جامعة الجيلالي بونعامة-خميس مليانة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة علم المكتبات

السنة الأولى ماستر تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

السداسي الأول

محاضرات في مقياس:

علم النفس الاجتماعي للاتصال

إعداد الأستاذة:

لعقاقنة فضيلة

السنة الجامعية 2021-2022

المحور الأول: ماهية علم النفس

1- كيف نشأ علم النفس ؟

ظهر الاهتمام بالإنسان قديما قبل نشأة علم النفس. إذ تتميز محاولة معرفة النفس البشرية بالطابع الفلسفي. حيث حاول عدة فلاسفة مثل أريسطو (322-384 ق م) و أفلاطون (348-428 ق م) صياغة بعض التساؤلات الأساسية في علم النفس حول نشأة قدرات الإنسان : هل يولد الإنسان وهو مزود ببعض المواهب والمهارات أم يكتسبها من خلال التجربة ؟ كيف تتكون أو تتم معرفة العالم لدى الإنسان ؟ لأعمال ديكارت (1512-1650) صدى كبير في حاولته بالتعرف على طبيعة هذا الجانب الخفي للإنسان: ألا وهو الروح الموجودة في الجسد . فكانت الروح تعتبر مصدر سلوك الإنسان و تشكل في نفس الوقت ذاته. فكرته تنحصر في ازدواجية الروح والجسد عند الإنسان.

أثر ديكارت بأعماله عن بعض المفكرين في غرب أوربا. حيث يعود سبب نشأة المدرسة الأمبيريقية مثلا إلى أثر طريقة تفكيره. لكن تتميز هذه المدرسة برفضها التام للأصل الفطري للفكر البشري. دافع هوبس (Thomas Hobbes) مع لوك على أهمية دور خبرة الفرد كمصدر للمعرفة.

لكن ما كان يميز الإنسان من تفكير، تذكر، انفعالات وميول ... في الروح وخاصة الشعور أدى بالمفكرين توجيه اهتمامهم نحو الجانب النفسي للإنسان .

قام بعض العلماء المسلمين في عصر الحضارة العربية بدراسة نفسية الإنسان نذكر البعض منهم :

* الغزالي (1058 – 1111 م)

لقد كان للغزالي تنوعا وتعددا في الموضوعات التي درسها في إطار علم النفس. ومن بين هذه الموضوعات نشير إلى دراسة القوة النفسية ونشاط النفس, وكيفية اكتساب العادات الصالحة والتخلص من العادات السيئة والضارة, ووظائف الإدراك والذاكرة وأنواع الإرادة, والتحليل. كما اهتم بدراسة أسباب السلوك, وبعبارة أخرى, ما الدافع لارتكاب السلوك ؟ سواء كانت هذه الدوافع فطرية أم مكتسبة. وقد توصل إلى مبدأ بسيكولوجي هو : " وراء كل سلوك دافع ".إضافة إلى هذا فقد درس الانفعالات وصنفها إلى صنفين : مؤلمة ولذيذة. وتتكون من ثلاث عناصر : المنبه , الإنسان و الاستجابة. كما أشار إلى أن هناك فروق فردية في الاستجابات للمنبهات والقدرة على التحكم في الانفعالات. كما أشار إلى أن هناك تغيرات مختلفة تصاحب كل انفعال. وقد اعتمد الغزالي في كل دراساته على عنصرين أساسيين هما : التأمل الباطني في أعماق النفس و الملاحظة الخارجي لسلوكات الآخرين ومختلف نشاطاتهم.

* ابن رشد (1126 – 1198 م)

رأى ابن رشد أن البحث في النفس قسم من العلم الطبيعي. وذلك لأن النفس لا تفعل ولا تنفعل إلا بالجسد. ولكن للنفس أحوال تدرس فيما وراء الطبيعة (وهي الأحوال الغير مادية). كما توصل ابن رشد إلى تصنيف قوى النفس إلى خمسة أقسام هي : النباتية, الحساسة, المتخيلة, النزوعية والناطقة.

* ابن خلدون (1332 – 1406 م)

كما اهتم هذا العالم العربي الكبير بدراسة مواضيع كثيرة . ولازال التأثير العلمي الكبير لدراساته يسود إلى يومنا هذا. عالج ابن خلدون في كتابه المشهور: " المقدمة " قضايا إنسانية متعددة في مجال التاريخ, علم الاجتماع والتربية ...

ومن الناحية النفسية اهتم ابن خلدون بالفروقات في التنشئة العلمية النفسية في العالم الإسلامي. كما اهتم أيضا بدراسة القدرات الفردية والاجتماعية الضرورية لتعلم اللغة والأساسية في عملية الإدراك واكتساب الخبرة لدى الإنسان.

وهكذا نرى أن مساهمة الفكر الإسلامي العربي في المعرفة العلمية للإنسان كانت متطورة وازدهرت بفضل الإسهامات والدراسات لهؤلاء العلماء.

2- إسهام العلـوم : L'apport des sciences

يرتكز العلم بصفة عامة و التجريب (l'expérimentation) بصفة خاصة على الملاحظة حيث يتوقف قياس الملاحظة على تكييمها أو إعطاءها تقديرات كمية l'observation nécessite sa (la mesure de quantification), حتى تصبح أكثر علمية وأكثر دقة.

لقد أستدخل القياس على دراسة بعض الجوانب للإنسان : مثل قياس القدرات العقلية كالذكاء، بحثا عن الدقة في ملاحظتها . إضافة إلى ذلك ، إن أسلوب البحث و الدراسة كالأمبريقية (l'empirisme) فرضت نفسها كطريقة للوصول إلى معرفة الإنسان . لكن ما ساعد ظهور علم النفس كعلم هو تطور العلوم الطبيعية مثل علم الطبيعة , الكيمياء و على وجه الخصوص الفيزيولوجيا . نذكر أعمال الألماني فشنار Fechner (1801-1887) الذي بحث في العلاقة بين شدة الإحساسات و قوة المؤثر . أما وندت (Wundt) أصدر أول مؤلف في علم النفس عنوانه : "علم النفس الفيزيولوجي" سنة (1873-1874). ولقد أجرى هذا الأخير تجارب على المؤثرات الصوتية و الضوئية ثم تطورت بعدها معرفة الإحساسات بالمؤثرات . حيث أدت به الملاحظة العلمية للسلوك البشري إلى الاهتمام أكثر بعلم النفس, وهذا ما جعل وندت (Wundt) يؤسس أول معلم لعلم النفس سنة 1879 بجامعة ليبزيغ (Leipzig) في ألمانيا. وجاء هذا التأسيس كأول خطوة لظهور علم النفس ولقد ألحق بباقي العلوم باستعماله للمنهج التجريبي و أصبح مستقلا مع تنويع مناهج بحثه في سلوك الإنسان. من بين المناهج التي يستعملها علم النفس نذكر على سبيل المثال : المنهج العيادي ، المنهج التحليلي ، منهج الاختبارات , المنهج الإحصائي ...

ولقد استفاد أيضا علم النفس من الطب بفضل كربلين Emil Kreapelin الذي وضع تصنيفا خاصا للاضطرابات العقلية. أما فرويد (Sigmund Freud) طبيب الأعصاب اكتشف أهمية دور اللاشعور في السلوك الإنساني من خلال نظريته : التحليل النفسي .

* علم النفس المعاصر :

1- مفهوم علم النفس :

أصل مصطلح Psychologie[1] يوناني : ف Psyché تعني الروح أو النفس ، أما Logos معناها علم. قبل أن يتخصص كان لعلم النفس تعريف عام : إنه يقوم بوصف و شرح تصرفات الأعضاء الحية les organismes

---

[1] - الفرق بين علم النفس , الطب العقلي و التحليل النفسي.

- La psychologie : علم النفس.
- La psychiatrie : طب المرض العقلي : إنه فرع طبي يدرس علاج الاضطرابات المرضية للحياة النفسية. يرتكز على العلاج بالأدوية لكنه يفضل حاليا إضافة أو اللجوء إلى العلاج النفسي.

vivants لدى الإنسان و الحيوان . غير أن العلماء فضلوا تحديد وتقسيم موضوع دراستهم في علم النفس في فصل علم النفس الحيوان عن علم النفس الإنسان.

2- تحديده و تعريفه :

حدد موضوع علم النفس الإنسان بدراسة الحياة النفسية للإنسان من خلال دراسة الوظائف النفسية و العمليات العقلية مثل : الإحساس، الإدراك، الذكاء، التعلم، الغضب، التخيل، الحلم ... و أصبح علم النفس يعرف بأنه علم السلوك الإنساني بحيث يحاول فهمه وتفسيره .

يعد السلوك ذلك النشاط أو الفعل الظاهر الذي يقوم به الفرد مثل : الأكل ، المشي، الكلام، التعلم ، العلاقات الاجتماعية ، الانفعال ... و يشمل السلوك أيضا ذلك الجانب الخفي من الحياة النفسية الذي لا يدركه الإنسان ولكن يؤثر على سلوكه ألا وهو اللاشعور مثل الحلم ، النسيان ، الميول ، الرغبات...

