

شكرا لمن رفع الكتاب على الشبكة، قمنا بتنسيق الكتاب وتخفيض حجمه  
مكتبة فلسطين للكتب المصورة

# سيكولوجية الاتصال الجماهيري

دكتور

محمد محمد البادي

أستاذ الاتصال الجماهيري والعلاقات العامة

الطبعة الأولى

١٤٣٤ هـ / ٢٠١٣ م

# سيكولوجية الإتصال الجماهيري

الدكتور

محمد محمد البادي

أستاذ الإتصال الجماهيري والعلاقات العامة

الطبعة الأولى

١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م

# المحتويات

الصفحة	الموضوع
٢	<u>المقدمة</u> : التعريف بموضوع الدراسة ومنهجها
٨	<u>الفصل الأول</u> : المدخل إلى سيكولوجية الاتصال الجماهيري
٢٠	<u>الفصل الثاني</u> : العمليات السيكلوجية الإدراكية
٤٠	<u>الفصل الثالث</u> : العمليات السيكلوجية السلوكية
٥٦	<u>الفصل الرابع</u> : العمليات السيكلوجية لوسائل الاتصال الجماهيرى
٩٤	<u>الفصل الخامس</u> : سيكولوجية الأطر المرجعية فى الاتصال الجماهيرى
١٣٤	<u>الخاتمة</u> : نظرة مستقبلية إلى سيكولوجية الاتصال الجماهيرى
١٣٨	هوامش الدراسة ومراجعتها

# المقدمة

التعريف بموضوع الدراسة ومنهجها

تدرس مادة علم النفس الإعلاني لطلاب الصحافة والإذاعة والعلاقات العامة في الجامعات المصرية على أيدي علماء النفس ، ولقد أعطى مسمى هذه المادة واعتمادها على علماء النفس انطباعاً بأنها أحد الفروع المتخصصة لعلم النفس العام. شأنها في ذلك شأن علم النفس الاجتماعي وعلم النفس المعرفي وعلم النفس الفسيولوجي.

لكننا في الدراسات العلمية المتخصصة في الاتصال الجماهيرية قصدنا بها مفهوماً آخر ، لم نستطيع نحن أساتذة الاتصال الجماهيري أن نفرضه حتى الآن على تدريس هذه المادة بأقسام الإعلام وكتلياته. فأضيفت إلى ما هو شائع من مفاهيم غير صحيحة ولكننا نردها علمياً وعملياً.

ونقد كانت الدراسات العلمية الأجنبية المتخصصة في الإتصال الجماهيري أسبق منا في فهم حقيقة هذه المادة وتسميتها بمسماها الصحيح والتعامل معها من خلال مضمون معبر عنها. وكان الباحث الألماني مالتزيك G.Maletzike أول من سار في هذا الطريق ، عندما عرض نموذجه المبسط لشرح عملية الاتصال الجماهيري تحت مسمى سيكولوجية الاتصال الجماهيري سنة ١٩٦٣م.

وكان هذا المسمى تعبيراً صحيحاً عن مفهوم علم النفس الإعلاني ومضمونه من زاوية الاتصال الجماهيري ، كتخصص له استقلاله وتميزه. ولا شك أن إضافة كلمة " إعلاني " إلى المسمى الأول يؤكد على أن علم النفس الإعلاني أحد الفروع المتخصصة لعلم النفس العام ، لأن هذه الكلمة تصف الزاوية التي يتخصص فيها هذا الفرع ، بينما نجد أن إضافة كلمة " سيكولوجية " إلى الاتصال الجماهيري ، تعني أننا في مواجهة أحد

جوانب الاتصال الجماهيري. وهذا يعنى أن مسمى سيكلوجية الاتصال الجماهيري أصبح لغوياً لما يقصد به بالفعل فى الاتصال الجماهيري ، كمجال متخصص يقوم على جوانب عديدة ، منها هذا الجانب السيكلوجى. علماً بأن كلمة الإعلام هى المصطلح الشائع لمسمى الاتصال الجماهيري. فيقول مثلاً كلية الإعلام بينما هى من الناحية العلمية الصحيحة تسمى كلية الاتصال الجماهيري. وما نقصده بسيكلوجية الاتصال الجماهيري علمياً هو سيكلوجية الإعلام عملياً.

وعلى ذلك نحاول فى دراستنا هنا أن نصل إلى مدخل لهذا الجانب السيكلوجى وما يعنيه مضمونه ليكون أساساً لزاوية متخصصة فى الدراسات العلمية للإتصال الجماهيري. ومحاولتنا هنا تقوم على عدد من المسلمات والحقائق العلمية التالية :-

أولاً : يعتبر الاتصال الجماهيري أحد الأشكال التطبيقية الرئيسية للإتصال بصفة عامة ومن ثم فإن الأصول السيكلوجية للعمليات الاتصالية وأشكالها تكون قاسماً مشتركاً بينها ، طالما أنها تعود إلى الإتصال وتتفرع منه.

ثانياً : ينفرد كل شكل من الأشكال التطبيقية الرئيسية للإتصال بطبيعة خاصة. وهذه الطبيعة الخاصة تنعكس بالضرورة على تلك الأصول المشتركة بين العمليات الإتصالية وأشكالها جميعها.

ثالثاً : رغم أن العنصر البشرى فى العمليات والأشكال الاتصالية بصفة عامة ، وما يتصل منها بالإتصال الجماهيري بصفة خاصة ، يتمثل فى القائم بالإتصال كمرسل من ناحية ، أو المستقبل ، والمتلقى من

ناحية ثانية ، إلا أن دينامية العمليات الاتصالية وأشكالها تؤكد على تبادل الأدوار بين هذين الطرفين ، فمن يكون مرسلًا فى وقت ما ، يكون مستقبلًا فى وقت آخر ، وهكذا. كما أن القائمين بالإتصال الجماهيرى فى وسيلة من وسائله ، يعتبرون فى نفس الوقت مستقبلين أو متلقين للرسائل الاتصالية الجماهيرية القادمة من وسائل أخرى.

وهاتان الحقيقتان تؤكدان على أن الأصول النفسية والاجتماعية للعنصر البشرى واحدة. وأن كل ما يحدث ، هو أن هذه الأصول تشكل إطاراً للقدرة على التأثير عندما يكون العنصر البشرى قائماً بالإتصال وتشكل إطاراً للتأثر عندما يكون العنصر البشرى مستقبلًا أو متلقياً. وطالما أن العنصر البشرى يتحرك داخل هذين الموقفين خلال دينامية الإتصال بصفة عامة ، والإتصال الجماهيرى بصفة خاصة ، فإنه يكيف أصوله النفسية والاجتماعية بما يتلاءم مع طبيعة الموقف الذى يحيطه.

رابعاً : إن سيكولوجية العمليات والأطرالموقفية للإتصال الجماهيرى ، والتي تشكل عناصره البشرية وتحركها ، تبدو كأحجار بناء جامدة ليس لها مدلولها إذا تناولناها فرادى. ومن ثم ، فإن تناولها من خلال دينامية الإتصال ذاتها والتي تشرح الكيفية التي تعمل بها والكيفية التي تتفاعل بها ، يصبح ضرورة لإعطاء هذه العمليات والأطر حيويتها ومغزاها.

وبناء على هذه المسلمات والحقائق العلمية ، سوف نتناول هذه الزاوية المتخصصة للإتصال الجماهيرى. ولسوف نستعين بكل النتائج

العلمية التي تخدم أهدافها ، سواء منها ما ينتمى إلى علم النفس العام أو إلى فرع من فروع علم النفس ، سواء من علماء النفس كانوا من أسرع العلماء الذين خدموا البحوث العلمية في مجالات الاتصال الجماهيري منذ سنواتها الأولى.

وهذا يعنى أننا نقدم هنا استحداثاً لزاوية جديدة لعلم طالت تسميته بعلم النفس الإعلاني ، وهو من هذه التسمية براء. وتقوم هذه الزاوية الجديدة على تناول جديد لنتائج العلوم النفسية والاجتماعية من خلال الاستعانة بمنهج التحليل النقدي المقارن ، لنصل إلى مضمون جديد لسيكولوجية الاتصال الجماهيري ، كأحد الفروع الرئيسية للاتصال الجماهيري ، وليكون هذا المفهوم الجديد وما يعنيه من مضمون متخصص اسهاماً في تطوير علوم الاتصال الجماهيري وفهم نظرياتها ، بكل ما يعنيه من انعكاسات إيجابية على البحوث الإعلامية بصفة عامة.

وتقوم خطة الدراسة لهذه الزاوية الجديدة على تناول الجوانب السيكولوجية المختلفة للاتصال الجماهيري داخل إطار المسلمات والحقائق الأربع التي تقوم عليها ، ومن خلال خمسة فصول أساسية ، يمهّد أولها لهذه الجوانب السيكولوجية المختلفة ويحدث آخرها تكاملاً بينها ، وفيما بينهما يختص كل فصل بأحد هذه الجوانب السيكولوجية للاتصال الجماهيري ، على أن يراعى التتابع الذي يوضح العلاقة البنائية والوظيفية التي تربط هذه الجوانب جميعها.

وبهذه الخطة تكون قد وضعنا من وجهة نظرنا تصوراً متكاملاً لمفهوم هذا الفرع المتخصص من فروع الاتصال الجماهيري ، والذي أطلقنا



عليه مسمى سيكلوجية الاتصال الجماهيري ، اقتداء بالدراسات الإعلامية الأجنبية وإيماناً منا بتغليب المصطلحات العلمية على المصطلحات الشائعة التي تبعدنا عن مفهوم العلم ومقاصده.

ونرجوا أن نكون بهذه الدراسة العلمية المتخصصة في الاتصال الجماهيري ، قد وضعنا لبنة صحيحة في بناء علمي صحيح. ويكون على الباحثين في مجالات الاتصال الجماهيري أن يضيفوا لبنات أخرى ، ليرتفع البناء شامخاً ومتيناً فلا زال الطريق طويلاً إلى قيام علوم مستقلة ومتميزة ، تحفظ لهذا التخصص كيانه وأصالته.

الدكتور / محمد محمد البادي

# الفصل الأول

المدخل إلى سيكولوجية الاتصال الجماهيري

يعتبر الإتصال الجماهيري شكلاً من الأشكال الرئيسية للإتصال ، ولكنه الشكل الأكثر تعقيداً وصعوبة من حيث تتبع الأصول التي يعود إليها ، وتقوم عليها نظرياته. غير أن قيامه على عمليات اتصالية يمكن أن يشكل مدخلاً علمياً مقبولاً لتحليل هذه الأصول التي يعود إليها.

وقد لجأت بحوث اتصالية كثيرة إلى تحليل عمليات الإتصال الشخصى كمدخل إلى فهم نظريات الاتصال الجماهيري وإن كانت لم تشرح الأسباب التي رفعتها إلى ذلك ، ولا كيف يمكن الربط بين بساطة الاتصال الشخصى وتقعيدات الإتصال الجماهيري ، وإنما اعتبرت هذا المدخل مسلماً به طالما أن الإتصال الجماهيري شكل من أشكال الإتصال بصفة عامة<sup>(١)</sup>.

لكننا فى مجال العلم لا نأخذ الأمور بهذه البساطة و-لا نسلم بها اتسياقاً وراء إحساس ذاتى وإنما لابد أن تكون هناك شواهد وأدلة قوية تدفعنا إلى هذا المأخذ وتؤكد لنا هذا التسليم. ومن ثم يكون علينا ، ونحن نحاول أن نحلل الأصول والعمليات السيكلوجية للإتصال الجماهيري أن نتجة إلى ما تقتضيه بديهيات العلم وأن نتمسك بما تفرضه أساسياته.

وبادئ ذى بدء ، نجد أمامنا تعريفات كثيرة ومتعددة للإتصال كعملية إنسانية اجتماعية أساسية وجوهرية فى حياة البشر. منها أنها عملية تحقق اشتراك الأفراد معاً فى المعلومات والأفكار والاتجاهات. وهى عملية دائمة وذات طريق مزدوج ومواقع متبادلة بين طرفيها ، ولها عناصرها ونتائجها.

والمعلومات والأفكار والاتجاهات التي تمثل مضمون عمليات الاتصال ورسائلها ، ما هى إلا معانى تحملها رموز لفظية وغير لفظية ، أى تحملها

ألفاظ اللغة المستخدمة بين طرفيها ، أو تحملها الرموز غير اللفظية كالصور والموسيقى والحواس ، وما شابه ذلك. وهذا يعنى أن الإتصال الإنساني هو إتصال بالرموز التى تحمل معانى مستهدفة بين طرفى الإتصال ، بقصد تحقيق المشاركة بينهما حول هذه المعانى المتبادلة.

وأبسط أشكال الإتصال الإنساني هو الإتصال الشخصى بين شخصين. وهذه العملية البسيطة تتكون من خمسة عناصر أساسية هى : الإطار الإتصالي أو الموقى ، بمعنى الظروف التى تجرى داخلها عملية الإتصال ، والمرسل والمستقبل ، وهما الطرفان اللذان يتبادلان المعانى المستهدفة من خلال الرموز المستخدمة بينهما بهدف الوصول إلى الفهم المشترك. ثم الرسائل والوسائل بمعنى مضمون الإتصال الذى تحمله وسائل معينة يستخدمها كل من المرسل والمستقبل. وهناك عنصر التشويش ، بمعنى المعوقات التى تحدث خلال عمليات الإتصال. وأخيراً يأتى عنصر التأثيرات ليؤكد على أن لكل عملية إتصال إنسانى نتائج مستهدفة.

ويتحول الإتصال من عملية بسيطة إلى عملية معقدة ، بتعدد العناصر الأساسية التى تقوم عليها وتعددها. فقد تكون الوسائل متطورة تكنولوجياً ، ويتطلب استخدامها تكاليف باهظة وإمكانيات عالية كالإتصال الجماهيرى. وقد يكون للمستقبل أكثر تعدداً وتنوعاً ، أو قد تكون الرسائل متنوعة ومتعددة ، وهكذا. وكلما زاد تعدد العناصر وتنوعها ، كلما زادت عملية الاتصال صعوبة وتعقيداً. وفى هذه الحالة قد تنتفى كل صفات الاتصال الشخصى البسيط أو تكاد.

ولذلك اعتبر الباحثون الإتصال الجماهيري شكلاً رئيسياً مميزاً من أشكال الإتصال. ويقف بسماته الخاصة في مواجهة الاتصال الشخصي كشكل رئيسي آخر. فلكل طبيعته ، ولكل صفاته المميزة التي تفصله عن الآخر تماماً ، على الرغم من أن كلا منهما يقوم في مضمونه على عمليات اتصالية ذات مفهوم مشترك.

وهناك تعريفات كثيرة للإتصال الجماهيري حاولت التمييز بينه وبين أشكال الإتصال الأخرى<sup>(٢)</sup>. وهي كلها تجمع على أنه يعنى تلك المؤسسات والتعينات التي عن طريقها تستخدم جماعات مهنية متخصصة وسائل تكنولوجية كالجرائد والراديو والتليفزيون والفيلم وغيرها ، لنشر محتوى رمزي بين جماهير كبيرة العدد ومنتشرة وغير متجانسة.

وجود الوسائل التقنية الحديثة لا يشكل وحده كل الصفات المميزة للإتصال الجماهيري ، وإنما يشكل فقط إحدى هذه الصفات المميزة. فهناك القائم بالإتصال الجماهيري الذي يعمل من خلال تنظيم معقد يقوم على تقسيم متخصص للعمل ، ويتطلب نفقات باهظة. وانعكست هذه الصفات على عمليات الإتصال الجماهيري ، فأصبح الكاتب أو الصحفي أو الفنان يفصله عن رسائله مراحل كثيرة ، ولم يعد من الممكن لكل من يرغب في العمل بالإتصال الجماهيري أن يقوم بذلك.

وهناك مضمون الإتصال الجماهيري الذي يتصف بالعمومية والسرعة والوقتية وهو مضمون عام لأنه ليس موجهاً إلى شخص معين. فكل الأعضاء في جماهير الإتصال الجماهيري يعرفون أنهم جميعاً يشتركون في التعرض لرسائل عامة ، أي موجهة إليهم جميعاً. وهذا المضمون يتصف

ليُضاً بالمرعة بمعنى أنه يستهدف الوصول إلى أكبر عدد وفى أسرع وقت. ثم إنه يتصف بالوقفية لأنه يعد لكى يستهلك فى الحال. ويستثنى من ذلك الكتب والتفيم للتسجيلى. ولذلك فإن صفة الوقفية غالبية وليست عامة. وهناك أيضاً جماهير الإتصال الجماهيرى ، حيث تتصف بأنها كبيرة تعدد وغير متجانسة ولا محددة. وهى صفات نسبية ، فجماهير التليفزيون تعد بتملاين ، بينما جماهير الكتاب والجريدة أقل عدداً وقد لا تزيد عن بضعة آلاف. وفى جميع الحالات لا يقوم اتصال مباشر بينها وبين القائم بالاتصال.

وهذه الجماهير غير متجانسة من حيث الجنس والعمر والتعليم والتخز وتوضج. وهى منتشرة فى مناطق جغرافية واسعة ومتنوعة. ويؤكد رئيس مكوبل Denis McQuail على أن الصفات التى تميز جماهير الإتصال للجماهيرى انعكاس لطبيعة المجتمع الحديث. فهى مجموعات من الأفراد ، قد يوجد بينهم تركيز مشترك على بعض المصالح والأنماط المتعارف عليها من السلوك ، مع استعداد للعمل من أجل غايات مشتركة. ولكنهم مع ذلك غير معروفين لبعضهم ولا يحدث بينهم إلا قدر ضئيل من التفاعل. كما أنهم يفتقرون إلى التنظيم ويتعرضون للتغيير<sup>(٣)</sup>.

وبنك تكون عمليات الإتصال الجماهيرى معقدة فى كل عناصرها. ويزيدها تعقيداً فقداتها لصفات الإتصال الشخصى بحيث تبدو المسافة شاسعة بين الإتصال للجماهيرى والإتصال الشخصى ، رغم أنهما يقومان على مفهوم مشترك يوحد انتماءهما إلى أصل واحد.

ورغم هذا الفرق الشاسع بين هذين الشكلين الرئيسيين من أشكال الإتصال ، إلا أن أحد الباحثين ويدعى ولبورشرام w.Schramm حاول من خلال الإلتواء المشترك بينهما أن يقيم علاقة تطابق بينهما ، وعلى هذا الأساس أقام نموذجاً مبسطاً ، حاول فيه أن يفسر الكيفية التي يحدث بها الإتصال الجماهيري<sup>(٤)</sup>.

وفى هذا النموذج المبسط قدم الباحث خمسة أشكال خطية لعملية إتصال بسيطة بين شخصين ، ويتوفر فى كل شكل منها أحد العوامل التي تحقق النجاح لهذه العملية الإتصالية البسيطة. ففي الشكل الأول يبين الباحث أهمية وجود إطار دلالي مشترك من المعانى. وفى الشكل الثانى ، يبين أهمية وجود الخيرة المشتركة بين طرفى الإتصال الشخصى. وفى الشكل الثالث ، يبين أهمية وجود الإلتماءات والعلاقات الاجتماعية التي ينتمى إليها كل طرف منهما ، وفى الشكل الرابع ، بين أهمية وجود تفاعل شخصى بين الطرفين. وأخيراً ، يبين فى الشكل الخامس تأثير العوامل المعوقة لعملية الإتصال الشخصى.

ولا يرى الباحث هنا فرقاً بين الإتصال الشخصى والإتصال الجماهيري إلا فى بساطة الأول وتعقيد الثانى. وهذا الفرق هو الذى يؤدي إلى ضعف رد الفعل فى الإتصال الجماهيري عما عليه فى الإتصال الشخصى. أما باقى الصفات المتوفرة فى الإتصال الشخصى ، نجدها متوفرة أيضاً فى الإتصال الجماهيري.

فكلا الشكلين من أشكال الإتصال يواجه مشكلات تتصل بإثارة الاهتمام واستخدام رموز من داخل الإطار الدلالي والمعرفى والخبرات المشتركة.

وعلى القائم بالإتصال سواء كان شخصياً أو جماهيرياً أن يختار رسائل تتلقى مع اهتمامات المتلقى واحتياجاته ومصالحه ، إذا اراد أن تكون رسائل مثيرة للإهتمام وقادرة على التأثير.

كما أن المتلقى فى كلا الشكلين من الإتصال يختار من بين الرسائل ومن بين مضمون ما يختاره منها ما يلائم ويوافق اهتماماته وحاجاته وأراءه ومعتقداته وانتماءاته وعلاقاته الإجتماعية. فالتعرض الإختيارى للرسائل قائم ولا يمكن انكاره.

وكذلك التأثير الذى يمارسه ويستهدفه كلا الشكلين من الإتصال يكاد أن يكون واحداً. فمع أننا لا نستطيع أن نتنبأ بتأثير وسائل الإتصال الجماهيرى على الجماهير المتعاملة معها فى الوقت الذى نستطيع فيه القول بوجود تأثير على الأفراد من خلال الإتصال الشخصى إلا أننا لا يمكن أن ننكر أن وسائل الإتصال الجماهيرى تطور أفكاراً اجتماعية ، وأن عملية فك الكود الرمزى فى هذين الشكلين من أشكال الإتصال تتم بطريقة فردية. ثم إن البحوث المتتالية على الإتصال الجماهيرى تؤكد على أهمية الإلتماءات الجماعية للأفراد فى حالة حدوث تأثير لوسائل الإتصال الجماهيرى ، سواء كان ذلك من خلال انتقال المعلومات على مرحلتين أو من خلال انتقالها على مراحل متعددة. وهذه النتائج تؤكد على التداخل بين تأثير الإتصال الجماهيرى والإتصال الشخصى وهناك نظريات متعددة تدعم هذه الحقيقة وتؤكدها.

وعلى ذلك نصل إلى خلاصة هامة مؤداها : أن أولئك الذين اعتبروا الإتصال الشخصى مدخلاً إلى تحليل الأصول التى يقوم عليها الإتصال



الجماهيرى ونظرياته ، لم يتجاوزوا الواقع من خلال إحساسهم العلمى الذى استطعنا تأكيده من خلال المبررات القوية والشواهد العلمية التى انتهينا إليها من المقابلة التى أجريناها بين الإتصال الجماهيرى والإتصال الشخصى.

وتأتى التطورات التقنية فى تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات والتى أحدثت ثورة كبرى فى أواخر القرن العشرين ، والتى سوف يزداد أوارها وتتسع آثارها خلال السنوات القادمة ، لكى تؤكد على ما سوف تكون عليه رسائل الإتصال من وفرة وتعدد وتنوع بالدرجة التى تتلشى معها الفواصل بين ما هى وسائل إتصال شخصية وما هى وسائل إتصال جماهيرية ، وبحيث لا يبقى إلا ما يسمى بوسائل الإتصال البشرى بين الناس كأساس لتطور انمجتماعات والجماعات والأفراد.

وهناك دراسات علمية تؤكد على هذا الاستنتاج ، وتؤكد على أن الحدود الفاصلة بين وسائل الإتصال بصفة عامة ، وبينها وبين وسائل الإتصال الجماهيرى بصفة خاصة ، سوف تتضاءل ويقل وضوحها. بل إن بعض الباحثين حاولوا رسم خريطة لتتهدى بها إلى نوعية الوسائل التى تتعامل معها<sup>(٥)</sup>.

كما أن هناك دراسات علمية أخرى تؤكد على أن هذه التغيرات والتطورات الحادة سوف يكون لها انعكاساتها أيضاً على النتائج العلمية التقليدية التى انتهت إليها بحوث الإتصال الجماهيرى حتى الآن ، وفى مقدمتها النظريات العلمية المتعارف عليها ذاتها ، وسوف يكون مطلوباً

منها فى المستقبل أن تتغير وتتسع لتشمل كل هذه المفاهيم والآثار التى استحدثتها ثورة تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات<sup>(٦)</sup>.

ونخلص من كل ما عرضناه إلى أن العنصر البشرى فى كل أشكال الإتصال بصفة عامة ، وفى الإتصال الجماهيرى كشكل من هذه الأشكال بصفة خاصة ، يعتبر قاسماً مشتركاً بينها ، وأنه يكون مؤثراً ومتأثراً فى وقت واحد خلال كل عملية إتصالية ، سواء كانت جماهيرية أو شخصية ، وأن العوامل التى تحركه ، سواء كان مؤثراً أو متأثراً تنتمى إلى أصول واحدة.

ولقد تبين أن الإهتمامات العلمية بهذه الأصول المشتركة لعمليات الإتصال ، سواء كانت جماهيرية أو شخصية ، تتوزع على علوم كثيرة ، أهمها علم النفس العام ، وعلم النفس الفسيولوجى ، وعلم النفس الإجتماعى ، وعلم النفس المعرفى ، وعلم الإجتماع ، وعلم اللغة وغيرها. وهى العلوم التى تشكل نتائجها المضمون الحقيقى لسيكولوجية الإتصال الجماهيرى كموضوع لدراستنا هنا.

فلا أحد ينكر دور العقل والإدراك والسمع والبصر فى كل عمليات الإتصال الجماهيرى المطبوعة والمسموعة والمرئية ، وهى داخلية أساساً فى اهتمامات علم النفس الفسيولوجى ، ولا أحد ينكر دور الإدراك والإطار المعرفى والذاكرة والحواس والإنفعالات والحاجات والدوافع ، وهى داخلية فى اهتمامات علم النفس العام كعناصر سيكولوجية تشكل السلوك الإنسانى وتحفزه. ولا أحد ينكر دور الشخصية والجماعة والمجتمع والثقافة ، وهى داخلية فى اهتمامات علم النفس الإجتماعى. وأخيراً لا أحد ينكر دور اللغة

وأهميتها فى الحياة الإنسانية والإجتماعية ، وهى داخلة فى اهتمامات علم النفس اللغوى . وهذه كلها أمثلة أردنا بها أن نوضح مدى الإهتمامات العلمية وانقساماتها نحو الأصول التى يعود إليها الإتصال بصفة عامة والإتصال الجماهيرى بصفة خاصة ، وهى كلها أصول نفسية تشكل إلى جانب العمليات النفسية التى تقوم عليها المضمون العلمى لسيكولوجية الإتصال الجماهيرى .

وهنا ينبغى أن نضع تحفظاً . فنحن نعترف أن كل الإهتمامات العلمية الداخلة فى علم النفس العام وفروعه ، قد تدخل فى اهتمامات علوم أخرى قائمة بالفعل ولها إستقلالها وتميزها كعلم الفسيولوجيا وعلم الإجتماع وعلم اللغة ، وغيرها . لكننا هنا نتناول هذه الإهتمامات العلمية من زاويتها النفسية فقط ، لنبحث عن الأصول والعمليات والأطر السيكولوجية للإتصال الجماهيرى أساساً ، والتى اكتسبت أهمية خاصة بعد كل التغيرات والنظريات التى يشهدها الإتصال الجماهيرى خلال السنوات الأخيرة .

وجدير بالذكر أن الأصول البيولوجية والفسيولوجية والنفسية تشكل الإنسان ككائن عضوى ، له حياته وله بيئته . وهى تمده باستعدادات طبيعية لكى يمارس حياته ويحافظ على بقائه وتوازنه فى بيئته ، شأنه فى ذلك شأن أى كائن عضوى آخر كالحيوان والنبات مثلاً .

ولقد تبين أن الجهاز العصبى المعقد فى الإنسان يحكم حركته وتفاعله مع بيئته . وهو الذى يترجم المثيرات والمنبهات القادمة إليه من البيئة ، ويوفر للإنسان الاستجابات المناسبة لها ، وبالكيفية التى تميز الإنسان عن غيره من المخلوقات .

لكن الإنسان وهو يتعامل مع مصادر المعرفة ، ومنها وسائل الإتصال الجماهيرى ، كمثيرات إجتماعية فى البيئة المحيطة به ، لا يتعامل معها من خلال هذه الأصول البيولوجية والفسولوجية والنفسية كعناصر فردية أو كعناصر مجردة ، ولكنه يتعامل معها من خلال عمليات سيكولوجية كاملة ، تتفاعل فيها هذه الأصول ، وتأتى المواقف الإجتماعية بصفة عامة والمواقف الإتصالية بصفة خاصة ، لكى توفر لهذه العمليات السيكلوجية للمناخ المناسب لتكاملها معاً ، بحيث لا نستطيع القول أن عملية سيكولوجية معينة تعود إلى أصول معينة بذاتها.

وتتضرب مثلاً على ذلك ، فعندما تقرأ جريدتك المفضلة ، هل تحتاج فى قراءتك لها إلى العين أو اللغة أو الفكر أو الفهم أو الإدراك. كل على حدة ؟ إنك فى الواقع تحتاج إلى كل هذه العناصر والتي ينتمى بعضها إلى أصول فسيولوجية ، وبعضها إلى اصول نفسية ، وبعضها إلى أصول إجتماعية وثقافية ، وما شابه ذلك. وهى جميعها تتفاعل معاً لتجعل من القراءة عملية سيكولوجية سلوكية تساعدك على التعامل مع جريدتك، والإستفادة منها كأحد مصادر المعرفة التى تعتمد عليها.

وتعود أهمية هذه العمليات السيكلوجية إلى أنها تكشف عن الكيفية التى تعمل بها الأصول البيولوجية والفسولوجية والنفسية والإجتماعية التى تشكل هذا الكائن العضوى الإجتماعى داخل المواقف الإتصالية بصفة عامة. إنها توفر لهذه الأصول مغزاها وأهميتها فى حياة الإنسان بكل جوانبها وأنشطتها من ناحية ، كما توفر لها أهميتها ومغزاها فى الدراسات العلمية الإتصالية المتخصصة ، من ناحية ثانية.

وفى محاولتنا العلمية هنا لتناول هذه العمليات السيكولوجية بشئ من التفصيل البسيط بقدر الإمكان خلال الفصول التالية ، يمكن لنا أن نقسم هذه العمليات بحسب طبيعتها إلى أربعة أقسام رئيسية: أولها يحلل العمليات السيكولوجية الإدراكية ، وهى تشمل الإدراك الذاتى وإدراك الخارجى. وثانيها يحلل العمليات السيكولوجية السلوكية الأساسية ، وهى تشمل الوعى والانتباه واللغة والفهم. وثالثها يحلل العمليات السيكولوجية السلوكية التابعة لكل وسيلة من وسائل الإتصال الجماهيرى بحسب طبيعة كل منها ، وهى تشمل القراءة والإستماع والمشاهدة. ورابعها يقوم على تكامل هذه العمليات السيكولوجية جميعها داخل الأطر المرجعية التى تحكم حركة الفرد خلال الإتصال الجماهيرى ، وهى تشمل الشخصية والجماعة والجماهير. ويلاحظ هنا أن هناك علاقة بنائية وظيفية بين هذه العمليات السيكولوجية بكل أقسامها. فالعمليات الإدراكية هى الأساس الذى تقوم عليه عمليات الوعى والانتباه واللغة والفهم ، وهذه بدورها تقوم عليها القراءة والإستماع والمشاهدة ، وهى جميعها عمليات داخلية فى الأطر المرجعية للفرد فى مواجهة عمليات الإتصال الجماهيرى. ثم إنها جميعاً لا تفهم فرادى ، وإنما تفهم بوضوح ويسر على ضوء هذه العلاقة البنائية الوظيفية التى تربط بينها ، ولكن تقسيمها إلى فصول متتالية جاء بقصد التحليل والتبسيط.

## الفصل الثاني

### العمليات السيكلوجية الإدراكية

عرفنا أن تعامل الفرد خلال العمليات الإتصالية التي يقوم بها في بيئته يقوم على العمليات السيكلوجية جميعها ، حيث تتفاعل معاً لتصنع دينامية حركته وعلاقاته الهادفة ، وبالتالي يقوم عليها تعامله مع وسائل الإتصال الجماهيري ، سواء بالقراءة أو الإستماع أو المشاهدة ، بحسب طبيعة كل وسيلة منها. وهذا يعنى أن هذه العمليات السيكلوجية أساسية لكل أشكال الإتصال وفي مواجهة كل وسائله. -ولا يمكن أن نتصور قيام الإتصال ذاته بدونها.

وعرفنا أن الإتصال بصفة عامة يقوم على عنصرين بشريين هما المرسل والمستقبل. وقد يكون كل منهما فرداً أو جماعة في مواجهة الآخرين. ومن ثم كانت الذات أو النفس قاسماً مشتركاً بينهما. فداخل هذه الذات أو النفس يتقرر الهدف من الإتصال ، وداخلها يتحول الهدف إلى رسالة رمزية ، وداخلها يتشكل الرد على هذه الرسالة ، وداخلها أيضاً تقبل هذه الرسالة أو ترفض ، ويتحقق الهدف من الإتصال أو لا يتحقق.

