المحاضرة الخامسة : النماذج النسقية

(النموذج : السوسيومتري – التفاعلي - التبادلي - الدرامي)

تمهيد:

النماذج النسقية تتجاوز النماذج النظامية الخطية ، فهي تهدف إلى التحليل الدائم والقدرة على تغيير أنظمة الاتصالات المرصودة. يعتمد هذا النهج على البنيوية (F. De Saussure، 1906-1911) ، علم التحكم الآلي (N. Wiener، 1948) والنظام العام (Bertalanfly، 1968).

1.النموذج السوسيومتري (مورينو) :

- **الفكرة العامة للنموذج:**

يعرض هذا النموذج بشكل رسومي الشبكة التي ترسمها العلاقات غير الرسمية في مجموعة معينة ، لتظهر أوجه التشابه بين الأفراد ، و العلاقات الاجتماعية والعاطفية للمجموعة. ويبدأ هذا النموذج من الفرضية القائلة بأنه كلما زاد الترابط في العلاقات ، كلما كان تدفق المعلومات أفضل. الهدف هو جعل العلاقات بين الأفراد في المجموعة مرئيا ، بهدف تحليل هيكل الاتصال. إنها محاولة لتحديد العلاقة في النظام الواحد والعلاقات مع نظام الاتصال.

- **الأفكار الأساسية للنموذج:**

حتى نسهل مراجعة الأفكار الأساسية للنموذج سنحاول تبسيطها في مجموعة من النقاط التالية:

- السوسيومترية او القياس الاجتماعي اصطلاح يطلق على طريقة خاصة تتبع في قياس العلاقات الاجتماعية داخل جماعة محدودة خلال فترة زمنية معينة وتكشف هذه الطريقة عما يحدث داخل الجماعة من جذب

وتنافر وانحلال وتماسك كما تكشف عن التنظيم غير الرسمي للجماعة وكذلك المكانات الاجتماعية.

- ❖ المقياس الاجتماعي الذي أوجده (مورينو) لا يدرس الفرد منفصلاً عن غيره ولا عن الجماعة ولا الجماعة تعني استقلالية أعضائها وإنما هي دراسة للعلاقات المختلفة الدائمة بين الأفراد ضمن الجماعة الواحدة حيث تتمثل هذه العلاقات بالثقة بالنفس والتعاون فيها بين أعضائها وشعورهم بالانتماء والمثابرة لتحقيق أهدافها.
- ❖ أن هذه العلاقات الاجتماعية وما تتضمنه من مجالات هي بمجموعها تؤلف مفهوماً اجتماعياً نفسياً هو الروح المعنوية.
- ❖ يعرف (مورينو) النواة الاجتماعية بأنها أصغر وحدة لقياس العلاقات الاجتماعي.. فهي تمثل العلاقات التي ينسجها كل فرد مع الآخرين. كما يحدد المؤلف لكل علاقة اتجاهين:
  - الإحساسات والشعور بالجذب Sentiment d'attraction
  - البغض أو الإحساس بالنفور sentiment de répulsion
- ❖ تتشكل المجموعة من هيئتين:

