24

جامعة محمد بوضياف المسيلة

سيكولوجية الاتصال

لطلبة السنة ثانية علم النفس

الأستاذ الدكتور مكفس عبد المالك

2025-2024

مقدمة

في علم النفس، يُعرف **الاتصال** بأنه عملية نفسية اجتماعية تتضمن تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بين الأفراد باستخدام الإشارات اللفظية وغير اللفظية سواء بطريقة مباشرة او غير مباشرة وتعتبر هذه العملية من اكبر العوامل التي تساهم فهم الذات وفهم الآخرين، وتلعب دورًا أساسيًا في بناء العلاقات الإنسانية، للتعبير عن العواطف، والتأثير في الآخرين، والتفاعل الاجتماعي. ومن أبرز النقاط التي يتم التركيز عليها في علم النفس عند تعريف الاتصال نجد

1. **الإدراك** :كيف يدرك الأفراد الرسائل بناءً على خلفياتهم النفسية والمعرفية.
2. **العاطفة** :كيف تؤثر الحالة العاطفية على استقبال الرسائل وفهمها.
3. **الاتصال غير اللفظي** :دور الإشارات الجسدية، تعابير الوجه، ونبرة الصوت في نقل المعاني.
4. **الاتصال الداخلي** :العملية التي يتم فيها تحليل وتفسير الرسائل داخليًا قبل التعبير عنها.

ويمكننا تفسير على هذه العمليات انطلاقا من عديد مداخل نظرية متعددة ولكن أهمها هي

- **علم النفس الاجتماعي** :يركز على كيفية تأثير الاتصال على السلوكيات والتفاعلات الاجتماعية.
- **علم النفس المعرفي** :يهتم بكيفية معالجة المعلومات وفهم الرسائل.
- **علم النفس التنموي** :يدرس كيفية تطور مهارات الاتصال مع نمو الأفراد.

ولكن لفهم سيكولوجيا العملية الاتصالية سنبدأ أولا بفهم عملية الاتصال الإنساني في منظورها العام ثم في علم النفس وكذا خصائص وعوامل العملية الاتصالية ثم نظريات الاتصال والاستخدامات الحدثة للتكنولوجيا في الاتصال وانعكاساتها على عملية الاتصال الإنساني

وفق برنامج محدد كما يلي:

1)مفهوم الاتصال وعلاقته بمفاهيم أخرى

2)أهمية الاتصال في الحياة وفي علم النفس 1

3) **أهداف الاتصال الإنساني**

4) **عناصر العملية الاتصالية**

5) مراحل العملية الاتصالية

6) خصائص الاتصال الفعال

7)مدخل لنظريات الاتصال وأهميتها في ديناميكية التواصل والتفاعل الإنساني

8) نظرية الأنساق

09)نظرية السيبرنتيك **cybernitique**

10) استخدامات الوسائط التكنولوجيا الحديثة، الأخلاقيات المهنية وأساليب الاتصال عن بعد .

---

03 اهداف الاتصال الإنساني:

هناك الكثير من التصنيفات لأهداف الاتصال الإنساني ولكن سنحاول تبني تصيفا اكثر قربا من تخصصنا العلمي والذي يرتكز على مبادي **علم النفس** الذي يدرس تأثير الاتصال على السلوك والقرارات ومبادئ **علوم الاتصال** الذي يركز على تحليل الأهداف المختلفة للاتصال في السياقات الاجتماعية والتعليمية **والتربية** التي تهتم بالمناهج التعليمية و أهداف التعلم والتثقيف، من خلال كل هذا يمكن دمج الأهداف الأساسية للاتصال الإنساني في خمس اهداف وهي: الأهداف التوجيهية، التعليمية، التثقيفية، الترفيهية، الاجتماعية، والإدارية

وقبل الانطلاق في شرح هته الأهداف اليك بعض أوجه النشاط الإنساني المعهودة لديك لنحاول فهمها أولا :

مثال01 اجتماعات التخطيط الاستراتيجي التي تُعقد لتحديد الأهداف المؤسسية والتوجهات المستقبلية

مثال02 يتم تنظيم ورش عمل حول المهارات الحياتية مثل إدارة الوقت أو حل المشكلات، حيث يتعلم الأفراد مهارات يمكن تطبيقها في حياتهم اليومية

مثال03 البرامج التعليمية التي تُركز على القضايا البيئية، مثل الحفاظ على المياه والطاقة، تعمل على تثقيف الجمهور حول أهمية هذه القضايا وتغيير السلوكيات.

