وسائل الاتصال المختلفة وتأثيراتها النفسية على الفرد والمجتمع ..رؤية سيكولوجية –

د. بلعسلة فتيحة

المدرسة العليا للأساتذة –بوزريعة

ملخّص :

تعتبر عملية الإتصال بين البشر عملية أساسية، نحسّ ونفهم من خلالها بيئتنا، بما فيها من أناس وأشياء، ويستلزم ذلك القدرة على التعامل معهم، ويبقى الفرد هو المحور الأساسي الذي تدور حوله وبواسطته عملية الاتصال .ويحقق التواصل مهمته من خلال عمليتين رئيسيتين هما: زيادة قدرة الأفراد على التوافق المتبادل ، و زيادة قدرة الفرد على الاندماج ضمن الجماعة.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مختلف وسائل الاتصال من وجهة نظر علم النفس وعلم النفس الاجتماعي، و التي بإمكانها تحقيق تواصل ناجح ،وإشباع رغبة الفرد في المعرفة من جهة ،وإكسابه ثقافة التواصل اللازمة لتحقيق التفاعل الاجتماعي المطلوب بين الأفراد وبين الشعوب، من جهة أخرى من خلال الخوض في وسائل الاتصال المختلفة على اعتبار أن الفرد يتأثر بوسائل الاتصال من حيث طريقة تفسيره، أو استجابته لتأثير معين ،وتعديله لسلوكه تبعا لمحتوى الاتصال ،بما فيه من تغيير الاتجاه ،الدعاية، الإشهار

والعلاقات العامة ضمن سيكولوجية خاصة تحددها معطيات مختلفة.

Résumé :

L'étude porte sur le thème de la communication par le biais de divers moyens, elle vise à identifier les différents modes de communication du point de vue de la psychologie et de la psychologie sociale, qui peuvent parvenir à une communication réussie, et satisfaire le désir de connaissance chez l'individu d'une part, et améliorer sa culture de communication nécessaire pour atteindre les résultats souhaités entre les individus et les peuples , d'autre part. et de modifier son comportement en fonction du contenu de la communication, Y compris le changement de direction, de la publicité, de la publicité et des relations publiques .

مقدمة:

إن عملية الاتصال بين البشر عملية أساسية نحس ونفهم من خلالها بيئتنا، بما فيها من أناس ونضفي عليها معان معينة،ويتأتى تبعا لذلك أن نكون قادرين على التعامل معهم،أي نؤثر فيهم و نتأثر بهم ،وهذا كله عن طريق عملية الاتصال والتواصل. ويبقى الفرد المحور الأساسي الذي يدور من حوله وبواسطته كل ما يتم من عمليات اتصالية التي تتطلب عمليات نفسية مختلفة حتى تتفق مع مكونات شخصية الفرد، وتتفق مع طابع الشخصية والمجال النفسي الذي يوجد فيه الفرد والجماعة .

ولإنجاح عملية التواصل بين أفراد المجتمع ،لابد من توفر مهارات اتصالية مثل التفكير والكلام والاستماع والمشاهدة، والكتابة والقراءة والفهم والتحليل، لتساعد على إنتاج رسالة اتصالية مناسبة،فقوة عناصر الاتصال من مرسل ورسالة ومستقبل واستجابة وتأثير، والتحامها مع بعضها البعض يعطينا اتصالا مؤثرا وناجحا.

يزخر مجال الاتصال أو التواصل بعدة استراتيجيات وأنماط ،أظهرت مختلف الدراسات النفسية مدى تأثيرها على الفرد والمجتمع من حيث تفسيره لها واستجابته لها، ومن ثمّ إحداث تغيير في مجموع سلوكياته تبعا لمحتوى الاتصال .ونجد منها في مجال الاتصال والتواصل أساليب الدعاية و الإعلان ،تغيير الاتجاه، ،العلاقات العامة. وهي الأنماط التي نتناولها في الدراسة الحالية بالشرح والتفسير، بالنظر إلى علاقتها بشخصية الفرد من حيث تأثيرها على نفسيته من جهة، وإمكانية التغيير من سلوكا ته من جهة أخرى، وتحقيق تكيف الفرد مع البيئة الخارجية، مع المجتمع ،ومع مختلف التطورات التي تشهدها مختلف المجتمعات الحديثة ،ومن حيث توظيفها لمختلف الأساليب النفسية ومبادئي علم النفس ،والتي ترتكز على معرفة خصائص شخصية الفرد ومكوناته المعرفية .

