

١

الاتصالات و التواصل العلاجي

نماذج الاتصال

خلفية

دقل \sqcap تواصل القدماء ونقلوا

الرسالة من خلال الكهف والرسم وإشارات الدخان ودقائق
الطبول.

مويل \sqcap تواصل عبر المسافات بشكل أسرع

وبدقة أكبر.

أ \sqcap يف \sqcap يومنا هذا، تم استخدام النطاق التردددي للاتصالات الإلكترونية
لنقل الرسائل.

عرض النطاق

يُفَهَّم مصطلح معدل نقل البيانات الإلكترونية -

كمية البيانات التي يمكن أن تنقلها القناة من نقطة إلى أخرى خلال فترة زمنية معينة، عادة خلال ثانية واحدة.

يُستخدم مصطلح (النطاق الترددي) لوصف سرعة الاتصال بالإنترنت.

نماذج الاتصال

بدأت دراسة الاتصالات في اليونان القديمة واستؤنفت بعد العصر الحجري القديم

اختراع التلغراف في الثمانينات.

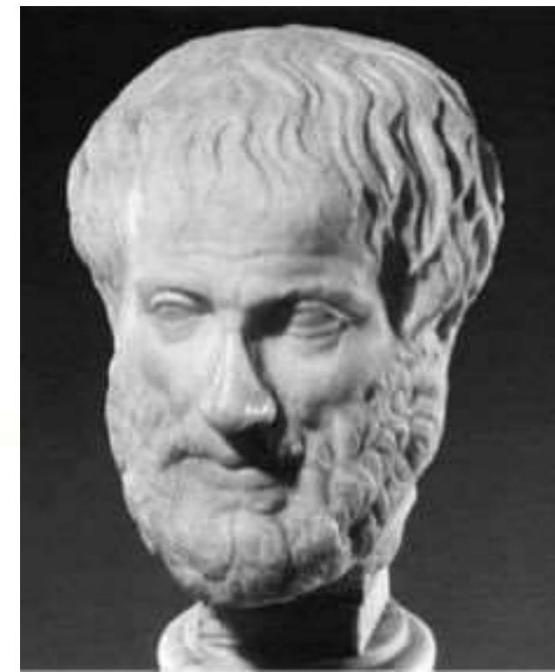
(١) ثالوث أرسطو في التواصل

فالتواصل عند أرسطو هو وسيلة الإقناع للتأثير على الآخر حتى يتحقق التأثير المطلوب.

ثلاثة عناصر تضمن التواصل الفعال؛ المتحدث، الموضوع (الكلام)، والجمهور.

Aristotle's model

- According to Aristotle, communication has three ingredients
- **Speaker** – the person who speaks
- **Speech** – the speech that the individual produces
- **Audience** – the person who listens



Aristotle's Triad of Communication (350 BC)

25



نموذج التلغراف (1948)

النموذج الخطبي (شانون ويفر)

