

جامعة العربي بن مهدي بأم البواقي

كلية الآداب واللغات

ملتقى دولي: تكنولوجيا المعلومات في التعليم

عنوان المداخلة: دور الاتصال المؤسساتي في العملية  
التعليمية

ط.د. عبيدون نواره

جامعة يحي فارس المدية

مخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية

جامعة علي لونيبي - البلدة

الإيميل: [abdiouene.n@gmail.com](mailto:abdiouene.n@gmail.com)

أ.د. عمور محمد

جامعة يحي فارس (المدية)

الإيميل: [mohamedamour72@gmail.com](mailto:mohamedamour72@gmail.com)

## العنوان: دور الاتصال المؤسسي في العملية التعليمية

### الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الاتصال المؤسسي ودوره في العملية التعليمية، ولأن الاتصال له أهمية في كل مؤسسة بمختلف أنواعها حظي بالاهتمام من طرف الباحثين، خاصة في علوم التربية والتعليم. فهو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين الأستاذ والتلميذ وإدارة المؤسسة. وعليه لكي يكون فعالاً يجب تبادلي الإخلال بأحد عناصره حيث يجب أن عمل على ضمانه بين المرسل والمستقبل عن طريق تبادلي أي خلل في عنصر من هذه العناصر، وعليه فقد حاولنا إبراز مكانته في التعليم من خلال التطرق إلى بعض المعايير التي يجب أن تتضمنها العملية الاتصالية لتحقيق أهداف إيجابية للمؤسسة.

كلمات مفتاحية: الاتصال، المؤسسة، التلميذ، المعلم،

التعليمية.

Analyses the important rôle of the institutional communication with the educational process because of the impact of any institution which differs from a place to another especially in learning and education.

It is an exchanging process among teachers; students and administration in order to create all kind of effectiveness or effectivity to avoid ignorance and disruption of any element more than

that to contribute and assure the right connection between senders and the receivers.

Therefore we are trying to highlight the status of communication in education by addressing some standards that must be included in the communication to reach some positive targets or goals for the interest of all in situations.

#### مقدمة:

لطالما اعتبر الاتصال بمثابة العمود الفقري لأي مؤسسة بمختلف أنواعها سواء أكانت تنظيمية، اقتصادية أو تربوية، فهو الركيزة الأساسية التي من خلالها تتم مختلف العمليات الإدارية

بسلامة، وذلك لما له من وظيفة إيصال المعلومات، سواء كانت من المدير إلى العمال أو بين العمال أو في العمال والمرؤوسين. ونظرا للتطورات التي يشهدها العالم اليوم كان ولا بد من تطوير جميع أجهزتها الإدارية بما فيها عملية الاتصال الذي هو العصب المحرك لأي مؤسسة. فالاتصال المؤسساتي له دور هام في العملية التربوية لما يحتويه من عناصر وقنوات تفسح المجال لتبادل الأفكار والخبرات بين العمال والمرؤوسين أو بين التلاميذ والمعلمين في مجال التربية، وسوف نتطرق من خلال دراستنا هذه إلى معرفة أهميته في المؤسسة التعليمية.

## 1. مفهوم الاتصال:

فهو عملية نفسية اجتماعية ضرورية للإنسان، وعني الاتصال كمعلم بدراسة تبادل المعاني بين الأفراد في المجتمع عبر نظام مشترك من الرموز<sup>1</sup>.

ويعرفه الطويجي أنه العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعة بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، ولذلك فالهذه العملية

---

<sup>1</sup> عصام سليمان الموسى، المدخل في الاتصال الجماهيري، دار الإثراء للنشر، الأردن، ط7، 2014، ص 17.

عناصر ومكونات تسيير بموجبها وهدف تسعى إلى تحقيقه ومجال تعمل فيه وتؤثر فيه<sup>1</sup>.

## 2. وسائل الاتصال التعليمية:

وقد أطلقت هذه التسمية على أساس دورها في الاتصال وبعد أن نظر المربون إلى الوسائل التعليمية على أنها وسائل بها بتحقق التفاهم بين المعلم والمتعلم وذلك تماشياً مع ظهور نظرية الاتصال واعتبار العملية التعليمية عملية اتصال تقوم على التفاهم والتفاعل بين المعلم والمتعلم وتشدد هذه التسمية على أن الوسائل

---

<sup>1</sup>محسن علي عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، دار المنهاج للنشر، عمان، ط1، 2014، ص 47.

السمعية البصرية، أدوات وأجهزة تستخدم لتحقيق عملية الاتصال التي شكلت هذه المرحلة مفهوم عملية التعليم والتعلم<sup>1</sup>.

