**النماذج اللسانية لعملية التواصل**

هناك العديد من الفروع العلمية التي قاربت مجال التواصل كونه يشكل قاسما مشتركا بينها، وقد تطورت الأبحاث العلمية بشأن وصف الظاهرة وصفا دقيقا، وتسليط الضوء من زوايا نظر جديدة بغية تطوير تقنياته في تسهيل عملية التواصل وجعلها أكثر فاعلية، وتجاوز المعضلات التي طرحتها المقاربات الكلاسيكية. وفيما يلي سنتناول نماذج الاتصال اللسانية منذ بدء تناول الظاهرة في الحقل اللساني إلى الشكل الذي انتهت إليه في الزمن الراهن.

1. **تعريف النموذج**:

**لغويا:** تشير كلمة النموذج إلى معنى التصغير الدقيق لشيء معين بهدف توضيحه.

و**اصطلاحا**: يشير المصطلح إلى تفصيل وتوضيح العناصر التي تتكون منها ظاهرة معينة، وبيان العلاقات التي تربط بين مكوناتها، وإبراز خصائصها وترتيبها في شكل خطاطة أو رسم. ويمكن تقسيم النماذج إلى:

* 1. **نماذج بنائية:** وهي النماذج التي تظهر المكونات الأساسية للظاهرة المدروسة لمعرفة حجمها وعددها وترتيبها.
  2. **النماذج الوظيفية:** هي التي توضح الآلية والكيفية التي تتحكم في عمل النظامن وتفسر العلاقة بين عناصر النظام والمؤثرات الخارجية التي تؤثر عليه.

1. **وظائف النماذج:** للنماذج لاشك وظائف، وتعتبر بمثابة الطريقة التي نتناول بها ظواهر الأشياء، ومن بين وظائفها نذكر:
2. تنظيم وفهم معلومات الظواهر.
3. تطوير الأبحاث العلمية.
4. التنبؤ أو التوقع.
5. التدخل والتحكم بها.

والأهداف الثلاثة الأولى تخدم الهدف الأخير(التحكم)، بمعنى أن يستطيع الإنسان السيطرة على الظاهرة واستغلالها لصالحه.

1. **مفهوم نموذج الاتصال:** هو بناء شكلي أو صوي للعلاقة بين عناصر العملية الاتصالية لمساعدة الباحثين على فهمها وشرحها وتفسيرها.
2. **تطور دراسات نماذج الاتصال:**

استفادت نماذج الاتصال من عدة علوم مثل: علم الاجتماع، علم النفس، الفيزياء، الطب والهندسة.. وغيرها، وقد شهدت تطورا على ثلاث مراحل هي:

**أولا:** هي مرحلة التركيز على المرسل، وملاحظة مدى تأثيره على المستقبل امتدت من عام 1890 إلى أوائل الخمسينات من ق 19م.

**ثانيا:** تسمى مرحلة تفاعلية الاتصال. إذ أصبح الاهتمام بالعملية الاتصالية من نواحي عديدة كالتحكم ورجع الصدى بين مرسل ومتلق.

**ثالثا:** وتوصف بأنها مرحلة استمرار تبادل الأدوار بين مرسل ومتلق، وبتزامن الاستجابات في الوقت ذاته بين الطرفين، وفي أثناء تبادل الأدوار بين الطرفين يخلق المعنى، ويمكن ملاحظة السلوك ودراسته. وقد قدم مكتب تقييم التكنولوجيا الأمريكي تعريفا للاتصال قال فيه بأنه:«عملية تفاعلية يتم فيها تشكيل الرسائل وتفسيرها وتبادلها»، وهوما يحدد ثلاثة عناصر للاتصال:تكوين الرسالة، تفسيرها، تبادلها[[1]](#footnote-1)1.

وكل نموذج مقترح يمثل نظرية أو مبدأ يحاول صاحبها ترجمتها في شكل بناء منتظم ونموذجا محاك للعملية الاتصالية.

1. **أنواع النماذج الاتصالية:** يمكن تقسيمها إلى:
   1. **نماذج خطية(أحادية الاتجاه):** يندرج تحتها:
2. **نموذج أرسطو**: الذي رأى أن البلاغة، وكان يقصد بها الاتصال، هي البحث عن جميع وسائل الإقناع المتاحة، وعناصر هذا النموذج هي: الخطيب(المرسل)، الخطبة(الرسالة)، المستمع(المتلقي).
3. **نموذج لاسويل**: من ابتكار عالم السياسة الأمريكي(هارولد لاسويل) عام 1948، استخدم بشكل كبير في الدراسات الإعلامية والاتصالية، وهو مؤسس(الطريقة الكمية لتحليل المضمون).

