

24

جامعة محمد بوضياف المسيلة

سيكولوجية

الاتصال

لطلبة السنة ثانية علم النفس

الأستاذ الدكتور محمد بن عبد المالك

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 أو غير مباشرة وتعتبر هذه العملية من أكبر العوامل التي تساهم في 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

2

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 انطلاقًا 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 أولاً بفهم عملية الاتصال الإنساني في منظورها العام ثم في علم النفس وكذا خصائص وعوامل العملية الاتصالية ثم نظريات الاتصال والاستخدامات الحديثة 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

(9) نظرية السيبرنتيك cybernitique

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



مراحل العملية الاتصالية: تمر عملية الفعل الاتصالي المقصود والهادف بعدة مراحل ترتبط أساس بعناصر الاتصال وأهدافه وكذا سياقه النفسي والاجتماعي بثمانية مراحل تتسم بالترتيب والتناسق لتصل في النهاية إلى تحقيق الهدف من الاتصال، سنقوم بشرحها بشكل مبسط مدعمين اهم النظريات المركزة على كل مرحلة من المراحل كما يلي:

1. مرحلة تكوين الرسالة - نظرية التصميم الاستراتيجي للرسالة (Strategic Message Design Theory)

يعتمد تشكيل الرسالة على الهدف منه وينبني على خصوصيات السياق ووضعية المستقبل وهذه المرحلة الإنطلاقية مهمة جدا في منظور جميع علماء الاتصال الحديث لاسيما نظرية التصميم الاستراتيجي للرسالة التي تفترض أن فعالية الرسالة تعتمد على التهيئة الاستراتيجية لمحتواها، أي أن المرسل يجب أن يخطط مسبقاً للرسالة بحيث تتوافق مع أهداف الاتصال والجمهور المستهدف. يكون المرسل على دراية بأساليب التأثير مثل الإقناع أو التوجيه، ويعتمد على تكوين الرسالة وفقاً للغايات، مما يزيد من فاعلية الرسالة. مثال: عند إعداد حملة إعلامية، مثلاً للتوعية بالصحة النفسية، يحدد المرسل مسبقاً العبارات والصور الأكثر تأثيراً على الجمهور بناءً على الدراسات الاجتماعية حول ردود أفعالهم.

2. مرحلة التشفير - النظرية السيميائية (Semiotics Theory)

يتميز الاتصال العلمي الفعال عن غيره من الاتصالات التقليدية بتقنية التشفير المقصود والدقيق لمحتوى الرسالة وتُعد النظرية السيميائية من أهم الأسس العلمية لفهم كيفية تحويل الأفكار إلى رموز ولغة (تشفير). تقوم السيميائية على دراسة "الإشارات" مثل الكلمات، الصور، والأصوات، وكيفية استخدام هذه الرموز لنقل المعنى. يؤكد العالم فرديناند دي سوسور أن المعنى في الاتصال يتم إنشاؤه من خلال علامات تربط "المدلول" (المفهوم) و"الدال" (الرمز أو الكلمة).

مثال: يستخدم خبراء الأشهر الرموز والصور المناسبة للسياق الثقافي ليتأكدوا أن الرسالة تصل بشكل صحيح إلى الجمهور المستهدف. مثال على ذلك هو استخدام ألوان دافئة في حملات الشتاء لإيصال شعور بالدفء، كما يستخدم السياسيون الأطفال لتبليغ رسائل التطمين والتهنئة ويستخدم المروجون صورة المرأة لتعزيز الغرائز.

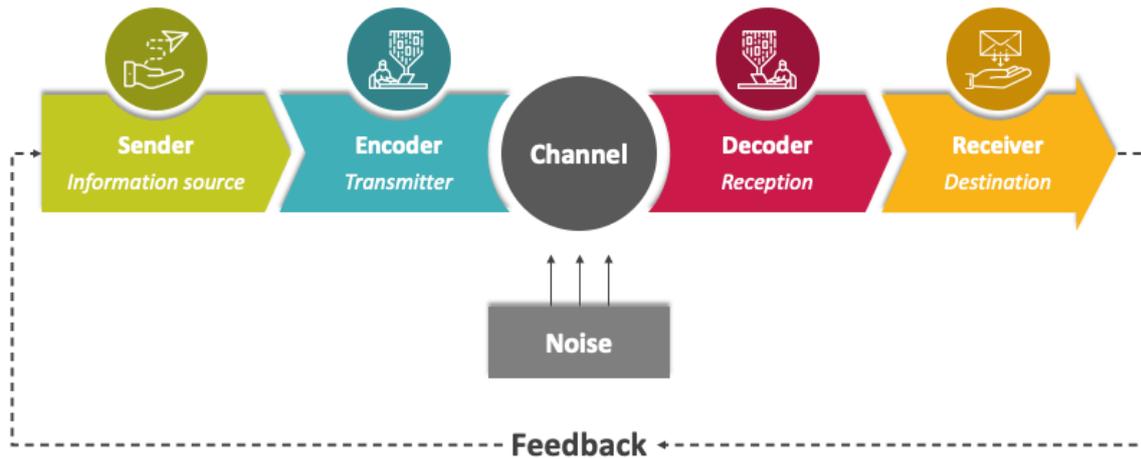
3. مرحلة اختيار الوسيلة - نظرية ثراء الوسيلة (Media Richness Theory)