3. عناصر الاتصال المؤسسي في المؤسسة التربوية:

أولاً: المرسل

هو مصدر الرسالة التي يصفها في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور ينقلها الآخرين وهذا المرسل قد يكون:

أ- إنسان: كالمدرس في غرفة الصف فهو النقطة التي تبدأ منها عملية الاتصال التربوي.

---

<sup>1</sup>محسن علي عطية، مرجع سبق ذكره، ص 78.

ب- الآلة: كما في حالة الحاسوب المزود بالمعلومات المخزنة والتي يحصل عليها المتعلم عن طريق الاتصال الآلي<sup>1</sup>.

### ثانيا: المستقبل

هو الشخص أو الجهة الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بحل رموزها وتفسير محتواها وفهم معناها وقد يكون شخصا واحدا أو مجموعة من الأشخاص، ومن هنا نستطيع أن نطلق على المستقبل الفئة المستهدفة من عملية الاتصال لتشمل الفرد والجماعة في آن واحد، وينعكس تفسير المحتوى وفهم الرسالة في أنماط السلوك التي يقوم بها المستقبل. لهذا فإن نجاح الرسالة في الوصول إلى المستقبل لا تقاس بما يقدمه من المرسل بل بما يقوم به المستقبل من سلوك

---

<sup>1</sup> عبد الحافظ سلامة، وسائل الاتصال في التكنولوجيا في التعليم، دار الفكر للنشر، عمان، ط1، 1998، ص 19.

مستحب يستطيع المتعلم من خلاله مواجهة مواقف حياتية جديدة والمستقبل لا يكون مستمعا فقط بل هو جزء في عملية الاتصال ككل. ولا يجوز أن يغيب بالنا أن إدراك مفهوم الرسالة يتوقف على خبرات جديدة وقدرته على رؤية العلاقات المختلفة بين الجديد والقديم ثم حالته النفسية والاجتماعية. وبذلك لا تصبح مهمة المرسل التلقين والإلقاء وإنما مهتمة تهيئة مجالات الخبرة للمستقبل وإعداد الظروف التي تسمح بالتعليم حتى يتم اكتساب الخبرة وتعديل أنماط السلوك بعد دراسة كل العوامل الموجودة في مجال التعليم وقد تؤثر على قدرة المستقبل على التعلم.

### ثالثا: التغذية الرجعية

بالتغذية الرجعية تزداد فاعلية الاتصال وتكون عملية الاتصال ناجحة فلا بد من التغذية الرجعية لكي يتأكد المرسل من أن رسالته

حققت أهدافها، وتقوم التغذية الرجعية في عملية الاتصال على رد فعل المستقبل ودلالته سواء كانت سلبية أم إيجابية فالتغذية الرجعية في المجال التربوي هي عملية رصد التعبيرات المتعددة الأشكال التي يبذلها المستقبل عند تلقيه الرسالة والحكم من خلالها على مدى تأثير الرسالة فيه ومدى فعالية وسيلة الاتصال في نقل الرسالة ومدى قدرة المرسل على خلق حالة من التفاعل بينها وبين المستقبل<sup>1</sup>.

#### رابعا القناة:

هي الوسيلة أو الوساطة المادية التي تستخدم في إيصال الرموز الحاملة المعاني في تشكيل الرسالة وتعدد الوسائل المستخدمة في تنفيذ عملية الاتصال منها:

---

<sup>1</sup>محسن علي عطية، مرجع سبق ذكره، ص 57.

أ. القناة اللفظية: تستعمل فيها اللغة اللفظية شفوية أو كتابية.  
ب. القناة التصويرية: فيها تستخدم الملصقات ولوحات الإعلان.

ج. القناة الحركية: وفيها تستخدم اللغة ودون اللفظية تضم أشكالاً متعددة أهمها اللغة الحركية كالرموز والإشارات واللغة الانفعالية الفيزيولوجية مثل: النظرات والابتسامة وتقطيب الحاجبين<sup>1</sup>.

#### 4. أنواع الاتصال في المؤسسات التربوية:

هناك نوعان من الاتصال التربوي:

---

<sup>1</sup> محمد عزوز، <<الاتصال المؤسسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مستخدمي الإدارة والمحلية>>، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، جامعة الجزائر2، ص 44.

## أ. إتصال إداري تربوي:

هو 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 علما بها وتبادلها بينهم بوسيلة أو أكثر من الوسائل الممكنة قصد تحقيق أهداف المدرسة من جميع جوانبها<sup>1</sup>.

