المحاضرة الثالثة

نماذج الاتصال:

وضع الباحثون في علوم الإعلام والاتصال عدة نماذج للاتصال، لعل من أهمها مايلي:

1- نموذج ويلبر شرام:

يوضح أن لكل طرفي الاتصال إطار من المراجع يستخدمها في تحديد لمعاني للإشارات المرسلة والمستقبلة، ويعتمد هذا الإطار على مجموعة من الاعتبارات التي ترتبط بتكوين قدرة الفرد والظروف المحيطة، وتختلف الإطارات المرجعية للأفراد تبعا لاختلاف تلك الاعتبارات .

وحسب نفس النموذج فان أي شخصين يمكنهما القيام بعملية اتصال بسهولة في المنطقة المتداخلة الإطارات الفكرية لكل منهما.

ورغم إن هذا النموذج لم يظهر جميع مكونات عملية الاتصال كما تمت الإشارة إليها في النموذج الذي يسبقه، إلا انه يظهر أهمية درجة التفهم من خلال المنطقة المتداخلة من حقلي تجربة الطرفين في الاتصال، والتي يتحدد حجمها حسب درجة التوافق في محتويات الإطار و التكوين الداخلي للطرفين ومن مختلف النماذج المتعلقة بالاتصال فقد حدد علماء النفس، واللغويون المهام الكبرى للرسالة ويميز" **سكينر**" السيكولوجي الأمريكي، منذ سنة 1947 نوعين من الرسائل :

- الرسائل التي تهتم بالتأثير على المحيط ، وبشكل خاص على الغير ، فهي الطلبات .
- الرسائل التي تهم التحديد في المحيط بتعيين أو إعطاء بطاقة ، لمختلف الأشياء والأحداث وهي تعيي

2- نموذج لشانون و ويفر

وضعه الرياضي شانون حين كان يعمل في شركة بل الأمريكية للهاتف هو ومساعده ويفر عام 1949 ، وأصبح النموذج الأكثر تأثيرا وقد استنبط شانون الصيغة الأولى من بث إشارات المنظومة التقنية كتلفون التلغراف ثم سرعان ما تم تعديله لتعديل عملية الاتصال بين الأفراد فتم تبديل جهاز الإرسال بالمرسل و جهاز الاستقبال بالمستقبل .

وقد أضاف نموذج شانون فكرة جديدة هي فكرة التشويش (أي الاضطراب في عملية الاتصال) ويبني شانون سير المعلومات من المصدر إلى المستقبل و قبل أن تصل

للمستقبل فان هذه المعلومات تعترضها ظروف مختلفة مثل التحريف أو المواد الدخيلة كالبكاء أو الضحك و يطلق عليها مصدر التشويش و هي غير موجودة في أصل الرسالة و هذا ما يعرقل عملية الفهم . فالرسالة تتعرض إلى التشويش أثناء رحلتها من المرسل إلى المستقبل و هذا يؤدي إلى ما نسميه بعدم التيقن و يمكن التغلب على عدم التيقن بالتكرار و هناك صور لهذا التشويش تمارسها مثل الرسوم الكاريكاتورية التي تظهر على الصحف والمجلات فتكون عملية الفهم مشوشة و مختلفة من مستقبل إلى أخر.

3- نموذج" لاسويل" :

يعتبر نموذج لاسويل من النماذج الأولى التي سعت إلى تفسير عملية الاتصال، وقد اكتسب النموذج على بساطته الشديدة شهرة واسعة ولقد تصور" لاسويل" عناصر عملية الاتصال الجماهيري ، حيث أشار، أننا لكي نفهم عناصر الاتصال الجماهيري نحن في حاجة لدراسة كل مرحلة من مراحل العملية وفقا للعناصر التالية:

من؟ يقول ماذا؟ بأي وسيلة ؟ لمن ؟ وبأي تأثير؟

ويطلق على هذا النموذج اصطلاحا لأنه يحدد خمسة أسئلة تمثل ...عناصر العملية الاتصالية، وعلى الرغم من انه نموذج مبسط ، إلا انه من الممكن تطبيقه في كافة مجالات الإعلام والاتصال والدعاية والإعلان حيث يتيح إمكانية تنظيم البدائل والمتغيرات التي تواجه القائم ..... عن طريق الإجابة على مجموعة من الأسئلة التي

توضح المحددات الأساسية لعملية الاتصال ... والتي سبق أن .... إليها وهي :

