ثالثا: نماذج الاتصال

1- تعريف النموذج:

*التعريف اللغوي:

تشير كلمة النموذج إلى معنى التصغير الدقيق لشيء معين بهدف توضيحه.

*التعريف الاصطلاحي:

و اصطلاحا يشير النموذج إلى إعطاء توضيح للعناصر الرئيسية التي تتكون منها ظاهرة معينة، وإظهار العلاقات التي تربط بين هذه العناصر، و إبراز خصائصها و ترتيبها في شكل خطة أو رسم .. . فهو المحاكاة الدقيقة للظاهرة محل الدراسة بقصد معرفة تأثير المتغيرات على بعضها البعض و الوصول إلى النتائج المرجوة.

و عموما يمكن تقسيمها إلى:

- **النماذج البنائية:**

وهي النماذج التي تظهر المكونات الأساسية للحدث أو الشيء المدروس ، لمعرفة عددها وحجما وترتيبها.... .

- **النماذج الوظيفية:**

وهي النماذج التي تقدم لنا الآلية أو الكيفية الذي بمقتضاه يعمل النظام وتفسر الطبيعة العلاقة بين عناصر هذا النظام والقوى أو التغيرات التي تؤثر عليه.

2- وظائف النماذج:

-تنظيم و فهم المعلومات للظواهر.

-تطوير الأبحاث العلمية.

- التنبؤ أو التوقع .
- التدخل والتحكم بها .

و الأهداف الثلاثة الأولى تخدم الهدف الأخير وهو التحكم، أين يستطيع الإنسان التدخل للسيطرة على الظواهر لاستغلالها لصالحه، و تجنب انعكاساتها.

تعريف نموذج الاتصال:

هو عبارة عن بناء شكلي أو صوري أو رياضي للعلاقة بين عناصر العملية الاتصالية لمساعدة الباحثين و المهتمين لشرحها و فهمها و تفسيرها و التنبؤ بها.

3- تطور دراسات نماذج الاتصال:

استفادة نماذج الاتصال من عدة علوم كعلم الاجتماع، علم النفس الاجتماعي والفيزياء، علوم الأحياء، الطب والهندسة ... و يمكن اختصار تطورها في ثلاث مراحل :

المرحلة الأولى:

وتسمى مرحلة التركيز على القائم بالاتصال أو المرسل أو مرحلة الفعل، أين انصب الاهتمام على التأثير المرسل على المستقبل. وامتدت من عام 1890 إلى أوائل الخمسينيات.

المرحلة الثانية :

و تسمى بمرحلة تفاعلية الاتصال. إذ أصبح الاهتمام بالعملية الاتصالية من نواحي عديدة كالسيطرة والتحكم ورجع الصدى ما بين المرسل والمستقبل.

المرحلة الثالثة :

و تمسى مرحلة الاهتمام باستمرار تبادل الأدوار بين المرسل والمتلقي و بتزامن الاستجابات في الوقت ذاته بين الطرفين و أثناء تبادل الأدوار ويتم خلق المعاني وإيجاد العلاقات، و الاهتمام بأنماط السلوك ، و منه خرج تعريف مكتب تقييم التكنولوجيا الأمريكي للاتصال بأنه "عملية تفاعلية يتم فيها تشكيل الرسائل وتفسيرها وتبادلها " وهذا التعريف يشير إلى أن عناصر الاتصال هي:

- تكوين الرسالة
- تفسيرها
- و تبادلها.

و الملاحظ أن في المرحلة الثانية كان الاهتمام برجع الصدى وبتوضيح الطبيعة الدائرية للاتصال. أما المرحلة الثالثة فتم التركيز على تبادل الأدوار وهو تبادل مستمر .

و نشير إلى أن كل نموذج مقترح يمثل فكرة (نظرية –أو مبدا) يحاول صاحبها ترجمتها في بناء و وظيفة النموذج المحاكي للعملية الاتصالية .