وعلى ذلك يكون الإدراك سواء كان مواجهاً من النفس إلى ذاتها فيما يعرف بالإدراك الذاتى أو كان موجهاً من النفس إلى البيئة أو إلى الآخرين فيما يعرف بالإدراك الخارجى ، ذات أهمية بالغة. فعلى هذا الإدراك تتوقف العمليات الإتصالية كلها، وداخله تحكم نتائجها ويتحقق الهدف منها.

### أولاً : الإدراك الذاتى :-

يقصد بالإدراك الذاتى تلك الكيفية التي يتعرف بها الفرد سواء كان مرسلأ أو مستقبلاً على ذاته ، والكيفية التي ينظر بها الآخرون إليه ، والكيفية التي يكشف بها الفرد ذاته للآخرين ، والكيفية التي يستجيب بها

فى مواجهة اتصال الآخرين به. وتشمل دراسة الإدراك الذاتى عناصر  
أربعة : مفهوم الذات Self-Concept والوعى بالذات Self-  
Awareness وتأكيد الذات Self-Esteem وكشف الذات Self-  
Disclosure. وفيما يلى نتناول كل عنصر منها بشئ من التفصيل :- ١-  
١- مفهوم الذات :-

إن مفهوم الذات هنا يعنى صورتك عن ذاتك ، ويجب على سؤال هام  
، هو من تكون ؟ ويتكون هذا المفهوم عن الذات من مشاعرك وأحاسيسك  
وأفكارك نحو جوانب القوة فى ذاتك وجوانب الضعف فيها أيضاً ، إلى  
جانب ما تحس به نحو قدراتك وحدودك. ويأتى مفهوم الذات من ثلاثة  
مصادر أساسية على الأقل : أولها يتصل بالصورة التى يكونها الآخرون  
عنك ويكشفون عنها لك. وثانيها يتصل بالمقارنات التى تقوم بها بين  
نفسك والآخرين. وثالثها يتصل بالكيفية التى تقيم بها أفكارك وسلوكك.  
ومن هذه المصادر جميعها يتشكل مفهومك عن ذاتك.

وفيما يتعلق بالمصدر الأول ، نجد أنك لا تستطيع أن تتعرف على  
نظرة الآخرين إليك والصورة التى يكونونها عنك إلا من خلال الإحتكاك  
المباشر معهم ، أى من خلال سلوكياتهم تجاهك والكيفية التى يعاملونك بها  
، والكيفية التى يستجيبون بها إليك. وأنت لا تهتم بمعرفة صورة الآخرين  
عنك فى مواجهة أى فرد. ولكن يهيك أولاً وأخيراً هؤلاء الأشخاص الذين  
لهم أهمية خاصة فى حياتك كأفراد أسرتك أو زملائك وأصدقائك واقاربك ،  
فإذا كان هؤلاء الناس ينظرون إليك باحترام وتقدير فإن هذه النظرة تعنى  
أن صورتك إيجابية عندهم. وإذا كانوا ينظرون إليك عكس ذلك كانت



صورتك عندهم سلبية ، وتتطلب منك جهداً لتعديلها طالما أن هؤلاء الناس يهتمونك في حياتك.

أما بالنسبة للمصدر الثانى فإننا نجد أنك تقوم بالعديد من المقارنات بينك وبين الآخرين ، عندما تريد أن تعرف من تكون ومدى فعاليتك وقدراتك بالقياس إلى قرنائك. فيعد الاختبارات تجد نفسك مدفوعاً إلى أن تعرف مدى توفيقك بالقياس إلى زملائك. وهذه المعرفة المبنية على هذه المقارنة تعطيك فكرة واضحة عن مدى قدراتك فى هذه الاختيارات. وكذلك فى الألعاب الرياضية التى تمارسها ، نجد أنه كلما كانت نتائج المقارنة إيجابية ، كلما كان تقديرك لإمكاناتك وقدراتك إيجابياً والعكس صحيح. وبناء على هذه النتائج تدرك إذا كنت تحتاج تطويراً لذاتك أم لا ؟

وأما بالنسبة للمصدر الثالث فإننا نجد أنه كما يقوم الآخرون بتقييم سلوكك بناء على أفعالك ، فأنت أيضاً تقوم بتقييم سلوكك وافكارك. وهذا التقييم يساعدك على تصور مفهومك لذاتك. فمثلاً إذا كنت نشأت وتربيت على أن الكذب سلوك خاطئ وأصبح هذا المفهوم جزءاً من عقيدتك وقيمك ، فإتاك إذا كذبت فى موقف ما ، سوف يكون شعورك سلبياً تجاه سلوكك هذا ، بناء على القيمة أو العقيدة التى رسخت داخلك. ولسوف تحس شعوراً بالذنب ناتجاً عن إحساسك بوجود تعارض بين ما قمت به من كذب وما رسخ داخلك من قيم ، بينما لو أنقذت طفلاً من حريق شب فى مبنى قريب منك ، فإتاك سوف تشعر بأنك سلكت سلوكاً إيجابياً طيباً ، وهكذا.

وليس من شك فى أنه كلما نما فهمك لذاتك كنت أكثر وعياً ، وأنه كلما فهمت الأسباب الكامنة وراء سلوكياتك فى حياتك ، كلما فهمت من

أنت. وسوف تدرك ذاتك أكثر عندما تعرف العناصر الأخرى المشتركة مع مفهوم الذات في تشكيل إدراكك لذاتك.

## ٢- الوعي بالذات :

يقصد بهذا الإصطلاح مدى ما يعرفه الشخص عن صفاته التي يريد أن يمثلها. وكلما كانت هذه المعرفة أكبر ، كلما كان وعيه بذاته أكبر ، وقد استطاع باحثان أمريكيان في مجال العلوم السلوكية ، هما جوزيف لوفت Joseph Luft وهارى إتهام Harry Ingham أن يضعوا نموذجاً مبسطاً لأربع أنواع من النفس الإنسانية ، تبين درجات الوعي بالذات عند الإنسان ، وهى : النفس المكشوفة والنفس العمياء والنفس غير المعروفة والنفس الخفية. وقد عرف هذا النموذج باسم نافذة جوهارى The Joharey Window<sup>(١)</sup>.

ويقصد بالنفس المكشوفة the Open-Self كل المعلومات والاتجاهات والسلوكيات والمشاعر والرغبات والدوافع والأفكار ، وما شابه ذلك مما تعرفه عن نفسك ويعرفه الآخرون عنك. والمعلومات هنا تشمل معرفتك باسمك ولون جلدك وجنسك وعمرك وامتيازاتك السياسية والدينية وعملك وغيرها. ومن الطبيعي أن يعتمد حجم نفسك المكشوفة على مدى علاقاتك بالأشخاص الذين تتعامل معهم ، فهناك أشخاص يشعرون نحوك بالود والراحة والتأييد ، وهؤلاء سوف تكون نفسك المكشوفة واسعة معهم. وهناك أشخاص آخرون ، تجد نفسك مضطراً لأن تكون مغلقاً عنهم. كما أن حجم هذه النفس المكشوفة يختلف من شخص إلى آخر ، بحسب طبيعة كل شخص ، فهناك شخص يميل إلى أن يكشف رغباته ومشاعره الداخلية ، وشخص آخر يفضل أن يظل صامتاً فيما يتعلق بالتفاصيل ،

سواء كانت ذات معنى أو غير ذلك. ومعظمنا يكشف نفسه لبعض الناس حول بعض الأشياء فى بعض الأوقات.

ويقول جوزيف لوفت Joseph Luft أنه كلما كان حجم النفس المكشوفة صغيراً ، كلما كان الإتصال ضعيفاً ، وفعالية الإتصال بينك وبين الآخرين تعتمد على مدى استعداد كل منكم على أن يكشف نفسه للآخر. فالمكاشفة بين أطراف الإتصال ضرورية ، إن لم تكن حيوية ولا غنى عنها إذا أريد للإتصال بينهم أن ينجح.

أما النفس العمياء The Blind-Self فإنه يقصد بها تلك المعلومات والسلوكيات التى يعرفها الآخرون عنك ولا تعرفها عن نفسك. وهذه المعلومات تختلف نسبياً عما يقصد بالعوادات ، لأنها تتم بطريقة غير واعية. والأمثلة كثيرة ، منها استخدامك لبعض التعبيرات اللفظية الملزمة فى حديثك مع الآخرين بطريقة غير واعية أو استخدامك لبعض السلوكيات الملزمة لك خلال اتصالك بالآخرين ، وبدون أن تعى ما تفعل ، أو استخدامك لأساليب معينة كرد فعل تجاه من يغضبك إلى آخره ، وبطريقة تلقائية وبدون أن تدرك كيف فعلت هذا؟!.

ويمتلك بعض الناس حجماً كبيراً من هذه النفس العمياء. وهؤلاء يكونون لا هين عن أخطائهم غالباً وأحياناً لا هين عن فضائلهم ، بحسب طبيعة السلوك الذى يمارسونه بغير وعى. وهناك بعض الأشخاص الذين يهتمون بهذا النوع من السلوكيات غير الواعية ، ويدفعون الغير إلى مكاشفتهم ولفت انتباههم إليها لتصحيحها إذا كانت تمثل أخطاء ، وهؤلاء يقل عندهم حجم النفس العمياء. وإذا كان الإتصال يعتمد فى جزء كبير منه

على مدى ما يعرفه أطرافه عن بعضهم ، فإن وجود مناطق عمياء فى نفس كل منهم ن يجعل الإتصال بينهم صعباً. ومع ذلك سوف تظل النفس العمياء موجودة داخل كل منا. وما لم أن ننقص من حجمها ، فإننا لن نستطيع أن نستأصلها.

وأما النفس غير المعروفة The Unknown-Self فهى تمثل ذلك الجانب الذى لا تعرفه عن نفسك و-لا يعرفه عنك الآخرون. وهى تشمل المعلومات المدفونة فى اللاوعى والتى لا يمكن ملاحظتها. ومع ذلك فإنك تستطيع أن تلاحظ وجودها فى مصادر مختلفة. فعندما تمر بتجربة مرضية أو بظروف خاصة كالتنويم المغناطيسى أو الحرمان الحسى أو الأحلام فإنك تكتشف وجودها بالبصيرة من خلال تفاعلك المفتوح والأمين مع من تثق فيهم كالآباء والأصدقاء والمستشارين والأطفال والأحباء.

وأما النفس المخفية The Hidden-Self فإنها تمثل كل ما تعرفه عن نفسك وتريد أن تخفيه عن الآخرين إنها تشمل كل أسرارك عن نفسك وعن الآخرين. وفى الحياة العملية نجد أشخاصاً يحبون أن يتكلموا عن أنفسهم وعن الآخرين فى كل ما يتصل بأدق أسرارهم العائلية والعاطفية والمالية ، وكل ما يتصل بإجازاتهم وإحباطاتهم ، كما نجد أشخاصاً لا يتكلمون ، وإذا تكلموا فإنهم يتكلمون عن الآخرين و-لا يتكلمون عن أنفسهم. ومعظمنا يقع فى منطقة وسط بين هؤلاء وهؤلاء. فقد نكشف جزءاً من أنفسنا لبعض الناس ، و-لا نكشفه لآخرين. فنحن نختار من نكشف أسرارنا لهم.

ولا شك أن حجم كل نفس من هذه الأنفس الأربعة يتوقف على حجم الأخريات ، وأى تغير فى إحداها سوف يتبعه تغير فى نفس أخرى أو أكثر. فهذه الأنفس تتصل ببعضها وتؤثر على بعضها ، لأنها فى النهاية تشكل نفساً متكاملة لشخص متكامل.

وترى إحدى الدراسات العلمية أن الوعي بالذات يمكن أن يزيد وينمو إذا أجرى الشخص حواراً صريحاً وعالياً مع نفسه ، فلا أحد يعرف نفسه أكثر منه. وليكن هذا الحوار بصفة مستمرة ، نظراً لإستمرار ما يحدث لكل شخص منا من تغيرات خلال حياته اليومية. كما أن هذا الوعي بالذات يمكن ان يزيد وينمو ، إذا استمع الشخص إلى الآخرين وإلى تعليقاتهم على تصرفاته وأقواله ، وإذا بحث عن المعلومات التى يعرفها الآخرون عنه ليقلل من حجم نفسه العمياء.

وإذا كان صحيحاً أنك شخص مختلف عن الآخرين ، فإتبه صحيح أيضاً أنك تستطيع أن تزيد معرفتك بنفسك من خلال مراقبتك لتصرفاتهم ، وأن تزيد حجم المعلومات التى تعرفها عن نفسك ويعرفها عنك الآخرون من خلال أحاديثك الودية معهم.

### ٣- تقدير الذات :-

يقصد بهذا الإصطلاح الكيفية التى تشعر بها تجاه نفسك والقدر الذى تحب به نفسك ، والقيمة التى تعطىها لنفسك ، ومدى الكفاءة التى تظنها متوفرة فىك ، وهذه المفاهيم جميعها تمثل القيمة التى تضعها لنفسك ، وهذه القيمة لها أهميتها لأن النجاح يولد النجاح. فعندما تشعر تجاه نفسك شعوراً طيباً ، وعندما تشعر تجاه قدراتك وإمكانياتك شعوراً إيجابياً ، فإنك سوف تمارس عملك بكفاءة أعلى. وعندما تنجح سوف ترغب فى مزيد من

النجاح. وعندما تفشل سوف تكون أكثر استعداداً للفشل. وزيادة تقديرك لذاتك سوف يساعدك على أن تزاوّل عملك بكفاءة أكبر سواء كنت طالباً أو عاملاً ، وساء في علاقاتك الشخصية أو علاقاتك الوظيفية. ولكن تقدر ذاتك وتؤكدّها ينبغي أن تنشغل بها دائماً فتذكر نفسك دائماً بما حقّقته من نجاح وتركز على أعمالك الطيبة وصفاتك الإيجابية وعلاقاتك الحسنة مع أصدقائك وأقاربك ، وإمكاناتك الكامنة ، ولا تركز على حدودك ونقاط ضعفك. وأبحث دائماً عن الأشخاص الذين يغذون إحساسك الإيجابي بذاتك وهم أولئك الذين ينظرون إلى الحياة نظرة متفائلة ، وتجنب الذين يتشائمون وينظرون فقط إلى مواطن الفشل في كل شيء. وابحث عن إقامة شبكة من العلاقات مع النوع الأول. وتذكر أن النجاح يؤكد الذات وأن الفشل في عمل ما ليس معناه أنك إنسان فاشل ، وأن الفشل يمكن أن يحدث لكل إنسان ، وأن الفرق بين إنسان ناجح وإنسان فاشل أن الأول يعرف كيف يتعامل مع النكسات وأن فشله مرة ، لا يعنى فشله في كل مرة ، وأن عليه أن ينظر إلى الفشل على أنه استثناء في حياته وليس قاعدة أساسية ، ولا ينبغي أن تظن أن حب الناس لا يعنى أن الناس كلها ينبغي أن تحبك ، فهذا خداع ينبغي ألا تقع فيه.

#### ٤ كشف الذات -

عندما تكتشف معلومات عن نفسك من داخل النفس المختفية ، فإنك تكون قد قمت بآصال ذاتي بينك وبين نفسك واكتشفت من خلاله بعضاً من ذاتك، وهذا الاتصال لا يعنى فقط ذلك الحديث أو الحوار الذاتي مع نفسك ، بل إنه يشمل أيضاً أشياء أخرى كفلمات اللسان والاشارات غير اللفظية

وغير الواعية. وهو لا يعنى سراً تهمس به إلى صاحبك داخل إطار اعتراف ذاتى بخطأ ما.

وكشف الذات عملية تخصك أنت ، وتخص افكارك وسلوكياتك. وعلى الرغم من أنها قد تشمل على أية معلومات عن نفسك ، إلا أنها غالباً ما تشير إلى المعلومات التي عادة ما تخفيها ، أكثر من تلك المعلومات التي لم تكتشفها من قبل. وهناك ظروف معينة أنسب من ظروف أخرى تكون صالحة لهذه العملية ، فكلما كانت الجماعة التي تجلس وسطها صغيرة ، كلما كانت الفرصة سائحة بدرجة أكبر. فأنت قد تجلس إلى صديق أو اثنين ، وتتكلم وتسمع وتحس أنك تمارس عملية كشف الذات ، وقد تستمر أو لا تستمر ، وقد نجد تشجيعاً منه أو منها ، وقد لا تجد. ثم إن الإنسان يميل بدرجة أكبر إلى أن يكشف ذاته أمام من يحب ، وليس أمام من يكره. كما أن الإنسان يميل إلى أن يكشف ذاته أمام إنسان آخر يكشف له ذاته ، وكلما كان الشخص أكثر ثقة في قدراته الاتصالية ، كلما كان أميل إلى كشف ذاته أمام الآخرين. وبالمثل ، كلما كان الإنسان ذا شخصية اجتماعية بدرجة أكبر ، كلما كان أميل كذلك إلى المكاشفة. ثم إن هناك موضوعات يكون الشخص مستعداً للكلام عنها بصراحة ، وموضوعات أخرى قد يجد حرجاً تجاهها. ويضاف إلى ذلك مدى ما يسمح به الإطار الثقافي للجماعة والمجتمع من مكاشفات نفسية ، حيث تبين أن الثقافات لها تأثير واضح على قدرة الفرد على كشف ذاته أمام الآخرين.

ونظراً لأن كشف الذات لا يخلو من مخاطر ومحاذير ، فإن علماء النفس ينصحون بعدم كشف الذات أمام الآخرين ، إلا بعد أن يتأكد الشخص

من سلامة ما يقوم به ، والهدف منه ، والأسلوب الذى سوف يستخدمه للقيام بكشف ذاته ، ومدى ثقته فيمن يكشف ذاته أمامه ، وهكذا. وبهذه العناصر الأربعة ، تتضح حقيقة الإدراك الذاتى ، ومدى أهميتها خلال عمليات الاتصال بين الناس ، بكل أشكالها الشخصية والجماعية. فقد تكون إيجابية الاتصال وفعاليته نتيجة طبيعية لما ينتهى إليه الشخص خلال إدراكه الذاتى ، وقد يحدث العكس تماماً من خلال الإدراك الذاتى للشخص أيضاً ، خاصة إذا علمنا أن إدراك الشخص لذاته جزء أساسى من إدراكه الخارجى للبيئة المحيطة به وللآخرين المتواجدين معه داخل هذه البيئة.

### ثانياً : الإدراك الخارجى :-

لقد وصفنا الإدراك هنا بأنه خارجى تميزاً له عن الإدراك الذاتى ، وإن كنا نعرف بأن الإدراك عملية واحدة تتكامل عناصرها سواء كانت موجهة إلى الذات أو موجهة إلى الآخرين. ويقصد بالإدراك الخارجى تلك العملية التى تجعل الفرد واعياً بالمشيرات الخارجية التى تصل إلى حواسه ، ومنها إلى المخ ليفهم معناها. ومن ثم كان الإدراك الخارجى ذا موقع مركزى فى كل عمليات الاتصال بين الفرد والآخرين.

وعملية الإدراك الخارجى معقدة. فالرسائل التى ينتجها فرد ما خلال اتصال معين ، تختلف عندما تصل إلى الفرد الآخر. ولكى نفهم الكيفية التى تغيرت بها هذه الرسائل ، فإتينا نواجه حالة دقيقة وصعبة. ونستطيع أن نقسم المراحل التى يمر بها الإدراك الخارجى خلال عمله إلى ثلاث مراحل متصلة ومستمرة ومتداخلة.



وتعرف المرحلة الأولى بمرحلة إثارة الحواس Sensory Stimulation. فانت تسمع تسجيلاً أو ترى شخصاً لم تره منذ سنين طويله أو تشم رائحة طيبة صادرة من شخص بجانبك أو تتذوق شريحة من اللحم. وهنا تحدث إثارة لحواسك بحسب طبيعة المثير. غير أن حواسك لا تعمل دائماً ، و-لا تنقل إلى إدراكك إلا ما تهتم به. فقد تسرح مثلاً والمدرس يشرح ، ولا تنتبه إلا إذا نادى عليك أستاذك ليسألك سؤالاً . وقد يكون زميلك أكثر انتباهاً.

وفي الرحلة الثانية تنتظم إثارة الحواس طبقاً لمبادئ معينة ، أهمها مدى القرب بين طرفين ، فكلما كان فردان أقرب مكانياً إلى بعضهما ، كلما شكلا وحدة اتصالية واحدة من خلالها يدرك كل منهما الآخر إدراكاً تاماً. ويضاف إلى ذلك ، مدى إغلاق أو تكامل المناقشات بين الطرفين. وهذان المبدأان يعتبران متكاملين ، لكي ينتظم الإدراك عند الطرفين معا خلال عملية الاتصال بينهما.

أما في الرحلة الثالثة ، فإن الإدراك يفسر ويقيم ما يصل إليه من إثارات حسية أو من رسائل. وهذه المرحلة ذاتية تماماً ، وتعتمد على كل مكونات الإدراك من حاجات ودوافع وقيم ومعتقدات وعواطف وتوقعات وغيرها. ومن ثم ، يختلف الناس حول تفسيرهم وتقييمهم لرسالة معينة. ويختلف تفسير الشخص الواحد لنفس الرسالة من وقت لآخر. فالرائحة الطيبة التي تشمها من جارك ، قد يجدها شخص آخر غير طيبة ، والشخص الذي لم تره منذ سنين طويله ، قد يكون مريحاً لك ، ولكنه يضايق شخصاً آخر ، وهكذا.

وهناك عمليات نفسية تؤثر على الإدراك الخارجى ما بين المرحلتين الثانية والثالثة ، أى قبل أن يدخل الإدراك الخارجى إلى مرحلة التفسير والتقييم. وهذه العمليات النفسية لها تأثيرها على النتيجة التى تصل إليها هذه المرحلة الثالثة.

وأولى هذه العمليات النفسية ، يمكن وصفها باتجاه بعض الناس نحو تعميم أحكامهم. فعندما يعرفون بعض الصفات عن شخص معين ، يعممون حكمهم عليه، على الرغم من أن الصفات الأخرى التى يضيفونها قد لا تكون نتيجة حتمية للصفات التى عرفوها. فأنت قد تسمع عن شخص ما أنه مرح ومتدفق بالحيوية ، فتقول أن هذا الشخص له هذه الصفات لأنه نحيف أو بدين. وقد تسمع عن شخص آخر أنه جذاب وذكى ، فتقول أن الناس يحبون هذا الشخص أولاً يحبونه ، وهكذا. وهذا التعميم فى الأحكام يشوه الإدراك لأنه ليس مبنياً على أساس واقعى سليم.

وهناك عملية نفسية أخرى ترتبط بهذا التعميم وتكملة. وهى تحدث عندما يميل الناس إلى أن يتوقعوا من الآخرين أن يسلكوا بطريقة معينة ، أو عندما يتنبأون بحدوث موقف معين ، ويتصرفون مع الآخرين طبقاً لما تعلمه عنهم توقعاتهم وتنبأاتهم ، فيجدون الآخرين يتصرفون بالكيفية التى توقعوها أو تنبأوا بها. وهنا يتدعم اتجاههم نحو هؤلاء الآخرين.

والمواقع أن هؤلاء الناس قد يصدقون ، لا لأن تنبؤاتهم سليمة ولكن لأنهم يتصرفون أو-لا كما تعلمه عليهم تنبؤاتهم تجاه الآخرين، فيجدون الآخرين يتصرفون بالكيفية التى تنبأوا بها كرد فعل على تصرفاتهم. فأنت عندما تنضم إلى جماعة ما ، وتقتنع أنت وجماعتك أن أعضاء الجماعات

الآخري سيكرهونكم ، فأنت وجماعتك تتصرفون بالكيفية التي تدفع  
الآخرين إلى كراهيتكم بالفعل ، فيؤكد ما تنبأتم به ، رغم أنه مبنى على  
أساس غير واقعي ولا سليم.

والمشكلة النفسية هنا ، هي أن الناس عندما يقومون بالعمليتين  
النفسيتين السابقتين يرون الآخرين من خلال توقعاتهم ، أي من خلال ما  
يفترض أن يطبقه الآخرون بناء على ما يعمونه أو يتنبأون به. وعلى  
ذلك يكون تحريف الإدراك وإفساد نتيجة طبيعية.

وهناك أيضاً عملية نفسية أخرى ذات تأثير على الإدراك الخارجى.  
فالناس تميل إلى أن ترى ما تتوقعه وما تريد أن تراه. فأنت ترى من تحب  
، كما لو كان الأحسن شكلاً والأكثر جمالاً من الآخرين ، رغم أنه فى  
الواقع ليس كذلك. والظمان يرى سراياً ، والمدخن المحروم من التدخين  
يرى سيجارة مشتعلة. وهذه العملية النفسية تشوه الإدراك الخارجى من  
أكثر من جانب. فهي تشوه حقيقة الأشياء حتى عند الباحثين المتعجلين.  
وهى قد تؤدي إلى ترشيح أو تشويه المعلومات التي تهدد صورتك عن  
نفسك. وهى قد تدفعك إلى اسباغ صفات سيئة عندك على الآخرين كنوع  
من الدفاع عن النفس ، أو قد تدفعك إلى إسباغ صفات إيجابية على من  
تحب. وهذه الحالات جميعها تعنى تشويه الإدراك الخارجى بدرجات  
متفاوتة.

وتضاف إلى هذه العمليات النفسية السابقة ، عملية نفسية أخرى  
تتصل بالحدائثة والأسبقية. فقد تبين من التجارب العلمية أن الإنطباع الأول  
عن شخص معين أو شئ معين له التأثير الأكبر ، بحيث أن الناس تتجاهل

ما يلي ذلك من أحداث أو صفات قد تقلل من الانطباع الأول أو تتناقض معه. فعندما تتكلم عن صفات شخص معين ، تكون الصفات الأولى التي تصفه بها هي الأكثر تأثيراً ، حتى لو استثنيت في كلامك التالي بعضاً منها في حالات معينة أو مواقف معينة.

ورغم ان الإنبطاع الأول وهو الناتج عن أسبقية معلومات معينة ، قد لا يكون دقيقاً ، إلا أنه يشوه إدراكك عن الآخرين بتكوينك صورة عامة إجمالية عنهم بناء على ما وصلتك من معلومات أولية لها الأسبقية لكى تتجنب تشويه هذا الإنبطاع الأول بما قد يصلك من معلومات لها حدائتها، ولذلك فانت قد تفضل فى رؤية مظاهر الخداع التي قد تظهر على شخص كونت عنه انطباعاً أولياً على أنه شخص طيب.

كما تضاف عملية نفسية أخرى تستهدف إحداث التوازن بين اتجاهاتك نحو الآخرين أو تستهدف استمرارية الصورة المدركة عنهم فانت تتوقع أن تحدث أشياء معينة بطريقة معينة ، وألا تحدث أشياء أخرى بطريقة معينة. وأنت تتوقع أن يحبك شخص ما كما تحبه ، وأن يكرهك عدوك كما تكرهه. وأنت أيضاً تتوقع أن تجتمع كل الصفات الحسنة فيمن تحب ، وأن تجتمع كل الصفات السيئة فيمن لا تحب.

وهذه العملية لتفسيه تؤدي إلى أن تتجاهل السلوكيات التي لا تمثل استمرارية بصورة التي كونتها ، وتؤدي إلى أن تدرك سلوكيات معينة نتيجة لتصفات الإيجابية فيمن تحب ، وإلى أن تدرك سلوكيات أخرى ناتجة عن الصفات السلبية فيمن لا تحب. وينتهي بك الأمر إلى عدم رؤية ما هو

بالفعل إيجابى أو سلبى وإلى أن تلجأ إلى التعميم من صفات إيجابية أو سلبية عرفتها ن رغم عدم قيام التعميم على واقع سليم وصحيح.

وتضاف أيضاً عملية نفسية أخرى تعرف بالتمطية Stereotyping بمعنى الإطباق الثابت عند جماعة من الناس عن جماعة أخرى. وهذا الإطباق الثابت تعمم على كل أعضاء هذه الجماعة ، فإذا كنت تصف نمط السياسين بأنهم كاذبون ومخادعون ، فإنك عندما تلتقى بأحدهم سوف تتعامل معه على أنه كاذب ومخادع ، ودون أن تتحقق من وجود هذه الصفات بالفعل عند هذا الشخص الذى تلتقى به.

والتمطية هنا تعنى أنك تصنف الناس إلى جماعات ، وتستجيب لكل فرد داخل فى جماعة منها على ضوء الصورة النمطية التى كونتها عن جماعته. وهذا يجعلك تفشل فى تقدير الفروق الطبيعية التى قد تبدو بين الأفراد والجماعات. وهذا الفشل يودى بك إلى تجاهل الصفات الفريدة التى تكون فى شخص ما قادر على مساعدتك ، أو يمكن أن تستفيد منه فى حياتك.

وأخيراً ، تضاف كذلك عملية نفسية أخرى ، بها تحاول أن تفهم سلوكك وسلوك الآخرين ، وأن تستنتج المعنى أو المغزى من هذا السلوك أو ذاك. فإن كان عملك أن تحدد نوعية هذا السلوك وعمّا إذا كان سلوكاً داخلياً أم سلوكاً خارجياً ، وتبين لك أنه سلوك داخلي راجع إلى أسباب داخلية شخصية فإن الشخص الذى أتى به يعتبر مسئولاً عنه. وإذا كان السلوك خارجاً راجعاً إلى ظروف الموقف التى أدت إليه ، فإن للشخص الذى أتى به ، لا يعتبر مسئولاً عنه.

ومن الواضح هنا ، أن الشخص إذا لم يكن قادراً على استنتاج المعنى الصحيح والسبب الحقيقي وراء تصرفات الآخرين ، فإنه يصدر أحكاماً خاطئة عليهم. بل إن هذه العملية قد تنعكس سلباً على الشخص نفسه ، عندما ينسب الأفعال الجيدة لنفسه ، وينكر مسئوليته عن الأعمال السيئة ، أو يبرر حدوثها بأن هناك ظروفاً خارجية عن إرادته أو سيطرته ، أو ينسب الأعمال الجيدة لظروف يسيطر عليها ، كقوته أو ذكائه مثلاً.

ومن الواضح هنا أيضاً أن كل هذه العمليات النفسية تشوه الإدراك الخارجى عند الفرد ، وتنعكس آثارها السلبية على كل عمليات الإتصال التى يقوم بها مع الآخرين ، بل وتنعكس آثارها السلبية كذلك على النتائج التى يمكن أن يحققها من اتصالاته.

ويكون التساؤل الملح هنا الآن هو : هل يمكن أن نقلل من هذه التشوهات فى إدراكنا ، حتى نصل إلى عمليات اتصالية أكثر إيجابية مع الآخرين ؟ وفى إجابة على هذا التساؤل ، يرى جوزيف ديفيتو J.Devito أنه من الممكن أن يكون الإدراك الخارجى أكثر رقة إذا استطعنا أن نقلل من الغموض المحيط بالأشياء والأشخاص الآخرين من ناحية ، وإذا استطعنا أن نتبع بعض الخطوات الإيجابية على المدى الطويل من ناحية أخرى<sup>(٨)</sup>.

فمن المعروف أن الإتصال عملية تدريجية بطيئة ، ويستطيع الناس من خلالها أن يقللوا درجة الغموض بينهم. فكلما زاد التفاعل الشخصى بينهم ، علموا أشياء أكثر على بعضهم. وهناك ثلاثة أساليب ، يمكن أن

تساعدهم على تقليل درجة الغموض بينهم : أولها أسلوب سلبي وثانيها أسلوب إيجابي وثالثها أسلوب تفاعلي.

فعندما ترى شخصاً وتلاحظه بدون أن يراك فأنت تستخدم أسلوباً سلبياً للتعرف عليه خلال مواقف اجتماعية مع أناس آخرين ، وصفة السلبية هنا أتية من أنك لم تبذل جهداً للإقتراب منه والتعرف عليه مباشرة.

وعندما تزيد على ذلك بأن تسأل عنه من يعرفه ، وتحاول أن تتعرف على ردود أفعاله خلال مواقف عملية خاصة ، وتستخدم المقابلات ، وتستمع إلى مناقشات تجرى حوله ، وما شابه ذلك من وسائل وأساليب إيجابية ، فأنت تستخدم الأسلوب التآئى. ويأتى وصفه بالإيجابية هنا من أنك لم تكفى بالملاحظة ولكنك بذلت جهداً لجمع المعلومات عن هذا الشخص.

