

مِلْخَصٌ

مُقَيَّاسُ الْإِضْطِّالِ

ماستر 1

علم النفس العيادي



من تقديم الدكتور طهراوي ياسين

أستاذ محاضر

جامعة تلمسان

بِسْمِ  
اللَّهِ  
الرَّحْمَنِ  
الرَّحِيمِ

## مقياس الاتصال

الرصيد: 01



المعامل: 01



### أهداف التعليم

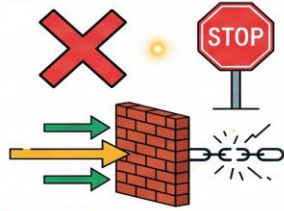
4

4) اكتساب مبادئ و تطبيقات نظريات التواصل في العلاجات النفسية.



3

3) تحليل مشاكل وعوائق الاتصال.



2

2) فهم بديهيات واستراتيجيات الاتصال.



1

1) التعرف على أنواع الاتصال ووظائفه، ووسائطه.



## مقدمة

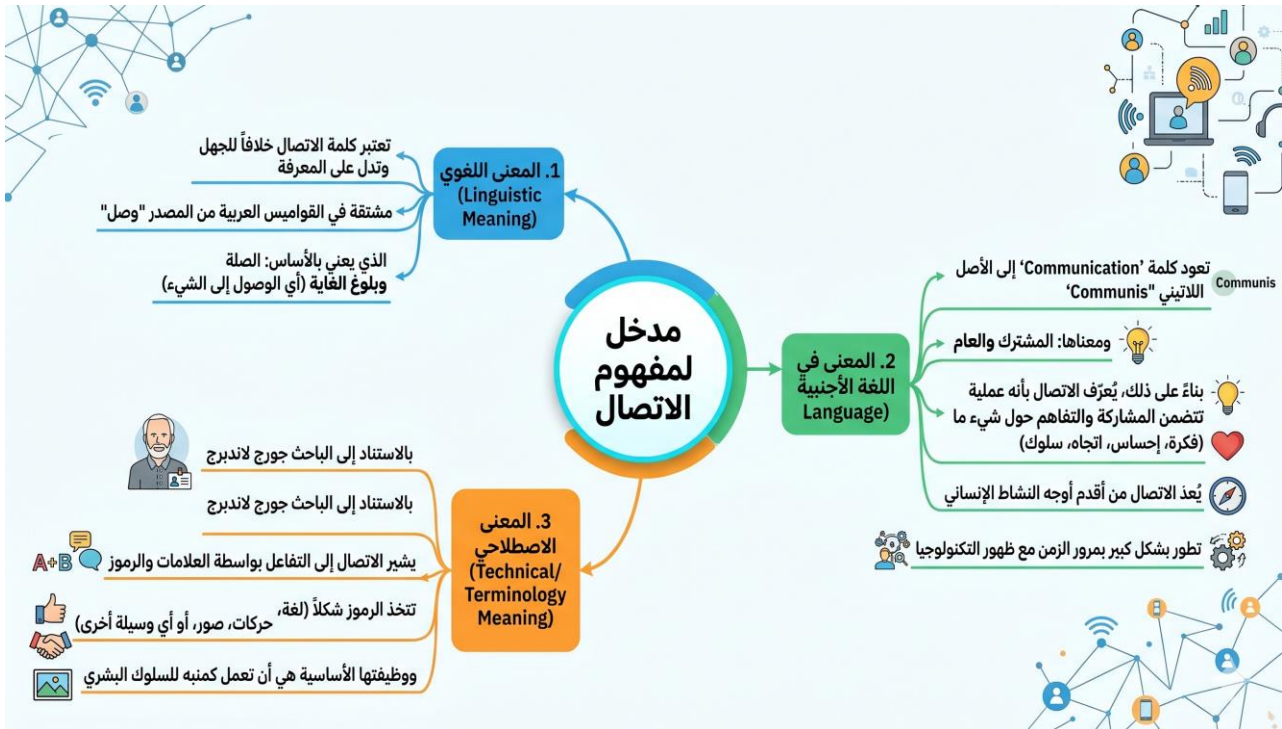
في إطار تدريس مادة الاتصال الموجهة لطلبة تخصص علم النفس العيادي، يهدف هذا المقياس إلى تمكين الطالب من الإلمام بمختلف وسائط الاتصال، فهم خصائصها، وآثارها على المستوى النفسي والاجتماعي، مع إبراز علاقتها بمجال علم النفس. تناولنا في هذا الدرس تعريف وسائط الاتصال وعناصر العملية الاتصالية المتمثلة في المرسل، المستقبل، الرسالة، القناة، والتغذية الراجعة، كما تم التمييز بين وسائط الاتصال القديمة مثل الرسائل الشفوية والمكتوبة، والوسائط الحديثة مثل الإنترنت والهاتف الخليوي. إضافة إلى ذلك، تعرضنا لنوعين أساسيين من وسائط الاتصال، وهما وسائط الاتصال الجماهيري التي تشمل التلفاز، الراديو والصحافة وتمتاز بالتواصل الأحادي الاتجاه، ووسائط الاتصال الخاصة مثل الهاتف المحمول والبريد الإلكتروني، التي تتيح تواصلًا شخصيًا ومباشرًا.

