PISSN : 2571-9904 - EISSN : 2602-7763

إسهامات المقاربة النسقية في تطور الدراسات الاتصالية
-رؤية ابستمولوجية ونظرية-

The contributions of the systemic approach to the development of communication studies
Epistemological vision and theory

العيفة محمد رضا.

جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي (الجزائر)، مخبر التنمية الاجتماعية وخدمة المجتمع

mohamedreda-laifa@univ-eloued.dz

تاريخ الاستلام: 17/ 10 / 2023 تاريخ القبول: 16/ 02/ 2024 تاريخ النشر: 29/ 02/2024

ملخص:

تسعى هذه الدراسة إلى تقديم إضاءة نظرية حول إسهامات المقاربة النسقية في تطور الدراسات الاتصالية، باعتبارها أحد أهم التيارات المعرفية التي ساهمت بقسط وافر في تطور الاتصال كتخصص حديث النشأة، حيث لم تحظَ هذه المقاربة بالاهتمام العلمي الكافي والتركيز على إسهاماتها المختلفة في حقل الاتصال مقارنة بالمقاربتين الوظيفية والنقدية، وسنقوم بتسليط الضوء على مختلف الجوانب النظرية لهذه المقاربة بدءا بالتعرض لأهم التيارات العلمية المؤسسة لها، ثم أبرز مرتكزاتها الابستمولوجية والنظرية، وصولا لمجالات تطبيقاتها في البحوث الاتصالية سواء في مجال الاتصال الشخصي أو في الاتصال في التنظيمات.

الكلمات المفتاحية: التحليل النسقي؛ التحليل النسقي الاتصالي؛ الدراسات الاتصالية؛ مدرسة بالو ألتو؛ المقاربة النسقية؛ النموذج النسقي الاتصالي

Abstract:

This study seeks to provide theoretical illumination on the contributions of the systemic approach to the development of communication studies, as it is one of the most important cognitive currents that have contributed abundantly to the development of communication as a newly emerging discipline, as this approach did not receive sufficient scientific attention and focus on its various contributions in the field of communication compared to the two functional approaches. and cash, we will shed light on the various theoretical aspects of this approach, starting with exposure to the most important scientific currents that founded it, and then its most prominent epistemological and theoretical foundations, leading to the fields of its applications in communication research, whether in the field of personal communication or in communication in organizations.

Keywords: *systemic analysis; communicative systemic analysis; communication studies; Palo Alto School; systemic approach; model systemic communication.*

I. مقدمة

يعتبر علوم الاعلام والاتصال من العلوم الحديثة نسبيا كثيرة التشعب، يدين في تطوره إلى العديد من التخصصات العلمية شديدة التبيان، إن المتتبع لمسار تطور هذا العلم يلاحظ مدى خصوصيته من خلال العلوم التي وفدت إلية لمحاولة دراسة الظواهر الاتصالية باعتبارها أقدم نشاطات الانسان، وقد تعددت المقاربات المعرفية التي عنيت بدراسة الاتصال كفعل إنساني من خلال ما قدمه الباحثون من نماذج ومقاربات معرفية حاولت تفسير عملية الاتصال، وبالنظر إلى اهتمام الباحثين بالتركيز على مختلف المقاربات التي اعتبرت الاتصال موضوعا لها لم تحظ' المقاربة النسقية بالاهتمام العلمي الكافي من قبل الباحثين، سواء من حيث خلفياتها الابستمولوجية والنظرية أو من حيث إسهاماتها وتطبيقاتها المختلفة في تطوير دراسات وبحوث الاتصال،

حيث أنه كثيرا ما يتم التركيز على التوجهين الوظيفي والنقدي وإهمال تيار معرفي ساهم بقسط وافر في تطور الدراسات الاتصالية والمتمثل في المقاربة النسقية، والتي غيرت النظر الى الاتصال بعيدا عن النماذج الأولى التي سرعان ما تم انتقادها من حيث اعتبارها أن الاتصال فعل بسيط ومجرد من بعده الإنساني، حيث ركز الباحثون المشتغلون تحت مظلة المقاربة النسقية من خلال انفتاحهم على علوم متعددة سواء في العلوم الإنسانية أو في العلوم الدقيقة على أن الاتصال عملية معقدة تساهم فيها عدة متغيرات لابد من أخذها بعين الاعتبار عند دراسة مواضيع الاتصال، حيث أحدث هذه الفكرة قطيعة في تطور الدراسات الاتصالية، وبناء على ذلك فقد أثرت الدراسات النسقية الاتصال بمجموعة من المقاربات والنماذج التي فسرت عملية الاتصال على نحو أفضل، سواء الاتصال الشخصي أو البينفردي la communication interpersonnelle والذي يعد حقلا خصبا للدراسة وفق المقاربة النسقية، أو الاتصال في التنظيمات باعتبارها تمثل نسقا تفاعليا منفتحا على بيئته التي ينشط فيها، وهذا ما يستدعي تسليط الضوء على هذا النوع الجديد من التفكير في الظواهر ومختلف الاسهامات التي قدمتها هذه المقاربة النسقية في مجال الدراسات الاتصالية.

انطلاقا من هذا تسعى دراستنا للإجابة على التساؤل المحوري التالي:

ماهي إسهامات المقاربة النسقية في تطور الدراسات الاتصالية؟

ونتبعه بالتساؤلات التالية:

ماهي الخلفية الابستمولوجية والنظرية للمقاربة النسقية؟

ماهي مبادئ ومرتكزات المقاربة النسقية؟

ماهي أهم تطبيقات المقاربة النسقية في مجال الدراسات الاتصالية؟

وتهدف تهدف دراستنا إلى:

- تسليط الضوء على الخلفية الابستمولوجية للمقاربة النسقية.
- التعرض لأهم مبادئ ومفاهيم المقاربة النسقية.
- الكشف عن التطبيقات المختلفة للمقاربة النسقية في مجال الاتصال.

أولا: خلفية تاريخية ونظرية لتطور المقاربة النسقية:

قبل البدء في التعرض لأهم الأفكار والمرتكزات التي تقوم عليها المقاربة النسقية، لابد من الكشف عن أهم المجالات المعرفية التي وفدت أليها وساهمت بشكل مباشر في تبلور هذا الاتجاه سواء في العلوم الدقيقة أو العلوم الإنسانية والاجتماعية.

1. **التيارات المؤسسة للمقاربة النسقية:** يمكن حصر أهم التيارات المعرفية التي ساهمت في تطوير المقاربة النسقية من الناحية النظرية والمنهجية إلى ست تيارات كبرى، حيث ترى ليندا رولو (Linda rouleau, 2007)نقلا عن (selon & chanlat)أن المقاربة النسقية ظهرت في الثلاثينيات نتيجة اللقاء بين الباحثين المنتمين إلى تخصصات مختلفة، ويحدد جون كلود لوجان (Jean-Claude lugan,2009) التيارات المؤسسة للمقاربة النسقية والتي طبقت فيها على نحو واسع بالشكال التالي:

1.1 البيولوجيا والنظرية العامة للأنساق: نشر البيولوجي لودفينغ فون برتالانفي ludwig von bertalanffy سنة 1933 مؤلفا حمل عنوان "**نظريات حديثة للتطور**" وضمنه المحاور الكبرى لما قام لاحقا، أي بعد الحرب العالمية الثانية، بصياغته تحت مسمى "نظرية الأنساق" (ماتلار، ماتلار، 2005)، وقد انتقد برتالانفي النظرة الاختزالية في العلوم الطبيعية وأكد أن الكائنات الحية لا تخضع إلى نفس القواعد الفيزيائية، وبالتالي لا يمكننا إسقاط المستويات البيولوجية السلوكية والاجتماعية على المستويات الفيزيائية، فالأولى أنساق مفتوحة والثانية أنساق مغلقة، كما شدد على ضرورة الحاجة إلى الابتعاد عن الميكانيكا والتوجه نحو النسبية والتعقيد واقترح النظر في الظواهر المدروسة على أنها أنساق مفتوحة ويجب النظر إليها على أنها مجموعة من العناصر المترابطة مع بعضها البعض ومع بيئتها (landry balas.2011).

2.1 الرياضيات: أدى الوعي بوجود علاقات غير خطية في بعض الأنظمة بعلماء الرياضيات إلى البحث عن طرق جديدة للدراسة، سابقا كان يعتمد تطبيق الاجراء التحليلي الكلاسيكي على شرطين: أولا يجب أن تكون التفاعلات بين العناصر أو الأنظمة الفرعية ضعيفة أو غير موجودة، هذا ما يسمح بعزل العناصر أو الأنظمة الفرعية بمنطق رياضي حتى يسهل جمعها معا، أما ثانيا فإن العلاقات التي تحدد سلوك العناصر الفرعية يجب أن تكون خطية، في هذه الحالة سيتم تفسير كل المعادلات بنفس الشكل و بالتالي وصف العناصر الجزئية على نفس النحو، وهكذا فقد توسع مجال تطبيق نهج الأنساق بالطرق الرياضية بشكل كبير، ومن أهم النظريات الرياضية التي تبنت التوجه النسقي: "نظرية المقصورات"، نظرية "الرسم البياني" و "نظرية الشبكات"، "نظرية المعلومات" لشانون وويفر، "نظرية الكارثة" ل r. thom، "نظرية اللعبة" ل morgenstern و "نظرية القرار" المكملة لنظرية اللعبة.

3.1 الفيزياء: ويعد من أكثر العلوم الحديثة التي شكلت مصدر إلهام لتطور الفكر النسقي، خاصة فيما يتعلق بمفهوم الأنتروبيا والذي أصبح فيما بعد أحد أهم مفاهيم النسقية والتي تحدد درجة نجاح النسق من عدمه من حيث تحكمه في المواد والمعلومات والطاقة، وهكذا تم تجاوز وجهات النظر الميكانيكية للفيزياء الكلاسيكية وبدأت بالظهور تدريجيا في الفيزياء الحديثة خاصة الفيزياء الكمية مفاهيم كالكلية والتفاعل الديناميكي، النظام والاضطراب والتنظيم. بالإضافة الى نظرية الفوضى la théorie du chaos والتي قدمت جملة من المفاهيم الخاصة بطبيعة الأنظمة ومدى علاقتها بالفوضى والتي تم نقلها إلى العلوم الاجتماعية كعدم التوازن، الإنتروبيا، وعدم اليقين (claud lugan, 2009).

4.1 السيبرنيطيقا la cybernétique: يعود الفضل في ظهور السيرنيطيقا إلى أعمال نوربرت وينر **norbert wiener**، حيث صدر له سنة 1947 "كتاب المراقبة والاتصال عند الحيوان والالة" وبعده سنة 1949 كتاب " الاستعمال الإنساني للكائنات البشرية" (ميبج، 2011)، و يعرف وينر السيبرنيطيقا بأنها حقل كامل لنظرية التحكم والاتصال، سواء داخل الآلة أو الحيوان، وبأنها تستند إلى منهج تشكيل نماذج تمكن من المحاكاة الزائفة لنظام اشتغال الأنساق، وإلى استخدام أدوات تم تطويرها فيما بعد على نطاق واسع وهي الارتداد والتعقيد، فلم يقتصر وينر على العلاقات البسيطة إلى حد ما، والتي سلطت نظرية الاتصال الرياضية الأضواء عليها، بل اهتم أيضا بتماثل الآليات البيولوجية والفيزيائية، و استند تفكيره إل تفوق الكل على الجزء، فكل

جزء من جهاز عضوي هو وضيفي ويجب أن يساهم في الحفاظ على النظام البيولوجي الكلي، وهذا ما تؤكده نظرية عالم الأحياء بارتالانفي bertalanffy في ثلاثينيات القرن الماضي (ميغري، 2018). و قد ساهم هذا العلم بتغذية النسقية بعدة مفاهيمية مثلت مفاهيما مرجعية فيما بعد على غرار الطاقة، المعلومات، التغذية الراجعة السلبية والايجابية، التحكم، و يعود أصل كلمة سيبرنيطيقا إلى اللغة اليونانية وأصلها " kybernetike» وتعبر عن فن قيادة السفينة وبالتالي فن التحكم، فالسيبرنيطيقا وفقا لوينر هي دراسة الاتصالات والسيطرة والقيادة في الأنظمة (claude lugan, 2009).

5.1 العلوم الاجتماعية: تشكل العلوم الاجتماعية حقلا واسعا من العلوم على غرار التاريخ والاقتصاد وعلم النفس الاجتماعي واللغويات والأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية والعلوم السياسية وعلم الاجتماع، وحسب بارتالانفي فإن العلوم الاجتماعية هي علم الأنظمة الاجتماعية التي تواجه تعقدا في ظواهرها، على غرار سلوكيات الأفراد الاجتماعية. كما ان بارتالانفي يؤكد على أن فائدة النظريات هو دراسة واستكشاف طبيعة الانظمة الاجتماعية كالثقافات أو الحضارات والتي يظهر فيها التماسك والوحدة الكبيرين.

6.1 علم النفس: في القرن التاسع والنصف الأول من القرن العشرين، كان ينظر لشخصية الانسان في النظريات السلوكية بصورة عشوائية، فالنفس حسبهم بطبيعتها فطرية والتعلم مكتسب، فحسب بارتالانفي فإن كل هذه النظريات تقوم على تمثيل الانسان بالروبوت، فالفكر النسقي هو نموذج جديد يحاول أن يفرض نفسه من خلال النظر لشخصية الانسان كنسق، وتمثل هذه الرؤية قاسما مشتركا بين تيارات مختلفة كنظرية كل من Piaget, Werner و المدرسة الفرويدية الحديثة، نظرية المعرفة، ونظريات الشخصية مثل نظرية Allport و Maslow ، هذا التصور ينطوي على إعادة توجيه علم النفس الشمولي، بحيث يظهر الكائن الحي النفسي- الفسيولوجي ككل يأخذ في الاعتبار الجانب الإبداعي للإنسان، فالفرد يمثل جزءا من الكون الذي خلق فيه، هذه الصورة الجديدة للإنسان تستبدل مفهوم الانسان الروبوت بمفهوم النسق الذي يسلط الضوء على النشاط الفطري بدلا من رد الفعل الموجه للخارج والذي يعترف بخصوصية الثقافة الإنسانية في مقابل سلوك الحيوان (claud lugan, 2009).

2. المرتكزات الابستمولوجية والنظرية للمقاربة النسقية: المقاربة النسقية- رؤية جديدة في دراسة الظواهر:

الفكر النسقي كبديل للفكر التحليلي: يتضح مما تناولناه سابقا أننا أمام نوع جديد من التفكير حيث يعد هذا الفكر النسقي مجال خصب للدراسة، تشكل نتيجة لالتقاء العديد من التخصصات المعرفية وكان هذا الالتقاء هو بداية لظهور الفكر النسقي أو كما يسميه موران براديغم التعقيد.

بداية لابد من التعرض الى الفكر التحليلي أو **"براديغم الفصل"** والذي يعد الأسبق من حيث الظهور كما أن طغيان هذا الفكر لسنوات طويلة دفع الباحثين إلى إعادة النظر في الواقع في ظل التعقيد والتغير الشديدين الذين أصبحا يطبعانه هذا من جهة، من جهة أخرى تكمننا هذه الخطوة من عقد مقارنة بين التوجهين وذلك لفهم تطور الفكر النسقي ومرتكزاته على نحو جيد، إضافة إلى أنه يجمع بعض الباحثين أن مسار تطور الفكر النسقي معقد ومتداخل وظل محل خلاف فيما يتعلق بالإرهاصات الأولية لظهوره وأنه لفهم مسار هذا التطور لابد من الرجوع إلى نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين أي مرحلة طغيان المذهب الوضعي.

