

ISSN 2800-1133  
EISSN 2830-8352

إشكالية حضور المعنى في خطاب القائم بالاتصال  
الشخصي الوسيطي  
- دراسة استشرافية لآراء عينة من الأطباء الناشطين  
بصفحات رسمية عبر تطبيق ماسنجر-

*The problem of the presence of meaning in the  
discourse of the intermediary personal contact  
A prospective study of the opinions of a sample of  
doctors active on official pages through the  
Messenger application.*

عجال آسية<sup>1\*</sup>، فار كمال<sup>2</sup>

جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة (الجزائر)،

assia.adjal@univ-dbkm.dz

جامعة يحي فارس المدية (الجزائر)،

kamelacademie@gmail.com

تاريخ القبول: 2022/06/26

تاريخ الإستلام: 2022/05/29

#### ملخص:

تهدف هذه الدراسة أساسا إلى فهم مسألة إنتاج المعنى من خلال الخطابات الاتصالية المنتشرة بين الأطباء والمرضى عبر تطبيق الماسنجر، حيث قمنا بداية بدراسة استطلاعية لعدد من صفحات أطباء متخصصين يحضون بعدد متابعين كبير ويقدم القائمون عليها إستشارات طبية بشكل دوري ومنتظم للمرضى. وقد توصلت دراستنا إلى أن الخطاب الاتصالي المتداول بين الأطباء والمرضى يحمل الكثير من المعاني والمعارف المتخصصة التي تم تبادلها بين طرفي العملية الاتصالية، إلا أن الاتصال الشخصي الوسيطي قد أثبت عجزه عن كونه بديل للاتصال الشخصي في الفضاء

\* المؤلف المرسل

التقليدي فبقدر ما ساهم الاتصال الشخصي الوسيط في إبقاء المرضى والأطباء متواصلين مع بعضهم البعض رغم الظروف المحيطة بهم، إلا أنه لم يخفف من حدة قلق وتوتر المرضى تجاه وضعهم الصحي.

**الكلمات المفتاحية:** تطبيق الماسنجر؛ الاتصال الشخصي الوسيط؛ الخطاب الاتصالي؛ الأطباء؛ المرضى.

\*\*\*

**Abstract:**

This study mainly aims to understand the issue of producing meaning through the communicative discourses spread between doctors and patients through the Messenger application, where we initially conducted an exploratory study of a number of pages of specialized doctors who have a large number of followers and those who provide them provide medical consultations periodically and regularly to patients.

Our study found that the communicative discourse circulating between doctors and patients carries a lot of meanings and specialized knowledge that have been exchanged between the two sides of the communicative process. However, the intermediary personal communication has proven its inability to be a substitute for personal communication in the traditional space, as much as the intermediary personal communication contributed to keeping patients and doctors. They communicated with each other despite the circumstances surrounding them, but it did not relieve the patients' anxiety and tension about their health status

**Keywords:**

*Communicative discourse; doctors; intermediary personal communication; messenger application.*

## مقدمة

اعتبر الفضاء الشخصي للاتصال ولوقت ليس ببعيد من أكثر الفضاءات الاتصالية المناسبة لإنتاج المعنى نتيجة الدرجة الكبيرة من التفاعل والمواجهة التي تجمع بين طرفي العملية الاتصالية مما يساعد على الأخذ والرد وبالتالي إنتاج الفعل التواصلي الذي عبر عنه هابرماس باعتباره أكثر أنواع الاتصال ديمقراطية وذلك من حيث توظيفه للحجة والإقناع في إنتاج المعنى.

وقد ذهب الكثير من الباحثين في ظل الانتشار الواسع لوسائل الاتصال في البيئة الرقمية إلى اعتبار الاتصال الشخصي الوسيطي امتداد للاتصال الشخصي في الفضاء التقليدي من حيث قدرته على إنتاج المعنى وقوة التفاعلية التي تحدث بين طرفي العملية الاتصالية حيث جاءت دراستنا للبحث في واقع الاتصال الشخصي الوسيطي في أكثر القطاعات أهمية ألا وهو قطاع الصحة، وذلك بالنظر إلى قدرة القائمين بالاتصال الشخصي الوسيطي على إنتاج المعنى من خلال الخطاب الاتصالي المتداول فيما بينهم حول الكثير من المواضيع ذات الصلة بصحة الإنسان. في محاولة للإجابة على الإشكالية التالية:

كيف يساهم القائم بالاتصال الشخصي الوسيطي بالمنظومة الصحية في إنتاج المعنى عبر الخطاب الاتصالي المتداول من خلال الصفحات الرسمية لتطبيق الماسنجر؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية قمنا بتفكيكها إلى ثلاث تساؤلات فرعية تمثلت في:

\_ ماهي أهم أشكال الخطاب الاتصالي المتداول بين المرضى والأطباء عبر تطبيق الماسنجر؟

\_ ماهي المواضيع التي يمارس من خلالها الاتصال الشخصي الوسيطي بين المرضى والأطباء عبر تطبيق الماسنجر؟

\_ ماهي الأساليب الاتصال المستخدمة لنقل المعنى في خطاب الاتصال  
الشخصي الوسيطى بين الأطباء والمرضى عبر تطبيق الماسنجر؟

تتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

\_ الكشف عن أشكال الخطاب الاتصالي المتداول بين الأطباء والمرضى عبر  
دردشات تطبيق الماسنجر.

\_ التعرف على أهم المواضيع التي يحملها معنى الخطاب الاتصالي المتداول بين  
الطبيب والمريض عبر تطبيق الماسنجر.

\_ البحث في الأساليب اللغوية والبصرية المستخدمة في الخطاب الاتصالي  
المتداول بين الطبيب والمريض عبر تطبيق الماسنجر.

أما الإجراءات المنهجية للدراسة فتضمنت عدة خطوات منها:  
- مقارنة التحليل:

تندرج دراستنا من الناحية المنهجية في إطار الدراسات الكيفية من خلال  
استخدام المقاربة السيميائية في التحليل وبالتحديد مقارنة مارتين جولي في تحليل  
الصورة الثابتة والمتحركة، يهدف البحث في الرسائل المعلنة والخفية التي تحملها  
علامات الخطاب الاتصالي المتداول بين الأطباء والمرضى عبر دردشات تطبيق  
الماسنجر.

فالصورة حسب الباحثة هي خطاب بصري يستند من أجل فهم معانيه إلى  
المعطيات التي يوفرها التمثيل الأيقوني كإنتاج بصري لموجودات طبيعية تامة  
ويستند من جهة ثانية إلى التمثيل التشكيلي للحالات الإنسانية أي العلامات  
التشكيلية، وعليه وجب تحليل الصورة البصرية انطلاقاً من دراسة:

✓ العلامات التشكيلية: وهي تقتضي بدورها ضرورة التمييز بين نوعين من العلامات، علامات تحيل مباشرة إلى التجربة الإدراكية البصرية من قبيل الألوان، الإضاءة، المساحة ...، وعلامات خاصة بالتمثيل البصري وطابعها الاعتباطي الاصطلاحي مثل الإطار والتا طير ووضع النموذج ....

✓ العلامات الأيقونية: يعني البحث عن المضامين الدلالية للعناصر التشكيلية والوقوف على دلالات العلامات المكونة للنسق<sup>1</sup>. (يخلف، 2012، ص 127)

كما تقوم هذه المقاربة بتحليل الرسائل الألسنية المصاحبة للخطاب البصري، وتحديد دورها سواء من خلال وظيفتي المناوبة والترسيخ. لتخلص المقاربة في الأخير لتحديد الدلالات التضمينية التي يعرضها الخطاب الاتصالي عبر دردشات الماسنجر، من خلال البحث في المساهمات البنيوية المختلفة لأنساق العلامات.

#### مدونة التحليل:

كما اعتمدت الدراسة على اختيار مدونة تحليل تتضمن صور من لقطات الشاشة تحصلنا عليها من عينة الدراسة من أطباء ومرضى تتضمن خطاب اتصالي متداول بينهم عبر تطبيق الماسنجر في شكل صور أو رسائل مكتوبة. وتتناول هذه الصور مواضيع متنوعة تخص نتائج التحاليل الطبية، أو صور أشعة ووصفات طبية، واستشارات خاصة،

ويمثل الجدول التالي وصفا تفصيليا لعناصر مدونة التحليل:

الجدول 1: وصف لعناصرمدونة التحليل

المنتج الرسالة	العدد	الموضوع
الأطباء	03	وصفات طبية
المرضى	03	تحاليل طبية
المرضى	03	أشعة بمختلف أنواعها
الأطباء/ والمرضى	03	استشارات طبية متنوعة

المصدر: من إعداد الباحثين

- منهج وأدوات الدراسة:

