ISSN: 1112-9212/ EISSN 2602-5043 | 2025 (02) 17 (100،84) | مجلة تطوير العلوم الاجتماعية

تحليل نظري لعملية الاتّصال في الوسط المدرسي والعوامل المؤثرة عليها

Theoretical analysis of the school communication process

العجال مغتات*[1] ،

[1] جامعة الجيلالي ليابس (الجزائر).

تاريخ الاستلام : 20 سبتمبر 2024 ؛ **تاريخ المراجعة :** 20 أكتوبر 2025 ؛ **تاريخ القبول :** 16 نوفمبر 2025

ملخص:

يندرج هذا البحث الموسوم ب"تحليل نظري لعملية الاتّصال المدرسي والعوامل المؤثرة عليها" في إطار البحوث النّظريّة التي تسعى للتّعريف بالمفاهيم والمصطلحات من جهة، ومحاولة ربطها ببعض العناصر ذات الصّلة بها من جهة أخرى كالعوامل المؤثرة في الوسط المدرسي، إلى جانب محاولة التّعريف بأهميته ومكونات عناصر العمليّة الاتّصالية في الوسط المدرسي، وبأنواعه ووسائله المعتمدة في هذا الوسط.

الكلمات المفتاحية: اتّصال مدرسي؛ عوامل مؤثرة عليه؛ عملية اتصالية مدرسية.

Abstract:

This research entitled ¨Theoretical analysis of the process of school communication¨ and fits into the context of theoretical research, which aims to introduce concepts and terminology on the one hand, and to try to relate them to certain elements of on the one hand as the factors or elements affecting communication in the school environment, it tries to define the importance and components of the communication process in the school environment, and the types and means adopted in this environment.

Keywords: School communication, Factors affecting school communication, Process of school communication .

*Corresponding author, e-mail: essalam-1@hotmail.fr

- مقدمة

يتفق الكثير من الباحثين والمختصين في مجالي العلوم الاجتماعية والإنسانية خاصة أن "الاتّصال هو الحياة نفسها"، وهي عبارة تحمل من الدّقة والصّحة الكثير، وهذا نظرا لأهمية ومكانة الاتّصال في حياتنا. والاتّصال كما نعلم جميعا هو سرّ استمرار هذه الحياة التي نحياها وسرّ تطورها على وجه الأرض، وهو كذلك عملية قاعدية وأساسية معقدة المعالم تتم من خلالها كل العلاقات التواصلية بين الأفراد أو الجماعات قصد إيصال فكرة أو رأي أو خبرة أو شعور لإحداث تعديل أو تغيير أو تعزيز لفكرة ما أو سلوك في الطرف المستقبِل، والاتصال أو الاتصالات في حد ذاتها هي"عملية تبادل المعلومات. إنها تساعدنا على التعبير عن أفكارنا وآرائنا." (موسوعة الناشئة، 2009، ص 4).

وللاتّصال تعاريف عديدة تعدّدت بسبب اختلاف رؤية كل باحث أو مرجعيته أو خلفيته النظرية التي يرى من خلالها مفهوم الاتّصال، فمثلا الباحث (بروكر) يعرّف الاتّصال بأنه "عملية لنقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر) ، (عبد الحافظ محمد سلامة، 1998، ص 14).

أما قاموس أكسفورد فإنه يعرف الاتصال على أنه "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو الكتابة أو بالإشارات) ويتم تبادل المعلومات أو الأفكار بين مرسِل ومستقبِل أو بين مرسل ومستقبلين. فعندما نتكلم نريد من يسمعنا وعندما نكتب نريد من يقرأ لنا وعندما نستخدم الإيماءات والابتسامات نريد من يستقبلها ويفهمها ويستجيب لها بإيماءات أو ابتسامات مماثلة" (أميرة علي محمد، 2006، ص 25). ويرى الدكتور (محمد حسنين العجمي) أنه "تلك الاتصالات التي تقوم على علاقة بين فرد وآخر، أو مجموعة من الأفراد، بغرض تبادل المعلومات أو الآراء أو الخبرات فيما بينهم"، (محمد حسنين العجمي، 2000، ص 105). أما (وينكن) فيعرفه "على أنه الكل الذي تندمج فيه كل هذه العناصر"،(محمد مسلم، 2007، ص 101).

والمقصود بالعناصر أنماط السلوكات من لفظ وحركة وتقليد ونظر وملامح الوجه ومختلف وضعيات الجسم. وخصوصا في الإدارة التعليمية حيث تعتبر"عاملا من العوامل التي ترتكز عليه كل مؤسسة لتأدية الدور المنوط بها وخاصة الإدارة المدرسية التي تتميز عن غيرها من الإدارات العامة بكبر حجمها، وخصوصية إشرافها على قاصرين واعتمادها على العلاقات الإنسانية المبنية على التعاون والتشاور، والابتعاد عن كل أسلوب تتجاذبه النزعة التسلطية، أو الاتكالية...الخ". (جمعيات أولياء التلاميذ، (APE)، 1996، ص 13).

ولا تتجسّد عملية الاتّصال المدرسي بين أقطاب العملية الاتّصالية أي ـ أفراد الوسط المدرسي ـ إلا إذا توفّر لها الوسط أو الفضاء المناسب لها والمتمثّل في المدرسة، هذه المدرسة ما هي إلا مؤسسة قام المجتمع بإنجازها لكي يشرف على العملية الاجتماعية المتمثلة في التنشئة الاجتماعية من خلال تربية الأجيال وتوجيه النشء نحو الوجهة الصحيحة، لأن الإنسان لا تكتمل إنسانيته إلا بالتربية والتعليم، وهذا ما يؤكده الفيلسوف الألماني (كانْت) حيث يرى أنّ الإنسان "لا يستطيع أن يتحول إلى إنسان إلا بالتربية"، وهذه التربية "هي تبليغ الشيء إلى كماله، أو هي كما يقول المحدثون: تنمية الوظائف النفسية بالتمرين حتى تبلغ كمالها شيئا فشيئا، نقول ربيت: ربيت الولد، إذا قويت ملكاته، ونميت قدراته وهذبت سلوكه، حتى يصبح صالحا للحياة في بيئة معينة"، (صليبا جميل، 1982، ص 266). وتعرف كذلك على أنها "عملية نمو الفرد"، (الأعسر يمن و آخرون، 1962، ص 13). أما عالم الاجتماع الفرنسي (إميل دور كهايم) فيرى في استخدام مصطلح التربية بأنه مقتصر على "التأثير الذي تمارسه الأجيال الراشدة على تلك التي لم تتهيأ بعد للمشاركة في الحياة الاجتماعية" (فضيل دليو، 1989، ص 18).

1 . تعريف الاتصال المدرسي:

يعرّف الاتصال المدرسي أكاديميا بأنه جزء من الاتصال العام أو فرع من فروعه، والاتصال بمفهومه الواسع هو عملية نقل لرسالة مهما كان نوعها من مرسِل إلى مستقبِل للتأثير عليه، هذا إجرائيا. أما الباحثة الدكتورة (سناء محمد سليمان) فتعرف الاتّصال بأنه "هو العملية التي يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء أو الانطباعات بين طرفين أو أكثر سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بوسيلة أو بعدة وسائل وذلك بهدف الإعلام والدعاية والإيحاء بأفكار أو إتجاهات أو أهداف معينة، وعن طريق الاتصال يتم توحيد الفكر والاتفاق على المفهومات وتسهيل عملية إصدار القرارات، ويكون هناك تفاعل بين الإنسان وغيره" ، (سناء محمد سليمان، 2014، ص 22).

أما الدكتور (فضيل دليو) فينقل لنا تعريفا للاتصال نقلا عن (محمود عودة) لعالم الاجتماع (تشارلز كولي) الذي يرى "أن الاتصال يعني" ذلك الميكانزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان...". (فضيل دليو 2003، ص 15).

"والاتصال المدرسي بكونه عملية نقل وتبادل المعرفة بأنواعها، وكذا المعلومات والأفكار والقرارات التربوية بين العناصر المدرسية(الإداريين، المدرسين، الطلاب، المجتمع)؛ من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة متبادلة لتحقيق الأهداف التربوية والتعليمية، أي تحقيق الأداء التعليمي بأعلى مستويات الجودة". (موقع الألوكة، أنظر الرابط في قائمة المراجع).

كما يعرّف "الاتصال المدرسي" على أنه "عملية نقل وتبادل الآراء والمعلومات والخبرات والتوجيهات في المدرسة بين الأطراف المختلفة للعملية التعليمية والإدارية بغرض المساعدة في تحقيق الأهداف التربوية". (موقع الديوان الوطني للتعليم و التكوين عن بعد- onefd- ص 3 ، أنظر الربط في قائمة المراجع).