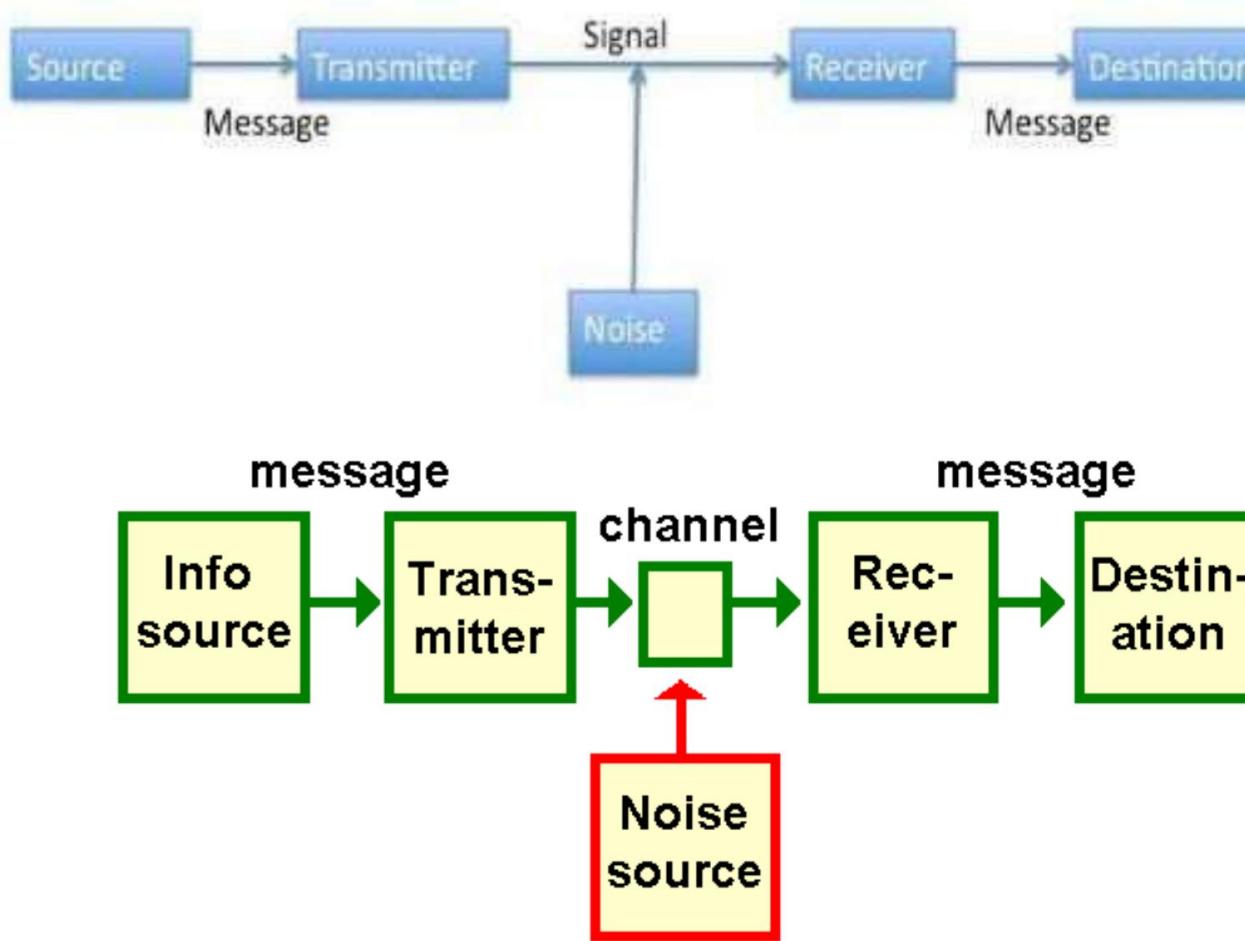
*في هذا النموذج، يتم تمثيل الاتصال كنظام يقوم فيه المصدر باختيار المعلومات التي يتم صياغتها في رسالة.

*تنقل هذه الرسالة عن طريق الإشارة عبر قناة إلى جهاز الاستقبال.

**يقوم المتلقى بتفسير الرسالة وإرسالها إلى الوجهة.

**تشير الضوضاء إلى عوامل التأثير التي تزعج الرسالة أو تؤثر عليها أثناء إرسالها.

Figure 1: Shannon-Weaver Communication Model



يـفـ نموذج التلغراف، يتم الاتصال
نقل المعلومات من نقطة إلى أخرى.

الضوابط هي أي شيء يتداخل مع نقل الرسالة. نيسحت الاتصال وتقليل التداخل أو الضوابط.

● يعتمد النموذج التكنولوجي للاتصالات على نموذج التلغراف.

١

نموذج التلغراف

قوة

محددات

للوسيوضح الطريقة التي تصف بها علاقة المعاملات بين المصدر ومسار اتصال جهاز الاستقبال من المصدر إلى الوجهة

ولأن النموذج خطى، فهذا يعني أن الاتصال هو طريقة واحدة ويفتقرب إلى ردود الفعل التي تنظم وتراقب تدفق المعلومات