1.2 البراديغم الوضعي أو براديغم الفصل/ المقاربة التحليلية: (يتم التعبير عن هذا الاتجاه باستخدام مفاهيم كالبراديغم والمقاربة رغم الاختلاف الجوهري بينهما)، يشير هذا المفهوم إلى البراديغم الذي يقوم

على الفصل بين الظواهر على المستوى الأنطولوجي، حتى يتمكن الباحثون من دراستها علميا، وهو ما استدعى الفصل بين الموضوعات-الظواهر، حتى فصل العلم الواحد إلى العديد من الفروع، وامتد هذا الفصل إلى الابستمولوجيا ذاتها، فظلت الدراسات الابستمولوجية على الرغم من التطور الهائل للعلوم الرياضية والفيزيائية من جهة أولى، و انبثاق علوم جديدة من جهة ثانية، دراسات تجزيئية واختزالية تهتم بحقل معين من العلم، بدعوى أن كل علم يتصف بخصائص تميزه من غيره، حتى أضحى تاريخ العلم تاريخ إقامة حدود بين الحقول العلمية (مهورباشة، 2021)، يعمل هذا التوجه على حجب الوقائع الشمولية والمركبة، فمثلا على المستوى الإنساني يعمل هذه النموذج على فصل الانسان وتجزئة أبعاده بين مختلف ميادين المعرفة المتخصصة، فيتناول تخصص البيولوجيا البعد الحيوي بما في ذلك الدماغ وتجزأت الأبعاد النفسية والاجتماعية والدينية والاقتصادية بعضها عن بعض داخل حقول العلوم الإنسانية، وأغلقت الفلسفة داخل نفسها مع أنها تفكير إنساني شمولي (خليفة ،2019)، وينحدر هذا التيار من الفلسفة اليونانية القديمة والمجسدة في فلسفة أفلاطون وأرسطو مرورا بفلسفة الأنوار philosophie des lumières والتي قامت على العقل كميزان صحيح في فهم الظواهر والتي يعتبر ديكارت Descartes ممثلا لها، وصولا للوضعية في العصر الحديث والتي أرسى مبادئها أوغست كونت auguste comte و جماعة فيينا أو الوضعيين الجدد، وبشكل عام قامت هذه الفلسفة على رؤية تحليلية للظواهر استنادا لمبدئ عزل العناصر والسببية الخطية والحتمية والافراط في التخصص، إلا أنه مع التطورات الحاصلة في المجتمعات الغربية والتعقيد الذي أصبح يعيش العالم في كنفه كان سببا في التأكيد على عجز التيار الوضعي في التفسير والتحكم في هذه التغيرات.

2.2 تعددية التخصصات/التكامل أو التجاسر المعرفي: (براديغم التعقيد) (المقاربة النسقية):

هناك العديد من الدلالات التي أعطيت لمفهوم التكامل المعرفي أو التداخل المعرفي بين التخصصات، بسبب حداثة المفهوم من جهة، وعدم اكتمال عناصره البنائية من جهة أخرى، فلا يزال الجدل دائرا حول المفهوم في الحقول المعرفية المهتمة به، وهي الابستمولوجيا، وفلسفة العلوم وعلم اجتماع المعرفة (مهورباشة، 2021).

يقوم هذا التوجه على رؤية تكاملية إلى الظواهر الاجتماعية والطبيعية، فالتعقيد عاد إلينا داخل العلوم عبر الطريقة التي سبق لها أن طردته بها (مهورباشة، 2021)، كما يعني مجموعة من المفاهيم التي تحاول تفسير ظواهر لا يمكن تفسيرها استنادا إلى النظريات التقليدية الكلاسيكية، وبالتالي فإن فكر التعقيد يستند إلى دراسة المجموعات الديناميكية لا عن طريق تقسيمها إلى أجزاء، ولكن من خلال متابعة تفاعلات الأجزاء فيما بينها (خليفة، 2019)، فالتداخل المعرفي يعطي دلالة التقاطع بين التخصصات المعرفية المختلفة، فيشير مصطلح **inter discipline** إلى جمع مختلف التخصصات المعرفية حول الطاولة نفسها (مهورباشة، 2021)، و يشير إدغار موران – أحد أعلام هذا البراديغم- إلى أن المعرفة مكون مركب من ما هو بيولوجي، فيزيولوجي، نفسي وثقافي، حيث يقول: يقتضي كل حدث معرفي تضافرا بين العمليات الطاقوية والكهربائية، والكيميائية، و الفيزيولوجية والدماغية، والوجودية و النفسية والثقافية والمنطقية والفكرية والفردية والجمعية والشخصية التي تتواشج معا، المعرفة هي ظاهرة متعددة الأبعاد (خليفة)، وقد نشأت النسقية في الخمسينيات من القرن الماضي مع أعمال عالم الأحياء لودفنج فون بارتالانفي الذي قدم كتاب النظرية العامة للأنساق، والذي كان الهدف الأساسي منها هو وصف وتضمين جميع الأنظمة الموجودة في الطبيعة، اقترح بارتالانفي هذه النظرية بهدف شرح جميع الظواهر العلمية، سواء تلك الناشئة عن العلوم الطبيعية أو التي تندرج ضمن العلوم الاجتماعية، بدءا من الذرة والجزيء مرورا بالخلية والعضو والكائن الحي، وصولا إلى الأفراد والجماعات والمجتمعات، فمن وجهة نظره فإن الواقع التجريبي

يتكون من أنساق مرتبطة كمجال الفيزياء أو السياسة أو علم النفس أو في العلوم الاجتماعية، فلفهم تعقيد العالم الاجتماعي والمادي من الضروري تبني وجهة نظر غير انقسامية تأخذ في الاعتبار الكل) (grosjean, bonneville, 2019، وخلافا للمذهب الوضعي حارب هذا الفكر الرؤية التجزيئية للظواهر وانتقد السببية الخطية وركز على التفاعل والترابط بين العناصر التي أغفلها التيار الوضعي، والكلية كأساس لفهم الأنساق المختلفة كرؤية تقوم على الشمولية في تناول الظواهر.

3.2 المبادئ الأساسية للمقاربة النسقية: يرى دانيال دوراند **(Daniel Durand, 2010)** أن المقاربة النسقية تقوم على أربعة مبادئ رئيسة:

أ. **التفاعل linteraction :** وهو مرتكز أساسي في الفكر النسقي، فعلى عكس التوجه التحليلي فإن العلاقة بين عنصرين أ و ب ليست سببية بسيطة، فالتفاعل ينطوي على عمل مزدوج من أ إلى ب ومن ب إلى أ، ويمكن أن يأخذ هذا التفاعل أشكالا أكثر أو أقل تعقيدا. وتمثل التغذية الراجعة أو المرتدة شكلا معينا من أشكال التفاعل. فلم يعد فهم الظواهر يقوم على التنبؤ والحتمية من خلال معرفة الأسباب والنتائج بل يصعب ذلك بسبب تعدد العلاقات بين العناصر وتعقدها وتفاعلها مع بعض ما يصعب معرفة السبب والأثر.

ب. **الكلية la globalite:** أي نسق بشكل عام يتكون من مجموعة من العناصر، لكن لا يتم النظر إليها بالمنطق الديكارتي، يعتبر برتالانفي أول من أظهر أن النسق هو كل لا يمكن اختزاله إلى أجزاء، وهي الفكرة التي أكدها pascalحيث كتب "أعتبر أنه من المستحيل معرفة الأجزاء دون معرفة الكل، فمعرفة الكل تُمكن من معرفة الأجزاء بشكل خاص". والكلية لا تعني النظر للعناصر وتجميعها بشكل بسيط بل تعني التركيز على العلاقة والتفاعل بين هذه العناصر المكونة للنسق والتي تمثل بدورها أنساقا فرعية.

ت. **التنظيم lorganisation :** يمكن اعتباره المفهوم المركزي للنسقية، التنظيم قبل كل شيء هو ترتيب العلاقات بين العناصر أو الأفراد التي تنتج وحدات جديدة تملك صفات ليست من مكوناتها. ويساعد التنظيم في استيعاب الظواهر وتسهيل فهمها من خلال تنظيم عناصر النسق في وحدة كاملة.

ث. **التعقيد la coplexite :** وفقا للمنطق الديكارتي فإن كل الظواهر تقوم على التبسيط من خلال إقصاء كل العناصر المجهولة أو العشوائية من أجل فهم تلك الأنساق، لكن في الحقيقة التعقيد موجود في كل الأنساق، ومن الضروري أخذه بعين الاعتبار حتى لو كان ذلك يعني الاعتراف بأننا لا نستطيع استيعاب وفهم كل شيء، وتجدر الإشارة إلى أنه لا ينبغي الخلط بين مفهوم التعقيد ومفهوم التركيب

ويرجع سبب تعقد الأنساق الى ثلاثة أسباب:

- الأسباب المتأصلة في تكوين النسق، من حيث العدد والخصائص والعناصر وارتباطاتها ببعض.
- الأسباب الناتجة عن عدم اليقين والتغيرّات الخاصة ببيئة النسق.
- الأسباب التي مردها إلى العلاقات الغامضة بين الحتمية والصدفة، بين التنظيم والفوضى.

بالإضافة الى المبادئ السابقة هناك من يُضيف:

الانفتاح: هو قدرة النسق على تبادل الطاقة المواد أو المعلومات مع أنظمة أخرى أو مع البيئة، حيث يكون النظام مفتوحا عندما يكون على اتصال دائم ببيئته، بحيث هناك تأثير متبادل من خلال

المدخلات التي تأتي من البيئة والمخرجات من النظام إلى البيئة، بحيث يشكل هذين العنصرين (المدخلات والمخرجات) واجهة ترتبط النظام ببيئته وبالأنساق الأخرى.

التكافؤ: تبادل النسق المعلومات والطاقة مع بيئته دفع فون برتالانفي إلى تقديم هذا المبدأ، فالنسق متكافئ ومتساوي حيث أنه يمكنه تحقيق أهدافه من نقاط انطلاق مختلفة ويمكن الوصول إل نفس الحالة النهائية بمسارات مختلفة (Lemire & martel, 2007).

3. أهم مفاهيم المقاربة النسقية:

تعريف النسق:

يعتبر هذا المفهوم من أكثر المفاهيم التي أُختلف حول تعريفها، علاوة على أنه يتم استخدامها في مجالات مختلفة، إلا أنه تجذر الإشارة أنه هناك اتجاهين أساسيين في تعريف النسق، الاتجاه الوظيفي و الاتجاه النسقي، أما الاتجاه الوظيفي فيركز على أدوار ووظائف النسق للحفاظ على التوازن دون الأخذ بعين الاعتبار العلاقات التفاعلية الديناميكية بين الأنساق ببعضها البعض سواء داخليا أو خارجيا، هذا التيار الذي تتباه البنائية الوظيفية التي تستخدم مفهوم النسق المغلق، أما الاتجاه الثاني فينظر للنسق بمنطق تفاعلي دائري وديناميكي من خلال علاقة النسق بالأنساق الأخرى وتفاعله معها واعتماده عليها واعتمادها عليه و هو النسق المفتوح.

وتميز (مادلين غراوتيز، 1993) بين اتجاهين أساسيين في تعريف النسق:

الاتجاه الأول: البنيوي الوظيفي بزعامة تالكوت بارسونز، والذي مثل مفهوم النسق العام بالنسبة له وحدة للتحليل، ويقسم بارسونز هذا النسق العام إلى أربعة أنساق فرعية بيولوجي ونفسي واجتماعي وثقافي، والفعل المادي (الفعل الاجتماعي) ينتج دائما من تفاعل هذه العناصر الأربعة، إلا أنه تم انتقاد هذا الاتجاه لنظرته المبهمة والمتناقضة للنسق.

الاتجاه الثاني: (التوجيهي) السيبرنيطيقي والذي طبق في العلوم السياسية خاصة مع أعمال دافيد إيستون ولوسيان ميل، حيث تم النظر للنسق بصيغة تفاعلية ديناميكية، فحسب إيستون فإن بارسونز قد أهمل مفهوم التوازن في الأنساق، ومن وجهة نظره فإن المسألة الأساسية للأنظمة هي الاستمرار عبر التغير فالنظام السياسي يتكون من: الجماعة، السلطات وأسلوب الحكم.

أما عن بدايات استخدام مفهوم النسق فيرى كل من (Lemire & martel & Charest, 2015) أن البحث عن المصادر الأولى لاستخدام الفكر النسقي تقودنا الى الفلاسفة اليونانيين القدماء، فقد أشار أفلاطون إلى قيادة سفينة الدولة كقاعدة اجتماعية، واستخدم أرسطو مفهوم الترابط بين المواطن والدولة لشرح كيفية أن يحقق الفرد نفسه اجتماعيا وشخصيا، في وقت لاحق استخدم كل من سبينوزا وكانط وماركس وهيجل مفاهيم عن العالم باللجوء إلى المفاهيم الشمولية، وفي بداية القرن العشرين تم تناول مفاهيم الرؤية الكلية للعالم في علم النفس التجريبي و بالأخص في نظرية الجاشطالت، أما تطور المفهوم النسقي المعاصر فقد كان في الأربعينيات والخمسينيات من القرن الماضي في الولايات المتحدة من خلال التكامل بين مختلف العلوم كعلم الأحياء والرياضيات والفيزياء والهندسة والإدارة ونظرية النظم ونظرية المعلومات وعلم التحكم الآلي (السيبرنيطيقا)، ثم امتدت هذه العلوم الى العلوم الإنسانية فيما بعد.

وفيما يلي دلالات مفهوم النسق في تخصصات متباينة:

الفيزياء: النسق الهيدروغرافي، البيولوجيا: الانسان، العلوم التقنية: السيارة، الأيديولوجيا: نسق فلسفي، علم الاجتماع: الأسرة، الأنشطة البشرية: نسق التسيير(Lemire & martel & Charest, 2015) .

1.3 تعريفات النسق:

يعد التعريف الذي قدمه هارتمان ولاريد من التعريفات الشاملة لمفهوم النسق (hartman & larid, 1983) فالنسق استنادا لهاذين الباحثين هو ذلك الكل الذي يتكون من أجزاء متداخلة فيما بينها ومعتمدة على بعضها البعض (بوحفص، 2017)، كما يعرف على أنه نظام معقد لعناصر متفاعلة بعضها مع بعض (كفافي، 1999)، ويعرفه كل من دوسوسير de daussure بأنه كل منظم يتكون من عناصر مترابطة لا يمكن تعريفها إلا فيما يتعلق بعلاقتها ببعضها البعض وفقا لمكانتها في هذا الكل، أما بالنسبة لبارتالانفي von bertalanffy فالنسق هو مجموعة من الوحدات المترابطة والمتبادلة، وبالنسبة ل j.lesourne فيعرفه أنه مجموعة من العناصر المرتبطة بمجموعة من العلاقات، تركز التعريفات السابقة والمتشابهة جدا على مفهومين مركزيين في النسقية وهما العلاقات المتبادلة والكلية، أما التعريفات التالية فتؤكد على فكرة مكملة لهذه التعريفات، و de rosnayيعرف النسق بأنه مجموعة من العناصر في تفاعل ديناميكي منظمة لغرض ما، أما j.ladriereبالنسبة له النسق موضوع معقد يتكون من مكونات متميزة ومترابطة بعدد معين من العلاقات، وإدغار موران e.morin فيعرف النسق أنه وحدة شاملة منظمة للعلاقات المتبادلة بين عناصر أو أفعال أو أفراد (durand, 2010).

