

علم النفس الاجتماعي والاتصال

Psychologie sociale et communication

Social psychology and communication

تمهيد:

لا يمكن للعلاقة بين الفرد والجماعة أو بين الأفراد فيما بينهم أو بين الجماعات فيما بينها أن تتم دون اتصال، مهما كانت أشكال هذا الإتصال: حديث بيني، إتصال لا لغوي، إتصال بالإشارات، إتصال جماهيري، إلخ. وما دامت سيرورات الإتصال تلعب كل هذا الدور في الظواهر النفس-إجتماعية فقد اهتم الباحثون في هذا الحقل المعرفي بدراساتها تحت مسمى "الإتصال الإجتماعي la communication sociale"، حيث يتناولون بالدراسة مختلف نظريات الإتصال، سيرورات الإتصال والإتصال الجماهيري، أما اليوم، فقد انبثق علم فرعي عن علم النفس الإجتماعي يهتم بظواهر الإتصال يدعى "علم النفس الإتصال".

ما دام علم النفس الإجتماعي قد أولى كل هذه الأهمية لظواهر الإتصال بمختلف مستوياتها، فإنه من المفيد لطالب الإعلام والإتصال أخذ فكرة أولية عن فائدة علم النفس الإجتماعي في فهم تلك الظواهر، بالخصوص الميكانيزمات التي تحدد الإتصال الجماهيري باعتبار المختص في الإعلام المعني الأول بوسائل الإتصال الجماهيري التي أخذت حيزا كبيرا في حياتنا اليومية.

1. الإتصال في علم النفس الاجتماعي:

يعتبر علماء النفس الإجتماعيون الإتصال la communication واحدا من المظاهر الأساسية للسلوك الإنساني، فالأفراد بالنسبة لهم لا يتأثرون بالأطر الإجتماعية التي يتفاعلون معها فقط وإنما يتفاعلون أيضا، وبشكل دائم، مع أشخاص آخرين يمكن أن يكونوا شركاء أو منافسين. وهكذا نجد من بين التعريفات التي قدمت للإتصال تعريف كولي Cooley (1902) الذي اعتبره تلك «السيرورة التي تتواجد من خلالها العلاقات الإنسانية وتتطور».

إن هذا التعريف المبسط قُدم قبل أن تدخل عناصر جديدة على عملية الاتصال، فالأنظمة التقنية الحديثة أصبحت تغير في بنى الاتصال نفسها، فهي الآن تتضمن إجراءات هدفها نقل إشارات des signes أو صور تخلق ديناميكيات اجتماعية جديدة في التبادلات، وهي نفسها الإجراءات التي عدلت في عملية الاتصال، وهكذا أصبح المشتغلون في حقل علم النفس الاجتماعي للاتصال أو علم النفس الاتصال يدرسون مجموع التعديلات التي تحدثها هذه الأخيرة داخل النسيج الاجتماعي (Fischer, 2005, p 143).

2. نظريات الاتصال:

1.2. النموذج السيبرانيتيقي le modèle cybernétique :

أُقترح هذا النموذج من قبل شانون ووايفر Shannon et Weaver (1949)، حيث اعتبرا الاتصال نقلا للمعلومة بين مُرسل ومستقبل من خلال نظام من الإشارات un système de signaux. قدم أصحاب هذا النموذج وأصحاب نظرية المعلومة مخططا للاتصال عرّف على أنه سيرورة لنقل المعلومة تتضمن خمسة عناصر هي:

- المرسل l'émetteur: وهو الذي ينقل المعلومة بعد تشفيرها ويمكن أن يكون فردا، جماعة أو مؤسسة.
- قناة المعلومة un canal d'information: وهو جهاز فيزيقي تمرر من خلاله المعلومة.
- المستقبل le récepteur: وهو الذي يستقبل المعلومة بعد تحويلها.
- خزان الإشارات un répertoire de signes: أو العناصر المشتركة التي يأخذ منها كل من المرسل والمستقبل من أجل بناء رسالة أو تحديد طبيعتها.
- التغذية الراجعة un feed-back: وتشير إلى سيرورة المعلومة التي ترجع إلى المرسل من قبل المستقبل الذي أرسلت له.

تؤكد النظرية السيبرانيتيقيّة على ضرورة التحديد الواضح لبنية الشبكات التي تتحرك من خلالها الرسائل، حتى يمكن تطبيق قوانين النظرية المترية للمعلومة عليها.