## ب. اتصال بيداغوجي:

---

<sup>1</sup> لباز بن زيان، <<عوائق الاتصال في المؤسسة المدرسية>>، مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، جامعة الجلفة، العدد 08، ديسمبر 2017، ص 206.

وهو الاتصال الذي يحدث بين المعلم والمتعلم داخل القسم باستعمال الوسائل التعليمية كافة قصد تحقيق الأهداف التربوية المسطرة من بين تعارفه "كل الأشكال وسيرورات مظاهر العلاقة التواصلية بين المدرس أو من يقوم مقامه وبين التلاميذ أو بين التلاميذ أنفسهم كما يتضمن الوسائل التواصلية والمجال الزمني وهو يهدف إلى تبادل أو تبليغ المعلومات والخبرات والمواقف مثلما يهدف إلى تأثير سلوك المتلقي<sup>1</sup>.

### 5. العملية التعليمية:

هو كل تأثير حدث بين الأشخاص ويهدف إلى تغيير الكيفية التي يسر وفقها الآخر والتأثير المقصود هو الذي يعمل على

---

<sup>1</sup>الباز بن زيان، مرجع سبق ذكره، ص206.

إحداث تغييرات في الآخر بفضل رسالة تصويرية معقولة، أي بطريقة تجعل من الأشياء والأحداث ذات مغزى.

## 6. مكونات العملية التعليمية:

### أ. مفهوم الكفاءة:

يعرفها تيرنو لمواجهة مجال مشترك من الوضعيات التي يمكن التحكم فيها بفضل التوفر على المعارف الضرورية والقدرة على توظيفها عن دراية في الوقت المناسب من أجل التعرف على المشاكل الحقيقية وحلها ويضيف نفس الباحث قائلا: "أن الكفاءة عبارة عن هدف تكويني يستلزم لتحقيقه إدماج وليس تراكم نواتج التعلم السابقة.

## ب. المقاربة بالكفاءات:

هي الإنتقال من منطقة التلقين الذي يركز على المادة المعرفية إلى منطق التعلم الذي يركز المتعلم ويجعل دوره محوريا في الفعل التربوي.

التعلم بالمفهوم الحقيقي هو عبارة عن المعارف والكفاءات معا لأنه لا يعقل أن نستهدف في مدارسنا تقديم المعارف دون تحويلها إلى ممارسات وكفاءات ذات دلالة اجتماعية لدى المتعلمين، معنى ذلك أنه لا ينبغي أن نبقى على اعتقاد الخاطئ<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> كمال رويح، <<العملية التعليمية بين النظرية والتطبيق في ظل المقاربة بالكفايات>>، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع 33، مارس 2018، ص 373.

أن العمل على تنمية الكفاءات يجعلنا نتخلى عن تقديم المعارف التي تحول إلى ممارسات ذات فائدة اجتماعية وإلا لم يعد ما نقدمه في المدارس علما بجوانبه المعرفية الفعلية بل والمعرفة السلوكية أيضا.

#### 7. مكونات المؤسسة التربوية:

تعتبر المؤسسة التربوية تنظيم اجتماعي فهي تتضمن مجموعتين من المكونات تتكامل وظيفيا. وتتمثل هذه المكونات في:

أ. الأفراد: ويتمثلون في المدرسين والمتدربين، المدير الناظر، المساعدين العاملين بشتى وظائفهم والسكرتير بما لها من خصائص ومؤهلات واستعدادات ويعتبرون في المؤسسة التربوية أساس تعليم الإطارات والمستقبل الذين يسيرون بالمجتمع نحو التقدم.

## ب. العلاقات الاجتماعية:

تتمثل علاقة التلاميذ مع بعضهم البعض وعلاقة المدرس بالتلاميذ وعلاقة الأستاذ بالمتعلمين وعلاقة المدير بالأستاذ، وعلاقة التلميذ بالإدارة... إلخ، وتلعب هذه العلاقات دوراً أساسياً في التنسيق ما بين عناصر العملية الاتصالية، ما يحقق مراد المؤسسة وأهدافها والمؤكد في الدراسات التربوية ان العلاقات الاجتماعية في المدرسة لها دور كبير في تماسك المجتمع لأنها تختلف نوع من التآلف والتعاون، ما يجسد فكرة المجتمع المتقدم والعكس صحيح، فكلما امتازت العلاقات الاجتماعية لهشاشة، يؤثر سلبي على مردودية التلاميذ وإيجابياتهم في المجتمع وعدم توحيد رؤيتهم للمصلحة العامة وتغلب بذلك الأنانية والمصلحة الخاصة.