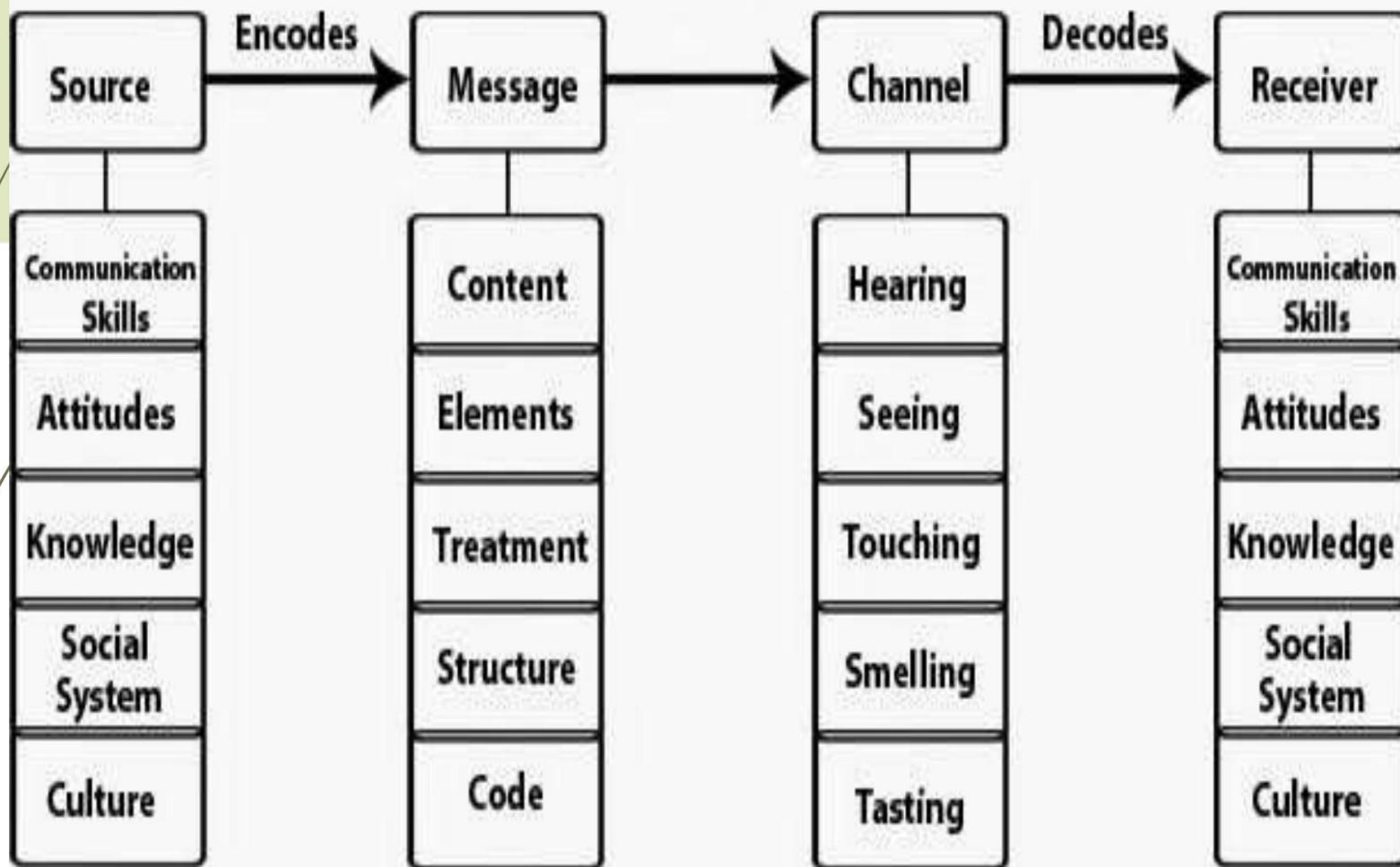
نموذج SMCR (بيرلو، ستينيات القرن العشرين) في هذا النموذج (المصدر-الرسالة-القناة-الاستقبال) يصبح نموذج التلغراف الخطى للاتصالات معقداً.

وفقاً لبيرلو: □ reh/sih hguorht egassem eht sedocne rednes ehT*□

.slliks gntiirw dna gnikaeps
reviecer ehT*□ إغراء □ reh/sih hguorht egasem eht
.slliks gnidaer dna gnnetsil

*يتأثر كل من المرسل والمستقبل بالمعرفة والمواقف والخبرات والمهارات، وتتأثر بالقناة التي يتم من خلالها إرسال الرسالة

Berlos's SMCR Model of communication





The source is where the message originates. (1)

- Communication skills – It is the individual's skill to communicate (ability to read, write, speak, listen etc...)
- Attitudes – The attitude towards the audience, subject and towards one self for e.g. for the student the attitude is to learn more and for teachers wants to help teach.
- Knowledge - The knowledge about the subject one is going to communicate for e.g. whatever the teacher communicates in the class about the subject so having knowledge in what you are communicating.
- Note: It is not talking about the general knowledge it is all about the knowledge of the subject, so it is the familiarity of what you are communicating.