وقد قمنا بتوظيف منهج دلفي في إطار البحث الاستشرافي عن مستقبل الظاهرة المدروسة وذلك من خلال توظيف مخرجات المعنى الذي أنتجه الخطاب الاتصالي محل التحليل عبر دردشات الماسنجر في شكل أسئلة استمارة تم تدويرها بين عينة الدراسة حيث تتحول إجابة مبحوث معين لسؤال لمبحوث آخر قصد التعرف على جدوى المعنى المنتج عبر الخطاب الاتصالي المتداول بين الأطباء والمرضى في إطار الاتصال الشخصي الوسائطي بالمقارنة مع المعنى المنتج في الخطاب الاتصالي عبر الفضاء الشخصي التقليدي، بالنظر إلى القيمة المضافة للاتصال الشخصي الوسيطى في إنتاج المعنى في الفضاء الصحى.

-المفاهيم الإجرائية للدراسة:

تضمنت دراستنا جملة من المفاهيم التي تستدعي توضيحا بخصوص طريقة توظيفها إجرائيا:

✓ مفهوم الاتصال الشخصي الوسيطي إجرائيا:

هو عملية تبادل المعلومات بين الطبيب والمريض - طالب الاستشارة- باستخدام تطبيق الماسنجر باعتباره وسيط لنقل وتبادل المعلومات بين الطرفين.

✓ مفهوم القائم بالاتصال الشخصي الوسيطي إجرائيا:

هو ذلك الطبيب أو المريض -طالب الاستشارة- والمبادر بالعملية الاتصالية من خلال انتاجه للرسالة الاتصالية عبر دردشات تطبيق الماسنجر. وذلك حسبما أظهرته مدونة التحليل.

✓ مفهوم إنتاج المعنى إجرائيا:

هو النتيجة الحتمية لنجاح الفعل التواصلي والذي يتمظهر في دراستنا من خلال قدرة المريض والطبيب على حد سواء على التفاهم بشأن الموضوع محل النقاش مما يعني نجاح وفعالية الاتصال الشخصي الوسيطي عبر تطبيق الماسنجر في نقل الرسالة الاتصالية بشكل يتفوق على نقلها في الفضاء الشخصي التقليدي أو يوازيه.

✓ مفهوم الخطاب الاتصالي إجرائيا:

هو تلك الرسائل الاتصالية المتبادلة بين الأطباء والمرضى والتي تأخذ شكل استشارات طبية، صور لفحوصات وأشعة، وصفات طبية. والمتداولة عبر دردشات الماسنجر والتي تحصلنا على نسخ منها في شكل صور للشاشة من عينة الدراسة.

✓ مفهوم تطبيق الماسنجر إجرائياً:

هو تطبيق خاص بالدردشة الإلكترونية يستخدمه المرضى في الحصول على استشارات طبية من أطبائهم المتابعين لحالتهم الصحية في حال تعذر اللقاء بينهم في الفضاء التقليدي للاتصال نتيجة ظروف معينة.

## I. إشكالية إنتاج الرسالة الاتصالية في الاتصال الشخصي :

لقد أضفى التطور في ديناميات الاتصال الإنساني إلى بلوغ مستوى لم يكن العقل البشري ليدركه أو يتوقعه. وإذا استمرت أشكال الاتصال الشخصي في التنوع والتزايد عبر الزمن بتنوع الطرق والأوعية التي تحدث عبرها العملية الاتصالية، فقد أضحت هذه الأخيرة تحظى بالاهتمام والدراسة كلما تزايدت أو استحدثت الوسيلة أو الوساطة التي يتم من خلالها الفعل الاتصالي(قيدوم، 2017\_2018، صفحة 1).

### I.1. مكونات الخطاب الاتصال الشخصي :

لم يعد الاتصال الشخصي المباشر وجهًا لوجه النمط الوحيد في التبادل والتفاعل بين الأفراد، بل إن الابتكارات التقنية الحديثة أغنت الإنسان نسبيًا عن هذا النمط وعززت ممارساته الاتصالية مع الآخرين وفي مواضيع عدة من حياته اليومية بأشكال جديدة من الاتصال الوسيطى القائم على ترسانة من الوسائط المادية واللامادية. وقد ازدهر مجال الاتصالات الوسيطية علميًا ومعرفيًا مع الانتشار المذهل للتكنولوجيات الحديثة للاتصال وما رافقه من تحول نوعي على المستوى التقني والوظيفي ابتداء من شبكة الانترنت ووصولًا إلى مختلف الشاشات والطرفيات والأجهزة الرقمية التي مثلت واجهات وسيطية لهذه الشبكة كالحواسيب واللوحات الرقمية والهواتف الذكية(قيدوم، 2017\_2018، صفحة 1)

