ما التواصل ؟

جان كلود مارتان

ترجمة : س . ب

إن وجودنا على الأرض وحده كاف لأن يفرض علينا الانخراط ضمن عجلة التواصل، كيفما كانت طبيعة هذا التواصل اختيارية أم مفروضة. فعلى عكس ما توحي به الأفكار المسبقة، فإن الخطاطة "باث- متلقي" لا تعني لنا الشيء الكثير. وقد تكتسي هذه الخطاطة أهمية كبيرة إذا هي اتخذت الشكل التالي : " متلق- باث- متلق" وحتى في هذه الحالة، فإن هذه الخطاطة ليست كافية لشرح ظاهرة التواصل.

إن شخصيتنا تنمو وتتطور استنادا إلى تقاليدنا وتجاربنا الحياتية، واستنادا إلى ثقافتنا ومحيطنا أيضا. فما نقوم بإنجازه مستمد من تجاربنا السابقة، وهو ما نقوم لاحقا بتأويله ليتخذ شكلا جديدا موجها إلى متلقين جدد. إننا نتكيف مع الوضعيات اللحظية استنادا إلى وضعيات سابقة. إن التواصل يعتمد على أساليب ضمنية ومعطاة سلفا.

وهناك ما هو أهم من هذا. إننا نتصرف بشكل آني ونتفاعل باستمرار مع بعضنا البعض. فالإنسان باعتباره محاكيا بطبعه هو في الآن نفسه مرآة وصدى : إنه مرآة لما رأى وما يرى، وهو صدى لما سمع وما يسمع.

1- وقع المرآة

في البدء كانت الإيماءة. إن السلوك الجسدي (الكينيزية) هو أساس نمونا. فقبل أن يستعمل الإنسان اللغة استطاع أن يوصل تجاربه عن طريق الإيماءة. لقد كان على الجنس البشري أن ينفصل عن باقي الرئيسات من خلال مهارات، فأصبح مستنسخا ومحاكيا وخلاقا. فما هو مصدر هذه المهارات ؟ وما كانت طبيعة هذا الفاصل ضمن سيرورة الزمن الذي مكنه من اكتساب هذه المهارات ؟

لا أحد يستطيع الإجابة عن هذه الأسئلة، فنظرية داروين لا تشرح كل شيء. فالإنسان لم يكتف بالتلقي والبث عن طريق الحدس أو ضرورة التأقلم. ففي يوم من الأيام قام هذا الإنسان بتأويل المكتسب، فغير من مضمونه وعدله قبل أن يبثه من جديد. ومازال إلى الآن يقوم بالشيء نفسه.

إننا نعيش داخل نسق مرجعي تتخلله طقوس متنوعة، وعلينا أن نتكيف مع هذه الطقوس، وغير ذلك سيدفع بنا خارج اللعبة. إن هذه الطقوس هي في المقام الأول طقوس سلوكية. إننا نستند من أجل خلق حالات تواصل إلى التعابير، وهيآت الجسد، والتجليات الكينيزية. إلا أن صورنا الإيمائية تتمفصل، داخل هذه الطقوس، استنادا إلى المحسوس وإلى حاجاتنا وثقافتنا الشخصية، وهنا يكمن الاختلاف، وهنا مخرجنا من الحتمية وهنا هويتنا واختلافنا أيضا.

2- وقع الصدي

لقد اكتشف الإنسان اللغة، فكانت الكلمات. فهل هناك معنى دقيق للكلمات ؟ إن الأمر معقد جدا. إن كلمة "rosette " (وردة صغيرة) تحمل في ذاتها دالها الذي يحيل على " وردة صغيرة " ، وهذا الدال هو نتاج تجميع لثلاثة مقاطع، أحدهما لهوي ro ، والثاني صفيريse ، والثالث أسناني.tte

إن هذه الكلمة تثير عندنا، استنادا إلى دروس الثقافة، فكرة التطريز أو النحت، كما تثير فينا فكرة الديكور الخاص بالوجه الداخلي لمعطف، كما قد توحي بنقانق ليون (lyon) أو بحجرة الوريدة أو بربقة سيور الحذاء أو باسم شخصي.... إن صداها لدى الطرازة مختلف عنه لدى المرشح لنيل وسام الشرف أو الليوني (من سكان مدينة ليون) أو عالم الآثار أو الإسكافي أو مربي الماشية الذي يملك بقرة لها نفس الاسم.