إذن بما أن موضوع علم النفس هو دراسة الإنسان في سلوكاته و تصرفاته، فإنه يحاول استخلاص قوانين هذه الظواهر و تفسير أصلها لكي يحاول فهمها ومن تم تغيرها أو تعديلها.

3- الوظيفة النفسية : la fonction psychologique

الوظيفة النفسية هي صنف أو نوع من النشاط النفسي. بمعنى أن النشاط هو الوظيفة. لكن ما معنى الوظيفة لماذا أطلق عليها هذا الاسم ؟ تعرف الوظيفة بالدور الذي تقوم به في عملية التكيف. نحاول وصفها, وتفسير أسبابها بتساؤلنا عنها و نقول : لما هذا؟ أو لماذا ؟ مثلا لماذا يمشي الإنسان ؟ لماذا يتكلم، يفكر ؟ يغضب ؟ يتعلم ؟...

إذن الوظيفة هي الدور المؤدي للتكيف. هدف التكيف عند الإنسان هو ضمان البقاء، خلود النوع. مثلا الجسم مزود بأعضاء حسية تعلمه عن تغيرات العالم المادي الذي يحيط به. العين تتكيف مع شدة أشعة الضوء.

تعرف الوظيفة أنها أيضا تنظيم، ميكانيزم، بنية و نسق أمثال للوظيفة النفسية: الحاسة و الإدراك، التعلم و الذاكرة، النشاطات الفكرية، اللغة، الدوافع...

4- دور الوراثة و الوسط :

يتساءل العالم النفسي على أثر كل من الوراثة أو الوسط على سلوك الإنسان . على مستوى الذات (physique) يمكن تفسير طول القامة مثلا بعلاقتها مع طول قامة الأولياء ، لكن لا نستطيع إنكار دور التغذية . و في الحقيقة من الصعب التأكد القاطع من صحة أثر الوراثة أو الوسط على الحياة النفسية للإنسان . و لو اعتبرت المدرسة السلوكية لواطسون أن السلوك مجرد رد فعل لمثير, و أن المحيط الذي يعيش فيه الإنسان هو مصدر سلوكاته . فلن يستطيع العلماء الفصل بين تأثير الجانب الفطري و الجانب المكتسب في السلوك لأنه توجد علاقة اقتران و تبادل بينهما .

- La psychanalyse : إنها نظرية تفسيرية لشخصية الفرد (في البنية والوظيفة) وطريقة علاجية نوعية للأمراض النفسية.

III- مفهوم السوية في علم النفس : La notion de normalité en psychologie

1- ما هو السلوك السوي؟ : ينتسب مفهوم استواء أو سوية السلوك حسب ثلاثة عناصر أو معايير :

أ-السوية الإحصائية : La normalité statistique

يعتبر عادي أو سوي السلوك الذي يتكرر وفق معدل رياضي ، و غير عادي السلوك الذي يبتعد عن هذا المعدل ، يعود السوي في هذه الحالة إلى الإحصاء .

ب- السوية المثالية : La normalité idéale

هذا المعيار اجتماعي و يعود إلى نوعية السلوك ، يعتبر سوي ذلك السلوك المتكيف الذي يتوافق وقيم وقوانين المجتمع و ثقافته. السلوك السوي المثالي نسبي لأن ما هو سوي في مجتمع ما يمكن أن يكون غير سوي و غير مطبق في مجتمع آخر . نذكر على سبيل المثال أهمية الختان في المجتمعات الإسلامية أو العذرية في المجتمعات المحافظة .

ج- السوية الوظيفية : La normalité fonctionnelle

الإنسان السوي هو الذي يستطيع أن يوازن بين إمكانياته (المادية وخاصة المعنوية) و أهدافه ، يطلق على توازن هذا الإنسان عبارة **" الصحة النفسية"** أو الامتياز بـ **"شخصية مزدهرة"** لأنه لا يخضع و لا يقع في شلل أي صراع داخلي أو خارجي ، بل بالعكس ، إذا صادفته مشكلة ما في حياته يواجهها و يستطيع أن يتجاوزها بإيجاد **"الحل"** المناسب لها .

2- السوي و اللاسوي و المرضي : Le normal, l'anormal et le pathologique

بإمكان سلوك الإنسان أن يكون سويا إذا تناسب مع أحد المعايير السابق ذكرها . لكن الصعوبة تتجلى في إيجاد الحدود الدقيقة بين ما هو سوي ، ما هو لاسوي و ما هو مرضي. اللاسوي يعتبر وسيط بينهما فهو لا ينتمي لما هو عادي أو سوي دون أن يكون مرضي . كيف ذلك ؟ مثلا يرتدي الإنسان عادة ثياب دافئة و لا يعري أطرافه في حالة الانخفاض الشديد لدرجة الحرارة . لكن نلاحظ وجود أشخاص يحبون كثيرا السباحة في بحيرة مغطاة بالثلوج : هؤلاء أشخاص غير عاديون لكن ليسوا مرضى و لا يحتاجون إلى أي علاج.

III- تصنيف علم النفس الإنسان :

إن علم نفس العام هو ذلك العلم الذي يهتم بدراسة الحياة النفسية للإنسان بمفرده بدون اعتبار للوسط الاجتماعي الذي يعيش فيه . بمعنى أن علم النفس يعتني بالإنسان مهما كانت مميزاته (سوي ، مريض ، كبير أو صغير) . وبتطور هذا العلم كان لابد وأن ينقسم إلى فروع, منها ما يلي :

1- علم النفس النمو :

الإنسان كائن ينمو. فلابد أن نراعي هذا النمو المتعاقب منذ الولادة إلى الشيخوخة. هكذا شكل الأطفال مواضيع للملاحظة وللتجربة. نشأ و تخصص علم النفس النمو في دراسة الإدراك، التفكير المنطقي، التعلم ...لدى الطفل

من خلال المراحل التي يمر بها (الطفولة، المراهقة، الرشد إلى الشيخوخة). كان يطلق أيضا على علم النفس الطفل اسم علم النفس الارتقائي أو النشوئي: La psychologie génétique. إن هذا العلم يهتم بتفسير سيرورة عملية التكيف الأكثر تعميم بمعنى وظيفة الذكاء بدراسة نموه عند الطفل. علم النفس الطفل يدرس النمو بالنسبة للعمر للإدراك للتفكير ... ويحدد مختلف المكتسبات المتحصل عليها في كل سن. كما يهتم بكيفية تنظيم هذه المكتسبات من خلال المراحل المتناسقة, لهذه المراحل نفس الترتيب بالنسبة لكل الأطفال.

أما النمو النفسي للإنسان يخضع إلى تفاعل العوامل البيولوجية و العوامل البيئية مثل: العائلة، المدرسة، الدين، اللغة... يؤثر النمو الجسدي على سلوك الإنسان مثل: التغيرات النفسية التي تطرأ على شخصية الفرد أثناء البلوغ في مرحلة ما قبل المراهقة و المراهقة. النمو لا يقصد به الإزدياد أو التكاثر و إنما تلك التغيرات و المكتسبات النوعية التي تؤثر على حياته النفسية. و لذلك نرى أن لعلم النفس النمو دورا كبيرا في فهم و تفسير المكتسبات و الخبرات النفسية التي تكون شخصية الإنسان الراشد. على أساس ما تقدم, وإذ صح التعبير نحن نتيجة ماضينا أو طفولتنا. إذن موضوع علم النفس النمو يتحدد في دراسة التغيرات التي تطرأ على بنية ووظيفة الحياة النفسية للإنسان عبر مراحل محددة.

2- علم النفس المرضي : La psychologie pathologique

موضوع دراسته المرض النفسي ، لكن ما هو المرض النفسي ؟ غلبا ما يتنسب المرض العقلي على الإنسان الذي يسلك سلوكا مستبعدا أو منحرفا عن القيم العقلانية أو الاجتماعية. هذا السلوك قد يضايق ويزعج الأفراد المحيطين به. يعرفه بارجوري J. Bergeret [1] بأنه « حالة لا معاوضة état de décompensation لبنية شخصية الفرد بعد فشله في التكيف مع وضعيات جديدة داخلية أو خارجية, أصبحت أضخم من إمكانياته الدفاعية ». إذن علم النفس المرضي يقوم بوصف و معالجة السلوكات الغير عادية مع التطلع على أسبابها و تتبع مصيرها على الشخصية . السلوكات الغير عادية تنتج عن خلل وظيفي في الحياة النفسية و تؤدي إلى الألم . إن هذا الإختصاص يقوم بوصف النشاطات المرضية و يقترح نماذج مختلفة لتفسيرها . فصنفت الاضطرابات النفسية إلى ثلاثة أقسام هي :

* العصاب(Les nevroses) ، إنه تغيير جزئي يحدث في الشخصية عن اضطراب نفسي لكنه لا يصيب الوظائف الأساسية للشخصية. العصابي يشعر ويدرك اضطرابه ولهذا يلجأ إلى المختص النفسي لطلب المساعدة. من بين الأمراض العصابية نذكر القلق (L'angoisse), الوسواس القهري, الخواف, الهستيريا... غالبا ما ينتج عن الأمراض العصابية أعراض مثل : اضطرابات النوم, إنزعاجات علائقية مع أفراد العائلة, الأصدقاء اضطرابات جنسية ... لهاته الأعراض تعبير رمزي لمأساة ولصراع داخلي يحرج العصابي.