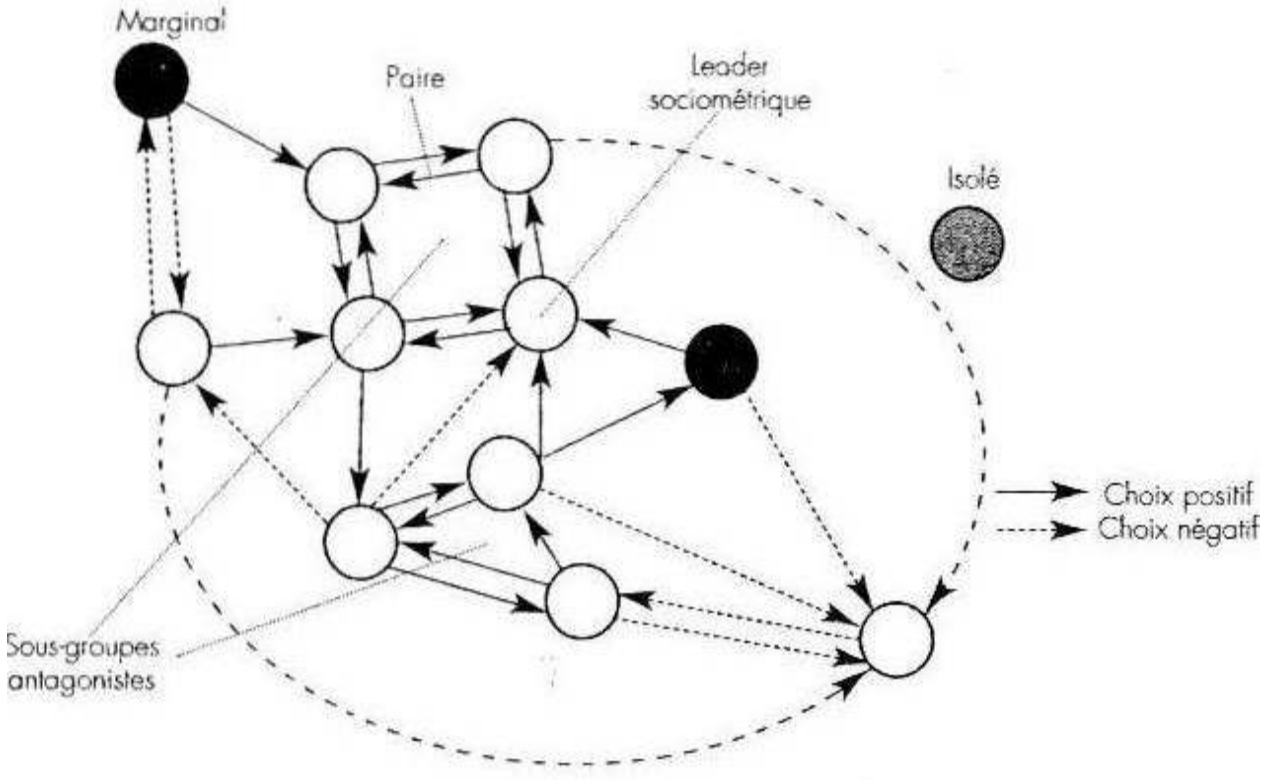
- بنية شكلية Structure formelle du groupe تشمل الأفراد وطبيعة العلاقات الرسمية التي من المفروض أن تربطهم. يصف المؤلف هذه البنية بأنها شعور المجموعة conscience du groupe.

- قاعدة اجتماعية حقيقة Base sociale informelle مستلة من واقع العلاقات الموجودة بين الأفراد والتي عامة ما تختلف عن مما هو منتظر منهم رسميا.

- ❖ الاختبار السوسيومتري أداة لتقدير التجاذب والتنافر داخل جماعة معينة وهو يشمل عادة كل أعضاء الجماعة.
- ❖ رائز القياس الاجتماعي هو مجموعة من الأسئلة تطرح على الأفراد بغية التعرف بدقة على علاقاتهم النفسية والاجتماعية بالآخرين.
- ❖ الخرائط الإجتماعية: بعدما نحصل على الأجوبة يشرع في استغلالها ويكون ذلك وفقا للأهداف المسطرة من قبل الباحث. لتتوفر له في هذه

المرحلة بالذات وسائل منها التي وضعها مورينو ومنها من أضافها بعض المؤلفين تكملة للأولى. حيث تنطلق العملية بوضع كل الأجوبة المحصل عليها في جدول يعرف بتسمية "جدول القياس الاجتماعي" Sociomatrice.

- ❖ تعد الغاية من القياس الاجتماعي التعرف على المكانة الاجتماعية لكل فرد وسط المجموعة.
- ❖ أهم العناصر المكونة للمجموعات حسب النموذج السيسيو متري هي:
  - الفرد الهامشي
  - الفرد الإنعزالي
  - الفرد المرفوض
  - القائد السيسيومتري
  - الرابط وهو الشخص الذي له علاقة مع المجموعتين

