

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Education and Scientific Research

جامعة البليدة 2

University of Blida 2

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس الارطفونيا و علوم التربية



الميدان: العلوم الاجتماعية
الشعبة : علم النفس
التخصص: علم النفس العيادي

دروس في: سيكولوجية الاتصال

الطور : ليسانس

السنة: الثانية

السداسي الثالث

من إعداد الأستاذة : صباح بوقروز محاضر "ب"

السنة الجامعية

2026-2025

فهرس محتويات المطبوعة

8	مقدمة:
12	المحور الاول: المدخل التأسيسي لسيكولوجية الاتصال
12	المحاضرة الاولى: مدخل الى سيكولوجية الاتصال
12	الاهداف التعليمية للمحاضرة الاولى:
13	1. تمهيد
15	2. مفهوم الاتصال
17	3. الاتصال من منظور علم النفس
19	4. أهمية الاتصال في الحياة الفردية والاجتماعية
20	5. الفرق بين الاتصال والتواصل
21	2.5. التواصل (Human Communication / Interaction)
22	3.5. التحليل المقارن بين الاتصال والتواصل
22	6. الخلاصة
24	1.7. توجيهات للإجابة عن الأنشطة:
25	المحاضرة الثانية: عناصر العملية الاتصالية
25	الاهداف التعليمية للمحاضرة:
25	1. تمهيد
26	2. المرسل (Sender)
29	3. المستقبل (Receiver)
31	4. الرسالة (Message)
33	ثانيا: القواعد الدلالية (Semantic) للرسالة:
33	ثالثا: القواعد النفسية للرسالة:
35	6. التغذية الراجعة (Feedback)
36	7. السياق النفسي والاجتماعي للاتصال
41	9. خلاصة
41	10. اسئلة مقدمة من خلالها نقيس مدى تحقق الاهداف المسطرة للمحاضرة الثانية:
44	المحاضرة الثالثة: نماذج الاتصال
44	الاهداف التعليمية للمحاضرة:

44	مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:
45	1. تمهيد عام
45	2. النموذج الخطي للاتصال
47	3. النموذج التفاعلي للاتصال
50	4. النموذج التبادلي للاتصال
54	5. قراءة نقدية نفسية لنماذج الاتصال
60	6. خلاصة المحاضرة
60	7. الاتصال في الحياة اليومية: من النظرية إلى الواقع
62	المحاضرة الرابعة: الاتصال اللفظي وغير اللفظي
62	1. الاتصال اللفظي
62	الاهداف التعليمية للمحاضرة:
62	مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:
62	1. تمهيد
63	2. اللغة كأداة اتصال
64	3. الدلالة النفسية للكلمات
65	4. أثر اختيار الألفاظ على المتلقي
66	5. تطبيقات نفسية للاتصال اللفظي
66	6. خلاصة المحاضرة
69	2. الاتصال غير اللفظي
69	اهداف تعليمية للمحاضرة:
69	مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:
70	1. تمهيد عام
70	2. لغة الجسد (Body Language)
71	3. تعابير الوجه (Facial Expressions)
71	4. الاتصال البصري (Eye Contact)
72	5. المسافة الجسدية (Proxemics)
72	6. البعد الثقافي والنفسي للإيماءات
73	7. خلاصة المحاضرة

75	المحور الثاني: الأبعاد النفسية للاتصال.....
75	المحاضرة الخامسة: الإدراك والتأويل في الاتصال.....
75	الاهداف التعليمية للمحاضرة:
75	مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:
76	1. تمهيد عام
76	2. الإدراك الحسي
77	3. الإدراك الاجتماعي.....
77	4. التحيزات الإدراكية وأثرها على التواصل.....
78	5. سوء الفهم الاتصالي
79	7. خلاصة المحاضرة
79	8. بعد تطبيقي إنساني للإدراك في الاتصال
80	المحاضرة السادسة: الانفعالات ودورها في الاتصال
80	الاهداف التعليمية للمحاضرة:
80	مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:
81	1. تمهيد عام
81	2. الانفعال والتعبير الانفعالي.....
82	3. العدوى الانفعالية (Emotional Contagion)
83	4. تنظيم الانفعال في المواقف التواصلية
83	5. الأثر النفسي للانفعالات على التواصل.....
84	6. تطبيقات الانفعالات في مجالات الاتصال.....
84	7. خلاصة المحاضرة
84	8. بعد تطبيقي إنساني للانفعالات في الاتصال
85	المحاضرة السابعة: الدافعية والاتجاهات في الاتصال
85	الاهداف التعليمية للمحاضرة:
85	مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:
86	1. تمهيد
86	2. الدوافع الاتصالية
87	3. الاتجاهات النفسية

88	4. تكوين الاتجاهات النفسية
89	5. تغيير الاتجاهات في العملية الاتصالية
89	6. التطبيقات النفسية للدافعية والاتجاهات في الاتصال
90	المحاضرة الثامنة: عوائق الاتصال النفسية
90	الأهداف التعليمية للمحاضرة
90	مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة
91	1. تمهيد عام
91	2. القلق الاجتماعي كعائق اتصالي
92	3. الدفاعات النفسية وتأثيرها في الاتصال
93	4. الصور النمطية كعوائق نفسية للاتصال
93	5. التشويش النفسي والانفعالي
94	6. تجاوز العوائق النفسية للاتصال
95	7. الاتصال والإقناع
95	1. تمهيد
95	2. مفهوم الإقناع
95	3. أساليب التأثير النفسي
96	4. دور الرسالة والمتلقي
97	5. التطبيقات النفسية للإقناع في الاتصال
98	المحور الثالث: الاتصال في السياق العلائقي و الانساني
98	المحاضرة التاسعة: الاتصال من المنظور النمائي والعلائقي
98	الاهداف التعليمية للمحاضرة:
99	مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:
99	1. الاتصالات غير اللفظية: علاقة أم-جنين
100	2. الاتصال غير اللفظي بعد الولادة: أم-وليد
101	3. من الاتصال غير اللفظي إلى علاقة التعلق علاقة أم-طفل
102	4. الاتصال كمصدر للمخططات المعرفية المختلفة:
104	5. خلاصة المحاضرة:
104	7. توجيهات للإجابة على الأنشطة:

106.....	المحور الرابع: النظريات المفسرة لسيكولوجية الاتصال
106.....	المحاضرة العاشرة الجذور الفكرية للاتصال: ارسطو و ابن خلدون
106.....	الاهداف التعليمية للمحاضر:
108.....	المحاضرة الحادي عشر: النظرية السلوكية في الاتصال
108.....	الأهداف التعليمية للمحاضرة:
108.....	مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:
109.....	1. تمهيد
109.....	2. المرتكزات النظرية لنظرية الاتصال السلوكية
111.....	3. التطبيقات العيادية لنظرية الاتصال السلوكية
112.....	4. القيمة العلمية لنظرية الاتصال السلوكية
114.....	المحاضرة الثانية عشر: نظرية الاتصال المعرفية
115.....	الاهداف التعليمية للمحاضرة:
115.....	مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:
115.....	1. تمهيد
116.....	2. المرتكزات النظرية لنظرية الاتصال المعرفية
118.....	3. التطبيقات العيادية لنظرية الاتصال المعرفية
119.....	4. القيمة العلمية لنظرية الاتصال المعرفية
121.....	المحاضرة الثالثة عشر: نظرية الاتصال التفاعلية الرمزية و الاتصال الانساني
121.....	الاهداف التعليمية الخاصة بالمحاضرة:
121.....	مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:
122.....	1. مدخل عام إلى نظرية الاتصال التفاعلية الرمزية
122.....	2. المرتكزات النظرية لنظرية الاتصال التفاعلية الرمزية
124.....	3. التطبيقات العيادية لنظرية الاتصال التفاعلية الرمزية
126.....	4. القيمة العلمية لنظرية الاتصال التفاعلية الرمزية
127.....	7. نظرية الاتصال الإنساني (Humanistic Communication)
127.....	الاهداف التعليمية الخاصة بالمحاضرة:
128.....	مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:
128.....	1.7. مدخل عام إلى نظرية الاتصال الإنساني

129.....	2.7. المرتكزات النظرية لنظرية الاتصال الإنساني
130.....	8. التطبيقات العيادية لنظرية الاتصال الإنساني
132.....	9. القيمة العلمية لنظرية الاتصال الإنساني
133.....	المحاضرة الرابعة عشر: نظرية الاتصال النسقي (Systemic Communication)
133.....	الاهداف التعليمية الخاصة بالمحاضرة:
134.....	مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:
134.....	1. مدخل عام إلى نظرية الاتصال النسقي
135.....	2. المرتكزات النظرية لنظرية الاتصال النسقي
137.....	3. التطبيقات العيادية لنظرية الاتصال النسقي
138.....	4. القيمة العلمية لنظرية الاتصال النسقي
142.....	قائمة المراجع

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح نموذج أحادي الاتجاه للاتصال	90
02	النموذج التفاعلي للاتصال	92
03	النموذج التبادلي الدائري للاتصال	96

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يمثل نقاط القوة النفسية الرئيسية للنماذج	99
02	يمثل الحدود النفسية الرئيسية للنماذج	102
03	يمثل دلالات العلمية النفسية للتصرف غير اللفظي	116

مقدمة:

يختلف الإنسان عن الحيوان في بعض النواحي الفسيولوجية و التكوينية و لكن الأهم من ذلك هو قدرته على تكوين رموز تعبر عن استجاباته لما حوله في البيئة فالمقدرة على الكلام و استعمال اللغة هي خصائص ينفرد بها الإنسان فقط، فالإنسان جعل الله تعالى له القدرة على أن يستجيب لخبراته السابقة والتفكير والتخطيط للمستقبل و السبب في هذا أن الإنسان يمكنه أن يدون هذه الأحداث ويتفاعل معها، وعن طريق اللغة يمكن للإنسان أن ينقل إلى غيره فكرة واضحة عن المواقف والأحداث غير العادية و العادية على السواء. فالإنسان يتكلم و تنتقل كلماته وجها لوجه أو عن طريق الراديو أو التلفاز أو النت باستخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة و هذه جميعا طرق واضحة و عامة للاتصال.

إن فن الحوار و مهارات الاتصال من أهم الأشياء التي نحتاجها الآن حيث أن الحوار به تبنى الدول و الأمم، بل أعمق من ذلك فهو عامل من أهم العوامل التي تساعد على بناء شخصية الفرد خصوصا الجانب النفسي العلائقي الانفعالي كما من خلاله نستطيع أن نتواصل مع جميع الأفراد مهما كانت جنسياتهم و حضاراتهم و عاداتهم و تقاليدهم.

لقد شهد ميدان التواصل طفرة في التقدم من حيث التنظيم والبحث حتى أصبح هناك عددا من التخصصات العلمية في بعض جوانب التواصل و التفاعل الإنساني، فالعلوم الاجتماعية تختص وتهتم بالتواصل البشري، وعلماء الانثربولوجيا يعرفون الثقافة على أنها تواصل و علماء علم النفس الاجتماعي يحددون العلاقات بين نشاط الفرد و الجماعة على أنها عملية اتصالية، وعلماء اللغة يصفون بحوثهم على أنها جانب من علم التواصل... وهكذا و نظرا لتعدد المجتمعات المعاصرة فقد أصبح ميدان اللغة و التواصل من الأهمية بما كان في تحقيق التقدم في الآداب و العلوم و الفنون وأساسي للنجاح الأكاديمي و المهني.

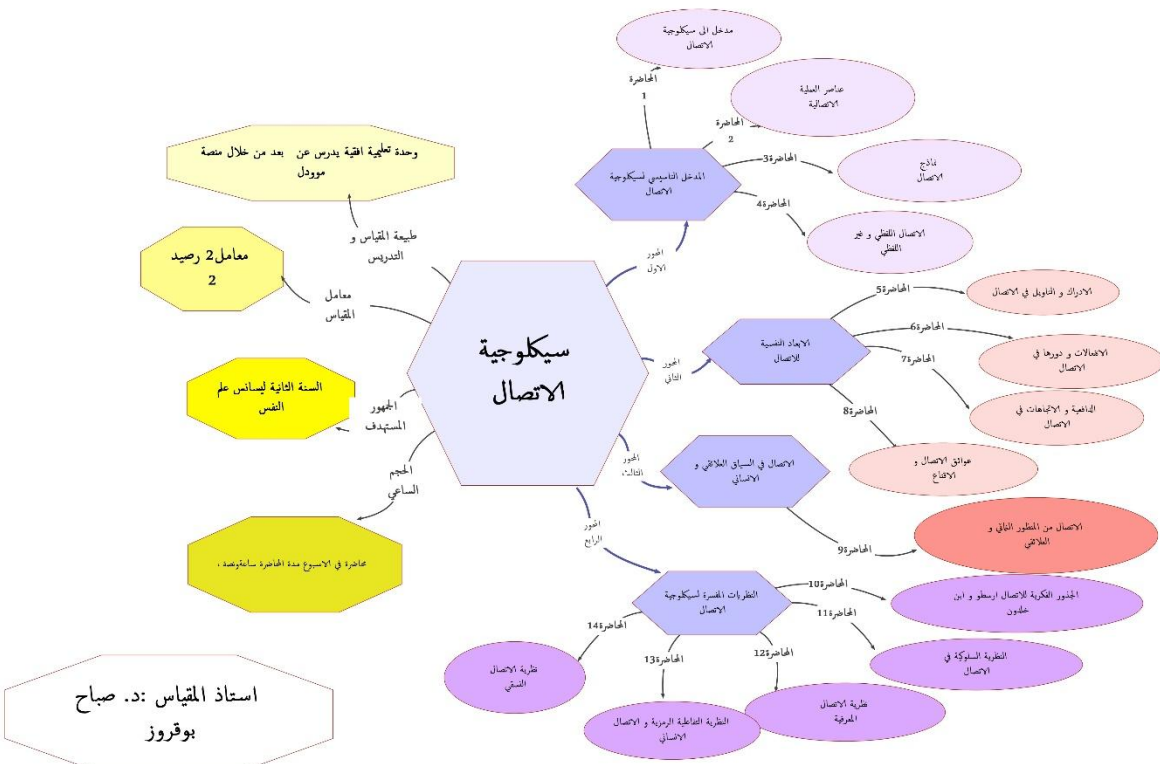
وعلى هذا يصبح تعلم كيفية الاتصال وكذلك أهمية الاتصال في حياة الفرد كأحد أهم العوامل المتدخلة في بناء شخصية الفرد و توازنه النفسي و الصحي و من دواعي التعلم و التعليم الجامعي خصوصا في علم النفس العيادي، و هذه المحاضرات في مقياس سيكولوجية الاتصال الذي يعد من المقاييس الأساسية الموجّهة لطلبة السنة الثانية ليسانس علم النفس، الذي يهدف إلى تمكين الطالب من فهم العملية الاتصالية بوصفها ظاهرة نفسية-اجتماعية معقدة تتداخل فيها الأبعاد المعرفية والانفعالية والسلوكية داخل سياق

اجتماعي وثقافي محدد. يركّز المقياس على تحليل عناصر الاتصال (المرسل، المستقبل، الرسالة، القناة، التغذية الراجعة) من منظور نفسي، مع توظيف النظريات الكلاسيكية والحديثة في تفسير ديناميات التفاعل الإنساني، بما يتيح للطالب تفسير مشكلات التواصل في السياقات التعليمية والعلائقية والعيادية. وينتمي هذا المقياس إلى وحدة تعليمية أفقية، بمعامل (02) ورصيد (02)، حيث يسهم في تعزيز الكفاءات العرضية المشتركة بين مختلف مقاييس التكوين في علم النفس، خاصة ما يتعلق بالكفاءة التواصلية والتحليلية. كما يرتبط ارتباطاً تكاملياً ببقية المقاييس، لاسيما علم النفس الاجتماعي، وعلم النفس المرضي، وعلم النفس النمو، وتقنيات المقابلة، إذ يشكّل الاتصال القاعدة المنهجية لفهم التفاعل داخل الجماعة، وبناء العلاقة العلاجية، وتحليل السلوك الإنساني في أبعاده العلائقية، وعليه يُعدّ هذا المقياس مدخلاً تأسيسياً لفهم البنية النفسية للتفاعل الإنساني داخل الأسرة، والمؤسسة، والمجتمع.

الكلمات المفتاحية: سيكولوجية الاتصال، التفاعل الإنساني، العملية الاتصالية، البعد النفسي، السياق الاجتماعي.

د. صباح بوقروز

الخريطة الذهنية لقياس سيكولوجية الاتصال



بعض المراجع



- 
- سناء محمد سليمان.(2014). سيكولوجية الاتصال الانساني و مهاراته. ط1. القاهرة: عالم الكتب.
 - صالح قاسم حسين.(2016). سيكولوجية اللغة و الاتصال. عمان: دار غيداء للنشر و التوزيع.
 - عبد الرحمن سعد .(2014) سيكولوجية الاتصال . القاهرة: عالم الكتب.
 - Adler, R. B., Rodman, G., & du Pré, A. (2016). *Understanding human communication* (13th ed.). New York, NY: Oxford University Press.
 - Adler, R. B., Rodman, G., & du Pré, A. (2017). *Looking out, looking in* (14th ed.). Boston, MA : Cengage Learning.



يتم تدريس المحاضرات الاولى حضوريا في مدرج 06

محاضرات المقياس: سيكولوجية الاتصال

أولاً: البيانات العامة للمقياس

- اسم المقياس: سيكولوجية الاتصال
- المستوى: السنة الثانية ليسانس علم النفس
- الحجم الساعي 1.5 :ساعة / أسبوع (محاضرة)
- لغة التدريس: العربية (مع إدراج المصطلحات العلمية الأجنبية عند الحاجة)

ثانياً: الأهداف البيداغوجية للمقياس

1. الأهداف العامة

- فهم الاتصال بوصفه عملية نفسية اجتماعية معقدة.
- تحليل السلوك الاتصالي في ضوء النظريات النفسية.
- إدراك دور العوامل النفسية (الإدراك، الانفعال، الدافعية) في نجاح أو فشل الاتصال.

2. الأهداف الخاصة

بنهاية المقياس يُفترض أن يكون الطالب قادراً على:

- تعريف مفاهيم الاتصال الأساسية تعريفًا علميًا.
- التمييز بين أنماط الاتصال المختلفة.
- تفسير العوائق النفسية للاتصال.
- تحليل مواقف تواصلية واقعية تحليلًا نفسيًا.
- توظيف مهارات الاتصال في السياق الأكاديمي والاجتماعي.

ثالثاً: الكفاءات المستهدفة

- الكفاءة المعرفية (المفاهيم والنظريات).
- الكفاءة التحليلية (تحليل المواقف التواصلية).
- الكفاءة التواصلية (التعبير، الإصغاء، التفاعل).
- الكفاءة النقدية (مقارنة النماذج والنظريات).

المحور الاول: المدخل التأسيسي لسيكولوجية الاتصال

المحاضرة الاولى: مدخل الى سيكولوجية الاتصال

الاهداف التعليمية للمحاضرة الاولى:

- أن يعدد الطالب خصائص عملية الاتصال .
- أن يحدد الطالب عناصر العملية الاتصالية الأساسية.
- أن يفسر الطالب أهمية الاتصال في الحياة الفردية والاجتماعية .
- أن يوضح الطالب الفرق بين الاتصال والتواصل من منظور نفسي .
- أن يبين الطالب الأبعاد النفسية للاتصال (المعرفي، الانفعالي، السلوكي).
- أن يوظف الطالب مفاهيم الاتصال في مواقف حياتية (تعليمية، أسرية، مهنية) .
- أن يطبق الطالب نموذج الاتصال على موقف تواصلي واقعي .
- أن يميز الطالب في أمثلة واقعية بين الاتصال الفعّال وغير الفعّال .

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:

في نهاية هذه المحاضرة، يُفترض أن يكون الطالب قادراً على:

- تحليل عملية الاتصال باعتبارها سلوكاً نفسياً-اجتماعياً مركباً .
- توظيف عناصر العملية الاتصالية في تفسير مواقف تواصلية واقعية .
- التمييز بين الاتصال والتواصل من خلال تحليل أمثلة تطبيقية .
- تفسير تأثير العوامل النفسية (الإدراك، الانفعال، الدافعية) في فعالية الاتصال .
- تقييم درجة فعالية مواقف تواصلية مختلفة (فعّال/غير فعّال) وفق معايير علمية .

- اقتراح حلول لتحسين جودة الاتصال في السياقات التعليمية والأسرية والمهنية.

1. تمهيد

لقد شهد ميدان الاتصال طفرة في التقدم من حيث التنظيم و البحث حتى أصبح محورا هتمام عددا من التخصصات العلمية خاصة في الجوانب المرتبطة بالتواصل و التفاعل الإنساني، فالعلوم الاجتماعية تختص و تهتم بالتواصل البشري، فعلماء الانثربولوجيا يعرفون الثقافة على أنها تواصل، و علماء علم النفس الاجتماعي يحددون العلاقات بين نشاط الفرد و الجماعة على أنها عملية اتصالية، و علماء اللغة يصفون بحوثهم على أنها جانب من علوم الاتصال و التواصل الانساني...وهكذا. ومن خلال ممارستي البيداغوجية، كاستاذة جامعية لاحظت ان هذا الطرح حول الاتصال لا يظل حبيس الاطار النظري فقط، بل يتجلى بوضوح في سلوكيات طلبتي خلال تفاعلاتهم داخل الحصص التعليمية. مما يؤكد ان الاتصال عملية اكثر تعقيدا تستلزم تفسيراً متعدد الابعاد يأخذ بعين الاعتبار الجوانب النفسية الاجتماعية و الثقافية، ونظرا لتعدد المجتمعات المعاصرة فقد أصبح ميدان اللغة و التواصل من الأهمية بما كان في تحقيق التقدم في الآداب و العلوم و الفنون وأساسي للنجاح الأكاديمي و المهني.

وتعد مهارات الاتصال إحدى المهارات الأساسية التي يجب أن يتعلمها القادة والمعلمون و أولياء الأمور، و هو ما نلاحظه فعليا في السياق الجامعي، حيث قد يمتلك الاستاذ الجامعي معرفة علمية عميقة، الا انه يفتقر الى مهارات التواصل الفعال، مما يؤدي ذلك الى ضعف في نقل المعارف و ينعكس سلبا على العملية التعليمية من خلال تراجع تفاعل الطلبة و فقدان الدافعية لديهم.

و على هذا يصبح تعلم و ممارسة مهارات الاتصال ضرورة للنجاح بصرف النظر عن حجم العمل الذي نقوم به سواء كان شركة كبيرة أو مؤسسة صغيرة أو مدرسة أو منزل للأسرة فقد أشارت نتائج البحوث إلى أن نجاح الإنسان في عمله و في حياته الشخصية مرهون بقدرته على الاتصال و أن 85 % من نجاحه يرجع إلى مهارات و فنون الاتصال و التواصل...رغم شيوع هذه النسبة في الادبيات التطبيقية الا انه يبقى تطبيقها صعبا في تعميمها على السياقات الثقافية و المهنية، غير انها تعكس بشكل كبير اهمية العملية التواصلية و مهارة الاتصال لتحقيق النجاح، من هذا المنطلق تأتي أهمية دراسة عملية الاتصال و مهاراته.

وفيما يلي بعض جوانب أهمية حسن استخدام الاتصال:

1. يسهم حسن الاتصال في تحقيق فعالية المجموعات المشاركة في مختلف الأنشطة التنموية، من خلال تعزيز التنسيق والتفاعل بين الأفراد .
2. تلعب عملية الاتصال الفعال دورًا مهمًا في تعزيز إحساس العاملين أو المشاركين بالانتماء والمسؤولية داخل المؤسسة، مما يحفزهم على العمل بإخلاص، وينمي لديهم روح الالتزام، ويسهم في ترسيخ ثقافة العمل القائمة على السرعة والجودة. (سناء محمد سليمان، 2014)
3. يساعد حسن الاتصال على تنظيم الوقت ورفع كفاءة سريان المعلومات بين المشاركين في العملية الاتصالية، إذ لا يمكن تحقيق إدارة فعالة للوقت داخل مناخ يسوده التشويش أو ضوضاء الاتصال؛ لذلك ينبغي تنقية قنوات الاتصال من مختلف الشوائب الشخصية والمؤسسية .
4. يُعد الاتصال وسيلة أساسية لإدارة الأعمال والأنشطة التنموية، من خلال تطوير فعاليتها وتحقيق أهدافها التنظيمية .
5. يمثل الاتصال وسيلة رئيسية للحصول على المعلومات وتبادلها، الأمر الذي يستدعي امتلاك المتلقي القدرة على تحليل المعلومات والتمييز بين ما يمثل حقائق أو آراء أو مشاعر أو شائعات .
6. رغم أن الاتصال يُعد أسلوبًا إنسانيًا قديمًا للتفاهم بين البشر، فإن أهميته قد ازدادت في العصر الحديث نتيجة تنوع مصادر المعلومات ووسائل تداولها وتحليلها، إضافة إلى دوره في دعم التنمية والتقدم المجتمعي .
7. تسعى الاتصالات داخل جماعات العمل إلى تحقيق هدفين أساسيين :
أولهما: الحصول على المعلومات وتبادلها .
ثانيهما: بناء علاقات تواصلية قائمة على الثقة؛ إذ إن حسن الاتصال بين الأفراد يخلق مناخًا إيجابيًا تنمو فيه علاقات العاملين داخل المؤسسة، مما يسهم في تعزيز رأس المال الاجتماعي الذي قد يفوق في أهميته رأس المال المادي والثروات الطبيعية .
8. يُعد الاتصال الجيد إحدى وسائل تحقيق التنمية الشاملة في عصر ثورة المعلومات، وتتجلى أهميته في كونه :

- وسيلة للتواصل والتفاعل بين الأطراف المختلفة .
- أداة أساسية للممارسات الإدارية، كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة .
- جوهر العملية التعليمية والبحثية .
- وسيلة لتحقيق التنسيق بين الأنشطة والأعمال داخل المؤسسات المختلفة .

- وسيلة لتحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية .
 - أسلوبًا للتعبير عن الفهم والتعاطف مع الآخرين .
 - عاملاً مساعداً على تعزيز المشاركة والتفاعل وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات .
 - وسيلة تزيد من فرص الفرد في النجاح والتكيف مع الظروف المختلفة؛ إذ إن ضعف القدرة على الاتصال مع الآخرين قد يؤدي إلى قصور اجتماعي ونفسي ملحوظ.
- (سنة محمد سليمان، 2014)

يتضح من خلال هذه العناصر أن الاتصال لا يقتصر على كونه أداة لنقل المعلومات، بل يمثل آلية تنظيمية ونفسية تساهم في بناء العلاقات، وتحقيق الفعالية داخل الجماعات، وهو ما يجعله عنصراً حاسماً في مختلف مجالات الحياة المهنية والاجتماعية.

2. مفهوم الاتصال

1.2. التعريف اللغوي والاصطلاحي

لغويًا، يُشتق لفظ الاتصال من الفعل «وَصَلَ»، أي الربط والضمّ وعدم الانقطاع. أما اصطلاحًا، فقد تعددت تعريفات الاتصال باختلاف الزوايا العلمية التي تناولته.

يعرّف ديفيتو (DeVito) الاتصال بأنه «عملية يتم من خلالها نقل المعاني بين الأفراد باستخدام رموز لفظية وغير لفظية ضمن سياق اجتماعي معيّن». (DeVito, 2019) »

ويرى بركو وزملاؤه أن الاتصال «سلوك إنساني هادف، يسعى من خلاله الفرد إلى التأثير في الآخرين أو فهمهم، أو بناء علاقات اجتماعية معهم». (Berko et al., 2016) »

و الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل و تبادل المعلومات و الأفكار و الآراء أو الانطباعات بين طرفين أو أكثر سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بوسيلة أو بعدة وسائل، و ذلك بهدف الإعلام و الدعاية و الإيحاء بأفكار أو اتجاهات أو أهداف معينة، و عن طريق الاتصال يتم توحيد الفكر و الاتفاق على المفاهيم و تسهيل عملية إصدار القرارات و يكون هناك تفاعل بين الإنسان و غيره.(سنة محمد سليمان، 2014)

و في الحقيقة فان المفهوم ظل تحت تأثير التعريف الذي وضعه كولي Colley في سنة 1909 في كتابه Social Organization على أن الاتصال هو المنظومة التي تمكن العلاقات البشرية من التواجد و التطور، أي أن جميع الرموز الفكرية بما في ذلك وسائل بثها عبر الأبعاد و المسافات، و تحتوي على تعابير الوجه، و الموقف، و الحركات، ونبرات الصوت، و الكتابة، و الكلمات، و الطباعة، و السكك الحديدية، و البرق، و الهاتف و كل ما سيحصل من مكتسبات في مجال السيطرة على المسافات و الزمن.

ان تعريف كولي في الواقع مشبع بالمثالية حول الأخوة والعدالة في العلاقات البشرية، كما انه لا يفرق بين سكك الحديد و الاتصال الجماهيري. و هكذا وبمرور الزمن اخذ مفهوم الاتصال ذات المحتويات الرمزية، وتم بدلا عن ذلك صياغة مفهوم الاتصال كعنصر أساسي من عناصر الثقافة.(قاسم حسين صالح، 2017)

يمكن اعتبار هذا الطرح انعكاسًا للمرحلة التاريخية التي كُتب فيها تعريف كولي(1909) ، حيث كان الاهتمام منصبًا على توسيع مفهوم الاتصال، غير أن المقاربات الحديثة أصبحت أكثر دقة في التمييز بين أنواعه ووظائفه.

وقد كتب بهذا الخصوص هول في كتابه اللغة الصامتة : "إن الثقافة هي اتصال" رابطا الانجازات الثقافية و الحضارية بالاتصال، فكلما توافر الاتصال توافرت الثقافة.(نفس المرجع السابق)

الاتصال في علم النفس، كما يعرفه "واران"، هو نقل انطباع أو تأثير من منطقة إلى أخرى دون النقل الفعلي لمادة ما، وقد يشير إلى نقل الانطباعات من البيئة إلى الكائن وبالعكس، أو من فرد إلى آخر. ويُستخدم مفهوم التواصل غالبًا في هذا المعنى الأخير، باعتباره يمثل الظاهرة الأساسية في علم النفس، حيث يُعدّ الكلام إحدى أهم وسائل الاتصال.

وتبرز أهمية هذا المفهوم بشكل خاص في علم النفس العيادي، حيث يعتمد الأخصائي النفسي اعتمادًا أساسيًا على مهارات الاتصال والتواصل لفهم المريض، ليس فقط من خلال ما يصرّح به لفظيًا، بل أيضًا من خلال ما يعبر عنه ضمنيًا عبر انفعالاته وسلوكاته، وهو ما يتطلب حسًا إكلينيكيًا عاليًا في تفسير الرسائل غير المباشرة.

وانطلاقاً من هذا المنظور، يتناول علم النفس الاتصال بوصفه نسقاً جماعياً يؤثر في العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة، وفي آرائهم واتجاهاتهم. وقد اتفق عدد من الباحثين على تعريفه بأنه العملية التي يتم من خلالها تكوين العلاقات بين أفراد المجتمع، وتبادل المعلومات والأفكار بينهم، سواء على المستوى الفردي أو الجماعي. ويُميز بعض الباحثين بين "الاتصال" باعتباره نقلاً للمعلومات، و"التواصل" بوصفه عملية أعمق تتضمن بناء المعنى وتطوير العلاقات الإنسانية.

ومن خلال هذه التعريفات، يمكن القول إن عمليتي الاتصال والتواصل لا تقتصران على نقل المعاني فحسب، بل تمثلان عملية ديناميكية معقدة تتداخل فيها الأبعاد النفسية والاجتماعية والثقافية، حيث لا يُفهم السلوك الاتصالي بمعزل عن السياق الذي يحدث فيه أو عن المعنى الذي يُبنى بين الأطراف المتفاعلة. وهذا ما يجعل دراستهما ضرورية لفهم طبيعة التفاعل الإنساني وآليات بناء العلاقات داخل الجماعات.

2.2. خصائص الاتصال

يمكن استخلاص مجموعة من الخصائص الأساسية للاتصال، من أهمها:

- الاتصال عملية مستمرة ودينامية.
- يقوم على التفاعل المتبادل بين طرفين أو أكثر.
- يتأثر بالعوامل النفسية (الإدراك، الانفعال، الدافعية).
- يحدث ضمن سياق اجتماعي وثقافي محدد.

3. الاتصال من منظور علم النفس

ينظر علم النفس إلى الاتصال بوصفه سلوكاً إنسانياً يمكن ملاحظته وتحليله وتفسيره. فالعملية الاتصالية تمرّ بعدة مراحل نفسية تبدأ بإدراك المثير (الرسالة)، ثم تفسيره وتأويله، فاختيار الاستجابة المناسبة.

كما أن علم النفس يتناول الاتصال بالدراسة بوصفه نسقاً جماعياً يؤثر بطريقة أو بأخرى في العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة و آرائهم و اتجاهاتهم و ما إلى ذلك.

و هناك اتفاق بين بعض العلماء على تعريف الاتصال على انه: "هو العملية التي يتم عن طريقها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع سواء كان صغيراً او كبيراً ويتبادل المعلومات و الأفكار فيما بينهم".

و تعرفها الجمعية الأمريكية للتدريب على الاتصالات التنظيمية بان عملية الاتصال "عملية تبادل الأفكار و المعلومات من اجل إيجاد فهم مشترك و ثقة بين العناصر الإنسانية في المنظمة" (سواء محمد سليمان، 2014) ويمكن ملاحظة أن هذا التعريف، رغم تركيزه على تبادل المعلومات داخل المنظمة، إلا أنه يقترب من مفهوم "التواصل" أكثر من "الاتصال" بالمعنى التقليدي، وذلك من خلال إدخاله لبعدي الفهم المشترك وبناء الثقة، وهما عنصران يرتبطان أساسًا بالمنظور التفاعلي-العلائقي للاتصال. وعليه، فإن الحدود بين مفهومي الاتصال والتواصل تبدو في هذا السياق غير حادة، مما يعكس تداخلهما في الأدبيات النفسية المعاصرة.

1.3. البعد المعرفي

يتجلى البعد المعرفي للاتصال في عمليات الإدراك والانتباه والتفسير. فالأفراد لا يستقبلون الرسائل بشكل حيادي، بل يخضع استقبالهم لها لخبراتهم السابقة، وتوقعاتهم، وبُنائهم المعرفية (أبو جادو، 2015).

كما يذهب شانون وويفر 1949 : إلى أن الاتصال يمثل كافة الأساليب و الطرق التي يؤثر بموجبها عقل في عقل آخر باستعمال الرموز المختلفة بما في ذلك الفنون.

فعندما يتعامل الأفراد مع بعضهم البعض بواسطة الرموز، فإنهم يقومون بعملية الاتصال ولا يمكن القول بان عملية الاتصال تمت بين مرسل الرموز و مستقبلها إلا إذا فهم كل منهما موقف الآخر، أو بمعنى آخر حدث تجاوب بينهما أو إدراك المستقبل وجهة نظر المرسل وعلى هذا فلكي يتم الاتصال يجب أن يكون معنى الرمز واحدا عند المرسل و المستقبل...و هناك أمثلة كثيرة في الحياة العملية و في التاريخ تبين إخفاق الاتصال بين الأفراد و الجماعات و الدول وخصوصا بين الأجناس المختلفة مما يؤدي إلى سوء التفاهم و المنازعات و أيضا الحروب.

2.3. البعد الانفعالي

تلعب الانفعالات دورًا محوريًا في عملية الاتصال، إذ تؤثر الحالة الانفعالية للفرد في كيفية إرسال الرسالة واستقبالها وتفسيرها. فالقلق أو الغضب أو الخوف قد يؤدي إلى تشويه الرسالة الاتصالية أو إلى سوء الفهم بين أطراف العملية التواصلية.

وفي هذا السياق، يشير الدسوقي (1990) إلى أن التواصل لا يقتصر على نقل المعلومات والأفكار

فقط، بل يشمل أيضًا انتقال الانفعالات والاتجاهات من شخص إلى آخر، بحيث يساهم في نقل أنماط التفكير والشعور والسلوك من المرسل إلى المستقبل. ويعكس هذا الطرح تصورًا موسعًا للعملية الاتصالية، يتجاوز البعد المعلوماتي إلى البعد الانفعالي والعلاقتي، حيث يصبح الاتصال عملية نفسية شاملة تتداخل فيها المعرفة والانفعال والسلوك.

3.3. البعد السلوكي

يتمثل البعد السلوكي في الأشكال اللفظية وغير اللفظية للتعبير، مثل نبرة الصوت، وتعابير الوجه، وحركات الجسد، والتي تحمل في كثير من الأحيان معاني نفسية أعمق من الكلمات المنطوقة.

كما إن كارل هوفلاند 1948 يرى أن عملية الاتصال هي عملية إرسال منبهات (عادة رموز لغوية) بقصد تعديل أو تغيير سلوك شخص آخر أي مستقبل الرسالة.. إذ ينبغي التعريف على أن القائم بالاتصال لا ينقل عمداً (أي بشكل هادف) منبهات لأحداث، (سواء محمد سليمان 2014) وهنا هوفلاند ينطلق من المنظور السلوكي التجريبي للاتصال ، وعليه الاتصال ليس تبادلاً محايداً للمعلومات بل هو سلوك مقصود يهدف إلى تغيير رأي، تعديل اتجاه، التأثير في موقف، أو أحداث استجابة سلوكية معينة أي أن الرسالة وسيلة تأثير و ليست مجرد نقل مضمون.

ويؤكد هذه الأبعاد الثلاث أن أي خلل في أحدها قد يؤدي إلى اضطراب العملية الاتصالية، وهو ما يفسر كثيراً من حالات سوء الفهم أو الصراعات بين الأفراد.

4. أهمية الاتصال في الحياة الفردية والاجتماعية

1.4. أهمية الاتصال على المستوى الفردي

يساهم الاتصال في:

- إشباع الحاجات النفسية كالحاجة إلى الانتماء والتقدير.
- بناء الهوية الشخصية.
- التعبير عن المشاعر والانفعالات.
- تحقيق التكيف النفسي والاجتماعي.

وقد أشار علم النفس الإنساني إلى أن ضعف مهارات الاتصال قد يرتبط بظهور مشكلات نفسية كالعزلة الاجتماعية والقلق الاجتماعي. (Rogers, 1961)

2.4. أهمية الاتصال على المستوى الاجتماعي

على المستوى الاجتماعي، يُعدّ الاتصال أساس:

- بناء العلاقات الاجتماعية.
- نقل القيم والمعايير الثقافية.
- تحقيق التماسك الاجتماعي.
- تنظيم الحياة داخل الجماعات والمؤسسات.

