

التفاعلية الاتصالية عن طريق تنمية مهارة الخيال في مجال التنشيط التلفزيوني

من المنظور النفسي العام إلى البرمجة اللغوية العصبية

Communicational Interactivity and the art of imagination from general psychology to neurolinguistics programming

د/ بوزيد رملي*

ملخص:

تُعتبر مهارة التخيل بالنسبة لرجل الاتصال التلفزيوني من أهمّ التقنيات الاتصالية التي تستلزم تحكّماً كبيراً، إذا أراد أن يصل إلى درجات عالية من الفعالية، خاصّة وأنّه لا يتمكّن من مراقبة وضبط رجوع الصدى خلال هذه العملية الاتصالية غير المباشرة. وهو ما يتطلب البحث عن معارف وتقنيات جديدة تُساعده على تحقيق أهدافه. دفعنا هذا الغرض إلى محاولة لفت الانتباه إلى مجال جديد، يمكن الاستفادة من تناولاته الاتصالية النفسية، ألا وهو البرمجة اللغوية العصبية، خاصّة فيما تعلق بتقنية المراسي واستخداماتها في تطوير مهارات الاتصال الداخلي في مجال تدعيم القدرة على التخيل وتصوير المواقف الاتصالية أدائيًا للوصول إلى أعلى درجات التفاعلية مع المتلقين. الكلمات المفتاحية: التفاعلية الاتصالية/الخيال/ التنشيط التلفزيوني

Résumé:

L'imagination ... cette compétence qui nécessite chez les animateurs professionnels de la télévision, un certain savoir-faire, une habilité, un contrôle des émotions, permettant une liaison d'interaction avec un publique hétérogène, sans pouvoir observer ni contrôler ses réactions, au sein d'une communication indirecte.

Cette situation qui exige fortement l'acquisition de savoirs spécifiques et de nouvelles techniques, nous a pousser a faire attirer l'attention vers un nouveau domaine a caractère psychologique, qui est : la programmation neuro-linguistique (PNL), précisément la technique de l'encrage et ces utilisations pour le développement d'une grande capacité de l'imagination et de bien interpréter les différents situations communicationnelles, afin d'arriver a une interactivité à grande effet sur les récepteurs.

Key Words: Interactive communication/ Imagination/ TV animation

¹أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور الإفريقي المصري: لسان العرب، الطبعة الأولى، المجلد السابع، دار صادر: بيروت، 1883،

مقدمة:

يتعامل الاتصال التلفزيوني مع جماهير غير متجانسة؛ ما يستلزم من المرسل أن يُحاول إدخالهم جميعا داخل الإطار الدلالي نفسه للرسالة الاتصالية، بحيث يتمكن الجميع من الاشتراك والتفاعل معه. هذه الوضعية التي تزداد صعوبة من خلال عملية الاتصال غير المباشرة التي يُمارسها، كونه لا يتمكن من ملاحظة وضبط ردود فعل المتلقين، وإنما يعمل على توقع ذلك، بناء على معارفه حول الجمهور والمواقف الاتصالية التي تحملها الرسائل لتصوير واقع ما. في هذا السياق، ينصح خبراء الأداء بضرورة امتلاك قدرات ومهارات خاصة، منها القدرة الفائقة على التخيل، التي تسمح لرجل الاتصال بالتعامل مع الجماهير وكأنه يُقابلهم وجها لوجه، وكذا تخيل مختلف الأحداث والوقائع والشحنات العاطفية التي تحملها.

وبالتالي: كيف يتمكن المنشط التلفزيوني من تنمية هذه المهارة؟ وما هي الخلفيات المعرفية والتقنية التي ينبغي أن يمتلكها قصد الوصول إلى أعلى مستويات التأثير والتفاعل والاشتراك مع الجماهير، خاصة في إطار الفكر النفسي الاتصالي للبرمجة اللغوية العصبية؟

ضمن هذا الإطار، سنحاول مساعدة الممارسين المحترفين أو الدارسين في المجال، من خلال إعادة بناء وتركيب صورهم الذهنية الخاصة بالعمل في هذا الميدان الحساس، وكأنهم يُعيدون أو يُراجعون برمجتهم الذهنية الذاتية، عن طريق تناول المعارف الفكرية والعملية التالية:

1) مفهوم التنشيط التلفزيوني:

تدرج كلمة (تنشيط) في اللغة العربية من النشاط، وهو ضد الكسل. نقول: نشط الإنسان ينشط نشاطا، فهو نشيط طيب النفس للعمل. والتعت ناشط، وتَنَشَّطَ لأمر كذا. وفي حديث عبادة: بايعتُ رسول الله صلى الله عليه وسلم على المنشط والمكره. المنشط مَفْعَلٌ من النشاط، وهو الأمر الذي تَنَشَّطَ له وَخَفَّ إليه وتؤثر فعله. وهو مصدر بمعنى: النشاط.¹

من هنا يظهر المصطلح اللاتيني (Animus)، بدلالاته المختلفة، التي نجد منها معنى: نفخة الحياة.² وفي اللغة الفرنسية القديمة، فإن كلمة (تنشيط) أو (Animation) هي مصطلح تعليمي (Terme didactique) يعني:

¹-Marie Lherault, François Tron :La télévision pour les nuls, première édition, édition First-Gründ: Paris, 2010, pp: 68, 69.

