

## الفصل الأول

### الاتصال ونماذج الإتصال

#### Communication and Communication Models

##### - الاتصال

- الاتصال بدون مخاطب
- الاتصال عن طريق المتخاطب
- مستويات الاتصال
- الاستماع
- القدرة على القراءة

##### - نماذج الاتصال

- نموذج SMCR
- النموذج الإدراكي
- نموذج شانون
- نموذج شرام

obeikandi.com

## أولاً- 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 بي؟ وبالتالي 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 التي تصدر بواسطة شخص ما مثل تحريك اليد أو الابتسامة فيطلق عليها protolinguistic signs وهي اساسية للمعلم، وبعضها يحدث تلقائياً أو قد يحدث عن قصد من المعلم. وبصفة عامة فإن المتعلم دائماً يبحث عن تفسير لأي إشارة أو حركة تصدر من المعلم.

وبالنسبة للمعلمين الجدد فهم يفضلوا ألا يتحدثوا مع المتعلمين مباشرة وتكون الكلمة المطبوعة هي وسيلتهم في الاتصال مع المتعلم وذلك بالقطع عكس ما يرغب المتعلم والذي يفضل أن يكون الاتصال مباشر بينه وبين المعلم أى رجها لوجه.

وعادة ما يكون المعلمون الجدد فى حالة من التوتر nervousness وإن كان ذلك ربما يعود لقلة خبرتهم، حيث يجد المعلم الجديد نفسه محاطاً 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 يشرذم ويبدأ فى الحديث وعيناه بعيدة تماماً عن عيون التلاميذ. ولا تقتصر حالة التوتر التي 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 وقتاً مفيداً وسعيداً وغير مملاً معه. وقبل أن يغادر قاعة الدراسة عليه أن ينهى الدرس بذكاء مبتعداً 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 مسجلة عليه.

وخلاصة القول ان الاتصال عن غير طريق الكلام non - verbal communication هو في 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 protolinguisic 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 مفهوماً، فإن المتعلم يستطيع أن يقوم بأداء ستة أنواع من الاستجابات:

أولاً : 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 الاستجابة 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 في الوقت المحدد لذلك.

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

## الاستماع Listening

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

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

أولاً : أن تستمع وتتكلم في نفس الوقت شيء في غاية الصعوبة كما أنه من الصعب أن تفهم اثنان يتحدثان في نفس الوقت.

ثانياً: أنه ينبغي للمتحدث أن يسمع صوته حتى يتأكد من أن الرسالة التي يقولها هي بالضبط ما يريد ان يقول.

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

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

بيحث هذا الموضوع بدقة نجد أن عملية التخمين هذه تنتج أساساً من إشارات ارتفاع وانخفاض صوت المتحدث وكذلك التعبيرات التي تصاحب المتحدث كما أنها أيضاً تعتمد على الموقف الموجود فيه المتحدث. لذلك يمكن القول أن مجرد خروج الكلمات لا يعنى أنها مفهومة. 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 ملهم 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 جهم لقراءة مجلة ما. لذلك على المعلم أن يقسم الكتاب إلى أجزاء أو فصول حتى يسهل على الطفل أو التلميذ قراءته.



## ثانياً- نماذج الاتصال

### ١- نموذج SMCR

الهدف من النموذج واستخداماته :

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

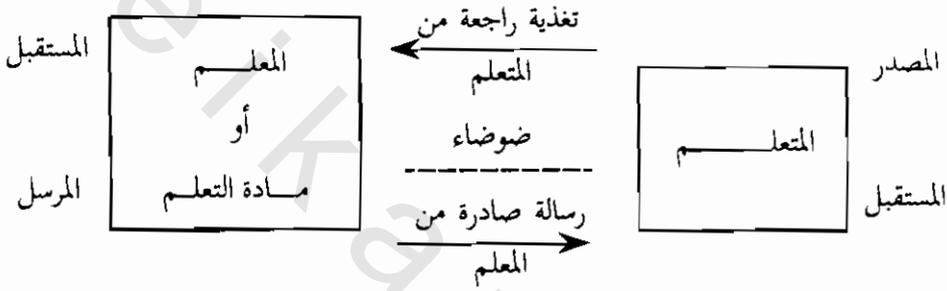
ان هذا النموذج يحاول أن يصور الأساس الذى تقوم عليه الاتصالات أو العلاقات الانسانية.