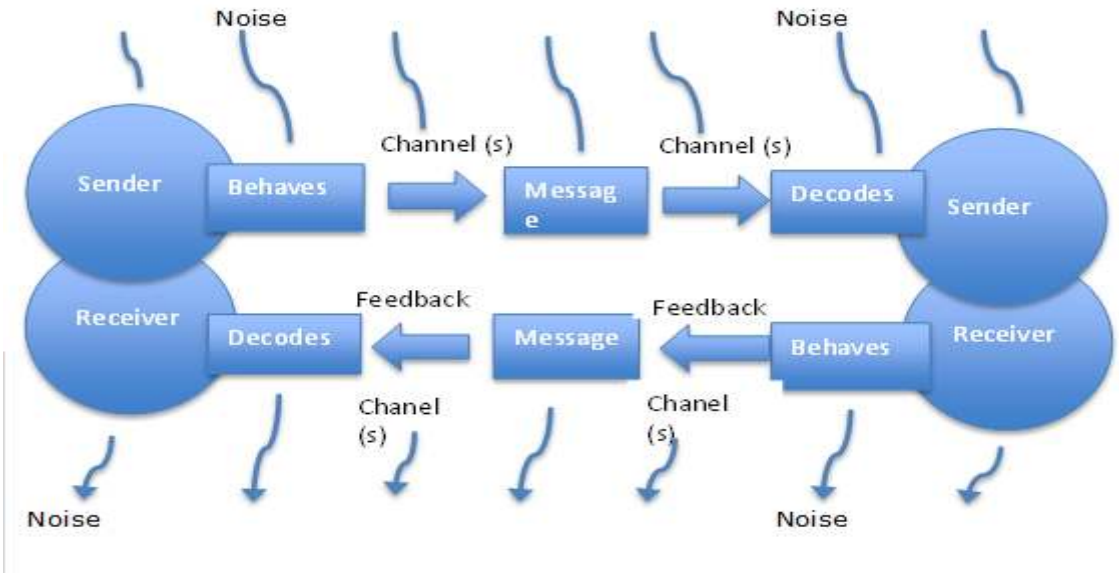


2. النموذج التفاعلي:

- **الفكرة العامة للنموذج:**

نظرا لجوانب القصور العديدة في وجهة النظر الخطية إلى الاتصال، فقد أدخل الباحثون بعدا جديدا إلى العملية الإتصالية من شأنه مساعدتنا في تفسير جوانب عديدة من سلوكاتنا، ويتعلق هذا البعد الجديد بعملية التفاعل الدائري بين المرسل والمتلقي، لذا يعد النموذج الجديد تطورا في التفكير الاتصالي، ويعد كل من (ولبر شرام) و (وستلي وماكلين) اللذين صاغا نموذجا اتصاليا معا عرف باسمهما، والمفكر الكندي (جون كلوتييه) من أهم المفكرين الذين أسهموا في صياغة النموذج التفاعلي الدائري للاتصال، ويقوم المنظور الجديد على مفهومين متداخلين، هما:

- ❖ التفاعل بين المرسل والمتلقي.
- ❖ الاستجابة أو التغذية الراجعة التي يبعث بها المتلقي إلى المرسل حول ما وصله منه من رسائل، فتعمل هذه الاستجابة على تحويل الاتصال إلى البعد التفاعلي الدائري القائم على سلسلة من الأفعال والاستجابات بين المرسل والمتلقي.



- **نموذج (شرام) التغذية الراجعة:**

حاول (ولبر شرام) في الحقيقة، أن يؤسس لمفاهيم عديدة حول رؤيته للعملية الاتصالية، وهذه المفاهيم هي:

- **مفهوم التفاعل.**
- **التغذية الراجعة أو الاستجابة.**
- **الخبرة المشتركة بين المرسل والمتلقي.**
- **القيم الاجتماعية.**
- **اللغة المشتركة بين المرسل والمتلقي.**

إن هذه المفاهيم جميعها، تقوم بدور كبير في نجاح العملية الاتصالية بين المرسل والمتلقي، وبمعنى أكثر دقة فإن فهم العملية الاتصالية لا يتم دون الأخذ بهذه الأبعاد، فالاستجابة، كما يرى (شرام) توفر للمرسل والمتلقي معلومات أولية عن سير العملية بينهما، وتعطي في الوقت نفسه نوعا من اهتمام المرسل بالمتلقي باعتبار هذا الأخير فاعلا للحدث الاتصالي ومؤثرا فيه وصانعا له بالقدر نفسه الذي يصنعه المرسل أو يؤثر فيه.