4- أنواع النماذج الاتصالية:

يمكن تقسيم نماذج الاتصال إلى:

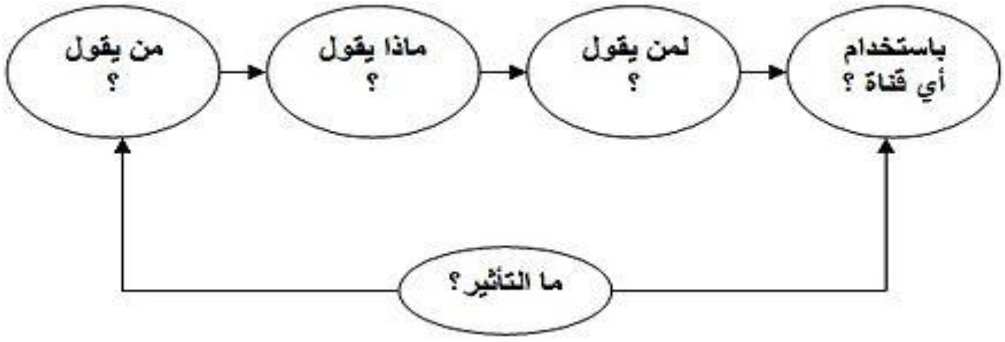
***النماذج الخطية(أحادية الاتجاه Linear Model): و يندرج تحتها:**

نموذج ارسطو: حيث كان يرى أن البلاغة ، وكان يعنى بها الاتصال، هي البحث عن جميع وسائل الإقناع المتاحة ، و عناصر هذا النموذج:

- الخطيب (المرسل)
- الخطبة (الرسالة)
- المستمع (المتلقى)

***. نموذج لاسويل: Lasswell Model**

وضعه عالم السياسة الأمريكي (هارولد لاسويل)عام 1948 واستخدم بشكل كبير في الدراسات الإعلامية والاتصالية . و يعتبر مؤسس (الطريقة الكمية لتحليل المضمون).



و يقول لاسويل إن الطريقة المناسبة لوصف عملية الاتصال هو بالإجابة على الأسئلة التالية :

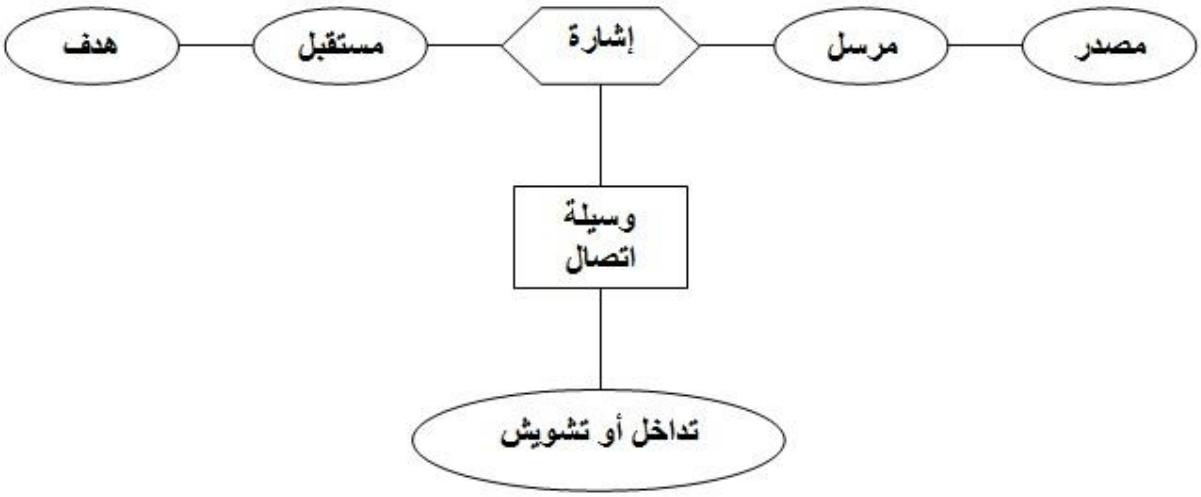
-- من يقول ؟ ◄——— المرسل
-- ماذا يقول ؟ ◄——— الرسالة
-- لمن يقول ؟ ◄——— المستقبل

- بأي وسيلة أو قناة؟ ◄——— الوسيلة
- ما التأثير؟ ◄——— التاثيرات

و يلاحظ أن **نموذج** لاسويل اهتم بتأثير العملية الاتصالية على المستقبل ، لأن تركيزه كان منصبا على دراسة وتحليل محتوى الدعاية الأساسية والرأي العام في أمريكا. كما حذف عنصر أساسياً وهو الاستجابة أو التغذية الراجعة من نموذجه. فالاتصال لديه يسير في اتجاه واحد من المراسل إلى المستقبل ليحقق تأثير ما . وهذا يعكس تاريخ وضع هذا النموذج الذي يعد من أوائل النماذج.

