مقياس تقنيات الاتصال

السنة الثالثة ليسانس (قسم الإعلام)

المجموعة 1

الأستاذ المحاضر : د. إسماعيل مرازقة

الدرس السادس

تقنيات توزيع الكلام

يرتبط تحسن ورشات الاتصال بشكل كبير بالنقاش الذي تجريه، وقوة هذا النقاش يرتبط بشكل وثيق بقدرة تعبير كل مشارك. فينبغي للجميع أن يكونوا قادرين على الكلام والتبادل ومواجهة بعضهم بعضا بأسلوب مفيد . ومن تقنيات توزيع الكلام ما يلي:

1 – تقنية عصا الكلام baton de parole:

يرمز للكلام بعصا أو بأي شيء آخر. فكل من يمتلك العصا هو الوحيد المخول له التعبير، ولا ينبغي للآخرين مقاطعته. وعندما ينتهي من الكلام يحول عصا الكلام إلى من يطلبها وهكذا. هذه الطريقة تسمح بمشاهدة ومعاينة visualiser دوران الكلام والاحتكارات الممكنة له.

2 – تقنية دورة الكلام M tour de parole

يسجل عضو من المجلس (قد يكون مقررا) دوران الكلام . من يرغب في الكلام ينبغي له التعبير عن ذلك برفع اليد، فيضيف المقرر (أو عضو المجلس) اسمه في قائمة الراغبين في الكلام. هكذا كل واحد ينتظر دوره في قول ما يريد حسب القائمة المسجلة. تسمح هذه الطريقة بتجنب الحوارات وتسمح لكل مشارك بأخذ الوقت الكافي للتفكير بشكل جيد قبل مداخلته وتجنب تكرار ما قيل سابقا. بمعنى أنها تساعد على بناء تفكير جماعي.

3 – تقنية تذكرة الكلام ticket de parole :

كل مشارك لديه عدد محدد من التذاكر (مثلا 3 تذاكر)، وينبغي له تسليم تذكرة في كل مرة يتكلم حتى ولو تكون المداخلة قصيرة جدا. وعندما تستنفد كل التذاكر لن يكون له حق في الكلام. ويمكن أيضا تحديد مدة المداخلة الواحدة بوقت معين كأن تكون 5 دقائق مثلا. هذه الطريقة تساعد على تجنب الاحتكار وعلى تنظيم سير المداخلات في أي اجتماع.

4 – تقنية وميض الغلق fermeture éclaire :

وتسمى أيضا لمعان البرق. خلال دوران الكلام وعندما يسجل المشاركون أسماءهم لأخذ الكلمة نحرص أن يكون هناك تناوب منطقي في توزيع الكلام، كأن يكون تناوب رجال – نساء مثلا. وحتى إذا سجل رجلان اسميهما تواليا أي واحدا بعد الآخر مباشرة، ورغبت امرأة في الكلام، تبرمج آليا بينهما والعكس صحيح (امرأة بعد امرأة في قائمة المسجلين يبرمج رجل بينهما) .

5 – تقنية التناوب أو التداول alternance

هنا يفضل إعطاء الكلمة لأولئك الذين لم يأخذوها بعد ونحرص على أن الأوقات المخصصة للكلام لا تكون طويلة جدا.

6 – تقنية دوران الطاولة tour de table :

تسمى أيضا cercle prodas . هنا كل مشارك يعبر عن رأيه في موضوع النقاش الوقت الذي يريد. ولكل مشارك دوره حتى يستطيع كل المشاركين التعبير عن آرائهم.

تقتضي العملية وضع أعضاء الجماعة على شكل حلقة cercle من 5 أشخاص إلى 8 تقريبا، بطريقة تشجع التبادلات البصرية والسمعية. ونطرح سؤالا أو مسألة أو قضية وكل مشارك يأتي دوره ليطرح وجهة نظره أو موقفه إو إجابته. وتكون المداخلات للواحد بعد الآخر حسب جلوسهم في الطاولة حتى تكتمل دورة الطاولة مع ملاحظة أن مدة المداخلات قد تختلف من جماعة إلى أخرى حسب حجم الجماعة.

