وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الاعلام والإتصال

واقع الإتصال في المؤسسة التربوية الجزائرية

دراسة ميدانية بثانوية الشيخ إبراهيم بيوض– غرداية – أنموذجا

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والإتصال

تخصص : الاتصال والعلاقات العامة

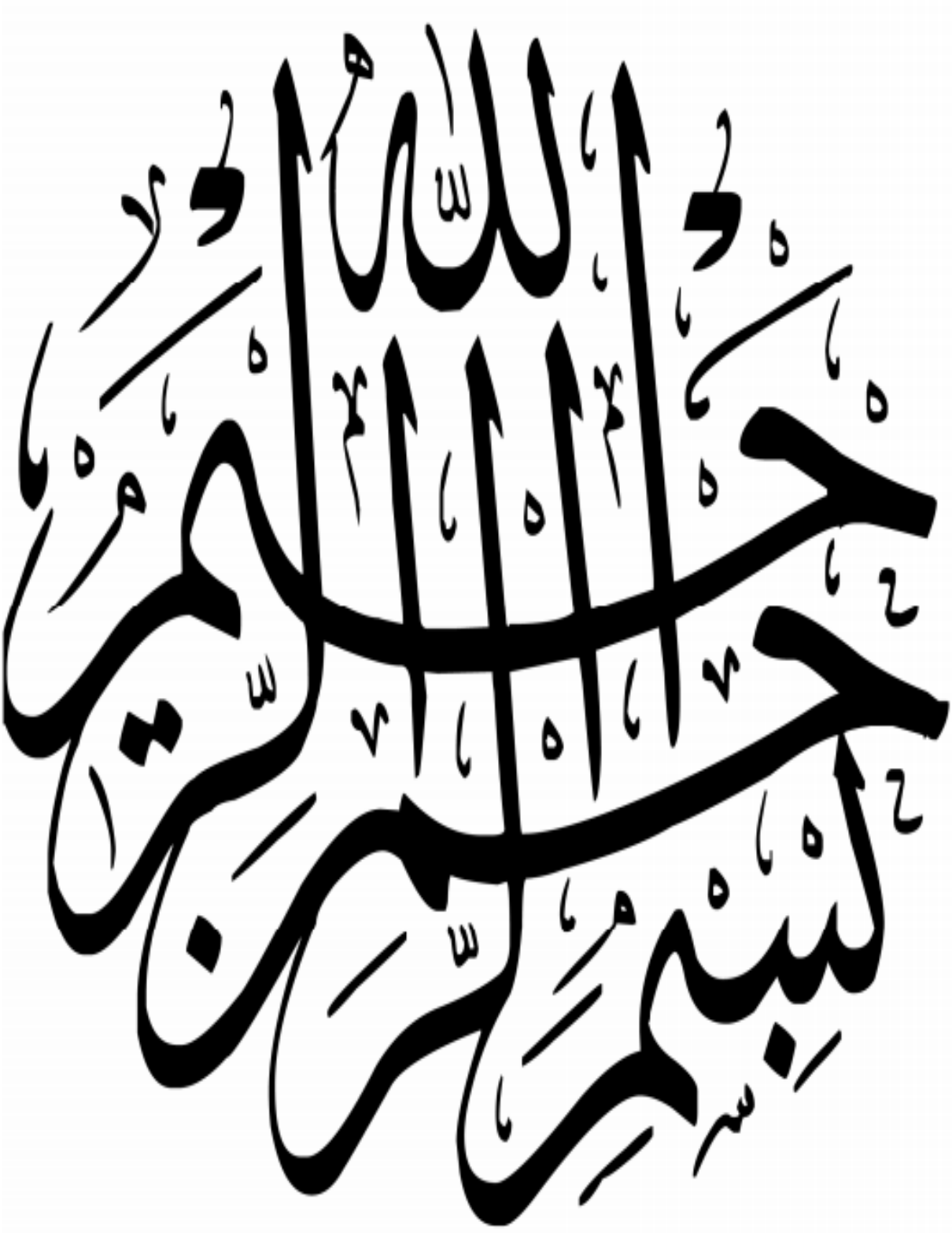
إعداد الطالب (ة):

أولاد العيد ربيع

إشراف الأستاذ/الدكتور:

شرايطي فوزي

الموسم الجامعي:1440–1441هـ/2019–2020م


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و عرفان

بسم الله الرحمان الرحيم رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صلحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين *

نحمد الله و نشكره على أن أعاننا ووفقنا على إنجاز هدا العمل , فله كل الحمد و الشكر , ثم نوجه جزيل الشكر و الامتنان إلى كل من قدم لنا يد المساعدة, و العون .

نتقدم بالشكر و العرفان إلى أستاذنا المشرف الدكتور شرايطي فوزي الذي لم يبخل علينا بنصائحه و توجيهاته القيمة و الذي كان بمثابة شعلة أنارت لنا طريق المعرفة لإكمال هذا البحت.

وإلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام والإتصال و إلى دفعة 2020,2019 إتصال وعلاقات العامة مع تمنياتنا بأن تكون المذكرة التخرج المتواضعة قد حققت ولو قليلا من النتائج المرجوة, وإن يلقى انطباعا جميلا عند الجميع .

الإهداء

إلى أول من نطقت شفتايا بإسمها إلى نبع الحنان الذي لا يجف بالعطاء وإلى التي كانت حبيسة ذاكرتي إلى التي سقتني لبن المحبة ...إلى التي تنير حياتي

إلى التي تشقى لتسعدني و تتعب لتريحني و تسهر لنومي إلى التي لا تعرف الملل و لا الضجر إلى "أمي الغالية ".

