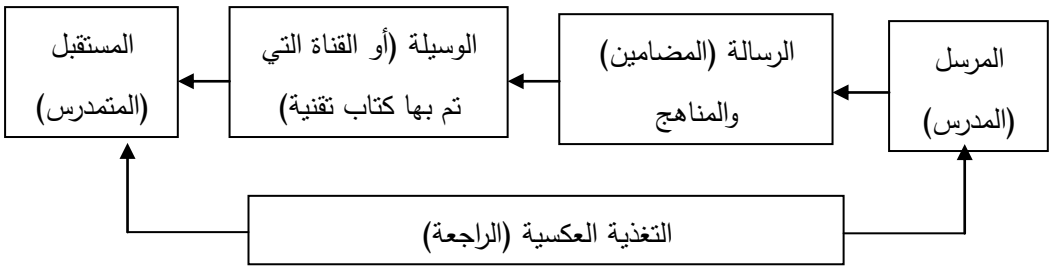
ثالثا: عناصر العملية الاتصالية

تتكون العملية الاتصالية من خمس عناصر أساسية هي:



شكل رقم (01): يوضح عناصر العملية الاتصالية

01- **المرسل**:

هو الشخص الذي يقوم بإرسال الرسالة ليؤثر في الآخرين مما يتوقع منه أن يتصف بمهارات اتصالية عالية، كصياغة عباراته وانتقاء الكلمات المناسبة والانتباه لنبرة الصوت وسرعتها، مع التغييرات غير لفظية المصاحبة في حالة كون الرسالة لفظية.(رافدة، 2009، 152)

ويعتبر المرسل العنصر الأساسي في العملية الاتصالية ومحركها وهنا يتوجب على المدرس تشجيع طلابه وحثهم على المشاركة والنقاش وطرح الأفكار يساهموا في تكوينهم من جهة وتهيئهم ليكونوا مرسلين لاحقا، في سلسلة الفعل ورد الفعل.

ولكي ينجح المرسل (المدرس) في إيصال رسالته ينبغي أن يتمتع بجملة من المواصفات أهمها:(سعدات، 2016، 18)

- أن يكون مقتنعا ومؤمنا بالرسالة التي ينوي إيصالها إلى طلابه
- أن يكون متمكنا وملما بمحتوى الرسالة من المعلومات والاتجاهات والمهارات.
- أن يكون ملما بطرق الاتصال المختلفة لفظية وغير اللفظية.
- أن يكون ملما بخصائص المستقبلين للرسالة من النواحي العلمية والاجتماعية والنفسية.
- أن يكون مشجعا للتغذية الراجعة للمستقبلين
- أن يكون متمكنا من مهارات الاتصال كالكتابة والتعلم والقدرات اللغوية والقدرة على الربط بين الأفكار ووضوح الصوت.
- أن يكون لديه اتجاهات إيجابية نحو الرسالة والمستقبل.
- أن يكون له القدرة على استخدام تقنيات التعليم المختلفة في نقل رسالته.
- أن تكون له القدرة على القيادة الصفية واتخاذ القرار.

02- المستقبل (الطالب):

المستقبل هو الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة ويكون هدفا لها ولعملية الاتصال ككل، فيستقبلها بأحد حواسه ثم يقوم بمحاولة فك رموزها وفهم معانيها ويتفاعل معها.

ولكي يمكن المدرس من إيصال رسالته إلى تلاميذه بسير ووضوح يجب عليه أن ينتقي الكلمات البسيطة المفهومة التي تتناسب وحصيلتهم اللغوية والمعرفية كما أن وضوح مخارج الألفاظ ونبرة الصوت وسرعة يساعد طلابه بالطبع على فهم الموضوع المطروح والتفاعل معه دون وجود لُبس أو إشكال في فك الرموز واستيعابها.(رافدة، 2009، 151)

وهناك عدة عوامل تؤثر في الفهم من عدمه بين المرسل والمستقبل ينبغي الانتباه لها وهي:(أسامة وعباس، 2014، 55)

- اللغة المشتركة والمفهومة بين كل من المرسل والمستقبل.
- درجة الانسجام والتجانس بين المرسل والمستقبل.
- ثقافة المستقبل وخبرته ومعرفته بالموضوع الذي يقوم باستقبال معلوماته.

فبالنسبة للعامل الأول ينبغي على المدرس إيجاد لغة واضحة ومفهومة بينه وبين طلابه، وفي الغالب تكون اللغة الفصحى أو الأكاديمية البسيطة مؤدية لهذا الغرض مع مراعاة طبيعة المادة المقدمة، سواء كانت بلغة أجنبية مثلا أو تقنية رياضية.

