

جامعة بلاد الشهاب

مجمع الشيخ أحمد كفتارو

نظريات التواصل و علم النفس التحليلي  
Communication Theories and  
Analytical Psychology

السنة الثالثة

المحاضرة العاشرة

المهندس الإعلامي محمد فادي مجاهد

2019-12-15

مجمع الشيخ أحمد كفتارو  
جامعة بلاد الشطر

Social Exchange Theory

نظرية التبادل الاجتماعي

## نظريات الإقناع و التأثير الاجتماعي

- تُصنف نظرية التبادل الاجتماعي ضمن نظريات الإقناع والتأثير الاجتماعي
- تُستخدم هذه النظريات في أبحاث علم النفس و علم الاجتماع والتواصل والعلاقات العامة
- تعتبر نظريات الإقناع والتأثير الاجتماعي بشكل عام أن عمليات الإقناع الناجحة تكون في أغلب الأحيان خفية ولا يعلم المتلقي بأنه يخضع لعملية تهدف لتغيير آرائه أو قناعاته أو معتقداته أو سلوكه
- مثال: خدمة الزبائن

## نظرية التبادل الاجتماعي

- طورها عالم الاجتماع (جورج هومانس)
- تعتمد نظرية التبادل الاجتماعي في تفسيرها للعلاقات الاجتماعية على المبادئ الأساسية للتفكير الاقتصادي
- سلوك البشر فيما بينهم تحكمه معادلة الربح والخسارة والغبيمة والمخاطرة
- يسعى كل فرد، كما في المعاملات المالية، لزيادة الأرباح وخفض الكلفة
- يرتبط الإنسان بعلاقة مع الأفراد أو المجموعات أو المؤسسات عندما يشعر بأن ما سيربحه من هذه العلاقة يفوق المخاطر المرتبطة بها

## جُبلت النفوس على حب من أحسن إليها

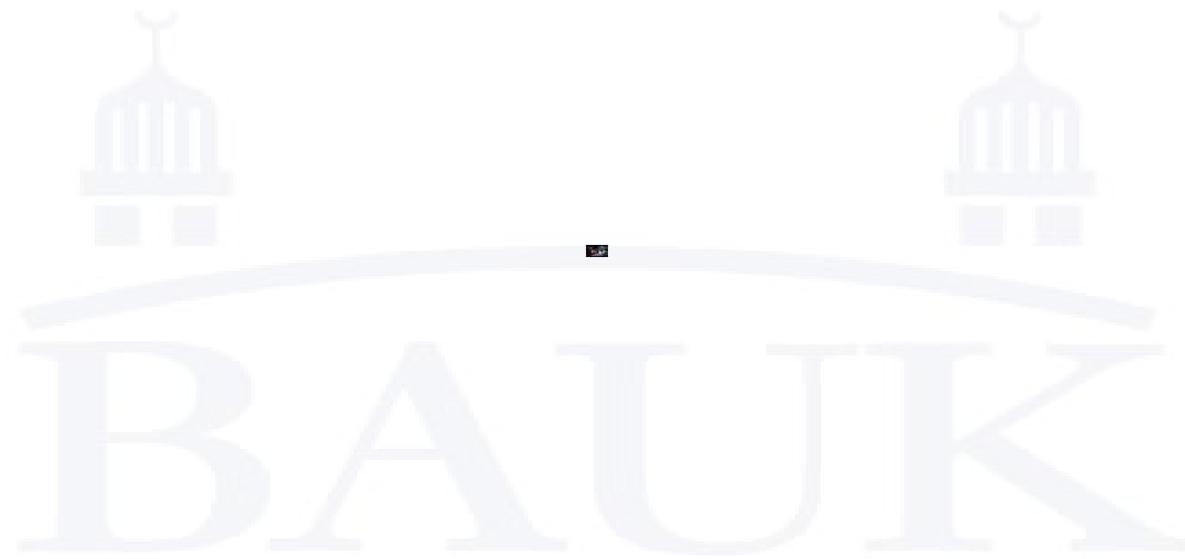
- أحد المرتكزات الرئيسية لنظرية التبادل الاجتماعي
  - التعامل الاجتماعي الذي ينجم عنه تجاوب إيجابي (مكافأة مادية أو معنوية) من الطرف الآخر يزداد احتمال تكراره
  - ينقص احتمال تكراره في حال نجم عنه تجاوب سلبي (عقوبة مادية أو معنوية)
- عند الاختيار بين علاقيتين يقوم الإنسان باختيار العلاقة ذات المكافأة الأكبر و العقوبة الأقل
- يقرر الإنسان قطع علاقة ما عندما يحس بأن العقوبة أو الكلفة أكبر من المكافأة
- علاقة المساواة: العلاقة التي تحقق منفعة متبادلة متساوية للطرفين من وجهة نظريهما
  - كل طرف يحس أنه يعطي الطرف الثاني بشكل مساو لما يأخذه من الطرف الثاني
  - هي العلاقة المثلى التي تدوم