### ج. الأبنية والأساليب الفنية:

تشمل الأقسام والإدارات والساحة وقاعة الرياضة والمكاتب الرئيسية، المطاعم، كاتب الخدمات الاجتماعية، مكتب الحسابات والنقل...إلخ.

ويستحسن أن تكون هذه المكاتب بعيدة عن قاعات الدراسة لعدم تشويش انتباه التلاميذ.

### د. المناهج:

وتضم الأهداف التربوية والمبادئ والبرامج التعليمية والأساليب والوسائل بحيث تكون هاته المناهج تحتوي على مقررات برامج تعليمية مستمدة من ثقافة المجتمع وفلسفته وكذلك وفقا لمبادئ الدولة التي تقوم عليها. في الجزائر يتم اختيار وتحرير المناهج

حسب خصوصيات المجتمع الجزائري ما يجعل تقبلها ممكنا لدى فئات المجتمع.

### هـ. المراكز والأدوار:

حيث يحتل كل فرد من أفراد المدرسة مركزه الخاص به والدور الملتزم به، بحيث يحتل المدير مكانة عالية بالنسبة للأفراد الآخرين وعليه فالنسبة للمدرس عليه أن يقوم بدوره على أكمل وجه ولا يقتصر عمله على المعارف والمعلومات فحسب وإنما يقدم بعملية التربية أيضا.

و. النظام: يضم قواعد الضبط للمدرسة نظامها الخاص على غيرها وهي التي تضبط علاقات الأفراد داخل هذا

المؤسسة وأن تجاوزها قد يخلق الفوضى والتأثير السلبي  
على المؤسسة<sup>1</sup>.

### الخاتمة:

إن العملية التعليمية عملية معقدة وكثيرة الشعب، إذا يصعب  
تحليلها فهي نشاط مبرمج ومسطر يهدف إلى تحقيق نواتج تعليمية  
مرغوبة لدى التلاميذ، فيقوم المدرس بتخطيط النشاطات وبرمجتها  
وإدارتها، لذلك يجب على المعلم باعتباره ركيزة من ركائز التعليم،  
ولا يقيم ذلك إلا من خلال ظروف ملائمة من أجل التقدم والرقى  
بالمستوى الفكري عال والاتصال هو المحرك الأساسي لتسيير

---

<sup>1</sup> علي سعضوعة، <دور الاتصال المؤسساتي في العملية التعليمية بالمدرسة  
الجزائرية>>، مجلة الراصد العلمي، ع4، يناير 2017، جامعة مولاي الطاهر،  
سعيدة.

المؤسسة، ولكن هذا لن يتم إذا كان فعالا عن طريق تتبع الأساليب والطرق الفعالة والصحيحة لأدائه مع الأخذ بعين الاعتبار المشاكل والصعوبات التي تعيقه.، إذا أخذت هذه الجوانب في العملية الاتصالية، تحقق الهدف الذي تسعى إليه كل مؤسسة، مما يجعل الإدارة يتصف بالنجاح والاستمرارية وهو الهدف الذي ترجوه أي مؤسسة مهما كان نوعها أو نشاطها وطابعها.

## قائمة المراجع:

1. تحريشي عبد الحفيظ، أسس العملية التعليمية وأهمية الإتصال اللفظي، جامعة الطاهري، مجلة الدراسات، ع6، ديسمبر 2014.
2. عبد الثواب شرف الدين، تكنولوجيا التعليم والمعلومات، دار قاريونس للنشر، تونس، ط1، 1998.
3. عبد الحافظ سلامة، وسائل الاتصال في التكنولوجيا في التعليم، دار الفكر للنشر، عمان، ط1، 1998.
4. عصام سليمان موسى، المدخل في الاتصال الجماهيري، دار الإثراء للنشر، الأردن، ط7، 2014.

5. علي شعشوعة، دور الاتصال المؤسساتي في العملية التعليمية بالمدرسة الجزائرية، مجلة الراصد العلمي، ع4، يناير 2017، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة.
6. لياز بن زيان، عوائق الاتصال في المؤسسة المدرسية، مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، جامعة الجلفة، العدد 08، ديسمبر 2017.
7. محسن علي عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، دار المنهاج للنشر، عمان، ط1، 2014.
8. محمد ربح، تحليل العملية التعليمية، قصر الكتاب، البليدة، الجزائر، ط1، 1991.
9. محمد صلاح الحناوي وآخرون، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، دون طبعة، 1999.

10. محمد عزوز، الاتصال المؤسسي وعلاقته بالأداء الوظيفي  
لدى مستخدمي الإدارة والمحلية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه  
في علم الاجتماع، جامعة الجزائر2.