2.2. نظرية المعلومة la théorie de l'information :

قُدمت هذه النظرية من قبل وينر Wiener (1947) الذي اعتبر الاتصال كـ «نظرية للأنظمة المعقدة المراقبة ذاتيا والاتصالات، سواء عن الحيوانات أو الآلات»، حيث تأخذ هذه النظرية بعين الاعتبار مظهرها مهما في كل عملية اتصال وهو التغذية الراجعة le feed-back التي تؤدي إلى إرجاع المعلومة إلى المرسل بعد استقبال

رسالة منه.

تعتبر نظرية المعلومة رسالة ما أصلية عندما تكون حظوظ ظهورها ضعيفة، كما أنها تهتم بخصائص الرسائل من جهة تأثيرها على المستقبل، حيث ترى أن المرسل والمستقبل يأخذان حاجتهما من خزان un répertoire مشترك، يوظف في التواصل من خلال تكوين رسائل بمفردات متعارف عليها من الطرفين، وهو ما يتيح وضع قواعد الرمز le code، أي الطريقة التي يستعمل بها المرسل الإشارات التي تسمح للمستقبل بفك تشفير le décodage الرسالة، فيخفض بذلك ثراء تشكيلات العناصر-الإشارات les éléments-signes ما يسمح للمستقبل بفك تشفير الرسالة. فالإتصال ينجز من خلال مجموعة من الرموز، أما الدور الأساسي للرسالة فهو أن تضمن تعرفا واضحا على محتواها.

كل رسالة تصل إلى المستقبل بنقائص أو ضجيج، حيث يظهر هذا الأخير تحت شكل إضطرابات عشوائية تحدث خلال نقل المعلومات، وتكون هذه الإضطرابات كثيرة ويمكن أن تأتي من القناة نفسها، استعمالها، إتجاهات المرسل أو المستقبل، غموض الرسالة أو أخطاء في فك التشفير.

في النهاية، تهتم نظرية المعلومة بشكلية (صورية) la formalisation سيرورات نقل المعلومات والنوعية المنطقية للرسالة أكثر من دلالاتها، فاهتمامها بالعلاقة داخل الإتصال والخصائص الدلالية للرسالة يبقى محدودا (Fischer, 2005, p144-147).

3.2. النموذج النسقي للإتصال le modèle systémique de la communication :

يرجع الفضل لأعمال باتيسون Bateson (1951) للتمهيد لبروز نظرية إتصال مستوحاة من الإتجاه النسقي، تقدم نفسها كنموذج يتعامل مع مختلف النشاطات من منظور علائقي وتعتبر أن كل حدث يتضمن مظاهرا إتصالية. أما عن تطوير هذه النظرية فيرجع الفضل فيه لجماعة من الباحثين المعروفين بمدرسة بالو ألتو Palo Alto.

تتحدث هذه النظرية عن مبدأ عام يحكم الإتصال، وهو أن كل إتصال يجب أن يُعتبر كلاً تؤثر العناصر المكونة له على بعضها البعض بشكل متبادل، كما تتحدث عن تعدد العوامل التي تجعل من الإتصال عملية معقدة، كما ترى أن كل إتصال يركز على شيفرات des codes وطقوس des rituels تعدل وتسير التبادلات. بالنسبة لـ باتيسون، يحمل الإتصال نمطين من المعلومات دائما: الأول متعلق بالأفعال والآخر متعلق بالعلاقة التي تتبني بين الأفراد خلال الإتصال، فالرسالة هي محتوى وعلاقة في آن واحد.

1.3.2. خصائص الاتصال حسب النموذج النسقي:

يصر أصحاب هذا النموذج على مجموعة من الخصائص التي تميز عملية الاتصال هي: الاتصال كتعبير عن العلاقة، الاتصال المتناظر والتكميلي، الاتصال الرقمي والتماثلي.

1.1.3.2. الاتصال كتعبير عن علاقة:

تعتبر مدرسة بالو آلتو كل سلوك يصدر عن الفرد إتصالاً، فهي تربط بين السلوك، العلاقة والاتصال، فهذا الأخير يشمل كل أشكال السلوك بما في ذلك مظاهر السلوك غير الشفوية، ويعبر عادة عن عدم الفصل بين السلوك والاتصال بالعلاقة التالية: "من غير الممكن ألا نتصل".