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

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

## مكونات النموذج :

Source (S)	( أ ) المصدر
Message (M)	( ب ) الرسالة
Channel (C)	( ج ) القناة أو وسيلة الاتصال
Receiver (R)	( د ) المستقبل



شكل تخطيطي مبسط لنموذج SMCR

## أولاً: المصدر (S) Source

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

إن مصدر الرسالة قد يكون فرد يتحدث إلى عدد كبير من الأفراد وقد يكون المصدر أيضاً جماعة من الأفراد مثل اتحاد أو نقابة أو جمعية من الجمعيات وقد يكون المصدر مؤسسة أو معهد مثل جامعة القاهرة. وبالطبع فإن تلك الهيئات أو المؤسسات ما هي 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 موجهة من فرد إلى مجموع أفراد الشعب.

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

#### (أ) مهارات الاتصال Communication skills

إن مهارات الاتصال لعدة مصادر ستكون عاملاً هاماً لتحديد نجاح الاتصال في أي 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 أهمية من هذه المهارات، وبناءً عليه فإن القدرة على التفسير تختلف باختلاف المصادر.

من الواضح جداً مدى أهمية مهارات الاتصال لنجاح عمليات الاتصال، فإذا لم يتمكن المصدر من توصيل الرسالة إلى المستقبل فإن الاتصالات ستفشل بالتالي، وإذا وجد مصدران يتحدثان عن موضوع واحد فإنه من الممكن أن يكون كلا المصدران قادرًا على نقل الرسالة إلى المستقبل العادي. وعموماً فإن المصدر الذي يملك مهارات اتصال أكثر تطوراً سيكون أكثر تأثيراً على مستقبله Receivers .

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. وأكثر 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 - اتجاهات نحو المستقبل سواء كان فردا أو جمهورا.
- ٢ - اتجاهات نحو الموضوع الذى يتحدث فيه (موضوع الاتصال) حيث يجب أن يكون محايدا تجاه الموضوع الذى يتم بخصوصه الاتصال.
- ٣ - اتجاهات نحو القناة التى يستخدمها للاتصال أو الوسيلة التى يستخدمها فقد لا يجذب أحد المعلمين استخدام السبورة أو جهاز الاسقاط العلوى OHP وبالتالي ينعكس ذلك على سلوكه.
- ٤ - اتجاهات حيال المصدر نفسه. فقد يكون المصدر معتزاً بنفسه أو يكون متواضعا أو متغظرسا 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 فإن نتيجة الاتصال ستكون حسنة 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 فإن نتائج الاتصال ستكون سيئة، وبالعكس إن كان المصدر متأكداً من نفسه ومن قدراته فإن نتيجة الاتصال ستكون حسنة وطيبة.

\* قد يكون اتجاه المصدر غير إيجابي تجاه القاعة التي يجرى فيها الاتصال كما أنه يجب أن يكون محايداً تجاه الموضوع الذي يتم بخصوصه الاتصال.

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

إن المصدر الذي يرغب في أن يصبح موصلاً جيداً يجب أن يقوم بتحليل كامل للاتجاهات في أي موقف تعليمي، لأن اقتحام الموقف التعليمي مع معرفة محدودة للاتجاهات الملائمة يأذن بانتهاء عملية الاتصال.

#### (ج) المعرفة Knowledge

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

- ١ - موضوع الاتصال أو محتوى الرسالة.
- ٢ - جمهور المستمعين أو المستقبلين للرسالة.
- ٣ - المكان أو الموقف الذي سوف يتم فيه الاتصال.
- ٤ - أسس وخطوات عملية الاتصال نفسها.

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

#### (د) البيئة - المستوى الثقافي والاجتماعي Environment and Socio-cultural level

تعتبر الظروف البيئية بما تتضمنها من مستوى ثقافي واجتماعي في 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 بصدددها.

ثانياً : المستقبل (R) Receiver

إن كل عملية من عمليات الاتصال تستلزم مستقبلاً، كما لا بد لها من مصدر كما اتضح لنا سابقاً، 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 محاولاً 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.

(ج) 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 تأثيراً عما إذا كان شعوره بالقبول والرضا حيال المصدر.