مثال04تنظيم فعاليات مثل المهرجانات والحفلات الموسيقية التي تُتيح للجمهور فرصة للاسترخاء والتمتع بالوقت مع الأصدقاء والعائلة

مثال05 الأنشطة التطوعية التي تجمع الأفراد للعمل على مشاريع تحسين المجتمع، مثل تنظيف الحدائق العامة، تعزز من الروابط الاجتماعية وتعطي إحساسًا بالهدف المشترك.

مثال06 في جلسات الإرشاد الأكاديمي، يُساعد المستشار الطلاب على اختيار التخصصات بناءً على اهتماماتهم وأهدافهم المهنية المستقبلية.

ماذا تلاحظ على هذه الأمثلة .....

1- الأهداف التوجيهية

- **الوصف** :الأهداف التوجيهية تهدف إلى توجيه الأفراد نحو سلوكيات أو خيارات معينة من خلال المعلومات المقدمة. تعمل هذه الأهداف على التأثير في قرارات الأفراد بطريقة إيجابية.
- **الأهمية**:
  - **تيسير اتخاذ القرار** :تساعد الأهداف التوجيهية الأفراد على اتخاذ قرارات مستنيرة من خلال توفير المعلومات الدقيقة والتوجيه المناسب.
  - **تعزيز التوجيه الأكاديمي والمهني** :في التعليم، يُستخدم التوجيه لتوجيه الطلاب نحو المسارات الدراسية أو المهنية المناسبة، مما يساعدهم على تطوير مهاراتهم.

2- الأهداف التعليمية

- **الوصف** :الأهداف التعليمية تركز على نقل المعرفة والمهارات، وتعدّ جزءًا أساسيًا من الأنشطة التعليمية والتدريبية. تسهم في بناء أساس معرفي قوي للمتعلمين.

- **الأهمية**:
  - **تعزيز التفكير النقدي**:من خلال تعلم موضوعات جديدة، يُشجع التعليم الأفراد على التفكير النقدي وتحليل المعلومات.
  - **توسيع المعرفة**:يساعد التعلم المستمر على توسيع قاعدة المعرفة الفردية، مما يساهم في تطور المجتمع بشكل عام.

3- الأهداف التثقيفية

- **الوصف**:الأهداف التثقيفية تهدف إلى زيادة الوعي حول موضوعات محددة وتعليم الأفراد كيفية التصرف بناءً على هذه المعرفة. تُعتبر جزءًا مهمًا من التثقيف الاجتماعي.
- **الأهمية**:
  - **تعزيز الوعي الاجتماعي**:تُساعد الأهداف التثقيفية الأفراد على فهم القضايا الاجتماعية والبيئية والاقتصادية، مما يعزز المشاركة الفعّالة.
  - **تطوير قيم أخلاقية**:من خلال التثقيف، يُمكن للأفراد اكتساب قيم مهمة مثل المسؤولية الاجتماعية والتسامح.

4- الأهداف الترفيهية

- **الوصف**:الأهداف الترفيهية تركز على توفير المتعة والترفيه للجمهور، مما يساعد على الاسترخاء وتخفيف الضغوط.
- **الأهمية**:
  - **تحسين الصحة النفسية**:الترفيه يُعتبر مهمًا لصحة العقل، حيث يساعد على تقليل التوتر والاكتئاب.
  - **تعزيز العلاقات الاجتماعية**:تُسهم الأنشطة الترفيهية في بناء العلاقات الاجتماعية وتعزيز الروابط بين الأفراد.

5- الأهداف الاجتماعية

- **الوصف**:الأهداف الاجتماعية تهدف إلى تعزيز التفاعل الاجتماعي وبناء العلاقات بين الأفراد. تُعتبر أساسية لتعزيز التفاهم والتعاون في المجتمع.
- **الأهمية**:
  - **تعزيز الاندماج الاجتماعي**:يُمكن أن تساعد الأهداف الاجتماعية في تعزيز الاندماج وتقليل التمييز، مما يعزز من الوحدة المجتمعية.
  - **توفير الدعم الاجتماعي**:تعزز هذه الأهداف من توفير الدعم للأفراد في الأوقات الصعبة، مما يُحسن من الصحة النفسية.