أما الدكتور (رابح تركي) فإنه يعرفه في كتابه أصول التربية والتعليم بأنه "الوسيلة التي بواسطتها تحقق المدرسة أهدافها: تحقيق تغيير في سلوك المتعلمين بإكسابهم جملة من المعارف والمهارات والمواقف والاتجاهات". (رابح تركي، 1990، ص 17).

كما تعتبر عملية الاتصال في الوسط المدرسي من العمليات الضرورية؛ لأن معظم العمليات التواصلية والوظائف بجانبيها الإداري والتعليمي تتوقف على عملية الاتصال، دون أن نهمل العمليات الداخلية في هذه الوظائف ويمكن حصرها في التخطيط والتنظيم والتوجيه والتدريب والتقويم واتخاذ القرارات التي تخدم المؤسسة المدرسية والتربوية. وللإشارة فإن الاتصال المدرسي يتحدد في كل الاتصالات التي تتشكل في الوسط المدرسي وتقوم بين الإدارة المدرسية طبعا والمعلمين وبين المعلمين أنفسهم، وبين المعلمين والتلاميذ، وبين التلاميذ ببعضهم البعض، وتتسع الدائرة بين أفراد المجتمع المدرسي لتشمل المشرفين . المفتشين التربويين . وأولياء التلاميذ.

2 . أهمية الاتصال في الوسط المدرسي:

عملية الاتصال في الأوساط التربوية والمؤسسات التعليمية تحتل أهمية كبيرة، نظرا للدور الذي تتحلى به في نجاح سير المؤسسات التربوية، لأن هذا النجاح في تحقيق الأهداف والمرامي، مرتبط بشكل كبير وقوي بنجاح عملية الاتصال ذاتها، في داخل وخارج هذه المؤسسات التعليمية، لما لعملية الاتصال من أهمية في بنية تنظيم هذه المؤسسات وتحقيق أهدافها. كما نشير أن عملية الاتصال تعتبر من المكونات الرئيسة للعملية الإدارية، فهذه العملية بها يتحقق نجاح الإدارة المدرسية في أداء مهامها هي الأخرى، فبالاتصال تُناقَش المشاكل في أي مؤسسة ما، أو إدارة، مدرسية كانت أو تعليمية، "فهي حيوية لاتخاذ القرار، ونجد أن عملية التخطيط والتوجيه والتنسيق والتقويم تعتمد دائما على نوعية الاتصال". (أميرة علي محمد، ص، ص (35. 36).

و"تبرز فاعلية وأهمية الاتصال المدرسي في مختلف مجالات النشاط الإداري والتربوي للمدرسة) مؤسسة تعليمية(، باعتباره الإدارة الرئيسة في إحداث تكامل الوظائف وتنسيقها؛ فالاتصال المدرسي يمكّن من التعرف على أهم المشكلات التي تواجه العمل، والتي تنشأ في المدرسة، ودراستها واقتراح الحلول المناسبة لها عن طريق الملاحظات والآراء والمقترحات والشكاوى التي يتقدم بها المدرسون أو المتعلمون، كما يساعد الاتصال الجيد إدارة المؤسسة) التعليمية (في التعرف على العوامل الاجتماعية والاقتصادية والثقافية ذات التأثير في العملية التربوية التعليمية، وعلى تحديد أهداف المؤسسة المدرسية، ووضع الخطط اللازمة، والسعي نحو تحقيقها بكل الوسائل المتاحة، بحيث يقوم الاتصال على خلق وحدة المفهوم والهدف ورفع الروح المعنوية، وزيادة التفاعل الاجتماعي عن طريق تكوين وتنمية العلاقات الإنسانية بين جميع أفراد أسرة المؤسسة التعليمية. ويعمل الاتصال على تدعيم وتطوير العلاقة بين المؤسسة التعليمية وأفراد المجتمع المحلي؛ حيث يمكن عن طريق الاتصال الفعال مع هذه القوى كسب تأييدها وتشجيعها وإقامة الثقة والاحترام" (موقع الألوكة، أنظر الرابط في قائمة المراجع).

ويمكن القول أن حدوث التفاعل الناتج عن اتصال كل من المرسِل والمستقبِل يمثل الرباط الذي يصل بين كل من مختلف الأجهزة الفرعية داخل أي تنظيم من جهة وبين هذه الأجهزة الفرعية والتنظيم الكلي من جهة أخرى. ومن أهمية الاتصالات أنها تلعب دورا كبيرا في تدريب المدراء والمعلمين من خلال تمكينهم من أداء أدوارهم المنوطة بهم في التوجيه والتدريب بشكل فعّال مما يعود بالفائدة على المدرسة في تحقيق أهدافها المتمثلة في الكفاية والفعالية، فالاتصالات حيوية وهي التي تزود الإدارة بالمعلومات التي تُسْتقَى من الأنظمة الفرعية التي تشكل الإطار والنظام الإداري العام؛ لأن أي خلل أو تعثر في عملية الاتصال يَنتُج عنه شلل أو تلكُؤ في عمل الإدارة التعليمية،" فالتنظيم الجيّد يتطلب نمطا كفئاً من الاتصالات، وإلا أدّت الاتصالات السيئة إلى انخفاض الروح المعنوية وضعف الإنتاج وبالتالي تبديد الموارد والوقت". (أميرة علي محمد، ص، ص (36. 37).

فلا يمكن تخيّل تنظيم دون شبكة فعّالة ومنظّمة من الاتّصالات التي تحدّد سيرورتها وتضمن بقاءَها. فكل خطوة يقوم بها التنظيم الإداري إلا وتسبقها عملية الاتصال باعتبارها العصب الحيوي الذي يمدّ التنظيم بالحركة والحياة. وفي الأخير نشير أن "عملية الاتصال داخل المدرسة تحتوي على جانب انفعالي وآخر نفسي مما يكون له أكبر الأثر على المناخ الأكاديمي والإداري في النظام المدرسي". (محمد حسن العجمي، 2003). فرغم أهمية الاتصالات إلا أن هناك الكثير من القيادات التعليمية في المواقع الإدارية تفتقد لهذه القدرة، قدرة التّمكن في عملية الاتصال، وبالتالي نستشعر عدم الرضى من المرؤوسين بسبب الشعور الزائف والوهمي لرؤسائهم الذين يعتقدون أنهم على اتصال جيّد ووثيق بهم، "حيث أن كفاءة الرئيس الإداري في أدائه لوظائف الإدارة تعتمد بدرجة كبيرة على مهارته في الاتصال". (صلاح عبد الحميد مصطفى و نجاة عبد الله النابة، 1992).

3. أهداف الاتصال المدرسي:

يهدف أفراد المجتمع المدرسي من خلال الاتصالات المدرسية العديدة الدائرة بينهم إلى خدمة المتعلم (التلميذ) باعتباره محور العملية التربوية حسب المقاربات و النظريات الحديثة، والذي من أجله وجدت المدرسة كمؤسسة لإعداده و تنشئته اجتماعيا. ومن هنا كانت أهداف العملية الاتصالية المدرسية محصورة في تحقيق المطالب الآتية:

." تربية النشء وإعدادهم ثقافيا وتربويا للقيام بالدور الإيجابي في المجتمع .

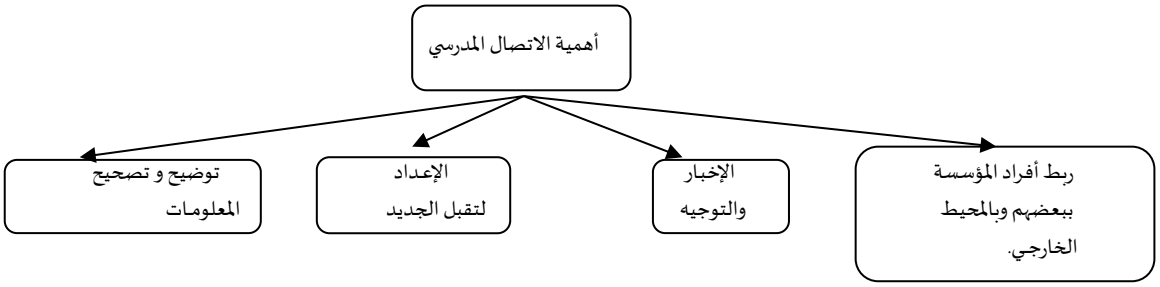
.تزويدهم بالمعلومات والمهارات والاتجاهات الضرورية ليصبح قادرا على الإنتاج.

.رفع مستوى التحصيل لدى المتعلمين عبر الوسائل المختلفة (المطبوعات، التسجيلات المرئية والصوتية...الخ).