إلى رمز الصمود و الشموخ إلى الذي كان ضياء قلبي و منبع جوارحي و شمعة ظلمتي التي أقتدي بها إلى "أبي الغالي "الذي لم يبخل عليا بدعمه المادي و المعنوي من أجل الوصول إلى هذه المرتبة من العلم.

إلى قناديل قلبي المضيئة أخواتي و إخوتي:فاطمة ,حنان , عائشة, العيد, محمد الإسلام رحمه الله و أسكنه فسيح جنانه سائلا المولى عز وجل أن يرزقكم من أوسع بابه.

لذين لم أذكرهم فلست أنساكم في يومي هذا أهديكم عملي بأريج الورد و الريحان.

إلى رفقاء الطفولة و الدرب التي تربطني بهم روابط الحب و الصداقة: الحاج حدو , يحي,طاهر.

إلى من عشت معهم الحياة الجامعية حلوها و مرها : ياسر, أسامة, موسى, سعد, فاروق, أحمد , نصرالدين.

إلى من يسعهم قلبي ولم يسعهم قلمي .

إلى كل غيور عن وطنه الجزائر.

- فهرس الموضوعات
- البسملة
- شكر وعرفان
- فهرس المحتويات
- فهرس الجداول
- ملخص الدراسة باللغة العربية
- مقدمة
- **موضوع الدراسة وإجراءاتها المنهجية**
  - الإشكالية.....03
  - تساؤلات الدراسة 04
  - أهداف الدراسة.....04
  - أسباب إختيار موضوع الدراسة 05
  - أهمية موضوع الدراسة 06
  - الدراسات السابقة 11-07
  - مفاهيم الدراسة 15-12
  - مجالات الدراسة 25-16
- **الفصل الأول :مدخل إلى علم الإتصال**
  - تمهيد
  - 1 -1 - مفهوم الإتصال.....28-27
  - 1- 2 -خصائص الإتصال.....30-29
  - 1-3 - أنواع و أنماط الإتصال.....34-31
  - 1-4 - عناصر الإتصال.....35
  - 1-5 -أهداف الإتصال.....36
  - 1-6 - معوقات الاتصال.....40-38
  - 1-7 - عوامل و مؤشرات نجاح العملية الإتصالية.....43-41

- خلاصة

- **الفصل الثاني : المؤسسة التربوية في الجزائر**
  - تمهيد
  - 2 -1 - نشأة المؤسسة التعليمية.....46-47
  - 2 - 2 - مراحل تطور المؤسسات التربوية في الجزائر.....48-49
  - 2 - 3 - وظائف المؤسسات التربوية التعليمية.....50-51
  - 2-4-خصائص المؤسسات التربوية التعليمية.....52
  - 2-5- العلاقات الإنسانية في المؤسسات التربوية.....53-54
  - خلاصة
- **الفصل الثالث : الإتصال في المؤسسات التربوية(الإتصال التربوي)**
  - تمهيد
  - 3 - 1 - أهمية الاتصال في المؤسسات التعليمية.....57
  - 3 - 2 - أنماط الاتصال التربوي.....58
  - 3 -3- وسائط الاتصال التربوي.....59-62
  - 3 - 4 - دور المؤسسة التربوية في التفعيل الاتصال التربوي.....63
  - 3 - 5 - معوقات الاتصال التربوي.....64-65
  - خلاصة
- **الجانب التطبيقي**
  - تفريغ وتحليل البيانات
  - 1-النتائج العامة للدراسة
  - النتائج العامة.....74-75
  - 2-نتائج الدراسة في ضوء الأهداف.....76
  - 3-نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.....77
  - 4/نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.....78-79

- 5/التوصيات و الاقتراحات.....80

- **الخاتمة**
- **قائمة المراجع**
- **قائمة الملاحق**

فهـــرس الجـــــداول

الرقم	العنـــــــــــــوان	الصفحة
01	تبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	67
02	أفراد العينة حسب متغير السن	68
03	توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	69
04	يبين توزيع المبحوثين حسب متغير طبيعة الوظيفة	70
05	توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة	71
06	يبين توزيع المبحوثين حسب طبيعة الاتصال وحسب متغير الجنس	72
07	يبين توزيع المبحوثين الذين أجابو بنعم حسب متغير الجنس	73

ملخص الدراسة :

يعتبر الاتصال من أهم المواضيع التي شغلت اهتمام المفكرين و الباحثين في مختلف الفروع المعرفية .كما انه يعد عملية حيوية لنجاح و استمرار اي مؤسسة سواء اقتصادية أو ثقافية أو تربوية تعليمية ، ومن هذا المنطلق فان اشكالية هذه الدراسة يندرج تحتها التساؤل الرئيسي : ما هو واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية ؟ وتفرع من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية الآتية :

1- ما هو نمط الاتصال السائد في المؤسسة التربوية الجزائرية ؟

2- ما هي أهم وسائل الاتصال التربوي المعتمدة في المؤسسات التربوية الجزائرية ؟

3- ما هي معوقات الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية ؟

4- هل يساهم الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية الجزائرية ؟

- وللإجابة على هذه التساؤلات اعتمدنا على المنهج الوصفي باستخدام اداة جمع البيانات و هي استمارة استبيان ، حيث تضمنت خمسة محاور أساسية ، فالمحور الأول احتوي على البيانات الشخصية للمبحوثين بخمسة أسئلة ، و المحور الثاني تضمن ستة اسئلة على نمط الاتصال في المؤسسة التربوية ، و يأتي بعده المحور الثالث الذي ضم سبعة اسئلة تكشف عن أهم وسائل الاتصال التربوي المعتمدة في المؤسسة ، إما المحور الرابع يحتوي على ستة اسئلة لمعرفة معوقات الاتصال في المؤسسة التربوية ، و في الأخير المحور الخامس ضم ستة اسئلة المساهمة الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية ، أما مجموع الأسئلة الإجمالي هو ثلاثون سؤال .