ويرى علم النفس الاجتماعي أن جودة الاتصال داخل الجماعات تؤثر بشكل مباشر في درجة التعاون، وحل الصراعات، واتخاذ القرار. (Myers, 2014)

مما سبق الاتصال يشكل محورا أساسيا و حيويا و تطور المجتمعات البشرية، بوصفه يحمل معظم عمليات التفاعل الإنساني (interaction human) والتناقل المعرفي و الحسي بين الأفراد و الجماعات بحيث ان التفاعل بين الافراد لا يقتصر على الاتصال بل كذلك على التواصل، فالإنسان كائن اجتماعي فيه نزوع إلى الاتصال و التواصل بالآخرين، وتأخذ هذه النزعة صفة ملازمة طوال حياته.

5. الفرق بين الاتصال والتواصل

الفرق بين الاتصال والتواصل في سيكولوجية الاتصال

1.5. الاتصال (Communication)

يُعرّف الاتصال في سيكولوجية الاتصال على أنه عملية نقل منظمة للمعلومات بين مرسل ومستقبل عبر قناة محددة، باستخدام رموز لغوية أو غير لغوية، بهدف إحداث استجابة معينة. (Berlo, 1960)

ويركز هذا المفهوم على البنية الإجرائية للعملية الاتصالية، أي: المرسل، الرسالة، القناة، المستقبل، والتغذية الراجعة، مع إمكانية وجود تشويش يؤثر في وصول الرسالة (Shannon & Weaver, 1949).

من هذا المنظور، يُعد الاتصال عملية تقنية-وظيفية يمكن أن تتم حتى في غياب الفهم العميق أو التفاعل الوجداني، إذ يكفي أن تنتقل الرسالة من طرف إلى آخر حتى نقول إن الاتصال قد تحقق (حسانين، 2013).

وفي السياق النفسي، يشير حسن (2015) إلى أن الاتصال قد يكون: أحادي الاتجاه (كما في المحاضرات التقليدية)، أو ثنائي الاتجاه، دون أن يعني ذلك بالضرورة تحقق علاقة إنسانية أو تفاعل نفسي حقيقي.

2.5. التواصل (Human Communication / Interaction)

على خلاف الاتصال، يُنظر إلى التواصل في سيكولوجية الاتصال بوصفه عملية تفاعل نفسي-اجتماعي ديناميكية يتم من خلالها بناء المعنى المشترك بين الأفراد، وليس مجرد تبادل معلومات (Watzlawick et al., 1967).

فالتواصل يتضمن:

- الفهم المتبادل
- التأثير الوجداني
- السياق الثقافي والاجتماعي
- اللغة غير اللفظية (نبرة الصوت، النظرات، الصمت...)

ويؤكد أبو حطب وصادق (2010) أن التواصل الإنساني لا يمكن فصله عن الخبرة الشعورية والتمثلات الذهنية للأفراد، لأن المعنى لا يُنقل جاهزاً، بل يُبنى داخل العلاقة التفاعلية. ومن منظور علم النفس الإنساني، يذهب روجرز (Rogers, 1951) إلى أن التواصل الحقيقي لا يتحقق إلا في ظل:

- التعاطف.
- القبول غير المشروط.

• الإصغاء الفعّال.

وهي عناصر تتجاوز حدود الاتصال اللفظي إلى الحضور النفسي.

ويظهر هذا الفرق بوضوح في المواقف التعليمية، كما تم ذكره من قبل الاستاذ اذا نقل معارف بطريقة غير احترافية (اتصال) سوف يؤدي ذلك الى تعثر عملية الفهم، مما ينتج عن ذلك عدم التفاعل الحقيقي (تواصل)، وهو ما يشكل أحد التحديات الأساسية في العملية التعليمية الجامعية.

رغم استعمال مفهومي الاتصال والتواصل أحياناً بصورة مترادفة في بعض الأدبيات العربية، إلا أن سيكولوجية الاتصال تميز بينهما من الناحية النظرية، إذ يشير الاتصال إلى العملية البنيوية لنقل الرسائل والمعلومات داخل نسق اتصالي محدد، بينما يشير التواصل إلى البعد النفسي-العلائقي القائم على بناء المعنى والفهم المتبادل داخل التفاعل الإنساني. وعليه، فإن كل تواصل يتضمن اتصالاً، لكن ليس كل اتصال يحقق تواصلاً نفسياً فعّالاً.

3.5. التحليل المقارن بين الاتصال والتواصل

انطلاقاً من الأدبيات النفسية والاتصالية، يمكن القول إن الاتصال يمثل الشرط البنيوي للتفاعل، بينما يمثل التواصل جوهر العلاقة الإنسانية (Adler et al., 2017) فالإنسان قد يكون في حالة اتصال دائم مع الآخرين، لكنه لا يكون بالضرورة في حالة تواصل نفسي فعّال، وهو ما يفسر فشل كثير من المواقف التعليمية أو العلاجية رغم توفر قنوات الاتصال (حسن، 2015).

ويؤكد Watzlawick وزملاؤه (1967) أن: "الإنسان لا يستطيع ألا يتواصل"، لكن جودة هذا التواصل تتحدد بطبيعة العلاقة وليس بعدد الرسائل المتبادلة.

6. الخلاصة

بناءً على ما سبق، يمكن استخلاص الآتي:

- الاتصال عملية تقنية لنقل الرسائل (Berlo, 1960)
- التواصل عملية نفسية-اجتماعية لبناء المعنى والعلاقة (Watzlawick et al., 1967)

- كل تواصل يتضمن اتصالاً، لكن ليس كل اتصال يؤدي إلى تواصل إنساني فعال (Adler et al., 2017).

وعليه، فإن الاتصال و التواصل لا تقتصر على كونهما عمليتين لنقل المعلومات، بل هما عمليتان نفسي-اجتماعيتان معقدتان، تتداخل فيهما الأبعاد المعرفية والانفعالية والسلوكية. ومن هذا المنطلق، فإن تدريس سيكولوجية الاتصال لا يهدف فقط إلى تقديم معارف نظرية، بل يسعى إلى تنمية وعي الطلبة بذواتهم وبالأخرين، وتعزيز قدرتهم على بناء علاقات إنسانية أكثر توازناً وفعالية.

كما يُعدّ فهم سيكولوجية الاتصال مدخلاً أساسياً لدراسة التفاعل الإنساني، ومقدمة ضرورية لفهم العلاقات داخل مختلف الأنساق الاجتماعية، كالأسرة والجامعة والمجتمع. وفي هذا الإطار، تهدف هذه المحاضرة إلى تحليل عملية الاتصال من منظور سيكولوجي، من خلال التطرق إلى أهم النظريات المفسرة لها، وفهم دور عناصرها ومبادئها في تنظيم التفاعل الإنساني.

7. أسئلة متنوعة من خلالها يمكن قياس مدى التوصل للأهداف المنشودة من المحاضرة الاولى:

- ✓ اذكر أهم خصائص عملية الاتصال كما وردت في المحاضرة.
- ✓ حدّد عناصر العملية الاتصالية مع تعريف مختصر لكل عنصر.
- ✓ فسّر أهمية الاتصال في حياة الفرد والمجتمع، مع تقديم مثال توضيحي لكل جانب.
- ✓ اشرح الفرق بين الاتصال والتواصل، مبيّناً البعد النفسي لكل منهما.
- ✓ بيّن الأبعاد النفسية الثلاثة للاتصال (المعرفي، الانفعالي، السلوكي) مع مثال لكل بعد.
- ✓ قدّم مثلاً من حياتك اليومية (في الجامعة أو الأسرة) يوضح توظيفك لمهارات الاتصال، وبيّن عناصر العملية الاتصالية فيه.
- ✓ اختر موقفاً تواصلياً (حصة دراسية، نقاش بين صديقين...)، ثم:
 - حدّد المرسل، الرسالة، القناة، المستقبل، التغذية الراجعة.

✓ اقرأ الموقف التالي ثم حلّله :

"أستاذ يشرح الدرس بسرعة، دون تفاعل، والطلبة منشغلون بهواتفهم".

المطلوب:

✓ هل الاتصال هنا فعال أم غير فعال؟

✓ ما أسباب ذلك؟

✓ ما العناصر المختلفة في العملية الاتصالية؟

✓ في ضوء ما درست، حلّ موقفًا تواصليًا فاشلاً من واقعك، موضحًا:

عناصر الاتصال، نوع الاتصال (فعال/غير فعال)، دور العوامل النفسية في فشل العملية، اقتراحك لتحسين هذا التواصل.

✓ "هل يمكن أن يحدث اتصال دون تواصل؟ ولماذا؟"

1.7. توجيهات للإجابة عن الأنشطة:

1.1.7. خصائص الاتصال

- ركّز على الطبيعة الدينامية والتفاعلية للعملية الاتصالية .
- اربط الخصائص بالسياق النفسي والاجتماعي .

2.2.7. عناصر العملية الاتصالية

- حدّد العناصر الأساسية، مع تعريف موجز لكل عنصر .
- حاول الربط بينها داخل مثال بسيط .

3.3.7. أهمية الاتصال

- ميّز بين المستوى الفردي والاجتماعي .
- ادمع إجابتك بأمثلة واقعية .

4.4.7. الفرق بين الاتصال والتواصل

- ركّز على الفرق بين نقل المعلومات وبناء المعنى .
- استحضّر البعد النفسي في التفاعل .

5.5.7. الأبعاد النفسية للاتصال

- بيّن دور الإدراك، الانفعال، والسلوك .

- قدّم مثلاً يوضح تداخل هذه الأبعاد .

المحاضرة الثانية: عناصر العملية الاتصالية

الاهداف التعليمية للمحاضرة:

- أن يعدد الطالب عناصر العملية الاتصالية الأساسية (المرسل، المستقبل، الرسالة، القناة، التغذية الراجعة، السياق)
- أن يشرح الطالب دور كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية في تحقيق التواصل الفعال .
- أن يفسر الطالب تأثير العوامل النفسية (الانفعالات، الاتجاهات، الخبرة) في كل من المرسل والمستقبل.
- أن يطبق الطالب نموذج العملية الاتصالية على موقف تواصل واقعي مع تحديد العناصر بدقة .
- أن يحلل الطالب عملية اتصال معينة من خلال الكشف عن العلاقة التفاعلية بين عناصرها .
- أن يميز الطالب أثر القناة والتغذية الراجعة في نجاح أو فشل الاتصال.
- أن يقيم الطالب فعالية رسالة اتصالية في ضوء القواعد الفنية والدلالية والنفسية.
- أن يصمم الطالب رسالة اتصالية فعّالة تراعي خصائص المستقبل والسياق النفسي والاجتماعي.

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:

في نهاية هذه المحاضرة، يُفترض أن يكون الطالب قادراً على:

- تحليل العملية الاتصالية بوصفها نسقاً تفاعلياً متكاملًا بين عناصر متعددة .
- توظيف عناصر الاتصال (المرسل، المستقبل، الرسالة، القناة، التغذية الراجعة، السياق) في تفسير مواقف واقعية .
- تفسير تأثير العوامل النفسية في كل من المرسل والمستقبل أثناء التفاعل الاتصالي .
- تقييم فعالية الرسائل الاتصالية في ضوء القواعد الفنية والدلالية والنفسية .
- المقارنة بين قنوات الاتصال المختلفة من حيث أثرها في الفهم والتفاعل .
- تشخيص مواطن الخلل في عملية اتصال معينة واقتراح سبل تحسينها .
- تصميم رسائل اتصالية تراعي خصائص المستقبل والسياق النفسي والاجتماعي.

1. تمهيد

تُعَدّ العملية الاتصالية من العمليات الإنسانية المركبة التي لا تتحقق إلا بتكامل مجموعة من العناصر الأساسية التي تعمل في إطار دينامي متفاعل. ولا يمكن فهم الاتصال فهمًا علميًا دقيقًا دون تحليل هذه العناصر والكشف عن أبعادها النفسية والاجتماعية، إذ إن أي خلل في أحدها قد يؤدي إلى تشويه الرسالة أو فشل التواصل.

ويؤكد علم النفس أن عناصر الاتصال لا تعمل بصورة آلية، بل تتأثر بخصائص المرسل والمستقبل، وبالحالة الانفعالية، وبالسياق الاجتماعي والثقافي الذي تتم فيه العملية الاتصالية. (DeVito, 2019)

ويمكن الاستدلال بعدة مواقف من خلال مساري البيداغوجي كاستاذة و خلال تفاعلاتي مع طلبتي في الحصص التعليمية و خصوصا فترة الامتحانات. لاحظ سلوكيات ناتجة عن انفعالات متأثرة بالاحساس بنوع من التوتر الذي يؤثر على عدم القدرة على التركيز و الانتباه مما يجعلني اتوقف لبرهة من لقاء الدرس و محاولة فهم الاسباب و بعث بعض الهدوء و السكينة لديهم. وهذا ما يبرز أن عناصر العملية الاتصالية لا يمكن فصلها عن الحالة الانفعالية للمستقبل، وهو ما سنحاول تحليله من خلال نموذج عناصر الاتصال".

2. المرسل (Sender)

1.2. تعريف المرسل

تعريف المرسل (Sender) في سيكولوجية الاتصال

يتحدد مصدر الاتصال او مرسل المعلومات في الهيكل التنظيمي بعضو من الأعضاء العاملين في التنظيم او المؤسسة يكون لديه بعض الأفكار و النوايا و المعلومات فضلا عن أهداف محددة لقيامه بعملية الاتصال. (قاسم حسين صالح، 2017)

أما في سيكولوجية الاتصال يُعرّف المرسل على أنه الطرف الذي يبادر بعملية الاتصال من خلال صياغة رسالة معينة، وترميزها (Encoding) في شكل رموز لفظية أو غير لفظية، ثم إرسالها عبر قناة محددة إلى مستقبل أو أكثر، بقصد إحداث استجابة معرفية أو انفعالية أو سلوكية. (Berlo, 1960)

ولا يُختزل المرسل في كونه ناقلًا آليًا للمعلومات، بل يُنظر إليه نفسيًا بوصفه فاعلاً معرفيًا وانفعاليًا تتأثر رسالته بجملة من العوامل الذاتية والسياقية، مثل الخبرة السابقة، والدوافع، والاتجاهات، والحالة الانفعالية، والنسق القيمي والثقافي الذي ينتمي إليه. (Adler et al., 2017) ويشير Berlo (1960) في نموذج (SMCR) إلى أن كفاءة المرسل الاتصالية تتحدد أساسًا بـ:

مهاراته الاتصالية،

مستوى معرفته بموضوع الرسالة،

اتجاهاته نحو ذاته ونحو المستقبل،

وخلفيته الثقافية والاجتماعية.

من منظور سيكولوجي، يؤكد حسن (2015) أن المرسل لا ينقل المعنى جاهزًا، بل يقوم ببناء الرسالة ذهنيًا وفق تمثلاته الإدراكية، وهو ما يجعل الرسالة قابلة للتأويل المختلف عند المستقبل، تبعًا للفروق الفردية والخبرات النفسية. ويمكن ملاحظة ذلك بوضوح في السياق البيداغوجي، حيث إن الحالة الانفعالية للطلبة أثناء فترات الامتحانات (كالقلق أو التوتر) تؤثر بشكل مباشر في مدى تركيزهم وفهمهم للشرح داخل القسم، مما يستدعي أحيانًا من الأستاذ تعديل أسلوب تقديمه لضبط المناخ النفسي للتواصل.

كما يبرز Watzlawick وزملاؤه (1967) أن المرسل، حتى في حالة الصمت، يظل في وضع تواصل، إذ إن السلوك الإنساني كله يحمل قيمة تواصلية، ما يعني أن المرسل قد يبعث برسائل غير لفظية دون وعي مباشر منه.

وفي السياق التعليمي أو العلاجي، يُعد المرسل عنصرًا حاسمًا في نجاح العملية الاتصالية، لأن أسلوبه في الترميز، ونبرة صوته، وحضوره النفسي، وقدرته على التعاطف، تؤثر مباشرة في مستوى الفهم والاستجابة لدى المستقبل. (Rogers, 1951) وفي الممارسة البيداغوجية، يُلاحظ أن فعالية المرسل (الأستاذ) لا تتعلق فقط بالمحتوى العلمي، بل أيضًا بقدرته على قراءة المؤشرات غير اللفظية داخل القسم، مثل علامات التشنت أو القلق لدى الطلبة، مما يدفعه إلى تعديل الإيقاع التواصلي أو إعادة صياغة الشرح لضمان الفهم.

وبناءً عليه، يمكن تعريف المرسل تعريفًا تكامليًا على النحو الآتي:

المرسل هو فاعل نفسي-اجتماعي يبادر بالاتصال من خلال بناء رسالة مُشَفَّرَة تعبّر عن معانٍ ومعايير وانفعالات، وتتأثر خصائصها بسماته الشخصية وخبراته وسياقه الثقافي، بهدف التأثير في مستقبل داخل إطار تفاعلي معيّن (Berlo, 1960; Adler et al., 2017; حسن، 2015).

2.2. الخصائص النفسية للمرسل

من أهم العوامل النفسية المرتبطة بالمرسل:

- مستوى الوعي والإدراك.
- الخبرة السابقة.
- الاتجاهات والمعتقدات.
- الحالة الانفعالية (كالقلق أو الغضب).
- الدافعية من وراء الاتصال.

وقد أشار بركو وزملاؤه إلى أن مصداقية المرسل وكفاءته الاتصالية تؤثران بشكل مباشر في تقبل الرسالة من طرف المستقبل. (Berko et al., 2016)

اليك عزيزي الطالب مثالا قد يساعد لاعطائك تصورا واضحا حول المرسل ، داخل القسم الجامعي، قد يقوم الأستاذ (المرسل) بشرح مفهوم علمي معقد، غير أن طريقة تقديمه، ونبرة صوته، وحالته الانفعالية أثناء الشرح، تؤثر بشكل مباشر في مدى تركيز الطلبة وفهمهم للمحتوى، خاصة إذا كان الأستاذ متوتراً أو غير منسجم نفسياً مع الوضعية التعليمية.

من خلال ماسبق تجدر الإشارة إلى أن هذه الخصائص لا تعمل بشكل منفصل، بل تتفاعل فيما بينها لتشكيل “الكفاءة الاتصالية الشاملة” للمرسل، والتي تحدد جودة الرسالة وفاعلية تأثيرها. وفي هذا السياق و بحكم التكوين في علم النفس العيادي يسعى الاستاذ لانجاح العملية الاتصالية اثناء الحصص التعليمية من خلال توظيف مجموعة من الكفاءات النفسية و البيداغوجية التي تتمثل اساسا في:

- التنظيم الذاتي الانفعالي.

- التعاطف مع المتعلمين و فهم حالاتهم النفسية.
- الوعي السياقي بالوضعية التعليمية.
- القراءة البيداغوجية للمواقف الصفية و محاولة التوجيه السليم لها.

3. المستقبل (Receiver)

1.3. تعريف المستقبل

تعريف المستقبل (Receiver) في سيكولوجية الاتصال

يُعرّف المستقبل في سيكولوجية الاتصال على أنه الطرف الذي تُوجّه إليه الرسالة الاتصالية، ويقوم باستقبالها وفك ترميزها (Decoding) وتحويلها إلى معانٍ نفسية ومعرفية، ثم الاستجابة لها سلوكيًا أو انفعاليًا أو معرفيًا، وذلك ضمن سياق تفاعلي محدد. (Berlo, 1960) ولا يُنظر إلى المستقبل في المنظور النفسي على أنه عنصر سلبي أو متلقٍ آلي للرسائل، بل يُعدّ فاعلاً معرفيًا نشطاً يشارك في بناء المعنى من خلال عملياته الإدراكية، وخبراته السابقة، واتجاهاته، وحالته الانفعالية، وإطاره الثقافي والاجتماعي. (Adler et al., 2017) ويمكن ملاحظة ذلك في الوضعيات التعليمية، حيث لا يتلقى الطلبة نفس الرسالة بنفس الطريقة، إذ يتفاوت فهمهم للشرح حسب مستوى الانتباه، والحالة الانفعالية، والخبرة السابقة، وهو ما يظهر جلياً خلال الحصص التطبيقية أو في فترات الضغط الدراسي.

ويؤكد Berlo (1960) أن عملية فك الترميز التي يقوم بها المستقبل تتأثر بعدة متغيرات نفسية، من أهمها:

- مستوى الخبرة والمعرفة،
- المهارات اللغوية والرمزية،
- الاتجاهات نحو المرسل والموضوع،
- الخلفية الثقافية والاجتماعية.

مثالاً عن ذلك، قد يقدّم الأستاذ نفس الشرح لجميع الطلبة (المستقبل)، غير أن بعضهم يفهمه بسرعة بسبب امتلاكه خلفية معرفية سابقة، بينما يعيد آخرون تفسيره بشكل مختلف نتيجة القلق أو ضعف التركيز، وهو ما يفسر اختلاف الاستجابات داخل نفس القسم.

ومن منظور علم النفس المعرفي، يشير (حسن، 2015) إلى أن المستقبل لا يستقبل الرسالة كما أرسلت تمامًا، بل يعيد بناءها ذهنيًا وفق مخططاته المعرفية (Schemas)، وهو ما يفسر الاختلاف في الفهم بين الأفراد حتى عند تعرضهم لنفس الرسالة.

كما يجب على المستقبل حسب سناء محمد سليمان (2014):

1. أن يكون منتبها لتفاصيل الرسالة.
2. أن يكون استماعه للرسالة من النوع النشط.
3. أن تكون الرسالة واضحة تماما للمستقبل و إذا شابها بعض الغموض فعلى المستقبل المبادرة بالأسئلة التوضيحية.
4. أن يفتح المستقبل قنواته مع المرسل.

و يذهب Watzlawick وزملاؤه (1967) إلى أن استجابة المستقبل، سواء كانت لفظية أو غير لفظية، تُعد جزءًا لا يتجزأ من العملية التواصلية، لأن كل سلوك يُفسر داخل التفاعل يحمل قيمة تواصلية، بما في ذلك الصمت أو الانسحاب.

وفي السياق العلاجي، يشدد Rogers (1951) على أن المستقبل (المريض) لا يتفاعل فقط مع مضمون الرسالة، بل مع الطريقة التي قُدمت بها، ومع المناخ النفسي المصاحب لها، ما يجعل شعوره بالأمان والتقبل شرطًا أساسيًا لفهم الرسالة العلاجية وتقبلها.

وانطلاقًا من هذا التصور التكاملي، يمكن تعريف المستقبل على النحو الآتي:

المستقبل هو فاعل نفسي-اجتماعي يستقبل الرسالة الاتصالية ويفك رموزها وفق بنياته المعرفية والانفعالية وخبراته السابقة، ويسهم من خلال استجاباته في إعادة تشكيل المعنى داخل عملية تفاعلية ديناميكية (Berlo, 1960; Adler et al., 2017) (حسن، 2015)

2.3. العوامل النفسية المؤثرة في المستقبل

يتأثر فهم الرسالة لدى المستقبل بعدة عوامل، من أهمها:

- الانتباه والتركيز .
- القدرات الإدراكية.
- الخبرات السابقة.
- التوقعات المسبقة.
- الحالة الانفعالية.

ويؤكد علم النفس المعرفي أن عملية الاستقبال ليست مجرد استقبال حسي، بل عملية تفسير وتأويل قد تؤدي إلى فهم مختلف عن قصد المرسل (أبو جادو، 2015).

وإلى جانب هذه العوامل التقليدية، يمكن الإشارة إلى مجموعة من المحددات النفسية الدقيقة التي تسهم في تشكيل عملية الاستقبال، استناداً إلى الخبرة البيداغوجية داخل السياق التعليمي سواء كمتعلم أو كأستاذ جامعي. وتشمل هذه المحددات الوعي ما وراء المعرفي، والمرشحات النفسية الداخلية، والانتباه الانتقائي، إضافة إلى حساسية المستقبل للسياق التفاعلي، خاصة في البيئات التعليمية والعلاجية التي تتداخل فيها العوامل الانفعالية مع العمليات المعرفية، مما يجعل عملية الاستقبال عملية ديناميكية قابلة للتعديل المستمر أثناء التفاعل.

4. الرسالة (Message)

1.4. مفهوم الرسالة

الرسالة هي المحتوى أو المعنى الذي يسعى المرسل إلى نقله إلى المستقبل، وقد تكون لفظية (كالكلام والكتابة) أو غير لفظية (كالإشارات وتعابير الوجه).

1.1.4. قواعد الرسالة في عملية الاتصال

أولاً: القواعد الفنية (Technical) للرسالة:

تعتمد القواعد الفنية للرسالة على الدقة التي يتم بها نقل الرموز من المرسل إلى المستقبل هذه الرموز قد تكون كلمات مكتوبة أو منطوقة أو صور... الخ.

صفات القواعد الفنية:

الانقرائية. الانسيابية. الرشاقة. الوضوح. التلوين.

الانقرائية: يقصد بها نفاذ كلمات الرسالة إلى عقل المستقبل بسرعة و بسهولة مع القدرة على تذكر محتواها إذا دعت الضرورة.(سناء محمد سليمان، 2014)

ومن أهم عوامل هذه الصفة (فليش) Roudolf flesh

1. طول الكلمة (الكلمات السهلة الرشيقة)

2. طول الجملة.

3. الإشارات الشخصية.

كما يجب استخدام الكلمة ذات المقطع الواحد في معظم أجزاء الرسالة و الابتعاد عن الجمل المركبة، مع الاعتماد على الإشارات الشخصية، كالأسماء و الألقاب و الضمائر و الكلمات التي تشير إلى القربة، بالإضافة إلى استخدام صيغة المحادثة و ما تتميز به من صيغ التعجب و الأمر و الجمل الناقصة الشرطية.

الانسيابية: حينما تتداعى الأفكار في الرسالة في انسياب طبيعي فان القارئ لا يستطيع أن يترك الرسالة هذه دون أن يصل إلى نهايتها. بينما يبتعد الفرد عن الرسالة بمجرد أن يشعر بفجوة بين أجزائها أو بعدم الترابط.

الرشاقة "مباشر": المقصود بها أن يمس المرسل موضوعه مسا مباشرا محددا و أن يصل إلى هذه النقاط من اقصر طريق، فلا غموض و لا معاني مشكوك في صحتها.

الوضوح: تساهم كل صفة من الصفات الثلاث السابقة في إضفاء صفة الوضوح على الرسالة بما يساعد على فهمها و لكي يتحقق الوضوح فلا بد من توافر الصفات التالية:

- استخدام الكلمات ذات المعنى الواضح المحدد.
- تأكيد المعنى بكلمات أخرى، فالتكرار هنا يساعد على الوضوح بالإضافة إلى تأكيد المعنى.

- تقديم الأمثلة التي توضح المعنى للمرسل.
- استخدام المقارنات التي تساعد على الوضوح، فالأشياء تتميز بأضدادها.
- استخدام النقاط فهذا يساعد على سرعة الفهم و الإلمام بمحتويات الرسالة، بالإضافة إلى انه يؤدي إلى القدرة على تذكر عناصر الرسالة.

التلوين: الأسلوب الذي يسير على وتيرة واحدة يبعث على الملل و يجعل المستقبل ينصرف عن متابعتك بينما تضفي الحركة و التنوع الحيوية على الأسلوب تجعل المستقبل ينجذب إليه و يتمثل هذا النوع في الجمل الاسمية و الفعلية و الأسئلة و النداء و استخدام الأمر. (سناء محمد سليمان، 2014)، فعلى سبيل المثال، عندما يقدم الأستاذ تعليمات الامتحان(الرسالة) بطريقة معقدة أو طويلة دون تبسيط، قد يؤدي ذلك إلى سوء فهم لدى الطلبة، بينما تسهم الصياغة الواضحة والمباشرة في تقليل القلق وتحسين الاستجابة.

ثانيا: القواعد الدلالية (Semantic) للرسالة:

تؤدي الرسالة الاستجابة التي تهدف إليها المرسل حينما تتوافر فيها العوامل التالية:

- أن تجذب انتباه المستقبل.
- أن تستخدم رموزا تؤدي معنى واحدا عند المستقبل.
- أن تثير الرسالة احتياجات محددة عند المستقبل، و تقترح وسائل إشباعها.
- أن يكون الوقت مناسب للرسالة.

ثالثا: القواعد النفسية للرسالة:

درس سقراط الخطابة و أسسها على الجدل و البرهان و بناها على التحليل النفسي، مما اوجب على المرسل أن يتعرف على نفسية المستقبل لتكون الرسالة مناسبة و ملائمة.

أسس القواعد النفسية:

1. الهجوم الجانبي و الهجوم المباشر.
2. عرض الجانبيين المؤيد و المعارض مع ضرورة الاعتراف بالآراء و المعارضة و الرد عليها.

3. استخدام استمالات تعتمد على التخويف الشديد أو المعتدل أو البسيط.

الاستمالات العاطفية: تشير بعض الدراسات إلى الرسائل التي تحتوي على استمالات عاطفية أكثر فعالية من الرسائل التي تعتمد على الحجج المنطقية و حدها. (سنا محمد سليمان، 2014)

ويشير ديفيتو إلى أن الغموض أو التعقيد الزائد في الرسالة قد يؤدي إلى تشويش إدراكي وسوء فهم اتصالي. (DeVito, 2019)

كما يمكن الإشارة إلى ماسبق أن الرسالة تُعد من منظور علم النفس المعرفي وحدة معلوماتية تُعالج ذهنيًا وفق آليات الانتباه والإدراك والذاكرة العاملة، كما قد تتعرض إلى التشويه أو إعادة البناء أثناء عملية النقل أو الاستقبال. كما أن فعاليتها ترتبط باستخدام ترميز متعدد القنوات (لفظي، غير لفظي، وبصري)، وبقدرتها على التكيف مع مستوى المستقبل المعرفي والانفعالي، خاصة في السياقات التعليمية، حيث تتأثر الرسالة بقدرة الاستاذ على مواءمة المحتوى العلمي مع المستوى المعرفي و الانفعالي مع طلبته بما يسمح بتحقيق بين الدقة العلمية و سهولة الفهم كما تتميز الرسالة الفعالة بالمرونة التي من خلالها يمكننا تعديلها في ضوء التغذية الراجعة اثناء العملية الاتصالية.

5. القناة (Channel)

1.5. تعريف القناة او وسيلة الاتصال :

القناة هي الوسيلة التي تنتقل عبرها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وقد تكون سمعية، أو بصرية، أو مكتوبة، أو رقمية. و القرار الخاص بتحديد محتويات الرسالة الاتصالية لا يمكن فصله عن القرار الخاص باختيار الوسيلة او المنفذ الذي سيحمل هذه الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

و هنالك اشكال مختلفة لوسيلة الاتصال في البيئة التنظيمية منها:

- الاتصال المباشر بين المرسل و المرسل اليه "وجها لوجه".
- الاتصال بواسطة الهاتف بانواعه.
- الاتصالات غير الرسمية "خارج نطاق الاداء التنظيمي".
- الاتصال من خلال الاجتماعات.

- الاتصال عن طريق الوسائل المكتوبة.
- تبادل الكلمات و العبارات عن طريق بعض الاشخاص بين المرسل و المرسل اليه.
- الاتصال عبر الانترنت.
- الاتصال عبر الاذاعة.
- الاتصال عبر القنوات الفضائية. (قاسم حسين صالح، 2016)،

2.5. البعد النفسي للقناة

لا تُعدّ القناة مجرد وسيط تقني، بل تؤثر في طبيعة التفاعل النفسي بين الطرفين. فالتواصل المباشر وجهًا لوجه، مثلًا، يسمح بنقل الإشارات غير اللفظية، ويعزز الفهم الانفعالي مقارنة بالتواصل المكتوب. وعلى سبيل المثال، شرح الدرس عبر التواصل المباشر (القناة) داخل القسم يسمح للأستاذ بملاحظة تعابير الطلبة وتصحيح الفهم فورًا، بينما قد يؤدي الاعتماد على الدروس المكتوبة فقط إلى غياب التغذية الراجعة الفورية وبالتالي صعوبة التأكد من الفهم.

وقد أظهرت دراسات علم النفس الاجتماعي أن اختيار القناة غير المناسبة قد يضعف الأثر النفسي للرسالة، حتى وإن كان مضمونها واضحًا. (Myers, 2014)

6. التغذية الراجعة (Feedback)

1.6. مفهوم التغذية الراجعة

التغذية الراجعة هي الاستجابة التي يقدمها المستقبل للمرسل، وتُمكن هذا الأخير من معرفة مدى وصول الرسالة وفهمها. فالتغذية الراجعة هي التي تبين مدى مفهومية الرسالة لدى المرسل اليه او عدمه و عليه يتوقف كمال عملية الاتصال و تحقيق الغاية منها على مدى ارتباط محتويات الرسالة باهتمامات المرسل اليه. و يؤثر ذلك في الطريقة التي يمكن لمستقبل الرسالة ان ينظر بها إلى مدلولات محتوياتها و بالتالي طريقة تفهمه لها و بخبرته السابقة في التنظيم فضلا "عن انطباعه الحالي عن مرسلها". فعلى سبيل المثال، عندما يطرح الأستاذ سؤالاً داخل القسم ولا يتلقى أي رد من الطلبة، فإن هذا الصمت قد لا يعني الفهم، بل قد يعكس حالة من القلق أو عدم الفهم، مما يدفع الأستاذ إلى إعادة صياغة السؤال أو تبسيطه.

وكلما كان تفهم المرسل اليه لمحتويات الرسالة موافقا لنوايا و اهداف المرسل، كلما انعكس ذلك على نجاح عملية الاتصال و اتمامها بدرجة مناسبة من الفاعلية.(قاسم حسين صالح،2016)

2.6. الأهمية النفسية للتغذية الراجعة

تكتسي التغذية الراجعة أهمية نفسية كبيرة، إذ:

- تساعد على تصحيح سوء الفهم.
- تعزز التفاعل المتبادل.
- تساهم في تنظيم السلوك الاتصالي.
- تدعم الشعور بالقبول والانتماء.

ويُعدّ غياب التغذية الراجعة من أبرز أسباب فشل الاتصال الأحادي الاتجاه.

7. السياق النفسي والاجتماعي للاتصال

1.7. السياق النفسي

1.1.7. السياق النفسي للاتصال (Psychological Context)

1. تعريف السياق النفسي للاتصال

يُقصد بـ السياق النفسي للاتصال مجموع الحالات والعمليات النفسية الداخلية التي تحيط بالمرسل والمستقبل أثناء العملية الاتصالية، والتي تؤثر في كيفية صياغة الرسالة، وفهمها، وتفسيرها، والاستجابة لها. ويشمل ذلك الدوافع، والانفعالات، والاتجاهات، والتمثيلات المعرفية، والصورة الذهنية عن الذات والآخر. (Adler et al., 2017)

ويؤكد حسن (2015) أن السياق النفسي لا يُعد عنصراً ثانوياً في الاتصال، بل يمثل الإطار الداخلي الذي يمنح الرسالة معناها الحقيقي، إذ قد تحمل نفس الرسالة دلالات مختلفة تبعاً للحالة النفسية للأطراف المتفاعلة.

2. مكونات السياق النفسي للاتصال

أ. الحالة الانفعالية

تشير الحالة الانفعالية إلى المشاعر الآنية التي يعيشها الفرد أثناء الاتصال (كالقلق، الغضب، الفرح، الخوف)، والتي تؤثر مباشرة في عملية الترميز وفك الترميز. فالفرد القَلِق، على سبيل المثال، قد يُفسّر الرسائل المحايدة على أنها تهديدية، مما يعيق التواصل الفعّال. (Watzlawick et al., 1967) فعلى سبيل المثال، خلال فترات الامتحانات، يُلاحظ ارتفاع مستوى القلق لدى الطلبة، مما يؤدي إلى تشتت الانتباه وصعوبة معالجة المعلومات، رغم بساطة المحتوى العلمي، وهو ما يبرز تأثير الحالة الانفعالية على جودة الاتصال داخل القسم.

ب. الدوافع والاحتياجات

تؤثر الدوافع النفسية (كال حاجة إلى القبول، أو التقدير، أو السيطرة) في نية الاتصال وأهدافه، كما تحدد طبيعة الرسائل المرسلّة والمتلقاة. ويشير أبو حطب وصادق (2010) إلى أن الاتصال يصبح أكثر فعالية عندما ينسجم مع الدوافع النفسية للأفراد.

ج. التمثيلات المعرفية والاتجاهات

تُعدّ الاتجاهات والمعتقدات المسبقة من العوامل المركزية في السياق النفسي، إذ تؤثر في كيفية استقبال الرسائل وتفسيرها. فالإتجاه السلبي نحو المرسل قد يؤدي إلى رفض الرسالة مهما كان مضمونها. (Adler et al., 2017)

د. مفهوم الذات والصورة النفسية

يرتبط السياق النفسي كذلك بمفهوم الفرد عن ذاته، إذ يؤثر تقدير الذات في أسلوب التعبير والاستجابة. فالأفراد ذوو تقدير الذات المرتفع يكونون أكثر قدرة على التواصل الواضح والمتوازن مقارنة بذوي التقدير المنخفض (Rogers, 1951)

كما يشكل مفهوم الذات اطارا مرجعيا يحدد كيفية ادراك الفرد لذاته و للآخرين اثناء عملية الاتصال.

3.السياق النفسي من منظور تفاعلي

يؤكد Watzlawick وزملاؤه (1967) أن السياق النفسي ليس ثابتاً، بل ديناميكي ومتغير، ويتشكل باستمرار من خلال التفاعل بين أطراف الاتصال. فكل رسالة متبادلة تعيد تشكيل الحالة النفسية للطرفين، مما يؤثر في الرسائل اللاحقة.

وفي هذا الإطار، يشير Rogers (1951) إلى أن توفير مناخ نفسي إيجابي قوامه التعاطف والقبول غير المشروط يسهم في خلق سياق نفسي داعم للتواصل الفعال، خاصة في المواقف العلاجية والتعليمية.

4.تعريف عام للسياق النفسي للاتصال

استناداً إلى ما سبق، يمكن تقديم تعريف تركيبى للسياق النفسي على النحو الآتي:

السياق النفسي للاتصال هو الإطار الداخلي الديناميكي الذي يضم الحالات الانفعالية والدوافع والاتجاهات والتمثيلات المعرفية للأطراف المتفاعلة، والذي يوجّه عملية ترميز الرسائل وفكها، ويحدد طبيعة الفهم والاستجابة داخل التفاعل الاتصالي (Adler et al., 2017) (في حسن، 2015).