## رد الجميل Reciprocity

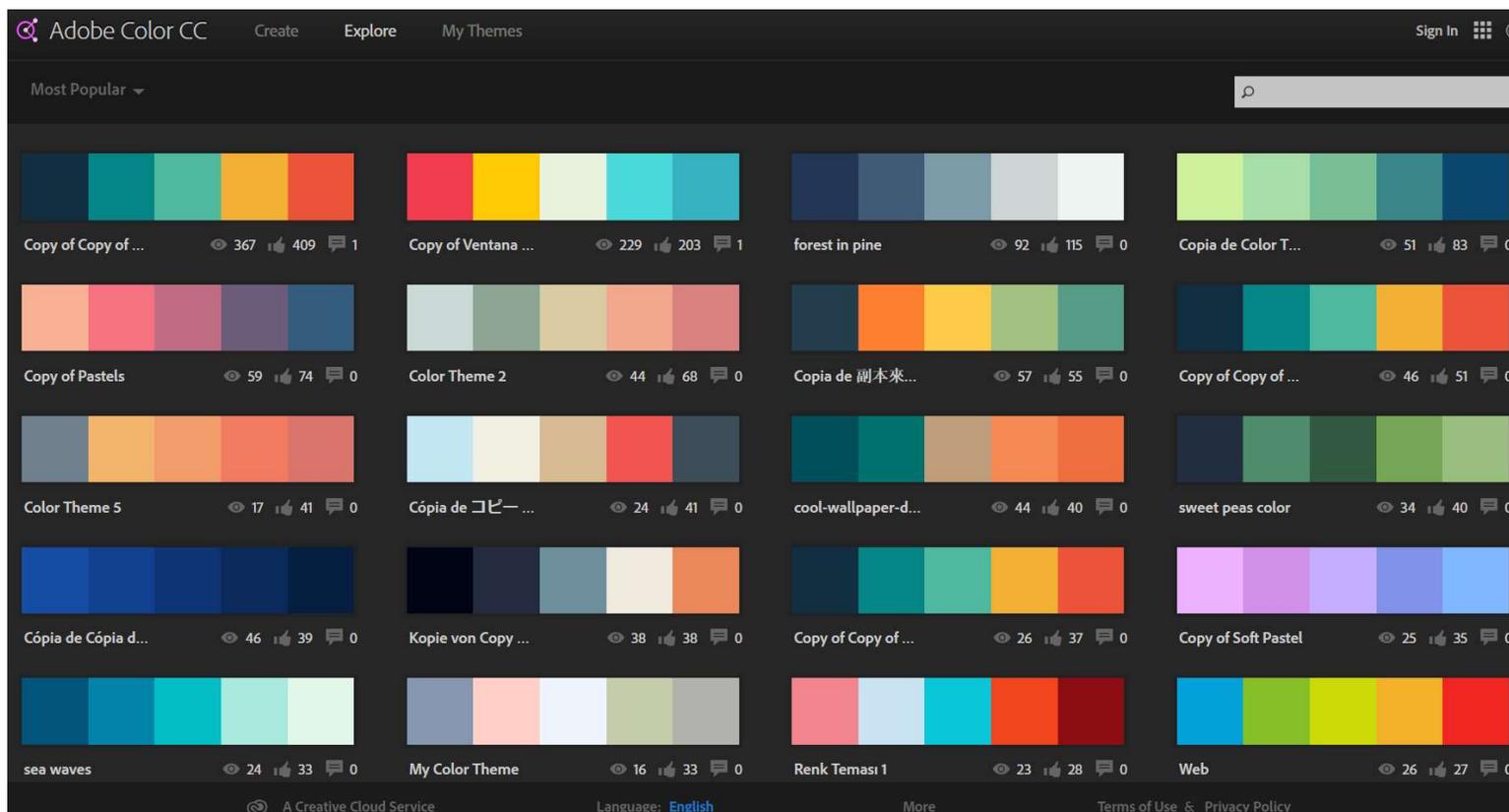
- مبدأ آخر تعتمد عليه نظرية التبادل الاجتماعي هو مبدأ رد الجميل Reciprocity
  - الإنسان يشعر بالواجب تجاه من بادر بإسداء معروف له ويحاول رد العطاء بالعطاء
  - يميل الإنسان للموافقة على طلبات الجهة التي يدين لها بمعروف خاصة إن كانت هذه الجهة بادرت بالعطاء دون سؤال ودون طلب مقابل

