

## علم النفس الاجتماعي للاتصال

### psychologie sociale de la communication

البروفيسور جابر نصر الدين

مخبر الدراسات النفسية و الاجتماعية

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية/ جامعة محمد خيضر بسكرة

n.djaber@univ-biskra.dz

المحاور الأساسية لمادة علم النفس الاجتماعي للاتصال الموجهة لطلبة السنة أولى

ماستر مكثبات

أولاً: أهمية الاتصال في المجتمع

ثانياً: تعريف علم النفس الاجتماعي

ثالثاً: نماذج الاتصال

رابعاً: حواجز الاتصال

خامساً: اللغة و الاتصال

سادساً: أدوات الاتصال

سابعاً: المعلومات و البيانات

ثامناً: علم النفس القرائي

تاسعاً: نظريات الاتصال

## أولاً: أهمية الاتصال في المجتمع:

الاتصال هو الحياة و الحياة هي الاتصال. فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه لا يقوى على العيش بمفرده، وبالتالي لا بد له من الاتصال والتواصل مع الآخرين، فالتواصل قديم قدم التواجد البشري. و عليه فان الاتصال عملية التحدث والإنصات التي تشكل نشاطا طبيعيا في حياتنا اليومية، كما يمكن النظر إليه باعتباره نشاطا مقصودا لذاته، هادفا وواعيا يسهم فيه الناس عندما يتبادلون أخبارا أو معلومات أو يعبرون عن عواطف و أحاسيسهم.

و نشير في البداية إلى نقطة منهجية و إجرائية و هي خاصة بمفهومي الاتصال والتواصل. فاعتبر بعض الباحثين أنّ مفهومي الاتصال والتواصل مرادفان لبعضهما، فعرفوا الاتصال والتواصل بأنها عملية اجتماعية متبادلة بين أطراف العملية التفاعلية، وهما المرسل، والمستقبل، ويتم من خلال هذه العملية نقل المعلومات، الخبرات، الأفكار، الانطباعات، المعلومات، الخبرات، و التعبير عن المشاعر و الأحاسيس... . والتي تؤدي إلى إشاعة الفهم و التوافق مع الأفراد، وتساعد على تحقيق الأهداف المشتركة ، وتطوير العلاقات الاجتماعية. بينما فرّق بعض الباحثين بين المفهومين ، حيث يقتصر مفهوم الاتصال على وجود طرفٍ واحد فعال في عملية الاتصال مثل مشاهدة التلفاز و متابعة البرامج المختلفة وهي عملية ليست تشاركية، أمّا التواصل فهو عملية اتصالٍ مشتركةٍ ذهاباً وإياباً بين طرفين على الأقل، كالتواصل بين الأب و الابن و بين المدرس والطالب .

و الاتصال عملية اجتماعية تلعب دورا هاما وفعالا في حياة الإنسانية. لذلك فهو يعتبر الوسيلة التي يستعملها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية، ولا يمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها.

وعليه يمكننا اعتبار الاتصال نشاطا حيويلا لا يمكن الاستغناء عنه؛ فلولاها لما وصلت الدول في هذا العالم إلى ما وصلت إليه من حضارة و رقي.

و برزت أهمية الاتصال في حياة الإنسان منذ زمنٍ بعيد. وقد اعتبر الكثير من الباحثين أنّ الاتصال يُعتبر المعيار المهم الذي يُقاس به مدى رُقّي الأمم والحضارات ، وما أحرزته من تقدمٍ وازدهارٍ، ولقد تعددت الوسائل والأساليب التي استخدمها الإنسان في حياته للتواصل مع الآخرين ، وللتعبير عن الأفكار، والآراء التي يحملها والمشاعر والأحاسيس التي تجول في نفسه ، فبالإضافة إلى استخدامه الكلمة المنطوقة ، وجد وسائل أخرى استعان بها مثل : الرموز، الإشارات ، الصور ، الخرائط والرسومات التوضيحية لإيصال ما لديه من أفكار للآخرين.

و التواصل الاجتماعي قد يكون مباشر و الذي يكون وجها لوجها مع الآخرين، و قد يكون غير مباشر عبر المنصات و شبكات التواصل المختلفة.