يعتبر هذا النموذج الاتصال سيرورة إجتماعية دائمة تتضمن كفاءات سلوكية متنوعة: الكلام، الإماءة، النظرة، ...، لذلك يرى أصحابه أنه لا يمكننا التمييز بين الاتصال اللغوي والاتصال اللاغوي ويتوجب علينا إعتبار الاتصال كلا متكاملًا، بحيث يمكن لأي مظهر من مظاهر السلوك أن يتخذ قيمة إتصالية في لحظة معينة، كما أنه لا يمكننا عزل الرسائل عن بعضها البعض لأنها لا تأخذ معناها إلا في إطار مجموع أشكال الاتصال.

2.1.3.2. التناظر والتكميل:

ترتبط فكرتي التناظر والتكميل عند باتيسون بنظرته للاتصال كسلسلة أو تتابع من ردود الفعل التي يقيمها البعض تجاه آخرين:

1.2.1.3.2. الاتصال المتناظر **la communication symétrique**: وهو اتصال يكون للشريكين فيه نفس السلوك المتبادل: سلوك متعاون من طرف الشريك الأول ينجم عنه سلوك متعاون من طرف الشريك الثاني.

2.2.1.3.2. الاتصال المكمل **la communication complémentaire**: وهو اتصال يحتل فيه الشريكين موقعين مختلفين ولكن يمكن لعلاقتهم أن تكون تكاملية: العلاقة بين الأستاذ والتلميذ التي تظهر تحت شكل سلطة وامتنالية.

في النهاية، يمكن للاتصال أن يتخذ شكلاً تناظرياً؛ إذا ضمن المساواة والتبادل بين المتواصلين، أو يكون تكاملياً إذا عبر عن الاختلافات الموجودة بين الإثنين.

3.1.3.2. الاتصال الرقمي والاتصال التماثلي:

تميز مدرسة بالو آلتو بين نوعين من الرموز والإشارات التي يمكن أن يلجأ إليها الأفراد خلال عملية الاتصال:

1.3.1.3.2. الاتصال الرقمي la communication digitale: وهو الاتصال الذي نوظف فيه معلومة

موضوعية، منطقية ويمكن تشفيرها، ويكون مبنيا على إشارة un signe تكون علاقتها مع دلالة معينة متفقا عليها.

2.3.1.3.2. الاتصال التماثلي la communication analogique: وهو الاتصال الذي نربط فيه بين

إشارة ودلالاتها، إنطلاقا من تشابه فيزيقي أو رمزي. فالسلوكات غير اللغوية يمكن أن تعتبر كأشكال للاتصال

التماثلي، لأن "حجم الإمءاء، عمق الصوت، طول التوقيات أو ضغط العضلات، مرتبطة مباشرة بحجم العلاقات

التي تشكل موضوع الخطاب (باتيسون، 1966)".

وهكذا يشكل الاتصال التماثلي أسلوب الاتصال حول العلاقات، وهو يتضمن هامشا كبيرا من عدم الدقة

ويفتح مجالا أكبر للتأويل الشخصي، على عكس الاتصال الرقمي الذي يمثل أسلوب الاتصال حول الأشياء أو

المحتوى لأنه أكثر دقة.

4.1.3.2. المظاهر المرضية للاتصال:

نتحدث عن المظاهر المرضية للاتصال عندما لا يضمن الاتصال دوره المتمثل في بناء علاقات إيجابية بين

الأفراد، بل يخلق حواجز بينهم، من خلال اضطراب مستويات الاتصال. ومن بين مظاهر مرض الاتصال

"الاتصال المتناقض la communication paradoxale" الذي يتمثل في وضعية تحمل فيها الرسالة محتويين

متناقضين (Fischer, p 153-157).

3. العوامل المؤثرة في عملية الاتصال:

1.3. دور عوامل الاتصال:

يؤكد علماء النفس الاجتماعيون على أن المتلقي للرسالة والمستقبل لها أو المتخاطبون le interlocuteurs

يمكن أن يتأثروا بثلاث متغيرات بسيكو-سوسيولوجية خلال وضعية الاتصال وهي:

1.1.3. المتغيرات البسيكولوجية:

إن كل فرد يتواصل، فرد منخرط بذاتيته مباشرة في وضعية التواصل، وذلك يعني أن نمط شخصيته، نظام

رغباته وميولاته، تاريخه الشخصي وتجاربه السابقة وحتى انفعالاته التي يمكن أن تكون ظاهرة، ضمنية أو غير

واعية كلها متغيرات تلعب دورا في ظروف وضعية الاتصال ومآلاتها (Abric, 1996, p9).

