

الفصل الثالث نماذج الاتصال

- وظائف النماذج
- الصعوبات التي تواجهها في النماذج
- تقييم نماذج الاتصال
- نموذج الاتصال الذاتي
- نموذج الاتصال الشخصي
- نموذج الاتصال الجماهيري
- نموذج الاتصال التنظيمي او المؤسسى
- نموذج الاتصال الثقافى
- تطور دراسة نماذج الاتصال
 - المرحلة الأولى
 - نموذج أرسطو
 - نموذج شانون وويفر
 - نموذج ديفيد برلو
 - المرحلة الثانية
 - نموذج شرام
 - المرحلة الثالثة
 - نموذج مكتب تقييم التكنولوجيا الأمريكى
 - نموذج واترلاوك وبيفن وجاكسون
 - نموذج دانس الحلزونى
 - نموذج التقارب
 - مراجع الفصل الثالث
- نموذج لازويل
- نموذج وسلى وماكلين
- نموذج نيوكومب
- نموذج التوجه المشترك

مقدمة

نعرض في هذا الفصل لبعض نماذج الاتصال، ونوضح في البداية معنى النماذج والفرق بين النموذج والنظرية، ثم نعرض لوظائف النماذج والصعوبات التي تواجهها في النماذج، وكيفية تقييم نماذج الاتصال، كما نتحدث عن نماذج الاتصال حسب مستويات الاتصال المختلفة ثم نعرض للتطور التاريخي الخاص بدراسة النماذج في مراحلها الثلاثة: مرحلة الفعل الاتصالي والمرحلة التفاعلية ومرحلة تبادل الأدوار بين المرسل والمتلقى باستمرار طول الوقت.

نماذج الاتصال

تعد نماذج الاتصال أدوات ابتكرها علماء الاتصال لفهم العملية الاتصالية. وكما تبنى النماذج للسفن والطائرات والسيارات، فإن علماء الاتصال طوروا هذه النماذج الخاصة بالاتصال لتوضيح الجوانب المختلفة لعملية الاتصال المعقدة. وبالطبع لا يمكن أن يعتبر أى نموذج تاماً ويعطى كل التفاصيل، إلا أن هذه النماذج هامة^(١).

ويمكن لنماذج نظرية الاتصال أن تقدم لنا طريقة مناسبة للتفكير بشأن عملية الاتصال بطريقة تصويرية سواء لخطبة مباشرة في لقاء مع الجماهير المحلية أو عن طريق توجيه حملة إعلانية كبرى لشركة متعددة الجنسيات. وتعود الفكرة الرئيسية للنماذج إلى ما يزيد عن ٢٥٠٠ سنة عندما كان أساتذة البلاغة والخطابة موجودين في اليونان وعلى رأسهم أفلاطون وأرسطو والسوفسطائيون. ولقد استمر التراث اليوناني وتطور على يد الرومان واستمر إلى القرن العشرين، ولا يزال يدرس إلى اليوم. ومع ذلك فتيجة للتطورات التي حدثت وتحديث في الاتصال الجماهيري عبر

وسائل الاتصال، واستخدام الطرق العلمية الإمبريقية، كان من الطبيعي أن يحدث بعض التغيير في هذه النماذج وخصوصًا ازدياد الحاجة إلى تكنيكات الدعاية وإقناع القوات بالحرب أثناء الحربين العالميتين الأولى والثانية^(٢).

معنى النماذج والفرق بين النظرية والنموذج

هذه النماذج التصويرية Pictorial Models صممت إذا لفهم عمليات الاتصال المختلفة ولفهم تأثيراتها، ولقد طور بعض الباحثين هذه النماذج لشرح نظرياتهم. وهذه النماذج تسهل لنا تحديد أوجه الشبه والاختلاف بين أنواع الاتصال المختلفة، كما أنها تشرح لنا مختلف العمليات الاتصالية سواء كانت خطية Linear أو تفاعلية Interational أو يتم فيها تبادل الأدوار بين المرسل والمتلقى transactional كما سنوضح فيما بعد.

ولدينا في علم الاتصال العديد من النماذج. إن شيوع استخدام كلمة النماذج صارت من الكلمات المكررة في الدراسات الأكاديمية، بل إن نماذج الاتصال صارت تستخدم في العديد من العلوم بداية من الطب النفسى إلى علم النفس وفروعه المختلفة كالتخاطر (شئ ما يخطر على بال أحد الناس ثم تطرأ في بال شخص آخر في نفس الوقت أو غيرها من العلوم). وحتى في علم الاتصال تستخدم نماذج الاتصال بطرق مختلفة، ويمكن أن نعرف مصطلح نموذج على أنه وسيلة تصويرية أو تستخدم الرسم لشرح أو تسهيل فهم عملية الاتصال المجردة، وقد يستخدم البعض مصطلح نموذج ليشير إلى وصف نموذج عام أو اتجاه سائد في التفكير البحثى مثل نموذج التأثيرات القوية والذي ساد في بداية الدراسات العملية للاتصال والتي ترى أن تأثير وسائل الاتصال قوى ومباشر وفعال، ومن ثم أطلق البعض على هذا الاتجاه نظرية الرصاصة أو نموذج الرصاصة، وهناك أيضًا نموذج التأثيرات المعتدلة أو نموذج التأثيرات المحدودة وهكذا^(٣). وهناك من يطلق مصطلح نظرية على النموذج كما هو الحال في نظرية الاستخدامات والإشباعات والذي سنوضحه فيما بعد، حيث يفضل البعض الارتقاء بنموذج الاستخدامات والإشباعات إلى مستوى النظرية.

وظائف النماذج

يحتاج البعض على هذه النظرة ويرون أن النموذج ليس نظرية، ويرون أن هناك من يختلط عليه الأمر بين النظرية والنموذج على الرغم من أن الاثنين يتبعان الطريقة العملية، لأن دور النظرية ومميزاتها في عمل تعميميات وتنبؤات قد يتشابه مع ما تقوم به بعض النماذج.

ويمكن تعريف النموذج على أنه " تمثيل مبسط ونظري للعالم الحقيقي " فالنموذج يساعد على فهم النظرية لأنه يقترح بعض العلاقات بين المتغيرات وهذا ما تقوم به النظرية، ويعرف دويتش Deutsch النموذج بأنه: " بناء الرموز والقواعد التي تعمل ومن المفترض أنها تتلاءم وتتوافق مع مجموعة من النقاط المتصلة ببعضها في بناء موجود أو عملية موجودة " وهذا يعنى أن النماذج لا يمكن الاستغناء عنها لفهم العمليات المعقدة، كما أنها شكل من أشكال الانتقاء والتجريد. ويوضح دويتش هذه الوظائف للنماذج^(٤):-

١- الوظيفة التنظيمية: وتوضح في قدرة النموذج على ترتيب وربط البيانات والعناصر المختلفة في العملية وإظهار أوجه الشبه أو العلاقات التي تربط كل عنصر بغيره والتي لم نكن ندركها من قبل.

٢- الوظيفة التنبؤية: فإدراكنا للعلاقات الموجودة بين العناصر يساعدنا على التنبؤ، فإذا كان النموذج له علاقة بالعمليات Operational فإنه يتضمن بعض التنبؤات التي يمكن التحقق من صحتها عن طريق الاختبارات المختلفة.

٣- الوظيفة التوجيهية: فالتنبؤات إذا لم يمكن التحقق من صحتها في وقت إجراء القياس، لا يمكن أن توجهنا أو تقودنا إلى حقائق جديدة غير معروفة أو طرق جديدة. كما تسمح لنا النماذج بمدى أكبر من التنبؤات بعيداً عن نمط نعم أو لا فقط، إلى تنبؤات كمية يمكن التعامل معها.

٤- وظيفة القياس: فعندما يسمح لنا النموذج بعمل تنبؤات كمية بدرجة من الدقة فيما يتعلق بزمان ما أو كم معين، فإن هذا يرتبط بقياس الظاهرة التي نهتم بها

الصعوبات التي تواجهنا في النماذج :

ترى جيهان رشتى أنه على الرغم من أن النماذج تعمل على تطوير الأبحاث العلمية، كما سنشير في التطور التاريخي لنماذج الاتصال، إضافة إلى وظيفة التحكم في معالجة الظروف التي تحدد حدوث الظاهرة بشكل يحقق لنا الوصول إلى هدف معين، إلا أن هناك بعض الصعوبات التي تواجهنا في صنع نماذج لعملية الاتصال وهي: تجميد عملية الاتصال لوصف عناصرها، وإغفال أو فصل بعض العناصر عند تجميد العملية، واستخدام اللغة في الوصف في النماذج واللغة متغيرة من وقت لآخر بل أن اللغة عملية.

وتشير جيهان رشتى إلى الفئتين الآتيتين للنماذج^(٥):

١- النماذج البنائية التي تظهر الخصائص الرسمية للحدث أو الشيء أى المكونات وعدد وحجم وترتيب الأجزاء المنفصلة للنظام أو الظاهرة التي تصفها.

٢- النماذج الوظيفية التي تحاول أن تقدم صورة طبق الأصل للأسلوب الذى يعمل بمقتضاه النظام وهذه النماذج تشرح طبيعة القوى أو المتغيرات التي تؤثر على النظام أو الظاهرة

تقييم نماذج الاتصال

هناك العديد من الجوانب التي يجب أن نراعيها عند تقييم نماذج الاتصال^(٦):

- ١- مدى عمومية النموذج وكم العناصر التي ينظمها وبأى فعالية.
- ٢- مدى قدرة النموذج على توجيهنا ومدى مساعدته في اكتشاف العلاقات الجديدة والحقائق والطرق الجديدة لفهم العملية

٣- مدى أهمية النموذج فى مجال التساؤل بشأن التنبؤات التى يمكن أن نتقيها من النموذج ومدى استراتيجية النموذج فى مرحلة تطور مجال الدراسة.

٤- مدى دقة القياس التى يمكن أن يطورها النموذج.

٥- مدى أصلية النموذج ومدى إمداده بحسن البصيرة لدراسى المجال البحثى.

٦- مدى بساطة النموذج ويرتبط هذا بمدى كفاءة النموذج فى تحقيق هدفه.

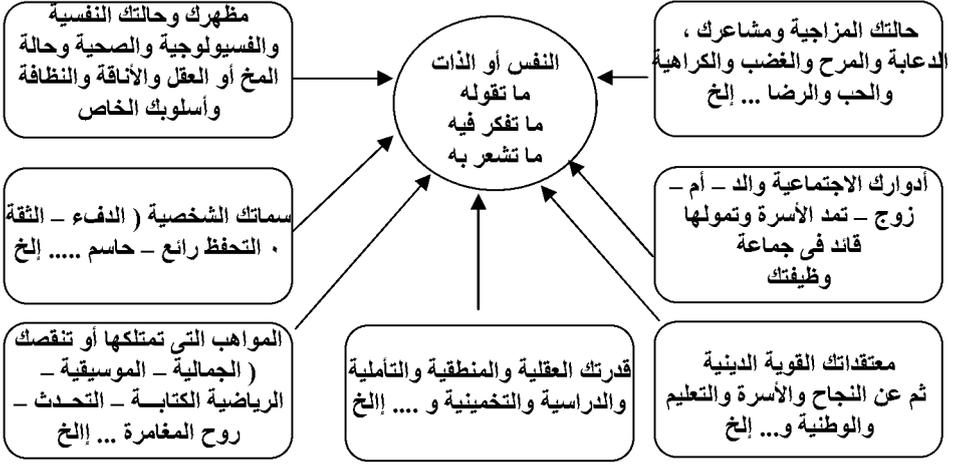
٧- مدى واقعية النموذج او الدرجة التى تمكنا من الاعتماد على النموذج كتمثيل للواقع.

وقبل أن نبحت التطور التاريخى لنماذج الاتصال نوضح أولاً بعض نماذج الاتصال حسب مستويات الاتصال التى ذكرناها من قبل فى الفصل الأول.

الاتصال الذاتى

إن ذات الشخص مركز الاتصال الذاتى، فالشخص نفسه هو المرسل والمتلقى فى هذا المستوى من الاتصال، وتتكون الرسالة هنا من أفكار ومشاعر الشخص ذاته، أما القناة فيمكن أن نعتبرها المخ الذى يقوم بتشغيل الأفكار والمشاعر والآراء. أما رجوع الصدى فيتمثل فى التحدث ثانية مع النفس وقبول بعض الأفكار أو استبدالها. وعلى الرغم من أن الفرد فى هذا المستوى لا يتحدث مع الآخرين إلا أننا نحدث أنفسنا كثيراً ونتساءل مع أنفسنا وخصوصاً قبل النوم عما إذا كان اليوم ساراً أم لا. وكيف تشعر بشأن سلوك قمت به وهل تنظر إلى نفسك بشكل إيجابى أم لا. وإذا غضب منك الأستاذ أو تشاجرت مع زميل لك فمن المحتمل أن تركز على مشاعر الغضب أو الفشل أو تحاسب نفسك ويمكننا أن نطرح هذا النموذج^(٧).