وفيما يتعلق بالعامل الثاني فإنه كلما كان هناك انسجام وتناغم بين المدرس وطلابه في الموقف التعليمي كان ذلك دافعا مهما لنجاح العملية الاتصالية من جهة وأهداف العملية التعليمية من جهة ثانية، والعكس صحيح، إذ كثيرا ما يشكو الطلاب وحتى المدرسين على حد سواء من نفورهم من المادة أو الحصة لغياب هذا الانسجام الذي يمكن أن نحققه من خلال حملة من العوامل والهيئات لذلك وهي:(سعدات، 2016، 22)

- شعور المستقبل بأهمية ما تحمله الرسالة من خبرات ومعلومات وأفكار.
- أن يكون لديه قدر من الخبرة والخلفية الثقافية حتى تتم عملية الاتصال بصورة جيدة.
- القدرة على رؤية العلاقات المختلفة بين الخبرات السابقة والجديدة القدرة على تبادل الأدوار في العملية التعليمية بين المرسل والمستقبل
- القدرة على التفاعل مع المرسل في ظل ثقافي اجتماعي معين.
- الرغبة الأكيدة في التعلم.
- المشاركة الإيجابية والفعالية في استقبال الرسالة.
- أن تكون لديه معرفة جيدة بتقنيات التعليم المستخدمة.
- الراحة النفسية والبدينة.

وهنا يتضح أن الاتصال عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل ويتم التفاعل بينهما من خلال تبادل الآراء والرسائل في نفس الموقف الاتصالي، وهذا يعني أن المرسل يصبح مستقبلا والمستقبل يصبح مرسلا وهكذا يتم تبادل الأدوار فيما بينهم بشكل متتابع وبخاصة عندما يكون هناك حوار بينهما، وهذا يوضح أن العملية الاتصالية لا تتم في اتجاه واحد بل في اتجاهين.(أسامة وعباس، 2014، 55)

03- **الرسالة**:

هي الفكرة والمعلومة التي يريد المرسل إيصالها إلى المتلقي سواء كانت رسالة مكتوبة، لفضية أو غير لفظية، أو كانت لفظية وغير لفظية معا، تكون واضحة ومفهومة تتناسب وثقافة المستقبل حتى لا يقع هذا الأخير في غموضها أو التشكيك بمصداقيتها.

كما يمكن أن تتضمن الرسالة الخبرات والمعارف والمهارات والقيم والحقائق والعادات والاتجاهات التي ينوي المرسل إيصالها للمستقبل.(سعدات، 2016، 19)

وبالتالي يمكن أن نميز بين عدة أنواع من الرسائل أهمها:(جابر ولوكيا،2006، 130)

- **الرسالة الوظيفية:** وهي التي تنقل معلومات فنية أو علمية أو قانونية أو اجتماعية أو إدارية...
- **الرسالة الواقعية:** وهي مجموعة الأخبار والمعلومات تدور حول الأحداث ويتم نشرها في الوسائل السمعية والبصرية والمرئية.
- الرسالة العاطفية: وهي التي تعبر عن المشاعر والانفعالات ونتوجه إلى العلاقات الإنسانية أساسا.

وهناك مجموعة من الشروط التي ينبغي أن تتوافر عليها الرسالة لضمان تحقيق أهدافها بصورة جيدة وصحيحة، خاصة بين المدرس وطلابه أهمها:(سعدات، 2016، 19 بتصرف)

- مراعاة احتياجات المستقبل(الطالب) وظروفه وخلفيته ورغباته حتى يثير موضوع الرسالة (الدرس) انتباهه وتشويقه.
- مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب من حيث المستوى العلمي والنفسي والحركي والعقلي.
- أن تكون الرموز اللفظية وغير اللفظية المستخدمة بين الطرفين مشتركة وواضحة تحمل دلالة واحدة ومعنى واحدة بينهما.
- أن تكون الرسالة نابعة من المنهج.
- أن تكون بعيدة عن التشعب ليسهل فهمها وتعلمها واستيعابها.
- أن تكون تقنيات التعلم المستخدمة جزءا من مادة الرسالة بحيث تكون وظيفية وهادفة في عملية التعليم.
- اختيار المكان والوقت المناسبين لضمان حدوث استقبال أفضل وناجح للرسالة عند المستقبل.