- وبعد إجراء الدراسة الميدانية على أساتذة و موظفي ثانوية الشيخ ابراهيم بيوض بغرداية فقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود سهولة في الاتصال بالمدير في ثانوية الشيخ إبراهيم بيوض

- أكثر وسيلة للاتصال بالمدير هي الاتصال الشخصي .

- أكثر الوسائل الاتصالية المستخدمة في تبليغ المعلومات و التعليمات في المؤسسة هي الاجتماعات .

- معظم المشاكل التي تعاني منها ثانوية الشيخ إبراهيم بيوض مشاكل متعلقة بالإدارة .

- يساهم الاتصال في تحقيق اهداف المؤسسات التربوية بولاية غرداية بنسبة كبيرة

الكلمات المفتاحية :الاتصال ، المؤسسة التربوية ، الاتصال التربوي

مقدمة

مقدمة :

يعتبر الإتصال من المواضيع التي إهتم بها الباحثين منذ القدم و الذي بفضله يستطيع الإنسان إدراك و معرفة و فهم حاجاته و مبتغياته هذا من خلال إتصاله بذاته ثم التعبير عن هذه الحاجات بواسطة إحتكاكه و تواصله مع غيره ، و زادت أهميته في العصر الحديث و أصبح عنصرا حيويا و نشاطا فعالا و ديناميكيا ، فالاتصال أساس العلاقات بين الأفراد في المجتمع فهو من المواضيع التي شغلت الكثير من المفكرين الباحثين في مختلف الميادين و المجالات كعلم النفس و علم الاجتماع و علوم التربية ... إلخ ، فهو يعمل على تنمية الانسان و تطور معارفه و مهاراته سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو التوجيهية ، فهو الوسيلة الوحيدة و الفعالة لكل نشاط إجتماعي من خلال تقوية العلاقات و الروابط في المنظمات نظرا لدوره الكبير سواء كان مع المحيط الداخلي أو الخارجي ، بصفته عنصر لا يمكن الإستغناء عنه في أي مؤسسة بإختلاف طبيعتها و نشاطها ، فلقد أصبح حاجة عملية بالنسبة لها . فهو يساعد على تنظيم و تنسيق الأعمال و النشاطات من الأفراد من خلال تبادل و نقل المعلومات و الأفكار و الآراء ، فإشراك الأفراد من قررات المؤسسة له أثر كبير في السير نحو التقدم و التطور بالمؤسسات .

ومن هذا نخص المؤسسة التربوية الجزائرية و التي بدورها تعتبر أداة حيوية في المجتمعات من جهة و لأن التربية هي المدخل إلى التنمية الشاملة من جهة أخرى و أيضا من منطق معرفة الظروف الحقيقية داخل هذه المؤسسات ، و لقد جاءت هذه الدراسة لتصف لنا واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية ، في ثانوية الشيخ إبراهيم بيوض بلقرارة ولاية غرداية كنموذج لمعرفة أنماط الإتصال السائد في المؤسسة ومدى تأثيره على الأساتذة والموظفين وإداريين

أولا الإطار المنهجي : و الذي إختص بتناول الإشكالية و التساؤلات ثم أهداف الدراسة و أسبابها و بعد ذلك إنتقلنا إلى الدراسات السابقة ، و تحديد المفاهيم ثم مجالات الدراسة ثم تطرقنا إلى المنهج و العينة و في الأخير تناولنا أدوات جمع البيانات.

ثانيا : الإطار النظري : و الذي إشتمل ثلاث فصول و هي كالتالي :

– الفصل الأول : مدخل إلى الاتصال .

- الفصل الثاني : المؤسسات التربوية الجزائرية

- الفصل الثالث : الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية .

أما الإطار التطبيقي قمنا بتخصيصه لتقديم الثانوية ثم تفريغ البيانات التي جمعناها من خلال الإستبيان و تفسيرها و التوصل إلى أهم النتائج الفرعية العامة .

موضوع الدراسة و إجراءاتها المنهجية

موضوع الدراسة و إجراءاتها المنهجية

1 – الإشكالية الدراسة

2 – تساؤلات الدراسة

3 – أهداف الدراسة

4 – أسباب إختيار الموضوع

5 – أهمية موضوع الدراسة

6 – الدراسات السابقة

7 – مفاهيم الدراسة

8 – مجالات الدراسة

1- الإشكالية :

يعتبر الاتصال من أكثر المواضيع التي شغلت اهتمام المفكرين والباحثين في مختلف الفروع المعرفية و المجالات العلمية كعلم النفس و الاجتماع و الانثروبولوجيا و التاريخ كما يعتبر من أهم النشاطات الإنسانية المبنية على التفاعل بين الأفراد و المجتمعات قصد تنمية و تقوية علاقاتهم الاجتماعية و مع تتابع العصور زاد الإحساس بدوره البارز في استمرار حياتهم و تحقيق مصالحهم المشتركة و تطور أنماط حياتهم و تنظيم أنشطتهم من خلال تبادل المعلومات و الأفكار و الآراء و الحقائق و تفهمها باستخدام لغة مفهومة عبر قنوات معينة و عليه فان الاتصال بمختلف اتجاهاته و أطرافه يعتبر المحور الرئيس لأي مؤسسة و التي تعتبر تجمع أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تخضع إلى منطق دقيق ولمقاييس محددة من الناحية الهندسية و البشرية بغية تحقيق الغايات و الأهداف المسطرة , كما يعد الاتصال عملية حيوية لنجاح و استمرارية المؤسسة باختلاف مجالاتها منها الاقتصادية و الثقافية و الدينية و التربوية التعليمية