²-Dictionnaire de l'académie Française, cinquième édition, édition ebooksFrance: www.ebooksFrance.com Paris, 1798, p: 144, téléchargé le: 27/11/2012, à: 22:50.

الاتحاد بين الروح والجسد. أما الفعل (Animer)، فيعني: وضع الروح. نقول: نُشِطُ إنسانا ما بروحنا، عندما نقصد تمرير أفكارنا ومشاعرنا لديه. تحمل هذه الكلمة كذلك معنى: التشجيع والتحفيز والتأثير، إضافة إلى دلالة: إضفاء حيوية الحركة والفعل. نقول: إضفاء القوة بروحنا على كتاب ما؛ سواء عن طريق تلك الخطوط والإشارات التي تُبَيِّنُ بها الكلمات والعبارات الدالة، أو بواسطة الطريقة الحيوية التي نقرؤه بها. نقول في هذا السياق: تنشيط محادثة ما، أي جعلها أكثر حيوية.¹ هذا المعنى الذي يقف على دلالة الحياة والحركة ومشاركتها مع الغير، عن طريق استغلال مختلف الإجراءات والتقنيات الناجعة التي تجعل الأداء قريبا متقبلا من الجمهور من الناحية العقلية أو العاطفية أو غيرها. لذلك، ينبغي على المنشطين أن يعرفوا أمرا مهما يتعلق بالتلفزيون، كونه وسيلة جماهيرية تقتضي أن يكسبوا من خلالها استحسان وإعجاب الجميع، والمحافظة على ذلك باستمرار.² ولا شك أن بداية ذلك تكون من الفهم الدقيق والعميق للعملية الاتصالية التي يُمارسها، بداية من إدراك المفهوم الأساسي التالي.

(2) مفهوم الإطار الدلالي في العملية الاتصالية:

يُعتبر من المفاهيم التي بلورها علم النفس وعلم النفس الاجتماعي، وهو خلاصة خبرات الإنسان المتراكمة على مرّ الأيتام، التي تمّ اكتنازها بناءً على الاستعدادات والقدرات الشخصية والخصائص البيولوجية والاجتماعية والثقافية. هذه العوامل تختلف من فرد إلى آخر مثل: العوامل الوراثية، الاستعدادات الفطرية، العوامل البيئية والاجتماعية والثقافية. لذلك، فإنه بناءً على هذه المعطيات، وعلى ما هو موجود في المخزون المعرفي، يقوم الإطار الدلالي بتقييم المعلومات الواردة عبر الحواس. يعني أن هذا التقييم يتمثل في مدى تطابق هذه البيانات مع اهتمامات الفرد ومصالحه وقيمه ومستواه الثقافي؛ فإذا كانت هذه المعلومات غير متوافقة، يتم رفضها ولن يُسمح لها بالدخول دون أن تترك أي أثر على أفكار الفرد.³

كل فرد منا يحمل نطاقا من الخبرات، العادات، التقاليد، المعارف، الاتجاهات والسلوكيات التي تُصاحبه أينما ذهب. وحين يكون الأفراد الذين نتصل بهم لديهم خبرات حياتية مشابهة، فإن فرص التفاهم وتحقيق نجاح الاتصال

¹-Marie Lherault, François Tron: OP.CIT, p: 69.

²- كامل خورشيد مراد: الاتصال الجماهيري والإعلام: التطور، الخصائص، النظريات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة: عمان، 2011، ص ص: 83، 84.

³ حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية: القاهرة، 1998، ص ص: 47، 48.

تكون كبيرة وفعالة. وعلى التقبض، كلما تباعدت الخبرة الحياتية بين المرسل والمتلقي، كلما صعب التفاعل والتفاهم بينهما، وكلما وجدا صعوبات في المشاركة وفهم المعاني.¹

نُحِلنا مفهوم الاشتراك أو المشاركة داخل الإطار الدلالي إلى ضرورة تحقيق الأهداف الاتصالية من خلال مفهوم:

(3) التفاعل الاجتماعي وعلاقته بالاتصال:

يُشير التفاعل الاجتماعي بوجه خاص، إلى تلك العلاقة بين طرفين، تجعل من سلوك أيٍّ منهما مُنبهاً لسلوك الآخر، والتي تتجلى في المواقف الاجتماعية على اختلافها. يتم هذا التفاعل الرمزي عن طريق اللغة، رغم تعدد وتنوع الوسائل الرمزية، شاملة التخاطب، الكتابة، تعبيرات الوجه والجسم، العلامات المختلفة المستعملة من قبل الناس لغرض إيصال الأفكار والمعاني عبر علاقاتهم بالآخرين.²

إنّ الرموز هي الأطر المرجعية التي تُنظّم عملية الإدراك الاجتماعي الذهني إزاء ظواهر واقع التفاعل الحاضر، إضافة إلى أحداث وملابس الحياة الاجتماعية الماضية؛ فالسلوك الاجتماعي لا ينحصر في لحظة زمنية معينة، كما لا يعتمد على الوجود الحقيقي للأشياء التي ترتبط به أو تُمثله. ولا يقتصر أثر الرموز على التفاعل الاجتماعي في صورته التكرارية المستمرة على نمطية واحدة، بل يتعداه إلى مجال التحولات الاجتماعية والتفسيّة للسلوك، التي تُصاحب انتقال الفرد من مرحلة إلى أخرى عبر دورة الحياة التي يقطعها.³