1-عملية الإتصال

- **مفهوم الإتصال:**

يعتبر الاتصال عملية تفاعل اجتماعي يهدف إلى تقوية العلاقات الاجتماعية في المجتمع عن طريق تبادل المعلومات والأفكار ،والمشاعر التي تؤدي إلى التفاهم والتعاطف أو التباغض **(إبراهيم أبو عرقوب 1993: 17).**

ويرى "وارن " "H.C Warren" أن مفهوم الاتصال يشير إلى نقل انطباع أو تأثير من منطقة إلى أخرى دون نقل فعلي لمادة ما ،أو إلى نقل انطباعات من البيئة إلى الكائن، أو العكس أو من فرد إلى آخر، وفي سياق آخر يرى الباحثين أن الاتصال أو التواصل بمعناه العام و البسيط يقوم على نقل أو تبادل المعلومات بين أطراف مؤثرة ومتأثرة ،على نحو يقصد به ويترتب عليه تغيير في المواقف أو السلوك(**مجدي احمد ،2008: 22**).

إذن، الاتصال أو التواصل هو العملية التي يمكن بواسطتها نقل آثار الغير التي تحدث في إحدى مناطق المجال السلوكي إلى منطقة أخرى.وهي عملية اجتماعية بالدرجة الأولى، فهي تتصل بعلاقة الفرد بالآخرين لتبادل المصالح المشتركة ،ومنها تحقيق مستوى من التواصل داخل المجتمع.

وتعتبر عملية الاتصال عملية ديناميكية ،فنحن نتأثر بالرسائل الاتصالية الواصلة إلينا فنغير معلوماتنا واتجاهاتنا وسلوكنا،وفي المقابل فإننا نؤثر في الناس بالاستجابة لهم وتبادل الرسائل الاتصالية معهم بهدف التأثير على معلوماتهم واتجاهاتهم وسلوكهم ،فعملية الاتصال بصفتها عملية تفاعل اجتماعي، تمكننا من التأثير في الناس والتأثر بهم ،مما يمكننا أن نغير من أنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة ، وهي كذلك عملية مستمرة ،فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا ، وهي عملية معقدة لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال (**إبراهيم أبو عرقوب 1993،ص ص50-51**) مما يخلق عملية تواصلية ذات أهداف ووسائل معينة.

ويعرّف "**ليلاند براون** "**Leland Brown**" الاتصال بأنه نقل وتلقي الحقائق والآراء والشعور والاتجاهات، والإحساس وطرق الأداء، والأفكار بواسطة رموز من شخص إلى آخر،وأن هدف الاتصال هو أداء العمل المقصود مع خلق شعور وإحساس بأهمية الأداء (**عطوف محمود ياسين،1981: 240**)

نلاحظ من مختلف التعاريف أن الاتصال إجراء يتم لتبادل الفهم بين الكائنات البشرية، و ضرورة اجتماعية تسمح بتواصل الأفراد فيما بينهم .وبما أن الإنسان كائن اجتماعي اتصالي فانه لا يستطيع العيش في معزل عن المجتمع ،فالعزلة تعني العقاب والمرض النفسي الذي قد يؤدي به إلى سوء التوافق النفسي والاجتماعي، ومن ثم ظهور أعراض على شكل سلوكيات مضادة للمجتمع.

ويميل العلماء السلوكيين على تغليب النظرة الآلية لمفهوم الاتصال على أساس مضاهاته للمعلومات التي تجري في آلة تشغيل المعلومات، فيرون أن (الحدث الاتصالي)يتضمن مصدرا أو شخصا مرسلا ينقل إشارة أو رسالة من خلال قناة إلى المكان المقصود، أو الشخص المستقبل ، بينما يركز علماء النفس الاجتماعي على أهمية (التفاعل والسياق الذي تحدث به الاتصالات) ويساعد الاتصال في الوصول إلى وحدة في التفكير، وظهور للسلوك التعاوني، وحين تكون وسائل الاتصال سليمة، فإنها تؤدي بالفرد إلى الإحساس بالانتماء إلى الجماعة. ويلعب الاتصال دورا جوهريا في أي جماعة لحل المشكلات واتخاذ القرارات بصورة جماعية **(نفس المرجع السابق).**

- **كيف تتم عملية الإتصال ؟**

قسم علماء النفس الاجتماعي عمليات الاتصال في الإنسان إلى خمس عمليات وهي :

1- الإحساس وجمع المعلومات:ويتم على مستواها استقبال المعلومات.

2- تخزين المعلومات: ويتم على مستوى الذاكرة، والتذكر عملية ارتباط بين الخبرة والمفهوم بكلمات.

3- تفسير المعلومات :يتم تقييم المعلومات في ضوء الإطار المرجعي لاتجاهاتنا، ليتقرر ما إذا كانت تتعارض أو تنسجم مع موقفنا.

4- الاستدعاء و التذكر:تتوقف القدرة على الاتصال على القدرة على استدعاء أفكار معينة وتحويلها إلى سلوك ظاهر.