S: Source:



- **The source is where the message originates.** (2)
- **Social system** – The Social system includes the various aspects in society like values, beliefs, culture, religion and general understanding of society. It is where the communication takes place.
- For e.g. classroom differs from country to country like behaviors, how we communicate etc.
- **Note:** We can communicate only to the extent that the social system allows, when we communicate take social system into account.
- **Culture:** Culture of the particular society also comes under social system.
- All to this model, only if you have the above in the proper or adequate proportion you can communicate.



- The sender of the message (message originates) is referred as encoder, so the source is encoding the message here.



Message

- **Content** – The beginning to the end of a message comprises its content for e.g. From beginning to end whatever the class teacher speaks in the class is the content of the message.
- **Elements** – It includes various things like language, gestures, body language etc, so these are all the elements of the particular message. Content is accompanied by some elements.
- **Treatment** – It refers to the packing of the message. The way in which the message is conveyed or the way in which the message is passed on or deliver it.
- **Note:** When it is too much treatment also the communication will not happen properly

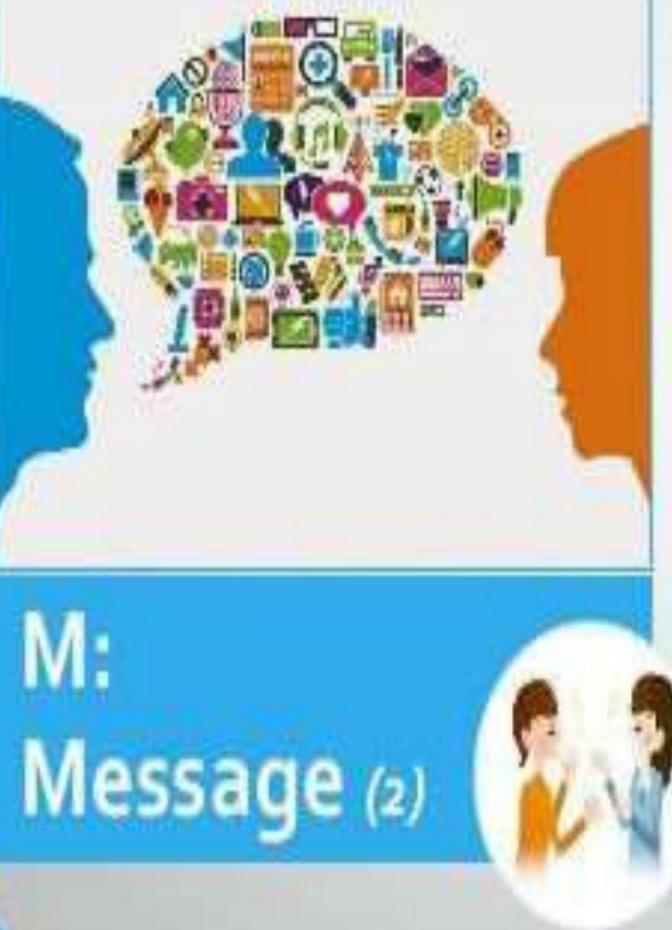
23/06/2017

M:
Message (1)



Message

- **Structure**- The structure of the message how it is arranged, the way you structure the message into various parts.
- **Note:** Message is the same but if the structure is not properly arranged then the message will not get to the receiver.
- **Code**- The code of the message means how it is sent in what form it could be e.g. language, body language, gestures, music and even culture is a code. Through this you get/give the message or through which the communication takes place or being reached.
- **Note:** Only when the code is proper, the message will be clear, improper use may lead to misinterpretation.



Channel

- **Hearing:** The use of ears to get the message for e.g. oral messages, interpersonal etc.
- **Seeing:** Visual channels for e.g. TV can be seen and the message is delivered.
- **Touching:** The sense of touch can be used as a channel to communicate for e.g. we touch and buy food, hugging etc.
- **Smelling:** Smell also can be a channel to communicate for e.g. perfumes, food, charred smell communicates something is burning, we can find out about which food is being cooked etc.
- **Tasting:** The tongue also can be used to decipher e.g. Food can be tasted and communication can happen.
- **Note:** Despite not mentioning a medium we need to assume that as communication is taking place channels can be any of the 5 senses or combination.