و نظرا لإدراك البشر لأهميته أصبح الاتصال محور للعديد من العلوم : الانثروبولوجيا، علم الاجتماع، علم النفس ، اللسانيات، السيميولوجيا، علوم الإعلام... فهو موضوع امتزجت فيه مجموعة من الدراسات العلمية لتحليل كل ما يتعلق بتطوير عمليات الاتصال في المجتمع.

La communication sociale est connue comme l'ensemble des études scientifiques qui analysent tout ce qui a trait au développement des processus de communication dans une société.

## \* فوائد الاتصال الاجتماعي :

- التطور و الرقي : إن التواصل الاجتماعي يتركز ويحتل مكانة كبيرة جداً في المجتمع المتطور ، فهو العامل المساعد على استقرار الحياة الإنسانية وازدهارها، ويعود له الفضل الأكبر في نمو الفكر الإنساني وتطوره، وتقدم الأمم والحضارات الإنسانية.

\*نقل الأفكار و المعلومات والمشاعر: يساعد الاتصال والتواصل على التعبير عن الأفكار والمشاعر وفهم مشاعر الآخرين وأفكارهم . حيث يمتلك كل إنسان أفكار و مشاعر ويرغب بنقلها للآخرين. فالإتصال يعتبر عنصراً أساسياً في سرعة تناقل الأنباء و المعلومات و الأخبار و تكوين الآراء و الاتجاهات.

**التفاعل مع المجتمع:** نحتاج للتواصل مع بعضها البعض، لذلك فإنّه من المهم الاتصال بالمحيط والأشخاص. و عليه يُسهم الاتصال والتّواصل في بناء علاقات جيّدة ومُثمرة مع الآخرين. يجعل الشخص قادر على إنشاء علاقات مع من حوله سواء: في العمل أو المدرسة أو الجامعة. كما يساهم التواصل الاجتماعي والتعامل مع الغير في صنع كافة العلاقات الجيدة مع الآخرين، ويجعل الحياة أكثر أمننا و بعيدة من الكره، والحقد، والغيبة، والنميمة و التعصب.

**التربية و التعليم:** يجب توصيل الأفكار والمعلومات والخطط الدراسية أو المادة الواجب دراستها من قِبَل الطالب عبر عملية الاتصال للتمكّن من إتمام عملية التعليم. كما للاتصال وظيفة تربوية يكتسب الفرد الخبرات و المعارف و المهارات التي تساعده على التأقلم مع مجتمعه.

**التمكّن من فهم العالم:** في حالة عدم تواصل الإنسان مع العالم فإنّه لن يتمكّن من فهم طريقة عمل الأشياء أو كيفية تركيبها وعلاقتها ببعضها البعض، كما يحتاج الإنسان للتفاعل مع البيئة للتمكّن من فهم الحياة، ويميل الأشخاص الذين لا يُمارسون عملية الاتصال بأن يكونوا منعزلين. الأمر الذي يقودهم للعديد من المشاكل.

فالاتصال يقلص الهوة الجغرافية بين المجتمعات ، حيث تقلصت المسافات و الحدود بين الدول نتيجة سرعة انتقال المعلومة عبر وسائل الاتصال المختلفة. كما يساعد الاتصال في نقل التراث الحضاري بين الأجيال المتعاقبة.

**التنظيم :** الإدارة هي عملية اتخاذ القرارات التي من شأنها توجيه القوى البشرية و المادية المتاحة لجماعة منظمة من الناس لتحقيق أهداف مرغوبة على أحسن وجه ممكن و بأقل تكلفة في إطار الظروف البيئية المتاحة و بناء على هذا التعريف يمكن أن تتضح أهمية الاتصال في الإدارة من خلال :

- الاتصال يعمل على رفع الكفاية الإنتاجية و دعم العلاقات الإنسانية.

- يدعم الاتصال عملية التنظيم بالمنشأة أو المنظمة.

- الاتصال يدعم عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة.

**التسلية و الترفيه :** يعتمد مجال الترفيه في الوقت الحالي على القنوات الغنية بمقدار عالٍ من الاتصال كالتلفاز والأفلام وغيرها، كما تُعد شبكة الإنترنت منصة أخرى للتسلية والترفيه وتعتمد هي الأخرى على عملية الاتصال.