كما تم تصنيف وسائط الاتصال الحديثة حيث تطرقنا إلى الإشهار كأداة لترويج المنتجات والأفكار، وإلى الهاتف واليهاتف الخليوي كوسيلة للتواصل الفوري. وخصصنا جزءًا مهمًا لثورة الإنترنت، حيث تعرفنا على ماهيته، أنواعه (مثل الشبكات المحلية LAN)، وأبرز خدماته كالبريد الإلكتروني، محركات البحث مثل Google، مواقع الدردشة مثل واتساب، الشبكات الاجتماعية مثل فيسبوك، قواعد البيانات الأكاديمية مثل Google Scholar، والتعليم عن بعد. ولم نغفل أيضًا عن دراسة الآثار النفسية الناتجة عن استخدام هذه الوسائط مثل زيادة العزلة الاجتماعية، التحفيز الذهني المستمر وتأثيرها على الهوية الشخصية، بالإضافة إلى الآثار الاجتماعية التي تمس العلاقات الأسرية والرأي العام. وختامًا، تم تقديم نظرة استشرافية حول مستقبل وسائط الاتصال، مع التركيز على الدور المرتقب لتقنيات مثل الذكاء الاصطناعي.

## ■ الدرس الأول

يقدم هذا الدرس، مدخلاً لمفهوم "الاتصال"، حيث يتناوله من ثلاث زوايا رئيسية:

- **المعنى اللغوي:** تُعتبر كلمة الاتصال خلافاً للجهل وتدل على المعرفة. وهي مشتقة في القواميس العربية من المصدر "وصل"، والذي يعني بالأساس الصلة وبلوغ الغاية (أي الوصول إلى الشيء).
- **في اللغة الأجنبية:** تعود كلمة "Communication" إلى الأصل اللاتيني "Communis"، ومعناها **المشترك والعام**. وبناءً على ذلك، يُعرّف الاتصال بأنه عملية تتضمن المشاركة والتفاهم حول شيء ما، سواء كان فكرة، أو إحساساً، أو اتجاهاً، أو سلوكاً. ويُعد الاتصال من أقدم أوجه النشاط الإنساني، وقد تطور بشكل كبير بمرور الزمن مع ظهور التكنولوجيا.
- **المعنى الاصطلاحي:** بالاستناد إلى الباحث جورج لاندبرج، يشير الاتصال إلى **التفاعل بواسطة العلامات والرموز**. هذه الرموز قد تتخذ شكل لغة، أو حركات، أو صور، أو أي وسيلة أخرى، ووظيفتها الأساسية هي أن تعمل كمنبه للسلوك البشري.



## ■ الدرس الثاني

### ✍️ خارطة طريق: كيف نفهم وسائل الاتصال؟

تتنوع وسائل الاتصال بناءً على الزاوية التي ننظر منها إليها، ويمكن تقسيمها إلى 5 تصنيفات رئيسية:

1. حسب عدد المتلقين (من يشارك في العملية؟)
  - اتصال ذاتي: أنت مع نفسك (تفكير داخلي).
  - اتصال شخصي: بين شخصين أو مجموعة صغيرة (مكالمة هاتفية).
  - اتصال جماعي: داخل مجموعات محددة (اجتماعات العمل).
  - اتصال جماهيري: من مرسل واحد إلى ملايين البشر (تلفزيون، صحف).
2. حسب اتجاه التدفق (كيف تسير الرسالة؟)
  - أحادي الاتجاه: أنت تستقبل فقط ولا ترد (مثل نشرة الأخبار).
  - ثنائي الاتجاه: أخذ وعطاء وتفاعل (مثل المناقشات أو الهاتف).
3. حسب الوسيلة المستخدمة (ما هي لغة التواصل؟)
  - اتصال لفظي: كلمات محكية أو مكتوبة.
  - اتصال غير لفظي: لغة الجسد، تعابير الوجه، ونبرة الصوت.
  - اتصال إلكتروني: عبر الفضاء الرقمي (بريد إلكتروني، سوشال ميديا).
4. حسب التكنولوجيا (قديم أم حديث؟)
  - وسائل تقليدية: التي اعتدنا عليها قديماً (الراديو، الصحف الورقية).
  - وسائل رقمية: تعتمد على قوة الإنترنت والتطبيقات الحديثة.
5. حسب القناة الحسية (بأي حاسة نستقبل؟)

| نوع الاتصال | مثال عليه                          |
|-------------|------------------------------------|
| بصري        | الفيديو، الصور، الرموز.            |
| سمعي        | الراديو، المكالمات الصوتية.        |
| لمسي        | طريقة برايل للمكفوفين، الاهتزازات. |

■ خلاصة: الاتصال ليس مجرد كلام، بل هو منظومة متكاملة تختلف باختلاف الجمهور، الأداة، والتكنولوجيا المستخدمة.



## ■ الدرس الثالث

### العالم في شاشة: الآثار الاجتماعية لوسائل الاتصال الحديثة

تعد وسائل الاتصال الحديثة سلاحاً ذا حدين؛ فهي جسر يربط القارات، ولكنها قد تصبح جداراً يعزل الأفراد عن واقعهم. إليك أبرز ما جاء في هذا الدرس:

#### ✓ أولاً: الجانب المضيء (الآثار الإيجابية)

تساهم هذه الوسائل في تحويل العالم إلى قرية صغيرة من خلال:

- تعزيز التواصل العالمي: كسر الحدود الجغرافية والثقافية بين البشر.
- بناء المجتمعات: سهولة التعارف وتوسيع الشبكات الاجتماعية وتكوين صداقات جديدة.
- الوعي والتطوع: سرعة نشر القضايا المجتمعية وتحفيز الأفراد على المشاركة في المبادرات التطوعية.
- تبادل المعرفة: خلق بيئات للتعلم الجماعي وتبادل الخبرات والمهارات.

#### ⚠ ثانياً: الجانب المظلم (الآثار السلبية)

على الرغم من فوائدها، إلا أن سوء استخدامها يؤدي إلى مخاطر اجتماعية جسيمة:

- تفكك الروابط: ضعف التفاعل الوجيه (وجهاً لوجه) داخل الأسرة والمجتمع.
  - تهديد الاستقرار: انتشار الأخبار الزائفة والإشاعات التي تزعزع الثقة الاجتماعية.
  - المضايقات الرقمية: تصاعد ظاهرة التنمر الإلكتروني والإيذاء عبر الإنترنت.
  - العزلة والفجوات: خطر الانسحاب من الواقع نحو العزلة الاجتماعية، وظهور "فجوة رقمية" تفرق بين الفئات الاجتماعية في القدرة على الوصول والاستخدام.
- خلاصة القول: وسائط الاتصال وسيلة للارتقاء الاجتماعي إذا استُخدمت بوعي، وعائق يؤدي للانعزال إذا أفرطنا في الغوص داخل عالمها الافتراضي.



## ■ الدرس الرابع

### ■ وسائط الاتصال الحديثة: نافذة للعالم أم حصار للنفس؟

تعتبر الآثار النفسية لهذه الوسائل متعددة ومعقدة؛ فهي لا تعمل بنمط واحد، بل تعتمد نتائجها بشكل مباشر على طريقة الاستخدام والظروف الفردية والاجتماعية للمستخدم.

#### ◆ أولاً: الجانب المشرق (الآثار الإيجابية)

عندما نستخدم التكنولوجيا بوعي، فإنها تمنحنا فوائد نفسية ملموسة:

- جسور التواصل: تسهل بناء العلاقات والحفاظ عليها رغم المسافات البعيدة.

- **سند عاطفي:** توفر منصات ومجتمعات رقمية تمنح المستخدم الدعم النفسي الذي قد يحتاجه.
- **منبر للذات:** تمنح الفرد حرية كاملة للتعبير عن أفكاره، آرائه، ومواهبه.
- **قوة المعرفة:** الوصول السريع للمعلومات يقلل من القلق الناتج عن الجهل ويمنح شعوراً بالتمكن.
- **بناء الهوية:** تتيح للبعض فرصة لبناء صورة رقمية إيجابية عن أنفسهم.

