الفصـــل العاشـــر

نمـــــاذج الاتصـــــــــال

مفهوم النموذج :

يلجأ الإنسان – لفهم العديد من الظواهر التي تحيط به وتفسيرها إلي أساليب التبسيط والمحاكاة وفى إطار ذلك فانه قد يلجأ إلي وضع نموذج مصغر لأشياء أو مدركات كبيرة بهدف تبسيطها وإخضاعها للدراسة والتحليل ومن هنا تأتي أهمية النماذج فى زيادة فهمنا للظواهر وقدرتنا على الوصول الى تعميمات تفسر الظواهر المشابهة لها إلي جانب زيادة قدرتنا على التنبؤ وفهم المكونات الأساسية لأية ظاهرة.

والنموذج هو محاولة لتقديم العلاقات الكامنة التي يفترض وجودها بين المتغيرات التي تصنع حدثا أو ظاهرة ما فى شكل رمزى والنموذج بذلك هو أداة ثقافية تساعدنا على فهم الظاهرة محل الدراسة.

وتعرض النماذج فى أشكال عديدة فهناك نماذج لفظية ونماذج إحصائية أو رياضية أو غيرها ورغم تعدد واختلاف النماذج التي يضعها الإنسان لتفسير الظواهر وتحليلها فانه يمكن رصدها فى فئتين رئيسيتين :

1- النماذج البنائية : وهي التي تركز على بناء الظاهرة من حيث مكوناتها وعدد تلك المكونات وترتيبها وخصائصها اى ان هذه النماذج تحلل الظاهرة الى وحدات صغيرة تتكون منها هذه الظاهرة .

2- النماذج الوظيفية : وهي التي تركز فى الأساس على نظام عمل الظاهرة وهي نماذج تشرح طبيعة القوى والمتغيرات التي تؤثر فى النظام أو الظاهرة محل الدراسة كيف تتفاعل تلك القوى والمتغيرات لتحقق آليات العمل .

ولا شك أن كلا من النوعين هام وأساسي لتفسير الظواهر وشرحها مع اختلاف المدخل بالنسبة لكل نوع فعندما نحاول تقديم نموذج للعين البشرية مثلا فقد نقدم نموذجا بنائيا يتحدث عن مكونات العين واجزائها اى نقدم تشريحا للعين البشرية يوضح لنا التفاصيل الدقيقة للأجزاء التي تتكون منها العين وهو ما نشاهده عندما نزور عيادة لطبيب العيون وقد نقدم نموذجا وظيفيا يشرح كيفية تناغم عمل هذه الأجزاء والمكونات لتحقيق الأبصار أي نموذج يشرح ويفسر لنا كيف تعمل العين البشرية .

<u>ويشترط لنجاح النماذج فى تحقيق الهدف منها :-</u>

* أن يكون النموذج مبسطا وواضحا .

* أن يكون النموذج صورة طبق الأصل للظاهرة الحقيقية اى يحاكي الواقع تماما.

* أن يكون النموذج مركزا بمعني ان نبتعد به عن التفاصيل الدقيقة أو الهامشية التي لا يؤثر غيابها على فهم الظاهرة.

* أن يتضمن النموذج مصطلحات وعبارات يسهل فهمها وتفسر الخصائص الأساسية للظاهرة .

وظائف النماذج :

يمكن تحديد الوظائف التي تؤديها النماذج فيما يلي :

1- تنظيم المعلومات :

النموذج هو محاولة لتوضيح العلاقات والمتغيرات التي يفترض وجودها فى الظاهرة بشكل مادى أو رمزى ومن مزايا النموذج انه يعيد الخصائص الرئيسية للنظام او الظاهرة محل الدراسة فيمكننا عن طريق النموذج أن نضع عددا كبيرا من المتغيرات بعضها ببعض ومحاولة استنتاج طبيعة التفاعل فيما بينها مما يضمن عدم تجزئة الأحداث التي تتم دراستها.

كما يتمتع النموذج بميزة التوضيح الذى قد تعجز عنها الكلمات أو الوصف النظرى.