## ثانياً: علم النفس الاجتماعي

### psychologie sociale. social psychology

#### أهمية علم النفس الاجتماعي

الإنسان كائن اجتماعي يعيش ويقضي معظم وقته في جماعات متعددة من أجل إشباع حاجياته المختلفة. و من ثم تتأثر سلوكياته ومفاهيمه و معتقداته و اتجاهاته بعلاقته بالعالم الخارجي ، كما تتأثر صورته عن ذاته بنظرة الآخرين له. و لقد حاز السلوك الاجتماعي باهتمام العديد من الفلاسفة و العلماء و الباحثين، كما يتشكل في مواقف: العلاقات الاجتماعية، الاتصال، التعاون، التنافس، الصراع، اتخاذ القرار الزعامة، التغيير في المواقف و الاتجاهات ... .

و علم النفس الاجتماعي كواحد من العلوم الاجتماعية وكأحد فروع علم النفس يهتم بدراسة السلوك الاجتماعي للفرد و الجماعة معاً، و التفاعل بين المثيرات و الاستجابات الاجتماعية في المواقف الاجتماعية . و ذلك من خلال الدراسة العلمية للإنسان ككائن اجتماعي و ملاحظة الخصائص النفسية للجماعات باختلافها و دراسة أنماط التفاعل الاجتماعي بين أفراد المجموعة الواحدة.

#### 1- تعريف علم النفس الاجتماعي:

\* يعرف كل كرتش و كرتشفيلد Krech & Krechfeild علم النفس الاجتماعي بأنه 'العلم الذي يتناول سلوك الفرد في الجماعة' (احمد محمد الزعبي. 1994. ص 21)

\* هو العلم الذي يدرس سلوك الفرد كما يتشكل من خلال المواقف الاجتماعية (خليل عبد الرحمان المعاينة. 2000. ص 12)

\*أما العالم جوردن البورت Gordon Allport فيرى بان علم النفس الاجتماعي هو ' محاولة لفهم و تفسير كيف تتأثر أفكار و مشاعر الأفراد بوجود الآخرين سواء وجودا واقعيًا أو تخليًا'(محمد السلام الشيخ. 1992. ص ،ص 6،7)

\*و من جهة أخرى عرفه هولندر Hollandre بأنه ' احد الميادين العلمية التي تهتم بدراسة سلوك الإنسان دراسة موضوعية و يهتم بالفرد كشريك في العلاقات الاجتماعية و الأحداث المؤثرة'( عباس محمود عوض . 1980. ص 14)

\* و في الستينات عرف الدكتور سوييف علم النفس الاجتماعي على انه' الدراسة العلمية للسلوك الصادر عن الفرد تحت تأثير المنبهات الاجتماعية المختلفة و ما بينها من علاقات'(زين الدين درويش و آخرون. 1993. ص3).

و يمكن استخلاصه من التعريفات السابقة ما يلي:

-الدراسة العلمية

-لسلوك الفرد أو الأفراد.

-التفاعل الاجتماعي.

-المنبهات الاجتماعية.

-الاستجابات الاجتماعية.

-الموقف الاجتماعي.

و مع بداية النشأة الحديثة و التفكير العلمي في تحديد موضوع علم النفس

الاجتماعي ظهرت صيغتين مختلفتين، تعكسان وجهتين لقراءة الظواهر النفسية

الاجتماعية.يمكن تلخيصهما في :

-الصيغة الأولى: السلوك الإنساني= دالة ( العوامل الموقفية)

$$B= F(E)$$

-الصيغة الثانية: السلوك الإنساني = دالة (العوامل الشخصية)

$$B = F(P)$$

يتضح من مضمون الصيغتين وجود علمين و ليس علما واحدا يعنيتان بدراسة الظواهر النفسية -الاجتماعية. هما علم النفس الاجتماعي يدرس الظواهر الاجتماعية بمنظور سيكولوجي. و علم اجتماع نفسي يدرس الظواهر الاجتماعية بمنظور اجتماعي. و لتفادي هذا الإشكال الاستيمولوجي ظهرت الصيغة الثالثة و هي:

-الصيغة الثالثة: السلوك الإنساني = دالة ( العوامل الموقفية X الشخصية)

$$B = F(E \times P)$$

و بهذه الصيغة التوافقية تم الجمع بين وجهتي النظر السابقتين ، و اعتبار السلوك الإنساني حصيلة تفاعل بين مكونات الشخصية و معطيات العوامل الموقفية.(جابر نصر الدين ، هاشمي لوكيا.2006. ص 27 )

و هكذا ينشأ المضمون الرئيس لموضوع علم النفس الاجتماعي كنتيجة لتفاعل و عي الأفراد المنخرطين في نظام ما من الفعل المشترك في المواقف الاجتماعية المختلفة.

فعلم النفس الاجتماعي عموما هو علم يهتم بدراسة الفرد في إطار الجماعة و المجتمع، متناولاً بالوصف، والتجريب، والتحليل، والفهم، وخبرات وسلوك الفرد في تفاعله مع الجماعة في المواقف الاجتماعية أو في المجال الاجتماعي.

## 2-ميادين علم النفس الاجتماعي

يهتم علم النفس الاجتماعي كفرع من فروع علم النفس، بالكثير من الميادين الخاصة به، ومن تلك الميادين ما يلي - :

- دراسة الجماعة من حيث البناء و الوظيفة. ومعرفة ديناميكيات الجماعات المختلفة و الصغيرة منها خاصة وتفسير خواصها .
- التنشئة الاجتماعية.



- الأدوار و القيم و المعايير الاجتماعية.
- تحلي الاتجاهات النفسية المختلفة وتصنيفها بأسس وقواعد علمية.
- القويمة والزعامة عند الأفراد و المجتمعات.
- الرأي العام، و دراسة الشائعات المختلفة.
- الاهتمام بالاتصال و وسائل الإعلام المختلفة و ما يتعلق بالحرب النفسية و الدعاية و الاتصال الجماهيري.
- الإدراك الاجتماعي للمواقف و الأحداث و آليات تفسيرها.
- المواقف الاجتماعية وكيفية تطورها وتغيرها.
- التأثير الاجتماعي على السلوك مثل: الامتثال، الطاعة، المغايرة، المقارنة الاجتماعية، التيسير الاجتماعي، التعاطف، الشفقة... .
- دراسة الأمراض الاجتماعية مثل: العنف، التعصب ب و القوالب النمطية، التمييز العنصري و الجنسي و الديني، الإرهاب، الإدما ن، السلوك المنحرف.. ، من اجل تفسير أسبابها ودوافعها و المساهمة في كيفية علاجها.

### 3-محطات مهمة في التاريخ الحديث لعلم النفس الاجتماعي:

- في سنة 1908 صدور كتابين، الأول بعنوان 'علم النفس الاجتماعي' لادوارد روس E.Ross و الثاني لماكدوغال Mc.Dougall تحت عنوان 'مقدمة في علم النفس الاجتماعي'.
- أول دراسة منشورة في هذا المجال كانت تجربة قام بها نورمان تريبلت حول ظاهرة التسهيل الاجتماعي لدى متسابقى الدراجات الهوائية.
- الدراسات التجريبية كانت قليلة مقارنة بالجهود النظرية. كما تميزت بالبساطة من حيث عدد المتغيرات المدروسة و الأدوات المستخدمة.
- خلال ثلاثينيات القرن العشرين، و بسبب الحرب العالمية، هاجر و هرب العديد من علماء النفس من ألمانيا إلى الولايات المتحدة، ومنهم كورت ليفين Kurt Lewin . و كان لهم دور أساسي في تطوير هذا الحقل المعرفي كشيء منفصل عن المدارس السلوكية والنفسية التي كانت سائدة خلال تلك الفترة.