. معالجة الكثير من المشكلات التربوية ومشكلات التعلم." (موقع المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية و تحسين مستواهم infpe. ، انظر الرابط في قائمة المراجع).

إضافة إلى أن عملية الاتصال في الوسط المدرسي تسعى لتحقيق جملة من الأهداف أو الغايات التي تتمثل في العمل على ربط أفراد المجتمع المدرسي من إداريين ومعلّمين وتلاميذ ببعضهم ببعض من جهة، وربطهم بمحيطهم الخارجي الذي يتعاملون معه من جهة أخرى من خلال المشرفين التربويين (المفتشين) وأولياء التلاميذ وأفراد من مؤسسات تربوية أخرى، إلى جانب السعي لتحقيق وظيفة كل من الإخبار أو الإعلام والتوجيه والإرشاد، إلى جانب الإعداد لتقبل التغيرات، وتوضيح وتصحيح المعلومات والآراء.

الشكل 1: أهداف عملية الاتصال في الوسط المدرسي.



المصدر: المخطط مستلهم من موقع المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، (infpe). http://www.infpe.edu.dz/cours/Enseignants/secondaire/.

4. مكونات وعناصر عملية الاتصال المدرسي:

يعتبر الاتصال عملية هادفة وواعية يتم من خلالها تفاعل بين مرسل ومستقبل ورسالة في ظروف ومضامين اجتماعية معينة، وأثناء هذا التفاعل يتم نقل آراء وأفكار ومعلومات وخبرات و مشاعر ومنبهات بين الأفراد عن قضية، أو معنى مجرد أو واقع معين، وبهذا يأخذ الاتصال صفة المشاركة بين المرسل والمستقبل، وليس عملية نقل، لأن النقل يعني حسب بعض الباحثين "الانتهاء عند المنبع مع وصول الرسالة"، أما المشاركة فيُقصد بها "الازدواج أو التوحد في الوجود من خلال التفاعل بين المرسل والمتلقي"، وهذا الأقرب إلى الاتصال، لأنه عملية مشاركة في الأفكار والمشاعر والمفاهيم والمعلومات والخبرات والقيم، عن طريق إرسال الرسالة والعمل على إيصالها إلى الطرف الآخر لإحداث الاستجابة خلال موقف معين.

والاتصال عند الدكتورة (أميرة علي محمد) هو "نقل فكرة معينة أو معنى في ذهن شخص ما إلى شخص آخر بدون تغير أو تبديل في تلك الفكرة، وبهذا يكون الاتصال ناجحا"، (أميرة علي محمد، ص 47). وفي ضوء هذا التعريف يمكن تحديد عناصر عملية الاتصال في المدرسة كالآتي:

تتضمن عملية الاتصال في الوسط المدرسي عدة عناصر هي:

1.4. المرسل (المتصل): (émetteur / Sender)

ونقصد بالمرسل ذلك الفرد الذي يقوم بتوجيه الرسالة الاتصالية في الوسط المدرسي، وقد يكون هذا الشخص "إداريا، أو معلما أو تلميذا أو مفتشا أو ولي أمر أو عاملا أو أي شخص آخر. أما الدكتور (عبد الحافظ محمد سلامة) فهو يرى في المرسل بأنه "مصدر الرسالة الذي يصفها في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور ينقلها للآخرين". (عبد الحافظ محمد سلامة، 1998، ص 18).

" ويعد المرسل العنصر الأول والأساسي في عملية الاتصال، ويأخذ أشكالا أو أدوارا كثيرة"، (محمد جمال الفار، 2006، ص 300). وهذه الأشكال تتمثل في المعلّم أو المدرّس أو المحاضر أو المؤلّف أو الكاتب أو المتحدث عبر الإذاعة أو التلفزيون ويمكن أن نظيف حتى الإداري كالمدير أو الناظر أو المفتش أو ولي الأمر في المؤسسة التربوية بسبب اتصالهم المباشر أو غير المباشر بها. "والمرسل هو الشخص الذي يعرض المعلومة أو يوجه الأمر، أو الشخص الذي لديه معلومة أو فكرة يريد أن ينقلها إلى زملائه أو مرؤسيه، وقد يكون المرسل مدير إلى مرؤسيه أو طلابه أو إلى زملائه في المدارس الأخرى أو المجتمع المحلي أو الإدارات الأعلى، أو من المرؤوسين إلى المدير أو من المعلّم لزميله المعلّم". (موقع أفاق علمية و تربوية، انظر الرابط في قائمة المراجع).

وحتى يحقق المرسل وصول رسالته الاتصالية في المدرسة ويضمن نجاحها، عليه أن يتصف بجملة من القدرات الشخصية المتمثلة في :

. القدرة على استعمال اللغة شفهيا وكتابيا.
. القدرة على استخدام المنطق والإقناع والتأطير لفن الاتصال والحوار، وخصوصا في نوعية الرسائل المقروءة والمسموعة.
. القدرة على التحكم في فن الإلقاء أو ما يطلق عليه بفن الخطابة، وخاصة في الرسائل ذات الطابع الشفهي أو الشفوي.
. القدرة على التعبير الواضح في إبراز أفكار ومعلومات و وجهات نظر المرسل، لأن هذا الوضوح يساعد المتلقي على استيعابها، أما غموض محتوى الرسالة فيؤدي إلى عدم سلامة فهمها عند المتلقي.
. قدرة كل من المرسل والمستقبل على التفاعل أثناء عملية الاتصال، لأن هذا التفاعل يساعد على نجاح هذه العملية.

وكل مرسل في الوسط المدرسي مهما كان دوره، عليه أن يتحلى بالقدرة على إيصال المعلومة من خلال أدائه الجيد وأسلوبه الناجح بتوظيف لغة مفهومة وجيدة ومنطق سليم وقوي، ولا يكتفي فقط بمعلوماته الغزيرة وثقافته الواسعة.

"وتوجد مجموعة من الأسس التي يستند عليها نجاح عملية إرسال المرسل رسالته إلى المستقبل ومنها:

- أن يحدد المرسل من هو مستقبل الرسالة؟
- أن يكون المرسل فاهماً لمحتوى رسالته وما تتضمنه من أفكار ومعاني.
- أن يقدم المرسل رسالته في شكل أو طريقة تجذب اهتمام المستقبل.
- أن يتأكد المرسل من استقبال الشخص الآخر الرسالة.
- أن يختار المرسل الوقت المناسب لإرسال رسالته.
- أن ينتقي المرسل الوسيلة المناسبة لإرسال الرسالة". (موقع أفاق علمية و تربوية، انظر الرابط في قائمة المراجع).

2.4. المستقبل (المرسَل إليه): (Récepteur / Receiver)

وهو كل فرد أو مجموعة الأفراد المرسَل إليه أو إليهم الرسالة، حيث يعمل أو يعملون على تقبل الرسالة واستيعابها، أو العمل على تنفيذ نقاطها وعناصرها، وإما القيام برفضها وتجاهلها. ويعرف كذلك على أنه" هو الشخص المستقبل التي وجهت إليه الرسالة أو المنظمة أو الجهة التي تستقبل المعلومات أو الرسالة"، (محمد حسن العجمي، 2000، ص 120).

وحسب المعجم الإعلامي "يمكن للمستقبل أن يأخذ هو الآخر صورا وأشكالا مختلفة، منها" القارئ، والمستمع أو المستمعين إلى الرسالة المذاعة أو عبر التسجيلات الصوتية، أو المشاهد سواء للتلفزيون أو للسينما أو لأي مادة تعبيرية، أو أي صورة أخرى يشكلها المستقبل سواء كان طالبا أو موظفا أو قارئا في المكتبة...الخ". (محمد جمال الفار، 2006، ص 306).

"والمستقبل كذلك هو الشخص أو الجماعة الذي يصل إليه الأمر أو الفكرة أو التوجه أو المعلومة. فقد يكون المستقبل مجموعة المعلمين الذين تصلهم تعليمات مدير المدرسة، أو الطلاب الذين تصلهم أفكار المعلمين وتوجيهاتهم، أو مدير المدرسة الذي تصله أفكار وآراء المعلمين حول موضوع أو مشكلة محددة.

نستنتج مما سبق أن جميع العناصر البشرية في المنظومة التعليمية والتي تشمل مدير المدرسة والمستويات الإدارية الأعلى، والمعلمين، والطلاب، والإداريين، والمجتمع المحلي، والمدارس الأخرى تكون مرسلاً في مواقف، ومستقبلاً في مواقف أخرى، بمعنى أن عملية الاتصال عملية تبادلية". (موقع أفاق علمية و تربوية، عد إلى قائمة المراجع). وبذكر الطلاب يتبادر إلى الذهن التلميذ باعتباره طالب علم فهو المرسل إليه وهو المتلقي للرسالة التعليمية التربوية من طرف المرسِل المتمثل في المعلّم في إطار الصف الدراسي أو القسم وهنا تكتمل الصورة التعاقدية للعناصر الثلاثة الممثلة للمثلث البيداغوجي المكوّن من المعلّم والتلميذ والمادة المعرفية.