من ؟ ماذا يقول ؟ مستخدما أي وسيلة ؟ لإحداث أي تغيير؟

4- نموذج روس :

وضع روس هذا النموذج عام 1965 ويحتوي على عناصر أساسية تشبه إلى حد ما عناصر نموذج لاسويل يوضح فيها روس أن عملية الاتصال تتأثر بمشاعر واتجاهات ومعلومات كل من المرسل (المصدر – مفسر) والمستقبل (محلل ومفسر الرسالة)فإذا ما كانت الرسالة المرسلة غير دقيقة فإن المستقبل لا يستطيع أن يفسرها وحتى فهمها بشكل دقيق وسبب ذلك أن الرسالة الواصلة إلى المستقبل مختلفة عن الرسالة الأصلية التي أرسلت من قبل المرسل .أما قنوات الاتصال فتتمثل بقنوات الحواس الرئيسة لدى الإنسان المعافى

وهي "سمعية – بصرية – شعورية (احساس)" ، وتكون الرسالة على شكل (رموز– لغة – صوت) مشاعر اتجاهات معلومات رموز لغة صوت مشاعر اتجاهات معلومات.

وهناك عدة نماذج أخرى نذكر منها:

- **نموذج كاتز ولزر سفيلد** (يبحث هذا النموذج في تأثير الأفراد في عملية الاعلام الجماهيري على أساس أن الاعلام لا يؤثر في الناس مباشرة بل من خلال قادة الرأي العام).
- **نموذج رايت** (يهتم هذا النموذج بالوظيفة والدور التي تقوم بها وسائل الاعلام ويجيب هذا النموذج على سؤال ما هي المهام الكامنة والظاهرة التي تعود على المجتمع والجماعات الفرعية والافراد من خلال مواد الإعلام).
- **نموذج روجرز وكينيكيد** (عملية التلاقي) يفسر التلاقي بين الإعلام والمجتمع في إطار العملية الدائرية التي يقوم بها الاتصال على أساس أن الإعلام يحرك الأفراد نحو القواسم المشتركة بين الطرفين.
- **نموذج ديفلير** (الإعلام كنظام يتناول هذا النموذج المؤسسات الإعلامية من خلال أسلوب عملها وكيفية فهمها وسبب وجودها وحجم تأثيرها في المحيط الاجتماعي).

المحاضرة الرابعة: الاتصال غير اللفظي

1- نشأة وتطور الاتصال غير اللفظي

تواجد الاتصال غير لفظي (لغة الإشارة) منذ تواجد الصم في العامل حيث بدأت لغة الإشارة في القرن السابع عشر في اسبانيا في عام 1620 حيث نشر **جوان بابلو بونتيت** مقالة بالإسبانية بعنوان "اختصار الرسائل والفن لتعليم البكم بالرمز والإشارة"، كما اهنا اصبحت وسيلة لتعليم الشفهي للأطفال الصم بحركات الأيدي لتسهيل التواصل مع الآخرين ومن خلال أبجديات بونتيت قام الأطفال الصم في مدرسته باستعارة الكتب وتكي في ها بما يعرف الآن دليل الأبجدية الفرنسية للصم.

وقد نشر دليل الأبجدية الفرنسية في القرن 18 ثم وصل حتى زمننا الحاضر بدون تغيري، لقد استخدمت لغة

الإشارة موحدة في تعليم الصم في اسبانيا منذ القرن 17، وفي فرنسا في القرن 18 استخدمت لغة الإشارة الفرنسية القدمية في مجتمعات الصم في باريس قبل فرتة طويلة من قدوم (ايب تشارلز دبليبي)، الذي بدأ بتدريس الصم ومع ذلك فإنه قد تعلم اللغة من الصم الموجودين هناك ثم قام بإدخال واعتماد لغة الإشارة الفرنسية التي تعلمها وعدلها في مدرسته.

