الاتصال الأسري مقاربة اتصالية

الدكتورة: وجيدة سعدي
جامعة " باجي مختار" عنابة – الجزائر

ملخص

الاتصال الشخصي عملية دائرية حيث يتحول كل رجع صدى إلى رسالة أخرى كما أن هذا الاتصال لا يختزل داخل الأسرة في الاتصال اللفظي لأن لكل فعل اجتماعي قيمة اتصالية.

Résume

Chaque intervention d'un membre de la famille est une réponse à l'intervention de l'autre, mais constitue à son tour un stimulus auquel l'autre va réagir et ainsi de suite. La communication est donc un processus circulaire dans le quel chaque message provoque un feed-back de l'interlocuteur. La communication familiale ne se réduit pas au message verbal car tout comportement social a une valeur communicationnelle.

تمهيد

الاتصال جوهر الحياة الاجتماعية لذلك يستحيل أن لا نتصل ولا يمكن أن نتفادى كل ما هو علائقي شئنا هذا أم أبينا .فالرسائل تقتحم عالمنا الإدراكي فنستجيب بوعي أو بلاوعي بالكلام أو بالإشارة أو المكان أو الهندام أو الصمت. فحياتنا عالم ثري بالرموز والمعاني التي تشكل تفاعلاتنا وتوجهها وتسمح لها بالفهم والتأويل.

فالتفاعل لا يسمح لنا بأن نعيش فقط و إنما هو الوسيلة الوحيدة التي نثبت من خلالها وجودنا. فنعرف هل نحن أذكياء؟ هل نحن أغبياء؟ هل نتسم بالجمال أم أننا ذميمون؟ و هكذا... ولا يظهر الجواب على هذه الأسئلة في المرآة و إنما نعرف من نحن من خلال الآخرين.

فبدون أنشطة اتصالية لن نحصل على أية فكرة عن هويتنا و ذاتنا. ففي كتابه "أبواب و ليس جدران " يسجل لنا جون ستيوارت John Stewart هذه الفكرة و بقوة عندما يحدثنا عن حالة الطفل الشهير "Enfant sauvage de l'Aveyron" الذي قضى طفولته دون أي اتصال إنساني. وقد اكتشف هذا الطفل في قرية فرنسية في شهر جانفي عام 1800 يحفر التربة بحثا عن الخضر.

لم يكن سلوك هذا الطفل سلوك إنسان أنتجته تنشئة اجتماعية ما بل كان كل شعور بالذات غائبا لديه، لم يكن هذا الطفل قد أبدى أي مؤشر انتمائي للعالم البشري. و لم يتحقق له ذلك إلا عندما تبنته امرأة أشعرته بالحب فبدأ يسلك سلوكيات اتصالية لأنه اعتبر نفسا آدمية.

فمثلنا مثل "l'Enfant de l'Aveyron" نأتي إلى العالم دون أي إحساس بالهوية. كما أن الرسائل التي نستقبلها و نحن أطفال تعد الأقوى حتى و إن كان التأثير فينا متواصلا.

فإضافة إلى مساهمة التفاعل في معرفة من نكون فمن خلاله أيضا نقيم علاقات اجتماعية. وقد أشار عالم النفس William Schutz إلى الحاجات التي نحققها من خلال التفاعل (الاتصال) و هي: الحاجة للاحتواء و الرغبة في أن يكون التفاعل مؤثرا و الحاجة للاحترام لأننا جميعا نرغب في أن نعرف بأننا نمثل شيئا بالنسبة الآخرين(1). هذا ما يتم تعلمه داخل الأسرة التي ينطبق عليها ما ينطبق على الأنساق الاجتماعية الأخرى. فهي نسق يمكن ملاحظته من خلال الأدوار التي يقوم بها الفاعلون.

فداخل الأسرة مجال خبرة مشترك و توقعات معينة بين المتفاعلين، باعتبار أن علاقة كل منهم محددة باستجابة للأنماط المقررة. إن هذه الثنائية في العلاقات داخل الأسرة هي أساس أول فضاء اتصالي تنمو فيه ثمانية أشكال على الأقل من العلاقات الثنائية.

إن الأسرة كجماعة اتصالية أولية تعلم الفاعلين بناء علاقات التحاشي، و التقدير و التنبؤ بالسلوك عند التعرض لمواقف اتصالية معينة، إذ يستخدم الفاعلون الإشارات في مواقف اتصالية بعينها أو يلتزمون الصمت أو يغادرون المكان أو يعدلون الموقف بإضافة ألفاظ أو التعزيز بإيماءات وإشارات لتدارك العائق الاتصالي، و كلها ميكانيزمات مؤطرة اجتماعيا (2).

فالمجتمع هو الذي يعطيها بعدا معياريا عقابيا أو جزائيا. ويمنح المتصلون الرموز معناها من خلال استجاباتهم وتبنيهم لها. وتتحدد هذه الاستجابات في إطار بيئة سوسيو ثقافية مشتركة تحقق نوعا من المشاركة في المعنى و إعطاء الرموز مدلولاتها من خلال الفهم المشترك لعناصر البيئة الثقافية التي تشكل الإطار المرجعي لعملية الترميز هذه، و تضفي عليه درجة عالية من الفهم و التوقع لمعنى الرمز الذي يستقبله أو يرسله (3) .

و بتعبير آخر يمكننا القول أن الأسرة كجماعة اتصالية أولية هي الإطار المرجعي الأول لأن جل خبراتنا الاتصالية نكتسبها داخلها سواء أكانت فسيولوجية كالشعور بالألم أو اجتماعية كالخوف من عقاب المجتمع عندما نسلك سلوكا لا يرتضيه المخزون الرمزي.