ومن خلال الممارسة البيداغوجية، يتضح أن بعض الوضعيات الصفية (مثل فترات الامتحانات أو التقييمات) تُحدث تغيراً واضحاً في المناخ النفسي داخل القسم، حيث يؤدي ارتفاع مستوى القلق إلى انخفاض القدرة على التركيز، مما يفرض على الأستاذ التدخل أحياناً لإعادة بناء جو من الطمأنينة النفسية داخل فضاء التعلم.

ثانياً: السياق الاجتماعي والثقافي للاتصال (Social and Cultural Context of Communication)

1.تعريف السياق الاجتماعي والثقافي للاتصال

يُقصد بـ السياق الاجتماعي والثقافي للاتصال مجموعة العوامل الاجتماعية والثقافية التي تحيط بعملية الاتصال، وتؤثر في معاني الرسائل المتبادلة، وفي أساليب التعبير، وقواعد التفاعل، وأنماط الفهم والتأويل بين الأفراد. ويشمل ذلك القيم الاجتماعية، والمعايير الثقافية، والأدوار الاجتماعية، والبنية الطبقية، والانتماء الجماعي، والمرجعيات الرمزية السائدة في المجتمع. (Adler et al., 2017) ويؤكد حسن (2015) أن الاتصال لا يحدث في فراغ، بل يتم داخل إطار اجتماعي-ثقافي منظم يفرض على الأفراد أنماطاً معينة من السلوك اللغوي وغير اللغوي، ويحدد ما يُعد مقبولاً أو مرفوضاً تواصلياً. فعلى سبيل المثال، تختلف طريقة تفاعل الطلبة مع الأستاذ حسب الثقافة الجامعية السائدة، حيث تميل بعض البيئات إلى احترام الصمت أثناء الدرس، بينما تشجع بيئات أخرى على النقاش والمشاركة الفورية، مما يؤثر على دينامية الاتصال داخل القسم.

2. مكونات السياق الاجتماعي والثقافي للاتصال

أ. القيم والمعايير الاجتماعية

تلعب القيم والمعايير دوراً أساسياً في توجيه العملية الاتصالية، إذ تحدد ما يجوز قوله، وكيفية قوله، وتوقيت التعبير عنه. فبعض الثقافات تشجع الصراحة المباشرة، في حين تفضل ثقافات أخرى الأسلوب غير المباشر حفاظاً على الانسجام الاجتماعي. (Hall, 1976)

ب. الأدوار والمكانة الاجتماعية

تؤثر الأدوار الاجتماعية (كالأستاذ، الطبيب، الطالب، المريض) والمكانة الاجتماعية في طبيعة الاتصال، حيث تختلف أساليب الخطاب وحدود التعبير باختلاف موقع الفرد داخل البناء الاجتماعي. ويشير Goffman (1959) إلى أن الأفراد يعدّلون سلوكهم الاتصالي بما يتوافق مع الدور الاجتماعي الذي يؤدونه.

ج. الثقافة واللغة والرموز

تُعد اللغة والرموز الثقافية أدوات مركزية في التواصل، إذ تحمل الكلمات والإشارات دلالات تختلف من ثقافة إلى أخرى. ويؤكد (Hall 1976) أن سوء الفهم الاتصالي غالبًا ما ينتج عن تجاهل الخلفية الثقافية للأطراف المتفاعلة.

د. الانتماء الجماعي والهوية الثقافية

يسهم الانتماء إلى جماعة معينة (دينية، لغوية، مهنية) في تشكيل أسلوب الاتصال، حيث يتبنى الأفراد أنماطًا تواصلية تعكس هويتهم الثقافية والاجتماعية، وتُستخدم الرسائل أحيانًا لتأكيد الانتماء أو التمايز عن الآخرين. (Adler et al., 2017)

8. السياق الاجتماعي والثقافي من منظور سيكولوجي

من منظور سيكولوجي-اجتماعي، يُنظر إلى الاتصال بوصفه انعكاسًا للبناء الاجتماعي والثقافي للفرد، إذ تتشكل المعاني من خلال التفاعل الاجتماعي المستمر. ويشير أبو حطب وصادق (2010) إلى أن الفهم الحقيقي للرسائل لا يتحقق إلا إذا أُخذت الخلفية الاجتماعية والثقافية بعين الاعتبار.

كما يؤكد Watzlawick وزملاؤه (1967) أن السياق الاجتماعي يمنح الرسائل بعدها العلائقي، حيث لا تقتصر الرسالة على مضمونها، بل تعبر عن طبيعة العلاقة بين المتفاعلين داخل نسق اجتماعي معين.

1.8. تعريف عام للسياق الاجتماعي والثقافي للاتصال

استنادًا إلى ما سبق، يمكن تقديم تعريف تركيبي جامع على النحو الآتي:

السياق الاجتماعي والثقافي للاتصال هو الإطار الخارجي المنظم للعملية الاتصالية، الذي يضم القيم والمعايير والأدوار والمرجعيات الثقافية واللغوية، ويحدد أنماط التفاعل وبناء المعنى وتفسير الرسائل داخل المجتمع (Hall, 1976; Goffman, 1959; Adler et al., 2017; (حسن، 2015)

9. خلاصة: تبين هذه المحاضرة أن العملية الاتصالية تقوم على تفاعل متكامل بين المرسل، والمستقبل، والرسالة، والقناة، والتغذية الراجعة، في إطار نفسي واجتماعي محدد. ويُعدّ الوعي بهذه العناصر شرطاً أساسياً لتحقيق اتصال فعال وتواصل إنساني سليم.

10. اسئلة مقدمة من خلالها نقيس مدى تحقق الاهداف المسطرة للمحاضرة الثانية:

- عدّد عناصر العملية الاتصالية الأساسية، مع ذكر مثال بسيط لكل عنصر .
- اشرح دور كل من: (المرسل، المستقبل، الرسالة، القناة، التغذية الراجعة) في تحقيق تواصل فعال .
- كيف تؤثر الحالة الانفعالية والخبرة السابقة والاتجاهات في كل من المرسل والمستقبل أثناء عملية الاتصال؟

دعّم إجابتك بمثال.

سؤال تطبيقي:

"طالب يشرح لزميله درسًا عبر الهاتف لكنه لم يفهمه جيدًا".

المطلوب:

حدّد عناصر العملية الاتصالية في هذا الموقف:
(المرسل - الرسالة - القناة - المستقبل - التغذية الراجعة - السياق)

سؤال تحليلي: "أستاذ يشرح الدرس بلغة معقدة، دون مراعاة مستوى الطلبة، ولا يتلقى أي تفاعل منهم".

المطلوب:

- حلّل هذا الموقف من حيث عناصر العملية الاتصالية .
- حدّد الخلل في العلاقة بين العناصر .

سؤال:

- قارن بين موقفين :

1. شرح درس وجهًا لوجه
2. شرح نفس الدرس عبر رسالة مكتوبة

المطلوب:

- بيّن أثر القناة في كل حالة
- وضح دور التغذية الراجعة في نجاح أو فشل الاتصال

سؤال تقويمي:

- قيّم الرسالة التالية وفق القواعد (الفنية – الدلالية – النفسية) : "نرجو منكم الحضور في أقرب وقت ممكن لتسوية الوضع".

المطلوب:

- هل الرسالة واضحة؟
- هل تحقق الجذب والانتباه؟
- ما أوجه القصور فيها؟

سؤال إبداعي:

- صمّم رسالة موجهة لطلبة جامعيين تدعوهم لحضور محاضرة، بحيث :
 - تكون واضحة وجذابة
 - تراعي خصائصهم النفسية
 - تستخدم أسلوبًا فعالاً

11. توجيهات للإجابة عن الأنشطة

1 عناصر العملية الاتصالية

- اذكر العناصر الأساسية مع مثال بسيط لكل عنصر .
- احرص على الربط بين العنصر ووظيفته .

2 دور عناصر الاتصال

- فسّر دور كل عنصر في تحقيق الفهم والتفاعل .
- انتبه إلى العلاقة التكاملية بين العناصر .

3تأثير العوامل النفسية

- اربط بين الحالة الانفعالية والخبرة والاتجاهات وبين الفهم أو سوء الفهم .
- دَعِّم إجابتك بمثال واقعي .

4السؤال التطبيقي (شرح عبر الهاتف)

- حدّد العناصر بدقة داخل الموقف .
- انتبه لدور القناة في صعوبة الفهم .

5السؤال التحليلي (الأستاذ والطلبة)

- حلّ الموقف وفق عناصر الاتصال .
- ركّز على :
 - طبيعة الرسالة
 - مستوى المستقبل
 - غياب التفاعل

6المقارنة بين قناتين

- قارن من حيث :
 - وضوح الرسالة
 - التفاعل
 - نقل الإشارات غير اللفظية
- بيّن دور التغذية الراجعة في كل حالة .

7تقييم الرسالة

- حلّ الرسالة وفق :
 - الوضوح
 - الدقة

- مراعاة المستقبل
- حدّد نقاط القوة والقصور دون إعادة صياغة كاملة .

8السؤال الإبداعي

- احرص على :
 - وضوح الرسالة
 - جاذبيتها
 - ملاءمتها لخصائص الطلبة
- استعمل أسلوبًا مباشرًا ومحقرًا .

المحاضرة الثالثة: نماذج الاتصال

الاهداف التعليمية للمحاضرة:

- أن يُعرّف الطالب نماذج الاتصال الثلاثة (الخطي، التفاعلي، التبادلي).
- أن يشرح الطالب التطور التاريخي لنماذج الاتصال.
- أن يُطبّق الطالب نماذج الاتصال على مواقف حياتية أو تعليمية.
- أن يُحلّل الطالب الفروق النفسية بين النماذج الثلاثة.
- أن يُقيّم الطالب نقاط القوة والحدود النفسية لكل نموذج.
- أن يُصمّم الطالب تصورًا تواصليًا بسيطًا يدمج بين النماذج الثلاثة.

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:

في نهاية هذه المحاضرة، يُفترض أن يكون الطالب قادرًا على:

- تعريف نماذج الاتصال الثلاثة (الخطي، التفاعلي، التبادلي) وشرح تطورها التاريخي من النموذج البسيط إلى النماذج الدائرية المتزامنة .
- تفسير البنية النفسية لكل نموذج من نماذج الاتصال وبيان كيفية تمثيلها لعملية انتقال المعنى .
- تطبيق نماذج الاتصال على مواقف حياتية أو تعليمية وتحليل كيفية اختلاف سيرورة التواصل حسب كل نموذج .
- تحليل الفروق النفسية بين النماذج الثلاثة من حيث الإدراك، التفاعل، وبناء المعنى .

- تقييم نقاط القوة والحدود النفسية لكل نموذج في تفسير العملية الاتصالية .
- تصميم تصور تواصلي بسيط يدمج بين النماذج الثلاثة وفقاً لطبيعة السياق النفسي والاجتماعي .

1. تمهيد عام

تُعَدّ نماذج الاتصال محاولات علمية لتبسيط وفهم الكيفية التي تتم بها العملية الاتصالية بين الأفراد. فهي لا تعكس الواقع الاتصالي بكل تعقيداته، وإنما تقدّم تصورات نظرية تساعد على تحليل الاتصال وفهم عناصره ووظائفه. ويولي علم النفس أهمية خاصة لهذه النماذج لما تتيحه من فهم للعمليات المعرفية والانفعالية والسلوكية التي تحكم التفاعل الإنساني.

وقد تطورت نماذج الاتصال تاريخياً من تصورات بسيطة خطية إلى نماذج أكثر تعقيداً تؤكد التفاعل والتبادل وبناء المعنى المشترك. (DeVito, 2019)

2. النموذج الخطي للاتصال

1.2. تعريف النموذج الخطي (Linear Model of Communication)

يُعرّف النموذج الخطي للاتصال على أنه نموذج نظري يفسّر العملية الاتصالية بوصفها عملية أحادية الاتجاه تبدأ بمرسل يقوم بترميز رسالة معينة، ثم إرسالها عبر قناة محددة، لتنتهي عند مستقبل يقوم باستقبال الرسالة، مع احتمال تعرضها للتشويش، دون اعتبار أساسي للتفاعل المتبادل أو للتغذية الراجعة المستمرة. (Shannon & Weaver, 1949)

ويُعد هذا النموذج من أقدم النماذج الاتصالية وأكثرها تأثيراً في الدراسات الأولى للاتصال، حيث ينطلق من رؤية تقنية-هندسية تهدف أساساً إلى ضمان دقة نقل الرسالة وتقليل فقدان المعلومات أثناء الإرسال. (Shannon & Weaver, 1949).

ومن المنظور السيكولوجي، يشير (Berlo 1960) إلى أن النموذج الخطي يركّز على فعل الإرسال أكثر من تركيزه على عمليات الفهم وبناء المعنى، إذ يُفترض فيه أن المعنى ينتقل من المرسل إلى المستقبل كما هو، متجاهلاً الفروق الفردية والحالات النفسية والسياقات الاجتماعية.

كما يؤكد حسن (2015) أن هذا النموذج يُناسب المواقف التي يكون فيها الاتصال رسميًا أو مؤسسانيًا، مثل الخطب، الإعلانات، أو التعليم التقليدي، حيث يكون دور المستقبل محدودًا في الاستجابة الفورية.

مثال: طالب في القسم النموذج الخطي:

الأستاذ يقول: "الامتحان يشمل كل الدروس" الطالب يستقبل المعلومة فقط دون نقاش.

ويُنتقد النموذج الخطي في الأدبيات الحديثة لكونه:

- يفصل بين المرسل والمستقبل فصلًا صارمًا،
- يهمل البعد العلائقي والانفعالي،
- ولا يعطي أهمية كافية للتغذية الراجعة بوصفها عنصرًا مكوّنًا للاتصال (Watzlawick et al., 1967).

ورغم هذه الانتقادات، يظل النموذج الخطي ذا قيمة تفسيرية، خاصة في تحليل الاتصال الجماهيري والاتصال التقني، حيث تكون السيطرة على الرسالة واتجاهها عاملاً أساسيًا في نجاح العملية الاتصالية. (Adler et al., 2017)

وبناءً عليه، يمكن تقديم تعريف تركيبي للنموذج الخطي على النحو الآتي:

النموذج الخطي للاتصال هو تصور نظري يرى الاتصال كعملية انتقال أحادية الاتجاه للرسائل من مرسل إلى مستقبل عبر قناة محددة، مع التركيز على الإرسال والدقة التقنية، وإهمال نسبي للتفاعل النفسي والتغذية الراجعة وبناء المعنى المشترك (Shannon & Weaver, 1949; Berlo, 1960;) (حسن، 2015)

2.2. مكونات النموذج الخطي

يتكوّن هذا النموذج أساسًا من:

- مرسل.
- رسالة.

- قناة.
- مستقبل.
- تشويش (Noise).

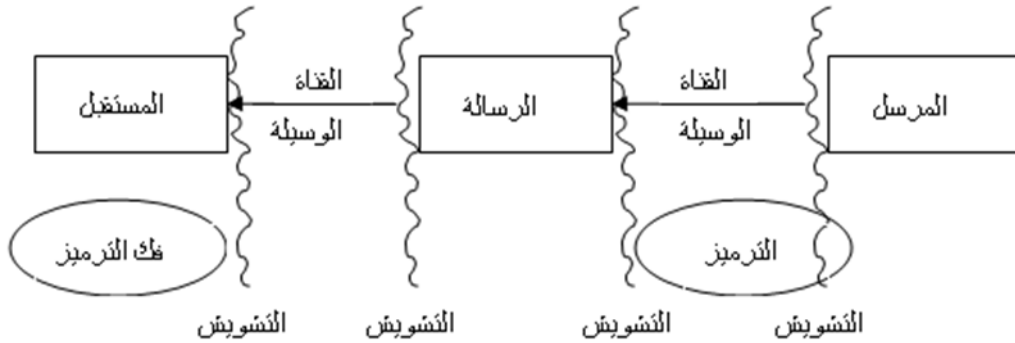
3.2. القراءة النفسية للنموذج الخطي

من منظور علم النفس، يُؤخذ على هذا النموذج:

- إهماله لدور المستقبل كفاعل نفسي نشط.
- غياب البعد الانفعالي والتفاعلي.
- اختزال الاتصال في نقل معلومات.

ورغم هذه الانتقادات، يبقى النموذج الخطي مفيداً في فهم بعض أشكال الاتصال الرسمية أو الإعلامية أحادية الاتجاه.

الشكل (1): يوضح نموذج أحادي الاتجاه للاتصال



3. النموذج التفاعلي للاتصال

1.3. تعريف النموذج التفاعلي (Interactive Model of Communication)

يُعرّف النموذج التفاعلي للاتصال على أنه نموذج نظري يفسّر العملية الاتصالية بوصفها عملية ثنائية الاتجاه، حيث يتبادل كلٌّ من المرسل والمستقبل الأدوار بشكل متتابع، من خلال إرسال الرسائل

واستقبالها، مع إدراج عنصر التغذية الراجعة (Feedback) بوصفه مكونًا أساسيًا في فهم الرسالة وتقييمها. (Schramm, 1954)

ويُعد هذا النموذج تطورًا مهمًا مقارنة بالنموذج الخطي، إذ يعترف بأن الاتصال لا يكتمل إلا بوجود استجابة من المستقبل، تسمح للمرسل بتعديل رسالته أو أسلوبه الاتصالي، بما يعزز فرص الفهم المشترك (Berlo, 1960).

ومن المنظور السيكلولوجي، يؤكد النموذج التفاعلي أن المعنى لا ينتقل بشكل آلي، بل يتشكل من خلال تتابع الإرسال والاستقبال، حيث تتأثر عملية الترميز وفك الترميز بالخبرات السابقة، والحالة النفسية، والسياق الاجتماعي للأطراف المتفاعلة. (Adler et al., 2017)

ويشير (Schramm 1954) إلى أن نجاح الاتصال في هذا النموذج يتوقف على ما سماه مجال الخبرة المشتركة (Field of Experience)، أي مقدار التقاطع بين الخلفيات المعرفية والثقافية للمرسل والمستقبل، إذ كلما اتسع هذا المجال، زادت فعالية التواصل.

كما يرى حسن (2015) أن النموذج التفاعلي يفسر بدرجة أفضل مواقف الاتصال التعليمي والإرشادي، حيث يُتاح للمستقبل طرح الأسئلة، وإبداء ردود الفعل، مما يُسهم في تحسين الفهم وتقليل سوء التأويل.

مثال في النموذج التفاعلي: الطالب يسأل:

"هل الدروس الأخيرة مهمة؟"

الأستاذ يجيب: "نعم، لكنها أقل أهمية" هنا تم تعديل الفهم عبر التغذية الراجعة.

ورغم التقدم الذي يمثله هذا النموذج، إلا أنه لا يخلو من حدود، إذ يُنقَد لكونه:

- يفترض التفاعل على شكل تعاقبي وليس متزامنًا،
- ولا يعكس بالكامل الطبيعة الديناميكية المتداخلة للتواصل الإنساني،
- كما أنه لا يمنح السياق العلائقي والانفعالي العمق الكافي. (Watzlawick et al., 1967)

وبناءً على ما سبق، يمكن تقديم تعريف تركيبي للنموذج التفاعلي على النحو الآتي:

النموذج التفاعلي للاتصال هو تصور نظري يرى الاتصال كعملية تبادلية ثنائية الاتجاه، يتناوب فيها الأفراد أدوار الإرسال والاستقبال عبر رسائل متعاقبة، مع اعتماد التغذية الراجعة ومجال الخبرة المشتركة شرطاً أساسياً لتحقيق الفهم وتقليل سوء التأويل (Schramm, 1954; Adler et al., 2017) (حسن، 2015)

ويُعد نموذج شرام (Schramm) من أبرز النماذج التفاعلية.

2.3. خصائص النموذج التفاعلي

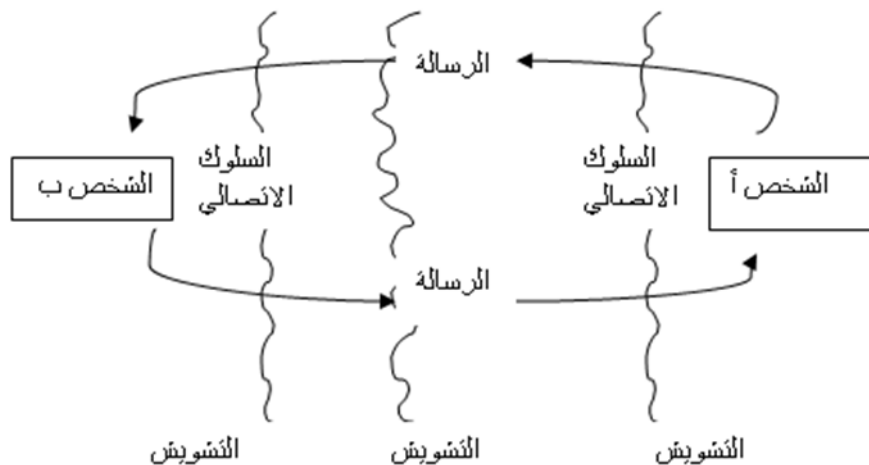
يتميز هذا النموذج بـ:

- وجود تغذية راجعة.
- تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل.
- الاعتراف بخلفية الخبرة المشتركة.

3.3. البعد النفسي للنموذج التفاعلي

يعكس هذا النموذج تصوراً نفسياً أكثر واقعية، إذ يأخذ بعين الاعتبار عمليات الإدراك والتفسير، ويُبرز دور الخبرات السابقة في فهم الرسالة. غير أنه يظلّ قاصراً عن تفسير التفاعل المتزامن والمعقد في الاتصال الإنساني.

الشكل (2): النموذج التفاعلي للاتصال



4. النموذج التبادلي للاتصال

1.4. تعريف النموذج التبادلي (الدائري) للاتصال (Transactional Model of Communication)

يُعرّف النموذج التبادلي للاتصال على أنه نموذج نظري يفسّر الاتصال بوصفه عملية ديناميكية متزامنة، يشارك فيها الأطراف المتفاعلة في الإرسال والاستقبال في الوقت نفسه، حيث لا يوجد فصل صارم بين دور المرسل ودور المستقبل، بل يُنظر إلى كل طرف باعتباره مرسلًا ومستقبلًا في آن واحد (Barnlund, 1970).

ويمثل هذا النموذج مرحلة متقدمة في تطور نظريات الاتصال، إذ يتجاوز التصور التعاقبي في النموذج التفاعلي، ويؤكد أن المعنى يُبنى بشكل مشترك وفوري داخل العلاقة، وليس نتيجة تبادل رسائل متتابعة فقط. (Adler et al., 2017)

مثال في النموذج التبادلي: أثناء الشرح:

- الطالب ينظر إلى الساعة (ملل)
- الأستاذ يلاحظ ذلك ويغير نبرة صوته
- الطالب يبتسم
- الأستاذ يخفف الشرح ويعطي مثالاً

هنا لا يوجد "سؤال وجواب" فقط، بل تفاعل نفسي حيّ متزامن.

ومن المنظور السيكولوجي، يبرز النموذج التبادلي أهمية الخبرة الذاتية والانفعالية لكل طرف، حيث تتداخل العمليات المعرفية والانفعالية والسلوكية أثناء الاتصال، ويتأثر بناء المعنى بالسياق النفسي والاجتماعي والثقافي بشكل متزامن. (Hargie, 2011)

ويشير Barnlund (1970) إلى أن الاتصال في هذا النموذج يتم عبر مجموعة من الإشارات اللفظية وغير اللفظية المتزامنة، مثل الكلام، ونبرة الصوت، وتعبيرات الوجه، وحركات الجسد، والصمت، وكلها تشكل رسائل مستمرة تُفسّر في اللحظة نفسها.

كما يؤكد Watzlawick وزملاؤه (1967) أن التواصل الإنساني لا يمكن فهمه إلا باعتباره نسقًا علائقيًا دائريًا، حيث تؤثر استجابة كل طرف في الطرف الآخر بصورة فورية، مما يجعل الاتصال عملية لا خطية وغير قابلة للتجزئة.

وفي السياق العلاجي والتعليمي، يرى (Rogers 1951) أن النموذج التبادلي يفسّر بشكل أدق طبيعة التواصل العلاجي الفعال، حيث يكون المعالج والمريض منخرطين في بناء المعنى داخل مناخ نفسي قائم على التعاطف والحضور المتبادل.

وبناءً على ما سبق، يمكن تقديم تعريف عام للنموذج التبادلي على النحو الآتي:

النموذج التبادلي للاتصال هو تصور نظري يرى الاتصال كعملية تفاعلية دائرية متزامنة، يشارك فيها الأفراد في الإرسال والاستقبال في آن واحد، ويتم فيها بناء المعنى بشكل مشترك داخل سياق نفسي واجتماعي وثقافي ديناميكي (Barnlund, 1970; Watzlawick et al., 1967 ; Adler et al., 2017 ; Hargie, 2011).

2.4. خصائص النموذج التبادلي

من أبرز خصائص هذا النموذج:

- التفاعل المتزامن.
- التركيز على السياق النفسي والاجتماعي.
- اعتبار الاتصال عملية مستمرة.
- الاعتراف بالدور المركزي للاتصال غير اللفظي.

1. الأبعاد النفسية للنموذج التبادلي

(Psychological Dimensions of the Transactional Model of Communication)

1. تعريف الأبعاد النفسية للنموذج التبادلي

تتعلق الأبعاد النفسية في النموذج التبادلي بكل ما يخص العمليات الداخلية للأفراد المتفاعلين أثناء الاتصال، بما يشمل الإدراك، والانفعالات، والدوافع، والتمثيلات المعرفية، وأساليب التفسير والتأويل، وهي جميعها تؤثر في بناء المعنى المشترك في اللحظة نفسها. (Barnlund, 1970)

ويُركز هذا النموذج على أن الاتصال ليس مجرد نقل للرسائل، بل هو تفاعل نفسي مستمر ومتزامن بين الأطراف، حيث يقوم كل طرف بترميز وفك ترميز الرسائل في الوقت نفسه، وتتأثر عملية التفسير بالمكونات النفسية لكل طرف. (Adler et al., 2017)

ب. مكونات الأبعاد النفسية

1. العمليات الانفعالية

تلعب المشاعر دورًا محوريًا في الاتصال التبادلي، إذ يمكن للغضب أو القلق أو الفرح أو التعاطف أن يؤثر مباشرة على طريقة ترميز الرسائل وفهمها. فالانفعال ليس مجرد عنصر مصاحب للرسالة، بل هو رسالة قائمة بذاتها تؤثر في الدينامية التفاعلية. (Watzlawick et al., 1967)

2. الدوافع والنوايا

تحدد الدوافع النفسية لكل طرف طبيعة الرسائل المرسلة واستجابة المستقبل. فالاتصال التبادلي يحقق فعاليته عندما تكون نوايا الأطراف واضحة، سواء كانت لتعزيز الفهم، أو لتقديم الدعم، أو لحل النزاعات. (Rogers, 1951)

3. التمثيلات المعرفية والإدراكية

تشكل المعتقدات السابقة والخبرات الفردية إطارًا لتفسير الرسائل، بحيث يشارك كل طرف في إعادة بناء المعنى وفق بنيته المعرفية. ويُبرز النموذج التبادلي أهمية مشاركة الفهم المشترك بين الأطراف (Adler et al., 2017).

4. الإدراك الذاتي والوعي الاجتماعي

تؤثر قدرة الفرد على الوعي الذاتي وفهم تأثير سلوكه في الطرف الآخر في نجاح الاتصال، إذ يدرك المرسل كيفية تأثير رسالته، ويدرك المستقبل كيفية تفسيرها، مما يخلق حلقة تفاعلية ديناميكية مستمرة (Barnlund, 1970).

ج. الخصائص النفسية المميزة للنموذج التبادلي

- الاتصال متزامن ودائري، وليس تبادليًا متتابعًا فقط.
- التركيز على العمليات الداخلية للطرفين وليس مجرد الرسائل الظاهرية.
- كل طرف يعتبر مرسلًا ومستقبلًا في الوقت نفسه، ما يجعل البناء النفسي للرسائل مستمرًا ومتغيرًا.
- يبرز التفاعل بين الانفعالات والدوافع والإدراك كعنصر أساسي في تحديد جودة الفهم المتبادل (Hargie, 2011).

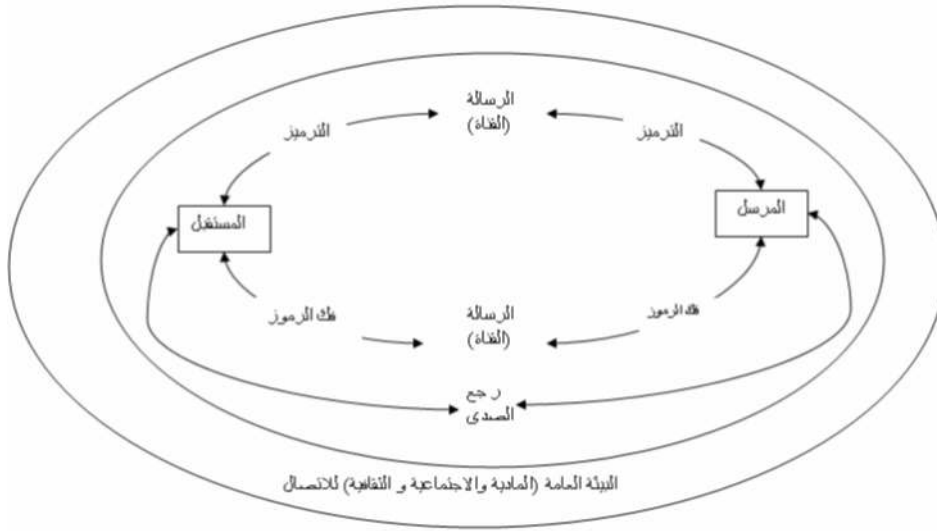
د. التعريف العام للأبعاد النفسية للنموذج التبادلي

استنادًا إلى ما سبق، يمكن صياغة تعريف جامع على النحو التالي:

الأبعاد النفسية للنموذج التبادلي للاتصال هي مجموع العمليات الانفعالية والمعرفية والدوافعية والتمثيلات الذاتية والاجتماعية التي تنشط لدى الأطراف المتفاعلة، والتي تؤثر في ترميز وفك ترميز الرسائل، وتساهم في بناء المعنى المشترك بشكل متزامن وديناميكي داخل العملية الاتصالية

(Barnlund, 1970; Watzlawick et al., 1967 ; Adler et al., 2017 Rogers, 1951)
; Hargie, 2011).

الشكل (3): النموذج التبادلي الدائري للاتصال



5. قراءة نقدية نفسية لنماذج الاتصال

1.5. نقاط القوة (Psychological Critical Review: Strengths of Communication Models)

نقاط القوة في النموذج الخطي

أ. الوضوح والتنظيم

أهم ميزة للنموذج الخطي تكمن في تبسيط عملية الاتصال وتحليلها إلى عناصر واضحة: المرسل، الرسالة، القناة، المستقبل، والتشويش (Shannon & Weaver, 1949). هذا التبسيط يسمح بتحديد العوامل المؤثرة على نقل المعلومات بدقة، وهو مفيد خاصة في الاتصالات التقنية والجمهورية.

ب. التركيز على دقة الرسالة

من المنظور النفسي، النموذج الخطي يُبرز أهمية وضوح الرسالة وملاءمتها لإدراك المستقبل، ما يقلل من سوء الفهم الناتج عن التفسير الذهني المختلف (Berlo, 1960). هذا يعزز الثقة في العملية الاتصالية ويحقق شعورًا بالاستقرار النفسي لدى المستقبل.

ج. سهولة القياس والتحليل

النموذج الخطي يمكن اختباره تجريبيًا، ما يتيح تقييم كفاءة الاتصال وقياس معدلات التشويش أو فقدان المعلومات، وهو ما يدعم الدراسات النفسية التطبيقية في التعليم أو الإرشاد (حسن، 2015).

2.5. نقاط القوة في النموذج التفاعلي

أ. إدماج التغذية الراجعة

أبرز قوة للنموذج التفاعلي هي اعترافه بأهمية التغذية الراجعة، ما يسمح للمرسل بتعديل الرسالة بناءً على استجابة المستقبل. (Schramm, 1954) من الناحية النفسية، هذا يعزز الشعور بالتحكم والفعالية الذاتية لدى المرسل، ويزيد قدرة المستقبل على الفهم والتفاعل.

ب. الاعتراف بالدينامية النفسية

النموذج التفاعلي يعترف بأن المعنى لا يُنقل آليًا، بل يُبنى من خلال الخبرات السابقة والحالة النفسية للأطراف. (Adler et al., 2017) هذا يعزز الوعي الذاتي والانتباه للعمليات الداخلية، ويشجع على تواصل أكثر حساسية وانفعالية.

ج. تطبيقاته التعليمية والعلاجية

النموذج التفاعلي مفيد في سياقات التعلم والعلاج النفسي، حيث يتيح للمستقبل طرح الأسئلة وتقديم ردود الفعل، مما يعزز التعلم والفهم، ويقلل الشعور بالإحباط أو الغموض. (Rogers, 1951)

3.5. نقاط القوة في النموذج التبادلي (الدائري)

أ. التركيز على التفاعل المتزامن

أهم قوة لهذا النموذج أنه يبرز الدينامية النفسية المتزامنة، حيث يكون كل طرف مرسلًا ومستقبلًا في الوقت نفسه. (Barnlund, 1970) هذا يعكس الطبيعة الحقيقية للتواصل الإنساني، الذي لا يحدث بشكل خطي أو متتابع فقط.

ب. بناء المعنى المشترك

النموذج التبادلي يعزز قدرة الأطراف على إعادة بناء المعنى بشكل لحظي ومتزامن، وهو ما يخلق تواصلًا أكثر عمقًا وواقعيًا نفسيًا. (Hargie, 2011) من الناحية النفسية، هذا يقلل من سوء الفهم ويزيد الإحساس بالارتباط والانتماء.

ج. دمج البعد النفسي والاجتماعي

يعترف النموذج التبادلي بدور السياق النفسي والاجتماعي والثقافي في تشكيل الاتصال (Watzlawick et al., 1967; Adler et al., 2017). هذا يتيح تفسيرات أكثر شمولية لسلوكيات الاتصال، ويعزز الوعي النفسي للعلاقات التفاعلية.

د. صلة قوية بالممارسات العلاجية

في علم النفس العيادي، النموذج التبادلي يدعم الانخراط النفسي الكامل للطرفين في جلسات العلاج، ويشجع على التعاطف المتبادل وفهم المشاعر، مما يزيد فعالية التفاعل العلاجي. (Rogers, 1951)

في الواقع، أغلب سوء الفهم بين الناس لا يحدث بسبب “الرسالة”، بل بسبب:

- نبرة الصوت
- لحظة الصمت
- نظرة عابرة
- أو توقعات مسبقة داخل الذهن

ولهذا قد يحدث مثلاً: شخص يقول جملة عادية: "حسنًا، افعل ما تريد"

لكن الطرف الآخر يفهمها ك:

- غضب
- رفض
- أو إهانة

بينما في الحقيقة هي فقط “جملة محايدة”

وهنا يظهر أن: الاتصال الإنساني ليس ما نقوله... بل ما يُفهم منا.

4.5. خلاصة نقاط القوة النفسية للنماذج

يمكن تلخيص أهم نقاط القوة النفسية لكل نموذج على النحو التالي:

الجدول رقم (01): يمثل نقاط القوة النفسية الرئيسية للنماذج

النموذج	نقاط القوة النفسية الرئيسية
الخطي	وضوح الرسالة، دقة النقل، سهولة القياس، استقرار نفسي للمرسل والمستقبل
التفاعلي	إدماج التغذية الراجعة، الاعتراف بالدينامية النفسية، دعم التعلم والتفاعل
التبادلي	التفاعل المتزامن، بناء المعنى المشترك، دمج البعد النفسي والاجتماعي، دعم الانخراط العلاجي

بشكل عام، يمكن القول إن كل نموذج له نقاط قوة مميزة، ويُستخدم وفق طبيعة السياق النفسي والاجتماعي للاتصال، مع اعتبار أن النموذج التبادلي هو الأكثر تمثيلاً للطبيعة النفسية الحقيقية للتواصل الإنساني. (Barnlund, 1970; Adler et al., 2017; Rogers, 1951; Watzlawick et al., 1967;) (حسن، 2015).

1. حدود النماذج من منظور علم النفس

(Limitations of Communication Models: Psychological Perspective)

1.1 حدود النموذج الخطي

أ. غياب التغذية الراجعة

أبرز حدود النموذج الخطي تكمن في عدم إدماج التغذية الراجعة ضمن عملية الاتصال، ما يجعله نموذجاً أحادي الاتجاه. (Shannon & Weaver, 1949) من منظور نفسي، هذا يعني أن المرسل لا يحصل على مؤشرات حول فهم المستقبل للرسالة، مما يزيد احتمال سوء الفهم أو التفسير الخاطئ.

ب. تجاهل العمليات النفسية

النموذج الخطي يركز على نقل الرسالة التقني دون اعتبار للحالة النفسية للمرسل أو المستقبل، أو الانفعالات والدوافع الداخلية، وهي عناصر مركزية في تكوين المعنى البشري (Berlo, 1960) حسن، 2015. (هذا يقيد استخدامه في السياقات العلاجية أو التعليمية حيث تعد العمليات النفسية أساسية.

ج. ثبات الرسائل والمضمون

يفترض النموذج الخطي أن الرسالة ثابتة وغير متغيرة أثناء انتقالها، وهو افتراض غير واقعي نفسيًا، لأن تفسير الرسائل يتأثر دائمًا بالخلفية المعرفية والانفعالية للمستقبل. (Adler et al., 2017)

2. حدود النموذج التفاعلي

أ. التفاعل التعاقبي فقط

النموذج التفاعلي يحسن العملية الاتصالية بإدماج التغذية الراجعة، لكنه يعتمد على التفاعل المتتابع وليس المتزامن. (Schramm, 1954) من منظور نفسي، هذا لا يعكس الطبيعة الحقيقية للتواصل الإنساني الذي يحدث في الوقت نفسه وفي تداخل مستمر للأدوار.

ب. محدودية البعد الانفعالي

على الرغم من إدماج التغذية الراجعة، إلا أن النموذج لا يعالج بعمق الانفعالات المتزامنة لكل طرف، ولا يأخذ في الاعتبار تأثيرها الفوري في بناء المعنى أو تعديل الرسائل. (Watzlawick et al., 1967)

ج. افتراض مجال خبرة مشترك ثابت

النموذج يفترض وجود مجال خبرة مشتركة بين المرسل والمستقبل، لكن هذا المجال يمكن أن يكون ضيقًا أو متغيرًا نفسيًا، ما يحد من فعالية التواصل في المواقف المعقدة أو متعددة الثقافات. (Adler et al., 2017).