* الذهان (Les psychoses) يشمل الأمراض النفسية الخطيرة المزمنة أو الحادة. إنه يخل بنظام الشخصية ويتلف الأنا. (altération du moi, et désorganisation de la personnalité) هذا المرض يعكر ويهيج بشدة الحياة النفسية للفرد في علاقاته مع نفسه ومع العالم الخارجي. الذهاني يجهل مرضه ولا يعترف به وذلك بسبب انعزاله عن العالم الخارجي. وبانعزاله يخترع الذهاني عالم داخلي أين يلجأ ويحبس نفسه فيه. من أمثال الأمراض

الذهانية نذكر: الفصام (La schizophrénie) , ذهان العظمة (La paranoïa) , ذهان الهوسي-الإكتئابي (La psychose maniaco-dépressive) ...

* الحالات الحدية أو الحالات البينية (Les états limites)، وأخيرا الأمراض السيكوسوماتية Les (maladies psychosomatiques)...

3- علم النفس العيادي: La psychologie clinique

يتسع مجال اهتمام علم النفس العيادي إلى الإنسان (صغيرا أم كبيرا كان) الذي يمر بصعوبات في حياته. زيادة على الإضطرابات النفسية ، يدرس علم النفس العيادي (باستعماله للمنهج العيادي و تقنيات الفحص : مثل الملاحظة ، المقابلة و الاختبارات...) لاكتشاف قدر الإمكان مميزات شخصية هذا الفرد ولو عادي لكن عاش فشل معين في حياته (مدرسي ، مهني) ، طلاق ، وفاة ... بإمكان العالم النفسي أيضا اقتراح المساعدة عليه لإيجاد حلا مناسبا. هدفه الأساسي التعمق في دراسة الحالة على مفردها. يحاول فهم المعاش النفسي لخبرة الإنسان و فهم معنى تصرفاته.

يرتكز فحص العميل أساسا في علم النفس العيادي على المقابلة. إنها ليست مجموعة استجوابات أو محاضرات بل إصغاء: (une écoute) عن طريق مجموعة الملاحظات التي نقوم بها على العميل. تقسم المقابلة إلى عدة جلسات ، حيث يطلب من العميل التحدث عن سوابق مرضه (anamnèse). من خلال الحوار مع العميل يتحصل العالم النفسي على معلومات تساعده على التشخيص حالة المفحوص مثل:

- سوابقه الشخصية (الطفولة، الدراسة، حالته المدنية، و خاصة الصعبات التي صادفته)
- العائلة: الأولياء، الإخوة...
- الحالة الصحية الجسدية والنفسية للعميل (السابقة و الحالية)
- العلاقات الاجتماعية: الأصدقاء، الزملاء...إلخ.
- إذن للإصغاء دور كبير في المقابلة العيادية لأنها تسمح بكشف و فهم معاناة الفرد بالنسبة لصراعاته، لإحباطاته، لإخفاقاته في الحياة....يلجأ أحيانا العالم النفساني إلى إضافة بعض الروائز للتطلع على جوانب من شخصية العميل: مثل الإختبارات الإسقاطية، الرورشاخ le rorschach أو إختبار تفهم الموضوع .T.A.T le test d'aperception thématique. لأن الإختبار الإسقاطي يسمح للفرد بالتعبير عن واقع حياته النفسية بطريقة غير مباشرة. ما يرويه العميل من خلال هاته الاختبارات، هي أداة عمل تسمح للعالم النفسي بتحليلها بغرض فهم المزيد والتوصل إلى الجانب الغامض اللاشعوري لشخصية المفحوص.

4- علم النفس اللغوي :La psycho-linguistique

فرع من فروع علم النفس قريب من علم اللغات موضوع دراسته اللغة وظاهرة التكلم لدى الإنسان. يرتكز اهتمامه على العلاقات القائمة بين اللغة كبنية والعمليات النفسية للكلمة وإدراكها. لدراسة السلوك اللغوي والاتصال اللغوي أهمية في تفهمنا لتعلم الكلمة وطريقة نطقها عند الطفل.

5- علم النفس التربوي:

يهتم هذا الفرع من علم النفس باستخدام مبادئ علم النفس في عملية التعليم والتربية. يحتاج هذا الفرع إلى معرفة علم النفس الطفل ومراحل نموه الفكري والعاطفي. بهاته المعطيات يمكنه التطلع على تقنيات و مناهج التعليم و النظر في محتويات البرامج المستعملة.

يدرس نظريات التعلم و طرقه و شروطه كما يعتني بالتوجيه التربوي و التعليمي باستعانته بعلم النفس المدرسي. أنه يرسم طرق توزيع التلاميذ على أنواع التعليم المختلفة التي تتناسب مع قدراتهم و يعالج حالات الضعف الدراسي و التحصيلي.

6- علم النفس الفيزيولوجي : La psychophysiologie

إنه فرع من العلوم التجريبية، وسيط بين فيزيولوجية الجهاز العصبي وعلم النفس. يدرس العلاقات المتبادلة بين الميكانيزمات النفسية و وظائف الجهاز العصبي. إهتمام هذا الفرع يرتكز على دراسة العلاقات المتبادلة القائمة بين النفس و الجسم. هدفه الأساسي هو إكتشاف المكتسبات الفيزيولوجية للسلوك. مثل الحواس الخارجية و عمليتها في الإستقبال و الإرسال إلى المخ و عملية الإدراك. أو أثر تفريغ الهرمونات على الإنفعالات.

7- علم النفس العمل والتنظيم : La psychologie du travail organisationnel

يقوم هذا الفرع بتطبيق مبادئ علم النفس في حل المشكلات المتعلقة بالعامل ومنصب شغله, بهدف إيجاد أجواء نفسية تضمن للعامل رضا ذاتيا على نفسه و سعادة إجتماعية, إلى جانب تحسين كمية ونوعية الإنتاج. إنه يهتم بعالم العلم بما فيها المشكلات الخاصة بتسيير العمال, التوظيف, الاختيار, التكييف, الإنتاجية والمردودية... أخذا بعين الاعتبار القدرات الصحية و العقلية والإدراكية والسلوكية والإنفعالية للفرد وكذا استعداداته و ميولاته ودوافعه من جهة, ومن جهة أخرى متطلبات وخصائص منصب شغله. زيادة على هذا يهتم علم النفس العمل والتنظيم بنظم الاتصالات داخل المؤسسة,وسيكولوجية الصراعات,كما يعمل ويهدف إلى تقديم التكوين والإتقان المطلوب للموظفين.

8- العلاج النفسي : La psychothérapie

إنه علاج الاضطرابات النفسية أو الوظيفية للعضو, مرتكزا على تقنيات نفسية دقيقة. يتسع مجال العلاج النفسي من الاضطرابات للسلوك البسيط مثل : اضطرابات النوم, إلى الأمراض النفسية المتشكلة المزمنة أو الحادة مثل : العصاب , الذهان , الأمراض النفسو-جسدية , وحتى إلى عناية المصابين بظاهرة الإدمان بالمخدرات أو بالكحول ...

كثيرا ما يعتمد المعالج النفسي على تعاون المريض. يحتوي التعاون على ثقة المريض في معالجه وعلاجه و على مجهوداته ومشاركته في :

1- التحدث بكل حرية عن نفسه وعن ما يعاني منه. هذا ما يساعد المعالج إلى الوصول للتشخيص المناسب لحالته النفسية.

2- التتبع والتطبيق الفعال للطريقة العلاجية المقترحة له.

أما فعالية المعالج فقد لا تكمن على تكوينه النظري فقط (مهما كانت دراجات شهاداته) . فللخبرة الميدانية أهمية لأنها ضرورية تكمل وتوسع تكوينه. تكتسب الخبرة إلا بالممارسة المتواصلة في الميدان العملي. ولذلك إن لوظيفة أو دور المختص النفسي أهمية كبرى في معاملته مع الإنسان (صغيرا أم كبيرا , مريضا أم سويا) فمهما كان اختصاص العالم النفسي ترتكز قبل كل شيء معاملته مع الإنسان على " صنت " لسلوكه. لأن السلوك يعتبر حاملا لبلاغ أو لمعنى معين. بمعنى أن العالم النفسي يقوم بملاحظة وتتبع سلوك العميل مهما كانت طبيعته : بشع أو جميل , حلال أو حرام , عادل أو غير عادل , سوي أو مريض , أخلاقي أو لا أخلاقي , جذاب أو منفر. أي أن ينظر إلى تصرفات هذا الإنسان بغض النظر على أي حكم كان. لأن واجبه في البداية هو محاولة ترجمة " قول " هذا السلوك وتجنب أي نوع من الذاتية.