5- عملية التحويل :هي مرحلة ظاهرة للعيان أمام الناس،ليتعرف الآخرون على رغباتنا وهويتنا من خلال تعبيرنا، وهي خاضعة لنقدهم **(عطوف محمود ياسين،1981،ص ص 243 -244).**

ومن جهتهم يرى الباحثون في هذا المجال، أن عملية التواصل تتم على درجات متفاوتة وتتحدد الدرجة التي يتم بها على أسس ثلاث:أنواع العمليات القائمة بتحقيق التواصل(لغة الألفاظ أو لغة الإشارة) ، خصائص المناطق المتواصلة والحدود الفاصلة بين تلك المناطق.

وبناء على ذلك يمكن القول بان التواصل شرط أساسي لتحقيق التكيف المتبادل داخل أي نظام، ويستدل على تحقيق هذا التكيف بحدوث الاتزان داخل النظام **(مجدي احمد ،2008: 22).**

ويلاحظ مما سبق أن عملية الاتصال ترتكز على عنصرين هامين هما **الإنسان** كمرسل ومستقبل، و ما يتميز به من تنظيم بنيوي وظيفي، ومن خصائص معرفية ونفسية ،و**الرسالة** وما تحمله من خصائص لتحقق في الأخير التواصل مع الآخرين .

- **أهداف عملية الإتصال :** تهدف عملية الاتصال إلى تغيير في المعلومات والذي يتم عن طريق:

-تزويد الآخر(المستقبل)بمعلومات صحيحة وصادقة، جديدة إضافية لم يطلع عليها أو يعرفها من قبل عن الفكرة أو الموضوع أو الشخص مدار البحث، و تمكنه من إثراء معلوماته وتجديدها وتوسيع أفاقه و اتخاذ القرارات الصائبة، والسلوك السوي يساعده على التكيف مع نفسه ومجتمعه وبيئته **(ابراهيم ابو عرقوب ، 1993 : 44)**

-تصحيح معلومات أو مفاهيم أو أفكار خاطئة لتجنب إرباك المستقبل وتوليد الشك لديه، الأمر الذي قد يؤدي إلى سوء الفهم للأفكار والأشخاص والأمور وبالتالي تؤدي إلى قرارات خاطئة وسلوك خاطئ .

-تعديل أو تغيير السلوك العلني للمُستقبل، فالهدف هنا هو إقناع الشخص بالتخلي عن السلوك السلبي أو الخاطئ، وتبني السلوك الايجابي أو الصحيح الذي قصده المصدر **(إبراهيم أبو عرقوب،1993،ص ص 44 -48).**

2-عملية الاتصال وآثارها النفسية و الاجتماعية على الفرد والمجتمع:

يعمل الاتصال على تطوير وتقوية العلاقات الإنسانية في المجتمع ،وبالتالي التماسك والترابط والتواصل بين الأفراد والجماعات والمؤسسات الاجتماعية.

ويعتبر الفرد المحور الأساسي الذي يدور من حوله وبواسطته كل ما يتم في المجتمع الإنساني من عمليات اتصالية : فالإنسان يتصل بذاته ويتصل بغيره، فالتواصل شرط أساسي لتحقيق التكيف النفسي للفرد داخل الجماعة، ويُستدل على تحقيق هذا التكيف بحدوث الاتزان داخل المجتمع**(مجدي احمد 2008: 22).**

ومما لاشك فيه أن التعرض لسيكولوجية الاتصال والتواصل، ينطلق من مبدأ الإشارة إلى الشخصية ومكوناتها،من جهة، والتوافق النفسي الاجتماعي من جهة

أخرى. فالتواصل يتم أساسا من خلال شخصية الفرد ،وما ينظمها من مكونات مختلفة سواء كانت تلك الشخصية :شخصية المُرسل أو المُستقبل، أو بمعنى آخر أن الاستجابة أو التأثر بعملية الاتصال، إنما يتم أساسا من خلال العوامل النفسية التي تؤثر على سلوك الفرد واستجابته، ومن أهمها الشخصية **(مجدي احمد ،2008: 76)**

لقد أجريت عدة بحوث تناولت عملية التواصل وأثارها النفسية الاجتماعية من عدة جوانب، وكلها تبرز مدى أهميتها في تحقيق الاتزان داخل الجماعة على أساس الحد الأدنى من التوترات،ولقد أوضحت هذه الدراسات، الآثار المختلفة للتواصل بين أعضاء الجماعة والتي

يمكن حصرها في عملية تحقيق التقارب الذهني ، تنميط الاتجاهات، زيادة اندماج الشخص في الجماعة و ازدياد كفاءة التفكير بزيادة موضوعيته نتيجة انخفاض نسبة العوامل الشخصية

مع زيادة تمكين الأعضاء من التوافق المتبادل في مستويات الشخصية المختلفة **(مجدي احمد ،2008 :25).**

وعليه يحقق التواصل مهمته من خلال عمليتين رئيسيتين هما:زيادة قدرة الأفراد على التوافق المتبادل ،والزيادة من درجة اندماج الذوات في (النحن)**(مجدي احمد، 2008: 24).**