3. حدود النموذج التبادلي (الدائري)

أ. صعوبة القياس والتحليل

النموذج التبادلي يعكس الدينامية المتزامنة والمعقدة للاتصال، لكنه صعب القياس والتقييم التجريبي بسبب تداخل الأدوار المستمر والانفعالات المتزامنة (Barnlund, 1970) من منظور نفسي، هذا يعقد دراسة التأثيرات الفردية والانفعالية لكل طرف.

ب. التعقيد في التطبيق

التفاعل المتزامن يجعل تطبيق النموذج في المواقف العملية أو التعليمية الجماعية تحديًا، حيث يحتاج كل طرف إلى وعي نفسي عالي ومهارات تواصل متقدمة. (Hargie, 2011)

ج. محدودية التفسير في بعض السياقات: رغم تفوقه في تحليل التواصل العلاجي والشخصي، إلا أن النموذج قد يكون أقل فعالية في الاتصالات التقنية أو الجماهيرية حيث لا تتوفر إمكانيات الانخراط النفسي المتزامن لكل المستقبلين. (Adler et al., 2017)

5.5. خلاصة الحدود النفسية للنماذج

الجدول رقم (02): يمثل الحدود النفسية الرئيسية للنماذج

النموذج	الحدود النفسية الرئيسية
الخطي	غياب التغذية الراجعة، تجاهل الانفعالات و الدوافع، افتراض ثبات الرسالة
التفاعلي	التفاعل التعاقبي فقط، محدودية البعد الانفعالي، افتراض ثبات الرسالة
التبادلي	صعوبة القياس و التحليل، التعقيد في التطبيق، محدودية التفسير في بعض السياقات

بشكل عام، يمكن القول إن نقاط ضعف كل نموذج ترتبط بدرجة قدرته على تمثيل العمليات النفسية الداخلية والانفعالات والتفاعلات المعقدة بين الأطراف، وهو ما يجعل النموذج التبادلي الأكثر تمثيلاً للطبيعة النفسية الحقيقية للاتصال، رغم صعوبته التطبيقية

(Barnlund, 1970; Adler et al., 2017; Watzlawick et al., 1967; Rogers, 1951;)

الرؤية النفسية التكاملية

يدعو علم النفس المعاصر إلى اعتماد رؤية تكاملية، توظف النماذج بوصفها أدوات تحليلية، مع مراعاة الخصائص النفسية للأفراد، والسياق الاجتماعي، والدينامية التفاعلية للاتصال.

6. خلاصة المحاضرة

تُبرز هذه المحاضرة أن نماذج الاتصال تطورت من تصورات خطية بسيطة إلى نماذج تفاعلية وتبادلية أكثر شمولاً. ويُعدّ فهم هذه النماذج مدخلاً أساسياً لتحليل التفاعل الإنساني من منظور نفسي، شرط التعامل معها بوصفها أطراً تفسيرية لا حقائق مطلقة.

7. الاتصال في الحياة اليومية: من النظرية إلى الواقع

إذا خرجنا من النماذج النظرية الثلاثة إلى الحياة اليومية، سنكتشف أن الاتصال ليس شيئاً "ندرسه" بل شيء "نعيشه كل لحظة" دون وعي.

فعلى سبيل المثال:

- عندما يرسل الأستاذ رسالة في منصة التعليم:
"الاختبار يوم الخميس الساعة 9"
فهذا يشبه النموذج الخطي: رسالة واضحة، اتجاه واحد، الهدف هو الإبلاغ فقط .
- لكن عندما يسأل الطالب:
"هل سيكون الاختبار صعباً؟"
ويجيب الأستاذ: "ركز على المحاضرات وستكون الأمور واضحة"
هنا نكون داخل النموذج التفاعلي: سؤال ← رد ← تعديل فهم .
- أما داخل القسم أو بين الأصدقاء أثناء النقاش:
نظرة، صمت، نبرة صوت، ابتسامة ساخرة، تعليق سريع...
هنا نحن داخل النموذج التبادلي دون أن ننتبه أصلاً .

لأننا لا نتكلم فقط... بل "نؤثر ونتأثر" في اللحظة نفسها.

إن فهم نماذج الاتصال لا يهدف فقط إلى تحليل نظري للعملية الاتصالية، بل يساعدنا على إدراك أن كل تفاعل إنساني هو مساحة مشتركة من التأويل، قد تُبنى فيها العلاقات أو تُهدم داخل لحظة واحدة. فالكلمة ليست مجرد وحدة لغوية، بل هي "حدث نفسي" يحمل أثراً في المتلقي، وقد يترك انطباعاً يستمر

أكثر من محتواه الظاهر. لذلك فإن الوعي بطريقة تواصلنا مع الآخرين لا يُعد مهارة أكاديمية فقط، بل هو مهارة وجودية تمس جودة علاقاتنا وصحتنا النفسية.

8. اسئلة تقيس مدى تحقق اهداف المحاضرة:

- ✓ عرّف نماذج الاتصال الثلاثة (الخطي، التفاعلي، التبادلي)، واذكر مكونين أساسيين لكل نموذج .
 - ✓ اشرح كيف تطورت نماذج الاتصال من نموذج خطي إلى نموذج تبادلي، مبرراً أهم التحولات المفاهيمية في فهم عملية الاتصال .
 - ✓ حدد نوع نموذج الاتصال المستخدم في الموقف التالي، مع تبرير إجابتك:
"معلم يشرح درساً، ثم يطرح أسئلة ويستقبل إجابات من التلاميذ ويعدل شرحه بناءً عليها ."
 - ✓ حلّ الفروق النفسية بين النموذج التفاعلي والنموذج التبادلي من حيث دور الانفعالات والتغذية الراجعة وبناء المعنى .
 - ✓ أي النماذج الثلاثة أكثر دقة في تفسير التواصل الإنساني من منظور نفسي؟ برّر إجابتك مع ذكر نقطتي قوة ونقطتي ضعف .
 - ✓ اقترح نموذجاً اتصالياً مبسطاً يجمع بين خصائص النموذج التفاعلي والتبادلي، موضحاً كيف يمكن توظيفه في موقف علاجي أو تربوي.
- توجيهات منهجية مقدمة للطالب للإجابة على الاسئلة التقييمية:

عند اقتراح نموذج جديد حاول ان تعمل وفق الخطوات التالية:

- الانطلاق من النموذجين المطلوبين (التفاعلي + التبادلي) .
- تحديد عناصر الدمج بوضوح :
 - التغذية الراجعة (من التفاعلي)
 - التزامن وبناء المعنى (من التبادلي)
- تطبيق النموذج في سياق واحد فقط (تربوي أو علاجي) .
- توضيح كيف يحسن الفهم أو يقلل سوء التواصل .

على الطالب ان:

- لا يكتفي بالسرّد، بل يجب :
 - التعريف ← التحليل ← التبرير ← التطبيق
- استعمال مصطلحات علم النفس الاتصالي بدل اللغة العامة.

المحاضرة الرابعة: الاتصال اللفظي وغير اللفظي

1. الاتصال اللفظي

الاهداف التعليمية للمحاضرة:

- أن يُعرّف الطالب مفهوم الاتصال اللفظي ويُميّزه عن أشكال الاتصال الأخرى.
- أن يشرح الطالب الوظائف النفسية للغة في الاتصال (التعبيرية، المعرفية، الاجتماعية، التأثيرية).
- أن يُحلّل الطالب الدلالة النفسية للكلمات.
- أن يُطبّق الطالب مفاهيم الاتصال اللفظي على مواقف حياتية أو عيادية.
- أن يُقيّم الطالب تأثير اللغة واختيار الألفاظ في جودة العلاقة التواصلية.
- أن يُصمّم الطالب نموذجًا تواصليًا لفظيًا فعالاً يُراعي الدلالة النفسية للكلمات.

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:

في نهاية هذه المحاضرة، يُفترض أن يكون الطالب قادرًا على:

- تعريف مفهوم الاتصال اللفظي وتمييزه عن أشكال الاتصال الأخرى من حيث البنية والدلالة النفسية .
- شرح الوظائف النفسية للغة في الاتصال (التعبيرية، المعرفية، الاجتماعية، التأثيرية) ودورها في تنظيم التفاعل الإنساني .
- تحليل الدلالة النفسية للكلمات من خلال التمييز بين المعنى المعجمي والمعنى النفسي والسياقي .
- تطبيق مفاهيم الاتصال اللفظي على مواقف حياتية أو عيادية مع مراعاة أثر اللغة في الإدراك والانفعال .
- تقييم تأثير اختيار الألفاظ على جودة العلاقة التواصلية من حيث بناء الثقة أو إحداث التوتر أو سوء الفهم .
- تصميم نموذج تواصل لفظي فعال يراعي الدلالة النفسية للكلمات ويُسهم في تحسين الفهم المتبادل.

1. تمهيد

يُعدّ الاتصال اللفظي من أهم أشكال الاتصال الإنساني وأكثرها شيوعًا، إذ تعتمد عليه المجتمعات في نقل المعرفة، وبناء العلاقات، وتنظيم التفاعل الاجتماعي. ولا تقتصر أهمية اللغة في هذا السياق على كونها وسيلة لنقل المعلومات، بل تتجاوز ذلك لتكون أداة نفسية تحمل معاني وانفعالات واتجاهات، وتؤثر بعمق في إدراك المتلقي واستجاباته السلوكية.

ومن منظور علم النفس، يُنظر إلى الاتصال اللفظي بوصفه نشاطًا معرفيًا وانفعاليًا معقدًا، تتداخل فيه عمليات التفكير، والتأويل، والتقييم، ما يجعل للكلمات أثرًا نفسيًا يتجاوز معناها الظاهري (DeVito, 2019). كما يقصد بالتواصل اللفظي الرمزية اللفظية باستخدام اللغة كنظام من تفاعل بين شخصين أو جماعة من الناس في ترميز المعاني.. وفي ذلك تشمل اللغة عدة مكونات هي النطق و الاصوات الكلامية و قواعد النحو و الصرف و التراكيب اللغوية و دلالات المعاني.

2. اللغة كأداة اتصال

1.2. مفهوم اللغة في الاتصال

اللغة هي نسق من الرموز اللفظية المتفق عليها اجتماعيًا، تُستخدم للتعبير عن الأفكار والمشاعر ونقلها بين الأفراد. ويؤكد علم النفس اللغوي أن اللغة ليست مجرد أداة تواصل، بل وسيلة لتنظيم الفكر وبناء المعنى.

ويرى فيغوتسكي (Vygotsky) أن اللغة تلعب دورًا أساسيًا في تطور العمليات العقلية العليا، حيث تُسهم في تشكيل التفكير وتوجيه السلوك. (Vygotsky, 1986)

وحسب سناء محمد سليمان 2014 وظائف هي:

- تعتبر اللغة من أهم وسائل التواصل الوجداني و الفكري بين البشر.
- تعتبر اللغة وسيلة التعبير و التقاهم الانساني التي يعبر بها عن نفسه.
- تعتبر اللغة هي اساس مهم للحياة الاجتماعية.

للغة وظيفة تعبيرية بحيث هي وسيلة الانسان للتعبير عن حاجته و رغباته و احساسه الداخلية و مشاعره و انفعالاته و مواقفه... ويرى علماء التحليل النفسي ان التعبير باللغة يسهم اسهاما بالغا في عملية

التفريغ النفسي للشحنات النفسية المؤلمة التي تجعل الفرد ينغمس في الاحلام التي تأخذه بعيدا عن الواقع.

كما للغة وظيفة تفسيرية انها تساعد على نقل افكار الفرد و مشاعره للآخرين فانها تساهم في نقل هذا العالم إلى الفرد كي يعيشه. فهي تساعد الانسان على تفسير ما لديه من معلومات و افكار حتى يتضح له ما يدور حوله، يهتم بها لانها هامة للسمع و الادراك و تفسير معاني الكلمات او الرسالة المنطوقة التي يرسلها المرسل لانه لابد من تفسير الرسالة. كما انه من خلال اللغة يستطيع الفرد ان يهرب من البيئة و كآبة الواقع و الهرب إلى الخيال الذي بدوره ينقسم إلى:

الهروب المرضي : من خلال وقوع الفرد فريسة للامراض العقلية (الذهانية).

الهروب الصحي: من خلال الابداع و الخيال و لذا فان فرويد (مؤسس مدرسة التحليل النفسي) يرى ان المجنون او الاديب او المبدع يشتركان معا في صفة الهروب من الواقع إلى الاحلام و الخيال غير ان الفارق الاساسي بينهما ان الاديب او المبدع ينجح في العودة إلى الواقع مرة اخرى و هو اكثر تمتعا بالصحة النفسية في حين ان المجنون يفشل في العودة إلى الواقع مرة اخرى يظل في جدال و صراع بين معتقداته و ضلالاته المرضية و بالتالي تسوء العلاقة بينه و بين الآخرين لانه غير مستبصر بالواقع و قوانينه.(سناء محمد سليمان 2014).

2.2. الوظائف النفسية للغة

تؤدي اللغة في الاتصال عدة وظائف نفسية، من أبرزها:

- الوظيفة التعبيرية: التعبير عن المشاعر والانفعالات.
- الوظيفة المعرفية: تنظيم الأفكار ونقل المعرفة.
- الوظيفة الاجتماعية: بناء العلاقات والتفاعل مع الآخرين.
- الوظيفة التأثيرية: الإقناع والتأثير في مواقف الآخرين.

3. الدلالة النفسية للكلمات

3.1. المعنى المعجمي والمعنى النفسي

لا تحمل الكلمات معنى واحدًا ثابتًا، بل تتعدد دلالاتها تبعًا للسياق النفسي والاجتماعي. فإلى جانب معناها المعجمي، تمتلك الكلمات شحنة انفعالية ورمزية قد تثير لدى المتلقي مشاعر إيجابية أو سلبية. ويشير علم النفس الدلالي إلى أن الأفراد يربطون الكلمات بخبراتهم الشخصية، ما يجعل الاستجابة لها ذات طابع ذاتي. (Myers, 2014)

2.3. الكلمات والانفعال

تؤثر الكلمات في الحالة الانفعالية للمتلقي، إذ يمكن لكلمة واحدة أن تُشعره بالتقدير أو الإهانة، بالأمان أو التهديد. ولذلك، يُعدّ الوعي بالدلالة النفسية للكلمات شرطًا أساسيًا لتحقيق تواصل فعال. وقد أكدت دراسات علم النفس الإنساني أن اللغة الداعمة وغير الحكيمة تُسهم في بناء مناخ نفسي إيجابي داخل العلاقة التواصلية. (Rogers, 1961)

4. أثر اختيار الألفاظ على المتلقي

1.4. اختيار الألفاظ والإدراك

يؤثر اختيار الألفاظ في الطريقة التي يُدرك بها المتلقي الرسالة، إذ قد تؤدي الألفاظ الغامضة أو السلبية إلى تشويش إدراكي أو مقاومة نفسية. بينما تُسهم الألفاظ الواضحة والإيجابية في تسهيل الفهم وتعزيز القبول.

2.4. اختيار الألفاظ والعلاقة التواصلية

يلعب اختيار الألفاظ دورًا مهمًا في تحديد طبيعة العلاقة بين أطراف الاتصال، سواء كانت علاقة تعاون، أو صراع، أو دعم نفسي. فالكلمات الاحترامية تعزز الثقة، في حين قد تؤدي الكلمات القاسية أو التحقيرية إلى توتر العلاقة أو انقطاع التواصل.

ويؤكد ديفيتو أن الاتصال اللفظي الفعال يتطلب وعيًا بالمتلقي، ومستواه المعرفي، وحساسيته الانفعالية، والسياق الذي تُستخدم فيه الألفاظ. (DeVito, 2019)

5. تطبيقات نفسية للاتصال اللفظي

- في المجال التربوي: يؤثر أسلوب الأستاذ اللفظي في دافعية الطلبة وتفاعلهم.
- في المجال العلاجي: تُعدّ اللغة العلاجية أداة أساسية في بناء العلاقة العلاجية.
- في الحياة اليومية: يساهم الوعي بالكلمات في تحسين جودة العلاقات الاجتماعية.

6. خلاصة المحاضرة

تُبرز هذه المحاضرة أن الاتصال اللفظي ليس مجرد تبادل كلمات، بل عملية نفسية معقّدة تحمل معاني وانفعالات ودلالات رمزية. ويُعدّ حسن اختيار الألفاظ وفهم دلالتها النفسية من الشروط الأساسية لتحقيق تواصل فعال وبناء علاقات إنسانية سليمة.

في الواقع اليومي، لا ننتبه غالبًا إلى أن الكلمات التي نستخدمها لا تمرّ “بشكل محايد” في ذهن الآخر، بل تُترجم فورًا إلى مشاعر وانطباعات قد تدوم أكثر من الجملة نفسها.

فمثلاً:

- عندما يقول أستاذ لطلّبه: "أنتم لا تفهمون المادة"

فهذه الجملة لا تتغل فقط معلومة، بل قد تُحدث :

- إحباط
- انسحاب
- أو فقدان الدافعية

بينما إذا قال:

“هذه الفكرة تحتاج إلى مزيد من التوضيح”

فإن نفس الموقف يتحول نفسيًا إلى:

- تحدي
- فضول
- ورغبة في الفهم

مثال حياتي بسيط جدًّا في الحياة اليومية:

- كلمة "حسنا"
- قد تعني :
- قبول
- أو رفض بارد
- أو إنهاء النقاش
- حسب النبرة فقط

وهنا يظهر أن: الكلمة ليست ما نقوله... بل كيف نُقال ومتى نُقال.

مثال عاطفي/اجتماعي في العلاقات الإنسانية:

- عبارة مثل " انت دائما تفعل هذا"
- قد تُحدث شعورًا بـ :
- الاتهام
- الدفاع
- أو الهجوم

بينما عبارة مثل: "لاحظت ان هذا تكرر اكثر من مرة".
تفتح المجال لـ:

- الحوار
- التفسير
- والتفاهم

من منظور نفسي، الكلمات ليست أدوات تواصل فقط، بل هي:

- "مثيرات انفعالية"
- "و موجّهات للذات"

فكلمة واحدة قد:

- تبني ثقة إنسان بنفسه
- أو

- تهز صورته عن ذاته بالكامل

ولهذا كان في العلاج النفسي أهمية كبيرة لما يسمى: "اللغة العلاجية الداعمة"

لأنها لا تغيّر الفكرة فقط... بل تغيّر شعور الإنسان بنفسه.

7. اسئلة تقييمية تقيس مدى تحقق اهداف التعليمية للمحاضرة:

- ✓ عرّف الاتصال اللفظي، واذكر مكونين أساسيين من مكوناته اللغوية .
- ✓ اشرح الوظائف النفسية للغة في الاتصال، مع توضيح مثال لكل وظيفة .
- ✓ وضح الفرق بين المعنى المعجمي والمعنى النفسي للكلمات، وكيف يؤثر كل منهما في تفسير الرسالة.
- ✓ حلّ الموقف التالي من منظور الاتصال اللفظي:
- "أستاذ يستخدم عبارات نقد قاسية أثناء شرحه، ما أثر ذلك على فهم الطلبة ودافعيتهم؟"
- ✓ كيف يؤثر اختيار الألفاظ في بناء العلاقة التواصلية (إيجاباً أو سلباً)؟ ادم إجابتك بحالتين مختلفتين.
- ✓ اقترح صياغة لغوية فعالة يمكن استخدامها في موقف علاجي أو تربوي لتشجيع المتلقي دون إصدار أحكام، مع تبرير اختيارك للألفاظ.

بعض توجيهات منهجية للإجابة على الأنشطة التقييمية

عند تحليل وضعية (موقف الأستاذ) مثلاً

يمكنك اتباع الخطوات التالية:

- تحديد نوع الاتصال: لفظي + سياق تعليمي
- تحليل الأثر النفسي للكلمات :
 - القسوة ← انخفاض الدافعية
 - النقد السلبي ← توتر/خوف/انسحاب
- ربط النتيجة: يؤدي الى:
 - تأثير على الفهم

○ تأثير على الدافعية

○ تأثير على العلاقة التربوية

لا تكتفِ بوصف الموقف، بل فسّر أثره النفسي.

عند شرح الوظائف النفسية للغة

• أذكر الوظائف الأربع الأساسية:

(التعبيرية – المعرفية – الاجتماعية – التأثيرية).

• لكل وظيفة :

○ تعريف قصير

○ مع تقديم مثال بسيط من الحياة اليومية أو التعليم أو العلاج

سوف اساعدك بهذه الامثلة البسيطة :

• التعبيرية: "أنا حزين" ← التعبير عن الانفعال

• الاجتماعية: التحية ← بناء علاقة

2. الاتصال غير اللفظي

اهداف تعليمية للمحاضرة:

- أن يُعرّف الطالب مفهوم الاتصال غير اللفظي ويُميّزه عن الاتصال اللفظي.
- أن يشرح الطالب الدلالات النفسية للاتصال غير اللفظي.
- أن يُحلّل الطالب مكونات لغة الجسد وتعابير الوجه والاتصال البصري.
- أن يُطبّق الطالب مؤشرات الاتصال غير اللفظي على مواقف واقعية.
- أن يُقيّم الطالب دور الاتصال غير اللفظي في تحسين أو إعاقة الفهم المتبادل.
- أن يُصمّم الطالب قراءة نفسية متكاملة لموقف تواصلٍ اعتمدًا على الإشارات غير اللفظية.

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:

في نهاية هذه المحاضرة، يُفترض أن يكون الطالب قادرًا على:

- تعريف مفهوم الاتصال اللفظي وتمييزه عن أشكال الاتصال الأخرى من حيث البنية والدلالة النفسية.
- شرح الوظائف النفسية للغة في الاتصال (التعبيرية، المعرفية، الاجتماعية، التأثيرية) ودورها في تنظيم التفاعل الإنساني.
- تحليل الدلالة النفسية للكلمات من خلال التمييز بين المعنى المعجمي والمعنى النفسي والسياقي.
- تطبيق مفاهيم الاتصال اللفظي على مواقف حياتية أو عيادية مع مراعاة أثر اللغة في الإدراك والانفعال.
- تقييم تأثير اختيار الألفاظ على جودة العلاقة التواصلية من حيث بناء الثقة أو إحداث التوتر أو سوء الفهم.
- تصميم نموذج تواصل لفظي فعال يراعي الدلالة النفسية للكلمات ويسهم في تحسين الفهم المتبادل.

1. تمهيد عام

يُعدّ الاتصال غير اللفظي أحد المكونات الأساسية للعملية الاتصالية، إذ تشير الدراسات النفسية إلى أن جزءاً كبيراً من المعنى في التفاعل الإنساني يُنقل عبر قنوات غير لفظية، مثل الحركات الجسدية، وتعابير الوجه، ونبرة الصوت، والمسافة الجسدية. ولا يقتصر الاتصال غير اللفظي على كونه مكملاً للاتصال اللفظي، بل قد يعمل في كثير من الأحيان على تأكيد أو نفيه أو استبداله.

ومن منظور علم النفس، يُنظر إلى الاتصال غير اللفظي بوصفه انعكاساً مباشراً للحالة الانفعالية والدوافع الداخلية للفرد، ما يجعله مؤشراً مهماً لفهم السلوك الإنساني في المواقف التواصلية. (DeVito, 2019)

2. لغة الجسد (Body Language)

1.2. مفهوم لغة الجسد

لا تقتصر الطريقة التي نتعامل بها مع الآخر على اللغة بل تتعداها إلى استخدام الإيماءات الظاهرية و الاتصال البصري و نبرة الصوت وكلها تدخل ضمن لغة الجسد التي تشير إلى مجموع الحركات والإيماءات والوضعية الجسدية التي يستخدمها الفرد أثناء التفاعل مع الآخرين، سواء كان ذلك بوعي أو دون وعي. وتشمل وضعية الجلوس والوقوف، وحركات اليدين، واتجاه المظهر.

2.2. الدلالة النفسية للغة الجسد

تحمل لغة الجسد دلالات نفسية عميقة، إذ قد تعبّر عن:

- القبول أو الرفض.
- الثقة أو التردد.
- الانفتاح أو الدفاعية.

ويؤكد علم النفس السلوكي أن كثيرًا من الإشارات الجسدية تُعدّ استجابات تلقائية للحالة الانفعالية، ولا تخضع دائمًا للضبط الواعي. (Argyle, 1988)

3. تعابير الوجه (Facial Expressions)

1.3. مفهوم تعابير الوجه

تُعدّ تعابير الوجه من أكثر أشكال الاتصال غير اللفظي وضوحًا وتأثيرًا، إذ تنقل المشاعر الأساسية كالفرح، والحزن، والغضب، والخوف، والدهشة، والاشمئزاز.

2.3. البعد النفسي لتعابير الوجه

أظهرت أبحاث إيكمان (Ekman) أن تعابير الوجه تتمتع بدرجة من العالمية، ما يجعلها أداة فعّالة للتعبير الانفعالي عبر الثقافات، رغم وجود فروق ثقافية في ضبطها أو إظهارها. (Ekman, 1992)

وتُسهم تعابير الوجه في توجيه استجابات المتلقي الانفعالية، وتعزيز الفهم المتبادل أو إحداث توتر تواصلية.

4. الاتصال البصري (Eye Contact)

1.4. مفهوم الاتصال البصري

يشير الاتصال البصري إلى تبادل النظرات بين أطراف الاتصال، ويُعدّ عنصرًا محوريًا في تنظيم التفاعل الاجتماعي.

2.4. الدلالة النفسية للاتصال البصري

يحمل الاتصال البصري دلالات نفسية متعددة، من بينها:

- الاهتمام والانتباه.
- الصدق أو الإخفاء.
- السيطرة أو الخضوع.

ويشير علم النفس الاجتماعي إلى أن الإفراط أو التفریط في الاتصال البصري قد يؤدي إلى شعور بعدم الارتياح أو التهديد لدى المتلقي. (Myers, 2014)

5. المسافة الجسدية (Proxemics)

1.5. مفهوم المسافة الجسدية

يشير مفهوم المسافة الجسدية إلى استخدام الفرد للمساحة المحيطة به أثناء التفاعل، وقد قدّم إدوارد هول (Edward Hall) تصنيفًا لأنواع المسافات (الحميمية، الشخصية، الاجتماعية، والعامة).

2.5. البعد النفسي للمسافة الجسدية

تعكس المسافة الجسدية طبيعة العلاقة بين الأفراد، ومستوى الألفة، والحدود النفسية. فاختراق المسافة الشخصية دون مبرر قد يُفسّر بوصفه تهديدًا أو تعديًا نفسيًا.

6. البعد الثقافي والنفسي للإيماءات

1.6. الإيماءات والسياق الثقافي

تختلف دلالات الإيماءات باختلاف الثقافات، فقد تحمل الإيماءة الواحدة معنى إيجابيًا في ثقافة معينة، ومعنى سلبيًا في ثقافة أخرى.

2.6. البعد النفسي للإيماءات

تُعدّ الإيماءات وسيلة للتعبير عن الانفعالات وتنظيم الخطاب، كما تُسهم في تخفيف التوتر أو تعزيز الرسالة اللفظية. ويؤكد علم النفس الثقافي ضرورة تفسير الإيماءات في ضوء السياق الثقافي والاجتماعي للفرد. (Samovar et al., 2017)

فيما يلي اقدم لكم جدولاً لبعض الدلالات للسلوك غير اللفظي و هي تعتمد على الملاحظة:

الجدول رقم (03): يمثل الدلالات العلمية النفسية للتصرف غير اللفظي

التصرف غير اللفظي	الدلالات العلمية النفسية
الابتسامة	الارتياح او الرضا او الموافقة
قضم الشفاه	العصبية او الغضب او الضيق
رفع الحواجب	العصبية او عدم التصديق او الدهشة
رفع الحواجب مع تخريك الشفاه او الكتف	التعجب او الاندهاش
رفع الحواجب مع ابتسامة مصطنعة	التهكم او السخرية
تضييق العين	عدم الموافقة او الشعور السلبي
الايماءات لاعلى او لاسفل	المتابعة و الانصات او التأثر
الانحناء للامام	الاهتمام او العناية
الحركة الكثيرة اثناء الجلوس على الكرسي	القلق و السأم او التعب
الاستقام و الاعتدال في الجلسة	الثقة بالنفس
الاسترخاء على الكرسي	السأم و اللامبالاة
تركيز العين في عين الطرف الآخر	الانصات او تركيز الانتباه
تجنب تلاقي الاعين	البرود او الهروب او اللامبالاة او العصبية
التثاؤب	الملل و الضجر
التربيت على الكتف	الموافقة او الطمأنينة او التشجيع او الصداقة.

7. خلاصة المحاضرة

تُبرز هذه المحاضرة أن الاتصال غير اللفظي يشكّل بُعدًا أساسيًا في التفاعل الإنساني، إذ يعكس الحالة النفسية والانفعالية للفرد، ويسهم في بناء المعنى وتوجيه الاستجابات. ويُعدّ الوعي بلغة الجسد، وتعابير الوجه، والاتصال البصري، والمسافة الجسدية، شرطًا ضروريًا لتحقيق تواصل فعّال وحساس ثقافيًا.

8. بعد تطبيقي انساني للاتصال غير اللفظي

إذا تأملنا تفاعلاتنا اليومية، سنكتشف أن كثيرًا مما نفهمه من الآخرين لا يُقال بالكلمات أصلًا.

ففي قاعة الدرس مثلًا وهذا ما لاحظته كاستاذ ، قد أشرح فكرة ما، وأقول: "هل الأمر واضح؟" فيجيب الطلبة: "نعم"، لكن نظراتهم المترددة، أو تجنبهم للاتصال البصري، أو صمتهم الطويل... تكشف شيئًا آخر تمامًا: **عدم الفهم أو الخجل من السؤال.**

وفي موقف آخر، قد يقول صديق: "أنا بخير"، لكن نبرة صوته المنخفضة، وانحناء جسده، وتجنب عينيه... توحى بأنه **ليس بخير كما يقول**. وهنا يصبح الاتصال غير اللفظي أصدق من الكلمات نفسها.

كما نلاحظ في الحياة اليومية أن:

- ابتسامة بسيطة قد تُشعر الآخر بالقبول حتى دون كلام،
- ونظرة استهزاء قد تُفسد علاقة كاملة رغم كلمات مهذبة،
- وصمت قصير قد يحمل معنى أعمق من جمل طويلة .

وفي السياق العلاجي، قد لا يحتاج المريض أحيانًا إلى تفسير مطوّل، بل إلى: نظرة تفهم، إيماءة، طمأنينة، أو حضور هادئ يشعره بأنه **مفهوم دون أن يُشرح كل شيء**.

وهذا ما يؤكد أن الإنسان لا يتواصل فقط بما يقول، بل بما يظهر عليه، وبما يشعر به، وبما يلتقطه الآخرون دون وعي. ومن هنا، فإن الوعي بالاتصال غير اللفظي لا يساعدنا فقط على فهم الآخرين، بل يساعدنا أيضًا على فهم ما نرسله نحن دون أن نقصد.

9. اسئلة تقييمية تقيس مدى تحقق اهداف المحاضرة

✓ عزّف الاتصال غير اللفظي، واذكر أربع قنوات أساسية له .

✓ اشرح العلاقة بين الاتصال غير اللفظي والحالة الانفعالية للفرد من منظور علم النفس .
✓ حلّ الدلالات النفسية لكل من: تعابير الوجه، لغة الجسد، والاتصال البصري، مع إعطاء مثال لكل منها .

✓ فسّر السلوك غير اللفظي التالي:
"طالب يجلس بانحناء للأمام مع تركيز شديد في عيون الأستاذ أثناء الشرح".
✓ ما الدلالة النفسية لهذا السلوك؟
✓ إلى أي مدى يمكن أن يؤدي الاتصال غير اللفظي إلى سوء الفهم في التفاعل الإنساني؟ دعم إجابتك بمثالين مختلفين .

✓ قدّم تحليلًا نفسيًا لموقف تواصلية يعتمد فقط على الإشارات غير اللفظية التالية:
(تجنب النظر + حركة كثيرة على الكرسي + قضم الشفاه).
✓ ماذا يمكن أن نستنتج عن الحالة الانفعالية للشخص؟

المحور الثاني: الأبعاد النفسية للاتصال

المحاضرة الخامسة: الإدراك والتأويل في الاتصال

الاهداف التعليمية للمحاضرة:

- أن يُعرّف الطالب مفهومي الإدراك الحسي والإدراك الاجتماعي في الاتصال.
- أن يشرح الطالب دور العمليات الإدراكية في بناء معنى الرسائل الاتصالية.
- أن يُحلّل الطالب أثر الإدراك الاجتماعي في تشكيل الانطباعات وتفسير نوايا الآخرين.
- أن يُطبّق الطالب مفاهيم التحيزات الإدراكية على مواقف تواصلية.
- أن يُقيّم الطالب تأثير التحيزات الإدراكية وسوء الفهم الاتصالي.
- أن يُصمّم الطالب استراتيجيات عملية لتحسين الإدراك والتأويل في الاتصال.

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:

في نهاية هذه المحاضرة، يُفترض أن يكون الطالب قادرًا على:

- تعريف مفهوم الإدراك في الاتصال والتمييز بينه وبين مجرد استقبال الرسالة، من خلال إبراز دوره في تفسير المعنى.
- شرح دور الإدراك الحسي والإدراك الاجتماعي في تشكيل فهم الرسائل الاتصالية وتأويلها داخل السياق النفسي.
- تحليل أثر التحيزات الإدراكية (مثل تأثير الهالة، التحيز التأكيدي، والخطأ الأساسي في العزو) في تشويه عملية التواصل.
- تفسير أسباب سوء الفهم الاتصالي من خلال ربطه بالاختلافات المعرفية والانفعالية والثقافية بين الأطراف.
- تقييم الآثار النفسية لسوء الفهم الاتصالي على العلاقات الإنسانية مثل التوتر، ضعف الثقة، والانسحاب التواصلي.
- توظيف استراتيجيات تحسين الإدراك والتأويل (مثل التغذية الراجعة والإصغاء النشط) في مواقف تواصلية واقعية أو عيادية

1. تمهيد عام

لا تكتمل العملية الاتصالية بمجرد إرسال الرسالة واستقبالها، بل تتحدد فعاليتها بدرجة أساسية بعمليات الإدراك والتأويل التي يقوم بها الفرد. فالأفراد لا يتعاملون مع الواقع الاتصالي كما هو، وإنما كما يُدركونه ويُفسرونه من خلال منظوماتهم المعرفية والانفعالية والاجتماعية. ومن هنا، يحتل الإدراك مكانة محورية في سيكولوجية الاتصال، باعتباره الوسيط النفسي الذي يربط بين الرسالة ومعناها.

ويؤكد علم النفس المعرفي أن كثيرًا من الإخفاقات التواصلية لا تعود إلى مضمون الرسالة ذاتها، بل إلى الطريقة التي أُدركت وفُسرَت بها. (Goldstein, 2014)

2. الإدراك الحسي

1.2. مفهوم الإدراك الحسي

الإدراك الحسي هو العملية النفسية التي يتم من خلالها تنظيم المثيرات الحسية وتفسيرها لإعطائها معنى. وهو لا يقتصر على استقبال المعلومات عبر الحواس، بل يشمل تفسيرها اعتمادًا على الخبرة السابقة والتوقعات.

2.2. الإدراك الحسي والاتصال

في سياق الاتصال، يُعدّ الإدراك الحسي المرحلة الأولى لفهم الرسالة، سواء كانت لفظية (صوت، كلمات) أو غير لفظية (حركات، تعابير وجه). وقد يؤدي ضعف الانتباه، أو التشويش الحسي، أو الحمل المعرفي الزائد إلى إدراك مشوّه للرسالة.

ويشير علم نفس الجشطالت إلى أن الفرد يُدرك الرسائل كوحدات كلية ذات معنى، وليس كمجرد عناصر منفصلة، ما يؤثر في فهمه للموقف الاتصالي ككل. (Wertheimer, 1923)

3. الإدراك الاجتماعي

1.3. مفهوم الإدراك الاجتماعي : الإدراك الاجتماعي هو العملية التي من خلالها يُكوّن الفرد انطباعات عن الآخرين ويفسر سلوكهم ونواياهم. ويشمل ذلك إدراك السمات الشخصية، والمشاعر، والدوافع، والأدوار الاجتماعية.

2.3. الإدراك الاجتماعي في الاتصال : يلعب الإدراك الاجتماعي دورًا أساسيًا في تفسير الرسائل الاتصالية، إذ يتأثر فهم الرسالة بصورة المتلقي عن المرسل، ومكانته الاجتماعية، ونواياه المفترضة.

ويرى علم النفس الاجتماعي أن الانطباعات الأولى، والصور النمطية، والتوقعات المسبقة قد تؤثر بشكل مباشر في تفسير الرسالة، بغضّ النظر عن مضمونها الحقيقي. (Myers, 2014)

4. التحيزات الإدراكية وأثرها على التواصل

1.4. مفهوم التحيزات الإدراكية

التحيزات الإدراكية هي أنماط تفكير غير واعية تؤدي إلى تشويه إدراك الواقع، نتيجة الاعتماد على اختصارات معرفية. (Heuristics)

2.4. أمثلة عن التحيزات الإدراكية في الاتصال

من أبرز التحيزات المؤثرة في التواصل:

- تأثير الهالة: تعميم صفة واحدة على مجمل شخصية الفرد.
- التحيز التأكدي: البحث عن المعلومات التي تؤكد المعتقدات المسبقة.
- الخطأ الأساسي في العزو: إرجاع سلوك الآخرين لعوامل داخلية وإهمال السياق.

وتؤدي هذه التحيزات إلى إساءة تفسير الرسائل، وسوء تقدير نوايا الآخرين، ما يزيد من احتمالات الصراع وسوء الفهم الاتصالي. (Kahneman, 2011)

5. سوء الفهم الاتصالي

1.5. مفهوم سوء الفهم الاتصالي

يشير سوء الفهم الاتصالي إلى عدم تطابق المعنى المقصود من طرف المرسل مع المعنى المُدرك من طرف المستقبل.

2.5. الأسباب النفسية لسوء الفهم

من أبرز أسبابه:

- اختلاف الخلفيات المعرفية والثقافية.
- التحيزات الإدراكية.
- الحالة الانفعالية السلبية.
- ضعف مهارات الإصغاء.

3.5. الآثار النفسية لسوء الفهم

قد يؤدي سوء الفهم المتكرر إلى:

- توتر العلاقات.
- ضعف الثقة.
- تصاعد الصراعات.
- الانسحاب أو القطيعة التواصلية.

6. استراتيجيات نفسية لتحسين الإدراك والتأويل

- تنمية الوعي بالتحيزات الإدراكية.
- تحسين مهارات الإصغاء والانتباه.
- طلب التوضيح والتغذية الراجعة.
- مراعاة السياق النفسي والاجتماعي.