فداخل هذه الجماعة نتعلم متطلبات القيام بجميع الأدوار المحددة في المجتمع ثمّ نستخدم تصوراتنا ومدركاتنا لهذه الأدوار لنتوقع كيف يستجيب الآخرون في أدوار معينة لتصرفاتنا ، لأن المعتقدات الذاتية لدى الناس عن أنفسهم و عن الآخرين محركات الأنشطة الاتصالية. و يمكن أن نستنبط هذا المعنى من إشارة الفيلسوف جرجن هابر ماس Jürgen Habermas في مؤلفه " الفعل الاتصالي " إلى الدور المركزي الذي يمكن أن يلعبه الاتصال في كل علاقة اجتماعية، لأن الاتصال موجود في قلب هذه العلاقة. فدون لغة ودون اتصال لا وجود لحياة مشتركة (4). ونسلم بهذا المبدأ الأساسي مرغمين أو مخيرين داخل أول نسق

اجتماعي يحتضننا (الأسرة)، تلك الوحدة المكونة من شخصيات متفاعلة تنسج في كل وقت أنواع من العلاقات يبنيها الإرسال و الاستقبال و ردود الأفعال.

هكذا يتعلم الفاعل الاجتماعي داخل الأسرة أن السلوك ليس رد فعل أوتوماتيكي لمؤثر خارجي و لكنه ثمرة أبنية ذاتية حول المتطلبات الاجتماعية للموقف الاتصالي(5). و يمكن أن نبرز هذه الحقيقة بالنظر إلى الأسرة كجماعة اتصالية اجتماعية تنظيمها يفهم من خلال أربع مفاهيم رئيسية هي: المعيار و الدور و المكانة و العقوبة، أو بتعبير آخر محركات النشاطات الاتصالية ،لأن السلوك الاتصالي حسب ماكس فيبر له مظهران ظاهري وباطني.

انطلاقا من ما سبق يمكن القول: "أن الأسرة جماعة اجتماعية ينشأ الأفراد فيها على تعلم ضبط النفس و الاتجاه نحو مشاركة الجماعة " فيتخيلون الكيفية التي يبدون عليها بالنسبة للآخرين و حكمهم على سلوكياتهم فتتطور لديهم مشاعر الذات مثل: العار و الفخر (6). وقد نجح جود عندما عرف الأسرة بأنها بناء اجتماعي يتولى جزئيا مشكلة تحويل كائن بيولوجي إلى كائن بشري"(7).

إذن نستنبط أن الأسرة اكتسبت سمة الجماعة الاتصالية الأولية لأنها الإطار العام الذي يحدد تصرفات الفاعلين ، و تشكل حياتهم و تضفي عليهم خصائصها، فهي من يبني وعيهم الاجتماعي و يغرس فيهم التراث القومي والحضاري وهي مصدر العادات والتقاليد ، و هي كلها مكونات التنشئة الاجتماعية التي لن تتحقق دون الاتصال (8).

و في هذا السياق يمكن أن نشير إلى أن الاتصال هو العملية التي تنتقل بها المعاني داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم و من حيث العلاقات المتضمنة فيه. و نحن نعرف أن أول العلاقات الثنائية التي يقتحم الكائن البشري مجالها تبدأ داخل الأسرة ليتسع أفقها باتساع فضاءات التفاعل الأخرى, حيث تتعقد عمليات الاتصال الإنساني، لتبقى الأسرة إطارا اتصاليا مرجعيا محوريا(9).

الاتصال الشخصي داخل الأسرة

تعتبر جل الأدبيات الأسرة الشكل الأبرز في أشكال التنظيم الاجتماعي. فهي خلية إنتاج و إعادة إنتاج وهي الفكرة التي أكدها عالم القانون و الاجتماع الفرنسي Paul Bureau بول بيرو-1866) (1923عندما اعتبر الأسرة الخلية الأساسية التي تشكل الفاعل الاجتماعي في كليته قبل خروجه إلى المجتمع الإنساني الكبير: فهي تمثل وعاءا لرصد السلوكيات والتمثلات الاجتماعية و فهم طبيعة العلاقات بين الأفراد من الجنسين. فهي بهذا المعنى مفتاح فعلي لولوج المجتمع (10). ويتضح ذلك في العناصر التالية:

1)- بنا ء الشخصية الاتصالية داخل الأسرة

يمكن تحليل شخصية الفاعل الاجتماعي من خلال عدة أبعاد منها:الانفعالية والمعرفية أو الاجتماعية...الخ. و على غرار الفاعل الاجتماعي فالأسرة لها شخصيتها أيضا التي تبني من خلالها واقعها. فشخصية الأسرة يمكن تعريفها بالتنظيم الفريد و الديناميكي الذي يكتسب في مسار حياته مجمل الأنساق المسؤولة عن تصرفات فاعليها. علما بأن هذا الواقع الأسري يشمل مظاهر ديموغرافية و اقتصادية و قانونية و دينية. إلا أننا في هذا الطرح نتمسك أكثر بالمظاهر البسيكوسوسيولوجية. فهذا الواقع السيكولوجي يحتوي على مجمل الحاجات والمواقف و القيم التي تمكنها من الانتقاء، و من قبول نفسها و تحمل فاعليها في أوقات الأزمات(11). ويمكن أن نبين أيضا أن الأسرة كشخصية اتصالية أهداف فاعليها متداخلة. و تتجسد اتصالاتهم الشخصية بتصرفات متنوعة مباشرة و غير مباشرة، باستمرار أو بصفة متقطعة، بالتبادل أو بأحادية الاتجاه. و هذا ما دفع مورفال عام 1967 إلى اعتبار الاتصال داخل الأسرة كنسق من الأفعال التبادلية التي تسمح بتبادل الطاقة و الآراء بين المتصلين(12).