تعمل عملية الاتصال بين الأفراد داخل المجتمع على تغيير البناء المعرفي للإنسان، وبالتالي تعديل سلوكه تبعا لمحتوى الاتصال بما فيه من :الدعاية والإعلان ، تغيير الاتجاه و العلاقات العامة، ضمن سيكولوجية تحددها معطيات مختلفة ،يرجع جزء كبير منها إلى شخصية الفرد،مدى استجابته للتأثيرات المختلفة،مدى القدرة على التأثير على بناءه المعرفي، وبالتالي إحداث تأثير على سلوكه فيما بعد ،وهنا تكمن أهمية النظر في أنماط الاتصال المختلفة وأثارها النفسية والاجتماعية، خاصة مع كثرة هذه الأنماط وتنوعها مع ظهور التكنولوجيات الحديثة من جهة،وميل الإنسان إلى كل ما هو جديد ،وخاصة الميل إلى الاستعمال المفرط لهذه التكنولوجيات بغرض تحقيق الرفاهية والراحة النفسية ،والمتعة من جهة أخرى ،ومع ما قد ينتج عنه من تغيير في السلوك.

3- سيكولوجية العلاقات العامة:

تعرف العلاقات العامة بكونها مهمة إدارية تعتمد على جميع أشكال الاتصال المتاحة من الاتصال الشخصي إلى الاتصال الجماهيري، وهي احد النشاطات الهامة التي برزت في القرن العشرين، لتكون ضمن الفعاليات التي تسهم وسائل الإعلام الجماهيري في تنفيذها. وتشمل العلاقات العامة مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها الإدارة في المؤسسة، مثل التعرف على اتجاهات الجمهور التي تؤثر على عمل المؤسسة، والعلاقات الإنسانية فيها، وصورة المؤسسة لدى الجمهور وقياس اتجاهات الجمهور حول سياسات المؤسسة وإنتاجها وخدماتها.**(صالح أبو إصبع،1999،ص ص 235-236).**

وتعتبر العلاقات العامة مجموعة الجهود المقصودة المستمرة والمخططة التي تقوم بها إدارة المؤسسة، وتهدف إلى الوصول إلى تفاهم متبادل وعلاقات سليمة بين المؤسسة والجمهور خدمة لأهدافها.

ومن اشمل التعريفات ذلك التعريف الذي قدمه د.**ريكس هارلو Rex Harlow** عام 1976 (نقلا عن صالح أبو إصبع،1999،ص 236) باعتبار العلاقات العامة وظيفة إدارية مميزة تساعد في تأسيس خطوط اتصال وقبول وتعاون متبادل، والمحافظة عليها ،وفي تأسيس التعاون بين المنظمة وجمهورها .وتشمل كذلك على إدارة المشاكل والقضايا، وتساعد الإدارة في أن تظل على معرفة بالرأي العام وتستجيب له، وتحدد وتؤكد مسؤولية الإدارة لخدمة مصالح الجمهور، وتساعد ها لتبقى يقظة وتستخدم التعبير بفاعلية، وتخدم كنظام تحذير مبكر للمساعدة في توقع الاتجاهات، وتستخدم البحث والصوت وتكنيكات الاتصال كأدوات رئيسية.
وتنبع شمولية هذا التعريف من انه يحدد وظائف العلاقات العامة ومسؤولياتها وأساليبها.

ومن العلماء من يرى أن العلاقات العامة هي (ضابط الاتصال)بين المؤسسة والجمهور، وهناك من يرى بأنها (فن معاملة الناس أو هندسة العلاقات) والفوز بثقتهم ومحبتهم وتأييدهم.**(عطوف محمود ياسين، 1981، ص 207).**

وقد تعددت مجالات العلاقات العامة-وجاء هذا التعدد لكي يعكس طبيعة الحياة وأنشطتها الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية –وكذلك تتميز بالتغير الدائم لكي تواكب طبيعة التقدم عامة.وبهذا نجد أن العلاقات العامة كأحد مظاهر عملية الاتصال الإنساني، فقد أصبحت مطلبا أساسيا لمؤسسات المجتمع ونظمه

المختلفة: الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية، تحقق من خلالها أهدافها المختلفة، ويعمل من خلالها خبراء العلاقات العامة في تلك النظم والتنظيمات.(مجدي احمد،2008،ص 158).وهي تتخذ في ذلك وسائل الإعلام كأهم وسيلة اتصالية مثل استخدام الإعلان لتحقيق فهم للمؤسسة ،أو لتوصيل رسائل خاصة تهدف إلى فهم واضح من قبل الجمهور**(صالح أبو إصبع،1999،ص244).**

ويرى بعض العلماء أن أهداف العلاقات العامة قد تتحدد طبقا لنوعية النشاطات والخدمات التي تؤديها الإدارة أو المؤسسة للجمهور،ومن هذا المنطلق هناك شبه اتفاق بين علماء العلاقات العامة حول الأهداف التالية :