وعندما تقابل هذا الشخص ، وتتبادل الحديث معه لجمع المعلومات التى تريدها ، فأنت فى هذه الحالة تستخدم أسلوباً تفاعلياً ، خاصة إذا كان الحديث يدور عنك وعنه ، فهو يكشف نفسه لك ، وأنت تكشف نفسك له. فالمكاشفة بينكما تخلق مناخاً مريحاً ومشجعاً لكل منكما.

وهذه الأساليب الثلاثة تساعد على إزاحة الغموض بين الناس. ويمكن أن تتم بطريقة تدريجية ولكن لا يمكن أن يكتفى الناس بالأسلوب الأول فقط ، أو بالأسلوبين الأول والثانى فقط. بل لابد من وجود الأساليب الثلاثة ، ليستطيعوا أن يصلوا إلى درجة أكبر من الوضوح ، تسهم بدون شك فى أن

يكون الإتصال بينهم إيجابياً بدرجة تساعد على تحقيق الأهداف التي يسعى إليها كل طرف منهم من وراء إتصاله بالآخرين.

ويمكن أن تضيف إلى ذلك عدداً من الخطوات الإيجابية التي تزيد من دقة إدراكك للأشياء والأشخاص الآخرين ز فإذا أردت أن تعرف شخصاً ما معرفة دقيقة ، وجب عليك أولاً أن تجمع أكبر قدر من المعلومات المتصلة بجانب معين من حياته. ثم افحص هذه المعلومات بدقة ، وكون فروضاً تفسيرية بناء عليها ، واحذر أن تستبعد المعلومات التي تتعارض مع فروضك ، وتستبقى المعلومات التي تتفق معها ، حتى لا تكون متحيزاً. وحاول أن تجمع مزيداً من المعلومات لتساعدك على الوصول إلى نتائج أكثر دقة فيما يتعلق بإثباتك أو نفيك للفروض التي وضعتها. وتذكر أن الناس لا يتشابهون معك في التفكير أو أنهم سوف يتصرفون كما تحب أو تفترض. وتذكر أيضاً أننا لا نملك إلا تخمينات حول ما يجري في عقول الناس ، لأن دوافعهم واتجاهاتهم وقيمهم ليست مكشوفة وليست خاضعة للرقابة الخارجية. وتجنب القفز إلى نتائج عامة من مقدمات قد لا تؤدي إليها. ثم لتكن أسنلتك بعد ذلك مباشرة للشخص الذي ترغب في إدراكه جيداً ، حتى تتأكد من دقة ما انتهيت إليه.

وخلاصة القول هنا أن العمليات السيكلوجية الإدراكية ليست إلا تعبيراً عن الإتجاهات التي يتوزع إليها الإدراك عن الناس ، سواء في مواجهة الذات داخلياً أو في مواجهة الأشياء والحقائق والناس داخل البيئة المحيطة بهم. وهذا الإستنتاج يؤكد على أن الإدراك عملية موحدة لها عناصرها التي يتشكل منها ، ولها العوامل النفسية التي تشوّهه. ورغم أن



الإدراك عملية سيكولوجية أساسية في الإنسان إلا أنه لا يصل إلا إلى صور ذهنية تقرب أو تبتعد بدرجات متفاوتة عن الذات والأشياء والحقائق والأشخاص التي تمثلها ، ولكنها في جميع الأحوال لا تكون مطابقة لها ، هذا من ناحية.

ثم أن هذه العمليات السيكلوجية الإدراكية بهذه الحقيقة السابقة ، تقوم عليها اتجاهاتنا نحو أنفسنا ونحو الأشياء والحقائق والأشخاص من حولنا. وتكون العمليات السيكلوجية السلوكية بكل أنماطها نتاجاً سلبياً أو إيجابياً لها ، وبدرجات متفاوتة أيضاً من ناحية أخرى.

## الفصل الثالث

### العمليات السيكلوجية السلوكية

تعود العمليات السلوكية الإدراكية إلى داخل الفرد ، رغم أن مثيراتها قد تكون خارجه. فالإدراك عملية سيكولوجية داخلية يقوم بها الجهاز العصبى بعد دخول المثيرات البيئية من خلال الحواس. وقد يكون لهذه العمليات الإدراكية إنعكاسات على سلوك الإنسان ، وقد لا تكون. وهذا يعنى أن العمليات السيكلوجية السلوكية نجد جذورها فى العمليات السيكلوجية الإدراكية.

فلكى تعى شيئاً ما وتنتبه إليه ، لابد أن تدركه. ولكى تستنتج معناه ، لابد من استخدام الإدراك. رغم أن كلا من الوعى والانتباه سلوك ظاهرى ، ويمكن أن يلاحظه العلماء ويدرسونه وقيسونه. بل إن الآخرين من حولك يمكنهم أن يلاحظوه.

ولكن تتعلم لغة وتفهم معانيها ، فإن الإدراك يقف وراء كل ذلك. فتعلم اللغة سلوك ظاهرى وفهمها عملية إدراكية داخلية. ومع ذلك ، فالإدراك موجود فى الحالتين. وقس على ذلك كل العمليات السيكلوجية الأخرى ، كالقراءة والاستماع والمشاهدة.

والعلاقة بين هذه العمليات السيكلوجية السلوكية قائمة كذلك. ويقف الوعى والانتباه والفهم كعمليات سيكلوجية أساسية لعمليات القراءة والاستماع والمشاهدة. فأنت لا تقرأ ولا تسمع ولا تشاهد إلا إذا كنت واعياً ومنبتهما وفاهما ، بحيث يمكن هذه العمليات السيكلوجية السلوكية إلى قسمين: أحدهما يضم ما هو منها أساسى والآخر يضم ما هو منها تابع.

و-لا شك أن كل العمليات الإتصالية تقوم على هذه العمليات السيكلوجية الداخلية والخارجية والأساسية والتابعة ، بل إن وسائل

الإتصال الجماهيري ذاتها يمكن تقسيمها بحسب طبيعة العمليات  
السيكلوجية التي تعتمد عليها. فهناك وسائل مطبوعة تعتمد على القراءة  
كالجريدة والمجلة والكتاب ، ووسائل مسموعة تعتمد على الإستماع  
كالراديو والتسجيل ، ووسائل مرئية تعتمد على المشاهدة كالتلفزيون  
والفيديو والفيلم.

ولسوف نركز هنا على العمليات السيكلوجية الأساسية والتي تنقسم  
إلى عمليتين أساسيتين ، أولاهما الوعي والانتباه. وثانيها اللغة والفهم  
ولسوف نتناول كل عملية منهما. بشئ من التفصيل بهدف بيان طبيعتها  
وأهميتها.

### أولاً : الوعي والانتباه : Consciousness and Attention

إننا في حاجة إلى أن نعي أنفسنا ووجودنا والأحداث التي تجري  
حولنا. ونحن في حاجة إلى أن نعي أننا نفعل أشياء معينة ، ونتذكر أشياء  
معينة. فالوعي عملية أساسية في حياتنا. وهي تساعدنا على أن نتكيف مع  
أنفسنا ومع العالم من حولنا. وهذه الصفة التكييفية لهذه العملية نجد  
تفسيرها في قدرتنا على الإتصال مع الآخرين ، لأننا بهذا الإتصال نعي  
أنفسنا. وعلى ذلك يعتبر الوعي عملية سيكلوجية سلوكية إجتماعية.

والوعي تجربة شخصية يقوم بها الإنسان. ونحن نعي أن الآخرين  
يقومون بها ، لأنهم قادرون على أن يعرفوننا بأنفسهم. والمعيار الوحيد  
للوعي هو الإقرار اللفظي. وكما نعرف فاللغة سلوك إجتماعي مفيد. وهي  
تمدنا بأساليب تساعدنا في حياتنا ، بشرط أن نكون قادرين على تحديد ما  
نريد ، وقادرين على التعبير اللفظي عما نريد ، وهذا هو المدخل اللفظي.

وبشرط أن تكون اللغة التي نستعملها مفهومة من الآخرين ، وهذا ما يسمى بالتحكم اللفظي. وبدون هذين الشرطين لا تؤدي اللغة وظائفها الإتصالية الاجتماعية. وبهذين الشرطين أيضاً نستطيع أن ندفع الآخرين إلى سلوك معين. وهذه النوعية من السلوك توصف بأنها خاضعة للتحكم اللفظي.

وبذلك يمكن النظر إلى الوعي على أنه نتيجة لقدرتنا على الإتصال مع أنفسنا ، وهذا بعد داخلي ، كما يمكن النظر إليه على أنه نتيجة لقدرتنا على الإتصال بالآخرين ، وهذا بعد خارجي.

وعلى الرغم من هذه الحقيقة ، إلا أنه ليس كل إتصال يؤدي إلى الوعي. فهناك سلوكيات اتصالية تتم بطريقة آلية وغير واعية ، ومع ذلك فالأهمية الرئيسية للإتصال تكمن في قدرته على التأثير على سلوك الآخرين بالإضافة إلى تبادل الخبرات معهم ، وإلى التعرف على ذاتهم ومشاعرهم وأفكارهم.

ولئن كان الوعي يترادف معناه مع نشاط الآلية اللفظية للمخ ، إلا أن الوعي ليس عملية إنسانية فقط. فهناك أشكال من الإتصال بين جماعات النمل ، وهي تتم بطريقة آلية ، وقد تكون خالية من الوعي. وهناك أشكال أخرى من الإتصال ، كتلك التي نلقنها للحيوانات كالكلاب مثلاً ، لا تخلو من الوعي. وهذا يعني أنه إذا كنا نملك مداخل لفظية إلى حاجتنا وإدراكنا ، والتي تعني أن وعينا أكبر تطوراً ، فإن اقتران الوعي بالإتصال يؤكد على أن هناك حيوانات كثيرة تملك درجات مختلفة من الوعي.

ثم إن هناك حالات لا يقترن فيها الوعي بالقدرة اللفظية أو النشاط اللفظي ، وليس معناه مرادفاً لها ، فلقد وجدنا أن الأشخاص الذين يصابون فى المخ ، يمكن أن يرددوا كلمات نلقبها عليهم ، ولكنهم يرددونها كالبيغاء أى بدون أن يعوا ارتباطها بأحداث أو سلوكيات معينة فى البيئة أو فى ذاكرتهم.

ويضاف إلى ذلك ، أن عمليات الإتصال غير اللفظي ، أى التى لا تستخدم فيها اللغة ، يمكن أن تتضمن الوعي ، إذا استطاع أطرافها ، أن يصغوا جيداً لما يريدون التعبير عنه ، وإذا استطاعت الآلية العصبية للكلام واللغة أن تسهل وصول المعنى. فالقدرة اللفظية تعنى القدرة على إيجاد مدخل لفظي للإتصال والوعي.

ويقول باحث هنا ، إننا لا نستطيع أن نعى كل المثيرات التى تحدث من حولنا وتنقلها الأجهزة الحسية ، وإنما نعى بعضاً منها. وهنا يأتى دور الإنتباه ، وهو عملية سيكولوجية سلوكية اختيارية ، تمكننا من السيطرة على وعينا بما يجرى فى البيئة من حولنا. وهى عملية تقع فى منطقة وسط بين الذاكرة الحسية التى تستقبل معلومات لا حصر لها ، والذاكرة قصيرة الأجل التى تحتفظ ببعض من هذه المعلومات فقط<sup>(٩)</sup>.

ويعرف روبرت سولسو R. Solso عملية الإنتباه ، بأنها تلك العملية التى يركز فيها الجهد العقلى على أحداث حسية أو عقلية<sup>(١٠)</sup>. وفى دراسة أخرى ، يعرف وليم جيمس W. James الإنتباه بأنه يعنى استحواذ العقل على شئ من بين عدة اشياء ، أو على فكرة من بين سلسلة من الأفكار التى يمكن أن تتاح فى وقت واحد. ويستند الإنتباه فى جوهره على التركيز

والوعى. ويتضمن إهمال بعض الأشياء من أجل التعامل مع أشياء أخرى<sup>(١١)</sup>.. وتؤكد دراسة ثالثة على أن الإنتباه نتاج لجهاز معالجة المعلومات فى المخ على المدى المحدود. فنظراً لأن العالم من حولنا يعج بالأحداث والمثيرات التى تفوق قدرتنا الإدراكية ، يكون على الإنسان أن ينتبه إلى بعض هذه الأحداث والمثيرات بطريقة انتقائية<sup>(١٢)</sup>.

ويشير الإنتباه إلى قدرتنا على اكتساب مداخل لفظية للمثيرات التى تحدث حالياً. ولذلك تحدد عملية الإنتباه الأحداث التى سوف نكون على وعى بها. وقد يشد الإنتباه بطريقة آلية ، عندما نفاجاً بمثير قوى كصرخة مفاجئة ، أو عندما نتلقى تعليمات بالإنتباه إلى شئ معين ، كما يحدث من المدرس عندما يشرح موضوعاً ويؤكد على ضرورة انتباه الطلبة إلى نقطة معينة ، أو عندما تحكنا متطلبات معينة كالقيادة مثلاً ، حيث نضطر إلى الإنتباه إلى السيارات الأخرى والمارة وإشارات المرور. وهذا يعنى أن انتباهنا يكون مفيداً ، عندما نكون مسئولين عن مثير معين.

وتلعب عملية الإنتباه دوراً بالغ الأهمية ، عندما تمارس سيطرتها على المعلومات التى تصل إلى الذاكرة قصيرة الأجل ، أو عندما تحدد المعلومات التى ستصل إلى الذاكرة بعيدة المدى والتى ينبغى علينا أن نعيها فى وقت ما. ولئن كانت المعلومات التى تصل إلى الذاكرة قصيرة المدى لا تتطلب انتباهاً واعياها ، إلا أن هذا لا يعنى أننا نفقدها.

وهناك العديد من التجارب العلمية التى تحلل طبيعة الإنتباه السمعى والبصرى على أساس أن هاتين الحاستين تمثلان أهم الحواس عند الإنسان. ولئن كانت عينا الإنسان تقدمان له رؤية موحدة لوجودهما

متجاورتين بأعلى الوجه ، إلا أن وجود الأذنين منفصلتان وفي اتجاهين متضادين كان له تأثير على اتجاهات الباحثين نحو إعطاء مزيد من التركيز على طبيعة الإلتباه السمعى. ونستطيع هنا أن نوجز بعض النتائج التى توصلوا إليها والتى تصف طبيعة الإلتباه ، فيما يلى:-

١- تبين أننا لا نستطيع أن ننتبه إلا لمثير واحد فى وقت واحد. فإذا حدث مثيران من نوع واحد ، انتبهنا إلى أحدهما على حساب الآخر ، أو قد يكون انتباهنا للآخر غير دقيق. فنحن ننتبه إلى الطريق السريع أثناء قيادة السيارة ، ونصغى إلى الراديو فى نفس الوقت. ولكن من الصعب أن ننتبه فى وقت واحد إلى أكثر من مثير ، إذا كانت المثيرات من نوع واحد ، مثل مثيرين سمعيين أو مثيرين بصريين.

٢- تتركز آلية الإلتباه فى كل حدث على مثيرات معينة لها أولوية عن مثيرات أخرى ، رغم أن بقية المثيرات لا تخرج كلية بالضرورة عن دائرة الإلتباه. فقد يتم ضبطها أو إضعافها لتصبح اقل شدة. وتصدق هذه النتيجة على المثيرات السمعية خاصة. فقد ننتبه فى حفل عام إلى صوت شخص ما يحدثنا فى نفس الوقت الذى ننتبه فيه إلى أصوات أخرى حولنا.

٣- ترتبط قدرتنا على الإستجابة لمثير معين جزئياً بمدى خلوه من العوائق ، أى بمدى تحرره من المعلومات المنافسة Competing Information أو الضوضاء. ويمكن أن تكون واعياً بهذه الظاهرة إذا كنت تقود سيارة فى طريق تكثر فيه إشارات المرور



بلغتين مختلفتين. فإذا ركزت على لغة منها ، انطلقت بسرعة ،  
وإذا ركزت على اللغتين ارتبكت وتعرضت للمخاطرة.

٤- ليس ثمة دليل على أن الأذنين تستثاران بنفس القدر على  
المستوى الحسى. كما أنه لا يوجد دليل على أن إحدى الرسائل لا  
تصل إلى اللحاء السمعى Auditory Cortex وإن كانت هناك  
بعض الأدلة على أن أجزاء مختلفة من اللحاء السمعى تكون  
مستغرقة فى الإنتباه ، بينما تنهمك أجزاء أخرى فى معالجة  
المعلومات.

٥- ثمة بعض التشابه بين المتغيرات الخاصة بالإنتباه السمعى  
والإنتباه البصرى. فمعظم الأفراد يستطيعون استدعاء بعض  
المعلومات البصرية من مصدر لا يعيرونه انتباهاً ، حتى عندما  
يحاولون بشكل واع توجيه انتباههم إلى رسالة واحدة فقط. وربما  
تركز انتباهنا على مصدر واحد ، ونكون أكثر أو أقل وعياً بمصادر  
أخرى موجودة مهمة.

٦- أثبتت هذه التجارب العلمية أن الإنتباه يكون انتقائياً ، وأن الإدراك  
يكون انتقائياً كذلك.

٧- ثبت أيضاً أن نشاط المخ يختلف خلال عملية الإعتياد على مثير  
معين. وقد تكون الإستجابة عكسية تماماً مثل تكرار نغمة معينة  
ذات نبضات عشرات المرات. وهذا يعنى أن المخ يطابق بين  
المعلومات الواردة إليه والمعلومات الموجودة داخله. فإذا كان  
هناك تطابق بينهما ، فإنه لا يعطيها إلا قدراً ضئيلاً من الإنتباه ،

وإذا كانت مختلفة ، أى إذا كان هناك تناقضاً بين التوقعات  
والمثيرات ، فإن الأمر يتطلب مزيداً من التنشيط لمعالجة  
المعلومات المتعارضة.

وليس من شك فى أن هذه النتائج لا تعطى تصوراً كاملاً حول طبيعة  
الإنتباه وعلاقته بالوعى من ناحية ، وعلاقته بالإدراك والجهاز العصبى من  
ناحية ثانية. وإنما تستطيع هذه النتائج أن تصور لنا بعضاً من السمات  
التي تميز الطبيعة الخاصة لعملية الإنتباه.

ولئن كانت هذه النتائج لا يمكن تعميمها ، نظراً لأنها نتائج مرتبطة  
بالظروف المعملية التي أجريت فيها تجاربها إلا أنها على الأقل تنطبق  
بشكل أو بآخر على عدد كبير من الناس. وهي تؤكد حقيقة نعترف بها ،  
ونصف بها جماهير الإتصال الجماهيرى على أنها غير متجانسة. وذلك لأن  
عدم التجانس هنا ليس قاصراً على أشياء مادية كالدخل والعمر والجنس  
والتعليم والثقافة والخبرة والإنتماءات ، ولكنه يشمل أيضاً جوانب  
فسيولوجية ونفسية ترتبط بتفاوت قدراته على الوعى والإنتباه إلى جانب  
التفاوت فى كيفية استثمارها ، وهم يتعرضون لوسائل الإتصال الجماهيرى  
المختلفة.

ثم إن هذه النتائج تؤكد على أهمية الإنتباه كعملية سيكلوجية لازمة  
وضرورية للإهتمام بالرسائل الموجهة من وسائل الإتصال الجماهيرى ، إذا  
أريد أن يكون لهذه الرسائل دورها وتأثيرها. ولقد زاد التأكيد على هذا  
الإستنتاج من خلال النتائج التي انتهت إليها الدراسات المتخصصة فى  
الإتصال الجماهيرى ذاتها.

## ثانياً : اللغة والفهم :-

لقد اشرنا إلى أن الوعي والانتباه عمليتان ناتجتان عن قدرتنا على الإتصال مع أنفسنا من ناحية ، وعن قدرتنا على الإتصال بالآخرين من ناحية أخرى ، من خلال قدرتنا على الإقرار اللفظي ، أى قدرتنا على أن نحدد ما نريده ، وقدرتنا على التعبير عما نريد ، وبمشرط أن تكون اللغة التى نستخدمها مفهومة من أولئك الذين نتصل بهم ، فيما يعرف بالتحكم اللفظي.

وهذه الحقيقة تعنى بوضوح وجود علاقة بنائية وظيفية كاملة بين الوعي والانتباه من ناحية واللغة والفهم من ناحية أخرى ، أى بين هاتين العمليتين التكنولوجيتين الأساسيتين. وهذا مدخل لا بد منه ، إذا أردنا تحليلاً واقعياً للغة والفهم كعملية سيكلوجية سلوكية لها مكاتنها فى الإتصال البشرى بصفة عامة ، وفى الإتصال الجماهيرى بصفة خاصة.

ولا يمكن أن نتصور إنساناً يعيش فى مجتمع معين ويمارس أنشطته الإجتماعية المختلفة ، إلا إذا كان يعى لغته ويفهمها ، ويستطيع أن يتعامل بها. فاللغة هى التى يقوم عليها الإتصال بين الناس فى كل مجتمع ، ويقضون بها حوائجهم ، ويحققون بها أهدافهم. وهى التى تجعل الحياة ممكنة بينهم ، وهى التى تؤلف بينهم وتوحدهم وتخلق التفاعل بينهم. وهى عنصر ثقافى حى وقادر على التطور وإثراء ثقافة المجتمع وتنمية حياة أفراد وجماعاته.

ولأهمية اللغة فى حياة الناس ، يقسم العلماء الإتصال إلى نوعين : أولهما ، إتصال لفظى يقوم على الكلمات ، وثانيهما ، إتصال غير لفظى

يقوم على الإشارات والإيماءات وحركات الوجه والجسم واليدين والحواس  
والصور والرسوم والنماذج وغيرها من الوسائل غير اللفظية التي  
يعرفها الإنسان ويبتكرها. ومع ذلك فهذا التقسيم ليس له ما يبرره. فسواء  
كان الإتصال لفظياً أو غير لفظي ، فهو إتصال من خلال اللغة. فالكلمات  
لغة والرسائل غير اللفظية لغة أيضاً. وصحيح أن لكل لغة منهما مضمونه  
واستخداماته ، إلا أنها في الحالتين تؤدي المعاني المقصودة والمستهدفة  
خلال عمليات الإتصال بها.

ولأهمية اللغة في الإتصال الجماهيري بصفة خاصة ، احتلت مكانة  
بارزة في البحوث العلمية واتجه عدد كبير منها إلى دراسة تأثير الرسائل  
الموجهة من وسائل الإتصال الجماهيري ، على أساس أن المعاني المؤثرة  
على اتجاهات الجماهير ، ينبغي لها أن تعد وتصاغ على شكل رسائل لها  
مواصفاتها ولها شروطها ، وقامت العديد من النظريات والنماذج الرمزية  
لتشرح النتائج التي انتهى إليها الباحثون وتفسرها.

واللغة ليست مرادفة للكلام ، ولكنها مرادفة للرموز. فالكلام لغة  
والإشارات لغة كذلك ، وتعتمد اللغة على عمليات نفسية كثيرة ، كالذاكرة  
والإدراك والتفكير ، إلى جانب اعتمادها على عوامل فسيولوجية كالأحبال  
الصوتية والحنجرة وغيرها. فهي عملية سيكلوجية تقوم على عمليات  
نفسية وفسيولوجية معقدة ومتداخلة ، لتجعل من اللغة سلوكاً يمكن  
السيطرة عليه ، وتجعل ممارسته متوافقة مع مقتضيات الحياة سواء كانت  
حياة خاصة أو حياة إجتماعية. وهذا هو بعدها الخارجي.

ثم إن هذا السلوك اللغوي يتم أيضاً داخلنا. فغالباً ما تنتظم المعلومات في ذاكرتنا في إطار لفظي رمزي. وأثبت علماء النفس أن صور الأشياء تختزن في ذاكرتنا القصيرة والطويلة لمدة أطول ، كلما كان لها مسميات موجزة ومتميزة عن بعضها. واثبتوا أيضاً أن اللغة تساعدنا على التفكير في الأشياء المجردة من خلال ترميزها إلى كلمات يسهل تنظيمها طبقاً لقواعد منطقية. وهذا هو بعدها الداخلي.

ويبدأ فهم اللغة بالإدراك. فعندما يتحدث شخص ما ينتج أصواتاً ذات مجرى متصل ولها وقفات معينة ، وبينها أجزاء مضغوطة وأجزاء خفيفة منطوقة بنبرات مختلفة ودرجات متباينة من الإرتفاع والإخفاض. وعندما يكتب شخص ما ، فإنه يكتب جملاً مؤلفة من مجموعات من الكلمات ، بينها فراغات بيضاء وتحكمها قواعد تنظيمية محددة. وتشكل الجمل فقرات ، ينتقل بينها الكلام في تسلسل معين ومحدد. وعلى ذلك لا يصل إلينا الكلام منطوقاً أو مكتوباً ، إلا من خلال مجرى متصل من الكلمات.

ويكون علينا نحن المستمعين والقراء ، أن نتعرف أولاً على الكلمات من خلال تعرفنا على المخارج الصوتية للحروف والمقاطع الصوتية لكل كلمة. ذلك لأنه على الرغم من أن المخرج الصوتي هو الوحدة الأساسية للكلام ، إلا أنه من الناحية السيكلوجية ، تكون الوحدة الأساسية هي المقطع الصوتي. بل أن إدراك الكلام يتأثر بتوالي الأصوات. ومن ثم تبين من التجارب العلمية أن آلية الإدراك لا تقوم على المقاطع الصوتية منعزلة عن بعضها ، وإنما هي متصلة ببعضها ومتتابعة وراء بعضها.

وتبين أيضاً من التجارب العلمية ، أنه لكي نفهم المعنى المقصود من الكلام الذى نسمعه أو نقرأه يكون علينا أن نتعرف على سياق الكلام. فالكلمة تفهم من سياق الجملة ، والجملة تفهم من سياق الفقرة ، والفقرة تفهم من سياق الموضوع الذى نتحدث عنه.

كما تبين أن الإطار الموقفى أو الإتصالى الذى يجرى داخله الحديث له أهمية فى فهم معانى الكلمات والجمال التى نسمعها. فقد يكون للكلمة أكثر من معنى ولها استخدامات كثيرة ، فيأتى الإطار الموقفى أو الإتصالى لكي يكشف عن المعنى المقصود بها. ذلك لأن الإطار الثقافى للغة ، هو الذى يعطيها وضوحها ومقصودها. فرغم أن اللغة الإنجليزية واحدة فى إنجلترا والولايات المتحدة الأمريكية ، إلا أن هناك كلمات تأثرت ثقافياً بظروف التطور الثقافى فى الولايات المتحدة الأمريكية ، واكتسبت معانى جديدة ، قد تكون أحياناً مناقضة للمعنى المقصودة بها فى الوطن الأسمى ، وهو إنجلترا.

وتبين كذلك أن إستعمال التعبيرات غير اللفظية مقرونة باللغة اللفظية المستخدمة فى شرح موضوع معين ، يمكن أن تسهم بدرجة عالية فى فهم المعانى المقصودة. ولذلك يستخدم المدرسون النماذج المجسمة والرسوم التوضيحية والشرائح المصورة خلال عرضهم لموضوع معين.

ولكى يكون الكلام مؤثراً على السلوك أى إذا أريد أن يتصرف المستمع بحسب ما يتكلم به شخص ما ، كان على المتحدث والمستمع أن يعرفا سوياً القواعد النحوية التى تنظم اللغة المشتركة بينهما. فلكل لغة قاليها وبنائوها. ومن يستعملها لابد وأن يكون عالماً بها لكي يصل إلى

المعنى المقصود ، وإن كان هذا الارتباط بين البناء والمعنى ليس موجوداً في المخ. فلقد ثبت في التجارب العلمية ، أننا قد ننسى سريعاً شكل أو بناء جملة ما ، ولكننا نتذكر معناها لمدة طويلة.

وعلى ذلك ، فإنه لكي نفهم لغة معينة ، فإنه ينبغي أن ندرك المخارج والمقاطع الصوتية والمجرى المتصل للكلام الذي يشكل وحدات أكبر تحمل وضوحاً أكبر لمعانيه ، داخل إطار سياقه وإطاره الموقفي وبنائه النحوي. ثم إن هذا الفهم يتم ، عندما يربط الإدراك بين المخزون الرمزي المنظم في الذاكرة وبين المثير الذي يسمعه الشخص أو يقرأه ، بمعنى أن الإدراك يربط بين البعد الخارجي للغة وبعدها الداخلي.

أما فيما يتعلق بإنتاج اللغة ، فاللغة بالفعل شئ اخترعه الإنسان ، ونحن بصفة مستمرة ننتج جملاً مستحدثة ، ولكل تراكيبه ، ولكل جيل إضافاته. فهي عنصر ثقافي متطور وقابل للإضافة والحذف والتعديل. ومقارنة بسيطة بين كلمات لغة معينة ومصطلحاتها وتراكيبها في فترتين زمنييتين مختلفتين ، تعطى انطباعاً مؤكداً حول هذه الحقيقة.

ولكي ننتج اللغة لابد أن تكون هناك فكرة أو معنى تحمله وتعبّر عنه ، وأن تقسم هذه الفكرة أو هذا المعنى إلى عناصر أساسية وفرعية مرتبة ترتيباً يبين العلاقة بينها ، ويوضح التسلسل المنطقي بينها. ثم تأتي الكلمات والجمل ونظامها التركيبي ، لكي تشكل نصاً معبراً عن هذه الفكرة بكل عناصرها ، وبالكيفية التي تؤدي الأغراض المستهدفة منها.

وهناك مشكلتان تواجهان كل إنسان يريد أن يعبر عن أفكاره ومعانيه. أولاهما مشكلة خطية تتطلب منا اختيار الكلمات القصيرة بدلاً من الكلمات

الطويلة ، والكلمات الأصلية بدلاً من الكلمات غير الأصلية والكلمات الحديثة بدلاً من الكلمات القديمة ، بقصد توفير الوضوح والبساطة والواقعية في الأسلوب المستخدم. وثانيتهما ، مشكلة تتصل بأخطاء الكلام. فقد لاحظ علماء النفس أن كثيراً من الناس يقفون في مواضع غير مناسبة ، كالوقوفات في وسط الجمل ، ويبدأون جملة جديدة قبل أن تنتهي الجملة السابقة ، ويستعملون كلمات غير دقيقة ولا تؤدي المعاني المقصودة . فهؤلاء الناس يحتاجون إلى أن يخططوا لكلامهم قبل أن يتكلموا أو يكتبوا ، حتى لا يقعوا في مثل هذه الأخطاء. ثم إن هناك في الكلام المنطوق ما يسمى بذلات اللسان ، وتحدث عندما يستبدل شخص ما كلمة بكلمة أخرى قريبة منها أو عندما تختلط عندهم مقاطع الأصوات ومخارجها ، أو عندما لا يرتبون كلمات جملة معينة ترتيباً صحيحاً.

ومن ثم تقف القدرة على التفكير وراء إنتاج لغة صحيحة قادرة على أداء معانيها. إنك تفكر وأنت تختار أفكارك ، وتفكر وأنت تقسمها وترتيبها في علاقات منطقية ، وتفكر وأنت تسلسل أفكارك بطريقة تحقق الهدف والغاية منها ، وتفكر وأنت تختار الخلفية المناسبة لموضوعك. وتفكر أيضاً وأنت تختار الكلمات وتنظم الجمل طبقاً للقواعد المتبعة في اللغة التي تستخدمها. ثم إنك تفكر وأنت تراجع ما قلت أو كتبت لتتحقق من أن معانيك حققت أهدافها.

وهنا تتضح حقيقة اللغة والفهم كعملية سيكولوجية سلوكية تشكلها وتحكمها عوامل وعمليات نفسية وفسولوجية واجتماعية كثيرة ومعقدة. ونحن نسلك سلوكاً لغوياً خاصاً بنا كبشر. وعندما نسمع أو نقرأ ، نستفيد



من تجارب الآخرين ، حتى من أولئك الذين ماتوا من سنوات طويلة.  
وعندما نتحدث ونكتب ، نفيد الآخرين ونشركهم في تجاربنا الخاصة.  
ونحن نستطيع بهذه العملية السلوكية ، أن نطلب من الآخرين سلوكاً  
معيناً ومعلومات معينة تكون مفيدة لنا. ونستطيع بهذه العملية السلوكية أن  
نعطى الآخرين معلومات يستفيدون منها في إحداث تغييرات في سلوكهم  
لكى يصبح مفيداً لهم بدرجة أكبر. وهذا يعنى حقيقة هامة مؤداها. إن  
الإتصال اللغوى أو اللفظى يعتبر من أهم الأنماط السلوكية الإجتماعية التى  
نبدأ فى تعلمها واكتسابها وممارستها منذ البدايات الأولى لحياتنا.

