

(عوائق الاتصال في المؤسسة المدرسية)

لباز بن زيان، طالب دكتوراه
د/ شوقي قاسمي، جامعة بسكرة

ملخص:

الاتصال المدرسي هو الحلقة الأقوى في التأثير على التحصيل والتنشئة الجيدة للمتعلمين. إذ أنه ومع تعقد الحياة المدرسية وارتباطها بشكل متسارع بمؤسسات التنشئة الاجتماعية، تزداد الحاجة للتواصل بين مختلف الفاعلين فيها وبين البيئة المدرسية. هذه الأخيرة التي تحتاج إلى تفعيل أساليب حديثة تضمن الاتصال بين أفرادها من مربين وإداريين وعاملين ومتعلمين.

حيث نفتح النقاش والبحث عن أساليب لضبط العوائق والسعي نحو تذليلها على مستوى جميع أطراف العملية الاتصالية. سواء من داخل المدرسة ممثلة في تخطيط المنظومة التربوية ككل، أو من البيئة المحيطة بها والتي تتبادل معها الاتصال في مستوى التنشئة الاجتماعية على العموم. وليست الإشارات التي جاءت في المناهج المدرسية في السعي نحو تطوير الكفاءات الاتصالية إلا دليلا على ذلك، إلا أن المبتغى يبقى حاضرا حتى تزول كل عوائق الاتصال بعضها أو كلها.

كلمات مفتاحية: عوائق الاتصال، التلميذ، المدرسة

Abstract:

School communication is the strongest link in influencing the achievement and good education of learners. With the complexity of school life and its rapid association with institutions of socialization, there is a growing need for communication between the various actors and the school environment. The latter need to activate modern methods to ensure communication between their members of educators, administrators, employees and learners.

Where we open the discussion and search for ways to control the obstacles and seek to overcome them at the level of all parties to the communication process. Both within the school represented in the planning of the educational system as a whole, or from the surrounding environment, which exchange communication with the level of socialization in general. The references in the school curricula to the development of communication skills are only evidence of this, but the goal remains present until all or some of the communication barriers have been eliminated.

Keywords: communication barriers, student, school

مقدمة ✓

الاتصال في الموقف التعليمي أمر ليس بالسهل بل تكتنفه مجموعة من الصعوبات قد تحد من فعاليته، فإعاقه الاتصال البيداغوجي قد تمتد أثاره لتعيق سير العمل داخل الصف، وبالرغم من تعدد سبل الاتصال بين العاملين على مستوى المدرسة وخاصة المعلم و المتعلم، إلا أن هذا الاتصال قد لا يؤدي إلى الأثر المطلوب منه في كل المواقف، حيث إن

مزاولة هذا الاتصال بفعالية يتوقف أساساً على تجنب المعوقات، وهذا ما أوجب تشخيص عملية الاتصال في مدارسنا و محاولة الكشف عن معوقات هذه العملية التي تحول دون تحقيق الأهداف المدرسية المختلفة.

والعوائق هي جميع المؤثرات الغير مرغوب فيها والتي تفسد الرسالة بشكل يجعلها صعبة الفهم والإدراك سواء تجلت هذه الإعاقة على مستوى المرسل أو الرسالة نفسها أو على مستوى القناة و المستقبل أو البيئة التي تجري فيها عملية الاتصال.

ومعوقات الاتصال تتمثل في حدوث تشويش وغموض في فهم الرسالة على مستوى عنصر أو أكثر من عناصر عملية الاتصال، ممّا يترتب عليه تأثر فعالية العملية الاتصالية وتشويهه وتحريف للمعاني التي ترمي إليها الرسالة ومنه عرقلة تحقيق أهداف المؤسسة التربوية المرجو تحقيقها .

✓ 1. مفاهيم حول الاتصال

كلمة الاتصال من حيث اللغة مشتقة من المصدر(وصل) ويعني الصلة وبلوغ الغاية²¹⁹

وقد ورد هذا المفهوم من الكلمة اللاتينية communis التي تعني في اللغة الانجليزية comman أي مشترك أو اشترك فحينما نحاول أن نتصل فإننا نحاول أن نؤسس اشتراكا مع شخص أو مجموعة من الأشخاص اشتركا في المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات.²²⁰

ويرى جون ديوي بان الاتصال "عملية مشاركة في الخبرة بين شخصين أو أكثر حتى تعم الخبرة وتصبح مشاعا بينهم، يترتب عليه حتما إعادة تشكيل وتعديل المفاهيم والتصورات السابقة لكل طرف من الأطراف المشاركة في هذه العملية²²¹. و يعرف القريوني الاتصال بأنه "عملية التفاعل التي تحدث عندما يحوّل شخص أو جهة ما(المرسل) رسالة ويستجيب لها طرف آخر (المستقبل) بشكل يرضي المرسل²²².