وإذا جئنا إلى تعريف الاتصال الوسيطى (mediated communication) هي عبارة عن كلمة مركبة من كلمة "اتصال" وكلمة "وسيطي"، وهذه الأخيرة مشتقة من كلمة "وساطة" médiation أو وسيط médiateur، أو "وسيلة الاتصال média وعليه فإن الاتصال الوسيطى هو كل اتصال يقوم على وسيط أو وسيلة تتوسط العملية الاتصالية(قيدوم، 2017\_2018، صفحة 30).

أما اصطلاحاً، فإن الاتصال الوسيطي هو أحد نوعي الاتصال الشخصي (كما سبق توضيحه)، وسمي هذا النوع بهذا الاسم لأنها يحتل مكاناً وسطاً بين الاتصال المواجهي والاتصال الجماهيري. ويشتمل الاتصال الوسيطي على الاتصال السلبي من نقطة إلى أخرى مثل: الهاتف، والتلكس (مكاوي و ليلي ، 1998، صفحة 44)، وهو اتصال إنساني يتم بين الأفراد باستعمال وسائط مادية مثل: الهاتف أو الحاسوب أو الفاكس... وأخرى غير مادية مثال: البرمجيات والتطبيقات والبيئات الافتراضية كالبريد الإلكتروني، والبريد اللحظي، وغرف الدردشة... إلخ. ازدهر هذا المفهوم مع انتشار استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال التي أصبحت تجعل من الاتصال الإنساني أكثر أدواته (instrumentation de LA communication). كما أن الباحثين المهتمين بمعالجة مفهوم ومستوى الوساطة التقنية أو التكنولوجية médiation technologies (قيوم، 2017\_2018، صفحة 32).

إن عرض المكونات الأساسية للخطاب الاتصال الشخصي الوسيطي، وتقسيمها إلى مجموعة من العناصر يستهدف الشرح والتبسيط، ولا ينفي مدى التركيب والتعقيد وعدم إمكانية الفصل بين هذه العناصر في الواقع الحقيقي (مكاوي و ليلي ، 1998، الصفحات 31-32)، يعتمد الخطاب الاتصال الشخصي الوسيطي على مجموعة من العناصر المتصلة والمتداخلة والمتشابكة مع ظروف نفسية واجتماعية تؤثر في النهاية على انتقال الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات فالمرسل هو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال، بإرسال الفكرة أو الرأي أو المعلومات من خلال الرسالة التي يقوم بإعدادها. وقد يكون هذا الشخص هو مصدر الفكرة أو الرأي أو المعلومات وقد لا يكون مصدرها (الطيب عيساني، 2008، صفحة 56). بينما الرسالة فهي مضمون الخطاب، حيث تحتوي على الرموز -لغوية، لفظية، أو غير لغوية، أو غير لفظية التي تعبر عن المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو المعاني (عبد الرزاق الدلمي، 2011، صفحة 73)، وهي الهدف من القيام بعملية الاتصال الشخصي الوسيطي.

وتمثل القناة بمثابة الوسيط بين المرسل والمستقبل في خطاب الاتصال الشخصي الوسيطى، بل إن القنوات أو الوسائل تقوم بدور أساسي في عملية الاتصال لذلك يجب على المتصل أو القائمين في عملية الاتصال تحديد نوعية الوسيلة أو القناة التي سوف نستخدم للتأثير على المستقبل، ومراعاة المعرفة واتجاهات وسلوك هذا المستقبل. ويشكل المستقبل أو المرسل إليه، من عناصر الخطاب الاتصالي الشخصي، وينطبق على المستقبل مما سبق ذكره عن المرسل، فالفرد في بداية عملية الاتصال في النهاية متماثلان إلى حد كبير، وأحيانا يكون المرسل والمستقبل شخصا واحدا، كما هو الحال في الاتصال الذاتي، وفي الاتصال الشخصي يتحول المرسل والمستقبل كثيرا إلى مستقبل. ويكون رجوع الصدى في الخطاب الاتصالي الوسيطى هو الإجابة التي يجيب بها المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المصدر، وقد يأخذ نفس الشكل الذي تأخذه الرسالة، و قد يأخذ شكلان مختلفان، ويرى البعض أن الرجوع يكون بمثابة (استجابة مضادة) يتلقاها المصدر أن يفهم ما إذا كان المستقبل قد تلقى الرسالة أصلا أم لا(الطبيب عيساني، 2008، صفحة 47). ويتم ذلك في الاتصال الشخصي الوسيطى من خلال التعبيرات المستخدمة في تطبيقات المواقع والتطبيقات (كالمسنجر مثلا).