شكل (٣ - ١) نموذج الاتصال الذاتي



ونود هنا أن نشير إلى أهمية الاتصال الذاتي، والذي يعد أهم مستويات الاتصال على الإطلاق لأنه نقطة البداية، فنحن نفكر قبل أن نتحدث، بل إن قيمنا ومعتقداتنا تؤثر على اتصالنا مع الآخرين وكذا حالتنا النفسية. وهنا يجب أن نشير إلى مفهوم الرضا عن الذات وعن الحياة وعن السمات الشخصية لكل فرد حتى يعيش في سلام مع ذاته لا أن يعيش في حالة صراع دائم أو شك مستمر. وهذا يتوفر للشخص عن طريق الدين والاتسام بعدم التناقض والإحساس اليقيني بعناية الله التي لا تتخلى عن عباده.

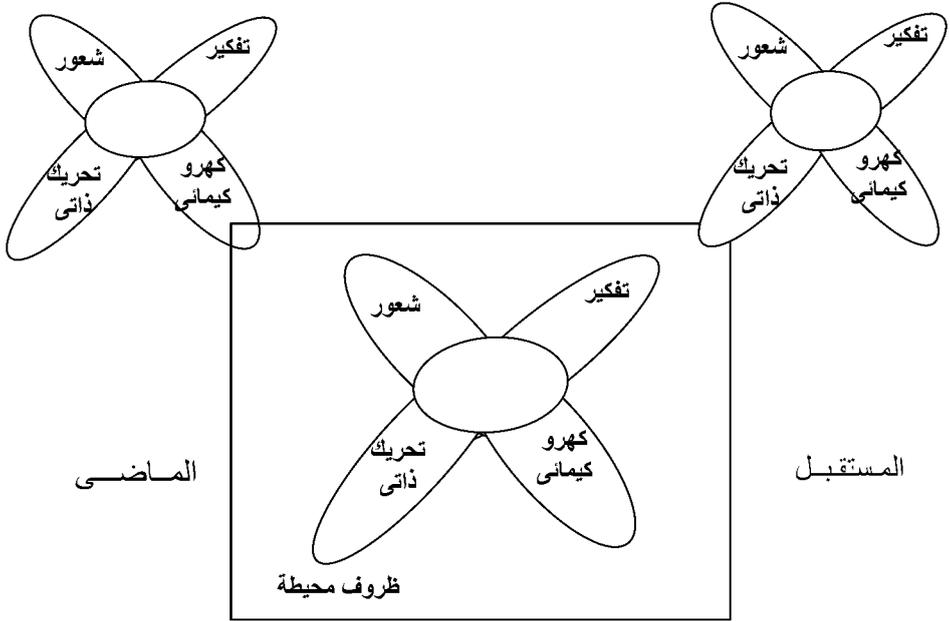
كما يمكننا أن نشير إلى نموذج سامويل بويس Samuel Bois والذي توضحه جيهان رشتي كما يلي^(٨):

يركز هذا النموذج على أربعة مجالات للنشاط الإنساني تتداخل مع بعضها داخل الإنسان وهي:-

١- المجال الكهروكيميائي وينطوي على ردود الفعل الكهربائية والكيميائية في الإنسان.

٢- المجال الذي يتحرك ذاتياً ويتضمن المدركات الحسية والمدركات الأتوماتيكية للأعضاء والحركات العمدية أو الهادفة.

- ٣- الشعور ويتضمن العواطف والحوافز والاحتياجات والقيم.
 ٤- التفكير ويتضمن عمليات مثل فك الكود والاتصال مع الذات.
 شكل (٣ - ٢) مجالات للنشاط الإنساني



فالإنسان لا يعيش في عزلة لأنه محاط بظروف طبيعية تتفاعل مع بعضها باستمرار أو تتصل بأوجه النشاط الأربع، ولا يعيش الإنسان في الحاضر فقط لأن الماضي هام جدًا له كما أن الإنسان يتأثر بالتنبؤات الخاصة عن المستقبل.

الاتصال الشخصي

إن دراسة الاتصال الشخصي هامة جدًا لأننا نعيش في علاقات مع الآخرين، ومن ثم يحدث الاتصال الشخصي في كل مكان، ومنذ سن ستين يبدأ تفاعلنا مع الآخرين، هذا التفاعل الشخصي يرتبط بنجاحنا أو فشلنا أو عملنا الذي نقوم به أو في طريقة تسليتنا أو قد يسبب لنا الحزن. إن اتصالنا بالآخرين بفعالية ليس أتوماتيكيًا فهناك بعض العادات والطرق التي يجب أن نركز عليها ليكون

اتصالنا مع الآخرين فعلاً. فتفاعلنا مع الآخرين بدون معرفة وبدون رؤية متبصرة لا يضمن تطوير مهارات جيدة للاتصال الشخصي أو تصحيح السلوكيات الاتصالية الخاطئة مع الآخرين

ويمكننا أن نوضح سمات الاتصال الشخصي كما يلي^(٩):-

١- يدخل الأفراد في الاتصال الشخصي للتأثير على سلوكيات بعضهم مما يؤدي إلى الإشباع المتبادل للحاجات.

٢- لا يمكن أن يكون الاتصال الشخصي مستقلاً عن الأنماط السلوكية للأفراد في الماضي، فالإنجازات نحو الآخرين وتقدير الذات والقلق والخوف والرغبات والآمال والأحلام وما إلى ذلك، تؤثر جميعها في الاتصال الشخصي.

٣- يعتمد الاتصال الشخصي على كل نوعي الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

٤- يحدد سياق التفاعل طبيعة الاتصال الشخصي. فإذا كانت البيئة التي يتعامل فيها الفرد في الماضي مع الآخرين ذات أثر كبير على عملية الاتصال الشخصي، فإنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار، مثلاً قد يتعامل شخص مع زوجته بطريقة ما ولا يمكن أن يتعامل بها مع زميلته في المكتب.

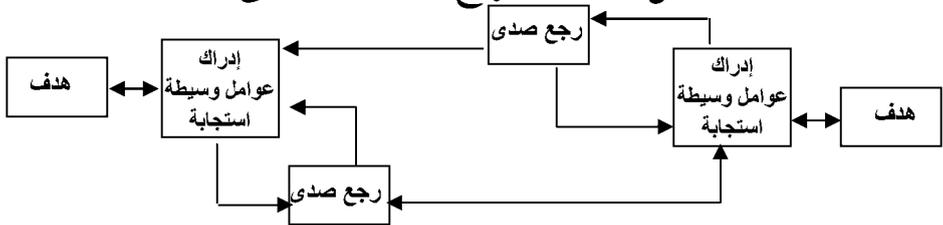
٥- يتضمن الاتصال الشخصي بعض العناصر مثل القائم بالاتصال الذي يقوم بمبادرة وينقل بعض الرسائل لمستقبل ما ويتوفر هنا رجوع الصدى ويتم التفاعل. فرد الفعل هنا سريع جداً وأسرع من رد الفعل أو رجوع الصدى في المستويات الاتصالية الأخرى.

٦- يؤدي الاتصال الشخصي إلى إشباع متبادل للحاجات الخاصة بالشخصين المشتركين في عملية الاتصال الشخصي وهذا الإشباع ضروري، فإذا لم يشبع الطرفان تنتهي العملية.

وعلى الرغم من أن الاتصال يعد بمثابة دم الحياة بالنسبة للعلاقات بين البشر إلا أننا يجب أن نوضح أن هناك خمسة مفاهيم خاطئة عن الاتصال في العلاقات^(١٠):

- ١- افتراض الاتساق. كأن نقول إن هذا لم تقله بالأمس، فالرأى قد يتغير وكذلك الاتجاه. وهذا يفسر أن رسائل الآخرين قد تكون متسقة في بعض الأحيان ومختلفة أو غير متسقة أحياناً أخرى.
- ٢- افتراض المعنى البسيط. فالكلمات قد تحمل أكثر من معنى. وغالباً ما نقول هل تقصد كذا.. وقد تعنى عبارة بسيطة مثل " رأيتك تقرأ قصة جنسية " العديد من المعانى.
- ٣- افتراض استقلال القائم بالاتصال. وكثيراً ما نسمع عبارة " هذا ليس خطأ منى " أنت لم تسمعنى جيداً وأسلوبى لم يكن جيداً " وهذا يعنى أن السياق الذى يحدث فيه الاتصال الشخصى يؤثر كثيراً على عملية الاتصال.
- ٤- افتراض السببية الواضحة. فالدوافع والأسباب قد تكون معقدة وأحياناً مختلفة وكثيراً ما نسمع عبارة " لا نستطيع أن نتحدث عنى. أنا اعرف لماذا قلت هذا "
- ٥- افتراض النهاية. فالاتصال الشخصى عملية معقدة ومستمرة ولانهاية لها وحتى لو تشاجرنا واختلفنا فسيستمر الاتصال حتى وإن كان غير لفظى. ويمكننا أن نقدم هذا النموذج للاتصال الشخصى، ويوضح هذا النموذج أن لكل من المرسل والمستقبل بعض الأهداف من خلال عملية الاتصال وأن كلا منهما يقوم بالاستجابة لرسائل الآخر وإدراكها من خلال عوامل وسيطة ورجع صدق قد يختلف طبقاً لاختلاف سياق عملية الاتصال^(١١).

شكل (٣-٣) نموذج الاتصال الشخصى



وقد يعتقد البعض أن هذا النموذج لا يأخذ التشويش في الاعتبار، وهذا غير صحيح، لأن العوامل الوسيطة الخاصة بالإدراك والاستجابة تبين أن الاتصال عملية معقدة وتشمل على العديد من المتغيرات مثل معتقدات الشخصى عن نفسه وعن الآخر، ومعتقدات الشخص الآخر عن الشخص الذى يتواصل معه ومعتقداته عن نفسه، وما يعتقد كل طرف فيها بشأن موضوع الاتصال وعن معتقدات الآخر عنه، وكل هذا يعطى فرصة للتشويش أضف إلى هذا أن النموذج يأخذ في الاعتبار سياق الموقف الشخصى، فالاتصال الشخصى لا يحدث في فراغ، وهناك سياقات متعددة يمكن حصرها فيما يلى^(١٢):

- ١- السياق النفسى. بمعنى من أنت وما الأسباب التى تدفعك إلى الدخول في عملية الاتصال الشخصى وما رغباتك وقيمك وسهاتك الشخصية. وهذه الأسئلة خاصة بكل من الطرفين المرسل والمستقبل.
- ٢- السياق الاتصالى. والذى يخص تفاعل مع الآخر.
- ٣- السياق الموقفى. والذى يتعامل مع الحالة النفسية والاجتماعية للعملية الاتصالية التى يجرى فيها الاتصال الشخصى بمعنى أن الاتصال فى الفصل سيكون مختلفاً تماماً عما إذا كان فى أحد الملاهى الليلية.
- ٤- السياق البيئى. ويتعامل مع البيئة الفسيولوجية التى تجرى فيها العملية الاتصالية، بمعنى الأثاث الموجود وموقعه ودرجة الحرارة وغيرها.
- ٥- السياق الثقافى. ويشمل كل السلوكيات والقواعد التى تم تعلمها لدى كل من الطرفين، وهى بالطبع تؤثر على العملية الاتصالية، فمثلاً لو جاء شخصان من ثقافتين مختلفتين أحدهما يعتبر أنه ليس من الأدب أن يطيل النظرات إلى الطرف الآخر على العكس من الشخص الآخر الذى يعتقد أن هذا ضرورى، فقد يؤدى هذا إلى سوء الفهم.

تحسين مهارات الاستماع

تعد مهارات الاستماع هامة جداً، وهذه القائمة توضح كيف يمكن تنمية هذه المهارات^(١٣).

- ١- استمع بقلب مفتوح وتعاطف مع الشخص الآخر.
- ٢- قم بتقييم مضمون الرسالة لا المرسل، عليك أن تفهم قبل أن تقيم.
- ٣- استخدم تكنيكات مختلفة لتحصل على الفهم الكامل كأن تسأل أو تطلب من الآخر أن يكرر ما قاله.
- ٤- عند الاتصال الشخصي كن في حالة جسدية جيدة، فلا يمكن أن تتم عملية الاتصال الشخصي بنجاح إذا كنت متعبًا.
- ٥- اسأل الشخص الآخر عن التفضيلات.
- ٦- استجب لما يقوله الآخر بشكل يظهر فهمك لما يقال.
- ٧- ركز على مفاتيح الاتصال غير اللفظي ولغة الجسم والخاصة بالشخص الآخر، ولا تركز فقط على الكلمات التي يقولها.
- ٨- اسأل الآخرين عن وجهات نظرهم الشخصية ومقترحاتهم.
- ٩- لا تتحكم في المحادثة كلية ولا تستخدم لفظ هم بل استخدم لفظ أنا.
- ١٠- لا تتكلم كثيرًا ولكن انظر إلى المتحدث وكن صبورًا.
- ١١- ركز على الرسائل العاطفية التي يود المتحدث أن ينقلها كأن يكون في حالة غضب أو يأس.