يمكن تعريفه كذلك على أنه العمليات المتبادلة بين طرفين اجتماعيين (فردين أو جماعتين، أو فرد وجماعة صغيرة أو كبيرة) في موقف أو وسط اجتماعي ما، حيث يكون سلوك أيٍّ منهما مُنبهاً أو مثيراً لسلوك الطرف الآخر. يجري هذا التفاعل عادةً عبر وسيط معين: (لغة أو أعمال أو أشياء)، يتم خلال ذلك تبادل رسائل معينة ترتبط بغاية أو هدف محدد. وتتخذ عمليات التفاعل أشكالاً ومظاهر مختلفة، تؤدي إلى علاقات اجتماعية معينة.⁴

يرتبط التفاعل والتكيف الإنساني في الاتصال إلى حد كبير بالإطار الدلالي، أو اللغة المشتركة، التي تُعد إحدى مقومات نجاحه، و من ثمّ نجاح عملية الاتصال بمرمتها، على أساس أنّ التفاعل الاجتماعي يتضمن عناصر و

1 حسني الجبالي: علم النفس الاجتماعي بين النظرية والتطبيق، مكتبة الأنجلو المصرية: القاهرة، 2003، ص: 12.

2 المرجع نفسه، ص: 12.

3 سامي محمد ملحم: سيكولوجية التعلم والتعليم: الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2006، ص: 477.

4 - فوز منصور الحكيم: سوسيولوجيا الإعلام الجماهيري، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع: عمان، 2011، ص: 20.

مكوّنات ذات تنظيم بشري، هي الأفراد و الجماعات و المجتمعات، و عمليات معرفيّة مختلفة كالشّعور و الإدراك و التفكير، و ما ينتج عنها من متغيّرات و تعديلات في السلوك و الاتجاهات و المواقف، لغرض التكيف مع البيئة الاجتماعية.

غالباً ما يقترن هذا النشاط بسمات تأثير وتشويق تتضمن الجمال والفاعليّة والوضوح، بقصد المشاركة والتعبير عن المعاني لإيجاد فهم أفضل للبيئة الاجتماعية؛ فالفرد يمضي يومه متحدثاً أو مستمعاً أو قارئاً... مُنتجاً أو مستورداً للرّموز، فهو بهذا الفعل محاصر ومُتّحَم تماماً في كل مكان أو زمان بنشاط اتّصالي ما.¹

من هذا المنطلق، يمكننا تحديد أسس هذا التفاعل من خلال خمس وسائل، هي:

1. **الاتّصال:** لا يتمّ تفاعل بين فردين دون أن يكون هناك اتّصال بينهما بوسيلة أو بأخرى. ويساعد الاتّصال في الوصول إلى وحدة التفكير وظهور السلوك التعاوني؛ فحين تكون وسائل الاتّصال سليمة، حينها تؤدي بالفرد إلى الشّعور بالانتماء إلى الجماعة. يلعب الاتّصال كذلك دوراً أساسياً في حلّ المشكلات واتّخاذ القرارات بصورة جماعية. وتزيد قوّة الأفراد على التّخاطب بلغات متعدّدة من دائرة الاتّصال اتّساعاً، على الرّغم من وجود فوارق بينهم من التّواحي الاجتماعية، ومن حيث إطار المرجع.

2. **التّوقّع:** في علم النفس، هو الاتّجاه الاستعداد للاستجابة لمنبه معيّن؛ حيث يُصاغ شكل سلوكنا طبقاً لتوقّعاتنا عن الآخرين (تخيّل ردود الفعل)؛ فأنا أُلقي السّلام على الأفراد، لأنّهم يتوقّعون منّي ذلك، وأتوقّع منهم الرّد المناسب. إنّ ازدياد معرفة أعضاء الجماعة لبعضهم البعض، يؤدي بدوره إلى التّحكّم في سلوكهم تجاه بعضهم، طبقاً لما يتوقّعه كلّ منهم من الآخر.

3. **إدراك الدّور وتمثيله:** كلّما كان إدراك الفرد لدوره عميقاً وأدأه جيّداً، كلّما ازداد نجاحه في عمليات التّفاعل الاجتماعي.

4. **الرّموز ذات الدّلالة:** يتوقّف التّفاعل الاجتماعي وأداء الأدوار على وجود رموز ذات دلالة بين الأفراد، كاللّغة، تعبيرات الوجه، حركة اليدين، وغيرها، التي تُعتبر وسائل الاتّصال الجوهرية.

5. **التّقييم:** إنّ عملية التّقييم لسلوك الفرد ولسلوك الآخرين ودوافعهم وأفعالهم، تُعتبر من مضمون الأسس والوسائل التي تتكامل بها عملية التّفاعل الاجتماعي. وُقصد بالتّقييم: إعطاء قيمة أو تقدير للأشياء أو الظواهر أو الأفكار أو أنماط السلوك.²

(4) **مهارّة القدرة على التّخيّل من منظور اتّصالي نفسي:**

¹ - حسني الجبالي: مرجع سبق ذكره، ص: 130، 131.