ويفترض في هذه التقنية أن تكون دورة ثانية للكلام حول الطاولة وهنا إذا أراد أي عضو الكلام تعط له الفرصة لإبداء رأيه ومشاركة الجميع تجربته، على أن يحرص المنشط أن لا تكون هناك ردة فعل أو أسئلة في هذا الوقت (أي في الدورة الثانية).

ومن المهم هنا التمييز بين ثلاثة أوقات:

أ) **المرحلة الأولى** : يبين فيها المنشط المراحل للجماعة وقواعد العملية وأن يقولوا ما ننتظر منهم في كل مرحلة.

ب) **المرحلة الثانية** : ويكون فيها ما يلي :

- يمكن لكل عضو التعبير خلال وقت معين يحدد سلفا (مثلا دقيقتان) وهو حر في إنهاء مداخلته قبل انتهاء الوقت المحدد له.
- يمكن أيضا تجاوز الدور والامتناع عن الكلام.
- عندما يعبر أي عضو عن رأيه (يكون في مرحلة التعبير) لا يمكن للآخرين التدخل. أي ليس هناك مجال للمقاطعة. وإذا أمكن ليس هناك مجال حتى لإبداء علامات الامتعاض أو الاستحسان بتعابير الوجه)

ج) **المرحلة الثالثة** : ونجد فيها التحقق من ردات الفعل أو إثارتها ونجد أيضا طلب معلومات إضافية تكميلية وتوضيحات. ودور المنشط في هذه المرحلة هو ضبط الكلام وتنظيمه.

وهكذا نحقق دورتين للطاولة عادة، حتى نسمح لكل عضو بإكمال فكرته خلال المداخلة الثانية، والإتيان بعنصر جديد، أو الإجابة عما قاله عضو آخر سابقا.

7 – تقنية النقاش بدعامة :

ونقصد بها العملية الاتصالية التي نلجأ فيها إلى استخدام بعض الأدوات دعامات في الشرح والتفسير. ومن هذه الدعامات الفيديو، القرص المضغوط، الحامل، الفيلم، الكتاب، الشريط التلفزيوني، المقال الصحفي، التحقيق....إلخ.

8 – تقنية لغة الصورة photolangage :

هي دعامة بصرية تساعد على التعبير نجد في مضامينها الطبيعة paysage والشخصيات والرسومات...إلخ.

9 – تقنية دراسة الحالة :

هي عرض عن وضعية ملاحظة في الحياة اليومية أو المهنية تستدعي حلا أو قرارا يمكن أن يدعم بوثيقة أو يستنتج من خلال تجربة الجماعة نفسها. مثلا : لماذا هذا التمرين الذي يستلزم 15 دقيقة للمعالجة استغرق 45 دقيقة؟ ولماذ عمل كهذا تم التحضير له منذ مدة لم يتوصل إلى نتيجة ولا يبعث على الرضا؟ لماذا لا نفهم الرياضيات مثلا؟...إلخ.

تطرح الحالة على كل عضو ليدرسها، ثم يجتمع 3 إلى 6 أشخاص في فوج ليتحدد ما يلي :

- تحديد مختلف جوانب المشكلة.
- اقتراح حلول.
- اختبار الحلول المختلفة ومجابهتها.
- الاحتفاظ بكل حل وصياغته بشكل واضح.

بعد ذلك، يعرض كل فوج ملخصا للجماعة الكبيرة (كل الجماعة) مع محاولة استخراج حلول لاعتمادها حسب ترتيب الفعالية.

تسمح هذه التقنية بإثارة مواجهة الآراء واكتشاف أفكار الآخرين وتحليل المشاكل.