***. نموذج شانون وويفر: Shannon & Weaver Model**

قدم كل من شانون و ويفر عام 1949 نموذج ويسمى النظرية الرياضية للاتصال. حيث شبها الاتصال بعمل الآلات التي تنقل المعلومات والمكونات الأساسية التي تضع النظام الاتصالي.



و وفقا لهذا فان النموذج يحتوي على:

مصدر معلومات ، ينقل رسالة ،عبر جهاز إرسال ، يحمل الإشارة (الرموز) ، يحدث تشويش ، جهاز استقبال يتلقى الإشارة ,, الهدف.

ثم طُوِر هذا النموذج من قبل دفلور الذي أشار إلى وجود الضوضاء والتشويش قد يكون متواجد بكافة مراحل العملية الاتصالية .

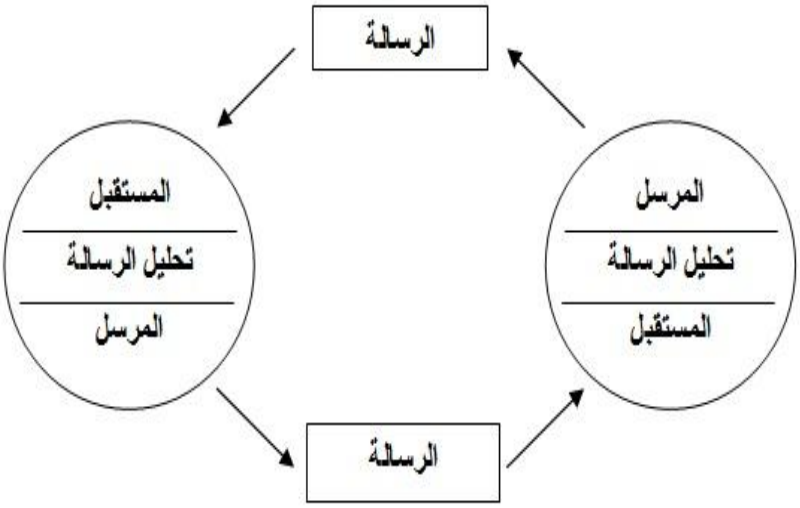
و من مآخذ هذا النموذج أنه يأخذ شكل الخط وعدم أخذه للغة الجسم ورجع الصدى (التغذية الراجعة) وصناعة المعنى، كما لا يراعي سياق الاتصال أو التوقيت وبان الاتصال ليست عملية جامدة .

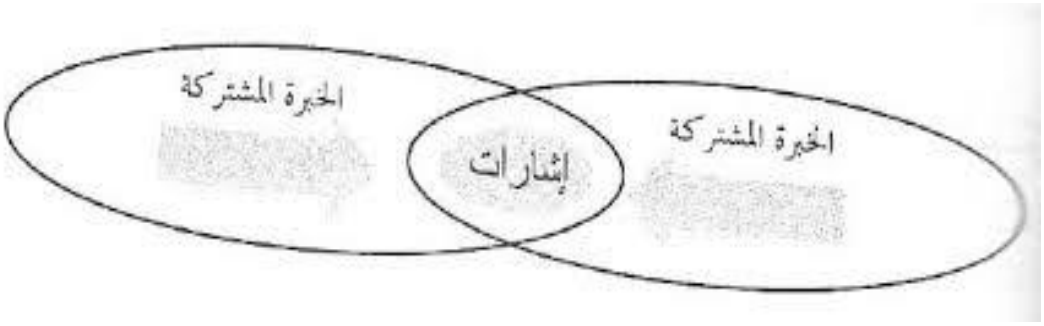
***النماذج ثنائية الاتجاه (Dual Model)**

النماذج ذات الاتجاه الواحد لتفسير عملية الاتصال لا تترجم العملية الاتصالية بدقة. فمن ناحية لا يمكن القول بأن الاتصال يسير في اتجاه واحد (من المرسل إلى المستقبل)، فتجاهلت رجع الصدى وردة الفعل من المستقبل تجاه ما يستقبله من رسائل، ثم يقوم بإرسال رسائل، وهكذا يتحول من مستقبل إلى مرسل ثم إلى مستقبل في وقت قصير جداً، بل حتى في الوقت نفسه.