C: Channel (2)





Decoder: Who receives the message and decodes it is referred to as decoder.

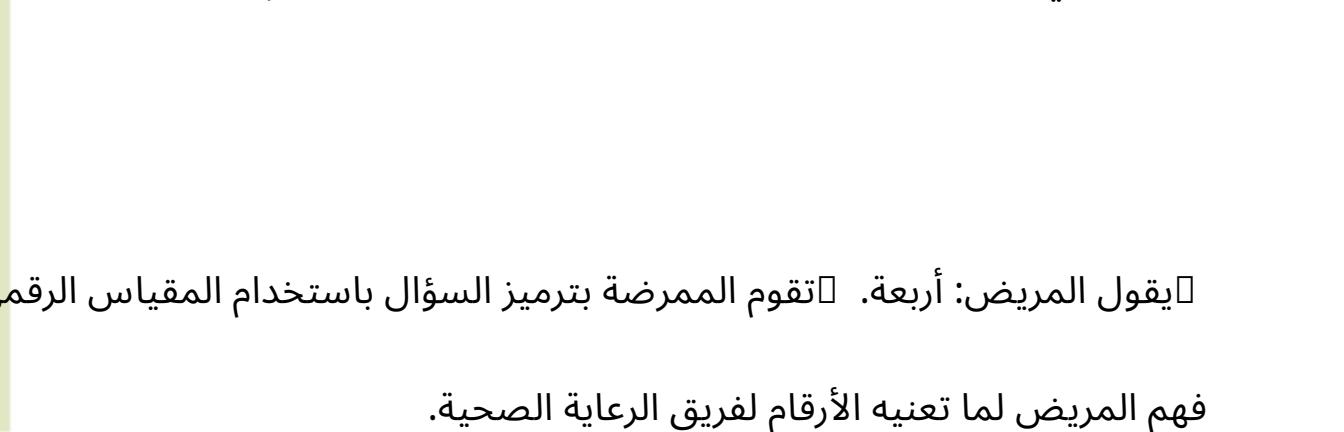




Receiver The receiver needs to have all the thinks like the source.

- Communication skills
- Attitudes
- Knowledge
- Social system
- Culture

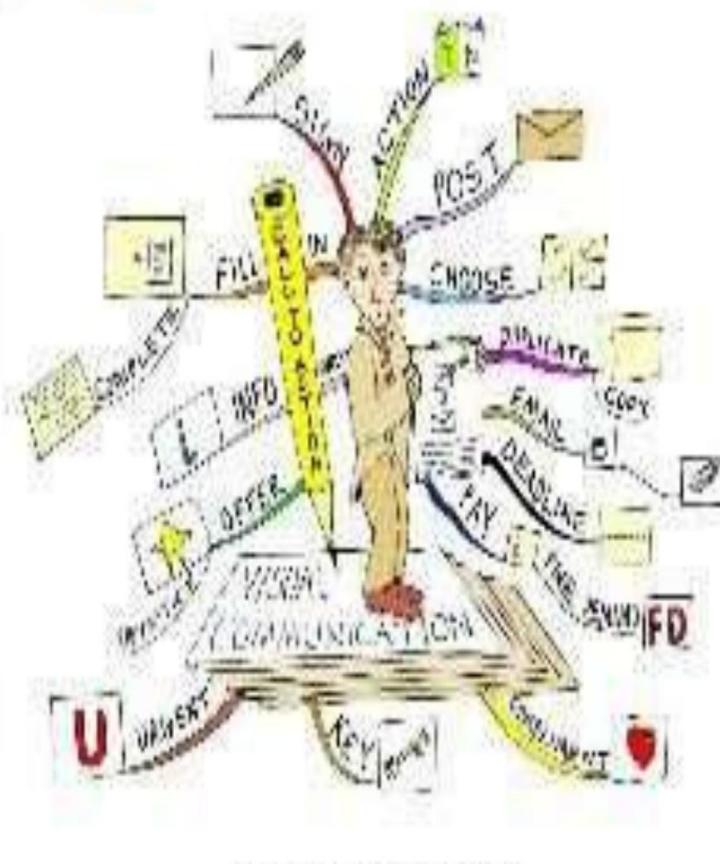
مثال تطبيقي:  يقول الممرضة (المرسل): ما هو مستوى الألم لديك على مقياس من 0-10؟

 يقول المريض: أربعة.  تقوم الممرضة بترميز السؤال باستخدام المقياس الرقمي دون تقييم مدى فهم المريض لما تعنيه الأرقام لفريق الرعاية الصحية.