للعلاج النفسي عدة تخصصات . يتم اختيار وتوجيه المريض نحو التخصص العلاجي وفق مستواه الثقافي أو التعليمي. يقوم العلاج على الانفراد مع المعالج, ويجرى داخل عيادة نفسية أو في مؤسسة صحية مثل : مستشفي الأمراض العقلية. كما يمكن أن يكون جماعي , ويطلق عليه اسم العلاج النفسي الجماعي : La psychothérapie de groupe. أنواع العلاج النفسي : الطب العقلي , التحليل النفسي , العلاج النفسي الداعم : La psychothérapie de soutien ...

العلاج النفسي للطفل : التكفل العلاجي للطفل يأخذ بعين الاعتبار سنه ومستواه اللغوي . ونظرا للصعوبات التعبيرية التي يمكن أن يتلقاها الطفل , يلجأ المعالج إلى استعمال وسائل إضافية تسمح بالكشف عن ما لا يستطيع الطفل قوله مثل : الرسم , أو اللعب.كما يحتاج المعالج إلى مقابلات مع الأم ومع الوالدين تساعده على فهم حالة الطفل كما تساعده على تطبيق العلاج المناسب.للعلاج النفسي العائلي La psychothérapie familiale نتائج مرضية لأنه يتكفل بكل أفراد العائلة .

نستطيع القول أن الهدف العام للعلاج النفسي هو ازدهار الفرد بمحاولة استرجاع ثقته بنفسه والتوازن النفسي, كما هو الحال بالنسبة لاندماجه مع محيطه (العائلة , المدرسة, العمل, الأصدقاء ...)

*** علم النفس الجسدي :** La psychosomatique

إنه نظرة طبية تهتم بدراسة تأثيرات التي تحدثها النفس على الجسد. ترتكز هذه النظرة على دراسة الإصابات الجسدية للإنسان وعلاقتها بالصراعات النفسية. المرض الجسدي يعتبر في هذه الحالة استجابة لوضعية انفعالية مثلا , أو بصدمة نفسية أو لإجهاض (Le stress). وقد تؤدي هاته الأسباب إلى عدة أمراض منها : ارتفاع الضغط الدموي (H.T.A) , أو الربو (L'asthme) , أو القرحة المعدية (L'ulcère gastroduodénal) , أو مرض الجلد مثل : L'éczema .

*** علم النفس الصيدلي :** La psychopharmacologie

يهتم هذا العلم بدراسة المواد المؤثر على الجهاز النفسي وعلى المزاج (L'humeur) ودور العلاج الكيميائي في تغيرات السلوك. للأدوية دور وتأثير على ضبط (Régulation) العرض أو في التقليص من حدة القلق مثلا , أو في تخفيض الضغط العصبي أو اضطرابات النوم.

الخلاصـة :

حرص علم النفس على التعرف على أهم الجوانب المكونة لنفسية الإنسان و اتسع آفاقه، بتنويع ميادين مجال دراسته. هذا ما أدى إلى ظهور اختصاصات متنوعة مرتبطة بعدة علوم أخرى , تهتم كلها بدراسة الإنسان من زوايا مختلفة .

- الاستفادة من البيولوجية تسمح بفهم دور الجهاز العصبي و علاقته ببعض الظواهر النفسية (علم النفس الفيزيولوجي La psychophysiologie).
- للعلوم الإنسانية بصفة عامة أهمية لأنها تفيد في دراسة الحياة النفسية للإنسان مثل العلوم الاجتماعية، التاريخ، الألسنية...

المحور الثاني : ماهية علم الإجتماع

مفهوم علم الاجتماع :

هو العلم الذي يهتم بدراسة العلاقات بين الناس ، ولما يترتب على هذه العلاقات من أثار والتي تعتبر موضوع هذا العلم .ويعتبر النسق الاجتماعي هو من أهم وحدة في دراسة علم الاجتماع ويتكون هذا النسق من مجموعة من الأفراد يعيشون معا ويشتركون في واحد أو مجموعة من الأنشطة ويرتبطون ببعضهم البعض بواسطة رابط أو عدد من روابط والصلات وقد يكون نسق صغير مثل الأسرة أو كبير الحجم مثل مصنع.

الأهميته والغاية من دراسته:

-فهم أنماط التغير الاجتماعي الجاري في العالم المعاصر ، والقدرة على تنبأ بما سيحدث مستقبلا.

-فهم بناء النسق الاجتماعي والعمل على إصلاحها وتحسينها إذا تطلب الأمر .

-جمع قدر كاف من المعلومات عن العمليات والميكانيزمات الاجتماعية.

-يساهم في تطوير الآليات والأساليب في حل المشاكل الاجتماعية التي تتجلى على شكل ظواهر اجتماعية.

***بعض مصطلحات ومفاهيم علم الاجتماع:**

إذا تكلمنا عن بعض السوسيولوجيين السابقين الذين اهتموا بدراسة التنظيمات فإنما كان لضرورة تسلسل المعلومات خاصة من الناحية التاريخية، و الآن نود عرض أهم الاتجاهات النظرية في علم الاجتماع التي اهتمت بدراسة الصراع.

لقد لاحظنا سابقا كيف أن أغلب الباحثين في التنظيمات حاولوا وضع نظريات و قواعد لسير التنظيمات بغض النظر عن طبيعتها إدارية كانت أم صناعية أو غيرهما و ذلك نظرا لوجود قواسم مشتركة بينها.

و بناء على ذلك فإننا نحاول استخلاص من أعمال ابن خلدون ما له علاقة بهذا التوجه خاصة و أنه درس إشكالية الصراع في المستوى الاجتماعي و تحديدا في مستوى التنظيمات السياسية،

التي لها من الخصائص ما تشترك به مع التنظيمات الأخرى، و من الخصائص التي تتفرد بها وضعوا في حالة حرمان لوحظت ردود أفعال متكررة و هي الغضب و الانعزال و النكوص و التراجع و الحساسية المفرطة.

و تعتبر الدولة بمختلف مؤسساتها أهم التنظيمات التي ركز ابن خلدون عليها دراسته، خاصة و أنها نسق مغلق و مفتوح في آن واحد، يتحدث ابن خلدون في الفصل السادس من المقدمة عن طبيعة الرؤساء و عن طبيعة نظام الحكم الذي يتراوح بين الاستبداد و القهر و الرفق و العدل، حيث يتأثر سلوك المرؤوسين حسب توجهات الحكم عند ساستهم ، فإذا اشتهروا بالرفق والعدل عمل المرؤوسون على إظهار ما في أنفسهم من سلوك على طبيعته.

الخلدونية، من دورة الحضارة إلى دورة حياة التنظيم : لكل تنظيم دورة حياة معينة مهما كانت طبيعة هذا التنظيم إنتاجيا أو إداريا أو أسريا ... وقد اتفق الكثير من علماء التسيير على أن دورة حياة التنظيم تبدأ من الولادة إلى مرحلة الانطلاق و القوة التي هي فترة المراهقة إلى مرحلة الثبات و التوقف *، وقد تحدث ابن خلدون قبل ذلك عن دورة حياة الحضارة و ذلك في منظور كلي والتي تبدأ من الولادة إلى مرحلة قمة التطور و الحضارة ثم مرحلة التراجع والزوال.

إسهامات كارل ماركس : لقد افترض بدء أن التنظيم الاقتصادي خاصة نظام الملكية يؤثر في التنظيمات الاجتماعية الأخرى، بحيث هو الذي يحدد النظم الأخرى الثقافية، و الإيديولوجية و القيمية و المعتقدية و الأفكار، و هذا ما أدى إلى الافتراض الثاني الذي يقول بوجود قوي ضرورية تولد الصراع و تكشف العلاقات الاجتماعية عن سمات و صور منظمة داخل الأنساق بالرغم من ارتباطها بالمصالح المتصارعة و المتعارضة، و عن سمات و صور منظمة داخل الأنساق، و تكشف هذه الحقيقة أن الأنساق الاجتماعية هي المفجرة للصراع باستمرار و يتضح هذا الصراع من خلال التعارض الثنائي بين المصالح، و يحدث الصراع عادة بسبب سوء توزيع الموارد النادرة خاصة سوء توزيع السلطة الذي ينعكس على الصراع داخل الأنساق ذاتها، و قد صاغ ماركس أفكاره عن طبيعة العالم الاجتماعي و علاقاته السببية في المسلمات الآتية:

. كلما ازداد الظلم الاجتماعي في توزيع الموارد النادرة داخل نسق ما ازداد صراع المصالح بين القطاعات المسيطرة و الخاضعين داخل النسق.