ولا يختلف اتصال الجماعات الصغيرة عن الاتصال الشخصي كثيرًا إلا في عدد الأفراد الذين يحدث بينهم الاتصال، وهنا يجب على القائم بالاتصال أن يتسم بروح القيادة وان تكون لديه مهارات اتصالية عالية فيما يتعلق بالاستماع والتحدث والإقناع.

أما في حالة الاتصال العام فيجب على المتحدث أن يكون أكثر لباقة ويتسم بروح الملاحظة وان تكون لديه القدرة على جذب الحاضرين وأن يراعى الموقف الذى يلقي فيه رسالته.

وفي حالة الاتصال الوسطى يجب على القائم بالاتصال أن يجيد استخدام الوسيلة التي تعاونه في نقل رسالته كما أن عليه أن يفهم خصائصها لتعزيز اتصاله بالمتلقى سواء كان شخصاً آخر أم جماعة صغيرة أم في حالة الاتصال العام. ولذلك لا نعتقد انه من الضروري تقديم نماذج لهذه المستويات من الاتصال.

الاتصال الجماهيري

يعرف البعض الاتصال الجماهيري على أنه خلق المعاني من خلال الرسائل التي يتم إرسالها إلى جمهور متغاير كبير غير مرئي^(١٤)، ويعرف جوزيف تورو Joseph Turow الاتصال الجماهيري بأنه الإنتاج التصنيعي industrialized والتوزيع المتعدد للرسائل من خلال الأدوات التكنولوجية، فالطبيعة الصناعية لعملية الاتصال الجماهيري أساس هام في التعريف. وكما يوضح التعريف فوسائل الاتصال الجماهيرية Mass Media تحمل الرسائل للجماهير، وينظر إلى هذه الوسائل على اعتبار أنها أدوات تكنولوجية من خلالها تحدث عملية الاتصال الجماهيري، وهناك بعض أوجه الشبه بين الاتصال الجماهيري والمستويات الأخرى للاتصال، فالاتصال الجماهيري يحدث من خلال وسائل الاتصال كما يحدث الاتصال الشخصي باستخدام وسائل الكتابة أو التحدث أو الرسم، وكما يحدث الاتصال في الجماعات الصغيرة من خلال حجرات الدردشة Chat rooms على الكمبيوتر، أو الاتصال العام من خلال إيصال محاضرة لطلبة الطب عبر جهاز الفيديو، وهناك وجه شبه آخر يتمثل في استخدام نفس المصطلحات المرسل والمستقبل والقناة وفك الكود ورجع الصدى، ومع ذلك يمكننا أن نحدد أوجه الاختلاف الآتية^(١٥):-

- ١- الاختلافات في المصدر. فالمصدر في الاتصال الجماهيري مؤسسة أو منظمة كبيرة كشبكات التلفزيون أو المؤسسات الصحفية.
- ٢- الاختلافات في النقل. فالبرنامج التلفزيوني مثلاً ينقل إلى بعض الشركات التي تنقله إلى محطات التلفزيون ثم إلى أبراج النقل التي تمتلكها باستخدام الترددات المختلفة التي تستقبلها أجهزة التلفزيون في البيوت.

٣- الاختلافات في رجوع الصدى. فرجع الصدى في الاتصال الجماهيري غير مباشر ومؤجل على العكس من الاتصال الشخصي.

ويوضح جوزيف دومينيك Joseph R.Dominick طبيعة الاتصال الجماهيري في النقاط الآتية^(١٦):

١- هناك منظمات رسمية ومعقدة تنتج رسائل الاتصال الجماهيري. فنشر جريدة أو تشغيل محطة تلفزيون يحتاج تنسيقاً للجهود وللإدارة، وهذا يحتاج إلى بناء منظمات قوية وتقسيم للعمل، والقرارات تتخذ على مستويات مختلفة من البيروقراطية.

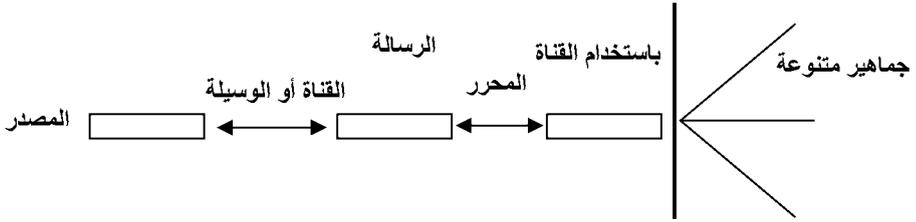
٢- يوجد العديد من حراس البوابات Gate Keepers في منظمات الاتصال الجماهيري وحراس البوابات هم الأشخاص الذين يتحكمون في مرور المعلومات التي تصل إلى الجمهور.

٣- تحتاج منظمات الاتصال الجماهيري إلى مبالغ كبيرة من المال حتى تعمل. ففي أواخر التسعينيات كانت تكاليف إصدار جريدة يومية صغيرة تتراوح بين ٤ إلى ٥ مليون دولار سنوياً بينما تبلغ تكلفة تشغيل محطة إذاعية متوسطة ٧٠٠ ألف دولار سنوياً كنفقات للتشغيل.

٤- توجد منظمات الاتصال الجماهيري من أجل تحقيق الربح ولذا فهناك تنافس كبير بين هذه المنظمات. وقد يفسر لنا هذا سيطرة الإعلان على بعض المنظمات الخاصة بالاتصال الجماهيري. وقد يوضح هذا أيضاً تنافس وسائل الاتصال المختلفة على جذب أكبر عدد ممكن من الجمهور.

ويرى البعض أن الاتصال الجماهيري أصعب من الاتصال الشخصي لأن القائم بالاتصال في الاتصال الجماهيري يخاطب ملايين الأشخاص في نفس الوقت مما يعطى فرصة أكبر للتشويش. ويوضح هذا الشكل نموذج الاتصال الجماهيري.

شكل (٣ - ٤) نموذج الاتصال الجماهيري



وقد لا تصل رسائل القوائم بالاتصال إلى المستقبلين بالشكل الذى يريده المرسل ن فهناك بعض العوائق الفسيولوجية والعقلية التى ربما تشوه عملية الاتصال الجماهيرى ويسمئها البعض المرشحات Filters وهى^(١٧):-

١- الخبرة المخترنة. ونعنى بها المعتقدات والقيم المرتبطة بالذات، فالرسالة التى نتحداها قد ترفض أو لا تفهم. فالأشخاص الواقعون تحت ضغط الانتماء الحزبى ربما يرفضوا الرسائل التى تتعارض مع انتماءاتهم أو قد لا يفهمونها بشكل جيد.

٢- التنافر. ويحدث هذا عندما يتعرض الشخص لرسائل لا تتسق مع معارفه أو معتقداته السابقة، وبهذا يشعر الشخص بعدم الارتياح ويسعى إلى الرسائل التى تمدد بالتأكد من معارفه حتى يقلل هذا التنافر.

٣- تشويش الوسيلة أو القناة. ونعنى به أى شئ يتداخل مع عدم توصيل الرسالة بدقة لعدم وضوح الصوت أو اهتزاز الصورة.

٤- التشويش الدلالى. وينتج عندما لا تفهم الرسالة لأن القوائم بالاتصال قد يستخدم كلمات لا يفهمها المستقبل أو قد يكون لهذه الكلمات معنى آخر عند المستقبل.

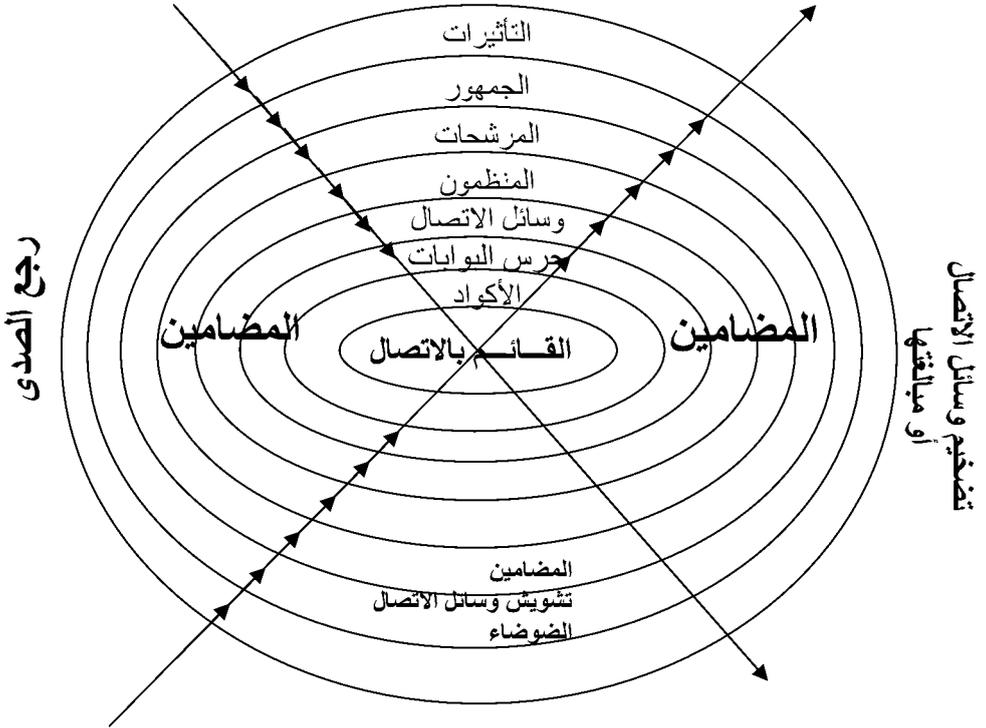
أما نموذج HUB والذى قدمه كل من هايبرت وأنجوريت وبون , Hiebert , Ungurait & Bohn للاتصال الجماهيرى فمن أهم النماذج التى توضح عملية الاتصال الجماهيرى^(١٨)، ويشبه النموذج عملية الاتصال كما لو كانت حصوة

ألقيت في ماء، مما سيحدث توسعاً وتزايداً في التموجات حول هذه الحصوة عندما تلقى.

فمضمون الاتصال سواء كان فكرة أو حدثاً يعد مثل الحصوة التي تلقى في بركة الشئون الإنسانية، وميزة هذا النموذج أنه يعكس العمليات السيكولوجية وأهداف الاتصال والسياق الذي يحدث فيه.

وبالنسبة للمضمون، فمضمون كل وسيلة اتصال يخدم وظيفة ما أو مجموعة من الوظائف، ويستخدمها المجتمع والأفراد للقيام بادوار معينة، وهذه الوظائف والاستخدامات تعد مضمون الاتصال الجماهيري وتشمل: معرفة الأخبار - تقييم الأحداث أو التعليق عليها - الإعلان - التعليم - التسلية .

شكل (٣-٥) نموذج HUB للاتصال الجماهيري



ويوضح هايبرت وزملاؤه أن مضمون الاتصال الجماهيري يختلف عن رسائل الاتصال الشخصي فيما يلي:

- ١- رسائل الاتصال الجماهيري عامة وأقل شخصية.
- ٢- رسائل الاتصال الجماهيري أقل في التخصص وأكثر سرعة في الوصول
- ٣- رسائل الاتصال الجماهيري زائلة وتمر على الأفراد بسرعة كبيرة.

أما فيما يتعلق بالكود فيعد عبارة عن الإشارات والرموز اللفظية وغير اللفظية، ولقد ذكر النموذج حراس البوابات والضوضاء أو التشويش، وبين أن وسائل الاتصال الجماهيرية تستخدم تكنولوجيا أكثر تعقيداً وتعد سريعة حتى تصل رسائلها إلى أفراد أكثر، وتستخدم هذه الوسائل بكثرة لأنها تصل لعدد كبير من الناس ويستفيدون منها.

الحاجة إلى نموذج جديد للاتصال الجماهيري

في العقد القادم والذي يبشر بنقاط تحول جديدة في مجال الاتصال الجماهيري سنحتاج في علم الاتصال إلى نظريات ونماذج جديدة لتعكس التطورات التي حدثت في السنوات الأخيرة، حيث تم تجزئة الجمهور، ولم يعد الجمهور كبيراً متغير الصفات كما كان من قبل، بل صار جمهوراً متجانساً له سمات معينة يعرفها المحررون وصانعو البرامج ومخططو وسائل الاتصال. فلقد صار الاتصال الجماهيري يتعامل مع مستخدمين Users يمكن مخاطبتهم شخصياً، فلم تعد الرسالة في الاتصال الجماهيري موجهة إلى من يهيمه الأمر، ولكن ستوجه الرسائل إلى الأفراد عن طريق عناوينهم ومتغيراتهم الديموجرافية، وبذلك يحل مصطلح المستخدمين مصطلح الجمهور Audience، وسوف تنتشر وسائل الاتصال المتعددة Multimedia والتي تدمج جوانب الصورة والصوت وسيستخدمها الأفراد عن طريق أجهزة الكمبيوتر، وسيتم هذا التطور عن طريق التحول إلى الرقمية Digitalization بمعنى تخزين الرسائل على أساس عشري (الصفري والواحد). ولذا يرى البعض أن التكنولوجيا الجديدة في ثورة المعلومات

سوف تتسم بالتفاعلية (استخدام نظم اتصالية تسمح بالمحادثات المباشرة بين المرسل والمتلقى) وتفتتت الجمهور أو تجزئة الجمهور (قدرة الأفراد على استخدام التكنولوجيا الحديثة لتبادل الرسائل مع كل عضو من أعضاء الجمهور بدلاً من الجمهور ككل، والالتزامية (والتي تعنى قدرة وسائل الاتصال الجديدة على التعامل مع الفرد في الوقت الذى يناسبه)، ولذلك يحاول الباحثون الآن التوصل إلى نماذج شاملة للاتصال يمكن أن توضح هذه التطورات في العقدين السابقين^(١٩).