و من النماذج التي اهتمت بمآخذ و نقائص الاتجاه الأحادي ، نجد:

نموذج الخبرة المشتركة لاوسجيد وشرام .the osgeed and schramm Model





وضع هذا النموذج عام 1959 ويعتبر مكملا لنموذج شانون حيث قام شرام بتعديل نموذج شانون بهدف تطبيقه بصورة أفضل من ناحية التفاهم بين البشر وقد أدخل فكرة **(التجربة المشتركة)** إلى النموذج والتي تعني وحدة المواقف و الأفكار والرموز المشتركة بين المرسل و المستقبل والتي تحدد فاعلية الاتصال. وقد ميز شرام ثلاث مراحل لتكوين واستلام مادة البث و هي:

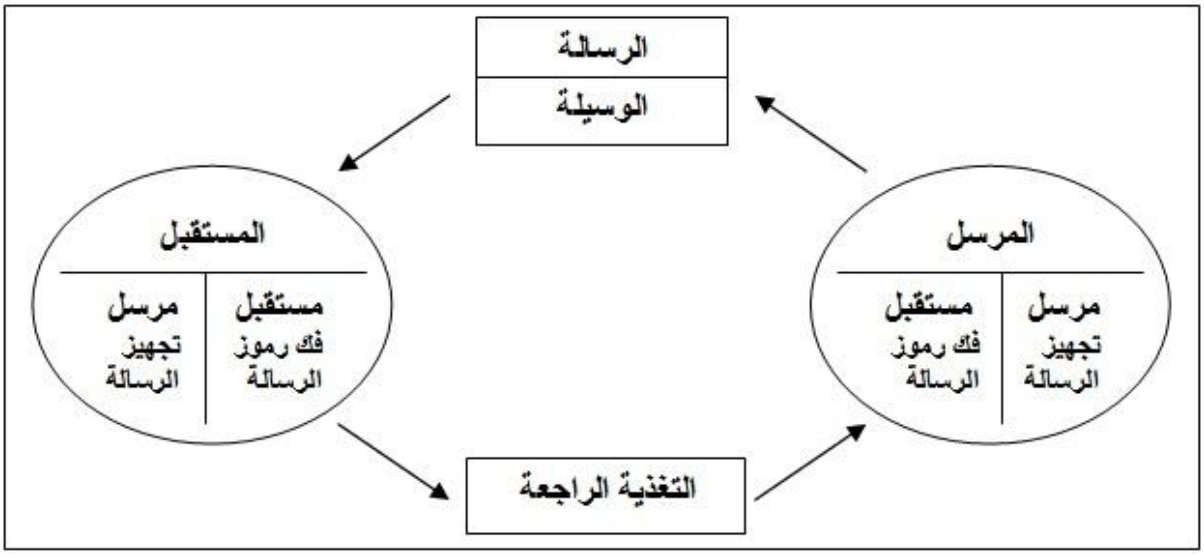
- المرسل وضع الشفرة : أي وضع البيان بشكل علني .

- الرسالة (التفسير) : أي تحديد الشفرة المستخدمة

- المستقبل (فك الرموز) : أي قراءة الأفكار.

كما يبين النموذج تماثلاً أو تساوياً بين سلوك المرسل والمستقبل من خلال عملية الاتصال_ويعتمد كل من شرام و أوسجيد على دراسة سلوك المرسل و المستقبل في تفسير عملية الاتصال .

نموذج روسross model :



وضع روس هذا النموذج عام 1965 ويحتوي على عناصر أساسية تشبه إلى حد ما عناصر نموذج لاسويل .فيها يوضح روس أن عملية الاتصال تتأثر بمشاعر واتجاهات ومعلومات كل من المرسل (المصدر – مفسر) والمستقبل (محلل ومفسر الرسالة) فإذا ما كانت الرسالة المرسلة غير دقيقة فإن المستقبل لا يستطيع أن يفسرها وحتى فهمها بشكل

دقيق وسبب ذلك أن الرسالة الواصلة إلى المستقبل مختلفة عن الرسالة الأصلية التي أرسلت من قبل المرسل . أما قنوات الاتصال فتتمثل بقنوات الحواس الرئيسة لدى الإنسان المعافى وهي "سمعية – بصرية – شعورية (إحساس)، وتكون الرسالة على شكل (رموز – لغة – صوت) مشاعر اتجاهات معلومات رموز لغة صوت مشاعر اتجاهات معلومات.

مما تقدم نجد أن الاتصال يسير باتجاهين كما يؤثر بالجو العام الذي تحدث فيه عملية الاتصال كونها عملية مستمرة، متغيرة و د ينهاميكية ، والاتصال هو عبارة عن تفاعل اجتماعي بين الناس يتأثر بأحوالهم وثقافتهم وبيئتهم.