و سنستمد من بول وتسلافيك watzlawick و ألكس مكيلي Mucchielli و دركر Drucker و Rivard رفارد و فنكن Winkin تعريفا للاتصال داخل الأسرة كجماعة و هو كالآتي "عملية يدرك من خلالها المستقبل معلومة استقبلها من المرسل تفاعل معه بطريقة تبادلية على المستويين المعرفي أو العاطفي". و نستخلص من هذا التعريف للاتصال الجاري داخل الأسرة أن كلا من المرسل و المستقبل يلجآن إلى الإدراك الانتقائي. بحيث يساهم هذا الإدراك في جعل أطراف الاتصال الشخصي قادرين على انتقاء المعلومات آخذين بعين الاعتبار إطارهم المرجعي. وتظهر أهمية الإدراك الانتقائي عندما يتواجد المتصلون داخل الأسرة وجها لوجه في حالة خلاف منطقي، أو تنافر أو عدم توافق فعلين أو قرارين. ولا يوضح هذا التعريف البعد الأدواتي و العقلاني للاتصال فحسب و إنما البعد الذاتي و الشعوري الذي يتجلى لاسيما عن طريق تعابير الوجه و حركات الرأس و النظرات و نبرة الصوت و الإشارات و التي تسمى بنظائر اللغة.

ولم يتم نسيان التبادل الناجم عن رجع الصدى هنا أيضا. فهذا التبادل مؤدى من قبل الأطراف المتصلين من خلال استعمالهم لشبكة اتصالية دائرية، فالاتصال الأسري إذن يتوج بتبادل يغذي حياة الرسالة. و صانع رجع الصدى يسمح للآخر بمعرفة الأثر الذي تركه سلوكه عليه و على الآخرين، أي رجع الصدى يعلم صانعه بآثار سلوكه على الآخرين(13). و منه نقول أن الأسرة فاعل تنشئة اجتماعية يسمح لأعضائه تحقيق خبرات جوهرية خاصة في اكتساب أنماط السلوك المقبولة اجتماعيا. فداخل الأسرة تلقى عناصر الاتصال الشخصي و هي التفاعل وجها لوجه و المستمر ، القيادة المتقاسمة – الاشتراك في تحقيق الأهداف العامة – تأسيس بناء و البحث عن قواعد، و هي كلها عناصر الاتصال الشخصي الظاهرة والكامنة أو ما يمكن تسميته الأطر الدلالية للاتصال(14).

2)- أسس الاتصال الشخصي داخل الأسرة

أ_ التبادل المشترك:

فمن المؤكد أن الأسرة تمثل الاتصال الشخصي من حيث الميكانيزمات، فهي فضاء التفاعلات المتدفقة باستمرار. فالعلاقات الأسرية ترتكز على التبادلات والمثيرات المشتركة المسهلة للتعاون. و على الرغم من أن الأسر المعاصرة اليوم مادية فإنها تشعر على الأقل بمشاعر الحب للآخر ذلك في. و من خلال الاتصال الشخصي داخل الأسرة يحقق الفاعلون بناء سمة الثقة بالنفس ، لأن الثقة محرك أساسي للاتصال الشخصي الأسري بل نذهب إلى حد اعتبارها مقوما أساسيا للتبادل. و في حالة غياب الثقة المتبادلة داخل الأسرة تكبح الديناميكية الداخلية وينجح المتصلون بصعوبة و ربما لا ينجحون في أن يكونوا تلقائيين و في أن يظهروا مشاعر الإيثار، و في تحمل بعض الضغوطات الداخلية التي تنسج لحمة الحياة الأسرية.

ب- الاتصال الديناميكي وتقاسم السلطة:

إن التبادل في التفاعل الأسري يستدعي اتصالا ديناميكيا و تقاسما للقيادة. فالحديث عن الاتصال الجيد داخل الأسرة يكون بالنظر إلى ديناميكية الاتصال الشخصي الأسري. هذا ما أشار إليه ساتير Satir 1971 " أن تلك الميزة يمكن أن توجد عندما يكون كل فاعل داخل الأسرة قادرا على مواجهة ادراكاته مع الواقع من أجل أن يرى ما إذا كانت تتفق مع المواقف أو مع المعنى المراد من قبل الآخر الذي دخل معه في علاقة اتصالية شخصية داخل الأسرة" (15).

و تدفع مواجهة من هذا النوع بالمتصلين للتحدث مع بعضهم البعض مباشرة داخل نموذج دائري دون المرور بالوسائط مثل ما هو الأمر في النموذج الخطي le modèle. من هنا يمكن أن نتفق مع لثمان وكرشنبوم Luthman et Kirshenbaum الذين اعتبرا الاتصال الأسري "الاتصال في معناه الحقيقي هو التفاعل بين شخصين يلتقيان و يبحثان لجعل الموقف (اللقاء) ذي معنى بالنسبة إليهما"(16) . و ينبع الاتصال الديناميكي من التأثير الشخصي (القيادة) ،التي تعتبر قوة يمكن أن تكون متقاسمة دون أن تزعج أو توقف السلطة القرابية . إنها شكل آخر من التأثير المرتبط بالأسرة. تستند هذه الأخيرة إلى قوانين القيادة و الدفع إلى الطاعة و هي مسندة إلى الأب و الأم. فالأسرة تتواجد عادة أمام سلطة مزدوجة القائد) (الأب و الأم).و يضمن هذه السلطة الوالدان اللذان يضعفان سلطتهما المركزية و يتقاسمانها مع أطفالهما الذين تؤخذ قدراتهم التطورية بعين الاعتبار، و يصبح هذا النوع من السلطة الممارسة في الاتصالات الشخصية مباحا عندما يكون كل فاعلي الأسرة المتصلين مودعين في شروط معينة للقيادة. ويمارس الوالدان القيادة هنا بطريقة ديمقراطية مشجعين الخلق و الإبداع و الحماسة والرغبة في الحياة والتكفل بنوع من المراقبة للقرارات التي تؤثر في مستقبل كل فاعل من فاعلي الأسرة. فالسلطة داخل الأسرة تؤسس حتما من خلال الاحترام و الثقة المتبادلة و كلها تتحقق من خلال الاتصالات الشخصية.

