الفصل الأول

الاتصال ونماذج الإتصال

Communication and Communication Models

- الاتصال
- الاتصال بدون تخاطب
- الاتصال عن طريق التخاطب
- مستويات الاتصال
- الاستماع
- القدرة على القراءة
- نماذج الاتصال
- نموذج SMCR
- النموذج الادراكى
- نموذج شانون
- نموذج شرام

أولاً ـ الاتصال

Communication

إننا نتصل بالآخرين لأسباب عديدة مثل إعطاء معلومات information أو الحصول على معلومات أو للتعبير عن المشاعر express feelings أو لإثارة المشاعر arouse feelings والمتوقع أن أى من هذه الاسباب سوف يحدث بعض التغيير فى سلوك شخص ما، وقد يتم هذا الاتصال باستخدام الصوت sound أو الصور pictures أو الكلمات words أو الرموز symbols أو بعض الحركات gestures أو حتى باستخدام حاسة الشم. وعند تعرض الطرف المراد الاتصال به لاحد هذه الاشياء فانه سوف يسأل نفسه ما تأثير هذه الصور أو الكلمات وماذا هى فاعلة بى؟ وبالتالى فانه سوف يستطيع تمييز مصدر الاتصال وتفسيره وعلى ذلك فان الاتصال يهدف إلى تغيير فى السلوك behavioral change .

الاتصال بدون تخاطب Non - verbal communication

وجد أن الاتصال القوى يمكن أن يحدث بدون تخاطب فبعض الاشارات قد صممت لتحل محل الكلمات فى اعطاء بعض المعلومات وجرى تعريفها بالاشارات غير الكلامية paralinguistic symbols وتشمل إشارات المرور على الطرق وبعض العلامات التى تشير إلى ان هذا المكان خطر مثل محطات الكهرباء أو المكان المخصص للسموم بالصيدليات والمعامل الكيميائية.

أما الاشارات التى تصدر بواسطة شخص ما مثل تحريك اليد أو الابتسامة فيطلق عليها protolinguistic signs وهى اساسية للمعلم، وبعضها يحدث تلقائيا أو قد يحدث عن قصد من المعلم. وبصفة عامة فان المتعلم دائما يبحث عن تفسير لأى إشارة أو حركة تصدر من المعلم.

وبالنسبة للمعلمين الجدد فهم يفضلوا ألا يتحدثوا مع المتعلمين مباشرة وتكون الكلمة المطبوعة هى وسيلتهم فى الاتصال مع المتعلم وذلك بالقطع عكس ما يرغب المتعلم والذى يفضل أن يكون الاتصال مباشر بينه وبين المعلم أى وجها لوجه.

وعادة ما يكون المعلمون الجدد فى حالة من التوتر nervousness وإن كان ذلك ربما يعود لقلة خبرتهم، حيث يجد المعلم الجديد نفسه محاطا على الأقل بواسطة ٣٠ زوج من عيون التلاميذ وهذا شئ لم يتعود عليه على الاطلاق، فيبدأ المعلم فى النظر إلى سقف أو حوائط قاعة الدرس وكلما نظر للتلاميذ وجد عيونهم مسلطة عليه فيعود نظره يشرد ويبدأ فى الحديث وعيناه بعيدة تماماً عن عيون التلاميذ. ولا تقتصر حالة التوتر التى تنتاب المعلمين الجدد على ذلك بل تتعداها إلى الاضطراب أثناء قراءة شئ ما أو اهتزاز قطعة الطباشير بين أصابعهم أثناء الكتابة على السبورة.

ولكن كيف يتصرف هؤلاء المعلمون فى بداية حياتهم التعليمية ؟

إنه من الأنسب أن يبدأ المعلم الجديد حصته بالترحيب بتلاميذه، ويشعرهم بسعادته لوجوده معهم ويتمنى لهم وقتا مفيدا وسعيدا وغير مملا معه. وقبل أن يغادر قاعة الدراسة عليه أن ينهى الدرس بذكاء مبتعدا عن النهايات الدرامية ويودعهم قبل أن يغادر قاعة الدراسة.

إنه من المهم جداً أن يعرف المعلم إن كل ما يصدر عنه سواء عن طريق حركة اليدين أو الرأس أو الفم أو الساق أو العين أو حتى رائحته تكون مسجله عليه.

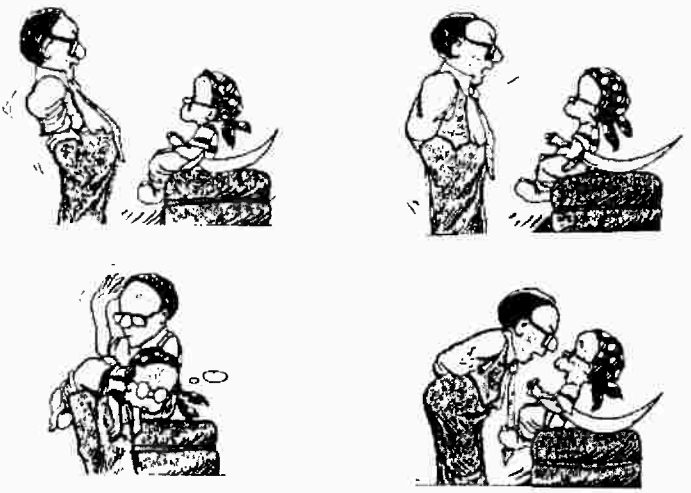
وخلاصة القول ان الاتصال عن غير طريق الكلام non - verbal communication هو فى منتهى الأهمية فى الحياة بصفة عامة وفى حياة المعلم بصفة خاصة. وبخصوص الاتصال عن طريق لغة الاشارات والرموز paralinguistic language يجب أن تتفادى هذه الإشارات أى نوع من الغموض وعدم الوضوح. أما الاتصال عن طريق حركة أو إشارة من الشخص protolinguistic language يجب أن تكون فيه حركة الانسان تحت سيطرته ويسهل فهم القصد منها حتى لا تسبب اى غموض للمتعلم. لذلك فإن المعلم يحتاج دائما للتدريب لاكتساب الخبرة المطلوبة وذلك لاتقان مهارة الاتصال مع تلاميذه.