وهذا النموذج يعتمد على التفاعل بين ستة عناصر أساسية هي:

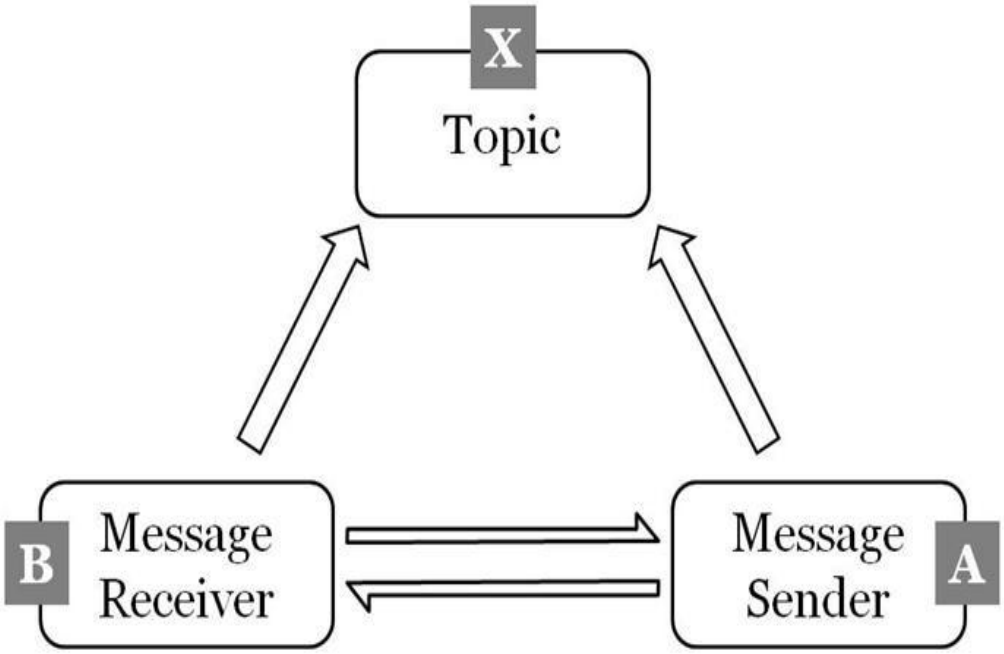
المرسل – sender الرسالة – message الوسيلة – channel المستقبل – receiver رجع الصدى – feedback السياق context .

مما تقدم نجد أن الاتصال يسير باتجاهين كما يتأثر بالجو العام الذي تحدث فيه عملية الاتصال كونها عملية مستمرة ، متغيرة ، ديناميكية. والاتصال هو عبارة عن تفاعل اجتماعي بين الناس يتأثر بأحوالهم وثقافتهم وبيئتهم.(خضرة عمر المفلح.2015.ص–ص 102–110)

***نماذج ذات أبعاد نفسية –اجتماعية للاتصال**

و من هذه النماذج:

نموذج / نيوكومب T.Newcomb



The Newcomb's Model

في عام 1961 طور عالم النفس تيودور نيوكومب نموذج للاتصال ، وكان هدفه هو أن يصف ما يحدث بين شخصين حدث تقارب بينهما ، و اعتمدت وجهة نظر نيوكومب على نظرية الاتساق آو التوازن و التي تقول أن الناس يحتاجون للمحافظة على انسجام مشاعرهم وسلوكهم. و يعتبر النموذج الأول الذي ادخل دور الاتصال في العلاقات الاجتماعية، و هو دور أساسي للمساعدة على حفظ التوازن في النظام الاجتماعي. و يتشكل نموذجه من ثلاثة عناصر هي (A.B.X) ، و حسب رأيه أن الأفراد بحاجة للاتصال لنقل المعلومات الضرورية لحياتهم .(Judite Lazar.1993.pp 109 ,110)

واختلف نموذج نيوكومب عن النماذج السابقة في وصفها لعملية الاتصال من حيث تفسير ما يحدث داخل الأفراد بدل إرسال المعلومات بينهم فقط.

ففكرة هذا النموذج قائمة على أساس **تحديد المواقف** نظرا لوجود ضرورة بشرية مستمرة لأن يكون لنا مواقف حيال الأشياء والقضايا والأحداث و الأشخاص الموجودة في البيئة المحيطة بنا. فلا بد لنا من موقف حيال الأحداث التي تزودنا بها وسائل الاتصال ، سواء كانت في إطار شخصي أو جماهيري، و حينها سوف تكون تجاه أحد أمرين.