6- الأهداف الإدارية

- **الوصف**:الأهداف الإدارية تهدف إلى تنظيم وإدارة العمليات داخل المؤسسات. تُعتبر جزءًا أساسيًا من النجاح المؤسسي.
- **الأهمية**:
  - **تحقيق الكفاءة والفعالية**:تُساعد الأهداف الإدارية في تحسين الأداء وزيادة الكفاءة، مما يُعزز من القدرة التنافسية للمؤسسة.
  - **تسهيل التواصل الداخلي**:تعمل هذه الأهداف على تحسين التواصل بين الفرق، مما يُساعد في تقليل سوء الفهم وزيادة التعاون.

وعموما تعكس هذه الأهداف الجوانب المختلفة لعملية الاتصال، حيث تُعتبر كل فئة جزءًا أساسيًا من الحياة اليومية للأفراد والمجتمعات. فهم هذه الأهداف يساعد الأفراد والمؤسسات على تحسين طرق الاتصال، مما يُعزز من العلاقات الاجتماعية، ويحقق النجاح الأكاديمي والمهني.

04- عناصر العملية الاتصالية

عناصر العملية الاتصالية هي المكونات الأساسية التي تُسهّل وتشكل عملية التواصل بين الأفراد. بعضها رئيسي وبعضها غير رئيسي يمكن الاستعاضة عنه او تأجيل ظهوره كما ان جميعها تعرض للتحديث والتطوير في نسق وظيفته خلال الثورة المعلوماتية والانفجار المعلوماتي ومرحلة الذكاء الصناعي الذي نعيشه الان وعموما فإن عناصر العملية الاتصالية تتمحور في:

1. المرسل

تعريف: هو الشخص أو الجهة التي تبدأ عملية الاتصال وتقوم بإرسال الرسالة.

يشير شانون وويفر في نموذج الاتصال إلى أن المرسل هو نقطة البداية في العملية الاتصالية، وأن وضوح الرسالة يعتمد على مدى قدرة المرسل على التعبير عن أفكاره بوضوح.

يؤكد بولا أ. تينون أن فعالية المرسل تعتمد على قدرته على فهم الجمهور المستهدف والتفاعل معه بشكل فعال.

أمثلة:

معلم يشرح درسًا لطلابه، حيث يُعتبر المعلم هو المرسل الذي يهدف إلى نقل المعرفة.

شركة تسويق تطلق حملة إعلانات، حيث تُعتبر الشركة مرسل الرسالة إلى الجمهور المستهدف.

2. **الرسالة** هي المحتوى أو المعلومات التي يتم نقلها من المرسل إلى المستقبل.

يوضح **ماك لوهان** أن "الرسالة هي المحتوى الذي يحمله الوسيط"، مما يشير إلى أن شكل الرسالة يؤثر على كيفية تلقيها.

يؤكد تشارلز هول أن الرسالة يجب أن تكون مصاغة بطريقة تأخذ في الاعتبار مستوى فهم الجمهور واهتماماته.

في محاضرة أكاديمية، تكون الرسالة عبارة عن المعلومات العلمية التي يقدمها المحاضر.

في إعلان تجاري، الرسالة تكون مزايا المنتج وسعره، مصاغة بطريقة جذابة لجذب الانتباه.

3 .**الوسيلة أو القناة** : الوسيلة التي يتم عبرها نقل الرسالة، مثل اللغة المكتوبة، الكلام، البريد الإلكتروني، الهاتف، أو وسائل التواصل الاجتماعي.

يشير شانون وويفر إلى أن الوسيلة تلعب دورًا حيويًا في التأثير على فعالية الرسالة، حيث أن الوسائل المختلفة قد تحمل تأثيرات مختلفة.

يؤكد هارولد إنيس على أن الوسيلة تؤثر على كيفية استيعاب المعلومات، حيث أن وسائل الإعلام المختلفة تتيح تجارب مختلفة في التفاعل.