ج- الاشتراك في بلوغ الأهداف المشتركة:

عندما يعي فاعلو الأسرة قدرتهم على التكفل بأنفسهم لا يتأخرون في الخوض في متابعة الأهداف المشتركة التي لها صفة ضمان التآزر المؤسس على إرضاء الحاجات الأساسية. و هذا التآزر يجمع فاعلين يتقاسمون غالبا نفس القيم. ونشير إلى أنه عندما يجتمع فاعلون ويعون و يعرفون الفارق بين ما هم عليه و ما يفعلونه و ما يتمنوا أن يكونوا و ما يتمنوا فعله فإنهم يقيمون بينهم علاقات مستمرة. ومنه تتم الشخصنة والتنشئة للفاعلين في خضم الاتصال الأسري الذي يؤدي إلى إعادة الإنتاج و المساهمة في استمرار النوع. فعملية الشخصنة تضمن الآمان العاطفي بينما تشجع التنشئة على تطور التآزر و نموه . و هكذا نستنبط أنه من خلال الاتصال الشخصي داخل الأسرة يصبح الفرد قادرا على تطوير مرجعية سلوكياته الاجتماعية (17).

فالاجتماعية تعني الرغبة التي يشعر بها الفاعل الاجتماعي في الاتصال بالآخرين، و الألفة هي القدرة السيكولوجية التي يتمتع بها فاعل ما للعيش مع الآخرين. و منه يتم الاتصال الشخصي بالاستناد على هاتين السمتين، لأن الاتصال الشخصي الأسري يعني صلات عاطفية مع الآخرين و تفاعل معبر. و على الرغم من أن التنشئة و الشخصنة عمليتان متكاملتان فالأسرة الحديثة تسمح لفاعليها بأن يكونوا صانعين لأمانهم الذاتي و الشخصي.

د- تأسيس بناء:

إن البناء الأسري كجماعة عاطفية ليس محددا مسبقا و إنما يؤسس تدريجيا بفعل الأدوار العاطفية المؤداة من قبل الفاعلين . وتنبثق هذه الأدوار من ديناميكية الأسرة نفسها. و الصناع الأوائل لأدوار الحماية و الأحاسيس و العواطف هم الأزواج. فإذا أدى الأزواج أدوارا تدل على الحب و الدفء الإنساني و التشجيع تأسست الأسرة و كانت بناء يمثل فضاء للوجود المشترك و مشجعا للنمو الذاتي للفاعلين . و حول عملية اتخاذ القرار يبدو الحوار و التأثيرات الاتصالية الشخصية و يحدث الانجذاب نحو متابعة تحقيق الأهداف المشتركة. وعلى أعضاء الأسرة الذين يعود إليهم اتخاذ القرارات معرفة الاتصال و التأثير و لعب الأدوار و قبول القواعد. و يوجههم هذا النوع من التعلم نحو تسوية ضرورية عند اتخاذ القرار(18).

الاتصال الشخصي الأسري: مقاربة اتصالية

كان الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصي قد ظهر في منتصف الأربعينات عندما ظهرت نتائج الدراسة التي أجراها بول لازا رزفيلد في عام 1945 و استمرت لمدة عقد كامل، و ظهرت نتائجها عام 1955 في كتاب مع كاتز عنوانه:

The personal influence: the part played by people in the flow of Mass communication.

و تمثلت أهمية الكتاب في تبيان أهمية الدور الذي تقوم به الجماعات و تأثيرها القوى على الفاعل. إذ تأكد أن الرسائل في تحركها من المصدر إلى الجمهور تمر عبر مرحلتين ، و أن العلاقات الاجتماعية تمثل عاملا مهما و رئيسيا في سلوك الفاعلين. و استمر الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصي في الجامعات و المراكز و الجمعيات العلمية المهنية. و منه أصبح الاتصال الشخصي إشكالية لمدارس اتصالية مثل مدرسة " Alto Palo بالو ألتو" التي اتخذته بحثا من بحوثها الشهيرة. و قد افترض باحثون أمثال ستينبرغ Steinberg، ميلرMiller وبرجر Berger، أن الدرجة الشخصية لأي علاقة يمكن أن تقوم على نوع من المعلومات المشتركة التي تستخدم في التنبؤ بالرسائل المتبادلة بين الطرفين، و منذ ذلك الحين تزايد الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصي(19).

و قد انطلقت هذه الأبحاث من ميزات للاتصال الشخصي و هي:

أ- يتبادل الفاعلون المعاني وجها لوجه و يدرك كل منهم انطباع الآخر.

ب- يسمح الاتصال الشخصي بتعديل الرسائل المتبادلة بناء على رجع الصدى.

ج- يتميز الاتصال الشخصي بالطابع المواجهي.

أما السمات التي تبنتها المقاربة الاتصالية للاتصال الشخصي فهي كما يلي:

أ)- دائرية الاتصال الأسري:

كل إشاراتنا و كلامنا و حركاتنا و إيماءاتنا وهيئاتنا وسكناتنا تساهم في اتصالنا التفاعلي مع إخوتنا وأقاربنا و أزواجنا و أطفالنا. فاتصالنا الأسري لا ينحصر في بعض التصرفات بعينها ، بل تنجم عملية الاتصال من فعل تشكل من عناصر متداخلة لتعطي نتيجة.هذا هو السبب الذي أدى إلى إخفاق النموذج الخطي ل"كلود شانون Claude Shannon " و"وارن ويفرWarren Weaver" الذي أصبح يوسم اليوم بالكلاسيكية. فالفعل الاتصالي لا يمكن اختزاله دائما في إرسال و استقبال و رجع صدى، ، إذ لم يضع شانون و ويفر في الحسبان ماذا يمكن أن يحدث في علاقة اتصال شخصية بسيطة داخل الأسرة قد تمثلها ابتسامة زوج لزوجته. فالاتصال داخل الأسرة طقوس وتفاعل وهو في آن واحد حقل خصب لأنثروبولوجية الاتصال. فعندما يدخل فاعلان داخل الأسرة في علاقة اتصالية فإنهما يتبادلان رسائل مختلفة متزامنة. فمثلا عندما يقول الزوج لزوجته: " شبعت لا أريد مزيدا من الطعام " فإن زوجته كمستقبلة لا تتلقى الرمز اللغوي المنطوق فقط وإنما تلتقط نبرة صوته، و تعابير وجهه، وهيأته، و الإشارات. فلا غرو إن قلنا أننا نقضي أوقات طويلة في التأويل أو ما وراء الاتصال.