ومن خلال عرض النموذج – للمعلومات بهذه الصورة يمكن أن يتحقق لنا مزيد من الفهم للظواهر والأحداث وتقييم أفضل للعلاقات فيما بينها فالعرض المنظم والمبسط للمعلومات يجعلنا اكثر قدرة على فهم وتفسير الأحداث والظواهر المعقدة .

2- المساعدة على التنبؤ :

الفهم والاستيعاب الجيد للظاهرة هو أول الطريق للتنبؤ بتطورات تلك الظاهرة أو إمكانية حدوث ظواهر أخري مشابهة .

فعندما نفهم – نظاما أو ظاهرة ما – فانه تتكون لدينا قدرة اكبر على التنبؤ بكل ما هو جديد فى تطورات تلك الظاهرة كما أن التنبؤ يحقق لنا إمكانية تطبيق القاعدة العامة على مواقف اخرى مشابهة غير تلك التي قامت على أساسها تلك القاعدة .

3- السيطرة على الظاهرة والتحكم فيها :

إذا تحقق للإنسان فهم أفصل للظاهرة وتنبؤ علمي بما يمكن أن تصل إليه من تطورات فانه يستطيع السيطرة على تلك الظاهرة والتحكم فيها واستخدامها لتحقيق مصلحته وهذا جزء هام من الوظائف التي تؤديها النماذج فهي تحقق لنا فهما أوضح للظواهر والنظم

وتضع أمامنا توقعات موثوقا فى صحتها لمستقبل تلك الظواهر والنظم وتطوراتها ومن ثم فإنها توفر لنا إمكانيات التحكم فيها وجعلها تحت السيطرة قدر الإمكان .

4- تطوير الأبحاث العلمية :

تساعد النماذج فى زيادة قدرات الباحثين والعلماء على فهم الظواهر وبالتالي إجراء المزيد من البحوث والدراسات التي تحقق فهماً أكثر لها ففي مختلف العلوم الطبيعية طور العلماء دراساتهم وأبحاثهم باستخدام النماذج الشارحة والمفسرة وإذا كانت العلوم الإنسانية أو الاجتماعية لم تحقق بعد نفس النجاح الذى أحرزته العلوم الطبيعية فى مجال استخدام النماذج إلا أنها قطعت شوطا لا بأس به فى هذا المجال وحقق بعضها تقدما ملحوظا فى استخدام النماذج لتطوير نظرياته وبحوثه كما حدث فى مجال الدراسات الإعلامية.

ولا ينكر أحد أن البحث العلمي هو الأداة الأساسية والوسيلة المنطقية لوضع النماذج ومحاولة تفسيرها وتأكيد فاعليتها فالباحث العلمي يسعي جاهدا لوضع تصور نظرى يفسر ظاهرة ما كما يعي إلي تطوير ما هو متاح أمامه من نماذج فى مجال تخصصه وتساعده أبحاثه فى تقييم النماذج المتاحة أمامه واستخلاص ما بها من مواطن القوة والضعف .

وهذا من ناحية ومن ناحية أخري فان النماذج هي المادة الخام والأساسية لتطوير البحث العلمي فالنموذج يساعد الباحث على فهم الظاهرة والتحكم فيها وإدراك مكوناتها وابعادها المختلفة وبالتالي تسهل مهمته العلمية حيث لا يبدأ من الصفر ولكنه يكمل ما بناه الآخرون والسابقون فى صورة نماذج ومن هنا تتحقق تراكمية العلم.

والنموذج فى مختلف العلوم هو الخطوة الأولي لبناء النظرية بل ان البعض يقول ان النموذج هو نظرية لم تكتمل بعد فالوصول الى نظرية يتطلب القيام بوضع العديد من

التصورات النظرية فى شكل نماذج بنائية او وظيفية كما تسهم النظريات القائمة فى تنشيط قدرات الباحثين على تخيل ووضع النماذج المناسبة ومحاولة اختبارها وتطويرها وبالتالي نقول ان العلاقة بين النموذج والنظرية علاقة ديناميكية وايجابية متبادلة.

وتعد النماذج محاولة لتقديم العلاقات الكامنة التي يفترض وجودها بين المتغيرات التي تصنع حدثا او ظاهرة ما ونماذج الاتصال هي محاولة لشرح طبيعة عملية الاتصال وتفسير كيفية تفاعل عناصرها المختلفة لتحقيق أهدافها.