- استخدام الوسائل الفعالة للتأثير في الرأي العام(داخل وخارج)المؤسسة بعد استقراء رغباته وتحليلها والتجاوب معها.
- تقدير قيمة الرأي العام (الجمهور)وقياسه والكشف عن دوافعه وطرق إثارته ومعالمه ومشكلاته داخل المؤسسة وخارجها بهدف مساعدته والتوافق معه.
- وضع البرامج المخططة والصالحة لتقييم هذا الغرض الثاني بشكل دوري مع المتابعة والتطوير**(عطوف محمود ياسين، 1981، ص 208)**

أما بالنسبة لوظيفة العلاقات العامة يرى **بيرنايس Bernays** بان للعلاقات العامة ثلاث وظائف تاريخية وهي: إعلام الناس وإقناعهم وإدماج الناس بعضهم مع بعض.ووظيفة الإدماج وظيفة هامة للعلاقات العامة، التي تسعى إلى تكييف الناس والى أن يقوموا بالتفسير والى اندماج الأفراد والجماعات والمجتمع.وفهم الناس أساسي للوجود في ظل المجتمع التنافسي، والمعرفة هامة لكل فرد للتعامل مع الجمهور،ومن خلال العلاقات العامة يمكن للفرد أو الجماعة أن يضمن القرارات العامة مستندة غالى المعرفة والفهم **(صالح أبو إصبع،1999،ص 238).**

ونلاحظ من خلال ما سبق ذكره أن العلاقات العامة تركز في الدرجة الأولى على تعاملها مع الفرد ،متبنية في ذلك أساليب نفسية تنطلق من معرفة التكوين النفسي للفرد من جهة ،وإيجاد أساليب خاصة لتحقيق تكيف هذا الفرد من خلال إدماجه في المجتمع ،وهذا يظهر جليا من خلال مختلف الوظائف التي تقوم بها ومجموعة الأهداف التي تسعى إليها.

والمعروف أن العلاقات العامة تعتمد على علم النفس وذلك في ناحيتين أساسيتين هما :

1- فهم المتعاملين مع المؤسسة .بمعنى فهم ما يلاءم شخصية أولئك المتعاملين واتجاهاتهم النفسية الاجتماعية وميولهم أيا كانت هذه الاتجاهات.
2- فهم الجماعة ككل، بما فيها من قيم وعادات وتقاليد وأنماط سلوكية ونظم اجتماعية مختلفة.

وهذا بهدف تكييف المعاملة بحيث تتلاءم مع شخصيتهم وأطرهم المرجعية عامة، وبهذا يتحقق الهدف من العلاقات العامة (**مجدي احمد ،2008،ص 157**) والذي يرمي إلى إنجاح عملية التواصل ،باحترام شخصية الفرد وباستعمال الأسس والمبادئ النفسية التي تسهل علينا تحديد أهم المكونات الشخصية للفرد من جهة ،وتحقيق أفضل النتائج لتواصل الأفراد فيما بينهم.

ومن أهم النواحي النفسية في العلاقات العامة أن الأخصائيين بها يتعاملون مع بشر من الأفراد والجماعات ممن توجد بينهم فروق شاسعة في الشخصيات والقيم والمعايير، التي تتأثر بالوراثة والبيئة. وهذا يحتم على المتخصصين بالعلاقات العامة دراسة سلوك الأفراد والجماعات دراسة علمية، موضوعية، مما يساعدهم على فهم نظام الحوافز ومصادرها. ولابد للمشتغل بالعلاقات العامة من أن يتحلى بصفات شخصية جيدة قبل البدء بعمله، كمعرفته لمختلف ميادين علم النفس وعلى الأخص الرأي العام، ووظائف العلاقات العامة وأسسها ومبادئها ،وتخطيط البرامج ومتابعتها، وسيكولوجية الجماهير والتأثير بها، ويجب أن يكون شخصا ديناميكيا حسن الاطلاع، كثير التكيف مع المواقف المختلفة(**عطوف محمود ياسين،1981،ص 209**).

فالعلاقات العامة تهدف في مجملها إلى توثيق الصلة بالمجتمع ،من خلال التعامل مع أفراده، وبالتالي فهي تتبنى طرق علمية منهجية تراعي البناء النفسي للفرد ،وذلك كله بهدف تحقيق مستوى من التواصل الجيد والذي لا يمكن الاستغناء عنه في ظل التطورات التي يعرفها المجتمع ،وبغية تحقيق التفاعل والتكيف الواجب توفرهما للحصول على تواصل ناجح ،قادر على إشباع رغبات الفرد المختلفة في التعارف والتقارب والتعايش.