وفي عام 1977 أنشأ **ايب** اول مدرسة عامة للأطفال الصم في باريس

وفي 1817 انشا ايضا **كليرك** مقرا تعليميا امريكيا للصم والبكم تلك التي يطلق عليها حاليا المدرسة الأمريكية للصم، ثم في عام 1864 م تأسست كلية الصم في مدينة واشنطن، وتمت الموافقة عليها فعليا وتمكينها من قبل الرئيس (ابراهام لينكون) فأطلق عليها كلية الصم والبكم الوطنية

2- مفهوم الاتصال غير اللفظي

الحقيقة أن الناس يستعينون في تفاهمهم وتواصلهم بالوسائل السمعية والبصرية والإشارات والمحاكاة مع الأخرين، فالاتصال في الأساس هو عملية اجتماعية ونحن لا نحقق الاتصال فقط بالكلام المنطوق أو المكتوب، وإمنا أيضا من خلال مجموعة من الأفعال المتعددة، كأن يتم التفاهم بالابتسامة، أو التجهم والعبوس، أو عن طريق الإشارات، أو بحركة الرأس، أو المصافحة باليد، أو هز المنكبين، أو المعانقة، أو بواسطة الدفع واللكم إضافة إلى ذلك فإن الاتصال يتحقق بأساليب أخرى مثل نوع اللباس والمظهر العام للإنسان.

يقول محمد بن يونس في كتابه سيكولوجيا الدافعية والانفعالات:" فكل إنحناء وحركة من أطرافك تشكل لغة بحد ذاتها، ويكفي أن تراقب شخصا لتفهم من حركات رأسه وأصابعه ما يريد أن يقوله، وتعرف من طريقة جلوسه وملامح وجهه حالته النفسية واللغة الصامتة (الاتصال غير اللفظي) من الوسائل السامية التي تحقق الكثير من التجاوب بني الناس.

ويؤيد هذا القول " نضال ابو عياش في كتابه: الاتصال الإنساني من النظرية الى التطبيق، حيث يقول:" لا يقتصر نقل الأفكار والمعاني على استخدام الكلمات المقروءة أو المنطوقة، بل هناك وسائل يتم من خلالها الاتصال، وتكاد تكون أكثر من تلك التي نتبادلها من خلال الاتصال الرمزي، وفي الحقيقة فإننا دائما ما ننقل رسائل رمزية، وتكون في الغالب من طابع المشاعر والأحاسيس والعواطف، فإذا كان الحوار الجيد فانه يتطلب استعدادا فطراي وخربة مكتسبة في الوقت نفسه، فإن الحركة والإشارة والإيماءة تعد وسائل اتصال أساسية وجوهرية في مثل هذا المستوى من الحوار، يعتبر الاتصال الرمزي أو ما يطلق عليه حديثا (لغة الجسد) من أقدم طرق الاتصال التي عرفها الإنسان، وهو أمر لا يمكن تحاشيه أو الهرب منه، فعندما يكف الإنسان عن الكلام فإنه لا يستطيع أن يكف لا عن الحركة أو التعبير عن ذاته بوسائل أخرى فهو نظام رمزي يسمح بنقل العديد من المعاني مثل: السيطرة، الخوف، السعادة، يطلق عليه أحيانا اللغة الصامتة ،وينطبق الاتصال الرمزي كما يرى" **راندل هاريسون**" أنّ الاتصال بالكلمات المنطوقة لا يمثل سوى 35 %من حجم الحوار، فالنبرات الصوتية والحركات والإشارات، الإيماءات...إلخ كلها عبارة عن أساليب رمزية مهمة في عملية الاتصال. لقد كانت اللغة غير اللفظية (الاتصال الرمزي) بمختلف أساليبه حركات، إيماءات، النظرات...

إنّ الجزء الأكبر من التفاعلات الاجتماعية بين الأفراد تتم عن طريق (الاتصال الرمزي) لصمت، الحركات والإشارات، الإيماءات، النظرات، اللمس، لغة الأشياء (فالجسم كله يتحدث، فنحن نرتعش من الخوف، ونختنق من الغضب، ونقفز من الفرح، ونحمر من الخجل وهذا ما أعرب عنه " **فرويد**« في دراسته حول الهستيريا:" ما من إمرئ يمكنه أن يخفي سرا ما، فإذا كانت الشفتين صامتتين، فإنه يتكلم بأطراف أصابعه ".

'(كما يقول" **أبريك رومبي**" في هذا الصدد: «إننا لا نتكلم بواسطة الأعضاء الصوتية، ولكننا نتصل عن طريق كل جسمنا " فنحن لا نستطيع ألا نتصل، فإذا توقفنا عن الكلام، فإن ذلك

يستحيل إذا رجعنا إلى الجسم بكل أبعاده، فحتى حالة الصمت حتمل رسالة اتصالية مفادها أننا "لا نريد أن نتصل" ولهذا فإننا لا نستطيع التحكم في إيماءاتنا الوجهية أو حركاتنا اللاشعورية، فحتى وإن لم يحدث الاتصال المباشر بين شخصين فهناك امكانيات أخرى تسمح لهما بالاتصال، لأن السلوك قيمة اتصالية.