ويعرف أليكس ميكلي alex Mucchielli النسق بأنه شيء ضمن شيء ما (بيئة، سياق شامل)، لشيء ما (غرض أو مشروع)، يفعل شيء ما (نشاط، وظيفة) بشيء ما (بنية، شكل مستقر) والذي يتغير في الوقت (التطور)، وبالتالي فإن النسق ليس إضافة بسيطة للعناصر ولكنه مجموعة لها خصائصها الخاصة تختلف عن تلك الخاصة بالعناصر غير المعزولة من كل طرف، وبالتالي فإن المجموعة ليست مجموع الأفراد الذين يستجيبون لديناميكية معينة لا يمكن استنتاجها من سمات كل مشارك، هذا ما يجعل العمليات الجماعية موجودة ويمكن تحديدها في مواقف مختلفة و مستقلة عن الأفراد الذين يشكلون هذا الكل أو ذاك، وبالمثل لا يمكن اختزال التفاعل إلى عمل موضوع على موضوع اخر، تعني هذه اللاحتمالية أن النسق ليس مجموع أجزائه والتحليل للعناصر المعزولة بشكل اصطناعي قد يؤدي إلى تدمير الموضوع الذي تتم دراسته، وبالتالي يجب علينا اهمال العناصر الشكلية والتركيز على جوهر التعقيد أي البنية (Mucchielli, 2000).

واسقاطا لهذا التعريف على النسق الاتصالي فيعرف ميكلي النسق الاتصالي على أنه: كل متكرر ومنظم وقابل للتحديد في أشكال التبادلات الموجودة في إطار زمني معين، بين الفاعلين المشاركين في إطار فعل ذو صلة، يشمل الفاعلين في إطار ديناميكيته الخاصة، يمكن رسم هذا الكل بطريقة يمكننا من خلالها المرور في شكل دوائر متنوعة، تلك الاتصالات التي ترتبط ببعضها البعض في شكل متبادل، يمكن أن توصلنا إلى فهم كامل لهذا الارتباط من خلال: أولا بناء منطق (أو إشكالية) لوظائفه بناء على المكونات التالية: المفارقات، الرهانات، القواعد، الفوائد، ثم شرح حالات الانبثاق المختلفة لهذه الوظائف سواء على مستوى مجالات الاتصال أو الحلقات التي تتكون منها أو على مستوى القيم الأساسية المشكلة لها، من خلال البناء الفكري للمنظمين الكامنين هؤلاء الاخرين قادرين على الإشارة بالنسبة لهم إلى العلاقات مع الأنساق الشاملة Mucchielli, (2000).

2.3 أليات اشتغال النسق:

أ. **المدخلات les intrants:** من أجل بقاء النظام يجب أن يكون قادرا على الاستفادة من بيئته والحصول على العناصر الأساسية لبقائه وإنجاز مهامه تسمى هذه العناصر مدخلات.

ب. **المخرجات les extrants:** هي النتائج أو التأثيرات التي يولدها النظام في بيئته، يمكن أن تكون منتجات أو خدمات ملموسة أو مجردة.

ت. **عملية التحويل le processus de transformation:** لكي تنتج المدخلات مخرجات، يجب معالجتها بواسطة النسق، تتميز عملية التحويل بعدد من الأنشطة المنسقة والموحدة إلى حد ما، مصممة لإنتاج المخرجات المرغوبة.

ث. **التغذية العكسية le Feed-back:** أو التغذية الراجعة للمعلومات، هي آلية التنظيم الذاتي المتاحة للأنساق للحكم على المخرجات التي تنتجها، من أجل إجراء التعديلات اللازمة إذا لزم الأمر (bougutta, 2005)، ويعتمد اشتغال النسق على وجود حلقات تغذية مرتدة متعددة أي ألية تتيح العودة إلى مدخلات النسق، في شكل بيانات ومعلومات تعتمد بشكل مباشر على المخرجات، وهناك نوعان من حلقات التغذية المرتدة: الحلقات الإيجابية والتي تستند إلى ديناميكيات التغيير، والحلقات السلبية التي يعتمد عليها النسق في التوزان والاستقرار .

ويمكن وصف أي نسق من جانبين أساسيين يكملان بعضهما الجانب الهيكلي المتعلق بالمكونات والجانب الوظيفي المرتبط بالعمليات، يركز الجانب الهيكلي على الحدود التي تفصل النسق عن بيئته والعناصر التي يتكون منها مثلا سكان المدينة موظفي الشركة فتوجد مثلا خزانات يمكن فيها تجميع العناصر (المعلومات والمواد) والتي يمكن أن تصبح أرشيفا فيما بعد، كما تسمح شبكات الاتصال بتبادل المعلومات والطاقة بين عناصر النسق كما ينظر للاتصال أنه تبادل وتداول المعلومات في شبكة تربط أجهزة الارسل والاستقبال، أما الجانب الوظيفي فيتعلق بتدفق الطاقة والمعلومات بين عناصر النسق والتي تعد من سماته الأساسية، كتدفق الرواتب، تدفق الأشخاص أو تدفق المعلومات، ففي المنظمات يعمل تدفق المعلومات كأساس لصنع القرار والذي يعمل بدوره على التدفقات الأخرى، وأخيرا تمثل حلقات التغذية الراجعة ميزات وظيفية تلعب دورا رئيسيا في اشتغال أي نسق، فيمكن أن تكون موجبة أو سالبة وبالتالي فإن الأداء الأساسي لأي نسق يعتمد على مزيج من حلقات التغذية الراجعة والتدفقات والخزانات (Grosjean, Bonneville, 2019).

3.3 ومن المفاهيم التي قدمتها المقاربة النسقية أيضا:

الحدود boundaries: يتم تحديد الأنساق عن طريق الحدود، وتعرف الحدود على أنها خط يكمل امتداده دائرة كاملة حول مجموعة من المتغيرات بحيث يكون تبادل الطاقة والتفاعل داخل الدائرة بين هذه المتغيرات أكثر من ذلك الموجود بين المتغيرات الموجودة داخل الدائرة وخارجها عبر حدود النسق، والحدود خطوط وهمية لا وجود لها وهي تستخدم لتحديد نسق ما وتعريفها يتم حسب المحكات والمعايير المستخدمة من قبل الأخصائيين.

فقدان الطاقة entropy: تتفاعل الأنساق مع البيئة المحيطة بها عن طريق عمليتي استراد وتصدير الطاقة والمعلومات، ويرمز لعملية الاستيراد بالطاقة الداخلة (in put) ويقصد بها كل ما يأتي إلى النسق من البيئة الخارجية من معلومات وموارد بشرية ومادية ومالية، ويركز لعملية التصدير بالطاقة الخارجة (out put)ويقصد بها كل ما يصدر عن النسق من معلومات وموارد بشرية ومالية إلى البيئة الخارجة، وبالتالي يمكن القول بأن لكل نسق مخزون معين من الطاقة يستخدمه في تفاعلاته مع البيئة الخارجية، وتصل الأنساق مرحلة فقدان الطاقة إذا بدأت بتصدير طاقة أكبر

من تلك التي تستوردها، فمرحلة فقدان الطاقة يقصد بها النقص في مخزون النسق من الطاقة والناتج عن تصديره طاقة أكثر من تلك التي يستوردها.

تخزين الطاقة néguentropie: باستخدام نفس التعبيرات عن استيراد وتصدير الطاقة تصل الأنساق إلى مرحلة تخزين الطاقة إذا بدأت تستورد طاقة أكثر من تلك التي تصدرها، فعملية تخزين الطاقة هي الزيادة في مخزون النسق من الطاقة والناتج عن ميل النسق للأخذ من البيئة أكثر مما يقدم لها.

التوازن equilibrium: تسعى الأنساق الحية سعيا حثيثا من خلال عملتي استيراد وتصدير الطاقة إلى الوصول إلى مستوى التوازن بحيث لا تصدر ولا تستورد طاقة أكثر مما يجب (بوحفص، 2017).

الهدفية: تتكون جميع الأنساق من أجزاء تتفاعل لغرض أو حالة نهائية والتي تميز النسق بأكمله والتي تسمى نهائية النسق

القوانين: نظرا لأن النسق عبارة عن مجموعة من العناصر المترابطة فهناك أليات تنظيمية لمراقبة القرارات وعملية اتخاذ القرارات (Grosjean, Bonneville, 2019).

ثانيا: تطبيقات الفكر النسقي في مجالات الدراسات الاتصالية

1 مبادئ المقاربة النسقية للظواهر الاتصالية:

حدد أليكس ميكلي Alex Mucchielli أحد أبرز المشتغلين على تطبيقات الفكر النسقي في ظواهر الاتصال، مجموعة من المبادئ المتعلقة بالمقاربة النسقية لدراسة الظواهر الاتصالية من خلال نظريته: النظرية النسقية للاتصالات:

1- **مبدأ النسقية:** لا توجد ظواهر معزولة، بل يجب اعتبارها في تفاعل دائم مع الظواهر التي من نفس طبيعتها.
2- **مبدأ التأطير:** تكون الظواهر غير مفهومة إلا عند ردها مع مجموعة ظواهر أخرى يجب تحديدها بدقة، يحدد هذا الإطار العناصر الواجب مراعاتها، بالإضافة إلى أن هذا التأطير لا يكون مستقلا عن المشاكل التي يسمح بالوصول لها.
3- **مبدأ أولوية السياق النسقي:** تأخذ الظواهر معانيها في السياق الذي يشكل النسق نفسه.
4- **مبدأ السببية الدائرية:** كل الظواهر توجد في لعبة معقدة من الأثار المتبادلة للأفعال وردود الأفعال.
5- **مبدأ ذاتية الانضباط:** كل نسق تفاعلات له قواعد تشغيل خاصة به، تسمى منطق شامل تشكل قوة لإعادة إنتاجه.
6- **مبدأ مراعاة طبيعة الاتصال:** في التحليل النسقي للاتصالات، يظهر الاتصال في شكل فئات دالة من التبادل، لكي يتم نمذجتها، هذه الفئات من التبادلات يجب أن تعمم على العديد من محتويات التبادلات (أو الاتصالات) الملاحظة والتي لها نفس الدلالات.

7- **مبدأ تكرار الألعاب التفاعلية:** كقاعدة عامة يمكن فهم الظواهر الاتصالية في شكل سيناريوهات او العاب تعاد وتكرر (Mucchielli, 2006).

ويضيف ميكلي: (Mucchielli, 1999).

8- **مبدأ الظهور والانبثاق:** الظواهر الظاهرة تجد وجودها من خلال وظائف نسق الاتصالات

9- **مبدأ التناقض والمفارقة:** كل ظاهرة اتصالية مستقلة ومقيدة، مُنظمة ومُنَظمة، معلمة ومُعَلمة ويجب أخذ ذلك بعين الاعتبار.

تعد المبادئ السابقة إطارا مرجعيا ومعرفيا لدراسة الظواهر الاتصالية سواء الاتصال الشخصي أو في التنظيمات بمنظر نسقي.

2 أهم النماذج الاتصالية النسقية: يري ميكلي أن النموذج النسقي التفاعلي لمدرسة بالو ألتو والنموذج الأوركسترالي من أبرز النماذج الاتصالية التي تجسد الرؤية النسقية التفاعلية للاتصال بالإضافة الى النموذج السوسيومتري لجاكوب مورينو والنموذج التبادلي لإريك بيرن (Mucchielli, 2008)، لكننا سنركز في دراستنا على النموذجين التفاعلي والاوركسترالي واللذان ارتبطا أكثر بالدراسات الاتصالية على عكس النموذجين السوسيومتري والتبادلي واللذان أُستخدما في علم النفس وعلم الاجتماع على نطاق واسع.

1.2 النموذج النسقي التفاعلي لمدرسة بالو ألتو: إن ما قدمته هذه المدرسة من إسهامات مختلفة بالنسبة للدراسات الاتصالية يحتاج إلى بحث معمق في الأدبيات الأنجلوسكسونية والفرنكوفونية على حد سواء، فقد ساهم كل باحث من أعلام هذه المدرسة بقسط وافر من الأفكار المتنوعة والمختلفة، لتمثل هذه المدرسة مرجعا معرفيا لا يمكن تجاهله عند الحديث عن بحوث الاتصال.

بالو ألتو هي مدينة في ولاية كاليفورنيا جنوب سان فرانسيسكو أخذت هذه المدرسة اسمها من هذه المدينة، تشير هذه المدرسة الاتصالية إلى الباحثين الذين عملوا معا في نفس التيار ونفس مجال الاهتمام: نظرية الاتصال، منهجيات التغيير، والممارسات العلاجية الجديدة (josien, 2004)، ويطلق على هذه المدرسة أيضا اسم المجمع الخفي collège invisible اوهي التسمية التي أطلقها إيف وينكين على المدرسة لعدم وجود إطار مؤسسي رسمي يجمع أعضائها وتوزعهم في جميع أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية وانتمائهم لعدة تخصصات وتعدد خلفياتهم المعرفية، إلا أن الرابط الوثيق الذي جمعهم هو الجرأة المنهجية ونفس مجال الشغف العلمي وهو الاتصال بين الأفراد.

يرى برنارد ميج أن اهتمام أعضاء هذه المدرسة كان حول براغماتية الاتصال والتي ترجمت إلى تداولية الاتصال بالعودة إلى أصل الكلمة الاشتقاقي" praxis" والتي تعني علاقة ذات بذات أخرى بعيدا عن الاستخدام اللساني اللغوي للكلمة، فمصدر المعنى حسب أعلام بالو ألتو هو العلاقات البيشخصية (ميج، 2011). فاستخدام البراغماتية في هذه المدرسة يحمل بعدا علائقيا، كما سنوضح لاحقا اهتمام رواد المدرسة بالعلاقات بين الفاعلين.

بدأت أعمال هذا الفريق مع غريغوري باتيسون سنة 1949 ثم دون جاكسون مؤسس معهد البحوث العقلية سنة 1959، ثم استمرت مع بول واتزلاويك سنة 1962 (winkin, 1981).

