رابعًا: نماذج تفسير التواصل:-

تباينت الأُطر النظرية المفسرة للتواصل ، تباينًا يعكس الرؤى والمدارس الفكرية والمنهجية المختلفة التي حاولت تقديم إجابات للكثير من التساؤلات التي تنامت في هذا المجال ، وأشار عبد الله الطويرقي (1992) إلى أن معظم المهتمين بالتواصل حاولوا منذ بدايات التفكير التواصلى تصوير الطبيعة الخاصة بالتواصل ، في شكل نموذجي يسهل معه التعامل مع متغيرات وعناصر الحدث التواصلى.

فتصوير العملية التواصلية يهئ فرصة لفهمها، وفهم جزئياتها الرئيسة ، وطبيعة التفاعل التي تحكم العلاقات البنيوية لهذه الجزيئات ووظائفها ، فالنموذج يسعى إلى رصد عناصر وجزيئات العملية التواصلية من الناحية الوظيفة Function والبنية Structure والعلاقات البينية Interrelations.

وسوف يعرض الكتاب النماذج الآتية المفسرة للتواصل : نموذج أرسطو، ونموذج لاسويل ، ونموذج شانون وويفر، ونموذج شرام ، ونموذج كولن ، ونموذج بيرلو، ونموذج دانس، ونموذج اسفيروس، ونموذج روجرز وكنكيد ، ونموذج وود ، ونموذج وندلى روجرز، ويلفت الكتاب الانتباه إلى إن ترتيب عرض هذه النماذج قد اعتمد على تسلسلها التاريخى من الأقدم إلى الأحدث.

وبيان هذه النماذج بشيء من الايضاح في الآتي:

1 - نموذج أرسطو في التواصل: عاش أرسطو بين"322 – 285 قبل الميلاد" ,وأوضح أن عملية التواصل تتكون من ثلاثة عناصرهى : -

أ - المرسل.

ب- الموضوع وهوالرسالة.

ج - الشخص المخاطَب وهوالمستقبل.

المرسل ←——— الرسالة ←——— المستقبل

ويمكن تمثيله بالشكل التخطيطى الآتي :

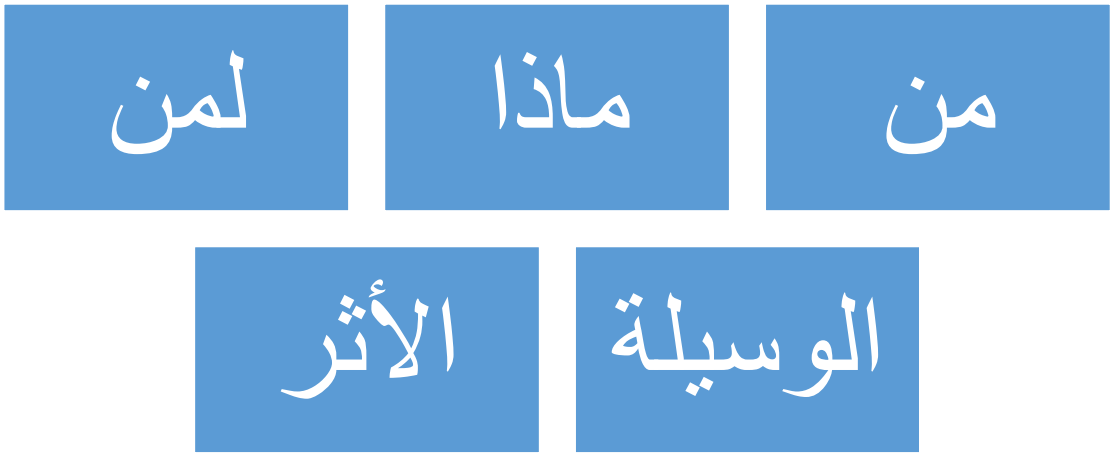
نموذج أرسطو في التواصل

فالتواصل بالنسبة لأرسطو هو نشاط شفهي يحاول فيه المتحدث إقناع غيره ، وتحقيق هدفه داخل المجتمع الذي يعيش فيه ، وذلك من خلال صياغة قوية ماهرة للحجج التي يعرفها.