ومنه فالاتصال هو نقل رسالة بأي وسيلة كانت من طرف معني بها (مرسل) إلى طرف آخر (المستقبل) بهدف إحداث سلوك معين لدى المستقبل وبإمكان المستقبل فهم الرسالة.

أما الاتصال التربوي فقد تعددت تعاريفه حسب وجهة كل مؤلف وباحث ونظرته إلى أطراف العلاقة الاتصالية داخل المدرسة فهناك من يحصر معنى الاتصال التربوي في حدود النشاط الإعلامي الذي يختص بالوسط التعليمي أو المؤسسة التعليمية وهناك من يطلق حدود المفهوم ليتسع لكل نشاط اتصالي من شأنه دعم النشاط التربوي أينما كان سواء كان ذلك داخل المؤسسة التعليمية أم خارجها²²³

ومن أهم تعريفات الاتصال التربوي ما يلي :

تعريف حارث عبود: "الاتصال التربوي هو نشاط مقصود، تحدد معالمه المؤسسة التربوية والمؤسسات المساندة لها، والعاملون في إطارها من معلمين أو إداريين أو باحثين أو أولياء أمور أو غيرهم والتي تشترك معها في الأهداف التربوية²²⁴".

²¹⁹ ابن منظور لسان العرب، المجلد 11، ص 727.

²²⁰ محمود عوده، السيد محمد خير، أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 1992، ص 5

²²¹ السيد عبد الحميد عطية، محمد محمود مهدي، الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، بدون طبعة، 2004، ص 11.

²²² القريوني محمد قاسم، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2000.

²²³ حارث عبود، الاتصال التربوي، دار وائل للنشر، الأردن، ط1، 2009، ص 66.

²²⁴ حارث عبود، مرجع سابق، ص 67.

أما إميل فهمي فيعرف الاتصال التربوي بأنه " نقل الأفكار والمعلومات التربوية من مدير المدرسة إلى المعلمين أو العكس أو من مجموعة من المعلمين إلى مجموعة أخرى وذلك عن طريق الأسلوب الكتابي أو الشفهي مما يؤدي في النهاية إلى وحدة الجهود وتحقيق أهداف المدرسة وفلسفتها"²²⁵.

فالاتصال التربوي هو عملية نقل وتبادل المعرفة بأنواعها والمعلومات والأفكار والقرارات التربوية بين أعضاء الجماعة التربوية: مدير، أساتذة، إداريين، تلاميذ، المجتمع، من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة لتحقيق الأهداف التربوية والتعليمية، أي تحقيق الأداء التعليمي بأعلى مستويات الجودة.

✓ 2. أنواع الاتصال التربوي

للاتصال التربوي نوعين هما:

✓ 1.2. اتصال إداري تربوي

وهو الذي يتم بين الأطراف المكونين للجماعة التربوية ، المدير ، الأساتذة ، الموظفين ، حيث يتم فيه نقل المعلومات والبيانات والأفكار والإرشادات والمقترحات داخل المدرسة من المدير إلى العاملين معه أو العكس ، وإحاطتهم علماء بها ، وتبادلها بينهم بوسيلة أو أكثر من الوسائل الممكنة قصد تحقيق أهداف المدرسة من جميع جوانبها.

✓ 2.2. اتصال بيداغوجي

وهو الاتصال الذي يحدث بين المعلم والمتعلم داخل القسم باستعمال الوسائل التعليمية كافة قصد تحقيق الأهداف التربوية المسطرة، ومن بين تعاريفه" كل أشكال وسيورورات ومظاهر العلاقة التواصلية بين المدرس والتلاميذ، ويتضمن نمط الإرسال اللفظي وغير اللفظي بين المدرس أو من يقوم مقامه، وبين التلاميذ ، أو بين التلاميذ أنفسهم، كما يتضمن الوسائل التواصلية والمجال الزمني، وهو يهدف إلى تبادل أو تبليغ ونقل الخبرات والمعارف والتجارب والمواقف، مثلما يهدف إلى التأثير على سلوك المتلقي"²²⁶

✓ 3. أشكال الاتصال البيداغوجي

يعبر الاتصال على مستوى القسم عن كيفية تبادل الأفكار والمعلومات بين المعلم والتلاميذ، فالعلاقات السائدة في غرفة الصف بين الأستاذ والتلاميذ تعكس بصورة واضحة نمط الاتصال المباشر، وان هذا النمط هو الشكل السائد في غرفة الصف حيث يواجه كل من المدرس وتلاميذه بعضهما البعض ويتفاعلون مباشرة معا، إلا أن الاتصال السائد هو الاتصال أحادي الاتجاه²²⁷.