الاتصال عن طريق التخاطب Verbal Communication

إذا كان الاتصال بين المعلم والمتعلم عن طريق التخاطب مفهوم، فان المتعلم يستطيع أن يقوم بأداء سته أنواع من الاستجابات:

أولا : المتعلم يسمع Learner Listens

حتى لو لم يفهم الكلمات التى يقولها المعلم إلا أنه سوف يحس بها وذلك من خلال ارتفاع وانخفاض صوت المعلم وإن كانت هذه الكلمات تخرج من المعلم بعنف أو بهدوء أو انها تخرج من المعلم بمعدل ثابت rhythmical .



ثانيا : المتعلم يقارن Learner Compares

يبدأ المتعلم فى مقارنة الأصوات التى يسمعها بتلك التى سمعها من قبل وتذكرها. وهذا فى حد ذاته يعتبر نوع من الوصول الذهنى للمعنى.

ثالثا : المتعلم يميز Learner Recognises

المتعلم يحفظ الآن فى ذهنه مجموعة من الأصوات ويبدأ فى تمييزها كجمل تحمل معنى معين.

رابعا : المتعلم يفسر Learner Interprets

تسلسل الحديث سوف يمد المتعلم بمعنى معين حيث الكلمات بمفردها قد لا يكون لها معنى واضح وتكون أحيانا غامضة لكن معناها يعتمد على موضعها فى المحتوى المتسلسل للحديث.

خامسا : المتعلم يفهم Learner Comprehends

فى هذا المستوى يجد المتعلم نفسه مشتركا فى الحوار بناء على ما يعرفه من معلومات متعلقة بالحوار الذى يجريه المعلم.

سادسا : المتعلم يؤمن Learner Believes

من حق المتعلم ان يصدق ويؤمن بما سمع من حديث أو لا يصدق ما يقال له.

مستويات الاتصال Levels of Communication

يعتبر الاستقبال Perception فى حد ذاته نوعا من الاستجابه للحوار وهو يشمل الوصول إلى المعنى المقصود. وبصفه عامة فان الأطفال أو التلاميذ قليلى الذكاء less intelligent يحتاجون الى أشياء ملموسة أو أمثلة محددة ومعينة يمكن أن يلمسونها. أما متوسطى الذكاء فهم مهتمون دائما بالأشياء المرئية بينما مرتفعى الذكاء فهم مولعون

بالمسائل الرياضية والاستنتاجات والتعميمات والاصطلاحات الفنية technical terms والتلخيص.

وبصرف النظر عن مستوى الذكاء يجب ان يستقبل الطفل أو التلميذ ما يجب عليه ان يستقبله فى الوقت المحدد لذلك.

ومسألة الاستقبال هذه تعتمد على السن والمزاج والبيئة المحيطة والظروف الاجتماعية ومستوى التعليم أو الإدراك. أما الدقة فى الاتصال accuracy of perception فانها تتحسن بوضوح عند استخدام قنوات اتصال متعددة multi - channel communication عن طريق الرؤية seeing والشم smelling أو الرؤية seeing والسمع hearing أو السمع hearing واللمس touching .

الاستماع Listening

حتى يمكن إجراء اتصال مؤثر وفعال عن طريق التخاطب يجب الابتعاد عن أنواع الاتصال بالإشارة non - verbal signs المصاحب دائما للحديث.

ويجب التأكيد على أنه من الصعوبة جداً أن يعطى شخص ما معلومه معينه بينما هو فى نفس الوقت يستمع لأحد المتحدثين. ويرجع ذلك لسببين:

أولا : أن تستمع وتتكلم فى نفس الوقت شئ فى غاية الصعوبة كما أنه من الصعب أن تفهم اثنان يتحدثان فى نفس الوقت.

ثانيا: أنه ينبغى للمتحدث أن يسمع صوته حتى يتأكد من أن الرسالة التى يقولها هى بالضبط ما يريد ان يقول.

فلو افترضنا أننا نتحدث إلى تلميذ فإن التلميذ يبدأ فى التخمين عن معنى ما نتحدث عنه، ثم يبدأ فى تكوين فكرة عن المعنى المقصود. ويجب ان نعلم أن

استجابة المستمع لا تترجم فوراً إلى معنى لما يسمع ولكن هى عملية منظمة للبحث عن المعنى ثم التأكد منه. لذلك إذا استقبل فى نفس الوقت حديثا آخر فإن عملية البحث والتأكد من المعنى تكون فى غاية الصعوبة.

يبحث هذا الموضوع بدقة نجد أن عملية التخمين هذه تنتج أساسا من إشارات ارتفاع وانخفاض صوت المتحدث وكذلك التعبيرات التى تصاحب المتحدث كما أنها أيضا تعتمد على الموقف الموجود فيه المتحدث. لذلك يمكن القول أن مجرد خروج الكلمات لا يعنى أنها مفهومه. بالضبط كنوته موسيقية كتابتها لا يعنى فهمها.