7. خلاصة المحاضرة

تُبرز هذه المحاضرة أن الإدراك والتأويل يشكّلان القلب النابض للعملية الاتصالية، وأن كثيرًا من مشكلات التواصل تعود إلى تشوّهات إدراكية أكثر مما تعود إلى خلل في الرسالة ذاتها. ويُعدّ الوعي بهذه العمليات شرطًا أساسيًا لتحقيق تواصل فعّال ومثمر.

8. بعد تطبيقي إنساني للإدراك في الاتصال

إذا انتقلنا من الطرح النظري إلى الحياة اليومية، سنلاحظ أن أغلب مشكلات التواصل لا تحدث بسبب ما قيل، بل بسبب **كيف فهم ما قيل**. ففي قاعة الدرس مثلاً، قد يقول الأستاذ لطالب: "إجابتك تحتاج إلى تدقيق أكثر" قد يدركها طالب على أنها ملاحظة ببناءة تساعد على التحسن، بينما قد يفسرها طالب آخر على أنها انتقاد شخصي أو تقليل من قدراته. الرسالة واحدة... لكن المعنى مختلف تمامًا، لأن الإدراك مختلف. وفي موقف آخر داخل الأسرة، قد يتأخر أحد الأبناء عن الرد على الهاتف، فتفسر الأم ذلك على أنه إهمال أو عدم احترام، بينما يكون السبب في الواقع انشغاله أو عدم سماعه للهاتف. هنا لا تكمن المشكلة في السلوك، بل في **التأويل الذي أُعطي له**. كما يظهر أثر التحيزات الإدراكية بوضوح في العلاقات اليومية: فالشخص الذي كوّنا عنه انطباعًا سلبيًا مسبقًا، قد نفسر كلامه العادي على أنه يحمل نية سيئة، بينما نفس الكلام، إذا صدر عن شخص نحبه، قد نلتمس له الأعذار أو نفسره بإيجابية.

وفي السياق العلاجي، قد يقول المريض: "الناس لا يفهمونني" لكن مع التعمق، يتبين أن المشكلة ليست دائمًا في الآخرين، بل في الطريقة التي يُدرك بها المريض سلوكهم ونواياهم، والتي قد تكون متأثرة بتجارب سابقة أو حساسيات انفعالية. وهذا ما يبيّن أن الإنسان لا يتفاعل مع الواقع كما هو، بل مع **الصورة التي يبنّيها عنه داخل ذهنه**. ومن هنا، يصبح تحسين التواصل لا يعني فقط تحسين ما نقوله، بل أيضًا مراجعة كيف نُفسّر ما نسمعه. فأحيانًا، كلمة واحدة لا تُصلح العلاقة... لكن **تغيير طريقة فهمها قد يفعل ذلك**.

9. اسئلة تقييمية تقيس مدى تحقق اهداف المحاضرة:

- ✓ عرّف كلاً من الإدراك الحسي والإدراك الاجتماعي، واذكر فرقاً أساسياً بينهما في سياق الاتصال .
- ✓ اشرح كيف تؤثر الخبرة السابقة والسياق النفسي في عملية الإدراك والتأويل أثناء الاتصال .
- ✓ حلّل دور الإدراك الاجتماعي في تفسير الرسائل الاتصالية، موضحاً تأثير الانطباعات الأولى والصور النمطية .
- ✓ فسّر حالة التواصل التالية:
- "شخص يفسر نقدًا مهنيًا بسيطًا على أنه هجوم شخصي عليه".
- ✓ حدد نوع التحيز الإدراكي المحتمل في هذه الحالة .
- ✓ إلى أي مدى يمكن أن تؤدي التحيزات الإدراكية إلى سوء الفهم الاتصالي؟ دعم إجابتك بمثالين من الحياة اليومية أو المهنية .
- ✓ اقترح ثلاث استراتيجيات عملية يمكن تطبيقها في سياق تربوي أو علاجي لتحسين الإدراك وتقليل سوء الفهم الاتصالي، مع تبرير اختيارك لكل استراتيجية.

المحاضرة السادسة: الانفعالات ودورها في الاتصال

الاهداف التعليمية للمحاضرة:

- أن يعرف الطالب مفهوم الانفعال ودوره في العملية الاتصالية .
- أن يشرح الطالب العلاقة بين الانفعالات والاتصال .
- أن يفسر الطالب مفهوم العدوى الانفعالية وآليات انتقال الانفعالات داخل التفاعل الاجتماعي .
- أن يطبق الطالب مفهوم تنظيم الانفعال على مواقف تواصلية واقعية .
- أن يحلل الطالب أثر الانفعالات على جودة الاتصال .
- أن يقيم الطالب أهمية تنظيم الانفعالات في تحسين فعالية الاتصال.

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:

في نهاية هذه المحاضرة، يُفترض أن يكون الطالب قادرًا على:

- تعريف مفهوم الانفعال ودوره في العملية الاتصالية بوصفه مكونًا نفسيًا يؤثر في التفكير والتفاعل والسلوك.
- شرح العلاقة بين الانفعالات والاتصال من حيث تأثير الحالة الانفعالية في التعبير وفهم الرسائل وتفسيرها.
- تفسير مفهوم العدوى الانفعالية وآليات انتقال الانفعالات داخل التفاعل الاجتماعي عبر المحاكاة والتقمص الوجداني.
- تطبيق مفهوم تنظيم الانفعال في مواقف تواصلية واقعية من خلال ضبط الاستجابات الانفعالية وتعديل أساليب التعبير.
- تحليل أثر الانفعالات على جودة الاتصال من حيث تعزيز الفهم أو إحداث سوء الفهم والصراع التواصلي.
- تقييم أهمية تنظيم الانفعالات في تحسين فعالية الاتصال وبناء علاقات تواصلية أكثر استقرارًا وتوازنًا.

1. تمهيد عام

تُعدّ الانفعالات من المكونات الأساسية للسلوك الإنساني، إذ تؤثر بصورة مباشرة في طريقة تفكير الفرد، وتقييمه للمواقف، واستجاباته التواصلية. ولا يمكن فهم الاتصال الإنساني فهمًا علميًا دون إدراك الدور المحوري الذي تلعبه الانفعالات في تشكيل الرسائل، وفي تفسيرها، وفي توجيه التفاعل بين الأفراد. فالانفعال قد يعزّز فعالية الاتصال أو يعيقها، وقد يسهم في بناء علاقة إيجابية أو في تفجير صراع تواصلي.

ويؤكد علم النفس المعاصر أن الاتصال ليس عملية معرفية خالصة، بل هو تفاعل معرفي-انفعالي-سلوكي متكامل. (Gross, 2015)

2. الانفعال والتعبير الانفعالي

1.2. مفهوم الانفعال

يُعرف الانفعال بأنه حالة نفسية مركّبة تتضمن استثارة فسيولوجية، وتجربة ذاتية شعورية، وتعبيرًا سلوكيًا ظاهرًا. وتشمل الانفعالات الأساسية مشاعر مثل الفرح، والحزن، والغضب، والخوف، والدهشة، والاشمئزاز.

ومن منظور علم النفس، لا يُنظر إلى الانفعال كحالة داخلية فحسب، بل كعملية تؤثر في الإدراك والتواصل واتخاذ القرار. (Ekman, 1992)

2.2. التعبير الانفعالي في الاتصال

يشير التعبير الانفعالي إلى الكيفية التي يُظهر بها الفرد مشاعره أثناء التفاعل، سواء عبر الكلمات، أو نبرة الصوت، أو تعابير الوجه، أو لغة الجسد.

ويُعدّ التعبير الانفعالي عنصرًا حاسمًا في فهم الرسالة الاتصالية، إذ قد يحمل دلالة أعمق من المحتوى اللفظي ذاته. فالتناقض بين الكلام والتعبير الانفعالي غالبًا ما يُربك المتلقي ويضعف الثقة التواصلية.

3. العدوى الانفعالية (Emotional Contagion)

1.3. مفهوم العدوى الانفعالية

تشير العدوى الانفعالية إلى ميل الأفراد إلى التقاط مشاعر الآخرين وتقليدها لاشعوريًا أثناء التفاعل الاجتماعي. ويحدث ذلك من خلال آليات نفسية مثل المحاكاة، والتقمص الوجداني، والتناغم الانفعالي.

2.3. العدوى الانفعالية في المواقف التواصلية

تلعب العدوى الانفعالية دورًا مهمًا في انتشار الحالات المزاجية داخل الجماعات، فقد ينتقل القلق أو التوتر أو الحماس من شخص إلى آخر، مؤثرًا في المناخ النفسي العام للتواصل.

وتشير أبحاث علم النفس الاجتماعي إلى أن العدوى الانفعالية قد تعزز التماسك الجماعي في بعض السياقات، وقد تؤدي في سياقات أخرى إلى تصعيد الانفعالات السلبية والصراعات (Hatfield et al., 1994).

4. تنظيم الانفعال في المواقف التواصلية

1.4. مفهوم تنظيم الانفعال

تنظيم الانفعال هو مجموعة العمليات النفسية التي يستخدمها الفرد للتأثير في نوع الانفعال الذي يشعر به، وتوقيته، وشدة، وطريقة التعبير عنه.

ويُعدّ تنظيم الانفعال مهارة أساسية في الاتصال الفعّال، خاصة في المواقف التي تتسم بالتوتر أو الخلاف.

2.4. استراتيجيات تنظيم الانفعال

من أبرز استراتيجيات تنظيم الانفعال في السياق الاتصالي:

- إعادة التقييم المعرفي للموقف.
- ضبط التعبير الانفعالي.
- التحكم في نبرة الصوت ولغة الجسد.
- تأجيل الاستجابة الانفعالية.

ويشير غروس (Gross) إلى أن الأفراد القادرين على تنظيم انفعالاتهم يتمتعون بكفاءة تواصلية أعلى وعلاقات اجتماعية أكثر استقرارًا. (Gross, 2015)

5. الأثر النفسي للانفعالات على التواصل

تؤثر الانفعالات في التواصل من خلال:

- توجيه الانتباه والإدراك.
- تعزيز أو إضعاف القدرة على الإصغاء.
- التأثير في تفسير نوايا الآخرين.
- تحديد طبيعة الاستجابة التواصلية (تعاونية أو صراعية).

وقد يؤدي غياب الوعي بالبعد الانفعالي إلى سوء فهم اتصالي أو تصعيد غير مبرر للنزاعات.

6. تطبيقات الانفعالات في مجالات الاتصال

- في المجال التربوي: يؤثر مناخ الصف الانفعالي في دافعية الطلبة وتفاعلهم.
- في المجال المهني: يسهم ضبط الانفعالات في تحسين العمل الجماعي.
- في المجال العلاجي: يُعدّ التعامل الواعي مع الانفعالات أساسًا لبناء العلاقة العلاجية.

7. خلاصة المحاضرة

تُبرز هذه المحاضرة أن الانفعالات تشكّل عنصرًا محوريًا في العملية الاتصالية، إذ تؤثر في التعبير، والفهم، والتفاعل. ويُعدّ الوعي بالانفعالات وتنظيمها شرطًا أساسيًا لتحقيق تواصل فعّال، متوازن، وإنساني.

8. بعد تطبيقي إنساني للانفعالات في الاتصال

إذا انتقلنا من المفاهيم النظرية إلى الحياة اليومية، سنكتشف أن أغلب مواقف التواصل التي نمر بها لا تُحدّد فقط بما نقوله، بل بما نشعر به لحظة الكلام. ففي قاعة الدرس مثلاً، قد يطرح الأستاذ سؤالاً بسيطاً، لكن طالباً متوتراً قد يعجز عن الإجابة رغم معرفته، لأن القلق يسيطر على تفكيره ويُضعف قدرته على التعبير. بينما قد يجيب طالب آخر بثقة، ليس لأنه أكثر معرفة، بل لأنه أكثر هدوءاً انفعالياً. وفي موقف آخر، داخل نقاش عادي بين صديقين، قد يتحول الحوار فجأة إلى خلاف، ليس بسبب الموضوع، بل بسبب نبرة صوت غاضبة أو تعبير وجه حاد، فيُفهم الكلام على أنه هجوم، فتتصاعد الانفعالات ويضيع المعنى الأصلي للرسالة. كما تظهر العدوى الانفعالية بوضوح في الحياة اليومية: فدخل شخص متوتر إلى مجموعة قد ينقل القلق إلى الجميع دون أن يقول شيئاً، بينما حضور شخص هادئ ومترن قد يخفف من التوتر ويعيد التوازن للموقف. وفي السياق العلاجي، قد لا يكون أهم ما يقدمه المعالج هو التفسير أو التحليل، بل قدرته على احتواء الانفعال: هدوءه، نبرة صوته، طريقة استماعه... كلها عناصر تُشعر المريض بالأمان، وتسمح له بالتعبير عن مشاعره بعمق. وهذا ما يبيّن أن الانفعال ليس عنصراً ثانوياً في التواصل، بل هو الذي يُلَوّن الرسالة ويمنحها معناها الإنساني. ومن هنا، فإن التواصل الفعّال لا يعني فقط اختيار الكلمات المناسبة، بل يتطلب أيضاً وعياً بما نشعر به، وقدرة على تنظيم هذه المشاعر حتى لا تتحول من وسيلة للتعبير... إلى سبب لسوء الفهم أو الصراع.

9. أسئلة تقييمية تقيس مدى تحقق أهداف المحاضرة:

- ✓ عرّف مفهوم الانفعال، واذكر مكوناته الأساسية مع توضيح وظيفة كل مكون في العملية الاتصالية. اشرح كيف تؤثر الانفعالات في الاتصال الإنساني، مع توضيح علاقتها بالإدراك والتعبير السلوكي أثناء التفاعل .
- ✓ ما المقصود بالعدوى الانفعالية؟ وكيف تنتقل الانفعالات بين الأفراد داخل الجماعات أثناء التواصل؟
- ✓ اقترح موقفاً تواصلياً (مثل نقاش حاد أو موقف صفي)، وبين كيف يمكن استخدام استراتيجيات تنظيم الانفعال فيه .
- ✓ حلّل أثر الانفعالات السلبية (مثل الغضب أو القلق) على عملية التواصل، من حيث الفهم المتبادل والاستجابة .
- ✓ إلى أي مدى ترى أن تنظيم الانفعالات ضروري لنجاح الاتصال في السياقات التربوية والعلاجية؟ علّل إجابتك بأمثلة.

المحاضرة السابعة: الدافعية والاتجاهات في الاتصال

الاهداف التعليمية للمحاضرة:

- أن يعرف الطالب مفهومي الدافعية والاتجاهات في الاتصال، ويحدد مكوناتهما الأساسية ووظائفهما النفسية .
- أن يشرح الطالب دور الدوافع والاتجاهات في توجيه السلوك الاتصالي وتشكيل نوعية الرسائل واستقبالها .
- أن يفسر الطالب تأثير العوائق النفسية (كالقلق الاجتماعي والدفاعات النفسية والصور النمطية) على فعالية الاتصال .
- أن يحلل الطالب العلاقة بين التشويش النفسي والانفعالي وبين سوء الفهم الاتصالي وتدهور جودة التواصل .
- أن يطبق الطالب أساليب الإقناع النفسي (مثل التكرار، المصادقية، الإقناع العاطفي) على مواقف تواصلية واقعية .
- أن يقيم الطالب أهمية فهم الدافعية والاتجاهات والعوائق النفسية في تحسين فعالية الاتصال والإقناع في الحياة اليومية.

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:

في نهاية هذه المحاضرة، يُفترض أن يكون الطالب قادرًا على:

- يعرف مفهومي الدافعية والاتجاهات في الاتصال، ويحدد مكوناتهما الأساسية (المعرفي، الانفعالي، السلوكي) ووظائفهما في توجيه السلوك الاتصالي.
- يشرح دور الدوافع والاتجاهات في تشكيل طبيعة الرسائل الاتصالية، وانتقاء مضامينها، وتوجيه أسلوب استقبالها وتأويلها.
- يفسر تأثير العوائق النفسية (القلق الاجتماعي، الدفاعات النفسية، الصور النمطية) في إضعاف جودة الاتصال وإحداث تشويش في التفاعل.
- يحلل العلاقة بين التشويش النفسي-الانفعالي وسوء الفهم الاتصالي، من خلال ربط الحالة الداخلية للفرد بجودة الإدراك والتفسير.
- يطبق أساليب الإقناع النفسي (التكرار، المصادقية، الإقناع العاطفي، الضغط الاجتماعي) على مواقف تواصلية متنوعة وفق السياق النفسي للمتلقي.
- يقيم أهمية فهم الدافعية والاتجاهات والعوائق النفسية في تحسين فعالية الاتصال، وبناء تواصل أكثر تأثيرًا وتوازنًا في الحياة اليومية والمهنية.

1. تمهيد

تُعدّ الدافعية والاتجاهات من المحددات النفسية الأساسية للسلوك الاتصالي، إذ تفسّر أسباب انخراط الأفراد في التواصل، ونوعية الرسائل التي يصدرونها، وكيفية استقبالهم وتأويلهم لرسائل الآخرين. فالإنسان لا يتواصل اعتباطًا، بل تحكم سلوكه الاتصالي دوافع داخلية واتجاهات نفسية مكتسبة تتشكل عبر الخبرة الاجتماعية والثقافية. ويؤكد علم النفس الاجتماعي أن فهم الاتصال يظل ناقصًا دون تحليل البعد الدافعي والاتجاهي للفرد. (Myers, 2014)

2. الدوافع الاتصالية

1.2. مفهوم الدافعية

تشير الدافعية إلى مجموعة القوى الداخلية التي تدفع الفرد إلى السلوك وتوجّهه نحو تحقيق أهداف معينة. وفي سياق الاتصال، تعكس الدوافع الأسباب النفسية التي تجعل الفرد يبدأ عملية التواصل أو يستمر فيها أو ينهيها.

2.2. أنواع الدوافع الاتصالية

من أبرز الدوافع الاتصالية التي تناولها علم النفس:

- دافع الانتماء والحاجة إلى القبول الاجتماعي.
- دافع التأثير في الآخرين والإقناع.
- دافع التعبير عن الذات والانفعالات.
- دافع الحصول على المعلومات وتقليل الغموض.

وتؤثر هذه الدوافع في أسلوب الاتصال، ودرجة الانخراط فيه، ونوعية اللغة المستخدمة، كما تحدد طبيعة العلاقة بين أطراف العملية الاتصالية. (McClelland, 1987)

3.2. البعد النفسي للدوافع الاتصالية

يرتبط ضعف أو تشويه الدوافع الاتصالية بظهور أنماط تواصل غير تكيفية، مثل التجنب الاتصالي أو العدوان اللفظي أو الاعتماد الزائد على الصمت، ما ينعكس سلباً على العلاقات الاجتماعية.

3. الاتجاهات النفسية

1.3. مفهوم الاتجاهات

تُعرف الاتجاهات النفسية بأنها استعدادات مكتسبة نسبياً وثابتة لتقييم الأشخاص أو الموضوعات أو المواقف إيجاباً أو سلباً. وتتكون الاتجاهات من ثلاثة مكونات رئيسية: معرفي، وانفعالي، وسلوكي.

2.3. دور الاتجاهات في الاتصال

تؤدي الاتجاهات دوراً محورياً في توجيه السلوك الاتصالي، إذ تؤثر في:

- انتقاء الرسائل والانتباه إليها.
- تفسير مضمون الاتصال.
- طبيعة الاستجابة الاتصالية.

وقد تُسهم الاتجاهات السلبية المسبقة في تشويه الفهم أو رفض الرسائل قبل تحليلها موضوعيًا، وهو ما يعرقل التواصل الفعّال. (Allport, 1935)

4. تكوين الاتجاهات النفسية

تتكون الاتجاهات عبر مجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية، من أهمها:

- التنشئة الاجتماعية والأسرة.
- الخبرات الشخصية المباشرة.
- الجماعات المرجعية.
- وسائل الإعلام والاتصال الجماهيري.

ويُلاحظ أن الاتجاهات المتكوّنة عبر الخبرة المباشرة تكون أكثر ثباتًا ومقاومة للتغيير مقارنة بالاتجاهات المتكوّنة عبر مصادر غير مباشرة.

اما مكونات الاتجاه فهي ثلاث :

المكون المعرفي يتضمن المعتقدات و الافكار التي يحملها الفرد بخصوص موضوع معين، وكلما كانت معتقدات الفرد و معلوماته ومعرفته، واضحة وثابتة بخصوص الموضوع، كان اتجاهه نحوه قويا و العكس صحيح.

المكون الوجداني: العاطفي هو ما يحمله الفرد من شحنة انفعالية احساس و مشاعر. او استجابة عاطفية (ايجابية حب مثلا،"او سلبية كره مثلا") نحو موضوع الاتجاه ويمكن ملاحظة الانفعال على الفرد من خلال تعابير وجهه او حركاته او التعبير صراحة بذلك.

المكون السلوكي: وهو التصرف "الفعل" الذي يقوم به الفرد نحو شيء معين، فالشخص الذي يحمل اتجاهًا إيجابيًا يؤدي فروض الصلاة و الصوم و الزكاة... و الشخص الذي يحمل اتجاهًا سلبيًا نحو ممارسة الفتاة لرياضة الجمناستيك لن يسمح لابنته دخول كلية التربية الرياضية حتى لو قدر لها ان تكون بطلّة في هذا النوع من الرياضة و لك ان تتذكر ما حصل من احتراب طائفي بين سنة العراق و

شيئته الذي نجم عنه آلاف الضحايا بسببان المتطرفين من الطائفتين يحملون اتجاهات سلبية نحو بعضهم البعض.

5. تغيير الاتجاهات في العملية الاتصالية

1.5. مفهوم تغيير الاتجاهات

يشير تغيير الاتجاهات إلى التحول النسبي في مكونات الاتجاه (المعرفية أو الانفعالية أو السلوكية) نتيجة التعرض لرسائل اتصالية مؤثرة.

2.5. آليات تغيير الاتجاهات

من أبرز الآليات النفسية لتغيير الاتجاهات:

- الإقناع القائم على الحجج العقلية.
- التأثير الانفعالي.
- المصادقية الاتصالية للمرسل.
- التكرار والتعزيز الاجتماعي.

وتُعدّ نماذج الإقناع، مثل نموذج الاحتمال الموسّع (ELM)، من أهم الإسهامات النظرية في تفسير كيفية تغيير الاتجاهات عبر الاتصال. (Petty & Cacioppo, 1986)

6. التطبيقات النفسية للدافعية والاتجاهات في الاتصال

- في المجال التربوي: توظيف الدافعية في تنشيط المشاركة الصفية.
- في المجال الإعلامي: توجيه الرسائل لتغيير الاتجاهات الاجتماعية.
- في المجال المهني: تحسين الاتصال التنظيمي وتعزيز الالتزام.
- في المجال العلاجي: فهم اتجاهات المراجع ودوافعه لبناء علاقة علاجية فعّالة.

مما سبق فإن الدافعية والاتجاهات تشكّلان الإطار النفسي العميق للسلوك الاتصالي. فكل عملية اتصال تحمل في طياتها دوافع خفية واتجاهات مسبقة تؤثر في مضمونها ونتائجها. ويُعدّ الوعي بهذه الأبعاد شرطاً أساسياً لتحقيق تواصل فعّال ومؤثر.

إذا تأملنا تفاعلاتنا اليومية، سنلاحظ أن الناس لا يتحدثون دائماً لنفس السبب. ففي قاعة الدرس مثلاً، قد يطرح أحد الطلبة سؤالاً ليس لأنه لم يفهم، بل لأنه يريد لفت انتباه الأستاذ أو إثبات حضوره. وفي المقابل، قد يلتزم طالب آخر الصمت رغم عدم الفهم، بدافع الخوف من التقييم أو الرغبة في تجنب الإحراج. وفي الحياة اليومية، قد يبدأ شخص حديثاً طويلاً فقط لأنه يشعر بالوحدة، بينما يختصر آخر كلامه لأنه لا يرغب في الانخراط العاطفي. وهنا يتضح أن ما يُقال لا يعكس دائماً المعنى الظاهر، بل يعكس دوافع خفية واتجاهات نفسية تتحكم في سلوكنا دون وعي كامل منا.

المحاضرة الثامنة: عوائق الاتصال النفسية

الأهداف التعليمية للمحاضرة

- أن يعرف الطالب المفاهيم الأساسية المرتبطة بعوائق الاتصال النفسية والإقناع، مثل: القلق الاجتماعي، الدفاعات النفسية، الصور النمطية، والتشويش الانفعالي .
- أن يشرح الطالب تأثير العوامل النفسية والانفعالية في فعالية العملية الاتصالية وسوء الفهم بين الأفراد .
- أن يطبق الطالب مفاهيم الإقناع النفسي وأساليب التأثير في تحليل مواقف تواصلية من الواقع التربوي أو الاجتماعي .
- أن يحلل الطالب دور العوائق النفسية (كالقلق الاجتماعي أو الدفاعات النفسية) في تشويه الرسائل الاتصالية وإعاقة التفاعل الإنساني .
- أن يقيم الطالب فعالية استراتيجيات الإقناع النفسي في تغيير الاتجاهات والسلوكيات داخل السياقات التربوية أو المهنية أو العلاجية .
- أن يقترح الطالب أساليب عملية لتحسين جودة الاتصال والتقليل من العوائق النفسية اعتماداً على مبادئ علم النفس الاجتماعي والاتصال .

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة

في نهاية هذه المحاضرة، يُتوقع أن يكون الطالب قد اكتسب ما يلي:

- فهم المفاهيم النفسية المرتبطة بعوائق الاتصال والإقناع، والتمييز بين أنواعها وآثارها في التفاعل الإنساني .
- القدرة على تفسير فشل بعض المواقف التواصلية في ضوء العوامل النفسية والانفعالية والتمثلات المعرفية .
- توظيف مبادئ الإقناع النفسي في تحليل مواقف واقعية داخل الأسرة، أو الجامعة، أو المجال المهني .
- تنمية القدرة النقدية لدى الطالب في تقييم فعالية الرسائل الإقناعية والعوامل المؤثرة في نجاحها أو فشلها .
- اكتساب مهارات أولية في :

✓ الإصغاء الفعال

✓ ضبط الانفعال

✓ تحسين التواصل

✓ تصميم رسائل إقناعية مناسبة للمتلقي

- تنمية وعي الطالب بأهمية مراعاة البعد النفسي والانفعالي للآخر أثناء التواصل، وتعزيز مواقف أكثر تفهماً وتقبلاً داخل العلاقات الإنسانية.

1. تمهيد عام

تواجه العملية الاتصالية في الواقع الإنساني العديد من العوائق التي تعيق انتقال الرسائل وفهمها بصورة سليمة. ومن بين أخطر هذه العوائق تلك المرتبطة بالبُعد النفسي للفرد، حيث تؤثر الحالات الانفعالية، والبنى المعرفية، وآليات الدفاع اللاشعورية في طريقة إرسال الرسائل واستقبالها وتأويلها. ويؤكد علم النفس الاجتماعي والعيادي أن فشل الاتصال في كثير من المواقف لا يعود إلى مضمون الرسالة بقدر ما يعود إلى عوائق نفسية كامنة لدى أطراف التفاعل. (Adler et al., 2016)

2. القلق الاجتماعي كعائق اتصالي

1.2. مفهوم القلق الاجتماعي

يُعرّف القلق الاجتماعي بأنه حالة من الخوف المفرط والمستمر من المواقف الاجتماعية التي يتعرض فيها الفرد لتقييم الآخرين، ويصاحبه توتر معرفي وانفعالي وأعراض فسيولوجية.

2.2. أثر القلق الاجتماعي على الاتصال

يؤدي القلق الاجتماعي إلى:

- تجنب المواقف التواصلية.
- ضعف التعبير اللفظي وغير اللفظي.
- تشويه تفسير ردود فعل الآخرين.
- انخفاض الكفاءة الاتصالية والثقة بالنفس.

ويُعدّ القلق الاجتماعي من أكثر العوائق النفسية شيوعًا في السياقات التربوية والمهنية (American Psychiatric Association, 2013).

3. الدفاعات النفسية وتأثيرها في الاتصال

1.3. مفهوم الدفاعات النفسية

تشير الدفاعات النفسية إلى آليات لاشعورية يستخدمها الأنا لحماية الفرد من القلق والصراعات الداخلية، من خلال تشويه الواقع أو إنكاره جزئيًا.

2.3. أنواع الدفاعات النفسية في السياق الاتصالي

من أبرز الدفاعات التي تؤثر في التواصل:

- الإسقاط.
- التبرير.
- الإنكار.
- الكبت.

3.3. الأثر الاتصالي للدفاعات النفسية

تؤدي هذه الدفاعات إلى:

- سوء فهم الرسائل.
- تشويه نوايا المرسل.
- تصعيد الصراعات التواصلية.
- إعاقة الحوار البناء.

4. الصور النمطية كعوائق نفسية للاتصال

1.4. مفهوم الصور النمطية

الصور النمطية هي معتقدات معرفية مبسطة وثابتة نسبيًا حول جماعات اجتماعية أو فئات معينة، وغالبًا ما تكون مشحونة بانفعالات إيجابية أو سلبية.

2.4. أثر الصور النمطية في العملية الاتصالية

تسهم الصور النمطية في:

- التحيز في تفسير الرسائل.
- إطلاق أحكام مسبقة.
- تقليل فرص الإصغاء الفعال.
- إضعاف التواصل بين الجماعات.

ويؤكد علم النفس الاجتماعي أن الصور النمطية تشكّل عائقًا رئيسيًا أمام التواصل بين الثقافات والجماعات المختلفة. (Fiske, 2018)

5. التشويش النفسي والانفعالي

1.5. مفهوم التشويش النفسي والانفعالي

يشير التشويش النفسي والانفعالي إلى الحالة التي يكون فيها الفرد منشغلاً داخلياً بأفكار أو مشاعر قوية (كالغضب، أو القلق، أو الحزن)، مما يحدّ من قدرته على الانتباه للرسائل الاتصالية.

2.5. مظاهر التشويش في التواصل

- ضعف التركيز والانتباه.
- التفسير الانتقائي للرسائل.
- الاستجابات الانفعالية المبالغ فيها.
- انهيار الحوار العقلاني.

3.5. الأثر النفسي للتشويش على فعالية الاتصال

يؤدي التشويش النفسي إلى تعطيل الفهم المتبادل، ويزيد من احتمالات سوء الفهم والتصعيد الانفعالي، خاصة في المواقف الضاغطة.

6. تجاوز العوائق النفسية للاتصال

من أهم الاستراتيجيات النفسية لتقليل عوائق الاتصال:

- تنمية الوعي بالذات والانفعالات.
- التدريب على مهارات الإصغاء الفعّال.
- ضبط الانفعال وتنظيمه.
- الحدّ من التحيزات والصور النمطية.
- تعزيز المناخ النفسي الداعم للتواصل.

مما سبق يمكن اعتبار العوائق النفسية عاملاً حاسماً في نجاح أو فشل العملية الاتصالية. فالقلق الاجتماعي، والدفاعات النفسية، والصور النمطية، والتشويش الانفعالي قد تحوّل الاتصال من أداة للتفاهم إلى مصدر للصراع. ومن ثمّ، فإن الوعي بهذه العوائق والعمل على تجاوزها يُعدّ شرطاً أساسياً لتحقيق تواصل إنساني فعّال. في الواقع، لا يظهر العائق النفسي دائماً بشكل واضح، بل يتسلل إلى الموقف دون أن ننتبه. فقد يفسّر شخص ملاحظة عادية على أنها انتقاد شخصي، فقط لأنه يشعر بعدم الأمان،

وقد ينسحب آخر من الحوار، لا لأنه لا يملك ما يقوله، بل لأنه يخشى الرفض أو الحكم عليه. وفي مواقف كثيرة، لا يكون الصراع بسبب ما قيل، بل بسبب ما تم تأويله نفسيًا تحت تأثير القلق أو التجارب السابقة. ولهذا، فإن فهمنا للآخر لا يتطلب فقط الإصغاء لكلامه، بل يتطلب أيضًا الانتباه لما يحمله من مخاوف، وتوقعات، وصراعات داخلية.

7. الاتصال والإقناع

1. تمهيد

يُعدّ الإقناع أحد الأهداف المركزية للعملية الاتصالية، حيث يسعى المرسل إلى تغيير أو تعزيز معتقدات، اتجاهات، أو سلوكيات المتلقي عبر وسائل اتصال مدروسة. ويُنظر إلى الإقناع من منظور علم النفس الاجتماعي على أنه عملية ديناميكية تتضمن تفاعلًا بين المرسل، الرسالة، والمتلقي، فضلاً عن السياق الاجتماعي والثقافي الذي يحدث فيه الاتصال. (Myers, 2014)

ويشير البحث النفسي إلى أن الإقناع ليس مجرد مهارة لفظية، بل يعتمد على معرفة دقيقة بالدوافع، الانفعالات، والاتجاهات النفسية للمتلقي. (Cialdini, 2007)

2. مفهوم الإقناع

الإقناع هو العملية التي تهدف إلى تغيير أو تعزيز معتقدات أو اتجاهات أو سلوكيات شخص أو مجموعة باستخدام رسائل مدروسة وأساليب تأثير نفسي. ويتضمن الإقناع عناصر معرفية، انفعالية، وسلوكية:

- معرفية: تقديم حجج وأدلة.
- انفعالية: تحفيز مشاعر المتلقي.
- سلوكية: دعوة إلى اتخاذ إجراء أو تبني سلوك.

ويُعدّ فهم هذه العناصر شرطًا أساسيًا لتصميم رسالة إقناعية فعالة.

3. أساليب التأثير النفسي

1.3. التكرار

تكرار الرسالة يزيد من فرص تقبلها وتكوين اتجاهات إيجابية تجاهها.

2.3. المصداقية والثقة بالمرسل

المرسل الموثوق والمتمتع بالخبرة يزيد احتمالية التأثير على المتلقي.

3.3. أسلوب الحجة المركزية والمحيطية

وفق نموذج الاحتمال الموسع (ELM) ، يمكن التأثير عبر:

- الطريق المركزي: تقديم حجج قوية ومنطقية للمتلقي الذي يركز على المحتوى.
- الطريق المحيطي: استخدام إشارات غير مباشرة مثل الجاذبية، الشعبية، أو الرموز الاجتماعية لدى المتلقي غير المنخرط معرفيًا.

4.3. الإقناع العاطفي

الرسائل التي تستثير الانفعالات (كالخوف، الفرح، الحماس) غالبًا ما تكون فعّالة في تغيير الاتجاهات والسلوكيات.

5.3. الدعوة الاجتماعية والضغط الجماعي

وجود دعم اجتماعي أو رؤية أن الآخرين يوافقون على الفكرة يزيد من احتمالية التكيف مع الرسالة (Cialdini, 2007 ; Petty & Cacioppo, 1986).

4. دور الرسالة والمتلقي

1.4. خصائص الرسالة

- وضوح الهدف والمضمون.
- منطقية الحجة وأدلة الدعم.

- الملاءمة الانفعالية والثقافية.
- تنظيم الرسالة وتدرجها لتسهيل الفهم.

2.4. خصائص المتلقي

- المعرفة والخبرة السابقة.
- الاتجاهات والدوافع الانفعالية.
- الانتباه والتركيز.
- الانفتاح على التغيير ومدى المقاومة.

3.4. التفاعل بين الرسالة والمتلقي

تنجح الرسالة الإقناعية حين تأخذ بعين الاعتبار حاجات المتلقي، توقعاته، وانفعالاته، وتختار أسلوبًا مناسبًا لتحقيق التأثير. (Myers, 2014)

5. التطبيقات النفسية للإقناع في الاتصال

- التربوي: تشجيع الطلبة على المشاركة أو تبني عادات دراسية إيجابية.
- المهني: تسويق الأفكار داخل الفرق والمؤسسات.
- الإعلامي: التأثير في الرأي العام أو تغيير اتجاهات المجتمع.
- العلاجي: تشجيع المراجع على تبني سلوكيات صحية أو علاجية.

إذا انتقلنا إلى الواقع، سنجد أن الإقناع لا يحدث فقط في الخطب أو الإعلانات، بل يحدث في أبسط المواقف اليومية. فالأستاذ الذي يقول لطلبته: "أنتم قادرون على النجاح إذا نظمت وقتكم وقتكم" لا يقدم معلومة فقط، بل يحاول التأثير في اتجاهاتهم ودافعيتهم. والأم التي تقول لطفلها: "أنا أثق أنك تستطيع الاعتماد على نفسك" تمارس إقناعًا عاطفيًا يعزز ثقته بنفسه. وفي المقابل، قد يفشل شخص في إقناع غيره، ليس لأن حججه ضعيفة، بل لأنه تجاهل مشاعر المتلقي أو لم يفهم دوافعه. وهنا يتضح أن الإقناع الحقيقي لا يعتمد فقط على قوة الكلام، بل على فهم النفس الإنسانية بكل ما تحمله من دوافع وانفعالات واتجاهات.

أن الإقناع هو عملية اتصالية متكاملة تعتمد على فهم نفسية المتلقي، تصميم الرسالة، واستخدام استراتيجيات التأثير المناسبة. ويُعدّ الوعي بالعوامل النفسية المؤثرة في الإقناع شرطاً لتحقيق تواصل فعّال ومؤثر.

6. اسئلة تقييمية تقيس مدى تحقق اهداف المحاضرة:

- ✓ عرّف كلاً من الدافعية والاتجاهات في الاتصال، واذكر مكوناتها الأساسية مع توضيح وظيفة كل مكون .
- ✓ اشرح كيف تؤثر الدوافع والاتجاهات النفسية في سلوك الفرد الاتصالي، مع تقديم مثال توضيحي .
- ✓ حلّ كيف يمكن أن يؤثر القلق الاجتماعي أو الصور النمطية في تشويه عملية الاتصال بين الأفراد .
- ✓ فسّر العلاقة بين التشويش النفسي والانفعالي وسوء الفهم الاتصالي، مع توضيح مثال من الواقع .
- ✓ اقترح موقفاً تواصلياً (إقناعياً)، وبيّن كيف يمكن استخدام استراتيجيات الإقناع النفسي فيه بشكل فعّال .
- ✓ قيّم أهمية فهم الدوافع والاتجاهات والعوائق النفسية في تحسين جودة الاتصال والإقناع في السياقات التربوية أو المهنية.

المحور الثالث: الاتصال في السياق العلائقي و الانساني

المحاضرة التاسعة: الاتصال من المنظور النمائي والعلائقي

الاهداف التعليمية للمحاضرة:

- أن يُعرّف الطالب مفهوم الاتصال غير اللفظي، ويُعدّد أشكاله في المراحل النمائية المبكرة (علاقة أم-جنين، أم-وليد، أم-طفل).
- أن يشرح الطالب طبيعة الاتصال الوجداني-الفيزيولوجي بين الأم والجنين.
- أن يُطبّق الطالب مفاهيم الاتصال غير اللفظي على مواقف نمائية واقعية في ضوء مبادئ التعلق.