## **الفصل الرابع**

### **العمليات السيكلوجية لوسائل الإتصال الجماهيرى**

لا يمكن تصور قيام العمليات السيكلوجية لوسائل اتصال الجماهيري بدون العمليات السيكلوجية التي تناولناها بالتحليل فى الفصل السابق. وهى تنحصر فى عمليات القراءة بالنسبة للصحف والمجلات والكتب وغيرها من الوسائل المطبوعة. وفى عمليات الإستماع بالنسبة للراديو والمسجلات وغيرها من الوسائل المسموعة ، وفى عمليات المشاهدة والتى غالباً ما تقترن بالإستماع بالنسبة للتلفزيون والفيديو وغيرها من الوسائل المرتبة المسموعة. وهذه العمليات السيكلوجية المرتبطة بطبيعة وسائل الإتصال الجماهيري هى التى تعطى لهذه الوسائل تميزها وتكاملها ونوعية تأثيرها. وإذا كان علماء الفسيولوجيا يؤكدون على أن العين والاذن أهم الأجهزة الحسية عند الإنسان ، فإن قيام القراءة والإستماع والمشاهدة عليهما ، كعمليات سيكلوجية سلوكية ، يعنى أنها عمليات معرفية أساسية تشكل المصادر الأساسية للمعلومات عند الإنسان ، الذى لا يستطيع أن يحيا ويستمر ويتكيف داخل مجتمعه ، إلا من خلال المعلومات التى يحصل عليها. وإذا كان الجهاز العصبى لا يعمل إلا من خلال الأجهزة الحسية ، وكانت العين والاذن أهم هذه الأجهزة فماذا يفعل الجهاز العصبى بدونها؟ إنه بلا شك يفقد وظائفه الأساسية.

ولا يتصور علماء الإتصال قيام الإتصال ذاته بين الناس ، إذا لم توجد عمليات القراءة والإستماع والمشاهدة. وصحيح أن القراءة ليست شرطاً ضرورياً فى كل عمليات الإتصال ولا تستخدم فى كل أشكاله ووسائله ، إلا أنهم يعترفون أنها لازمة أساسية لكى يكون الإتصال أكثر فاعلية. ويؤكدون على إستحالة استخدام وسائل اتصال كاملة ، وهى الوسائل

المطبوعة ، بدون تعلم القراءة واكتساب مهارتها. والشعوب التي لا تقرأ  
و-لا تكتب بدائية ومتخلفة ، ووسائل الإتصال المستخدمة بينها شفوية  
وبدائية. وتعتبر القراءة والكتابة تحولاً خطيراً في تاريخ البشرية.

ولئن كانت الصحف والمجلات ، كوسائل إتصال جماهيري مطبوعة ،  
هي التي سبقت إلى الظهور بين شعوب العالم ، فقد تبعتها وسائل إتصال  
جماهيرية كثيرة كالفيلم والراديو والتليفزيون والفيديو والكمبيوتر واقمار  
الإتصال وغيرها ، لكي توفر لعمليات القراءة والإستماع والمشاهدة كل  
مضمونها ومغزاها ، كعمليات تساعد الفرد على التوافق التكيف داخل  
بيئته.

ولقد أصبحت وسائل الإتصال الجماهيري أساسية وجوهرية في كل  
المجتمعات الإنسانية المعاصرة وزاد تطورها بدخول أساليب وتقنيات  
متطورة ، وينتظر لها مزيداً من التطور خلال السنوات القادمة. وأصبح  
دورها الإيجابي في كل مجتمع أمراً لا يمكن إنكاره ، و-لا يمكن الإستغناء  
عنه.

وعلى ذلك ، يكون تناول هذه العمليات السيكولوجية السلوكية الثلاث  
بالتحليل هاماً للتعرف على طبيعتها من ناحية ، ولفهم وسائل الإتصال  
الجماهيري التي تقوم عليها من ناحية ثانية ، وللتمييز بين هذه الوسائل  
من حيث طبيعتها السيكولوجية من ناحية ثالثة.

### أولاً : عملية القراءة:-

كان اختراع الكتابة نقطة تحول في تاريخ الحضارة البشرية. ولقد  
تطور أول شكل من اشكال الكتابة عند السومريين الذين عاشوا على ارض

العراق وإيران حوالي سنة ٤٠٠ ق.م. وكان ظهور الكتابة بأشكالها الأولى استجابة لحاجة هؤلاء الناس إلى إقامة السجلات التي تحفظ ملكياتهم وتسهل معاملاتهم التجارية. وهذه الأشكال الأولى كانت عبارة عن رموز تصويرية لأشياء حقيقية. لكن الثقافات التالية طورت رموزاً أخرى صوتية. فالكتابة الهيروغليفية التي طورها المصريون القدماء في القرن الثالث قبل الميلاد ، كانت مزيجاً من الرموز التصويرية والصوتية. وكانت الرموز الصوتية ضرورية لتسجيل أسماء الناس وغيرها من الكلمات التي لا تجد صوراً واقعية.

وباستثناء الكتابة الصينية وبعض الكتابات الشرقية المعتمدة عليها ، استخدمت معظم الكتابات الحديثة النظام الأبجدي ، والذي يقوم على عدد قليل من الرموز التي تمثل بدرجات مختلفة أصواتاً تنطق بها الكلمات فمثلاً ، نجد أن معظم اللغات الأوروبية اعتمدت على النظام الأبجدي الروماني ، والذي تطور أساساً ليمثل أصواتاً مأخوذة عن اللاتينية وطبقها في أزمان تالية القبائل التي عاشت في أوروبا وحكمت أو تأثرت بالإمبراطورية الرومانية. بمعنى أن الأبجدية الرومانية أخذت عن الأبجدية اليونانية ، والتي أخذت بدورها عن الأبجدية الفينيقية.

وقراءة ما يكتب تعتبر عملية سيكولوجية سلوكية معقدة ، وتتطلب مهارات كثيرة ومتناسقة مع بعضها. فالعين تتحرك حركات معينة ، وإدراك يتعرف على الحروف والكلمات ويستنتج معانيها. وينبغي أن تكون حركات العين واستنتاجات الإدراك متناسقة وسرعتها مناسبة.

وبطبيعة الحال تبدأ هذه المهارات جميعها بخطوة أساسية ، وهى الوعى بوجود النص والانتباه إليه.

وتبدأ عملية القراءة بالتعرف على الكلمات. وقد أثبتت التجارب العلمية أن العين عندما تنظر إلى النص ، ويبدأ الفرد عملية القراءة ، فإنها تقفز خلال القراءة قفزات متتالية. وقد اكتشفت قفزات العين خلال ملاحظة علماء النفس ما يحدث لأفراد العينات التى يدرسونها خلال القراءة. كما أنهم استطاعوا إختراع جهاز يتتبع حركات العين ويقيسها ، وأطلقوا عليه إصطلاح Eye Tracker بمعنى قصاص أثر العين. ومن خلاله يجلس المبحوث أمام وحدة فيديو عريضة متصلة بكمبيوتر يتولى قياس حركات العين بعد تسجيلها وحساب المواضع التى تحمق فيها عين المبحوث وهو يقرأ نصاً معيناً.

ولقد تبين أننا لا ندرك شيئاً خلال حركات العين. ولكن الإدراك يحدث عندما تتوقف العين وقفات معينة ، تحدث بين القفزات التى تقوم بها. وتبين أن هذه الوقفات تحدث كل ربع ثانية ، وبحساب الكمبيوتر تحدث كل ٢٥٠ مللى / ثانية تقريباً. (ولثانية تساوى ١٠٠٠ مللى )، وإن كانت هناك درجات من الإختلاف حول هذا الرقم بين المبحوثين ، لأن مهارة القراءة ليست واحدة بين الناس ، فالذين يجيدون القراءة يتقدمون أسرع من أولئك الذين لا يجيدونها ، حيث تكثر مراجعة النوع الأخير للنص أكثر من مرة لكى يفهموا ويستوعبوا ما يقرأون.

وتعتبر دراسة حركات العين اثناء القراءة وما حدث لها من تطور ، مدخلاً قوياً إلى تحليل دينامية عملية القراءة كلها. وهناك العديد من النتائج

التي توصل إليها الباحثون النفسيون من دراستهم لحركات العين. وكلها نتائج تكشف بوضوح عن طبيعة القراءة كعملية سلوكية.

فلقد تبين أنه إذا طلب من شخص ما أن يقرأ نصاً ما بعناية ، فإن عدد وقفات العين يزيد ، وأن العين تقفز بسرعة أكبر على كلمات الربط ، وتقل سرعتها على كلمات المضمون ، وأن الوقفات تطول نسبياً عن المعتاد عند الكلمات غير المتوقعة في النص ، في محاولة لفهمها ، وأنها عندما نقرأ جملة معينة نحلل كلماتها ، كلمة بعد كلمة ، ومن الطبيعي أن تكون هناك كلمات مساعدة على الفهم أكثر من كلمات أخرى. وأحياناً نقرأ الجملة كلها لكي نعرف ونفهم بدايتها ، وأحياناً نجد كلمات غير عادية ، وهي تستغرق منا وقتاً أطول ، والكلمات التي تأتي بعد كلمات غير عادية لا تستغرق وقفات أطول. وهذا يعني أن القارئ ينهي تعامله مع الكلمة ، قبل أن تبدأ عينة قفزاتها التالية.

ويضاف إلى هذه النتائج ، ما توصل إليه علماء النفس من أن القراء يستهلكون وقتاً أطول ، بمعنى أن عيونهم تتوقف لفترات أطول أمام الكلمات الطويلة. ومع ذلك فهذه النتيجة نسبية ، وتتوقف على مدى ما يألفه القارئ من كلمات طويلة. بمعنى أنه إذا كانت الكلمة الطويلة مألوفة فإنها لا تستغرق وقتاً طويلاً. وهذه النتيجة تؤكد على أن شكل الكلمة لا يوقف القارئ كما توقفه الإعتبارات الأخرى التي أشرنا إليها.

ويعتقد كثير من علماء النفس الذين درسوا عملية القراءة ، أن هناك أسلوبين أساسيين للتعرف على الكلمات ، أولهما التعرف المنطوق Phonological Recognition وثانيهما التعرف الكلي Whole.word

Recognition. وكلّ الأسلوبين يعتمد على الإدراك الأول لحروف الكلمة ولن يبدأ التعرف على الكلمة قبل هذه العملية. فإذا كان القارئ عديم الخبرة بالقراءة نسبياً ، فإنه سوف ينطق الكلمات بصوت مرتفع إلى حد ما ، وبالتالي سوف يكون بطيئاً في قراءته. أما إذا كان القارئ خبيراً بالقراءة ومعتاد عليها ، فإنه سوف يتعرف على الكلمات ، بسرعة كوحدات فردية ، وسوف تبدأ عملية الفهم مباشرة<sup>(١٣)</sup>.

بمعنى أن الأسلوبين يتوقفان على مدى خبرة القارئ وإمكانياته. فإذا كان خبيراً بالقراءة وله مهاراته العالية فيها ، اعتمد على القراءة الكلية ، أى ذلك الأسلوب الذى ينظر إلى الكلمة كوحدة كلية. أما القارئ عديم الخبرة ، فإنه يحتاج كما نقول بالعامية إلى أن يتهجى الكلمة حرفياً ، وبصوت مسموع. وبالتالي فإن القارئ الخبير يستغرق وقتاً أقل ، ويستغرق القارئ عديم الخبرة وقتاً أطول. وليس من شك فى أن القراءة السريعة مطلوبة ، بل أنها قد تكون ضرورية فى بعض اللغات.

وهناك نتيجة أخرى مماثلة. فعندما تكون أمام الفرد كلمتان متطابقتان تقريباً فى هجائهما يكون التعرف عليهما أسهل من كلمتين مختلفتين فى هجائهما. وترجع هذه النتيجة إلى أن اصوات الكلمات تثير بعض الصور المرئية ، وعندما تكون الكلمتان مختلفتين فى هجائهما ، يكون تفاعل القارئ أو الكاتب معهما أبطأ.

ويتفق علماء النفس الفسيولوجيون مع نتائج الدراسات السلوكية حول وجود آليات مختلفة لكلا الأسلوبين فى القراءة داخل المخ البشرى. فقد توصل الباحثون لبعض الحالات الواقعية التى أصيب فيها البعض



بأضرار فى المخ ، وتبين من دراستها أن القدرة على مزاولة الأسلوبين ليست واحدة ، حتى ولو كانت خبرة القراءة متوفرة.

وهناك حالات يتطابق فيها الأسلوبان. فالتعرف على الكلمة ، حتى ولو كان بالأسلوب الكلى ، قد يستثير نطقها. فأحياناً نجد شاباً يقرأ نصاً بصوت مرتفع ، وهذه هى القراءة المنطوقة ، ولكنه لا يستخدم هذا الأسلوب ليتعرف على الكلمات ، ولكنه يقوى عضلات النطق عنده ، فالتعرف هنا جاء أولاً ، ثم جاء النطق بعده.

ويبدو أسلوب القراءة المنطوقة كأساس هام فى القراءة العادية إذا أعطى التلاميذ واجباً مدرسياً أو منزلياً للتدريب على النطق ، كالعقد فى الحساب والرياضة أو حفظ النصوص فى الأدب. وفى هذه الحالة قد يستطيعون أن يفهموا فحوى أو مضمون الجملة المقررة ، ولكنهم يجدون صعوبة فى فهم الفقرة كلها.

كما يبدو أن القراءة الصامتة تتأثر بصوات الكلمات التى يقرأها الشخص. فمثلاً إذا رأى شخص كلمة Tribe ثم رأى كلمة bribe بعدها ، فإن رؤية الكلمة الأولى تسهل التعرف على الكلمة الثانية اسرع من المعتاد ، وهذا يعود إلى أن النطق الصوتى للكلمتين واحد. وأما إذا كان هناك اختلاف فى النطق الصوتى بين كلمتين مثل كلمة Cough وكلمة Touch فإن النتيجة السابقة لن تتحقق ، وهذا التأثير الصوتى يطلق عليه اصطلاح التبطين Priming.

وهذا التبطين Priming يرتبط ارتباطاً أساسياً بالتشابه الصوتى بين الكلمات ، وهناك ابحاث وتجارب أثبتت أن التبطين يحدث أيضاً بين الكلمات

ذات المعانى المتشابهة بنفس الدرجة التى يحدث بها بين الكلمات ذات الأصوات المتشابهة.

ومن المعروف أن القراءة المنطوقة يتبعها بشكل واضح وعادى أولئك القراء الذين لا يملكون الخبرة. وهى تستغرق وقتاً أطول من القراءة الكلية. ومع ذلك نجد القراءة الصامتة التى يقوم بها القراء ذو الخبرة تأخذ وقتاً طويلاً أيضاً ، وإن كان لا يقارن بالوقت الذى يستغرقه النوع -الأول ، ذلك لأنه يفترض أن القراءة الصامتة تتضمن شيئاً من النطق الصوتى الذى يبطؤها.

ويعتقد معظم الباحثين النفسيين أن القراءة المنطوقة تحقق غرضاً مفيداً. فهى تساعد على المحافظة على المعلومات داخل الذاكرة قصيرة المدى أو ما يسمونها بالذاكرة العملية **The Working Memory** والتى تتأثر بعملية القراءة والفهم بطريقة التواتر أو السجع المستمر ، ويرى بعضهم أن الصوت الداخلى الذى قد يحدث أحياناً يساعد على خلق هذا التواتر والسجع عند المتكلم. وهذه الإضافة تزيد قدرة الفرد على الإحتفاظ بالمعلومات. ويرى بعض آخر أن المعلومات الشفهية الصوتية تكون أحياناً أسهل فى حفظها. فنحن نسمع كثيراً من المعلومات الشفهية بدرجة أكبر من المعلومات التى نقرأها. ولقد تعلمنا فهم ما نتكلمه قبل أن نتعلم فهم ما نقرأه. وعلى ذلك ، فإن ترجمة المعلومات الشفهية البصرية إلى ادلة صوتية منطوقة ، سوف يسمح لنا باستخدام مجموعة من الأنظمة العملية المطورة تطويراً عالياً لفهم وتذكر ما نقرأ.

ويتضح من هذه النتائج التي عرضناها ، أن عملية القراءة تبدأ بالتعرف على الكلمات ، وهي مرحلة أولية ذات طبيعة بصرية وتعتمد على الإدراك. وهي تتم بأحد أسلوبين أو بهما معا ، وهما أسلوب القراءة الصوتية والأسلوب الكلى. وتأتى المرحلة الثانية فى عملية القراءة وهي تعتمد على فهم معانى الكلمات التي تعرفنا عليها.

وهذه المرحلة تعتمد على الخبرات الخاصة للفرد داخل الذاكرة. فالكلمات الأصلية كالأسماء ترتبط بذكرياتنا عن الأشياء والأفعال وصفاتها والتي تقوم على المعلومات التي نفذت إلى الذاكرة من خلال الحواس الخمس ، وهي : السمع والبصر والتذوق والشم واللمس. فمثلاً كلمة التفاحة ، يقوم فهم معناها على ما نذكره من منظرها ولمسها ومذاقها ورائحتها والصوت الذى تحدثه قضمها ومضغها. وكذلك الأفعال ، مثل فعل يسقط ، يرتبط معناها بالأشياء التي تسقط بمجرد تركها. أما الصفات مثل كلمة ثقيل ، يرتبط معناها بما نذكره عن الأشياء التي يصعب أو يستحيل دفعها.

وأما الكلمات المجردة كالعدل والأمانة فإن معناها يفهم باقترائها كصفات لأشخاص عرفناهم فالطالب أمين لأنه لا يغش فى الامتحان ، وموظف البنك أمين لأنه لا يسرق. لكنها ككلمات مجردة لا تعنى فى حد ذاتها شيئاً كثيراً. وتعتبر كلمات الربط من الكلمات المجردة كذلك مثل واو العطف وثم للخيار ولكن للإستدراك. وتتوقف معانى كلمات الربط على الصور التي تحفظ للعلاقات بين الأشياء.

ونحن عندما نسمع جملة معينة أو نقرأها تنشط ذاكرتنا لتساعدنا على فهم معناها. وإذا لم نتعمد التوقف قليلاً لنذكر معنى معين ، وهو ما لا يحدث غالباً عندما نكون فى حالة الكتابة الجيدة والحديث الجيد ، فإن تنشيط الذاكرة يتم بطريقة تلقائية وغير معتمدة.

وهناك ظاهرة تعرف باسم ظاهرة تبطين المعانى **Semantic Priming** تعطينا بعض المؤثرات عن طبيعة مرحلة إثارة الذاكرة التى يحركها إدراك الكلمات والجمل. ولنتذكر أو-لاً ما قلناه عن تأثير التبطين فيما يتعلق بالتعرف على الكلمات المتشابهة فى النطق والمعنى ، حيث أكدنا على أن التجارب انتهت إلى أننا إذا قرأنا كلمة من هذه الكلمات ، سهل علينا أن نقرأ الكلمة الأخرى المشابهة لها فى النطق أو فى المعنى. وهذه الظاهرة تتكرر بالمثل تقريباً فيما يتعلق بظاهرة تبطين المعانى. فقراءة كلمة " خبز " مثلا سوف تنشط الدوائر العصبية فى الإدراك البصرى للتعرف عليها ، وسوف تنشط أيضاً الدوائر العصبية فى الذاكرة لفهم معناها ، وسوف يمتد هذا النشاط إلى الدوائر العصبية المتصلة بالفاهيم الأخرى ذات العلاقة بهذه الكلمة.

وهذا يعنى أن ذاكرتنا منظمة طبقاً لخبرتنا بطريقة تقوم على إيجاد علاقات بين مفاهيم معينة. وهذه العلاقات تختلف فى قوة ربطها بين الكلمات طبقاً لما أسميناه بظاهرة تبطين المعانى التى أشرنا إليها والتى تستمر طالما استمر الموضوع الذى يقرأ.

ففى إحدى التجارب العلمية ، تبين أن كلمة بيانو **Piano** لها معانى مختلفة تشمل أصواته واحجامه وأشكاله وأجزاءه والناس الذين يتعاملون

به ، وهكذا. واعتماداً على السياق الذى ندرك فيه كلمة بيانو ، تشير فى ذاكرتنا المعنى المقصود من هذه المعانى المختزنة بحسب خبرتنا السابقة مع البيانو.

أضف إلى ذلك أن هناك كلمات لها أكثر من معنى فكلمة Bug مثلاً ، قد تعنى حشرة ، وقد تعنى سماعة تنصت تزرع فى حجرة معينة للتجسس على أحاديث من فيها. وعندما نقرأ هذه الكلمة فى سياق معين ، نصل إلى المعنى المقصود بها بوضوح ، لأننا نفكر دائماً فى المعنى المناسب لها ، وإن كان هذا لا يعنى بالضرورة أن الشبكات العصبية المتصلة بالمعنى الأخرى لا تعمل ولو لبرهة قصيرة.

وأخيراً يمكن القول أن الكتابة هامة وحيوية لكى يتواصل الناس من خلال قراءتها حتى ولو لم يتقابلوا من قبل. وعملية القراءة ليست سهلة وإنما هى عملية معقدة تعتمد على عمليات سيكولوجية متعددة ومتداخلة ومؤثرة فى بعضها ، كالإدراك والذاكرة والتفكير والتبطين.

وإذا اعتبرنا القراءة أساساً لقيام وسائل الإتصال الجماهيرى المطبوعة ، فإن فهمنا لها ، كعملية سيكولوجية سلوكية يسهم بشكل أساسى فى فهمنا لكيفية زيادة دورها الفعال الذى تمارسه هذه الوسائل فى الحياة الشخصية والاجتماعية للأفراد والجماعات.

## ثانياً : عملية الإستماع :-

الإستماع هنا يعنى الإصغاء ولا يعنى مجرد السمع. وكثير من الناس يملكون آذاناً يسمعون بها ، ولكنهم لا يستمعون بها أو لا يصغون بها. فالموجات الصوتية عندما تصطدم بطبلة الأذن وتنتقل إلى المخ على شكل

ترددات ، نقول إن صاحبها سمع ما وصل إلى أذنه من موجات صوتية. وعندما يعيد المخ هذه الترددات ذات الطبيعة الكهربائية الكيماوية إلى ما يماثل الأصوات الحقيقية ويفهم معناها ، نقول أن عملية الإستماع أو الإصغاء قد تمت.

وهذا يعنى أن أذنك يمكنها أن تلتفظ كل الأصوات التى تصل إليها وتنقلها إلى المخ ، سواء كنت فى حاجة إليها أو لم تكن فى حاجة إليها. ولكن عملية الإستماع أو الإصغاء وهى المرحلة التالية ليست آلية ، بدليل أننا كثيراً ما نسمع ولكننا لا نستمع أو ننصت ، وأحياناً نتعمد التحول بآذاننا عن الأصوات التى لا نريدها.

وعملية الإستماع هامة جداً فى حياتنا اليومية. وهى تمثل أهم أنشطتنا الإتصالية التى نمارسها فى حياتنا الإجتماعية مع الاخرين، وهناك ثلاث دراسات علمية تكشف عن أهمية الإستماع من كمية الوقت الذى نخصصه لهذه العملية خلال عمليات الإتصال التى نقوم بها. وأجريت الدراسة الأولى منها سنة ١٩٢٩م<sup>(١٤)</sup>. وأجريت الدراسة الثانية سنة ١٩٧٥م<sup>(١٥)</sup> ، وأجريت الدراسة الثالثة سنة ١٩٨٥م<sup>(١٦)</sup>. وقد اختلفت العينات فى الدراسات الثلاث واختلفت النتائج أيضاً. ولكن الحقيقة المشتركة بينها هى أن عملية الإستماع تستحوذ على أكبر نسبة من الوقت المخصص للإتصال فى حياة البالغين.

ففى الدراسة الأولى كانت نسبة القراءة ١٦٪ ونسبة الكتابة ٩٪ ونسبة الكلام ٣٠٪ ونسبة الإستماع ٤٥٪ وفى الدراسة الثانية كانت نسبة القراءة ١٣٪ ونسبة الكتابة ٨٪ ونسبة الكلام ٢٣٪ ونسبة الإستماع

٥٥٪. أما في الدراسة الثالثة ، فقد كانت نسبة القراءة ١٧٪ ونسبة الكتابة ١٤٪ ونسبة الكلام ١٦٪ ونسبة الإستماع ٥٣٪.

وبنظرة متعمقة إلى عملية الإستماع ، نجد أنها تتكون من عدة مراحل : أولاها ، يطلق عليها مرحلة الإلتفات إلى ما نسمع. وفي هذه المرحلة تلعب حاجات الإنسان ورغباته واتجاهاته واهتماماته دوراً في تحديد ما يلتفت إليه ، ويصفي إليه ، بل إنها تحدد ما يختاره الإنسان ويستمع إليه.

وهناك دراسة علمية ، قام بها برنت روبنى Brent Ruben أثبتت منها وجود عوامل مؤثرة على مرحلة الإلتفات إلى ما نسمع خلال عمليات الإتصال ، بعضها يعود إلى المتلقى أو المستقبل ، أهمها حاجاته واتجاهاته ومعتقداته وقيمه وأهدافه وتجاربه وعاداته وقدراته اللفظية وذكاؤه ، وبعضها يعود إلى المرسل ، أهمها درجة قربه من المتلقى أو المستقبل ودرجة جاذبيته وتمثله مع المتلقى ودرجة تصديق المتلقى له ومكانة المرسل وسلطته ودوافعه ، وبعضها يعود إلى رسالة المرسل ذاتها ، أهمها الوسيلة التي انتقلت بها ودرجة تنظيمها النحوي وحدائتها. وبعضها يعود إلى الإطار الموقفي الذي تجى فيه عملية الإتصال وما يشكله من عوامل مادية وزمنية ومناخية<sup>(١٧)</sup>.

أما المرحلة الثانية ، فتسمى بمرحلة الفهم ، وهي المرحلة التي تتحول فيها الرسالة المسموعة إلى أصوات ذات معنى مفهوم. وهناك عوامل تحدد أيضاً إمكانية الفهم في هذه المرحلة منها قدرة المستقبل والمتلقى على فهم اللغة التي إنتقلت بها الرسالة ، وقدرته على فك

رموزها ، ومعرفته بالقواعد التي يقوم عليها إستنتاج المعنى المستهدف من سياق الرسالة. بل إن العوامل المؤثرة هنا ، تشمل أيضاً قدرة المستقبل أو المتلقى على تنظيم المعلومات التي تصل إليه داخل إطار مقبول ومفهوم. كما تشمل درجة ذكاء المستقبل أو المتلقى ودوافعه.

وأما المرحلة الثالثة ، فهي تسمى بمرحلة الإستجابة. وتعنى أن يصدر رد فعل ملحوظ من المتلقى أو المستقبل على الرسالة التي وصلت إليه وفهمها. ورد الفعل هنا يؤدي وظيفتين هامتين : أولاها ، أنه يؤكد على درجة فهم المستقبل أو المتلقى للرسالة التي وصلته. وثانيتهما ، أنه يعنى أن المستقبل أو المتلقى يهتم بما يقوله المرسل.

وإذا كان هناك أشخاص لا يهتمون بإبداء رد فعلهم على ما يستمعون إليه ، فإن الأبحاث العلمية التي أجريت على عمليات الإتصال فى مواقع كثيرة كالبنوك والمراكز الصحية ، أثبتت أن فعالية هذه العمليات تتوقف على نوع رد الفعل الذى يحدث خلالها. وقد يلجأ البعض إلى ردود فعل غير لفظية كتعبيرات الوجه أو بتركيز العينين بطريقة يبدو فيها الإصغاء واضحاً ومشجعاً. ولكن هذا لايعنى عن ردود الفعل اللفظية كتبادل الكلمات وتوجيه الأسئلة.

وأخيراً تأتى المرحلة الرابعة والتي يطلق عليها مرحلة التذكر. وهذه المرحلة هامة جداً. فقد أثبتت الأبحاث العلمية أن الناس يتذكرون فقط نصف. ماستمعون إليه فى الحال ، حتى ولو بذلوا جهداً فى الاستماع. وتتجة هذه النسبة إلى التناقص ، كلما طالت المدة على ما استمعوا إليه ، حيث تبين أن مرور شهرين يؤدي إلى هبوط النسبة إلى الربع. وهناك



أبحاث أخرى أثبتت أنه خلال ثماني ساعات تصل نسبة ما يتذكره الناس إلى ٣٥٪. وإذا طبقنا هذه النسبة على ما نستمع إليه يومياً من المدرسين والأصدقاء والراديو والتلفزيون والمصادر الأخرى ، وجدنا أننا لا نحفظ في ذاكرتنا إلا بنسبة ضئيلة جداً مما نستمع إليه.

ويلاحظ هنا وجود دراسات أخرى تقسم مراحل عملية الإستماع تقسيات مختلفة عن تلك الدراسة التي استشهدنا بها. فمثلاً ، هناك دراسة منها تقسم مراحل عملية الإستماع إلى خمس مراحل ، وتختلف في ترتيبها بدرجة واضحة عن المراحل الأربع التي ذكرناها. وهذه المراحل الخمس هي : مرحلة الإلتفات إلى ما نستمع إليه ، ومرحلة الفهم ، ومرحلة التذكر ، ومرحلة تقييم ما نستمع إليه ، ومرحلة الإستجابة<sup>(١٨)</sup>. ونحن نرى أن التقسيم الذي ذكرناه واستشهدنا به أكثر واقعية من هذا التقسيم والتقسيمات الأخرى المماثلة. فمثلاً ، كيف تأتي مرحلة التذكر بعد مرحلة الفهم ، ثم تليها مرحلة التقييم فالإستجابة؟! ليس واقعياً أن نلتفت إلى ما نستمع إليه ، ثم نفهمه ونستجيب له ، ثم نخترنه في الذاكرة؟!!

ويلاحظ هنا أيضاً ، أن عملية الإستماع ليست طبيعية ولا آلية كالتنفس مثلاً ، وإنما هي مهارة يمكن اكتسابها ، شأنها في ذلك شأن الكلام. فكثير من الناس يراولونها ، ولكن قليلاً منهم يتقنونها. وهناك دراسة علمية تصور نتائجها هذه الحقيقة تماماً<sup>(١٩)</sup>. فقد طلب من ١٤٤ مديراً في بعض المنظمات أن يصنفوا أنفسهم من حيث مهارات الإستماع. وجاءت الإجابة مذهلة ، حيث لم يصنف أحد منهم نفسه بأنه مستمع ضعيف ، وإنما صنّفوا أنفسهم جميعاً بأنهم مستمعون جيدون ، وجيدون جداً.

وهذه النتيجة تناقضت تماماً وبدرجة عالية مع إجابات مرءوسيهيم ، حيث وصف معظمهم مديره بأنه مستمع ضعيف و-لا يملك مهارات الإستماع الجيد. وهناك دورات تدريبية تجرى للمديرين فى كثير من المنظمات لزيادة مهارات افستماع الجيد عندهم ، بعد أن أثبتت التجارب العلمية والدراسات الميدانية بالفعل أن الإتصال فى هذه المنظمات يعانى بشدة من عمليات الإستماع الضعيف ، الذى يؤدى إلى عدم فهم التفسيرات والتوجيهات ، لأن بعضهم لم يستطع أن يوصل رسالته بوضوح ، أو أن بعضهم لم يفهم الرسالة التى وجهت إليه بوضوح.

كما يلاحظ هنا ، أن كثيراً من الناس ترى أن عملية الإستماع تلقائية تماماً ، وأنهم لا يكلفون أنفسهم تعباً ولا مشقة ، حيث يبتلعون الأصوات التى يسمعونها كما يبتلعون كوباً من الماء. وهذا تصور خاطئ فقد تبين من الدراسات العلمية أن عملية الإستماع خلال الإتصال الذى يجرى بين الناس ، تتطلب جهداً ذهنياً ، وأنه بدون هذا الجهد يضع كثير من مضمون الرسائل الموجهة إليهم أو أنهم يسيئون فهمها.