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

(ب) معلومات المستقبل:

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

(ج) المهارات الشخصية للمستقبل:

قد تؤثر تلك المهارات على مدى نجاح الاتصالات تأثيراً ضخماً، 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 فإن 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.

وفي النهاية يجب أن ندرك أن المستقبل للاتصالات يعيش أيضا في مجتمعه أو في بيئته كما أنه ينتمى إلى مجموعة أو طبقة معينة دون غيرها. كما أن له عادات موروثه تؤثر على طريقة تفكيره وتصرفاته. وبناءً على ذلك فمن المتوقع ان تفضل 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 عنصرتين مكملتين 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 معينة 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 التي تتضمنها الرسالة وعلى المصدر أن يختار المحتويات المناسبة لجمهوره أو مستمعيه كما يجب عليه مراعاة:

١ - أن ترتيب المادة أو المحتويات التي اختارها في الرسالة شئ أساسي لضمان وصول الرسالة.

٢ - أن اختبار ملاءمة المعلومات والأفكار مع مستمع معين شئ مطلوب وهام.

#### (ج) المعالجة Treatment

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

إن المعالجة تتطلب اختيار محتويات الرسالة والشفرة المناسبة للمستقبل، والوسيلة التي 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 التي عليها ترتيب وتنظم عناصر الرسالة.

#### رابعاً: القناة Channel

وتمثل القناة فى عملية الاتصال عنصراً أساسياً يعالجه نموذج SMCR وتختلف الطرق التى يمكن أن يحلل بها هذا العنصر ولكن النموذج قد عرض طريقاً واحداً لذلك حيث يمكن أن نعتبر القناة قاصرة على احدى الحواس الخمس وعليه فإن 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 أكثر من قناة واحدة للاتصال فإن ذلك يؤدى إلى زيادة فاعلية الاتصال حيث تجنح الأبحاث نحو إثبات أنه عندما يكون الحديث مصحوباً ببعض المرئيات التى توضح أو تكمل المعنى فإن المستقبل يبدو أكثر استيعاباً عما لو استخدم الشرح أو استخدمت الكلمة فقط .

obeikandi.com

## ٢- النموذج الإدراكي Interpreter Model

تتركز أهمية النموذج الإدراكي في محاولته الربط بين العملية التعليمية وعملية الاتصال في السلوك الانساني حيث أنه في أى موقف تعليمي أو عملية اتصال لا بد 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 فلا بد من حدوث «استجابة».

والاستجابة response هي رد الفعل للمؤثر ما كالجري أو الصراخ أو التفكير أو تغيير الموقف والاتجاه.

وعموما فإن اى موقف تعليمي أو عملية اتصال ما هي الا مجموعة مؤثرات واستجابات. ففي 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 التي ترتطم بطبلة الاذن إلى طاقة عصبية ولكن عملية الادراك تنطوى على اكثر من هذا حيث تربط المؤثرات الواردة بالخبرات والافكار التي سبق للكائن الحي أن مر بها.

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

المؤثرات والخبرات التي تمر بحياته فقط ولكنه أيضا يحدد ما الذي أدركه وكيف تم إدراكه. فالإنسان بجانب قدراته الاستقبالية يتمتع بالقدرة الإدراكية، بمعنى آخر أن ما يستقبله الإنسان بحواسه الخمس قد يصبغ بخبراته وذكرياته وأفكاره.

إن ما ندرکه مختار ومصبوغ بقدرتنا الإدراكية المحمولة في رؤوسنا ويتمام عملية الإدراك يقوم الفرد بإرسال استجابته عن طريق حنجرتة أو عضلاته... الخ.

ويشير السهم المزدوج الثاني في 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 التعليمي أو الاتصالي يكون لكل استجابة لدى الفرد نتيجة، ويجب لكي نكون أكثر تحديدا أن نفرق بين مفهومي الاستجابة ونتيجتها. فعندما تجرى من ثعبان سام تسمى هذه «استجابة» أما النتيجة فهي نجاتك من الأذى.