- كانت المواقف ومجموعة متنوعة من ظواهر المجموعات الصغيرة هي الموضوعات الأكثر شيوعاً من حيث الدراسة و الاهتمام في هذه الحقبة.
- توسعت التجارب لتمس الراشدين و المراهقين إضافة للأطفال.
- خلال الحرب العالمية الثانية، درس علماء النفس الاجتماعيون الإقناع والدعاية للجيش الأمريكي.
- بعد الحرب، أصبح الباحثون مهتمين بمجموعة متنوعة من المشكلات الاجتماعية، بما في ذلك القضايا الجنسية والتمييز العنصري.
- في الستينيات، كان هناك اهتمام متزايد بمجموعة متنوعة من الموضوعات الجديدة، مثل التنافر المعرفي، والتدخل من جانب المارة، والعدوان.
- خلال السنوات التي تلت الحرب العالمية الثانية مباشرة، كان هناك تعاون متكرر بين علماء النفس وعلماء الاجتماع.
- إنشاء كيرت ليفين مركز بحوث في دينامية الجماعة 1945 .
- طرح ليون فيستنجر Festinger سنة 1957 نظرية التنافر المعرفي.
- كما أشار جوستاف لبون G.Lebon إلى سيكولوجية الحشد.
- بلغ علم النفس الاجتماعي مرحلة من النضج على مستوى التنظيم والمناهج خلال الثمانينيات والتسعينيات.
- وحافظ علماء النفس الاجتماعي أيضاً على اهتماماتهم التطبيقية، بمساهمات في علم النفس الصحي والبيئي و المدرسي و الاتصالي .. .
- و نشير إلى أن أمريكا ساهمت كثير في تطور علم النفس الاجتماعي نظراً لتوفر المناخ المشجع على البحث العلمي من جهة ، و مواجهة المجتمع الأمريكي لمشاكل اجتماعية داخلية من جهة أخرى ، مثل التمييز العنصري و الصراعات طائفية و الإجرام.

-71

## علاقة علم النفس الاجتماعي بالاتصال و علوم الأعلام :

بالإضافة إلى علاقته بعدة علوم اجتماعية و إنسانية كعلم النفس و علم الاجتماع و الانثروبولوجيا و الاقتصاد فان علاقة علم النفس الاجتماعي بالاتصال و علوم الإعلام لا يمكن تجاوزها أو إغفالها.

إن الاتصال من الموضوعات المهمة و التي نالت حظا من البحوث في علم النفس الاجتماعي ، و التي أثرت نتائجها تفسير العملية الاتصالية.

La communication est au centre de la psychologie sociale. La psychologie sociale permet d'enrichir la connaissance des processus de communication

كما أن الفعل الاتصالي يستند أساسا على تكوين علاقة اجتماعية مع الغير، لنقل شيء ما إلى الآخر.

**La communication c'est l'action de communiquer**, c'est-à-dire, d'établir une relation avec **autrui**, de transmettre quelque chose à quelqu'un

و تشير بعض الدراسات الميدانية لـ ( **Albert Mehrabian** ) ( إننا نمضي 70% من وقتنا في التواصل. لكن التواصل لا يحدث فقط من خلال اللغة:

7% فقط من التواصل يمر عبر الرسالة اللفظية ، المحتوى ، الكلمات ...

38% يمر عبر التنغيم والنغمات (الحجم ، التدفق ، التوقفات ...)

55% يتعاملون مع لغة الجسد والمظهر والتعبيرات ...

On passe 70% de notre temps à communiquer.

Mais la communication ne passe pas que par le langage :

7 % seulement de la communication passe par le message verbal, le contenu, les mots...

38 % passe par l'intonation et la prosodie (volume, débit, pauses...)

55 % passe par la gestuelle, les regards, les expressions...

ومن هنا تبدو الصلة قوية بين النفس الاجتماعي و الاتصال. فالعلم الأول يهتم بدراسة محددات السلوك الفردي و لكن في بعده الاجتماعي كما يتشكل في المواقف الاجتماعية و الاتصال واحد من هذه المحددات، و عليه فان علم النفس الاجتماعي يمد المهتمين بالاتصال بالعناصر النفسية - الاجتماعية المختلفة المتضمنة في العملية المختلفة مثل : الدوافع، الاتجاهات النفسية، الإدراك، التوقعات، الرغبات ... ، و التي تؤثر على فاعلية و طبيعة و سيرورة العملية الاتصالية. و هذا ما يفسر التركيز على دراسة موضوعات مثل : الإقناع، الدعاية، الحرب النفسية في الاتصال الجماهيري خاصة ثناء الحرب العالمية الثانية و بعدها لاسيما في أمريكا.