2 - نموذج هارولد لاسويل Harold Laswell (1948):

هو النموذج المعروف بالنموذج الخطي، والذي لخصه لاسويل بعبارته : "من يقول، وماذا يقول، ولمن، وبأية وسيلة، وبأية أثر؟ ، ونلاحظ أن "لاسويل" قد ركز على الرسالة اللفظية كما ركز عليها أرسطو، فقد اهتم بعناصر التواصل ذاتها وهى: المتحدث، والرسالة، والمستقبل ، بالإضافة إلى : قناة التواصل، والتغذية المرتدة (الأثر) ، ويمكن تمثيله بالشكل التخطيطى الآتي :

نموذج هارولد لاسويل في التواصل



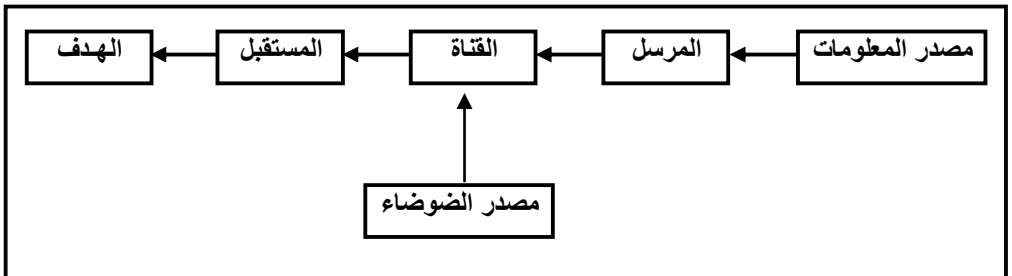
وهذا النموذج لم يتعرض للضوضاء والتشويش ، وكذلك افتقاده لتصور إمكانية أن يكون التواصل بين أكثر من طرف ؛ لذا يظل نموذجاً خطياً وليس ديناميًا.

3 - نموذج شانون وويفر Shannon & Weaver (1949) :

يتسع معني التواصل هنا ليشمل جميع الطرائق التي يمكن أن يؤثر بها عقل على آخر، وهذا بالطبع لا يشمل الكلام المكتوب والمنطوق فحسب ، وإنما يشمل أيضًا الموسيقى والفنون التصويرية والمسرح والباليه ، ويشمل في الحقيقة كل أشكال السلوك.

ويتضمن التواصل وفقًا لهذا النموذج ستة عناصر، موضحة من خلال الشكل الآتي:

نموذج شانون وويفر فى التواصل



يوضح الشكل السابق أنه توجد لدى المرسل معلومات سابقة يأخذها من مصدرها سواء أكانت منه أو من مصدر آخر يمررها عبر القناة سواء أكانت لفظية أو غير ذلك إلى المستقبل ، وبحسب نقاء الرسالة وخلوها من عوامل التشويش تكون درجة وضوح الرسالة.

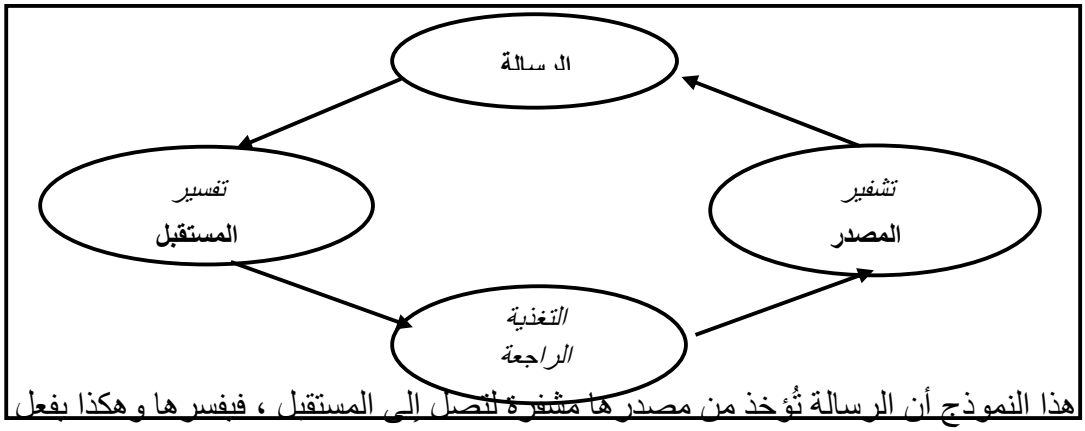
ومن المصطلحات المستخدمة (القناة ، الإشارة،) يظهر تأثر صاحب النموذج بعلوم أخرى ، كما يؤكد هذا النموذج على خلفية الفرد أى معلوماته السابقة ، وهنا نؤكد على أهمية الخبرة السابقة وتأثيرها الكبير فى إتمام عملية التواصل بل وفى حدوثها أصلًا.

4 - نموذج شرام Schramm (1954) : -

التواصل وفقاً لهذا النموذج , هومجهود هادف يرمى إلى توفير أرضيه مشتركة بين المصدر والمستقبل، ويتضمن أربعة عناصر هى: المرسل، والمستقبل ، والرسالة، والتغذية الراجعة.