ولم يخل هذا النموذج من القصور، فيرى (ستيوارت ولوغان) أن تفسير سير الاتصال بهذه الطريقة قد يقطع إنسيابية العملية الاتصالية ويجزئها، ويقسمها بين مرسل نشط يرسل رسالة إلى متلقي " خامل" ينتظرها غير أن هذا المتلقي يتحول إلى مرسل نشط وذلك حين يرد على ما وصله من رسائل من المرسل الذي هو الآن في حالة انتظار ما سيصله من استجابة أو تغذية راجعة، إن حالة انتظاره هذه تحيله إلى متلقي غير نشيط، وعليه، فإن انسيابية التواصل لم تأخذ مجراها الفعلي و الطبيعي بينهما، بل إنها بهذه الطريقة تحيل الاتصال إلى جوهر تفسير الاتصال بالاستناد إلى مفهوم السبب والنتيجة لا يختلف كثيرا عن مفهومي المثير والاستجابة.

- **نموذج (كلوتييه) التل الجليدي:**

يشبه (كلوتييه) شخصية كل من المرسل والمتلقي أثناء اتصالهما في المواقف الاتصالية بجبلين ضخمين من الجليد مخفيين تحت سطح ماء البحر والذي لا يبدو منه للآخر سوى جزء ضئيل من حجمه، وأما الجزء الكبير من هذا الجبل الضخم فهو مخفي في أعماق البحر، ومع ذلك فهذا الجزء المخفي هو الذي يتحكم بسير الجزء البارز الذي يطفو فوق سطح الماء، أي أن الآخر الذي نتواصل معه لا يرى من شخصيتنا الحقيقية سوى قدر قليل منها، ونحن كذلك، لا نرى من شخصيته إلا قدرا ضئيلا.

ويرى (كلوتييه) أن الرسالة التي نريد أن نبعثها للآخر في هذا النموذج التفاعلي الدائري تمر في ثلاثة مراحل أو مناطق متداخلة قبل أن تصل إليه، وتخضع الرسالة في كل مرحلة أو منطقة منها لمتغيرات كثيرة ومعقدة، بعضها داخلي، أي يتعلق بالفرد المرسل أو المتلقي، وبعضها الآخر خارجي لا دخل لأي منهما فيها:

- **منطقة الصراع الذاتي: منطقة تتعرض فيها الرسالة إلى بعض الصراعات غير الواعية داخل الفرد :"صراع إقدام – إحجام "، أي بين رغبته بالاتصال مع الآخر، وخشيته من نتائج هذا الاتصال.**
- **منطقة الصور: صورة المرسل عن نفسه، الصورة التي يرغب المرسل أن يعرفها عن المتلقي، الصورة التي يعتقد المرسل أن المتلقي يعرفها عنه، الصورة التي ترسم أثناء الاتصال.**
- **منطقة الشعور أو الوعي: يقوم الفرد بتعديل بعض الصور السابقة، وتدخل العوامل الخارجية.**
- **مرحلة فك الترميز: مرحلة يقوم بها المتلقي بتفكيك رموز ما وصله من رسائل من أجل فهم ما تعنيه والمقصود منها، ودلالتها وفق المراحل السابقة.**

3. النموذج التبادلي (إيريك بيرن) :

- **الفكرة العامة للنموذج:**

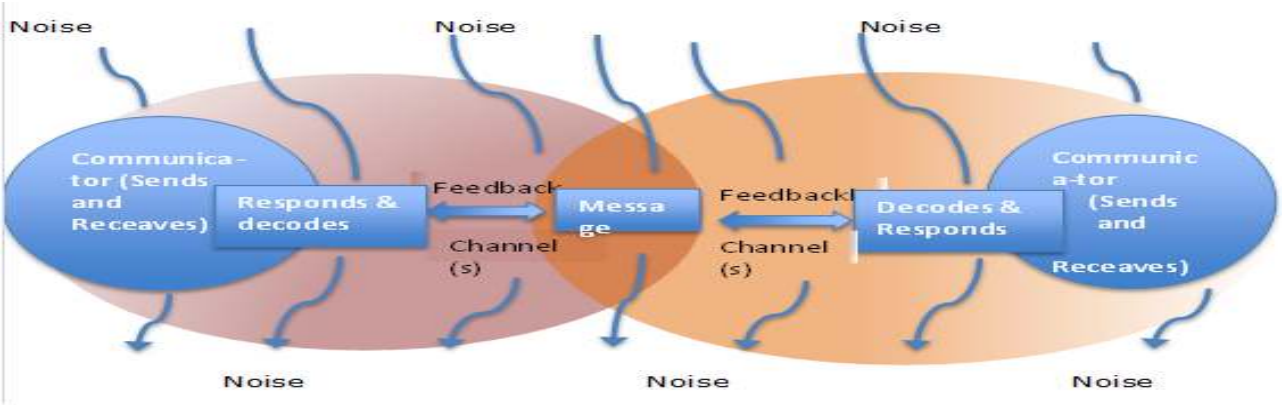
أن عملية التواصل عملية معقدة، وذات أبعاد متعددة، ومتغيرات متشابكة، ولا يكفي مفهوم المثير والاستجابة أو مفهوم السبب والنتيجة لفهمها وتفسيرها، فسلوكات البشر ليست بتلك الحدية القائمة على هذه الثنائيات.