- إما موضوعات الاتصال وقضاياه وهي ما نسميه (اتجاهات)
- وإما أشخاص قائمين بالاتصال وهو ما نسميه تفاعلات على أساس أن وسائل الإعلام والاتصال تساعدنا في تحديد المواقف من القضايا والأحداث التي تدور حولنا.

و حسب هذا النموذج فان الإعلام يقوم بأحداث خمس تغيرات رئيسية.

أ- يتغير الشعور تجاه قضايا أو أشخاص.

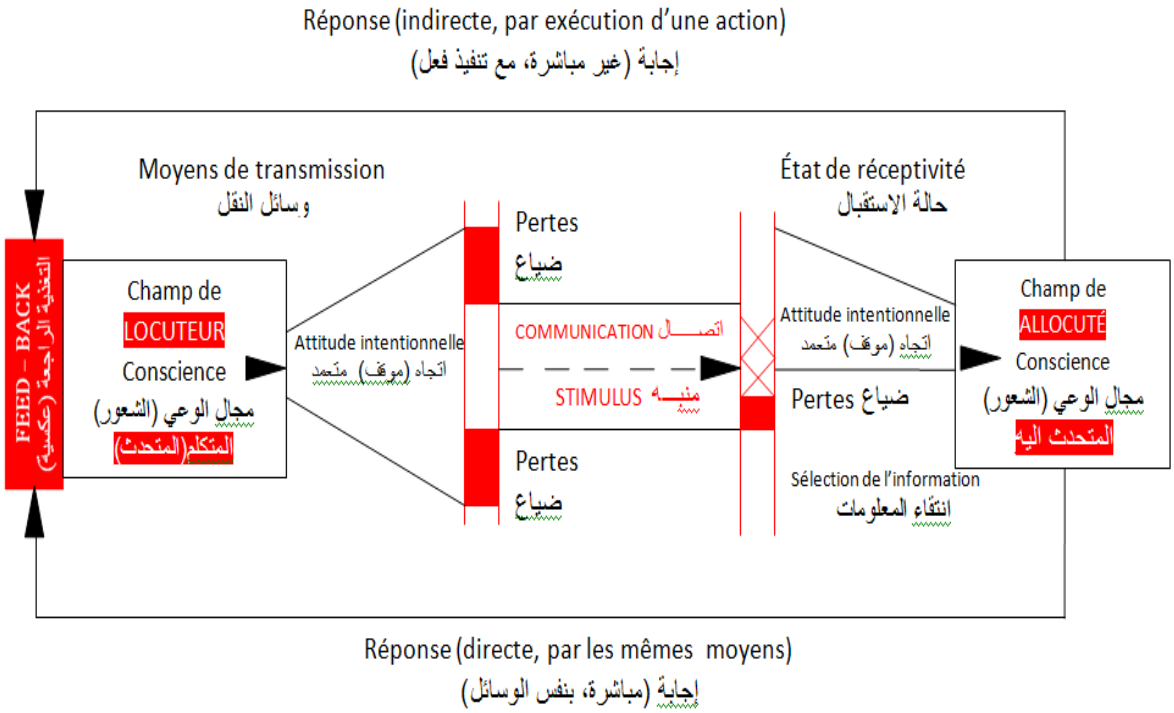
ب- تغير في قوة ودرجة الانجذاب.

ج- تقليل في مدى أهمية الشعور.

د- و نقص في درجة الصلات المشتركة التي كانت سابقة.

هذه التغيرات والتعديل في المواقف الناتج عن عمليات الاتصال والإعلام ، يدخل فيها الظروف والملابسات والمراحل التي تمت فيها عمليات بناء المواقف الاتصالية وليست العناصر المحددة فقط. (في:)site.iugaza.edu.ps/awafi/files/2012/02/...)

نموذج اونزيو و مرتان Anzieu & Martin 1971



يركز هذا النموذج على ثلاثة عناصر مهمة لا تظهر صراحة في المخطط و هي:

-**شخصية الأطراف أو الشركاء la personnalité des partenaires** : و التي تتميز بتاريخ شخصي و نظام دافعية و حالة عاطفية و مستوى تعليمي و ثقافي و اطر مرجعي و مكانة اجتماعية و ادوار نفسية اجتماعية.