إن الاتصال الأسري عملية تبادلية لأن المتصلين لا يتبادلان معلومات من طرف إلى آخر و إنما كلاهما يرمز و يفك رموز الرسائل في وقت واحد. فحلقية الاتصال هنا تسمح بالتعديل في حالة اللافهم.. وبالتالي يمكن القول أن الاتصال الشخصي داخل الأسرة تبنيه المعاني(النوايا، المعتقدات....) الخاصة بكل طرف من أطراف العملية الاتصالية و كذلك الرموز و القناة التي تمر عبرها الرسالة و التشويش الذي يعيق الرسالة و أخيرا السياقات الفيزيقية و السوسيو اقتصادية والزمنية والمكانية والعلائقية. فكلها عوامل تساهم في انتقال الرسالة و فهمها يعني فهم العملية الاتصالية الدائرية .

ب)- الرموز في الاتصال الشخصي الأسري:

الرموز مثيرات نسقط عليها معاني خاصة ،و أي مثير يمكن أن يكون رمزا عندما يكتسب إمكانية القدرة الاتصالية من خلال خلق معنى معين. فالرمز يثير فينا فكرة تكونت من ذكريات مرسومة و عواطف و أفعال خاصة تصاحبها مشاعر سلبية أو إيجابية. مثل هذه الرموز تبني العلاقات ا داخل الأسرة.

فنوع الهدية التي تهدى للزوجة أيام العيد تحمل معان قد تزيد من الحب أو تكبحه.

و الاهتمام بأهل الزوج و رعايتهم و الرفق بهم رسائل يستقبلها الزوج لأنها رمز لاحترامه و رفع قيمته لدى أسرته التي ترى طاعة الزوجة له رمزا للرجولة.

ج) رجع الصدى في الاتصال الشخصي الأسري:

يعتبر رجع الصدى من العناصر المهمة في الاتصال الشخصي، يسمح للمرسل من التأكد من وصول الرسالة إلى المستقبل، و هو يعطي للأطراف المتصلة فرصة الإدراك لما إذا كانت عمليتهم الاتصالية قد نجحت.

فالزوجة التي تتزين مساء في يوم من أيام السنة و تفتح بابها لزوجها مبتسمة قد صاغت رسالة ذات قصد. و لكن الزوج لم يفهم السبب فبدى مندهشا، لذلك كان لا بد من تمديد العملية الاتصالية و توضيحها بإضافة رسالة أخرى. أخذت الزوجة زوجها من يده لتفتح باب صالونها فيسره منظر الكعكة التي تزينها الشموع فيبتسم و يفتح ذراعيه ليضم زوجته لأنها لم تنس عيد ميلاده. فهنا كان يجب توضيح السياق الزمني و المادي لنفهم الرسائل. فهذه الزوجة لم تعود زوجها على التزين اليومي. قد يبدو الزوج منزعجا و ينظر إلى زوجته بنظرات العتاب و تغلب على وجهه تعابير التذمر على الرغم من أن زوجته و أولاده فرحين بالعيد في يومهم الأول و حولهم جدتهم من ناحية الأم، تأتي الزوجة تحمل طبقا يزينه الكعك و تقول بصوت مرح لأبنائها:" هيا لنزور جدتكم و جدكم إنهم في انتظاركم" فيغادر العبوس وجه الزوج. إنها التجارب و التوقعات التي تصنع معان و تغير رجع الصدى و تعدل فيه، عندما نشترك في المعنى و نفهم مقاصد بعضنا البعض. هنا حدث ما نسميه ما وراء الاتصال من خلال" رسالة حول رسالة". ففي الوضعيات التفاعلية داخل الأسرة يوجد دائما رجع صدى على الأقل غير لفظي يخبر المرسل عن ما إذا كانت رسالته الموجهة إلى المستقبل قد فهمت أم لا. فقد يحرك الرأس كعلامة للاستحسان، قد يبتسم، وقد يتنهد. فالكلمات متنوعة و تحتاج إلى تدعيم للتوضيح.

د)- القناة في الاتصال الشخصي الأسري:

القناة بمثابة الجسر الذي يوصل المرسل بالمستقبل. ففي التبادلات وجها لوجه نستعمل عدة قنوات في آن واحد. فعندما يحدث الأب ابنه فإنه يستعمل القناة السمعية و الشفهية و الإشارات و شم رائحة

ابنه، فتجمع هنا عدة قنوات منها ما يتم عن طريق اللغة اللفظية و غير اللفظية ونظائر اللغة. ونضيف في علاقة الزوجين الحميمة قنوات أخرى اللمس و الذوق الذين يثريان العلاقة الاتصالية، و يمكن أن نضيف القنوات حسب وسيلة الاتصال المستعملة.

و تلعب الخبرات دورا في اختيار القناة المناسبة. فالزوجة التي تعرف رفض زوجها لنوع من الطعام تتفادى تحضيره و إن فعلت كان آخر ما تحضره إلى طاولة الطعام حتى لا تنغص صفو زوجها. فالقناة هنا كانت البصر و لغة الأشياء. و قد يكون الصمت كتعبير عن الرفض قناة يمرر من خلالها أحد المتصلين رسالة محددة، كأن يجلس الزوج في ركن من أركان البيت صامتا رافضا مشاركة أهل زوجته الحديث لأنه لا يرغب في إرسال رسالة مفادها أنه لا يريدهم في بيته في عطلة الأسبوع لأنه يرغب قي البقاء وحده مع أسرته الصغيرة أو لأنه يكره دوما الاتصال بهم. هنا تعددت الرسائل.