4- نظرة سيكولوجية حول تأثيرات وسائل الاتصال المختلفة على الفرد :

يتفق علماء النفس على اعتبار الإنسان مزيج من العمليات النفسية الداخلية والتي يشار إليها بالسلوك الباطني، ومجموعة من السلوكات الخارجية التي تعكس شخصية الفرد ضمن ظروف بيئية واجتماعية معينة، وعليه يمكن تعريف السلوك

بأنه كل الأفعال والنشاطات التي تصدر عن الفرد ظاهرة كانت أم غير ظاهرة. إن التعريف العلمي للسلوك يجب أن يأخذ بعين الاعتبار التفاعل بين الفرد وبيئته وان يشير إلى أن هذا التفاعل عملية متواصلة، فالسلوك ليس شيئا ثابتا ولكنه يتغير، وهو لا يحدث في فراغ ولكن في بيئة **ما (جمال الخطيب ،2007 ، ص ص 17-18)** يشير علماء النفس إلى أن التأثير في السلوك يحدث عندما يفعل شخص ما أي شيء من شانه أن يؤثر في سلوك شخص آخر وهو الأمر الذي يحدث باستمرار في مواقف مختلفة مثل الإعلانات، الحملات الانتخابية، التفاعلات الاجتماعية وغيرها **(نفس المرجع،ص14)**

وتلعب العمليات المعرفية والرمزية دورا كبيرا في عملية تشكل السلوك من حيث كيفية إدراك الأحداث البيئية، وتفسير الشخص ذاته لسلوكه وتبريره له، وأنماط التفكير لدى الشخص، والتحدث إلى الذات، والاستراتيجيات المعرفية التي يستخدمها الشخص، فاكتساب الفرد للسلوك أو عدمه اكتسابه له يعتمد على عوامل معرفية مختلفة، وبناء على هذا فان أفعال الإنسان محصلة لعوامل ثلاثة أساسية هي السلوك ،المؤثرات البيئية، والعوامل المعرفية **(نفس المرجع ص27).**
وهناك العديد من الدراسات التي تناولت تأثير وسائل الاتصال المختلفة على سلوك الأفراد مثل التصويت، أنماط اللعب، العدوانية وغيرها. فالفرد يبقى في احتكاك دائم مع مختلف أنماط الاتصال التي يزخر بها عالم الإعلام ،والتي تخاطب مشاعر الإنسان، عواطفه ،إحساسه وفي محاولته للاندماج داخل المجتمع، يحاول الإنسان إشباع رغباته المختلفة وحاجاته النفسية المتنوعة.

ويبقى فهمنا لتأثيرات وسائل الاتصال المختلفة من وجهة نظر علم النفس يرتبط أساسا بإدراكنا لأنواع الحاجات لدى الفرد، والتي يسعى إلى تلبيتها عن طريق استخدامه لمختلف هذه الوسائل، وما يمكن أن تحققه له هذه الوسائل من حاجة نفسية، اجتماعية تصل بدورها إلى تحقيق عملية التوافق لدى الفرد، وهي العملية التي تبدأ عندما يشعر الفرد بحاجة أو دافع ما ،وتنتهي عندما يشبع هذه الحاجة أو يرضي هذا الدافع.

ولقد صنف **أبراهام ماسلو Abraham Maslow** هذه الحاجات إلى أربع مستويات ترتبط بالجانب النفسي وتكيف الفرد مع بيئته وحفاظه على صحته النفسية :

- **الحاجة إلى الأمن**: الأمن هو تحرر الفرد من الخوف، وهو من شروط الصحة النفسية. ويتوفر الأمن النفسي للفرد مع شعوره بأنه قادر على الإبقاء على علاقات مشبعة ومتزنة مع الناس .

- **الحاجة إلى التقدير الاجتماعي**: إن التقدير الاجتماعي الذي يتمتع به الفرد ذا صلة وثيقة بتأكيد الأمن النفسي لديه، ويتحقق التقدير الاجتماعي بشعور الفرد بالقبول من طرف الآخرين،وبان ما يقوم به له وزن وقيمة عند الناس. فإذا نجح في ذلك تزداد ثقته بنفسه وبعمله ،ويشعر بتقدير الآخرين له وهذا يؤدي به إلى أن تكون له مكانة اجتماعية ،والشعور بالانتماء والحب.

- **الحاجة إلى الانتماء** : الإنسان دائما في حاجة إلى جماعة قوية ينتمي إليها ويتوحد معها حتى يتخلص من التوتر النفسي والقلق ويحقق التوافق النفسي.ومن شروط إشباع الحاجة إلى الانتماء أن يتقبل الفرد جماعته التي ينتمي إليها،وان تتقبله هذه الجماعة،والدافع إلى الانتماء قد يدفع إلى المسايرة والتوافق معها أو قبول ما اتفقت عليه من معايير وأنماط سلوكية.