#### 4- الخلفية النفسية الاجتماعية للعملية الاتصالية:

لفهم العوامل النفسية الاجتماعية للاتصال ستطلق من نموذج مقترح من طرف اونزيو و مرتان (Anzieu & Martin 1971) (Mohssine Benzakour .2011.p p 74.75)

(سنفصل في ذلك أكثر عندما نناقش نماذج الاتصال)

حيث يعتقدان : في التواصل،الدخول في اتصال ليس صندوقًا أسودًا للإرسال وصندوقًا أسودًا مستقبلًا (يمثل متفاعلين) ، ولكن متكلمًا ومتحدثًا اليه ، أو بشكل عام ، شخصيتان أو أكثر ، منخرطون في موقف مشترك ويتناقشون بمعاني.

**Dans le communication entent en contact non pas une boite noire émettrice et une boite noire réceptrice (représentant les deux inter actants) mais un locuteur et un allocuté, ou plus généralement, deux ou plusieurs personnalités, engagées dans une situation commune et qui se débattent avec des significations**

فهم يقترحان مخططا يخصص مكان لحيز شعور المتخاطبين و الإشارة إلى المصافي

المتابعة التي تتدخل ما بين نية المتكلم locuteur و إدراك المتحدث اليه allocuté .

و هذا يوضح أيضا أن الاستجابة للمنبه الذي يتضمن رسالة المتكلم يمكن أن تتخذ طريقين: إما استجابة لفظية مباشرة أو غير مباشرة، أو فعل.

و الاتصال يتأثر بمجموعة من العوامل تشكل خلقية نفسية -اجتماعية للعملية الاتصالية

ككل. و من هذه العوامل:

\*أهمية المركز ( المكانة) الاجتماعي في الاتصال الاجتماعي:

\*القدرة على الاتصال.

\* انفعالات واتجاهات الفرد.

\* توقعات الفرد من الاتصال.

\*أسلوب الاتصال.

\* قنوات الاتصال .

\*المسافة الاجتماعية بين الأفراد.

5-المراحل النفسية للعملية الاتصالية : يمر الاتصال بمراحل نفسية عديدة هي:

\* مرحلة الانتباه و الإصغاء لاستقبال المثيرات:

و فيها يتهيأ الفرد للتعرف على ذلك المنبه أو المثير ، ثم تحديده،و يعتبر تحديد المنبه من أهم مراحل تلك العملية . ودون هذا التحديد لا يستطيع الفرد معرفة الهدف من وراء الاتصال. بالإضافة إلى عملية الإنصات أو الإصغاء. التي تتجسد في تجميع و توجيه مختلف الحواس إلى بؤرة موضوع الاتصال .ففي الاتصال مطلوب الإصغاء *l'écoute*، و الذي يفرض استقلالية اتجاه انفعالاتنا و أيضا اتجاه انفعالات شركائنا. David (Feldman & Jean Paul Pes.2003.p 10)

\* مرحلة استقبال المثيرات:

تلعب سلامة الأعضاء الحسية للفرد دورا مهما في استقبال المعلومات والتي نطلق عليها المثيرات. لترسلها إلى الجهاز العصبي الذي يتولى استلامها .

\* مرحلة معالجة و تحليل المعلومات:

عندما يستلم الجهاز العصبي و خاصة القشرة المخية يقوم بعملية ربط الخبرة السابقة بالمعلومات الواردة وتقويمها و تحليلها حسب المواقف ، من خلال استدعاء المعلومات المخزنة في الذاكرة ، و هنا يتجلى دور الإدراك كبعد نفسي- عقلي ،خاصة الإدراك الانتقائي أين يقوم الفرد -المستقبل- بعملية انتقاء لأجزاء معينة التي يهتم بها، أو لها معنى خاص أو مضمون يهمه و يشبع رغباته وحاجاته، ويقوم كذلك بعملية تنسيق مع الاتجاهات والدوافع التي يحملها الفرد ، لكي يكون سلوكه متوافقا مع الواقع ومناسبا مع الموقف أو

المثير، والإدراك بمعناه الشامل والعميق يتصل أيضا مع ملكة التخيل عقلية أخرى هي التخيل و الذي يحدث خارج حدود زمان ومكان الموقف الاتصالي.