ويسود الاتصال أحادي الاتجاه في نطاق النظم التعليمية التي تؤكد بصفة عامة على طريقة التلقين كوسيلة تربوية يعتمد عليها في توصيل المعلومات ، حيث يكون الأستاذ هو المتحدث (الملقن) والتلميذ هو المستمع (المتلقي) للمعلومات التي يطرحها عليه الأستاذ.

أما بالنسبة لنظم التعليم التي تطبق طرق الخاصة بحل المشكلات و المشروع فإنها تبرز و تحاول تطبيق نظام الاتصال التدريس ثنائي الاتجاه في غرفة الصف ، حيث يكون التفاعل وجها لوجه بين المدرس والتلميذ مع إتاحة الفرصة للتلميذ للتفاعل مع الأستاذ ومع زملائه في غرفة الصف، وبذلك لا يكون هناك متحدث ومتلقي وإنما يكون الاتصال قائما على أساس الأخذ والعطاء²²⁸.

²²⁵ حافظ فرج أحمد، محمد صبري حافظ، إدارة المؤسسات التربوية، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2003، ص81.

²²⁶ عبد اللطيف الفارابي وآخرون، معجم علوم التربية، مصطلحات البيداغوجيا والديداكتيك، ج 1 سلسلة علوم التربية 9-10، ط1، 1994، دار الخطابي للطباعة، المغرب، ص44.226

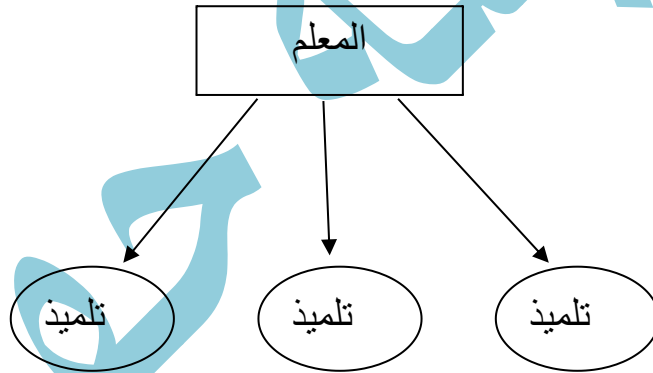
²²⁷ السيد علي شتا و فادية عمر الجولاني، علم الاجتماع التربوي، مطبعة الإشعاع الفتية، الإسكندرية، ص199.

²²⁸ السيد علي شتا و فادية عمر الجولاني، مرجع سابق، ص200-201.

وتجدر الإشارة إلى أن الاتصال على المستوى الصفّي يتأثر بكثافة التلاميذ في القسم وبجنس القائم بالعملية الاتصالية أي الأستاذ سواء كان ذكراً أو أنثى، وحالته النفسية وإعداده المهني، ففي الاتصال بين الأستاذ والتلميذ يأتي كل منهما وهو مزود بذخيرة من الخبرة السابقة والخصائص الطبيعية والنفسية والاجتماعية التي تؤثر على الرسالة وبالتالي تؤثر على الموقف التعليمي بأكمله وتتأثر به، ونتيجة لهذا التفاعل يتم تعديل السلوك ويحدث التقدم²²⁹.
ويوجد في القسم عدة أنماط من الاتصال التي قد تحدث بين الأستاذ والتلميذ، أو بين التلاميذ بعضهم ببعض وهي:

✓ 1.3. اتصالي رأسي هابط

يعتبر هذا النمط أقل أنماط الاتصال فعالية، فالمعلم دوماً هو سيد الموقف وهو المرسل باستمرار، أما التلميذ فهو المستقبل والمتلقي، ويتضمن هذا النمط رسالة من الأستاذ نحو التلميذ قد تكون أمراً أو فكرة أو معلومة حسب الشكل رقم 01.