بطبيعة الحال هناك التركيب. فالقواعد التي تتحكم في بلورة الجملة تهذب الدلالة وتؤطرها.

فجملة من نوع : بالأمس كنا في أربع نجوم، وكانت هناك "rosette" في المدخل "

لا يمكن أن تقرأ على الشكل التالي: كانوا فوق كوكب وأكلوا ديكورا في البهو."

يوم غريب

" لقد قضيت يوما غريبا " قال السيد دوران ذلك بصوت مرح وهو يبتسم، وكان وجهه منشرحا وعيناه تتقدان وحركات يديه مفتوحة.

"لقد قضيت يوما غريبا " قال ذلك السيد دوران متنهدا والرأس مطأطأ ووجهه شاحب، ويداه مرتخيتان.

لقد كان السيد دوران سعيدا لكونه لم يقض معه هذا اليوم، فالأمر كان من الممكن أن يكون قاسيا .

إننا نستخلص كمية كبيرة من المعلومات من خلال الطريقة التي تقدم بها الكلمات لا من خلال معانيها .

قالت أليس : " إن الأمر ينحصر في معرفة هل يمكن لنفس الكلمات أن تدل على أشياء مختلفة " كما يقول لويس كارول

إن النبرة وتغير مقامات الصوت وكذا الابتسامة أو التقطيب هي العناصر التي تمكنكم من فهم أن محدثكم يحب النقانق أو لا يحبها؛ ونفس الشيء بالنسبة لأربعة نجوم. فعلى العكس مما نعتقد، فإن الوريدة الموجودة في المدخل كانت رائعة.

واستجابة لذلك تتصرفون استنادا إلى خبرتكم الحياتية : تحبون الوردة الصغيرة أو لا تحبونها، يبتل ريقكم أو لا يبتل، تحركون الرأس أو لا تفعلون ذلك، تبتسمون أو لا تبتسمون، تقطبون أو لا تفعلون ذلك، تتقاسمون هذه الانطباعات لاتتقاسمونها.

3- سنن التواصل

لا معنى للكلمة إلا ما نعطيها إياه.

إن كلمة " خدمة"service لا تثير نفس الفعل عند نادل مقهى أو بطل في التنس، و" سلة " السيدة في مترلها ليست هي سلة كرة السلة. إن معنى الكلمات مرتبط بما تثيره هذه الكلمات عندنا. إننا نوحي بالمعنى. ونفس الشيء يقوم به المخاطب. فكلما تطابق سنن تواصلنا مع سنن المخاطب كللت الإرسالية بالنجاح.

كان أحد المتخصصين في التواصل، ويتعلق الأمر ب بيير شوفاليي يقول : " عندما نتكلم، تكون نبرتنا انعكاسا لنوايانا ". إن إدراك هذه النبرات هو الذي يسهل علينا فهم الإرسالية أو يقف حاجزا في وجهها.

4- اللعبة البارعة

إن دلالة الكلمة، كما هي دلالة الإيماءة، محكومة بشكلين من أشكال المعنى : المعنى المرجعي والمعنى المثار. إن وعي هاتين الظاهرتين أمر أساس، ذلك أن الهدف المرجو في نهاية المطاف هو الاستجابة لمقتضيات البعد الإخباري للانخراط في اللعبة المرجعية، وذلك من خلال التأثير في الطابع العلائقي لتبادل الأحاسيس . إن هذين المظهرين يساعداننا على فهم أهمية العناصر اللاعقلانية التي تتحكم في تواصلنا.

وبما أن هذه العناصر اللاعقلانية لا تشكل عمق الإرسالية، فإننا عادة ما نحددها من خلال حدود بالية كأشكال أو مواقف سلوكية. ومع ذلك ألا يمكن القول إن العمق هو ما يحس به الممثلون، وهو الأمر الخاص بالعلاقة التواصلية ؟ إننا نتحدث عن " الأشكال" بصيغة الجمع، ذلك أن الأمر يتعلق

في واقع الأمر بربط الشكل بالتواصلات المتنوعة المتغيرة والقابلة للتغير وفق تنوع الوضعيات وتغيرها، ووفق السياقات والمحيط والمقتضيات وطابعها الانفعالي.