10 – تقنية المحاكاة أو التمثيل la simulation :

هي وضعية مجسدة وواقعية concrète يعاد بناؤها reconstituée حسب أنموذج يعيد إنتاج المميزات الرئيسة للوضعية الحقيقية الأصلية. أي سيناريو يقود المشاركين إلى التصرف إزاء وضعية محرجة أو صعبة. وعموما يؤدي الفرد المكلف دورا قريبا جدا من ذلك الذي يمكن أن يقوم به في الواقع. وهنا لابد أن يكون هناك منشط، لكن عليه أن لا يتدخل بشأن المضمون بل هو ينظم ويحاكي فقط مع وجود ملاحظين يسجلون ما يحدث ويسمحون بالتحليل.

وتسمح هذه التقنية بما يلي :

- إثارة ردات فعل reactions إزاء وضعية مجسدة.
- تحليل ردات الفعل هذه وإيجاد أفضل الأجوبة.
- ضبط ردات الفعل مع الوضعيات.
- معرفة بعضنا جيدا.
- الجرأة بسهولة أكبر للمبادرة إلى النقاش في الواقع.

11 – تقنية لعبة الأدوار le jeu de roles :

تقتضي هذه التقنية بأن نجعل بعض المشاركين في الجماعة يؤدون أدوارا غير معتادة أمام الآخرين، لنجعلهم يشعرون بالدوافع وبأنماط التفكير المختلفة وتطوير قدراتهم للفهم والتأقلم والتكيف.

إن ذكر تفاصيل هذه التقنية يستدعي تكوينا من عدة أيام، لكن حسبنا أن نشمل ما ينبغي فعله لتنظيم لعبة الأدوار في النقاط التالية:

- تحديد العناصر الرئيسة لوضعية الانطلاقة. المكان، الحقبة (الزمان époque)، الشخصيات والدور.
- ترك أعضاء الجماعة يتطوعون بأنفسهم للقيام بالأدوار.
- ترك مجال للارتجال.

بعد الارتجال يسأل المنشط الممثلين les acteurs (الذين يقومون بالأدوار) والجمهور عن إحساسهم، وماذا أثر فيهم أكثر، وهل الأفكار بناءة، وهل الردود ملائمة أم لا.

ومن المهم جدا هنا أيضا أن نجعل الطلبة يقومون بدور الأستاذ الذي يحاول تمرير فكرة أو تقديم شرح، أو منشط مشروع يشرح منهجية عمله، أو باحث يعرض نتائج بحثه، أو مسير يبرز أهدافه، أو كاتب إدارة secrétaire يحاول الإحاطة والاستجابة لانشغالات الطلبة، أو صحافي يجري مقابلة ....إلخ، حتى يشعر أعضاء الجماعة بصعوبات الاتصال وبمهمات الأشخاص الآخرين، فيتحلون بروح المسؤولية.

12 – تقنية أسئلة – أجوبة questions – reponses :

يطرح هنا المنشط موضوعا عاما، ثم يكتب المشاركون، حسب من 2 إلى 5، كل الأسئلة التي تبدو لهم مهمة حول الموضوع. ثم يتم انتقاء سؤالين أو ثلاثة تكتب على ورقة وتوضع في علبة.

في المرحلة الثانية تسحب الجماعات ورقة من العلبة عشوائيا، وتعمل على إيجاد حلول أو إجابات لما يطرحه الموضوع من إشكاليات.

في المرحلة الثالثة يعرض فرد من كل مجموعة على الجميع الأسئلة التي تم سحبها والنتائج التي توصلت إليها جماعته.

تختم العملية بحوصلة أو خلاصة وخاتمة من المنشط.

13 – تقنية ندوة النقاش la discussion en panel:

يشكل فوج صغير من الأشخاص الأكفاء في الموضوع ندوة (يشكلون ندوة). كل شخص يختار حسب معارفه أخذا بعين الاعتبار تكامل أعضاء الفوج.
يضع الفوج نفسه في مكان يراه الجميع جيدا، مقابل الجماعة الكبيرة. ويكون ضمنه منشط يكون دوره شرح عملية الندوة وإجراءاتها والحرص على السير الجيد للنقاش والعمليات المحيطة بها، وتقديم الخلاصة النهائية.
ويمكن أن تتحقق الندوة panel مما يلي:

المرحلة 1 :