وكذلك يلاحظ هنا ، أن الناس لا تتفق حول ما تستمع إليه. فهذا الإتفاق شئ يتناقض مع ما نعرفه عن طبيعة الإدراك. فالناس لا تدرك بطريقة واحدة ، وما يتشكل داخل إدراكهم ليس واحداً ، والصور الذهنية التى يكونونها عن الأشياء والحقائق والآخرين ليست واحدة ، وإنما تختلف فيما بينها باختلاف العناصر المشكلة لها. وقد تبين أن العوامل الفسيولوجية و-الأدوار الإجتماعية والخلفيات الثقافية والمصالح الخاصة

والحاجات والدواعي ، كلها عوامل ذات تأثير كبير على تشكيل الإدراك وتشويه المعلومات التي نتلقاها بدرجات متفاوتة.

وهذه الملاحظات جميعها تؤكد على وجود تحديات حقيقية أمام عملية الإستماع الإيجابي. فعلى الرغم من أهمية الإستماع الجيد ، إلا أننا نلاحظ أن مهارة هذا الإستماع الجيد تقل كلما تقدمنا في العمر<sup>(٢٠)</sup>. وأن على المدرسين أن يتوقفوا على فترات ، ليوجهوا أسئلة إلى تلاميذهم الذين يستمعون إليهم ، ليتأكدوا أنهم يفهمون ما يستمعون إليه. كما تبين من الدراسات العلمية أن الناس يصغون باهتمام إلى الغرباء وهم يتحدثون إليهم ، بينما قد لا يعيرون الأقارب والأصدقاء آذانا صاغية.

وهناك دراسة علمية سبقت الإشارة إليها ، تضع بعض التصورات حول إمكانية قيام الإستماع الإيجابي ، والذي يؤدي إلى إنجاز عمليات الإتصال بين الناس ، ونوجزها فيما يلي<sup>(٢١)</sup>.

١- كن مستمعا سلبيا مشاركا. بمعنى أن مفتاح الإستماع الجيد ، أن تكون مصغيا إلى محدثك دون أن تقاطعه أو تصدر منك إشارات غير لفظية موجهة إلى معنى معين ، وأن تتصرف كما لو كنت مشاركا معه في الحديث ، كأن تميل بجسمك نحوه أو تبدو مركزا على ما يقول أو متجها ببصرك نحوه أو مبديا الهدوء والتأني. وينصحون بعدم النظر إلى المتحدث كشيء مسلي ، وبعدم التلهي عنه أو عن حديثه ، وبعدم السرحان. كما ينصحون بمقاومة مصادر الضوضاء بقدر الإمكان. وإذا كان من المعروف أن عملية الإستماع أسرع من عملية الكلام فإنهم ينصحون باستغلال الوقت

فى وضع أسئلة أو تدوين ملاحظات حول موضوع الحديث أو تلخيص ما يقول المتحدث. وضع فى اعتبارك دائماً أن ما سوف تقوله رداً على ما يقول المتحدث أهم مما يقوله.

٢- كن مستمعاً متعاطفاً وموضوعياً. ويقصد بالتعاطف هنا أن تشعر بمشاعر المتحدث وأن ترى الدنيا كما يراها. فمثلاً ، أن يرى المدرس الموضوع من وجهة نظر الطالب وأن يرى الطالب الموضوع من وجهة نظر المدرس ، فهذا تعاطف بين المدرس والطالب. ولكن أحياناً ترى من الضرورى أن تترك التعاطف وتستمع إلى موضوع الحديث بموضوعية. وينصح الباحثون هنا أن تكون مشاركاً فى الحديث وليس محاولاً الإفراد به ، وأن تبحث عن فهم أفكار محدثك ومشاعره أيضاً ، وأن تبتعد عن الإستماع للمستفز ، بمعنى ألا تلتقط من الحديث ما ترد به على محدثك فوراً أو تدافع به عن وجهة نظرك أنت ، وأن تبتعد عن التركيز على نفسك ، بمعنى أن تركز على كمية مشاركتك فى الحديث بأكثر من تركيزك على الحديث ذاته ، وأن تحاول أن تكون موضوعياً سواء كنت تستمع إلى صديق أو كنت تستمع إلى عدو.

٣- كن مستمعاً ناقداً وحاكماً أحياناً. فإذا كان هناك إستماع لا يتضمن استجابات نافذة أو حاكمة ، فإن هناك حالات تتطلب النقد والحكم أو التقييم وفى جميع الحالات ينبغى أن تستمع بعقل متفتح رغم أن هذه مهمة صعبة ، نظراً لأن هناك مناقشات تجرى أحياناً حول موضوعات مقدسها ونقدها. ومع ذلك فالاستماع بعقل متفتح

سوف يسمح بفهم الرسالة كاملة وبطريقة أفضل. وبالتالي تستطيع أن تنقد وتقيم.

ومن ثم ينبغي أن نتجنب التعصب ، وأن تؤخر حكمك وتقييمك ، حتى تفهم جيداً القصد والمضمون وأن تتجنب ترشيح الرسائل الصعبة وغير المرغوب فيها بأن تبالغ في تبسيطها. فلا أحد منا يرغب في أن يستمع إلى حديث يمس أمور نصدقها أو نكذبها. واعترف بتحيزك وتجنب تأثيره على إدراكك وأحكم على المضمون كما وصلت تماماً أو كما فهمته جيداً.

٤- كن مستمعاً متعمقاً فيما تستمع. ولتعرف أن كل المعاني التي تحملها الرسائل إليك لها أكثر من مستوى. والإستماع الجيد المتعمق يتطلب منك أن تكون حساساً تجاه كل مستويات المعاني فإن استجابتك للمستوى السطحي سوف يؤدي إلى إتصال لا معنى له ، ولا يستجيب لمشاعر الطرف الآخر واحتياجاته الحقيقية. وهذا يتطلب منك أن تركز على الرسائل اللفظية وغير اللفظية ، واستخدام العلاقة بينها في استنتاج كل مستويات المعنى الذي تستهدفه ، وأوجد علاقة بين تفاصيل الرسالة ، ولا تتجاهل المعنى الحرفي في الرسالة ، وابدأ عن المعاني الضمنية ، ووازن بين المعاني السطحية والعميقة ، واستجب لكل مستويات المعاني في الرسائل التي يرسلها الآخرون ، بالكيفية التي تحب أن يستجيبوا لك بها ، بأن تكون استجابتك بحساسية وبتعقل.

ونخلص هنا إلى أن الإستماع الإيجابي يؤدي وظائفه من خلال عمليات الإتصال بين الناس. فهو يتيح للمستمع أن يراجع فهمه لحديث

الطرف الآخر والمعاني التي يستهدفها. ويتيح للمستمع أيضاً أن يعبر عن قبوله لمشاعر الطرف الآخر. كما أنه ، من ناحية أخرى ، يتيح للمتحدث أن يكتشف أفكار من يستمع إليه ومشاعره من خلال إجابته له. هذا فيما يتعلق بالاتصال الشخصي.

والإستماع الإيجابي هو الإطار السليم الذي يسمح للرسائل التي توجه إلى المستمعين والمشاهدين لوسائل الإتصال الجماهيري المسموعة والمشاهدة ، أن تحقق أهدافها ، على الرغم من عدم قدرة هذه الوسائل والعاملين بها على التعرف على الإستجابة الحقيقية للمستمعين والمشاهدين. وتكون الدراسات العلمية للأثار والنتائج هي القادرة وحدها على تقديم أدلة علمية على نوعية هذه الإستجابة ومداها وفعاليتها. وهذا فيما يتعلق بالاتصال الجماهيري.

### ثالثاً : عملية المشاهدة :-

عرفنا أن الإستماع يعنى الإصغاء وليس السمع. وبالمثل هناك فرق بين الرؤية والمشاهدة. فالفرد قد يرى مناظراً أو أشخاصاً أو شيئاً أو معلومات منشورة أو معروضة ، سواء خلال القراءة أو المعيشة المادية من خلال أنشطته اليومية أو من خلال جلوسه أمام الفيلم أو التلفزيون. ولكنه قد يقف عند حدود الرؤية التي لا تعنى أنه وعى ما رأى وانتبه إليه وفهمه. وعندما تقترن الرؤية بالوعى والإنتباه والفهم والإستجابة أو الإستعداد للإستجابة ، يمكن القول بحدوث المشاهدة.

وفى مواجهة وسائل الإتصال الجماهيري المسموعة والمرئية ، كالفيلم والتلفزيون ، نقصد هذا التعريف للمشاهدة تماماً ، لأن إنتاج الأفلام

والبرامج التليفزيونية يقصد به أن تحقق مشاهدتها نتائج وآثاراً مستهدفة ، كالترقية والإعلام والتوجيه والتثقيف والترويج. ولا تتحقق هذه الأهداف ، إلا إذا شاهد الفرد الفيلم أو البرنامج التليفزيونى بالمفهوم الذى حددناه. بل إننا لا نبالغ إذا قلنا أن الباحثين فى مجالات الإتصال الجماهيرى قصدوا هذا المعنى بالفعل وبالتحديد ، عندما استخدموا اصطلاح مشاهدى الأفلام ومشاهدة التليفزيون خلال تحليلهم لهاتين الوسيلتين الجماهيريتين.

ولقد ظلت الأفلام فترة طويلة بعد اختراع السينما ، تعتمد على الصورة المتحركة الصامتة ، ولكنها تعتمد الآن كالتليفزيون تماماً على الصورة المتحركة الناطقة ، حيث دخل الصوت بكل معاينة ، وهى : النطق اللفظى للشخصيات والمؤثرات الصوتية والموسيقى كعنصر فعال إلى جانب الحركة ، لتصنع معاً مفهوم الصورة المتحركة الناطقة ، ولتصبح الصورة بهذا المفهوم أكثر واقعية وأكثر قدرة على التعبير الحى عن الأحداث والشخصيات التى تمثلها ، سواء فى الفيلم أو فى البرنامج التليفزيونى.

وعملية المشاهدة من الناحية السيكلوجية واسعة ومترامية الأبعاد ، ونظراً لأننا نهتم بتطبيقاتها فى مجالى الفيلم والتليفزيون فقط ، على أساس أنهما وسيلتان لتصاليتان جماهيريتان ، فإننا سوف نقصر دراستنا هنا على المشاهدة المركزة على الصورة المتحركة الناطقة كمضمون لهاتين الوسيلتين.

ولسوف نتعرض ، خلال دراستنا لعملية المشاهدة بهذا التحديد الذى أشرنا إليه ، إلى ثلاث نقاط أساسية : أولاً ، تحديد طبيعة الصورة المتحركة الناطقة. وثانياً ، تحديد الفروق الأساسية بين طبيعة هذه الصورة

فى كل من الفيلف والتلفزيون. وثالثاً ، تحديد الكيفية التى يفهم بها المشاهد هذه الصورة فى كل من الفيلف والتلفزيون. وبهذه النقاط الثلاث ، يكتمل مفهوم عملية المشاهدة للفيلف والتلفزيون كعملية سيكلوجية سلوكية (٢٢).

### ١ - طبيعة الصورة المتحركة الناطقة:-

ترجع الحركة فى هذه الصورة إلى تصوير متتال لحركة الجسم فى سلسلة من الصور الثابتة ، تمثل كل منها طوراً من أطوار حركة هذا الجسم ، ثم إلى عرض هذه السلسلة من الصور المتعاقبة بطريقة متقطعة وبنفس السرعة التى صورت بها. وهذا يعنى أن ما يعرض على الشاشة عبارة عن سلسلة من الصور الثابتة ، والتى تبقى كل منها على الشاشة فترة وجيزة ، ثم تظلم الشاشة فترة أخرى وجيزة أيضاً ، خلالها يتحرك الفيلف داخل آلة العرض لتظهر الصورة التالية على الشاشة بعد ذلك ، وهكذا. وهذا يعنى أيضاً أنه ليس هناك حركة على شاشة السينما أو شاشة التلفزيون ، وإنما الحركة يتخيلها المشاهد بفعل تأثير بقاء الصورة وسرعة توالىها.

وتؤكد الدراسات العلمية أن النسبة بين زمن إضاءة الشاشة وتعميمها هى ٢ : ١ فإذا تحرك الفيلف بسرعة ٢٤ صورة فى الثانية الواحدة ، فإن هذه النسبة تعنى أن كل صورة ثابتة مضيئة سوف تبقى على الشاشة  $\frac{1}{24}$  من الثانية ، تليها فترة اظلام لمدة  $\frac{1}{24}$  من الثانية ، وهى الفترة التى يتحرك فيها الفيلف لتحل الصورة الجديدة محل الصورة التى عرضت.



ويتفاعل في الصورة المتحركة الناطقة عنصران أساسيان ، هما :  
الصورة والصوت بكل أنواعه وهى اللغة اللفظية والموسيقى والمؤثرات  
الصوتية. ويلاحظ أن العنصر المرئى ، أى الصورة أكثر أهمية من العنصر  
المسموع أى الصوت. وهذا يعنى أن العنصر المرئى له الأسبقية ، بدليل  
النجاح الكبير الذى حققته الأفلام المتحركة الصامتة بعد ظهورها.

وقد اعترف الباحثون بهذه الحقيقة ، واعتبروها أساساً لتطوير  
الصورة المتحركة الناطقة ، لتصبح أكثر قدرة على التعبير عن الأفكار  
والحقائق والمشاعر التى تشكل جوهر الفكرة التى يقوم عليها الفيلم أو  
البرنامج التليفزيونى. ثم يأتى الصوت ليكون معها مثيراً يحقق الإستجابة  
المستهدفة عند المشاهدين.

وتعتبر الصورة المتحركة الناطقة نوعاً من اللغات المتتابعة كاللغة  
اللفظية. بمعنى أن التعبير بها يعتمد على وحدات أساسية تقابل الكلمات فى  
لغة الكلام ، ويعتمد على قواعد لترتيب هذه الوحدات وتسلسلها كقواعد  
اللغة اللفظية أيضاً. وتسمى الوحدات الأساسية التى تقوم عليها الصورة  
المتحركة الناطقة بالإطارات. ومن مجموع الإطارات المتتالية التى تشكل  
وحدة تصويرية واحدة تتكون اللقطة أو المشهد. ومن مجموع اللقطات أو  
المشاهدة يتشكل التتابع والتتابع جزء من الفيلم أو البرنامج التليفزيونى  
الذى يتكون من مجموعة تتابعات متعددة. وعلى ذلك يكون الإطار هو  
أساس بناء الفيلم أو البرنامج التليفزيونى. وتتعدد الإطارات فى اللقطة أو  
المشهد الواحد بحسب طبيعة الموضوع وطريقة معالجته. ومن الجدير  
بالذكر أن اللقطة الواحدة تكتسب معناها من اللقطات السابقة عليها

واللقطات اللاحقة لها ، تماماً كما تكتسب الكلمة معناها من سياق الكلام الذى تظهر فيه.

وهناك عدد من السمات الأساسية التى تتصف بها الصورة المتحركة الناطقة كمضمون للفيلم أو البرنامج التليفزيونى ، الذى يشاهده الناس. من أهمها قدرتها على عرض الإستمرار فى الحركة ، فى الوقت الذى يسهل للصور الثابتة أن تعرض طوراً أو بعض الأطوار الأساسية لحركة أو حدث ، تستطيع الصورة المتحركة الناطقة أن تعرض الحركة كاملة ومستمرة كما يحدث فى الواقع فعلاً. وبذلك تقدم بديلاً للواقع الحركى ، يكون شبيهاً به من حيث المظهر العام والتطور المستمر ، ويكون إحساسنا بالمادة التى تعرضها الصورة المتحركة الناطقة أقرب إلى الواقع من إحساسنا بالمادة التى تعرضها الصورة الثابتة.

ولا يقتصر الوضع على ذلك. بل إنها تؤكد على الأجزاء الهامة من تطورات الحركة أو الحدث ، وهذه هى الثمة الثانية. فأحياناً تكون مدة الحدث فى الواقع كبيرة ، كما فى بعض الأحداث التاريخية التى تستغرق سنين طويلة أو فى التفاعلات الكيميائية التى تستغرق ساعات ، وهنا تكون أهمية الصورة المتحركة الناطقة التى تستطيع أن تصور الأطوار الأساسية ، ثم تربط بينها وتقدمها فى وقت قصير نسبياً ، قد لا يستغرق دقائق معدودة. ويطلق على هذا الوقت اصطلاحاً زمن الصورة المتحركة الناطقة أو الزمن الفيلمى ، تمييزاً له عن الزمن الواقعى.

ومن هذه السمات الهامة ، أنها تفسر الحدث وتوضحه. وهى تحقق ذلك باستخدام طرق عديدة ، منها أنها قد تلتقط الحدث من زاوية جديدة

تلقى تفسيراً وضوءاً جديداً ، ومنها تكرار الواقع الحركى عندما يتطلب الأمر مشاهدة الحدث أكثر من مرة لاستيعابه ودراسته ، ومنها التحكم فى عرض سرعة حدوث الواقع للإيضاح أو للإقناع أو للدراسة ، وذلك عن طريق إبطاء تعاقب أطواره أو تعجيلها على الشاشة أمام المشاهد.

ومن هذه السمات الهامة أيضاً ، أنها تخلق بديلاً لواقع حركى ، بما تؤديه من تمثيل لوقائع ماضية لتعريف الناس بها ، ولإعلامهم بتفاصيلها وآثارها ، وبما تخلقه من صور مرتقبة قد تحدث فى المستقبل ، وهى فى الحالتين تتبع إحدى طريقتين : أو-لاً ، التمثيل الحى. ثانياً ، الأشكال المتحركة والتي تشمل الرسوم المتحركة والكارتون والعرائس المتحركة. وفى الطريقة الأولى ، تصور الكاميرا الممثلين أمام ديكورات ومشاهد ومجسمات تعبر عن بيئة هذه الأحداث الماضية أو المستقبلية. وفى الطريقة الثانية ترسم الصور أو يشكل الكارتون والعرائس لتوضيح أطوار الحركة ، كما ترسم المناظر الخلفية التى تتحرك أمامها هذه الأشكال أو تنشأ ديكورات تتحرك فى مجالها العرائس والدمى. وتتميز الطريقة الثانية بأنها قادرة على تصوير الواقع المجرى الذى قد لا يمكن إدراكه بالحواس تصويراً حياً وملموساً ، كما تتميز بأنها لا تتقيد بالقوانين الطبيعية المألوفة ، وبأنها تتغلب على مشكلات الإخراج الحى. وهذه المزايا تجعل الطريقة الثانية أداة طيعة مرنة ، وإن كان فى بعض الأحيان يجمع المخرج بين الطريقتين.

ومن هذه السمات الهامة كذلك ، أنها توهم بتجسيم المشهد المصور. فهى بما تتضمنه من دلائل كالأحجام النسبية للأشياء الموجودة بها والظلال

واتجاهات الخطوط والحركة ، تستطيع أن تزيد من إيهاام المشاهد بتجسيم  
المشهد على الشاشة ، لأن تحرك شخص أو جسم من مؤخرة الصورة نحو  
المشاهد أو من مقدمتها إلى الداخل ، يزيد من إحساس المشاهد بعمق  
المشهد الذى يراه. كما يكشف تغير مساحة الأجسام على الشاشة عن  
حركة هذه الأجسام ، وبالتالي عن عمق المجال الذى تتحرك فيه.

وتضاف إلى هذه السمات الهامة للصورة المتحركة الناطقة ، عنصر  
الصوت ، ويشمل اللغة اللفظية والمؤثرات الصوتية والموسيقى ، وهذه  
المشتقات جميعها تشكل معاً مضمون الصوت فى هذه الصورة. وللصوت  
أهمية بالغة هنا ، حيث أنه يزيد الإحساس بواقعية الحدث الذى تمثله  
الصورة. وتكون الصورة بهذا الصوت أقرب إلى الواقع الحقيقى. كما أنه  
يأتى طبيعياً خلال عرض الصورة ، ليشرح محتواها ، أو ليوّجة نظر  
المشاهد إلى أجزاء منها ، فيسهل عملية الإقتناع بها. والصوت يربط بين  
الصور المتحركة المتتابعة ، فتصبح أكثر قدرة على الوصول إلى الأميين  
والأطفال، وذلك بتقديم اللغة مسموعة ، دون حاجة منهم لمعرفة القراءة  
أو امتلاك القدرة على القراءة السريعة لإستيعاب ما يظهر على الشاشة من  
كلمات فى الوقت القصير المحدد للمشهد فى الفيلم أو البرنامج. كما أن  
الصوت يزيد من فهم رسالة الصورة المتحركة الناطقة ، لأنه يتحرر كثيراً  
من قيود الواقع الصوتى. فالصوت المنبعث من جهاز عرض الصور  
المتحركة أو من جهاز التليفزيون لا يكون غالباً مشابهاً لواقعه ، لأن  
تضخم الصوت أو تكبيره أو تخفيفه يضيف إلى معانى الصور المتحركة  
الناطقة ، ويحقق انفعال أكبر بين المشاهدين.

ويشترط في الصوت إذا كان لغة لفظية ، أن تكون سهلة الفهم لسامعها ، خاصة وأنه غير قادر على استعادة صوت الكلمات التي مرت به ، ومراعاة المستوى اللغوي لجمهور المشاهدين شرط ضروري هنا. ويتضمن هذا الشرط اختيار الكلمات البسيطة وتراكيب الجمل البسيطة والقصيرة ، مع مراعاة السرعة المناسبة للإلقاء ووضوح النبرات وجودتها ، لضمان استيعاب الجمهور للغة المستخدمة.

كما يشترط في الصوت ، إذا كان مؤثرات صوتية أن تكون مماثلة لأصوات الأجسام والأحداث التي تظهر على الشاشة ، حتى تتحقق وظيفتها في زيادة الإحساس بالواقع وتأكيدده. فما نراه على الشاشة نسمع صوته أيضاً ، وما نحس به نتيجة إدراكنا للصورة يزداد تأكيداً بالصوت المصاحب له.

وكذلك يشترط في الصوت إذا كان موسيقى خلفية ، أن يسهم في تقديم الأساس الصوتي الذي يبدأ منه الإنسان في إدراك الأصوات التي تعلوه. وإذا كان موسيقى تصويرية ، أن يعمل على توضيح المعنى الذي تحمله الصور ، وأن يعطي الجو النفسي اللازم للتفاعل مع المثيرات البصرية والسمعية الأخرى التي تعرضها الصور المتحركة الناطقة. ومن الجدير بالذكر ، أنه أحياناً ما يصاحب المشهد موسيقى تصويرية فقط ، فإذا كانت من النوع الذي أحسن اختياره واستخدامه ، فإنها تثير إحساس المشاهد بطريقة تعجز الكلمات العادية أن تحدثها.

## ٢ - الفروق الأساسية بين الفيلم والبرنامج التليفزيونى:-

على الرغم من أن الصورة المتحركة الناطقة أصبحت أساساً مشتركاً يقوم عليه كل من الفيلم والبرنامج التليفزيونى ، إلا أن الفروق الأساسية بين طبيعتها فى الفيلم وطبيعتها فى البرنامج التليفزيونى ، هى التى جعلت من كل منهما وسيلة اتصالية جماهيرية متميزة بطبيعتها ووظائفها وتأثيراتها.

فلقد أثبتت الدراسات العلمية أن التليفزيون يقوم على صورة مختلفة اختلافاً أساسياً عن الصورة التى يقدمها الفيلم ، ليس فقط فى طبيعتها ، ولكن أيضاً فى علاقتها بالصوت. فالصورة فى التليفزيون اقل جودة بمعنى أنها أقل قدرة على تقديم تفاصيل واسعة للحدث. كما أنها أقل حجماً ، حيث يتراوح حجمها ما بين ١٢ إلى ٣٠ بوصة ، أو تزيد قليلاً. وبالتالي ، فهى تقدم الأشياء الواقعية أصغر من حجمها الحقيقى. وعندما تقترب من الشئ الصغير أو من رأس الشخص أو كتفيه ، فإنه يبدو أكبر من حجمه الحقيقى. وهذه الفروق البسيطة لها تأثيرات عميقة على نوعية تمثيل الحقيقة والواقع وعلى اتجاهات المشاهد الذى يراها ، حيث يبدو المشاهد غالباً أكبر من الصورة التى يراها فى التليفزيون.

كما أن جهاز التليفزيون لا يوضع فى مستوى عين المشاهد. ويكون تقليدياً أن ينظر المشاهد إلى صور التليفزيون من اسفل إلى أعلى. ثم إن هذا الجهاز يوضع فى الظروف الطبيعية للمكان الذى يوجد فيه. فالإضاءة كما هى ، سواء كانت ضوء اللمبات الكهربائية أو ضوء الشمس. وهذا الوضع مختلف تماماً عن الوضع الذى نشاهد فيه الأفلام فى دور العرض.

ويضاف إلى ذلك أن المشاهدة للتلفزيون تتم عرضاً أو كيفما اتفق ، ولا تحتاج إلى درجة كبيرة من تركيز الانتباه والإستغراق مع الأصوات التي يعرضها. وهذه المواصفات جميعها تجعل للصوت دوراً أكثر أهمية مع الصورة المتحركة الناطقة في التلفزيون ، وتجعل النظرة ، وليست الحملة ، أساساً للمشاهدة في التلفزيون.

ويقوم الدور الأكثر أهمية للصوت في التلفزيون على حقيقة هامة ، وهي أنه ينتشر في كل الاتجاهات ، بينما المشاهدة ترتبط أساساً بالاتجاه الذي يوضع فيه التلفزيون ، فهي مشاهدة مقيدة باتجاه واحد. وهذا يعنى أن الصوت يمكن أن يسمع إليه في أماكن قد لا تكون متاحة للمشاهدة. وندت كان الصوت هاماً ليؤكد مستوى معيناً من الانتباه ، عندما يجبر المشاهد على أن يعود إلى النظر إلى الشاشة. ومن هنا كانت أهمية ما يستخدم أثناء البرنامج أو قبله من عبارات أو موسيقى مقصود بها لفت نظر المشاهد إلى ما يعرض أو إلى ما سوف يعرض. وهذا يؤكد على وجود توازن مختل بدرجة ما بين الصوت و الصورة في التلفزيون ، وهو وضع لا يتحقق في السينما.

فالمشاهد في دور العرض السينمائي جاء باستعدادات خاصة للمشاهدة. إنه يجلس في مكان واحد ، ويركز بدرجة عالية على ما يشاهد. ولذلك يتبع الصوت للصورة في الفيلم أو يصدر عنها. فتكون الصورة بذلك في الفيلم هي الأساس ، بينما يكون للصوت في التلفزيون دور مميز.

وتميل الصورة في التلفزيون إلى البساطة والإيجاز في التفاصيل. كما تميل إلى التوجه إلى المشاهد مباشرة. بينما يكون على الصوت أن

يوفر تفاصيل أكثر. وهذا اتجاه يحدث توازناً مختلفاً بين الصوت والصورة وهو وإن كان توارنا مميزاً ، إلا أنه لا يتصف بالإستمرارية أحياناً ، حيث قد تقترب الصورة فى التلفزيون من الصورة فى الفيلم فى مجالات دراسية كالأفلام التلفزيونية. وهذا الإستثناء لا ينفى إعتقاد غالبية البرامج التلفزيونية على الصوت لإعطاء معلومات أكثر تفصيلاً وللحفاظ على درجة أكبر من انتباه المشاهد.

وهناك فروق أخرى. فاللقطات القريبة فى التلفزيون تعطى واقعية أكبر للصورة وتضفى قدراً من الالفة بينها وبين المشاهد. ثم إن الصورة فى التلفزيون تتسم بالحالية والحيوية ، حيث تنقل إلى المشاهد بعداً مباشراً. فالأحداث الإخبارية والرياضة تنقل حية على الهواء مباشرة. وتتشترك صفات الحالية والحيوية والواقعية فى إقامة علاقات الألفة والإتماء بين المشاهدين والتلفزيون. وهذه المزايا ليست متوفرة فى الفيلم.

اضف إلى ذلك التوجه المباشر نحو المشاهدين من خلال نشرات الأخبار والإعلانات والتحذيرات والتساؤلات وغيرها من المواد التى تشكل إطاراً مرجعياً مشتركاً بين المشاهد والتلفزيون. ومن المتوقع أن يكون المشاهد فاهماً لهذا الإطار المرجعى ، ويمارس مشاهدته من داخله. ويقال إن هذا التوجه المباشر من أهم العناصر التى توفر للتلفزيون قوة تأثير كبيرة.

أضف إلى ذلك أيضاً ، ما يمثله التلفزيون فى الحياة اليومية للمشاهد. فهو حاضر فى كل وقت وفى كل ساعة. وهذا الحضور الدائم فى حياة



المشاهد له تأثير قوى ، لأنه يتم كإطار لوقائع حالية يقدمها ، ليحقق الربط القوى بين المشاهد وحياته اليومية الواقعية. فإذا ارتبط هذا الحضور بصفات الحالية والحيوية والواقعية ، فإن مناخ الألفة والمحبة والإنتماء والتعاطف ينمو سريعاً بين المشاهد والتلفزيون ، بحيث أصبحت مشاهدة التلفزيون عادة يومية وسمة من سمات العصر. ثم إن هذه الصفات جميعها تجعل المشاهد مشاركاً فى كل ما يراه من أحداث ، على الرغم من أنه يشاهدها من على بعد.

كما أن هذه الصفات أثرت على طبيعة الصورة المتحركة الناطقة فى التلفزيون. فقد شكلت قالباً خاصاً بها ، تخلق داخله تمثيلاً للحقيقة يركز على المعنى على حساب التفاصيل ، ويركز على الصوت ليعوض النقص فى التفاصيل. ثم إن هذا القالب الخاص بالصورة التلفزيونية يوفر للمشاهدين معنى خاصاً للألفة مع الأحداث التى تعرضها. وهذه السمات المميزة للصورة التلفزيونية أوجدت وقوت نوعاً من المشاهدة يختلف عن ذلك النوع الذى يحدث فى مواجهة الفيلم.

فالمشاهدة للتلفزيون اقل كثافة من المشاهدة للفيلم. وهى تعتمد على النظرة وليس على الحملقة ، لأن الحملقة تعنى التركيز الشديد ، بينما النظرة تعنى أنه ليس هناك شئ غريب يدعو إلى الحملقة. وعلى هذا الأساس يفرق الباحثون بين مشاهدى التلفزيون ومشاهدى الفيلم. فهم يرون أن مشاهدى الفيلم يشدهم العرض المنفصل عن تصورهم وتخيلهم ، بينما يلقي مشاهد التلفزيون عينا كسوله على تتابع الأحداث. وهذا يعنى من زاوية التحليل النفسى ، أن الصوت المصاحب للصورة التلفزيونية

اقرب إلى ابتهالات موجهة إلى المشاهدة للمحافظة على استمرارية انتباهه. ومع ذلك ، يمكن القول أن الدراسات العلمية التي أجريت لتحليل الكيفية التي يفهم بها المشاهد الصور المتحركة الناطقة في الفيلم والتلفزيون نظرت إلى طبيعة الصورة ذاتها ، ولم تنظر إلى الفروق في تطبيقاتها بين الفيلم والتلفزيون.

### ٣- الكيفية التي يفهم بها المشاهد الصورة المتحركة الناطقّة:-

من المعروف أن الصورة تسجيل للحقيقة ، وليست الحقيقة ذاتها. وهي تختلف عن الكلمة المكتوبة والمسموعة لأن الكلمة رمز لا يحوى شيئاً من عناصر الحقيقة التي يطلق عليها ولا يماثلها. أما الصورة فهي رمز يحتوى على خطوط ومساحات تشبه الواقع في شكلها الظاهري. ولذلك يقولون أن الصورة اسهل في فهمها من الكلمة. ويختلف الناس في قدراتهم على فهم الصور بأنواعها المختلفة. وهناك دراسات علمية حاولت الكشف عن هذه القدرات وترتيبها. وانتهت إلى أن هناك أربعة مستويات لهذه القدرات ، تتفاوت في قوتها من فرد إلى فرد ، بل إنها قد تتفاوت أيضاً عند الفرد الواحد في مواجهة ما يشاهد من صورة متعددة ومتنوعة ومن مصادر مختلفة ، لكل منها طبيعتها وتأثيراتها.

والمستوى الأول يحدد القدرة على التعرف على صور الأشياء المألوفة إذا كانت هذه الصور تماثل الأشياء المعبرة عنها وتشبهها تماماً. وهناك بعض الناس يعجزون عن التعرف على الأشياء من صورها المماثلة

لها. والسبب فى ذلك يرجع إلى أن صورة الشئ ليست الشئ ذاته مهما مثلته تمثيلاً دقيقاً ، فهى تمثله تمثيلاً تقريبياً ، وتختلف عنه فى بعض النواحي كالحجم واللون. كما أنها لا توضح المجال الكلى الموجود فيه الشئ ، وتتأثر بالقواعد التى تحكم الناظر إليها.