- أن يُحلّ الطالب دور الاتصال المبكر في بناء علاقة التعلق وفق تصور جون بولبي، وأنماط التعلق عند ماري آينسورث.
- أن يُقيّم الطالب أثر اختلال الاتصال المبكر
- أن يصمّم الطالب تصوراً تدخلياً أولياً (إرشادي أو علاجي) لتحسين جودة الاتصال أم-طفل.

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:

في نهاية هذه المحاضرة، يُفترض أن يكون الطالب قادراً على:

- فهم أن الاتصال عملية نمائية تبدأ قبل اللغة
- التمييز بين أشكال الاتصال غير اللفظي عبر المراحل (جنين - وليد - طفل)
- إدراك الدور النفسي-الوجداني للاتصال المبكر في بناء العلاقة
- ربط الاتصال المبكر بمفهوم التعلق
- فهم العلاقة بين اختلال الاتصال وظهور المخططات المعرفية المختلفة
- توظيف المفاهيم النظرية في تحليل مواقف نمائية واقعية
- اقتراح تدخلات بسيطة لتحسين العلاقة أم-طفل

1. الاتصالات غير اللفظية: علاقة أم-جنين

الاتصال الإنساني يبدأ قبل اللغة، قبل الوعي، قبل المعنى الرمزي ويتشكل أولاً كخبرة جسدية وجدانية. فالاتصال اللفظي و غير اللفظي يتم بين فرد وآخر، الا ان هناك دراسات في علم النفس وفي علم الاجنة اكدت على وجود اتصالا غير لفظي في مرحلة جد مبكرة بين الأم وجنينها، خصوصاً في الأشهر الأخيرة من الحمل حيث تكون حاسة السمع جد متطورة. فمن منظور المقاربات النفسية العلائقية يبدأ الاتصال بطريقة رمزية وجدانية جسدية داخل الرحم. فالأم تصدر منبهات مثل الأصوات (كالحديث مع جنينها)، كما انها تبدي إيقاعات، و انفعالات نحوه، تبعا لذلك يستجيب الجنين بحركات داخل الرحم بصفة غير معتادة، أو هدوء في الحركة. مما يبعث في الأم الاحساس بالطمأنينة والانبساط أو بالقلق والاستياء. وهذا ما تشير اليه أبحاث متعددة إلى أن الجهاز السمعي لدى الجنين يبدأ في النضج حوالي الأسبوع 24 من الحمل، وتزداد قدرته على إدراك الأصوات الخارجية في الثلث الثالث من الحمل (Hepper, 1996)؛ وأن الأجنة يستجيبون للأصوات الخارجية، بما في ذلك صوت الأم وضربات

قلبها (Querleu et al., 1988) وقد وجدت دراسات باستخدام التصوير الطيفي الوظيفي أن الرضع حديثي الولادة يظهرون نشاطاً دماغياً مميزاً عند سماع لغات تعرضوا لها وهم داخل الرحم، أكثر مما يظهرونه عند سماع لغات جديدة لم يسمعوها بها قبل الولادة، ما يشير إلى أن البيئة السمعية قبل الولادة تترك أثراً على تطور أنماط المعالجة العصبية للسمع. (Peña et al., 2010) ويمكن ملاحظة ذلك من خلال بعض التجارب اليومية التي ترونها الأمهات، حيث تشير العديد منهن إلى أن الجنين يُظهر تفاعلات حركية واضحة عند سماع صوت معين يتكرر، كصوت الأم أو موسيقى مألوفة، فيهدأ أحياناً أو تزداد حركته بشكل ملحوظ. ويمكن تفسير هذه الاستجابات على أنها أشكال أولية من التفاعل الحسي-الانفعالي، تعكس بداية تشكل علاقة تواصلية غير لفظية داخل الرحم.

وبذلك يمكننا استنتاج أن هذا النوع من الاتصال غير اللفظي هو اتصال وجداني-فيزيولوجي وغير متماثل احد الطرفين يكون فاعلاً رئيسياً (مرسلاً منظماً)، و الطرف الآخر متلقٍ مستجيب في مستوى بيولوجي و انفعالي اكثر منه رمزي وهذا ما يجعل العلاقة أقرب إلى الاحتواء (Containment) منها إلى حوار متكافئ، وهو ما ينسجم مع الطرح التعلقي عند بولبي الذي يؤكد الطابع البيولوجي-الانفعالي للعلاقة الأمومية (Bowlby, 1969)، كما يتقاطع مع تصور وينيكوت للخبرة الأولى كخبرة جسدية احتوائية تسبق التمثيل الرمزي. (Winnicott, 1965) ومن ثم فإن الاتصال غير اللفظي لا يمكن ربطه فقط بالإيماءات وحركات الجسد بين فرد وآخر، بل يمتد حتى إلى علاقة الأم و جنينها. يمثل الاتصال بين الأم و جنينها الشكل البدائي الأول للتواصل الإنساني، حيث يتم نقل المنبهات دون لغة أو رموز، لكنه يترك آثاراً نمائية عميقة.

2. الاتصال غير اللفظي بعد الولادة: أم-وليد

(التواصل الحسي-العاطفي)

يتمثل الاتصال غير اللفظي بعد الولادة بين الأم ووليدها في تواصل حسي عاطفي، حيث تكمن عناصر الاتصال في نبذة الصوت، والتلامس الجسدي (Skin-to-Skin)، والإيقاع، والنظرة. فالأم تتواصل مع وليدها من خلال ملامساتها له ومداعباتها، ومن خلال الطريقة التي تحتضنه بها وتتنظر إليه وتخاطبه، وهو ما يشكل الأساس الأولي لتنظيم الخبرة الانفعالية لدى الرضيع. (Stern, 1985)

وهنا يركز Winnicott على أن هذا الاتصال أساسي وضروري لنمو الوليد في ظروف نفسية صحية، ويتجسد ذلك في مفهوم الاحتضان (Holding) الذي يبعث على الاحتواء والأمان من طرف الأم لرضيعها، سواء كان احتواءً جسدياً أو نفسياً، داخل ما سماه بالبيئة المُيسِّرة للنمو (Winnicott, 1965). كما يتجسد في مفهوم Handling الذي يشير إلى طريقة حمل الرضيع، ولمسه، والعناية به، وهي كلها أشكال من الاتصال غير اللفظي تساهم في بناء الإحساس الأولي بالذات.

ويمكن ملاحظة ذلك بوضوح في لحظات بكاء الرضيع، حيث لا يهدأ غالباً بمجرد تلبية الحاجة البيولوجية فقط، بل يحتاج إلى الاحتضان ونبرة صوت هادئة ولمسة جسدية مطمئنة، وكأن الأم تنقل له رسالة ضمنية مفادها: "أنت آمن، أنا هنا". وهو ما يدل على أن التهذئة لا تتم عبر إشباع الحاجة الفيزيولوجية فحسب، بل عبر قناة اتصال وجداني غير لفظي تمنح الإحساس بالأمان.

وفي هذا السياق، لا تؤدي الأم دور الوسيط الناقل للرسالة فقط، بل تصبح في حد ذاتها مصدر الرسالة، إذ تنقل من خلال تفاعلها الحسي-العاطفي خبرة الأمان إلى الرضيع الذي انتقل حديثاً من بيئة رحمية مألوفة إلى عالم جديد. ويسهم هذا النمط من الاتصال في مساعدة الرضيع على استدخال هذا العالم تدريجياً بوصفه محيطاً آمناً وقابلاً للتكيف معه. ويحمل هذا الاتصال رسالة وجدانية ضمنية تُشعر الرضيع بالطمأنينة والأمان، حيث تتوسط الأم العلاقة بينه وبين البيئة الجديدة، من خلال ما تنقله من إحساسات دافئة ومطمئنة. وهو ما ينسجم مع تصور بولبي لنظام التعلق بوصفه نظاماً بيولوجياً يهدف إلى تحقيق الحماية وتنظيم القلق. (Bowlby, 1969) في المقابل، إذا كانت هذه الإحساسات مشحونة بالتوتر أو القلق، فقد يُدرك الرضيع البيئة الجديدة بوصفها مصدر تهديد، مما ينعكس سلباً على شعوره بالأمان. ومن ثم، يمكن القول إن الأم تؤدي وظيفة مزدوجة في آن واحد: فهي القناة التي تمر عبرها الخبرة، وهي أيضاً مضمون الرسالة الانفعالية ذاتها.

وعليه، فإن الاتصال غير اللفظي في هذه المرحلة لا يقتصر على نقل المعلومات، بل يُعدّ أساساً في بناء الإحساس بالأمان والوجود، وقد يؤدي اختلاله إلى نشوء قلق بدائي وهشاشة في بناء الذات.

3. من الاتصال غير اللفظي إلى علاقة التعلق علاقة أم-طفل

يُعدّ الاتصال علاقة مستمرة، إذ إن عملية التواصل ضرورة بيولوجية ونفسية للبقاء وللنمو النفسي والعصبي السليم. فالطفل في سنواته الأولى يحتاج إلى التواصل، فيختار من وسطه شخصاً قريباً منه، وغالباً ما تكون الأم، التي تكون شديدة الحساسية لما يبديه طفلها من منبهات (رسائل)، أغلبها سلوكيات

وإيماءات تسبق اللغة المنظمة التي تتطلب نضجًا معرفيًا وتدريبًا بيداغوجيًا. نحن هنا أمام مرحلة مبكرة لم تكتمل فيها القدرات الرمزية؛ فالطفل يتواصل بطريقته الخاصة التي تحكمها الجوانب الفطرية البيولوجية، عبر إشارات وسلوكيات بمقدور الأم فهمها وفك رموزها بحكم استعدادها الانفعالي المرتبط بالأمومة. (Trevvarthen, 1979)؛ (Stern, 1985)

ومن خلال هذه الحساسية الأمومية تستجيب الأم لرسائل طفلها بطريقة متناسقة، تبعث على الإحساس بالاحتواء والطمأنينة، وهو ما يشكل ما يسميه بولبي بـ"القاعدة الآمنة (Secure Base)" (Bowlby, 1969/1982). ويسهم هذا النسق الاتصالي في تنمية جوانب نفسية متعددة، من بينها حب الاستكشاف ونمو الذكاء الاجتماعي والانفعالي. (Ainsworth et al., 1978) ففي السياق اليومي، يُلاحظ أن الطفل الذي يحظى باستجابات متسقة من أمه، يميل إلى الابتعاد لاستكشاف البيئة ثم العودة إليها عند الشعور بالقلق، وهو ما يعكس استخدامه للأم كقاعدة آمنة. في المقابل، قد يظهر طفل آخر ترددًا أو تعلقًا مفرطًا، نتيجة غياب هذا الاتساق في الاستجابة.

أما من المنظور العصبي، فإن هذا النمط من التفاعل المبكر يسهم في تنظيم الدوائر العصبية المرتبطة بالانفعال، وفي دعم نضج القشرة الدماغية وتنظيم استجابة الضغط النفسي عبر محور الوطاء-النخامية-الكظر (HPA)، بما ينعكس على التوازن النفسي-الجسدي العام (Schorre, 2001 Siegel, 2012)

وقد بيّنت ماري آينسورث من خلال دراستها للوضع الغريب أن جودة هذا الاتصال تؤدي إلى أنماط مختلفة من التعلق تمثلت في التعلق الآمن، والتعلق القلق (المقاوم/المتردد)، والتعلق المتجنب (Ainsworth et al., 1978)، في حين أضيف لاحقًا نمط التعلق غير المنظم (Solomon, 1986). (Main &

مما سبق يُعدّ التعلق الآمن نتاج اتصال غير لفظي فعال ومتسق متوازن وسليم ام طفل ، حيث تُنقل للطفل رسالة ضمنية مفادها أن العالم مكان آمن، وأن الآخر متاح وداعم. أما فشل الاتصال في هذه المرحلة فيؤدي إلى أنماط تعلق غير آمنة تؤثر في العلاقات المستقبلية.

4. الاتصال كمصدر للمخططات المعرفية المختلفة:

يقدم جيفري يونغ (Young) امتداداً نفسياً للنظريات النمائية، حيث يوضح أن الخبرات الاتصالية المبكرة لا تختفي، بل تتحول إلى مخططات معرفية راسخة توجه التفكير والانفعال والسلوك في الرشد. (Young, 2003) حيث يذهب جيفري يونغ إلى أنه كلما اختلف نمط واسلوب الاتصال بين الأم والطفل قد يسهم في ظهور خلل على مستوى البناء المعرفي لدى الطفل فكلما كانت استجابات الأم على رسائل الطفل غير متناسقة و غير منسجمة مع حاجات الطفل تؤدي إلى عدم اشباع هذه الحاجات أدى هذا إلى بناء أنماط ثابتة من الأفكار و الاحساسات و الانفعالات غير المتوازنة فهي بمثابة رسائل ضمنية يتلقاها الطفل في شكل إشارات غير لفظية متكررة حول قيمته الذاتية، وأمان العلاقة، وتوقعاته من الآخرين. و هذا ما يسمى بالمخططات المعرفية المختلفة بوصفها آثاراً بعيدة المدى لاتصال علائقي غير سوي، أكثر من كونها مجرد أفكار خاطئة معزولة ففي حال غياب الاحتواء في ظل أم مفرطة مهملية و غير مهتمة لمتطلبات الطفل قد ينشأ عنه مخطط الحرمان العاطفي، و في حال كانت الأم ذات ميزاج متقلب مما يصعب على الطفل التنبأ باستجاباتها فقد يتكون مخطط الهجر و عدم الاستقرار وفي حال كانت الأم تتميز بالبرود وبالقسوة في التواصل مع طفلها فينتج عنه مخطط عدم الثقة و الإساءة. (Young, 2003). ومن خلال الممارسة العيادية، يمكن ملاحظة أن بعض الراشدين الذين يعانون من صعوبات في العلاقات، كالشعور الدائم بعدم التقدير أو الخوف من الرفض، لا يرتبط ذلك فقط بأفكار واعية، بل يعود إلى خبرات تواصلية مبكرة اتسمت بعدم الاستجابة أو التذبذب، مما أدى إلى ترسيخ مخططات معرفية تؤثر في إدراكهم لذواتهم وللآخرين.

ويرتبط تكوين هذه المخططات بالمكونات النفسية الأساسية التي حددها يونغ، والتي تشمل:

- الحاجة إلى الأمان والحماية
- الحاجة إلى الاستقلالية والفعالية
- الحاجة إلى الحرمان العاطفي/الحب
- الحاجة إلى التقدير والاعتراف بالذات
- الحاجة إلى الانتماء الاجتماعي (Young, Klosko, & Weishaar, 2003)

ويمكن القول إن الطفل لا يتعلم فقط "كيف يتكلم"، بل يتعلم أولاً "هل العالم آمن؟ وهل أنا مستحق للعناية؟"، وهي رسائل لا تُقال بالكلمات، بل تُنقل عبر أنماط الاتصال المبكر.

5. خلاصة المحاضرة:

يبرز هذا المحور أن سيكولوجية الاتصال لا يمكن اختزالها في اللغة أو الرسائل اللفظية، بل هي عملية نمائية عميقة تبدأ منذ المراحل الأولى للحياة، وتشكل الأساس النفسي للعلاقات الإنسانية، وللبناء المعرفي والانفعالي للفرد. إن فهم هذا الامتداد يسمح للطلبة باستيعاب الصلة بين الاتصال، والتعلق، والاضطرابات النفسية من منظور تكاملي.

6. اسئلة تقييمية تقيس مدى تحقق اهداف المحاضرة:

- ✓ عرّف الاتصال غير اللفظي، ثم عدّد أشكاله في المراحل النمائية المبكرة (أم-جنين، أم-وليد، أم-طفل).
- ✓ اشرح طبيعة الاتصال الوجداني-الفيزيولوجي بين الأم والجنين، وفسر خصائص الاتصال الحسي-العاطفي بعد الولادة في ضوء مفهومي الاحتواء (Containment) و Holding عند دونالد وينيكوت.
- ✓ أمامك الموقف التالي:
"رضيع يبكي، فتقوم الأم بحمله واحتضانه والتحدث إليه بنبرة هادئة، فيهدأ تدريجياً".
حلّل هذا التفاعل في ضوء مفاهيم الاتصال غير اللفظي ومبادئ التعلق.
- ✓ حلّل كيف يساهم الاتصال غير اللفظي المبكر في بناء علاقة التعلق، موضّحاً كيف تتحول الإشارات الانفعالية إلى "قاعدة آمنة" وفق تصور جون بولبي، مع الإشارة إلى أنماط التعلق عند ماري آينسورث.
- ✓ قيّم أثر اختلال الاتصال المبكر (مثل الإهمال أو عدم الاتساق أو القسوة) في نشأة أنماط التعلق غير الآمنة، وعلاقته بتكوّن المخططات المعرفية المختلفة كما عرضها جيفري يونغ.
- ✓ اقترح تصوراً تدخلياً أولياً (إرشادي أو علاجي) يهدف إلى تحسين جودة الاتصال بين الأم وطفلها، بما يعزز التعلق الآمن ويقلل من احتمال تشكّل مخططات معرفية مختلفة.

7. توجيهات للإجابة على الأنشطة:

1.7. تعريف الاتصال غير اللفظي ومراحله

هل الاتصال هنا لغوي أم جسدي-انفعالي؟ كيف يختلف بين:

- داخل الرحم
- بعد الولادة مباشرة
- في علاقة الأم-الطفل ركّز على طبيعة الإشارة (صوت / لمس / نظرة)

2.7. الاتصال أم-جنين / أم-وليد

انتبه إلى: نوع العلاقة: هل هي متكافئة أم غير متكافئة؟ دور:

- الإيقاع
- الصوت
- التلامس

اربط الإجابة بـ: مفهوم الاحتواء، الإحساس بالأمان

3.7. تحليل موقف (رضيع يبكي)

ما هي الرسالة هنا؟
كيف استجابت الأم؟ (هل كانت حساسة؟)
ما الذي تغيّر عند الرضيع؟ نلاحظ هنا: التلامس، النبزة، التهدة.

4.7. الاتصال وبناء التعلق للإجابة الجيدة:

كيف تتحول الاستجابات المتكررة إلى إحساس بالأمان؟
ما معنى "قاعدة آمنة"؟

الإشارة إلى أنواع التعلق (بشكل عام فقط)

5.7. اختلال الاتصال المبكر ابحت عن نوع الخل:

- إهمال
- قسوة
- عدم اتساق

ماذا "يتعلم" الطفل نفسيًا من هذه التجارب؟

- الخوف
- عدم الثقة
- الحرمان

6.7. المخططات المعرفية (يونغ)

اربط كل مخطط بنوع من العلاقة المبكرة
فكر: "ما الرسالة الضمنية التي تلقاها الطفل؟"

المحور الرابع: النظريات المفسرة لسيكولوجية الاتصال

المحاضرة العاشرة الجذور الفكرية للاتصال: ارسطو و ابن خلدون

الاهداف التعليمية للمحاضر:

- أن يُعرّف الطالب مفاهيم الاتصال الأساسية، ويُحدّد عناصر العملية الاتصالية كما وردت عند أرسطو وابن خلدون،
- أن يشرح الطالب طبيعة الموقف الاتصالي عند أرسطو، ويُفسّر دور العوامل النفسية والاجتماعية
- أن يطبّق الطالب مبادئ النظرية السلوكية في تحليل مواقف اتصالية واقعية
- أن يُحلّل الطالب أوجه التشابه والاختلاف بين التصور الكلاسيكي للاتصال عند أرسطو والتصور المعرفي-النفسي عند ابن خلدون،
- أن يُقيّم الطالب فعالية المقاربة السلوكية في تفسير وتعديل السلوك الاتصالي في السياق العيادي،
- أن يصمّم الطالب برنامجًا تدخلًا بسيطًا قائمًا على مبادئ النظرية السلوكية

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:

في نهاية هذه المحاضرة، يُفترض أن يكون الطالب قادرًا على:

- تحليل التصورات الكلاسيكية للاتصال عند أرسطو وابن خلدون في ضوء البعد النفسي والاجتماعي .
- التمييز بين النموذج الخطابي عند أرسطو والتصور المعرفي-النفسي عند ابن خلدون .
- تفسير السلوك الاتصالي انطلاقاً من مبادئ النظرية السلوكية (التعزيز، التعلم، النمذجة) .
- توظيف النظرية السلوكية في تحليل مواقف تواصلية واقعية .
- تقييم فعالية المقاربة السلوكية في تفسير وتعديل السلوك الاتصالي في السياق العيادي .
- اقتراح تدخلات بسيطة لتحسين مهارات الاتصال اعتماداً على مبادئ التعلم السلوكي.

1. نظرية أرسطو للاتصال: لم يضع أرسطو نظرية مستقبلية للاتصال، فقد وضع أرسطو اسس علمية لاتزال قائمة للتفاعل بين الخطيب (المرسل) و الجمهور (المستقبل) تقوم على ان يعد المرسل رسالته(خطبته) بصورة شيقة، وجذابة و مقنعة، حتى يمكن ان تؤثر في الجماهير بالصورة المستهدفة ذلك انه لا قيمة للاتصال من وجهة نظره ما لم يكن مقبول او مفهوم من الجمهور (المستقبلين). ويمكن ملاحظة هذا التصور بوضوح في السياق البيداغوجي، حيث إن نجاح الأستاذ في إيصال المعلومة لا يعتمد فقط على دقتها العلمية، بل على قدرته على تقديمها بأسلوب يجذب انتباه الطلبة ويأخذ بعين الاعتبار حالتهم النفسية ومستوى استعدادهم للتلقي. فخلال بعض الحصص، قد يكون المحتوى العلمي واضحاً، لكن ضعف التفاعل راجع إلى غياب التهيئة النفسية للطلبة، وهو ما يتفق مع تصور أرسطو الذي يربط فعالية الرسالة بمدى تأثيرها في المتلقين.

الموقف الاتصالي عند أرسطو: قسم أرسطو الموقف الاتصالي إلى ثلاث مراحل هي:

الخطيب او (الراسل). الخطبة(الرسالة). الجمهور (المستقبل).

واوجب أرسطو على الخطيب ان يدرك ما يعمل في نفوس الجماهير من قيم ومبادئ و معايير و سنن اجتماعية، على اساس ان ادراك الجمهور للرسالة يتأثر بتفسيره لهذه الرسالة، وهذا التفسير يعتمد على الوضع الاجتماعي للجمهور من حيث تنشئته الاجتماعية و الاطار او النسق القيمي الذي يأخذ به.

2. نظرية ابن خلدون في الاتصال: يمكن اعتبار تصور ابن خلدون تمهيدا مبكرا لبعض مفاهيم الاتصال الحديثة في مجال الاتصال و التي استخدم فيها بعض المصطلحات المستعارة من بعض العلوم الكهربائية و الالكترونية مثل : المرسل، الرسالة، التدفق، المستقبل، رجع المدى، او التغذية الراجعة Sender, Message, Flow, Recever... تعتمد هذه النظرية على: عقل الانسان باعتباره

المركز الرئيسي للاتصال بالنسبة للإنسان سواء في الإرسال أو الاستقبال. ذلك لأن العقل هو الذي يصوغ الرسالة الذي يتولى الجهاز الصوتي إرسالها إلى المستقبل و يكمن في العقل أيضا (الإدراك) الذي يتولى استعاب الرسالة بالإضافة إلى (العمليات النفسية) مثل الانتباه التذكر التي تساعد على إرسال و استقبال تلك الرسائل. (سناء محمد سليمان 2014). ويتجلى هذا التصور في الممارسة الصفية خلال التدريس، حيث يلاحظ أن بعض الطلبة، رغم تلقيهم لنفس الشرح، يختلفون في مستوى الفهم، وهو ما يرتبط بقدرتهم الإدراكية وتركيزهم الذهني أثناء الحصة. ففي حالات التشتت أو القلق، تقل قدرة الطالب على معالجة الرسالة، مما يؤكد أن العقل ليس مجرد مستقبل سلبي، بل فاعل أساسي في بناء المعنى.

المحاضرة الحادي عشر: النظرية السلوكية في الاتصال

الأهداف التعليمية للمحاضرة:

- أن يعرف الطالب المفاهيم الأساسية للنظرية السلوكية في الاتصال (الاتصال، السلوك، التعزيز، النمذجة) .
- أن يشرح الطالب المبادئ الأساسية للنظرية السلوكية في تفسير عملية الاتصال بوصفها سلوكًا متعلمًا .
- أن يطبق الطالب مفهوم التعزيز في تحليل مواقف تواصلية واقعية داخل القسم أو الحياة اليومية .
- أن يحلل الطالب دور العوامل البيئية (التعزيز، الملاحظة، التكرار) في تشكيل السلوك الاتصالي لدى الفرد .
- أن يقيم الطالب فعالية المقاربة السلوكية في تفسير وتعديل أنماط الاتصال في المجال التربوي والعيادي، مع تحديد حدودها .
- أن يقترح الطالب برنامجًا بسيطًا لتعديل السلوك الاتصالي اعتمادًا على مبادئ التعزيز والنمذجة والتكرار .

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:

في نهاية هذه المحاضرة، يُتوقع أن يكون الطالب قد اكتسب ما يلي:

- فهم واضح للنظرية السلوكية في الاتصال ومفاهيمها الأساسية (السلوك المكتسب، التعزيز، النمذجة) .
- القدرة على تحليل السلوك الاتصالي بوصفه ناتجًا عن تعلم سابق وخبرات بيئية .

- توظيف مفاهيم النظرية السلوكية في تفسير مواقف تواصلية واقعية داخل القسم أو المجتمع .
- القدرة على مقارنة المقاربة السلوكية بغيرها من المقاربات (المعرفية/التفاعلية) وتحديد حدودها .
- اكتساب مهارة تصميم تدخل بسيط لتعديل السلوك الاتصالي باستخدام تقنيات سلوكية (تعزيز، نمذجة، تكرار) .
- تنمية وعي الطالب بأهمية البيئة والتعزيز الاجتماعي في تشكيل أنماط التواصل داخل الجماعة .

1. تمهيد

تُعدّ نظرية الاتصال السلوكية إحدى المقاربات التفسيرية التي تنتمي إلى التيار السلوكي في علم النفس، والذي ركّز على دراسة السلوك الإنساني القابل للملاحظة والقياس، مع إرجاعه إلى عمليات التعلم التي تتم عبر التفاعل مع البيئة. وانطلاقاً من هذا المنظور، تنظر المقاربة السلوكية إلى الاتصال باعتباره نمطاً من أنماط السلوك المكتسب الذي يتشكل من خلال آليات التعلم المختلفة، مثل التعزيز، والتكرار، والنمذجة، والتعلم بالملاحظة. (Skinner, 1957)

وقد نشأت هذه المقاربة في سياق الانتقادات التي وجهت إلى التفسيرات الذهنية المجردة للسلوك الإنساني، حيث سعت المدرسة السلوكية إلى تقديم تفسير علمي تجريبي لعملية الاتصال من خلال تحليل العلاقة بين المثيرات البيئية والاستجابات السلوكية، مع التركيز على دور البيئة الاجتماعية في تشكيل أنماط التفاعل الاتصالي. (Watson, 1913)

2. المرتكزات النظرية لنظرية الاتصال السلوكية

1.2. الاتصال كسلوك متعلم

ترى النظرية السلوكية أن الاتصال لا يُعد قدرة فطرية مكتملة لدى الفرد، بل هو سلوك يتم اكتسابه تدريجياً من خلال عمليات التعلم الاجتماعي والتفاعل مع البيئة. فالفرد يتعلم كيف يتواصل مع الآخرين من خلال الخبرات المتكررة التي يمر بها داخل الأسرة، والمدرسة، والمجتمع، حيث يتم تعزيز بعض أنماط التواصل وإضعاف أنماط أخرى تبعاً لنتائجها الاجتماعية. (Bandura, 1977) ،ويمكن ملاحظة ذلك بوضوح لدى الطلبة الجدد في الجامعة، حيث يظهر في البداية نوع من التردد أو ضعف التعبير

داخل القسم، لكن مع التفاعل المستمر وتعزيز المشاركة، يكتسبون تدريجيًا مهارات تواصل أكثر ثقة ووضوحًا، مما يدل على أن الاتصال يتطور عبر التعلم والخبرة.

ويؤكد هذا التصور أن اللغة، والإشارات غير اللفظية، وأنماط التفاعل الاجتماعي ليست سوى استجابات سلوكية يتم تشكيلها عبر التعلم الشرطي. فمثلاً، قد يتعلم الطفل استخدام تعبيرات لغوية معينة للحصول على الانتباه أو لتجنب العقاب، مما يؤدي إلى ترسيخ هذه الأنماط الاتصالية مع مرور الزمن (Skinner, 1957).

2.2. دور التعزيز في تشكيل السلوك الاتصالي

يُعد التعزيز أحد المفاهيم الأساسية في النظرية السلوكية، حيث يشير إلى أي مثير يزيد من احتمال تكرار السلوك. وفي سياق الاتصال، يساهم التعزيز في تثبيت أنماط معينة من التفاعل الاجتماعي، مثل استخدام أساليب الحوار الإيجابي أو التعبير الانفعالي الملائم (Skinner, 1953).

فالتفاعل الاجتماعي غالبًا ما يخضع لقوانين التعزيز، حيث يميل الأفراد إلى تكرار أنماط الاتصال التي تحقق لهم قبولًا اجتماعيًا أو استجابات إيجابية من الآخرين. وعلى العكس من ذلك، فإن السلوكيات الاتصالية التي تقابل بالرفض أو التجاهل قد تتلاشى تدريجيًا نتيجة غياب التعزيز.

كما تشير بعض الدراسات إلى أن التعزيز الاجتماعي، مثل الابتسام أو الإطراء أو الاهتمام، يلعب دورًا أساسيًا في تطوير مهارات الاتصال لدى الأفراد، خاصة خلال مراحل النمو المبكرة (Kazdin, 2013). ففي الممارسة البيداغوجية، لاحظت أن تعزيز الأستاذ لمشاركة الطلبة، حتى وإن كانت بسيطة، من خلال كلمات إيجابية أو إشارات تشجيعية، يؤدي إلى زيادة تكرار هذا السلوك، في حين أن تجاهل المشاركة قد يدفع بعض الطلبة إلى الانسحاب التدريجي من التفاعل داخل القسم.

2.3. التعلم بالملاحظة والنمذجة في اكتساب أنماط الاتصال

أضافت نظرية التعلم الاجتماعي لباندورا بعدًا مهمًا إلى الفهم السلوكي للاتصال، حيث أكدت أن الأفراد لا يتعلمون فقط من خلال التجربة المباشرة، بل أيضًا من خلال ملاحظة سلوك الآخرين وتقليده (Bandura, 1977). كما يظهر أثر التعلم بالملاحظة داخل القسم، حيث يميل بعض الطلبة إلى تقليد

زملائهم الأكثر جرأة في طرح الأسئلة أو المناقشة، مما يخلق تدريجيًا مناخًا تفاعليًا جماعيًا، تنتقل فيه أنماط التواصل من طالب إلى آخر.

فالطفل، على سبيل المثال، يكتسب أساليب الحوار والتفاعل الاجتماعي من خلال تقليد الوالدين أو المعلمين أو الأقران. كما أن مشاهدة نماذج تواصلية ناجحة قد تسهم في تطوير الكفاءة الاتصالية لدى الفرد، بينما قد يؤدي التعرض لنماذج تواصلية سلبية إلى اكتساب أنماط تفاعل غير تكييفية.

ويُعد التعلم بالملاحظة من الآليات الأساسية في انتقال أنماط الاتصال داخل الأسرة والمجتمع، حيث تنتقل أساليب التعبير الانفعالي وأنماط حل الصراعات من جيل إلى آخر.

3. التطبيقات العيادية لنظرية الاتصال السلوكية

3.1. تعديل أنماط التفاعل الاجتماعي

3.2. تدريب المهارات الاجتماعية

تُستخدم المبادئ السلوكية في المجال العيادي لتعديل أنماط الاتصال غير التكييفية، مثل العدوانية اللفظية، أو الانسحاب الاجتماعي، أو ضعف مهارات التعبير الانفعالي. وتُفسّر هذه الأنماط، من منظور سلوكي، باعتبارها سلوكيات متعلّمة تشكّلت عبر خبرات سابقة، سواء من خلال التعزيز غير المناسب أو غيابه.

وفي هذا الإطار، تهدف التدخلات العلاجية إلى إعادة بناء السلوك الاتصالي بشكل تدريجي، من خلال تدريب المريض على اكتساب أنماط تواصل أكثر توافقًا مع البيئة الاجتماعية. ويعتمد ذلك على مجموعة من تقنيات تعديل السلوك، مثل التعزيز الإيجابي، والتشكيل التدريجي، والانطفاء، حيث يتم استبدال الاستجابات غير الفعالة بسلوكيات أكثر تكييفًا. (Kazdin, 2013)

وقد أثبتت هذه الأساليب فعاليتها في علاج عدد من الاضطرابات النفسية، مثل اضطراب القلق الاجتماعي، واضطرابات طيف التوحد، وبعض الاضطرابات السلوكية لدى الأطفال والمراهقين. ويمكن ملاحظة ذلك في الممارسة العيادية، حيث يُظهر المرضى تحسنًا تدريجيًا في تفاعلهم الاجتماعي كلما تم تعزيز استجاباتهم التواصلية الإيجابية داخل الجلسات. حيث يُعد تدريب المهارات الاجتماعية أحد أهم

التطبيقات العلاجية المستمدة من النظرية السلوكية، حيث يهدف إلى تطوير الكفاءة الاتصالية لدى الأفراد من خلال تعليمهم مهارات محددة، مثل:

- مهارات الإصغاء الفعال.
- التعبير الانفعالي المناسب.
- مهارات الحوار والتفاعل الاجتماعي.
- مهارات حل الصراعات.

ويعتمد هذا التدريب على مجموعة من التقنيات السلوكية، مثل لعب الأدوار، والنمذجة، والتغذية الراجعة، والتدريب التدريجي، مما يساعد الأفراد على اكتساب أنماط تواصل أكثر فعالية وتوافقاً اجتماعياً (Bellack et al., 2004).

وقد أثبتت الدراسات أن برامج تدريب المهارات الاجتماعية تسهم في تحسين التكيف النفسي والاجتماعي لدى المرضى النفسيين، خاصة مرضى الفصام واضطرابات القلق واضطرابات الشخصية.

4. القيمة العلمية لنظرية الاتصال السلوكية

تكمن أهمية النظرية السلوكية في أنها تقدم إطاراً تجريبياً قابلاً للتطبيق لفهم الاتصال الإنساني، كما أنها توفر أدوات علاجية فعالة تعتمد على مبادئ التعلم السلوكي. ومع ذلك، فقد وُجّهت إليها بعض الانتقادات بسبب تركيزها المفرط على السلوك الظاهر وإهمالها النسبي للأبعاد المعرفية والانفعالية العميقة في عملية الاتصال.

ويمكن تقديم مثال من الواقع التعليمي، حيث قد يلاحظ الأستاذ أن طالباً يتجنب المشاركة داخل القسم. ومن خلال التحليل، قد يتبين أن هذا السلوك ناتج عن خبرات سابقة من التعزيز السلبي (النظرية السلوكية)، إضافة إلى تمثيلات معرفية سلبية عن الذات (البعد النفسي)، وضعف في التهيئة الانفعالية أثناء التفاعل. وعليه، فإن تحسين تواصله يتطلب تدخلاً يجمع بين التشجيع (تعزيز)، وتعديل التمثيلات، وتهيئة مناخ نفسي داعم.

5. الخلاصة: ورغم هذه الانتقادات، ما زالت المقاربة السلوكية تشكل أساسًا مهمًا في العديد من البرامج العلاجية المعاصرة، خاصة تلك التي تركز على تدريب المهارات الاجتماعية والتدخلات السلوكية المعرفية.

6. اسئلة تقييمية تقيس مدى تحقيق الاهداف المنشودة من المحاضرة:

- ✓ عرّف مفهوم الاتصال، ثم عدّد عناصر العملية الاتصالية كما وردت عند أرسطو وابن خلدون.
- ✓ اشرح طبيعة الموقف الاتصالي عند أرسطو، مبرزًا دور العوامل النفسية والاجتماعية في تفسير الرسالة من طرف الجمهور.
- ✓ أمامك الموقف التالي:
“طالب يتجنب المشاركة في القسم، لكن عندما يشجعه الأستاذ ويثني عليه يبدأ بالتفاعل تدريجيًا”.
- ✓ حلّل هذا الموقف في ضوء النظرية السلوكية، مبيّنًا دور التعزيز في تشكيل السلوك الاتصالي.
- ✓ قارن بين التصور الكلاسيكي للاتصال عند أرسطو والتصور المعرفي-النفسي عند ابن خلدون من حيث:

- عناصر العملية الاتصالية
- دور الفرد في إنتاج وفهم الرسالة

- ✓ قيّم مدى فعالية المقاربة السلوكية في تفسير وتعديل السلوك الاتصالي في المجال العيادي، مع الإشارة إلى حدودها.
- ✓ اقترح برنامجًا تدخليًا بسيطًا قائمًا على مبادئ النظرية السلوكية (التعزيز، النمذجة، التكرار) لتحسين مهارات الاتصال لدى حالة تعاني من ضعف التفاعل الاجتماعي.

توجيهات للإجابة عن الأنشطة

1.6. تعريف الاتصال وعناصره عند أرسطو وابن خلدون

- عرّف الاتصال بشكل موجز .

- مَيّز بين عناصره عند أرسطو (الخطيب-الخطبة-الجمهور) والتصور الأوسع عند ابن خلدون .

2.6. الموقف الاتصالي عند أرسطو

- ركّز على دور الخطيب في التأثير .
- اربط فهم الجمهور بالعوامل النفسية والاجتماعية .

3.6. تحليل موقف (التشجيع والتفاعل)

- فسّر السلوك في ضوء التعزيز .
- بيّن كيف ساهم التشجيع في تغيير الاستجابة .

4.6. المقارنة بين أرسطو وابن خلدون

- قارن من حيث :
 - عناصر الاتصال
 - دور الفرد في الفهم والتأثير
- انتبه للبعد النفسي عند ابن خلدون .

5.6. تقييم المقاربة السلوكية

- حدّد نقاط القوة (قابلية التطبيق، التعديل السلوكي) .
- أشر إلى حدودها (إهمال الجوانب المعرفية والانفعالية) .

6.6. البرنامج التدخلي

- اعتمد على :
 - التعزيز
 - النمذجة
 - التكرار
- اقترح خطوات بسيطة وقابلة للتطبيق .