- وإذا كانت الرسالة المقدمة للطلاب مكتوبة يشترط خلوها من الأخطاء المطبعية واللغوية والتركيبية، إضافة إلى الابتعاد عن الطول الممل في المواد الإنشائية خاصة في العلوم الاجتماعية والإنشائية، أما المواد الرياضية فيفضل أن يتمكن المدرس من رموزها والتأكد من كتابتها كتابة صحيحة وواضحة.

04- الوسيلة (القناة الاتصالية):

هي القناة التي يتم من خلالها نقل الرسالة إلى المستقبل، ويقصد بها كيفية نقل الرسالة عن طريق محاولة اختيار أنسب القنوات، فهي بذلك تنقل المعارف والأفكار والمفاهيم بأقل قدر من المعوقات(سعدات،2016، 21).

وهي أيضا الوسيلة التي يتم من خلالها إرسال الرسالة قد تكون شخصية مباشرة وجها لوجه أو تكون بواسطة الكتابة أو أي وسيلة سمعية بصرية أخرى.(رافدة، 2009، 152)

وبالتالي يمكن أن نقسم الوسائل الاتصالية إلى عدة أشكال أهمها:(أسامة وعباس،2014، 53)

- وسائل مكتوبة: مثل الكتب والمحلات والموسوعات في مختلف التخصصات.
- وسائل شفوية: وتتمثل في الكلام والحديث المباشر بين المرسل والمستقبل، كالمحاضرة التي يلقيها الأستاذ على طلابه ويضمنها رسالته التدريسية، أو الحديث بين المرسل والمستقبل الذي يتضمن وجهات النظر والأفكار.
- وسائل سمعية مرئية: وتتمثل في المذياع والتلفزيون...إلخ
- وسائل إلكترونية حديثة: وتشمل الحواسيب والبريد الإلكتروني والإنترنت.

وهنا يتعين على المدرس انتقاء الوسيلة المناسبة لإيصال مضمون رسالته أو المزاوجة بين وسيلتين في آن معا شرط أن تكون متناغمة مع بعضها البعض وتخدم الرسالة المراد إيصالها.

وجدير بالذكر هنا الاهتمام بالشروط الآتية في اختيار الوسيلة المناسبة في حجرة الدرس:(سعدات،2016، 21)

- إمكانية تحقيق الوسيلة المنتقاة الأهداف التعليمية المسطرة.
- أن تراعي الفروق الفردية بين الطلاب.
- أن تتوافق مع إمكانيات المدرس وقدرته على التحكم بها لضمان تحقيق أقصى استفادة من استخدامها.
- أن تكون مشوقة تتناسب مع المادة المدرسة وقدرات التلاميذ.
- إن تتعامل مع أكثر من حاسة لمستقبل.
- أن تكون ذات كفاءة عالية.

05- التغذية الراجعة (العكسية)

هي عملية تعبير متعددة الأشكال تبين مدى تأثر المستقبل بالرسالة التي نقلها إليه المرسل بالطرق والوسائل المختلفة، وتعتبر عملية قياس وتقويم مستمرة لفاعلية العناصر الاتصالية الأخرى ولها دور في إنجاح الاتصال ككل. (سعدات،2016، 22)

كما يمكن اعتبارها ردة الفعل الصادرة عن المستقبل للرسالة قد تكون في شكل مداخلات أو حركات غير لفظية كتعبيرات الوجه ونظرات العيون والإيماءات والإشارات كالصمت المطبق بدون تعليق أو تعقيب داخل حجرة الدرس (رافدة،2009، 152).

وهنا تمكن المدرس من الكشف عن الأثر الإيجابي أو السلبي الذي تركته رسالته لدى طلابه، ويتعين عليه في هذا المقام التصرف بذكاء مع طلابه وإشارتهم بطرح الأسئلة الصفية المناسبة وفي الوقت المناسب مم يصف من عملية التفاعل الصفي ويساعده على معرفة ما إذا كانت المادة المعرفية التي قدمها لهم وصلت وفهمت واستوعبت أم لا.

وتتخذ التغذية الراجعة أربع صور أساسية هي: (أسامة وعباس، 2014، 56)

- فهم الرسالة ومضمونها والاكتفاء بذلك.
- فهم الرسالة والتأثر بها والعمل بمضمونها.
- عدم فهم الرسالة، وهنا يتعين على المدرس إعادة شرحها وصياغتها بطريقة مختلفة واختيار وسيلة اتصالية أخرى.
- فهم الرسالة والعمل ضدها: أي عدم الاقتناع بها.