يناقش أعضاء الفوج الموضوع بصوت مرتفع مدة 45 دقيقة. خلال هذه المدة، يمكن للحضور (من الجمهور الكبير) بعث رسائل مكتوبة لأي عضو من الفوج يشارك في النقاش، وذلك على ورقة صغيرة تطوى ويكتب على ظهرها اسم المرسل إليه. وينبغي هنا توفير عدد كاف من الأوراق ولوازم الكتابة.
يقدم الورقة (الرسالة) ساعي بريد facteur يتحرك بين صفوف الجمهور وينقل كل رسالة إلى المنشط الذي يطلع عليها قبل تسليمها إلى المرسل إليه. ومن ثمة هناك إمكانية إلغاء بعض الرسائل التي يكون مضمونها خارج إطار الموضوع.
وينصح هنا بأن نعتمد على ساعيي بريد اثنين، واحد على اليمين وواحد على اليسار. وإذا كان عدد الجمهور الحاضر قليلا فيكفي ساع واحد يتموقع في الصف الأول وتصله الرسائل يدا بيد، وما يفعله فقط هو القيام وإيداع الرسائل أمام المنشط.
أما العضو المناقش (المرسل إليه) فيطلع على الرسالة ويجيب عندما يريد، سواء أكان ذلك فورا أم عند أي فرصة متاحة أم عند صمت لاحق لما تتطلب الإجابة بعضا من التفكير.
ويقوم المنشط دوريا بخلاصة أو حوصلة.

المرحلة 2 :

يحدث وقت مستقطع (15 دقيقة مثلا) للسماح لأعضاء فوج الندوة بتحضير بعض الإجابات والالتقاء فيما بينهم. مع إمكانية أن تكون للأعضاء الحضور (الجماعة الكبرى أو الجمهور العام) فرصة الالتقاء بهم لطرح وجهات نظر معينة.

المرحلة 3 :

عودة أعضاء الفوج إلى النقاش، ولكن ما هو مطلوب أساسا هو الإجابة عن الأسئلة. يمكن الاحتجاج على الأسئلة أو إكمالها، لكن لا يمكن للحضور (الجمهور العام أو الجماعة الكبرى) إضافة أسئلة أخر في هذه المرحلة.

المرحلة 4 :

يقوم المنشط بإنجاز حوصلة نهائية للنقاش.

المرحلة 5 :

من المفيد توفير وقت بعد الاجتماع يكون فرصة لالتقاء بعض الأشخاص مع أعضاء ندوة النقاش بشكل حر.

عموما تشجع هذه التقنية امتداد التبادلات.

13 – تقنية الدوّارة la tournante :

نشكل أفواجا من 5 أفراد موزعة داخل القاعة. كل فوج يبدأ النقاش حول الموضوع المقترح، على أن يتولى أحد أعضاء الفوج مهمة المقرر يسجل مضمون النقاش. كل 10 دقائق يغادر أحد الأفراد الفوج ليلتحق بفوج مجاور، باتجاه عقارب الساعة بناء على إشارة من المنشط.

بعد 40 دقيقة يكون كل الأعضاء غيروا الفوج باستثناء العضو المقرر الذي يسجل النقاش إذ يبقى في مكانه. وعند وصول كل عضو جديد يتولى المقرر اطلاعه بفحوى ما دار من نقاش بسرعة، ما يمثل خلاصة أو حوصلة للثلاثة القدامى الباقين الذين لم يغيروا الفوج بعد . وبدوره يعطي العضو الجديد لمحة وجيزة عما تم التعبير عنه في الفوج الذي غادره. ثم يبدأ النقاش من جديد ويتواصل,

وهكذا تنتهي الدوّارة بعد 50 دقيقة . وعند كل تبديل بين الأفواج لا يهدف التلخيص أو الحوصلة سوى المرحلة الأخيرة من النقاش.

في الأخير يأتي الاجتماع المشترك الذي يخص المقررين فقط. إذ يقدم كل مقرر تقريره كل حسب دوره في الترتيب ، ثم ينجز المنشط الحوصلة النهائية.

د. إسماعيل مرازقة