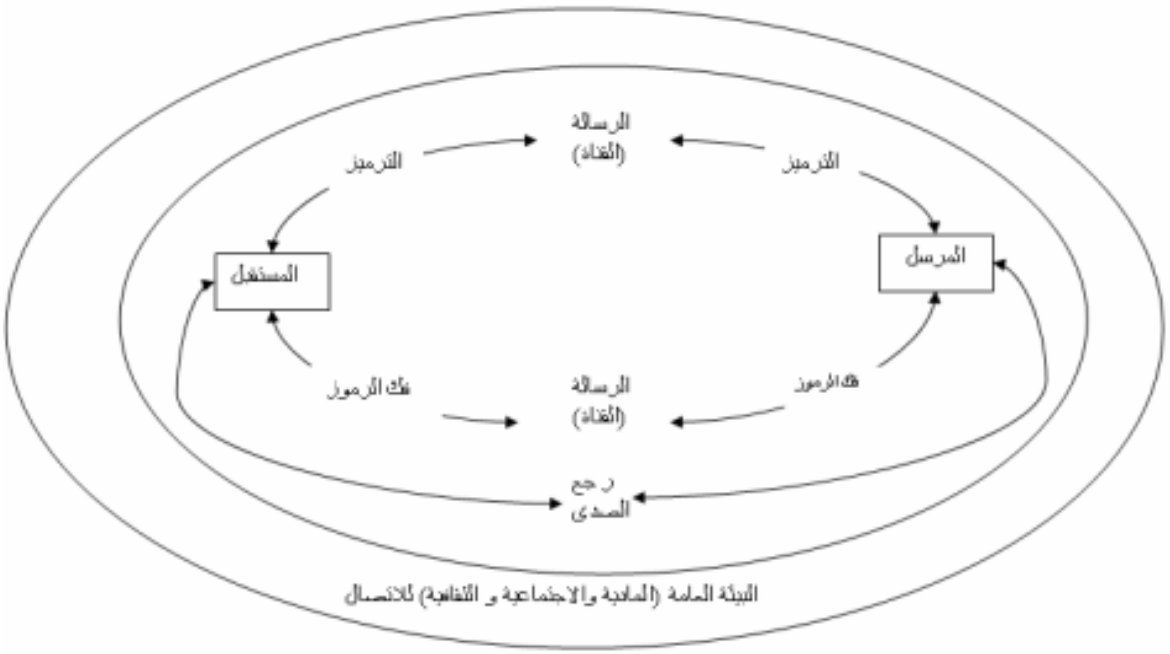
-**الموقف المشترك la situation commune**: التواصل يجعل من الممكن التركيز على الآخر في موقف محدد. فهو بداية وسيلة لتقييم الاتصال ، و هو أيضا تابع للمرامي و الأهداف التي يحددها الشركاء (التبليغ، الإقناع، التنافس ، الإغراء، التعديد، المواساة ، التسلية...)

-**المعنىsignification**: فالأفراد لا يتبادلون فقط كمية من المعلومات و لكن يتبادلون معاني . تنتج هذه المعاني قبل كل شيء عن الرموز التي تحث على ارتباطات المعاني.

فالإفراد يتواصلون أفضل عندما يتموضعون في نفس المجال الرمزي ولديهم نفس الإطار المرجعي. Mohssine Benzakour .2011.p p 75.76)

***نموذج الاتصال التفاعلي : (Interactive Model)**

نظراً لأن عملية الاتصال معقدة، فإن كلاً من النموذجين السابقين (ذي الاتجاه الواحد وذي الاتجاهين) يقصُر عن التفسير الكامل لهذه العملية. فالاتصال يعتمد على البيئة التي يتم فيها سواء كانت بيئة مادية أو اجتماعية أو ثقافية. كما أنه يعتمد على العوامل النفسية والذاتية لكل من طرفي الاتصال.



و يحاول نموذج الاتصال التفاعلي أن يشمل كافة عناصر الاتصال الفاعلة كبيئة الاتصال، ورجع الصدى، وما جاء بعده من سلوك وتصرفات. و هذه طبيعة العلاقات الاجتماعية، حيث إنها لا تنتهي، بل ينبني بعضها على بعض .

فالطبيعة التفاعلية للاتصال تشرح لنا طبيعة التأثير المتبادل الذي يحدث عندما نتفاعل مع بعضنا البعض، لأن الاتصال ليس ما يفعله شخص لشخص ولكنه ما يفعله شخص مع

شخص، فالاتصال يعتمد على العلاقة مع الطرف الآخر، ويشرح لنا هذا النموذج هذه الطبيعة التفاعلية للاتصال التي تشمل التبادل بين طرفي الاتصال والبيئة الاتصالية.