- **الفروقات بين النموذج التفاعلي والنموذج التبادلي:**

❖ التركيز في المنظور التبادلي على ما يفعله الطرفان معا دون إعطاء أولوية لأحدهما دون الآخر، لأن الفعل الاتصالي فعل تعاوني تبادلي يشترك فيه الاثنان معا وبنفس الوقت في بناء معانيه وصياغة دلالاته وتقرير نتائجه، عكس النموذج التفاعلي الذي يركز على المرسل وعلى ردود أفعال المتلقي اتجاهه.

❖ في المنظور التبادلي عندما تبدأ عملية الاتصال، يصعب تحديد نقطة البداية والنهاية فيها، ويصعب معرفة من المرسل والمتلقي، عكس المنظور التفاعلي الذي تتمظهر فيه مراتب الإرسال والاستقبال بشكل واضح.

❖ يعطي المنظور التبادلي أهمية للتغير الذي يحدث للأفراد أثناء الاتصال، والاعتماد المتبادل فيما بينهم في صياغتهم وبنائهم لمعاني رسائلهم، ومسؤوليتهم المشتركة عما تمخض عنه تواصلهم دون تحميلها لأحدهم وإعفاء الآخر منها، وهو العنصر الذي لم يركز عليه النموذج التفاعلي.



- **حالات الشخصية عند (إيريك بيرن):**

تقوم نظريته على النظر إلى الطبيعة التعددية للإنسان بأنها تحوي في داخلها ثلاثة شخصيات في شخصية واحدة، مما يؤدي إلى أن يلعب الإنسان ثلاثة أدوار متوافقة مع هذه الشخصيات بالتناوب، وربما معا وفي آن واحد:

- ❖ **الذات الوالدية: تتكون الذات الوالدية في الشخصية من الأفكار والمشاعر والآراء والاتجاهات والقيم والتصرفات والعادات، التي تعلمها الفرد من أولئك الذين أشرفوا على تنشئته الاجتماعية في سنواته الأولى من عمره، وهي نوعان : الوالدية الراعية / المهذبة، الوالدية الانتقادية.**
- ❖ **الذات الراشدة / العقلانية: تتمثل هذه الحالة في قدرة الفرد على التفكير بعقلانية وموضوعية ومنطق ورشد مبني على إدراك الحقائق والربط بين العلاقات وأخذ الايجابيات والسلبيات قبل اتخاذ القرار.**
- ❖ **الذات الطفيلية: تشمل تسجيلا لخبرات الفرد ومشاعره وأحاسيسه الداخلية التي مر بها وعاشها في طفولته، وتركت بصماتها على شخصيته، وهي خليط مركب من ثلاثة أجزاء رئيسية يمكن التعرف عليها من خلال ملاحظة ما يصدر عنها من سلوكات ونتائج وهي: ذات الطفل المتكيف / المذعن، ذات الطفل المتمردة، ذات الطفل التلقائي أو الفطري الطبيعي. ونظرا لأن هذه الحالة الطفيلية تتكون من ثلاثة أجزاء فإننا نتوقع الأنماط التالية من السلوكات:**
  - **النمط المتكيف إيجابيا.**
  - **النمط المتكيف سلبا.**
  - **النمط التلقائي / الفطري.**
  - **النمط المتمرد.**

