## المحاضرة الرابعة عشر :الاطار المرجعي.

الإنسان مرسلاً كان أم مستقبلاً، حينما يباشر الاتصال، يعمل على تقديم ذاته وشخصيته للآخرين، من خلال الرموز التي يكونها وتصدر عنه حاملة أفكاره. إصدار الرموز لا يحدث من فراغ بل عن الإطار المرجعي Frame reference. ويمثل الإطار المرجعي خلاصة خبرات الإنسان المتجمعة على مر الأيام والسنوات، التي جرى تمثلها واكتنازها بموجب الاستعدادات والقدرات الشخصية، الوراثية والمكتسبة معاً، ضمن ظروف البيئة الاجتماعية ومؤثراتها وعلاقاتها. وتشير أبحاث علماء النفس والنفس الاجتماعي إلى أن الإطار المرجعي يتكون بالتحديد كمحصلة نهائية للعوامل والمؤثرات والخصائص البيولوجية والشخصية والاجتماعية والثقافية، التي تختلف من إنسان إلى آخر، نتيجة الاستعدادات الفطرية الشخصية، الوراثية والمكتسبة والحاجات النفسية والعلاقات والعوامل البيئية والاجتماعية والثقافية التي يخضع لها ذلك الإنسان.

**هذا يعني أن آلية الإطار المرجعي تتضمن القيام بعمليتين في آن واحد:**

**الأولى**- تصفية المعلومات بموجب الاستعدادات الشخصية والقوانين الاجتماعية وعلى ضوء المعرفة المختزنة. وينجم عن هذه العملية السماح بقبول المعلومات أو رفضها.

**الثانية**- تمرير المعلومات المقبولة والسماح بدخولها إلى دائرة المخزون المعرفي، لتتفاعل معه، بما قد يحدثه ذلك التفاعل من آثار على بنائه ونظامه.

**في المرحلة الأولى**- يقوم الإطار المرجعي بملاحظة المعلومات انتقائياً على أساس حاجات المرء النفسية واستعداداته وقدراته الشخصية، وظروف

البيئة- بيئته- الاجتماعية والثقافية وأثناء ذلك يقوم الإطار المرجعي بتقييم المعلومات الواردة عبر الحواس، على أساس المخزون المعرفي نفسه، الذي تكون أصلاً نتيجة للعوامل والمؤثرات الشخصية والنفسية والاجتماعية والثقافية ذاتها. وفي ضوء هذا التقييم ونتيجة له يقرر الإطار المرجعي قبول المعلومات أو رفضها. فإذا ما قرر الإطار المرجعي رفض معلومات (كتلك التي لا تتفق مع قيم المرء وتقاليده الاجتماعية، أو تلك التي تكون أعلى من مستواه الثقافي مثلاً). فإن المعلومات لا يسمح لها بالمرور إلى المخزون المعرفي. أما إذا قرر الإطار المرجعي قبول بعض المعلومات **حينئذ تبدأ المرحلة الثانية** من آلية الإطار المرجعي في القيام بعملها من تحليل لتلك المعلومات وتمثلها واختزانها. وفي هذه المرحلة يسمح الإطار المرجعي بإدخال معلومات جديدة إلى دائرة المخزون المعرفي، بما قد يحدثه ذلك الإدخال من آثار مختلفة على نظام المخزون المعرفي نفسه.

**ويعد المخزون المعرفي** نظاماً بوصفه يعكس خلاصة خبرات الإنسان ومعارفه، التي تجمعت منذ لحظة تكون الوعي وما تعلمه خلال تجارب الحياة، نتيجة لاستعداداته الشخصية، الوراثية والمكتسبة، ومؤثرات البيئة الاجتماعية والثقافية، وعلاقاتها وقوانينها، ويعمل المخزون المعرفي على اكتناز هذه الخبرات المتراكمة [ على شكل نظام يتألف من وحدات معرفية تعكس المواقف والقيم والمعتقدات والتعليمات والأفكار والمعارف والحقائق والانطباعات والصور النمطية والآراء التي يحملها المرء ويعتنقها].

إن استقبال الرموز (المنبه الذي يحمل المعلومات) وإدخالها إلى المخزون المعرفي، يؤدي بالتالي إلى استثارة جميع الوحدات المعرفية (كالمواقف

والانطباعات والحقائق والأفكار) المتعلقة بتلك الرموز. ويصاحب ذلك حدوث عمليات التذكر والتفكير التي يقوم بها الدماغ.

إن مجموعة الوحدات المعرفية التي استطاعت الرموز الداخلة استثارتها تكون في محملها الصورة العقلية -Image– التي تربط هذه الوحدات ببعضها من خلال ارتباطها بالمنبه نفسه وما يمثله من رموز تحمل المعلومات، ويعني التفاعل الذي يحدث بين المنبه والصورة العقلية التغيير الذي قد يحصل على أية وحدة معرفية من الوحدات المعرفية التي تؤلف الصورة العقلية وفي هذه الحالة، فإن أي تغيير يصيب أي وحدة معرفية من وحدات نظام الصورة العقلية سيؤدي بالتالي إلى إحداث تغيير (تأثير) عام عليها، وعلى جميع وحداتها التي تؤلفها. وتعّرف الصورة العقلية بأنها التمثيل المنظم للمنبه في نظام الفرد المعرفي.

ولتوضيح ذلك يورد (ولبورشرام) باحث الاتصال المعروف، قصة يقول فيها أن تعرف شاب بفتاة في لقاء يجمعهما سوياً، يكون خاضعاً لمجموعة من التصورات والانطباعات التي كوّنها كل منهما عن اللقاء نفسه فالشاب يتقدم إلى الفتاة ويتحدث إليها كما يرى نفسه بعين خياله، وكما يراها هي بعين خياله، ومجموعة تصوراته وانطباعاته التي كونها عن اللقاء بفتاة، وبما يحمله معه من توصيات والدته، وحديث الأصدقاء وبما تكون لديه من انطباعات مختلفة، سواء من القراءة أو من التليفزيون عن كيفية لقاء فتاة بشاب، فيتحدد ذلك اللقاء بموجب تلك التصورات ويكون حال الفتاة مثل حال الفتى ومشابهاً له تماماً.

وتنشأ العلاقة الاتصالية عن شعور الإنسان بالرغبة في تلبية حاجة معينة، ولكي تحدث العلاقة الاتصالية بفعالية فلابد من أن يلتقي المرسل والمستقبل

حول موضوع ذي أهمية مشتركة لكليهما. وتجري المشاركة في الاتصال لتحقيق أهداف أو وظائف نفسية واجتماعية مختلفة، فالاتصال يحقق وظائف كثيرة منها التعليم والتثقيف والإعلام والترفيه والتقارب الاجتماعي وغير ذلك.

**غير أن معرفة الهدف من الاتصال يحقق أمرين إضافيين:**

الأول- إيضاح المعنى لدى المتصلين، مما يؤدي إلى نجاح العملية الاتصالية نفسها وإغنائها بصورة أفضل.

الثاني- تحديد الدور الذي يقوم به المتصل، فالشخص الذي يرغب في الترفيه عن نفسه يتوجه إلى مشاهدة فيلم خيالي يعرض على التليفزيون بعد أن يكون قد علق أو أبطل مفعول عدم الاقتناع والتصديق لديه. والشخص الذي يتوقع الإقناع يشارك في العملية الاتصالية وقد استنفر دفاعاته وتأهب للنقاش ومقارعة الحجة بالحجة وهكذا.