

تقنيات الإتصال والإعلام

النصوص المرجعية

- مدخل إلى الإدارة التربوية للدكتور وليد هوانة والدكتور علي تقي .
- كتاب الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها للدكتور أحمد محمد الطيبي .

مدخل

الاتصالات الفعالة في أية مؤسسة أو تنظيم هي حياتها ، فبدونها يشعر العمال بالعزلة والوحدة والإقصاء لأنهم لا يعلمون ماذا يجري حولهم في العمل ، كما أن الاتصالات الرديئة يمكن أن يساء فهمها لعدم وضوحها فيضطرب سير العمل ، أو لا يتم نقل معلومات هامة للموظفين فتكثر الإشاعات داخل المؤسسة ، ولذلك تلعب عملية الاتصال دورها الفعال في الإدارة التعليمية حيث أصبحت لا غنى عنها في أي مؤسسة ما توفره من وقت وجهد ، لذلك أصبحت تحظى باهتمام كبير باعتبارها من المعلومات الرئيسية للعملية التعليمية والإدارية .

1. تعريف الاتصال

عملية الاتصال هي الطريقة أو الكيفية التي يتم بها نقل المعلومات أو التوجيهات أو الأفكار من شخص لآخر أو من مجموعة لأخرى ، وعن طريقها يتم التفاعل والتبادل بين الأفراد والجماعات ، ويقصد بواسطتها إثارة استجابة نوعية معينة لدى المستقبل ، وهي بذلك عملية هادفة ومهارة إنسانية تقوم على استخدام مناسب لكافة القدرات الإدراكية والنفسية والعاطفية والاجتماعية والحركية للتأثير على المستمع بشكل ما قصد تغيير رأيه أو قناعته ، أو تبني موقف معين أو تزويده بمعلومات جديدة

2. عناصر الاتصال

- هناك مجموعة من العناصر التي تتم بها عملية الاتصال وهي :
- المرسل : وهو الشخص أو الجهة التي توجه منها الرسالة أو المعلومات .
 - المستقبل : وهو الطرف أو الجهة التي تستقبل الرسالة أو المعلومات .
 - الوسيلة : وهي الطريقة أو الآلية التي يتم بها الاتصال .
 - موضوع الاتصال : وهو مضمون أو محتوى الاتصال أو الرسالة .
 - النتيجة : ويقصد بها ما تمخضت عنه عملية الاتصال من تحقيق الأغراض التي تم من أجلها الاتصال .

3. شروط الاتصال

لعملية الاتصال مجموعة من الشروط التي تساعد على تحقيق أهدافه وغاياته ، وهي :

أ- الوضوح

يجب أن يكون مضمون الاتصال واضحا جليا حتى يمكن من المستقبل من فهمه ونوفر له القسط الأكبر من الجهد ، ونساعده على تنفيذ عملية الاتصال والتفويض السليم بمحتوى الرسالة .

ب- البساطة

أن يتم الاتصال بأسلوب مبسط خال من التعقيد لضمان وصول الموضوع إلى مستقبله في أقصر وقت ممكن .

ج- سلامة الوسيلة

إذا كانت الوسيلة سليمة خالية من العيوب أمكن أن يصل مضمون الاتصال بدقة ، وفي مستوى إدراك المستقبل ، حتى لا تفسر بصورة خاطئة أو غامضة ، أو مغايرة للمقصود .

د- عدم التعارض

قد تستخدم أكثر من وسيلة في عملية الاتصال ، وبالتالي فإنه يجب الحرص على ألا يكون هناك تعارض بين هذه الوسائل ، بل يجب أن تكون متفقة في الغرض والكيفية التي يتم بها الاتصال .

ه- الملائمة

يجب أن يكون الاتصال ملائماً من حيث الهدف والتوقيت والتنفيذ .

4. أنواع الإتصال

ينقسم الاتصال إلى نوعين ، هما :

أ- الاتصال الرسمي

يتم عادة بين الإدارات والمؤسسات المختلفة ، ويكون عن طريق النشرات ، والقرارات والمذكرات والتقارير ، والتعليمات والتوجيهات المكتوبة الصادرة عن السلطة السلمية أو جهات الاختصاص .

ب- الاتصال غير الرسمي

هذا النوع من الاتصال عادة ما يكون بين فرد وآخر لأنه يتم بصورة غير رسمية ، ولا توجد شواهد وأدلة عليه لأنه يتم عن طريق المشافهة واللقاءات المباشرة والهاتف .

5. اتجاهات الإتصال

يمكن تحديد اتجاهات الاتصال كما يلي :

أ- الاتصال الصاعد

يكون من المرؤوس إلى الرئيس ، كأن يكون من مدير المؤسسة إلى مدير التربية ، ولهذا النوع من الاتصال أهميته في معرفة مدى تقبل الأفكار ، وتلقى المشاكل ، ويؤدي إلى مساعدة المسؤولين على إدراك آراء وأفكار مرؤوسيه ، واستثمارها لما يخدم الصالح العام .