إن اختيار هذه القناة التواصلية دون تلك هو الذي يسمح لنا بتكييف إرساليتنا مع الوضعية ومع الهدف من الفعل التواصلي.

5- الكلمات ذاتها لكن الإدراك مختلف

لوحظ أثناء المواجهة بين نكسون وكنيدي (وكانت مواجهة حاسمة لأن الاستمزاجات ظلت متساوية) أن الذين تابعوا مجريات اللقاء بين الرجلين عن طريق الراديو مالوا لصالح نيكسون، أما الذين تابعوا اللقاء عن طريق الشاشة فقد مالوا لصاح كينيدي. نفس الكلمات ولكن الاختلاف في قناة الإدراك.

عندما نشاهد الصور المتلفزة لهذه اللقاءات، فإننا ندرك سر هذا الاستمزاج : لقد ظهر نيكسون وآثار التعب واضحة على وجهه، والتجاعيد تكسو وجهه ولم يحلق ذقنه بشكل جيد ويلبس بذلة كئيبة، ويتصبب عرقا على العكس من ذلك كان كنيدي يبدو مرحا ونشيطا وهادئا ويلبس بذلة ناصعة. .لقد صوت لصالحه أكثر الذين شاهدوه في التلفزة.

6- ما أنواع التواصلات ؟

إذا كان التواصل هو إقامة علاقات، فإن أوعية التواصل لها دور في التواصل، وهذا أمر في غاية البساطة. وإذا كان التواصل يعني الاشتراك في المعلومات التي نتلقاها ونبثها وننقلها ونسننها ونفك أسننها ونؤولها، فإن الكائنات البشرية تتواصل وهذا أمر في غاية التعقيد.

-**التواصل الاستهلاكي** : أمسك بصحن ساخن جدا وأصرخ ألما. إنني أفعل ذلك سواء كنت وحيدا أو وسط حشد من الناس. إن الأمر يتعلق بمعلومة لا علاقة لها بأية قصدية .إنها معلومة لا تكترث سوى بحالة الباث.

- **التواصل العارض** : أمسك بصحن ساخن جدا وأصرخ ألما. إن الشخص الذي يقف بجانبي يدرك أن الصحن ساخن جدا (ويقوم في الآن نفسه بتأويل صراخي على أنه دلالة على أنني شخص هش). إن الأمر يتعلق بمعلومة معطاة دون قصد. إنها تؤثر في الآخر وتدفعه إلى تغيير طريقته في حمل صحنه. فالنسق غير اللفظي يخبرنا، كما يفعل ذلك التأوه والصراخ وكذا التعبير الجسدي، دون إرادة أو قصد، عن طبيعة الآخرين : دوافعهم ووضعهم يكشف أحيانا ما يريدون إخفاءه عنا.

- **التواصل الأداتي** : أمسك بصحن وأحذر من يقف بجانبي : حذار إن الصحون ساخنة جدا. إن الأمر يتعلق بمعلومة مبثوثة بشكل إرادي، إنها تهدف إلى إحداث وقع محدد. إنها تقتضي علاقة تفاعلية.

إن أنواع التواصل الثلاثة تدخل ضمن المعلومات، وعلى هذا الأساس، فإننا لا نتحكم إلا في جزء يسير من المعلومات التي نود بثها (التواصل الأداتي).

هل التواصل الضمني (العارض) أكثر فاعلية من غيره ؟

هناك تجربة ( ) تؤكد أن الحجاج العارض أكثر فاعلية من غيره من أجل تغيير آراء الآخرين. لقد طلب من مجموعة من الطلبة، أثناء إلقاء محاضرة ضد السائقين الشباب، أن يستمعوا جيدا إلى آراء المحاضر من أجل تهييء الإجابة عن أسئلة خاصة بالعرض. وطلب من مجوعة ثانية أن تستمع إلى المحاضر لكي يستطيعوا الإجابة عن أسئلة تخص شخصية المحاضر. لقد قبلت المجموعة الثانية بسهولة بالغة حجج المحاضر. يمكن القول إن المجموعة الأولى ركزت، لكي تستجيب للطلب، على العرض لكي تهيئ اعتراضاتها، في حين شُد انتباه الثانية إلى المحاضر. وبهذا كانت أكثر قابلية لتبني رأيه لأنها كانت مرتبطة بهدف آخر.