² - كرم شلبي: المذيع وفن تقديم البرامج في الرّاديو و التلفزيون، دار و مكتبة الهلال للطباعة و التّشريح: بيروت، دار الشّرق للنشر و التوزيع و الطّباعة: جدّة، 2008، ص: 31.

الخيال مطلب أساسي لعمل المنشط في التلفزيون، لأنه يدخل في إطار الإبداع، كونه الطريق إلى الابتكار؛ فالشخص الذي لا يملك القدرة على التخيل لا يصلح لهذه المهنة، لأنه سيكون عاجزا عن التعبير التلقائي والارتجال ومواجهة الجمهور، سواء داخل الاستوديو أو خارجه. من ناحية أخرى، فإن المنشط عندما يكون وحده داخل الاستوديو، أمام الميكروفون والكاميرات، فإن عليه أن يتخيل هؤلاء الأشخاص الذين يتحدث معهم، وإذا لم يستطع ذلك، فإن حديثه وطريقة أدائه ستبدو فاترة ومسطحة لا تعني ولا تحُصُّ أحدًا؛ وينتج عن ذلك فقدان خاصية التواصل مع المتلقين، وهي أساسية في مثل هذا العمل.¹

نستنبط من هذا الكلام كذلك، مفهوم التصور الذهني أو الصورة الذهنية التي تنبثق من كلمة: التخيل. وهي نعمة من الله تعالى، أوجدها للإنسان كي يستغلها أحسن استغلال، لأنه يساعد على اكتساب عادات جيدة والتخلص من السيئة، وكذا في وضع الأهداف وبرمجة كيفية تحقيقها. وإذا أردنا التعمق في إدراك هذا المفهوم، ينبغي علينا مراجعة الأدبيات المعجمية العربية القديمة، حيث يذكر مختار الصحاح أن: التخيل يأتي بمعنى التصور، تحت مسمى التخيل؛ لذلك نجد في كتب التراث بهذا المعنى. وقد يكون بمعنى التوهم، كما ذكره الحارث المحاسبي في كتابه "التوهم". يُعرّفه معجم اللغة كذلك بأنه: الصورة الذهنية لشيء غير موجود في الواقع في اللحظة التي يتم تصور الشيء وتخيّله. وفي القاموس المحيط: تخيل الشيء له، والخيال والخيالة: ما تشبه لك في اليقظة والحلم من صورة. ومنه الخيال: وهو كساء أسود يُنصب على عود، يُخيل به للبهائم والطير، فتظنّه إنسانا. وفي "مصطلحات العرب" لمجدي وهبة أنه: الملكة الذهنية القادرة على تصور الأشياء، مع غيابها عن متناول الحس؛ وذلك بإعادة تشكيلها في كيان جديد متميز منسجم.²

أما في الاصطلاح، فإن المعجم الموسوعي لعلم النفس، يُعرّفه بأنه عبارة عن استخدام بنائي لخبرة إدراكية سبق اكتسابها. أما استخدامها، فإنه لا يكون إبداعيا بالضرورة، بل يبدو أحيانا في صور ذهنية آتية على المستوى التصوري. لكن الخيال لا يكون برؤيته مجرد إعادة إنتاج ذهني من مقومات خبرة سابقة، إنما قد يكون تشكيلا جديدا من المادة المستمدة من خبرة سابقة. لذلك فالخيال قد يكون إبداعيا وقد يكون استرجاعيا؛ يكون إبداعيا عندما يتصور الإنسان

¹ -عبد الناصر بن عبد الرحمان الزهراني: البرمجة اللغوية العصبية، الجزء الأول، دار ابن حزم للطباعة و النشر و التوزيع: بيروت، 2005، ص: 143.

² المرجع نفسه، ص: 144.

أوضاعا ومواقف لم يرها أو يسمع عنها أو يشمها أو يستطعمها من قبل، وقد يكون المرء مسيطرا على تشكيله، ويكون تقليديا عندما يكون مرتبطا بالماضي ويستخدم تلك المواقف والأوضاع من الذاكرة.¹

يحتاج التّخيل أيضا إلى التّحكّم في العمليّات الدّاخلية التّالية:

1. **التّعاطف:** يعني أن نرى الأشياء من منظور الآخرين؛ لأنّ هذه القدرة تخلق تأثيرا طويلا الأمد فيهم. عندما يعرف الناس أنّنا نرى ما يرونه ونشعر بما يشعرون به، وننألم ممّا يتألمون منه، فإنّهم سيكونون مستعدين للتأثر بنا. يرتبط التعاطف بفهم موقف الآخرين ومشاعرهم ومخاوفهم بصورة واقعية؛ وهو القدرة على تمثّل مواقف الآخرين وتقدير ما هم فيه وما يتعاملون معه. عندما يدرك الناس أنّ المرسل متوحّد معهم عاطفيا، فإنّ انفتاحهم على محاولاته التأثير فيهم يزداد بصفة هائلة.²