الأطفال ذات الخلفية الثقافية المختلفة قد يعطوا معانى مختلفة لنفس الرسالة التى يتلقوها من المعلم

القدرة على القراءة Reading ability

ليس بالقطع امتلاك شخص لعشرين كتاب يعنى أنه ملم بمحتويات هذه الكتب. وهذا يعنى ان لفظ «كتاب» يرمز إلى شكل «كتاب» وليس لمحتوى هذا الكتاب. ويرى البعض أنه من الأيسر والأسهل متابعة فيلم ما عن قراءة كتاب معين. وهذا ما نلاحظه فى الأطفال حيث اقبالهم على أفلام الكرتون يفوق حبهم لقراءة مجلة ما. لذلك على المعلم أن يقسم الكتاب إلى أجزاء أو فصول حتى يسهل على الطفل أو التلميذ قراءته.

ثانيا- نماذج الاتصال

أ - نموذج SMCR

الهدف من النموذج واستخداماته:

قدم David K. Berlo هذا النموذج وتم استخدامه فى برامج تدريب المشروع القومى للاتصالات الزراعية. ويؤكد هذا النموذج طبيعة العمليات النفسية لوسائل الاتصال والتى تؤثر سويا على الراسل (المصدر) والمستقبل للمعلومات فى أى موقف من مواقف الاتصال. وبالرغم من أن النماذج الأخرى المطروحة لتمثيل عمليات الاتصال قد أكدت أهمية العوامل النفسية فى الاتصال إلا أن نموذج SMCR له المزايا الخاصة لتقديم وتحليل الرسالة message والقنوات الحسية للاتصال sensory channels .

ان هذا النموذج يحاول أن يصور الأساس الذى تقوم عليه الاتصالات أو العلاقات الانسانية.

استخدم النموذج فى المواقف التعليمية وذلك لاحداث تقدم فى فهم عملية الاتصال كما استخدم فى المعامل التعليمية لمساعدة الدارسين وتحسين قدراتهم لفهم الآخرين أو لتمكين الآخرين من فهم انفسهم.

وبإضافات بسيطة نجد أن هذا النموذج يصلح لتحليل أسباب ضعف الاتصالات بين الأفراد.

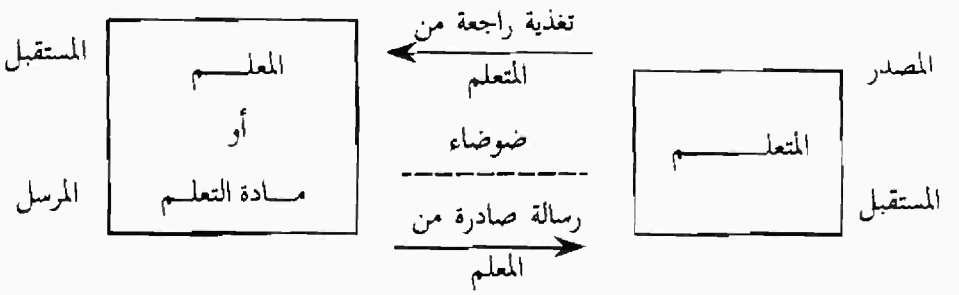
مكونات النموذج :

(أ) المصدر Source (S)

(ب) الرسالة Message (M)

(جـ) القناة أو وسيلة الاتصال Channel (C)

(د) المستقبل Receiver (R)



شكل تخطيطى مبسط لنموذج SMCR

أولا : المصدر Source (S)

إن جميع عمليات الاتصال تتطلب مصدرا لنشرها، ولم يخصص النموذج مصدرا معينا كمنبع للرسالة، فقد تختلف المصادر حسب الموقف.

إن مصدر الرسالة قد يكون فرد يتحدث الى عدد كبير من الافراد وقد يكون المصدر أيضا جماعة من الأفراد مثل اتحاد أو نقابة أو جمعية من الجمعيات وقد يكون المصدر مؤسسة أو معهد مثل جامعة القاهرة. وبالطبع فان تلك الهيئات أو المؤسسات ما هى إلا مجموعة من الأفراد.

مما سبق نجد أن مصدراً واحداً للرسالة يوجه حديثه أو معلوماته إلى فرد مستمع أو إلى مجموعة من المستمعين. فخطاب رئيس الجمهورية عبارة عن رسالة موجهه من فرد إلى مجموع أفراد الشعب.

والآن وقد اتضح أن عملية الاتصال لابد لها من مصدر، فمن الممكن فحص المصادر المتاحة لدراسة العوامل الجوهرية التى تؤثر على عملية الاتصال، كما أنه من الممكن كتابة قائمة طويلة بالظروف المحددة لموقف تعليمى معين أو لعدة مواقف. ولو قمنا بتقديم تلك القائمة لعدة مصادر لوجدنا أن كل المفردات لن تكون متغيرة فى كل الحالات. والحد الأدنى للمتغيرات الجوهرية المقبولة لمختلف الاتصالات التى تهمنا يمكن تلخيصها فيما يلى:

(أ) **مهارات الاتصال** Communication skills

إن مهارات الاتصال لعدة مصادر ستكون عاملا هاما لتحديد نجاح الاتصال فى أى موقف فالقدرة على الكتابة والقدرة على الرسم والقدرة على التخاطب.. كلها مهارات تختلف من مصدر إلى آخر ومن موقف إلى آخر. ولكن القدرة على تفسير الرسالة يعتبر أكثر اهمية من هذه المهارات، وبناءاً عليه فإن القدرة على التفسير تختلف باختلاف المصادر.