 يقوم المريض بفك رموز أرقام مقياس الألم باستخدام تفسيره الخاص.

قوّة هذا النموذج: الطريقة التي يتعامل بها مع الاتصال كعملية.

Criticism of berlo's SMCR model of communication:



No feedback / don't know about the effect

- Does not mention barriers to communication
- No room for noise
- Complex model
- It is a linear model of communication
- Needs people to be on same level for communication to occur but not true in real life
- Main drawback of the model is that the model omits the usage of sixth sense as a channel which is actually a gift to the human beings (thinking, understanding, analyzing etc)

إضافة ردود الفعل:

نموذج المعاملات (1960)

*التغذية الراجعة هي رد فعل المتلقي تجاه ما يحدث
الرسالة التي يرسلها مرة أخرى إلى المرسل.

*التغذية الراجعة هي أي رسالة يرسلها المتلقي
ل
المرسل.

- يمكن أن يكون لفظياً، أو غير لفظي، أو صمتاً.
- *يمكن أن تؤدي ردود الفعل غير اللفظية إلى سوء الفهم مع اختلاف الثقافات، كما
يمكن أن تفسر الإيماءات غير اللفظية بشكل مختلف.

• الإيماءة في إحدى الثقافات قد تعني (نعم)، بينما في ثقافات أخرى تعني (لا).

وفي التحليل النهائي ، فإن عملية الاتصال ليست خطية أو دائيرية أو حتى تفاعلية.

*إنها معاملات (يعني أن الترميز،
إن تشفير واستقبال وإرسال التعليقات والمكونات الأخرى للعملية كلها مترابطة
وتحدث جميعها في وقت واحد في مكائن على الأقل في وقت واحد.

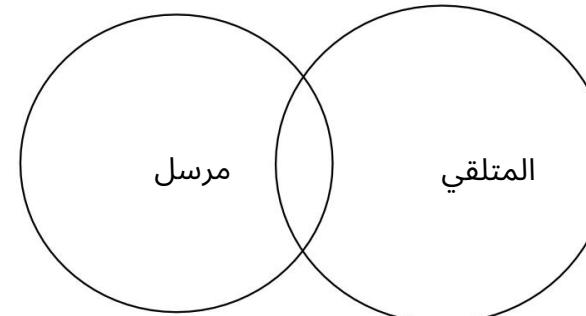
مثال تطبيقي ةضرمملاء كمرسل: ما هو مستوى الألم لديك على مقياس من 1-10

المريضة كمستقبلة : الممرضة تريد مني أن أعطيها رقمًا ولكنني لست متأكدة مما تعنيه
gntiruh ئالنemevom ئNurse as ضيرملاء كمستقبل/المرسل: are ئالنemevom fo dnik yna htiw tol a
مرسل: أنت على حق أناأشعر بألم شديد الآن تعليق

نماذج التقارب للاتصالات (Kinkaid 1980s). (Kinkaid 1980s).

فالاتصال هو تقارب المعنى، وليس مجرد تبادل المعلومات.

التقارب : gninaem derahs fo
حلقة dna rednes neewteb ytilaer
a si ti ,oS ;teem .reviecer dna ytilaer



مثال تطبيقي

تم إعطاء المريض تعليمات بأخذه

أدوية لارتفاع ضغط الدم. يعود إلى الضابط بعد شهر ويبلغه أنه توقف عن تناول
أدويته.

يقول المريض إنه لم يعد يشعر بفرط النشاط ولم يعد يعاني من أي توتر في حياته.

وفقا لنموذج التقارب والاتصال

يعرف بأنه (نقل المعلومات وتبادلها وتنسيقها لخلق معنى مشترك وتفاهم متبادل من أجل تحقيق هدف مشترك).

مبادئ الاتصال الفعال وفق نموذج التقارب

**الاتصال عملية ديناميكية.

* هو نظام من العناصر التي يتكون منها الكل..

**تفاعل الأجزاء ويؤثر بعضها على بعض.

** تخضع الأجزاء للبيئة التي توجد فيها
يخرج.

* التواصل مهارة يمكن تعلمها.