هذا الطّرح الذي اهتمّت به نظريّات التّقمّص الوجداني في علم النّفس، والتي يمكن للمنشط الاستفادة من مخرجاتها؛ حيث تُشير عملية استنتاج ردود الفعل وأخذ الأدوار باستمرار إلى أنّ الإنسان يُكيّف نفسه ويستطيع أن يغيّر سلوكه ليتواءم مع الطّروف والوضع الاجتماعي الذي يجد نفسه فيه، وذلك بأن يُطوّر توقّعات يقوم من خلالها بأدوار الآخرين، أو بالاستنتاجات أو بفعل الأمرين معا.³

إذا افترضنا أنّ معلومات الإنسان من الدرجة الأولى هي عن نفسه، أو أنّه يُكوّن مفهوما معيّنا عن ذاته قبل أن يتّصل بالآخرين، نستطيع أن نفحص سلوك بعض الأفراد ونحاول تفسير نتائج ذلك السلوك على التّقمّص الوجداني. ينبغي أن نعرف أنّ كلّ ممّا يُطوّر ويعمّم عن الآخرين على أساس خبراتنا في ظروف اجتماعية معيّنة، و على أساس أدوار الآخرين المتتابة التي نقوم بها، لأنّ التّعميم على الآخرين يوفّر لنا مجموعة من التّوقّعات عن الطّريقة التي يجب أن نتصرّف بها. وهذا هو ما نعبه بمفهوم الذات؛ أي مجموعة من التّوقّعات التي نعتقها عن الطّريقة التي يجب أن نتصرّف بها في ظرف معيّن. يمكن تطويرها عن طريق الاتّصال، وعن طريق أخذ أدوار الآخرين والتّصرّف نحوهم كمحور للاتّصال، وعن طريق التّعميم عنهم.⁴

¹ كيرت. ديليو. مورتينسين: ذكاء الإقناع: المهارات العشر اللازمة للحصول على ما تريده بالضبط، الطبعة الأولى، ترجمة ونشر: مكتبة جريز: الرياض، 2011، ص: 164.

² بسام عبد الزّحمان المشاقبة: نظريّات الاتّصال، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتّوزيع: عمان، 2011، ص: 197.

³ فوز منصور الحكيم: مرجع سبق ذكره، ص: 132.

⁴ محمد منير حجاب: نظريّات الاتّصال، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتّوزيع: القاهرة، 2010، ص: 159-161.

2. القدرة على مراعاة الموقف الاتصالي في تصوير الواقع: يُقصد بالموقف الاتصالي: جميع العوامل المكوّنة والمؤثّرة في تشكيل الفعل الاتصالي. يتفق هذا المفهوم مع ما يُقصد به في البلاغة بمراعاة مقتضى الحال؛ أي معرفة العوامل التي كوّنَت العمل الإبداعي.

يحدث الاتصال عادةً في موقف معيّن، تؤثر طبيعته على طبيعة الحدث الاتصالي. كما يتأثر الاتصال بالحالة النفسية لكلّ من المرسل والمستقبل، وبكلّ من الوقت والزمن الذي ينتج فيهما الفعل الاتصالي.

يمثّل الموقف الاتصالي الاتجاه الأساسي للمدخل النظري الذي تبنّاه فرانكلين فيرينج في دراسة الاتصال، مميّزاً إيّاه بأنّه يحتلّ أهمية خاصّة كمقدّمة ذات قيمة تفيد في تحليل وإيضاح مجموعة من المفاهيم المحورية في ميدان الاتصال. وإذا كانت النظرية السائدة في المؤلفات العلمية قبل فيرينج تقوم على الادّعاء بأنّ عملية الاتصال هي عبارة عن عملية انتقال بسيطة للأفكار أو المعلومات أو لبعض المعاني من شخص متّصل أو مرسل إلى شخص آخر مُتّصل به أو مستقبل، فإنّ المفهوم الجديد الذي أُدخل على تلك النظرية، يشير إلى أنّ هناك مرسلين أو أشخاص يقومون بالاتصال، ثمّ مفسّرين أو متلقّين، بدلا من المتّصل بهم أو المستقبلين للمعلومات. عندما قام فيرينج بفحص العلاقات الديناميكية المتبادلة بين الطرفين المذكورين، أوضح كيف أنّ معرفة ديناميات السلوك الدّاخلية في عملية بناء الواقع أو تشكيله، تُعتبر مطلبا أساسياً لفهم وظيفة المواقف الاتصالية في العلاقات الإنسانية.

نظرا لأهمية هذا المفهوم في إيضاح طبيعة عملية الاتصال الإنساني، خاصّة من وجهة نظر علم النفس الاجتماعي، فإنّنا نرى أنّه يكون لزاما علينا حينئذ أن نُحدّد مضامينه المتّصلة بالنقاط الثلاث التالية:

1. تحليل وظيفة الرّموز في الاتصال.
2. تبيان دور النسق القيمي عند الشّخص في عملية الإدراك وملاءمته لنظرية الاتصال.
3. إيضاح كيف أنّ هذا المفهوم لا يُغرّقنا في مشكلة الواقع الذي يوجد وراء تلك الرّموز، بل إنّهُ يُدكّرنا بأنّ الأشخاص يستخدمون الرّموز كوسيلة للتّوافق مع هذا العالم الذي يعيشون فيه.