. كلما ازداد وعي القطاعات الخاضعة بمصالحها الجمعية الحقيقية ازداد احتمال تساؤلهم عن مدى شرعية بقاء و استمرار النمط السائد الذي يتولى توزيع الموارد النادرة.

. كلما ازداد وعي الخاضعين في نسق ما بمصالحهم الحقيقية ازداد تساؤلهم عن شرعية توزيع الموارد المتاحة النادرة، وازداد احتمال تضامنهم المكشوف ضد المسيطرين داخل صراع النسق.

. كلما ازدادت الوحدة الإيديولوجية ازداد احتمال بناء الزعامات السياسية.

. كلما ازداد استقطاب الجماعات المسيطرة و المقهورة ازداد عنف الصراع.

*** أهم المدارس و النظريات في علم الاجتماع:**

1 . **النظرية المعاونة :** يري كيث، ديفيز أن هذه النظرية تعتمد على عنصر القيادة بدلا من القوة أو الموارد الاقتصادية لمساعدة كل عامل على النمو و الإنجاز حسب قدراته... أما القائد فيرى بأن العاملين ليسوا بطبيعتهم سلبيين ومقاومين للتنظيم و لكنهم يصبحون كذلك نتيجة لعدم كفاية المناخ المؤيد و المعاون في بيئة العمل، و هم بذلك يتحملون المسؤولية وينمون الدافع للمشاركة و لتحسين أنفسهم إذا أتاحت لهم الإدارة بعض الفرص، و يتمثل دور الإدارة في التأييد و المساندة لإنجاز العاملين بدلا من معاونة العامل خارج إطار العمل كما في النظرية الضابطة.

و هذه الفكرة تجعلنا نلجأ إلى دراسات القيادة لنبحث في كيفية تأثير توجهات القائد في الصراع أو التعاون أو غيرهما، و كذا سلوكه التنظيمي في توجهات الموظفين نحو الصراع، و التعاون التنظيمي وكيف يحدث القائد بسلوكاته هذه جوا تنظيميا يكون حاسما في توجيه سلوك الموظفين.

و إذا كان عنصر القيادة هاما فلأنه يستمد أهميته من خلال حاجة أي تنظيم إلى قائد يكون محورا أساسيا في توجيهه، و هذا يؤكد بأن القيادة حاجة طبيعية وفطرية في الإنسان منذ القديم لأنها أساس النظام و التعاون و الحوافز و مصدر التشجيعات و التلاحم، و هكذا نجد أهمية القائد في المجتمعات التقليدية التي تعطيه كل الصلاحيات و إمكانية التسيير و القرار بداية من الاختيار للزواج إلى إعلان الحرب، و في المجتمع الياباني مثلا نجد الولاء للقائد والامتثال لأوامره باعتباره سلوكا يعبر عن عقيدة أساسية في أي تنظيم، و يستمدون هذا الولاء من ثقافتهم التقليدية، و يبقى هذا الولاء مستمرا رغم ذهاب القائد لأن الولاء يكون للمنصب و ليس للشخص ذاته.

و قد لاحظنا سابقا كيف عرف برنارد التنظيم انطلاقا من فكرة التعاون حيث أشار إلى الجوانب غير الرسمية في العلاقات و إلى عملية الاتصال التنظيمي و هي من عوامل تحقيق الفعالية.

2 . المدرسة الكلاسيكية 1900: تستمد المدرسة الكلاسيكية جل أفكارها من خبرات الورشات و المؤسسات الصناعية، من خلال جهود فريدريك تايلر 1911 فمن خلال تجارب المديرين مع عمالهم و موظفيهم تم وضع أولى أفكار الإدارة والتسيير، و لم تكن هذه التجربة و

تلك الأفكار إلا امتدادا لأنماط الإدارة السابقة المتأثرة بنظم الإدارة التقليدية ذات الارتباط الوثيق بنظم المجتمعات القديمة، و من خلال أعمال آدم سميث، (Adam Smith) 1776، و أعمال إميل دوركايم (Emile Durkheim)1893، و أعمال كارل ماركس 1867، و شستر برنارد 1938 ،و ماكس فيبر 1924، و هنرى فايول 1919.

و هناك من أطلق على هذه النظرية اسم النظرية الكلاسيسكية للمناجمنت وذلك حتى يتميز عن المقاربة السوسيولوجية، و نجد هذا الطرح خاصة عند تايلر، و فايول، و برنارد الذين اهتموا بالمشاكل العملية التي تواجه مسيري الوحدات الصناعية. (1)

يرجع الكلاسيكيون الصراع إلى الخلل الحاصل في الهيكل التنظيمي و عدم تلاؤمه مع حاجات و أهداف التنظيم ، و أن الصراع يؤثر في أغلب الأحيان في فعالية التنظيم و أدائه الجيد،

و هو بذلك ظاهرة سلبية يجب معالجتها من خلال تحسين بنية الهيكل التنظيمي من توزيع المهام، و أنماط الإتصال، و توزيع المسؤوليات، و كل ما يتعلق بالدليل التنظيمي الذي يحدد الإجراءات و الأطر القانونية التي تسير عليها مختلف العمليات التنظيمية، و بذلك فإن فهم الصراع وحله يرجع أساسا إلى أمور تقنية في حين تم إغفال جوانب عدة مرتبطة بالعلاقات الإنسانية و مختلف الجوانب الثقافية التي تتحكم في السلوك.

لقد تحدث آدم سميث عن أهمية تقسيم العمل داخل البناء الاقتصادي ككل داخل الوحدات الإنتاجية من حيث زيادة الفعالية في الأداء و ذلك من حيث تدعيم اتجاه التخصص في العمل و التمييز بين المهام، الذي يدفع في مرحلة لاحقة إلى ضرورة الاهتمام بالتعاون بين مختلف التخصصات داخل التنظيم.

كما لاحظ ماركس أهمية التعاون داخل التنظيم و الذي يتحقق من خلال تقسيم العمل، و توحيد جهود الطبقة العمالية لتحقيق أهدافها الكبرى، هذه الأهداف التي لا يمكن تحقيقها بجهود فرد واحد أو أفراد متفرقين، و نجد هذه الفكرة عند الكثير من الفلاسفة السابقين أمثال الفارابي.

3 . الكلاسيكية المتطورة : جاءت كرد فعل للمدرسة السابقة و خاصة ردا على أفكار تايلر لتركز أكثر على الجوانب الإنسانية، و بذلك يكون قد مهد لمرحلة جديدة من البحث، غير أن هذه المرحلة رغم انتقادها للمرحلة السابقة فقد بدت متأثرة بها في محاولاتها الأولى و هذا يبدو في محاولة التون مايو الأولى في " وسترن الكتريك" حيث اعتبر العمال جزء من المحيط الفيزيقي لذا راح يبحث في أثر هذا المتغير في سلوك العمال و في إنتاجيتهم غير أنه في مرحلة ما تراجع عن افتراضه هذا و بدأ البحث في مداخل أخرى لفهم السلوك الإنساني، و إذا كان الإنسان ليس آلة أو جزء منها فإن هناك آليات أخرى و قوانين أخرى تحكم سلوكه ليس بالضرورة تلك التي تحكم سير الآلة لذا تحول التوجه نحو البحث في متغيرات أوقات الراحة و متغير الراحة ذاته و الترقية و توقيت العمل، و إشراك العمال في القرارات الخاصة بالعمل و تنمية الروابط الاجتماعية، و هي

كلها عوامل تتوجه نحو عنصر العلاقات الاجتماعية بما تمثله من تنوع و ثراء، و هي عوامل تخاطب عواطف الإنسان ومشاعره و إحساساته بل و تخاطب فيه إنسانيته، لذا كانت أهم النتائج تحقيق تماسك مرتفع للجماعة و تغير علاقة العمال مع الإدارة و التوجه نحو تحسين الإنتاجية، و يرجع ذلك إلى إلى التقليل من التعب العضلي و زيادة رضا العاملات ونقص غيابهن بحوالي ثمانين بالمائة كما أنهن يعملن قدر طاقتهن. (1)

و يحرصن على الحضور إلى العمل كل صباح نتيجة لزيادة متعتهن في العمل الراجعة إلى الجو

الجديد الذي تم إحداثه في العمل، و المتسم بالحرية الأوسع والرقابة الأقل, و إتاحة الفرصة لتغيير سرعة العمل الثابتة دون لوم من الرؤساء، و هذا يعني تخلصهن من التوتر العصبي الذي عانين منه سابقا من طرف المشرفين نظرا لأنهن لم ينظرن إلى المشرف على أنه رئيس، و هكذا فتحسن الإنتاجية يرجع أكثر إلى بيئة العمل الجديدة المتسمة بالحرية و السرور و إلى الروح المعنوية العالية.