3.4. الرسالة: (Message)

المراد بالرسالة المحتوى الذي يريد المرسل إيصاله أو نقله إلى الفرد المستقبل للرسالة، ومحتوى الرسالة قد يكون أفكارا أو معلومات أو حقائق أو مهارات أو ميول أو قيم أو عواطف أو خبرات...في المؤسسة المدرسية، مع الإشارة أن هذه الرسائل قد ترتبط بالمناهج أو النشاطات المدرسية وهذا ما يعطيها الصبغة الإدارية أو التربوية (البيداغوجية) من خلال اشتراك كل أفراد الوسط المدرسي في العملية الاتصالية. "وتتخذ الرسالة أشكالا مختلفة تبعا للقناة المتاحة، فهي على شكل خطبة في تجمع ما حين يكون الاتصال مباشرا، وهي خبرا كالتقرير أو التحقيق حين تكون الوسيلة هي الصحافة، وهي خبر إذاعي أو برنامج إذا كانت القناة هي التلفزيون"، (المرجع السابق، ص 180)، ويعرفها (حسن عماد المكاوي) بأنها "عبارة عن رموز لها معنى وهي الحافز الذي يريد المرسل توصيله إلى المستقبل، والرسالة يجب أن تكون مفهومة وبسيطة...". (حسن عماد المكاوي، 2002، ص 10).

"والرسالة يقصد بها مضمون أو محتوى التوجيه، أو الأمر، أو الموضوع، أو الملاحظات التي يرغب المرسل في نقلها إلى المستقبل، وقد تتضمن الرسالة قراراً أو رأياً، أو أفكاراً، أو حقائق. والرسالة قد تكون شفهية، وقد تكون مكتوبة.

والرسالة المكتوبة يجب أن يراعي فيها:

- أن تكون واضحة تسهل قراءتها وفهمها بسهولة، ومختصرة وتتضمن كلمات وجمل بسيطة وسهلة.
- أن تكون مباشرة ومنطقية تؤثر في القارئ.
- أن تكون مرتبة ومتناسقة.
- أن تكون صادقة وتتميز بالموضوعية". (موقع أفاق علمية و تربوية، عد إلى قائمة المراجع).

4.4. وسيلة أو قناة الاتصال: (Canal /Channel / Medium)

الوسيلة هي كل ما يوصل المرسل أو المتصل بالمستقبل أو المرسَل إليه حتى تتم وتبنى بينهما عملية الاتصال، وتأخذ قناة الاتصال أشكالا متعددة يمكن أن تكون كلاما ملفوظا أو كلاما مكتوبا أو صورا وأشكال. "وهي الطريقة التي تتم بها عملية نقل المعلومة أو الأمر أو التوجيه أو الفكرة. وقد تكون شفهية في حوار أو اجتماع أو مقابلة، أو مكتوبة في قرار أو نشرة أو تعميم، وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة". (موقع أفاق علمية و تربوية، عد إلى قائمة المراجع).

5.4. الهدف (غرض الاتصال): (Influence / Effective)

المقصود بالهدف التأثير المراد إحداثه في أفكار ومعلومات أو مشاعر أو معتقدات أو سلوك المستقبل، والهدف أو التأثير هو الذي يسعى المرسل إلى تحقيقه من وراء عملية الاتصال، وهذا الهدف يمكن أن يكون في مستوى (ظاهري)

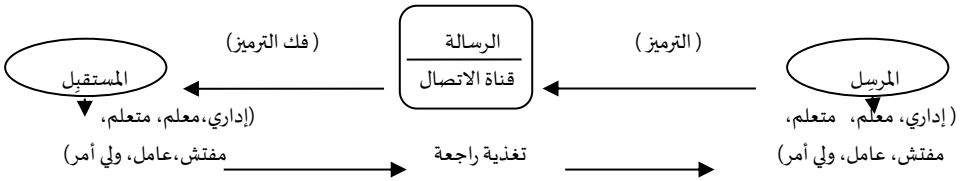
كإنجاز مَهَمة محددة، ومستوى (خفي) (مستمر) له ارتباط بظواهر نفسية وشخصية، إلى جانب أن الاتصال قد يكون (ذاتيا) وموجّها للمرسل قصد إشباع حاجة من حاجاته، أو أن يكون (عاما) (بنّاءا) له صلة بنمو التلاميذ أو المعلمين، أو مشتركا بين كل من المرسل والمستقبلين.

4.6. التغذية الراجعة (رجع الصدى): (Feed BacK)

يقصد بها الأثر الذي يتركه رد فعل المستقبل للرسالة على مرسلها، وانطلاقا من هذا الأثر يعمل المرسل بمواصلة الاتصال، والاستمرار في إرسال الرسائل، أو التوقف عن هذا الإرسال أو العمل على تعديل الرسالة حتى يستوعبها المستقبل. والتغذية الراجعة "هو ما يطلق عليه بالاستجابة التي يصدرها المستقبل، وقد تكون الاستجابة على شكل سلوك علمي، أو تعليق لفظي. ويقسم رجع الصدى من حيث الوقت بين صدى فوري، وهو ما يحدث في الاتصال المواجهي، وصدى متأخر كما يحدث في كثير من الأحوال بالنسبة للاتصال الجماهيري. ويساعد كلا من الصدى العاجل أو المتأخر في تقييم الرسالة الاتصالية"، (مجد هاشم الهاشمي، 2001، ص 32). "وتشير كذلك إلى رد فعل المستقبل للرسالة وفهمه لمضمونها وتجاوبه معها وتنفيذ ما فيها".(موقع أفاق علمية و تربوية، عد إلى قائمة المراجع).

وتعرف كذلك بأنها هي"مدى قبول الرسالة أو رفضها، هي نعم لرسالة أو لا لرسالةّ "، (إبراهيم أبو عرقوب، 1993، ص 41). ونشير أن عملية الاتصال بدون تغذية راجعة تعتبر عملية ناقصة حسب بعض المختصين، لأن المرسل لا يكون له علم أو برهان على تلقي المستقبل لرسالته أصلا، فالتغذية الراجعة (العكسية) هي التي تجعل المرسل يتأكد من وصول رسالته وتأثيرها في المستقبل، وهذا يظهر أهميتها في التواصل بين أقطاب الوسط المدرسي عموما (إداريون ومعلمون ومتعلمون وعمال وقطبي العملية التعليمية خصوصا.

الشكل 2: يبيّن عناصر عملية الاتصال المدرسي.



المصدر: الباحث (المخطط مستوحى من تعاريف عملية الاتصال).

5. أنواع الاتصال في الوسط المدرسي:

تصنّف وترتّب الاتصالات المدرسية الإدارية إلى أنواع:

1.5. اتصالات حسب وسيلة الاتصال: (وفيه خمسة تصانيف)

1.1.5. الاتصال الشفوي (المباشر):

هذا النوع من الاتصال يعتمد بدرجة كبيرة على الكلام الملفوظ . الشفوي . المباشر، كمثل الذي يحدث بين الأفراد أثناء التخاطب الشفوي، أو على الكلام الملفوظ المنقول المسجّل، كالذي يحدث في التسجيل السمعي أو الهاتفي، ويعتبر هذا النمط من الاتصال الأفضل في التعبير عما يدور في النفس وتنظيم العمل، فبه يتم تبادل الأفكار والمعلومات بطريقة أقصر وأسهل وأوفر للوقت وللجهد، والاتصال الشفوي ذو اتجاهين، لأنه يسمح للمرسِل بالتعرف على استجابة المستقبِل، ومدى تقبله أو رفضه لمحتوى رسالته من خلال انفعالاته أو تعابير وجهه. والاتصال اللفظي حسب الدكتورة (سناء محمد سليمان) "هو الشكل الشائع من التواصل حيث تتخذ اللغة اللفظية وسيلة له سواء كانت منطوقة / مسموعة أو مكتوبة / مقروءة". (سناء محمد سليمان، 2014، ص 82).

