

العوامل المؤثرة في عملية الاتصال:

تخضع عملية الاتصال لعوامل عدة، وهذه العوامل إما أن تزيد من كفاءة عملية الاتصال أو تقلل من تلك الكفاءة ومن هذه العوامل ما يلي:

1. التشويش/ الضجيج Noise

وهو من أهم العوامل المؤثرة في مدى وضوح الرسالة المنقولة من المصدر، ومدى استيعابها من قبل المستقبل كما في الشكل. وقد يأخذ أشكالاً عديدة إلا أنه ينقسم إلى قسمين رئيسيين هما:

(أ) التشويش الداخلي.

(ب) التشويش الخارجي.

(أ) التشويش الداخلي:

وهذا يشمل العوامل الفسيولوجية والنفسية للشخص المتلقي للرسالة، فوجود عوائق فسيولوجية قد تحد من دقة الاستقبال للرسالة، وبالتالي فهمها من قبل المستقبل. ومن هذه العوائق ضعف النظر أو السمع، وانخفاض درجة الذكاء IQ والالام والجوع والعطش وما إلى ذلك من العوامل العضوية. أما العوامل النفسية فهي كذلك تلعب دوراً مهماً في درجة تفهم الرسالة المنقولة، فالشروء الذهني، والمشاكل الاجتماعية، والشعور بالملل، والخوف، والقلق، هي من بعض العوامل النفسية التي تحد من درجة بلوغ هدف الرسالة الرئيس وتفهمه.

(ب) التشويش الخارجي:

ويشمل جميع العوامل الخارجية التي تقلق الشخص المتلقي للرسالة مثل: الأصوات المزعجة، ودرجة الحرارة والرطوبة، وضعف الإضاءة أو شدتها، والقاعة، والمقاعد، والبعد أو القرب من مصدر الرسالة، والوقت الذي ترسل فيه الرسالة، كل هذه العوامل تقلل من مدى تفهم الشخص لغرض الرسالة وهدفها المعني بالرسالة.

2. الدقة في نقل الرسالة Fidelity

عند إعداد الرسالة يجب أن يراعى تحري الدقة في نقل المعلومات وتدوينها، وحتى إرسالها إلى المستقبل، فتسلسل الأفكار وتدعيمها بالأمثلة والبراهين، وربط المفهوم بالواقع في شرح الموضوعات، وتبسيط الحقائق العلمية، عوامل مهمة في تقريب المعلومات إلى ذهن متلقيها، وبالتالي نصل إلى الهدف المنشود من نقل الرسالة. وكما أسلفنا قد لا تكون الرسالة المنقولة ألقاظاً، بل قد تكون رموزاً، أو شواخص إرشادية، أو تحذيرية، مثل لوحات الإرشاد المروري أو التحذير من خطر التدخين، أو إشارات ضوئية مثل إشارات المرور بألوانها الثلاثة المتفق عليها. آنذاك يستلزم إعداد هذه الشواخص والرموز إعداداً جيداً، وطالما أن المعلومات المستخدمة في هذه الحالة مستقاة من مصادر موثوقة تعتبر بحسب ذاتها المصدر الرئيسي للمعلومات المرسل. فمثلاً الإشارات المرورية الضوئية تعطي معلومات مصدرها الأساسي هو إدارة المرور. ولوحات ممنوع التدخين في قاعة الدراسة، والممرات في الكلية، هي معلومات وتحذيرات مصدرها إدارة الجامعة. وتفسير جميع هذه المعلومات أو الاستجابة لها من قبل المستقبل يكون تفسيراً حسيّاً، في الوقت الذي يكون إعدادها قد تم بأسلوب حركي حسي، إلا أن بعض الاستجابات للمعلومات المرسل قد تكون حركية، وذلك عندما تأخذ عملية الاتصال الأسلوب الديناميكي المرتد.

يحتاج الاتصال في المواقف التعليمية داخل الفصل الدراسي أو خارجه إلى تهيئة الجو المناسب لانتقال الرسالة من المعلم إلى المتعلم ورد فعل المتعلم حتى يؤدي إلى وضوح وسهولة الرسالة، ولذلك من الضروري مراجعة ووضع حلول مناسبة لبعض العوائق التي قد تؤدي إلى فشل إتمام عملية الاتصال بفاعلية، ومن أهم هذه العوائق:

1- استخدام المعلم الطريقة التقليدية:

يعتمد عدد غير قليل من المعلمين على الطريقة اللفظية في عرض المادة العلمية (محتوى الرسالة) فيقوم المعلم بالإلقاء والتلقين اعتمادا على استخدام الرموز والألفاظ الجافة والمجردة مع عدم استخدام اللغة غير اللفظية لتسهيل فهم هذه المعاني من قبل التلاميذ، كل هذا يدفع التلاميذ إلى الانصراف عن الموقف التعليمي والشعور بعد الدافعية، وعدم الإحساس بأهمية وقيمة ما يتم تعلمه.. فما العمل؟

2- عدم مراعاة الفروق الفردية بين التلاميذ:

قيام المعلم بالإلقاء اللفظي لمحتوى الرسالة وبطريقة واحدة، يجعل عددا كبيرا من التلاميذ لا يستطيعوا فهم ومتابعة هذه الرسالة، ومن جانب آخر قد تكون هذه الرسالة بعيدة عن خبرات التلاميذ وكذلك ما يقدمه المعلم من أمثلة قد تبتعد عن واقع التلاميذ، فيعتبر ذلك عائقا عن إتمام عملية الاتصال.. فما العمل؟

3- شروذ ذهن التلاميذ:

نتيجة للفظية الزائدة من قبل المعلم، وعدم استخدامه للوسائل التعليمية والخبرات التعليمية المباشرة، وعدم استعداد التلاميذ لاستقبال الرسالة، ومعرفتهم السابقة بالرسالة أو المرسل، يؤدي ذلك إلى شروذ ذهن التلاميذ وعدم الانتباه والتركيز في الموقف التعليمي وفقد الثقة بالمعلم.. فما العمل؟

4- الظروف الفيزيائية للفصل الدراسي:

إن وجود أعداد كبيرة من التلاميذ في فصول صغيرة الحجم وعلى مقاعد غير مريحة، وعدم الرؤية الواضحة للسيورة، وارتفاع السيورة ومكانها غير المناسبين، وسوء التهوية وعدم تنظيم البيئة الصفية يترتب عليه عدم نجاح عملية الاتصال التعليمي.. فما العمل؟

5- عدم كفاية المعلم الأكاديمية في أداء وظيفته:

إن عدم إلمام المعلم بتخصصه إماماً جيداً يؤدي إلى صعوبة توصيل الرسالة إلى تلاميذه وفقد الثقة به.. فما العمل؟

6- عدم كفاية المعلم المهنية في أداء وظيفته:

إن عدم قدرة المعلم على إدارة الصف والتحكم في تلاميذه، وانخفاض صوت المعلم، وعدم وضوح نبرات الصوت، وعدم القدرة على الاستخدام الجيد للسيورة، وعدم القدرة على التحدث بلباقة ووضوح، وعدم الكتابة الصحيحة يترتب عليه فشل عملية الاتصال بينه وبين تلاميذه.. فما العمل؟

7- وجود بعض الإعاقات لدى التلاميذ:

إن ضعف بعض الحواس لدى التلاميذ مثل طول أو قصر النظر أو ضعف السمع يؤدي إلى عدم نجاح عملية الاتصال بالشكل الذي يحقق أهدافها.. فما العمل؟ وضع الطالب في المقعد الأول.