وعندما نتعرض لمفهوم النتيجة لا بد من أن نبحث مفهوم العائد وعلاقته بالعملية التعليمية. عندما يؤدي الفرد استجابة تصدر عنها نتيجة ملحوظة تكون هذه النتيجة مرتبطة في ذهن الفرد بأنها مجزية أو غير مجزية. ويقوم الفرد بتكرار الاستجابة ذات العائد المجزى في المواقف المتكررة بينما يغير استجابته إذا ثبت له عدم جدوى عائدتها في موقف سابق مماثل. وليس العائد قاصرا على الماديات فالشعور بالرضى والسرور هي أنواع من العوائد وكذلك فإن مجرد إقتناع الفرد بأن الاستجابة التي 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 في 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 بينها النموذج الإدراكي تحتوي 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 التي 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 لأي رسالة. الانتباه، المعنى، الفهم، القبول هي مجموعة الاستجابات الداخلية للمستقبل والتي تمثل الخطوات الأولى لإتمام العملية التعليمية، وعادة يهدف المرسل إلى أن يتفاعل المستقبل إزاء رسالته بطريقة ملحوظة، ففي 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:

أولاً : التغذية الراجعة المباشرة التي تتم عندما يكون المعلم قادراً على ملاحظة كل من استجابات المتعلم والنتائج المرتبطة بها بأن يكون منها موقف مواجهة حيث توجد مجموعة من المستقبلين لما يليق به من رسائل، وهذا النوع يعتمد على تعبيرات الوجه لدى المستقبل وحركاته الجسمانية وتوجيهه لأسئلة حول موضوع الرسالة. وتتركز الصعوبة في الاعتماد على التغذية الراجعة المباشرة في اعتمادها على تخمين المعلم لما يلاحظه فأغلاق المتعلم لعينيه أثناء الشرح قد يوحى للمعلم بانصرافه عن الدرس بينما قد يكون هذا التصرف محاولة من المتعلم لزيادة التركيز.

ثانياً: التغذية الراجعة غير المباشرة تغيب فيها المواجهة المباشرة بين المصدر والمستقبل. كأن يكون المصدر كاتباً أو عالماً مؤلفاً لا يرى ولا يتعامل مع قرائه، وتسليماً بأن المصدر لا بد له من تغذية مباشرة لتحسين رسالته في المستقبل فقد اقترح البعض حلولاً تتضمن عمل مسح للجمهور بالطرق الالكترونية أو عمل استفتاء، ولكن هذه الطرق لها قيمتها المحدودة حيث انها عاجزة عن الامداد بنتائج مرضية أو مستمرة.

ثالثاً: التغذية الراجعة الذاتية - والتي يحصل عليها الفرد بملاحظته لاستجابته الشخصية ونتائجها بما يجعله يقوم بتعديل وتصحيح أفعاله المستقبلية ومثال ذلك المتحدث الذي يتلثم ثم يصحح نفسه مباشرة.

#### العادات Habits

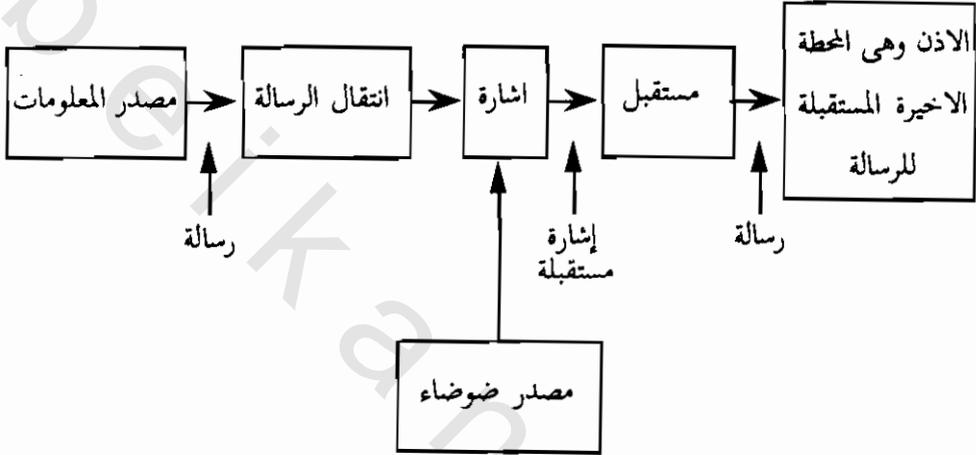
تعتبر العادات عاملاً هاماً في كل من العملية التعليمية وعمليات الاتصال حيث ترتبط عملية ارسال بالاستقبال مباشرة دون المرور بالادراك أو الاستجابة أو الأثر أو النتيجة، فالعادة يمكن تعريفها بأنها «القيام بتكرار تصرف ما في حياتنا اليومية دون إدراك للمؤثر الذي يقودنا للاستجابة».