بداية سنحاول عرض المسيرة البحثية لغريغوري باتيسون والتي تمثل مرجعية لما جاء بعدها من دراسات في هذه المدرسة، يعد غريغوري باتيسون (1904-1980) الأب الروحي للمدرسة، حيث استطاع أن يشكل فريقا من الباحثين تم جمعهم تحت اسم مدرسة بالو ألتو، وقام بنقل شغفه البحثي إليهم، فعلى الصعيدين

المكاني والفكري قام باتيسون بالتحرك كثيرا خلال مسيرته و لم يسمح لرياح الموضة العلمية أن تحمله بل كان واسع الاهتمام والأفق يتمتع بعمق الرؤية والقدرة على تطوير بحوثه المختلفة، بدأت أبحاثه عندما قام بدراسة مجتمعات البالي في غينيا الجديدة، سنة 1936نشر مؤله الشهير نافين، ثم قام ببحوث ما بين سنتي 1936 إلى 1938 في مجتمعات البالي لجمع البيانات باستخدام أدوات جديدة و تسجيل السلوكيات الغير لفظية، خاصة فيما يتعلق بعلاقة الأمهات وأطفالهن لينشر نتائج دراسته سنة 1946 في مؤلف رفقة زوجته الأنثروبولوجية مارغريت ميد بعنوان الشخصية البالية-تصوير فوتوغرافي-. بعد عودته إلى الولايات المتحدة الأمريكية، في تلك الفترة كانت مجموعة من الدراسات الشائعة والتي اهتمت بدراسة الاتصال على غرار نظرية المعلومات والسيبرنيطيقا، لقد كان شغف باتيسون الانفتاح على عدة تخصصات متباينة انطلاقا من قناعته بأن الظواهر تؤخذ في تعقيدها لا في بساطتها. ليحصل فيما بعد على تمويل خاص من مؤسسة روكفيلر وينشأ فريقا خاصا لتنطلق أبحاثه التي انصبت على الحالات المرضية العقلية سنة 1952 لدراسات مفارقات الاتصال بالاعتماد على أفكار وينر، من خلال تشخيص حالات الشيزوفرانيا وتأثير العلاقات الأسرية عليها، لينظم إليه دون جاكسون مؤسس معهد البحوث العقلية والذي مازال قائما إلى يومنا هذا (picard, marc, 2013).

لقد قدم باتيسون مفهومي القيد المزدوج والاتصال المتناقض كمفهومين مرجعيين كخلاصة لأبحاثه الميدانية لدراسة الحالات المرضية للاتصال، واللذان أصبحا أحد المنهجيات العلاجية في علم النفس.

لتتوالى بعدها الدراسات مع أعمال هذا الفريق مع راي بريدوستل ودراسة الكينيزيك (لغة الجسد)، وإدوارد تي هول ودراسات الاتصال البين ثقافي بالتركيز على عاملي الفضاء ولغة الجسد، وصولا لبول واتزلاويك والذي كان فيلسوفا ومحللا نفسانيا وعالم لسانيات والتي تمحورت أبحاثه حول اللغة من خلال إخضاع مسرحية من يخاف من فيرجينا وولف للنقد وفقا لمنطق الأنساق المفتوحة (fages, 2008)، ويعود الفضل لباتيسون في تبني المقاربة النسقية في الاتصال، ففي نهاية الحرب العالمية الثانية شارك في ما يسمى مؤتمرات Macy (1942-1952) والتي جمعت باحثين علم التحكم الألي (وينر 1948) وفي العلوم الاجتماعية بما في ذلك باتيسون وزوجته ميد، وقد كانت المفاهيم السائدة في ذلك الوقت خاصة بعلم التحكم الالي والنظرية الرياضية للمعلومات من خلال تطبيق علم التحكم الالي على التواصل البشري لا سيما مفهوم الارتجاعية، وقد اختلفت نظرة باتيسون للاتصال اختلافا جذريا عن النموذج الكلاسيكي والخطي للاتصال الخاص بشانون وويفر (Grosjean, Bonneville, 2019).

نشر كل من بول واتزلاويك وجانيت بافين ودون جاكسون p. Watzlawick & j. beavin & d. Jackson مؤلفين مرجعيين سنة 1967الأول بعنوان "براغماتية التواصل الإنساني" pragmatics of human communication"، والثاني بعنوان "منطق التواصل"une logique de la communication"، تضمنا خلاصة أفكار المدرسة في إطار نظرتها النسقية للاتصال، وتضمن الكتابين البديهيات الخمس للاتصال والتي تمثل مرتكزات أو مبادئ مدرسة بالو ألتو النسقية للاتصال:

لا يمكننا إلا أن نتصل: كل السلوكيات تمثل تواصلا فليس هناك شيء اسمه "عدم السلوك" فالمرء لا يملك سلوكه ولا يتحكم فيه فكل السلوكيات لها قيمة تواصلية فنحن لا نستطيع أن لا نتصل سواء أردنا ذلك ام لا، فالنشاط أو الخمول ، الكلام أو الصمت كل شيء يمثل رسالة اتصالية، مثل هذه السلوكيات تؤثر على الاخرين ، والأخرين بدورهم لا يستطيعون أن لا يتفاعلوا مع هذه الاتصالات، وبالتي هم يتواصلون مع أنفسهم أو مع غيرهم، فعدم التحدث أو عدم والاهتمام بالأخرين ليس استثناء مما سبق، فالرجل الجالس على منضدة الغداء المزدحمة وينظر للأمام مباشرة أو الرجل الراكب في الطائرة و عيناه مغمضتان كلامها يريدان إيصال رسالة مفادها عدم الرغبة في التحدث مع الأخرين و الأشخاص الأخرين يفهمون الرسالة و

يعاملونهم بالطريقة المناسبة، فلا يمكننا أن نقول أن التواصل يكون ناجحا فقط إذا كان واعيا أو مقصودا بل عندما يكون متبادلا (Watzlawick, 1967).

مستويات الاتصال -المحتوى والعلاقة-: فيما سبق تمت الإشارة إلى أن كل الاتصالات تفرض التزاما معينا وبالتالي تحدد العلاقة، ففي التواصل البشري تربط كل من الفهرس والترتيب (وحدتين استخدمهما باتسيون) علاقة تكاملية الأول ينقل البيانات والثاني يحدد لنا كيف يمكننا فهم الامر، لقد قدم باتيسون هذه الفكرة في علم الأعصاب فالمعلومات المتدفقة في سلسلة تمثل حافزا لجهاز الاستقبال، بناء على هذه الفكرة فالرسالة المرسلة لا يمكن اختزالها إلى المعلومات التي تتضمنها فقط ولكنها تتضمن مستوى المحتوى (الفهرس) و مستوى العلاقة (الامر) والذي يحدد الوضع العلائقي والذي يجب أن يفهم على أساسه محتوى الرسالة.

مما سبق يتضح أن العلاقة هي التي تحدد كيف يفهم محتوى الاتصال فالعلاقة تشمل المحتوى، وهذا ما يرتبط بمفهوم ما وراء الاتصال **la méta communication** والذي قدمته المدرسة والذي يشير إلى أن الاتصال لا يقتصر فقط على ما نقوله وما هو ظاهر بل هو أبعد من ذلك فهناك اتصال فوق الاتصال أو اتصال حول الاتصال، ويمكن أن تتم بوسائل أخرى غير التبادل اللفظي، فإذا كان المسؤول يقول نبرة حادة لمرؤوسيه : تعال إلى مكتبي يجب أن أتحدث إليك، فيجب أن نأخذ بعين الاعتبار النبرة المستخدمة والطقوس المتبعة والوقت المستغرق في الكلام والمكان المختار، هي كلها مؤشرات تنقل ما بعد الاتصال والتي تتخذ أهمية كبيرة (josien, 2004)، ويتم التعبير عن طبيعة العلاقة بعدة طرق لفظية أو غير لفظية كالصراخ أو الابتسامة...، وكلها تعبر

عن تأكيدات مفادها هذه هي الطريقة التي أرى نفسي بها، هكذا أراك وهكذا أراك تراني. من وجهة نظر رواد المدرسة فإن تحليل كل اتصالاتنا لابد أن يرتكز على ما هو اتصال حول الاتصال ليس فقط لكي يكون ناجحا بل هو وسيلة لفهم ذواتنا والأخرين (Watzlawick, 1972).

فقد أولى باتيسون في مؤلفه أيكولوجيا العقل سنة 1972 اهتماما خاصا بالتفاعلات مع الأخذ بعين الاعتبار أن سلوك الانسان يتحدد من خلال استجابة الاخر، ومن هنا جاء مفهوم الترابط والذي أصبح فيما بعد مفهوما مركزيا، يقترح باتيسون تصورا لفهم السلوك البشري بعيدا عن التركيز على الفرد وسلوكه، بل على النسق العلائقي الذي يتطور فيه الفرد، فكل سلوك هو جزء من شبكة التفاعلات أثناء تبادل المعلومات على مستويات متعددة، ويتم وضع القواعد العلائقية بين الأفراد سواء في أسرهم أو في مجموعات انتمائهم أو بيئتهم المهنية أو في مجموعاتهم الثقافية (grosjean, bonneville, 2019).

علامات الترقيم في تسلسل الأحداث: في هذه البديهية اعتبر واتزلاويك وزملاءه أن الاتصال هو سلسلة متواصلة من التقاطعات والتبادلات المستمرة، فالتفاعل بين الأفراد أشبه بالمحفز والاستجابة والتعزيز في علم النفس، فمن بين الخصائص الأساسية للاتصال هي أنه عبارة عن تفاعل أو تبادل للرسائل بين الأشخاص، حيث يكون هذا الاتصال على شكل سلسلة مستمرة من التبادلات وهي ما يطلق عليها Bateson & Jackson بتنقيط سلسلة الأفعال، ويعتبران كل عنصر من السلسلة على أنه مثير واستجابة وتعزيز في ان واحد، إذ يعتبر عنصر معين من سلوك (أ) مثير وسيتبع بعنصر من (ب) والذي سيتبع بعنصر اخر من (أ) ومن جهة أخرى بما أن العنصر الخاص ب (أ) هو موجود بين عنصرين من (ب) فهو يعتبر استجابة، ونفس الشيء للعنصر الخاص ب (أ) الذي يعتبر على أنه تعزيز بما أنه يتبع عنصرا قد صدر عن(ب)، وعليه فالتبادلات التي نفحصها الان تشكل سلسلة تتداخل الروابط فيها لتشكل ثلاثيات تشبه كل رابطة منها بتسلسل مثير -استجابة-تعزيز.

التفاعلات التناظرية والتكاملية: هي علاقات قائمة إما على المساواة أو على الاختلاف، في الحالة الأولى يميل الرفقاء إلى تبني سلوك متطابق يمكن إذن أن يطلق على تفاعلاتهم على أنها تناظرية، في الحالة الثانية يكمل

الواحد سلوك الاخر لكي يكونان من نوع مختلف، يطلق عليها علاقة تكاملية، تتميز إذن التفاعلات التناظرية بالمساواة وتقليل الاختلاف، في حين تقوم التفاعلات التكاملية على زيادة الاختلاف (بومعزوزة، 2017).

وضعي الاتصال التناظري والرقمي: يقترح باتيسون التمييز بين الاتصال الرقمي والتناظري من خلال الاعتماد بشكل خاص على لغة علماء الكومبيوتر، ويشير أننا عندما نتواصل نستخدم فئتين رئيسيتين من الإشارات: الإشارات الرقمية متمثلة في الكلمات، والاشارات التناظرية والمتمثلة في الايماءات و الوضعيات وشبه اللغة اللفظية (مثلا استخدم كلمة أه مصحوبة بإيماءات، عند دراسة الاتصالات من الجيد دائما تحديد هذين النوعين من الإشارات والتي تحدث في نفس الوقت والتي تجعل الاتصال بين الأشخاص في بعض الأحيان معقدا، وبالتالي فإن الاتصالات الرقمية تهتم بتعبير أدق بما هو لغوي، بينما يشير الاتصال التناظري إلى لغة الجسد والايماءات...، والتي تشير إلى الأفعال التي يمكن أن تأخذ معنى أثناء عملية الاتصال (Grosjean, Bonneville, 2019).

تحليل السياق أكثر من تحليل المضمون: حسب رواد مدرسة بالو ألتو فإن تحديد معنى الاتصال لا يرتبط بمحتوى الرسائل بل بالسياق الذي تحدث فيه عملية الاتصال.

ويمكن تحديد سبعة سياقات تؤطر عملية الاتصال ويجب أخذها بعين الاعتبار لتحليل أي اتصال:

السياق المكاني: ما يقال يأخذ معنى في إطار تخطيط المكان وقيوده وإكراهاته المفروضة على الجميع.

السياق المادي أو الحسي (الفيزيقي): ما يقال يأخذ معنى بالنسبة لجميع العناصر الحسية التي تصل إلى الحواس.

السياق الزمني: ما يقال في هذا الوقت يأخذ معنى بالنسبة لما قيل في وقت آخر.

سياق المواقف الخاصة للفاعلين: ما يقال يأخذ معنى بالنسبة لمواقف الفاعلين فيما بينهم.

السياق الاجتماعي العلائقي المباشر: ما يقال يأخذ معنى بالنسبة لنوعية العلاقات بين الفاعلين ويأخذ معنى بالنسبة للنظام التفاعلي بشكل عام.

السياق الثقافي أو السياق الثقافي الفرعي: للإشارة إلى القواعد والمعايير المشتركة التي يتم استدعاؤها أو بناؤها أثناء التفاعلات.

السياق التعبيري لهويات الفاعلين: ما يقال يأخذ معنى بالنسبة لما هو معروف أو ما يتم عرضه حول نوايا ورهانات الفاعلين الحاضرين.

كل هذه السياقات موجود في نفس الوقت، والمعنى العام للفعل (الاتصالي) هو نتيجة لمعاني الفعل الذي تم في هذه السياقات، ويبقى تحديد السياق الأكثر أهمية **(التأطير)** بالنسبة لمختلف الفاعلين يطرح بشكل مستمر في العلاقات الإنسانية كما وضحت مدرسة بالو ألتو ذلك، في الموقف البنائي (الاتصالي) يمكن القول أن سياقات الاتصال لا تساهم فقط في صياغة معنى التبادلات، بل يتم بناء السياقات والمعاني من خلال التبادلات نفسها، لذلك فهي ليست معطيات بل إنبثاقات، فالمعنى المنبثق يتم بنائه من المواقف الظرفية التي تتم فيها الأنشطة والتي يتم تكوينها من طرف الفاعلين الحاضرين، فالمعنى ليس معطا سابقا مخزنا في قاعدة بيانات مشتركة يمكن استرجاعه عند الطلب(mucchielli & corbalain & ferrandes, 2004) ، إن مفهومي **السياق والتأطير** هما مفهومين مركزيين لدى مدرسة بالو ألتو، فالظاهرة الاتصالية ستظل غير مفهومة ما لم توضع في سياقها المناسب (الإطار المناسب) من خلال عملية التأطير، فعدم تحديد السياق المناسب للظاهرة قد يجعل الملاحظ أو المحلل يكسبها خصائص غير موجودة فيها كما أوضح ذلك بول واتزلاويك(Watzlawick, 1972) وترتبط هذه الخطوة بمفهوم محوري في الاتصال الشخصي وهو الإطار المرجعي le cadre de

référence الذي يتعلق بمجمل سياقات الاتصال ومختلف المتغيرات المرتبطة بها والذي يتحكم في عملية الاتصال الشخصي والمعنى المنبثق منها.