من الواضح جدا مدى أهمية مهارات الاتصال لنجاح عمليات الاتصال، فإذا لم يتمكن المصدر من توصيل الرسالة الى المستقبل فان الاتصالات ستفشل بالتالى، وإذا وجد مصدران يتحدثان عن موضوع واحد فإنه من الممكن أن يكون كلا المصدران قادرا على نقل الرسالة إلى المستقبل العادى. وعموما فإن المصدر الذى يملك مهارات اتصال اكثر تطورا سيكون اكثر تأثيرا على مستقبليه Receviers .

(ب) الاتجاهات النفسية للمصدر Attitudes

إن العامل الثانى الذى يؤثر فى عملية الاتصال هو اتجاه المصدر أو الاتجاهات النفسية له، وهنا يمكن أن نتحدث عن أنواع متعددة من الاتجاهات النفسية وكل منها له أهميته فى عملية الاتصال الاجمالية. واكثر التعريفات قبولا للاتجاهات هو ما اتفق عليه علماء النفس بأنه «الميل أو النزوع للاستجابة فى أى موقف من المواقف».

والاتجاهات النفسية للمصدر فى الاتصالات يمكن تلخيصها فيما يلى:

١ ـ اتجاهات نحو المستقبل سواء كان فردا أو جمهورا.

٢ ـ اتجاهات نحو الموضوع الذى يتحدث فيه (موضوع الاتصال) حيث يجب أن يكون محايدا تجاه الموضوع الذى يتم بخصوصه الاتصال.

٣ ـ اتجاهات نحو القناة التى يستخدمها للاتصال أو الوسيلة التى يستخدمها فقد لايحبذ أحد المعلمين استخدام السبورة أو جهاز الاسقاط العلوى OHP وبالتالى ينعكس ذلك على سلوكه.

٤ ـ اتجاهات حيال المصدر نفسه. فقد يكون المصدر معتزاً بنفسه أو يكون متواضعا أو متغطرسا مختالا بما يحمل من معلومات.

* إن هذا المدخل المعقد للاتجاهات مهم جدا لنجاح الاتصالات، ويلاحظ أن الاتصالات يختلف تأثيرها على المستقبل باختلاف وضع المصدر حيال المستقبل. وعلى ذلك يجب أن نتوقع أنه إذا كان المصدر محبوبا جدا من المستقبل فان نتيجه الاتصال ستكون حسنه أما إذا كان المصدر غير محبوب من المستقبل فقد يفشل الاتصال.

* إن ثقة المصدر بنفسه تزيد من كفاءة عملية الاتصال لأن المصدر إذا كان غير متأكد من نفسه فان نتائج الاتصال ستكون سيئة، وبالعكس إن كان المصدر متأكداً من نفسه ومن قدراته فإن نتيجة الاتصال ستكون حسنة وطيبة.

* قد يكون اتجاه المصدر غير إيجابى تجاه القاعة التى يجرى فيها الاتصال كما أنه يجب أن يكون محايداً تجاه الموضوع الذى يتم بخصوصه الاتصال.

إذن فى كل الحالات فإن اتجاهات وميول المصدر يجب أن تؤخذ فى الاعتبار وذلك لضمان جدوى الاتصالات.

إن المصدر الذى يرغب فى أن يصبح موصلا جيداً يجب أن يقوم بتحليل كامل للاتجاهات فى أى موقف تعليمى، لأن اقتحام الموقف التعليمى مع معرفة محدودة للاتجاهات الملائمة يأذن بانهيار عملية الاتصال.

(جـ) المعرفة Knowledge

هناك عامل ثالث يؤثر فى جميع عمليات الاتصالات وهو المعرفة وتوجد معلومات يجب أن يكون المصدر على دراية بها مثل:

١ ـ موضوع الاتصال أو محتوى الرسالة.

٢ ـ جمهور المستمعين أو المستقبلين للرسالة.

٣ ـ المكان أو الموقف الذى سوف يتم فيه الاتصال.

٤ ـ أسس وخطوات عملية الاتصال نفسها.

والمقصود هنا بالمعرفة knowledge هو إلمام المصدر بكم كبير من المعلومات التى يمكن أن يعلمها للآخرين وبذلك يكون أكثر نجاحا من المصدر الفقير فى معلوماته. وجميع نماذج الاتصال تؤكد على أهمية المصدر لعلاقته الوثيقة بجميع زوايا عملية الاتصال.

(د) البيئة ـ المستوى الثقافى والاجتماعى Environment and Socio-cultural level

تعتبر الظروف البيئية بما تتضمنها من مستوى ثقافى واجتماعى فى الحسبان حيث

بتحليلنا للظروف البيئية ومستواها الثقافى والاجتماعى التى يعيش فيها كل من المصدر والمستقبل نستطيع أن نضمن أسلوباً جيداً لنجاح عملية الاتصال.

وهنا يجب أن نثير عدة أسئلة تتعلق بالعلاقة التبادلية بين المصدر والبيئة:

* ما هو دور المصدر فى المجتمع الذى يعيش فيه؟
* إلى أى المجموعات الفكرية والثقافية والاجتماعية ينتمى؟
* كيف تؤثر فيه ثقافات وعادات المجتمع الذى يعيش فيه؟
* ما هى الخصائص البيئية التى يمكن للمصدر أن ينقلها إلى مجتمع آخر؟

وهذه المجموعة من الأسئلة وغيرها من الاستفسارات المماثلة تؤثر بشكل ما على عملية الاتصال الاجمالية التى نحن بصددها.