### ⚠️ ثانياً: الجانب المظلم (الآثار السلبية)

في مقابل تلك المزايا، قد يؤدي الاستخدام المفرط أو الخاطئ إلى اضطرابات جدية:

- **سجن الرقمية (الإدمان):** تعلق نفسي شديد يؤدي لشعور بالفراغ القاتل عند الانقطاع عن الإنترنت.
- **وهم التواصل:** قد تنتهي بنا "وسائل التواصل" إلى عزلة اجتماعية واقعية وتقليل التفاعل مع المحيطين بنا.
- **فخ المقارنة:** التعرض المستمر لصور "مثالية" أو للتتمر الإلكتروني يفتح الباب للقلق والاكتئاب.
- **تشنت الذهن:** التبديل السريع بين التطبيقات يضعف القدرة على التركيز والانتباه.
- **سرقة النوم:** الاستخدام المكثف للشاشات ليلاً يؤدي إلى اضطرابات واضحة في جودة النوم.
- **اهتزاز الثقة:** المقارنة بال نماذج المثالية (وغير الواقعية) المنتشرة قد تؤدي إلى تشوه صورة الذات.

■ **خلاصة القول:** وسائط الاتصال ليست شراً أو خيراً بحد ذاتها، بل هي مرآة لكيفية إدارتنا لوقتنا وعلاقتنا عبر الشاشات.



## ■ الدرس الخامس

### ما هي نماذج جوجل (Google Forms)؟

تُعد أداة مجانية مقدمة من Google، تهدف إلى تمكين المستخدمين من بناء استبيانات ونماذج إلكترونية بكل سهولة. تتميز بقدرتها على:

- جمع المعلومات وتنظيمها بشكل تلقائي.
- تخصيص الأسئلة بما يتناسب مع احتياجات المستخدم.
- تحليل النتائج مباشرة عبر جداول بيانات Google Sheets.

### مجالات الاستخدام العملية

تتعدد استخدامات هذه الأداة لتشمل قطاعات حيوية مختلفة، منها:

- **التعليم:** إعداد الاختبارات، التقييمات، واستمارات تسجيل الطلاب.
- **الأعمال والمؤسسات:** استبيانات رضا العملاء، نماذج التوظيف، وجمع طلبات المنتجات أو الخدمات.
- **الأبحاث والفعاليات:** جمع البيانات الميدانية، تنظيم استطلاعات الرأي، ونماذج تسجيل الحضور للفعاليات.
- **التطوير والتنظيم:** تقييم الدورات التدريبية، متابعة المهام والمشاريع، وجمع الاقتراحات والشكاوى.

### الخصوصية والمشاركة: تحكم كامل في بياناتك

توفر المنصة خيارات متقدمة لضمان أمان وفعالية الوصول للنماذج، مثل:

- **تحديد الجمهور:** يمكنك اختيار من يحق له تعبئة النموذج (سواء كان عاماً، أو مقتصراً على مؤسسة محددة).
- **ضبط الردود:** إمكانية تحديد عدد الردود المسموح بها لكل مستخدم.
- **الأتمتة:** إرسال الردود تلقائياً عبر البريد الإلكتروني.
- **سهولة الوصول:** توفير روابط قصيرة أو إنشاء رمز QR لتسهيل الوصول السريع للنموذج.



## الدرس السادس

### محاضرة تطبيقات نظريات الاتصال في العلاجات النفسية

#### المقدمة: عندما يصبح الكلام دواءً

تخيل أن المشاكل النفسية ليست مجرد خلل في الدماغ، بل هي خلل في طريقة كلامنا وتفاعلنا مع الآخرين. هذه المحاضرة تأخذنا من رؤية المريض كفرد معزول 🧑 إلى رؤيته كجزء من نسق أو منظومة (مثل الأسرة).

#### أولاً: مدرسة بالو ألتو.. الثورة الكبرى

هذه المدرسة في كاليفورنيا غيرت قواعد اللعبة. فبدلاً من سؤال المريض لماذا أنت مريض؟ (تفكير خطي يبحث في الماضي)، أصبح السؤال كيف تستمر المشكلة الآن؟ (تفكير دائري يبحث في الحاضر).