4 . النظرية الإدارية : من أهم روادها هنرى فايول، و رايلي (Raily)، و موني (Money) حيث ترى أن الإدارة هي جملة من العمليات الضرورية لأداء الجهاز الإداري وظيفته الأساسية و بلوغه أهدافه، و هذه العمليات هي نفسها مهما اختلفت طبيعة التنظيم.

إن مطالعاتنا لأعمال فايول يجعلنا لا نغفل المبادئ التي وضعت كأسس تقوم عليها التنظيمات و هذه المبادئ هي قاعدة أساسية لتنظيم تسيير التنظيم الرسمي في محاولة لتحقيق الفعالية

و بلوغ أهداف التنظيم، و تحسين أداء الموظف و الجهاز الإداري ككل بصفة مستمرة، و التحكم

في التسيير بكفاءة أكبر بطريقة تراعي تطور البيئة الخارجية و حاجاتها و ذلك عن طريق التكوين المستمر و شبكة اتصال متكاملة و جيدة و نصوص قانونية، و قواعد تنظيمية تحكم علاقات العمل الداخلية و العلاقات مع البيئة الخارجية.

و من خلال اهتمامه بالعوامل المتحكمة في تصميم الهيكل التنظيمي وأهم وظائف الإدارة كان فايول يهدف إلى رفع مستوى العمل الإداري وزيادة فعاليته و لأجل ذلك قدم المبادئ الآتية :

. تقسيم العمل: لرفع الإنتاج هناك هيئات استشارية و أخرى تنفيذية بهدف تحقيق الفعالية.

. المسؤولية و السلطة : هناك نوعان من السلطة، السلطة الرسمية و السلطة المستمدة من طبيعة الشخصية و الجوانب المعنوية و من الضمير و النزاهة.

. الانضباط : يعني الطاعة و الامتثال للأوامر، و احترام القواعد التنظيمية التي تحكم العلاقات و تنظيم العمل.

. وحدة القيادة و الأوامر.

. وحدة التوجيه : هدف واحد و خطة واحدة و رئيس واحد.

. خضوع المصالح الفردية للصالح العام و الأهداف العامة.

. مكافأة الأفراد : و تكون مرفقة بالعدالة في المكافآت.

. المركزية، و تدرج السلطات.

. الترتيب : لكل شئ مكانه، و لكل فرد مكانه، و يمكننا أن نلاحظ هنا نوعين من الترتيب :

. الترتيب الأول مادي و الثاني اجتماعي خاص بكل فرد، و هذا يقترب مما سنشير إليه في مكان لاحق و المسمى بالمنطقة التنظيمية الرسمية و غير الرسمية الخاصة.

. الترتيب الثاني اجتماعي خاص بالأفراد و الجماعات الرسمية و غير الرسمية، و قد سماها بورديو (Pierre Bourdieu) من قبل بالمجال الإجتماعي.

. المبادرة و الابتكار و المساواة.

. استقرار العمل : و تعني حاجة الموظف إلى فترة فانونية للتكيف مع بيئة العمل وطبيعة العمل.

. روح الاتحاد : و تدل على الرغبة القوية في التعاون. (1)

و يتفق الكثير من الباحثين أمثال: إرويك برنارد، و دينيسون (Irwick) (Bernard) (Dennisson و غيرهم، في أهم هذه المبادئ و هي : - وحدة الهدف . - مبدأ نطاق الإدارة. - مبدأ تدرج السلطات و الإدارة. - مبدأ التوازن بين الأجهزة. - المرونة . - الاستمرار. - تسييرمهام القيادة.

إن هذه المبادئ تجعل فايول، و رايلى، و موني ، يهدفون إلى زيادة فاعلية الأداء في الإدارة و كفاءتها و تحسين أداء العامل، و تندرج هذه الجهود كغيرها في إطار العمل المستمر من أجل التحسين، التحسين في عمليات التنبؤ و التخطيط و إصدار التعليمات و الرقابة و التنسيق.

و هذه النظرية كغيرها من الجهود المرتكزة على مبادئ الإدارة تهتم بالفعالية و تحسين أداء الإدارة، و تهتم بالتعاون التنظيمي في الإطار الرسمي المستند إلى النصوص التنظيمية، و تبتعد كثيرا عن الاهتمام بإفرازات العلاقات الاجتماعية الناتجة عن التنظيم الرسمي كالمنافسة و الصراع.

5 . المدرسة الكمية : ساهمت في تطوير و إثراء البحوث الإدارية خاصة من حيث إضفاء الجانب العملي و التطبيقي على هذه المهام ، و قد نالت الكثير من الخبرة من خلال الممارسة الميدانية و حرصها على تكميم ما تلاحظه و ما تنجزه و ما تريد القيام به و ذلك حتى تبلغ درجة عالية من الدقة و الموضوعية، و ساعدها ذلك على إيجاد الحلول لكثير من مشاكل التسيير و تطورت ممارساتها خاصة في ميدان الحرب الذي يتطلب الدقة و الإنضباط و الجدية و عدم ترك أي شيئ للصدفة، هذا القطاع الذي يحتاج إلى الكثير من المهام التي منها النقل و التوزيع و الصحة و الهندسة و التخزين و المناورات و التدريب، وكلها مهام تحتاج إلى أخصائيين كل في مجال تخصصه و يحتاج تسيير هذه الجوانب مستوى عال من التعاون الإجباري و الإنضباط، و مصادر محددة تتخذ القرارات.

6 . النظرية البيروقراطية : يعتبر ماكس فيبر من أهم السوسيولوجيين الذين أسسوا لدراسة التنظيمات الإدارية، و يعتبر نموذجه المثالي أهم ما جاء به في هذا المجال. و لا يمكن فهم نظريته في البيروقراطية إلا من خلال فهم هذا النموذج و فهم معنى القوة و السلطة عنده لأنهما تجسدان عمليات التفاعل بين الأفراد في التنظيمات، و يخفيان وراءهما مميزات الإدارة الفعالة و توجهاتها و حتى ثقافة المجتمع بحد ذاتها.

و تعني القوة عنده : (أن الفاعل في أثناء علاقته الاجتماعية مع فاعل آخر سيكون في وضع يستطيع فيه فرض لإرادته بالرغم مما يجده من مقاومة.) و يعني بها أيضا (احتمال أن جماعة محددة من الأفراد تضع كل أو بعض الأوامر النوعية المحددة التي تأتي من شخص أو مصدر معين.)

المحور الثالث : ماهية الاتصال

مفهوم اتصال : Communication

هو تلك العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة ما من المرسل إلى المرسل إليه سواء كانت هذه العملية بين فردين أو بين جماعتين أو بين فرد و جماعة أو بين منظمتين، عن طريق مجموعة من الرموز المعروفة لدى الطرفين و من خلال وسائل الاتصال المختلفة بحيث يكون غرضها تحقيق هدف معين يرمي إليه المرسل و الذي قد يكون إخباريا أو إقناعيا أو استعلاميا أو إصدار أوامر أو غيرها.

كما هو الآلية التي يتم من خلالها تنشيط و تحريك العلاقات الاجتماعية من خلال تبليغ رسائل معينة و رموز محددة، و تبادل أشياء مادية و أخرى غير مادية، و ما ينتج عنه من علاقة تأثير و تأثر.

يعتبر الاتصال نشاط إنساني تزامن ظهوره مع ظهور الإنسان على وجه الأرض و اتضحت و تجلت أهميته في تلك الرغبة المستمرة و الملحة عند العنصر البشري في تبادل الأفكار و المعلومات و المعارف و التواصل ،حيث استغل الإنسان نمو معرفته بالبيئة المحيطة و اكتشافه لقوانين الطبيعة المختلفة في تطوير وسائل الاتصال و التعامل معها في كل المجالات .

أولا : عناصر الاتصال و مكوناته :إن عملية الاتصال تتطور و تتغير بشكل مستمر فهو عملية ديناميكية حيوية فهو يمثل القاعدة و الأساس في كل الأنشطة و المجالات مهما كانت درجة بساطتها أو تعقدها و الاتصال يقوم و يعتمد على ركائز و أسس و عناصر لا بد أن تشتمل عليها من أجل قيام العملية الاتصال و هي كالتالي:

_ المرسل أو القائم بالاتصال : هو منشئ الرسالة قد يكون شخصا واحدا أو أكثر مما يقوم بهذا الأمر في الوقت نفسه كما أن المرسل قد يتحول إلى مستقبل و العكس كما أن المرسل قد يتقمص أربعة أدوار في العملية الاتصالية .تقرر العملية التي يريد إيصاله إلى الطرف الآخر , ويرمز المعنى في الرسالة ليضع في كلمات أو إشارات تسمى(رموزا) و يرسل الرسالة و يتصور و يتفاعل مع استجابة المستقبل لهذه الرسالة و بطبيعة الحال فإن القائمين بالاتصال يوظفون مهاراتهم الاتصالية و معرفتهم و مواقعهم و خلفياتهم الاجتماعية و الثقافية التي تميزهم عن غيرهم .