ثانيا : المستقبل Receiver (R)

إن كل عملية من عمليات الاتصال تستلزم مستقبلا، كما لابد لها من مصدر كما اتضح لنا سابقا، لذلك يجب ان نحلل جميع العوامل التى تؤثر على المستقبل كما سبق أن قمنا بهذا التحليل مع المصدر.

أن الأفراد يعملون كمصادر وكمستقبلين، فحينما يتحدث شخص إلى آخر فهو يعمل كمصدر ولكنه فى نفس الوقت يراقب تعبيرات وجه المستقبل ونظراته محاولا استنتاج رد فعله لرسالته.

وحيث أن الأفراد يعملون كمصادر ومستقبلين فإننا بالطبع نرى ان العوامل التى تؤثر على المصدر هى نفس العوامل التى تؤثر على المستقبل مثل:

(أ) اتجاهات المستقبل.

(ب) مهارات المستقبل.

(جـ) المعرفة.

(د) محتويات البيئة المحيطة بالمستقبل فى موقع الاتصال.

(أ) اتجاهات المستمع أو المستقبل :

أشارت الأبحاث إلى أن اتجاهات المستقبل تكيف وتؤثر على فعالية المصدر. فإذا كان المستمع أو المستقبل له شعور أو اتجاه بالرفض حيال المصدر فإن الاتصال سيكون أقل تأثيرا عما إذا كان شعوره بالقبول والرضا حيال المصدر.

أن توافق الاتجاهات بين المستقبل والمرسل يؤدى بالضرورة إلى تكوين صلات حسنة ومؤثرة بينهما مما يؤدى الى تفهم محتويات الرسالة والى وجود موقف اتصالى فعال.

(ب) معلومات المستقبل:

وهو عامل واضح التأثير، فالمستقبل الذى يستمع لموضوع يلقى عليه لأول مرة بالتأكيد سيكون تصرفه مختلفا عن آخر يعلم الكثير عن موضوع الاتصال.

(جـ) المهارات الشخصية للمستقبل:

قد تؤثر تلك المهارات على مدى نجاح الاتصالات تأثيرا ضخما، حيث أن المهارات المطلوبة فى المستقبل الجيد تختلف عن تلك المهارات المطلوبة فى المصدر الجيد.

وعندما نتحدث عن مهارات المستقبل يجب أن نأخذ فى الاعتبار مهارات القراءة ومهارات الاستماع وبالطبع التفكير. فعندما تكون إمكانيات المستقبل فى القراءة محدودة فان استخدام المصدر للكتابة كوسيلة من وسائل الاتصال تكون محدودة النفع.

وبناء عليه يمكن أن نقول أنه كلما اقترب التوافق بين مهارات الاتصال لكل من المصدر والمستقبل كلما كانت عملية الاتصال بينهما أكثر سهولة وفاعلية.

(د) البيئة

وفى النهاية يجب أن ندرك أن المستقبل للاتصالات يعيش أيضا فى مجتمعه أو فى بيئته كما أنه ينتمى إلى مجموعة أو طبقة معينه دون غيرها. كما أن له عادات موروثة تؤثر على طريقة تفكيره وتصرفاته. وبناءاً على ذلك فمن المتوقع ان تفشل عملية الاتصال إذا لم تتوفر نفس العوامل والظروف البيئية لكل من المصدر والمستقبل.

كما سبق وأشرنا بأن المصدر يمكن ان يكون فردا أو أكثر من فرد كذلك المستقبل فى موقع الاتصال من الممكن أن يكون فردا بمفرده أو قد يكون مجموعة من الافراد مثل الجمهور فى أحد المسارح، أو الطلاب فى قاعة المحاضرات أو قد يكون مؤسسة كاتحاد عمال أو جامعة.

يمتاز نموذج SMCR عن غيره من النماذج باهتمامه ليس فحسب بالمصدر والمستقبل كعنصرين أساسيين فى عملية الاتصال بأكملها، بل ان هذا النموذج يعطى أهمية للرسالة وقناة الاتصال باعتبارهما عنصرين مكملين للنموذج.

ثالثا : الرسالة Message

الرسالة هى الموضوع محور الاتصال ويحاول النموذج تحليل مكونات الرسالة على النحوالتالى:

(أ) **الشفرة** code

كل الرسائل تحتاج إلى شفرة code فمثلا يمكن اعتبار كل من الألمانية والعربية والفرنسية والهندية والانجليزية نماذج شفرات، وكذلك فإن كل من الفن الموسيقى والرسم والرقص يتضمن نوعا خاصا مستقلا من الشفرات. وعموما لكل شفرة لهجه معينه فعندما يكتب عالم الفيزياء مثلا نجده يستخدم شفره خاصة متخصصه بالرغم من استخدامه الكلمات باللغة العربية أو الانجليزية. ولكل نوع من أنواع الرياضات

المختلفة شفرة خاصة، فشفرات كرة القدم تختلف عن شفرات كرة السلة أو كرة المضرب (التنس).

(ب) محتوى الرسالة Content

من المؤكد أن الشفرة والمحتوى مرتبطان خلال عملية الاتصال، وبغرض الدراسة فقط يجب فصلهما.