إن هذا الاتصال رغم مزاياه العديدة إلا أنه لا يخلو من مساوئ، فقد يتعرض محتوى الرسالة الشفوية إلى تحريف أو تفسير خاطئ في حالة نقلها من فرد إلى أفراد كثر، ومن أمثلته؛ نذكر المقابلة الشخصية والاجتماعات والندوات وأعمال اللجان واتصالات الهاتف والتسجيلات الصوتية السمعية وغيرها. وكمثال على الاتصال الشفوي في الوسط المدرسي، فإن مدير المدرسة يعتمد عليه كثيرا في جمع المعلومات التي تخص مجالات العملية التعليمية، لاتخاذ القرارات السليمة، ولا يتأتى له ذلك إلا بالإنصات بصبر إلى المتحدّث مع إعطائه الوقت المناسب، وتشجيعه على التعبير عن آرائه، بطرح الأسئلة عليه من وقت لآخر، مع إظهار الليونة في الجدال والنقاش.

2.1.5.الاتصال المكتوب (غير المباشر):

يعتمد هذا الاتصال على الكلام المكتوب، كالموجود في الكتب والصحف والجرائد والمجلات والمراسلات بكل أنواعها. وهذا النمط من الاتصال يتميز بإمكانية اختيار الكلمات المناسبة ومراجعتها قبل إرسال الرسالة، ومخاطبة أكبر قدر من الأفراد في وقت قصير، والرجوع إلى الرّسالة بسبب نسخها عند الحاجة، هذا عن مزاياه. وتعرض الدكتورة (سناء محمد سليمان) أن للاتصال المكتوب أو الكتابي أنواع متعددة، وتذكر منها:

". اجتماعات العمل. ـ العرض. ـ الخطابات. ـ التعميمات. ـ التقارير. ـ إعداد المذكرات وكتابتها." مع العلم أننا اكتفينا بالعناصر دون شرحها كما ورد في كتاب سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته للباحثة (سناء محمد سليمان).

أما عن عيوبه فتتمثل في غياب الجدال والنقاش بين كل من المرسِل والمستقبِل، وعدم اطلاع المستقبل عليها في حالة ضياعها، ومن وسائل الاتصال المكتوبة نذكر التقارير والنشريات والرسائل البريدية والمطويات واللوحات البيانية والخرائط وغيرها.

3.1.5.الاتصال الشكلي (الرمزي):

يوظّف هذا النّمط من الاتصال شتى أنواع الصور المرئية التي تنقل معانٍ ورموز معينة إلى ذهن المتلقي، ومن هذه الصور البصرية: الرسوم والصور والأشكال والخرائط والنماذج والعينات والشرائح والأفلام والملصقات والأشرطة.

ـ الاتصال الحركي (التعبيري غير اللفظي):

من خلال التسمية يتجلى بروز الحركة كميزة أساسية لهذا النوع من الاتصال، فالحركة كانت ولازالت وسيلة للاتصال عند الإنسان منذ بدء الخليقة، وهو يتواصل مع غيره في محيطه القريب والبعيد؛ من خلال ما يحدثه جسده أو بدنه من حركات سواء على مستوى الرأس أو اليدين أو الرجلين وغيرها من الأعضاء الأخرى، وهذا التواصل أو الاتصال الحركي أو البدني "يقصد به حركات الجسم ويشمل على الإيماءات وتغييرات الوجه والنشاط الجسمي المرئي من ذلك ما يلي:

ـ التواصل بالعيون. ـ تغيرات الوجه. ـ حركات الرأس. ـ حركات اليدين والذراعين.
ـ حركات الفم. ـ حركات الساقين و القدمين. ـ حركات الكتفين. ـ حركات الجسم كله". (سناء محمد سليمان، 2014، ص 88).

وهذه الحركات ماهي إلا رموز للاتصال الحركي الإنساني، ولهذا فإن الاتصال الحركي يعتمد بدرجة رئيسية على حركات الجسم وكيفية استعمال الفرد للوقت والفراغ اللذين يعيش فيهما، ومن الأمثلة على ذلك تعابير الوجه واليدين والجسم. وهذا النوم من الاتصال غير اللفظي حسب الدكتورة (سناء محمد سليمان) "يطلق عليه أحيانا اللغة الصامتة"، حي تشكل " لغة الجسم والإيماءات الجسدية: وتؤثر بنسبة 55 % على الاتصال، والتوازن في النسب يخضع لطبيعة الرسالة وطبيعة المستهدفين". (سناء محمد سليمان، 2014، ص 83).

واستمر الإنسان يوظف جسمه للتواصل من العدم حتى الأزل مبرزا وجوده في هذا الكون الفسيح، وحتى في عصرنا هذا نجد الباحثين يعتمدون في أبحاثهم على تطوير تلك الروبوتات وخاصة في مجال الحركة لتوظف لتحقيق رفاهية الإنسان واستغلالها في مجال التصنيع ولنقل في مجالي السلم والحرب.

4.1.5.الاتصال المركّب:

يعتمد على تركيب مجموعة من الاتصالات كالاتصال الملفوظ المكتوب والمرئي المسموع، ومن الأمثلة عن ذلك الأفلام المتحركة، فهو خليط من اتصالات كثيرة.

2.5.اتصالات حسب اتجاه الاتصال: (الصاعد، النازل، الأفقي)

1.2.5.الاتصال الصاعد:

تتجه فيه المعلومات من أسفل إلى أعلى، من التلميذ إلى المعلّم، ومن المعلّم إلى المدير، ومن الإدارة المدرسية إلى الإدارة التعليمية، وهذه المعلومات قد تكون تقارير أو شكاوَى أو غيرها، وللاتصال الصّاعد في المدرسة بعض المزايا؛ منها: توفير معلومات مفيدة للإدارة حيث تسمح لها بإصدار تعليمات جديدة، أو اقتراح مواضيع للنقاش الجماعي، أو الاطلاع على وجهات وانشغالات المرؤوسين حول ظروف العمل .

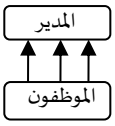
إلى جانب مساعدة الإدارة على تقييم مدى فاعلية التعليمات في الفضاء المدرسي، ومساعدتها على تقييم الوضع لاتخاذ قرارات راشدة تخدم الجميع، إلى جانب اطلاع الإدارة على إدراك مدى تقبل المعلّمين للتعليمات الصادرة إليهم من مستويات الإدارة العليا، ومن ثم التدخل للرفع من الروح المعنوية للمعلّمين وتشجيعهم على العمل من خلال فتح باب الحوار لمنع أي توتر نفسي.

ومن العراقيل التي تعيق تحقيق أهداف هذا الاتصال، انعزال المدير وتعاليه عن المرؤوسين، وعدم توفر وسائل سهلة للاتصال الصاعد، وعدم رغبة الإدارة في سماع الانتقادات والأخبار السيئة. إلى جانب طول قنوات الاتصال التي قد تؤخر و تشوه محتوى الرسالة الشفوية. (شكل: 3).

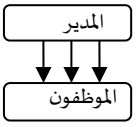
2.2.5.الاتصال النازل:

"هو اتصال من أعلى إلى أسفل أي من مدير المؤسسة إلى مساعديه ومنهم إلى رؤساء المصالح فالمعلّمين، فالتلاميذ. ويكون الاتصال النازل في شكل قرارات وأوامر ومعلومات، ومهم لتوضيح أهداف وسياسة المدرسة للمعلمين، وتوضيح البرامج التعليمية والقوانين الصادرة عن الإدارة المدرسية والتعليمية...". (موقع المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية و تحسين مستواهم،. (infpe)، انظر الرابط في قائمة المراجع). ولنجاح هذا الاتصال في الوسط المدرسي، يجب توفر مجموعة من العوامل منها: تبادل الثقة بين المدير والمعلّمين، وفتح المدير للاتصال بينه وبين المعلّمين والتطرق لمشاكلهم ولظروف عملِهم. (شكل: 4).

الشكل (3): اتصال صاعد



الشكل (4): اتصال نازل



المصدر: المخطط مستوحى من موقع المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية و تحسين مستواهم، (infpe).
http://www.infpe.edu.dz/cours/Enseignants/secondaire/.

3.2.5.الاتصال الأفقي:

يتم هذا النمط من الاتّصال على مستوى أفراد المجتمع المدرسي من خلال مخاطبة بعضهم لبعض، وجها لوجه بطريقة شفافة وثقة تامة، ويساعد الاتصال الأفقي على التنسيق الضروري للعمل، ويشجّع على تبادل المعلومات بين الأفراد، ويوحّد بين أفرد المجموعة منهجيا واجتماعيا.

3.5.اتصالات حسب طبيعة الاتصال: (رسمي وغيررسمي)

1.3.5.الاتصال الرسمي:

هو كل اتصال يتم في إطار القواعد التي تحكم سير المؤسسة، ويتبع في حركيته القنوات المحددة من طرف البناء التنظيمي الرسمي للمؤسسة، وقد يأخذ هذا الاتصال شكلا من أشكال الاتصال السابقة (الأفقي، الصاعد، النازل)، ومن أمثلة الاتصال الرسمي انعقاد المجالس المختلفة في المؤسسة التعليمية.