ويمكن تمثيله بالشكل التخطيطى الآتي :

نموذج شرام فى التواصل



يبين هذا النموذج أن الرسالة تُؤخذ من مصدرها مشفرة لتصل إلى المستقبل ، فيفسرها وهكذا يفعل المستقبل.

ولعل فكرة التشفير هذه تشير إلى ما بداخل صاحب الرسالة ، ذلك المكنون الذى تبديه العين ، وتعبيرات الوجه ، وحركات الجسم.

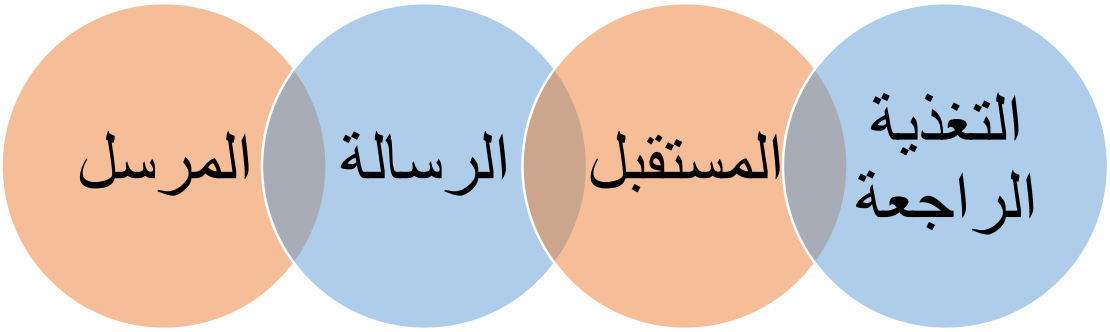
وهو أمر مهم إذ يبرز أهمية التواصل غير اللفظى ، ولكن لم يتناول النموذج التواصل الكائن بين فرد وجمهور هل يحتاج كل فرد فى الجمهور أن يشفر رسالته كى يوصلها إلى المستقبل، وهل يستطيع هو أن يتعامل بنفس الكفاءة مع كل الجمهور فى وسط جو يمتلأ بالكثير من الضوضاء.

5 - نموذج كولن Colin (1957):

يعتمد هذا النموذج على عقل الإنسان بإعتباره المركز الرئيسي للتواصل ، سواء في الإرسال والاستقبال ، حيث إن العقل هو الذي يصوغ الرسالة التي يتولى الجهاز الصوتي توصيلها إلى المستقبل ؛ ويكمن في هذا العقل أيضًا الإدراك الذي يتولى استيعاب الرسائل ، بالإضافة إلى العمليات النفسية الأخرى مثل التفكير والانتباه.

ويمكن تلخيص مكونات الموقف التواصلي من منظور كولن في الآتي : المرسل ، والرسالة ، والمستقبل ، والتغذية الراجعة ، ويمكن تمثيله بالشكل التخطيطى الآتي :

نموذج كولن في التواصل

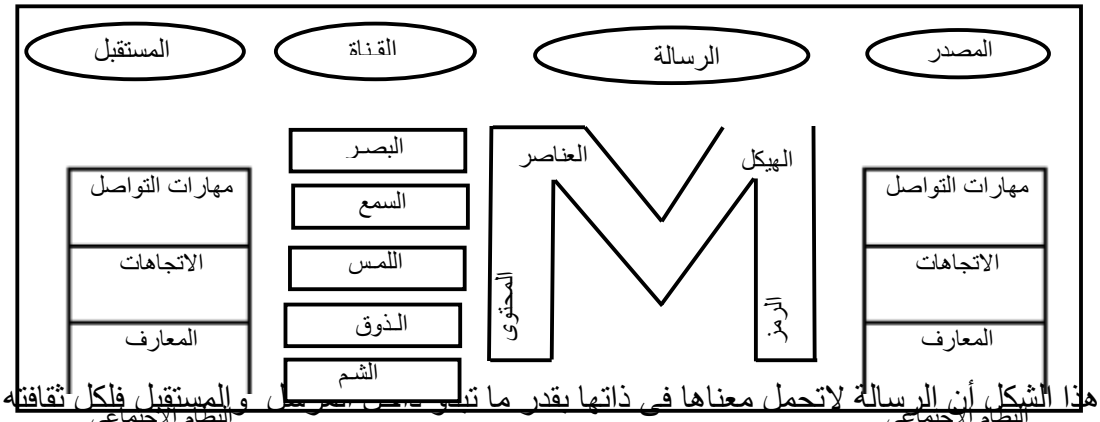


ويصوغ كولن ذلك على هيئة دورة تواصلية ، كما سبق من قبل في نموذج شرام، ويضيف البعض عنصر التدفقFlow كمكون خامس، في إشارة إلى تأثر كولن ببعض المصطلحات المستعارة من العلوم الكهربية ، ونشير هنا إلى أهمية مراعاة التواصل الداخلى الكائن داخل الشخص نفسه وجدانياً وعقلياً (تفكير وادراك وانتباه) بما يدعو إلى القول المهم وهو : عامل الناس على قدر عقولهم؛ وهو ما سيبقى مبدأً أساسيًا فى التواصل الناجح.