أن محتوى الرسالة هو عبارة عن مجموعة من الأفكار التى تتضمنها الرسالة وعلى المصدر أن يختار المحتويات المناسبة لجمهوره أو مستمعيه كما يجب عليه مراعاة:

١ ـ أن ترتيب المادة أو المحتويات التى اختارها فى الرسالة شئ أساسى لضمان وصول الرسالة.

٢ ـ أن اختيار ملاءمة المعلومات والأفكار مع مستمع معين شئ مطلوب وهام.

(جـ) المعالجة Treatment

من خلال استخدام شفرة خاصه ومعرفة محتوى الرسالة فإن المتحدث أو المصدر يجب أن يجد معالجة ملائمة لأفكاره التى اختارها، وأن هذا هو الدور المبدئى للكاتب أو المؤلف أو المخرج حيث أن كل منهم له طريقته الخاصة لأى موضوع.

إن المعالجة تتطلب اختيار محتويات الرسالة والشفرة المناسبة للمستقبل، والوسيلة التى يستخدمها للنقل. كما أن المعالجة تتضمن ترتيب الجمل والعبارات ومستوى صعوبة المادة المكتوبة واختيار المصدر النهائى للرسالة المنتجة.

وبعد معرفة كل العناصر الأساسية للرسالة يجب أن نأخذ فى الاعتبار هيكل الرسالة structure of the message أى الطريقة التى عليها ترتيب وتنظم عناصر الرسالة.

رابعا : القناة Channel

وتمثل القناة فى عملية الاتصال عنصرا أساسيا يعالجة نموذج SMCR وتختلف الطرق التى يمكن أن يحلل بها هذا العنصر ولكن النموذج قد عرض طريقا واحدا لذلك حيث يمكن أن نعتبر القناة قاصرة على احدى الحواس الخمس وعليه فان الرسالة يمكن أن تسمع أو ترى أو تلمس أو تستطعم أو تشم.

ومن العوامل الجديرة بالنظر فى عمليات الاتصال التعليمى أهمية استخدام أنظمة القنوات المتعددة Multi - Channel Systems . فعندما يستغل المصدر اكثر من قناة واحدة للاتصال فإن ذلك يؤدى إلى زيادة فاعلية الاتصال حيث تجنح الأبحاث نحو إثبات أنه عندما يكون الحديث مصحوبا ببعض المرئيات التى توضح أو تكمل المعنى فإن المستقبل يبدو اكثر استيعابا عما لو استخدم الشرح او استخدمت الكلمة فقط.

٢ ـ النموذج الإدراكى Interpreter Model

تتركز أهمية النموذج الادراكى فى محاولته الربط بين العملية التعليمية وعملية الاتصال فى السلوك الانسانى حيث أنه فى أى موقف تعليمى أو عملية اتصال لابد من توافر مؤثر stimuli. ويعرف «المؤثر» بوجه عام بأنه ما يمكن استقباله بإحدى الحواس الخمس. وعلى هذا الاساس فالكتاب والكلب والشجرة وحركة الإنسان تمثل جميعها مؤثرات للحواس وحيثما يتوفر المؤثر فلابد من حدوث «استجابة».

والاستجابة response هى رد الفعل لمؤثر ما كالجرى أو الصراخ أو التفكير أو تغيير الموقف والاتجاه.

وعموما فإن اى موقف تعليمى أو عملية اتصال ما هى الا مجموعة مؤثرات واستجابات. ففى العملية التعليمية على الفرد أن يستقبل المؤثر وأن يقوم بإدراكه. وليس المقصود بالإدراك تحويل شكل من أشكال الطاقة الى شكل آخر مثل تحول الموجات الصوتية التى ترتطم بطبلة الاذن إلى طاقة عصبية ولكن عملية الادراك تنطوى على اكثر من هذا حيث تربط المؤثرات الواردة بالخبرات والافكار التى سبق للكائن الحى أن مر بها.

وترتبط عملية الادراك ارتباطا وثيقا بعملية الاستقبال decoding. والمقدرة الادراكية للانسان التى تميزه عن سائر الحيوانات تتمثل فى قدرته على أن يفكر وأن يدرك المؤثرات التى يواجه بها حياته اليومية.. ففى الشكل التخطيطى لعناصر النموذج الادراكى نجد أن السهم المتجه من المدرك إلى المستقبل يعنى أن الانسان لا يستقبل

المؤثرات والخبرات التى تمر بحياته فقط ولكنه أيضا يحدد ما الذى أدركه وكيف تم إدراكـه. فالانسان بجانب قـدراته الاستقباليه يتمتع بالقدرة الادراكية، بمعنى آخر أن ما يستقبله الانسان بحواسه الخمس قد يصبغ بخبراته وذكرياته وأفكاره.

إن ما ندركه مختار ومصبوغ بقدراتنا الادراكية المحمولة فى رؤوسنا وبتمام عملية الإدراك يقوم الفرد بإرسال استجابته عن طريق حنجرته أو عضلاته... الخ.

ويشير السهم المزدوج الثانى فى الشكل إلى أن عملية الإرسال ليست عملية بسيطة ويسبق تأدية الفرد للاستجابة الفعلية الملحوظة عدة محاولات لاستجابات كامنه أو ملحوظة.

النتيجة والعائد Consequences and reward

بعد كل استجابة فعلية يقوم الفرد بادراك نتيجتها، فأثناء الموقف التعليمى أو الاتصالى يكون لكل استجابة لدى الفرد نتيجة، ويجب لكى نكون اكثر تحديدا أن نفرق بين مفهومى الاستجابة ونتيجتها. فعندما تجرى من ثعبان سام تسمى هذه «استجابة» اما النتيجة فهى نجاتك من الأذى.