و)- السياق في الاتصال الأسري:

لا يتحقق الاتصال أبدا في مزهرية مغلقة و إنما في سياق يؤثر على شكله و محتواه. و السياق هو الموقف الذي يتواجد فيه المتصلون. فنحن نتصل بأسلوب مغاير عندما نلتقي في مقبرة عن اتصالنا في مطعم هادئ. و هناك فرق بين السياق الفيزيقي و السياق السوسيوثقافي، فالغرفة، الأثاث و المفروشات، و جو الحوار كلها تشكل السياق الفيزيقي .فهناك سياقات فيزيقية تصلح لتبادل رسائل و لا تصلح لأخرى. فيمكننا أن نتصل بطريقة غير لفظية في ملهى لكن لا نستطيع أن نقدم خطابا جديا في مكان مماثل. كما أن السياق الفيزيقي بالنسبة لأطراف العملية الاتصالية يتعلق أيضا بوقت الإرسال، فنفس الرسالة المرسلة في نفس الوضعيات و إلى نفس الفاعلين ليس لها نفس الأثر وقت إرسالها. فيجب معرفة اختيار الوقت للتبادل. فعندما يحكي زوج لزوجته المريضة قصة طريفة فإنه لن ينجح في إضحاكها لأنها تبحث عن اهتمام من نوع آخر. فعامل الوقت يشترط احترامه بقوة في الاتصال الإنساني. فمحتوى الرسالة يتغير إذا كانت أمامك دقيقة فقط لإرسالها أو ساعة. أما السياق السوسيوثقافي فيعرف من خلال أفكار الفاعلين المختلفين مركزا ودورا وخبرة. فعلاقة الزوجة مع أخ الزوج تختلف عن علاقتها بأخيها ، و العلاقة بين الزوج وأخت زوجته تختلف عن علاقته بأخته هو، فهي علاقات تستمد طرائق صياغة رسائلها و قنواتها من وعاء فكري سوسيو ثقافي سائد.

هـ)- الرسائل في الاتصال الشخصي الأسري:

إن نظرة فاعل لآخر قد تكون بداية الاتصال قبل أن يتبادلا أية كلمة. بمعنى أن اتصالهما قد بدأ بصورة غير شفاهية تلك هي سمات الاتصال الشخصي. و عندما يبدأ كلامهما يبدأ اتصال جديد لأن الكلمات أصبحت قناة ثانية بعد القناة الأولى(النظرة). إذن هناك اتصال شخصي عندما تستعمل الكلمات، و لكن الكلمات يمكن أن تنقل بوسائل أخرى لها نفس الدور. و لنفهم هذا المصطلح يجب أن لا نخلط بين اللفظي و الصوتي. فهذان المصطلحان كما ذكر كل من ستيوارتStewart ولوجان Logan عام1993 ليس مترادفين. فكلمة لفظي تستدعي حضور الكلمات التي تنقل عن طريق الصوت أو الكتابة أو الحركات مثل ما يفعل الصم و البكم. و كلمة صوتي vocal ترجع إلى الصوت الذي يستعمل كأداة في الاتصال اللفظي أو اللا لفظي, فنبرة الصوت، الصرخة، التنهيدة ،الضحك و القهقهات أمثلة معبرة عن الرسائل الصوتية للاتصالات اللا لفظية. ومن الرسائل اللفظية وغير اللفظية الصوتية و غير الصوتية المستعملة في الاتصال الأسري(الضحك،البكاء، العبوس بتغضين الحاجين، العنا ق و فتح العينين كتعبير عن الدهشة و

التعجب). و هي رموز عالمية و لكن التفسير في المواقف يختلف. فعندما تقول الزوجة لزوجها "أحبك" فإن اللفظة ترتبط بالصوت و الإيماءة المرافقة والنظرة و الحركة لتأول الرسالة سلبا أو إيجابا.

و بالتالي يمكن أن نقسم الاتصال اللفظي وغير اللفظي إلى صوتي و غير صوتي. فالاتصال اللفظي يدرج الكلمات المنطوقة و الحديث ضمن الاتصال اللفظي الصوتي و تدرج الكلمات المكتوبة والكلمات التي تشير إليها الكلمات(الصم و البكم مثلا) ضمن الاتصال اللفظي غير الصوتي.

أما الاتصال غير اللفظي الصوتي فضمنه نبرة الصوت والتنهيدة و الصمت و الصراخ و نبرة الكلام وسرعته، بينما يدرج المظهر و الحركات الجسدية و تعابير الوجه و الإشارات ضمن الاتصال غير اللفظي غير الصوتي.و هي كلها قنوات الاتصال الأسري الذي يتسم بالخصائص الآتية:

أ- الاتصال لا يمكن تفاديه: في غالب الأحيان يكون الاتصال داخل الأسرة مقصودا وعن وعي. ولكن قد يحدث أن يكون لا إراديا و ينتج دون وعي منا. و على الرغم من ذلك يحدث الاتصال. فالابن الذي يلتزم الصمت حول مائدة الطعام و يتناول غذاءه دون أن يرفع عينه في وجه والديه يعبر دون إرادة منه عن تأزمه من البقاء يوما كاملا في المنزل. و الزوج الذي يجلس مع أسرته التي يتسامر كل فاعليها إلا هو جلس ينظر من خلال النافذة ويبدو شارد الذهن. اعتقد هذا الزوج أنه لم يتصل ولكن في الواقع هو اتصل و أرسل رسالة، هي عدم مبالاته بالآخرين ومهما يكن فهو اتصال شاء ذلك أم أبى.

ب- الاتصال الشخصي لا يسترجع : يمكن لشخصين أن ينكرا و يضللا و لكن لا يمكنهما محو الكلمات التي قيلت. فما إن ترسل الرسالة حتى أصبح الإمساك بها مستحيلا. ففي حالات الغضب كثيرا مايوجه واحد من فاعلي الأسرة لفاعل آخر شتائم تكبح عمليات الاتصال الحميمة لفترة طويلة من الزمن. فالزوج الذي يقول لزوجته أنت مقززة أرسل رسالة تحمل معاني كثيرة، فيصبح التشويش مطروحا على مستوى العلاقة وعلى مستوى المحتوى. فمهما كانت المقاصد فإن هذه الكلمات يصعب تخفيف وقعها على المستقبل بسرعة.