2.3.5. الاتصال غير الرسمي:

هو كل اتصال يتم خارج إطار القواعد التي تضبط سير المؤسسة، ومن أمثلته حديث المعلّمين فيما بينهم أو المعلّمين مع المدير حول مشكلة تربوية مثلا، وللإشارة فإن الاتصال غير الرسمي يعتمد على العلاقات الإنسانية، أكثر من قيامه على أساس السلطة والمركز، فهو يركز على الأهداف الشخصية أكثر من تركيزه على أهداف المؤسسة. وهذا الاتصال يكمّل الاتصال الرسمي في معرفة ونقل ونشر المعلومات وتبادلها إذا تعذّر ذكرها بطريقة رسمية ومن ثم إمكانية تصحيحها، كما يساعد على نسج شبكات من العلاقات الإنسانية بين أفراد المجتمع المدرسي.

شكل (5): يبين أنواع الاتصال



المصدر: موقع المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، (infpe).
http://www.infpe.edu.dz/cours/Enseignants/secondaire/.

6. وسائل الاتصال المدرسي:

المعروف عن الاتصال أن عملية نقل أي رسالة مهما كان نوعها من المرسِل (émetteur) إلى المستقبِل أو المتلقي (récepteur) في الوسط المدرسي ، يستدعي مجموعة من وسائل ووسائط وقنوات الاتصال المدرسية لتفعيل الاتصال بين أفراد المجتمع المدرسي ، ويمكن تعدادها فيما يلي :

1.6. المجالس المختلفة: (Conseils)

ترى الدكتورة (سناء محمد سليمان) "أن المجالس تلعب دورا هاما في طريق التنسيق بين الأجهزة المختلفة والمشاركة في اتخاذ القرار"، (سناء محمد سليمان، 2014، ص 42). وتتمثل هذه المجالس في (مجلس الأساتذة، مجلس التعليم، مجلس الأقسام، مجلس الإدارة، مجلس التأديب، المجلس المضيق، المجلس الداخلي)، وللإضافة "تشكَّل المجالس في الأساس لغرض الاتصال وتبادل وجهات النظر، وتتميز المجالس بفرص التلاقح بين الرأي والرأي الآخر، وتبادل الخبرات المتنوعة، وتناول المشكلات من عدة أبعاد"، (أميرة علي محمد، 2006، ص 111) كما أنها تتميز بالتباين بين أعضائها مثل الاختلاف في الوظيفة (مدير، مقتصد، أستاذ، ولي أمر) أو التخصص (المواد بين الأساتذة). أما عن الهدف منها فهو يلخص في تبادل الاتصالات بين أعضائه للوصول إلى قرارات صائبة لخدمة المؤسسة من كل جوانبها المادية (تهيئة و تجهيز...) والمعنوية (تربية وتعليم...) التي تتمحور حول التلميذ باعتباره أساس العملية التربوية.

2.6. اللُّجان: (Commissions)

اللُّجنة حسب الدكتورة (سناء محمد سليمان) "هي عبارة عن مجموعة الأفراد المتخصصين تكلف بعمل معيّن يوكل لها القيام بمسؤولية محدودة وتمارس نشاطها عادة في صورة اجتماعات دورية"، (سناء محمد سليمان، 2014، ص 42). واللُّجان قد تكون دائمة أو مؤقتة، وهي كذلك عبارة عن" أسلوب آخر من أساليب التفاعل والاتصال ذو الطبيعة الاستشارية أو التنفيذية في الإدارات، وتختلف اللجان بعض الشيء عن المجالس في طبيعة تشكيل أعضائها إذ تميل إلى

التقارب بين الأعضاء من حيث مستوى التأهيل والخبرات وذلك لكون اللّجان إنما تشكّل لغرض أكثر تحديدا من الأغراض التي تناولها المجلس". (أميرة علي محمد، 2006، ص 117).

وفيما يخص النوع؛ فاللجان الدائمة تتم على مدار السنة مع حفاظ كل عضو على وظيفته حسب ما يقتضيه الإطار التنظيمي للجنة، كلُجنة الاستلام أو المشتريات مثلا. أما اللجان المؤقتة فيتم تشكيلها لدراسة مشكل ما، أو تأدية وتنفيذ مَهمة ما، وينقضي عملها بانتهاء المهمة الموكلة إليها، كلُجنة الإعداد لحفل دراسي.

3.6. المقابلات: (Entretiens)

يَستخدِم أفراد الوسط المدرسي العاملين في المؤسسة المقابلة في الاتصال، "فهُم يعقدون مقابلات مع الرؤساء ومع الآباء ومع التلاميذ كما يناقشون مع المدرسين وباقي العاملين بالمدرسة المشكلات والخطط المختلفة...وتستخدم كلمة المقابلة عادة لوصف الاجتماعات التي تتم وجها لوجه...والمقابلة وسيلة هامة من وسائل الاتصال لكنها في نفس الوقت طريقة صعبة ومعقدة." ، (أميرة علي محمد، 2006، ص137). وترى الدكتورة (سناء محمد سليمان) أن المقابلات "لكي تنجح لابد من أن يكون الهدف واضح قبلها في ذهن الشّخص، مع استخدام الملل التي تلاءم (تلائِم) المستوى التعليمي للمستمع ومستوى إدراكه، والإنصاف والإصغاء للشخص الذي تجدى (تُجرى) معه المقابلة، عدم المضايقة (المضايقة) من تصرفات أو حياة هذا الشخص، الابتعاد عن إصدار الحكم المباشر". (سناء محمد سليمان، 2014، ص 42).

والمقابلات قد تكون فردية أو جماعية أما الفردية فهي الشائعة في الأوساط المدرسية (الإدارية والتعليمية)، وهي التي تتم بين شخصين فقط قصد ضمان ثقة الطرف الآخر لتحقيق التعاون في أمر ما في غياب وجود أطراف أخرى قد تعيقه عن ذلك. أما الجماعية (الجمعية) فهي مقابلة شخص لجماعة من الأشخاص كمدير مؤسسة لأعضاء الهيئة التدريسية لمناقشة أمر ما. وهذه المقابلة بمثابة اجتماع هيئة تدريسية لتبادل الأفكار وتنميتها.

4.6. المعلقات، والكشوف: (Affichages et Relevés)

ويُقصد بها تلك الوثائق التي تعلّق لإعلام أفراد الوسط المدرسي بأمور تخصهم وتخص المؤسسة التربوية إضافة إلى الكشوف التي تعتمد لإعلام المنتسبين للمؤسسة المدرسية بالاطلاع على أمور دقيقة تخصهم. كونها تتصف بالدقة والموضوعية.

5.6. اللقاءات (الاجتماعات المدرسية): (Rencontres/Réunions Scolaires)

نقصد بها "لقاء الأعضاء للتداول في المهمات الموكولة إليهم"، (أميرة علي محمد، 2006، ص 120). إلى جانب أن الاجتماعات في المدرسة تعتبر ضرورة مهمة لتبادل كل من الاتصالات وتبادل المعلومات والخبرات وبحث حتى المشكلات ويذكر المختصون أن" كثيرا ما يستفيد منها المعلمون الجدد في النمو بعملهم، ويقدم فيها القدامى خبراتهم ويوظف من خلالها المدير المعلومات والتعليمات في خدمة العملية التعليمية ". (أميرة علي محمد، 2006، ص 120). كما أن أثر الاجتماعات يكون فعالا "إذا ما أحسِن تنظيمها وتوجيهها بحيث تؤدي الغرض الحقيقي". (سناء محمد سليمان، 2014، ص 42).

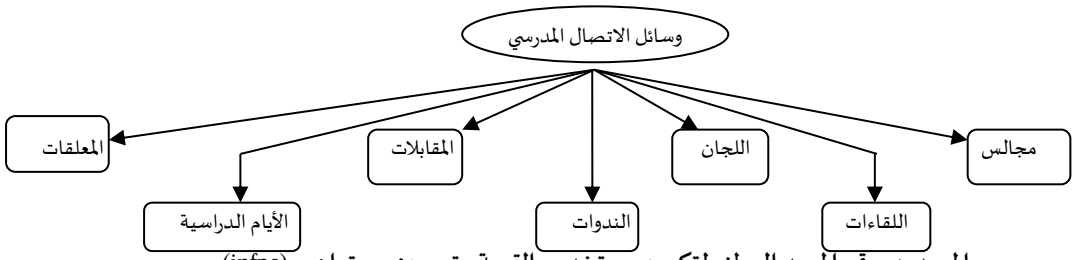
6.6. الندوات: (Colloques)

تعرّف الندوات بأنها عبارة عن ملتقيات إدارية وتعليمية داخلية أو خارجية، قد تتم بين الأساتذة بحضور المدير لحضور حصة دراسية مثلا والعمل على تقييمها لاحقا مع الحضور، وقد تكون خارجية وفي مؤسسة ما يحضرها عدد كبير نوعا ما كأساتذة المادة الواحدة لمناقشة بعض الأمور التي تخص المنهاج التربوي (البرنامج قديما) بحضور جماعة من المختصين أمثال المشرفين التربويين (المفتشين) قصد الوقوف على كل جديد يطرأ على مستوى المحتوى الدراسي.