ويحدد المستوى التالى القدرة على إدراك الفرق بين الصورة والواقع الذى تمثله. وكلما استطاع الإنسان ذلك ، زاد تقديره للصورة وفهمه لأسلوبها فى التعبير. فأنت ترى الخوف والهلع يسيطر على الطفل عندما يرى حيواناً مفترساً قادماً نحوه على شاشة التليفزيون أو على شاشة السينما. وكلما زاد عنصر الإيهام بالحركة فى الصورة ، كلما زاد انفعال الناس بها ، وكأنهم يرون شيئاً واقعياً.

أما المستوى الثالث فإنه يحدد القدرة على التعرف على الأشياء عندما تكون صورتها غير مطابقة لواقعها المرئى المعتاد والمألوف. وقد يعود ذلك إلى الزاوية التى يختارها المصور لكى تعبر صورته عما يحس به من معانى ومشاعر. ولذلك ، قد تظهر صور بعض الأشياء غير مطابقة لأصلها ، فتختلف نسب أبعادها عن الواقع ويبدو شكلها مضغوطاً أو مكبراً فى أجزاء معينة. فيبدو الشئ فى الصورة أصغر من الواقع أو أكبر منه.

وأما المستوى الرابع ، فهو يحدد القدرة على فهم الصورة ، عندما تكون بعض سماتها ممثلة تمثيلاً خاطئاً ، كان يختلف ترتيب عناصر منظر معين ، أو تختلف ألوان الشئ المصور عن واقعها ، والناس فى مواجهة هذه المستوى يختلفون. فقد يفسرون الصورة تفسيراً حرفياً ، فيكون تفسيرها خاطئاً. وقد لا يفهمونها على الإطلاق.

ومن الجدير بالذكر أن الخطأ في الصورة قد يكون مقصوداً للتعبير عن فكرة ما ، مثل صور سندباد وسوبر مان ، والتي تعبر عن القوة في قصة خرافية ، أو يكون مقصوداً للتعبير عن معنى معين. فاللون الأصفر يعبر عن الخوف ، واللون الأخضر يعبر عن الغضب ، واللون الأزرق يعبر عن البرودة. ومن المعروف أن الربط بين هذه الألوان وهذه المعاني في الحياة الواقعية ليس له وجود.

ويلاحظ هنا ، أن فهم الصورة مرتبط ارتباطاً كاملاً بثقافة الفرد ، شأنه في ذلك شأن فهم اللغة اللفظية. فعلى قدر خبرات الفرد ، وهي أساسية في تكوين الإدراك عند الفرد ، تكون استفادته وعمق تفسيره للصورة. وبمعنى آخر ، أن المعنى ليس موجوداً في الصورة ، وإنما موجود في المشاهد لها. والصورة ليست إلا مثيراً بصرياً يستدعي معاني معينة ويرتبها بطريقة معينة.

ولما كان اختلاف الثقافة التي يحياها كل إنسان مؤثراً كبيراً على فهمه للصورة وقدرته على استنتاج معناها ، على أساس أن خبرات الفرد مستمدة من ثقافة مجتمعه ، ظن بعض الباحثين أن الصورة يمكن أن تصبح وسيلة اتصال وتفاهم عالمي ، حيث لا تقف عند حدود اللغة ومعوقاتها. ولكن هذا الظن ليس صحيحاً ولا واقعياً ، فاختلاف الثقافة بين الشعوب يؤدي إلى اختلاف القيم والمعايير التي تحكم تفسير الفرد لمعاني صورة معينة. وما قد يعتبر شيئاً عادياً في ثقافة ما ، يمكن أن يعتبر مخجلاً وقبيحاً في ثقافة أخرى.

ولذلك لا يجوز أن تعرض الصور في التلفزيون مع التسليم بسهولة استنتاج معناها ، ونحن لا بد من تسهيل مهمة الفهم والوصول إلى المعنى المقصود باستخدام الصوت ، لتوجيه نظر المشاهد إلى أشياء معينة ، وتوضيح الهدف من الصورة المعروضة ، حتى يسهل فهمها لها بالكيفية التي تحقق الهدف منها.

وإذا اتقنا إلى الكيفية التي تفهم بها الصورة المتحركة الناطقة في الفيلم والتلفزيون ، وجدنا أن هذا الفهم يتطلب توفر المستويات الأربعة للفهم عند المشاهد ، بالإضافة إلى توفر قدرات أخرى فوقها ، وهي : القدرة على فهم للعلاقات الزمنية والمكانية ، والقدرة على إدراك السبب والمسبب والقدرة على التمييز بين الواقع والخيال.

ويقصد بالقدرة على فهم العلاقات الزمنية والمكانية في الصورة المتحركة للناطق ، القدرة على إدراك الأزمنة التي وقعت فيها الحوادث المعتمنة على الشاشة من حيث الطول والقصر ، والقدرة على إدراك الفرق بينها وبين تلك الأزمنة في الأبعاد المكانية الواقعية التي حدثت في الحقيقة. ففي الأفلام السينمائية والمسلسلات والأفلام التلفيزيونية التاريخية ، ينتقل للمشاهد في دقائق عبر أزمنة وأمكنة متباعدة وقعت فيها الحوادث التاريخية ، ويخطئ من يظن أن الأطفال يستطيعون فهم هذه العلاقات الزمنية والمكانية بنفس الدرجة التي يفهمها بها الكبار. ويخطئ من يظن أيضاً أن الكبار يتمتئون في قدراتهم على فهم هذه العلاقات الزمنية والمكانية فكثير من الريفيين يعجزون عن هذا الفهم ن ويجلسون متعجبين

أمام تحول الأطفال إلى شباب وإلى شيوخ فى مسلسل واحد وفى وقت واحد.

أما عن إدراك العلاقة بين السبب والمسبب ، فإنه يلاحظ أن هذه العلاقة لا تتضح كثيراً أمام الأطفال وصغار السن وقليلى الخبرة ، لأن العلاقة بين الحادثة وأسبابها تحددتها المعلومات والخبرات التى يمتلكها المشاهد. وكلما اتسعت هذه المعلومات والخبرات ، زادت قدرته على فهم هذه العلاقة والعكس صحيح تماماً. وبالمثل ن يعجز بعض كبار السن عن فهم البرامج القائمة على الإستنتاج والإستدلال لما يجدونه من صعوبة أمام قراءة ما بين السطور أو فهم الرموز المستخدمة فى البرنامج.

وأما عن القدرة على التمييز بين الواقع والخيال ، فالأطفال مثلاً يمزجون بين الواقع والخيال كما يظهر ذلك بوضوح من العابهم ولعبهم. وكلما كبروا زادت خبراتهم بالحياة ، وزاد فهمهم لحدود الواقع ولحدود قوتهم ومهاراتهم ، وزاد فهمهم وتذوقهم للقصص الخيالية التى يعرضها التلفزيون والفيلم ، وزاد استمتاعهم بها ، لأن إدراك حدود الواقع لا يتعارض مع الإستمتاع بالإنتاج الفنى المعتمد على الخيال.

ويستطيع الكبار أن يميزوا بسهولة بين ما هو واقع وما هو محتمل الوقوع وما هو خيال يستحيل وقوعه. وهذه القدرة على التمييز نابعة من اتجاه نفسى يتكون عندهم ، ويطلق عليه بعض الباحثين مصطلح " تغاضى الكبار " ، نتيجة تعودهم على الأعمال الفنية ، وإن كانت هذه الحقيقة لاتمنع وجود بعض الكبار الذين يتأثرون بالخيال ن ويحاولون أن يتمثلونه

فى الواقع ، كنوع من المثالية أو السمو على الواقع الأليم ، فىتمثل نفسه أحد الأبطال ، وتلعب حاجاته النفسية دوراً كبيراً فى تحقيق ذلك.

وخلصه القول هنا ، أننا قدما ثلاث عمليات سيكلوجية يقوم عليها تعامل الفرد مع الإتصال الجماهيرى ، وهى العمليات السيكلوجية الإدراكية والعمليات السيكلوجية السلوكية والعمليات السيكلوجية التى تقوم عليها وسائل الإتصال الجماهيرى ، وانطلقت جميعها متتابعة من زاوية نظرنا إلى الفرد ككائن عضوى واجتماعى ، يعيش حياته متوافقاً مع ظروف بيئته ، ويعتمد على هذه العمليات السيكلوجية جميعها فى التكيف مع متطلبات هذه البيئة بصفه عامة ومع ما بها من وسائل إتصالية وجماهيرية بصفه خاصة.

ويحتاج الفرد إلى الأطر المرجعية التى تساعد على أن يكون عضواً إيجابياً داخل مجتمعه وفى مواجهة وسائله الإتصالية ، وخاصة الجماهيرية منها. ومن هنا ، تكون سيكلوجية الأطر المرجعية استكمالا لجوانب هامة فى افئصال الجماهيرى ، وهى توفر لمضمونها شموله وتكامله.

## **الفصل الخامس**

### **سيكولوجية الأطر المرجعية في الإتصال الجماهيري**



انتهت النظريات العلمية في دراسات الإتصال الجماهيري إلى أن الإنسان ، ككائن عضوي واجتماعي ، يتعامل مع المثيرات التي تفرزها البيئة من حوله ، ومنها وسائل الإتصال الجماهيري ، على ثلاثة مستويات : أولها ، مستوى ذاتي يتمثل في شخصيته التي يتحرك داخلها وتشكلها أساساً كل العناصر والعمليات السيكلوجية إلى جانب عناصر اجتماعية وثقافية. وهي تعطي لكل فرد كياته وتميزه ، وتحدد حاجاته ودوافعه ، ويسعى من خلالها إلى تحقيق التوافق مع ذاته من ناحية ، ومع الآخرين داخل بيئته ومجتمعه من ناحية ثانية.

وثانيها ، مستوى الجماعات التي ينتمي إليها الفرد ، وهي تؤكد حقيقة إنتماءاته الإجتماعية التي يعيشها داخل بيئته ومجتمعه. كما تؤكد على أن هذه الإنتماءات الإجتماعية لها تأثيرها على الفرد ، وهو يرجع إليها دائماً لأغراض متباينة ، لا يستغنى عنها لكي تستمر حياته الإجتماعية وتتطور. وعلى ذلك ، إذا كان الفرد يحتاج إلى شخصيته ليتوافق مع ذاته ومجتمعه ، فإن حاجته إلى الجماعات التي ينتمي إليها لا غنى عنها ليكتمل توافقه مع ذاته ومجتمعه.

وثالثها ، مستوى الجماهير التي يتعايش معها الفرد داخل مجتمعه. وهي تؤكد على أن الفرد لا يحيا حياته الإجتماعية من خلال الجماعات الصغيرة التي ينتمي إليها ، وإنما يعيش حياة اجتماعية أرحب ، ويتعامل مع قضايا أكبر ، تفرض عليه انتماء أوسع باتساع المجتمع الكبير الذي ينتسب إليه. ومن هنا ، تأتي أهمية انتمائه إلى جماهير مجتمعه كلها.

ويلاحظ هنا ، أنه على الرغم من أن وسائل الإتصال الجماهيري اقترنت تسميتها بالجماهير كمستوى ثالث من مستويات تعامل الفرد مع وسائل الإتصال الجماهيري ، إلا أننا سوف نتأكد هنا أن هذا الإقتران بالجماهير يعنى أن هذه الوسائل تتعامل مع الفرد من خلال هذه المستويات الثلاثة جميعها ، وهى : شخصيته وجماعته وجماهير مجتمعه.

ومن ثم ، اعتبرنا هذه المستويات الثلاثة أطرا مرجعية سيكلوجية ، لأنها ذات طبيعة نفسية واجتماعية وأثارها على الفرد نفسه أساساً. وهى تحكم حركة الفرد فى مواجهة وسائل الإتصال الجماهيري ن سواء كان يقرأ جريدة أو مجلة ، أو كان يستمع إلى راديو أو تسجيل أو كان يشاهد برنامجاً تليفزيونياً أو فيلماً تسجيلياً ، وسواء كان منفرداً ن أو كان يجلس وسط جماعة أو كان ينتقل بين جماهير مجتمعه ، وهذا يعنى ان وسائل الإتصال الجماهيري تمارس تأثيرها فى مواجهة الفرد من داخل هذه المستويات الثلاثة التى يمكن وصف العلاقة بينهما بأنها علاقة بنائية ووظيفية ، حيث تكون شخصية الفرد محدد له دوره داخل الجماعة وجماهير مجتمعه (٢٣).

### أولاً : شخصية الفرد كإطار مرجعى ذاتى :-

لا يولد الفرد إنساناً ، وإنما يولد ولديه استعداد لأن يصبح إنساناً. ويصبح الفرد إنساناً نتيجة للتأثيرات الإجتماعية على بنياته العصبية والفسىولوجى والنفسى الذى يولد به ، وينمو بنموه. ويطلق على الفرد الذى لديه استعداد لأن يصبح إنساناً اصطلاح الكائن العضوى الحى Organim. بينما يطلق على الإنسان الذى يملك اللغة والفكر والمواقف

والقيم والأهداف وغيرها اصطلاح الكائن الإجتماعى أو الشخص Person. والشخص كائن عضوى حى وإنسان يشارك البشر فى كل مجتمعاتهم صفاتهم الإجتماعية كاللغة والمكانة الاجتماعية ذات الوظائف المحددة والولاء المتعدد للجماعات التى ينتمى إليها والقيم والعقائد وغيرها من القواعد المعنوية.

واصطلاح الشخصية Personality مستمد من الشخص ذاته. وهو يشير إلى الصفات التى تميز شخصا معينا من ناحية ، والتى يشترك فيها مع الآخرين من ناحية ثانية. والشخصية كاصطلاح علمى ، تعنى مجمل القيم الشخصية والأغراض التى يكافح الشخص من أجلها ، كالمثل والمكانة الاجتماعية والسلطة والجنس ، كما تعنى الصفات المعنوية كأنماط السلوك التى تعبر عن الفعل ورد الفعل فى مواجهة مواقف معينة. ولكنها لا تعنى الصفات الجسمية كالشكل واللون ، وإن كانت تعنى أحيانا فى جانب منها رودود فعل الشخص تجاه بعض صفاته الجسمية.

ومعنى هذا أن الشخصية هى ما ينتج عن التداخل والتكامل بين عناصر تتصل بالوراثة والبيئة المحيطة بالشخص والثقافة والتجارب الخاصة. وإذا كان من السهل أن نصف الشخصية بصفات عامة ، إلا أنه من الصعب أن نحلل شخصية معينة بالذات. ذلك لأن الكيفية التى تتداخل بها العناصر المكونة للشخصية وتتفاعل ، لم تصل إليها نتائج العلوم النفسية والاجتماعية والإنسانية حتى الآن.

ومن المعروف هنا ، أن هذه العناصر المكونة للشخصية تتداخل وتتكامل خلال عمليات التكيف الاجتماعى التى يمارسها الشخص طوال

حياته ، ليثبت ذاته ككائن اجتماعي إيجابي. والتكيف الاجتماعي يعني تلك الكيفية التي يتحول بها الطفل ، خلال مراحل نموه ، من كائن غير متحضر إلى كائن متحضر يمتلك كل صفاته الإنسانية. كما يعني التكيف الاجتماعي ، من ناحية أخرى تلك الكيفية التي يتعلم بها القادمون الجدد إلى الحياة داخل مجتمع معين أساليب المشاركة في الحياة الاجتماعية. ويصبح الشخص متكيفاً اجتماعياً عندما يقدر على الإسهام الإيجابي في حياة الجماعة أو الجماعات التي ينتمي إليها على أساس من القواعد المتعارف عليها.

فكفي يتم التكيف الاجتماعي للشخص ينبغي أن يتعلم القواعد الأساسية التي تدير عليها الجماعة ، وأن يقبل قيمها وثقافتها الخاصة ، وأن يتعلم الأنوار المناسبة له. فكل شخص توقعاته في مواجهة أدوار معينة يستطيع مزاولتها وللآخرين توقعاتهم أيضاً ، ولكل دور متطلباته التي تحتاج إلى خبرات معينة ، وعليه أن يكون قادراً على ممارسة دوره وبنوع أهدافه. وانفرد يندفع إلى عمليات التكيف الاجتماعي لأسباب عديدة. فقد يكون مدفوعاً بما يحققه من متعة أو بما يناله من ثواب ، أو بما يخافه من عقاب أو بما يشعر به من واجب معنوي يكسبه احترام الآخرين.

وبهذه العمليات من التكيف الاجتماعي تتداخل العناصر المشكلة للشخصية وتتكامل لتصبح مميزة لشخص معين. ومن هنا ، فإن تحليل هذه العناصر يؤدي بنا إلى تصور الأسس التي تقوم عليها الشخصية بصفة عامة. ولكن هذا التحليل لا يؤدي بنا بالضرورة إلى تصور الكيفية التي تنتج بها هذه الأسس شخصية معينة. وهذا تحفظ لا بد منه.

وإذا كان الشخص يستطيع بشخصيته أن يتميز عن الأشخاص الآخرين ، فإن هذا الشخص ذاته ، يستعين بعدد من العناصر الطبيعية والاجتماعية المتأثرة بشخصيته ، لكي يستطيع أن يتعامل مع الآخرين ويتفاعل معهم ومع البيئة المحيطة به وبهم. فهذه العناصر هي التي تشكل إدراكه للأشياء والأشخاص والحقائق وهي التي تشكل أيضاً قدرته على مواجهة المشكلات الناتجة عن التعامل مع هذه الأشياء والأشخاص والحقائق.

ولكي تفهم دينامية الفرد كإطار مرجعي ذاتي ، ينبغي أن نتصورها كعنصر محوري رئيسي داخل دينامية كل جماعة ينتمي إليها من ناحية ، وداخل دينامية الجماهير التي تقوم على دينامية هذه الجماعات من ناحية ثانية ، فدينامية الجماعة امتداد لدينامية الفرد ، ودينامية الجماهير امتداد لدينامية الجماعات التي ينتمي إليها الفرد. وهذا يعني أن المستويات الثلاثة لحركة التفاعل الهادف للفرد ليست إلا ثلاث دوائر متداخلة ومتفاعلة ومؤثرة في بعضها تبدأ بالفرد وتليها الجماعة ، ثم الجماهير.

### أ) العناصر المشكلة لشخصية الفرد:-

تتكون شخصية الفرد من نتاج التداخل والتكامل بين عناصر الوراثة والبيئة والثقافة والخبرات الخاصة. ولا يمكن القول إن عنصراً واحداً أو عدداً من هذه العناصر تملك وحدها القدرة على تشكيل شخصية معينة. وإنما الأصح أن نقول إن عنصراً معيناً يملك تأثيراً أكبر أو أوضح من العناصر الأخرى. فمثلاً ، تبدو الوراثة وكأنها تملك تأثيراً أوضح على بناء الشخصية من البيئة ، ولكنها لا تستطيع وحدها أن تفسر القيم التي تمتلكها

شخصية معينة. والوراثة قد تتحكم في ذكاء الشخص ، ولكنها وحدها لا تبرر سلوكاً معيناً يتسم بالذكاء أو بالغباء ، وهكذا.

وعلى ذلك ، يمكن أن نجزم بأن التأثيرات المتبادلة بين هذه العناصر جميعها ، هي التي تشكل مضمون العلاقات الكائنة بينها. وهي التي تعنى بأن التكامل بينها لا يتم إلا بالتفاعل الذي يؤدي إلى شخصية لا تنتمي في مجملها إلى عنصر معين أو عناصر معينة ، ولكنها تنتمي إلى نتاج التفاعل بين هذه العناصر جميعها<sup>(٢٤)</sup>.

ولكى يتضح مضمون كل عنصر من هذه العناصر الأربعة ، يمكن أن نتناول كلا منها بشئ من التحليل ، على أن يكون واضحاً ما بين هذه العناصر جميعها من تداخل وتفاعل وتكامل. فالفصل بينها هنا بضرورة علمية تتحقق بها أهداف محددة. ولكنه لا يعبر عن حقيقة ما بينها من علاقات وتأثيرات.

## ١ - الوراثة :-

لم يتوفر للباحثين معلومات كافية تكشف عن الكيفية التي تتم بها عملية الوراثة في الإنسان ، مثلما توفر لهم من معلومات تتصل بأنواع الكائنات الأخرى التي تقل عن الإنسان على سلم التطور. فلون العينين مثلاً ، شأنه شأن العناصر الأخرى كالبنية والذكاء والمزاج ، يتأثر تكوينها بعوامل وراثية كثيرة ومتعددة ، ولا يمكن فصل أحدها ، كما لا يمكن قياس مدى ما يحدثه أي منها من تأثير على عنصر من هذه العناصر الوراثية أو عليها جميعها.

وكل ما يمكن القول به هنا ، هو أن الوراثة تمارس تأثيرها على الإنسان من جوانب كثيرة ، كالشكل والمظهر والجنس والذكاء والشخصية ، ولكن بدرجات متفاوتة. غير انه لا يمكن القول إن الصفات الجسمية لها دخل في تكوين الشخصية ، وإما الأصح القول إن ردود فعل الشخص تجاه البيئة التي تأخذ موقفاً من اللون الذي يميزه مثلا ، هي التي تترك تأثيرها على الشخصية. فلا أحد ينكر ما تمارسه قضية اضطهاد النوج في الولايات المتحدة الأمريكية من تأثيرات على شخصية الزنجي ، في الوقت الذي لا نجد فيه مثل هذه التأثيرات في مجتمع يخلو من هذا الإضطهاد.

كما أنه لا يمكن القول إن الشخصية وراثية ، رغم أنه لا توجد صفة واحدة من صفات الشخصية بعيدة عن تأثير الوراثة ، فكل إنسان يتسم بالمرونة ، ويتعلم بسرعة ويتأثر بما تفرضه عليه البيئة من عوامل وظروف ، ولكن القدرة على اكتساب صفات أو عادات شخصية معينة تتفاوت تفاوتاً كبيراً من شخص إلى آخر.

وإذا كانت الوراثة لا تشكل الشخصية بطريقة مباشرة ، فإن هناك احتمالاً كبيراً بأنها توجه تطور الشخصية إلى هذا الاتجاه أو ذاك ، كما أنها تضع حدوداً لهذا التطور.

ويمكن أن نضيف إلى ابعاد الوراثة في مواجهة الشخصية أن هناك صفات معينة للشخصية تتأثر بالوراثة أكثر من غيرها ، مثل الذكاء وسرعة رد الفعل والمهارات اليدوية وقدرات الحواس كالقدرة على التمييز بين الأصوات الموسيقية. فكل هذه الصفات تظهر بدرجة أكبر في أسر معينة عنها في أسر أخرى. بينما هناك صفات أخرى تبدو فيها الخبرة أكثر

تأثيراً ، بينما لا يبدو للوراثة إلا علاقة بدرجة ما ، وإن كان لا يمكن تحديدها تحديداً قاطعاً. ومن هذه الصفات مثلاً العقيدة والولاء والتعصب والعادات وأسلوب الحياة ، وما شابه ذلك.

ولذلك ، فإن أى محاولة لفصل عناصر الوراثة كمؤثرات على تكوين الشخصية ، محاولة غير مجدية ، فعناصر الوراثة تتداخل مع العناصر الخرى وتتفاعل ، لكى تعطينا إنساناً ناضجاً بكل صفاته التى تتفاوت درجاتها من شخصية إلى أخرى ، ومن صفة معينة إلى صفة معينة أخرى. وتبقى الحقيقة التى لا خلاف حولها ، وهى أن للوراثة دورها الإيجابى والمؤكد فى تشكيل الشخصية بصفة عامة.

## ٢- البيئة:-

تستخدم البيئة Ecology كاصطلاح علمى للإشارة إلى كل ما يحيط بالإنسان من ظروف اجتماعية وسياسية واقتصادية ودينية ومادية. فهى اصطلاح له جانبان: أحدهما ، مادى كالظروف الطبيعية والجغرافية ، والآخر اجتماعى يضم ظروفاً تولدت عن تفاعل البشر معاً داخل منطقة جغرافية معينة. والجانبان يتكاملان ليعطيا للبيئة كل مضمونها كعنصر من العناصر الهامة المشكلة للشخصية.

ولقد استحوزت البيئة على اهتمامات المفكرين والباحثين من زمن طويل ، لتحديد الكيفية التى تؤثر بها على الإنسان ومدى هذا التأثير. وهناك العديد من الدراسات النفسية والاجتماعية التى تعطى مؤشراً واضحاً على تطور هذا الإهتمام ونوعية النتائج التى انتهى إليها.



ففى دراسة علمية قام بها البيج W.Albig سنة ١٩٣٩م ، تبين منها أن كل المفكرين السابقين على دراسته ، أكدوا بدرجات متفاوتة على وجود تأثيرات جغرافية على كل صفات الإنسان المادية والنفسية والاجتماعية. وينتهى الباحث هنا من تحليلاته ، إلى اعتبار التأثير الذى تمارسه البيئة المادية أو الطبيعية عاملاً هاماً على تكوين العقائد والآراء وتغيرها فى مختلف الثقافات وفى كل العصور. واستشهد بالعقائد الدينية والأمثلة الشعبية والتركيبات اللغوية. غير أنه تحفظ فى تحديد مدى العلاقة بين البيئة المادية أو الطبيعية وبين هذه الصور من التأثيرات لما لاحظته من وجود بينات جغرافية متشابهة ، ولكن هذه الصور من التأثيرات لا تبدو متشابهة أو أنها لم تظهر كمعالم متشابهة للتطور. ومن هنا لا يكون للمبالغة فى هذه العلاقة ما يبررها. فهناك تأثيرات من المناخ والإمكانات المادية المتاحة فى البيئة على فكر الإنسان ونفسيته ، ولكن مدى هذه التأثيرات أمر لا يمكن الجزم به<sup>(٢٥)</sup>.

وفى الدراسة العلمية التى قام بها أرنولدجرين A.Green سنة ١٩٥٢م ، تبين أنه يمكن القول بوجود تأثيرات مناخية ومادية على سلوك الإنسان وقدرته على التكيف داخل بيئة جغرافية معينة. ولكن من الصعب أن نحدد مدى هذه التأثيرات. فالمناخ مثلاً يمكن أن يدخل كعامل فى تفسير السلوك الإنسانى ، ولكن أهميته تختلف من وقت لآخر ، ومن مكان لآخر ، كما ان فعاليته تكون دائماً غير مباشرة بدرجات متفاوتة. ولا يمكن أن نعتبر العوامل الجغرافية وحدها أسباباً لما يحدث لشئون الإنسان فى منطقة معينة ، ولكنها تحدد قدرات الإنسان على فعل أشياء معينة وتطلقها لتفعل

اشياء أخرى. فهي وحدها لا تخلق حضارة معينة ، ولكنها قادرة على أن تحدث تطورات معينة. ومع ذلك لا نستطيع أن نتجاهل قدرة الإنسان على التأثير على بيئته بشكل أو بآخر ، ليتغلب على ما تمارسه عليه من تأثيرات<sup>(٤٦)</sup>.

ويشير أكوف F.Acuff في دراسة علمية له أجراها مع زملاء له سنة ١٩٧٣م ، إلى التأثيرات السيئة التي تمارسها البيئة على الإنسان من الناحية الإجتماعية ، مثل بتسبع الطفل بثقافة معينة لها خبراتها السلبية ، والتأثير السلبى للتلفزيون الذى يساعد على انتشار أعمال العنف والتأثيرات السلبية للجريمة والجنس الذى تمارسها الصحف الصفراء وبرامج التلفزيون الهابطة ، والتأثيرات السلبية للفقر وانخفاض مستوى المعيشة ، وما تغنيه مشكلات الهواء ومصادر المياه ، وما شابه ذلك من تأثيرات سلبية سيئة. وهنا أيضاً لا يمكن أن ننكر ما يبذله الإنسان ليتخلص من كل هذه السلبيات<sup>(٢٧)</sup>.

وخلاصة القول هنا ، إن الإنسان تحيطه البيئة من كل مكان ، ولا مهرب له من تأثيراتها على جوانب حياته. وإذا شئنا تشبيها لمضمون هذه التأثيرات ، فإنه يمكن القول إن الوراثة تقدم كومة من مواد البناء ، بينما تقدم البيئة الظروف التى يمكن داخلها استخدام هذه المواد. ومن هنا ، قد تكون مواد البناء متشابهة ، ولكن كيفية البناء تختلف من بيئة إلى أخرى. ومع ذلك لا نستطيع أن نجزم بالمدى الذى تصل إليه هذه التأثيرات على تكوين الشخصية فى بيئة معينة ، على الرغم من أننا نشاهد بوضوح هذه التأثيرات الناتجة عن الوراثة والبيئة ، كعنصرين مؤثرين.

ينظر كثير من الباحثين إلى الشخصية على أنها تمثل الجانب الذاتى للثقافة ، وأن الشخصية والثقافة وجهان لعملة واحدة. وهذا القول يعنى أن الشخص يتشرب ثقافة عصره داخل مجتمع معين ، وبالدرجة التى تؤثر على تشكيل شخصيته. وهذا يمثل جزءاً من الحقيقة. لكن الناس داخل الثقافة الواحدة يختلفون. فهناك شخصيات تميل إلى العدوان ، وشخصيات تميل إلى التسامح ، وشخصيات تميل بدرجات متفاوتة إلى هذه الصفة أو تلك ، رغم أن جميعها تنتمى إلى ثقافة واحدة. ويرجع هذا إلى أن الثقافة تمثل فقط أحد العناصر المشكلة للشخصية ، وهذا هو الجزء الثانى من الحقيقة.

وهناك نوعان من التأثيرات التى تمارسها الثقافة على الشخصية : أحدهما ، يسمى بالتأثيرات العامة ، والآخر ، يسمى بالتأثيرات الخاصة. ويقصد بالتأثيرات العامة أن كل ثقافة تحتفظ بعناصر عامة تحدث تأثيراً موحداً بدرجة ما على كل الشخصيات فى مجتمع معين ، وإن كان هذا التأثير يتفاوت من شخصية إلى أخرى. وأما التأثيرات الخاصة ، فإنها تعنى أن الثقافة لا تنتقل كاملة إلى كل أعضاء المجتمع. فأسلوب الحياة مثلاً يختلف من أسرة إلى أسرة ، ومن منطقة إلى أخرى ، ومن طبقة اجتماعية إلى أخرى ، ومن مهنة إلى أخرى ، ومن دين إلى آخر ، ومن جنس إلى آخر ، رغم أن الجميع ينتمون إلى مجتمع واحد وإلى ثقافة واحدة.

ومن هنا ، لا يمكن القول إن الثقافة والشخصية يتطابقان ، وإنما الأصح أن نقول إن الثقافة كعنصر من العناصر المشكلة للشخصية ، لها تأثيرات قوية على الشخصية. فهي تؤكد على أنماط معينة من السلوك والدوافع والقيم التي تتجسم في الشخصية. كما أن الثقافة تمارس ضغطاً مستمراً على تطور صفات وقيم معينة داخل الشخصية وتكون مقبولة اجتماعياً. وهناك حالات كثيرة تبدو فيها العلاقة واضحة وقوية بين الثقافة والشخصية ، ولكن ليس هناك حالة واحدة تمثل تطابقهما.

#### ٤- التجارب الخاصة :-

تمثل التجارب الخاصة وغير المتشابهة أحد العناصر الهامة التي تتأثر بها صفات الشخصية وقيمها. وهذه التجارب نوعان : أحدهما ، يعنى تلك التجارب التي يعيشها الشخص من خلال ارتباط معين ودائم بجماعة معينة أو بجماعات معينة. بينما يعنى النوع الآخر ، تلك التجارب التي تحدث للشخص فجأة ، وربما بالصدفة البحتة ، ولكنها لا تتكرر مرة أخرى. ويتكامل النوعان ، ليصنعا معاً مضمون التجارب الخاصة كأحد العناصر المشكلة للشخصية.

وفيما يتعلق بالنوع الأول ، نجد أن الارتباط الدائم للشخص بجماعة معينة أو بجماعات معينة تتيح للشخص معيناً لا ينضب من التجارب العريضة والمتنوعة والتي لها تأثير قوى على شخصيته. غير أنه من الملاحظ هنا أن هذه التجارب تكتسب ابعادها في مواجهة شخصية معينة من حقيقة هامة ، مضمونها أن الفرد يتأثر بجماعته ويؤثر فيها. فهذه

التجارب لها جانبان متلازمان ، ومن تفاعلها معاً يتكون مضمون هذه التجارب المستمرة بكل تأثيراتها على الشخصية.