وهنا يمكن تعريف المؤسسة التربوية بأنها الوسط الذي يساعد الفرد على النمو لمختلف جوانب شخصيته, و التي تسعى من خلاله المجتمعات إلى نقل ثقافتها و تطور حضارتها و من أبرز هذه المؤسسات التربوية في المجتمع المؤسسات التعليمية إذ تكون هذه الأخيرة مفتوحة أمام جميع التلاميذ فيتعلمون منها و يأخذون منها الدروس و المعارف التي يحتاجونها في حياتهم و تكون مجهزة بما يخدمهم من موارد بشرية و مادية , و هنا يجدر الإشارة بان التربية و التعليم هما المدخل إلى التنمية الشاملة , و هي الركيزة الأساسية للمجتمعات .

فالاتصال في المؤسسة التربوية يعد أداة لتنمية الإنسان و تطوير معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو السياسية أو التثقيفية أو التربوية إذ يكون له دور هام في تحقيق هذا الهدف و تبرز أهميته من خلال ممارسة كافة العمليات الإدارية كاتخاذ القرار و التنظيم و التنسيق و التوجيه , و كذلك يعمل على توطيد العلاقات الإنسانية بين مختلف مواردها البشرية و تأييد ثقة جمهورها الداخلي و الخارجي , فلقد أصبح الاتصال المطلب الأساسي لنجاح المؤسسات بمختلف أشكالها و لهذا نجد معظم المؤسسات في الجزائر تسعى إلى تفعيل دور الاتصال وهذا راجع إلى أهميته في

تقدمها نحو الأفضل و الوصول إلى أهدافها , فنجاح المؤسسة التربوية التعليمية يرتبط بشكل كبير بنجاح عملية الاتصال , و من بين هذه المؤسسات التربوية اخترت مؤسسة الشيخ إبراهيم بيوض بغرداية

والتي ارتأينا أنها ستساعدنا في دراستنا من اجل توضيح عملية الاتصال فيها و مدى نجاحه و تحقيقه للأهداف التربوية ، و من هنا نطرح التساؤل الرئيسي و هو ما هو واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية ؟

2- تساؤلات الدراسة :

1- ما هو نمط الاتصال السائد في المؤسسة التربوية الجزائرية ؟

2- ماهي أهم وسائل الاتصال التربوي (داخلي و خارجي) المعتمدة في المؤسسات التربوية الجزائرية؟

3- ماهي معوقات الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية ؟

4- هل يساهم الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية الجزائرية ؟

3- أهداف الدراسة :

1- معرفة نمط الاتصال السائد في المؤسسات التربوية الجزائرية .

2- الكشف عن أهم الوسائل المستخدمة من قبل المؤسسات التربوية الجزائرية و مدى فاعليتها.

3- معرفة المعوقات التي قد تصيب المؤسسات التربوية الجزائرية و وضع نظام فعال له .

4-معرفة مدى نجاح الاتصال التربوي في تحقيق أهداف المؤسسات التربوية الجزائرية.

4 – أسباب اختيار الموضوع :

لاختيار أي موضوع بحث يجب إن تتوفر جملة من الأسباب.

الميل أو الرغبة الشخصية لدراسة هذا النوع من المواضيع المتعلقة بالاتصال التربوي علاقة الموضوع بميدان التخصص.

التدرب و التحكم في الإجراءات المتبعة لأعداد مذكرة التخرج .

قابلية الموضوع للإنجاز و الدراسة سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية .

5 – أهمية موضوع الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته وهو واقع الاتصال في المؤسسات التربوية و التي تعتبر تنظيما إنسانيا يشهد تعددا في العلاقات الإنسانية و ديناميكية في عملية الاتصال الذي يعتبر الركيزة الأساسية لتحقيق نشاطات المؤسسة و إشباع حاجاتها ، و هذه الدراسة تساعدنا على معرفة دور الاتصال في المؤسسات التربوية و كذا الأساليب المعتمدة ، و كذا تحديد الوسائل و الأساليب المستخدمة فيها كما تساهم هذه الدراسة في المعرفة النظرية و الميدانية كونها تتناول موضوع الاتصال التربوي الذي بدوره يعتبر عنصر فعال في نقل الأفكار والمعلومات التربوية و التعليمية بين الجماعة التربوية و مساهم في تحقيق نجاحها و ترقية مستواهم و مردودهم الوظيفي ، و العلمي و هذه الدراسة تعطي صورة عن واقع الاتصال داخل المؤسسات التربوية الجزائرية .

6 – الدراسات السابقة :

على حد علمنا و من خلال إطلاعنا على الدراسات و التي لها علاقة بموضوع بحثنا لم نحصل على دراسات بعنوان « واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية » و منه فإننا وظفنا ثلاث دراسات و هي تخدم الجانب النظري و المنهجي لدراستنا.

– الدراسة الأولى : الدراسة الأولى للباحث " سليم كفان " مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في علم النفس و علوم التربية تخصص علم النفس العمل و التنظيم بعنوان دراسة « مدى فعالية الإتصال التنظيمي في المؤسسة و جوره في إتخاذ القرارات التنظيمية » و كان ذلك سنة 2015-2016 .