ج- الاتصال وحيد و أوحد:

تتغير الأشياء و يتغير الناس و تتغير الظروف بسرعة و لا تمكث العواطف على حالها. لذلك من المستحيل إعادة خلق وضعية اتصالية كما هي في حالة فكرية بعينها و ديناميكية شخصية. فلا نستطيع أن نعيش من جديد لقاءا أولا، و لا يمكن أن نسلي شخصا في عزاء، و لا حل نزاع مميز مرتين بنفس الطريقة. هنا يكمن تنوع الاتصال الشخصي داخل الأسرة و تجدده و لكن كل موقف اتصالي فريد من نوعه (20).

د- الاتصال وجها لوجه عابر

لا يترك الاتصال أثارا إلا في ذاكرة القائمين به.

و- الاتصال ليس دائما مرغوبا فيه

يؤمن الكثير من الفاعلين بأن الاتصال دواء لكل مشكلاتهم. بمعنى إذا استطاعوا الاتصال أكثر كانت مشكلاتهم أقل، و لكن في الواقع هذه الفكرة وهمية كما أشار إلى ذلك King في كتابه Fundamentals of human communication 1951 ، عندما قال أنه إذا اعتقدنا بأن نقص الاتصال يسبب مشكلات في العلاقات الإنسانية فمعنى ذلك أن الزيادة في الاتصال مفيدة. لكن هذا التفكير خاطئ لأن كثرة الاتصالات قد تضر العلاقات الإنسانية المنسجمة.(21) فالفاعلون الذين يفكرون بطرائق مختلفة و لهم آراء متعارضة أو فاعلون يكرهون بعضهم البعض ليس في صالحهم أن يقولوا لبعضهم البعض كل الحقائق و كل ما يفكرون فيه عن بعضهم البعض لأن هؤلاء الأفراد عندما يتصلون قد يزيدون من المشاعر السلبية التي يكنها كل واحد منهم للآخر. و في هذه الحالة لا يجب مضاعفة الاتصالات و إنما نشح في استعمالها.(22)

ن-أنواع العلاقات الاتصالية الشخصية داخل الأسرة (تماثلية و تكميلية):

يمكن تقسيم العلاقات الشخصية إلى فئتين كبيرتين، فئة العلاقات التماثلية و فئة العلاقات التكميلية. و يعود هذا التخطيط إلى " Gregory Bateson" الذي أكد أن له خاصية البساطة و لكن سرعان ما يبدو معقدا عندما نخضعه للملاحظة و التحليل. أشار "Bateson" إلى أنه من البديهي أن تميل أنساق عديدة من العلاقات الاتصالية بين الفاعلين إلى التغير. و فسر ذلك من خلال أمثلة عديدة منها: أن نموذج سلوكي مسند ثقافيا إلى الفاعل (أ) اعتبر سلطويا من المتوقع أن يستجيب له الفاعل (ب) بسلوك يعتبر ثقافيا خضوع، و لكن من المحتمل أن يشجع هذا الخضوع فعلا سلطويا آخر يستدعي بدوره الخضوع و الطاعة، فالعلاقات هنا تتغير بالتدريج. إذ قد يصبح (أ) أكثر سلطوية و (ب) أكثر خضوعا في حالة تدخل عوامل أخرى. و ينتج هذا التغير التدريجي عندما يكون (أ) و (ب) منفصلين أو عندما يكونا عضوين في جماعات تكميلية.

و إلى جانب هذا النمط من التغيرات التدريجية التي نسميها تكميلية يوجد نموذج آخر من العلاقات بين الفاعلين أو الجماعات التي تحوي أيضا بذور التغير الاجتماعي تسمى بالعلاقات التماثلية. و يمكن أن نشرحها بالمثال الذي قدمه لنا "G.Bateson" عن التباهي الذي يشكل النموذج الثقافي لجماعة و تجيب عنها جماعة أخرى بالتباهي أيضا. فتظهر وضعية منافسة يمكن أن تتصاعد و يتزايد التباهي. فنسمي هذا النوع من التغير التدريجي بالعلاقات التكميلية. التي هي حسب "Bateson" نمط العلاقات الأكثر قدما. و من هذا النمط العلائقي التكميلي العلاقة بين الأم و الابن. و يكون هذا النموذج أكثر تهديما إذا كان سلبيا أكثر من العلاقة التماثلية لأن الأمر هنا يتعلق بعلاقة تمس الإحساس ذاته بالوجود. و تمثل العلاقة بين الأب و الابن نمط العلاقات التماثلية و هي علاقة تحوي المنافسة و لكن مع الرغبة في المحاكاة و التميز أيضا.

في هاتين العلاقتين يظهر الآخر في مظهرين:

أ- هو ذلك الذي يريد أن يرضي و يحبط في آن واحد في العلاقة التكميلية.

ب- هو الذي يحاكي و يتجاوز و يهدم في آن واحد في العلاقة التماثلية. و لا ينبغي أن نظن أن الإرضاء إيجابي و الإحباط سلبي أو أن المحاكاة إيجابية و التجاوز و التهديم سلبيان. فهذان النموذجان من العلاقات قد يكونان إيجابيين أو سلبيين حسب المواقف الاتصالية.