الشكل رقم (01)

والأخذ بهذا النمط بصورة مستمرة يعرض العملية التربوية للفشل فتصبح قليلة الفعالية والإنتاجية، و يعزز من سلبية المتعلم ويجعل منه وعاء يستقبل ولا يرسل ولا يتيح للتلاميذ فرص الاتصال ببعضهم بعضاً في الموقف التعليمي²³⁰.

✓ 2.3. اتصالي رأسي مزدوج

يكون الاتصال رأسيًا هابطًا من المعلم إلى التلميذ، حيث يقوم المعلم بطرح الأسئلة للتلاميذ، أو باستعراض دروس جديدة حسب الشكل (02).

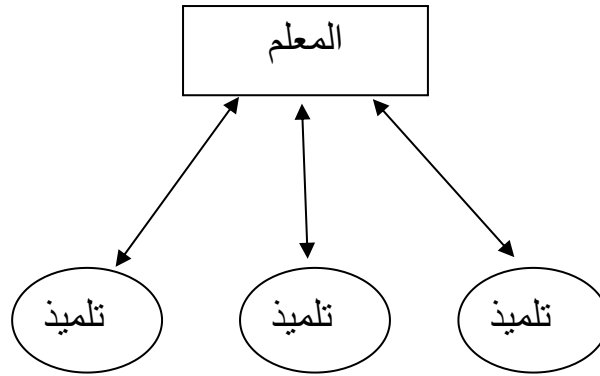
كما قد يكون الاتصال صاعدًا أي من التلاميذ للمعلم في شكل مناقشة أو طرح رأي معين، أو سؤال ما²³¹.

²²⁹ مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، لبنان، ط1، 2006، ص31.

²³⁰ عبد الصمد الأغبري، الإدارة المدرسية، دار النهضة العربية، بيروت، ط1، 2000، ص318.

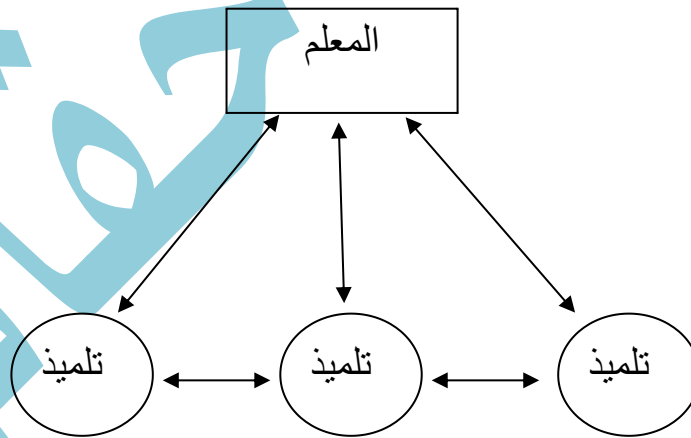
²³¹ عبد الصمد الأغبري، مرجع سابق، ص320

✓ 3.3. اتصال أفقي



الشكل رقم (02)

يكون هذا النمط من الاتصال بين تلميذين أو أكثر، وقد يكون هادف يخدم العملية التربوية كالاتصال الذي يحدث بين أفراد مجموعات العمل التي يشكلها الأستاذ وتتطلبها طرائق التدريس الحديثة من مناقشة وتبادل للأراء لوضعية مشكلة ما وقد يكون اتصال غير هادف لا يخدم العملية التربوية كالثرثرة أو تناول مواضيع جانبية لا علاقة لها بالدرس أنظر الشكل 03.



الشكل رقم (03)

✓ 4. معوقات الاتصال في المؤسسة التربوية

يقصد بمعوقات الاتصال الصعوبات والمشاكل التي تعترض أحد عناصر العملية الاتصالية وتؤثر في فعاليته وقدرته على أداء الدور المنوط به، وتأثر في إدراك ووصول الرسالة بشكل جيد. كما تعني جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطيلها أو تأخر إرسالها أو تشويه معانيها أو تؤثر في كميتها، أي كل عائق يقلل من فاعلية الاتصالات أي لا يجعلها تحقق الغرض المطلوب منها بالدرجة المناسبة²³²

²³² العثيمين فهد بن سعود، الاتصالات الإدارية، دار يثرب، المدينة المنورة، السعودية، ط3، ص 39

✓ 1.4 . معوقات اتصال منشؤها المرسل

يعتبر المرسل هو المسؤول عن إعداد الرسالة وصياغتها وتقع عليه مهمة ترميزها أي وضعها في صورة ألفاظ أو رسوم أو أشكال قابلة للفهم من جهة المستقبل، كما أنه يعتبر الملتقي لردود الفعل الناتجة عن الرسالة من خلال التغذية الراجعة.²³³