اختيار الوسيلة مهم جدا في إيصال الرسالة بشكل واضح فاللقاءات تختلف عن النصوص وتختلف أيضا عن الصور ولذلك طور دافت ولينجل (Robert H. Lengel and Richard L. Daft)، هذه النظرية التي تفترض أن وسائل الاتصال تختلف من حيث "ثرائها" أو قدرتها على نقل المعلومات المعقدة فالوسائل الأكثر ثراءً (كالاجتماعات وجهاً لوجه) توفر إشارات متعددة مثل اللغة اللفظية والتعبيرات الوجيهة، بينما تكون الوسائل الأقل ثراءً (كالرسائل النصية) أكثر ملاءمة للمعلومات البسيطة

مثال: في بيئات العمل، تُستخدم المكالمات الهاتفية لمتابعة الأمور العادية، في حين تُعقد الاجتماعات الشخصية لطرح الموضوعات الحساسة أو المعقدة.

4. مرحلة الإرسال - نموذج شانون ويفر للاتصال (Shannon and Weaver's Communication Model)
عملية الإرسال تتحدد في شكل خطي وحيد الاتجاه أو في شكل ارجاعي كما سنتكلم عليه في المرحلة السابعة ولكن من وجهة نظر شانون وويفر فإنه يتم في شكل خطي وهذا خلال تطويره دراسة الاتصالات الهاتفية، حيث عبر عن الاتصال كعملية خطية، فيتم إرسال الرسالة عبر قناة من المرسل إلى المستقبل. وقد ضمنا في نموذجهما مفهوم "التشويش"، الذي يمكن أن يشوه الرسالة أثناء الإرسال، سواء كان تشويشاً فيزيائياً (مثل الضوضاء) أو نفسياً (مثل تشتت الانتباه).

SHANNON WEAVER'S MODEL OF COMMUNICATION



مثال: على سبيل المثال، عند إلقاء خطاب في مكان مزدحم، تؤثر الضوضاء على جودة الإرسال ويحتاج المرسل لتكثيف صوته أو استخدام مكبر صوت للتغلب على التشويش.

5. مرحلة الاستقبال - نظرية الانتباه (Attention Theory)
طريقة استقبال الرسائل تعتمد على الاهتمام والحاجة وهما امران يمكن استغلالهما غالبا ولكن يصعب صناعتها في غالب الحالات ولذلك تقترح هذه النظرية أن انتباه المستقبل للرسالة يعتمد على عدة عوامل، منها مدى ارتباط الرسالة باهتماماته الشخصية وحالته العاطفية وقت الاستقبال. وتفترض النظرية أن مستوى الانتباه يحدد مدى استيعاب المستقبل للرسالة.

مثال: عند عرض إعلان تلفزيوني أثناء مباراة رياضية، يكون انتباه الجمهور مشتتاً، ولذلك يجب أن يكون الإعلان قوياً وجذاباً لجذب الانتباه وتوصيل الرسالة في وقت قصير.

6. مرحلة فك التشفير - نظرية التلقي (Reception Theory)

في المرحلة السابقة والتي تتكلم عن الاستقبال تتحكم بشكل مباشر في كيفية تفسير الرسالة من طرف المستقبل يسمى هذا التمثل لمحتوى الرسالة بفك التشفير، وتذهب نظرية التلقي التي طوّرت في أبحاث الإعلام والاتصال إلى أن المتلقي يلعب دوراً كبيراً في تفسير الرسالة بناءً على خلفيته الثقافية وتجربته الشخصية. ووفقاً لهذه النظرية، يُعد المتلقي أكثر من مجرد مستلم؛ فهو "مفسر" نشط للرسالة، وقد يخرج بمعنى مختلف عما قصده المرسل.

مثال: في التسويق الدولي، قد تفسر رموز معينة مثل الألوان أو الأشكال بطرق مختلفة بين الثقافات. فمثلاً، اللون الأبيض يدل على الحداد في بعض الثقافات، بينما يعني النقاء والسلام في ثقافات أخرى.

7. مرحلة التغذية الراجعة - نظرية الاتصال ثنائي الاتجاه (Two-Way Communication Theory)

هذه النظرية تقترح أن الاتصال الفعال يتطلب من المرسل والمستقبل تبادل الأدوار بفعالية. التغذية الراجعة تتيح للمرسل أن يعرف ردود فعل المستقبل، ويعدل رسالته إذا لزم الأمر. وبدونها، يصبح الاتصال أحادي الاتجاه، مما يقلل من إمكانية تحسين الرسالة وتجنب سوء الفهم.

مثال: في هذه المحاضرة، تعد التغذية الراجعة (مثل أسئلتكم وتفاعلم) جزءاً حيوياً من العملية التعليمية، حيث تمكنني من تعديل وتوضيح المعلومات بناءً على استيعابكم.