7- الاستمالة التفاعلية

لا يمكن الحديث عن تواصل إلا ضمن وضعية تفاعلية، بل بإمكاني القول وضعية " الفعل ورد الفعل". إن هذه الوضعيات تستدعي بالضرورة سيرورة طبيعية للإدراك.

إن الذين نتوجه إليهم يدركون ما نقول ويقومون بالحكم علينا من خلال منحنا بشكل صريح أو ضمني صفات، هي الصفات التي تتحكم استقبالا في علاقاتنا بهم.

بالتأكيد أن العوامل الإدراكية لا تعود فقط إلى العناصر الحسية، ومع ذلك فإن انطباعاتنا ستصاغ اعتمادا على هذه العناصر.

ومن الغريب أن نلاحظ أن الوجه نفسه إذا قدم ضمن إطار لوني مخالف سينتج نوعية خاصة من التعابير. إن العوالم المحيطة بنا والمناخ الذي نحيا داخله كل ذلك يؤثر، رغما عنا، في التعاطي مع الآخر.

8- تواصلنا التفاعلي

- إنه محكوم بسيروراتنا التفاعلية.

- إنه يشكل جزءا من محيطنا.

- عليه أن يتأقلم مع الظروف.

- إنه يشتمل على قيم ستؤثر في مواقفنا.

إن هذه الملاحظات تشكل عناصر أساسية في العلاقة التفاعلية، ويمكن تحديد تلك التي نستعملها من أجل استمالة الآخرين :

- البعد : كلما كان حجم الأشياء التي تحيطنا هاما كان انتباهنا إليها كبيرا.

" هو ذا رجل ضخم"

-الكثافة : كلما كان الضجيج قويا، ازدادت قدرته على شد انتباهنا، وكلما كان الضوء قويا أدركته العين بقوة :

" هو ذا رجل يشع "

التكرار : إن الأشياء التي تتكرر كثيرا نحتفظ بها بشكل جيد.

"هو ذا رجل يعرف ماذا يريد"

-التقابل : إن الرمادي فوق الرمادي لا يمكن الانتباه إليه. إن الإيقاع لا يمكن أن يوجد إلا في علاقته بإيقاع آخر. وبالضد تتميز الأشياء.

"هو ذا رجل معبر"

-الأصالة : إن الذي يفاجؤنا يثير أكثر انتباهنا أكثر مما يقوم به اليومي العادي .

"هو ذا رجل له شخصية قوية"

الحركة : إن الحركة تثير انتباهنا أكثر من الجمود.

"هو ذا رجل حيوي."

9- إن التواصل الجيد مبني على الإنصات الجيد

"يقول فيغارو في " حلاق إشبيلية " لبومارشي "إن الإنصات، هو أحسن طريقة للاستماع الجيد ". إن هذا الاستشهاد يعطي للإنصات قيمة الفعل الإرادي، ويُنظر إلى الإنصات الجيد بأنه الإدراك والفهم : "إني أفهم جيدا ما تودون قوله" . ولكننا نستمع أحيانا دون قصد منا، أي دون معرفة كيف يجب أن ننصت. لقد سمعتم ضجيج العجلة النارية التي مرت بجانبكم دون أن يكون لديكم الاستعداد لذلك. الإستماع يمكن أن يكون سلبيا، أما الإنصات فيجب أن يكون حيويا.

إن الإنصات الإيجابي هو الضمانة على خلق تواصل حقيقي. ومع ذلك فإن الإنصات هو الشرط الأساس لميلاد الظاهرة التواصلية، لأننا، كما سبق أن أكدنا ذلك، متلقين منذ ولادتنا قبل أن نصبح باثين.

"امنحوا غيركم فضاء ما حتى وأنتم تتكلمون، كما يقول هوبير تيبولت. ففي أغلب الأحيان ننصت إلى محدثنا ونحن نفكر في الرد عليه، أو في ما يمكن أن نضيفه إلى ما قاله. وعندما نتكلم فإننا لا نكترث إلا لما يدخل ضمن دائرة اهتمامنا ونغفل انشغالات الآخر. إن الصحفيين يعرفون هذا جيدا : إنهم يهيئون أسئلتهم وينتظرون لحظة صمت لكي يطرحوا السؤال الموالي.

إن مسار أفكاركم قد يشوش على الآخرين، إنه يشكل ضجيجا.