2.1.3. متغيرات معرفية:

يتحدد سلوك كل فرد بالجهاز المعرفي الخاص به؛ أي بأسلوب معين في التفكير، في تنظيم ومعالجة المعلومات القادمة إليه من الخارج، بما في ذلك المعلومات الخاصة بعملية الإتصال، حيث نجد في النهاية أن ظروف وضعية الإتصال مرتبطة بنمط المعلومات المستقبلية من الآخر والمحيط، لكن هذا العمل المعرفي ليس فردياً فقط وإنما فردي وجماعي في آن واحد.

لا تكون معالجة المعلومة موضوعية تماماً كما هو الحال بالنسبة لجهاز الكمبيوتر، فكل فرد يعمل بنظام تصوراتي، يعيد من خلاله استدخال الواقع في جهاز تصوراته العقلي والاجتماعي، حيث لا يكون التفاعل بين عوامل موضوعية في أي وضعية إتصال، فلا يوجد سوى واقع معاد بناءه منظم في جهاز من التصورات، تكون عقلية في جزء منها واجتماعية في جزئها الآخر، فكل واقع هو واقع مُتصوّر، وتلك هي الصورة التي تطابق الواقع بالنسبة للفرد.

في المحصلة، تلعب تلك التصورات، عقلية كانت أم اجتماعية، دور مَرشحة تفسيرية un filtre interprétatif تُقِيم وتُؤوِّل من خلالها المعلومات القادمة من المحيط أو من وضعية التواصل. يتدخل النظام التصوراتي للمتواصلين في وضعيات التواصل من خلال ثلاثة عناصر أساسية هي: الأنا، الآخر والمهمة.

- تصور الذات: وهي الصورة التي يقيّمها الفرد عن ذاته.
- تصور الآخر: وهي الصورة التي يقيّمها الفرد عن الآخر، شخصيته، وضعه، مكانته، أدواره الاجتماعية وكفاءاته.
- تصور المهمة: يشرع الفرد في بعض أنماط المساعي المعرفية (نمط التفكير) بحسب الصورة التي يقيّمها عن المهمة التي سيقوم بها (Abric, p 13-15).

3.1.3. متغيرات إجتماعية:

يقصد بالمتغيرات الاجتماعية مختلف الميكانيزمات والممارسات والظواهر الاجتماعية الملازمة للعيش في الجماعات الاجتماعية المختلفة أو المجتمعات، والتي تؤثر سلوك الأفراد بما في ذلك سلوكهم في وضعيات الإتصال:

- الأدوار والمكانة الاجتماعية: بمجرد احتلال الفرد لمكانة un statut في جماعات انتماءه المختلفة، يُنتظر منه

القيام بعدد من الأدوار الاجتماعية التي تتلاءم مع مكانته المكتسبة، فيدفعه ذلك إلى تطوير السلوكات والاتجاهات التي تبدو في نظره ملائمة لمكانته، وبأكثر تحديد، سيتبنى السلوكات التي يتوقعها الآخرون منه بحكم مكانته. ففي وضعية إتصال معينة، لا يمكن أن نتجاهل تأثير مكانات وأدوار المتواصلين على هذه الأخيرة.

– **الأحكام المسبقة والقوالب الاجتماعية:** يقترب دور الأحكام المسبقة les préjugés والقوالب الاجتماعية les stéréotypes في عمليات الإتصال من دور التصورات العقلية والاجتماعية، فهذه الأحكام المسبقة هي آراء تشكل مرشحة أو مصفاة ضرورية لسيروية التفاعلات، وهي مرتبطة مباشرة بالتاريخ الاجتماعي والإطار الإيديولوجي والإقتصادي للحظة (Abric, pp 15 17).