- **الحاجة إلى التعبير عن الذات وتوكيدها** : هي الحاجة التي تدفع الفرد إلى الإفصاح عن ذاته ،سواء كان هذا في عمل أو في موقف،والتعبير عن شخصيته وتوكيدها وإظهار ما لديه من إمكانيات.**(عباس محمود عوض،1987،ص ص78-81)**

إذن نستنتج أن للإنسان مجموعة من الحاجات التي لابد من تحقيقها من خلال تفاعله مع الآخرين، وضمن أنماط اتصالية معينة ،وعليه فان استخدامات وسائل الإعلام على مستوى جماهيري يرتبط تحقيقها بمجموعة هذه الحاجات لدى المتلقين والمتمثلة بحاجات الفرد المعرفية،وحاجاته للاندماج الاجتماعي.

وقد حدد **كاتز** و **جوريفتش** و**هاس** **Katz, Gurevitch§ Haas** بالتفصيل حاجات الأفراد والتي تحتاج إلى إشباع، وذلك عن طريق استعمال وسائل الإعلام أو غيرها بما يلي:

1- **الحاجات المعرفية**: وهي الحاجات المرتبطة بتقوية المعلومات والمعرفة وفهم بيئتنا وهي تستند إلى الرغبة في فهم البيئة والسيطرة عليها، وهي تشبع لدينا حب الاستطلاع والاكتشاف.

2- **الحاجات العاطفية**: وهي الحاجات المرتبطة بتقوية الخبرات الجمالية، والبهجة والعاطفة لدى الأفراد. ويعتبر السعي للحصول على البهجة والترفيه من الدوافع العامة التي يتم إشباعها عن طريق وسائل الإعلام.

3- **حاجات الاندماج الشخصي** : وهي الحاجات المرتبطة بتقوية شخصية الأفراد من حيث المصداقية، والثقة والاستقرار ومركز الفرد الاجتماعي وتنبع هذه الحاجات من رغبة الفرد في تحقيق الذات.

4- **حاجات الاندماج الاجتماعي**: وهي الحاجات المرتبطة بتقوية الاتصال بالعائلة والأصدقاء والعالم، وهي حاجات تنبع من رغبة الفرد للانتماء.

5- **الحاجات الهروبية**: وهي الحاجات المرتبطة برغبة الفرد في الهروب، وإزالة التوتر، والرغبة في تغيير المسار.**(صالح أبو إصبع،،1999ص 111)**

ومن منطلق الحاجات المختلفة التي يحتاج الإنسان إشباعها تظهر اهم حاجات الجمهور والخصائص التي يتمتع بها ،والتي يجب أخذها بعين الاعتبار في تصميم استراتيجيات الاتصال المختلفة، لتحقيق تواصل ايجابي ،يخدم ثقافة المجتمع ويتماشى مع أبعاد شخصية الفرد في هذا المجتمع .فهناك مجموعة حاجات لابد من إشباعها لدى الفرد وهناك مجموعة خصائص يجب أن يحترمها رجل الإعلام وهو يقدم المادة الإعلامية للفرد. مثل :الخصائص النفسية من سمات وميول، واتجاهات وعواطف وغيرها وخصائص اجتماعية مثل الجماعة التي ينتمي إليها الشخص.

وقد اعتبر **جاك أيلول Jacques Ellul** وسائل الإعلام ظاهرة اجتماعية، ويجب تناولها على هذا الأساس، لذا فهو يرى أنها تشمل الحقول التالية:

1-**العمل النفسي** Psychological Action :حيث يسعى الإعلامي إلى تعديل الآراء بطرق سيكولوجية صرفة،وغالبا ما يتابع هدفا شبه تعليمي ويخاطب بنفسه مواطنيه.

2-**الحرب النفسية** :Psychological Ware Fare وهنا يتعامل الإعلامي مع خصم أجنبي ويسعى إلى تحطيم معنوياته بأساليب نفسية ومنطقية ،ومن ثم يبدأ الخصم بالشك بمعتقداته وبأفعاله.

3-**إعادة التعليم وغسيل الدماغ** Re-Education§Brain Washing :وهي طرق معقدة لتحويل الخصم إلى حليف ويمكن استخدامها فقط مع السجناء.

4-**العلاقات العامة والإنسانية** Public§Human Relation : وهو يرى انه يجب إدخالها ضمن الدعاية لأنها تسعى إلى تكيف الفرد مع المجتمع مع نمط معيشة أو

نشاط ما،وهي تستخدم لتجعل الفرد منسجما معها وهو هدف الدعاية**(إبراهيم أبو عرقوب ،1993 ،ص173)**

خاتمة:

لقد أولى المهتمين بمجال الاتصال والإعلام أهمية فائقة للدور الذي تلعبه وسائل الإعلام في المجتمع الحديث-بمختلف أنماطها- فاعتبر بعضهم الاتصال نسيجا للمجتمع الإنساني، وأكد آخرون أهمية عملية الاتصال لدى المواطن في ترسيخ شعوره بالانتماء إلى وطنه وقوميته، وان استغلال هذا الشعور بالانتماء في التنمية ضرورة من ضرورات نجاحها،إلى جانب أن وسائل الاتصال تنقل التراث الاجتماعي من جيل إلى آخر. واهتم آخرون بالمعلومات والأفكار التي تحملها وسائل الاتصال والإعلام والتي تعد العامل الأساسي في زيادة مجالات المعرفة لدى الجماهير، وتوسيع أفاقهم وازدياد قدرة أفرادهم على التقمص الوجداني وتقبلهم للتغير وإشراكهم في التنمية.**(مجدي احمد،2008،ص ص 165- 166).**