-الرسالة : مجموعة الكلمات و القواعد اللغوية و الأفكار و الشكل الظاهر للمتصل, و حركات الجسم و الصوت, و جوانب الشخصية التي تبرز للطرف الأخر كما أنها تشمل الانطباع و الذي يعطيه الإنسان لنفسه و أسلوبه في التعبير و تشكل الرسالة في مجملها دافعا يرسل للطرف الأخر ليستشير عنده ايجابية مفيدة بناءا على طبيعة الرسالة و كيفية استقبالها, و تتشكل الرسالة أيضا بطبيعة التشويش الذي يحصل لها و البيئة التي تتم فيها .

-التشويش :على الرسالة كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشا عليها. و قد يكون مصدر التشويش خارجيا ماديا كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع.... كلها مصادر خارجية للتشويش على الرسالة كما أن هناك مصدرا آخر للتشويش هو المصدر الداخلي و النفسي فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر بلا شك في استقبال أو إرسال الرسالة.

_ الوسيلة أو القناة الحاملة للرسالة :الوسيلة هي الطريقة التي تمر من خلاله الرسالة بين المستقبل و المرسل و القنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجة الضوء و الصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين و سماعهم و هناك عدة وسائل يستعملها المرسل في نقل رسالته كالكتب و الصحف و المجلات و البث الإذاعي و الأشرطة السمعية و البصرية و الصور و الهواتف و الحواسب الآلية .

- الرجع أو التغذية العكسية:

الرجع هو الإجابة التي يجيب بها المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المصدر,و قد يأخذ الرجع نفس الشكل الذي تأخذه الرسالة ,و قد يأخذ شكلا مختلفا .والتغذية العكسية تسمى أحيانا رجع الصدى أو رد الفعل أو الاستجابة, والتي لها أهمية كبيرة على عملية الاتصال تماثل أهمية المرسل و المستقبل و الوسيلة.

_ التفاعل الاتصالي : الاتصال ما هو إلا عملية تفاعل و التفاعل هنا يعني تأثيرا من جانب و تأثر و إستجابة من جانب آخر , و التفاعل الاتصالي ينظر إليه من جانبين.

-أولها :من حيث طبيعة التفاعل بين المرسل و المستقبل .

-ثانيتها : من حيث تفاعل المستقبل مع موضوع الاتصال .

و التفاعل بين المرسل و المستقبل قد يكون مباشر بينهما و هو ما يسمى تفاعل الاتصال الشخصي ، وقد يكون التفاعل بينهما غير مباشر , حيث يحدث التفاعل بينهما رغم أن كل منهما غير موجود مع الآخر مثل مشاهدة برامج التلفزيون أما التفاعل مع موضوع الاتصال و يقصد به أنه المستقبل (فردا أو جماعة) يحتك مباشرة بموضوع الاتصال :أي يتعامل مع ما يرغب في معرفته أو دراسته أو فهمه بطريقة ايجابية.

و منه نقول أن العناصر الخمسة السابقة هي التي تتواجد في أي عملية إتصالية سواء كانت بين فردين أو أكثر في مجال من مجالات الاتصال .و خلال العملية الاتصالية يتم عمليات أخرى قد تكون مكملة أو ضرورية لاستكمال العملية الاتصالية و الهدف الإجمالي منها هو تحقيق أهداف معينة سواء كانت على صعيد النسق الداخلي أو النسق الخارجي .

ثانيا : وظائف الاتصال .

إن الاتصال هو عملية و نشاط ذو أهمية كبيرة بالنسبة للفرد بشكل خاص و المجتمع بشكل عام و يتجلى خاصة هذا بالوظائف العديدة التي يقوم بهاو و سوف نتطرق إلى بعضها فيما يلي :

- **التوجيه** : يقصد به عملية تكوين اتجاهات فكرية في الأفراد يراها المجتمع صالحة و محققة للأهداف ،و التوجيه بهذا التعريف الواسع تقوم به كافة المؤسسات و الأجهزة في المجتمع .

- **التحقيق** : و يقصد به "الأفراد و الجماعات بعناصر معرفية جديدة فوسائل الاتصال تقوم ببث الأفكار و المعلومات و القيم التي تحافظ على ثقافة المجتمع, وتساعد على تطبيع أفراده و تنشئتهم على المبادئ القوية التي تسود في المجتمع فوظيفة التنشئة الاجتماعية تتصل بخلق الجو الحضاري الملائم للتقدم و النهضة عن طريق التوعية الشاملة بأهداف المجتمع و خططه".

- **الترفيه** : أصبح الترفيه نشاطا هاما و ضروريا في المجتمع الإنساني المعاصر بفضل

ما يؤديه الأفراد و الجماعات فهو يشغلهم و لو لوقت محدود من الضغوط التوترات الناجمة عن تعقيد الحالة و قيودها المتزايدة .

- **التعريف الاجتماعي**: يعتمد الاتصال على خلق فرصا للاحتكاك و تقارب الأفراد و الجماعات على المستويين العقلي و العاطفي و يتحقق هذا على ما تنشره وسائل الاتصال كالصحافة و الإذاعة من أخبار تزيد من فرص التعارف الاجتماعي بين الناس .

- **وظيفة تربوية و تعليمية**: أصبحت وظيفة التربية تأخذ أهمية اللغة لاسيما بفضل وسائل الإعلام السمعية البصرية، فالتقنيات السمعية البصرية لم تعد كوسائل مساعدة للتعليم فقط، بل و صارت مع الصحافة من الأدوات الضرورية لتربية شاملة ودائمة للأحداث والشباب.

ثالثا : أهداف ومعوقات الاتصال:

للاتصال أهداف كثيرة تختلف حسب الظروف و المكان الذي يتم فيه هذا الاتصال و حسب طبيعته و سوف نشرح فيما يلي كل هذه الأهداف العامة و الأهداف الخاصة .

الأهداف العامة للاتصال هي:

_ أهداف معرفية عندما يكون الهدف أساسيا توصيل المعلومات أو الخبرات.

_ أهداف إقناعية عندما يكون الهدف أساسيا تغيير وجهة نظر أو إقناع بشيء .

_ أهداف ترويجية و توضع أساسا لترويح على النفس و التخفيف عنها .

وهذه الأهداف الثلاثة و إن كانت موجودة بالنسبة إلى عملية اتصال إلا أن أحد الأهداف قد تغلب قيمته ووزنه على الآخر في عملية اتصال معينة.

_ معوقات الاتصال:

و نعني بمعوقات الاتصال هي تلك المشاكل التي قد تصادف العملية الاتصالية و تؤثر عليها , الأمر الذي ينعكس على إتمام عملية الاتصال بالصورة المقلوبة أو المرغوب فيها و هناك نمطين من

الاتصال الذي فقد يطرأ على العملية الاتصالية و يشكل عائق أمام تحقيق أهدافها :

-النمط الأول : خلل فني و هو الذي قد يعيق الرسالة في رحلتها من المرسل إلى المستقبل .

- النمط الثاني :خلل دلالي و يحدث داخل الفرد حينما يسئ صياغة الرسالة أو فهم مضمونها لأي سبب من الأسباب الأمر الذي يؤدي إلى حدوث اختلاف في المعنى بين الرسالة كما أرادها المرسل و كما تلقاها المستقبل .

و يكون الاتصال فعالا عندما يقوم بتفسير الرسالة بنفس الطريقة التي أرادها المرسل في إطار الخبرة المشتركة بينهما .

مشاكل متعلقة بالمرسل منها :

-سوء اختيار الرموز و الكلمات المعبرة عن مضمون الرسالة أو الهدف.

_ عدم التطابق في تفسير مضمون الرسالة عند كل من المرسل و المستقبل لاختلاف الخبرة و الإدراك عند كليهما .

_ سوء العلاقة بين المرسل و المستقبل أو أن الظروف الشخصية بينهما كبيرة أو أن الثقة بينهما مفقودة، و من ثم الاختلاف في تفسير مضمون الرسالة .

_ عدم اختيار الوقت أو المكان المناسب لإرسال الرسالة.

مشاكل متعلقة بالمستقبل :

_ تعامله مع كم هائل من الرسائل، مما يؤدي إلى تعامله مع البعض منها و إهمال البعض الأخر.

_ التفسير الخاطئ للرسالة ، نتيجة لقراءة ما بين السطور أو لرفض مضمونها أو لموقف عدائي مع المرسل ،أو التفسير على ضوء ما ينتظر المستقبل و ليس ما تعنيه المعلومات بالفعل .

مشاكل متعلقة بقناة الاتصال :

_ اضطرار المرسل إلى استخدام قناة يعينها دون ملائمتها لطبيعة الرسالة , أو الهدف منها أو لطبيعة المستقبل ذاته و بالتالي استخدام قناة غير مناسبة أو غير متوافقة مع الرسالة.