أهم نماذج الاتصال :

أولا : نماذج الاتصال الذاتي :

لا شك أن فهم عملية اتصال الفرد بنفسه تعد عملية أساسية وهامة لفهم عملية الاتصال ككل ذلك ان رد الفعل تجاه أية رسالة يستقبلها الفرد فى اى شكل من أشكال الاتصال الأخرى – يتوقف على كيفية استجابة الفرد لها والتي تحددها عملية الاتصال الذاتي والتي تتأثر بالمخزون المعرفي والادراكي لدى الفرد عن الأشخاص والأفكار والرموز التي يتعرض لها فى عمليات الاتصال المختلفة .

ولقد تناول العديد من العلماء والباحثين دراسة عملية الاتصال الذاتي ووصف كيفية حدوثها والعناصر المتفاعلة فيها وذلك من خلال نماذج قاموا بتصميمها .

ومن اهم نماذج الاتصال الذاتي .

1 – نموذج بركر وويزمان :

يقوم هذا النموذج على فكرة أساسية مؤداها أن استجابة الفرد لأي عملية اتصال ذاتي تقوم على مجموعة من المنبهات بعضها داخلي مثل الاعتبارات الفسيولوجية أو

السيكولوجية كحالات الجوع او القلق او الغضب وبعضها خارجي توجد فى البيئة المحيطة بالفرد.

ويتلقي الفرد تلك المنبهات الداخلية والخارجية على هيئة نبضات عصبية تنتقل مباشرة إلي العقل الذى يقوم بفرز وتقييم لتلك المنبهات ويقوم باختيار بعضها ثم يقوم بترتيب المنبهات التي تم اختيارها فى شكل خاص يعطي معني او دلالة لدى الفرد وبعد تجميع المنبهات بهذا الشكل يتم فك كود رموز المنبهات التي تم تمييزها ويقوم القائم بالاتصال بتحويلها الى رموز تجعل للمنبهات معني محدد .

وتلي هذه المرحلة مرحلة التأهب والظهور التي تتاح فيها الفرصة لنمو وتطور الأفكار ليأخذ أشكالاً واتجاهات وهنا تصبح الدلالات الفكرية جاهزة لوضعها فى كود أي تحويلها إلي كلمات أو رموز أو إشارات أو حركات لها معني .

وفى المرحلة النهائية يتم إخراج تلك الكلمات أو الرموز فى شكل مادى ملموس يعبر عن استجابة الفرد بطريقة مفهومة ومحددة .

ولا شك ان هذه الاستجابة تتفاعل وتتأثر بنظرة الفرد للحياة وبكل موروثاته الثقافية والحضارية وبكل ما يحيط بالبيئة المكونة لشخصيته.

ويشير نموذج بركر وويزمان الى فكرة رجع الصدى فى عملية الاتصال الذاتي وذلك فى صورة كيف يستمع الفرد لنفسه ؟

ويتم ذلك من خلال استماع حقيقي من جانب الفرد لنفسه وهو يتحدث او من خلال شعور داخلي خفي يعكس تأثير ما يفكر فيه العقل وفى الحالتين يمكن للفرد ان يعدل ويصحح رسائله بما يحقق الاستجابة لرجع الصدى الداخلي او الخارجي.

2- نموذج ساموبل بويس :

ويفسر هذا النموذج ما يحدث فى عملية الاتصال الذاتي من خلال ما يقوم به الآنيان وما يفتعل داخله من تغيرات وتفاعلات أثناء تلك العملية .

ويركز النموذج على أربعة مجالات أساسية تتفاعل داخل الإنسان :-

أ- المجال الكهروكيميائي electro – chemical sphere

ويقصد به كل ردود الفعل الكهربية والكيميائية التي تحدث داخل الإنسان أثناء عملية الاتصال .

ب- المجال الذى يتحرك ذاتيا automatic communication

ويقصد به المدركات الحسية والحركات الأتوماتيكية لأعضاء الجسم سواء تلك التي تتم بصورة عمدية هادفة او تلك التي تتم لا شعوريا.

ج- الشعور feeling

ويقصد به العواطف والمكونات النفسية والمقيم والمشاعر التي يحملها الانسان .