المحاضرة الثانية عشر: نظرية الاتصال المعرفية

الاهداف التعليمية للمحاضرة:

- أن يُعرّف الطالب مفهوم نظرية الاتصال المعرفية.
- أن يشرح الطالب كيف تُسهم العمليات المعرفية في بناء المعنى الاتصالي.
- أن يُطبّق الطالب مفاهيم النظرية المعرفية على مواقف اتصالية واقعية.
- أن يُحلّل الطالب دور المخططات المعرفية والتوقعات في توجيه الفهم الاتصالي.
- أن يُقيّم الطالب أثر أخطاء الإدراك والانحيازات المعرفية
- أن يصمّم الطالب تصورًا تدخلًا بسيطًا قائمًا على تقنيات العلاج المعرفي

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:

في نهاية هذه المحاضرة، يُفترض أن يكون الطالب قادرًا على:

- تعريف نظرية الاتصال المعرفية وشرح خلفيتها ضمن التحول المعرفي في علم النفس، مع تحديد العمليات المعرفية المتدخلة في تفسير الرسائل .
- تحليل دور العمليات المعرفية (الإدراك، الانتباه، التفسير، التذكر) في انتقال الرسالة من مستوى المثير إلى مستوى بناء المعنى .
- تفسير تأثير المخططات المعرفية والتوقعات في تشكيل المعنى الاتصالي وبيان دورها في تسهيل أو تشويه الفهم .
- تفسير اختلاف إدراك الأفراد لنفس الرسالة في ضوء الفروق المعرفية والانفعالية والسياقية، مع إبراز دور الانحيازات المعرفية .
- تطبيق مفاهيم النظرية على مواقف اتصالية واقعية وتحليل سوء الفهم في العلاقات الاجتماعية أو التعليمية .
- تصميم تدخل معرفي بسيط (إعادة البناء المعرفي) يهدف إلى تحسين تفسير الرسائل وتقليل التشوهات الإدراكية .

1. تمهيد

تُعد نظرية الاتصال المعرفية امتدادًا للتحول المعرفي الذي شهده علم النفس خلال النصف الثاني من القرن العشرين، حيث انتقل الاهتمام من التركيز على السلوك الظاهر إلى دراسة العمليات العقلية التي

تتوسط العلاقة بين المثير والاستجابة. وانطلاقاً من هذا المنظور، ترى المقاربة المعرفية أن عملية الاتصال لا تقتصر على نقل الرسائل بين الأفراد، بل تتضمن عمليات عقلية معقدة تتمثل في الإدراك، والتفسير، والتأويل، وتكوين المعنى. (Neisser, 1967)

وتفترض هذه النظرية أن الأفراد لا يستقبلون الرسائل الاتصالية بطريقة موضوعية محايدة، بل يقومون بتفسيرها في ضوء خبراتهم السابقة، وبنيتهم المعرفية، وتوقعاتهم الشخصية، مما يجعل الاتصال عملية بنائية قائمة على إنتاج المعنى أكثر من كونه مجرد تبادل للمعلومات. (Fiske & Taylor, 2013)

2. المرتكزات النظرية لنظرية الاتصال المعرفية

1.2 دور العمليات المعرفية في تفسير الرسائل

تؤكد المقاربة المعرفية أن استقبال الرسالة الاتصالية يمر عبر سلسلة من العمليات العقلية، تبدأ بالإدراك الحسي، ثم الانتباه، فالتفسير، وصولاً إلى تكوين الاستجابة. ويُعد الإدراك عملية انتقائية، حيث يقوم الفرد بانتقاء بعض المثيرات الاتصالية دون غيرها وفقاً لاهتماماته ودوافعه النفسية (Eysenck & Keane, 2015). ويمكن ملاحظة ذلك بوضوح في الحياة اليومية للطلبة، فمثلاً داخل الحصة التعليمية، قد يطرح الأستاذ سؤالاً بصيغة حيادية، لكن بعض الطلبة يفسرونه على أنه اختبار لقدراتهم أو إحراج لهم، في حين يراه آخرون فرصة للمشاركة. هذا الاختلاف لا يعود إلى مضمون الرسالة، بل إلى طريقة إدراكها والانتباه إليها وتفسيرها، وهو ما يعكس دور العمليات المعرفية في بناء المعنى الاتصالي. ومن خلال تجربتي البيداغوجية، ألاحظ أن الطالب القلق يميل إلى التركيز على نبرة الصوت أكثر من مضمون السؤال، مما يجعله يعيش الموقف كضغط، في حين يركز الطالب الواثق على المحتوى المعرفي للسؤال.

كما تشير هذه النظرية إلى أن تفسير الرسائل لا يعتمد فقط على مضمونها الظاهر، بل يتأثر بالسياق الاجتماعي والانفعالي الذي تتم فيه عملية الاتصال. فقد يفسر شخصان الرسالة نفسها بطرق مختلفة نتيجة اختلاف خلفياتهما المعرفية والانفعالية.

ويؤكد الباحثون في علم النفس الاجتماعي أن الأفراد يميلون إلى تفسير سلوك الآخرين استنادًا إلى استنتاجات معرفية قد تكون دقيقة أو متحيزة، وهو ما يفسر ظهور سوء الفهم أو الصراعات الاتصالية في العلاقات الاجتماعية. (Heider, 1958)

2.2. تأثير المخططات المعرفية والتوقعات في عملية الاتصال

تشير المخططات المعرفية إلى البنى الذهنية المنظمة التي يستخدمها الفرد لفهم العالم الاجتماعي وتنظيم المعلومات الجديدة. وتلعب هذه المخططات دورًا أساسيًا في تفسير الرسائل الاتصالية، حيث تساعد الفرد على توقع سلوك الآخرين وفهم المواقف الاجتماعية بسرعة. (Beck, 1976) ويمكن توضيح ذلك من خلال موقف بسيط: طالب لديه خبرة سابقة مع أستاذ صارم قد يكون مخططًا معرفيًا مفاده أن "الأساتذة ينتقدون دائمًا"، وعندما يطلب منه أستاذ جديد إعادة الإجابة، قد يفسر ذلك مباشرة على أنه انتقاد أو فشل، رغم أن الهدف قد يكون بيداغوجيًا فقط. في المقابل، طالب آخر لديه مخطط إيجابي قد يفسر نفس الموقف على أنه فرصة للتعلم. وهذا ما يبرز أن الرسالة لا تُفهم كما هي، بل كما "نحن مستعدون لفهمها".

فالأفراد يميلون إلى تفسير الرسائل الجديدة في ضوء مخططاتهم المعرفية السابقة، وهو ما قد يسهم في تسهيل الفهم أحيانًا، لكنه قد يؤدي أيضًا إلى تحريف المعنى عندما تكون هذه المخططات غير دقيقة أو قائمة على خبرات سلبية. فعلى سبيل المثال، قد يفسر الشخص الذي يمتلك مخططًا معرفيًا قائمًا على الرفض الاجتماعي سلوكًا محايدًا على أنه رفض أو نقد.

كما تلعب التوقعات دورًا مهمًا في توجيه عملية الاتصال، حيث يميل الأفراد إلى تفسير سلوك الآخرين بما يتوافق مع توقعاتهم المسبقة، وهو ما يُعرف في علم النفس بتأثير النبوءة المحققة لذاتها، حيث تؤثر التوقعات في السلوك الاتصالي للطرفين. (Rosenthal & Jacobson, 1968)

3.2. أخطاء الإدراك في التواصل

تُعد أخطاء الإدراك من العوامل الأساسية التي تؤدي إلى اضطراب عملية الاتصال، حيث يميل الأفراد إلى ارتكاب مجموعة من الانحيازات المعرفية أثناء تفسير الرسائل الاتصالية. ومن أبرز هذه الأخطاء:

- الاستدلالات المتسارعة: حيث يقوم الفرد بتفسير الرسائل دون الاعتماد على معلومات كافية.
- التفسير الشخصي للأحداث: حيث يميل الفرد إلى تفسير سلوك الآخرين على أنه موجه ضده شخصيًا.
- التحيز التأكيدي: حيث يبحث الفرد عن المعلومات التي تدعم معتقداته السابقة ويتجاهل المعلومات المخالفة لها.

وتشير الدراسات المعرفية إلى أن هذه الانحيازات الإدراكية تلعب دورًا مهمًا في نشوء الصراعات الاتصالية، كما ترتبط بالعديد من الاضطرابات النفسية، مثل القلق والاكتئاب واضطرابات الشخصية (Beck, 2011). من أكثر الأخطاء شيوعًا في السياق الجامعي ما يُعرف بالتفسير الشخصي، حيث قد يفسر الطالب ملاحظة عامة من الأستاذ على أنها موجهة إليه شخصيًا، مما يولد لديه شعورًا بالرفض أو الإحراج. كما يظهر التحيز التأكيدي عندما يعتقد الطالب أنه "غير جيد في المادة"، فيبحث فقط عن الأدلة التي تؤكد هذا الاعتقاد، متجاهلاً نجاحاته. ومن خلال الممارسة، نلاحظ أن هذه الأخطاء لا تؤثر فقط في الفهم، بل في العلاقة البيداغوجية نفسها.

3. التطبيقات العيادية لنظرية الاتصال المعرفية

1.3. إعادة البناء المعرفي

تُعد إعادة البناء المعرفي من أهم الأساليب العلاجية المستمدة من النظرية المعرفية، حيث تهدف إلى تعديل أنماط التفكير غير التكيفية التي تؤثر في تفسير الرسائل الاتصالية. ويرتكز هذا الأسلوب على مساعدة المريض في التعرف على الأفكار التلقائية السلبية والانحيازات المعرفية التي تشوه إدراكه للمواقف الاجتماعية، ثم العمل على استبدالها بتفسيرات أكثر واقعية وتوازنًا (Beck, 1976).

ومن خلال الممارسة العيادية، يظهر أن العديد من المرضى لا يعانون من خلل في التواصل بحد ذاته، بل من طريقة تفسيرهم للرسائل. فعلى سبيل المثال، قد يفسر مريض يعاني من القلق الاجتماعي نظرة عابرة من الآخر على أنها تقييم سلبي، مما يدفعه إلى الانسحاب، رغم غياب دليل موضوعي على ذلك. وهنا يتدخل العلاج المعرفي لمساعدة المريض على إعادة فحص هذه التفسيرات، والتمييز بين ما هو واقعي وما هو ناتج عن تحيز معرفي. من خلال تطبيق تقنية إعادة البناء المعرفي لمساعدتهم في تحسين

قدرتهم على تفسير سلوك الآخرين بطريقة أكثر موضوعية، مما يسهم في تقليل سوء الفهم والصراعات التفاعلية. كما يُستخدم هذا الأسلوب بشكل واسع في علاج اضطرابات القلق الاجتماعي والاكتئاب.

2.3. تصحيح سوء الفهم الاتصالي

يُعد سوء الفهم الاتصالي من المشكلات الشائعة في الممارسة العيادية، حيث قد يؤدي تفسير الرسائل بطريقة خاطئة إلى اضطراب العلاقات الاجتماعية والعلاجية. وتعتمد التدخلات المعرفية على تدريب المرضى على إعادة تقييم الرسائل الاتصالية والتحقق من دقتها من خلال طرح أسئلة توضيحية أو البحث عن تفسيرات بديلة.

كما يركز العلاج المعرفي على تنمية مهارات التفكير المرن وتوسيع منظور الفرد تجاه المواقف الاجتماعية، مما يساعده على تقبل تعددية التفسيرات وتقليل الاستجابات الانفعالية السلبية الناتجة عن سوء الفهم الاتصالي. (Clark & Beck, 2010)

4. القيمة العلمية لنظرية الاتصال المعرفية

تتميز المقاربة المعرفية بقدرتها على تفسير التعقيد النفسي لعملية الاتصال من خلال التركيز على العمليات العقلية التي تشكل إدراك الأفراد للرسائل. كما أنها قدمت إسهامات كبيرة في تطوير التدخلات العلاجية الحديثة، خاصة العلاج المعرفي السلوكي، الذي أثبت فعاليته في تحسين الكفاءة الاتصالية لدى المرضى النفسيين.

ورغم ذلك، فقد انتُقدت هذه المقاربة أحيانًا بسبب تركيزها على العمليات الفردية على حساب الأبعاد الاجتماعية والثقافية للاتصال، وهو ما دفع بعض الاتجاهات الحديثة إلى دمج المنظور المعرفي مع المقاربات التفاعلية والنسقية.

5. خلاصة المحاضرة:

تُبرز نظرية الاتصال المعرفية أن عملية الاتصال ليست مجرد نقل ميكانيكي للرسائل بين الأفراد، بل هي عملية نفسية-عقلية معقدة تقوم على بناء المعنى وتشكيله. فالفرد لا يستقبل الرسالة بشكل حيادي،

وإنما يعيد تفسيرها في ضوء خبراته السابقة، ومخططاته المعرفية، وتوقعاته، مما يجعل الاتصال عملية ذاتية وتأويلية بامتياز.

في هذا السياق، تلعب العمليات المعرفية دورًا محوريًا في فهم الرسائل، حيث تمر عبر مراحل الإدراك، والانتباه، والتفسير، ثم إصدار الاستجابة. ويُعد الإدراك انتقائيًا بطبيعته، إذ يختار الفرد من المثيرات ما يتوافق مع اهتماماته ودوافعه، وهو ما يفسر اختلاف تفسير الرسالة الواحدة بين الأفراد.

كما تؤكد النظرية على أهمية المخططات المعرفية والتوقعات في توجيه الفهم الاتصالي، حيث تُسهم هذه البنى الذهنية في تسهيل معالجة المعلومات، لكنها قد تؤدي أيضًا إلى تشويه المعنى عندما تكون غير دقيقة أو مبنية على خبرات سلبية. ويرتبط بذلك ما يُعرف بالنبوءة المحققة لذاتها، حيث تؤثر توقعات الفرد في سلوكه وسلوك الآخرين داخل الموقف الاتصالي.

ومن الجوانب الأساسية كذلك، دور أخطاء الإدراك والانحيازات المعرفية في إحداث اضطرابات في التواصل، مثل التسرع في الاستنتاج، والتفسير الشخصي، والتحيز التأكيدي، وهي عوامل تسهم في سوء الفهم والصراعات، وقد ترتبط ببعض الاضطرابات النفسية.

على المستوى العيادي، تقدم هذه النظرية أدوات فعالة، أبرزها:

- إعادة البناء المعرفي: لتعديل التفسيرات الخاطئة والأفكار السلبية المرتبطة بالتواصل.
- تصحيح سوء الفهم الاتصالي: من خلال تدريب الأفراد على التفكير المرن وتبني تفسيرات بديلة.

وتكمن القيمة العلمية لهذه المقاربة في قدرتها على تفسير العمق النفسي لعملية الاتصال، وإسهامها في تطوير تدخلات علاجية فعالة، خاصة في إطار العلاج المعرفي السلوكي. ومع ذلك، فإن تركيزها على العمليات الفردية يستدعي تكاملها مع مقاربات أخرى تأخذ بعين الاعتبار الأبعاد الاجتماعية والثقافية للاتصال. ومن خلال هذا المنظور، يمكن القول إننا لا نتواصل فقط بما نقوله، بل بما نفكر فيه عن أنفسنا وعن الآخرين. فكم من علاقة تأثرت لا بسبب ما قيل، بل بسبب ما فُهم، وكم من رسالة بسيطة تحولت إلى مصدر توتر بسبب تفسيرها في ضوء خبرات سابقة أو مخاوف داخلية. وهذا ما يجعل الوعي بالعمليات المعرفية ليس فقط أداة علمية، بل مهارة حياتية ضرورية لتحسين جودة التواصل الإنساني.

6. اسئلة تقويمية للمحاضر الخامسة تقيس مدى تحقق الاهداف المنشودة من المحاضرة:

- ✓ عرّف نظرية الاتصال المعرفية، ثم عدّد العمليات المعرفية الأساسية المتدخلة في تفسير الرسائل.
- ✓ اشرح كيف تسهم العمليات المعرفية (الإدراك، الانتباه، التفسير) في بناء المعنى الاتصالي، مبرزاً دور انتقائية الإدراك وتأثير السياق النفسي والاجتماعي.
- ✓ أمامك الموقف التالي:
“أستاذ يوجّه ملاحظة لطالب بنبرة عادية، فيفسرها الطالب على أنها انتقاد شخصي ويشعر بالإحراج.”
- ✓ حلّل هذا الموقف في ضوء النظرية المعرفية، مبرزاً دور المخططات المعرفية والتوقعات في تفسير الرسالة.
- ✓ حلّل دور المخططات المعرفية والتوقعات في توجيه الفهم الاتصالي، موضحاً كيف يمكن أن تسهم في تسهيل الفهم أو في تشويه المعنى.
- ✓ قيّم أثر أخطاء الإدراك والانحيازات المعرفية (مثل التحيز التأكيدي، التفسير الشخصي، الاستدلال المتسرع) في نشوء سوء الفهم والصراعات الاتصالية.
- ✓ اقترح برنامجاً تدخلياً بسيطاً قائماً على تقنيات العلاج المعرفي (مثل إعادة البناء المعرفي) بهدف تحسين تفسير الرسائل وتقليل سوء الفهم الاتصالي.

المحاضرة الثالثة عشر: نظرية الاتصال التفاعلية الرمزية و الاتصال الانساني

الاهداف التعليمية الخاصة بالمحاضرة:

- أن يُعرّف الطالب نظرية التفاعلية الرمزية، ويُعدّد مفاهيمها الأساسية.
- أن يشرح الطالب كيف يتم بناء المعنى من خلال التفاعل الاجتماعي.
- أن يُطبّق الطالب مفاهيم التفاعلية الرمزية على مواقف تواصلية واقعية.
- أن يُحلّل الطالب دور اللغة والرموز في تشكيل الهوية الذاتية.
- أن يُقيّم الطالب إسهامات نظرية التفاعلية الرمزية في فهم الاتصال الإنساني.
- أن يصمّم الطالب تصوراً تدخلياً عيادياً بسيطاً.

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:

في نهاية هذه المحاضرة، يُفترض أن يكون الطالب قادرًا على:

- تعريف نظرية التفاعلية الرمزية وشرح مفاهيمها الأساسية (المعنى، الرموز، التفاعل، الذات المنعكسة) .
- تفسير كيفية بناء المعنى من خلال التفاعل الاجتماعي، مع إبراز الطابع التأويلي لعملية الاتصال .
- تحليل دور اللغة والرموز في تشكيل الهوية الذاتية من خلال التفاعل الاجتماعي والمرآة الاجتماعية .
- تطبيق مفاهيم النظرية على مواقف تواصلية واقعية وتفسير اختلاف المعاني بين الأفراد .
- تقييم إسهامات نظرية التفاعلية الرمزية في فهم الاتصال الإنساني، مع مقارنة ضمنية بمقاربات أخرى (السلوكية والمعرفية) .
- تصميم تصور تدخل عيادي بسيط يعتمد على تحليل السرديات الشخصية وإعادة بناء المعاني الذاتية للخبرات النفسية.

1. مدخل عام إلى نظرية الاتصال التفاعلية الرمزية

تُعد نظرية التفاعلية الرمزية من أبرز المقاربات الاجتماعية النفسية التي ركزت على فهم الاتصال الإنساني بوصفه عملية تفاعلية قائمة على إنتاج المعاني من خلال التفاعل الاجتماعي. وقد نشأت هذه النظرية ضمن المدرسة الاجتماعية الأمريكية، خاصة مع أعمال جورج هربرت ميد وهيربرت بلومر، حيث اهتمت بدراسة الكيفية التي يفسر بها الأفراد الرموز الاجتماعية ويستخدمونها في بناء واقعهم الاجتماعي والنفسي. (Blumer, 1969)

وترى هذه النظرية أن الاتصال لا يقتصر على تبادل المعلومات، بل يُعد عملية ديناميكية يتم من خلالها إنتاج المعاني المشتركة بين الأفراد. فالمعنى لا يكون ثابتًا أو جاهزًا، بل يتشكل من خلال التفاعل المستمر بين الأفراد داخل السياق الاجتماعي والثقافي الذي يعيشون فيه. (Mead, 1934)

2. المرتكزات النظرية لنظرية الاتصال التفاعلية الرمزية

1.2. الاتصال كعملية بناء للمعنى

تتعلق التفاعلية الرمزية من فرضية أساسية مفادها أن الأفراد يتصرفون تجاه الأشياء والأشخاص وفق المعاني التي يعطونها لها. وهذه المعاني لا تنشأ بصورة فردية منعزلة، بل تتشكل عبر التفاعل الاجتماعي، حيث يتم التفاوض حول المعاني وتعديلها باستمرار (Blumer, 1969) ويمكن توضيح ذلك من خلال موقف بسيط داخل الحياة الجامعية، حيث قد يقول الأستاذ لطالب: "إجابتك تحتاج إلى تدقيق"، فبعض الطلبة يفسرون هذه العبارة على أنها توجيه بيداغوجي عادي، بينما يراها آخرون نقدًا شخصيًا أو تقليلًا من قدراتهم. هذا الاختلاف في الفهم لا يعود إلى الكلمات في حد ذاتها، بل إلى المعنى الذي يمنحه كل طالب لهذه العبارة في ضوء خبراته السابقة وصورته عن ذاته. ومن خلال الممارسة البيداغوجية، ألاحظ أن الطلبة الذين لديهم حساسية عالية للنقد يميلون إلى تأويل الرسائل الحيادية بطريقة سلبية، مما يؤثر في تفاعلهم داخل القسم. فالرسالة الاتصالية لا تحمل معنى واحدًا ثابتًا، بل يتم تفسيرها وفق السياق التفاعلي والخبرة الذاتية لكل فرد. ولذلك فإن الاتصال يُعد عملية تأويلية، حيث يسهم كل طرف في بناء المعنى من خلال تفسير الرموز اللغوية وغير اللغوية.

كما تؤكد هذه النظرية أن سوء الفهم الاتصالي غالبًا ما ينتج عن اختلاف المعاني التي يمنحها الأفراد للرموز المستخدمة في التفاعل الاجتماعي، وهو ما يجعل عملية الاتصال عرضة للتأويلات المتعددة.

2.2. دور الرموز واللغة في تشكيل الهوية

تُولي التفاعلية الرمزية أهمية كبيرة للرموز، وخاصة اللغة، باعتبارها الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها نقل المعاني وبناء الواقع الاجتماعي. فاللغة ليست مجرد أداة للتعبير، بل هي إطار رمزي يساعد الأفراد على تنظيم خبراتهم وتحديد هويتهم النفسية والاجتماعية (Mead, 1934) ويمكن ملاحظة دور اللغة في تشكيل الهوية من خلال الطريقة التي يخاطب بها الفرد نفسه أو الآخرين. فمثلاً، الطالب الذي يكرر عبارات مثل: "أنا ضعيف في هذه المادة" أو "أنا لا أفهم بسرعة"، لا يصف فقط وضعًا مؤقتًا، بل يبني تدريجيًا هوية معرفية سلبية عن ذاته. وفي المقابل، فإن استخدام عبارات مثل: "أحتاج وقتًا للفهم" أو "يمكنني التحسن" يعكس بناءً مختلفًا للذات. وهنا لا تكون اللغة مجرد وسيلة تعبير، بل أداة تشكيل نفسي عميق للهوية.

ويرى ميد أن الهوية الذاتية تتشكل من خلال التفاعل الرمزي مع الآخرين، حيث يطور الفرد مفهومه عن ذاته عبر استبطان مواقف الآخرين وتوقعاتهم تجاهه. ويُعرف هذا المفهوم بـ"الذات المنعكسة"، حيث يرى الفرد نفسه من خلال نظرة الآخرين إليه.

كما تؤكد الدراسات الاجتماعية النفسية أن استخدام الرموز اللغوية وغير اللفظية يسهم في تشكيل الأدوار الاجتماعية والهوية الشخصية، إذ يكتسب الفرد أنماط التعبير عن ذاته من خلال تفاعلاته الاجتماعية المستمرة. (Charon, 2010)

3.2. تأثير التفاعل الاجتماعي في تشكيل الذات

ترى التفاعلية الرمزية أن الذات ليست كيانًا ثابتًا أو معطى بيولوجيًا، بل هي بناء اجتماعي يتشكل من خلال التفاعل مع الآخرين. فالفرد يطور مفهومه عن ذاته من خلال ردود أفعال الآخرين وتقييماتهم لسلوكه، مما يؤدي إلى تكوين صورة ذاتية تتأثر بالسياق الاجتماعي والثقافي. (Cooley, 1902) يظهر هذا بوضوح في المواقف اليومية، حيث قد يكون الطالب تصورًا عن ذاته انطلاقًا من تعليقات متكررة يتلقاها من محيطه، مثل: "أنت ذكي" أو "أنت مهمل". ومع مرور الوقت، يبدأ في رؤية نفسه من خلال هذه "المرآة الاجتماعية"، فيتبنى هذه الصفات ويعيد إنتاجها في سلوكه. ومن خلال التجربة البيداغوجية، نلاحظ أن بعض الطلبة الذين تعرضوا سابقًا لتقييمات سلبية يصبحون أكثر ترددًا في المشاركة، ليس بسبب ضعف حقيقي، بل بسبب الصورة التي بنوها عن أنفسهم من خلال نظرة الآخرين.

وقد قدم كولبي مفهوم "الذات في المرآة الاجتماعية"، والذي يشير إلى أن الفرد يبني تصورات عن ذاته من خلال تخيل كيفية رؤية الآخرين له، ثم يتفاعل انفعاليًا مع هذا التصور. ويُعد هذا المفهوم من الركائز الأساسية لفهم العلاقة بين الاتصال وبناء الهوية النفسية.

كما تشير هذه النظرية إلى أن التفاعل الاجتماعي يسهم في تشكيل المعاني الشخصية للخبرات النفسية، حيث يفسر الفرد تجاربه الانفعالية في ضوء تفاعلاته مع الآخرين.

3. التطبيقات العيادية لنظرية الاتصال التفاعلية الرمزية

1.3. فهم السرديات الشخصية للمريض

يُعد تحليل السرديات الشخصية أحد التطبيقات العيادية المهمة المستمدة من التفاعلية الرمزية، حيث يُنظر إلى رواية المريض لخبراته الحياتية باعتبارها وسيلة لفهم المعاني التي يمنحها لتجاربه النفسية.

فالمرضى غالبًا ما يعبرون عن معاناتهم من خلال قصص وسرديات شخصية تعكس تصورهم لذواتهم ولعلاقاتهم الاجتماعية. ويساعد تحليل هذه السرديات المعالج على فهم البنى الرمزية والمعاني التي تشكل الخبرة النفسية للمريض، مما يساهم في بناء تدخل علاجي أكثر ملاءمة (White & Epston, 1990). ومن خلال الممارسة العيادية، يظهر أن المرضى لا يروون فقط أحداث حياتهم، بل يقدمون تفسيرًا ضمنيًا لذواتهم من خلال هذه السرديات. فعلى سبيل المثال، قد يروي مريض تجربة فشل بطريقة تؤكد شعوره بالعجز: "أنا دائمًا أفشل"، بينما قد يروي نفس الحدث شخص آخر بوصفه تجربة تعلم. وهنا لا يكمن الفرق في الحدث، بل في المعنى الذي أُعطي له، وهو ما يعمل المعالج على استكشافه وإعادة بنائه. كما يسمح هذا الأسلوب بالكشف عن الأنماط السردية السلبية التي قد تساهم في استمرار الاضطراب النفسي، مثل السرديات التي تقوم على الشعور بالعجز أو الرفض الاجتماعي.

2.3. تحليل المعاني الذاتية للخبرات النفسية

تؤكد المقاربة التفاعلية الرمزية أن التجارب النفسية لا تكتسب معناها من الحدث ذاته، بل من التفسير الذي يمنحه الفرد لهذا الحدث. ولذلك يركز التدخل العلاجي المستند إلى هذه النظرية على استكشاف المعاني الذاتية التي يربطها المريض بخبراته الانفعالية والاجتماعية. يمكن توضيح ذلك من خلال حالة مريض يفسر صمت الآخر أثناء الحوار على أنه تجاهل أو رفض، في حين قد يكون هذا الصمت ناتجًا عن تفكير أو تعب. هذا النوع من التأويل يعكس معاني داخلية مرتبطة بخبرات سابقة، وليس بالضرورة بالواقع الحالي. وهنا يساعد التدخل العلاجي المريض على التمييز بين "ما حدث" و"ما فهمه من الحدث".

ويعمل المعالج في هذا السياق على مساعدة المريض في إعادة تفسير تجاربه بطريقة أكثر تكيفًا، من خلال تشجيعه على إعادة بناء المعاني التي يمنحها لخبراته، مما يساهم في تعديل تصوراتها عن ذاتها وعن الآخرين. (Angus & McLeod, 2004)

كما تُستخدم هذه المقاربة في العلاج السردية، حيث يتم العمل على إعادة صياغة القصة الشخصية للمريض بطريقة تعزز الشعور بالقدرة والمرونة النفسية.

4. القيمة العلمية لنظرية الاتصال التفاعلية الرمزية

تُعد التفاعلية الرمزية من المقاربات التي قدمت فهماً عميقاً للبعد الاجتماعي والثقافي للاتصال الإنساني، حيث ركزت على دور المعنى والرموز في تشكيل الخبرة النفسية. كما أسهمت في تطوير العديد من المداخل العلاجية المعاصرة التي تركز على السرديات الشخصية وبناء الهوية.

ورغم أهميتها، فقد انتُقدت هذه النظرية أحياناً بسبب تركيزها على التحليل الكيفي للتفاعل الاجتماعي، مما يجعل اختبارها التجريبي أكثر تعقيداً مقارنة بالمقاربات السلوكية والمعرفية. ومع ذلك، تبقى هذه النظرية من أكثر المقاربات قدرة على تفسير الطابع الرمزي والتفاعلي للاتصال الإنساني.

5. خلاصة المحاضرة:

تُبرز نظرية التفاعلية الرمزية أن الاتصال الإنساني ليس مجرد نقل للمعلومات، بل هو عملية تفاعلية ديناميكية يتم من خلالها بناء المعاني عبر التفاعل الاجتماعي. فالمعاني لا تكون جاهزة أو ثابتة، وإنما تتشكل وتتغير باستمرار تبعاً للسياق الاجتماعي والثقافي وخبرات الأفراد.

في هذا الإطار، يُنظر إلى الاتصال كعملية تأويلية مشتركة، حيث يسهم كل من المرسل والمستقبل في تفسير الرموز (اللغوية وغير اللغوية)، مما يجعل الفهم عرضة للتعدد والاختلاف. ومن هنا، فإن سوء الفهم الاتصالي غالباً ما ينشأ من اختلاف المعاني التي يمنحها الأفراد لنفس الرموز.

كما تؤكد النظرية على الدور المركزي للغة والرموز في تشكيل الهوية الذاتية، حيث يبني الفرد مفهومه عن ذاته من خلال التفاعل مع الآخرين واستبطان نظرتهم إليه، وهو ما يتجلى في مفاهيم مثل "الذات المنعكسة" و"المرآة الاجتماعية". وبالتالي، فإن الذات ليست معطى ثابتاً، بل هي بناء اجتماعي متشكل عبر التفاعل.

وعلى المستوى العيادي، تسهم هذه النظرية في فهم الخبرة النفسية من خلال:

- تحليل السرديات الشخصية للمريض
- استكشاف المعاني الذاتية التي يمنحها لتجاربه

مما يسمح بإعادة بناء هذه المعاني بطريقة أكثر تكيفاً، خاصة في إطار العلاج السردية. ومن هذا المنظور، يمكن القول إن الإنسان لا يعيش فقط في عالم من الوقائع، بل في عالم من المعاني التي

يصنعها ويتقاسمها مع الآخرين. فالكلمة الواحدة قد تبني علاقة أو تهدمها، لا لذاتها، بل للمعنى الذي نُسقطه عليها. وكثيراً ما تتشكل داخلنا معانٍ سلبية من تفاعلات بسيطة، لكنها تترك أثراً عميقاً في صورتنا عن أنفسنا وعن الآخرين. لذلك، فإن الوعي بطبيعة المعنى في الاتصال لا يُعد ضرورياً لفهم الآخرين فحسب، بل لفهم ذواتنا أيضاً.

6. أسئلة تقييمية تقيس مدى تحقق الاهداف المسطرة من المحاضرة:

- ✓ عرّف نظرية التفاعلية الرمزية، ثم عدّد مفاهيمها الأساسية (المعنى، الرموز، التفاعل، الذات المنعكسة).
- ✓ اشرح كيف يتم بناء المعنى من خلال التفاعل الاجتماعي، مبرزاً الطابع التأويلي لعملية الاتصال.
- ✓ أمامك الموقف التالي:
"شخص يبتسم أثناء حديثه، فيفسر الطرف الآخر هذه الابتسامة على أنها سخرية".
حلّل هذا الموقف في ضوء التفاعلية الرمزية، موضحاً كيف يتم تفسير الرموز بشكل مختلف داخل التفاعل.
- ✓ حلّل دور اللغة والرموز في تشكيل الهوية الذاتية، مبرزاً كيف يسهم التفاعل الاجتماعي في بناء مفهوم الذات.
- ✓ قيّم إسهامات نظرية التفاعلية الرمزية في فهم الاتصال الإنساني، مع إبراز حدودها مقارنة بالمقاربات السلوكية والمعرفية.
- ✓ اقترح تصوراً تدخلياً عيادياً بسيطاً يعتمد على تحليل السرديات الشخصية، يهدف إلى مساعدة مريض على إعادة بناء المعاني التي يمنحها لخبراته النفسية.

7. نظرية الاتصال الإنساني (Humanistic Communication)

الاهداف التعليمية الخاصة بالمحاضرة:

- أن يُعرّف الطالب نظرية الاتصال الإنساني.
- أن يشرح الطالب طبيعة الاتصال الإنساني.
- أن يُطبق الطالب مبادئ الاتصال الإنساني في مواقف تواصلية أو عيادية.
- أن يُحلّل الطالب دور كل من التعاطف والتقبل غير المشروط والصدق في بناء العلاقة العلاجية الفعالة.
- أن يُقيّم الطالب إسهامات نظرية الاتصال الإنساني في تحسين العملية العلاجية.

- أن يصمّم الطالب تصورًا تدخليًا عياديًا بسيطًا قائمًا على مبادئ الاتصال الإنساني.

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:

في نهاية هذه المحاضرة، يُفترض أن يكون الطالب قادرًا على:

- تعريف نظرية الاتصال الإنساني وشرح مفاهيمها الأساسية (التعاطف، التقبل غير المشروط، الصدق/الأصالة) في ضوء التيار الإنساني عند كارل روجرز .
- تفسير طبيعة الاتصال الإنساني بوصفه عملية تهدف إلى الفهم المتبادل وتعزيز النمو النفسي وليس مجرد تبادل معلومات .
- تحليل دور التعاطف والتقبل غير المشروط والصدق العلاجي في بناء علاقة اتصالية/علاجية فعالة .
- تطبيق مبادئ الاتصال الإنساني على مواقف عيادية أو تواصلية من خلال تحليل سلوك المعالج أو المتفاعل .
- تقييم إسهامات نظرية الاتصال الإنساني في تحسين العلاقة العلاجية وتعزيز الأمان النفسي مع إبراز حدودها مقارنة بالمقاربات الأخرى .
- تصميم تصور تدخل عيادي بسيط يعتمد على مبادئ الاتصال الإنساني بهدف تعزيز الأمان النفسي لدى المريض وتحسين جودة العلاقة العلاجية.

1.7. مدخل عام إلى نظرية الاتصال الإنساني

تندرج نظرية الاتصال الإنساني ضمن المقاربات النفسية التي ظهرت في إطار التيار الإنساني في علم النفس خلال منتصف القرن العشرين، كرد فعل على الطابع الحتمي لكل من الاتجاهين السلوكي والتحليلي النفسي. وقد ركز هذا الاتجاه على فهم الإنسان باعتباره كائنًا واعيًا، يمتلك القدرة على النمو وتحقيق الذات، ويعيش خبراته النفسية بصورة ذاتية وفريدة. (Rogers, 1961)

وفي هذا السياق، يُنظر إلى الاتصال الإنساني بوصفه عملية تفاعلية تهدف إلى تحقيق الفهم المتبادل وتعزيز النمو النفسي للأفراد، وليس مجرد تبادل للمعلومات أو السلوكيات الظاهرة. ويُعد كارل روجرز من أبرز رواد هذا الاتجاه، حيث وضع الأسس النظرية للاتصال العلاجي القائم على العلاقة الإنسانية الداعمة، التي تقوم على التعاطف والتقبل والصدق في التفاعل العلاجي. (Rogers, 1957) فالإتصال، من هذا المنظور، لا يكون ناجحًا بقدر ما ننقل من كلمات، بل بقدر ما يشعر به الطرف الآخر من أنه

مفهوم ومقبول. فكم من حديث طويل لم يترك أثراً، وكم من لحظة إنصات صادقة غيّرت شعور إنسان بالكامل.

2.7. المرتكزات النظرية لنظرية الاتصال الإنساني

1.2.7. الارتكاز على أفكار كارل روجرز

تقوم نظرية الاتصال الإنساني على التصور الذي قدمه روجرز حول طبيعة الإنسان وقدرته الفطرية على النمو النفسي وتحقيق الذات. ويرى روجرز أن الاتصال الفعال يتطلب وجود علاقة إنسانية تقوم على الاحترام المتبادل والفهم العميق للخبرة الذاتية للفرد.

ويؤكد روجرز أن العلاقة الاتصالية الناجحة تعتمد على ما يُعرف بالشروط الأساسية للعلاقة العلاجية، والتي تتيح للفرد التعبير بحرية عن مشاعره وخبراته دون خوف من الرفض أو التقييم السلبي (Rogers, 1957).

كما يرى هذا الاتجاه أن جودة الاتصال ترتبط بدرجة الأصالة والشفافية في العلاقة بين الأطراف المتفاعلة، حيث يسهم الاتصال الصادق في تعزيز الثقة والانفتاح النفسي.

2.2.7. التعاطف (Empathy)

يُعد التعاطف أحد الركائز الأساسية في الاتصال الإنساني، حيث يشير إلى قدرة الفرد على فهم مشاعر الآخر وخبراته النفسية من منظوره الذاتي دون إصدار أحكام أو تقييمات. ويؤكد روجرز أن التعاطف لا يقتصر على الفهم العقلي للخبرة النفسية، بل يتضمن المشاركة الانفعالية التي تساعد الطرف الآخر على الشعور بأنه مفهوم ومقبول. (Rogers, 1961) ويمكن ملاحظة ذلك في المواقف اليومية، فحين يقول شخص: "أنا متعب نفسياً"، فإن الرد المتعاطف لا يكون في تقديم حلول مباشرة مثل: "حاول أن تنسى"، بل في عبارات مثل: "يبدو أنك تمر بفترة صعبة"، حيث يشعر الطرف الآخر بأنه مفهوم في معاناته، لا مُصحَّح أو مُقيَّم.