هذا، ويُشير الموقف إلى وجود نمط من القوى والعوامل التي تنطوي على معنى شامل، من الممكن أن نُطلق عليها مصطلحا معيّنا أو عبارة محدّدة. وتتجلّى المواقف الإنسانية أو تُعبّر عن ذاتها في شكل أنماط سلوكيّة أو أنماط للتفاعل بين الأشخاص، تبدو وكأنّها تحظى باتّساق معيّن، يجعلها قابلة للتنبؤ باستمرار، كون الموقف يدور حول شيء معيّن أو فعل أو منبه يُشار إليه بلفظ محدود.¹

5) كيف يمكننا الاستفادة من البرمجة اللغويّة العصبية؟:

1 أيمن خلف: رحلة عبر البرمجة اللغويّة العصبية NLP، الطبعة الثالثة، مكتبة دار الإرشاد: حمص (سوريا)، 2008، ص: 26.

البرمجة اللغوية العصبية علم يكشف لنا عالم الإنسان الداخلي وطاقاته الكامنة، ويمدّنا بأدوات ومهارات نستطيع بها التعرف على شخصية الإنسان، طريقة تفكيره، سلوكه، أدائه، قيمه والعواطف التي تقف في طريق إبداعه وتفوّقه. كما يمدّنا بأدوات وطرائق يمكن بها إحداث التغيير الإيجابي المطلوب في تفكير الإنسان وسلوكه وشعوره وقدرته على تحقيق أهدافه. كلّ ذلك وفق قوانين تجريبية يمكن أن تُختبَر وُقاس.¹

البرمجة اللغوية العصبية هي دراسة بنية التجربة الذاتية وكلّ ما يمكن حسابه وتوقعه، انطلاقاً من الاعتقاد بأنّ كلّ سلوك له بنية، وذلك للتمكّن من إيجاد طرائق جديدة عن الكيفية التي يؤثر بها الاتصال اللفظي وغير اللفظي على الدماغ، وذلك ما يوفّر فرصة الاتصال بالآخرين بطريقة أحسن، وكذا إمكانية مراقبة وظائف الجهاز العصبي بطريقة أفضل.²

الخلاصة هي: أنّ البرمجة اللغوية العصبية تتعامل مع الطريقة التي نقوم بها من خلال حواسنا الخمس بتصفية وترشيح التجارب التي ترد إلينا من العالم الخارجي، فضلاً عن كيفية استخدام هذه الحواس الداخلية، سواء عن قصد أو بدونه، لتحقيق النتائج المرجوة. ينصب الأمر كلّ على الطريقة التي نتأمل أو نفكر بها. إنّ الطريقة التي نفكر بها - أي التّصوّر والتّخيّل وأنماط الاعتقاد - هي التي تحدّد ما نفعله وما ننجزه. وعلى هذا الأساس يمكننا أن نصف البرمجة اللغوية العصبية مؤقّتاً بأنّها: "فنّ وعلم التّفوّق الفردي".³

كتب المؤسس الأوّل لهذا العلم "ريتشارد باندلر" في المجلد الأوّل من كتابه بنية السّحر The structure of magic قائلاً: "إنّنا كبشر لا نتفاعل مباشرة مع العالم، بل يخلق كلّ منّا صورة تمثيلية للعالم الذي نحيا فيه؛ بمعنى أنّنا نضع خطّة أو نموذجاً نستخدمه لتكوين سلوكنا. إنّ ما يُحدّد تصوّرنا للعالم إلى درجة كبيرة، هو الشّكل الذي ستكون عليه تجربتنا فيه، وكيف سننظر له، وما الخيارات المتاحة لنا بينما نعيش فيه." وقد فسّر هذه التركيبة للخريطة الذهنية كما يلي: "إنّ الإدراك والخبرة عمليّتان نشيطتان وليستا غير فاعلتين. إنّنا جميعاً نكوّن تجربتنا الشّخصية من تأثيرات العالم الخارجي. والسبب وراء أنّنا لا ننتهي لنفس النموذج أنّ تجربتنا تحكمها بعض القيود: قيود جهازنا العصبي

1 عبد الرحمان عزّي: الإعلام وتفكّك البنيات القيمية في المنطقة العربية: قراءة معرفية في الرواسب الثقافية، الطبعة الأولى، الدار المتوسطة للنشر: تونس، 2009، ص: 208.

2 هاري ألدن: البرمجة اللغوية العصبية: علم وفنّ حديث يمكنك من تحقيق ما تريد، الطبعة الثانية، ترجمة ونشر: مكتبة جرير: الرياض، 2007، ص: 05.

3 ريتشارد باندلر: دليل ريتشارد باندلر للدّخول في حالة الإيحاء: كيفية استخدام قوّة التّنويم المغناطيسي لإحداث تغيير دائم دون معاناة، الطبعة الأولى، ترجمة ونشر: مكتبة جرير: الرياض، 2011، ص: 30، 34.

الشخصي (قيود عصبية)، وقيود المجتمعات التي تعمل فيها (قيود اجتماعية)، وقيود التاريخ الفريد لكل شخص (قيود شخصية).¹

يمكننا شرح هذه القيود بإيجاز كما يلي:

1. **القيود العصبية:** إننا نستقي معلوماتنا من العالم الخارجي عن طريق مدخلات خمسة، وهي القنوات الحسية المرئية، السمعية، الحسية الحركية (اللمس، الشم، التذوق). كل حاسة لها نفس الثقل كالأخرى، إلا أننا نُفضّل واحدة أو اثنتين عن الباقي. وهذا ما يُعرف بالتفضيل الحسي أو نظام الحس المفضل.

