دور الاتصال المؤسساتي في العملية التعليمية بالمدرسة الجزائرية

أ شعشوعة علي

جامعة مولاي الطاهر سعيدة

ملخص:

تعد الدراسات المتعلقة بالاتصال التربوي من بين الدراسات التي لاقت اهتماما من قبل الباحثين في حقل الإعلام والاتصال من جهة ومن الباحثين في علوم التربية من جهة أخرى وهذا بالنظر لأهمية الاتصال في العملية التعليمية والتركيز على جودة الاتصال في التعليم خصوصا وان التعلم هو في حد ذاته عملية اتصالية مركبة بين الأستاذ والتلميذ وإدارة المؤسسة التربوية وأن أي قصور في إحدى مكونات العملية هذه يؤدي لا محاله إلى تشوه الاتصال وبالتالي عدم الوصول إلى مقاصد وأهداف المدرسة، من هذا المنطلق وإدراكا منا لهذه الأهمية وتأكيدا لنتائج الدراسات في هذا الجانب حاولنا إبراز مكانة الاتصال في التعليم بصفة خاصة وفي المدرسة بصفة عامة من خلال طرح بعض المعايير التي يجب أن تتضمنها العملية الاتصالية لتحقيق الأثر الايجابي للعملية.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الاتصال المؤسساتي، العملية التعليمية، المدرسة.

دور الاتصال المؤسساتي في العملية التعليمية

شعشوعه علي

مقدمة:

يعد الاتصال الركيزة الأساسية في كل المؤسسات و المنظمات الإنسانية اذ يلعب دورا هام في ربط مختلف العناصر الفاعلة فيها وهو عملية حيوية وديناميكية توطد العلاقات الإنسانية والتنظيمية بين جميع أفرادها مما يساهم في تحقيق التكامل بينها وبين مختلف وحداتها، للوصول إلى الأهداف المرجوة من نشاط هذه المؤسسات وزيادة فعاليتها ومردوديتها.

وباعتبار أن المدرسة هي أبسط مؤسسة منتجة للمعرفة العلمية وتضطلع بتكوين قاعدي للتلاميذ في بداية المشوار الدراسي فهي تمثل بذلك تحديا أمام القائمين على تكوين نوعي لهذه الفئة الحساسة من المجتمع والتي تتطلب تقنيات خاصة ومدروسة لتلقين المعلومة للتلميذ ومن بين هذه التقنيات الاتصال الفعال بين عناصر العملية التعليمية أنا وهي التلميذ، الإدارة والأستاذ.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتكشف أهمية الاتصال في المدرسة الجزائرية على خلفية نظرية الإدارة العلمية التي تؤكد التسيير العلمي للمؤسسات بصفة عامة واعتماد مناهج مدروسة للتسيير البيداغوجي والإداري للمؤسسة التربوية.

من هنا لزم علينا البحث في مكانة الاتصال في المؤسسة التربوية من معرفتنا السابقة لأهمية الاتصال في التسيير المثالي للمؤسسة إذن يمكننا طرح الإشكالية التالية:

- **كيف يساهم الاتصال في زيادة مردودية العملية التعليمية في المدرسة الجزائرية؟**

على الرغم من محاولات تطوير المدرسة الابتدائية في الجزائر، فإن هناك بعض المشكلات والعقبات التي تواجهها وتؤثر سلباً على العملية التعليمية وتحول بذلك دون تحقيق أهداف المدرسة وذلك بغياب التنسيق بين أطراف العملية التعليمية المختلفة . وسيادة نظام المركزية في الإدارة التعليمية على مستوياتها المختلفة ونقص الاتصال الذي يعالج أغلب المشاكل البيداغوجية والإدارية.

ولمعالجة الإشكالية افترضنا إن لإستخدام الاتصال الرسمي بجميع أنواعه في المدارس الابتدائية دور فعال في المدارس الابتدائية وله أهمية في الحد من الرسوب المدرسي والتأطير الجيد للتلميذ لتحقيق نتائج ايجابية.