د – التفكير thinking

ويقصد بها العمليات الفكرية الواعية التي يقوم بها الفرد مثل فك الكود أو الاتصال بالذات ويؤكد النموذج أن الإنسان لا يعيش فى عزلة بل هو محاط بظروف طبيعة تتفاعل بشكل او بأخر مع المجالات الأساسية الأربعة التي أشرنا إليها كما يؤكد ان الإنسان لا يستجيب بردود الاتصال النابعة من الحاضر الذى يعيش فيه فقط بل أن ردود الأفعال تلك تتأثر بالتجارب السابقة وبتوقعاته المستقبلية أيضا ومن هنا جاء نموذج بويس ليصف ويفسر الأسلوب الذى يدرك الفرد بمقتضاه الظروف المحيطة ويتفاعل معها ويمكنه من خلال ذلك إعطاء تجاربه معاني.

3- نموذج بارنلند :

ويعد هذا النموذج واحداً من أهم النماذج التي عالجت الاتصال الذاتي بوصفه عملية ذات طبيعة دائرية اى تسير فى اتجاهين من المرسل الي المتلقي ومن المتلقي الى المرسل كما انه اهتم بدرجة كبيرة بالعلاقات الوظيفية التي تنشأ بين مكونات عملية الاتصال.

وفى حين لا يهتم نموذج بارنلند بخصائص المصدر والمتلقي كوحدات فى عملية الاتصال فانه اهتم بوظيفة وضع الفكرة فى كود ووظيفة فك هذا الكود.

كما أكد على أهمية الدلالات المتنوعة التي تصنع التأثيرات الداخلية والخارجية لعملية الاتصال وينطلق النموذج من أن المعني فى الاتصال يصنعه القائمون بالاتصال وينطلق النموذج من ان المعني فى الاتصال عندما يستجيبون للدلالات المادية والسيكولوجية للأفراد الآخرين الذين يقومون بعمليات اتصال إضافة إلي مجموعة أخري من الدلالات الادراكية التي حددها النموذج أهمها :

*** الدلالات العامة :**

وهي دلالات تكون جزءا من المجال الادراكي عند كل الذين يتلقونها كما يجب ان تكون موجودة قبل وقوع الحدث الذى نقيس الاستجابة له كما ان هذه الدلالات يجب ان يكون خارج سيطرة الأفراد الذين يقومون بملاحظتها ويمكن ان نفرق بين نوعين من الدلالات العامة : -

أ- الدلالات الطبيعية :

وهي الدلالات الموجودة فى العالم المحيط بالإنسان دون تدخل منه مثال ذلك الأحوال الجوية كدرجات والرطوبة والظواهر الطبيعية المختلفة التي قدرة للإنسان فى التحكم فيها.

ب- الدلالات الصناعية :

وهي الدلالات التي تحدث نتيجة تدخل الإنسان لتعديل الظروف المحيطة به وقدرته على التأثير فيها.

*** الدلالات الخاصة :**

وتسمي خاصة لأنها دلالات تخص الفرد نفسه وربما لا يشعر بها الآخرون الذين يحيطون به كما ان الفرد لا يستطيع التحكم فيها لأنها ببساطة حدثت بالفعل فالألم الداخلي الذى يشعر به الفرد فى معدته مثلا دلالة خاصة لا يشعر بها الآخرون الأصوات التي نسمعها من خلال سماعة خاصة نضعها على آذاننا هي دلالات خاصة بنا تفسير الفرد لمنظر يراه هو دلالة خاصة ربما لا يشاركه الآخرون فى نفس التفسير .

*** الدلالات السلوكية غير اللفظية :**

وتتضمن السلوكيات العمدية التي يقوم بها الفرد فى الموقف الاتصالي مثل الحركة او النظر لنفسه فى المرآة أو تقليب صفحات الجريدة التي أمامه أو إشعال سيجارته وهي تختلف عن الدلالات العامة فى ان الفرد يمكنه ان يسيطر عليها فالفرد يتصرف بشكل ما ثم فى اثناء تصرفه يلاحظ ويفسر سلوكياته ويمكنه ان يعدل منها.

والدلالات السلوكية غير اللفظية تعد ظواهر لها دور هام ومؤثر مثل الأشياء الموجودة فى الظروف المحيطة وتلعب دورا أساسيا حتي يستطيع الفرد تنسيق أفعاله وتصرفاته.