_ الافتقار إلى وسائل الاتصال المناسبة و المتعددة .

مشاكل متعلقة بالموقف الاتصالي بشكل عام :

_ وجود بعض المعوقات الاجتماعية المتعلقة بالبيئة الثقافية أو الاجتماعية من عادات و تقاليد و قيم و معايير، و ظروف إجتماعية و إقتصادية و سياسية قد تكون مقاومة و معوقة لهدف الاتصال وبالتالي تحد من التأثير الايجابي لعملية الاتصال .

_ كما يمكن أن نشير إلى **نماذج الاتصال في العلوم الاجتماعية** على أنها "هيكل من الرموز وقواعد التشغيل التي من المفترض أن تتطابق مع مجموعة من النقاط ذات الصلة في هيكل قائم أو العملية. وبعبارة أخرى هو تمثيل مبسط أو قالب من عملية التي يمكن استخدامها للمساعدة في فهم طبيعة الاتصالات في وضع اجتماعي. هذه النماذج هي بالضرورة ليست واحدة إلى واحدة من خرائط العالم الحقيقي، ولكن نجاحها يكون بقدر ما تمثل بدقة العناصر الأكثر أهمية في العالم الحقيقي." وهي متعددة ويتوقف استخدامها حسب طبيعة وحاجة العملية الاتصالية.

المحور الرابع:علم النفس الإجتماعي للاتصال

- علم النفس الاجتماعي :

إنه الدراسة العامة لكيفية توازن الشخص مع مجتمعه . إنه يهتم على وجه الخصوص بالمشاكل العلائقية بين الفرد و مجتمعه و يحاول فهم كيف تؤثر الجماعات الاجتماعية (Les groupes sociaux) على سلوك الفرد, بما فيها المؤسسات (Les institutions). يدور مجال بحث علم النفس الاجتماعي حول التنشئة الاجتماعية ،الموقف (L'attitude) ، الهوية ، بنية الجماعة و بنية شخصية الفرد ، الاتصال ، الآراء ...

هو دراسة العمليات النفسية وفهمها، وطرق التي تتاثر بها ، ومدى مساهمتها في تنمية وتشكيل شخصية الفرد، فعلم النفسي الاجتماعي يدرس حلات الافراد وانماطهم الاجتماعية وسلوكية .

اهميته والغاية من دراسته:

تظهر أهمية علم النفس الاجتماعي في جميع الجوانب التفاعلية للحياة الاجتماعية للفرد وفي جميع البيئات الاجتماعية التي يتعايش معها والتي يمكن ان تؤثر على تفاعلات الفرد وبناء شخصيتها لإضافة الى أهميته في مجال الحياة المجتمعية والقضايا الدولية والعالمية والقضايا التي تواجها الشعوب من حرية وحروب وعبودية وامن وغيرها

***. علم النفس الاجتماعي في العمل : Psychosociologie dans le travail -**

هو العلم الذي يهتم بالعلاقات الإنسانية في العمل بين العمال و الإدارة، و فيما بين العمال، اهتماما بها كجماعات لها خصائصها النفسية و الاجتماعية و الثقافية و المهنية و كيفية تأثير هذه العوامل في السلوك التنظيمي.

علاقة علم الاجتماع بالاتصال :

- Sociologie de la communication :

هو العلم الذي يبحث في العملية الاتصالية نظريا و تطبيقيا باعتبارها ممارسة اجتماعية لها دوافعها و انعكاساتها في المستوي الجزئي أو في المستوى الكلي أي الجماهيري.

العلم الذي يبحث في العملية الاتصالية من حيث أنها ظاهرة اجتماعية، و باعتبارها أحد أهم متطلبات العلاقات الاجتماعية و التفاعل الاجتماعي، و ما ينجم عن هذه العلاقات و هذا التفاعل من عمليات اجتماعية مختلفة.

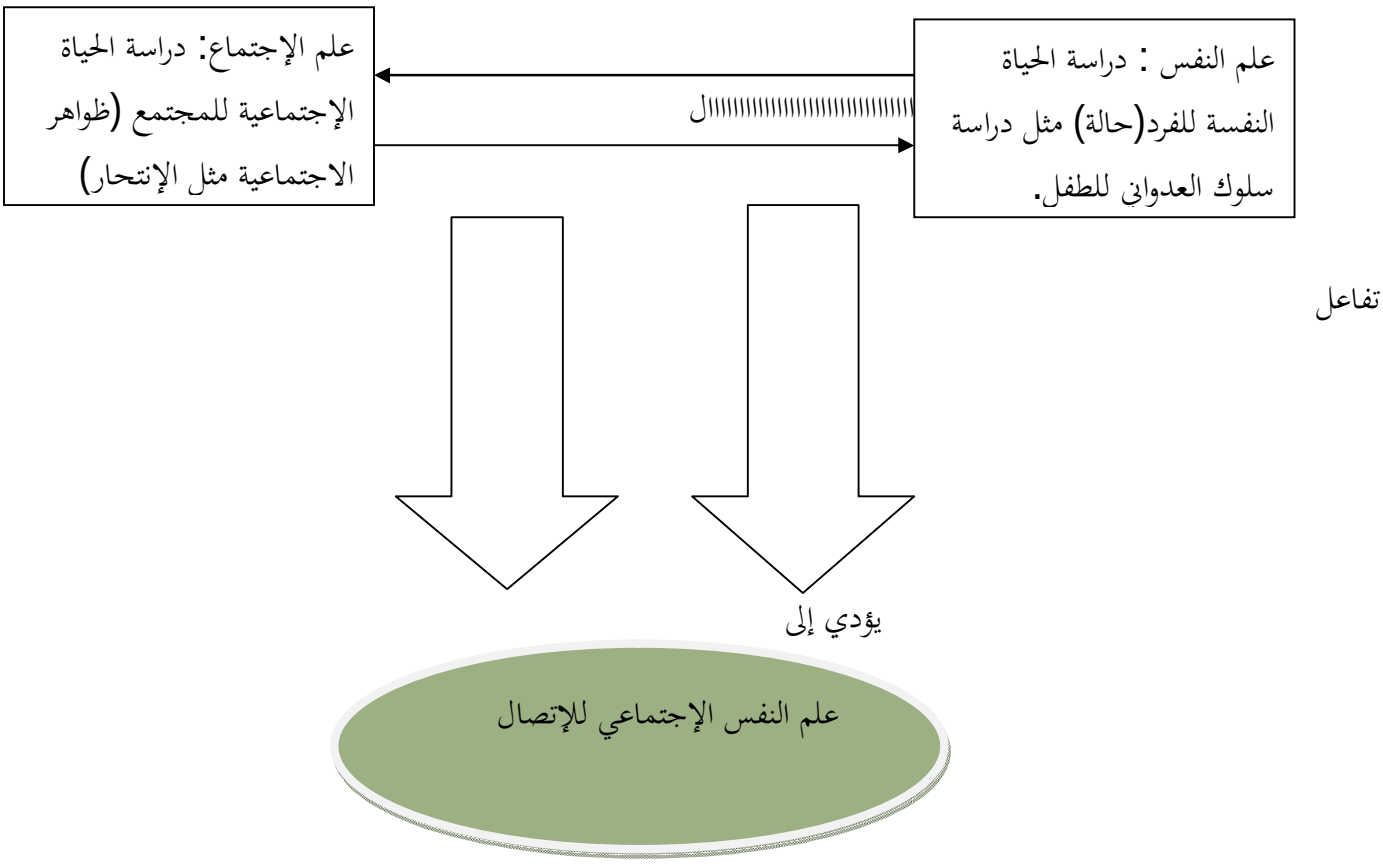
العلاقة بين علم النفس الاجتماعي والاتصال :

العلم الذي يدرس العملية الاتصالية باعتبارها ظاهرة اجتماعية في المستوى المؤسساتي و في المستوى الجماهيري، في محاولة لتشخيص أهم مشكلاته و زيادة مستوى فعاليته.

أصبح الإتصال بالنسبة للمجتمعات الحديثة ضرورة ملحة تكفل تماسك البنى الإجتماعية و تعمل على توثيق الصلة بين الفاعل و النظام (الوطن) ،فمن خلاله يتم التعبير عن رغبات الأفراد و مطامحهم ، ولذا فالإتصال اليوم يمثل قوة إجتماعية بمختلف مجالاتها ،و نظرا لفاعليته في تشكيل و بناء الآراء و الأفكار و الإتجاهات و ترسيخ القيم و تعزيز الأخلاقيات ،فإنه من الواجب استغلال طرقة و تقنياته في تكريس التواصل الإجتماعي و توجيهه لبناء الوعي الوطني و زرع روح التعاون الإجتماعي.

العلاقة بين علم النفس الاجتماعي والاتصال: هي **علاقة تناسيقية**

نبرز هذه العلاقة من خلال الشكل او نموذج التالي:



بالتوفيق للجميع