وهذا المخطط يوضح النموذج وعناصره وكيفية اشتغاله:

باستخدام أي قناة؟ لمن يقول؟ ماذا يقول؟ من يقول؟

ما التأثير؟  
ويقول لاسويل أن الطريقة المناسبة لوصف عملية الاتصال هي الإجابة عن الاسئلة الآتية:

* من يقول؟ المرسل
* ماذا يقول؟ الرسالة
* لمن يقول؟ المستقبل
* بأي وسيلة أو قناة؟ الوسيلة
* ما التأثير؟ التأثيرات

فهذا النموذج اهتم بتأثير الرسالة على المستقبل، لأن تركيزه انصب على دراسة وتحليل محتوى الدعاية الأساسية والراي العام في أمريكا.وبالمقابل حذف عنصر الاستجابة أو التغذية الراجعة من نموذجه. والاتصال لديه يسير في اتجاه واحد من المرسل المستقبل ليحقق تأثيرا ما. وهو من أولى النماذج التي شهدها مجال التواصل.

1. **نموذج شانون وويفر:** قدم كل منهما نموذجا يسمى النظرية الرياضية للاتصال، وقد شبها الاتصال بعمل الآلات التي تنقل المعلومات والمكونات الأساسية التي تشكل النظام الاتصالي، وهذا المخطط توضيح للنموذج:

مصدر مرسل إشارة مستقبل هدف

وسيلة اتصال

تداخل أو تشويش

فالنموذج يحوي على:

* مصدر معلومات ينقل الرسالة عبر جهاز الإرسال، يحمل الفشارة(الرموز)، يحدث تشويشا، جهاز الاستقبال يتلقى الإشارة، الهدف.

ثم طُوِّر النموذج من قِبل "دفلور" الذي أشار إلى أن الضوضاء والتشويش يتواجد بكافة مراحل العملية الاتصالية. ومن مآخذ النموذج أنه يأخذ شكل الخط، ولا يهتم باللغة ورجع الصدى وخلق المعنى، ولا يراعي سياق الاتصال أو التوقيت.

* 1. **النماذج ثنائية الاتجاه:**

لوحظ أن النماذج أحادية الاتجاه لتفسير عملية الاتصال لا تترجم العملية بدقة، وبحكم تجاهلها لعنصر رجع الصدى، وردة الفعل من مستقبل الرسالة، ظهرت نماذج جديدة تأخذ في عين الاعتبار النقائص التي وسمت النماذج الأولى ومنها:

1. **نموذج الخبرة المشتركة لأوسجيد وشرام:** وضع هذا النموذج عام 1959، ويعتبر مكملا لنموذج شانون حيث قام شرام بتعديل نموذج شانون، وقد أدخل فكرة(التجربة المشتركة) والتي تعني وحدة المواقف والأفكار والرموز المشتركة بين المرسل والمستقبل، والتي تحدد فاعلية الاتصال، وقد ميز شرام ثلاث مراحل لتكوين واستلام مادة البث هي:

* المرسل واضع الشفرة: أي واضع البيان بشكل علني.
* الرسالة(التفسير): تحديد للشفرة المستخدمة.
* المستقبل(فاك الرموز): أي قراءة الأفكار.

ويبين النموذج تماثلا وتساويا بين سلوك المرسل والمستقبل من خلال عملية الاتصال، ويعتمد كل من شرام وأوسجيد على دراسة سلوك المرسل والمستقبل في تفسير عملية الاتصال، وهذا المخطط يوضح النموذج وعناصره:

الرسالة

المرسل المستقبل

تحليل الرسالة تحليل الرسالة

المستقبل المرسل

الرسالة

1. **نموذج روس:**وضع روس نموذجه عام 1965، ويشتمل على عناصر أساسية تشبه عناصر نموذج لاسويل، يوضح روس فيها تأثر عملية الاتصال بمشاعر واتجاهات ومعلومات كل من المرسل (المصدر-مفسر) والمستقبل(محلل ومفسر الرسالة)، فإذا كانت الرسالة غير دقيقة فالمستقبل لا يمكنه تفسيرها وفهمها، سبب ذلك أن الرسالة الواصلة إلى المستقبل مختلفة عن الرسالة الأصلية المرسلة من قبل المرسل، أما قنوات الاتصال فتتمثل بقنوات الحواس الرئيسية لدى الإنسان المعافى، وهي: سمعية، بصرية، شعورية، وتكون الرسالة على شكل (رموز، لغة، صوت).