## 2.1. أهمية التشفير وفك التشفير في بناء الخطاب الاتصالي الشخصي

الوسيطى:

تم تطوير نموذج الاتصال للتشفير/فك التشفير لأول مرة بواسطة عالم الدراسات الثقافية ستيفوارت هول في عام 1973، بعنوان "التشفير وفك التشفير في الخطاب التلفزيوني"، تقدم مقالة هول مقارنة نظرية لكيفية إنتاج الرسائل الإعلامية ونشرها وتفسيرها. اقترح هول أن أعضاء الجمهور يمكن أن يلعبوا دورا نشطا في فك تشفير الرسائل لأنهم يعتمدون على السياقات الاجتماعية الخاصة بهم، وقد يكونون قادرين على تغيير الرسائل بأنفسهم من خلال العمل الجماعي (stringfixer.com).

بعبارات أبسط، التشفير/ فك التشفير هو ترجمة رسالة يسهل فهمها. عندما تقوم بفك تشفير رسالة ما، فإنك تستخرج معنى تلك الرسالة بطرق منطقية بالنسبة لك، يحتوي فك التشفير على أشكال لفظية وغير لفظية: فك تشفير السلوك دون استخدام الكلمات يعني مراقبة لغة الجسد والعواطف المرتبطة بها، على سبيل المثال حركات اليد/ الذراع المفرطة واحمرار الوجه والبكاء وحتى الصمت أحيانا، في بعض الأحيان عندما يحاول شخص ما إيصال رسالة إلى شخص ما، يمكن تفسير الرسالة بشكل مختلف من شخص لآخر. يتعلق فك التشفير بفهم ما يعرفه شخص ما بالفعل إيصال رسالة إلى شخص ما، يمكن تفسير الرسالة بشكل مختلف من شخص لآخر يتعلق فك التشفير بفهم ما يعرفه شخص ما بالفعل، بناءات على المعلومات المقدمة خلال الرسالة التي يتم تلقيها، سواء كان هناك جمهور كبير أو تبادل الرسالة إلى شخص آخر فإن فك التشفير هو عملية الحصول على المعلومات واستيعابها وفهمها وأحيانا استخدامها في المعلومات التي تم تقديمها من خلال رسالة شفوية أو غير لفظية (كيلى، كاترينا لولور، وستيفاني، صفحة 133\_149): أما على مستوى الخطاب الاتصالي الوسيطى ، فإن مستوى دلالة العلامة المرئية ومرجعيتها السياقية ووضعها في مجالات خطابية مختلفة من المعنى والارتباط، هي النقطة التي تتقاطع فيها الإشارات المشفرة بالفعل مع الرموز الدلالية العميقة للثقافة وتتخذ أبعادا إيديولوجية إضافية أكثر نشاطا.

إن ترميز الرسالة هو إنتاج الرسالة، إنه نظام من المعاني المشفرة، ومن أجل إنشاء ذلك، يحتاج المرسل إلى فهم كيف يمكن فهم العالم لأفراد الجمهور. وفي عملية ترميز الرسالة في الخطاب الاتصالي الوسيطى، يستخدم المرسل (أي برنامج التشفير) رموزا (مثل النصوص والعلامات والصور والفيديو) وغير نصية (مثل مختلف التعبيرات المتاحة في مختلف التطبيقات مثل المسنجر). والتي يعتقد أن المتلقي لها (أي مفكك الشفرة) سيفهم يمكن أن تكون الرموز كلمات أو صور

وإشارات. من المهم جدا كيفية تشفير الرسالة، يعتمد ذلك جزئيا على الغرض من الرسالة(stringfixer.com).

إن فك التشفير الرسالة هو كيف يمكن لعضو الجمهور فهم الرسالة وتفسيرها، إنها عملية تفسير وترجمة المعلومات المشفرة إلى صيغة مفهومة، يحاول المستقبل إعادة بناء الفكرة من خلال إعطاء المعاني للرموز وتفسير الرسالة ككل، ويتم التواصل الفعال فقط عندما يتم تلقي الرسالة وفهمها بالطريقة المقصودة. ومع ذلك، لا يزال يتم تلقي وفهمها بالطريقة المقصودة، ومع ذلك لا يزال بإمكان مستلم الرسالة فهم الرسالة بطريقة مختلفة تماما عما كان المشفر يحاول نقله يحدث هذا عندما تنشأ "التشوهات" أو "سوء الفهم" من عدم التكافؤ بين الجانبين في التبادل التواصلي(stringfixer.com).