– و تدور إشكاليته حول ضرورة الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة ، و معيارا هاما لنجاحها أو فشلها و كذا الدور في تفعيل و ترشيد القرارات التنظيمية داخل المؤسسة خاصة المتعلقة بالتنسيق و الإشراف والمتابعة و الرقابة و التقويم من أجل الوصول بالمؤسسة إلى مستوى تنظيمي فعال في تحقيق الإستمرارية من خلال تحقيق أهدافها و أهداف أفرادها . و في الأمر توصل إلى التساؤل الرئيسي المطروح و هو : « إلى أي مدى يؤثر الاتصال التنظيمي الفعال داخل المؤسسة على إتخاذ قرارات ناجحة فعالة و رشيدة ؟

تندرج ضمنه أسئلة فرعية و هي كالآتي :

1- كيف و ما هي السبل و الطرق التي نستطيع من خلالها تحسين فعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة ؟

2- و كيف نستطيع أن نحقق الفعالية للقرارات المتخذة من طرف المسؤولين بناء على فعالية الاتصال التنظيمي داخل المنظمة

. 3- إلى أي مدى يؤثر الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة على إتخاذ قرارات ناجحة و فعالة ؟

– و مجموعة من الفرضيات تمثلت في :

1- فعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة لها أهمية كبيرة في تحقيق أهداف المؤسسة و خاصة فيما يتعلق بنجاح القرارات التنظيمية .

2- المعوقات النفسية و الانفعالية للإتصال لها تأثير سلبي على عملية إتخاذ القرارات التنظيمية داخل المؤسسة .

3- نجاح القرارات التنظيمية و نجاعتها داخل المؤسسة كنتيجة لفعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة .

و تمثلت أهدافها الدراسة في :

1- تحسيس المسؤولين بالأهمية البالغة التي يكتسبها الاتصال في المؤسسة بحيث يعتبر من أهم الوظائف الأساسية التي تقع على عاتق القائد الإداري و ذلك لأنه يعتبر كالجهاز العصبي للمنظمة و المؤسسة و الذي يبحث فيها عن الحياة و يدفعها اقترابا نحو تحقيق الهدف .

2- تبدي كذلك أهمية الاتصال في علاقته الوثيقة و الواضحة في عملية صنع و إتخاذ القرارات من طرف المسؤولين نتاج على جهد مشترك من طرف جميع أعضاء المؤسسة.

في ذلك بلا شك على وجود منافذ جيدة للإتصال بكل ما يساهم في

3- إتخاذ القرار الرشيد يتوقف عملية صنع القرار .

4- كذلك يجب أن يكون هناك تقييم لما بعد إتخاذ القرار فمجرد إتخاذ القرار لا يعني شيئا بالنسبة للمؤسسة إذا ما بقي حبيس إدراج مكتب المدير و يظل عديم الأثر ما لم تتم عملية نقله وتوصيله إلى من يهمهم الأمر من وحدات و أفراد .

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي و أدوات جمع البيانات تمثلت في الملاحظة و الإستبيان و الإستمارة اعتمد على العينة الطبقية العشوائية .

و في الأخير توصل الباحث إلى جملة من النتائج و هي :

- بالنسبة للمحور الأول : و الذي يتعلق بالفرضية الجزئية الأولى و صدقها و تأكيدها و بالتالي نجد فعلا أن الاتصال الفعال له دورا كبير و ضروري في المؤسسة خاصة في مجال إنجاح القرارات التنفيذية .

- أما بالنسبة للمحور الثاني : الذي يتناول معوقات الاتصال التنظيمي الفعال و أثرها على إتخاذ القرارات و من خلال النتيجة المتحصل عليها من تحليل أجوبة الإستبيان الخاص بالإطارات .

- ما بالنسبة للمحور الثالث و الأخير : الخاص بالإطارات و العمال تبين أن نجاح القارات داخل المؤسسة ليس بالضرورة دليل على أن الاتصال فعال داخلها و هذا هناك ظروف أخرى تساعد على نجاح القرارات التنظيمية كالخبرة و الكفاءة المهنية .

الدراسة الثانية : تتمثل هذه الدراسة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيتسر في علم الإجتماع فرع علم الاجتماع والاتصال في المنظمات للباحث طبيش ميلود" عام 2014 - 2015 و التي كانت تحت عنوان « الإتصال التنظيمي و علاقته بالتفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة » دراسة ميدانية بإذاعة سطيف ، تدور إشكالية البحث في أن عملية الاتصال عملية إجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض داخل المنظمة أو خارجها و منه يمكن تحقيق أهدافها ، و اهتم الباحثين ، و بهذا يصعب تصور أي فعل منظم دون فعملية الإتصال تعتبر المرحلة الأولى للتفاعل الإجتماعي ، و كذلك مد الجسور بين المؤسسة و محيطها الخارجي ، و يعتبر أحد مفاتيح النجاح بالنسبة للمنظمات بإختلاف أهدافها هذا ما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعاملين و تحسين العلاقة العلاقات الاجتماعية بينهم ، و منه يعد الإتصال التنظيمي الجهاز العصبي في كل مؤسسة ومن هنا يندرج التساؤل الرئيسي و هو : هل هناك علاقة بين الإتصال التنظيمي و التفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة (إذاعة سطيف) و يسعى في الإجابة عن إشكالية بحثه من خلال الأسئلة الجزئية التالية :

1- ما علاقة الإتصال بتنمية شبكة العلاقات الإجتماعية بين العاملين بالمؤسسة ؟

2- ما علاقة الإتصال التنظيمي بتنمية المهارات الإجتماعية للعاملين داخل المؤسسة؟

3- هل للإتصال التنظيمي علاقة بديناميكية جماعة العمل بالمؤسسة ؟

و تدور فرضيات الدراسات حول :

- يعمل الإتصال في المؤسسة على تنمية العلاقات الإجتماعية بين العاملين .