وأما فيما يتعلّق بالنوع الثانی ، فأتنا نجد أن علماء التحليل النفسي وكتاب القصة والدراما قدموا لنا نماذج لهذه التجارب المفاجئة ، وما لها من تأثيرات قوية ، قد تؤدي إلى تحويل مجرى حياة إنسان معين. ومع ذلك ، هناك من يقنن من تأثير هذا النوع من التجارب على الشخصية ، عنى أساس أن تأثيرها ليس دائماً ولا مستمراً. فهي تحدث في زمن قصير وتنتهى ، بينما اتشخصية لها جذورها البعيدة ، وهى تميل مع المراحل الأخيرة من عمر الإنسان إلى شئ من الثبات النسبى الذى يصعب معه أى تغيير. نكن هذه الإحصارات لا تعتمد على أساس قوى. ذلك لأن أى تجربة جديدة تكتسب معناها ومفزاها فى مواجهة شخصية معينة من كل التجارب لسابقة ولطوية اتى مرت عليها. فالتجربة الجديدة تعمق عادة معانى لتجارب لسابقة. ونظرة فاحصة إلى ما يشعر به الإنسان خلال مرض مفاجئ ، يمكن أن تدعم هذه الحقيقة وتؤكدها.

وبنتك ، يتبين أن الوراثة والبيئة والثقافة والتجارب الخاصة تتداخل معاً وتتكامل معاً ، لكى تنتج شخصية معينة بكل تطوراتها وسماتها لعميزة. وهذه العناصر جميعها تكون الشخصية وتفسرها ، ولكن أى عنصر منها لا يستطيع بمفرده أن يحقق هذه النتيجة. وليس لدينا مقاييس عنمية نعتد عنها لتحديد مدى تأثير كل عنصر منها على حدة ، أو لتحديد الكيفية التى تتحد بها هذه العناصر جميعها وتتفاعل ، لكى تشكل شخصية ما. إتنا نرى سلوكاً معيناً لشخص معين ، فنقول إن هذا السلوك متأثر

بالوراثة أو بتشتتها الاجتماعية فى أسرة معينة ، ولكننا لا نستطيع أن نجزم بمدى مساهمة كل عنصر منها فى توجيه هذا السلوك.

ولعل هذه الحقيقة تفسح المجال أمام كثير من التساؤلات : فهل الشخصية هى نتاج لتوجيه ذاتى يتصل بالنفس الإنسانية ؟ أم أنها نتاج للإرادة الحرة عند كل شخص ؟ أم أنها مزيج من التوجيه الذاتى داخل إطار من الإرادة الحرة ؟ إن هذه التساؤلات وأمثالها لا تجد إجابات واضحة ومحددة عند الباحثين فى المجالات النفسية والاجتماعية. فهناك أدلة علمية تؤيد كل تساؤل من هذه التساؤلات ، ولكن ليس هناك أدلة قاطعة تؤيد أحدها وتغلبه على التساؤلات الأخرى. فلا أحد ينكر تلك المبادرات الشخصية التى يقوم بها اشخاص داخل المجتمع وتستهدف تغيير البيئة. فإلى أى التساؤلات تصلح هذه المبادرات الشخصية إجابة قاطعة له؟!

إنها مشكلة علمية هامة ، ولكنها لا تعنى موضوع هذه الدراسة. فما يهمنا هنا ، هو أن هناك عناصر كثيرة ومتعددة تمارس تأثيرها على تكوين الشخصية بتداخلها وتفاعلها وتكاملها معاً ، وأن الشخصية هى نتاج له سمات خاصة تميزه عن الشخصيات الأخرى ، فيصبح لكل شخص شخصيته المتميزة التى نتجت عن هذا التداخل والتفاعل والتكامل بدرجات متفاوتة. وهذه الشخصية المتميزة تمثل إطاراً مرجعياً ذاتياً لصاحبها.

### ب) طبيعة الشخصية كوحدة دينامية :-

ليست الشخصية كنتاج للعناصر المشكلة لها ، وحدة ساكنة جامدة ولكنها وحدة دينامية سلوكية ، تتحرك وتتغير لكى تعبر عن ذاتها. فهى تواجه تارة ، وتقاوم تارة أخرى ، وتكافح تارة ثالثة. إنها تتجه إلى تعظيم

الذات أو إلى تأكيد الذات. وإذا كانت الدوافع الإنسانية كثيرة ومعقدة ، فإن دينامية الشخصية لا تظهر صفاتها كلها في مواجهة موقف معين ، وإنما قد تظهر بعضها ويخمد أو يختفى بعضها الآخر ، بحسب طبيعة الدافع وطبيعة الموقف الذى توجد داخله وطبيعة السلوك اللازم لتحقيق هذا الدافع أو ذاك. غير أن هذه الصفات التى تظهرها هذه الدينامية هنا ، لا يمكن أن تضاف إلى مكونات الشخصية ذاتها.

والشخصية تحاول من خلال ديناميتها المستمرة أن تحقق الوحدة والتكامل والتوازن لكى يتوافق الشخص مع نفسه ومع العالم الخارجى المحيط به ، ابتداءً بأصغر الجماعات التى ينتمى إليها ، وانتهاءً بالعالم كله. ولكن هذا الهدف لا يتحقق بالكامل ، فلا توجد شخصية استطاعت أن تحقق للشخص توافقاً كاملاً. والتوافق لا يعنى التكيف بمعناه الاجتماعى. ذلك لأن التوافق يشير إلى العلاقة التلقائية بين ما يحدث داخل الإنسان وخارجه ، بينما التكيف يشير إلى نتائج عمليات اجتماعية كاملة ، تنتهى بالشخص إلى شخصية معينة تسعى إلى تحقيق التوافق لصاحبها بكل ابعاده التى أشرنا إليها.

ويتحقق التكامل النسبى لشخصية معينة ، عندما تدعم التجارب الموضوعية فى العالم الخارجى تصور الشخص لذاته ، فيقبل الشخص ذاته ويقتنع بها. والتكامل خبرة حياة كاملة ومستمرة ، خلالها ينتقل الشخص من تجربة إلى أخرى ، ومن جماعة إلى أخرى ، ومن مرحلة فى عمره إلى مرحلة أخرى ، وهو شاعر بالرضاء فى كل مكان وفى كل وقت.

وتستطيع الشخصية أن تقاوم الصدمات وتتحمل الإحباط ، طالما كانت مخاطرها معروفة مقدماً ، وكانت النفس مستعدة لمواجهة هذه الحالات الطارئة ، والتي قد تبدو لمن يلاحظها أنها حالات محطمة للنفس. ومع ذلك، فكل شخصية لها نقطة تتحطم عندها ، طالما أنه لا يمكن عزلها عن المواقف التي تحيطها في العالم الخارجي. وإذا كان التكامل النسبي الذي تسعى إليه الشخصية عبارة عن حالة من التوازن الداخلي ، فإن هذه الحالة سوف تبقى وتستمر ، طالما استطاعت النفس أن تتجاوز المواقف الحرجة والدائمة.

والشخصية، وهي تحاول بدنياميتها أن تحقق التكامل النسبي للنفس ، تنخل في صراع تتفاوت درجاته ، ويجد أسبابه في ظروف شتى. فكل شخص له أهدافه وله أدواره التي يؤديها لتحقيق هذه الأهداف . وينبغي ألا يكون هناك تعارض بين الأهداف والأدوار. لكن ما يحدث في الواقع ، هو أن كثيراً ما تتضارب الأهداف ذاتها ، بحيث تسبب الحركة إلى الأمام أو إلى الخلف صراعاً مؤلماً. وقد لا تكون الأدوار كافية لتحقيق الأهداف ، فتكون هناك ثغرة أخرى ينفذ منها صراع داخلي عنيف.

ثم إن الشخصية تعيش ماضى الشخص وحاضره ومستقبله. إنها ترى الحاضر بعين الماضى ، وتخطط لما تأمله في المستقبل. فإذا ربطت الحاضر بالماضى وجدت الفجوة ضعيفة بين الآمال وفرص تحقيقها. وإذا ربطت الحاضر بالمستقبل ، اتسعت الفجوة بإتساع الآمال في مواجهة إمكانيات وقدرات محدودة. ولا شك أن هذه حالات تسبب أيضاً الصراع بكل ما يعنيه من قلق وتوتر وآلام.



وهناك أيضاً مراحل العمر ، ولكل مرحلة طبيعتها الفسيولوجية والاجتماعية والنفسية ، وهي تفرض نوعاً معيناً من الحقوق والواجبات والعلاقات الاجتماعية. فإذا لم يحافظ الشخص على ذاته ويقبل التغيرات التي تتطلبها طبيعة كل مرحلة ، بدأ يعيش مع صراع مؤلم. وتستطيع النفس أن تتحمل الصراع بكل مسبباته وآلامه ن ولكن ليس لأجل غير مسمى ، وإنما بحسب درجة التحمل التي توفرت لها ، فإذا جاوزتها عانى الشخص من أمراض نفسية وعصبية محطمة.

وبذلك ، يكون الصراع نقيض التوافق. ويمثل الإصطلاحان النقطتين اللتين تحددان المجال النفسى لدينامية الشخصية. ويختلف هذا المجال النفسى من شخصية إلى أخرى. ومن هنا ، يمكن القول إن دينامية الشخصية تتصف بالذاتية وتعيش كل شخصية التجربة كاملة بنفسها ، معتمدة على ما وهبته الطبيعة لكل شخص من إدراك وعقل. ورغم أن هذين العنصرين لهما جذورهما الممتدة إلى داخل الشخصية إلا أنهما يحكمان ديناميتها داخل المجال النفسى لها.

### ج) العناصر التي تحكم دينامية الشخصية :

لا يزال الجدل قائماً بين الفلاسفة والمفكرين والعلماء حول طبيعة الإنسان. فهل هو عاطفى بطبعه ؟ أم هو عاقل بطبعه؟ فهناك مواقف يبدو فيها الإنسان عاطفياً ، لا يعتمد إلا على إدراكه وحواسه وميوله النفسية. وهناك مواقف أخرى يبدو فيها الإنسان عاقلاً يعتمد على تفكيره المنطقى فى مواجهة المشكلات التي تعترضه أو الخبرات التي يكتسبها.

ومن ثم ، يبدو واضحاً أن شخصيته تتحرك داخل مجالها النفسى من أجل تحقيق التوازن بكل أبعاده ، وهى تعتمد على الإدراك تارة ، وعلى العقل تارة أخرى ، سواء كان فى مواجهة الأشياء أو الحقائق أو الأشخاص الآخرين. وبقدر ما يكون وضوح الإدراك ونضج العقل ، بقدر ما تستطيع دينامية الشخصية أن تحقق درجات أكبر من التوافق ، بينما يحدث العكس تماماً ، وتزداد درجات الصراع ، كلما ضعف وضوح الإدراك وقل نضج العقل.

وتكتسب دينامية الشخصية أهميتها الحيوية داخل إطار الجماعة أو الجماعات التى ينتمى إليها الشخص ، والتى تمثل الإطار الاجتماعى لدينامية الشخصية ، حيث يشبع الشخص حاجاته داخلها ، ويحقق أغراضه بالدرجة التى توفر لدينامية الشخصية مغازها الاجتماعى ، فالشخصية لا تتحرك داخل فراغ ، ولكنها تتحرك داخل وسط اجتماعى ، منه تستمد بعض العناصر الهامة فى تكوينها ، ومعه تتفاعل لكى تحقق أهدافها. ومن هنا ، يصح القول إنه لا يمكن تصور مضموناً لدينامية الشخصية بعيداً عن وسطها الاجتماعى. ومن هنا أيضاً ، يكون للإدراك والعقل أهميتهما الحيوية ، كعصرين أساسيين تقوم عليهما دينامية الشخصية داخل الجماعة أو الجماعات التى ينتمى إليها الشخص ، حيث يمكن تصور الأبعاد الحقيقية لهما. ومن هنا كذلك ، تكون الضرورة القصوى لتحليلهما للتعرف على الكيفية التى يعملان بها.

وبادئ ذى بدء ، يمكن القول إنه إذا كانت هناك حالات يبدو فيها الإدراك مسيطراً ، وحالات أخرى يبدو فيها العقل موجهاً ، فإن الحياة

الواقعية لا تعرف هذا التقسيم الحاد. ذلك لأن الإدراك يشكل خلفية أساسية للتفكير ، والتفكير يثرى عناصر الإدراك في مواجهة كل موقف جديد. ومن ثم ، فإنه إذا كانت طبيعة الموقف تفرض غلبة أحد العنصرين فإنه لا يعمل مستقلاً عن العنصر الآخر ، وإنما يعمل كل منهما داخل دائرة الضوء التي يوفرها كل عنصر للآخر.

ولكى يمكن أن نتصور هذه العلاقة التأثيرية المتبادلة بين هذين العنصرين ، يمكن أن ننظر إلى التفكير الذى يمارسه العقل على أنه عمليات تعلم مستمر ، تنتهى إلى اتخاذ قرارات معينة فى مواجهة موقف معين. فعندما يتخذ الفرد قراراً معيناً لحل مشكلة معينة ، لابد له أن يعلم كل شئ عنها. فاتخاذ القرارات جزء من التعلم ، والتعلم أوسع مضموناً من اتخاذ القرارات ، وكلاهما يعتمدان على التفكير الذى يمارسه العقل<sup>(٢٨)</sup>. ومن هنا يمكن النظر إلى التفكير على أنه عمليات دائمة للتعلم. ونستطيع أن نوضح هذه العلاقة التأثيرية المتبادلة بين الإدراك والعقل فى مواجهة المواقف التى تواجه الفرد فى حياته الاجتماعية.

ويتبين أن الفرد يتعلم فى مواجهة كل موقف جديد. وتضاف خبراته وتنظم داخل الإدراك عن طريق العقل. وإذا حدث مثير آخر ، كانت استجابته له بالعقل ماراً بالإدراك أو بالإدراك الذى انتظمه العقل. وتكون نتائج الإستجابة خبرة أخرى ينظمها العقل داخل الإدراك لتنشأ حالة داخلية جديدة مستعدة لمواجهة أى مثير جديد.

ويستطيع الفرد بالعقل أن ينظم إدراكه لدوافعه. فإذا سلك سلوكاً معيناً ، ووجد أن هذا السلوك لا يحقق إشباع حاجة ما ، فإنه يعيد تنظيم إدراكه بشكل يتعدل معه اتجاهه النفسي الذة يؤثر بدوره على الدافع ثم على السلوك ، لكي يتحقق الإشباع بكيفية قد تكون ملائمة للظروف المعاكسة. وبالعقل يستطيع الفرد أن يتعلم خبرات جديدة تسهل له الوصول إلى قرارات مناسبة. وبالعقل كذلك ينظم أنماطاً للمعرفة والخبرات ليسهل استخدامها عند الضرورة ، وإن كانت هذه الأنماط تحمل جوانب سيئة. فالفرد قد يعتاد استخدامها في غير مواضعها ، كما أنها تحرمه الاستفادة من جميع الخبرات الممكنة والتي قد تنفعه إذا لم تصلح الأنماط التي يعتادها في موقف معين.

ويلاحظ هنا أن الفرد لا يستخدم عقله للوصول إلى حلول مثالية ، أي إلى ما ينبغي أن تكون عليه الحلول في مواجهة مشاكل معينة ، ولكنه يستخدمه للوصول إلى الحلول الممكنة والتي تحقق له إشباعاً مرضياً. فما يبحث عنه الفرد هو الرضاء ، والرضاء حالة نفسية تختلف من فرد إلى فرد ، وإن كانت هناك حدود معينة يمكن أن تمثل قاسماً مشتركاً بين أفراد جماعة ما ممن يخضعون لظروف معينة<sup>(٢٩)</sup>.

أما الإدراك ، فقد اختلف الباحثون حول تعريفه ، لأنه يتكون من عمليات معقدة ودينامية ومتداخلة وغير مفهومة تماماً. وقد استطاع الباحث الأمريكي البورت Alport أن يحدد ثلاث عشرة مدرسة فكرية مختلفة حول طبيعة الإدراك. ويميل الباحث الأمريكي وليام هاني W.Haney إلى تعريفه تعريفاً مبسطاً ، يصفه بأنه العملية التي يمكن بها

استنتاج معنى معيناً. ومهما كانت نوعية هذا المعنى الذى يستنبطه الفرد من موقف معين ، فإنه يؤثر تأثيراً كبيراً على الكيفية التى يستجيب بها لهذا الموقف (٣٠).

ويتوقف المعنى الذى يستنبطه الفرد من موقف معين على عوامل كثيرة تدخل فى تكوين الإدراك أهمها الجزء الذى يراه منه. فالأفراد يختلفون فى قدرتهم على رؤية الحقائق التى يتضمنها موقف معين ، وبالتالي يختلفون فى المعانى التى يستنتجونها. كما أن الفرد لا يستخدم إدراكه كله فى مواجهة هذا الموقف المعين ، وإنما يستخدم جزءاً منه. ويختلف حجم هذا الجزء باختلاف الوقت المسموح به للإستجابة. وكلما قصر هذا الوقت ، كلما صغر حجم هذا الجزء ، والعكس صحيح.

ويطلق الباحثون على الجزء الصغير الذى يستخدم من الإدراك خلال الفترة القصيرة اصطلاح المنظم Set وهو يصف استعداد الفرد للإستجابة بطريقة ما .. بينما يطلقون على الجزء الأكبر الذى يستخدم خلال الفترات الأكبر اصطلاح Frame of Reference أى الإطار المعرفى ، أو يطلقون عليه اصطلاح Attitude بمعنى الموقف أو الإتجاه النفسى (٣١).

غير أن الإدراك فى جميع حالاته تشوّهه عوامل كثيرة ، حيث تباعد بينه وبين الحقيقة التى أمامه. ولذلك فإن الأفراد ينظرون إلى الحقائق من خلال نظارات معتمة. ومن أكثر هذه العوامل أهمية ، أن الفرد لا يستطيع أن يكون كلى الحضور ، أى حاضراً فى جميع الإتجاهات فى وقت واحد. فهو لا يرى من خلفه وأمامه ولا من جانبية الأيمن والأيسر فى وقت واحد. ومن هنا تكون رؤيته جزئية ومحدودة. وتبعاً لذلك ، فهو يرى جزءاً من

الحقيقة. وهذا الجزء يختلف حجمه من شخص إلى آخر ، لإختلاف قدرات كل شخص على الإستنتاج ، هذا من ناحية.

ثم إن كل شخص له خبراته وقيمة ودوافعه واحلامه وتحيزاته ، وهو لا يستطيع أن يعزل نفسه عن التأثير الذى تمارسه كل هذه العوامل على إدراكه للحقائق التى أمامه. فلقد تبين من التجارب العلمية أن الشخص ينظر إلى الآخرين من خلال السمعة التى يسمعها عنهم أو عن الجماعات التى ينتمون إليها ، ومن خلال حاجاته وقيمة وتوقعاته والأنماط Stereotypes التى يكونها. وهذه كلها عوامل تشوه إدراكه لحقيقة الآخرين ولحقيقة الأشياء والمواقف من حوله ، وهذا من ناحية ثانية.

ويضاف إلى ذلك ، أن الشخص يكون صورة لذاته كلما تدرج فى النمو ، وهى عبارة عما يظنه الشخص فى ذاته أى من الصفات التى يتصورها الفرد لذاته ولعلاقاته مع الآخرين ومع كل أوجه الحياة من حوله ، بالإضافة إلى القيم التى تقوم عليها هذه التصورات. وتبدو صورة الذات واضحة من خلال العبارات التى يستخدمها الشخص فى الحديث عن نفسه أو عن الآخرين. ومهما كان تصرف الشخص فى نظر الآخرين غير معقول أو غير منطقي ، فإنه يكون معقولاً وأخلاقياً تماماً فى عالمه هو. والشخص يميل دائماً إلى أن يحافظ على صورة ذاته ويجسمها ويبالغ فيها. وهو على استعداد لأن يشوه تجربة ما ، طالما أن فى هذا التشويه إرضاء لذاته. وهذا من ناحية ثالثة.

وهذه العوامل المشوهة للإدراك ، تعنى جميعها أن الجزء المثار فيه ، سواء كان صغيراً أو كبيراً لا يساعد على استنباط المعنى كاملاً من

موقف معين أو من مثير معين. فإذا عرفنا أن هذا المعنى هو الذى يؤثر فى الاستجابة ، كما يؤثر فى الحالة الداخلية الجديدة التى ينظمها العقل داخل الإدراك بعد كل تجربة جديدة ، فإنه يصبح من الطبيعى دائماً ألا يكون الإدراك قادراً على أن يدفع الشخص نحو الإستجابة الصحيحة تماماً.

ومن هنا ، تبدو أهمية العلاقة التأثيرية المتبادلة بين العقل والإدراك ، لى تتوفر لدينامية الشخصية قدرات إيجابية تمكنها من تحقيق التوافق للشخص بكل أبعاده الداخلية والخارجية ، أى داخل نفسه وداخل الجماعة أو الجماعات التى ينتمى إليها. فالإنسان لا تحركه العاطفة وحدها ولا يحركه العقل وحده ، وإنما تتكامل العاطفة مع العقل ، لتعبر عن تكامل الشخص وتكامل شخصيته فى مواجهة ذاته وفى مواجهة البيئة من حوله.

واستجابة الشخص لمثيرات البيئة من حوله قد تكون استجابة لفظية ، وهى ما نعبر عنه بالرأى **Opinion**. وقد تكون استجابة فعلية ، وهى ما نعبر عنه بالسلوك **Behavior**. والاستجابة بنوعيتها تعبر عن الظواهر الدالة على دينامية الشخصية وسط البيئة التى تتحرك داخلها وتتفاعل من أجل تحقيق ما تسعى إليه من توافق. ومن ثم فهى مؤشرات تدل بوضوح على سلبيات دينامية الشخصية وإيجابياتها ، بل إنه عن طريقها ، يمكن التنبؤ بالنتائج التى يمكن أن تحققها.

ونخلص هنا إلى أن كل إنسان له شخصيته المستقلة المتميزة ، وهى تحقق له توافقه مع ذاته ومع الأشياء والحقائق والأشخاص من حوله بدرجات متفاوتة ، من خلال ديناميتها ، أى من خلال حركة التفاعل الهادف بينها وبين المثيرات من حولها.

وهذه الشخصية المستقلة المتميزة ، بما يشكلها من عناصر  
فسولوجية ونفسية وبيئية ومادية تمثل إطاراً مرجعياً سيكولوجياً يحكم  
حركة الفرد وهو يتجه نحو أهدافه وحاجاته ، وتحكم علاقة الفرد مع  
الجماعات التي ينتمى إليها ، حيث تحكم شخصيته نظرتة إلى نفسه وإلى  
دوافعه وإلى الآخرين من حوله.

والفرد ، بما يملكه من شخصية مستقلة متميزة ودينامية ، لا يؤثر  
إلا من خلالها ، ولا يتأثر إلا من خلالها ، سواء كان منفرداً أو كان داخل  
جماعة أو داخل جماهير أوسع. وهى بهذه المواصفات تصبح الدائرة  
الأولى التي تحكم نظرة الفرد إلى وسائل الإتصال الجماهيري وكيفية تعامله  
معا.

### ثانياً : دينامية الجماعة كإطار مرجعى جماعى :-

يختلف الباحثون فى الدراسات الإجتماعية حول تعريفهم للمجتمع ،  
حيث ينظر بعضهم إلى عنصر معين على أنه يشكل دعامة المجتمع  
الإسائى ن وينظر بعض آخر إلى عدد من العناصر على أنها فى مجموعها  
تشكل قوام هذا المجتمع الإسائى ن ويؤكد بعض ثالث على أن كل العناصر  
لها أهميتها ، وإن كان أحدها يمثل أهمية خاصة. وهذا يعنى ، أنه على  
الرغم من اتفاقهم على العناصر الأساسية لقيام المجتمع الإسائى ، إلا أنهم  
يختلفون حول أهمية كل عنصر ودوره فى تشكيل قوائم هذا المجتمع  
الإسائى. ويؤكد أرنولدجرين A. Green فى دراسة له ، على أن الجماعة  
الأكبر نسبياً ، والتي يقوم عليها مفهوم المجتمع الإسائى ، تضم كل  
الجماعات الأخرى المتفرعة عنها ، وتجمع بينها وتوحد بين مشاعرها بما



يشدها جميعها من معانى الإلتواء المشترك ، وإن كان هذا لا يتعارض مع وجود مصالح مشتركة لكل جماعة منها ، ووجود نظام بنائى لها ، له تفاعلاته وثقافته المشتركة التى تنظم سلوك أعضائها وتحكمه<sup>(٣٢)</sup>.

ويعطى أكوف وزملاؤه F.Acuff فى دراسه لهم مزيداً من الوضوح، حيث يرى أن كل مجتمع يعمل من خلال السلوك المتناسق لعدد كبير من الجماعات الصغيرة. فالفرد يتحدث ويعمل ويتعامل ويتقدم من خلال نجاحه أو فشله كعضو ينتمى إلى جماعات محلية خاصة ، يتراوح عدد كل منها ما بين عضوين إلى عشرين عضواً. وكل جماعة منها لها نظام يحدد الأدوار وتطوراتها داخلها ، ويعتمد أعضاء كل منها على بعضهم ، ويتأثر كل منهم بسلوك الآخرين ، ويشتركون معاً فى مجموعة من القيم والعقائد والعادات المشتركة التى تنظم سلوكهم المشترك<sup>(٣٣)</sup>.

وعضوية الفرد فى مجتمعه تجد أصولها فى كل الجماعات الصغيرة التى ينتمى إليها ، والتى تنظم حياته ، وتحدد دوره داخل المجتمع ككل. وكثير من ملامح الحياة الإجتماعية المشتركة فى كل مجتمع تحددها العلاقات الأولية بين ملايين الجماعات الصغيرة ، والتى تسهل تصورنا لقيام جماهير الإتصال الجماهيرى. ويرى الباحثون أن كل جماعة منها ، تقوم على علاقات اجتماعية ونفسية متداخلة ومتكاملة ومتفاعلة ، يحكم تفاعلها عوامل تتصل بطبيعة الفرد والجماعة والبيئة الاجتماعية من حولها.

وتلعب الدوافع دوراً رئيسياً فى حياة الأفراد والجماعات. فلكى تكون الجماعة إيجابية وفاعلة ينبغى أن يكون هناك ما يدفعها إلى التفاعل.

والدوافع تعنى الحاجات المشتركة والأهداف المشتركة بين أعضاء جماعة ما. فإذا عرفنا أن دينامية الجماعة تبدأ عندما تبرز مشكلة أو قضية تتصل بهدف أو أكثر من الأهداف المشتركة للجماعة ، فإنه يصبح من المنطقي القول أن دوافع الجماعة هي المدخل الحقيقي إلى ديناميتها ، وبدونها لا يمكن تصور قيام مثل هذه الدينامية ، بل إنه بدونها لا يمكن تصور قيام الجماعة ذاتها.

### أ) التعريف بدنيامية الجماعة :-

تبين من نتائج الدراسات العلمية أن لدينامية الجماعة تعريفات كثيرة، ولكنها متوافقة . ويمكن أن يؤدي تحليلها إلى خطوط متجانسة ومتوازية ، توضح عناصرها وطبيعتها وأبعادها. وتيسر على الباحث الاستفادة العلمية منها وبدرجة يمكن الإعتماد عليها.

ففي دراسة الباحث الأمريكي التون ريفز E. Reves تبين أن دينامية الجماعة تعنى تلك العوامل التي تمارس بها الجماعة تأثيرها على الفرد ، والعوامل التي يمارس بها الفرد تأثيره على الجماعة. ومن هنا يدور الفرد داخل دوامتها في كل لحظة من حياته. وتبين أيضاً أن دينامية الجماعة مجال متحرك ، وتمارس هذه العوامل جميعها تأثيرها في كلا الإتجاهين معاً وفي وقت واحد. وهذا التأثير يكون إيجابياً أحياناً ، فتكون النتيجة حدوث التوازن داخل الجماعة وتطورها تطوراً صاعداً. وقد يكون هذا التأثير سلباً في حالات أخرى ، فتكون النتيجة عكسية تماماً<sup>(٣٤)</sup>.

وفي دراسة أخرى للباحث الأمريكي بونر H. Booner تبين أن الفرق بين الجماعات وغيرها من أشكال التجمع في المجتمع الإنساني ،

يرجع إلى صفتين تتوفران لهذه الجماعات ، فهي دينامية ومتفاعلة. ودينامية هذه الجماعات تعنى أن أعضائها تقوم بينهم علاقات متميزة ومتوافقة ومتكيفة بصفة دائمة (٣٥).

وتعتبر الجماعة كلاً متكاملاً وله شخصيته المتميزة. لكنها من ناحية أخرى تتكون من أفراد لهم شخصياتهم المتباينة والتمايزة عن شخصية الجماعة التي ينتمون إليها.. ومن هنا قلنا أن دينامية الجماعة تعنى التأثير المتبادل بين الفرد وجماعته. ومع ذلك فعندما تصل الجماعة إلى قرار فى مواجهة قضية معينة تتصل بمصالحها المشتركة ، فإتما تصل إلى هذا القرار الجماعى إنطلاقاً من الإرادة الواحدة التي يصل إليها أعضاؤها من خلال تفاعلهم معاً ، أى من خلال دينامية نفسية واجتماعية تشدهم إلى بعضهم وتحدد نتائج الصراع بينهم.

وهناك عدد من العمليات النفسية المؤثرة على التفاعل بين اعضاء الجماعة ونتائجه. ويقصد بها تلك الكيفية التي يدرك بها الناس الأشياء والحقائق والكيفية التي يتذكرون بها ، والكيفية التي يفكرون بها. وهذه الكيفية بأبعادها الثلاثة تتأثر بصفات عامة فى البشر جميعاً إلى جانب تلك الصفات التي تفرق أو تميز بينهم. وهى تعود إلى أصول سيكلوجية واجتماعية. وقد انتهت هذه الصفات جميعها إلى تشابه العمليات النفسية التي تحكم إدراكهم وتذكرهم وتفكيرهم ، بحيث يمكن القول إنها تحكم التفاعل بين أعضاء الجماعة بالدرجة التي يمكن بها أن يصلوا إلى جانب العوامل الأخرى إلى رأى موحد فى مواجهة القضايا التي تواجه جماعتهم.

ويمكن تحديد سبع من هذه العمليات النفسية الأساسية ، وهى :  
النمطية والتشخيص والتزاوج بين العقل والعاطفة والعقلانية والتذكر  
الشرطى واللاوعى المتراكم والرمزية . وهذه العمليات السبع تعتبر أهم  
العمليات النفسية التى تتصل بتكوين الرأى العام فى الجماعات الإنسانية .  
وخلاصة القول هنا إنه إذا كانت عوامل الصراع بين أعضاء  
الجماعة من ناحية ، وبينهم وبين الجماعة التى ينتمون إليها ككل من  
ناحية ثانية ، تبعد إمكانية تصور قيام التوافق بينالأعضاء ووصول التفاعل  
بينهم إلى نقطة التقاء ، فإن هذه العمليات النفسية التى توحد بينهم ، تجعل  
مثل هذا التصور ممكناً ، بل إنها تفسر قدراً كبيراً من الكيفية التى يحدث  
بها أيضاً .

وبنظرة عامة ، نقول أن دينامية الشخصية عند الفرد أو العضو ،  
بسعيها نحو الوحدة والتكامل والتوازن ، كصفات أساسية تحقق للفرد  
التوافق داخلياً وخارجاً ، هى التى توفر لدينامية الجماعة محورها الرئيسى  
المحرك لها ، والذي يجعلها دائماً عملية نفسية واجتماعية مستمرة  
وهادفة . وإذا كان الفرد هو اللبنة الأولى فى بناء كل جماعة إنسانية ، فإن  
دينامية شخصيته هى التى تجعل هذا البناء حيويًا وفاعلاً وهادفًا .

### (ب) الأبعاد الاجتماعية لدينامية الجماعة :-

إذا كانت شخصية الفرد مدخلاً علمياً سليماً لتحليل دينامية الجماعة  
ومجالات تفاعلها ، فإن شخصية الجماعة الواحدة ، والتى تعتبر شخصية  
متميزة عن شخصية كل عضو من أعضائها ، تصلح كذلك مدخلاً علمياً  
لتحليل الأبعاد الاجتماعية لديناميتها ، والتى تتمثل فى العلاقات الناتجة عن

دينامية الجماعات بمختلف مستوياتها. ذلك لأنه إذا كان الفرد هو الوحدة الأولى لكل جماعة إنسانية على حدة ، فإن الجماعة الواحدة ككل متكامل ، هي الوحدة الأولى داخل نظام اجتماعي يجمع بين أكثر من جماعة ، وتحركه دينامية كل جماعة منها.