وفي مقالته يقارن هول بين نموذجين للتواصل، الأول يتم انتقاد النموذج التقليدي بسبب خطيته\_المرسل/ الرسالة/ المتلقي\_وافتقاره إلى مفهوم منظم للحظات المختلفة كهيكل معقد للعلاقات، ويقترح المؤلف فكرة أن هناك المزيد لعملية الاتصال، وبالتالي يقدم نموذجا من أربع مراحل للتواصل يأخذ في الاعتبار إنتاج الرسائل الاتصالية وتداولها واستخدامها وإعادة إنتاجها، على عكس النهج الخطي التقليدي للمرسل والمستقبل، فإنه يرى كل خطوة من الخطوات على أنها مستقلة ومتراصة. يوضح هول كذلك أن المعاني والرسائل في "الإنتاج" الخطابي يتم تنظيمها من خلال تشغيل الرموز ضمن قواعد "اللغة" ستؤثر كل مرحلة على الرسالة (أو المنتج) التي يتم نقلها نتيجة "شكلها الخطابي (مثل الممارسات والأدوات والعلاقات). لذلك بمجرد الانتهاء من الخطاب، يجب ترجمته إلى ممارسات اجتماعية حتى يكون مكتملا وفعالا "إذا لم يتم أخذ معنى، فلا يمكن أن يكون "استهلاك"، تساعد كل خطوة من هذه اللحظات(المراحل) لها نفس القدر من الأهمية للعملية ككل إلا أنها لا تضمن تماما أن اللحظة التالية ستكون ضرورية. "يمكن أن يشكل كل منها قطعاً أو انقطاعاً خاصاً به لمرور الأشكال التي يعتمد

استمرار تدفق الإنتاج الفعال (أي إعادة الإنتاج) على استمراريتها  
(stringfixer.com).

## II- منهج وأدوات الدراسة :

قمنا في دراستنا بتوظيف منهج دلفي في إطار البحث الاستشراقي عن مستقبل الظاهرة المدروسة وذلك من خلال توظيف مخرجات المعنى الذي أنتجه الخطاب الاتصالي محل التحليل عبر دردشات الماسنجر في شكل أسئلة استمارة تم تدويرها بين عينة الدراسة حيث تتحول إجابة مبحوث معين لسؤال لمبحوث آخر قصد التعرف على جدوى المعنى المنتج عبر الخطاب الاتصالي المتداول بين الأطباء والمرضى في إطار الاتصال الشخصي الوصفي بالمقارنة مع المعنى المنتج في الخطاب الاتصالي عبر الفضاء الشخصي التقليدي، بالنظر إلى القيمة المضافة للاتصال الشخصي الوصفي في إنتاج المعنى في الفضاء الصحي.

## III- نتائج الدراسة:

أ/وصفات طبية: أظهرت أغلب الصور محل التحليل الحاملة للخطاب الاتصالي في شكل وصفات طبية جملة من القراءات من بينها:

- ✓ عدم الوضوح: وظهر ذلك من خلال الرسائل الاتصالية المكتوبة من المرضى والتي يطلبون فيها توضيح أسماء بعض الأدوية والعلاجات المدونة في الوصفات الطبية الخاصة بهم.
- ✓ مشكل في سحب الأدوية من الصيدليات عن طريق بطاقة الضمان الاجتماعي: أظهر بعض المرضى امتعاضهم بسبب عدم قدرتهم على سحب الأدوية والعلاجات الموصوفة لهم من الصيدليات نتيجة عدم توفر النسخة الأصلية للوصفة الطبية.