وعندما نتعرض لمفهوم النتيجة لابد من أن نبحث مفهوم العائد وعلاقته بالعملية التعليمية. عندما يؤدى الفرد استجابة تصدر عنها نتيجة ملحوظة تكون هذه النتيجة مرتبطة فى ذهن الفرد بأنها مجزية أو غير مجزية. ويقوم الفرد بتكرار الاستجابة ذات العائد المجزى فى المواقف المتكررة بينما يغير استجابته إذا ثبت له عدم جدوى عائدها فى موقف سابق مماثل. وليس العائد قاصرا على الماديات فالشعور بالرضى والسرور هى أنواع من العوائد وكذلك فإن مجرد إقتناع الفرد بأن الاستجابة التى أحدثها أفضل من غيرها يعتبر عائدا مجزيا.

يتحدد سلوك الفرد إزاء موقف معين بمجموعة من المبادئ الهامة منها مبدأ بالمجهود الأقل the principle of least effort وارتباطه بمفهوم العائد المتوقع expected reward فبوجه عام يستجيب الفرد فى موقف ما بأقل قدر من الجهد المطلوب للحصول على العائد المتوقع، فإذا كان الجهد المطلوب بذله أكبر من العائد المتوقع يعزف الفرد عن الاستجابة لهذا الموقف.

الاستجابة Response

إن عملية الاتصال كما يبينها النموذج الادراكى تحتوى على «مصدر» source يحدث إثارة يمكن تسميتها بالرسالة message ومستقبل receiver يقوم باستقبال هذه المؤثرات وإدراكها ثم إرسال استجابات مبنية عليها ولكن النموذج يتضمن مجموعة أخرى من العمليات التى تحتاج إلى توضيح: كالانتباه attention والمعنى meaning والفهم understanding والقبول acceptance والالتزام commitment والفعل action .

وهذه العمليات يمكن تعريفها على أنها مجموعة الاستجابات الممكنة لدى المستقبل لأى رسالة. الانتباه، المعنى، الفهم، القبول هى مجموعة الاستجابات الداخلية للمستقبل والتى تمثل الخطوات الأولى لإتمام العملية التعليمية، وعادة يهدف المرسل إلى أن يتفاعل المستقبل إزاء رسالته بطريقة ملحوظة، ففى العملية التعليمية يتم اعداد الطالب لمعالجة موقف ما باداء فعل معين. والاعداد وأداء الفعل هما الاستجابتان الخارجيتان اللتان يهدف اليهما المعلم.

التغذية الراجعة Feedback

إن العملية التعليمية تتضمن تغذية راجعة يمكن أن تأخذ عدة أشكال لكل منها خصائصه المميزة:

أولا : التغذية الراجعة المباشرة التى تتم عندما يكون المعلم قادرا على ملاحظة كل من استجابات المتعلم والنتائج المرتبطة بها بأن يكون منها موقف مواجهة حيث توجد مجموعة من المستقبلين لما يلقيه من رسائل، وهذا النوع يعتمد على تعبيرات الوجه لدى المستقبل وحركاته الجسمانية وتوجيهه لأسئلة حول موضوع الرسالة. وتتركز الصعوبة فى الاعتماد على التغذية الراجعة المباشرة فى اعتمادها على تخمين المعلم لما يلاحظة فإغلاق المتعلم لعينيه اثناء الشرح قد يوحى للمعلم بانصرافه عن الدرس بينما قد يكون هذا التصرف محاولة من المتعلم لزيادة التركيز.

ثانيا: التغذية الراجعة غير المباشرة تغيب فيها المواجهة المباشرة بين المصدر والمستقبل. كأن يكون المصدر كاتبا أو عالما مؤلفا لا يرى ولا يتعامل مع قرائه، وتسليما بأن المصدر لابد له من تغذية مباشرة لتحسين رسالته فى المستقبل فقد اقترح البعض حلولا تتضمن عمل مسح للجمهور بالطرق الالكترونية أو عمل استفتاء، ولكن هذه الطرق لها قيمتها المحدودة حيث انها عاجزة عن الامداد بنتائج مرضية أو مستمرة.

ثالثا: التغذية الراجعة الذاتية ـ والتى يحصل عليها الفرد بملاحظته لاستجابته الشخصية ونتائجها بما يجعله يقوم بتعديل وتصحيح أفعاله المستقبلة ومثال ذلك المتحدث الذى يتلعثم ثم يصحح نفسه مباشرة.