ويلاحظ أن إحساس جماعة ما بالجماعات الأخرى داخل نظام اجتماعي معين ، يؤدي إلى أن تضعها في حسابها ، كما يؤدي إلى دخولها معها في مقارنات تؤثر على أحكامها. فكل جماعة إنسانية تقيم الجماعات الأخرى على ضوء نظرتها إلى نفسها وإدراكها لمكانتها ومكانة الجماعات الأخرى داخل النظام الاجتماعي الذي جمعها معاً. وهذا يعني أن الجماعات الإنسانية تعمل معاً داخل مناخ نفسي واجتماعي تؤثر فيه ، وتتأثر به ، ولا يمكن تجاهله أو التغاضي عنه. فهو يحدد حركتها ويشكل تفاعلها ويحكم الكيفية التي تحقق بها أهدافها ، كما يحكم النتائج التي تترتب على تحقيق هذه الأهداف.

وهذا المناخ النفسي والاجتماعي بكل ما يقوم عليه من اتجاهات نفسية ومشاعر نفسية متبادلة يتشكل بتأثير التفاعلات بين الجماعات الإنسانية. فلكل جماعة إنسانية شخصيتها وأهدافها ، وهي بسعيها نحو أهدافها ، تدخل في احتكاكات وتفاعلات مع الجماعات الأخرى التي تمتلك كل منها أهدافها المشتركة الخاصة بها أيضاً ، والتي تسعى هي الأخرى إلى تحقيقها. وتسعى الجماعات الإنسانية هذا المسعى المشترك داخل نظام اجتماعي تحكمه قيم وتقاليد وأنماط وأعراف سائدة. وهذه العناصر جميعها

تتفاعل معاً ، مكونة المناخ النفسى والاجتماعى للعلاقات المتبادلة بين الجماعات الإنسانية . ومن ثم تكمن داخله الجذور الأولى لهذه العلاقات . وهذه العلاقات المتبادلة بين الجماعات الإنسانية لا تؤثر على كل جماعة منها فحسب ، ولكنها تؤثر أيضاً على كل من أعضائها ، حتى ولو كان بقية الأعضاء غير متواجدين معه أو غائبين عنه فى لحظة معينة . وهذه الآثار ونتائجها حتمية ولا يمكن تجاهلها ، لأن كل جماعة لا تستطيع أن تعيش فى معزل عن الجماعات الأخرى ، ولا تستطيع أن تحقق أهدافها إلا بالإعتماد عليها . وهذا الإعتماد المتبادل يحمل آثاره ونتائجها إلى داخل كل جماعة منها ، كما يحمى آثاره ونتائجها إلى العلاقات المتبادلة بينها . وهذه العلاقات المتبادلة بين الجماعات الإنسانية ، والتي تمثل الأبعاد الإجتماعية لدينامية كل جماعة منها ، تعتبر ذات طبيعة وظيفية . فاجتماعات الإنسانية تتنافس أو تتعاون أو تتصارع من أجل تحقيق أهدافها . وهذه الأشكال من التفاعلات تقرب بينها أو تبعد بينها أو تحقق سيطرة بعضها وخضوع بعضها الآخر أو استغلال بعض ثالث . وتؤسس بناء عليها حقوق وادعاءات فى مواجهة بعضها . كما تؤسس التزامات ، وتعهدات . كل هذا من أجل أن تحقق كل منها أهدافها ومصالحها الخاصة التى تسعى إلى تحقيقها . ومن هنا قلنا أن العلاقات المتبادلة بين هذه الجماعات ذات طبيعة وظيفية .

ويمكن القول أن هناك ثلاثة عوامل أساسية تفرض نفسها بمجرد اجتماع جماعتين أو أكثر داخل إطار دينامية مشتركة ، وهى التى تفرض درجة التعقيد التى توصف بها الدينامية بين الجماعات الإنسانية ، وهى :

درجة غموض الموقف أمام هذه الجماعات ، ونظرة كل جماعة إلى الأخرى ، ودرجة الإتصال بينها. ومن الواضح أن غموض الموقف يتصل بالدوافع ، وأن النظرة المشتركة بينها تتصل بالخلفية النفسية والاجتماعية لكل جماعة منها ، وأن الإتصال يعتبر العملة الاجتماعية المحركة للتفاعل بينها.

ونخلص هنا ، إلى أن دنيامية الجماعة كإطار مرجعي سيكولوجي للإتصال الجماهيري ، لها طبيعتها ولها أبعادها. وقد انتهى تحليلها إلى أن المدخل إلى فهمها يتمثل في الوصول إلى تعريف محدد لها.

ونقد تبين من نتائج الدراسات العلمية أنها تعنى ذلك التفاعل الهادف بين الأفراد والجماعات والذي يستهدف تحقيق التوافق بينها نحو القضايا التي تتصل بمصالحها.

ولا شك أن قوة الإنتماء بين الفرد وجماعته أو بين الجماعة والنظام الاجتماعي الذي يجمعها مع غيرها ، يلعب دوراً أساسياً في تمسك الفرد أو لجماعة بما يفرض عليه الإنتماء من حدود والتزامات. وبذلك ، تتضح أهمية دنيامية الجماعة كإطار مرجعي سيكولوجي يحكم حركة الفرد والجماعة في مواجهة ما تثيره وسائل الإتصال الجماهيري من مثيرات اجتماعية.

### ثالثاً : دنيامية الجماهير كإطار مرجعي جماهيري :-

إذا كان في الإمكان أن نصف ونحلل الجماهير في بعض صورها البسيطة والمحدودة كجماهير الكلية داخل المدرجات وجماهير المصلين في المساجد والجماهير التي تسمع محاضرات عامة في صالات مغلقة ،

وغيرها. فإته من الصعب أن ندرس ونحلل جماهير الإتصال الجماهيري. بل إن البعض يرى استحالتها.

ذلك لأن جماهير الإتصال الجماهيري تتسم بمواصفات تجعل من الصعب السيطرة عليها. فهي كبيرة الحجم ، حتى إنها قد تصل إلى الملايين ، وهي منتشرة ومبعثرة في كل مكان و-لا يحدها مكان ، وهي غير متجانسة. ويعترف الباحثون بأنهم لا يستطيعون التعرف على بنائها وتركيبها وديناميتها بدرجة كبيرة ، رغم أن كثيراً منهم حاولوا دراستها. ولا شك في أن التعرف على طبيعة هذه الجماهير وديناميتها هام للغاية رغم صعوبته. وهذا يجعل لأية محاولة علمية في هذا الإتجاه قيمة وأصالة ، لأن ما تصل إليه من نتائج ، يفيد وسائل الإتصال الجماهيري وباحتياها. فمن هذه النتائج ، يمكن أن نتعرف على الكيفية التي تتعامل بها هذه الجماهير مع الرسائل التي تصل إليها من وسائل الإتصال الجماهيري ، والكيفية التي يمكن بها زيادة فاعلية هذه الرسائل ، والكيفية التي تدعم بها هذه الوسائل دورها في المجتمع ، مما يعمق التواجد الإجتماعي لهذه الوسائل داخل مجتمعاتها. ثم إن دراسة الجماهير هامة للغاية للكشف عن طبيعتها كإطار مرجعي ثالث في الدراسات السيكولوجية للإتصال الجماهيري. ولقد حاولت كل الدراسات العلمية المتخصصة في الإتصال الجماهيري أن تحلل جماهيره ، كأحد العناصر الأساسية التي يقوم عليها. واستهدفت نتائجها الوصول إلى فهم واضح لطبيعة هذه الجماهير وبنياتها. ولكن هذه الدراسات ونتائجها لم تزد عن كونها محاولات لوصف الظواهر السطحية لهذه الجماهير. وبقيت هذه الجماهير في مواجهة هذه الدراسات العلمية



ونتائجها كياتاً هلامياً غامضاً ، ولا سبيل إلى التعمق فى طبيعته وبنياته وديناميته.

فليس من المعقول مثلاً ، أن نجزم بوجود دينامية للتفاعل الهادف بين أعضاء هذه الجماهير ، فى الوقت الذى توصف فيه بأنها جماهير متنوعة بتنوع تخصصات اعضائها ، فهذا يعنى أنها أجزاء مبعثرة وليس بينها علاقة بنائية وظيفية ، تشدها إلى بعضها ، وتسمح بقيام تفاعل بينها ، لتحقيق أهداف مشتركة بينها!!

ومع ذلك نستطيع القول إن هناك دراسات علمية ، اعطت إشارات واضحة إلى إمكانية قيام هذه العلاقة البنائية الوظيفية بين أعضاء جماهير الإتصال الجماهيرى ، وإلى إمكانية الوصول إلى تحليلها ، وأن كانت لم تتمكن من الوصول إلى ما هو أبعد من ذلك.

ولقد استطعنا أن نشكل من هذه النتائج مدخلاً إلى دراسة علمية قمنا بها كمحاولة لتحقيق هذه الغاية ، ويمكن بها أن نتصور بنياتاً منظماً ومحددات لهذه الجماهير ، وأن نتصور دينامية للتفاعل الهادف بين اعضائها ، داخل إطار ثقافى ينتظمها ويحكمها.

### أ) مدخل إلى تصور لبنيان الجماهير وديناميتها:-

يتشكل هذا المدخل أساساً من نتائج ثلاث دراسات علمية ، نستطيع بها أن نؤكد على إمكانية قيام هذا البنيان الاجتماعى والنفسى بين أعضاء جماهير الإتصال الجماهيرى ، حتى لا يصبح تصورنا لهذا البنيان وديناميته ضرباً من الخيال العلمى الذى لا يملك ظلاً على أرض الواقع.

والدراسة الأولى ، قام بها تشارلز رايت C. Wright سنة ١٩٧٥ م ، وانتهى فيها إلى انه على الرغم من أن هذه الجماهير غير محددة و-لا معروفة ، إلا أن هذا لا يعنى أن أعضائها معزولون اجتماعياً. بل إنه ثبت أن كثيراً من حالات التعرض لوسائل الإتصال الجماهيرى ، تتم داخل مواقف اجتماعية تضم جماعات صغيرة. ثم إن كل عضو من أعضائها ينتمى إلى جماعات أولية وثانوية. وهذه الجماعات جميعها. تملك التأثير على رد الفعل لكل عضو من أعضائها تجاه الرسائل التى تتضمنها وسائل الإتصال الجماهيرى. ومن ثم فإن وصف الجماهير بأنها غير محددة و-لا معروفة منصرف أساساً إلى العلاقة بين هذه الجماهير من ناحية ، والقائمين بالإتصال الجماهيرى من ناحية ثانية<sup>(٣٦)</sup>.

والدراسة الثانية ، قام بها رئيس مكوايل D.McQuail سنة ١٩٦٩ م. وأضاف فيها إلى نتائج الدراسة السابقة ، قوله : أن الصفات التى تميز هذه الجماهير ، ما هى إلا انعكاس لطبيعة المجتمع الحديث. فهى جماعات من الأفراد ، قد يوجد بينها تركيز مشترك على المصالح المشتركة ، وأنماط متعارف عليها من السلوك ، واستعداد للعمل من أجل غايات مشتركة. ولكنهم مع ذلك ، غير معروفين لبعضهم ، ولا يحدث بينهم إلا قدر محدود من التفاعل ، ويفتقدون التنظيم ويتعرضون للتغيير<sup>(٣٧)</sup>.

ونلاحظ هنا وجود تعارض بين المقدمات والنتائج . فكيف تتشكل هذه الجماعات من أفراد بينهم مصالح مشتركة وأنماط متعارف عليها من السلوك وغايات مشتركة ، ثم يكونون غير معروفين لبعضهم ، ولا يحدث بينهم إلا قدر محدود من التفاعل ، ويفتقدون التنظيم ويتعرضون للتغيير!؟

ومع ذلك ، فما يهنا هنا هو تلك الإشارات التي تضمنتها النتائج المحددة لسمات هذه الجماهير وبنياتها وديناميتها.

وأخيراً ، نأتى إلى الدراسة الثالثة ، والتي قام بها جرايم بورتون Graeme Burton وقد سبقت الإشارة إليها. حيث يقول فى بدايتها : إنه على الرغم من أن جماهير الإتصال الجماهيرى تتسم بالتعقيد بسبب ضخامتها وتنوعها ، إلا أن أول ما نلاحظه عليها ، أنها ليست شيئاً منفصلاً عنا ، حتى أن القائمين بالإتصال الجماهيرى فى وسيلة معينة ، يدخلون أيضاً فى مفهوم هذه الجماهير ، لأنهم يقرأون صحف الغير ويشاهدون برامج التليفزيون على سبيل المثال ، مثل باقى أعضاء الجماهير<sup>(٣٨)</sup>.

وهذه النتيجة تعنى أن المجتمع بكل أعضائه داخلون فى مفهوم جماهير وسائل الإتصال الجماهيرى ، سواء منتجين لها أو مستهلكين لها ، بشكل أو بآخر. بل إن هذه النتيجة تؤكد على أن بعض أوجه الخلط فى مفاهيم الجماهير ، كانت تأتى بسبب الفصل بين المنتجين والمستهلكين ، فى الوقت الذى يشكل فيه الجميع معاً مفهوم الجماهير باتساع المجتمع كله.

وتؤكد الدراسات السابقة على هذه الدراسة الأخيرة على البيان الاجتماعى لهذه الجماهير، عندما أكدت أنها تتكون من جماعات من الأفراد ، تربطهم مصالح مشتركة ويحدث بينهم تفاعل هادف. وهى تحكم رد الفعل الذى يحدث من أعضائها فى مواجهة ما يتعرضون له من وسائل الإتصال الجماهيرى. ومن ثم ، فنحن نتحدث هنا عن البيان الاجتماعى

للمجتمع ، عندما نتحدث عن مفهوم هذه الجماهير . وبالتالي فإن تحليل هذا  
البنيان الاجتماعى للمجتمع بكل جماعته وتفاعلاته وأطره الثقافية ، يصبح  
توصيفاً دقيقاً لجماهير الإتصال الجماهيرى .

### ب) دينامية الجماهير :-

يقصد بهذه الدينامية ما يحدث بين الأفراد والجماعات داخل المجتمع  
الواحد من تفاعل اجتماعى هادف. وهذا التفاعل الاجتماعى مصطلح واسع  
، لأنه يضم دينامية الجماعة الواحدة إلى جانب دينامية الجماعات داخل  
المجتمع الذى تنتسب إليه. وبالتالي ، فهو الأكثر ملاءمة للإستخدام هنا ،  
عندما نتكلم عن دينامية الجماهير على مستوى المجتمع كله .

ويقصد بالتفاعل الاجتماعى ما يحدث بين الأفراد والجماعات من  
تأثيرات متبادلة ومشاركة خلال محاولاتهم لتحقيق أهداف فردية أو  
جماعية. والتفاعل الاجتماعى بهذا التعريف ، يعكس نتائج الحياة  
الإجتماعية المشتركة بين الأفراد والجماعات ، بكل ما فيها من قيم معنوية  
وأدوار إجتماعية وكفاح مشترك ، أى أنه يعكس نتائج الإتصال المتبادل  
بين الناس بشتى صورة وأساليبه. وكذلك ، لا يمكن أن نتصور وجود حياة  
اجتماعية مشتركة بدون تفاعل اجتماعى .

وبذلك ، نستطيع أن ننظر إلى المجتمع من زاويتين : فهو من أحداها  
يمثل نظاماً للقيم المعنوية والأدوار الإجتماعية. وهو من الزاوية الثانية ،  
نظام متحرك ودينامى ومتفاعل. وتتصرف الزاوية الأولى إلى الثقافة  
المشتركة ، وهى العنصر الثابت نسبياً فى الحياة الاجتماعية داخل كل

مجتمع.بينما تتصرف الزاوية الثانية إلى التفاعل الاجتماعي ، وهو العنصر المتحرك داخل كل مجتمع.

وليس من شك في أن التفاعل الاجتماعي بكل اشكاله وعناصره ، هو الذى يحرك الثبات النسبى للثقافة المشتركة ن ويدفعها إلى التغير النسبى من وقت لآخر. كما أن الثقافة المشتركة هي التي تضع إطاراً حول التفاعل بكل عملياته واشكاله ، فتوفر له حدوداً معينة وعلاقات معينة وأساليب مقبولة أو غير مقبولة. وبذلك ، تؤثر كل زاوية في الأخرى وتتأثر بها. ثم إن الزاويتين تتكاملان معاً ، لتحكمان حركة الجماعات واتجاهاتها ومعاملاتها وعلاقاتها داخل كل مجتمع.

ويقوم التفاعل الاجتماعي على أربع عمليات أساسية ، هي : الصراع والمنافسة والتعاون والتمثيل : وهي مضمون للتفاعل الاجتماعي ، و-لا تستطيع أى منها أن تعطيه هذا المضمون كاملاً ، لأن التفاعل الاجتماعي ظاهرة معقدة ، كما أن أى موقف اجتماعي يقوم دائماً على أكثر من عملية من عملياته.

ويقصد بالصراع ، تلك المحاولات المتعمدة من الفرد أو الجماعة ، لمعارضة إرادة الأفراد الآخرين أو الجماعات الأخرى أو مقاومتها أو قهرها. أما المنافسة ، فإنها تعنى أن طرفين يحاولان تحقيق هدف واحد ، ولا يكون أحدهما مستعداً لأن يشاركه الآخر في هدفة أو لايتوقع منه ذلك. وتحكم المنافسة دائماً قيم معنوية ، بينما لا يتحقق للصراع ذلك. وأما التعاون ، فهو يعنى سلوكاً دائماً بين طرفين أو أكثر ويستهدف إنجاز عمل ما أو تحقيق هدف ما ، يستحوذ على الإهتمام المشترك. وأخيراً ، يعنى

التمثيل أولئك الأعراب في مجتمع ما ، والذين يحاولون تشرب ثقافته بقصد الهجرة أو الإستيطان. ولذلك ، فهو ليس عملية شاملة في كل مجتمع. ومن الواضح هنا أن هذه العمليات التي يقوم عليها التفاعل الاجتماعي ، ما هي إلا عمليات نفسية واجتماعية معقدة ، ولكل استخداماتها. وبذلك تكون دينامية الشخصية عند الفرد أساساً تقوم عليه دينامية الجماعة ، وبالتالي تقوم دينامية الجماهير. فهي ثلاث دوائر مرجعية تحكم حركة الفرد والجماعة والجماهير في مواجهة الإتصال الجماهيري داخل كل مجتمع إنساني.



# الغائمة

نظرة مستقبلية إلى سيكولوجية الإتصال الجماهيري



لم يكن هدفنا ، ونحن نقدم مدخلاً إلى سيكلوجية الإتصال الجماهيرى ، أن تقدم دراسة نفسية بحتة فهذا ليس مجالنا و-لا تخصصنا ، وإنما هو مجال له رجاله ، وتخصص له علماءه. أما نحن فمجالنا الإتصال الجماهيرى ، وتخصصنا ينصب على ديناميته ، وعلى كل ما يشكل هذه الدينامية ويحركها نحو أهدافها فى المجتمع.

ولقد كان إعتقادنا راسخاً دائماً فى أن الإتصال بصفة عامة والإتصال الجماهيرى بصفة خاصة يقوم على مجالات علمية وتطبيقية لها تداخلاتها الحقيقية مع مجالات علوم أخرى كثيرة ومتعددة. ونحن لا ننكر أهمية تلك النتائج العلمية التى انتهى إليها علماء الرياضيات والأنثربولوجيا والنفس والاجتماع والسياسة واللغويات وغيرها ن والتي كانت لها آثار عميقة على تطور المعرفة العلمية المتخصصة فى مجالات الإتصال بصفة عامة والإتصال الجماهيرى بصفة خاصة.

ولكن إعتقادنا كان راسخاً ايضاً فى أنه إذا كان للعلماء والباحثين المنتمين إلى تلك المجالات العلمية كلمتهم فى نقطة أو أكثر من النقاط التى يضمها مجال الإتصال الجماهيرى ، فإن علماء الإتصال الجماهيرى لهم كلمتهم فى كل ما يتعلق بمجال تخصصهم الأساسى ، إيماناً منا بأهمية التخصص الدقيق من ناحية ، واعترافاً منا بوجود تداخلات بين بعض التخصصات من ناحية ثانية.

ولنضرب مثلاً على ذلك ، فنحن نعرف أن دينامية الإتصال الجماهيرى تتشكل أساساً من مجموعات لا حصر لها من العوامل النفسية والاجتماعية والمادية ، سواء على مستوى الفرد أو على مستوى جماعته

أو على مستوى الجماهير التي ينتمى إليها ، أو على مستوى وسيلة الإتصال التي يتعامل معها ، أو على مستوى القائمين بالإتصال الجماهيري ورسائلهم ، أو على مستوى المواقف التي تجمع بين هذه العناصر جميعاً. وينقسم العلماء داخل تخصصاتهم وفي مواجهة عنصر أو أكثر من هذه العناصر ، فيتناولون ما يهمهم بعمق يتلاءم مع أهداف تخصصاتهم وحدها. ويبقى لعلماء الإتصال الجماهيري نظرتهم الخاصة إلى مجالهم وحده وإلى كل ما يتفاعل داخله ، سواء كنظرة كلية أو نظرة تفصيلية. وإذا كان للنتائج التي يصل إليها علماء المجالات الأخرى أهميتها ، إلا أنها وحدها لا تكفي لصنع المعرفة العلمية الكاملة والمتخصصة لمجالهم. فهم يأخذون بقدر ويضيفون بقدر ، شأنهم في ذلك شأن العلماء المنتمين إلى كل مجال متخصص وله كيانه المتميز.

وتأتي النتائج جميعها ، سواء من صنعهم أو من صنع غيرهم ، لكي تشكل إطاراً كاملاً لمعرفة علمية متخصصة ومتميزة من زاوية علماء الإتصال الجماهيري ، وتكون لها فائدتها العلمية النظرية والتطبيقية الأصلية ، سواء للأكاديميين أو للممارسين.

وهذه الحقيقة ينبغي أن يكون لها انعكاساتها على ما يقدمه الأكاديميون إلى طلابهم من مؤلفات لها صفة تدريسية ، على أساس أن الطالب لابد وأن يقتنع بأن كل ما يقدم له علاقة وثيقة بتخصصه من ناحية ، وله فائدته العلمية والتطبيقية من ناحية أخرى.

ثم إن هذه الحقيقة ينبغي أن يكون لها انعكاساتها على اتجاهات البحوث العلمية وتراكم المعرفة العلمية الناتجة عنها. إننا نستعين بالآخرين

فى حدود ما يخدمنا كـمجال متخصص ومتميز ، ولكننا لسنا عالة على غيرنا. ومجالات الإتصال الجماهيرى لا تزال فى حاجة إلى إثبات وجودها وذاتها واستقلاليتها ولن يتحقق ذلك ، إلا إذا كانت هذه الحقيقة واضحة ومؤكدة.

ولكى نوضح ما نقصده هنا ، نقول إن البحوث العلمية التقليدية التى انتهى إليها علماء الإتصال الجماهيرى ، أكدت على أهمية الزاوية السيكولوجية ، وخاصة فيما يتعلق بالقائم بالإتصال الجماهيرى ، وما يتعلق بالجماهير التى يتعامل معها ، وما يتعلق بالتأثيرات الناتجة عن تداول الجماهير لرسائل الإتصال الجماهيرى ووسائله. ورغم ما أحرزوه من تقدم فى هذه المجالات ، إلا أن الطريق لا يزال طويلاً للوصول إلى نتائج نفسية واجتماعية شاملة وحاسمة ، خاصة فى مجال التأثيرات الناتجة عن الإتصال الجماهيرى.

ولسوف تعطى التطورات التقنية المستقبلية فى مجال الإتصال الجماهيرى بصفة خاصة ، ومجال المعلومات بصفة عامة ، مزيداً من التأكيد على الزاوية السيكولوجية فى الدراسات العلمية للإتصال الجماهيرى. ولسوف يصبح الفرد هو أساس الإهتمام السيكولوجى المستقبلى فى هذه الدراسات العلمية داخل إطار الجماعات والجماهير التى ينتمى إليها كإطارات مرجعية سيكولوجية.

فلقد تبين أن الجماهير هى أضعف حلقات نموذج فعالية وسائل الإعلام ، والذى يتشكل من البيئة والمحتوى والوسيلة والجمهور والتفاعل، لأن الجمهور لا يزال غامضاً وهلامياً من وجهة نظر الباحثين

فى مجال الإتصال الجماهيرى. ولقد أكدت النتائج التى انتهى إليها مدخلنا إلى سيكلوجية الإتصال الجماهيرى ، أن هذا الجمهور ليس غامضاً و-لا هلامياً ، وإنما هو جمهور محدد ويمكن دراسته دراسة واضحة بدرجة عالية من الثقة واليقين ، إذا نظرنا إليه على ضوء الدوائر المتداخلة لدينامية الفرد والجماعة والجماهير ، سواء فى بنائها الإجتماعى أو فى بنائها النفسى وبالكيفية التى شرحناها على أساس أن الفرد كائن عضوى واجتماعى.

ونعتقد أن هذه النتائج التى توصلنا إليها تتفق تماماً مع اتجاهات التطورات المستقبلية للإتصال الجماهيرى ، وما تتطلبه من دعم لنموذج فعالية وسائل الإعلام ، مما سوف ينعكس على مضمون المعرفة العلمية المتخصصة والمتميزة للإتصال الجماهيرى.

ويبقى أن نقول أن ما قدمناه هنا ليس إلا مدخلا إلى سيكلوجية الإتصال الجماهيرى. وهو مدخل يقوم على الخطوط العريضة لهذا الإتجاه السيكلوجى المستقبلى. ولاشك فى أن الوصول إلى معرفة سيكلوجية كاملة ومتطورة من الناحيتين النظرية والتطبيقية ، يتطلب جهوداً جماعية توفر له الشمول والعمق والتميز. وهذا ما سوف تشهد الدراسات العلمية المتخصصة فى مجال الإتصال الجماهيرى خلال السنوات القادمة.

## هوامش الدراسة ومراجعتها

- (١) جيهان رشتى : الأسس العلمية لنظريات الإتصال الجماهيرى. القاهرة -  
: دار النهضة العربية ، سنة ١٩٩٣م ، ص ١٣ .
- (٢) من أهم المراجع التى ذكرت هذه التعريفات ، مايلى :  
- Janawitz, M. " The Study of Communication ".  
International Encyclopedria of Social Sciences.  
N.Y.:Macmillan and Free press, 1968, vol.3. PP.41-53.  
- Gamble, M.&T. Introducing Mass  
Communication.N.Y.: McItraw-Hill, 1989. P.9.  
- Wilson, S.Mass Media and Mass Culture. N. Y. :  
McItraw-Hill, 1989. P.14.
- 3) McQuail, D. Towards A Sociology of Mass  
Communication. Landon : Collier & Macmillan  
Pub., 1969. PP9-10.
- (٤) جيهان رشتى : مرجع سابق ، ص ١٨٣ .
- (٥) أنظر على سبيل المثال الدراسة التالية :  
- Mclaughlin, J. Mapping The Information Resources.  
Cambride, Mass. : Harvard University, 1980.
- 6) Severin, W. & Other. Communication Theories :  
Origins, Methods and Uses In The Mass Media. N.  
Y. and London : Longman, 3<sup>rd</sup> edition, 1992. P.12.
- 7) Luft, J. & Ingham, H. Group Process. S. Palo Alto,  
Califernia : May Field, 1989, PP.8-12.
- 8) Devito, J. Human Communication. N. Y. : Harper,  
6<sup>th</sup> edition, 1994. PP 70-72.
- 9) Carlson, N. Psy chology : The Science of Behavior.  
Boston ; Allen & Bacon, 3<sup>rd</sup> edition, 1990. PP.367-  
375.

١٠) روبرت سولسو ، ترجمة محمد نجيب الصبوة ( دكتور ) وآخران :  
علم النفس المعرفى . الكويت : دار الفكر الحديث ، سنة ١٩٩٦ م ،  
ص ١٨٠ .

- 11) James, W. Principles of Psychology. N. Y. : Hoblt, 1990. PP.403-404.
- 12) Broadbent, D. Perception and Communication. London and N.Y. Pergamon Press, 1958.
- 13) Margaret, L. & Other. Communication Yearbook, No, 9. Newly Park, Califernia : sage Pub. 1986. 443-461.
- 14) Rankin, P. Listening Ability. Proceedings of The Ohio State Educational Conference's Ninth Annual Session, 1929.
- 15) Warner, E. AStudy of Communication Time. M.A. Thesis, University of Maryland College Park, 1975. Cited In Wolfen, A. and Caoekley, C. Listening. Debuque: Brown, 1982.
- 16) Barker, L. & Others. " An Investigation of Propositional Time Spent In Various Communication Activities By College Students. Journal of Applied Communication Research, vol. 8, 1990. PP. 109.
- 17) Ruben, B . Communication and Human Behavior. N.Y. : Macmillan, 2<sup>ed</sup> edition, 1988.
- 18) Devito, J. Op. Cit. PP. 78-82.
- 19) Brownell, J. " Perceptions of Effective Listeners ". Journal of Business Communication, vol. 27, 1990. PP. 401-415.

20) Nichols, R.& Other. " Listening To People".  
Harvard Business Review, Vol. 35, September-  
October, 1957. PP.80.82.

21) Devito, J. Op.cit, PP. 83-89.

(٢٢) اعتمدنا فى هذا الجزء اعتماداً أساسياً وبيجاز لا يخل بمغناه على  
المراجع التالية :

- فتح الباب عبد الحليم سيد ( دكتور ) : وسائل التعليم والإعلام.

القاهرة : عالم الكتب ، سنة ١٩٧٧ . صص : ١٧٩-٢٠٧ .

- فتح الباب عبد الحليم سيد ( دكتور ) و ابراهيم ميخائيل حفظ الله (

دكتور ) : الناس والتليفزيون . القاهرة : مكتبة الأنجلو ، سنة

١٩٦٣ . صص : ١٣٩-١٤٠ .

- Corner, J. & Other. Communication Studies.  
London and N.Y. : Edward Arnold, 4<sup>th</sup> edition,  
1993. PP.198-203.

(٢٣) انظر من الدراسات العلمية التى تؤكد هذه الحقائق ، ما يلى :

- Severin, W & Other. Op. Cit. also.

- McQuail, D. & Other. Communication Models.  
N.Y. : Longman, 1992.

(٢٤) هذا الرسم التوضيحي منقول عن المرجع التالى بتصريف :

- Green, A. Sociology, An Analysis of Life In Medern  
Society.N.Y : Macmillan. Hill, 1952. P.25.

25) Albig, W. Public Opinion. N.Y. : Mcmillan- Hill,  
1939. PP. 155-158.

26) Green, A. Op. Cit. PP. 24-28.

27) Acuff, F. & Others. From Manto Society. Hinsdale,  
Illinois : Dryden, 1973. PP. 60-62.

- 28) Levitt, H. Managerial Psychology. Chicago and London : University of Chicago, 3<sup>rd</sup> edition, 1972. PP.55-71.
- 29) Levitt, H. Ibid, PP. 71 also.
- 30) Haney, W. " Perception and Communication" . In Patton, P. and Giffin, K. Interpersonal Communication In Action. N.Y.: Harper & Row, 2<sup>ed</sup> edition, 1977. P.169.
- 31) Maier, N. Psychology of Industry. Boston : Mifflin, 3<sup>rd</sup> edition, 1965. P.52.
- 32) Green, A. Sociology, An Analysis of Life In Modern Society. N.Y : Macmillan. Hill, 1952. P.25.
- 33) Acuff, F. & Others. Op. Cit. P. 165.
- 34) Reaves, E. The Dynamics of Group Behavior. N.Y. : America. Management Association, 1970. PP. 11-12.
- 35) Booner, H. Group Dynamics. N.Y. : Ronald press, 1959. PP. 4-6.
- 36) Wright, C. Mass Communication. N.Y. : Random, 2<sup>ed</sup> edition, 1975. P6.
- 37) McQuail, D. Op. Cit. pp. 9-10.
- 38) Burton, G more than meets the Eye. Loudon and N.Y. : Arnold, 2<sup>ed</sup> dition, 1997. P.183.