## استراتيجية المحتوى نظرية التبادل الاجتماعي

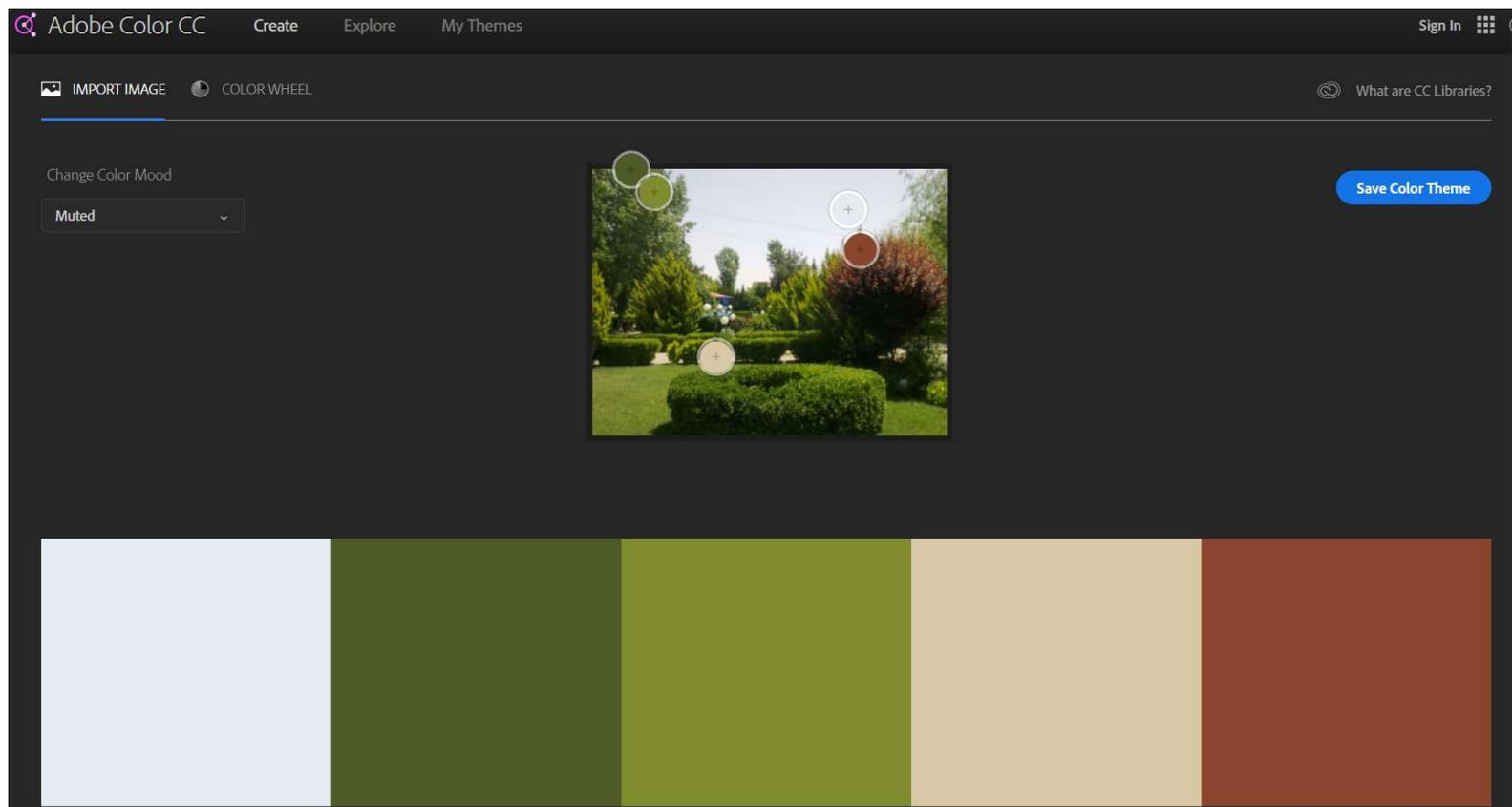
- تبادل المؤسسة بالتفكير بما يشغل بال زبائنها
- تقديم المحتوى المناسب لتقديم العون لهم وحل مشاكلهم
- استخدام الوسائل الإعلامية الأنسب لهم
- دون أي مقابل
- إقناع الزبائن بأن العلاقة مع المؤسسة هي علاقة منخفضة الخطورة وربحها مضمون وكلفتها معدومة
- حصل على شيء مجاني دون أن يبذل أي مقابل
- يرتفع الحافز لدى الزبائن لتمتين أو اصر هذه العلاقة والمحافظة عليها
- عندما يتعامل الزبون مع المؤسسة عبر زيارة موقعها الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي، يحصل على مكافأة بشكل معلومات تفيده في حل مشاكله أو تحسين حياته
- يزداد احتمال تكرار هذه الزيارة لما وجده من تجاوب إيجابي
- يشعر الزبائن بواجب رد الجميل تجاه المؤسسة بسبب مبادرتها بالعتاء المفيد والمجاني لهم والمتمثل بالمحتوى الذي يلبي رغباتهم من فائدة أو متعة



# Adobe Color CC موقع



# Adobe Color CC موقع





## فندق في جزيرة

- محبي الآثار
  - دليل الأماكن التاريخية في الجزيرة
- العرسان
  - دليل الأماكن الرومانسية في الجزيرة
- السياحة العائلية
  - كيف تقضي أمتع الأوقات مع عائلتك في الجزيرة

## شركة الآلات الزراعية



- أول مجلة زراعية
- الاحتفاظ بالنسخ الورقة للمجلة
- نشر المجلات في كل دولة انتشرت فيها الآليات
- 7 مجلات زراعية منها الأكاديمية و منها التخصصية

## المآخذ

- الكثير من العلاقات الإنسانية لا يحكمها العقل و المنطق
- لم يتم الأخذ بعين الاعتبار الأخلاق كالأيثار و التضحية
- التفسير النفسي دون اعتبار تأثير المجتمع