- الإتصال التنظيمي ينمي المهارات الإجتماعية للعاملين بالمؤسسة .

- للإتصال التنظيمي علاقة وطيدة بديناميكية جماعة العمل داخل التنظيم .

و تمثلت أهداف الدراسة في :

1- التعرف على مكانة الإتصال داخل المؤسسة و دوره في تطوير إتجاهات العاملين و سلوكاتهم قصد تفعيل عملية التفاعل الإجتماعي .

2- محاولة تشخيص و تحليل الإتصال داخل المؤسسة و علاقته بتنمية المهارات الإجتماعية للعاملين .

3- محاولة التعرف على نقاط القوة و ضعف الإستراتيجية الإتصال داخل المؤسسة .

4- التعرف على عملية الإتصال داخل المؤسسة و علاقتها بالتفاعل الإجتماعي من خلال الروح المعنوية للعاملين و ما ينتج عنها من التعاون و الترابط و الإنسجام بين جماعة العمل .

- وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي و منهج دراسة الحالة لإجراء دراسته الميدانية و قدرت عينة بحثه با 43 فرد، و اعتمدت دراسته على أداتين للبحث هما الملاحظة البسيطة و إستمارة مقابلة التي احتوت على 39 سؤال.

- و في الأخير توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج تمثلت في :

– النتيجة الأولى : من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الفرعية الأولى فقد تبين أن الإتصال التنظيمي يعمل على تنمية العلاقات الإجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة و منه فقد تحقق الفرض الأول بنسبة قاربت 89.37%.

– النتيجة الثانية : من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الفرعية الثانية فقد تبين أن الإتصال التنظيمي ينمي المهارات الإجتماعية للعاملين داخل المؤسسة و منه تحقق الفرض الثاني بنسبة قاريت 85.87% .

النتيجة الثالثة : من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الفرعية الثالثة فقد تبين أن للإتصال التنظيمي علاقة وطيدة بجماعة العمل داخل المؤسسة و منه فقد تحقق الفرض الثالثة بنسبة قاربت 90.38% .

الدراسة الثالثة : قامت الباحثة « سهيلة عيشاوي » بإنجاز بحث (ماجيستر) تحت عنوان « واقع العلاقات العامة في مؤسسة التربوية الجزائرية » بقسم علم الإجتماع و الديمغرافيا بكلية الحقوق و العلوم الإجتماعية، جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة و كانت الدراسة الميدانية بثلاث مؤسسات تربوية بقسنطينة عام 2012 - 2013 . حيث تدور إشكالية البحث حول « واقع العلاقات العامة في المؤسسة التربوية الجزائرية » و تتطلب هذه الدراسة التعرض بالبحث و التحليل المتغيرين هما :

« المؤسسة التربوية في الجزائر » التي تحيلنا بدورها على النظام التربوي و الكيفية التي يعمل بها التحقيق أهدافه و هنا نشير إلى أن أي نظام تربوي يستند وظيفيا على النظم الأخرى التي يتهيكل داخلها أفراد المجتمع .

و تعد المؤسسة التربوية إحدى مؤسسات التنشئة الإجتماعية المهمة فهي التي تتولى دور إستكمال نقل ثقافة المجتمع إلى الأجيال الجديد و ذلك بتهيئتهم لإمتلاك قدرة على التكيف مع البيئة .

و بالتالي فإن المؤسسات التربوية هي مؤسسات مأثرة في الأفراد ، حيث تجعلهم يكتسبون مهارات يعتقد المجتمع أنها ضرورية لإعادة إنتاج نفسه ، بما يمكنه من الحفاظ على إستمراره عبر الزمن .

و يندرج التساؤل الرئيسي : « ما هو واقع العلاقات العامة في المؤسسة التربوية الجزائرية » و تندرج تحته جملة من الفرضيات : - يتميز الإتصال الداخلي للمؤسسة التربوية الجزائرية بأنه أحادي الجانب (من الأعلى إلى الأسفل). - تولي المؤسسة التربوية الجزائرية أهمية كبرى لتواصلها الخارجي . - يتميز إستعمال الجماعة التربوية لأدوات الإتصال بتركيزه على الأدوات و الرسائل الرسمية (التي ينص عليها التشريع المدرسي) .

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي و إعتمدت على أداتين لجمع البيانات هي الملاحظة و إستمارة، إستبيان .

أهداف الدراسة :

1- هل توجد ممارسة العلاقات العامة بالمؤسسة التربوية الجزائرية و ما هي مجالات هذه الممارسة

2 - هل الجمهور الداخلي للمؤسسة التربوية الجزائرية لديه فكرة واضحة عن العلاقات العامة ؟

3- ما هي الصورة التي يشكلها الجمهور الخارجي للمؤسسة التربوية الجزائرية ؟

كيف ينظر إليها من الخارج ؟

تمثلت نتائج الدراسة فمايلي :

- أكدت الدراسة الميدانية بما لا يدع مجالا للشك أن الإتصال الداخلي للمؤسسة التربوية الجزائرية متعدد الإتجاهات .

- معظم أفراد العينة أجزموا بأن المؤسسة يسودها نوعا من العلاقات التواصلية الجيدة التي تساعد على نجاح الإتصال و تمرير الوسائل بسهولة و دون تحريف للمعاني و ذلك يتم في ظل قيادة ديمقراطية .