فالاتصال يسير باتجاهين كما يؤثر على الجو العام الذي يحدث فيه، كونه عملية مستمرة ديناميكية، متغيرة، وهو تفاعل بين ستة عناصر أساسية هي: المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل، رجع الصدى، السياق. كما يوضح المخطط الآتي:

الرسالة

الوسيلة

المرسل المستقبل

مرسل مستقبل مستقبل مرسل

تجهيز فك رموز فك الرموز تجهيز

الرسالة الرسالة الرسالة الرسالة

التغذية الراجعة

* 1. **نماذج ذات أبعاد نفسية- اجتماعية للتواصل:** ومن هذه النماذج نذكر:

1. **نموذج نيوكومب:** طور عالم النفس تيودور نيوكومب نموذجا للاتصال، وكان هدفه هو وصف ما يحدث بين شخصين حدث بينهما تقارب، وقد اعتمد نيوكومب على نظرية الاتساق أو التوازن التي تقول أن الناس يحتاجون للمحافظة على انسجام مشارعهم وسلوكهم. وهذا النموذج هو الأول الذي أدخل دور الاتصال في العلاقات الاجتماعية، وهو دور أساسي للمساعدة على حفظ التوازن في النظام الاجتماعي، يتشكل نموذجه من ثلاثة عناصر(مرسل ، مستقبل، موضوع)، وحسب رأيه أن الأفراد بحاجة للتواصل لنقل المعلومات الضرورية لحياتهم. يختلف نموذج نيوكومب عن النماذج السابقة في وصفها لعملية التواصل من حيث تفسير ما يحدث داخل الأفراد بدل إرسال المعلومات بينهم فقط.

**موضوع**

**مرسل مستقبل**

فكرة هذا النموذج قائمة على أساس تحديد المواقف نظرا لوجود ضرورة بشرية مستمرة لأن يكون لنا مواقف حيال الأشياء والقضايا والأحداث والأشخاص الموجودون في البيئة المحيطة بنا. فلابد لنا من تحديد موقفنا تجاه الأحداث التي تزودنا بها وسائل التواصل، سواء كانت في إطار شخصي أو جماهيري، وحينها نكون تجاه أحد أمرين:

* إما موضوعات الاتصال وقضاياه وهي مانسميه(اتجاهات).
* وإما أشخاص قائمين بالاتصال وهو ما نسميه تفاعلات على أساس أن وسائل الإعلام والاتصال تساعدنا في تحديد المواقف من القضايا والأحداث التي تدور حولنا. وحسب هذا النموذج فإن الإعلام يقوم بإحداث خمس تغيرات رئيسية.
* يتغير الشعور تجاه قضايا أو اشخاص.
* تغير في قوة ودرجة الانجذاب.
* تقليل في مدى أهمية الشعور.
* نقص في درجة الصلات المشتركة التي كانت سابقة.

هذه التغيرات والتعديل في المواقف الناتج عن عمليات الاتصال والإعلام يدخل فيها الظروف والملابسات والمراحل التي تمت فيها عمليات بناء المواقف الاتصالية وليست العناصر المحددة فقط.

1. **نموذج أونزيو ومرتان:** ظهر عام 1971ويركز على ثلاثة عناصر مهمة هي:

* شخصية الأطراف أو الشركاء: والتي تتميز بتاريخ شخصي ونظام دافعية وحالة عاطفية ومستوى تعليمي وثقافي وإطار مرجعي، ومكانة اجتماعية، وأدوار نفسية اجتماعية.
* الموقف المشترك: التواصل يجعل من الممكن التركيز على الىخر في موقف محدد. فهو بداية وسيلة لتقييم الاتصال، وهو أيضا تابع للمرامي والأهداف التي يحددها الشركاء(التبليغ، الإقناع، التنافس، الإغراء، التعديد، المواساة، التسلية..).
* المعنى: الأفراد لا يتبادلون فقط كمية من المعلومات ولكن المعاني أيضا.وتنتج هذه المعاني قبل كل شيء عن الرموز التي تحث على ارتباطات المعاني.

فالأفراد يتواصلون أفضل عندما يتموضعون في نفس المجال الرمزي ولديهم نفس الإطار المرجعي.

1. **نموذج الاتصال التفاعلي:** باعتبار عملية الاتصال معقدة، فإن كلا النموذجين السابقين (ذي الاتجاه الواحد وذي الاتجاهين) يقصُر عن التفسير الكامل لهذه العملية، فالاتصال يعتمد على البيئة التي يتم فيها سواء كانت بيئة مادية أو اجتماعية أو ثقافية. كما أنه يعتمد على العوامل النفسية والذاتية لكل من طرفي الاتصال.

الرسالة

الترميز الترميز

المرسل المستقبل

فك الترميز فك الرموز

الرسالة

رجع الصدى

البيئة العامة (المادية والاجتماعية والثقافية) للاتصال[[2]](#footnote-2)1

1. 1 أحمد بن سيف الدين تركستاني، مدخل إلى الاتصال الإنساني، محاضرات في الاتصال الإنساني، على الرابط:

   https://abutayh.blogspot.com/2017/11/4.html [↑](#footnote-ref-1)
2. ينظر: المقال على الرابط:1

   http://elearning.univ-biskra.dz/moodle/pluginfile.php/290037/mod\_resource/content/1/%D9%86%D9%85%D8%A7%D8%AF%D8%AD%20%D9%88%20%D8%AD%D9%88%D8%A7%D8%AC%D8%B2%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84..pdf [↑](#footnote-ref-2)