نستنتج مما سبق ذكره في إطار استعمال أنماط الاتصال المختلفة من دعاية وإعلان وعلاقات عامة ، أنها تمثل ابرز قنوات الاتصال الحديثة بغرض التواصل ، وان عملية التواصل هي عملية نفسية قبل كل شيء ،فهي تعتمد في بناء استراتيجياتها على مبادئي علم النفس من حيث أنها تتعامل مع الإنسان الذي هو مزيج من المكونات النفسية والمعرفية والسلوكية يؤثر ويتأثر بمختلف أنماط الاتصال المعروضة عليه في سياق عملية نفسية تخاطب العقل والإحساس ومن ثم تحدث تغيير في السلوك فاكبر دافع وراء استخدام وسائل الإعلام المختلفة يتمثل بالتعويض وان جميع الأفراد يحققون توازنهم الاجتماعي والسيكولوجي بالتعويض، وكلما توافرت وسائل الإعلام كلما زادت إمكانية استخدامها للتعويض لتحقيق التوازن في حياة الناس.**(صالح أبو إصبع ،1999،ص 115)**

وعليه وجب حسن استخدام هذه الأنماط من الاتصال انطلاقا من دراسة شخصية الفرد ضمن التطورات التكنولوجية والاجتماعية التي يخضع لها الإنسان يوميا، تجعل سلوكه مرتبطا بدرجة كبيرة بأنماط التواصل هذه، مراعين المتطلبات الاجتماعية والنفسية للفرد بهدف الوصول إلى تحقيق ثقافة التواصل المطلوبة ، وذلك من خلال تسطير أهداف معرفية/سلوكية يصل إليها الفرد من خلال توظيف مختلف أنماط التواصل المبنية على مبادئي علم النفس، بحيث تحقق الأهداف المرجوة منها.

من الناحية النفسية يمكن القول بان العالم كله تحول إلى مجال نفسي، وهذا يعني أن ننظر إلى العالم على أساس اجتماعي نفسي. ويبقى دور الإعلام باستراتيجياته الاتصالية المختلفة يسهم في البناء المعنوي والمادي للإنسان.

و يبقى موضوع فهم الشخصية ومكوناتها وفهم التوافق ومشاكله ومحدداته إنما يساعدنا في فهم سلوك الإنسان وتفسيره تفسيرا علميا سليما وتوجيهه الوجهة الموضوعية السليمة، تساعدنا على ذلك وسائل الاتصال وأساليبه المختلفة. هذا من ناحية ومن ناحية أخرى أن يُدخل القائم بعملية الاتصال في تقديره الخصائص الشخصية الفردية لكي تؤدي الرسالة الإعلامية أيا كانت أهدافها المرجوة، وكذلك مراعاة الفروق الفردية في خطط تغيير الاتجاه، وان يتجنب على الأقل النظر إلى الجمهور كما لو كان كتلة متجانسة من البشر،كل هذا يمكن أن يؤدي إلى وضع خطط عمل أكثر فاعلية لتحقيق التواصل الناجح والقادر على تحقيق التطور بإشباع رغبة الإنسان في التعارف في ظل تعدد المجتمعات و الثقافات .

قائمة المراجع :

1-إبراهيم أبو عرقوب (1993) : **الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي**. دار مجدلاوي للنشر والتوزيع. الأردن. الطبعة الأولى.

2-جمال الخطيب (2007) : **تعديل السلوك الإنساني**.مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع/دار حنين للنشر والتوزيع.الطبعة الثانية.

3-عباس محمود عوض(1987) : **علم النفس العام**.دار المعرفة الجامعية،الإسكندرية.الطبعة الأولى

4-عطوف محمود ياسين(1981) : **مدخل في علم النفس الاجتماعي**.دار النهار للنشر.بيروت.لبنان.الطبعة الأولى.

5-صالح أبو إصبع (1999): **الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة**. دار أرام للدراسات والنشر والتوزيع ،عمان.الأردن.الطبعة الثالثة.

6-مجدي احمد محمد عبد الله (2008) : **مقدمة في سيكولوجية الاتصال والإعلام**.دار المعرفة الجامعية،سوتير-الإسكندرية.الطبعة الأولى.

7-J.A.C. Brown : Techniques Of Persuasion(1977) .Harmonds worth, Middesey;Penguin Books.

8-Robert c.Williamson et. al. Social Psychology,(F,E Peacock Publishers,Inc, 1982) P.222