بالعودة للنموذج النسقي لمدرسة بالو ألتو حسب ألكس ميكللي فإن هذا النموذج يقدم تعريفا جديدا للاتصال، حيث يعتبره مشاركة فرد ما في نسق من التفاعلات مع الاخرين، حيث اهتم رواد المدرسة بنسق التبادلات والاتصالات المتناقضة، ولتوضيح هذا النموذج يمكن استخدام تحليل اللعبة البيروقراطية التي استخدمها ميشيل كروزيه، حيث حلل نظام العلاقات بين الأفراد في مؤسستين، ففي النموذج التفاعلي النسقي يحدث كل شيء كما في لعبة الشطرنج، هناك قواعد (قيود النسق) تحكم التبادلات. ولفهم هذا النموذج بشكل جيد يقدم ميكللي موذج المبسط على النحو التالي: الفاعل الأول أي رهانات، الفاعل الثاني أي رهانات، الفاعل الثالث أي رهانات؟ أي أن كل فاعل في النسق الاتصالي تحكمه رهانات معينة وتربط بين هؤلاء الفاعلين روابط لخصها ميكلي في الاسئلة التالية: أي اتصال متناقص؟ أي لعبة طقوسية؟ أي ضربات؟ أي امتيازات ضمنية؟ أي حوافز؟ (mucchielli, 2008)، حيث ينظر للاتصال على أنه نسق مفتوح للتفاعلات مما يعني أن ما يحدث بين الفاعلين (بين الأفراد) لا يحدث أبدا في فراغ اجتماعي ولكنه يحدث في سياق، وهذه الرؤية للاتصال كنسق مفتوح تقوم على المبادئ التالية:

مبدأ الكلية: كما تمت الإشارة من قبل أن النسق ليس مجرد إضافة بسيطة للعناصر، لكنه يتميز بخصائص خاصة به تميزه، وتختلف عن العناصر المأخوذة بمعزل عن أي إجراء اتصال ولا يمكن بالتالي اختزاله إلى فعل موضوع على أخر، ولكن يجب فهمه على أنه نظام معقد وديناميكي وهادف، كما أنه يستحضر رهانات للمشاركين فيه، ونقل المعلومات ليس سوى جانب واحد من بين جوانب أخرى.

مبدأ السببية الدائرية: يشير هذا المبدأ إلى حقيقة أن سلوك أحدهم يعتمد على سلوك الاخر وينطوي على لعبة معقدة من المشاركة المتبادلة من الأفعال وردود الأفعال، حيث تميل التعليقات الإيجابية إلى إبراز العملية وتهدف التعليقات السلبية إلى تقليل التوتر.

مبدأ التنظيم: تخضع أي عملية اتصال لقواعد وأعراف (معايير، طقوس سوسيوثقافية، قواعد محادثة...،) والتي تميل إلى تعزيز التوازن بينما تدفع بعض القوى أحيانا إلى العكس من ذلك أي الاختلال والتغيير (Grosjean, Bonneville, 2019)، وقد قدم لنا أعلام بالو ألتو عدة مفاهيمية أصيلة في إطار نظرتهم للاتصال تمثل انعكاسا للمبادئ النسقية على عملية الاتصال بالدرجة الأولى، فمفاهيم كالتفاعل الكلية التنظيم التغذية المرتدة هي مفاهيم مستمدة من المقاربة النسقية وقد طبقت على الاتصال الشخصي على نحو واسع.

وتجدر الإشارة إلى أن الاعتراف بأفكار مدرسة بالو ألتو من قبل الجماعة العلمية قد تأخر رغم أنها عاصرت النموذج التلغرافي، فحسب رأينا عدم وجود مؤسسة تجمع أعلام المدرسة تسبب في تأخر الاعتراف بها، كما أن السبب الاخر يكمن في طغيان النموذج الوضعي في العلوم الاجتماعية والإنسانية والذي يعتبر مرجعية لدراسات شانون، مما حقق نوع من الانسجام مع هذا النموذج المعرفي وأعطى دفعة قوية لتطوره وانتشاره، ما جعل أفكار مدرسة بالو ألتو تعتبر علما شاذا على حذ تعبير توماس كون، ويرى الباحثين الفرنسيين ماتلار أن العالم انتظر أزمات النماذج السوسيولوجية الكبرى التي تزامنت مع عودة الاهتمام بالفضاءات الحميمية للأفراد، ليعترف خلال الثمانينات بالمساهمة الفاعلة لمجموع أقطاب مدرسة بالو ألتو في تأسيس نظرية محورية ترى في الاتصال سيرورة مبنية على التفاعلات (ماتلار، ماتلار، 2005). وأعادت هذه المدرسة البعد الإنساني للاتصال.

2.2 النموذج الأوركسترالي: يعد النموذج الأوركسترالي نموذجا فرعيا لمدرسة بالو ألتو، قدمه ايف وينكن في كتاب "**التواصل الجديد la nouvelle communication**" من خلال انتقاده للنموذج التلغرافي لشانون وويفر المختزل -حسب رأيه- فأعضاء هذه المدرسة يرون أنه من العبث اختزال الاتصال في شكل خطي بل هو

أبعد من ذلك. فالاتصال نشاط منفتح على الثقافة لا يقتصر على الرسائل اللفظية والواعية فقط بل يمتد لما هو غير واعي وغير لفظي وكل ما سبق يحمل قيمة اتصالية في سياق ثقافي وأطار مرجعي معين بالعودة إلى صيغة لا يمكننا إلا أن نتصل.

يتم تعريف الاتصال في هذا النموذج كإنتاج جماعي لمجموعة تعمل تحت التوجيه، التساؤل المحوري في هذا النموذج هو كيف يمكن فهم التفاعلات الفردية والتي تنتج عنها في النهاية الإنتاج الجماعي، عند استخدام هذا النموذج كشبكة للقراءة، لابد من طرح الأسئلة التالية: ما هو سلوك الفاعلين؟ ما هو الكود المنظم؟ ما هو دور الفرد داخل الجماعة؟ أي نظام تفاعلات؟ أي أداء جماعي؟ أي انبثاق؟ أي رضا؟ ما هو مستوى المراقبة؟ أي أماكن متبادلة؟، من المثير للاهتمام أن كل فرد من المتفرجين هو جزء من النسق والأوركسترا تتفاعل معهم، فالتواصل هو انتاج جماعي وليس فردي (mucchelli. 2008).

ويمكن وصف هذه الرؤية الأوسع للاتصال من خلال خمسة مبادئ:

الاتصال ظاهرة اجتماعية: كل فعل مرسل في الرسائل مدمج في مصفوفة أكبر بكثير يمكن مقارنتها في اتساعها بالثقافة، هذه المصفوفة هي التي تستوعب اسم الاتصال الاجتماعي، والتي تشكل مجموعة من الرموز والقواعد التي تجعل من الممكن الحفاظ على الانتظام والقدرة على التنبؤ بالتفاعلات والعلاقات بين الأعضاء من نفس الثقافة، وينظر للفرد على أنه فاعل اجتماعي كمشارك في وحدة تستوعبها هذه الثقافة

المشاركة في الاتصال: وتعمل وفقا لعدة من الأنماط اللفظية والغير لفظية والتي يمكن أن تكون موضوع لاقتراب محدد: لغوي، تقاربي (بروكسيميكس)، حركي (لغة الجسد)، لمسي أو حسي، في أغلب الوقت النشاطات الاتصالية هي نشاطات المراقبة للتأكد من الإدماج حيث يلعب التكرار دورا مهما، إنها إذن محتوى أقل من السياق، معلومات من المعنى الذي يسعى الباحث في الاتصال الاجتماعي إلى تعريفه.

القصد لا يحدد الاتصال: عندما يتحدث اثنين بلغة معينة فهما يشاركان في نسق من كان قبلهما ومن سيأتي بعدهما، بمعنى أخر تم تنفيذ الفعل (الاتصالي) هنا والان والتفاعل ليست سوى لحظة ضمن حركة أكبر بكثير، فالثقافة تشابه تبادل المعلومات.

يمكن فهم الاتصال الاجتماعي من خلال صورة الفرقة الموسيقية: الأعضاء من الثقافة الواحدة يشاركون في الاتصال كما يشارك الموسيقيون في الأوركسترا، ولكن لا يوجد قائد (مايسترو) ولا توجد درجات ولكنهم يرشدون بعضهم البعض بشكل متبادل.

المراقب هو بالضرورة جزء من الأوركسترا: حتى لو جاء من مجتمع اخر، فإن الطريقة الوحيدة لدراسة التواصل في العمل هو ملاحظة المشاركين بطريقة الأنثروبولوجيين (winkin, 2016).

وقد حدد إيف وينكن الأبعاد السبعة للاتصال الأوركسترالي على نحو أفضل في كتابه أنثروبولوجيا التواصل:

- حينما نتصور التواصل كنشاط اجتماعي توضع آلية من رتبة عليا فوق التواصل البيفردي، وكل فعل لبث رسالة يدمج في مصفوفة أكثر اتساعا تشبه الثقافة في اتساعها، هذه المصفوفة تحظى باسم التواصل الاجتماعي، وتشكل مجموع الشفرات والقواعد والتي تجعل التفاعلات والعلاقات بين أفراد الثقافة ذاتها ممكنة وتصون انتظام قابلية التنبؤ، وهكذا يكون التواصل الاجتماعي دائما لا يعتمد على العمل الفردي بل يضمن الفرد إدماج فعله في استمرارية، فالفرد يعتبر فاعلا اجتماعيا وكأنه فرد مشارك في كيان يستوعبه ويصنفه.
- تتحقق المشاركة في التواصل بكيفيات متعددة شفهية أو غير شفهية، يمكن من يساهم من الفاعلين المنخرطين في نظام التواصل انتاج وحدات معلومة خاصة جدا، لكنها تبقى أنشطة نادرة جدا، تكون

الأنشطة التواصلية في أغلب الأوقات أنشطة مراقبة وأنشطة تأكيد وأنشطة إدماج، حيث يلعب التكرار دورا كبيرا.

- لا تحدد القصدية من التواصل حينما يتكلم شخصان بلغة معينة، فأنهما يشاركان في نسق لغوي قبلها سيبقى بعدهما، حينما يتبادلان الكتابة فأنهما يستعملان شفرة تمكن الآخرين من قراءة رسائلهما، بعبارة أخرى إن فعل التواصل المحقق هنا ليس سوى لحظة في حركة تواصلية أكثر اتساعا، وعلى مستوى التفاعل نفسه تتلاشى القصدية في شبكة معقدة من الشفرات الشفهية و غير الشفهية، و التي تتأكد رسائلها وتنقص تبادليا، كما أن قصد الفاعل باعتباره سلوكا خاصا مقتصرا بشكل عام على نمط شفهي معجمي، لا يشكل سولا عنصر من بين عناصر أخرى في سيل الرسائل.
- يعتبر التواصل بناء نظريا يسمح بدراسة متعددة التخصصات لديناميكية الحياة الاجتماعية، لا يمكن أن يناقش من زوايا النجاح أو الفشل، السواء أو المرض، في حين يمكن المؤشرات أو المعايير المستعملة من قبل مجموعة اجتماعية الحكم أخلاقيا وجماليا ونفسيا على بعض السلوكيات المصنفة ضمن الأنشطة التواصلية لمجتمعها وأن تكون موضوع دراسة خاصة جدا.
- إن التواصل نظام تفاعل واسع بين الأجيال والتفاعلات في الحياة اليومية ليست سوى تفعيل، وكل فاعل اجتماعي تمكن تدريجيا من تعلم بعض شفرات مجموعته وشريحته ومجتمعه.
- يتعبر الباحث بالضرورة جزءا من النظام الذي يدرسه، سواء عمل أم لا على ثقافته الخاصة، حتى عندما يدخل ثقافة غير معروفة، فإن الباحث لا يمكنه إلا أن يفهم ولو على المدى القصير مظهرا من مظاهر سلوك محاوريه، في الوقت الذي يتمكن فيه من فهم عنصر ما، فإنه يصبح مستعدا للدخول في نسق تواصل غريب عليه، سيتمثل كل عمل الباحث في تعلم هذا النظام، وذلك عبر السعي إلى كشف التباينات الإدراكية التي تنجز من قبل المستعملين الطبيعيين لهذا النظام.
- يفهم بناء التواصل الاجتماعي عبر صورة الأوركسترا، إذ يساهم أعضاء ثقافة معينة في التواصل مثلما يساهم الموسيقيون في الأوركسترا، لكن أوركسترا التواصل ليس لها قائد ولا يمتلك الموسيقيون نوتة، إنهم يعيشون تناغما إلى حد ما لأن بعضهم سيرشد البعض الأخر بالتناوب أثناء العزف، إن النغمة الموسيقية التي يعزفونها هي بمثابة تعالقات مهيكلة، إذ قام باحث بتفكيك هذه النغمة أو نسخ رموز النوتة سيرى بلا شك أن النوتة التي حصل عليها أمر معقد جدا، وأن الأمر متعلق فعلا بموسيقى وليس مجرد ضجيج بسيط (وينكين، 2018) وقد أسست هذه الرؤية قاعدة لظهور تيار بحثي عرف فيما بعد بأنثروبولوجيا الاتصال، كما يعود الفضل لإيف وينكين في التعريف بأفكار المدرسة في فرنسا وأوروبا.

مما سبق يتضح أن الاتصال هو عملية متناغمة بين الأفراد الذين ينتمون إلى ثقافة واحدة، فالأفراد ينخرطون مباشرة في ممارسات اتصالية بمجرد وجود أفراد من نفس ثقافتهم، لينتجوا في النهاية معنا عاما لهذا التواصل أشبه بالمعزوفة الموسيقية في الأوركسترا التي يسيرها المايسترو، لكن في حالة الاتصال يغيب المايسترو وتعوضه الثقافة، وإسقاطا للمبادئ النسقية على هذه الرؤية الاتصالية نلاحظ انعدام وجود معنى للاتصال في غياب الكل أو في غياب التفاعل بين أفراد الثقافة الواحدة، وتظهر المبادئ النسقية في هذا النموذج من خلال الرؤية الكلية و التفاعلية للاتصال وعدم أهمية الفرد في غياب باقي أفراد ثقافته أثناء عملية الاتصال، وقد أحدثت هذه الرؤية الواسعة للاتصال قطيعة ابستمولوجية مع التصورات الخطية والأحادية للعملية الاتصالية والتي يعتبر النموذج التلغرافي لشانون وويفر أبرز من مثلها.

3 تطبيقات المقاربة النسقية في بحوث الاتصال التنظيمي:

ابتداء من الستينات بدأت المقاربة النسقية تجد مكانتها في الأدبيات التنظيمية، ويشير بعض الباحثين إلى أن المقاربات الكلاسيكية العلمية للاتصال التنظيمي استندت إلى النظر للمنظمة بمنطق الآلة. أي أن المنظرين الكلاسيكيين اعتقدوا أنه يمكن فهم المنظمات والتنبأ بها من خلال مقارنتها بالآلات، بعدها تم انتقاد هذا التصور بشدة انطلاقا من النظرة المختزلة للأفراد وتشبيههم بالآلات.

كان أول من اهتم بتبني الفكر النسقي في مجال التنظيمات المنظرين التنظيميين (كاتز وكان، 1978) لدراسة السلوك التنظيمي، وكل من (Monge & Russell, 1977) لدراسة الاتصالات في المنظمات، وتميزت سنوات الستينات والسبعينات باهتمام واسع النطاق من خلال استعارة فكرة النسق كطريقة لفهم السلوك التنظيمي والاتصال (Miller, 2015)، ومن بين أبرز المنظرين التنظيميين التي تبنوا الفكر النسقي: التحليل الاستراتيجي ل ميشيل كروزيه وفريديريك هيزبرغ، التحليل الجزئي للأنساق ل جاك ميلاز، جوان وودوارد، هنري مينتسبرغ، ألفريد شاندلز، بيتر ميكاييل بلاو، توم بيرنس، بول روجر لورانس، جاي ويليم لورش، فريدريك إيدموند إيمري، (بوحفص، 2017) بالإضافة لنظرية الأنساق السوسيوتقنية ل eric trist, 1978، ورغم اختلاف هذه النظريات إلا أن الرابط المشترك لها هو رؤيتها للمنظمة وللاتصال الذي يربط الأنساق الفرعية ببعضها كما يقوم الاتصال بوظيفة استراتيجية لذلك فالاتصال هو مورد وأداة ومحتوى (Grosjean, Bonneville, 2019).