ولهذا يشير البعض إلى نهاية الاتصال الجماهيري كما نعرفه وانتهاء وسائل الاتصال العامة نتيجة الاتجاه للتخصص، فمثلاً هبط عدد قراءة مجلة Reader's Digest من ١٨.٤ مليون في ١٩٧٧ إلى ١٢.٥ مليون في ١٩٩٩، ويرجعون هذا إلى أن جمهور اليوم مختلف، كما أن هناك وسائل جديدة ظهرت مثل أجهزة الفيديو والتلفزيون الكابلي والدش والكمبيوتر مما يجزئ وقت الجمهور، وأخيراً منظمات الاتصال الجماهيري صارت تتوجه إلى جمهور معين تستهدفه برسائلها، ولكن يمكن الإشارة إلى برامج محدودة قد تحقق انتشاراً كبيراً ومشاهدة جماهيرية مثل فيلم تيتانيك الشهير وغيرها، إلا أننا يجب أن نشير إلى أن مضمون وسائل الاتصال سيصبح أكثر تخصصاً إلا أن إمكانية الوصول إلى جماهير كبيرة لا تزال موجودة^(٢٠).

الاتصال التنظيمي أو المؤسسي:

ونعنى به الاتصال الذى يتم داخل المنظمات والذى يهدف إلى ضمان انسياب المعلومات والأفكار بأقصى درجة من المستويات الإدارية المختلفة إلى الرؤوسين وانتقال رجع الصدى من هؤلاء الرؤوسين إلى المستويات الإدارية المختلفة، وقد تطورت الدراسات الخاصة بالاتصال التنظيمي في النصف الثانى من القرن العشرين. وكذلك فإن مفهوم الإدارة الحديثة لا يتحقق إلا إذا توافرت قنوات اتصال مستمرة بين العاملين والإدارة^(٢١).

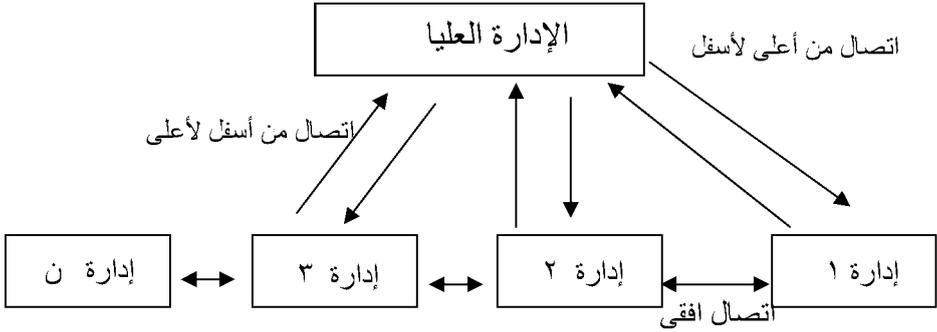
إن الاتصال هام جدًا داخل المؤسسات ولا يمكن لمنظمة أن تستمر بدون اتصال، كما أن الاتصال يجعل كل فرد يعرف ما هو متوقع منه، كما أن الاتصال الفعال فى المنظمات هام جدًا للقضاء على الشائعات، ويقلل الصراع، ويشجع الحوار من خلال سلسلة الاتصال. إن نوع الاتصال الموجود بالمؤسسة يعتمد بدرجة كبيرة على بناء المؤسسة، وهناك أشكال عديدة للاتصال فى المنظمات، ففى الاتصال الرسمى بهذه المؤسسات تنتقل المعلومات من خلال القنوات الواضحة وفى اتجاهات محددة، وتقليدياً هناك ثلاثة اتجاهات لتدفق المعلومات^(٢٢):

١- الاتصال من أعلى لأسفل **Downward Communication**. ويرتبط بإعطاء الأوامر والتعليمات من الإدارة العليا. وهدفه إعطاء تعليمات محددة والإمداد بمعلومات بشأن الإجراءات والممارسات لإنهاء الأعمال المكلف بها الأشخاص، وعن طريق هذا النوع يتم ضبط الموظفين وجمع المعلومات عن طرق أدائهم مما يحقق أهداف المنظمة.

٢- الاتصال من أسفل لأعلى **Upward Communication**. عادة يقوم به الموظفون ولا يتم بشكل ذي طبيعة خاصة بإلقاء التعليمات. وغالباً ما يأخذ هذا الاتصال شكلين: المشاكل الشخصية والاقتراحات، أو رجوع الصدى الفنى.

٣- الاتصال الجانبي أو الأفقى **Lateral or horizontal Communication**. ويعد مهماً جداً فى المنظمات الحديثة، وخصوصاً لأن نظرية الاتصال التقليدية تفترض فقط الاتصال الرأسى. ويمكن لهذا النوع أن يأخذ مهمة تنسيقية كان يجتمع المديرين أو المشرفون بانتظام أو لحل المشاكل من خلال الاجتماعات والمشاركة فى الأفكار مع المنظمات الأخرى. ويمكن أن نوضح هذا كما فى هذا النموذج.

شكل (٣ - ٦) نموذج الاتصال التنظيمي



إن رجوع الصدى (ردود فعل الموظفين) هام جداً لتفعيل دور المؤسسات. وعلى المدير الناجح أن يعرف الأسباب التي تجعل الناس مترددة في إعطاء رجوع الصدى كالخوف من تسبب الإحراج أو الإرباك، أو عدم الشعور بالراحة أو الخوف من ردود الأفعال العاطفية. فرجع الصدى هام للتغلب على الصعوبات التي قد تواجه المؤسسات. مع هذا نجد بعض المديرين يعارضون قيام الأفراد بالرد أو إظهار ردود فعلهم للأسباب الآتية^(٢٣):

- ١- الخوف من ردود أفعال بعض الأشخاص والتي قد تكون هجومية أو عاطفية.
 - ٢- قد يكون رجوع الصدى قائماً على مشاعر ذاتية، وهنا لا يستطيع المدير أن يمد ببيانات ملموسة.
 - ٣- ربما يكون رجوع صدى الأفراد قائماً على معلومات غير موثوق فيها.
 - ٤- لا يجب بعض المديرين أن يكونوا من المثيرين للمشاكل مع الإدارة العليا.
 - ٥- من الصعب جداً أن تتوافر هذه السمات كلها أو بعضها في رجوع الصدى المؤثر والفعال:
- أ- أن يكون رجوع الصدى وصفيًا وليس تقييميًا يتجنب الهجومية.
- ب- أن يتجنب رجوع الصدى الاتهام ويقدم البيانات الضرورية.

- ج- أن يمد رجع الصدى بالبدائل المختلفة وأن يتم مناقشتها.
- د- أن يركز على نقاط محددة لا على نقاط عامة.
- ه- عدم إيذاء مشاعر الآخرين يساعد في تحقيق أهداف المنظمة.
- و- أن يقدم رجع الصدى بشكل يدعو الإدارة ويحثها على اتخاذه لا أن يشعرها بأنه مفروض.
- ز- أن يكون في الوقت المناسب، فلا يعقل أن نطالب برفع المرتبات في المنظمة ونسبة الديون كبيرة مثلاً.
- ح- مشاركة الجميع في التفكير وعدم توصيل رجع الصدى على أنه نصيحة.
- ط- أن يحظى بموافقة الكثيرين لا أن يكون فردياً.

أن روح الود والعدالة يجب أن تسود المؤسسة حتى يشعر الجميع بالولاء لها، مما يعزز الانتماء لها، ومن ثم يجب أن تتاح الفرصة لكل من في المؤسسة للتعبير عن رأيه، كما يجب على الإدارة العليا ألا تجعل هناك حواجز بينها وبين العاملين فيها لأن أصغر عامل في المؤسسة يعد صورة ممثلة للمؤسسة.

الاتصال الثقافي

عندما يلتقى شخصان من ثقافتين مختلفتين، وعندما يتعرض شخص من دولة ما لبرامج دولة أجنبية في التلفزيون نقول أن هذا يمثل اتصالاً ثقافياً، وعلى الرغم من أن هناك بعض المخاطر المتعلقة بدراسة الاتصال الثقافي مثل: التبسيط المفرط (إذ أن الثقافة ديناميكية ومتغيرة) كأن ننظر للملونين على أنهم كسالى أو ينجبون كثيراً أو لليبيض على أنهم متحضرون، والتعميم المفرط (لأننا نتعامل مع ثقافة بعينها أو أشخاص بعينهم ونعمم ما نصل إليه من أحكام على كل أهل الثقافة) المبالغة أو التضخيم (كأن ننظر للملابس الأمريكية على أنها إباحية) فيجب أن نكون حذرين لأن المبالغة غير عملية، وعلى الرغم من كل هذه المخاطر إلا أننا يمكن أن نذكر بعض مزايا دراسة الاتصال الثقافي^(٢٤):

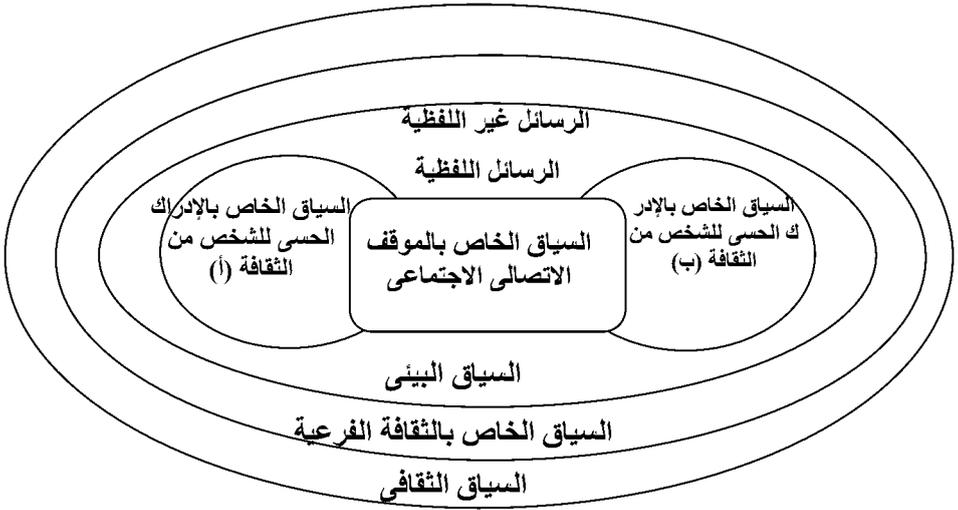
١- الحصول على القوة الذاتية. فدراسة العلاقات بين الثقافات تزيد المعرفة والفهم بما يحدث في عالمنا مما يعطينا نظرة واسعة عن العالم. صحيح أن تجاهل اختلافنا مع الثقافات الأخرى قد يشعر البعض بالراحة والرضا عن ثقافتهم، إلا أن هذا يحد من قدرتهم على فهم سلوكيات الأشخاص في الثقافات الأخرى، وقد يشعرونا التعرف على الثقافات الأخرى بالرضا عن ثقافتنا، فعندما نعرف مثلاً أن الكوريين يأكلون الكلاب قد يساعدنا هذا على فهم علاقاتهم معها أو طرق معاملتهم لها.

٢- التحرر من الجهل. فدراسة الاتصال الثقافى تزيد الحرية التى نتمتع بها لأن المعرفة قوة، فعندما نعرف الفروق بين ثقافتنا وثقافة الآخرين يمكن أن نخرج من دائرة اللوم والصراع والكراهية التى قد نقاد إليها بسبب جهلنا عن هذه الاختلافات. ولنضرب مثلاً لهذا بشخص يقدر البقرة أو يعبدها، فلا يجب أن نلومه أو نسته عباده أو أن نسبها، وفى هذا يقول الله تعالى فى الآية ١٠٨ من سورة الأنعام " وَلَا تَسُبُّوا الَّذِينَ يَدْعُونَ مِن دُونِ اللَّهِ فَيَسُبُّوا اللَّهَ عَدْوًا بِغَيْرِ عِلْمٍ كَذَلِكَ زَيْنًا لِّكُلِّ أُمَّةٍ عَمَلُهُمْ ثُمَّ إِلَىٰ رَبِّهِمْ مَرْجِعُهُمْ فَيُنَبِّئُهُم بِمَا كَانُوا يَعْمَلُونَ " ثم يبدأ الحوار والتفاهم، وقد يقتنع أو لا يقتنع، المهم أن يكون هناك سيادة لمبادئ التفاهم والحوار.