إذن كيف تتشكل العادات؟ هنا نعود إلى الحديث عن النتيجة والعائد فالعادة تنشأ من تكرار تصرف معين طلباً لعائد مجزى خاصة في أوائل مرات التكرار حتى تتمكن العادة من صاحبها للحد الذي يجعل تصرفه آلياً. وبالتالي فمن الصعب تغييرها خاصة لو وضعنا في اعتبارنا أن العادة فعل مرغوب فيه. وكما يوضح شكل النموذج فإن الطريق الوحيد لتغيير العادة هو كسر الوصلة الممتدة بين الإرسال والاستقبال عن طريق المرور بعملية الإدراك والتي عن طريقها يمكن للفرد أن يستبعد الاستجابات القديمة من أجل أن يهيء نفسه لاستجابات أخرى جديدة مبنية على أسس فكرية سليمة.

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

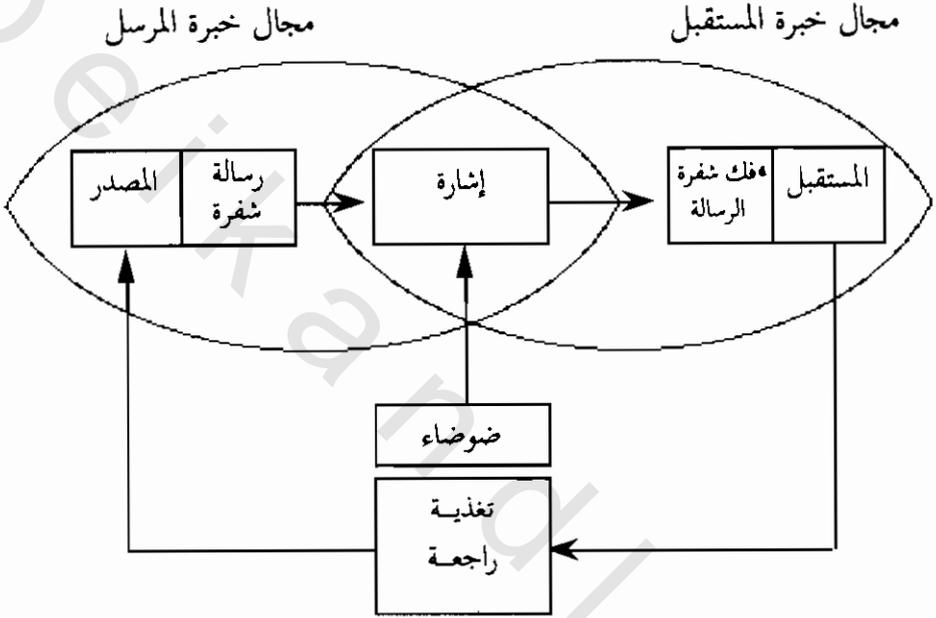
وهكذا يتضح لنا أن النموذج الإدراكي ثرى في مضمونه وأفكاره كما يتضح لنا كيف يحاول الربط بين العملية التعليمية وعمليات الاتصال بصفة عامة.

### ٣- نموذج شانون Shannon's Model



في 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 مستقبلية تصل إلى الاذن وهي محطة الاستقبال الأخيرة. والضوضاء هي مجموع الأشياء التي تؤثر في استقبال الرسالة. وعموما فإن الضوضاء تؤثر سلبا على عملية التدريس وبالتالي استقبال المتعلم للرسالة.

## Σ - نموذج شرام Schram's Model



هذا النموذج يعتبر تعديلا للنموذج السابق والذي اقترح بواسطة Shannon في هذا التعديل يتداخل مجال خبرة كل من المصدر Source والمستقبل Receiver فإذا صدرت بعض كلمات من المصدر كإشارة Signal فإن هذه الكلمات سوف تصل للمستقبل على أساس المعنى الذي يشترك في فهمه كل من المصدر والمستقبل وهي تمثل في شكل النموذج بمنطقة التداخل بين مجالتي خبرتهما.