ووفقا ل (Linda rouleau)فإن تطبيق التحليل النسقي في المنظمات ينطلق من المبادئ المشتركة للمقاربة النسقية، والتي تطبق في علم الاحياء والفيزياء وعلم الاجتماع لشرح عمل المنظمات، وتضع الباحثة مجموعة من المرتكزات للتحليل النسقي للتنظيمات:

- النسق (المنظمة) عبارة عن مجموعة من العناصر التي تتفاعل مع بعضها البعض.
- يتكون النسق من أنساق فرعية مختلفة.
- يمكن أن تكون الأنساق مفتوحة أو مغلقة.
- هناك مبادئ تشغيل عامة للأنساق: التفاعل: الكلية، التغذية المرتدة، والتكافؤ).
- تنطبق المبادئ العامة لتشغيل النسق على أي تخصص: علم الأحياء، علم وظائف الأعضاء، البيئة والعلوم الاجتماعية..
- المنظمة هي نسق (اجتماعي تقني) منفتح على بيئته.
- الأفراد هم أحد مكونات النسق التنظيمي.
- يوفر التحليل النسقي رؤية ديناميكية للمنظمة.
- حتى لو لم يكن التحليل النسقي الطريقة الوحيدة أو الأكثر عمومية، يمكن أن يكون التحليل النسقي للمنظمة من النماذج الرياضية.
- يمكن للمنظمات كأنساق سوسيوتقنية تحقيق شيء معين من مستوى الاستقرار حتى لو لم تكن الترتيبات الداخلية التي تحددها متجانسها (rouleau, 2007).

وبموجب هذه الفكرة فإن المنظمة عبارة عن نظام اجتماعي مفتوح مصمم لتحقيق أهداف معينة، هذا النظام يعيش في بيئة أو مجتمع يحصل منه على موارده أو مدخلاته الأساسية كالمواد الأولية، المال و الموارد البشرية أو التكنولوجيا اللازمة، ثم يقوم بتحويل هذه المدخلات أو معالجتها و تقديمها للمجتمع على

شكل مخرجات من السلع و الخدمات، و نتيجة لتبادل هذه المخرجات تتمكن المنظمة من الحصول على الموارد التي تحتاج إليها مرة ثانية للدورة الإنتاجية القادمة، فالمنظمة هنا تشبه الكائن الحي فهي نظام يتفاعل مع البيئة المحيطة أي أنه مفتوح عليها عن طريق المدخلات و المخرجات كما انه يتألف من أجزاء أو أنظمة فرعية تمارس كل منها وظائف معينة تتأثر ببعضها و تؤثر في المنظمة ككل (مساعدة، 2013).

ويمكن الاستدلال على البيئة التي تتفاعل ضمنها المؤسسات في النقاط التالية:

الشبكة الداخلية للمنظمة: وتتكون أساسا من الموردين المستهلكين العملاء المنافسين والنقابات والهيئات التنظيمية الحكومية ووكالات الإعلانات والمنظمات غير الحكومية.

البيئة العامة: وهي مقسمة إلى عدة قطاعات:

القطاع الاجتماعي: ويشير إلى المؤسسات الاجتماعية مثل النظم التعليمية والديمغرافية والممارسات الدينية

القطاع الثقافي: ويشير إلى التاريخ والعادات والتقاليد والقيم المجتمعية التي تعمل فيها المنظمات بالإضافة إلى مراعاة التنوع الثقافي.

القطاع القانوني: ويشير إلى الممارسات القانونية التي تنظم العمل كقوانين الضرائب وقوانين العمل والقوانين البيئية.

القطاع السياسي: ويشير إلى طبيعة الأنظمة السياسية للدول.

القطاع الاقتصادي: ويشير إلى سوق العمل والأسواق المالية للنظام المصرفي.

قطاع التكنولوجيا: ويشير إلى الابتكارات التكنولوجية والعلمية والتي يمكن الاستفادة منها في اتصالات المنظمة

القطاع المادي: ويشير إلى الموارد الطبيعية.

البيئة العالمية: وتشير إلى العوامل التي تتجاوز حدود الدولة كالعولمة والمنافسة العالمية نهمشش

تجدر الإشارة إلى أن هذه البيئة تتغير بسرعة ولا يمكن اعتبارها ثابتة كما يصعب التنبؤ بها خاصة في الأزمات، كما تزيد الابتكارات التكنولوجية من تعقيد البيئة التنظيمية لذلك لا توجد طريقة واحدة للتنظيم والهيكلة تصلح لجميع المنظمات

من جهة أخرى تظهر اسهامات مدرسة بالو ألتو في تطور دراسات الاتصال التنظيمي، حيث يمكن القول أن إحدى أبرز مساهمات مدرسة بالو ألتو هو اقتراح فكرة أن المنظمة ليست فقط نسقا مفتوحا يتم من خلاله تداول المعلومات، بل هو بالدرجة الأولى نسقا للتواصل مما يعني أنه يضم مجموعة من الأفراد في تفاعل دائم، وينسحب الأمر على الأشياء أيضا مثل الآلات واللوائح التنظيمية والهياكل والقوانين.، حيث تختلف هذه الرؤية عن النماذج الاتصالية لشانون وويفر وونر التي يعتبر الهدف الأساسي للاتصال هو حساب معالجة المعلومات، فهم يفترضون الاتصال ككيان وكعملية عقلانية وموضوعية تختلف عن المنظمة، فالاتصال موجود لدعم تنفيد الأهداف التنظيمية، فالمفاهيم التي طورتها مدرسة بالو ألتو مفيدة في دراسة وتحليل وفهم الديناميكيات التنظيمية مثل الصراعات وألعاب القوة (Grosjean, Bonneville, 2019)، فالمنظمات تقدم العديد من أوجه المقارنات مع الأسرة حيث يديرها صناع القرار والموظفين والمستخدمين فهي تمثل أماكن للنزاع وتتبلور فيها قضايا علائقية كالصراعات من أجل الأماكن المنافسة الألعاب والتحالفات والاتفاقيات...، وتتقاطع معها شبكات الاتصال التي تحددها أو تبنيها أو تعززها أو تمنع تطورها، فتطبيق أفكار

مدرسة بالو ألتو تطبيق مشروع في مجال الاتصال من خلال رؤيتها المنهجية في التغيير (picard & marc, 2013).

1.3التحليل النسقي كإجراء تطبيقي للفكر النسقي في التنظيمات:

1.1.3 لمحة عن التحليل النسقي: تعرف رولو (Linda rouleau, 2007) التحليل النسقي على أنه نموذج أو أداة مراقبة عامة، تمثل شبكة قراءة تسمح بالتحليل العام للموقف أو حتى الانخراط في المنظمة، كما وترى أن هذه الطريقة تقدم العديد من الفوائد للمنظمات في دراسات الوضعيات المعقدة وبصورة مختلفة، حيث يفترض أنه لا جدوى من تعديل عنصر غير مرغوب فيه في نسق معين دون أخذ العناصر التي يتفاعل معها بعين الاعتبار، فعلى سبيل المثال ليس من الضروري أن يتم تعديل سلوك الفرد لتطوير المنظمة دون الأخذ بعين الاعتبار السياق العام الذي يعمل فيه هذا الفرد، بالإضافة أنه لابد من ألا يقتصر اهتمام المنظمة بجانبها الداخلي، بل لابد أن تأخذ بيئتها الخارجية بعين الاعتبار. كما يتم الجمع في التحليل النسقي للمنظمات بين تخصصات علمية مختلفة ويتم توصيف وظيفة كل عنصر بطريقة مختلفة من علم لأخر.

تجدر الإشارة إلى أن مصطلح التحليل نسقي قد يحيل في البداية إلى فصل العناصر المكونة للنسق وفق المنطق الديكارتي (الوضعي)، ولكن خلافا لذلك فإن هذه الطريقة تقوم على الاقتراب وتناول الظواهر المعقدة برؤية كلية وشاملة مع الأخذ بعين الاعتبار التفاعل بين الأجزاء وفق منطق السببية التفاعلية أو الدائرية النسقية.

2.1.3 خطوات التحليل النسقي:

اقترح كل من دونداديو و كارشي Donnadieu & karsky مجموعة من الخطوات لتطبيق التحليل النسقي تتضمن كل خطوة أدوات خاصة بها: حيث تطبق هذه المنهجية من خلال العديد من الطرق وفق الأسلوب النسقي وتختلف الطريقة باختلاف طبيعة النسق المدروس، وتتمثل هذه الطريقة في ثلاث خطوات تقابلها ثلاثة مستويات من اكتساب المعرفة عند دراسة نسق معقد.

1- **مرحلة الاستكشاف النسقي l'exploration systémiques:** خلال هذه المرحلة يقوم المراقب ببناء معرفة أولية عن النسق المدروس، لهذا يجب احترام عدد من القواعد في هذه الخطوة، من خلال تحديد حدود النسق المراد دراسته في البداية وتحديد تموقعه فيما يتعلق ببيئته، وتسليط الضوء على تشكل البنية الداخلية للنسق والتي تعد جزء مهما من العمل في هذه المرحلة الأولية، فهي في الأساس مسألة تحديد أهم العناصر والتفاعلات بين هذه العناصر للتعرف على متغيرات حلقة التدفق ومتغيرات الحالة، وحلقات التغذية الراجعة بالإضافة إلى قطبيتها وتحديد وقتها بدقة، وعند الانتهاء من هذه المرحلة يتعين على المراقب اكتساب معرفة كافية حول تاريخ النسق ليكون قادرا على فهم تطوره (lasfargues, 2007).

وتطبق في هذه المرحلة الأدوات التالية:

2.1 التثليث النسقي la triangulation systémique يمثل التثليث النسقي أهم أدوات التحليل النسقي، حيث تمكن هذه الأداة من التعرف على النسق على نحو جيد، وتتناسب هذه الأداة مع المرحلة الأولى من خلال ملاحظة ثلاثة جوانب مختلفة للنسق ولكنها متكاملة وكل منها مرتبط بوجهة نظر معينة للملاحظ:

- **الجانب الوظيفي l'aspect fonctionnel:** وهو قبل كل شيء معرفة الغرض أو الأغراض من النظام ويسعى تلقائيا للإجابة على الأسئلة التالية: ماذا يفعل النسق في بيئته وما هو استخدامه؟

- **الجانب الهيكلي l'aspect structural** : يهدف هذا الجانب إلى وصف بنية النسق وتخطيط مختلف عناصره، ويتم التركيز بشكل أكبر على العلاقات بين المكونات أكثر من التركيز على المكونات نفسها على البنية وكذلك على العناصر.

- **الجانب التاريخي l'aspect historique** : يهدف هذا الجانب لمعرفة الطبيعة التطورية للنسق والذي يتمتع بذاكرة قادرة على التنظيم الذاتي، وغالبا ما يجعل تاريخ النسق من الممكن حساب بعض الجوانب المعينة من تشغيله (Donnadieu & all, 2003) فمن الممكن أن يكون النسق غير مفهوم من حيث طبيعته الحالية واشتغاله دون الرجوع إلى ماضيه (lasfargues, 2007). يتطور التثليث النسقي من خلال الجمع بين هذه المسارات الثلاث، وبتعبير أدق ينتقل المحلل من مسار إلى اخر من خلال عملية حلزونية، يسمح له كل مسار باكتساب العمق والفهم،

2- **مرحلة النمذجة النوعية la modelisation qualitative :** تستند هذه المرحلة على المرحلة الأولى من خلال المعرفة المكتسبة في مرحلة الاستكشاف النسقي وتمثل مرحلة بناء التمثيل، يتم تسليط الضوء في هذه المرحلة على هيكلة أو بنية واشتغال النسق وفقا للبديهية البنائية التي تقوم عليها المقاربة النسقية، يقوم المراقب في هذه المرحلة بتمثيل النسق في شكل رسم بياني تظهر فيه العناصر المكونة للنسق، متغيرات التدفق والحالة، العلاقات بين المتغيرات، العلامات أو المؤشرات الخارجية والأجال...، من خلال رسم بياني، في نهاية هذه المرحلة هذا الرسم البياني المتحصل عليه لا تكون له أي قيمة تنبؤية، لكن تبقى هذه الخطوة أهم مرحلة في التحليل النسقي أو التعرف على النسق بل إنها جوهر التحليل النسقي، ويتم التعبير عنها في حركة دائرية ومكررة بين موضوع المعرفة والنسق المدروس، كما توفر هذه المرحلة (النمذجة النوعية) عناصر مهمة تسمح بإبراز خصائص النسق واستخلاص استنتاجات مهمة حول سلوكه.

3- **مرحلة النمذجة الديناميكية والمحاكاة la modelisation dynamique ou simulation :** خلال مرحلة النمذجة النوعية يسعى المهندس النسقي (المحلل النسقي) جاهدا إلى التوصيف والترجمة في شكل صيغ رياضية قدر الإمكان، فيما يتعلق بالعلاقات القائمة بين الاختلافات في العناصر المختلفة للنسق، في بداية هذه المرحلة الثالثة -النمذجة الديناميكية- يجب أن يجعل المحلل هذا النموذج قابلا للمحاكاة أو قابلا للتشغيل عن طريق القياس الكمي للعلاقات الرياضية (تكميم العلاقات) التي تم إنشاؤها مسبقا، من خلال إدخال متغير الوقت.

اعتمادا على نوعية الحالة ينتج عن هذه الطريقة نوعين من الإعدادات:

- في الحالة الأولى يكون النموذج المتحصل عليه صعبا للمحاكاة، في هذه الحالة يمكن للمحلل أن يختار تنفيذ النمذجة الديناميكية عن طريق القياس باستبدال النموذج الأولي بنموذج مماثل له من حيث هيكلته أو بنيته ووظيفته أو طريقة اشتغاله، وذلك ما قد يبدو أقل تعقيدا.
- في الحالة الثانية يمكن الاعتماد على جهاز الكومبيوتر من خلال تشغيل النموذج للقيام بالمحاكاة، حيث يقوم المحلل بالقيام بعدد من عمليات المحاكاة عن طريق تغيير بعض الاعدادات التي تلعب دورا مهما مع البيانات الأولية، من أجل تعميق معرفته بطريقة اشتغال النسق، خلال هذه المرحلة من التجريب يقوم المحلل ببناء سيناريوهات بديلة لأغراض مستقبلية، فالمحاكاة تمكنه من رسم مستقبل محتمل وتصور أمر غير محتمل، وخاصة تخيل حلول للمشاكل التي تنشأ أثناء عمله أو تلك التي لها فرصة أن تنشأ يوما ما.