- **أشكال التواصل التبادلي (إيريك بيرن):**

يقول (بيرن) في عمله المعروف " الألعاب التي يلعبها الناس":" إننا حين نتواصل مع الآخرين في المواقف الاتصالية المختلفة، إنما نمارس مع بعضنا البعض الألعاب، فحين يجتمع اثنان في موقف من المواقف اليومية، أو حين يتحدث شخصان مع بعضهما حول موضوع معين، فإن تواصلهما أو تبادلهما سيأخذ شكلا من أشكال التبادل الثلاث الآتية:

- **التبادلات التكميلية أو المتوازية: هي التبادلات التي تتم بين شخصين حين يحصل فيها المثير الموجه من حالة معينة من حالات الشخصية الثلاثة، عند شخص ما على الاستجابة المتوقعة من الحالة نفسها عند الشخص الآخر، وهو أسهل أنواع التبادلات كما يرى (بيرن)، ويمكن أن يحدث هذا النوع من التبادل، بالطبع، بين أي حالة من حالات الشخصية الثلاثة عند الفرد.**
- **التبادلات المتقاطعة: هو على النقيض من النوع السابق، ويحدث حينما تكون الحالة النشيطة عند المتلقي مختلفة عن الحالة التي كان يتوقعها منه المرسل، مما يؤدي إلى تصرفات غير مناسبة، لأن ردود فعل المتلقي وإستجابته جاءت في حالة من حالات شخصية المتلقي غير المتوقعة من جهة، ومخالفة أو غير متوافقة مع تلك الحالة التي انطلقت منها رسالة المرسل من جهة أخرى، كأن ينطلق المرسل من الحالة الراشدة مثلا، وعليه فإنه يتوقع استجابة من الحالة الراشدة أيضا، ولكن الرد عليه جاء من الحالة الطفيلية مثلا.**
- **التبادلات الخفية: هي التبادلات التي تتضمن رسائل مباشرة وصريحة، وأخرى ضمنية وخفية بنفس الوقت، بين أنواع مختلفة من حالات الشخصية لدى المرسل أو المتلقي، وغالبا ما تحمل الرسالة الخفية معنى مختلفا تماما عن معنى الرسالة المباشرة والصريحة.**

النموذج الدرامي (إفرينج غوفمان) :

- **الفكرة العامة للنموذج:**

النهج أو النموذج الدرامي لإرفنج جوفمان هو وسيلة لتفسير التفاعل الاجتماعي يقترح فيها فكرة أن كل تفاعل هو أداء أو دور ممثل تجاه الآخر أو المراقبين المحتملين. التفاعلات الاجتماعية وهيكلنا الاجتماعي ليست أكثر من تمثيل الأدوار التي استوعبناها بحيث تصبح في نهاية المطاف جزءًا من هويتنا الخاصة.

- **الأفكار الأساسية للنموذج:**

- **يقين الفاعل** conviction de l'acteur : فالفاعل يرغب على نحو ضمني في أن يثق المشاركون في صدق الانطباع الذي يريد أن يحدثه لديهم ، فهو يرغب في أن يصدق هؤلاء الشركاء أن الشخصية الاجتماعية التي يلعبها تمتلك بالفعل الخصائص التي تظهر عليها أثناء التفاعل. فقد يكون مفيدا بنظر (إ.جوفمان) فحص ما إذا كان الفاعل نفسه يعتقد في الانطباع الذي يلعبه، فيعتقد في أن انطباع الواقع الذي يحدثه هو الواقع ذاته، فقد يثق جمهوره_باقي الشركاء_ (وهذا هو الذي يحدث في الأغلب) في هذا الانطباع ويصدقونه .
- **الواجهة** La façade: الواجهة هي تحديد ما يسمح لتشخيص الدور بتثبيت التحديد الذي طرحه الفاعل للوضعية. والواجهة هي تلك الترسانة الرمزية التي يوظفها الفاعل عادة، عن قصد أو عن غير قصد ، أثناء لعبه لدوره في لحظة التفاعل الاجتماعي .
- **الخصائص التقنية** : يؤكد (إ.جوفمان) على ثبات الديكور،بشكل عام، بحيث أن الفاعل الذي يريد جعل ديكور ما جزءا من تقديمه لذاته ونشاطه،أثناء التفاعل، ينبغي له أن ينتقل للمكان المناسب الذي يحتوي

الديكور المطلوب. ويميز (إ.جوفمان) كذلك في مكونات الواجهة الشخصية، بين (المظهر) و (النهج) (maniére) (apparence).وذلك تبعا للوظيفة التي تقوم بها هذه الجوانب في عملية التواصل.فاذا كانت وظيفة الخبر الذي يتم إرساله من طرف الفاعل داخل التواصل يتصل بوضعه الاجتماعي، فإن الأمر إذاك يتعلق ب(المظهر) . كما أن السلوك المتصل بالمظهر يمكنه أن يخبرنا، عند لحظة التفاعل، عن الطقس الذي يشارك فيه الفاعل عند هذه اللحظة .