6 - نموذج بيرلوBerlo (1960) :

يعد التواصل لدى بيرلو عملية تسلسلية وهو يعتبر أن المعاني موجودة في الناس وليس في الكلمات،أي أن تفسير الرسالة بشكل رئيسي يعتمد علي المرسل والمستقبل وما تعنيه الكلمات لديهما، بأكثر من اعتمادها علي عناصر الرسالة ذاتها. هذا، ويمكن إيضاح عناصر ومكونات الموقف التواصلى وفقاً لنموذج بيرلو، من خلال الشكل الآتي:

نموذج بيرلو فى التواصل



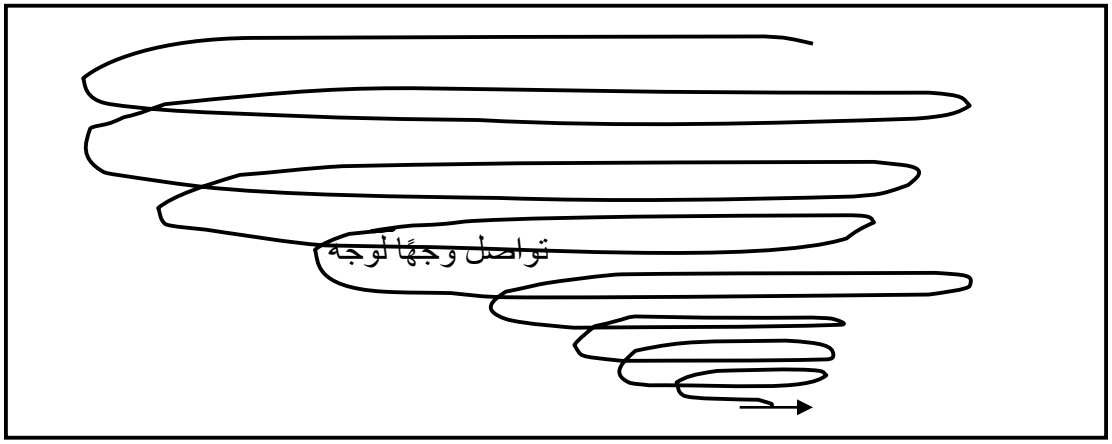
يتضح من هذا الشكل أن الرسالة لاتحمل معناها فى ذاتها بقدر ما تبنى عليه كل من المرسل والمستقبل فلكل ثقافته ومهاراته ، ويتوقف فهم الرسالة على مهارات كل شخص كذا القدرة على إرسالها ، ليس ذلك فحسب فإذا كانت المعانى موجودة لدى الناس وليس فى الكلمة فإنها تظهر عبر القناة التى تستقبل وترسل الكلمات فى نبرة صوت ذات دلالة وفى تعبير وجهى ومن خلال وضع للجسم وهيكل للرسالة فرسالة العزاء غير رسالة الفرح غير رسالة الاستفسار غير الدهشة، ومن خلال عناصر معينة كزمن الرسالة ومدتها ولهجتها والتى تبرز الكثير عن صاحبها وثقافته، ومهارته، ومستواه التعليمى ، إلى غير ذلك مما تحمله الرسالة بما يجعل الظاهر من الكلمات دليل على المعانى التى بالنفس.

7- نموذج دانس الحلزونى Dance (1967):

هو نموذج يختلف عن النماذج الخطية السابقة، ليكون نموذجًا حلزونيًا يشير إلى كون عمليه التواصل عمليه تحويلية معقده ، حيث يشير إلى أننا إذا نظرنا إلى التواصل كعمليه ، فإننا نكون مرغمين على تكييف دراستنا وأدوات هذه الدراسة لتلائم شيئًا نشطًا يتغير في اللحظة ذاتها التي ندرسه فيها.