والاتصال موجود في كل مكان، ولا يمكننا تفاديه، كما أنه لا يحدث بصفة عشوائية لأننا نختار سلوكياتنا الاتصالية.

ولقد كان الاتصال غير اللفظي محور الدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، التي تعتبر أن النشاطات الجسمية قاعدة مختلف التفاعلات الاجتماعية، ومن بين الباحثين الذين اهتموا بهذا المجال نذكر" **بيرد ويستل** " الذي قام بتحليل لقطات فيلم مصور حول التفاعلات بين الأفراد، وتوصل إلى أنّه خلال المحادثات اليومية ترسل كل من العينين، الوجه، اليدين، الشفتين، إشارات ورسائل دلالية، وهذه الإشارات رمزية يمكن مقارنتها باللغة اللفظية التي تتكامل معها، ويرى أنه خلال المحادثات بين الأفراد تمثل التعبيرات اللفظية أقل من35%من الدلالة الاجتماعية للوضعية أما65% يعبر عنه بطريقة غير لفظية في حين يعتقد "**هال**" أنه بين 50% و90% من الرسائل تنقل عبر الوسائل غير رمزية، وبذلك فإنه لا يمكن الحديث عن الاتصال الرمزي انه منفصل عن الاتصال بصفة عامة، والتي تعتبر ظاهرة معقدة ومتعددة الأبعاد، تعتمد على قنوات مختلفة، وتتميز الإشارات الرمزية بكونها امتداد للذات، وهي في الغالب لا شعورية وتعتبر مؤشرات للسلوكيات الإنسانية، كما أن دلالة العناصر غير اللفظية كوضعية الجسم، اللباس، الحركات، الإشارات، الإيماءات ، تشكل السياق الذي تأخذ فيه الرسالة الرمزية معناها ، فالرموز الاشارية لا تأخذ دلالتها ومعناها إلا في إطار سياق معني ، وخلال علاقتها بالعناصر الأخرى المكونة للسياق، لذا فإن تحليل السلوكيات التي تتم عن طريق الاشارة يستدعي أولا معرفة السياق الذي يتفاعل فيه الأفراد ووضعيتهم، مع الأخذ بعين الاعتبار أن الإشارات غير اللفظية لا تحمل دائما نفس الدلالات بالنسبة لجميع الأفراد، ومن جهة أخرى فإننا نؤول كل هذه الإشارات المختلفة بدون أن ندرك أن هذه التأويلات أساس الانطباعات التي نكونها عن الأخرين، سواء كانت سلبية أو إيجابية، كما أن قراراتنا واختياراتنا تحدد وفقا للتأويلات التي نعطيها للرموز المختلفة، وبذلك فإن معرفتنا

لهذه الرموز هي التي تعلمنا كيف نتحكم في سلوكيات الآخرين وكيف نوجّهها بتبني الطرق السليمة في توظيف التعبيرات الرمزية.

ولقد أثبت الباحث " **شروت**" من جامعة كولومبيا أن استعمال الأشكال الرمزية بكثرة أثناء الاتصال يؤدي إلى نجاح عملية الاتصال.

إذن فدراسة الاتصال الرمزي دراسة علمية بدأت في العقود الأخيرة من القرن العشرين باستثناء تلك الدراسة التي قام بها" **شارلز داروين**" سنة 1972 تحت عنوان " التعبير عن الانفعالات لدى الإنسان والحيوان"، والتي كان لها أثر كبير على الباحثين الذين يهتمون بالدراسة الفنية للغة الجسد؛ لقد بدأ الاهتمام بدراسة الاتصالات الرمزية(اللغة الصامتة) من طرف علماء الاجتماع الذين أصبحوا يدركون قواعد هذه اللغة، ويراقبون التصرفات الاجتماعية في أي مكان يتفاعل فيه الناس مع بعضهم البعض ولعل من أهم النتائج التي توصل إليها أولئك الباحثون تتمثل في أن التأثير الكلي للرسالة أتت على النحو التالي 7% بالنسبة للغة المنطوقة و38 %نغمة الصوت(ارتفاعها وانخفاضها) و55% الصمت، غير أن نتائج هذه الدراسات طبعا أولية لأنها تطورت فيما بعد.