٣- بناء علاقات أفضل. فعندما نتحرر من الجهل والاتهامات السلبية للآخرين، نستطيع بناء علاقات أفضل. فالهدف النهائى من دراسة الاتصال الثقافى يتمثل فى تنمية علاقات جيدة والاحتفاظ بها مع الآخرين.

ويذكر أن هناك فوائد أخرى للاتصال الثقافى مثل إنشاء مجتمعات أفضل وزيادة التجارة العالمية وتقليل الصراع وزيادة التسامح. ويمكننا أن نذكر هذا النموذج عن الاتصال الثقافى^(٢٥):

شكل (٣-٧) نموذج الاتصال الثقافي



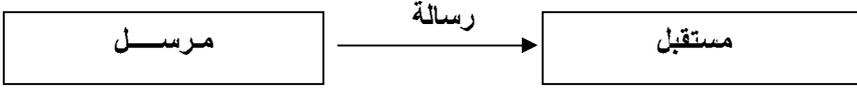
ومع تأييدنا لضرورة دراسة الاتصال الثقافي يجب أن نشير إلى مفهوم الغزو الثقافي أو الاستعمار الثقافي. ويمكن أن نحيل القارئ إلى ما تناولناه في موضوع الاستعمار الثقافي في بحثنا الذي قدمناه إلى المؤتمر العلمي السنوى العاشر لكلية الإعلام جامعة القاهرة، ٢٠٠٤ بعنوان " العلاقة بين تعرض الشباب الجامعى للمسلسلات وإدراك الهوية الثقافية للمجتمع المصرى. "

تطور دراسة نماذج الاتصال

تعد دراسة الاتصال واحدة من أقدم الدراسات، وتعود أصول دراسة الاتصال إلى العصور اليونانية القديمة ولكن علم الاتصال ونظرياته الحديثة لم تتطور إلا في أواسط القرن العشرين. ولقد أثرت نظرية الاتصال ونماذجه على تطور الفيزياء والأحياء والطب والهندسة والعلوم الاجتماعية وعلوم الكمبيوتر والعديد من العلوم الأخرى، ولقد نشأت نظرية الاتصال الحديثة وتأثرت بالتطورات في هذه العلوم. فلقد استفاد علم الاتصال من علوم الاجتماع والنفس والفيزياء، ويمكننا تتبع تطور نظرية الاتصال عبر ثلاث مراحل (٢٦):

المرحلة الأولى: تسمى مرحلة التركيز على القائم بالاتصال أو المرسل الذى يقوم بالحدث ويرسل الرسالة إلى المستقبل، ولذا كانت تسمى مرحلة الفعل Action كما يوضح هذا الشكل

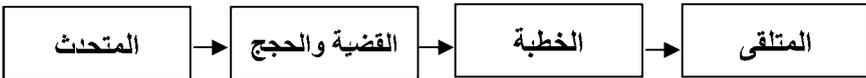
شكل (٣-٨) نموذج الاتصال في المرحلة الأولى



ولقد امتدت هذه المرحلة من ١٨٩٠ حتى أوائل الخمسينيات من القرن الماضى. وكانت الدراسات في هذه الفترة تركز على ما يجب أن يفعله المرسل من أجل إقناع المتلقى، وبهذا كان التركيز على الاتصال الشخصى وكيف يرتب المرسل رسالته وينظمها لتصل بشكل جيد إلى المستقبل، ولذا لم تكن هناك رؤية تؤمن بضرورة المشاركة النشطة من المستقبل.

هذه النظرة يمكن تتبع أصلها لدى اليونانيين، ولذا كان الاهتمام بالخطابة والبلاغة، ولقد طور كوراكس Corax أول نظرية في البلاغة ثم طورها تلميذه تيسياس Tisias، وكانت النظرية تتعامل مع المحاكم وتهتم بفن الإقناع الذى يمكن تعليمه للناس وتم تشجيع معلمى البلاغة، أما أرسطو Aristotle (من ٣٨٥ إلى ٣٢٢ قبل الميلاد) وأستاذه أفلاطون Plato (من ٤٢٧ - ٣٤٧ قبل الميلاد) فكانت أدوارهما أساسية في بداية الاهتمام بالاتصال. ويوضح هذا الشكل وجهة نظر أرسطو.

شكل (٣-٩) نموذج الاتصال عند أرسطو

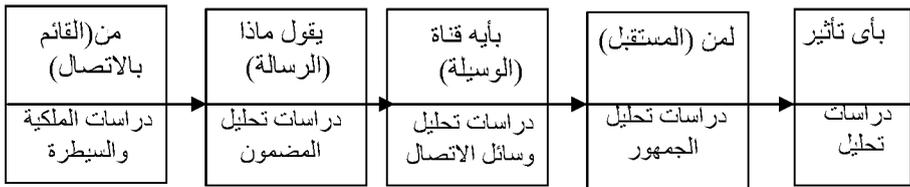


فلقد كان أرسطو يرى أن الاتصال مجرد نشاط لفظى يحاول فيه المتحدث الماهر ومن خلال البناء الماهر للخطبة أن يقنع المستمعين، أما أفلاطون فكان يعتقد أن

مجال الاتصال يحتاج إلى دراسة طبيعة الكلمات وطبيعة السلوك البشري ودراسة الأدوات والأساليب التي يتأثر بها الناس لفهم عملية الإقناع، وكانت هناك بعد ذلك كتابات سيسيرو Cicero (من ١٠٦ - ٤٣ قبل الميلاد) والتي توضح أن الاتصال أمر أكاديمي وتطبيقي وحاول وضع نظرية شاملة، ويعد ما كتبه من أهم الاتجاهات السائدة في العلوم الاجتماعية، أما كوينتيلين Quintilian (من ٣٥ - ٩٥ قبل الميلاد) فحاول توسيع هذه النظرية ويعدده البعض معلمًا ومؤلفًا بارزًا أثرت دراساته وكتاباته منذ أكثر من ٥٠٠ سنة عندما تم اكتشافها في التفكير العلمي في مجال الاتصال^(٢٧).

أما العالم السياسي هارولد لازويل Harold D.Lasswell فلقد كان صاحب أكثر مقولة مشهورة في بحوث الاتصال في مقاله عام ١٩٤٨ حيث أشار إلى أن أفضل طريقة لوصف الحدث الاتصالي أن نجيب على السؤال الآتي: من يقول ماذا وبأي وسيلة لمن وبأي تأثير؟ وهذه الصيغة لازالت تستخدم لتعطي بناء متماسكًا عن الاتصال، ولقد أضاف برادوك Braddock هذه الأسئلة تحت أيه ظروف ومن أجل تحقيق أيه أغراض وبأي تأثير^(٢٨).

شكل (٣-١٠) نموذج لازويل الخطي

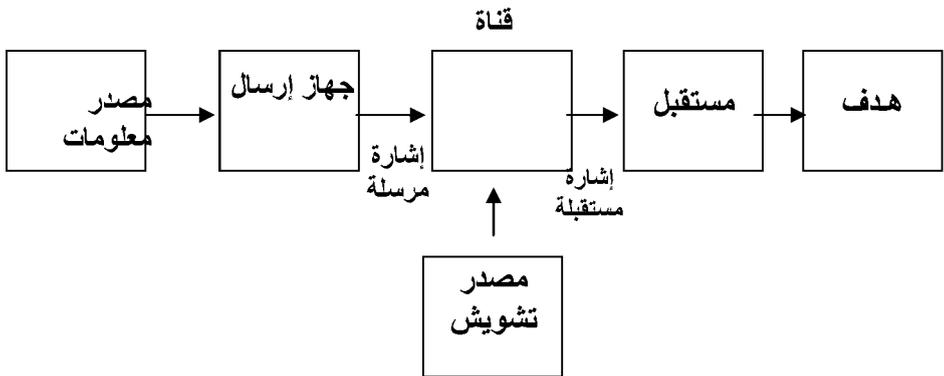


وأحيانًا يطلق البعض على النماذج في هذه المرحلة النماذج الخطية للاتصال. ومن أهم النماذج الشائعة في هذه المرحلة أيضًا نموذج شانون وويفر Shannon & Weaver عام ١٩٤٩ ويطلق عليه البعض نموذج نقل الاتصال، ولقد أطلق عليه شانون وويفر النظرية الرياضية للاتصال.

ويتضمن هذا النموذج العناصر الآتية: مصدر المعلومات الذى ينقل رسالة عبر قناة بعد أن يكود الرسالة أو يضعها فى رموز أو إشارات إلى مستقبل بفك رموز هذه الرسالة ويعد هدفاً تصل إليه الرسالة، ولكن هناك مصدرًا للتشويش حيث يفقد جزء من الرسالة.

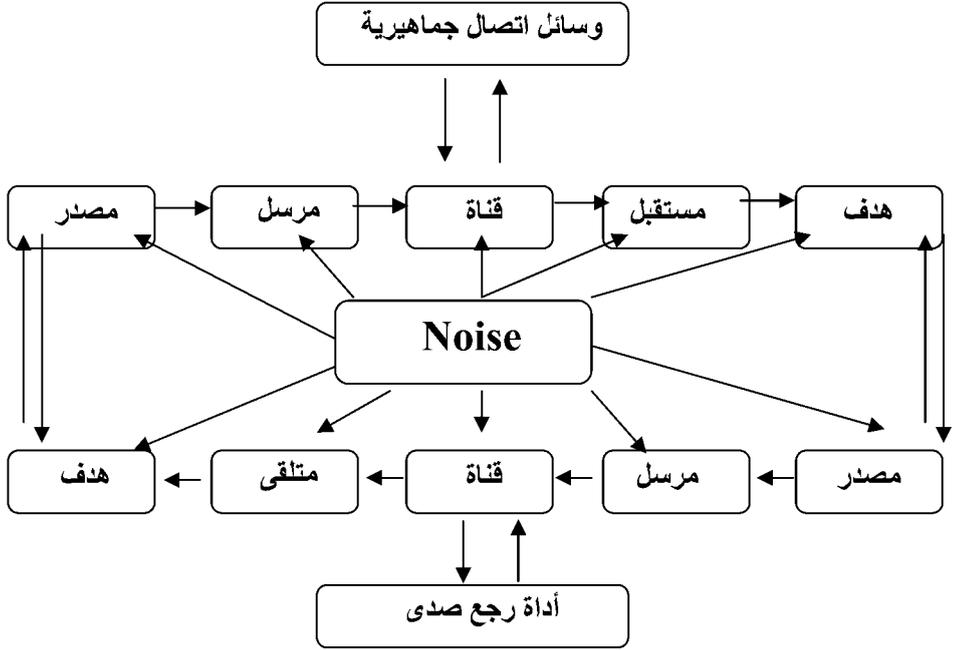
ويعد هذا النموذج مقبولاً لبساطته وعموميته كما أنه جذب كثيراً من الباحثين، ومع هذا ينتقد البعض هذا النموذج لاعتباره نموذجاً للنقل Transmission ولذلك يتم استخدام المجاز أو تشبيه عملية الاتصال الإنسانى بنقل البضائع والسلع، كما ينتقد أيضاً بسبب تبنيه الشكل الخطى Linear فى عملية الاتصال مع أن هناك لغة الجسم ورجع صدى من المستقبل، وينتقد أيضاً لأنه لا يهتم بعملية صنع المعنى، ويعتبره البعض نموذجاً يعد كأداة لتحقيق غاية وهدف فى حين أن الاتصال البشرى ليس دائماً له دافع أو غاية، كما أن النموذج لا يراعى سياق الاتصال، ولا يراعى التوقيت، فالاتصال عملية لا تتجمد، فقد يصبح المرسل مستقبلاً والمستقبل مرسلًا، وهذا يعنى أن النموذج لا يراعى تغير أدوار المرسل والمستقبل، ومع كل هذه الانتقادات يمكننا القول بأن هذا النموذج كان مفيداً لأنه من أوائل النماذج التى وجهت انتباه الباحثين فى علم الاتصال^(٢٩).

شكل (٣ - ١٠) نموذج شانون وويفر



ولقد طور دي فلور De Fleur هذا النموذج كما يلي:

شكل (٣ - ١١) نموذج شانون وويفر بعد أن طوره دي فلور

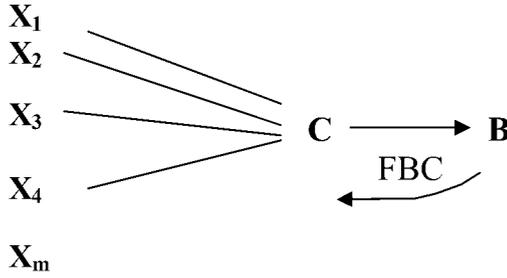


ويلاحظ أن تطوير دي فلور أشار إلى أن الضوضاء أو التشويش قد يكون في كافة مراحل العملية الاتصالية، كما يلاحظ أن تطوير دي فلور يوضح الطبيعة الدائرية والتفاعلية لعملية الاتصال وطبيعة تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، وهذا ما سوف نعرضه في المرحلتين الثانية والثالثة. ويرى البعض أن نماذج وسلي وماكلين Westly & Mclean وديفيد برلو David Berlo من النماذج الخطية. ففي الخمسينيات من القرن الماضي رأى وسلي وماكلين أن نموذج شانون وويفر ينطبق على الاتصالات السلكية عن بعد telecommunications ولا ينطبق على الاتصال الجماهيري، ولذلك طوراً نموذجاً للمرسل والمستقبل لشرح الاتصال في سياقات مختلفة تتراوح بين الاتصال الشخصي وجهاً لوجه والاتصال الجماهيري، وهناك

أربع رؤى لنماذج وسلي وماكلين سنوضحها بالرسم فيما بعد، ولكن هذه النماذج تأخذ في الاعتبار ميكانيزمات رجوع الصدى وحراسة البوابات Gate Keeping وبعض السمات المستمدة من علم النفس ونظرية التعلم والتي توضح أن الاستجابة للمثير يتم تعلمها وسيتم تكرارها إذ أدت إلى ما يدركه المستقبل على أنه مكافأة، وبمصطلحات الاتصال الجماهيري ونماذج وسلي وماكلين فإن هذا يعني أن الشخص سيستمر في استخدام قنوات معينة إذا كان راضياً عن المعلومات التي تلقاها منها^(٣٠).