ثانيا : نماذج الاتصال الشخصي والجماهيرى :

توجد العديد من النماذج التي قدمها العلماء لتفسير عملية الاتصال الشخصي والجماهيرى ويمكننا تقسيم تلك النماذج الى نوعين رئيسيين :

1- نماذج أحادية الاتجاه .

2- نماذج ثنائية الاتجاه .

وسوف نعرض فيما يلي لبعض اهم تلك النماذج :

اولا : النماذج الخطية " أحادية الاتجاه "

*** نموذج ارسطو :**

ويعد من أقدم النماذج التي عرفت عملية الاتصال وهو يرى ان الاتصال يهدف الى البحث عن كل الوسائل المتاحة للإقناع أي أن الإقناع من وجهة نظر أر سطو الهدف الأساسي للاتصال والإقناع بمفهومه يعني تحويلا لمستقبل الى وجهة نظر المرسل ويتكون نموذج ارسطو من ثلاثة عناصر هي:

الخطيب " المرسل"

الخطبة " الرسالة "

المستمع " المستقبل "

وقد ركز ارسطو على ضرورة ان يدرك الخطيب طبيعة الجمهور الذى يوجه اليه الخطبة وما يؤمن به من قيم ومبادئ ومعايير أكد على ضرورة دراسة خصائص هذا الجمهور حتي تنجح الخطبة وتحقق أهدافها .

*** نموذج هارولد لاسويل :** ويتلخص هذا النموذج فى السؤال الشهير ذى العناصر الخمسة من – ماذا – بأى وسيلة – لمن – بأي تأثير ؟

ويعد من أشهر نماذج الاتصال وأكثرها استخدما فهو يحدد مكونات ومحددات عملية الاتصال فى تلك العناصر الخمسة :

1- من يقول " المرسل" اى القائم بالاتصال.

2- ماذا " الرسالة " اى المضمون او الأفكار والمعلومات والمعاني التي يريد ان ينقلها المرسل .

3- بأى وسيلة " الوسيلة اى القناة التي سيتم من خلالها نقل هذا المضمون صحيفة – كتاب – إذاعة – تليفزيون " .

4- لمن " المستقبل " اى الجمهور الذى يتعرض للوسيلة التي تحمل المضمون.

5- بأي تأثير " الأثر" أي الهدف الذى يسعي المرسل الى تحقيقه من خلال المضمون الذى يوجهه.

وقد تعرض نموذج لاسويل للعديد من الانتقادات باعتباره قد تجاهل المجال أو المناخ الذى تتم فيه عملية الاتصال وسعي البعض الى تعديل هذا النموذج بإضافة عناصر أخري كما فعل روبرت اسكاربيت عندما أعاد صياغته على النحو التالي :

من – يستقبل ماذا ؟ فى اى جماعة ؟ بغية أى ثاثير ؟

كما قدمت آن مارى لولان نموذجها من ستة عناصر انطلاقا من نموذج لاسويل وحددت ذلك فيما يلي : من – يفعل ماذا – لمن – اين – متي – كيف .

*** نموذج شانون وويفر :**

وإذا كان هذا النموذج لم يوضع فى الأصل لتفسير الاتصال البشرى وانما استخدم لوصف علمية الاتصال الإلكتروني ولكن بعض العلماء اعتبروه قابلا للتطبيق فى مجال الاتصال البشرى .

ويضم هذا النموذج ستة عناصر أساسية :

* مصدر .

* رسالة .

* قناة (جهاز إرسال يحمل رسالة) –.

* تشويش .

* جهاز فك رموز الرسالة (استقبال) .

* مستقبل (هدف) .

ويعتمد نموذج شانون وويفر على مصدر يختار الرسالة ويضعها فى كود بواسطة جهاز يحول الرسالة إلي إشارات أو رموز ثم يقوم جهاز الاستقبال بفك كود الإشارات أو الرموز ويحولها إلي رسالة يستقبلها المتلقي أو الهدف وأحيانا تطرأ على الرسالة بعض التغييرات عند الإرسال والاستقبال تحدث بسبب عمليات التشويش والتشويش فى نموذج شانون وويفر نوعان :

1– تشويش ميكانيكي اى تداخل فني مثل عدم وضوح الإرسال أو عيوب فى الصوت أو ضعف حاسة السمع عند المتلقي .