وتستغرق تلك العملية فترة تعتمد على نوعية معلومات الموضوع المرسل من حيث التعقيد أو السهولة .

#### \*مرحلة تخزين المعلومات :

بعد عملية المعالجة وتحليل للمعلومات الواردة يتم تخزينها في الذاكرة و التي تنقسم بشكل عام إلى:

ب -الذاكرة قصيرة الأمد وذلك بالاحتفاظ بالمعلومات لمدة قصيرة و تذكرها بسرعة . و مع الوقت تتحول إلى الذاكرة طويلة الأمد.

ب- الذاكرة طويلة الأمد، أين تبقى آثار المعومات إلى فترة طويلة من الزمن. و قد بصيبتها نسيان جزئي لو كلي

أما أشكال الذاكرة فهي عديدة منها : الذاكرة البصرية، ذاكرة اللغة ، وذاكرة المفاهيم ، وذاكرة الخبرة ، وذاكرة الأشكال... .

#### \*مرحلة التذكر :

عندما يريد الفرد أن يتذكر المعلومات التي اختزنها في الذاكرة فإنه يعتمد على عملية التذكر وتتم عن طريق الاستدعاء أو التعرف . و هناك فروق فردية تتدخل في هذه المرحلة. تكون لدى بعض الأفراد ذاكرة قوية وذلك باستعمالها في تذكر المعلومات القديمة و بشكل دقيق . كما يحدث أحيانا أن الفرد لا يستطيع أن يتذكر بعض المواقف حتى لو أصر على ذلك. و هناك عوامل تتدخل في عملية التذكر . ذكر منها:

\* العامل النفسي و الانفعالي.

\* الاتجاه النفسي للفرد نحو المعلومات التي يستقبلها .

\* مرور مدة طويلة على المعلومات .

\* طبيعة المعلومات الجديدة الواردة .

\* أهمية المادة و تنظيمها في الذاكرة دور مهم ، يمكن تذكر المادة المهمة بالرغم من مرور فترة عليها .

\*التقدم في السن.

\* تؤدي بعض الأمراض و الحوادث والصدمات و الكدمات على مستوى الرأس إلى بعض الخلل أو فقدان الذاكرة الجزئي أو الكلي.

\*مرحلة الاستجابة :

تعد هذه المرحلة هي الأخيرة في عملية الاتصال على المستوى الشخصي، أي يمكن أن يعبر أو يستجيب الفرد على ما جاء في المراحل السابقة وتكون الإجابة مباشرة أو غير مباشرة أي مرجأة، شعورية أو لا شعورية، لغوية أو غير لغوية، داخلية أو خارجية، صريحة أو ضمنية، ثنائية أو جماعية.

كما أن الحصول على التغذية العكسية أو المرتدة feed back من الاتصال يعتمد اعتمادا تاما على الإدراك، و خاصة الإدراك الانتقائي الذي يساعد على ترجمة الرسائل ومعرفة مضمونها وفهمها، والقيام بتحويلها إلى سلوك معين يتلقاه الآخرون .



## المراجع:

- احمد محمد الزعبي.( 1994 ) أسس علم النفس الاجتماعي.صنعاء: دار الحكمة اليمنية.
- خليل عبد الرحمان المعاينة.( 2000 ) علم النفس الاجتماعي..عمان: دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع.
- محمد السلام الشيخ.( 1992)علم النفس الاجتماعي.الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- عباس محمود عوض .(1980)علم النفس الاجتماعي. بيروت: دار النهضة العربية.
- زين الدين درويش و آخرون.( 1993 )علم النفس الاجتماعي - أسسه و تطبيقاته-ط 2. القاهرة: مطابع زمزم.
- جابر نصر الدين /هاشمي لوكيا.( 2006 ). مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي. منشورات مخبر التطبيقات النفسية و التربوية . جامعة منتوري قسنطينة.
- Mohssine Benzakour .(2011).initiation a la psychologie sociales- communiquer autrement. Maroc : édition EDISOFT.
- David Feldman & Jean Paul Pes(.2003) l écoute-les bonnes strategies pour mieux écouter et de se faire écouter-.France :édition jouvence.