يمكن تحديد أهم المعوقات التي يكون مصدرها المرسل كما يلي:

- عدم وضوح الهدف من الاتصال أو لضعف المهارة الاتصالية للمرسل.²³⁴
- استخدام المفرط للمرسل للاتصال اللفظي المكثف وعجزه على استعمال الاتصال الغير اللفظي كأوضاع الجسم وحركة اليدين، والتي تؤدي بالمتعلم (التلميذ) إلى الشعور بالملل وبالسآمة وتؤدي إلى النفور والتشتت وشروذ الذهن ومنه إلى انقطاع في العملية الاتصالية، ويرى حسين الطوبجي أن حركات المعلم وإيماءاته يمكن أن تدخل في نفوس التلاميذ الطمأنينة والسرور والثقة، وتؤثر بذلك على فعل التعلم تأثيراً إيجابياً، ويمكن أن يحدث العكس في حالة إرسال إيماءات وحركات، توحى إلى عدم الرضا والنفور والإكراه.²³⁵
- اختيار المرسل لوسيلة اتصال غير مناسبة لطبيعة المستقبل وهدف الرسالة.
- عدم القدرة على صياغة الرسالة وتتمثل في نقص الخبرة في التعامل مع المراهقين وعدم المعرفة السليمة بطبيعة المرحلة العمرية لتلاميذ المتوسط وخصائصها، فامتلاك معرفة مستقاة من الكتب لا يعني امتلاك القدرة على نقلها داخل الفصل الدراسي، لذا وجب على الأستاذ معرفة دقيقة بميكانيزمات تعلم تلك المادة من قبل المتعلمين.
- عدم كفاءة المرسل وافتقاره لمهارات الاتصال، فعدم إلمام المعلم بتخصصه إلماماً جيداً يؤدي إلى صعوبة توصيل الرسالة إلى تلاميذه وفقد الثقة به، فالمعلمون المعدون والمؤهلون يتمكنون من تحقيق أثر أكبر على المكتسبات في التعلم الطلابي بالمقارنة مع المعلمين غير المؤهلين²³⁶
- قد تكون اللغة المستعملة من طرف الأستاذ لا يفهمها التلاميذ بنفس الدرجة لصعوبة مفرداتها، كما يمكن أن تطغى التفاصيل الثانوية على التفاصيل الأساسية، وهذا حين يحيد الأستاذ عن الدرس، كأن يبرز مثال للتوضيح لكنه يسترسل فيه ناسياً الموضوع الأول.
- وجود نقص أو وجود تقصير لدى المرسل في التعرف على المستقبل ورغباته واتجاهاته وسلوكياته "حالة الأستاذة الجدد الذي ينقصهم الإعداد الجيد"
- الحالة النفسية السيئة للمرسل، فكثرة الأقسام المكتظة المسندة للأستاذ والعمل بطريقة آلية طيلة العام تجعله في حالة مزاجية سيئة.
- الافتراضات والأحكام الخاطئة المسبقة لدى المرسل اتجاه المستقبل، كالحكم المسبق بعدم كفاءة تلاميذ قسم ما، وانه لا جدوى من تدريبهم أو الحكم على تدني مستواهم أو التحيزات القبلية أو المذهبية أو العقائدية.
- عدم التمكن من تصميم الرسالة بطريقة تجذب انتباه المتعلم، وتؤدي إلى نفور هذا الأخير وعدم اكتراثه بالمادة، خاصة وأن الشبكات الالكترونية أصبحت تطلع المتعلم على فضاءات ومعلومات تمكنه أن يستفيد منها في وقت وجيز ويوسع معارفه بواسطتها أكثر مما تسمح به البرامج المدرسية.

¹⁵ حسين إبراهيم حسان، محمد حسنين العجوي، الإدارة التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 279.

²³⁴ محمد حسنين العجوي، القيادة الإدارية والتنمية البشرية، دار المسيرة، الأردن، ط1، 2008، ص 275.