فهذا الشكل الحلزوني يوضح أن أي حدث تواصلى يضيف خبرات تواصلية إلى كل الأطراف ، ويمكن تمثيل هذا النموذج التواصلى بالشكل التخطيطى التالى:

نموذج دانس الحلزونى فى التواصل

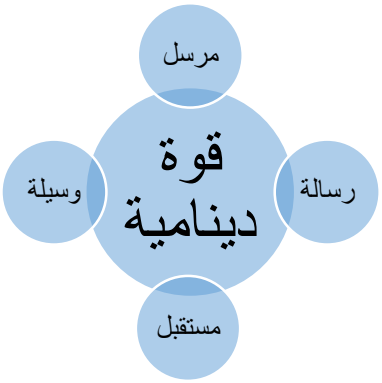


وإذا كان التسليم بأن عملية التواصل أحيانًا تكون معقدة ويصعب فهمها إلا أنه ثمة درجة من الثبات لبعض عناصر التواصل يمكن الاعتماد عليها فى فهم هذه العملية كتحديد : المرسل والمستقبل وما الرساله ؟ وكيف تنتقل سمعيًا ؟ أم بصريًا ؟ وإلى ما انتهت إلى غير ذلك من عناصر يمكن تحديدها والإفادة منها فى نجاح عملية التواصل ، فالتواصل وجهًا لوجه فى بعض المواقف يكون أفضل من غيره وهكذا.

8- نموذج أسفيروس Asferos :

يركز هذا النموذج على العملية التواصلية كظاهرة اجتماعيه ، تقوم على التفاعل الذي يتحقق بين الأفراد ، وعلى أنه إذا كان هدف التواصل هو زيادة تماسك المجتمع وتحويله إلى وحدة اجتماعية متكاملة ، فان الوسيلة إلي ذلك - سواء أخذت شكل التعبير الظاهري مثل الكلام أوغيره - ليست هى العنصر المهم ، وإنما المهم هنا هو الحقائق الكامنة وراء تلك الأساليب التعبيرية ؛ على أساس أن ظاهرة التواصل الاجتماعي هى القوه الدينامية في المجتمع ، لقيامها على الأخذ والعطاء ، أي على تبادل الإرسال والاستقبال بين جميع أطراف التواصل ، ويمكن تمثيله بالشكل التخطيطى الآتي :

نموذج أسفيروس في التواصل



لذلك فالتواصل وفقًا لهذا النموذج يقوم على التفاعل الحر بين كل الأفراد ، مع مراعاة عقلية الفرد واتجاهاته.

ومن ثم فإن نموذج أسفيروس يتضمن العناصر التواصلية التالية:

أ- المرسل : سواء كان فردًا أوعدة أفراد.

ب- الرسالة : وهى التعبير الموضوعي المعبر عن عقلية الفرد وميوله واتجاهاته.

ج- المستقبل: سواء أكان فردًا أوعدة أفراد.

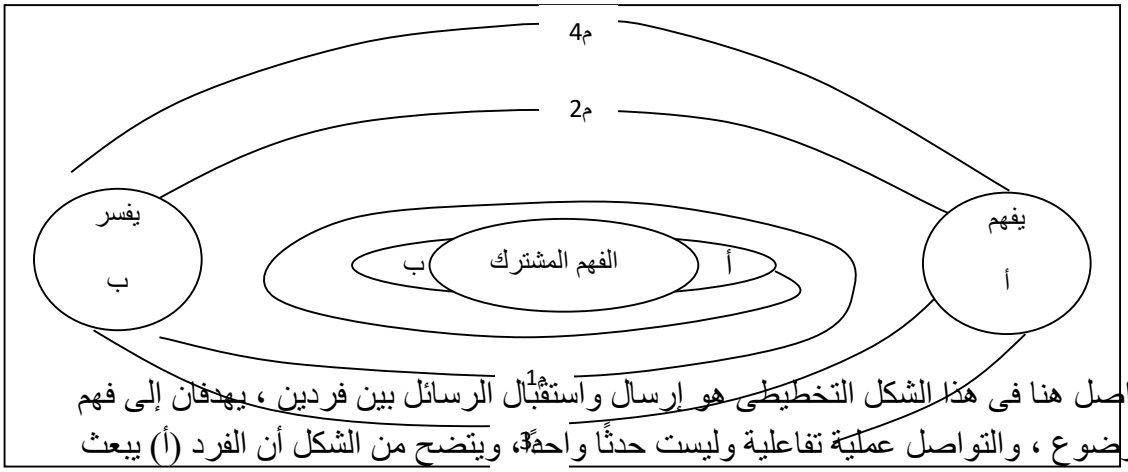
د- وسائل التواصل المختلفة وبكافة أنواعها.

9- نموذج روجرز وكنكيد Rogers & Kincaid (1981):

هوالنموذج التواصلى المعروف بنموذج التلاقي حيث يركز على أهمية المعلومات والطريقة التي تربط الأفراد في شبكات اجتماعية.