- هناك قصور و نقص في أنشطة الإتصال الخارجي بالمؤسسة التربوية الجزائرية و هذا بناء على ما جاء في إجابات العينات .

- علاقة المؤسسة بمحيطها و بيئتها الخارجية ضعيفة و غير فعالة .

تقييم و مناقشة الدراسات السابقة :

من خلال إطلاعنا للدراسات السابقة التي درست موضوع الإتصال نجد الدراسات مقاربة جدا للدراسة الحالية حيث أننا تناولنا موضوع الإتصال من وجهات و زوايا مختلفة فالدراسة الأولى درسته من حيث فاعليته في المؤسسة و دوره في إتخاذ القرارات التنظيمية على خلاف الدراسة

الثانية الذي درسته من حيث علاقته بالتفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة . أما الدراسة الثالثة و الأخيرة التي تقوم بدراسة المتغير الثاني من دراستنا و هي المؤسسة التربوية الجزائرية ، أما في دراستنا الحالية ، سنتناول واقع الإتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية، على مؤسسات التعليم الثانوي بولاية غرداية ، أما بالنسبة لأهمية هذه الدراسات و مدى إستفادة الدراسة الحالية منها فقد أفادتنا في الجانبين النظري و التطبيقي . ففي الجانب النظري ساعدت على تحديد مشكلة الدراسة بدقة و تحديد المفاهيم و المصطلحات بشكل واضح ، بالإضافة إلى إرشادنا البعض الكتب و المراجع ، أما بالنسبة للجانب التطبيقي ، فقد أعطت صورة عن المنهج المناسب الذي يتم إستخدامه في دراستنا الحالية و كذلك التعرف على أدوات و تقنيات البحث التي تم الإعتماد عليها في جميع البيانات التي تتناسب مع هذه الدراسة و كذلك الإستفادة من بعض البنود المدرجة في الإستمارة ، بالإضافة إلى أنها أرشدتني في تفادي بعض الأخطاء و الصعوبات التي يجب أن نضعها في الحسبان .

مفاهيم الدراسة : يحتوي كل بحث أو دراسة علمية على مجموعة من المصطلحات و المفاهيم التي يجب على الباحث التعريف بها في إطار الدراسة و تسهل على القراء فهمها

1- التعريف الاصطلاحي للإتصال

«يعرف الباحث c.cherry الاتصال على أنه "« العنصر الأساسي في الحياة الإجتماعية ومشاركة الأفراد في الرمز والمعنى والإشارة واللغة وكافة أنواع العلاقات الإجتماعية التي تعدت في الحياة اليومية ».[1]

1- عبد الله محمد عبد الرحام ، سوسيولوجيا الاتصال و الاعلام ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، ط1 ، س 2002، ص53.

* ركز الباحث في تعريفه للإتصال على أنه هو أهم عنصر في الحياة الإجتماعية و أهمل الفروقات الفردية و مدى إستيعاب فهم كل فرد .

ويمكن تعريف الاتصال على أنه : « العملية التي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه و لغة الجسم و عير وسيلة إتصال ، تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر بدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها».[1]

1- فاطمة عبد الرحيم النواسية ، **الاتصال الإنساني بين المعلم و الطالب** ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، الأردن ، ط1 ، مس 2012،ص16.

* ركز هذا التعريف على أن الإتصال بواسطته يستطيع الإنسان تكوين علاقات مع إنسان آخر بتبادل الأفكار و المعلومات أو العواطف و الأحاسيس ، إذا من شأنه تكوين علاقات التي بواسطتها توجد المؤسسات و تواصل أداء ووظائفها .

-« وعرفه pierre -g-bergeron: هو سيرورة نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل بهدف إفهامه الرسالة و التأثير على سلوكه »[2]

2- تعريف المؤسسة التربوية : « تقوم التربية بتنمية قدرات الأفراد دمجهم في ثقافة مجتمعهم و تزويدهم بالقيم و الإتجاهات و المعارف التي تمكنهم من التجديد و الإبتكار و الإستجابة للتغيرات السريعة ، ولهذا إهتمت التربية بتجاوز مرحلة تقليد الطلاب المعارف ، و ركز ... على إحداث تغيرات بنائية أساسية في فلسفة و بنية التربية و التعليم و محتواه و طرائقه ، كي يساهم في إظهار إتجاهات جديدة وثيقة الصلة بالتنمية . فالتنمية نتاج مهارة و قيم موجهة نحو تحقيق الأهداف ، و هنا تبدو أهمية المؤسسة التربوية لخدمة مطالب التنمية و الإسهام فيها » .[3]

* ركز هذا التعريف على إسهام المؤسسة التربوية في تنمية قدرات الأفراد و دمجهم في المجتمع بإعتبار تنظيم إجتماعي مصغر وظيفته تلقين المعارف و الخبرات .

---

2 -PIERRE-G-BERGERON - **LA GASTRON MODERNE THEIORIE CAS GAETON MARIN** ,EDITEUR, QUE EBEC, 1989,P 369.

3- نبيل عبد الهادي ، علم الاجتماع التربوي ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن ، ط1 ، س 2007، ص109-110.