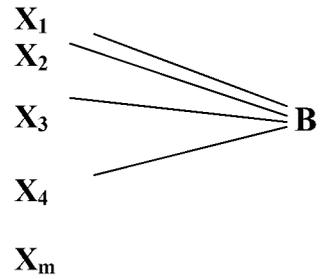
نماذج وسلي وماكلين

شكل (٣ - ١٢ ب)



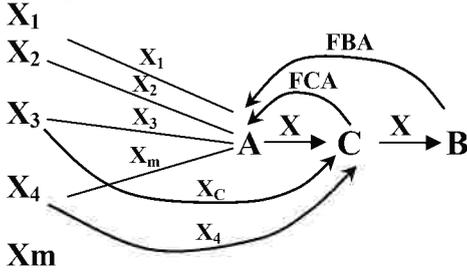
هنا ترمز (C) إلى حارس البوابة كما في حالة الجرائد والتي يمكن أن تمنع الشخص (B) من بعض المعلومات عن (X) والذي يرمز لحدث ما في البيئة. والشخص B يمكن أن يستجيب لحارس البوابة C .

شكل (٣ - ١٢ أ)



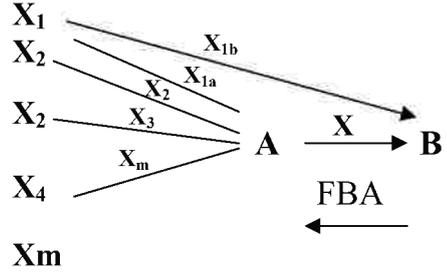
هنا (B) ترمز للشخص أو الجمهور الذي يتلقى معلومات مباشرة من (X) والذي يرمز لأحد جوانب البيئة المباشرة مثل شخص آخر أو صورة أو حدث رآه أو قصة إخبارية أو برنامج تلفزيوني أو ما إلى ذلك

شكل (٣-١٢ ج)



هنا للشخص أو الجمهور (B) الذي يتلقى المعلومات عن البيئة (X) من الشخص (A) وعبر حارس البوابة (C) بمعنى ان تشتمل العملية الاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري. وهنا (C) يرمز لحارس بوابة اخبارية رسمى مثل المحرر أو المرسل والذي يتواصل في المعلومات مع (B) والذي يريد أن يعرف شيئاً عن (X) من الشخص (A) والذي كان شاهد عيان مثلاً. في هذا النموذج يمكن للشخص (A) أن يتلقى رجوع صدى من (B) الجمهور أو C حارس البوابة، ويلاحظ أن C يمكن أن يتلقيا المعلومات مباشرة من البيئة X أيضا ويمكن ألا يعتمد كلية على تفسيرات من الشخص A

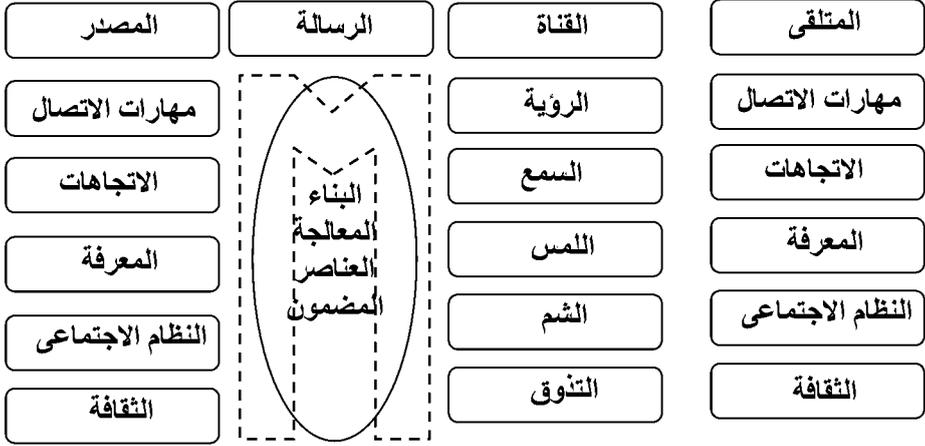
شكل (٣-١٢ د)



هنا يرمز (B) للشخص أو الجمهور الذي يتلقى المعلومات مباشرة من (X) والذي يرمز للبيئة وأيضاً من (A) والتي ترمز لشخص آخر يتلقى المعلومات من (X) ويتواصل مع (B) بشأنها والسمة الرئيسية هنا هي ميكانيزم رجوع الصدى فالشخص (B) قد يستجيب مع الشخص (A)

نموذج ديفيد برلو

ويطلق عليه أحيانا نموذج SMCR بمعنى المصدر والرسالة والقناة والمستقبل



ويهتم هذا النموذج بمهارات الاتصال واتجاهات كل من المصدر والمتلقى تجاه نفسيهما وتجاه الآخر وكذلك بمستوى المعرفة والنظام الاجتماعي والثقافة، واهتم النموذج بحواس الرؤية والسمع واللمس والشم والتذوق. ولقد تأثر برلو في نمودجه بكل من أرسطو وعلوم معاني اللغة وبنظرية التعلم التي توضح أن المصدر بالنسبة للمتلقى بمثابة المثير للاستجابة وهذه الفكرة كانت سائدة في هذه الفترة في التفكير العلمي بشأن الاتصال ولذلك نعتبر أن هذا النموذج من النماذج الخطية^(٣١).

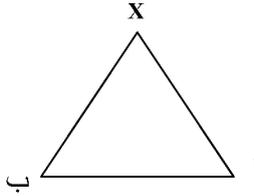
نموذج نيوكومب New Comb

قدم نيوكومب هذا النموذج عام ١٩٥٣، وهذا النموذج تمثيل بسيط جداً لديناميكية العلاقة الاتصالية بين فردين ولكنه هام بالنسبة لتغير الأفكار وتكوين الرأي العام والدعاية.

طور نيوكومب أعمال عالم النفس هايدر Heider، وكان هايدر مهمتها بدرجة الاتساق أو عدم الاتساق والتي ربما توجد بين فردين فيما يتعلق بشخص أو شيء ثالث، وكان يرى أنه إذا وجد شخصان لدهما نفس الاتجاه أو الحب تجاه شخص

آخر أو موضوع آخر فإن نمط علاقتها سيكون متوازناً وبهذا سيقاوما كل تغير، ولكن إذا كانت هناك حالة عدم توازن فإن هناك محاولات ستبدل لاستعادة التوازن المعرفي، وكان هايدر مهتمًا بالعمليات المعرفية الداخلية لأي من الشخصين، أما تطوير نيوكومب فيمكن أن ينطبق على نظرية الاتصال بين اثنين أو أكثر، ولذا يفترض أننا ندخل في عملية الاتصال لنقلل التنافر ونصل إلى درجة التوازن Balance وهذه وظيفة الاتصال كما يراها، فالإتصال يمكن شخصين أو أكثر من المحافظة على توجهاتهما المشتركة تجاه الموضوعات الأخرى، ولذلك فعملية الإتصال يتم تعلمها من أجل تقليل التوتر ولذا من المحتمل أن نجد نشاطاً اتصالياً أكثر (إعطاء معلومات - البحث عن تبادل المعلومات) تحت ظروف عدم التأكد أو عدم التوازن. والنموذج يأخذ شكل مثلث حيث يتمثل شخصان في كل زاوية وآرائهما أو اتجاهاتهما نحو موضوع ما. فكلما الفردين لديهما اتجاه نحو بعضهما ونحو هذا الموضوع. الافتراض الأساسي للنموذج أن الفردين يميلان نحو التوازن، وأن حالة الاضطراب بين الشخصين (أ)، (ب) نحو الموضوع (X) سوف تستثير اتصالاً يؤدي إلى استعادة التوازن والذي يفترض أنه الحالة الطبيعية^(٣٢).

شكل (٣ - ١٤) نموذج نيوكومب

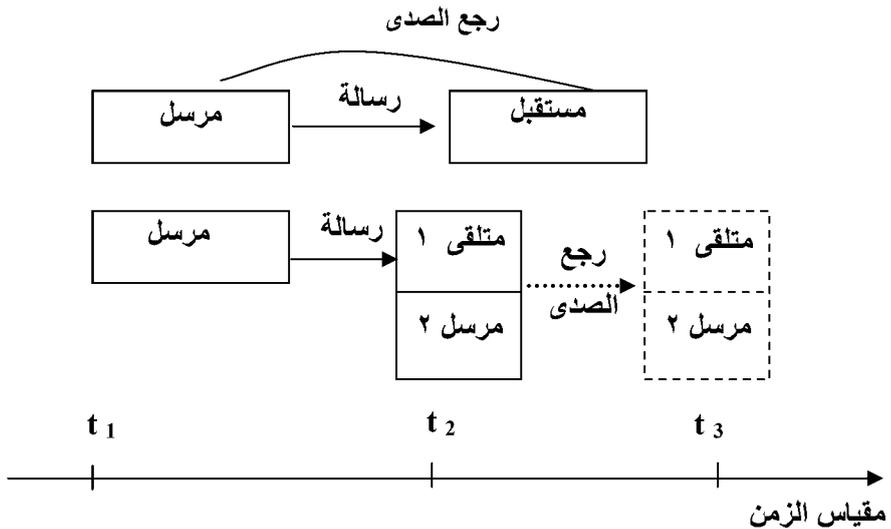


ونضرب مثلاً لهذا فإذا كان (أ) يحب X بينما (ب) لا يحب X فإن (أ) قد يبذل جهداً اتصالياً مع (ب) حتى يجعله يحبه، أو يتخلى عن (أ) عن حب X وبهذا يصل إلى التوازن. وفي عام ١٩٥٩ طور نيوكومب افتراضه وذكر أن الإتصال من المحتمل أن ينشط في ظروف ثلاثة: الأول أن يكون هناك انجذاباً قوياً بين الشخصين، والثاني أن يكون الموضوع مهماً على الأقل لواحد من الشخصين، الثالث أن يكون الموضوع له علاقة مشتركة بكل منهما كأن يأتي زميل ثالث ليعيش مع زميلين في غرفتهما.

وهناك عمل مشابه لما طوره نيوكومب أجراه عالم النفس فستنجر Festinger عام ١٩٥٧ مطورًا نظريته عن التنافر المعرفي Cognitive dissonance وكان يرى أن القرارات والاختيارات والمعلومات الجديدة قد تخلق شعورًا بعدم الاتساق inconsistency بالنسبة للفرد وهذا التنافر أو عدم الاتساق غير مريح نفسيًا، مما يدفع الفرد إلى البحث عن معلومات تؤيد اختياراته وقراراته التي عملها، ومثال لهذا الفرد الذي يمتلك سيارة ذات ماركة معينة، يقرأ الإعلانات عن السيارة التي اشتراها وليس عن سيارات أخرى حتى يظل في حالة توازن.