1- الاتصال المؤسساتي في المؤسسة التربوية:

مفهوم الاتصال:

يعرف "ماكفار لاند "الاتصال بأنه عملية تفاعل ذات مغزى بين الافراد . [1] وعرفه أيضا "albert henry" بأنه: " نقل المعنى من شخص لآخر من خلال العلامات و الإشارات أو الرموز من نظام لغوي مفهوم ضمنيا للطرفين [2]

وسائل الاتصال:

- الاتصال الشفهي :

يعتبر الاتصال الشفهي من أقدم وأنفع الأدوات التي يستخدمها المسؤولون في المؤسسات للقيام بتنفيذ أعالهم وهذا يوفر الوقت ويخلق روح الصداقة والتعاون وهو يتم دون استخدام أداة وسيطة وعادة ما يكون ذو اتجاهين حيث يقوم بالتحدث مباشرة إلى عماله حتى تكون هناك مناقشة وتحاور بين الأطراف.[3] والاتصال الشفوي يكون اما وجها لوجه أو عن طريق الهاتف ومن بين ايجابات هذا النوع أنه لا توجد عوائق تقنية أو تشويش للعملية الاتصالية ما يجعل الرسالة تصل بوضوح ومن ثم تحقيق أهداف العملية الاتصالية وهو ما نلمسه في القسم التربوي حين يلقي الاستاذ الدرس وينشط نقاشا فكريا مع التلاميذ .

- الإتصالات الكتابية:

تتميز هذه الطريقة بأنها مسجلة ومدونة ويمكن استخدامها كوسيلة إثبات قانونية كما أنه تبذل عناية كبيرة في إعدادها وصياغتها، كما تقرأ من جمهور كبير عن طريق توزيعها إما بالبريد أو بشكل شخصي وحتى تكون الاتصالات المكتوبة جيدة وواضحة يمكن مراعاة استعمال اللغة البسيطة والكلمات المألوفة وتجنب استعمال الألفاظ غير الضرورية التي تزيد من سوء فهم الرسالة.[4] وهنا تلعب الاتصالات الكتابة حلقة الوصل بين الادارة والأستاذ ومن خلال تزويده بالتعليمات والمستجدات والأوامر ليكون على اطلاع بما هو جديد والاتصال الكتابي اما يكون مطبوعا وهي الطريقة الكلاسيكية واما الكترونيا وهو المتداول حاليا عن طريق الاميل ، وبين الادارة أو الأستاذ وولي التلميذ الذي يحاول وضعية ومستوى ابنه المتمدرس وبكلتا الطريقتين أيضا الكلاسيكية أو الالكترونية.

معوقات الاتصال

[1] محمد الصرفي ,**الإتصالات الإدارية** , مؤسسة حورس الدولية , الإسكندرية 2008,ص 15 .

[2] ناصر دادي عدون , **الإتصال ودوره في كفاءة االمؤسسة الاقتصادية** , دار المحمدية العامة,الجزائر2004 ص 13 .

[3] محفوظ أحمد جودة، **العلاقات العامة (مفاهيم و ممارسات)**، دار زهران للنشر و التوزيع ,2008,عمان ص149.

ان الرسالة الاتصالية عن طريق وسائل معينة قد تتعقبها عوائق عديدة منها ما تعلق بمحتوى الرسالة ومنها ما تعلق بالوسيلة وما تعلق بالمرسل او المستقبل وكلما تواجدت هذه العوائق قل تأثير الرسالة الاتصالية وبالتالي قل تحقيق أهداف العملية الاتصالية. وفي المؤسسة التربوية نجد عوائق عديدة نذكر منها:

1-صعوبة اللغة: تعتبر اللغة أداة من أدوات الاتصال فكلما تساهم وتيسر عملية الاتصال قد تعرقلها وتعرف المعني وتجعله غامضا غير مفهم ومنه لا يصل إلى المستقبل ولا يتحقق تفاعله وبذلك لا يصل إلى المستقبل ولا يتحقق تفاعله.[1]، وفي العملية التعليمية في المدرسة يتلقى التلميذ معلومات بسيطة وبلغة بسيطة ومفهومة ويِأدي في هذه الحالة تكرار محتوى الرسالة وبوضوح إلى استيعاب هذا المحتوى كما يلعب التكرار هنا للرسالة باللغة الواضحة إلى فهم واكتساب اللغة بحد ذاتها ما يكن التلميذ من تشكيل رصيد لغوي للمصطلحات اللغوية ويجعله يتفاعل مع الرسائل بشتى أنواعها وأهدافها.