فالتواصل عندهما يعنى العملية التي ينتج فيها الأفراد معلومات متبادلة ، ليصلوا بذلك إلى فهم مشترك ، وهذه العملية الدائرية تستدعى إعطاء معان للمعلومات المتداولة بين اثنين أو أكثر من الأفراد أثناء تحركهم نحوالتلاقي ، وهذا يدعو أن يتجه فردان أو أكثر إلى التحرك تجاه بعضهما ، وأن يتحدا في رأي أومصلحة مشتركة ؛ فكل منهما له ماض يفكر فيه ، وتأتيه مؤثرات تستثيره كي يتفاعل ويتقدم نحو الفهم والتفسير، ويمكن تمثيل الموقف التواصلى وفقًا لهذا النموذج من خلال الشكل التخطيطى الآتي:

نموذج التواصل لروجرز وكنكيد



فالتواصل هنا فى هذا الشكل التخطيطى هو إرسال واستقبال الرسائل بين فردين ، يهدفان إلى فهم مشترك للموضوع ، والتواصل عملية تفاعلية وليست حدثًا واحدًا، ويتضح من الشكل أن الفرد (أ) يبعث برسالة إلى الطرف (ب) الذى يحاول فهمها وتفسيرها بناءً على هذا الفهم ثم يعيد إرسالها إلى الطرف (ا) وهكذا كنوع من التغذية المرتدة المتبادلة. ويشير الكتاب إلى أن ذلك التصور للتواصل يصلح لمن هم دائمو التواصل والعيش معًا كالموظفين والزوجين وأعضاء الأسرة ، و يحدث فى حالة التوصل العابر بين المسافرين والمهاجرين إذ يحدث التواصل على نوع من الفهم على المستوى السطحى وليس الفهم المشترك على المستوى العميق.

10- نموذج وود Wood (2001):

حيث حددت خمسة عناصر للعملية التواصلية هى :

العنصر الأول: هو انبثاق فكره أو خبره في عقل فرد (مرسل) ، يحاول صياغتها في شكل يسمح بإرسالها إلى حيث يريد (مستقبل).

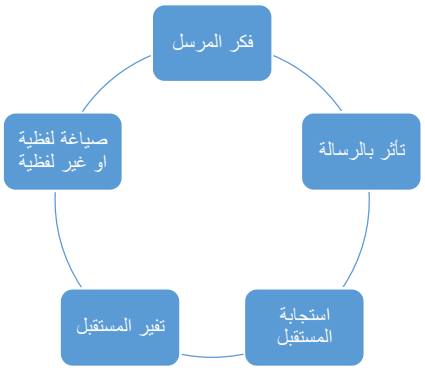
العنصر الثاني : هو الصياغة اللفظية أو التحديد الشكلي لتلك الفكرة أو الخبرة بشكل معين متعارف عليه لغويًا أو حركيًا ، أي في شكل ألفاظ أو رموز مفهومه.

العنصر الثالث : هو تفسير المستقبل لهذه الرسالة ، سواء كانت ألفاظًا أو خبرة ، ومحاولة إدراك معانيها وفك رموزها ؛ وهنا تصبح الرسالة واضحة للفرد.

العنصر الرابع : هو استجابة المستقبل لهذه الرسالة إيجابيًا أوسلبيًا ، بحيث يتم التحقق على وجه اليقين من مدى قبوله أو رفضه لتلك الرسالة.

العنصر الخامس: يتمثل في التغذية المرتدة من المستقبل إلى المرسل ، كنتيجة التأثر بالرسالة ، ويمكن تمثيله بالشكل التخطيطى الآتي :

نموذج وود في التواصل



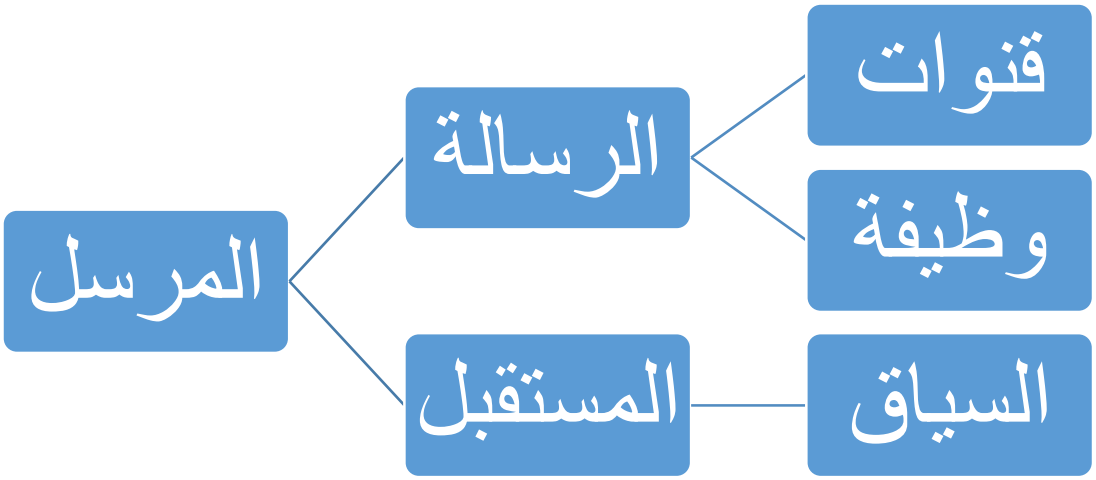
هذه العناصر الخمسة ليست ساكنة ، وإنما تتميز بالديناميكية ، التي تجعل من الصعب تجسيدها أو تحديدها في ألفاظ. كما تتميز بأنها ليست لها بداية ونهاية معينة ، لأنها تسري سريان الدم في داخل الإنسان. (Wood, 2001)