2.3. العوامل المؤثرة في الشيفرة أو قناة الإتصال:

يتعلق الأمر هنا بالمتغيرات التي تساهم في تحديد نوعية الشيفرة المتبادلة بين المتواصلين وبالتالي نوعية الإتصال الذي يحدث بينهما:

1.2.3. المتغيرات الفيزيائية أو الموضوعية:

ترتبط نوعية الإتصال في جزء كبير منها بنوعية ونجاعة الشيفرة المستعملة، فالشيفرة تكون فعالة عندما تكيف مع طبيعة المعلومة المتبادلة، والهدف من الوضعية وخصائص الفاعلين المعنيين بالوضعية. يمكننا اعتبار شيفرة ما جيدة إذا ضمنت فهما جيدا للرسالة المرسل، لذلك يجب أن تعد بحسب مستقبلها، ففي وضعية الإتصال التي تهدف لنقل أو تبادل معلومات معينة، تكون الشيفرة فعالة عندما لا تكون غامضة وأحادية المعنى non polysémique.

تتضمن شيفرة الإتصال مظهرين مهمين يجب عدم تجاهلهما عند إعدادها:

أ- **مظاهر بيسيكولوجية:** حيث تحتوي الرسالة على عناصر تلعب دورا مركزيا في التواصل، فيمكن لوزن الكلمات أن يفجر شحنة عاطفية يمكن أن تعيق التواصل.

ب- **مظاهر إجتماعية:** من المهم ربط شيفرة خاصة بجماعات إجتماعية محددة، فالدلالة المعطاة لعنصر من الشيفرة محددة بطبيعة الجماعة التي تستعمل هذه الشيفرة.

2.2.3. المتغيرات النفسية والبسيكو - دلالية:

يتعلق الأمر هنا بالوقع النفسي أو الدلالات التي يمكن أن تحملها شيفرة أو قناة الاتصال:

أ- **أثر هالو l'effet de halo**: هو الأثر الذي يولده الصدى الرمزي الذي يمكن أن تولده كلمة لدى الفاعلين في التواصل، حيث يمكن لكلمة، فكرة أو رسالة أن تثير سلسلة من التدايعات les associations الفردية التي يمكنها، في بعض الحالات، أن تجمد التواصل، لذلك نُفَق على تسميتها "كلمات صادمة" يصعب التحكم فيها عادة، لأنها مرتبطة بالتاريخ الخاص للفرد المستقبل.

يعمل **أثر هالو** أيضا على مستوى إجتماعي وجماعي، فاستعمال مصطلح أو آخر في الاتصال يبين عادة الوضعية الأيديولوجية والعلاقات التي يقيمها المرسل مع موضوع الرسالة.

ب - وزن الكلمات le poids de mots:

لا تحمل عناصر الرسالة نفس الوزن، حيث توجد هرمية بين هذه العناصر، فالبعض منها يلعب دورا مركزيا في فهم الاتصال أو في تأويله.

لقد بين أش Asch في 1946 من خلال تجربة أجراها حقيقة هذه الخاصية في الرسائل، حيث قدم للأشخاص المشاركين في التجربة قائمة من الصفات des adjectifs المرتبطة بشخص معين وكان دور المشاركين وصف وتقييم الشخص المعني. وقد تضمنت القائمة المقدمة لنصف المشاركين ما يلي:

ذكي، كفء، عامل، دافئ، ثابت العزم **décidé**، عملي، حذر

أما النصف الآخر من المشاركين، فقد قدمت لهم نفس القائمة مع إختلاف واحد في محتواها:

تم تغيير كلمة "دافئ **chaleureux**" بالكلمة "بارد **froid**"

وهكذا بين أش أن مجرد حدوث هذا التغيير قد أدى إلى أحكام مختلفة تماما عن الأفراد الموصوفين، فمع كلمة "دافئ" تم وصف الشخص على أنه: سخي، فكاخي، إجتماعي وله شعبية، لكنه أصبح انتهازيا، كثير الحسابات وغير ودود مع كلمة "بارد"، في حين أحدث تغيير بقية الكلمات تغيرات أقل في الأحكام على الشخص. بين أش بأنه عندما تحتوي قائمة الصفات عنصرا مركزيا وعكسه، يتغلب دائما الجانب السلبي في تكوين

الإنطباع عن الأشخاص.

ج- ترتيب الكلمات L'ordre des mots:

يمكن لترتيب الكلمات في الرسالة أن يلعب دورا حاسما في الدلالة التي تحملها هذه الأخيرة، لذلك تقيم الكلمات الأولى مقارنة بالكلمات التي تتبعها وهو أثر الأولوية L'effet de primauté، فالكلمات الأولى مهمة وضرورية لأنها تمهد وبالتالي تحدد توقعا واستباقا لما سيأتي من الرسالة.