- ✓ كثرة شكوى المرضى: أظهرت المحادثات محل التحليل استرسال الكثير من المرضى في الحديث عن وضعهم الصحي في شكل مبالغ فيه للأطباء، مما يصعب من عملية تشخيص الطبيب لحالة المرضى.
- ✓ المستوى المعرفي المنخفض للمرضى: أظهر الكثير من المرضى انخفاضا في مستواهم المعرفي بالمعلومات الطبية من خلال تكرار نفس الأسئلة على الأطباء وعدم حفظ أسماء العلاجات والأدوية.
- ✓ عدم تفرغ الأطباء لتقديم توضيحات بخصوص ما تحويه الوصفات الطبية: في كل مرة يقصد فيها المريض الطبيب عبر محادثات الماسنجر.
- ✓ أخطاء في طريقة تناول الأدوية: أظهرت صور المحادثات محل التحليل الكثير من الاستفسارات حول طريقة تناول الأدوية والعلاجات الموصوفة لهم، نظرا لعدم تلقيهم التوضيحات الكافية من الصيدلي.
- ✓ إلحاح المريض على الطبيب بمنح وصفات طبية دون تشخيص: طالب نسبة كبيرة من المرضى أطباءهم عبر دردشات الماسنجر بمنحهم وصفات طبية دون القيام بالفحوصات والتحليل اللازمة لعملية التشخيص.
- ✓ عدم التزام بعض المرضى بالوصفات الطبية الممنوحة لهم نتيجة عدم وجود الأدوية الموصوفة في الصيدليات، واجتهاد بعضهم في تعويض الأدوية الناقصة بأخرى دون مراعاة للأعراض الجانبية وآثارها الصحية عليهم.
- ✓ تعود بعض المرضى ممن يملكون المعرفة الكافية بوضعيتهم الصحية على هذا النوع من الوصفات الطبية.
- ✓ إحساس أغلب المرضى بغياب المتابعة الصحية لأطبائهم لهم بسبب عدم اقتناعهم بالوصفات الطبية المرسله لهم.

## ب/تحاليل طبية:

✓ عدم وضوح الوصفات الطبية المتعلقة بالتحاليل الممنوحة للمرضى: نقص الجانب المعرفي للمرضى وعدم وضوح خط الطبيب نتج عنه رجوع الكثير من المرضى للاستفسار عن أسماء التحاليل المطلوبة عبر دردشات الماسنجر.

✓ طول مدة المريض للحصول على التحاليل وبالتالي تفاقم أعراض المرض: بادر الكثير من المرضى ممن ينتظرون نتائج التحاليل الطبية التي قاموا بها للدردشة مع أطباءهم في محادثات الماسنجر من أجل الحصول على إجابات بشأن الأعراض التي تصيبهم، وأظهروا تخفهم من نتائج التحاليل الطبية.

✓ رفض الأطباء منح علاجات للمرضى من دون تحاليل طبية: قوبلت الكثير من طلبات المعاينة الخاصة بالمرضى من قبل أطباء بالرفض نتيجة غياب التشخيص الأولي الذي كان في غالب الأحيان عبارة عن تحاليل طبية.

✓ تدمر المرضى من عدم وجود بعض التحاليل في المخابر القريبة من مكان تواجدهم مما يعني تنقلهم إلى مخابر أخرى وبالتالي طول مدة حصوله على نتائج التحاليل.

✓ مبادرة بعض الأطباء بمنح جزء من وقتهم للمرضى الذين يتابعون حالتهم الصحية بشكل دقيق من خلال تخصيص يوم في الأسبوع للقيام بمكالمات صوتية وفيديوهات محاولين بذلك طمأنة المرضى حول وضعهم الصحي، ومنحهم راحة نفسية.

✓ لجوء بعض المرضى ممن أجروا تحاليل طبية لقراءة التحاليل الطبية عند أشخاص غير متخصصين أو لا يملكون المعرفة الكافية بحالة المريض، مما ينجم عن قراءات خاطئة لنتائج التحاليل وبالتالي تهويل الوضع الصحي للمريض أو تهوينه.

### ج/ أشعة بمختلف أنواعها:

- ✓ قلق أغلب المرضى من الأشعة التي يطلب منهم الطبيب إجرائها لتشخيص وضعهم الصحي بشكل أكثر دقة.
- ✓ إظهار صور الأشعة لبعض الأمراض التي يصعب على الطبيب التصريح بها للمريض، نتيجة خوفه من تدهور حالته النفسية.
- ✓ كما أظهرت مخرجات الاستمارة التي تم تدويرها تخوف أغلب الأطباء من ردة فعل المرضى في حال طلب منهم تصوير الأشعة.
- ✓ إلحاح بعض المرضى ممن طلب منهم تصوير الأشعة على مقابلة الطبيب بشكل شخصي.
- ✓ مطالبة أغلب المرضى بمزيد من الوقت من الأطباء للحديث، بأحاديث جانبية خارج موضوع صحتهم، حيث أثبتت نتائج تدوير الاستمارة أن هذا الأمر يمنحهم إحساساً بالراحة النفسية.
- ✓ أظهرت أغلب الخطابات الاتصالية المصاحبة لتعليق الأطباء على صور الأشعة عدم اقتناع الكثير من المرضى بتصريحات الأطباء فيما يتعلق بالتشخيص، معتبرين أن حالتهم الصحية أعقد مما صرح لهم به الأطباء.
- ✓ مطالبة نسبة كبيرة من المرضى بمكالمات فيديو مع الأطباء بعد إرسال صور الأشعة حتى يتمكنوا من معرفة حقيقة وضعهم الصحي من الطبيب بشكل مسموع ومصور وليس فقط كتابياً.