تقابل المحاكاة الرقمية المستوى النهائي للتحليل النسقي، وعندما يشعر المحلل باستحالة استكمال عملية نمذجة النسق، وهو أمر شائع في نسبيا في حالة الأنساق الاجتماعية، لا ينبغي النظر إليها على أنها فشل من قبل المحلل النسقي، لهذا وجب التأكيد على أهمية مرحلة النمذجة النوعية في هذه الطريقة التي تمكن من توضيح سلوك النسق وفقا لهدف اكتساب أفضل فهم ممكن للملاحظة، لهذا يجب على المحلل النسقي أن يستمر حتى النهاية في عمله، وفي حالة استحالة الانتقال إلى المحاكاة يمكن حصر هذه العملية في المرحلة الثانية أو حتى الأولى، والتي ستظهر في كل الأحوال على أنها مثمرة وغنية بالدروس (lasfargues, 2007) .

ومن أهم أدوات التحليل النسقي أيضا:

2- **التقطيع النسقي le découpage systémique**:على خلاف الطريقة التحليلية، لا نسعى في هذه المرحلة للنزول إلى مستوى المكونات الأولية ولكن لتحديد الأنساق الفرعية (الوحدات، الأعضاء، المجموعات، ...) التي تلعب دورا في اشتغال النسق، وتقوم هذه المرحلة على تحديد حدود الأنساق الفرعية أو الوحدات من أجل إظهار العلاقات التي تربطهم ببعض وكذلك الغرض منها فيما يتعلق بالنسق الكلي، وتجدر الإشارة إلى أن مشكلة الحدود تنشأ أيضا بالنسبة للنسق نفسه: من خلال كيفية تحديده بالنسبة لبيئته؟ أي تقطيع؟

إن مسألة التقطيع تكون دائم مصحوبة ببعض الاعتباطية ولا يمكن الإجابة عنها بسهولة، ومع ذلك ولتحقيق التقطيع بالطريقة الأكثر ملائمة يمكن الاعتماد على بعض المعايير التي يقترحها النسق نفسه، أول اثنين منهم مأخوذين من التثليث النسقي:

- معيار الغرض: ماهي وظيفة الوحدة بالنسبة إلى الكل؟
- المعيار التاريخي: هل تشترك مكونات الوحدة في تاريخها؟
- معيار مستوى التنظيم: فيما يتعلق بالتسلسل الهرمي للمستويات التنظيمية، أين تقع الوحدة المدروسة؟
- معيار الهيكل أو البنية: بعض الهياكل لها طابع متكرر وتوجد على عدة مستويات تنظيمية، في هذه الحالة نحن نتحدث عن هياكل مجسمة أو هولوغرام، ولتحليل هذه الهياكل يكفي التركيز على واحدة منها فقط، هذه الصور المجسمة التي تقدم إلى التكبير الذي يعد واسع الاستخدام لابد من أن يظل المحلل على علم بحدوده، كما تفترض هذه الطريقة وجود انتظام أو تكرار في النسق وفق علاقة دائرية وليس دائما وفي كل الحالات تتحقق هذه الشروط.

3- **التماثل lanalogie :** ويرتبط بالمرحلة الثالثة من التحليل النسقي (المحاكاة): تم تعريفه لدى الفلاسفة القدماء وعلماء الدين في العصور الوسطى، وفي الفكر الوضعي في القرن التاسع عشر، وعلى الرغم من ذلك استمر في التطور كريقة للكشف عن مجريات الأمور، ويمكن التمييز بين ثلاثة مستويات:

1.3 الاستعارة la metaphore: تؤسس غالبا لعلاقات خارجية كسلسلتين لظواهر مختلفة أو نسقين لهما طبيعة مختلفة، ولأنها تستند للمظهر فاستخدامها يشوبه بعض الخطورة، واستخدامها بشكل صحيح يجعلها ذات قيمة لأنها تحفز الخيال وتسهل انتاج نماذج جديدة.

2.3 التشابه homomorphism :يؤسس التوافق بين بعض ميزات النسق لدراسة خصائص نموذج نظري أو نسق ملموس أكثر بساطة أو أكثر قابلية للدراسة بشكل ملائم وهو ما يسمى بالنموذج

المصغر، من خلال بعض الملاحظات حول هذا النسق الثاني يمكن التنبؤ بجوانب معينة من سلوك النسق الأول.

3.3 التطابقlisomorphisme : وهو المقياس الوحيد المقبول في الطريقة التحليلية الكلاسيكية، إنها مسألة انشاء تطابق بين جميع سمات الموضوع قيد الدراسة والمتعلقة بالنموذج ولا ينبغي نسيان أي عنصر.

هذه الطريقة قابلة للاستخدام في الأنساق المنخفضة التعقيد (في الفيزياء والكيمياء) ولا يمكن تطبيقها في الأنساق المعقدة لتنجب الأخطاء الفادحة، لذلك يجب تقبل النقص أو العيب الموجود في النموذج المتماثل رغم النقص الموجود فيه فهو شرط ضروري للوصول إلى المعرفة، فالنموذج أبسط من الواقع وهذا لنتمكن من فهمه ونستطيع استخدامه لتوجيه أفعالنا.

4 اللغة البيانية la longage graphique :تستخدم لغة الرسوم على نطاق واسع في المجال التقني (فالخريطة تستخدم في كل العالم للتمثيل على إقليم ما) فهي جزء من اللغة البيانية، وهي تمثل لغة حقيقية إلى جانب اللغة الخطابية الطبيعية المكتوبة أو المنطوقة واللغة الرياضية، كل هذه اللغات تلجأ إلى اللغة البيانية من خلال المخططات من خلال الهندسة ونظرية البيانات.

وتعزى أربع مزايا للغة البيانية:

1- تسمح بفهم شامل وسريع للنسق المدروس (بعد التعلم).
2- تحتوي على كثافة عالية من المعلومات في مساحة محدودة (اقتصاد في الوسائل).
3- شبه رسمي (تباين منخفض في التفسير).
4- تقدم قدرة إرشادية جيدة (خاصة في العمل الجماعي).

5 النمذجةla modelisation : النمذجة قبل كل شيء هي عملية تقنية تتيح لنا التمثيل بهدف المعرفة والعمل على شيء أو موقف أو حتى حدث معروف بأنه معقد، ونحن نستخدمه في جميع المجالات العلمية المعنية بالتعقيد، والنمذجة أيضا هي فن نعبر من خلالها عن رؤيتنا للواقع وبهذا المعنى يمكننا التحدث عن طريقة بنائية، فنفس الحقيقة التي نتصورها لا تؤدي بالضرورة عن نفس النموذج، ولكن إذا أراد المحلل أن يكون نموذجه جاهزا للعمل عليه أن يوجه نفسه للتعقيد والعمل بشكل فعال عليه، من خلال الأخذ بعين الاعتبار مجموعة من المعايير والامتثال لقوانين بنائية معينة (Donnadieu & all, 2003).

يمكن تطبيق المنهجية السابقة على ظواهر الاتصال التنظيمي، فوفق المقاربة النسقية فإن الاتصال هو نسق فرعي في المؤسسة (نسق الاتصال)، كما أنه عملية كاملة العناصر وهو وظيفة من وظائف الإدارات يحتاج لدراسة معمقة لفهم أليات اشتغاله والعناصر المكونة له والمرتبطة به والمتفاعلة معه، كما يحتاج للتدخل بالدراسة في حالات المشاكل والأزمات.

تجدر الإشارة إلى أن الإجراءات السابقة تطبق في تخصصات متباينة من العلوم التقنية إلى العلوم الإنسانية مع مراعاة طبيعة كل تخصص، وسنقدم فيما يلي تطبيق منهج التحليل النسقي في دراسات الظواهر الاتصالية.

2.3 التحليل النسقي الاتصالي l'analyse systémique des communication:

قام أليكس ميكلي (Alex Mucchielli) باقتراح خطوات إجرائية لتطبيق التحليل النسقي للاتصالات (سواء الاتصال الشخصي أو في المنظمات)، فقد طور ميكلي هذه المقاربة من خلال تقديم المنظمة بجملة الروابط التي توحد عناصرها من خلال اعتبار المعلومات مادة لوصل النسق ببعضه، تسمح هذه المقاربة بشرح ووصف

الاتصالات الداخلية للمنظمة عن طريق مخططات تفاعلية بهدف تسليط الضوء على الديناميكيات التفاعلية الكامنة وراء النزاعات والعوائق والاختلالات التنظيمية وأنظمة الإدارة والصراعات التنظيمية وغيرها (Grosjean, Bonneville, 2019). وتستند هذه الخطوات إلى المبادئ التي صاغها ميكلي والمرتبطة بنظريته النسقية للاتصالات وهذه الخطوات هي تجسيد لها.

وحددها في الخطوات التالية:

- النمذجة النسقية.
- تحويل الاتصالات إلى فئات عامة للتبادل.
- التحليل عبر السيقنة النسقية للاتصالات المتبادلة لإضفاء الطابع الرسمي عليها.
- البحث عن قواعد اللعبة والمنطق الشامل للنسق.
- القيام بتحديث المفارقات (التناقضات) والانبثاقات النسقية (Mucchielli, 2000).

1.2.3 خطوات التحليل النسقي للاتصالات:

1 النمذجة النسقية: تهدف طريقة النمذجة النسقية إلى ترجمة نسق الاتصالات بين مختلف الفاعلين في إطار الملاحظة في شكل رسم بياني (مخطط) يحمل دلالات صيغ التبادل بين هؤلاء الفاعلين، هذا المخطط يسمى النمذجة.

ويقوم هذا المنهج على خمس خطوات:

1.1 الخطوة الأولى: جمع البيانات: وتتضمن خمس خطوات جزئية:

1.1.1 تحديد إطار الملاحظة: من الضروري بداية التركيز على أهمية تحديد الإطار لإجراء الملاحظات والمسح لجمع المعلومات، حيث يجب تحديد الموقف العام الذي سيتم فيه جمع البيانات، فالملاحظ لا يمكنه جمع كل شيء وملاحظة كل شيء، فالإمكانات والوقت تمثل قيود تفرض على الملاحظ أن يحصر مجال دراسته من خلال القيام بتقطيع نسق فرعي(sous-système) في إطار نسق أوسع و الذي سيبقى خارج إطار الدراسة مؤقتا، هذا الإجراء الخاص بتحديد إطار البحث متأصل في دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، في هذه المرحلة يبقى الاهتمام منصبا على عنصر التأطير ومحاولة إيجاد الإطار المناسب للملاحظة، وقد اهتمت سابقا مدرسة بالو ألتو بعنصري "الترقيم " و "التأطير" "ponctuation et cadrage " فالظاهرة تبقى غير مفهومة مادام مجال الملاحظة ليس واسعا بما يكفي ليشمل السياق الذي تحدث فيه الظاهرة المدروسة، ويمثل السياق حسب أليكس ميكلي أوسع إطار ممكن مع مراعاة قيوده وهذا ضروري لعدة أسباب أهمها تقديم فهم أفضل للظواهر للقيام بالتدخل بطريقة صحيحة، لوضع نقوم بملاحظته في أسع سياق ممكن، علاوة على ذلك يجب أن يكون معروفا أن الحث المتبادل موجود بين تحديد نسق الاتصالات والمشاكل التي يمكن أن نراها ونعالجها، مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذا التحديد أكثر أو أقل اعتباطية، فقد ثبت في الواقع أن الأطر المختلفة تظهر نفس ألعاب الفاعلين بمعاني مختلفة.

2.1.1 ملاحظة التفاعلات القوية والمستمرة القادمة من السياق الشامل: تحدد مرحلة التأطير التي تم تنفيذها في المرحلة السابقة نسقا فرعيا في إطار نسق أكثر اتساعا، هذا النسق الفرعي نادرا ما لا يتفاعل مع النسق الشامل، ويفضل في هذه المرحلة تحديد هذا التفاعل وتقييم ثقله على النسق الفرعي، فعندما تفد التفاعلات من النسق الشامل إلى النسق الفرعي المُؤطر فإنها تشير دائما بأن حل المشكلة التي تمت مواجهتها في النسق الفرعي سيكون بنفس ترتيب تدخل النسق الشامل على النسق الفرعي.

3.1.1 ملاحظة الاتصالات المعممة بين الفاعلين: من أجل الوصول إلى وصف موقف يسمح بالنمذجة النسقية للاتصالات، يجب ملاحظة كل شيء يمكن اعتباره اتصال، بمعنى أنه يمكن أن يعني شيئا ما بالنسبة للفاعل، هذه المهمة صعبة للغاية لأنن المُلاحظ قد لا يكون فاعلا هادفا، يشير هذا الأخير إلى الشخص الذي يمكنه فهم ظاهرة ما قابلة للملاحظة تُنتج في مجال الملاحظة كاتصال يحمل رسالة ما و تكون هذه الظاهرة منطقية بالنسبة له، ويتم تأويلها لمعنى اتصال معين، وبالتالي فإن الاتصال في هذه الحالة لا يتم تعريفه من خلال شكله الملموس (كلمة أو موقف أو سلوك....)، بل هو ظاهرة منطقية بالنسبة لشخص ما و المقصود هو الفاعل الهادف الذي استطاع استنطاق الظاهرة وتحديد معناها وإطارها الطبيعي وسياقها المناسب لجعل الظاهرة تعبر. في المواقف التي نراقبها يجب دائما أن نضع أنفسنا محل الفاعل الهادف من منطلق أننا أيضا يمكننا أن نستنطق معاني هذه الظواهر وليس هذا الفاعل من وجد هذا المعنى أو ذاك في هذا السلوك التعبيري أو ذاك، في الواقع يتم تشارك العمليات التأويلية المطبقة على نطاق واسع خاصة في المنظمات حيث يتم فرض سياق جماعي محدد على جميع الفاعلين، باختصار يجب على الملاحظ ان يلاحظ كل شيء حتى لو لم يفهم في بداية ملاحظاته ما تعنيه هذه الظاهرة التعبيرية المُلاحظة او تلك، كما أنه يجب أن يُؤخذ بعين الاعتبار أن الملاحظات التي تم اجراؤها لا تتمحور حول الفاعلين و لكن حول ما يربط الفاعلين ببعضهم البعض، فالمنطق النسقي يقوم دائما على عزل عدد معين من العناصر والإبقاء وتفضيل أنواع معينة من العلاقات والتي ستمنح هذا النظام استقلالية نسبية فيما يتعلق بعناصر أكبر ، في المفهوم التفاعلي والنسقي للظواهر الإنسانية يجب على المرء دائما أن يضع بعين الاعتبار توصية واتزلاويك حيث يقول" لا شيء يمكن اعتباره معزولا ،كل شيء وكل كيان موجود مع مجموعة من العناصر الأخرى في تفاعل معه"، انطلاقا من هذا يجب على الفرد أن يفكر في الظواهر المدروسة كعنصر يتفاعل مع مجموعة عناصر أخرى.

4.1.1 ملاحظة عدم الاتصال أو اللااتصال: في الدراسات النسقية الاتصالية يجب أن نأخذ بعين الاعتبار أن الاتصال يمكن أن يكون لا اتصال، هذا يعني التركيز على الأشياء التي كان واردا قولها وفعلها والتي لم يتم قولها وفعلها، هذا النوع من عناصر الملاحظة لا يمكن ملاحظته بالعين على الفور بل يكون فيما بعد ، عندما يرسم الملاحظ خطوط الأسهم الأولى للمخطط النسقي يدرك أنه من الممكن أن يحدث بشكل مختلف، يمكننا بعد ذلك العودة إلى الملاحظة لنلاحظ أن هذا في الواقع لا يحدث وقد تم تجنبه بشكل خاص، هناك صعوبة حقيقية في الملاحظة حيث يتطلب تحديد عدم الاتصال وجود نقاط للمقارنة.