2. **القيود الاجتماعية:** نخضع كأفراد في مجتمع معين إلى عدد من المرشحات المتفق عليها، أهمها اللغة التي وُلدنا ونحن نتكلمها. فكلما كانت لغتنا محدّدة ومميّزة، وكلما كنّا قادرين على تحديد الفوارق، كانت تجربتنا أثري. وهذا هو المفهوم الأساسي لممارسة البرمجة اللغوية العصبية.

3. **القيود الشخصية:** كما هو ظاهر من الاسم، فإنّ الفئة الثالثة من القيود تنشأ من تجربتنا الشخصية. لقد ولدنا جميعا داخل مجموعة معيّنة من الظروف، وفي مراحل نموّنا، نواجه كمّا متزايدا من الخبرات، تؤدّي بدورها إلى ميلنا لأشياء بعينها وعدم حبّنا لأشياء أخرى، هذا إضافة إلى دور العادات، القوانين، المعتقدات والقيم في ذلك. ويمكن أن تصبح الخطّة التي نصنعها من هذه الأشياء ثريّة ومفيدة، أو عقيمة وهدامة. وما لم نفهم كيف نخلق عالما الشخصي، فسنظلّ نحى في حيرة وألم.²

يقترح علينا هذا العلم تقنيّات عديدة، يمكنها تطوير الخيال، وبالتالي الأداء الاتصالي ودفعه نحو النجاح

والفعاليّة العالية، منها:

(6) تقنية المراسي:

للحالات الذهنيّة أثر كبير وفعال في التفكير والسلوك. لكن كيف نستطيع استغلالها كي نصل إلى حالة من التمكن في اللحظة الزاهنة؟ نحن بحاجة إلى طريقة ما تجعل هذه الحالات متاحة لنا بشكل مستمر، بحيث نصل بها إلى حالة من الاستقرار والثبات على الفور. لا شك أنّ كلاً ممّا لديه تاريخ شخصي ثري بالحالات الانفعالية المختلفة. ولكي نعاود الشّعور بتلك الحالات نحتاج إلى منبّه أو مثير؛ نحتاج إلى شيء في الحاضر يقترن بتجاربنا، نستطيع عن طريقه استشارة وتنبية التجارب الأصلية، وبصورة طبيعية تقوم عقولنا بربط التجارب بعضها ببعض فيما يُعرف بالاقتران

¹ - المرجع نفسه، ص ص: 34، 35.

² - جوزيف أوكونر وجون سيمور: مدخل إلى البرمجة اللغوية العصبية NLP، مهارات نفسية لفهم الآخرين والتأثير فيهم، ترجمة: الشركة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، دار الميمان للنشر والتوزيع: الرياض، 2004، ص: 151 - 153.

أو التّرابط. إنّ هذا المثير أو المنبّه الذي يرتبط بحالة فيسيولوجيّة معيّنة، ويعمل على إثارة هذه الحالة، هو الذي تُطلق عليه اسم " المرساة " في لغة البرمجة اللّغويّة العصبيّة.¹

إنّ المرساة - إذن - هي أيّ شيء يستطيع الوصول بالإنسان إلى حالة انفعاليّة معيّنة، تُكوّن عادات سلوكيّة عن طريق التّكرار، بحيث إذا تعرّض الإنسان إلى منبّه ما كألوان أو حادّة معيّنة، رجع بذاكرته إلى ذكرى مُشابهة، يتمكّن من خلالها إرساء الانفعالات الحاليّة بالطريقة ذاتها التي استجاب بها في الماضي.²

إذا أردنا أن نُسقط هذه الفكرة على أداء المنشط التلفزيوني، فإننا نعلم أنّه لا يتعامل أو يُمارس الاتّصال الجماهيري مع آلة الكاميرا، و إنّما مع الجماهير المتلقّية. الأمر الذي يتطلّب منه قدرة كبيرة على تحيّلهم و المواقف الاتّصاليّة المتناولة، كأن يعتمد على خبرة ماضية (موقف مخزن مثلاً) و يقوم بإرسائها على موقف يتناوله عبر الكاميرا، مسقطاً المشاعر و العواطف التي حملتها تلك الخبرة الشخصيّة على الموقف المتناول مع الجماهير. و إذا لم يجد المنشط خبرة يمكنه إرساؤها، في هذه الحالة، يستطيع الرجوع إلى مواد أخرى مصوّرة تحمل تلك المواقف، يقوم بإشباع بصره بها، و بالتّالي مشاعره كذلك، ليتمكّن من محاولة إرسائها على الموقف المتناول.