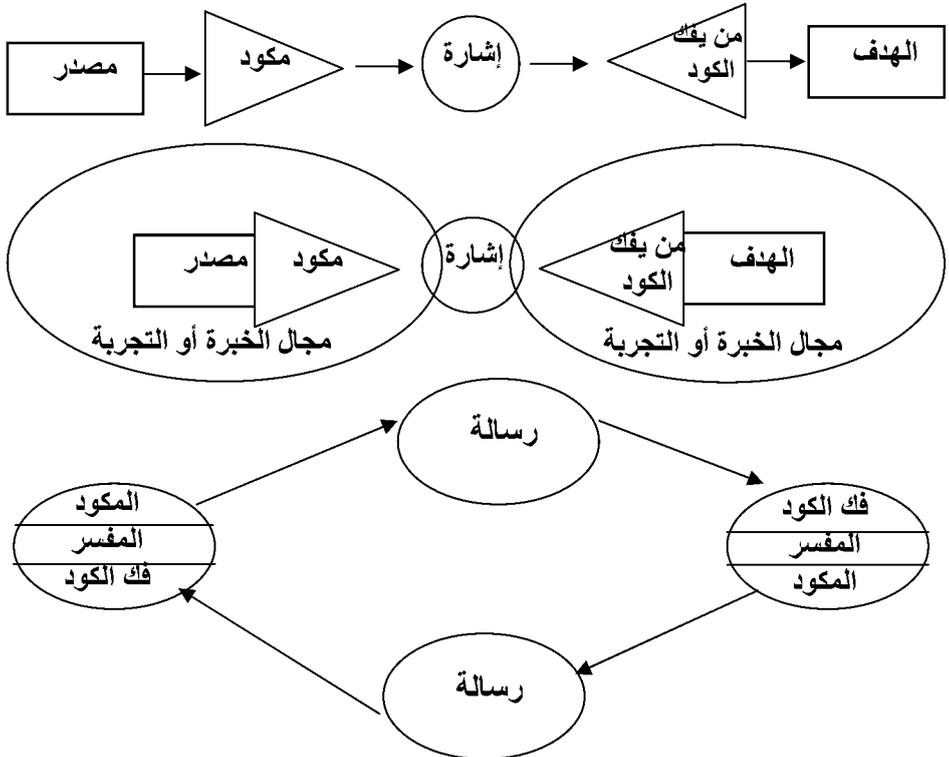
المرحلة الثانية: وتسمى مرحلة النماذج التفاعلية للاتصال Interaction، فلقد أصبح الباحثين والمنظرين أكثر اهتمامًا بالسيطرة والتحكم بمعنى ما إذا كانت الرسالة لها التأثير المقصود الذي ينويه المرسل، فلقد أضافوا مفهوم رجوع الصدى Feed back لأن السيطرة تنشأ إذا عرف المصدر كيف تلقى المستقبل الرسالة وكيف استجاب لها، وهكذا فمن الضروري أن يتلقى المرسل دلائل معينة من المستقبل حتى يكيف رسالته طبقاً للتأثير الذي يريده، وفي هذه المرحلة يؤخذ عامل الوقت في الاعتبار وهنا يأخذ المستقبل دور المرسل ليلبغحه رجوع الصدى.

شكل (٣-١٥) نماذج الاتصال في المرحلة الثانية



ويعنى هذا أن يصبح المتلقى مرسلًا وبذلك تصبح عملية الاستماع أو التلقى تتضمن فك الكود والتفسير وإرسال رجع صدى طبقاً للرسائل الواردة. ولقد كانت هذه المرحلة هامة في دراسات الإعلام حيث أضيفت فكرة التفاعل، ولقد كان شرام Schramm من أول الباحثين الذين كانوا يرون أن الاتصال عملية تفاعلية أكثر من كونها خطية، وفي الخمسينيات انتقد شرام نموذج التأثير القوى أو نموذج الحقنة تحت الجلد وناصر نموذج التأثيرات المحدودة ولقد قدم شرام ثلاثة نماذج توضح نظريته بأن القائم بالاتصال يرسل ويستقبل في نفس الوقت، ثم حدث تطور آخر في هذه المرحلة عندما بدأ الباحثون يركزون على المعانى الخاصة بالرسائل أكثر وهذا يعنى أن المستقبل يفسر الرسالة طبقاً لأفكاره ومعتقداته. ويوضح الشكل التالى النماذج المختلفة التى قدمها شرام وتبين أن عملية الاتصال دائرية وليست خطية.

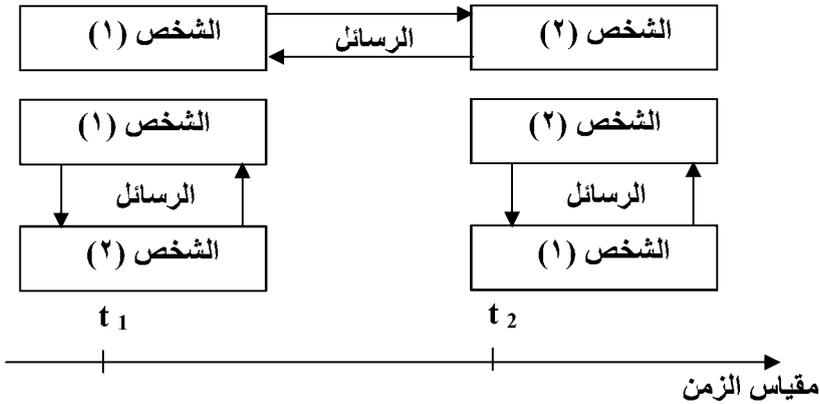
شكل (٣ - ١٦) نماذج شرام الثلاثة



ويتضح من الشكل الأول أنه مشابه لنموذج شانون وويفر، أما في الشكل الثاني فيقدم شرام فكرة أن نطاق التجربة المشتركة لكل من المصدر والمتلقى في حالة تفاعل واتصال لأن النسبة المشتركة للإشارة تكون واضحة بينهما، وفي الشكل الثالث يتضح أن الاتصال عملية تفاعلية فكلا الطرفين يضع فكره في كود ثم يرسله ثم يفسر ما يصله من رسائل ليرسل رسائل أخرى، وبهذا يكون رجوع الصدى مستمرًا ودائمًا في حالة المعلومات التي يتم الاتصال بشأنها^(٣٣).

المرحلة الثالثة: وتسمى مرحلة النماذج التي يتم فيها تبادل الأدوار بين المرسل والمتلقى باستمرار وطول الوقت Transactional Models، وفي هذه المرحلة كان التركيز على تزامن الاستجابات في الوقت ذاته بين المرسل والمتلقى وهما يتبادلان الأدوار ويمكن أن نوضح هذا في هذا النموذج.

شكل (٣ - ١٧) النماذج في مرحلة تبادل الأدوار

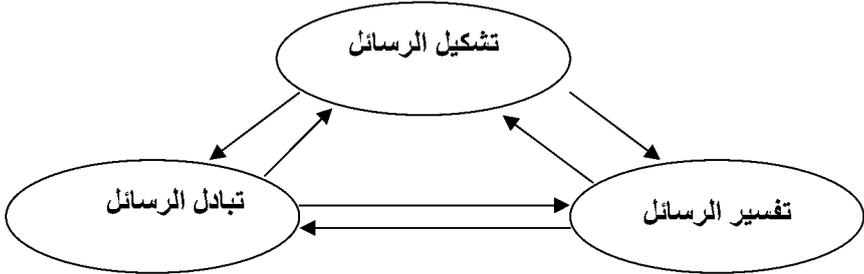


فالأسهم تشير إلى أن كلا من الشخصين في الموقف الاتصال مشاركين في وقت متزامن، وهما يتبادلان الرسائل يدركان بعضهما وكلاهما مرسل ومستقبل في نفس الوقت ويقومان بعملية خلق المعاني والعلاقات، وبهذا لا يعزل المصدر على أساس أنه مصدر فقط، وفي هذه المرحلة يتم الاهتمام بأنماط السلوك داخل العلاقات المتكونة بين الشخصين.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن مكتب تقييم التكنولوجيا (OTA) Office of

Technology Assessment أشار في تقريره عام ١٩٩٠ إلى أحسن تعريفات الاتصال حيث عرف الاتصال بأنه " عملية تفاعلية يتم فيها تشكيل الرسائل وتفسيرها وتبادلها "، كما أوضح التقرير الطبيعة الخاصة بتبادل الأدوار Transactional للعملية الاتصالية حيث تعنى إعطاء المعلومات والحصول عليها ونماذج هذه المرحلة تأخذ في الاعتبار سمات الرسائل والتوجه النفسى للجمهور وبيان السمات النفسية المختلفة للأفراد كعوامل هامة تؤثر على قوة تأثيرات وسائل الاتصال، ولقد قدم مكتب تقييم التكنولوجيا هذا النموذج والذي يقدم تحليلاً هاماً لطبيعة عملية الاتصال الجماهيري.

شكل رقم ٣ - ١٨ نموذج مكتب تقييم التكنولوجيا الامريكى



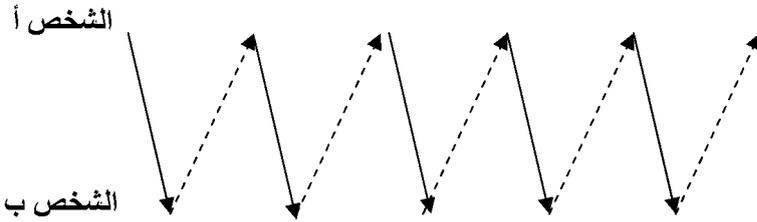
وهذا النموذج يفصل الاتصال إلى ثلاث عمليات متميزة: تكوين الرسائل، وتفسير الرسائل، تبادل الرسائل ويركز على الاعتمادات المتبادلة بين هذه العمليات^(٣٤).

نود أن نوضح أن هناك تشابهاً بين نماذج المرحلة الثانية ونماذج المرحلة الثالثة، إلا أن هناك فرقاً هاماً يجب النظر إليه، ففي نماذج المرحلة الثانية نجد اهتماماً برجع الصدى وبتوضيح الطبيعة الدائرية للاتصال، وقد يعطى المستقبل رجع صدى طفيف، أما النماذج في المرحلة الثالثة فتركز على أن المستقبل يأخذ دور المرسل وأن هناك تبادلاً مستمراً في الأدوار بين المرسل والمستقبل في الوقت نفسه وطيلة عملية الاتصال.

والنماذج في المرحلة الثالثة كثيرة، ففي عام ١٩٦٧ وضع كل من واتزلاوك وبيفن

وجاكسون Watzlawick , Beavin & Jackson نموذجًا يمدنا بنظرة عامة للاتصال على أساس دراسات الطب النفسى، وأوضح نموذجهم القائم على مجموعة من الافتراضات والمفاهيم السائدة في هذا الوقت أن الاتصال عملية تشتمل على إعطاء وأخذ الرسائل بين الأفراد، ويركز هذا النموذج على النظرة للاتصال على أنه يحدث فقط عندما يختار المصدر أن يرسل رسائل وهذا يوضح تأثيرهم بنموذج شانون وويفر، فالفرد لا يمكن أن يعيش بدون اتصال، ويوضح هذا النموذج أن الاتصال نشاط تراكمى مستمر بين الأفراد الذين يقومون بأدوارهم كمرسلين ومتلقين معًا، فلقد انتشرت في هذه الفترة وجهات النظر التى تقترح أننا من أجل أن نفهم عملية الاتصال يجب أن ننظر إلى ما وراء الرسائل والقنوات وأن نهتم بالمعاني التى يخلقها الأفراد أو يربطونها بالكلمات أو السلوكيات التى يقومون بها، ويوضح الشكل التالى هذا النموذج (٣٥).

شكل (٣ - ١٩) نموذج واتزلاوك وبيقن وجاكسون



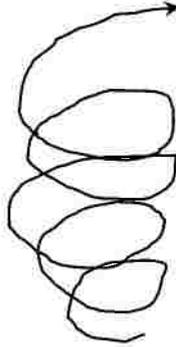
ويمكننا أيضًا أن نشير إلى النماذج الثلاثة الآتية والتى تميز هذه المرحلة الثالثة (٣٦).

نموذج دانس الحلزونى أو اللولبى Dance's Helical Model

قدم دانس هذا النموذج عام ١٩٦٧، وذكر أن معظم الناس تحترم النموذج الدائرى للاتصال لأنه يصف عملية الاتصال بكفاءة، إلا أن هناك عيوبًا خاصة بهذا النموذج الدائرى، واقترح أن الاتصال يرجع ثانية بدائرة كلية وإلى حد كبير إلى نفس النقطة التى بدا منها، وهذا التشابه الدائرى من الواضح أنه خطأ فى النموذج الدائرى، ولذلك اقترح نموذج الحلزونى الشهير وذكر أنه يمدنا بفهم لأسباب

فشل الاتصال ويوجهنا إلى أن الاتصال يتحرك للأمام، ويرى أن معظم النماذج كانت تتخذ صورة عملية الاتصال على العكس من نموذج الذي يوضح ديناميكية عملية الاتصال. فعملية الاتصال مثل أى عمليات اجتماعية أخرى تحتوى على عناصر وبيئات وعلاقات متغيرة باستمرار، هذه الحلزونية في النموذج تصف كيف تتغير الجوانب المختلفة لعملية الاتصال طوال الوقت، ويبين النموذج أن القائمين بالاتصال يحصلون على معلومات أكثر عن ردود فعل الآخرين ومعارفهم ومن ثم يوضح أن عملية الاتصال قد تتسع أو يوجد بها فجوات أو تفشل أحياناً كما يوضح هذا النموذج.