2– تشويش دلالي يحدث داخل المتلقي نفسه حين يسئ فهم الرسالة نتيجة أخطاء فى فك الكود أو تحريف فى المعاني التي تحملها الإشارات والرموز.

*** نموذج ديفيد برلو smcr**

ولقد اهتم ديفيد برلو بأربعة عناصر فقط فى عملية الاتصال هي : المصدر – الرسالة – الوسيلة – المستقبل . source – message – channel – receiver ولم يتعرض نموذج برلو – كغيره من النماذج الخطية أو أحادية الاتجاه إلي رد فعل المتلقي أو ما يسمي برجع الصدي .

ثانيا : النماذج ثنائية الاتجاه :

*** نموذج ولبورشرام :** ولبور شرام واحد من أهم واشهر علماء الاتصال الذين لا حظوا دائرية عملية الاتصال وكان أول من اهتم بعنصر رجع الصدى فى تحقيق نجاح وفاعلية الاتصال .

ويتضمن نموذج شرام خمسة عناصر هي : مرسل – رسالة – وسيلة – متلقي – رجع صدى .

وقد ركز هذا النموذج على مجال الخبرة المشتركة بين المرسل والمتلقي او ما يعرف بالإطار الدلالي المشترك بينهما .

ويتوقف نجاح الاتصال عند برلو الى حد بعيد على اختيار الرموز الاتصالية التي تحمل نفس المعاني المشتركة لكل من القائم بالاتصال والمتلقي وهذه المعاني تتأثر بمجال الخبرة المشتركة ودلالة المعاني بينهما.

ومن جانب آخر فقد ركز شرام على ضرورة ان تصاغ الرسالة بما يتفق وحاجات المستقبل بحيث تحقق له عائدا من وراء التعرض للرسالة كما ان اختيار الرموز بما يتفق مع الإطار الدلالي والخبرة المشتركة التي يملكها المستقبل يقلل من الجهد المبذول فى إدراك معاني هذه الرموز وأهدافها ومن هنا وضع النموذج رؤيته لاختيار المتلقي للرسالة فى إطار العلاقة بين العائد المتوقع والجهد المبذول ولم يغفل أيضا ما يمكن أن

يشعر به المتلقي من أذى أو عقاب أو توتر إذا ما تعرض لرسائل لا تتفق فى محتواها او رموزها مع قيمة وعاداته الاجتماعية .

وفى هذا الإطار أوضح شرام ان اختيار رسالة ما سيتوقف على قدر الجزاء الذى سيحصل عليه الفرد او قدر العقاب او الأذى الذي سيتجنبه مقسوما على قدر الجهد المطلوب .

ويمكننا أن نشير هنا إلي أن إدراك معاني الرموز من جانب الجمهور قد يصطدم أحيانا بطبيعة تلك الرموز ومدى خبرته فى التعامل معها كما يحدث فى الأعمال الفنية مثلا حينما يفهم الجمهور معاني الرموز اللفظية فقط كالحوار بينها لا يحدث الفهم بنفس الدرجة للرموز الأخرى التي تدخل فى بناء العمل الفني مثل الرموز الخاصة باللغة السينمائية بسبب قلة خبره الجمهور بها .

نموذج روس : ويتضمن نفس العناصر السابقة فى نموذج شرام مع إضافة عنصر جديد هو السياق context ويقصد به الموقف الاتصالي مثل الحالة النفسية او العاطفية او المزاجية وطبيعة المكان او المكونات الاتصالية باعتبارها عوامل قد تؤثر فى فهم الاتصال . ويركز هذا النموذج على ضرورة ان يتأكد المرسل مما يلي :

- ماذا لدية من معلومات ؟
- ماذا يعرف عن المستقبل ؟
- ما الذى ينبغي ان يفعله لمواجهة هذا الموقف ؟

وبعد ان يجيب على هذه التساؤلات يبدأ فى اختيار الرموز ونقل الرسالة وبعدها يقوم المستقبل بنفس العمليات بعد فك كود الرموز .