11- **نموذج ويندلي روجرز Wendly Rogers (2003)** وحددت فيه ستة عناصر للعملية التواصلية ، وهى كالآتى:

1. المرسل: وهو الفرد الذي تصدر عنه الإشارة أو التصرف السلوكي.
2. المستقبل : وهو الذي يتعدل سلوكه ويستجيب بفعل هذه الإشارة.
3. مضمون الرسالة : وهو المجموعة الكاملة للإشارات والسياقات البيئية.
4. قنوات التواصل : وهى المسالك التي من خلالها تصل الإشارة مثل : اللمس.
5. وظيفة التواصل : ونجد صعوبة في تحديده بدقه ، لأنه هو النشاط المرتبط بالفعل والتصرف ، ويشير للهدف من التواصل.

6- السياق: وهو الموقف أو الظرف الذي تصدر فيه التصرفات السلوكية ؛ ويتم فيه الاستجابة لها (Rogers, 2003) ، ويمكن تمثيله بالشكل التخطيطى الآتي :

نموذج ويندلي روجرز في التواصل



مما سبق يتضح أن هذه النماذج تدور حول عناصر التواصل الرئيسة ، وهى المرسل والمستقبل والرسالة ووسيلة لنقل الرسالة ، ولذا فمن الضروري عند التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة مراعاة هذه العناصر ، ومُخاطبة كل فئة حسب ما تمتلكة من حواس ، حتى يتسنى لهم فهم الرسالة بشكل جيد.

خامسًا: مبادئ التواصل :

لابد أن يستند التواصل الجيد على مجموعة من المبادئ منها:-

من : وتعني من يقوم بالرسالة (المرسل).

لمن : وتعني تحديد الشخص المستقبل ولابد من معرفة صفاته.

ماذا : وتعني الرسالة التي يتم تقديمها للمستقبل .

لماذا: وتعني تحديد الهدف من التواصل ومحتواه .

كيف : وتدل على الأداة المناسبة المستخدمة في التواصل .

متى : وتعني الوقت المناسب .

أين : وتشير إلى تحديد المكان .

سادسًا: مراحل التواصل : -

يمر التواصل بعدة مراحل كما حددها كل من (محمد عبد الحي (1994) ، آمال أبو باشا (1999) ، زينب شقير (2001) ، عادل عبد السميع 2005) كما يأتي : -

1 ـ مرحلة المواجهة :

هى المرحلة الأساسية في عملية التواصل الإنساني ، عندما يتم فيها الاقتران بين ما يقدمه المرسل من معلومة محددة وبين المتلقي من خلال وسيلة معلوماتية محددة ، وتمثل المواجهة أبسط وأهم أشكال التواصل .

2 ـ مرحلة التبادل :

هى مرحلة تدفق المعني المشترك ، وتمثل الجهد من المشاركين في حدوث عملية التواصل لإبقاء الإلتقاء الفكري حول معنى محدد ، وذلك من خلال مجموعة من الرموز أو الشفرات المتفق عليها ، ولابد أن تكون مفهومه لدى المشاركين ، ولذا تتوقف عملية التبادل على البناء النفسي والاجتماعي وخبرات المشاركين .

3 ـ مرحلة التأثير :

تتمثل في درجة التحول التي تحدث في كل من اتجاه الفرد وسلوكه تجاه موقف أو شخص أو موضوع ما قبل مشاركته في المرحلتين السابقتين ، وكذلك اتجاهه وسلوكه بعد المشاركة فيها أو في إحداهما ، وهذه المرحلة تتوقف على العائد النفسي من التواصل .