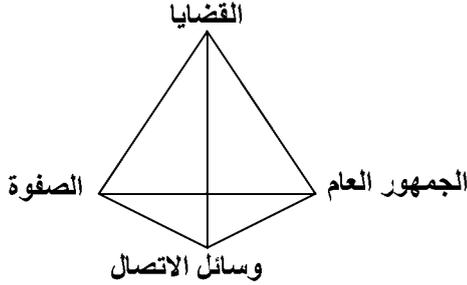
شكل رقم ٣ - ٢٠ نموذج دانس



نموذج التوجه المشترك Co-orientation

قدم ماكليود وتشافى Mcleod & Chaffee هذا النموذج عام ١٩٧٣ ويمكن تتبع أصوله في أعمال نيوكومب وفي الاهتمامات الاجتماعية فيما يخص التفاعلية الرمزية، والملامح الرئيسية لهذا النموذج تركز على الاتصال الشخصي أو الاتصال بين الجماعات بمعنى الاتصال التفاعلي بين الاثنين والتركيز على أن تتضمن عملية الاتصال التزامنية بمعنى أن عملية الاتصال تحدث بين ثلاثة عناصر في وقت واحد وهى: الصفوة ووسائل الاتصال والجمهور العامة. وبذلك يهتم النموذج بديناميكيات الموقف الاتصال بين مصادر المعلومات والقائمين بالاتصال والمتلقين. ويمكن أن نوضح هذا من خلال الشكل التالى

شكل (٣ - ٢١) نموذج التوجه المشترك



ويوضح هذا النموذج العلاقات بين الصفوة ووسائل الاتصال والجمهور والقضايا المختلفة. فالصفوة تشير إلى الاهتمام من جانب واحد، أما القضايا فأى موضوعات قابلة للنقاش العام حيث ستوجد عنها معلومات تظهر في النموذج على أنها (X). والجمهور أيضًا يرتبط بوسائل الاتصال. هذا النموذج متأثر بنموذج نيوكومب، فأى اضطراب بين الصفوة أو مصادرها وقنوات وسائل الاتصال، أو بين الصفوة والجمهور عن القضايا التي يتم إدراكها يمكن أن يكون هذا الاضطراب مصدرًا للتوتر ومن ثم يؤدي هذا التوتر إلى محاولات من الصفوة لتقوم بحدث ما لتسيطر على قنوات وسائل الاتصال، فتحجب المعلومات أو تقدم معلومات جديدة.

يمكن تطبيق هذا النموذج في مجال العلاقات العامة، وهنا يصبح دور وكالة المعلومات العامة مثل دور وسائل الاتصال، أما العملاء فيأخذون دور الصفوة، فإدارة العلاقات العامة تحاول دائمًا أن تجذب العملاء أو تقرّبهم منها.

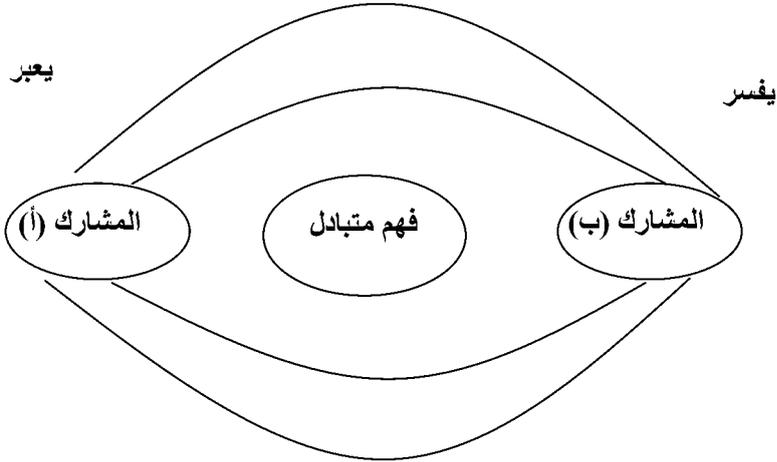
نموذج التقارب Convergence

قدم روجرز وكنيسيد Rogers & Kincaid هذا النموذج عام ١٩٨١. يذكر روجرز أن الاتصال عملية يخلق فيها المشاركون المعاني ويتبادلون المعلومات مع بعضهم من أجل الوصول إلى فهم مشترك. ويوضح النموذج في الشكل التالي العلاقة بين المشارك (أ) والمشارك (ب) في تفاعل اتصال، وهناك عمليات التحرك نحو التفاهم الأكبر بين الاثنين قائمة على إعطاء وتلقى المعلومات، وهناك العديد

من الدورات الموجودة لتبادل المعلومات قد تكون متصلة أو على هيئة نقاط في النموذج (بمعنى أنها غير متصلة وغير تامة) وفي هذا النموذج يفترض أن تكون عملية الاتصال قد بدأت قبل أن نلاحظها، وتتطور الدورة كما يلي:

يسعى (أ) ليشترك في المعلومات ويشار إليها بالرمز I_1 مع (ب) ويدرك ويفسر ويستجيب I_2 ، وتكرر هذه المرحلة مرة واثنتان وثلاثة I_3 ، I_4 ويعتقد أن هذا النموذج مناسب لمواقف عديدة في الدول المتقدمة حيث الثقافة المشتركة وحيث لا توجد فجوات كبيرة بين المشاركين في العملية الاتصالية ومن ثم تزيد الثقة ويزيد الوعي المتبادل بين المشاركين ويدفعنا هذا النموذج إلى دراسة الاختلافات والتغيرات في العلاقات المتداخلة مع الزمن، ويرى واضعا النموذج أن هذا النموذج أفضل من نموذج الاتصال الخطى وهذا بسبب تركيزه على الفهم المتبادل والإجماع والعلاقات داخل الشبكات والتي تشكل روابط متشابكة بين الأفراد بسبب تدفق المعلومات وهذا يمدنا برجع صدى مستمر بين المشاركين في العملية الاتصالية.

شكل (٣ - ٢٢) نموذج روجرز وكنيسيد



وبعد أن أوضحنا النماذج السابقة يمكننا أن نشير إلى ما يلي:-

١- تعد هذه النماذج هامة على الرغم من عدم رضا بعض الباحثين عنها بعد

التطور الكبير الذى حدث فى الاتصال فى العقدين الأخيرين ومطالبتهم بتطوير وطرح نماذج جديدة لأنهم يرون أن النماذج أساس النظريات الخاصة بعلم الاتصال أو بعلم الإعلام^(٣٧).

٢- توضح النماذج فى كل مرحلة التفكير العلمى السائد فيها، ومن ثم يمكن تتبع تعريفات الاتصال وتتبع النظريات فى علم الاتصال من خلال تتبع مراحل هذه النماذج .

٣- يتبين أن هناك جوانب كثيرة لم نفهمها بعد فى عملية الاتصال على الرغم من كثرة النماذج التى عرضناها، وعلى الرغم من محاولة النماذج السابقة كشف الجوانب النفسية والاجتماعية والثقافية والخاصة بعملية الاتصال.

٤- نتوقع ظهور نماذج أكثر فى الفترات القادمة لمواكبة التطورات التى تحدث فى تكنولوجيا الاتصال والتى يمكن اعتبارها ثورة حقيقية، وننصح هنا الباحثين والدارسين من مختلف المجالات أن يحددوا الجهود ويتكاتفوا من أجل تطوير نموذج شامل للاتصال تمهيداً لتكوين نظرية اتصالية تتسم بالشمول.

الخلاصة

عرضنا فى هذا الفصل لبعض نماذج الاتصال، ووضحنا معنى النماذج والفرق بين النموذج والنظرية، ثم عرضنا لوظائف النماذج والصعوبات التى تواجهنا فى النماذج، وكيفية تقييم نماذج الاتصال، كما تحدثنا عن نماذج الاتصال حسب مستويات الاتصال المختلفة ثم عرضنا للتطور التاريخى الخاص بدراسة النماذج فى مراحلها الثلاثة: مرحلة الفعل الاتصالى والمرحلة التفاعلية ومرحلة تبادل الأدوار بين المرسل والمتلقى باستمرار طول الوقت.

مراجع الفصل الثالث

- 1- John Vivian(1997) *Op.cit.*, P372.
- 2- Robert Gwynne , *Communication Models* [On line] Available at:
<http://www.web.utk.edu/~gwynne/commtheory.html>
تم الدخول إلى هذا الموقع يوم ١٨ / ٦ / ٢٠٠٩.
- 3- Jennings Bryant & Susan Thompson , *Fundamentals of Media Effects* (Boston: Mc Graw Hill , 2002) PP.5-6.
- 4- Werner J.Severin & James W.Tankard , Jr. , *Communication theories: Origins , Methods , uses , 3rd ed.*, printing (New York: Hasting House Publishers , 1984) PP. 28-29.
- ٥- جيهان رشتى. *الأسس العلمية لنظريات الإعلام* (القاهرة: دار الفكر العربي، ١٩٧٨) ص ص ٧٣ - ٨٢.
- 6- Werner J.Severin & James W.Tankard (1984) *Op.cit.*, PP.29-30.
- 7- Sandra Hybels & Richard L.Weaver , *Communicating Effectively* , 5th ed., (Boston: Mc Graw Hill ,1998) PP.17 -18.
- ٨- جيهان رشتى (١٩٧٨) مرجع سابق، ص ص ١٠٦ - ١٠٧.
- 9- William D. Brooks & Philip Emmert , *Interpersonal Communication* (Iowa: wm C. Brown , 1976) PP, 3 -34.
- 10- Mark L.Knapp & Anita L.Vangelisti , *Interpersonal Communication and Human Relationships* , 5th ed., (Boston: Pearson education , 2005) PP.2 - 14.
- 11- Owen Hergie & David Dickson , *Skilled Interpersonal*

- Communication: Research , theory and Practice* , 4th ed.,
(London: Rutledge , 2004) pp. 22 - 23
- 12- Donnell King , *Four Principles of interpersonal communication*
[online] available at:
<http://www.pstcc.edu/facstaff/dking/interpr.htm>.
- تم الدخول إلى هذا الموقع يوم ٢٥ / ٥ / ٢٠٠٩
- 13- *The importance of effective communication* [online] Available at:
[http://www.web.cba.neu.edu/~
ewertheim/interper/commun.htm](http://www.web.cba.neu.edu/~ewertheim/interper/commun.htm)
- تم الدخول إلى الموقع يوم ٢ / ٦ / ٢٠٠٩ .
- 14- Bethami A.Dobkin & Roger C.Pace (2003) *Op.cit.*, P271.
- 15- Joseph Turow , Media Today: *An Introduction to Mass communication* , 2nd ed., (Boston: Houghton Mifflin company , 2003) PP.7-15.
- 16- Joseph R.Dominick , *The Dynamics of Mass Communication: Media In the Digital Age* , (Boston: Mc Graw Hill , 2002) PP.16-20.
- 17- Warren K.Agee , Phillip H.Ault and Edwin Emery , *Introduction To Mass communication* , 11th ed., (New York: Harper Collins College Publishers , 1994) PP 45 - 48
- 18- Ray Eldon Hibert , Donald F.ungurait & Thomas W.Bohn (1988) *Op.cit.*, PP.8-13.
- 19- Jay Blank , Jennings Bryant and Susan Thompson , *Introduction to Media Communication* , 5th ed., (Boston: Mc Graw Hill ,1988) PP.30 - 31.
- 20- Joseph R.Dominick (2002) *Op.cit.* , , PP 25 - 26.
- ٢١- على عجوة وآخرون.مقدمة في وسائل الاتصال (جدة: مكتبة مصباح،
١٩٧٩) ص٤٠.

22- John Ball , *Understanding the importance of communication*
[online] Available at

<http://www.accaglobal.com/publications/studentaccountant/907747>

تم الدخول إلى هذا الموقع يوم ٢٣ / ٦ / ٢٠٠٩

23- The importance of effective communication , *Op.cit.*,

24- Bradford , J.Hall , *Among Cultures: the challenge of communication* (Philadelphia: Harcourt College Publishers , 2002)
PP.19 - 21.

25- James W.Neulip (2002) *Op.cit.*, PP. 3- 17.

26- Dennis R.smith, L.keith Williamson , *Interpersonal Communication: Roles , Rules , Strategies and Games* , 3rd ed.,
(Iowa: wm.c. Brown Publishers , 1985) PP.8-14.

27- Bernt D.Ruben , *Communication and Human Behavior* , 2nd ed.,
(NewYork: Macmillan Publishing company , 1988) PP.24-25.

28- Denis McQuail & seven unified , *Communication Models for the study of mass Communication* , 3rd impression (New York: Longman , 1995) PP.13 - 14.

29- Danial ,chandler , *The Transmission Model of Communication*
[online] Available at:

<http://www.aber.ac.uk/media/Documents/short/trans.html>

تم الدخول إلى هذا الموقع يوم ٣١ / ٧ / ٢٠٠٩

30- Jay Black , Jennings Bryant and Susan Thompson (1998) *Op.cit.*,
PP 24 - 25.

31- Brent D.Ruben (1988) *Op.cit.*, PP 37 - 38.

32- Denis Mc Quail & Seven Windahl (1995) *Op.cit.*, PP 27 - 29.

33- Werner J.Severin & Jemes W.Tankard (1984)*Op.cit.*, PP 34 - 35.

34- Jennings Bryant & Susan Thompson (2002) *Op.cit.*, PP 8 -9.

- 35- Brent D,Ruben (1988) *Op.cit.*, PP. 39 - 40.
- 36- Denis McQuail & Seven unified (1995) *Op.cit.*, Pp 21 - 37.
- 37- Davis Foulger , *Models of Communication process* [online]
Available at: <http://Foulgerinfo/davis/research/unified/Model of Commincation.htm>

تم الدخول إلى هذا الموقع يوم ٣١ / ٧ / ٢٠٠٩ .