7.6.الأيام الدراسية: (Journées Scolaires)

وهي عبارة عن أيام تكوينية أو تربصية للاطلاع على بعض الأمور التربوية الجديدة والعمل على مناقشتها لتبادل الخبرات واكتساب أخرى . قصد الاستفادة منها في الحياة العملية .

الشكل (6): يوضح وسائل الاتصال في الوسط المدرسي.



المصدر: موقع المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية و تحسين مستواهم، (infpe).
http://www.infpe.edu.dz/cours/Enseignants/secondaire/.

7.العوامل المؤثرة في الاتصال داخل الوسط المدرسي:

ما من عملية إلا وترتكز على عوامل أو أسس، وعملية الاتصال لا تشذ عن القاعدة، فهي تعتمد بدورها على مجموعة من العوامل المتشابكة والمترابطة. و يمكن حصرها في ثلاثة عوامل مع الشرح المقتضب:

1.7.عوامل تنظيمية:

ويقصد بها مجموعة الوظائف والمسئوليات والواجبات، التي يتخللها عدد من قنوات الاتصال حيث تتدخل في ضبط وتحديد كمية ونوعية المعلومات التي يتلقاها مدير المدرسة باعتباره أعلى سلطة مشرفة على تسيير المؤسسة التربوية، حيث تؤدي زيادة قنوات الاتصال في الوسط المدرسي إلى ارتباط بانخفاض درجة التشوه التي تتخلل عملية تدفق الاتصالات داخل المدرسة. أما الدكتورة (أميرة علي محمد) فإنها تؤكد بأن نوعية المناخ التعليمي تؤثر على كفاءة وفعالية الاتصال، "إذ ترتبط دقة تدفق المعلومات بمستوى الثقة السائدة في العلاقة بين الأسر الإدارية ونوعية القيادة"، (أميرة علي محمد، 2006، ص 45). وهذا يؤكد بدوره تأثير العوامل التنظيمية في عملية الاتصال من خلال تدفق المعلومات في الوسط المدرسي، فنوعية القيادة تؤثر على سير الاتصالات المدرسية وبالتالي على إنتاجية المدرسة، دون أن نغفل أن الإنتاجية هي"كل ما يحقق زيادة أو كفاية أو فاعلية أو رضى وإشباعا للعاملين، وارتفاع معدل التحصيل المدرسي، وجودة العلاقات الإنسانية داخل المدرسة". (أحمد إبراهيم أحمد، 1999، ص 75).

2.7.عوامل إجرائية:

تعرّف هذه العوامل بأنها "مجموعة من التغيرات المتضمنة للأساليب والوسائل ومدى حداثتها وقابليتها للاستخدام، وحمل المعلومات، وتعدد قنوات الاتصال، والمهارة الفردية والجانب الفني الوظيفي المرتبط بحجم البيانات المطلوبة، ومستوى كفايتها، وعامل الزمن، ومصداقية البيانات داخل المدرسة". (أميرة علي محمد، 2006، ص 46).

3.7.عوامل نفسية:

المقصود بها تلك العوامل التي لها أثر في تحديد فاعلية وكفاية عملية الاتصال الناتجة عن أنماط التفاعل بين الأفراد، من خلال الفهم المتبادل، وانخفاض كل من معدلات الإحباط الناتج عن سوء الاتصال أو المعاملة الإنسانية، والقدرة على خلق مناخ صحي مساعد على الحل وعلى التغلب على معيقات الاتصال، لأن التفاعل كعملية قائمة بحد ذاتها تتوقف على قدرة الفرد على استعداده النفسي والجسدي لاستقبال تدفق المعلومات، والعمل على إقامة علاقات معينة، إلى جانب

تكوين رد فعل محدد من خلال التفاعل اللفظي الذي يساعد على إكساب الفرد القدرة على التخطيط وصنع القرار، "وقد ميز(تشارلز كولي) بين نوعين من الاتصال أحدهما عاطفي والآخر متزن متروي وقد ارجع الفارق بينهما إلى عامل الدافعية حيث تتأثر كيفية اتجاه المنصت المتعاطف في التقويم باتجاهات المستمع، على حين يحدد المنصت المتزن أنماط مسبقة من الإنصات الانتقائي في تقويم المتحدث". (أميرة علي محمد، 2006، ص 46).

8. دور مدير المؤسسة التعليمية في فاعلية الاتصال المدرسي:

غالبا ما يكون القائم بالاتصال في الوسط المدرسي هو المدير، باعتباره المسئول الأول الموكل بإدارة المؤسسة التعليمية والتربوية، والإشراف عليها، لكن هذا الإشراف لا يكتمل بناؤه إلا بالتعاون مع أعضاء الوسط المدرسي الآخرين من خلال تقاسم الأدوار المنوطة بهم وأداء وظائفهم ومراعاة تخصصاتهم، وبهذه الطريقة تتحقق أهداف نظام الاتصال المدرسي، والتي يمكن حصرها في النقاط الآتية :

- "يشجع كلا من المعلمين والتلاميذ وأولياء الأمور على التعبير عن أنفسهم ومشاعرهم وآرائهم بحرية، عبر قنوات ووسائط الاتصال المتوفرة، (لقاءات دورية، اجتماعات، مجلة المؤسسة...).
- يتقبل النقد البنّاء بصدر رحب .
- يعمل على فهم وِجهة نظر مخالفيه والتّحلي بالصبر وحسن الإصغاء لمحدثيه.
- يتفادى الكشف عن رأيه بسرعة في المسائل المطروحة .
- ينوع من وسائل الاتصال مراعيا مناسبتها للغرض (لماذا؟)، والموقف (متى؟، أين؟، لماذا؟)، والمستمعين أو القرّاء (من؟)، (إلحاق الرسالة المكتوبة مثلا بالشرح الشفوي للمساعدة على الفهم أكثر وبالتالي تجنب الغموض والتأويل)". (موقع المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية و تحسين مستواهم.. (infpe). أنظر الرابط في قائمة المراجع).

9. العلاقات الإنسانية بين المدراء والمعلمين في الوسط المدرسي:

يبيّن الدكتور الباحث (إميل فهمي) أن الاتصال في الوسط المدرسي يتأثر بالعلاقات الإنسانية التي تقوم بين أفراده، لأن ضعف العلاقات الإنسانية داخل المدرسة يؤدي إلى العزلة وينتج عنه شعور العاملين أن ما يربطهم هو العمل لا غير. ويمكن التخلّص من هذا الجفاء والتباعد بإتباع النقاط الآتية:

- "محاولة المدراء معرفة شخصية كل مدرّس ومعرفة مشاكلهم والتقرب إليهم.
- أن يحاول المدراء سماع مشكلات العمل والمشكلات الشخصية للمدرسين.
- إعداد المدراء إعدادا تربويا لإدارة المدرسة.
- عدم تجاهل المدراء للمعلّمين ولقضاياهم.
- تقليل عدد ساعات عمل المدرس حتى يتمكن من الاهتمام بمثل هذه العلاقات الإنسانية". (عبد الحافظ محمد سلامة، 1998، ص 68).

بينما يرى الدكتور (أحمد إبراهيم أحمد) أن "أرجيريس" أكد على أهمية العلاقات الإنسانية ودورها في تحقيق أهداف المنظمة مثل إنجاز العمل، وكونها أداة لزيادة دافعية العمل عن طريق التوجيه، والسلطة والتحكم، مع توفير الجزاءات المناسبة من ثواب وعقاب والتي تركز على السلوك المقبول والمعقول لأجل تحقيق الأهداف المرجوة". (أحمد إبراهيم أحمد، 1999، ص 76). مع الإشارة إلى أن مفهوم العلاقات الإنسانية حسب "ديفز" أو (دافيس) أنه"يقوم على التفاعلات بين الأفراد حيث يتجمعون في تشكيلات لتحقيق أهداف محددة، وهو أيضًا تكامل الأفراد في موقف عمل يدفعهم إلى العمل معا بشكل منتج ومتعاون فيه رضا اقتصادي ونفسي واجتماعي". (أحمد إبراهيم احمد، 1999، ص 74).