4 ـ مرحلة التحكم والتكيف :

هى المرحلة التنظيمية لعملية التواصل والتي تتضح من خلالها فعالية نظام التواصل ، ويشير التحكم إلى الجهد المبذول من المرسل ، في حين أن التكيف يوضح الجهد المبذول من المستقبل لتنظيم عملية التواصل .

سابعًا : نمو وتطور مهارات التواصل : ـ

يعتبر التواصل اللمسي أول أشكال التواصل ، ويمارسه الطفل مع أمه ومع الأشياء المحيطة به ، وينمو هذا الشكل من التواصل مع الإنسان ، ويتحدد من خلال السياق الثقافي الذي يعيش فيه ، ويشترك هذا التواصل مع التواصل اللغوي ، ويظهر على سبيل المثال في؛ كيفيه اللمس ، وتحديد أجزاء الجسم الملموسة ، كما في المصافحة باليد.

ويبين محمد أبوحلاوة (2001) أنه غالبًا ما تظهر لدى الطفل العديد من مهارات التواصل الاجتماعي بعد مرحله الرضاعة ، لاتساع شبكه العلاقات الاجتماعية ، ويستخدم اللغه لتنظيم أنشطة اللعب .

وبدخول الطفل المدرسة يستطيع الاستخدام الوظيفي الفعال لمهارات التواصل غير اللفظي ، وتتطور لديه بصورة كبيرة مهارات التحدث والاستماع ، ويستجيب بصوره أكثر فاعليه للتغذية الراجعة اللفظية مثل الأسئلة ، ويقوم بتعديل استجاباته ، وكلامه بناءً على حاجات المستمعين. وتتسع بالفعل دائرة التواصل الاجتماعي للطفل ، من جماعات الأقران وزملاؤه الجدد في الحضانة والمدرسة والجيران وفي طبقته الاجتماعية ، وتنمو الصداقة ويبدأ التنافس ويزداد التعاون نحو هدف واحد كما يتمثل في نشاط اللعب ، وقد يظهر العناد والشجار والعدوان .

أما عن نمو مهارات التواصل في مرحله الطفولة المتأخره فيوضح حامد زهران (1988) أنه في هذه المرحلة يزداد تأثير جماعة الرفاق ، ويكون التفاعل الاجتماعي مع الأقران على أشده ، ويشوبه التعاون والتنافس والولاء والتماسك .

ويستغرق العمل الجماعي والنشاط الاجتماعي معظم وقت الطفل ، ويفتخر الطفل بعضويته في جماعه الرفاق ، ويسود اللعب الجماعي والمباريات هذه المرحلة لكي يحصل على رضا الجماعة وقبولها ، ونجده يساير معاييرها ويطيع قائدها ، ويواكب زيادة تأثير جماعه الرفاق نقص تأثير الوالدين بالتدريج ، وبرغم كون الطفل وديعًا في حضرة الضيوف والكبار، إلا أنه يلاحظ نقد الطفل لتصرفات الكبار حتى ليقال أنه ينقد كل شئ وكل فرد، وتضايقه الأوامر والنواهي، ويثور على الروتين .

وتنمو فرديه الطفل وشعوره بفردية غيره من الناس، ويزداد الشعور بالمسئولية والقدرة على الضبط والسلوك ، وتتغير الميول وأوجه النشاط الطفلية إلى الاستقلال وحب الخصوصية .

ويتضح التوحد مع الجماعات أو المؤسسات ، فيفتخر الطفل بفوز فريق مدرسته في مباراة أومسابقه ، و يبتعد كل من الجنسين في صداقته عن الجنس الآخر، وتكون التواصل الاجتماعي بين الجنسين مشوب بالفظاظة ونقص الاستجابة والمضايقات والخجل والانسحاب ، ويظل الحال هكذا حتى بداية المراهقه.

وإذا كان مسار النمو لهذه المهارات يعتمد على الخصائص الفردية لكل طفل ، وعلى البيئة الاجتماعية الأسرية والمدرسية التي يعيش فيها ، إلا أنه يمكن مراعاة ذلك فى إطار التعلم وإثراء الخبرة واكتساب السلوكيات الصحيحة ، بما يدفع نحو الاهتمام والتدخل ببرامج تضع هذه الأمور في الحسبان ، وتسعى جاهدة لمساعدة هؤلاء الأطفال بصفة عامة ، والأطفال ذوى الاحتياجات الخاصة على وجه الخصوص وهم أحوج ما يكون إلى تفعيل أساليب التواصل لديهم ، وفقًا لخصائصهم واستخدام الأساليب المناسبة بما يحقق رعايتهم حتى يتم وضع الطفل على عتبات أومدارج التواصل الصحيح ليؤهله لممارسة الحياة بشكلها الصحيح .