إذا كان المرسل يستخدم البريد الإلكتروني، فإن الرسالة تتطلب صياغة دقيقة لتجنب سوء الفهم.

في الاجتماعات المباشرة، توفر الوجوه التعبيرية ولغة الجسد معلومات إضافية تعزز التواصل.

4 .**المستقبل** هو الشخص أو الجهة التي تتلقى الرسالة.

يؤكد **أولريش بيك** أن مستقبل الرسالة يجب أن يُؤخذ بعين الاعتبار عند صياغة الرسالة، حيث تتأثر الرسالة بتوجهات وآراء المستقبل.

يشير كوتلر إلى أهمية فهم السوق المستهدفة لتحديد كيف يمكن أن تؤثر الرسالة على المستقبل.

في التعليم، يكون الطلاب هم المستقبل الذين يستقبلون المعلومات من المعلم.

في الحملات الدعائية، المستهلكون هم المستقبل الذين يجب أن يتم فهم اهتماماتهم لتوجيه الرسالة بشكل فعال.

5 .**التغذية الراجعة(Feedback)** الاستجابة أو الرد الذي يقدمه المستقبل إلى المرسل بعد تلقي الرسالة.

يُعتبر **ويلبر شرايم** التغذية الراجعة عنصرًا حيويًا في عملية الاتصال، حيث تساعد في تعديل الرسالة بناءً على ردود فعل المستقبل ويرى **بيتر دراكر** أن التغذية الراجعة تساهم في تحسين الأداء والقرارات المستقبلية.

في الفصل الدراسي، عندما يطرح الطلاب أسئلة، تعتبر هذه الأسئلة تغذية راجعة تُفيد المعلم في تعديل أسلوبه التعليمي.

في مجال الأعمال، استبيانات العملاء تُستخدم كوسيلة للحصول على تغذية راجعة حول المنتجات والخدمات.

6 .**الضوضاء**(Noise) : أي عوائق أو تشويش يؤثر على نقل الرسالة بوضوح.

يشير **شانون وويفر** إلى أن الضوضاء يمكن أن تكون في شكل تشويش تقني أو سوء فهم لغوي، مما يؤثر على فعالية الاتصال ويعتقد **بروس سنايدر** أن الضوضاء يمكن أن تكون أيضًا اجتماعية أو ثقافية، مثل التحيزات الشخصية اليك هذا المثال في محاضرة، قد تكون الضوضاء هي الأصوات الخارجية مثل حركة المرور، مما يؤثر على قدرة الطلاب على التركيز، او قد تكون من نوع اخر اذكرها .....

في البريد الإلكتروني، الضوضاء قد تتجلى من خلال استخدام مصطلحات معقدة تؤدي إلى عدم فهم الرسالة.

7 .**السياق**(Context) الظروف أو البيئة التي يحدث فيها التواصل، والتي قد تؤثر على كيفية تفسير الرسالة.

يبرز **إدغار شينون** أهمية السياق في فهم الرسائل، حيث أن السياق الثقافي والاجتماعي يمكن أن يؤثر بشكل كبير على تفاعل الأفراد مع المعلومات و يشير **ب. ف. سكينر** إلى أن السياق يجب أن يُفهم ضمن الظروف التي يتم فيها الاتصال، بما في ذلك القيم والتوقعات.

في النقاشات السياسية، يمكن أن يؤثر السياق الثقافي والاجتماعي على كيفية تفسير الرسالة السياسية.

في بيئات العمل، قد يتغير سياق الاتصال بناءً على العلاقات بين الزملاء وما إذا كانت المحادثة رسمية أو غير رسمية.

فهم عناصر العملية الاتصالية وآراء العلماء حول كل عنصر يمكن أن يُعزز من قدرتنا على التواصل بفعالية. يُعتبر تحسين كل عنصر من هذه العناصر أمرًا حيويًا لتحقيق اتصال ناجح وفعّال بين الأفراد خاصة ونحن من ذوي التخصص الأهم في هذه العملية لذلك يجب ان نكون على دراية واسعة بهذه العملية من اجل فهمها وافهامها لغيرنا واستخدامها في الجوانب النافعة للامة وتفادي استخدامها ضدنا او ضد مصير امتنا وجيلنا المستقبلي.