العادات Habits

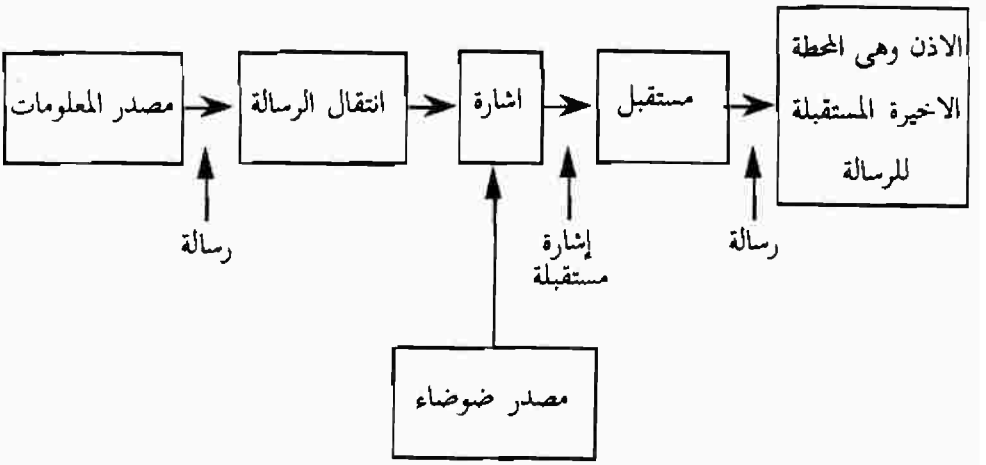
تعتبر العادات عاملا هاما فى كل من العملية التعليمية وعمليات الاتصال حيث ترتبط عملية الارسال بالاستقبال مباشرة دون المرور بالادراك أو الاستجابة أو الأثر أو النتيجة، فالعادة يمكن تعريفها بأنها «القيام بتكرار تصرف ما فى حياتنا اليومية دون إدراك للمؤثر الذى يقودنا للاستجابة».

إذن كيف تتشكل العادات؟ هنا نعود إلى الحديث عن النتيجة والعائد فالعادة تنشأ من تكرار تصرف معين طلبا لعائد مجزى خاصة فى أوائل مرات التكرار حتى تتمكن العادة من صاحبها للحد الذى يجعل تصرفه آليا. وبالتالى فمن الصعب تغييرها خاصة لو وضعنا فى اعتبارنا أن العادة فعل مرغوب فيه. وكما يوضح شكل النموذج فإن الطريق الوحيد لتغيير العادة هو كسر الوصلة الممتدة بين الارسال والاستقبال عن طريق المرور بعملية الادراك والتى عن طريقها يمكن للفرد أن يستبعد الاستجابات القديمة من أجل ان يهيء نفسه لاستجابات أخرى جديدة مبنيه على أسس فكرية سليمة.

إن أنجح الطرق للقضاء على عادة سيئة متأصله هى استغلال العادات الحسنة الموجودة بالفعل أو استخدام فكرة العائد المجزى لخلق عادة بديلة قوية.

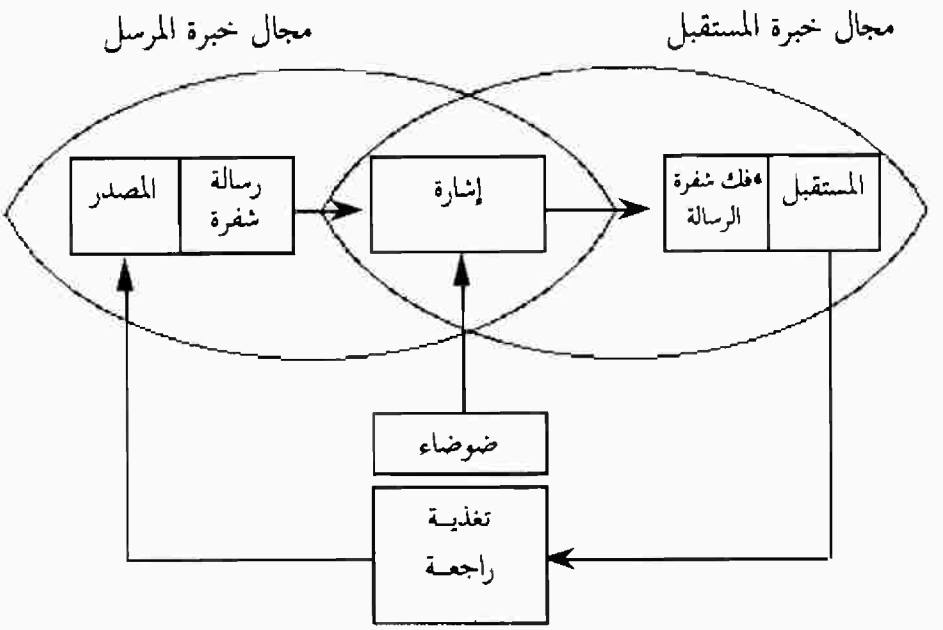
وهكذا يتضح لنا أن النموذج الادراكى ثرى فى مضمونه وأفكاره كما يتضح لنا كيف يحاول الربط بين العملية التعليمية وعمليات الاتصال بصفة عامة.

٣ـ نموذج شانون Shannon's Model



فى هذا النموذج يمكن أن يكون مصدر المعلومات جهاز راديو مثلا. ومن خلال موجات ذات طول موجه معين يتم نقل الرسالة. ثم يتم استقبال إشارات الرسالة وتحويلها إلى رسالة مستقبلة تصل إلى الاذن وهى محطة الاستقبال الأخيرة. والضوضاء هى مجموع الأشياء التى تؤثر فى استقبال الرسالة. وعموما فإن الضوضاء تؤثر سلبيا على عملية التدريس وبالتالى استقبال المتعلم للرسالة.

٤ ـ نموذج شرام Schram's Model



هذا النموذج يعتبر تعديلا للنموذج السابق والذى اقترح بواسطة Shannon فى هذا التعديل يتداخل مجال خبرة كل من المصدر Source والمستقبل Receiver فإذا صدرت بعض كلمات من المصدر كإشارة Signal فان هذه الكلمات سوف تصل للمستقبل على أساس المعنى الذى يشترك فى فهمه كل من المصدر والمستقبل وهى تمثل فى شكل النموذج بمنطقة التداخل بين مجالى خبرتيهما.