- **التحقيق الدرامي للدور** la réalisation dramatique: ضمن هذا المستوى من التحليل للتفاعل الاجتماعي، نحاول أن نفسر أسباب تركيز الأفراد والجماعات على إظهار بعض علامات السلوك دون أخرى، رغبة منهم ألا تمر أثناء التفاعل غير مدركة من طرف الأخر ، فيظهرون هذه التعابير على نحو فيه من التمظهر المسرحي الشيء الكثير.
- **تحقيق المثالية** L'idéalisation: بالنسبة للتفاعل فإن الفاعل يعمل بمختلف الوسائل على خلق انطباعات معيارية خاصة ، بحيث يحول الفاعل وضعية تفاعلية معينة إلى صورة مثالية. ولذلك يعتبر (إ.جوفمان) أن التفاعل الاجتماعي مناسبة يعمل خلالها الفاعل على إضفاء صورة مثالية على تعبيره، وهو الأمر الذي يضفي على نشاط الفاعل أثناء التفاعل طابعا احتفاليا. والقصد بالنسبة (لجوفمان) هنا هو أن يفسر نزوع الأفراد والجماعات أثناء تقديمهم لذواتهم في لحظة التفاعل إلى إضفاء طابع مثالي على تعبيراتهم.
- **انسجام التعبير** La cohérence de l'expression: انطلاقا مما سبق ، يعمل الفاعل في العادة أثناء تفاعلاته إلى إعطاء بعض العلامات التي يريد من خلالها أن يعطي أهمية خاصة لبعض ما يريد تمريره أثناء التفاعل مثل بعض رموز الحالات النفسية ونؤكد على أن هذا الميل الاعتيادي يحمل

نتائج محيطه، ويرجع ذلك إلى الطبيعة التأويلية للعلامات من لدن الجمهور الذي يتفاعل معه الفاعل.

- **المخاتلة** La mystification: تقوم التفاعلات على نوع من المخادعة التي تعد أساس إقامة الفاعل لمجال مثالي يحيط به نفسه، وهذا المجال يختلف في الحجم بحسب اتجاه التفاعل واختلاف الأشخاص الذين يربط الفاعل معهم علاقات، من هنا فان الفاعل يحاول أثناء التفاعل أن يكون حذرا في كل ما يقول أو يفعل حتى يحمي تلك الدائرة المثالية التي يحيط بها نفسه، وهذا الحذر هو بحد ذاته مخاتلة.
- **الفرق** les équipes :يقصد بمصطلح "فريق" مجموع الأشخاص الذين يشاركون في عملية إخراج دور معين أثناء التفاعل.
- **الجهات والسلوك الجهوي** Les régions et le comportment régional: تحدد جهة التفاعل باعتبارها المجال المكاني الذي يمتد إليه الانطباع الذي يحدثه لعب الأشخاص لأدوارهم أثناء التفاعل ،في زمن محدد. بحيث يتمكن كل الأشخاص المتواجدون في مكان التفاعل الاجتماعي من رؤية ما ينشره المتفاعلون والتأثر به. ويشير هنا إلى أغلب التفاعلات تتم ضمن مجال مكاني واحد ، مع ذلك فإن (إ.جوفمان) يشير أيضا إلى أن المكان الموحد للتفاعل لا يمنع من وجود نشاط تفاعلي مكون من أنوية متمايزة أو من مجموعات للتفاعل اللفظي .

أسئلة للتقويم الذاتي:

- حدد أهم الفروقات بين النماذج السابقة من حيث (التفاعل، تأثير البيئة على الاتصال، عناصر الاتصال)؟
- أعط مثالا تجريبيا حول القياس السوسيومتري؟
- كيف يمكن الاستفادة من هذه النماذج في تحليل أفكار (مدرسة بالو ألتو) و (النموذج الأوركستري)؟