ب- الاتصال الهابط

وهو الاتصال من الأعلى إلى الأسفل ويهدف إلى تبليغ المعلومات والتوجيهات ، والقرارات من الرئيس إلى المرؤوس قصد ضمان سيرورة النشاط في المؤسسات وفق مقتضيات التنظيم .

ج- الاتصال الأفقي

هو اتصال بين إدارات أو مؤسسات أو أفراد مسؤولين في مستوى واحد وفي نفس القطاع ويهدف إلى تسهيل انتشار المعلومات والأفكار بين الفاعلين بما يساعد على ربط مدى التضامن والتشاور والتعاون لأداء المسؤوليات المنوطة بهم .

6. توظيف الإتصال

تتعدد وسائل الاتصال في الإدارة التعليمية ، ولكل وسيلة دورها في توصيل المعلومة أو الخبر الذي يختلف عن دور الوسيلة الأخرى إلا في بعض الجوانب التي تتعلق بالوسيلة ذاتها ، ومن وسائل الاتصال في الإدارة التعليمية ما يلي :

أ- المجالس

تكتسي المجالس التربوية والإدارية في المؤسسة أهمية بالغة باعتبارها مجالا خصبا للإعلام والاتصال بين مختلف الفاعلين ، بل هي قنوات هامة لتلقي وتبليغ مختلف المعلومات والتوجيهات والاقتراحات التي تساعد على خلق المناخ المناسب لعمل تربوي وإداري منسجم متناسق . كما تعد المجالس المفضل لتناول مختلف القضايا بالمناقشة والتحليل للوصول إلى اتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة .

ب- الخلايا التربوية

تتمثل الخلايا التربوية في مجموعة من الأفراد المتخصصين ، تكلف بعمل معين ، أو يوكل إليها مهمة محدودة ، ويمكن استغلال اجتماعاتها الدورية في نشر الإعلام وتبليغ التوجيهات والتعليمات سيما المستجدة منها .

ج- النشرات الداخلية ولوحات النشر والإعلام

هي وسيلة من وسائل الاتصال التي يعتمد عليها رئيس المؤسسة لتبليغ مختلف التعليمات والتوجيهات الصادرة منه أو من السلطات السليمة إلى الموظفين قصد تنفيذها والعمل بمقتضاها .

د- المجلة المدرسية والنوادي الثقافية

تعد هي الأخرى أداة هامة للتبليغ والاتصال في أوساط التلاميذ والموظفين ، شريطة أن تحظى بال العناية والتأطير الكفاء الذي يضمن لها الدوام والاستمرار ويجعلها تعبر حقا عن حياة المؤسسة وانشغالات التلاميذ وأعضاء الجماعة التربوية ، ونفس الدور يمكن أن تلعبه مختلف النوادي الثقافية والرياضية في التحسيس ونشر الوعي في الوسط المدرسي والمحافظة على المحيط .

ه- خلية الإعلام والتوثيق

نصت التعليمات الرسمية على تأسيس هذه الخلايا في جميع المؤسسات التربوية من أجل التكفل بعملية التبليغ والإعلام الموجه للتلاميذ والموظفين على السواء ، ولا يمكن أن تحقق أهدافها إلا إذا سهر رئيس المؤسسة على مدها بما تحتاج إليه من تجهيزات ووثائق وملصقات وغيرها من الشروط المعنوية والمادية الأخرى .

7. الفرع النقابي

من القنوات المهمة التي تستدعي التنسيق معها في كل القضايا المهنية والاجتماعية الخاصة بالمستخدمين ، والاتصال المستمر بها يساهم وفعاليتها في تذليل الكثير من الصعوبات ، ونقادي الأضرار الناتجة عن الاضطرابات ، وعلى رئيس المؤسسة أن يوفر لهذا الفرع ما يحتاج إليه من معلومات ومساعدات ممكنة .

8. جمعية أولياء التلاميذ

شريك أساسي في حياة المؤسسة ، وينبغي أن تكون على علم بكل ما يجري بداخلها ، لتتمكن من تأدية جميع الأدوار المنوطة بها في إطار النصوص الجاري بها العمل لتحسين ظروف وشروط تدرس التلاميذ ، دورها الإعلامي والتحسيبي بخصوص قضايا ومستجدات التعليم والتوجيه . وأخيرا يمكن القول بان الاتصال والإعلام يشكلان دعامة أساسية في التسيير الناجع للمؤسسة وعليه يجب على رئيس المؤسسة أن يلم بهذا الموضوع إماما واسعا يساعده على حسن توظيف آلياته وتقنياته واستغلالها بما يعود بالفائدة على المؤسسة .