ويُعد التعاطف أداة اتصالية فعالة تسهم في تقليل التوتر النفسي وتعزيز الثقة بين الأفراد، كما أنه يساعد على تسهيل التعبير الانفعالي لدى المرضى في السياق العلاجي. وتشير الدراسات إلى أن التعاطف العلاجي يرتبط بتحسين نتائج العلاج النفسي وزيادة فعالية العلاقة العلاجية. (Elliott et al., 2011)

3.2.7. التقبل غير المشروط (Unconditional Positive Regard)

يشير التقبل غير المشروط إلى موقف يتسم بالاحترام الكامل للفرد وقبوله كما هو، بغض النظر عن سلوكياته أو أفكاره أو مشاعره. ويرى روجرز أن هذا النوع من التقبل يتيح للفرد الشعور بالأمان النفسي، مما يساعده على استكشاف خبراته الذاتية بحرية ودون دفاعية. (Rogers, 1957) في السياق العيادي، قد يعبر مريض عن أفكار أو سلوكيات يشعر بالخجل منها، وهنا لا يكون دور المعالج إصدار حكم أخلاقي، بل خلق مساحة آمنة للتعبير. فقول المعالج: "أفهم أن هذا السلوك كان له معنى بالنسبة لك في تلك اللحظة" يفتح المجال للفهم، بدل أن يغلقه بالحكم.

ويؤكد هذا المفهوم أن إصدار الأحكام أو التقييمات السلبية قد يعيق عملية الاتصال ويؤدي إلى انسحاب الفرد أو تشويه تعبيره عن ذاته. ولذلك، فإن التقبل غير المشروط يُعد شرطاً أساسياً لنجاح الاتصال العلاجي.

4.2.7. الصدق العلاجي أو الأصالة (Congruence)

يشير الصدق العلاجي إلى حالة الانسجام بين خبرة المعالج الداخلية وسلوكه الظاهر أثناء التفاعل الاتصالي. فالمعالج الأصيل يعبر عن نفسه بصورة صادقة ومتسقة، مما يساهم في بناء علاقة علاجية قائمة على الثقة والشفافية. (Rogers, 1961) كما يمكن ملاحظة الأصالة في مواقف بسيطة، مثل أن يعترف المعالج بعدم فهمه لشيء ما بدل التظاهر بالفهم، كأن يقول: "أشعر أنني لم أفهمك جيداً، هل يمكنك أن توضح أكثر؟"، وهو ما يعزز الثقة بدل أن يضعفها.

ويرى روجرز أن الأصالة في الاتصال العلاجي تتيح للمريض التفاعل بصورة أكثر واقعية، كما تساعد على تقليل المسافة النفسية بين المعالج والمريض، مما يعزز فعالية العملية العلاجية.

8. التطبيقات العيادية لنظرية الاتصال الإنساني

1.8. بناء العلاقة العلاجية

تُعد العلاقة العلاجية حجر الأساس في معظم المداخل العلاجية المعاصرة، حيث تشير العديد من الدراسات إلى أن جودة العلاقة بين المعالج والمريض تُعد من أهم العوامل المؤثرة في نجاح العلاج النفسي. (Norcross & Lambert, 2018) وغالبًا ما يعبر المرضى عن أهمية هذه العلاقة بعبارة بسيطة لكنها عميقة، مثل: "أول مرة أشعر أن هناك من يسمعي دون أن يحكم علي"، وهي مؤشرات على أن الاتصال العلاجي قد بدأ يأخذ بعده الإنساني الفعّال.

ويؤكد الاتجاه الإنساني أن العلاقة العلاجية الفعالة تقوم على التعاطف والتقبل والصدق، حيث تسهم هذه العوامل في خلق بيئة علاجية آمنة تسمح للمريض بالتعبير عن مشاعره وصراعاته النفسية دون خوف من الرفض أو التقييم.

كما تساعد هذه العلاقة في تعزيز الثقة بين المعالج والمريض، مما يسهم في زيادة التزام المريض بالعلاج وتحسين نتائجه.

2.8. تعزيز الأمان النفسي

يُعد الأمان النفسي من الأهداف الأساسية للاتصال الإنساني، حيث يشير إلى شعور الفرد بالقدرة على التعبير عن ذاته بحرية دون خوف من الانتقاد أو الرفض. ويؤكد الاتجاه الإنساني أن توفير بيئة اتصالية داعمة يسهم في تقليل القلق النفسي وتعزيز النمو الشخصي.

وفي السياق العيادي، يعمل المعالج على خلق مناخ نفسي يتسم بالدفع والتقبل، مما يساعد المريض على استكشاف خبراته الانفعالية بعمق، وإعادة تنظيم تصوراته عن ذاته وعن علاقاته الاجتماعية. (Cain, 2010). ويمكن ملاحظة أثر الأمان النفسي في الجلسات العلاجية، حيث ينتقل المريض تدريجيًا من الإجابات السطحية إلى التعبير عن مشاعر أعمق، وهو ما يدل على أن المناخ الاتصالي أصبح يسمح له بالكشف عن ذاته دون خوف.

كما تُظهر الأبحاث أن الشعور بالأمان النفسي يسهم في زيادة الانفتاح العاطفي وتحسين القدرة على مواجهة الصراعات النفسية.

9. القيمة العلمية لنظرية الاتصال الإنساني

قدمت نظرية الاتصال الإنساني إسهامًا نوعيًا في فهم البعد العاطفي والوجودي للاتصال، حيث ركزت على العلاقة الإنسانية بوصفها أداة أساسية للنمو النفسي. كما ساهمت هذه النظرية في تطوير العديد من المداخل العلاجية التي تركز على العلاقة العلاجية كعامل علاجي رئيسي.

ورغم الانتقادات التي وُجّهت إلى هذا الاتجاه بسبب اعتماده على المفاهيم الكيفية وصعوبة قياس بعض مكوناته بصورة تجريبية، إلا أن الأبحاث الحديثة أكدت أهمية العوامل العلائقية في العلاج النفسي، مما يعزز القيمة العلمية والتطبيقية لهذه النظرية.

10. خلاصة المحاضرة:

تُبرز نظرية الاتصال الإنساني أن التواصل بين الأفراد ليس مجرد تبادل معلومات، بل هو علاقة إنسانية عميقة تهدف إلى الفهم المتبادل وتعزيز النمو النفسي. وقد نشأت هذه المقاربة ضمن التيار الإنساني في علم النفس، الذي ركّز على الإنسان ككائن واعٍ قادر على تحقيق ذاته، كما يظهر في أعمال كارل روجرز.

ترتكز هذه النظرية على فكرة أساسية مفادها أن جودة العلاقة الاتصالية هي العامل الحاسم في فعالية التواصل، خاصة في السياق العلاجي. وتتحقق هذه الجودة من خلال ثلاثة شروط أساسية:

- التعاطف: فهم الخبرة النفسية للآخر من منظوره الداخلي .
- التقبل غير المشروط: قبول الفرد كما هو دون إصدار أحكام .
- الصدق أو الأصالة: انسجام المعالج مع ذاته وتعبيره الصادق عنها .

هذه الشروط تُسهم في خلق مناخ نفسي آمن يسمح للفرد بالتعبير عن ذاته بحرية، مما يعزز الثقة والانفتاح الانفعالي. وعلى المستوى العيادي، تؤكد النظرية أن العلاقة العلاجية بحد ذاتها أداة علاجية، حيث تسهم في:

- بناء الثقة بين المعالج والمريض
- تقليل القلق النفسي
- دعم استكشاف الخبرات الذاتية
- تعزيز النمو النفسي وتحقيق الذات

ومن هذا المنظور، لا يُقاس نجاح الاتصال الإنساني بكمية ما يُقال، بل بنوعية ما يُشعر به داخل العلاقة. فقد لا يتذكر الإنسان الكلمات التي قيلت له، لكنه يتذكر جيدًا كيف شعر أثناء الحديث. وهذا ما يجعل الاتصال الإنساني، خاصة في السياق العلاجي، تجربة عاطفية عميقة بقدر ما هو عملية معرفية، حيث يصبح الفهم في حد ذاته شكلًا من أشكال العلاج.

11. أسئلة تقيس مدى تحقق اهداف المحاضرة:

- ✓ اشرح كيف يساهم الاتصال الإنساني في تحقيق الفهم المتبادل وتعزيز النمو النفسي، مبرزًا دور العلاقة الإنسانية في العملية الاتصالية.
- ✓ أمامك الموقف التالي:
“مريض يعبر عن خوفه من الفشل، فيستمع له المعالج بانتباه، ويعكس مشاعره دون إصدار أحكام.”
- ✓ حلّل هذا الموقف في ضوء نظرية الاتصال الإنساني، مبرزًا دور التعاطف والتقبل غير المشروط.
- ✓ حلّل دور كل من التعاطف، التقبل غير المشروط، والصدق العلاجي في بناء علاقة علاجية فعالة، موضحًا كيف يساهم كل عنصر في تحسين جودة الاتصال.
- ✓ قيّم إسهامات نظرية الاتصال الإنساني في تطوير الممارسة العيادية، مع إبراز نقاط قوتها وحدودها مقارنة بالمقاربات المعرفية والسلوكية.
- ✓ اقترح برنامجًا علاجيًا بسيطًا يعتمد على مبادئ الاتصال الإنساني (التعاطف، التقبل، الصدق) بهدف تعزيز الأمان النفسي لدى مريض يعاني من قلق اجتماعي.

المحاضرة الرابعة عشر: نظرية الاتصال النسقي (Systemic Communication)

الاهداف التعليمية الخاصة بالمحاضرة:

- أن يُعرّف الطالب نظرية الاتصال النسقي.
- أن يشرح الطالب مفهوم الاتصال كعملية دائرية داخل الأنساق الاجتماعية.
- أن يطبق الطالب مبادئ الاتصال النسقي على مواقف أسرية واقعية.
- أن يحلّل الطالب الفرق بين الاتصال الرقمي والتناظري.
- أن يُقيّم الطالب دور النظرية النسقية في تفسير الاضطرابات النفسية.

- أن يصمّم الطالب تصورًا تدخليًا عياديًا يعتمد على العلاج النسقي.

مكتسبات التعلم المتوقعة في نهاية المحاضرة:

في نهاية هذه المحاضرة، يُفترض أن يكون الطالب قادرًا على:

- تعريف نظرية الاتصال النسقي وشرح مفاهيمها الأساسية (النسق، الدائرة التفاعلية، الاتصال الرقمي والتناظري، استحالة عدم الاتصال) .
- تفسير الاتصال بوصفه عملية دائرية داخل الأنساق الاجتماعية، مع إبراز دور السياق العلاقي في تحديد معنى السلوك .
- تحليل أنماط التفاعل داخل الأسرة من خلال تطبيق مبادئ النظرية النسقية على مواقف أسرية واقعية .
- التمييز بين الاتصال الرقمي والتناظري وتفسير أثر التناقض بينهما في حدوث اضطرابات التواصل الأسري .
- تقييم دور النظرية النسقية في تفسير الاضطرابات النفسية من منظور أسري بدل التفسير الفردي .
- تصميم تصور تدخل عيادي بسيط قائم على العلاج النسقي يهدف إلى تعديل أنماط الاتصال وتحقيق التوازن داخل النسق الأسري.

1. مدخل عام إلى نظرية الاتصال النسقي

تُعد نظرية الاتصال النسقي من أهم المقاربات التي أحدثت تحولاً نوعياً في فهم الاتصال الإنساني، حيث انتقلت من دراسة الاتصال بوصفه سلوكاً فردياً إلى اعتباره ظاهرة تفاعلية تحدث داخل أنساق اجتماعية معقدة، وعلى رأسها النسق الأسري. وقد نشأت هذه المقاربة ضمن أعمال مدرسة بالو ألتو في الولايات المتحدة، والتي ضمت مجموعة من الباحثين مثل غريغوري باتسون، وبول فاتسلافيك، ودون جاكسون، حيث ركزوا على دراسة أنماط التفاعل داخل العلاقات الإنسانية. (Watzlawick et al., 1967)

وترى هذه النظرية أن الاتصال لا يمكن فهمه بمعزل عن السياق العلاقي الذي يحدث فيه، إذ يُنظر إلى السلوك الإنساني باعتباره جزءاً من منظومة تفاعلية متبادلة التأثير. ومن ثم فإن أي تغيير في أحد عناصر النسق يؤدي إلى تغيير في بقية عناصره، وهو ما يجعل الاتصال عملية ديناميكية مستمرة داخل العلاقات الاجتماعية. (Bateson, 1972)

2. المرتكزات النظرية لنظرية الاتصال النسقي

1.2. مدرسة بالو ألتو

تُعد مدرسة بالو ألتو من أبرز المدارس التي أسهمت في تطوير النظرية النسقية للاتصال، حيث اعتمدت على دمج مفاهيم مستمدة من نظرية النظم العامة وعلم السيبرنيتيك لفهم التفاعل الإنساني. وقد ركزت هذه المدرسة على دراسة الاتصال باعتباره عملية دائرية قائمة على التأثير المتبادل بين الأفراد، بدلاً من اعتباره عملية خطية تنتقل فيها الرسالة من مرسل إلى مستقبل. (Watzlawick et al., 1967) فمثلاً، في الأسرة التي يعاني فيها الطفل من فرط الحركة، قد يبدو سلوكه مشكلة فردية، لكن التحليل النسقي قد يكشف أن هذا السلوك يتعزز داخل الأسرة، مثل أن يحصل الطفل على اهتمام أكبر كلما ازداد اضطرابه، مما يجعل السلوك يستمر بوظيفة غير واعية داخل النسق الأسري.

وترى مدرسة بالو ألتو أن السلوك الإنساني لا يمكن تفسيره من خلال خصائص الفرد فقط، بل يجب تحليله ضمن السياق العلاقي الذي يحدث فيه. فالسلوكيات التي تبدو مرضية لدى فرد معين قد تكون استجابة تكيفية لأنماط تفاعل مختلفة داخل النسق الأسري أو الاجتماعي. (Bateson, 1972)

كما أكدت هذه المدرسة أن الأعراض النفسية قد تؤدي وظيفة تنظيمية داخل النسق الأسري، حيث يمكن أن تسهم في الحفاظ على التوازن داخل الأسرة، حتى وإن كانت تعكس معاناة الفرد.

2.2. الاتصال داخل النسق الأسري

تنطلق المقاربة النسقية من اعتبار الأسرة نسقاً تفاعلياً يتكون من مجموعة من الأفراد المرتبطين بعلاقات متبادلة التأثير. ويتميز النسق الأسري بوجود قواعد تفاعلية وأنماط اتصال مستقرة تنظم العلاقات بين أفرادها. (Minuchin, 1974)

ويرى الاتجاه النسقي أن المشكلات النفسية لدى أحد أفراد الأسرة لا يمكن فهمها بمعزل عن أنماط التفاعل الأسري، حيث قد تكون هذه المشكلات نتيجة اختلال في التوازن النسقي أو في حدود الأدوار داخل الأسرة. كما تؤكد هذه النظرية أن الاتصال الأسري يتضمن رسائل صريحة وأخرى ضمنية، وقد يؤدي التناقض بين هذه الرسائل إلى اضطرابات تفاعلية داخل الأسرة. مثال ذلك أسرة يحدث فيها صراع

دائم بين الأب والأم، حيث يُستخدم الطفل كوسيط غير مباشر، فكل طرف يطلب منه إيصال رسائل للطرف الآخر. هنا لا يكون الطفل "طرفًا محايدًا"، بل يصبح جزءًا من دائرة التفاعل، مما قد ينعكس عليه في شكل قلق أو اضطراب سلوكي.

وتشير الدراسات إلى أن أنماط الاتصال الأسري، مثل الاتصال السلطوي أو الاتصال الغامض أو الاتصال المتناقض، تلعب دورًا مهمًا في تشكيل الصحة النفسية لأفراد الأسرة (Nichols & Davis, 2020).

3.2. استحالة عدم الاتصال

يُعد مبدأ استحالة عدم الاتصال من المبادئ الأساسية التي قدمها فانتسلافيك وزملاؤه، حيث ينص على أن الإنسان لا يمكنه الامتناع عن التواصل، لأن كل سلوك يصدر عن الفرد يحمل دلالة اتصالية حتى وإن لم يكن مقصودًا. (Watzlawick et al., 1967) على سبيل المثال، عندما يدخل شخص إلى المنزل ولا يرد على التحية ويكتفي بالصمت وتجنب النظر، فإن هذا الصمت لا يُفهم كغياب للاتصال، بل يُفسّر على أنه رسالة تحمل معنى مثل: الغضب، الانزعاج، أو عدم الرغبة في التفاعل.

فالصمت، أو الانسحاب، أو تعبيرات الوجه، كلها تُعد رسائل اتصالية يتم تفسيرها داخل السياق العلائقي. ويؤكد هذا المبدأ أن الاتصال يحدث باستمرار داخل العلاقات الإنسانية، مما يجعل تحليل التفاعل يتطلب الانتباه إلى السلوكيات غير اللفظية بقدر الاهتمام بالكلام المنطوق.

كما يبرز هذا المبدأ أهمية فهم الرسائل الضمنية في العلاقات الأسرية والعلاجية، حيث قد تحمل هذه الرسائل دلالات نفسية عميقة.

4.2. المستويان الرقمي والتناظري في الاتصال

ميزت النظرية النسقية بين مستويين أساسيين للاتصال:

أ. المستوى الرقمي

يشير إلى الاتصال اللفظي الذي يعتمد على اللغة والكلمات، حيث يتم نقل المعلومات بصورة مباشرة ومنظمة. ويتميز هذا المستوى بالدقة والوضوح، لكنه قد يكون محدودًا في التعبير عن الجوانب الانفعالية (Watzlawick et al., 1967).

ب. المستوى التناظري

يشير إلى الاتصال غير اللفظي، مثل تعبيرات الوجه، ونبرة الصوت، والإيماءات الجسدية، ويُعد هذا المستوى أكثر قدرة على نقل المعاني الانفعالية والعلاقاتية. وقد يحدث التوتر الاتصالي عندما يكون هناك تناقض بين المستوى الرقمي والتناظري، حيث قد تحمل الكلمات رسالة مختلفة عن الرسائل غير اللفظية. فقد تقول الأم لطفلها: "أنا لست غاضبة منك"، لكن نبرة صوتها الحادة وتعبير وجهها المشدود قد يوصلان رسالة مختلفة تمامًا للطفل، فيشعر بالخوف رغم الكلمات المطمئنة.

ويُعد تحليل العلاقة بين هذين المستويين من الأدوات الأساسية لفهم التفاعل الأسري والعلاجي.

3. التطبيقات العيادية لنظرية الاتصال النسقي

1.3. العلاج الأسري

يُعد العلاج الأسري من أهم التطبيقات العملية للنظرية النسقية، حيث يركز على دراسة أنماط التفاعل داخل الأسرة بدلاً من التركيز على الفرد فقط. ويهدف هذا العلاج إلى تعديل أنماط الاتصال المختلفة وإعادة تنظيم العلاقات داخل النسق الأسري. (Minuchin, 1974) وفي الممارسة العيادية، قد يلاحظ المعالج أن مشكلة الطفل ليست معزولة، بل ترتبط بتوتر دائم بين الوالدين، حيث يصبح الطفل "ساحة تعبير غير مباشر" عن هذا التوتر.

ويعمل المعالج الأسري على مساعدة أفراد الأسرة في إدراك أنماط التفاعل المتكررة التي تسهم في استمرار المشكلة النفسية، كما يساعدهم على تطوير أنماط تواصل أكثر وضوحًا ومرونة.

وقد أثبتت الدراسات فعالية العلاج الأسري في علاج العديد من الاضطرابات النفسية، مثل اضطرابات السلوك لدى الأطفال، واضطرابات الأكل، وبعض الاضطرابات الانفعالية.

2.3. تحليل أنماط التفاعل داخل الأسرة

يركز التدخل النسقي على تحليل أنماط الاتصال المتكررة بين أفراد الأسرة، مثل أنماط السيطرة أو التحالفات أو الصراعات الخفية. ويستخدم المعالج تقنيات متنوعة للكشف عن هذه الأنماط، مثل الملاحظة التفاعلية وإعادة صياغة الرسائل الاتصالية. (Nichols & Davis, 2020) وغالبًا ما يصف أفراد الأسرة الجلسة العلاجية بعبارات مثل: "أول مرة نرى كيف نتحدث مع بعضنا دون أن نقصد ذلك"، وهو ما يعكس كشف الأنماط غير الواعية للتواصل.

كما يسعى المعالج إلى مساعدة الأسرة على تطوير أنماط اتصال قائمة على الوضوح والتوازن في توزيع الأدوار، مما يساهم في تحسين التكيف النفسي لأفراد الأسرة.

ويُعد تحليل المستويات الضمنية للاتصال من الأدوات الأساسية في هذا النوع من التدخل، حيث يساعد على كشف التناقضات الاتصالية التي قد تسهم في استمرار الصراعات الأسرية.

4. القيمة العلمية لنظرية الاتصال النسقي

أسهمت النظرية النسقية في تقديم تصور شامل للاتصال الإنساني من خلال التركيز على العلاقات التفاعلية والسياق الاجتماعي للسلوك. كما أدت إلى تطوير العديد من المداخل العلاجية التي تعتمد على تحليل العلاقات الأسرية والاجتماعية.

ورغم الانتقادات التي وُجّهت إلى هذه المقاربة بسبب صعوبة اختبار بعض مفاهيمها تجريبيًا، إلا أنها ما زالت تشكل أحد الأسس النظرية المهمة في العلاج الأسري والعلاج النسقي المعاصر.

5. خلاصة المحاضرة:

تُقدّم نظرية الاتصال النسقي تصورًا مختلفًا للاتصال الإنساني، حيث تنتقل من فهمه كسلوك فردي خطي إلى اعتباره عملية تفاعلية دائرية تحدث داخل أنساق اجتماعية مترابطة، خاصة النسق الأسري. وقد بلورت هذا التصور مدرسة بالو ألتو من خلال أعمال غريغوري باتسون وبول فاتسلافيك، حيث تم التركيز على أن السلوك لا يُفهم إلا داخل السياق العلاقي الذي يحدث فيه.

تقوم النظرية على عدة مبادئ أساسية، أهمها:

- استحالة عدم الاتصال: كل سلوك يحمل دلالة اتصالية حتى الصمت .
- الاتصال الرقمي والتناظري: التمييز بين اللغة اللفظية والرسائل غير اللفظية .
- الدائرة التفاعلية: الاتصال عملية تبادلية تؤثر فيها الأطراف على بعضها البعض بشكل مستمر .

كما تؤكد أن الأسرة تُعد نسقًا تفاعليًا، وأن الاضطرابات النفسية قد تكون نتيجة اختلال في أنماط الاتصال داخل هذا النسق وليس فقط خللاً فرديًا. لذلك فإن الأعراض النفسية قد تؤدي وظيفة تنظيمية داخل الأسرة.

على المستوى العيادي، يركز العلاج النسقي على:

- تحليل أنماط التفاعل الأسري
- تعديل الرسائل الاتصالية المختلفة
- إعادة تنظيم العلاقات داخل النسق

ومن هذا المنظور، لا يمكن فهم الإنسان داخل العلاقات من خلال ما يقوله فقط، بل من خلال ما يحدث بينه وبين الآخرين باستمرار. فالعلاقات الإنسانية ليست خطأ مستقيمًا يبدأ برسالة وينتهي برد، بل هي دائرة مستمرة من التأثير المتبادل، حيث يكون كل سلوك سببًا ونتيجة في الوقت نفسه. وقد نعيش أحيانًا داخل أنماط تواصل متكررة دون أن ننتبه إليها، لكنها تشكل طريقة تفكيرنا وشعورنا بأنفسنا وبالآخرين.

6. تمرين في شكل دراسة حالة تقييمية لقياس مدى تحقق اهداف المحاضرة

دراسة حالة من المنظور النسقي: المعطيات العامة

أسرة مكونة من خمسة أفراد:

- الأب (48 سنة): موظف إداري، صارم في التعامل، قليل الحوار داخل الأسرة .
- الأم (45 سنة): ربة بيت، قلقة، تميل إلى التدخل في شؤون الأبناء بشكل مفرط .
- الابن الأكبر (20 سنة): طالب جامعي، انعزالي، يقضي وقتًا طويلًا في غرفته .
- الابنة الوسطى (16 سنة): تعاني من نوبات غضب متكررة وتراجع دراسي .
- الابن الأصغر (10 سنوات): طفل هادئ لكنه يعاني من تبول ليلي متكرر .

سبب الاحالة:

تمت إحالة الحالة إلى العيادة النفسية بسبب:

- مشاكل سلوكية عند الابنة (الغضب والعدوان اللفظي داخل البيت) .
- تدهور العلاقة بين الأب والأبناء .
- قلق الأم المستمر وشعورها بأنها "غير مسموعة داخل الأسرة" .
- أعراض جسدية عند الابن الأصغر (تبول ليلي دون سبب عضوي) .

ملاحظات أولية أثناء مقابلة الأسرة:

- الأب يتحدث بصوت منخفض لكنه حاسم، ويقطع الحوار بسرعة .
- الأم تتكلم كثيرًا، وتفسر كل مشكل على أنه نتيجة قسوة الأب .
- الابنة تقاطع الحديث عدة مرات وتقول: (ما كاش واحد يفهمني) .
- الابن الأكبر يتجنب النظر ويكتفي بإجابات قصيرة .
- التفاعل العام يتسم بالتوتر، مقاطعات متكررة، وصعوبة في الاستماع المتبادل .

7. توجيهات للمساعدة على تحليل أولي وفق النظرية النسقية

الأسرة تعمل كـ نسق مغلق نسبيًا مع ضعف في التواصل الواضح .
وجود خلل في القواعد التواصلية :

- الأب = سلطة/أوامر (اتصال رقمي مباشر)
- الأم = رسائل انفعالية وقلق (اتصال تناظري مرتفع)

وجود تعارض بين الرسائل الرقمية والتناظرية داخل التفاعل .

أعراض الابنة والابن الأصغر قد تُفهم كـ وظيفة تنظيمية داخل النسق (تخفيف التوتر الزوجي غير المباشر).

فرضية علاجية أولية:

المشكلات ليست فردية، بل ناتجة عن:

- اضطراب في أنماط الاتصال داخل الأسرة

- ضعف في التفاعل العاطفي المباشر
- غياب قواعد تواصل واضحة ومرنة

المهام التطبيقية المطلوبة:

1. حدّد أنماط الاتصال داخل هذه الأسرة (رقمي/تناظري) .
2. اشرح كيف ينسجم مبدأ استحالة عدم الاتصال مع سلوك كل فرد .
3. حلّل دور الابنة والابن الأصغر داخل النسق الأسري (وظيفيًا) .
4. اقترح تدخلًا علاجيًا نسقيًا أوليًا لتعديل أنماط التفاعل داخل الأسرة .
5. حدّد أين يظهر "سوء الاتصال" داخل النظام الأسري .
6. صمّم جلسة إرشاد أسري قصيرة (هدف + خطوات + أسلوب تفاعل المعالج) .

8. خاتمة عامة

في ختام هذه المطبوعة العلمية حول سيكولوجية الاتصال، يتّضح لنا أن الاتصال ليس مجرد عملية تقنية لنقل الرسائل، ولا نشاطًا لغويًا عابرًا بين الأفراد، بل هو عملية نفسية-اجتماعية معقّدة تتداخل فيها الأبعاد المعرفية والانفعالية والسلوكية، وتتشابك ضمن سياقات نفسية وثقافية واجتماعية تمنحها معناها الحقيقي.

لقد سعينا من خلال هذه المحاضرات إلى الانتقال بالطالب من الفهم السطحي للاتصال بوصفه تبادلًا للمعلومات، إلى إدراكه كعملية دينامية لبناء المعنى والعلاقات. فحلّلنا عناصر العملية الاتصالية من مرسل ومستقبل ورسالة وقناة وتغذية راجعة، وبينّا أن نجاح الاتصال لا يتحقق إلا بتكامل هذه العناصر في إطار من الوعي النفسي بالسياق وبالذات وبالأخر. كما توقفنا عند الأبعاد المعرفية للاتصال من حيث الإدراك والتفسير، والأبعاد الانفعالية التي قد تعزز الفهم أو تشوّهه، والأبعاد السلوكية التي تتجلى في التعبير اللفظي وغير اللفظي.

وتبيّن أن جودة التواصل الإنساني لا تقاس بعدد الرسائل المتبادلة، بل بعمق الفهم المتحقق، وبقدرة الأطراف على بناء معنى مشترك داخل علاقة قائمة على الإصغاء، والاحترام، والتعاطف. ومن هنا تتجلى أهمية هذا المقياس بالنسبة لطلبة علم النفس، ولا سيما في مسارهم الأكاديمي والمهني، إذ إن

الممارسة النفسية - سواء في المجال العيادي أو التربوي أو الاجتماعي - تقوم في جوهرها على مهارات تواصلية دقيقة، تتطلب وعياً بالبنية النفسية للذات والآخر.

إن إتقان مهارات الاتصال ليس كفاءة إضافية فحسب، بل هو أساس في بناء العلاقة المهنية، وفي فهم السلوك الإنساني، وفي تحليل الصعوبات النفسية والاجتماعية التي قد يكون أصلها تعثراً في التواصل أو خللاً في إدراك الرسائل وتأويلها. ولذلك فإن هذه المطبوعة لا تُختتم باعتبارها نهاية لمسار تعليمي، بل بداية لوعي نقدي جديد يمكّن الطالب من قراءة المواقف الاتصالية قراءة نفسية تحليلية، ومن تطوير كفاءاته التواصلية في حياته الشخصية والأكاديمية والمهنية. وعليه، يبقى الهدف الأسمى من دراسة سيكولوجية الاتصال هو الانتقال من مجرد "الاتصال" إلى "التواصل"، ومن نقل المعنى إلى بنائه داخل علاقة إنسانية واعية ومسؤولة، تُسهم في تحقيق التوازن النفسي، وتعزيز الفهم المتبادل، وبناء مجتمع يقوم على الحوار والاحترام والتفاعل الإيجابي.

قائمة المراجع

- أبو جادو، صالح محمد. (2015). *علم النفس الاجتماعي*. عمان: دار المسيرة.
- أبو حطب فؤاد، وصادق أحمد عبد الرحمن. (2010). *مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية*. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- حسانين محمد حسن. (2013). *الاتصال التربوي: أسسه، أنواعه، مهاراته*. القاهرة: دار الفكر العربي.
- حسن أمانى. (2015). دور الاتصال في جودة التفاعل النفسي بين الأفراد. *مجلة العلوم النفسية والاجتماعية*، 10(2)، 45-62.
- سناء محمد سليمان. (2014). *سيكولوجية الاتصال الانساني و مهاراته*. ط1. القاهرة: عالم الكتب.
- صالح قاسم حسين. (2016). *سيكولوجية اللغة و الاتصال*. عمان: دار غيداء للنشر و التوزيع.
- عبد الرحمن سعد. (2014). *سيكولوجية الاتصال*. القاهرة: عالم الكتب.
- Adler, R. B., Rodman, G., & du Pré, A. (2016). *Understanding human communication* (13th ed.). New York, NY: Oxford University Press.
- Adler, R. B., Rodman, G., & du Pré, A. (2017). *Looking out, looking in* (14th ed.). Boston, MA : Cengage Learning.

- Ainsworth, M. D. S., Blehar, M. C., Waters, E., & Wall, S. (1978). *Patterns of attachment: A psychological study of the strange situation*. Lawrence Erlbaum.
- Allport, G. W. (1935). Attitudes. In C. Murchison (Ed.), *A handbook of social psychology* (pp. 798–844). Worcester, MA: Clark University Press.
- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5th ed.). Washington, DC: Author.
- Angus, L. E., & McLeod, J. (2004). *The handbook of narrative and psychotherapy: Practice, theory, and research*. Sage.
- Argyle, M. (1988). *Bodily communication* (2nd ed.). London, UK: Methuen.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Prentice-Hall.
- Barnlund, D. C. (1970). *A transactional model of communication*. In K. K. Sereno & C. D. Mortensen (Eds.), *Foundations of communication theory* (pp. 83–102). Harper & Row.
- Bateson, G. (1972). *Steps to an ecology of mind*. University of Chicago Press.
- Beck, A. T. (1976). *Cognitive therapy and the emotional disorders*. International Universities Press.
- Beck, J. S. (2011). *Cognitive behavior therapy: Basics and beyond* (2nd ed.). Guilford Press.
- Bellack, A. S., Mueser, K. T., Gingerich, S., & Agresta, J. (2004). *Social skills training for schizophrenia: A step-by-step guide*. Guilford Press.
- Berko, R. M., Wolvin, A. D., & Wolvin, D. R. (2016). *Communicating: A social and career focus* (12th ed.). Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication: An introduction to theory and practice*. New York, NY : Holt, Rinehart and Winston.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism: Perspective and method*. University of California Press.
- Bowlby, J. (1969). *Attachment and loss: Vol. 1. Attachment*. Basic Books.
- Bowlby, J. (1982). *Attachment and loss: Vol. 1. Attachment* (2nd ed.). Basic Books. (Original work published 1969)
- Cain, D. J. (2010). *Person-centered psychotherapies*. American Psychological Association.
- Charon, J. M. (2010). *Symbolic interactionism: An introduction, an interpretation, an integration* (10th ed.). Prentice Hall.
- Cialdini, R. B. (2007). *Influence: The psychology of persuasion* (Rev. ed.). New York, NY: Harper Business.
- Clark, D. A., & Beck, A. T. (2010). *Cognitive therapy of anxiety disorders: Science and practice*. Guilford Press.
- Cooley, C. H. (1902). *Human nature and the social order*. Scribner.

- DeVito, J. A. (2019). *The interpersonal communication book* (15th ed.). New York, NY: Pearson.
- Ekman, P. (1992). *An argument for basic emotions*. *Cognition & Emotion*, 6(3–4), 169–200.
- Elliott, R., Bohart, A. C., Watson, J. C., & Greenberg, L. S. (2011). Empathy. *Psychotherapy*, 48(1), 43–49.
- Eysenck, M. W., & Keane, M. T. (2015). *Cognitive psychology: A student's handbook* (7th ed.). Psychology Press.
- Fiske, S. T. (2018). *Social beings: Core motives in social psychology* (4th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Fiske, S. T., & Taylor, S. E. (2013). *Social cognition: From brains to culture* (2nd ed.). Sage.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York, NY: Doubleday Anchor Books.
- Goldstein, E. B. (2014). *Sensation and perception* (9th ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- Gross, J. J. (2015). *Emotion regulation: Current status and future prospects*. *Psychological Inquiry*, 26(1), 1–26.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. New York, NY: Anchor Books.
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L. (1994). *Emotional contagion*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. Wiley.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. New York, NY: Farrar, Straus and Giroux.
- Kazdin, A. E. (2013). *Behavior modification in applied settings* (7th ed.). Waveland Press.
- Main, M., & Solomon, J. (1986). Discovery of an insecure disorganized/disoriented attachment pattern. In T. B. Brazelton & M. W. Yogman (Eds.), *Affective development in infancy* (pp. 95–124). Ablex.
- McClelland, D. C. (1987). *Human motivation*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self, and society*. University of Chicago Press.
- Minuchin, S. (1974). *Families and family therapy*. Harvard University Press.
- Myers, D. G. (2014). *Social psychology* (11th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Neisser, U. (1967). *Cognitive psychology*. Appleton-Century-Crofts.
- Nichols, M. P., & Davis, S. D. (2020). *Family therapy: Concepts and methods* (12th ed.). Pearson.
- Norcross, J. C., & Lambert, M. J. (2018). *Psychotherapy relationships that work*. Oxford University Press.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). *Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change*. New York, NY: Springer.

- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). *Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change*. New York, NY: Springer.
- Rogers, C. R. (1951). *Client-centered therapy: Its current practice, implications, and theory*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95–103.
- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Rosenthal, R., & Jacobson, L. (1968). *Pygmalion in the classroom*. Holt, Rinehart & Winston.
- Samovar, L. A., Porter, R. E., McDaniel, E. R., & Roy, C. S. (2017). *Communication between cultures* (9th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
- Schore, A. N. (2001). Effects of early relational trauma on right brain development, affect regulation, and infant mental health. *Infant Mental Health Journal*, 22(1–2), 201–269.
- Schramm, W. (1954). *How communication works*. In W. Schramm (Ed.), *The process and effects of mass communication* (pp. 3–26). University of Illinois Press.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. Urbana, IL: University of Illinois Press.
- Siegel, D. J. (2012). *The developing mind: How relationships and the brain interact to shape who we are* (2nd ed.). Guilford Press.
- Skinner, B. F. (1953). *Science and human behavior*. Macmillan.
- Skinner, B. F. (1957). *Verbal behavior*. Appleton-Century-Crofts.
- Stern, D. N. (1985). *The interpersonal world of the infant*. Basic Books.
- Trevarthen, C. (1979). Communication and cooperation in early infancy: A description of primary intersubjectivity. In M. Bullowa (Ed.), *Before speech* (pp. 321–347). Cambridge University Press.
- Vygotsky, L. S. (1986). *Thought and language*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Watson, J. B. (1913). Psychology as the behaviorist views it. *Psychological Review*, 20(2), 158–177.
- Watzlawick, P., Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication*. Norton.
- Wertheimer, M. (1923). *Laws of organization in perceptual forms*. *Psychologische Forschung*, 4, 301–350.
- White, M., & Epston, D. (1990). *Narrative means to therapeutic ends*. Norton.
- Winnicott, D. W. (1965). *The maturational processes and the facilitating environment*. Hogarth Press.
- Young, J. E. (2003). *Cognitive therapy for personality disorders: A schema-focused approach* (2nd ed.). Professional Resource Press.
- Young, J. E., Klosko, J. S., & Weishaar, M. E. (2003). *Schema therapy: A practitioner's guide*. Guilford Press.

- Hepper, P. G. (1996). Fetuses and newborns: An introduction to the developmental science. *MacKeith Press*.
- Querleu, D., Renard, X., Versyp, F., Paris-Longchamp, C., & Crepin, G. (1988). Auditory fetal response to maternal voice and to stranger's voice. *Early Human Development*, 18(1), 23–30.
- Peña, M., Mehler, J., Nespor, M., & Bonatti, L. L. (2010). Language acquisition in the womb: A possible re-examination of newborns' preferences. *Cognition*, 114(1), 98–107.