رابعا: حواجز –معوقات– الاتصال

تتأثر العملية الاتصالية بجملة من الحواجز تعيق سيرها الطبيعي و من ثم تحول دون تحقيق أهدافها، و من هذه المعوقات:

1–معوقات شخصية: و ترتبط أساسا بالنواحي النفسية و العقلية مثل:

– الفروق في مستوى الذكاء و الإدراك.

– و الاتجاهات السلبية نحو الذات أو الموضوع أو المرسل.

– و الانطواء أو المبالغة في الاتصال.

– بالإضافة إلى قصور و ضعف مهارات الاتصال(التحدث، الإصغاء، الكتابة، ..).

– و فقدان الثقة في الآخر.

2–معوقات نفسية واجتماعية: وهي معوقات تتعلق بـ:

– أفكار وتقاليد الفرد ومعتقداته و تصوراته، فهي تؤثر على طريقة فهم المرسل والمستقبل للرسالة، مثل: طبيعة الاتجاهات النفسية الاجتماعية نحو شركاء و مواضيع الاتصال. و الإدراك الاجتماعي للمواقف و الأحداث.

فقد يفهم المستقبل رسالةً من المرسل بشكلٍ خاطئ لاعتقاده أن ما قام بفهمه هو ما يعنيه المرسل، مما يؤدي إلى سوء فهم بين الطرفين قد تنتج عنه ردات فعل غير متوقعة.

3– معوقات بيئية: يتعلّق هذا النوع من المعيقات ببيئة الاتصال وتؤدي إلى خللٍ في عملية الاتصال الفعال، وتؤدي إلى عدم تحقيق الغاية المرجوة منه، مثل :

–سوء الظروف الفيزيقية (التهوية، الحرارة ، الضوضاء.الإضاءة...).

– نقص أو قلة عناصر التكنولوجيا في المؤسسة.

– المناخ التنظيمي غير الملائم.

– وعدم التجانس والانسجام بين الأفراد المعنيين بالاتصال.

– بعد المسافة، المكان غير المناسب.

– تشويه المعلومات بقصد أو بدون قصد.

4–معوقات تنظيمية: تتعلق بالهيكل التنظيمي للمؤسسة:

– فهناك بعض المؤسسات تعتمد على هيكل تنظيمي ضعيف، أو ليس لديها هيكل تنظيمي محدد داخل المؤسسة.

– أيضاً تعدد و تداخل المهام و الصلاحيات في المستويات الإدارية داخل المؤسسة الأمر الذي يؤدّي إلى صعوبة تحديد المسؤولية وصعوبة تحديد الأهداف .

– و ضعف في تجميع و إدارة المعلومات .

– و ضعف في مهام العلاقات العامة في ربط المؤسسة بمحيطها الخارجي، ممّا يؤدي إلى صعوبة الاتصال معها.

– كذلك التغييرات الإدارية المستمرّة و العشوائية التي تحدث للنظام الإداري في المؤسسة.

– كذلك هناك من المؤسسات التي تعتمد أسلوب اتصال باتجاهٍ واحدٍ فقط ولا يوجد اتصال مباشر بين أفرادها، فهذا يعيق نقل الرسالة ويعيق تفسيرها وفهمها من الطرفين. مما قد يترتب عنه نشر الإشاعات و الأخبار المضللة.

5–معوقات ثقافية: مثل اللغة المستخدمة،الإشارات و الرموز و القيم . وكذلك المصطلحات المتفّق عليها داخل المؤسسة، وطريقة ترتيب كلٍ منها وهل تؤدي المعنى المتفق عليه.

.

إضافة إلى :

-عامل زمن أو وقت الاتصال و مدته.

- عدم لإمكانية تحديد أفراد الجمهور.
- بعد أفراد الجمهور عن مراكز الاتصال.
- افتقاد الاتصال لحرارة الاتصال الشخصي.
- استعمال وسائل الاتصال غير المناسبة.
- التشويش الاتصالي.
- عدم توافر المعلومات و انسيابها بشكل مستمر.

المراجع:

- خضرة عمر المفلح. (2015) الاتصال.عمان: دار الحامد للنشر و التوزيع.

- Judite Lazar.(1993) la sciences de la communication –que sais je ?-Paris : p.u.f.

- site.iugaza.edu.ps/awafi/files/2012/02/...

- Mohssine Benzakour(2011).initiation a la psychologie sociale. Communiquer autrement. Maroc :Casablanca .imprimerie : Ajah Al jadida