2 -ضخامة المؤسسة: ينجم عن ضخامة حجم المؤسسة ضخامة الهيكل التنظيمي لها ومنه تعدد المستويات الإدارية وتشعب الإدارات بعد التدرج السطحي وهذا ما يعتبر عائقا أمام الاتصالات خاصة في الحالات الطارئة والسريعة وهو ما يحدد فعالية الاتصال في المؤسسة وإذا كان لها فروع في أنحاء البلاد فهذا يخلق نوعا من الصعوبات أمام عملية الاتصال مثلا يؤدي إلى تأخر وصول المعلومات والإنقاص من محتواها وتحريفها وبذلك تعرقل العملية في تحقيق أهدافها، [2] وبالنسبة للمؤسسة التربوية البسيطة لا نجد لضخامة المؤسسة أي تأثير نظرا للهيكل التنظيمي البسيط للمدرسة ما يجعل مسار الرسالة الاتصالية قصير ووصولها اسرع وتأثيرها كبير وتشويهها ضعيف ، حذا بالنسبة للاتصال الداخلي للمؤسسة أما عن الاتصال الخارجي فهناط مخطط اتصالي مدروس لتواصل المؤسسة التعليمية بالهيأة الوصية لها من جهة ومع المحيط الخارجي لها من جهة أخرى.

3 -الصعوبات النفسية والسلوكية: نظرا لتجمع مختلف الأصناف البشرية في المؤسسة كذلك لاختلاف طبيعتهم التفاعلية يمكن أن تنجم عنها صراعات أو جو يسوده التوتر وهذا الوضع يعتبر

---

[4] معين محمد عياصرة، مروان محمد بن احمد القيادة والرقابة والاتصال الاداري ، دار الحامد،2008 ص174

[1] أساسيات في علم الادارة، د منال طلعت محمود. الناشر المكتتب الجامعي الحديث، الازاريطة، 2003 ، ص24

[2] مرجع سابق ذكره

معرقلا لعملية الاتصال [1] . وفي هذ الصدد يمكن الحديث عن سرعة الفهم والتفاعل من طرف مستقبل الرسالة الذي يتميز بصفات تختلف عن صفات الاخرين وهو ما نلمسه في المؤسسة التربوية التي تضم تلاميذ تتفاوت عندهم نسب الذكاء والجدية والمرونة وغيرها من الصفات لذا وجب على الأستاذ أخذ ذلك بعين الاعتبار وتكييف الرسالة الاتصالية مع كل حالة وهو الأمر الذي اتخذته الوزارة كأساس لتكوين الأساتذة كتلقينهم مهارات الاتصال خلال عملية التكوين الدورية .

الاتصال المؤسساتي وأهميته في المؤسسة التربوية:

مكونات المؤسسة التربوية:

اعتبارا إن المؤسسة التربوية كتنظيم اجتماعي، فهي تتضمن مجموعتين من المكونات ، تتكامل وظيفيا لتؤدي المدرسة التربوية وظيفتها الكاملة، وتتمثل هذه المكونات في:

1- الأفراد: و يتمثلون في المدرسين ، و المتمدرسين ،المدير الناظر المساعدون العاملون بشتى وظائفهم،السكرتير أو السكرتيرة...الخ، بما لها من خصائص و مؤهلات و استعدادات[2] ، ويعتبرون في المؤسسة التربوية أساس التعليم وإطارات المستقبل الذين يسيرون بالمجتمع نحو التقدم.