5.1.1 البحث عن تكرار التبادلات وصيغ هذه التبادلات: التركيز على مراقبة كل شيء لا تضع المراقب أمام صعوبة، فإن لم يستطع ملاحظة كل شيء في فترة وجيزة، يمكن أخذ وقت آخر في الملاحظة، لأن الأشياء التي فلتت منه في الملاحظة الأولى ستظهر مرة أخرى في الملاحظة الثانية، وهذا نتيجة وجود نسق الاتصالات الذي يفرض أن تكون التبادلات متكررة بانتظام بين الفاعلين، لذلك لابد من التركيز على تعاقب التبادلات لمحاولة تحديد التكرار في التفاعلات التالية و طبيعة صيغتها لصياغة سيناريو متكرر، إن تحديد التكرارات في التبادلات المجسدة في صيغها هو قطيعة في عادات الملاحظة، إنها مسألة لفت انتباه المرء إلى دورات الاتصال وليس إلى الحجج الداخلية للتبادل، من الضروري توضيح كيف تستجيب صيغ التعبير دائما لبعضها البعض بدلا من توضيح كيفية استجابة المحتويات على مستوى الحجج أو المحتوى لبعضها البعض.

2 تحديد مخطط للعلاقات الملموسة: في هذه المرحلة يتم رسم مخطط بياني للعلاقات الملموسة التي يتم تبادلها بين الفاعلين، هذه الاتصالات الملموسة تتمثل في شكل تصريحات أو أفعال أو سلوكيات، ويتم النظر إليها في عدم تأويلها الأصلي أي أنها لم تأخذ معناها النهائي بعد.

3 شرح صيغ التبادلات: إن الأشكال التي تم تحديدها في صيغتها المكررة في المراحل السابقة هي التي تسمح بشرح صيغ التبادلات، هذه الأشكال تمثل تصنيفات لأشكال الاتصال، لذلك يجب إعادة رسم مخطط العلاقات في صيغ علائقية، صيغ التبادلات تمثل الفئة العامة للرسالة التي تم نقلها ضمن المحتويات الملاحظة.

فالقول يا إلهي إنهم يزعجونني، والقول هم دائما ما يسببون لي صعوبات، تحمل كل من العبارتين صيغة تعبيرية واحدة وهي الشكوى، لذلك يمكن أن نرى صيغة اتصالية أو علاقة وفئة عامة تحمل العديد من أشكال التعبيرات بنفس الشكل، أي في السياق وبالنسبة للفاعلين بنفس الشكل الشامل، إن ملاحظة نسق التفاعلات على حد تعبير واتزلاويك يشبه ملاحظة لعبة الشطرنج، حيث أنه يشكل نمطا معقدا من التكرارات يمكنا التفكير فيه للوصول إلى معنى لكل قطعة وكل قاعدة في اللعبة، حيث يمكن صياغة أسطورة معقدة كاملة حول اللعبة ومعناها العميق أو الحقيقي بما في ذلك القصص الخيالية حول أصول اللعبة، لكن كل ذلك لا لزوم له فنحن نسعى لتمييز التكرار في تفاعلات الانسان.

بشكل ملموس يتم البدء بمراقبة النظام المعطى أثناء العمل ثم محاولة تحديد القواعد التي تحكم اشتغاله، يمكن الاعتماد في هذه المرحلة على برامج الحاسوب، ثم يأخذ كل تبادل معناه عند وضعه في سياق التفاعلات الحالي (والتي تمثلها الخطوة المقبلة).

4 السيقنة النسقية: وتمثل خطوة أساسية من خلال وضع الدلالات الخاصة بصيغ التبادلات، في هذه المرحلة نأخذ كل صيغ التبادلات التي تحدث بين الفاعلين والموضحة في المخطط البياني السابق، يتم وضع كل صيغ التبادلات التي تمت ملاحظتها مجتمعة في نسق من الصيغ الخاصة بالعلاقات، ثم محاولة تفسير دلالات الصيغ العلائقية في سياق النسق، عند القيام بهذه الخطوة على جميع صيغ التبادلات، نحصل على مخطط يحمل مجموعة من الدلالات المفسرة للتبادلات بين الفاعلين، هذا المخطط النهائي يمكن تسميته ب النموذج النسقي، كل الإجراءات التي تم وصفها سابقا تمثل النمذجة النسقية.

يجب التأكيد على أن معنى الاتصال المأخوذ بعين الاعتبار يتعلق بالنسق الذي يجري فيه، من الناحية المنهجية يؤدي هذا إلى أخذ نظام الاتصال النهائي كمرجع ذا أولوية لقراءة المعنى، فلم يعد الاتصال يأخذ معناه من خلال المحتوى كما هو الحال في المقاربات الكلاسيكية، بل يُبنى في إطار علاقة مع مجموع الاتصالات التي تجري في النسق، هذه "السيقنة العلمية" تبني سياق "نسق" يساعد على القراءة التأويلية لصيغ التبادل، بالنسبة للسياق النسقي المبني يتم قراءة معانيه من التبادلات المختلفة والمتكررة.

تمثل النمذجة النسقية منهج بنائي في العلوم الإنسانية، إن السياق النسقي الذي قام ببنائه المحلل كقاعدة عامة بعيد كل البعد عن الفاعل الذي يركز على كل تبادل ومحتوى كل تبادل لوحده.

5 صياغة التعليقات التحليلية النسقية: أثناء عملية النمذجة وعند الانتهاء منها، يقوم الباحث بصياغة تعليقات تأويلية للظواهر والدلالات التي يشرحها، هذه المجموعة من التعليقات إلى جانب النمذجة النهائية التي تم إجراؤها تمثل التحليل النسقي السليم (Mucchielli, 2006)،

يشير أليكس ميكللي إلى أن هذه الطريقة **(التحليل النسقي الاتصالي)** هي أيضا طريقة بنائية تأويلية، فالانعكاسات تجبرنا على استكشاف الظواهر، على سبيل المثال استكشاف قواعد اللعبة، المنطق الشامل، أساسيات القوة لتوازن النسق، المنظمين الكامنين والقيم التي يعتمد عليها البناء الاتصالي ووظائفه....، من المسلم به أن النظرية النسقية تفترض وجود هذا النوع من الظواهر، لكن الأمر متروك للباحث لشرحها في

صيغتها الملموسة، هذه المنهجية مفتوحة وليست مختزلة ولا تفرض استحضار أشياء معروفة بتفاصيلها من قبل (Mucchielli, 2000)، وهذه الطريقة بالإضافة إلى منهج سيمياء المواقف تمثل خلاصة أعمال أليكس ميكلي والتي أثرى بها مجال الدراسات الاتصالية من خلال نموذجين معرفيين يهتمان بدراسة التفاعلات والمعاني الناتجة عنها من الفاعلين الاجتماعيين وفق رؤية نسقية وبنائية تأويلية.

من وجهة نظرنا فإن ألكس ميكلي قد طور نموذجه التحليلي النسقي للاتصال بالاعتماد على كل من أفكار المقاربة النسقية وأعمال مدرسة بالو ألتو ورؤيتها النسقية للاتصال، بالإضافة إلى منهج التحليل النسقي للنظم المختلفة، من خلال صياغة خطوات إجرائية لتحليل المواقف الاتصالية المختلفة والتي تقدم رؤية بانورامية لمختلف أشكال التفاعلات بين الأشخاص في المواقف الاتصالية المعقدة والتي تمكننا من تفسير وفهم دلالات التفاعلات بين الفاعلين سواء في التنظيمات أو في الحياة اليومية.

4 نتائج الدراسة:

بناء على ما سبق يتضح لنا المقاربة النسقية هي رؤية معرفية جديدة للعالم وللظواهر وخاصة الظواهر الاتصالية.

تستند المقاربة النسقية على خلفية معرفية متعددة التخصصات تسمح بدمج عدة تخصصات في موضوع واحد.

تنظر المقاربة النسقية إلى الظواهر والأشياء نظرة كلية شاملة وتفاعلية فلا يمكن فهم الظاهرة ما لم يتم أخذ كل عناصرها بعين الاعتبار.

ساهمت المقاربة النسقية بقسط وافر في تطور الدراسات الاتصالية، سواء فيما يتعلق بتقديم نماذج حاولت تفسير الاتصال الشخصي بطريقة مختلفة وأهم هذه النماذج النموذج النسقي التفاعلي لمدرسة بالو ألتو والنموذج الأوركسترالي لإيف وينكين، أو من خلال تطبيقاتها المنهجية النسقية في التنظيمات ولبحوث الاتصال التنظيمي.

5 خاتمة:

نؤكد ختاما على أن المقاربة النسقية ومختلف ما قدمته من أفكار وتطبيقات لا حصر لها، تعد مجالا واعدا للبحث والتقصي في مختلف الظواهر، كما هي مفيدة في حالات التدخل عند دراسة الأنساق المختلفة وما يعترضها من مشاكل في ضوء بيئة معقدة ومليئة بالمتغيرات، والتي تجعل من المستحيل دراستها وفق التصورات التحليلية الكلاسيكية، وينسحب الأمر على الظواهر الاتصالية التي لا تقل تعقيدا عن الأنساق الأخرى.

الإحالات والمراجع:

المراجع العربية:

الكتب:

- أرمان ماتلار، ميشال ماتلار، (2005)، تاريخ نظريات الاتصال، ترجمة نصر الدين لعياضي والصادق رابح، المنظمة العربية للترجمة، ط 3، بيروت لبنان.
- إيريك ميغري، (2018)، سوسيولوجيا الاتصال والميديا، ترجمة نصر الدين لعياضي، هيئة البحرين للثقافة والنشر، البحرين.
- إيف وينكين، (2018)، أنثروبولوجيا التواصل من النظرية إلى ميدان البحث، ترجمة خالد عمراني، هيئة البحرين للثقافة والأثار، المنامة البحرين.
- برنار ميج، (2011)، الفكر الاتصالي من التأسيس إلى منعطف الالفية الثالثة، ترجمة أحمد القصوار، دار توبقال للنشر، الدار البيضاء المغرب.
- خليفة داود، (2019)، إدغار موران والتأسيس لمنهج جديد- الابستمولوجيا المركبة في مواجهة منظومة الاختزال، كتاب جماعي بعنوان سؤال المنهج في العلوم الاجتماعية، منتدى المعارف، بيروت لبنان.
- عبد الحليم مهورباشة، (2021)، التكامل المعرفي بين العلوم الاجتماعية، نحو طرح ابستمولوجي بديل، منتدى المعارف، بيروت لبنان.
- عبد الكريم بوحفص، (2017)، تطور الفكر التنظيمي، الرواد والنظريات، ديوان المطبوعات الجامعية.
- علاء الدين كفافي، الارشاد والعلاج النفسي الأسري، (1999)، المنظور النسقي الاتصالي، دار الفكر العربي القارة مصر.
- ماجد عبد المهدي مساعدة، (2013)، إدارة المنظمات، منظور كلي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- مادلين غراوتيز، (1993)، مناهج العلوم الاجتماعية، ترجمة سام عمار، المركز العربي للتعريب والترجمة والتأليف والنشر، دمشق سوريا.

الأطروحات:

- نسيمة بومعزوزة، (2016-2017)، أهمية المقاربة الأسرية النسقية في معالجة الضغط ما بعد الصدمة والاكتئاب، دراسة على مجموعة من مبتوري الساق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، تخصص علم النفس العيادي، جامعة الجزائر2 أبو القاسم سعد الله، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس.

المراجع الأجنبية:

- Alex mucchielli, (2008), les modèles de la communication, -sous la direction- Philippe cabin et Jean-François dortier, la communication état des savoirs, 3 ed, sciences humaines, paris.
- Alex Mucchielli, (2006), les sciences de l'information et de la communication, hachette, paris, France.
- Alex Mucchielli, jean-Antoine corbalan, Vairier ferrandez, (2004), étude des communications, approche par les processus, Armand colin, paris.
- Alex Mucchielli, (2000), la nouvelle communication, épistémologie des sciences de l'information-communication, Armand colin, paris.
- Alex Mucchielli, (1999), Théorie systémique des communication, Armand Colions, Paris.
- Daniel Durand, (2010), la systémique, Que Sais-Je, puf, Paris.
- Donnadieu Gérard, Durand Daniel, Neel Danièle, Nunez Emmanuel, Saint-Paul Lionel, (2003), L'Approche systémique : de quoi s'agit-il ? Synthèse des travaux du Groupe AFSCET " Diffusion de la pensée systémique".
- DOMINIQUE PICARD, EDMOND MARC, (2013), l'école de Palo Alto, PUF, Presses Universitaires de France, Paris.
- Fouad bougutta, (2005), la société de l'information, les organisations et le plan de communication, loffice des publication universitaires, imprimerie régionale de Constantine.
- Jean-Baptiste fages,(2008), le collège invisible,-sous la direction- Philippe cabin et Jean-François dortier la communication état des savoirs, science humaines, 3 ed, paris.
- Jean-Claude lugan, (2009), la systèmique social, Que Sais-Je, PUF, Paris.
- G. Bateson, R. Birdwhistell, E. Goffman, E. T. Hall, D. Jackson, A. Scheflen, S.Sigman, P. Watzlawick, (1981), la nouvelle communication, sou la direction Yves WINKIN,TRADUCTION DE D. BANSARD, A. CARDOEN, M.-C. CHIARIERI, J.-P. SIMON ET Y. WINKIN, Seuil, Paris.

- Katherine Miller, (2015), Organizational Communication: Approaches and Processes, Cengage Learning, USA.
- Lasfargues Frederic, Dalin Christophe, Cambien Aurore, (2007), Une introduction à l'approche systémique, appréhender la complexité, Certu.
- Louise Landry Balas, (2011), L'approche systémique en santé mentale, Les Presses de l'Université de Montréal, 2 Ed, Canada.
- LOUISE LEMIRE, GAETAN MARTEL, ÉRIC CHAREST, (2015), L'APPROCHE SYSTÉMIQUE de la GESTION des RESSOURCES HUMAINES, DANS LES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES DU XXI° SIÈCLE, presses de l'université du Québec, 2º ÉD, Canada.
- Louise Lemire-Gaétan Martel, (2007) l'approche systémique de la gestion des ressources humaines, presses de l'université du Québec ,Canada.
- Michel josien, (2004), Techniques de communication interpersonnelle, analyse transactionnelle, école de palo alto, eyrolles paris.
- Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin, Don D. Jackson, (1972), une logique de la communication, Traduit par Janine Morche, Seuil, paris.
- Paul Watzlawick, Ph.D.Janet Helmick Beavin, A. B. Doti D. Jackson, m. d. ,(1967), Pragmatics of Human Communication A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes, by w. W. Norton & Company. Inc. New York.
- Sylvie Grosjean, Luc Bonneville, (2019), la communication organisationnelle, approches, processus et enjeux, cheneliére éducation, Canada.
- YVES WINKIN, (2016), VERS UNE ANTHROPOLOGIE DE LA communication, sou la direction DE JEAN-FRANÇOIS DORTIER, La Communication Des relations interpersonnelles aux réseaux sociaux, Sciences Humaines Éditions, Paris.