### د/ استشارات طبية متنوعة:

- ✓ أغلب الصور محل التحليل تظهر لنا نسبة كبيرة من الاستشارات الطبية التي يبادر بها المرضى مع أطبائهم رغبة في التعرف على وضعهم الصحي وما يناسبهم ولا يناسبهم من أدوية وعلاجات وأنظمة غذائية خاصة بحالتهم.

- ✓ أظهرت الصور محل التحليل كذلك وجود محادثات مطولة بين الكثير من المرضى والأطباء يطلبون فيها استشارة غير خاصة بهم شخصيا بل بأحد أفراد عائلتهم أو حتى أصدقائهم.
- ✓ أظهرت المحادثات المكتوبة كذلك إلحاحا كبيرا من المرضى حول مواعيد المقابلة الشخصية لأطبائهم.
- ✓ كما أظهرت صور الشاشة محل التحليل عدم رد الأطباء على المرضى بشكل سريع وفي كثير من الأحيان يطلب الطبيب من المرضى بعد تلقيه مكالمات فائتة عبر تطبيق الماسنجر تقديم انشغاله في شكل مكتوب ليرد عليه الطبيب كتابيا في وقت لاحق.
- ✓ من خلال تدوير الاستمارة عبر الأطباء عن عدم تفرغهم لجميع الاستشارات الطبية التي تصلهم من المرضى، نتيجة عدم احترام الكثير من المرضى لتوقيت المعاينة والاستشارة.

## خاتمة

بناء على ما تم معالجته ضمن موضوع دراستنا يمكن القول أن الخطاب الاتصالي المتداول بين الأطباء والمرضى يحمل الكثير من المعاني والمعارف المتخصصة التي تم تبادلها بين طرفي العملية الاتصالية، إلا أن الاتصال الشخصي الوسيطي قد أثبت عجزه عن كونه بديل للاتصال الشخصي في الفضاء التقليدي فبقدر ما ساهم الاتصال الشخصي الوسيطي في إبقاء المرضى والأطباء متواصلين مع بعضهم البعض رغم الظروف المحيطة بهم، إلا أنه لم يخفف من حدة قلق وتوتر المرضى تجاه وضعهم الصحي والدليل على ذلك الخطاب الاتصالي الذي عبر فيه المرضى من خلال الصور محل الدراسة عن إلحاحهم ورغباتهم في المقابلة الشخصية للأطباء.

## المراجع:

- إيدان كيلي، أودنوه كاترينا لولور، وستيفاني، الفصل الثامن: ترميز الإعلانات: المنظور الإبداعي، في ثورو، جوزيف، مكاليستر، ماثيوب (محرران)، قارئ الإعلانات وثقافة المستهلك، ص ص 133\_149
- حسن عماد مكايوي، وليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة: الدار اللبنانية المصرية، (1998)، ص ص 31\_32.
- رحمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال، (الجزائر: عالم الكتب الحديث، 2008)، ص ص 47-56.
- محمد عبد الزراق الديلمي، مدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، (عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011)، ص 73.
- حسبية قيوم. (2017\_2018). الاتصال الشخصي الوسيطى عبر المبتكرات الرقمية (دراسة ميدانية في أنماط الاستخدام على عينة من الجزائر العاصمة وسيطف وهران. أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال ، 1. قسم علوم الإعلام والاتصال، الجزائر: كلية علوم الإعلام والاتصال، ص ص 1\_32.

-هول ستبورات (2022)، التشفير وفك التشفير في الخطاب التلفزيوني،

[stringfixer.com/ar/Encoding/decoding\\_model\\_of\\_communication](https://stringfixer.com/ar/Encoding/decoding_model_of_communication)

، تم الإطلاع عليه يوم (2022 /02/26).