2 -العلاقات الاجتماعية: وتتمثل في علاقة التلاميذ بعضهم ببعض، علاقة المدرس بالتلاميذ، علاقة الأساتذة و المعلمين بعضهم ببعض، علاقة المعلم أو الأستاذ بالمدير ،علاقة التلاميذ بالإدارة...الخ [3]، وتلعب هذه العلاقات دورا أساسيا في التنسيق ما بين عناصر العملية الاتصالية ما يحقق مراد المؤسسة وأهدافها والمؤكد في الدراسات التربوية أن العلاقات الاجتماعية في المدرسة لها دور كبير حتى في تماسك المجتمع لانها تخلق نوعا من التآلف والتعاون ما يجسد فكرة المجتمع المتقدم والعكس صحيح فكلما امتازت العلاقات الاجتماعية بالهشاشة والتي نراها حاليا في مؤسساتنا التربوية تِثر سلا على مردودية التلاميذ وايجابيتهم في المجمع وعدم توحيد رؤيتهم للمصلحة العامة وتغلب بذلك الأنانية والمصلحة الخاصة.

3 -الأبنية و الأساليب الفنية: و تشمل الأقسام والإدارة و الساحة و قاعات الرياضة، المكاتب الرئيسية، المطاعم، كاتب الخدمات الاجتماعية والسيكولوجية، مكاتب الحسابات و

[1] المرجع نفسه

[2] حسين عبد الحميد أحمد رشوان ،دراسة في علم الاجتماع التربية ،مؤسسة شباب الجامعة، ط1، الاسكندرية ،2005،ص68

[3] مراد زعيمي،مؤسسة التنشئة الاجتماعية ، دار قرطبة للنشر و التوزيع ،ط1، الجزائر ، 2007، ص 125

النقل،المكتبة...الخ، و يستحسن أن تكون هاته المكاتب بعيدة عن قاعات الدراسة لعدم تشويش انتباه التلاميذ...[1].

4 -المناهج: و تظم الأهداف التربوية و المبادئ و البرامج التعليمية،و الأساليب و الوسائل[2]،بحيث تكون هاته المناهج تحتوي على مقررات و برامج تعليمية مستمدة من ثقافة المجتمع و فلسفته كذلك وفقا لمبادئ الدولة التي تقوم عليها. وفي الجزائر يتم اختيار وتحرير المناهج حسب خصوصيات المجتمع الجزائري ما يجعل تقبلها ممكنا لدى فئات المجتمع.

5- المراكز و الادوار :بحيث يحتل كل فرد من أفراد المدرسة مركزه الخاص به و الدور الملتزم به،بحيث يحتل المدير مكانة عالية بالنسبة للأفراد الاخرين و عليه بالنسبة للمدرس فعليه أن يقوم بدوره على أكمل وجه، ولا يقتصر عمله على نقل المعارف و المعلومات فحسب و انما يقوم بعملية التربية ايضا، وأما دور التلاميذ فعليهم بالطاعة و الاحترام....الخ[3].

7- النظام: و يضم قواعد الضبط، و للمدرسة نظامها الخاص بها على غيرها[4]،. وهي التي تضبط علاقات الأفراد داخل هذه المؤسسة وأن تجاوزها قد يخلق الفوضى والتأير السلبي على المؤسسة.

8- الرموز و السمات: تتمثل في اسم المدرسة، العلم الوطني، المستويات الدراسية، الألبسة، الشكل الفيزيقي للمدرسة....الخ[5]. وهنا يعتبر تلقين معاني هذه الرموز شكلا من أشكال التربية الوطنية التي تعتبر المدرسة من المؤسسات التي تركز عليها لجيل الغد الذي تتربى فيه الروح الوطنية وخدمة المجتمع .