²³⁵ أحمد علي الفينيش، إستراتيجية التدريس، الدار العربية للكتاب، طرابلس (ليبيا) 1991، ص 140

²³⁶ محمد صالح خطاب، صفات المعلمين الفاعلين، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2007، ص 22

- عدم اختيار الوقت والمكان المناسبين لإرسال الرسالة، فيكون تأثير الرسالة ضعيفا أو معدوما وفي حالات كثيرة يكون التأثير سلبيا.
- انخفاض صوت المعلم، وعدم وضوح نبرات الصوت، أو وجود خلل في النطق كالسرعة في الكلام، أو التكلم بصوت مرتفع وعدم القدرة على التحدث بلباقة.
- التفاوت والاختلاف الثقافي بين المرسل والمستقبل، كأن يقدم الأستاذ أمثلة تبتعد عن واقع التلاميذ.
- عدم رغبة المرسل " المدرس " في عملية الاتصال " التدريس "، إذ لجأ الكثير من الأساتذة الجدد إلى مهنة التدريس مكرهين لا راغبين، فهم لم يجدوا عملا في قطاعات أخرى غير قطاع التربية.
- عدم مراعاة الفروق الفردية بين التلاميذ و عدم قدرة الأساتذة الجدد على إدارة الصف والتحكم في القسم، أي تسيير العملية الاتصالية. وبالرغم من أن المدرسين قد أخذوا دورات تدريبية تربوية إلا أنها غير كافية لقصر مدة التكوين.
- عدم مقدرة المرسل على إثارة المستقبل ودفعه لإجراء الاتصال
- سوء استخدام الرموز والكلمات المعبرة عن مضمون الرسالة.
- سوء العلاقة بين المرسل والمستقبل.

✓ 2.4 . معوقات اتصال منشؤها الرسالة

- تعرف الرسالة بأنها هي مجموعة المعلومات والأفكار والحقائق والمفاهيم والقيم والعادات التي يسعى المرسل إلى إشراك المستقبلين فيها وإكسابهم إياها.²³⁷
- وقد تتضمن الرسالة بعض الأخطاء التي تقلل من وضوح الموضوع ويترتب على ذلك أن يكون المستقبل غير متيقن مما جاء في الرسالة، ويعتبر عدم وضوح الرسالة من أهم معوقات الاتصال وقد يرجع ذلك للاختصار الشديد أو استخدام المرسل لغة يصعب على المستقبل فهمها ومن بين العوائق المتعلقة بالرسالة نذكر:
- خلو الرسالة من الدقة اللازمة مما يفتح باب التأويلات والتفسيرات.
 - احتواء الرسالة على قدر هائل من المعلومات (كثافة الرسالة)، فقد يلجأ الأستاذ لضيق الوقت أو لكثافة المنهاج إلى الإسراع في تقديم الدروس ممّا يؤدي إلى شعور المتعلم بالاضطراب وعدم الاستقرار، وإلى الغش في الامتحانات عند عجزه على استيعاب هذا الكم الهائل من المعلومات .
 - عدم تناسب المثيرات التي تتضمنها الرسالة (الدرس) مع درجة ومستوى ووعي المتعلم، مما يؤدي به إلى العزوف عن إجراء الاتصال " شرود الذهن".
 - عدم تناسب الرسالة مع نمو المتعلم وقدراته الجسمية والعقلية²³⁸، كأن يكون مضمون الرسالة أكبر من قدرات المتلقي "التلميذ" العقلية ممّا يؤدي إلى غموض في فهم الرسالة لدى المستقبلين "التلاميذ".
 - . معرفة المستقبل "التلميذ" بمضمون الرسالة سلفا، كأن يكون الدرس سهل ممّا يؤدي به إلى الانصراف عن الدرس.
 - صعوبة مضمون الرسالة (الدرس) أي عدم مقدرة المستقبل على فك رموز الرسالة.
 - عدم تناسب مضامين الدرس "الرسالة" مع واقع المستقبل "التلميذ" المعاش، كأن يطلب من التلميذ انجاز بحث في الانترنت وهو لا يملك حاسوب وخدمة الانترنت غير متوفرة لديه.
 - - قد تكون الرسالة بعيدة عن واقع وخبرات المستقبل "التلميذ"، من خلال ما يقدمه المرسل "الأستاذ" من أمثلة، فيعتبر ذلك عائقاً عن إتمام عملية الاتصال.

²³⁷ حسين إبراهيم حسان، محمد حسنين العجوي، مرجع سابق، ص 281.

²³⁸عبد الصمد الأعبري، مرجع سابق، ص 87.