#### 📌 التفكير الخطي vs التفكير الدائري:

- التفكير الخطي: يبحث عن أ الذي سبب ب.
- التفكير الدائري: يرى أن الكل يؤثر في الكل (أ يؤثر في ب، وب يؤثر في أ).
- العرض المرضي: ليس مجرد مرض، بل هو رسالة أو صمام أمان يحمي توازن الأسرة.

#### ثانياً: قواعد اللعبة الخمس (بديهيات واتزلاويك)

قدم بول واتزلاويك 5 قواعد لفهم أي تواصل بشري:

1. استحالة عدم التواصل 🗣️ : حتى صمتك هو رسالة!
2. المحتوى والعلاقة 🗣️👤 : الكلمات تخبرنا بالمعلومة، لكن نبرة الصوت تخبرنا كيف نفهمها.
3. ترقيم الأحداث 🗣️📅 : كل شخص يرى نفسه رد فعل وليس سبباً (الزوج يصرخ لأن الزوجة صامتة، وهي تصمت لأنه يصرخ!).
4. الرقمي والتناظري 🗣️👤 : الرقمي هو الكلمات، والتناظري هو لغة الجسد. الاضطراب يحدث عندما يتناقضان (تقول أنا بخير وهي تبكي).
5. المتماثل والتكاملي 🗣️👤 : التماثل يعني المساواة، والتكاملي يعني الاختلاف المكمل (مثل الطبيب والمريض).

#### ثالثاً: التحليل التبادلي (إريك بيرن)

هنا نكتشف أن داخل كل منا 3 شخصيات أو حالات أنا:

- الأنا الوالد (Parent) 🧑 : مخزن القواعد واللوم أو الرعاية.
  - الأنا البالغ (Adult) 🧑 : الجزء العقلاني الذي يحلل الواقع.
  - الأنا الطفل (Child) 🧒 : منبع المشاعر، الإبداع، أو التمرد.
- 🎮 الألعاب النفسية: هي حيل نلعبها بلا وعي، مثل لعبة نعم.. ولكن (تطلب نصيحة ثم ترفض كل الحلول لتثبت أن لا أحد يفهمك!).

#### رابعاً: التواصل غير العنيف (NVC)

لغة التعاطف التي طورها مارشال روزنبرغ عبر 4 خطوات:

1. الملاحظة 🗣️ : صِف ما حدث دون حكم (بدل أنت مهمل، قل عندما تأخرت 10 دقائق).
2. المشاعر 🗣️ : عبر عن شعورك (أشعر بالقلق).
3. الاحتياجات 🗣️ : حدد ما تحتاجه (أحتاج للاحترام).
4. الطلب 🗣️ : اطلب طلباً واضحاً وإيجابياً.

## ⚠️ خامساً: فخ القيد المزدوج (Double Bind)

- هذا هو أخطر أنواع باثولوجيا الاتصال، ويحدث عندما تتلقى رسالتين متناقضتين في آن واحد:
- مثال: الأم تطلب من ابنها أن يحضنها (رسالة لفظية)، لكنها تتصلب بجفاء عندما يقترب (رسالة غير لفظية). الطفل هنا يُسجن ولا يستطيع الهرب أو التعليق، مما قد يؤدي للفصام.

## 🔧 سادساً: أدوات المعالج الذكي

- إعادة التأطير 🖼️: تغيير معنى المشكلة (تسمية القلق بـ الذكاء في التوقع).
- التساؤل الدائري 🔄: سؤال أفراد الأسرة عن علاقات بعضهم البعض لإظهار الترابط.
- التدخل المتناقض 🤖: طلب القيام بالعرض المرضي عمداً لكسر المقاومة.
- النحت الأسري 🗑️: تمثيل العلاقات جسدياً في المكان.

## 🗨️ سابعاً: التواصل في المجال الطبي

الاتصال ليس للنفسيين فقط! الطبيب والممرض يحتاجون للتعاطف والوضوح لزيادة سرعة الشفاء:

- التعاطف: يقلل الخوف.
- الوضوح: يمنع الأخطاء الطبية.
- الميثاق-اتصال: التأكد مما فهمه المريض (ما الذي فهمته من شرحي؟).

الخلاصة: الاتصال الجيد = صحة نفسية جيدة

المحاضرة تعلمنا أن الكلمة ليست مجرد صوت، بل هي قوة شفائية. الشفاء يبدأ عندما نتوقف عن لوم الفرد ونبدأ في إصلاح الروابط بين الناس. ففي عالمنا المعقد، امتلاك مهارات التواصل هو أقوى درع للوقاية والعلاج.