إن الاتصال المؤسساتي هو ذلك الاتصال الذي يجمع بين الاتصال الإداري الداخلي بأشكاله الثلاثة (صاعد – هابط – أفقي) وبين اتصال المؤسسة مع المجتمع الخارجي المحيط بها، ويتم بين إدارة المؤسسة وبين جماهيرها ، ويقصد هنا بالاتصال الصاعد الاتصال من التلميذ إلى الأستاذ ومن الأستاذ إلى الإدارة المعنية التي تستقبل تقارير أولياء التلاميذ من جهة وتقارير الأساتذة من جهة أخرى لوصف وتحليل العملية التربوية وعرض العراقيل التي تحول دون تحقيق العملية التعليمية وأهدافها، من هنا وجب على المرسل في هذه الحالة إبراز وبصفة دقيقة مطالبه ووصفها وحسب

[1] حسين عبد الحميد أحمد رشوان ،مرجع سابق ذكره ،ص68
[2] المرجع نفسه،ص68
[3] المرجع نفسه، ص 69
[4] مراد زعيمي ،مرجع سابق ،ص125
[5] مراد زعيمي ،مرجع سابق ،ص125

الإمكانيات المتوفرة لدى المؤسسة وفي الوقت المناسب من أجل إيصالها للمسؤول الذي يدرسها مع لجان التسيير الإداري والبيداغوجي للمؤسسة بهدف إيجاد حلول لها في الوقت المناسب حتى لا تؤثر عراقيل الاتصال التي ذكرت آنفا على العملية التعليمية وتسيير المؤسسة التربوية وهذا ما يعرف بالاتصال الهابط الذي يتمثل في التعليمات والقرارات الإدارية. وبالنسبة للاتصال الأفقي هو اتصال يتم في نفس المستوى كالتنسيق بين الأساتذة فيما بينهم في المؤسسة الواحدة الذي يلعب دورا هاما في تبادل الأفكار ونقل التجارب بينهم والتي تنعكس أساسا على المردود التربوي داخل المؤسسة.

عناصر الاتصال المؤسساتي في المؤسسة التربوية:

تتضمن العملية الاتصالية في المؤسسة عدة عناصر أساسية لايمكن للعملية الاتصالية أن تتم بدونها ويمكن ذكرها:

المصدر: وهو منشئ الرسالة ، وقد يكون شخص عادي، كالقائد الإداري وقد يكون منظمة أو مؤسسة وفي المؤسسة التربوية هو المدير والأستاذ أساسا العملية التربوية.

الرسالة : وهي العنصر الرئيسي في الاتصال المؤسساتي، وتشير في مفهومها العام إلي مجموعة من الرموز والمعاني سواء أكانت لغوية أو حركية أو سمعية أو بصرية، ولابد أن تكون سهلة وواضحة وخاصة فيما تعلق بالأوامر الشفهية اوالكتابية للمؤسسة كما تجدر الاشارة الى ان محتوى البرنامج الدراسي يجب أن يكون مفهوما ولا يتجاوز مستوى التلميذ أو امكانياته الفكرية لذا يسعى محررو البرامج التعليمية الى تحقيق رسالة تعليمية حسب كل مستوى.

الوسيلة أو القناة: وهي الأداة التي يتم من خلالها نقل الرسالة من الإدارة إلي الجماهير على سبيل المثال من خلال نشرات مطبوعة، البريد الالكتروني، الموقع الالكتروني، وسائل الاتصال الاجتماعي أو الاتصال المباشر أو الهاتف.

المتلقي أو الجمهور: وفي مجال الاتصال المؤسساتي داخل المؤسسة التربوية يعتبر التلميذ ووليه الجمهور المستهدف من محتوى الرسالة الاتصالية لتحقيق سلوك ايجابي داخل المؤسسة التعليمية بما يضمن الرجع صدى ايجابي يحقق أهداف العملية الاتصالية.

خاتمة:

مما سبق يمكن الجزم بأن الاتصال له دور فعال في العملية التعليمية داخل المؤسسة التربوية، فباعتبار الاتصال المؤسساتي معيار مهم لنجاح المؤسسة نجد أن المدرسة لا يجب أن تغفل هذه

الأهمية لان أساس التعليم هو التواصل وان غياب التواصل بين الاستاذ والتلميذ والادارة يحبط العملية من أساسها ونجد أن الاستخدام الأمثل لتكنولوجيات الاتصال الحديثة يزيد أيضا من التفاعل والايجابية ما يسهل عمل الافراد في هذه المؤسسة.