تكتسي الكلمات التي تقال في الأخير أهمية أيضا، لأن دورها مهم فيما سيتم تذكره على المدى البعيد من التواصل وهذه الظاهرة تسمى: أثر الجدة L'effet de récence.

3.2.3. إختيار قناة التواصل:

لا تقتصر قناة الإتصال بالنسبة لعلم النفس الاجتماعي في الركائز المستعملة والوسائل المسخرة لإيصال الرسالة كالصوت، الكتابة، الحركات، الإيماءات les gestes. فهو يتضمن أيضا الشروط الفيزيائية التي تتم فيها التبادلات كالموقع في فضاء الإتصال ومكان اللقاء.

إذا كان لاختيار قناة الإتصال أثر مباشر على طبيعة التعبير، فهو يحمل دلالة إجتماعية أيضا لأنه يحمل قصدا؛ فعندما يختار الفرد القناة المكتوبة مثلا فهو يحدد هدفه (هناك تسجيل للرسالة) ونظرته للمهمة (الكتابة أكثر موائمة مع هذا النوع من المهمات)، ونمط العلاقات التي يود التأسيس لها مع محاوره (التأسيس لمسافة بينه وبين محاوره على الأرجح، هرمية العلاقة أو الرغبة في البقاء في نمط علاقة رسمي) وهكذا تحمل قنوات الإتصال دلالات متشعبة بالبعد الإجتماعي للوضعية.

4.2.3. دور الفاعلين:

يملك المحاور في أغلبية وضعيات التواصل، هامشا من الحركة وحرية معتبرة، لأنه يمكنه إختيار الكلمات والكلام الذي يستعمله، والتي (الكلمات) يربتها في نظام معين، وينقلها باستعمال قناة معينة، فالمرسل (مبدع un créateur) يقدم عن طريق رسالته مجموعة من المعلومات، إشارات حول نفسه، ونظرته لموضوع التواصل، والوضعية الإجتماعية التي يتناهاها أو يدركها. وهي معلومات مستقبلية، مؤولة، ومدروسة من قبل محاوره، فهي التي ستحدد ردود فعل هذا الأخير.

3.3. العوامل المؤثرة في الإطار أو المحيط:

1.3.3. دور الإطار المادي والزمني:

إن التهيئة المادية للفضاء مُجتمعة بشكل كبير، فوضعية الطاولات في قاعة محاضرات خاضعة لقصد ما: حوار وتبادل لما يتعلق الأمر بفضاء مفتوح ودائري، حوار بمتكلم واحد un monologue وغياب التفاعل بالنسبة لفضاء مغلق، منظم وهرمي مثل قاعة درس أو مدرج.

إن المكان المختار للتواصل، ولكن اللحظة أيضا، واستعمال المواد المشبعة إجتماعيا (أريكة، مكاتب، إلخ) تؤثر بصفة مباشرة على طبيعة ونوعية التفاعل بين الفاعلين.

2.3.3. دور الإطار الاجتماعي:

بالإضافة لأهمية طبيعة وتوزيع الأدوار والمكانات الاجتماعية في عملية الاتصال، هناك دور آخر للإطار الاجتماعي المتعلق بوجود جمهور أو ملاحظين لسلوك المتحاور، وهو ما نُتفق على تسميته في علم النفس الاجتماعي: الفعل المشترك La co-action؛ حيث سمحت العديد من الدراسات بمعرفة أن الحضور السلبي la présence passive لجمهور معين يؤثر على دافعية المحاور. كما أن وجود جمهور يمكن أن يزيد من المستوى العام للدافعية، فهو (وجود الجمهور) يزيد من الأداء ولكنه يقلل التعلم.

3.3.3. دور الإطار الثقافي والأيديولوجي:

إن ممارسة الاتصال، وفك تشفير المؤشرات الشفوية وغير الشفوية محددة مباشرة بالإطار الثقافي الذي يمكن أن ننظر إليه من جانبه الضيق أو الواسع حيث:

- تحدد الثقافة - المصغرة La micro-culture لمؤسسة، منظمة، جماعة إجتماعية محددة أنماط التواصل بين الأفراد المنتمين إليها، فنظام التبادل يمكن أن يكون خاصا جدا، أي مفهوما ومشغلا في هذا الإطار المحدد فقط.
- نحن نعلم بأنه من الصعب جدا التواصل مع متحاورين منحدرين من ثقافة أخرى بسبب غياب وسائل الترميز (التشفير) وفك التشفير (للملائمة مع المعلومة المنقولة)، ويمكن أن نأخذ كمثال: الدلالة الثقافية للإبتسامة في ثقافتنا، والتي تتم عن إتجاه نحو الإصغاء وعلاقة إيجابية، أما عند شعب les cafres de Bornéo (جزيرة في الجنوب الشرقي لآسيا متقاسمة بين إندونيسيا، ماليزيا الشرقية وسلطنة بروناي Brunei شمالا) فهي تعبير عن

الإنزعاج وهي تعبير عن الضيق والإحراج عند اليابانيين (Abric, p18-22).

4. الإتصال الجماهيري **les communications de masse**

يشير مصطلح إتصال جماهيري إلى مجموع تقنيات النشر الجماعي التي تسمح بمخاطبة جمهور عريض، فهذا النوع من الإتصال يمكن أن يعرف كـ «نشر كبير لمحتويات موجهة لأفراد أو جماعات كبيرة وغير متجانسة في مجتمع ما، بالاستعانة بتقنيات النشر الجماعية».

يتعلق الأمر هنا بظاهرة مجتمعية، تعتمد على أنواع مختلفة من وسائل واسعة الانتشار مثل: الصحافة، السينما، الإذاعة، التلفزيون، الكتاب، القرص والإعلانات، إلخ. لكن يجب التمييز في هذا النوع من الإتصال بين الوسائل التي تسمح بالإتصال والإتصال في حد ذاته.

لقد بينت ما تسمى بالمقاربة البنيوية للإتصال الجماهيري كيف عوضت الركائز التقنية تدريجيا التحويل الفردي، وهكذا تناول مولاز Moles (1986) ظاهرة الإتصال الجماهيري إنطلاقا من فكرة الإعلام **les médias**، التي اعتبرها نواقل، قنوات وأنظمة لنقل الرسائل المتنوعة، وقسمها إلى نوعين:

- وسائل الإعلام ما بين الأفراد **les médias interpersonnels**: والذي تكون فيه نقطة الإنطلاق ونقطة الوصول محددة ومختارة من قبل الفرد وتشكل شبكات من "الأنابيب **des tuyaux**".
- وسائل الإعلام الجماهيري **les mass-médias**: وهي أجهزة للنشر، تمرر على مرأى ومسمع الجمهور الواسع كل ما تم مركزته من قبل الصحافة، الإذاعة أو التلفزيون، فهي تشكل شبكة من "المِرشات **des arrosoirs**".

يتحدث مولاز عن التناقض الذي يمثله الإتصال الجماهيري، لأنه بدل أن يخلق التضامن فهو يغلق الفرد على نفسه، فالتلفاز مثلا لا يخلق انفتاحا أكبر على العالم كما يفترض به، بل يضع جدارا زجاجيا يسمح باتصال الأفراد ببعضهم البعض عن طريق الإتصال التكنولوجي ولكنه يعزلهم في الوقت نفسه.

من بين مظاهر الإتصال الجماهيري "الوفرة الاتصالية **l'opulence communicationnelle**" المتمثلة في أنه لدى الفرد تسهيلات إتصالية أكثر مما سيستعمله أو سيرغب في استعماله.

1.4. وسائل الإعلام المستخدمة في الإتصال:

تعتبر وسائل الإعلام مظهرا آخر من مظاهر الإتصال الجماهيري، وهو مظهر لم تركز عليه الدراسات البسيكو-سوسيولوجية المستوحاة من نظرية المعلومة، فهذه الأخيرة قد ركزت على تحليل المحتويات أكثر من تركيزها على الوسيط *le médium*، لأنها كانت تعتبر أن المهم هو الرسالة مهما كانت الركيزة التي تنقلها.