8. مرحلة التقييم والتأثير - نظرية التأثير الطويل الأمد (Long-Term Influence Theory)

تستند هذه النظرية إلى أن بعض الرسائل لا تؤثر على المستقبل فوراً، بل تمتد آثارها على المدى البعيد. هذه النظرية مهمة بشكل خاص في مجالات الاتصال التي تهدف إلى تغيير السلوكيات أو الاتجاهات بمرور الوقت.

8.1. نظرية التأثير طويل الأمد في العلاج النفسي

تركز نظرية التأثير طويل الأمد على أن التغييرات العميقة في السلوك والمعتقدات تستغرق وقتاً طويلاً لتظهر بشكل فعال، وتعتمد على التكرار والاستمرارية في العلاج لتحقيق نتائج مستدامة.

أهمية النظرية في العلاج النفسي والتحول التدريجي للسلوكيات والمعتقدات:

تشير النظرية إلى أن التغيير الفعال يحدث بمرور الوقت، حيث يتم إعادة بناء الأفكار والمعتقدات من خلال جلسات مستمرة، مما يساعد في التخلص من الأنماط السلبية الراسخة.

إعادة تشكيل المخططات المعرفية:

العلاج النفسي طويل الأمد، مثل العلاج السلوكي المعرفي (CBT) والتحليل النفسي، يعمل على تعديل

"المخططات المعرفية" - وهي البنية الذهنية التي تؤثر على تفسير الفرد للعالم - بشكل تدريجي ودائم.

كيفية تحقيق التأثير طويل الأمد

التكرار والإعادة: يعتمد على تدريب الدماغ على أنماط جديدة من التفكير، حيث يعزز التكرار من تكوين روابط عصبية جديدة تدعم التغييرات السلوكية.

التكامل في الحياة اليومية: يتم التركيز على استخدام الأدوات العلاجية بشكل يومي، بحيث يصبح استخدامها جزءاً طبيعياً من حياة المريض.

أمثلة تطبيقية

العلاج السلوكي المعرفي (CBT) يعمل على تغيير الأفكار السلبية تدريجياً من خلال جلسات مستمرة، مما يؤدي لتحسين تدريجي في صحة المريض النفسية.

العلاج بالتعرض التدريجي (Exposure Therapy) يساعد المرضى على مواجهة مخاوفهم بشكل تدريجي حتى تصبح أكثر قابلية للتحكم على المدى الطويل.

دعم علمي للنظرية

المرونة العصبية: توضح الأبحاث أن الدماغ قادر على إعادة تشكيل الروابط العصبية عبر التكرار، مما يعزز تأثير العلاج.

الذاكرة طويلة الأمد: تشير الدراسات إلى أن تكرار المعلومات والاستراتيجيات في العلاج يعزز من تثبيتها في الذاكرة، مما يدعم استخدامها بفعالية على المدى الطويل.

التطبيق العملي: حملات التوعية الصحية مثل مكافحة التدخين قد لا تظهر تأثيرات فورية، ولكن بمرور الوقت يمكن أن تؤدي إلى تغيير في سلوك الأفراد والمجتمع تجاه التدخين.

خصائص الاتصال الفعال: يتميز الاتصال الناجح والفعال بخصائص عديدة نذكرها فيما يلي :
الوضوح: يجب أن تكون الرسالة واضحة وسهلة الفهم، بحيث تصل الفكرة دون أي لبس أو غموض. يعتمد الوضوح على استخدام لغة بسيطة ومنظمة تتجنب التعقيد.
الاختصار والإيجاز: يساعد الإيجاز في توصيل الرسالة بسرعة وفعالية، مع تجنب التفاصيل غير الضرورية التي قد تشتت الانتباه.

التوقيت المناسب: من المهم اختيار الوقت المناسب لإرسال الرسالة، بحيث يكون المستقبل جاهزاً لتلقي المعلومات واستيعابها.

التفاعل المتبادل: يشمل الاتصال الفعال تفاعلاً ثنائياً الاتجاه، حيث يستطيع المتلقي الاستفسار أو تقديم ملاحظات، مما يضمن فهم الرسالة بشكل صحيح.

التكيف مع الجمهور: يجب أن تتلاءم الرسالة مع مستوى فهم واحتياجات الجمهور المستهدف، مع مراعاة السياق الثقافي والاجتماعي للمتلقين.

التحكم في العواطف: الاتصال الفعّال يتطلب من المرسل التحكم في عواطفه ونبرته، خاصة في المواقف الحساسة، لضمان عدم إرسال إشارات خاطئة تؤثر على محتوى الرسالة.

التنظيم: يجب أن تكون الرسالة منظمة ومرتبطة بطريقة منطقية، بحيث يسهل على المتلقي متابعتها وفهم تسلسل الأفكار.

الإيجابية والتحفيز: عندما تكون الرسالة إيجابية ومحفزة، يسهم ذلك في تعزيز تفاعل المتلقي واستجابته بشكل إيجابي، ويزيد من فاعلية الاتصال.

الانتباه لردود الفعل: من المهم أن يراقب المرسل ردود فعل المتلقي، ويستجيب لها بشكل فوري، حتى يتأكد من أن الرسالة قد تم فهمها بشكل صحيح.