ويقول " ترد جولد" أن رفع الكفاية البشرية والإنتاجية إنما يعتمد بالدرجة الأولى على مدى تقدم العلاقات الإنسانية". (أحمد إبراهيم أحمد، 1999، ص 75). مع العلم أن الكفاية هي كل ما يشعر به المشرف على إدارة المؤسسة التربوية من

مدير أو ناظر من رضا وارتياح في عملهما بسبب الأداء العالي والمتميز، هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن الكفاية هي كل ما يقدمه مدير أو ناظر المدرسة للعاملين معه من مجتمع محلي ومعلّمين ومتعلّمين، من إرضاء وإشباع لرغباتهم كذلك، وبالتالي تحقيق الاستقرار الإداري والإشرافي على المؤسسة وحتى الأسري داخل إطار المؤسسة التربوية وخارجها.

خلاصة:

في نهاية هذه الورقة البحثية يمكن القول: إن الاتصال المدرسي ما هو إلا تركيب اصطلاحي لفظي بين المدرسة والاتّصال، فالمدرسة ستبقى ذلك التنظيم الاجتماعي المشكّل عن قصد للقيام بعمليتي كل من التربية والتعليم، وذلك سيجعلها تتميّز عن المؤسسات الأخرى التي لا تقل أهمية عنها، والتي تقوم بالتربية عن غير قصد، فالمدرسة تنظيم اجتماعي قصدي وشكلي. بمعنى أن لها أهداف تسعى إلى تحقيقها، وهذا التنظيم يحدد العلاقات القائمة بين الأفراد المنتمين إليه لتحقيق أهدافه، وهذه العلاقات ما هي إلا صور للاتصال الحادث في إطار المدرسة، والذي يطلق عليه الاتصال المدرسي. فلا نتوقع مدرسة بدون اتصال، فهو العصب الذي يحرك أطرافها ويرسل الحياة في أوصالها. وللإشارة فإن الاتصال سيبقى يؤدي دوره من خلال تواجد أطراف العملية الاتصالية من المديرين والمشرفين التربويين والمفتشين والمعلمين والتلاميذ وأولياء الأمور داخل الوسط المدرسي، كل من موقع وظيفته وتواجده في البناء الهرمي للمؤسسة المدرسية. يجب أن تحتوي مقدمة المقال على تمهيد مناسب للموضوع، ثم طرح لإشكالية البحث ووضع الفرضيات المناسبة، بالإضافة إلى تحديد أهداف البحث ومنهجيته.

. قائمة المراجع:

- .موسوعة الناشئة، **الاتصالات**، شركة دار الشمال، طرابلس، لبنان، الطبعة الأولى، 2009.
- .عبد الحافظ محمد سلامة، **وسائل الاتصال و التكنولوجيا في التعليم**، دار الفكر، عمان، الطبعة الثانية، 1998.

.أميرة علي محمد، **الاتصال التربوي**، الدار العالمية للنشر و التوزيع، (ج م ع)، الطبعة الأولى، 2006.

- .محمد حسنين العجمي، **الإدارة المدرسية**، دار الفكر العربي، القاهرة، (ج م ع)، الطبعة الأولى، 2000.
- .محمد مسلم، **مقدمة في علم النفس الاجتماعي**، دار قرطبة، الجزائر، الطبعة الأولى، 2007.

. جمعيات أولياء التلاميذ، (APE)، **صوت الأولياء** . LA VOIX DES PARENTS، (النشرة الرسمية)، (FNAPE)، الجزائر، رقم (2)، جوان 1996.

.صليبا جميل، **المعجم الفلسفي**، دار الكتاب اللبناني، ج1، د. ط ، 1982.

.الأعسر يمن و آخرون، **أسس التربية و علم النفس في المدرسة الابتدائية**، مكتبة الشرق، حلب، ط 2، ج 2، 1962.

.فضيل دليو، **مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية**، (د.م.ج)، بن عكنون، الجزائر، 1989.

.سناء محمد سليمان، **سيكولوجية الإتصال الإنساني ومهاراته**، عالم الكتب، القاهرة، الطبعة الأولى، 2014.

- .فضيل دليو، **الاتصال، مفاهيمه .نظرياته .وسائله**، دار الفجر للنشر و التوزيع، الجزائر، الطبعة الأولى، 2003.
- . موقع الألوكة، تاريخ التصفح: 2018/03/09 / التوقيت: 17:33 رابط الموضوع: http://www.alukah.net/social/0/81990/#ixzz59GnpjbtV :
- http://www.onefd.edu.dz/infpe/2MEF/cours-Pdf-2mef/Env2/psycho/L2-env2-c-psycho.pdf

(موقع الديوان الوطني للتعليم و التكوين عن بعد)، **الاتصال البيداغوجي**، مجلة إلكترونية.

.رابح تركي، **أصول التربية و التعليم**،(د م ج)، الجزائر، (الطبعة الثانية)، 1990.

.أميرة علي محمد، مرجع سبق ذكره.

- .موقع الألوكة، تاريخ التصفح: 2018/03/09 التوقيت: 17:33 رابط الموضوع: http://www.alukah.net/social/0/81990/#ixzz59Gpw0ysK -
- .نفس المرجع السابق (الموقع).
- . محمد حسن العجمي، **الإدارة المدرسية و متطلبات العصر**، الدار العالمية للنشر و التوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى،2003.

.صلاح عبد الحميد مصطفى و نجاة عبد الله النابة، **الإدارة التربوية، مفهومها .نظرياتها .وسائلها**، دار القلم ، دبي، 1992.

-

http://www.infpe.edu.dz/COURS/Enseignants/secondaires/psychopedagogie/CommuScolaire/home/htm

(موقع المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية و تحسين مستواهم، **الاتصال في الوسط المدرسي**. (مجلة إلكترونية) ، (2007/06/13).

. أميرة علي محمد، مرجع سبق ذكره،.

- .عبد الحافظ محمد سلامة، **وسائل الاتصال و التكنولوجيا في التعليم**، دار الفكر، عمان، الطبعة الثانية، 1998.

.محمد جمال الفار، **المعجم الإعلامي**، دار أسامة، دار المشرق الثقافي، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2006.

.موقع أفاق علمية و تربوية، تاريخ التصفح: 10/ 03/ 2018 . 12:25 http://al3loom.com/?p=5600 -

.نفس الموقع السابق (الموقع).

- .محمد حسن العجمي، **الإدارة المدرسية**، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، ط 1، 2000.

.محمد جمال الفار، مرجع سبق ذكره.

.موقع أفاق علمية و تربوية، (موقع سبق ذكره).
.حسن عماد المكاوي، **الاتصال و النظريات المعاصرة**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2002.
.موقع أفاق علمية و تربوية، (موقع سبق ذكره).
.نفس الموقع الالكتروني السابق.
- . مجد هاشم الهاشمي، **الاتصال التربوي و تكنولوجيا التعليم**، دار المناهج للنشر و التوزيع،عَمان، الطبعة الأولى، 2001.
.موقع أفاق علمية و تربوية / تاريخ التصفح: 10/03/ 2018 . 12:25 http://al3loom.com/?p=5600
.إبراهيم أبو عرقوب، **الاتصال الإنساني و دوره في التفاعل الاجتماعي**، دار مجدلاوي، عَمان، الطبعة الأولى، 1993.
. سناء محمد سليمان، **سيكولوجية الإتصال الإنساني ومهاراته**، عالم الكتب، القاهرة، الطبعة الأولى، 2014.
.موقع المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية و تحسين مستواهم، **الاتصال في الوسط المدرسي** (infpe).
- http://www.infpe.edu.dz/cours/Enseignants/secondaire/.
.نفس الموقع السابق. 14:27، تاريخ االتصفّح، 09/ 02 /2015 .
- .أميرة علي محمد، مرجع سبق ذكره.
- .أحمد إبراهيم أحمد، **العلاقات الإنسانية في المؤسسة التعليمية**، دار الوفاء، الإسكندرية، 1999.
.أميرة علي محمد، مرجع سبق ذكره.
- . نفس المرجع السابق.
.**الاتصال في الوسط المدرسي**،.(مجلة إلكترونية)، (موقع إلكتروني سابق) تاريخ التصّفح: .2007/06/13. / 11:26.
.عبد الحافظ محمد سلامة، **وسائل الاتصال و التكنولوجيا في التعليم**، دار الفكر، عمان، الطبعة الثانية، 1998.
- .أحمد إبراهيم أحمد، مرجع سبق ذكره.

كيفيةالاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

العجال مغتات (2025) **تحليل نظري لعملية الاتّصال في الوسط المدرسي والعوامل المؤثرة عليها** ، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد 17(العدد 2)، الجزائر : جامعة زيان عاشور الجلفة، ص.ص 84-100.