✓ 3.4. معوقات اتصال منشؤها القناة "الوسيلة"

تعرف القناة بأنها "الوسيلة أو القناة التي يتم بها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، فمن خلالها يتم نقل المعارف والمهارات والخبرات، والقيم والمشاعر، وقد تكون الرسالة لفظية أو إشارات أو حركات أو صور وأفلام".²³⁹ ويطلق عليها أيضا وسيط، وهي الوسيط الذي تنتقل به الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وتتعدد قنوات "وسائل" نقل الرسالة فمنها وسيلة الاتصال الفردية ومنها قناة الاتصال الجماعية وأخرى جماهيرية، ومن بين العوائق المتعلقة بالقناة نذكر:

- عدم اختيار وسيلة اتصال مناسبة للموقف التعليمي، فقد تكون وسيلة ملائمة لموقف تعليمي دون آخر.
- يجب أن تكون لغة الاتصال مفهومة فهما تاما للمرسل والمستقبل.
- اقتصر المرسل على قناة واحدة وعدم تنوع قنوات الاتصال، فقد تحتاج اللغة إلى رسم توضيحي.
- تأثير القناة بحد ذاتها على الرسالة، كأن يستخدم الأستاذ الحاسوب كوسيلة إيضاح فينشغل التلاميذ بالوسيلة عن الرسالة المراد إيصالها.
- عدم ملائمة وسيلة الاتصال للوقت المتاح للاتصال، كأن يستعمل المرسل "الأستاذ" الماسح الضوئي كوسيلة إيضاح لكن عملية ضبطه تستنفذ كل الوقت المخصص للحصّة.

✓ 4.4. معوقات اتصال منشؤها المستقبل "التلميذ"

هو الشخص أو الجهة التي توجه إليها الرسالة ويستقبلها من خلال أحد أو كل حواسه المختلفة (السمع، البصر، اللمس... الخ) ثم يقوم بحل رموزها وتفسير محتواها، وفهم معناها، وقد يكون شخصا واحد أو مجموعة من الأشخاص مستهدفة من عملية الاتصال والذي يريد المرسل أن يشاركه في أفكاره ومشاعره ومهاراته أو غير ذلك، لتشمل الفرد والجماعة في آن واحد، وينعكس تفسير المحتوى وفهم الرسالة في أنماط السلوك الذي يقوم به المستقبل²⁴⁰، والمستقبل في الاتصال التربوي هو التلميذ أو المدرس، ومن بين العوائق التي تسجل على مستوى المستقبل والتي تؤثر في سير العملية الاتصالية نذكر:

- عدم التطابق في تفسير الرسالة عند كل من المرسل والمستقبل لاختلاف الخبرة عند كليهما.
- تعدد تطلعات جيل المعرفة وتوسع طموحاتهم وتغير اهتماماتهم وهذا بفعل تأثير ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما يجعل حافزية المتعلم تضعف ويرغب عن الرسالة "الدرس" إن لم تتضمن ما يثير انتباهه فيها.
- تباين مستوى التلاميذ المعرفي، بين التلاميذ المتفوقين والتلاميذ الذين تم انتقالهم عبر ما يسمى بالامتحان الاستدراكي والذي أوجد في القسم حالة من التباين المعرفي بين تلاميذ القسم مما يحتم على المرسل تنوع رسائله.
- استلام المستقبل لكم هائل من الرسائل في آن واحد، فتلميذ مرحلة التعليم المتوسط يدرس 12 مادة دراسية موزعة خلال الأسبوع "تستثنى منها مادة التربية البدنية لطبيعة المادة التي لا تتطلب فهم أو انجاز واجبات منزلية" والمواد المتبقية كلها تقريبا التلميذ مطالب فيها إما بإنجاز واجبات منزلية أو إعداد مشاريع عند الانتهاء من بعض الوحدات أو بالإمام بالدروس لأنه سيتمحن فيها مما يشكل عبئ عليه، ويثقل كاهله وتكون سببا في انخفاض دافعيته، وتجعل المستقبل (التلميذ) يهتم برسائل ويهمل أخرى، خاصة المواد التي لها معاملات أقل.
- ضغط البرنامج الزمني، فالتلميذ لا يملكون تقريبا أي وقت فراغ خلال الأسبوع باستثناء يومي الجمعة والسبت والذي قد يستنفذ في الدعم التربوي في المؤسسات التربوية، أو في الدروس الخصوصية لدى الكثير من المتعلمين وخاصة المقبلين على اجتياز شهادة التعليم المتوسط.

²³⁹ عبد الحافظ محمد سلامة، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم، دار الفكر، الأردن، 2006، ص 20.

²⁴⁰ عبد الحافظ محمد سلامة، مرجع سابق، ص 34.