ففي العلاقات التكميلية تكون النتائج سلبية عندما تنتج رغبة في أن نضغط على الآخر فيصبح غير قادر على رفض رغباتنا المنتظرة منه أو عندما ننفي وجوده في حالة استحالة إرغامه على إعطائنا هذه الرغبات. إضافة إلى الوضع المعاكس الذي نكون فيه غير قادرين على أن نفعل شيئا آخر غير العطاء أو عندما يفرض على المستقبل حق الاستقبال. وتظهر في العلاقات التماثلية الآثار السلبية عندما لا نستطيع الحصول على الإعجاب و الاحترام. و بالمقابل تكون النتائج إيجابية في العلاقات التكميلية عندما نقبل بأن الآخر يرضى في كل مرة رغباته و نتخذ نحن من الإحساس بالإحباط الناجم عن ذلك آلية نفهم من خلالها الفرق بيننا و بين الآخر.و تكون العلاقات التماثلية إيجابية عندما ينجم عنها الإعجاب بصفات الآخر و التحفيز على الأداء أحسن منه. و بالتالي تمثل عاملا قويا في تطوير الذات.

و يمكن أن نشرح أكثر هاذين النوعين من العلاقات انطلاقا من النموذج العلائقي الأسري الذي استخدمه Bateson لشرح مقاربته.

أ- العلاقات التكميلية:

و مصدرها الطفولة: العلاقة أم و ابن، لها مظهران سلبي و إيجابي.

المظهر السلبي	المظهر الإيجابي
طرف يقدم و طرف يستقبل لكن قد لا تتطور العلاقة إلى تماثلية.	طرف يقدم و طرف يستقبل لكن الوضعية قد تنعكس عندما تصبح العلاقة تماثلية مثل: التلميذ الذي يعلم شيئا ما للمعلم.

ب- العلاقات التماثلية:

ومصدرها الطفولة: منافسة الابن للابن بالنسبة للأم (المنافسة أخوية)، وهي أيضا لها مظهران سلبي و إيجابي.

المظهر السلبي	المظهر الإيجابي
- منافسة تهديمية - الحيلة - الغش - العنف و تؤدي هذه العلاقات إلى البحث عن سبيل للتخلص من الآخر بكل الوسائل إلى درجة الموت أو شل النسق	- مزاحمة - منافسة - مباراة - ألعاب الخوف و كلها تؤدي إلى تجاوز الذات لتسوية توازن ديناميكي.

فالعلاقة التماثلية و العلاقة التكميلية كلاهما ضروري لبناء الشخصية. فمن خلال العلاقة التكميلية مع الأم يتعلم الطفل الأخذ والعطاء، و من خلال العلاقة التماثلية أي المزاحمة مع الأب بالنسبة للطفل (الابن) و مع الأم بالنسبة للطفلة (الابنة) يحاول الطفل أن يتجاوز ذاته و يكتسب مهارات تمكنه من جذب الجنس المخالف. و لكن يتعقد كل شيء عندما تصبح العلاقة تكميلية كانت أو تماثلية سائدة في سلوك لا يسمح بتبادلها.

هذه العلاقات هي ما يميز الاتصال الشخصي داخل الأسرة و يتحول انحراف هذه العلاقات عن مسارها إلى عوائق اتصالية. فكلما كان الآخر مستهدفا بالنفي أو الإخضاع و التملك برزت المشكلات الاتصالية (عوائق الاتصال).(23)

المراجع

1-Ronald B.Adler Neil Towne : Communication et interaction, Montréal, Canada, éditions études vivantes, 1991,pp 5- 7 . .

2-Talcott Parsons: The social structure of the family, in Ruth Anshen, The family: its function and destiny, New York, Ed Harper and Brothers, 1959, p335.

3- صلاح الدين جوهر: علم الاتصال مفاهيمه نظرياته و مجالاته، القاهرة، 1998، ص55.

4- منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث'2002، ص31.

5-Jean François Dortier : La communication omniprésente mais toujours imparfaite, Communication des savoirs coordonnés par Philip Cabin, Paris, Ed SH, 1998, p17.

5- حسن عماد مكاوي: الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ط4، 2003، ص615

6- علي عبد الواحد وافي: الأسرة و المجتمع، القاهرة، نهضة مصر، ط6،1966، ص1.

7- عبد الهادي جوهري: دراسات في علم الاجتماع الإسلامي، القاهرة، نهضة الشرق، 1983، ص20.

8- عبد الفتاح تركي موسى: البناء الاجتماعي للأسرة، القاهرة، المكتب العلمي للنشر والتوزيع (دون تاريخ)، ص28.

9- محمود عودة: أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، دراسة ميدانية في قرية مصرية،القاهرة، دار المعارف، 1971.

10-Knapp- M: Non verbal communication in human interaction, New York, Holt Rinehart and Wiston, 1972, p13.

11- Ben Salem Lilia : La famille en Tunisie Question et hypothèses, structures familiales et rôles sociaux (collectif), Tunis, éditions CERES, 1994, p 14.

12- Aurèle –st-Yves : La famille : sa réalité psychologique, Canada, Québéc., les éditions de la liberté, 1983, p17

13- Bulletin social des industries, N338 ,juin 1967, p508.

14-Aurèle st Yves: La famille, sa réalité psychologique, op.cit, pp 20. 22.

15-IBID P 36.

16-Satir Virginia : Thérapie du couple et de la famille, Paris, Les éditions de l'Epi, 1971, p133 .

17- Luthman Shirley G et Kirschenbawm, Martin : La famille dynamique, Québec, les éditions Saint- Yves inc, 1978, p35.

18- De Casabianca, Rose- Marie, Eveil social avant trois ans en milieu institutionnel, Paris, Editions Fleurus, 1978, page 32.

19-Paul Attalah, Théories de la communication, sens, sujet, savoirs, Que bec, Presse de l'université du que bec, télé université, 1991, p10.

20- Joseph A- Devito, Gilles Chassé, Carole Vezeau : La communication interpersonnelle, ERPI, Québec, 2001, pp 7- 24.

21- King, R0 G: Fundamentals of human communication, New York, Mc Millan, 1991, p 149

22- Mc Croskey, J. C: Introduction to Rhetorical communication (7eme Ed) Englewood cliffs, Nj Prentice- Hall, 1997, p 237.

23- Isabelle Orgogozo : Les paradoxes de la communication à l'écoute des différences, Paris, les éditions de l'organisation, 1988, pp30. 33