إن الاتصال غير اللفظي بمختلف أنواعه لا يخرج عن شكلين أساسيين من أشكال التعبير؛

تعبير فطري لا إرادي: والمقصود به لغة العواطف والانفعالات والأحاسيس ويتم ذلك من خلال الصراع، الضحك، البكاء، احمرار الوجه، وغريها من المظاهر اللاإرادية.

تعبري مكتسب إرادي: يشمل لغة التفكير التي يتعامل بها الناس في حياتهم اليومية ويتميز هذا الشكل من التعبير عن الشكل الأول بكونه إراديا مقصودا.

لقد حوى القرآن الكريم والسنة النبوية آيات كثيرة تشير إلى الاتصال الرمزي أو غير المنطوق، وذلك من خلال توظيفها في عدة قضايا منها:

- تصوير مشاهد الحياة الآخرة
- التصوير الفني للقصص في القرآن
- بيان سمات المسلم التي يجب أن يتحلى بها، والسمات السلبية التي يجب أن يبتعد عنها

والآيات التي تشير إلى الاتصال الرمزي كثيرة منها:

قال تعالى: ﴿ وَتَوَلَّىٰ عَنْهُمْ وَقَالَ يَا أَسَفَىٰ عَلَىٰ يُوسُفَ وَابْيَضَّتْ عَيْنَاهُ مِنَ الْحُزْنِ فَهُوَ كَظِيمٌ﴾**(يوسف84)**

نتيجة للحزن فقد ابيضت عيناه، وأصبح واضحا على وجهه الحزن، وقال تعالى: ﴿ يَا بَنِي آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِندَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا ۚ إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ﴾(الأعراف 31) وفي الآية تعبير بالزينة دلالة على اتخاذ اللباس زينة، وهو التجمل، والاهتمام بالشكل والمظهر ونظافته.

قال تعالى: ﴿ فَأَشَارَتْ إِلَيْهِ ۖ قَالُوا كَيْفَ نُكَلِّمُ مَن كَانَ فِي الْمَهْدِ صَبِيًّا﴾**(مريم29)** فقد استخدمت مريم عليها السلام الاتصال الرمزي، وذلك بإشارتها إلى ابنها عيسى عليه السالم عند مواجهة قومها.

إن الرسول كان يكثر من استخدام الاتصال الرمزي، وذلك لعلمه بأهميته وقدرته على توصيل ما يريد إلى أصحابه

ومجتمعه، وكان الصحابة يفهمون هذه الرسائل، ويدركون معناها، دل على ذلك الكثير من الأحاديث التي صحت عن الرسول ومنها:

. روى البخاري عن أنس بن مالك أنه يقول: **كَانَتِ الرِّيحُ الشَّدِيدَةُ إِذَا هَبَّتْ عُرِفَ ذلكَ في وجْهِ النبيِّ صَلَّى اللهُ عليه وسلَّمَ" (صحيح البخاري، الحديث1034)** لأن الرسول عليه الصلاة والسلام يخشى أن تكون الريح عذاب، فتظهر بعض التغيرات على وجهه الشريف.

عن سليمان بن صرد قال: **اسْتَبَّ رَجُلَانِ عِنْدَ النبيِّ صَلَّى اللهُ عليه وسلَّمَ، فَغَضِبَ أَحَدُهُمَا، فَاشْتَدَّ غَضَبُهُ حتَّى انْتَفَخَ وجْهُهُ وتَغَيَّرَ: فَقالَ النبيُّ صَلَّى اللهُ عليه وسلَّمَ :إنِّي لَأَعْلَمُ كَلِمَةً، لو قالَهَا لَذَهَبَ عنْه الذي يَجِدُ فَانْطَلَقَ إلَيْهِ الرَّجُلُ فأخْبَرَهُ بقَوْلِ النبيِّ صَلَّى اللهُ عليه وسلَّمَ وقالَ: تَعَوَّذْ باللَّهِ مِنَ الشَّيْطَانِ فَقالَ: أتَرَى بي بَأْسٌ، أمَجْنُونٌ أنَا، اذْهَبْ.(صحيح البخاري، الحديث 2048)**

لقد غضب الرجل وظهر غضبه باحمرار عينيه ووجهه ومن ثم رفض التعوذ بالله من الشيطان، ودلّ هذا كلّه على شدة غضبه.