- خوف المستقبل "المتعلم" من الوقوع في الخطأ خشية استهزاء وسخرية زملائه أو تهكم أستاذه منه، أو خوفه من تسليط العقوبة عليه إن أخطأ.
- مدى اتفاق وتدعيم الرسالة لمعتقدات المستقبل.
- عوائق نفسية كامنة في نفس المستقبل "المتعلم"، كخجل المتعلم، أو استرساله في أحلام اليقظة وعدم استعداده لاستقبال الرسالة مما يؤدي به إلى عدم الإحساس بالحريّة والتلقائية.
- معرفة المستقبل "المتعلم" السابقة بمضمون الرسالة يؤدي به إلى شرود الذهن وعدم الانتباه والتركيز في الموقف التعليمي.
- ضعف بعض الحواس لدى المستقبل "المتعلم" مثل طول أو قصر النظر أو ضعف السمع يؤدي إلى عدم نجاح عملية الاتصال بالشكل الذي يحقق أهدافها.
- إغلاق قنوات الاتصال أمام المستقبل والحيلولة بينه وبين إبداء رأيه، كاحتكار الأستاذ العملية الاتصالية، واعتقاده أنه هو المالك الوحيد للمعرفة وعلى المتعلم الخضوع.

✓ 5.4. معوقات اتصال منشؤها بيئة الاتصال "الظروف الفيزيقية"

تؤثر بيئة الاتصال على طرفي العملية الاتصالية المرسل والمستقبل وتؤثر كذلك على ظروف إجراء العملية الاتصالية ككل، ومن بين العواقب التي تظهر على مستوى بيئة إجراء العملية الاتصالية نذكر مايلي:

- الوضعية المكانية غير الملائمة للمخاطبين "المتعلمين"

- اكتظاظ القسم بالتلاميذ وما يترتب عنه من عدم تنظيم يسبب تشويش على متابعة واستقبال الرسالة، بل ويسبب تشويش على العملية الاتصالية بحد ذاتها فالأستاذ في ظل هذا القسم المكتظ لا يستطيع أن يراقب عمل جميع التلاميذ أو أن يستقبل التغذية المرتدة، ولا يستطيع إيجاد أشكال أخرى لتنظيم هذا الفضاء كتوزيع المتعلمين إلى مجموعات "العمل في أفواج" أو إلقاء مشاريع البحوث التي أنجزها التلاميذ والتي يتطلبها المنهاج الجديد مما يجعل مصيرها التكريس.
- كذلك تطرح كثافة الأقسام مشكلة مراعاة الفروق الفردية ونقص التفاعل والمشاركة وضبط القسم، مما يجعل الأساتذة يشعرون بالإعياء والفتور وعدم الفاعلية.
- عدم قدرة التلاميذ على الاتصال فيما بينهم وجهًا لوجه، مما يحتم على الأستاذ استعمال الاتصال العمودي، و يهمل الاتصال الأفقي بين التلاميذ، حيث تأخذ العملية التربوية اتجاهاً واحداً لا يسمح بالاتصال والتفاعل بين التلاميذ فيما بينهم.

خاتمة

إن ما يُستفاد منه في التعرض لمسألة الاتصال في المدرسة، أنه الحلقة الأقوى في التأثير على التحصيل والتنشئة الجيدة للمتعلمين. إذ أنه ومع تعقد الحياة المدرسية وارتباطها بشكل متسارع بمؤسسات التنشئة الاجتماعية، تزداد الحاجة للتواصل بين مختلف الفاعلين فيها وبين البيئة المدرسية. هذه الأخيرة التي تحتاج إلى تفعيل أساليب حديثة تضمن الاتصال بين أفرادها من مربين وإداريين وعاملين ومتعلمين.

إننا ونحن نتعرض للعوائق التي تحول دون تحقيق اتصال ذا أثر في التربية المدرسية، نفتح النقاش والبحث عن أساليب لضبطها والسعي نحو تذليلها على مستوى جميع أطراف العملية الاتصالية. سواء من داخل المدرسة ممثلة في تخطيط المنظومة التربوية ككل، أو من البيئة المحيطة بها والتي تتبادل معها الاتصال في مستوى التنشئة الاجتماعية على العموم. وليست الإشارات التي جاءت في المناهج المدرسية في السعي نحو تطوير الكفاءات الاتصالية إلا دليلاً على ذلك، إلا أن المبتغى يبقى حاضراً حتى تزول كل عوائق الاتصال بعضها أو كلها.