تقول فيرجينيا ساتير في هذا الصدد: " لا تكون للكلمات أيّة طاقة أو تأثير، ما لم تُستحيث أو تُثير صورة. الكلمة في ذاتها لا أثر لها على الإطلاق. أحد الأشياء التي أتذكرها دائماً هو السّؤال: ما الكلمات التي تنير صورا لدى النّاس؟. و بعد ذلك يتّبع النّاس الشّعور الذي تجلبه الصّورة."³

هكذا نكون قد حاولنا تصوير بعض أهمّ الأفكار أو المعارف والتقنيّات التي تحملها مهارة التّخيّل، التي ينبغي أن تتوفّر أدائيّاً لدى كلّ الممارسين، كونها من أدوات التّفاعل الاتّصالي القويّة والفعّالة، لأنّها تُساهم في تسهيل مهمّة إدراك الأحداث والوقائع أو ما يجري في بيئة معيّنة بكلّ المواقف والشّحنات التي تحملها. وبالتالي، إمكانيّة الاعتماد على لغة طبيعيّة غير مصطنعة ولا مُتكلّفة، يتمكّن من خلالها رجل الاتّصال من الوصول إلى درجات عالية من الفعاليّة والاشتراك والتّفاعل مع المتلقّين.

¹ - المرجع نفسه، ص: 154.

² - كونيرا أندرياس، ستيف أندرياس: قلب العقل: الاستفادة من قوتك الداخليّة في التّغيير باستخدام البرمجة اللّغويّة العصبيّة، الطبعة الثانية، ترجمة و نشر: مكتبة جرير: الرياض، 2008، ص: 80.

³ - أستاذ الإذاعة والتلفزيون، قسم الإعلام والاتصال، جامعة الملك خالد-السعودية

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: باللغة العربية:

1. ابن منظور، أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم الإفريقي المصري: لسان العرب، الطبعة الأولى، المجلد السابع، دار صادر: بيروت، 1883، ص: 413.
2. ألد، هاري: البرمجة اللغوية العصبية: علم وفن حديث يمكنك من تحقيق ما تريد، الطبعة الثانية، ترجمة ونشر: مكتبة جرير: الرياض، 2007، ص: 05.
3. أندرياس، كونيرا و أندرياس، ستيف: قلب العقل: الاستفادة من قوتك الداخلية في التغيير باستخدام البرمجة اللغوية العصبية، الطبعة الثانية، ترجمة و نشر: مكتبة جرير: الرياض، 2008، ص: 80.
4. أوكورنر، جوزيف وسيمور، جون: مدخل إلى البرمجة اللغوية العصبية NLP، مهارات نفسية لفهم الآخرين والتأثير فيهم، ترجمة: الشركة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، دار الميمان للنشر والتوزيع: الرياض، 2004، ص: 151 - 153.
5. باندلر، ريتشارد: دليل ريتشارد باندلر للدخول في حالة الإيحاء: كيفية استخدام قوة التنويم المغناطيسي لإحداث تغيير دائم دون معاناة، الطبعة الأولى، ترجمة ونشر: مكتبة جرير: الرياض، 2011، ص: 30، 34.
6. الجبالي، حسني: علم النفس الاجتماعي بين النظرية والتطبيق، مكتبة الأنجلو المصرية: القاهرة، 2003، ص: 12.
7. حجاب، محمد منير: نظريات الإتصال، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع: القاهرة، 2010، ص: 159 - 161.
8. الحكيم، فواز منصور: سوسيولوجيا الإعلام الجماهيري، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع: عمان، 2011، ص: 20.
9. خلف، أيمن: رحلة عبر البرمجة اللغوية العصبية NLP، الطبعة الثالثة، مكتبة دار الإرشاد: حُصص (سوريا)، 2008، ص: 26.
10. الزهراني، عبد الناصر بن عبد الرحمن: البرمجة اللغوية العصبية، الجزء الأول، دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع: بيروت، 2005، ص: 143.
11. شلي، كرم: المذيع وفن تقديم البرامج في الراديو والتلفزيون، دار ومكتبة الهلال للطباعة والنشر: بيروت، دار الشروق للنشر والتوزيع والطباعة: جدة، 2008، ص: 31.

12. عزّي، عبد الرحمان: الإعلام وتفكّك البنيات القيمية في المنطقة العربية: قراءة معرفية في الرواسب الثقافية، الطبعة الأولى، الدار المتوسطة للنشر: تونس، 2009، ص: 208.
 13. مراد، كامل خورشيد: الاتصال الجماهيري والإعلام: التطور، الخصائص، النظريات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة: عمان، 2011، ص: 83، 84.
 14. المشاقبة، بسام عبد الرحمان: نظريات الاتصال، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع: عمان، 2011، ص: 197.
 15. مكاوي، حسن عماد والسيد، ليلي حسين: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية: القاهرة، 1998، ص: 47، 48.
 16. ملحم، سامي محمد: سيكولوجية التعلم والتعليم: الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2006، ص: 477.
 17. مورتنسين، كيرت. دبلو. ذكاء الإقناع: المهارات العشر اللازمة للحصول على ما تريده بالضبط، الطبعة الأولى، ترجمة و نشر: مكتبة جرير: الرياض، 2011، ص: 164.
- قائمة المراجع بالأجنبية:

- Lherault, Marie et Tron François: **La télévision pour les nuls**, première édition, édition First-Gründ: Paris, 2010, pp: 68, 69.
- **Dictionnaire de l'académie Française**, cinquième édition, édition ebooks France: www.ebooksFrance.com Paris, 1798, p: 144, téléchargé le: 27/11/2012, à: 22:50.