اهتم ماكلوهان McLuhan بوسائل الإعلام المستخدمة في الإتصال، فبالنسبة له الوسيط هو الرسالة، فالأسلوب الذي يجرى به الإتصال هو الذي لديه تأثير على السلوكات والمعتقدات، أكثر من الصور التي نعرضها للمشاهدة أو المعلومات التي نقدمها للإستماع. وهكذا ميز ماكلوهان بين ثلاث حالات من الإتصال في تطور الحضارات:

- **المرحلة القبليّة *la phase tribale***: عاش الإنسان القبلي في قرية وكانت ثقافته شفوية بالأساس، كما أن نقل الرسائل داخل جماعة اجتماعية ما كان يحدث أساسا من خلال الكلام، فالإنسان كان يعيش تبادلاته واتصالاته عن طريق حواسه.
- **مرحلة الكتابة *la phase de l'écriture***: أسس إنسان الحروف لثقافة تخلت عن الثراء الإنفعالي للعصر السابق، فمع الكتابة حدث انفصال بين الذكاء والعاطفية *l'affectivité*.
- **مرحلة الآلات الحديثة لنشر الصوت والصورة *la phase des nouvelles machines à diffuser les sons et les images***: سمحت للفرد بلعب دور نشيط جديد، لأنه أصبح يشعر بأنه مرتبط بكل البشرية، وبنخرط في الحياة الجماعية، حيث أصبح للوسائط الحديثة دور في التنشئة الاجتماعية وفي تطوير ثقافة متنوعة ومتخصصة.

2.3. تأثير الإتصال الجماهيري:

استخرج لازارسفيلد Lazarsfeld (1948) عوامل تأثير أشكال الإتصال الجماهيري، وبين أنها:

- تظهر أساسا من خلال جماعات أولية *des groupes primaires* تلعب دور بدائل *des relais*، كما يظهر عامل آخر داخل هذه الجماعات متمثل في قادة الرأي *les leaders d'opinions* يكونون وسطاء بين وسائل الإعلام والجماعة من خلال لعبهم لدور عون ربط.

- يكون هؤلاء الوسطاء تابعين أكثر لوسائل الإعلام الجماهيري *les mass-médias* بسبب استهلاكهم الكبير لما تقدمه هذه الأخيرة. وهكذا تؤثر وسائل الإعلام على هؤلاء الوسطاء في المقام الأول ثم تؤثر من خلالها وفي مرحلة ثانية على الجماعة ككل.

هناك العديد من الدراسات التي اهتمت بتأثير التلفزيون على بعض جوانب الحياة اليومية، كالنمو الفكري للطفل وتأثير مشاهد العنف على الأطفال والمراهقين.

حاليا، تهتم الدراسات حول تأثير الاتصال الجماهيري على النتائج الثقافية لهذا الأخير، حيث تعتبر وسائل الإعلام الجماهيرية اليوم كظاهرة إجتماعية تنقل محتويات ثقافية وتنتج ثقافة جماهيرية، أي مجموعة من المعارف، القيم، القوالب الإجتماعية والخرافات المصنوعة من طرف وسائل الإعلام (Fischer, p172-177).

خلاصة:

لقد رأينا من خلال هذه المحاضرة كيف أن عملية الاتصال وتفاعل المتصلين مع بعضهم البعض ليسا مرهونين بمحتوى الرسالة فقط، وإنما بمجموعة المتغيرات النفسية والمعرفية الخاصة بالمتصلين والمتغيرات الإجتماعية المميزة للإطار الذي يتواجد فيه هؤلاء، لكن التطور الكبير لتقنيات الاتصال ووسائل الإعلام في هذا العصر، زاد من تأثير هذه الأخيرة على الظاهرة الاتصالية وعلى الأفراد والجماعات المرتبطين بها، ما زاد من أهمية علم النفس الاجتماعي في تقييم حجم هذا التأثير وفهم مختلف السيرورات البسيكو-سوسيولوجية الملازمة له. ومن المؤكد أن هذه الأهمية ستزيد في العقود القادمة بسبب انتشار وسائل التواصل الاجتماعي التي جعلت من الأفراد منتجين للمحتويات الاتصالية والإعلامية بالإضافة لكونهم مستهلكين لها، حيث أصبح الفضاء الافتراضي الذي خلقته موضوعا خصباً للبسيكو-سوسيولوجيين للبحث فيه ومحاولة معرفة تأثيراته على الممارسات اليومية للأفراد والجماعات وعلى مختلف المظاهر الإجتماعية الفعلية (غير الافتراضية)، في حين يشكل التنافس الحاصل بين وسائل الاتصال الحديثة (شبكات التواصل عبر الأنترنت، الصحافة الإلكترونية) وتلك التي أصبحت تسمى تقليدية (التلفزيون، الإذاعة، الجرائد، ...) موضوع دراسة مهم بالنسبة للمختصين في علم النفس الاجتماعي للاتصال (أو علم النفس للاتصال).