– تعريف الإتصال التربوي : يعرف الإتصال التربوي في ميدان الإدارة المدرسية على أنه : « نقل للأفكار و المعلومات التربوية و التعليمية بصفة خاصة من الناظر أو مدير المدرسة إلى المعلم و العكس أو من الناظر او المدير إلى مجموعة من المعلمين أو من مجموعة من المعلمين إلى مجموعة أخرى . سواء بالأسلوب الكتابي أو الشفهي أو بوسائل أخرى مختلف بحيث يتحقق الفهم المتبادل بين أسرة المدرسة و ينتج عنه إقتناع من جانب المتصل به مما يؤدي إلى وحدة الهدف و الجهود ، بحيث تتحقق في النهاية أهداف المدرسة و فلسفتها التربوية و التعليمية ».[1]

هذا التعريف ركز على الإتصال التربوي الداخلي في المؤسسات التربوية بين الرؤساء و المرؤوسين و أهمل الإتصال الخارجي بين مختلف المؤسسات التي تتعامل معها المؤسسة التربوية

1/– التعريف الإجرائي للإتصال : يعتبر الإتصال ظاهرة من الظواهر الإجتماعية التي تحدث في الحياة اليومية ، فهو تبادل أفكار و المعلومات سواء كانت كتابة أو إشارة أو كلمة بين الأفراد و الجماعات .

2– التعريف الإجرائي للمؤسسة التربوية : هي تنسيق إجتماعي مصغر يعرف بإسم المؤسسة التربوية التعليمية ، و هي مفتوحة أمام جميع التلاميذ ، وظيفتها تربية الأفراد و تزويدهم بالدروس و المعارف التي يحتاجونها في حياتهم في إطار قوانين و علاقات إجتماعية ، ليكونو أفراد فاعلين في مجتمعهم ، كما تكون مجهزة بما يخدمهم من معلمين و أجهزة .

3/– التعريف الإجرائي للإتصال التربوي : و هو الذي يستخدمه المعلم أو الأستاذ للإيصال مختلف المعلومات للتلاميذ عن طريق المعلومات أو الأفكار أو الإتجاهات من شخص إلى المجموعة

1– ماجدة لطفي السيد ، **تقنيات الاعلام التربوي و التعليمي** ، دار أسامة للنشر و التوزيع الأردن ، ط1، 2011 ، ص 24-25.

8 – مجالات الدراسة

1/المجال المكاني:

التسمية :

ثانوية الشيخ إبراهيم بيوض غرداية ,تاريخ فتحها سيبتمبر 1995,نمطها 1300 ,نظامها خارجي ومساحتها 9000م,عدد الحجرات 30, المخابر 05,المكاتب الإدارية 07, قاعة الإساتذة 01 ا,مخازن 02, مكتبة 01, قاعة المطالعة 01 ملعب الرياضة البدنية 02 سكنات وظيفية 14.

الهاتف: 029853047

المجال الزماني:

و نقصد به المدة الزمنية المستغرقة في إجراء الدراسة الميدانية من الدراسة الاستطلاعية إلي نهاية البحث.

لقد تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة منذ بداية شهر جانفي من سنة 2020 ,حيث كانت البداية بجمع المادة العلمية من الكتب و المصادر النظرية المتعلقة بالدراسة و قد استمر إلى غاية شهرمارس 2020.

أما الإطار التطبيقي للدراسة فقد كانت بداية إنجازه في شهر فيفري حيث تم إنجاز استمارة استبيان و عرضها على مجموعة من المحكمين و بعد تعديلها و إعادة صياغة بعض الأسئلة تم توزيعها على المبحوثين و جمعها خلال 05 أيام من شهر مارس وحيث شرعت في تفريغ البيانات و تحليلها في شهر افريل و بعدها تمت كتابته في شكله النهائي للدراسة .

2/المجال البشري:

و نعني بهم أفراد العينة المراد دراستهم ، و في هذه الدراسة كانت مبحوثي المؤسسة التربوية وهم كالأتي أساتذة, موظفين إداريين, و كذلك موظفي الصيانة و النظافة.

3/منهج الدراسة:

إن أي دراسة علمية ترتكز على منهج الذي هو الأساس الذي يستند إليه الباحث , أثناء مراحل دراسته,و المنهج هو الذي يختاره الباحث لبحثه وهو المنهج المسحي، و كذلك يعرف بأنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة و للإجابة على الأسئلة و الاستفسارات التي يشيرها موضوع البحث و هو البرنامج الذي يحدد السبيل للوصول على تلك الحقائق و طرق اكتشافها . و هو أيضا متابعة و رصد الظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية أو عدة فترات من أجل التعرف على الظاهرة. [1]

1- عامر ابراهيم قنديلجي: **البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات التقليدية الإكترونية** (دط),دار مسيرة للنشر و التوزيع (ص78).

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي كونه يعتبر أكثر المناهج استخداما في الدراسات و خاصة الدراسات الإعلامية .ويعرف المنهج الوصفي أيضا على أنه التصور الدقيق للعلاقات المتبادلة بين المجتمع و الاتجاهات و الميول و الرغبات وبحيث يعطي البحث صورة للواقع الحياتي و وضع و مؤشرات و بناء تنبؤات مستقبلية. [2]

و عليه يعرف على أنه أسلوب يتطلب البحث و التقصي الدقيق في الأسباب و المسببات للظاهرة الملموسة لذلك فهو أسلوب فعال في جمع البيانات و المعلومات, و بيان الطرق و الإمكانيات التي تساعد في تطوير الوضع إلى ما هو أفضل .[3]

فالمنهج الوصفي يرتبط غالبا بدراسات العلوم الاجتماعية و الإنسانية و التي يستخدم فيها منذ نشأته و ظهوره و لكن هذا لا يعني أن استخدامه و تطبيقه يقتصر على هذه العلوم فحسب بل يقوم المنهج الوصفي على رصد متابعة دقيقة للظاهرة أو عدة فترات من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى و المضمون و الوصول إلى نتائج و تعميمات تساعد على فهم الواقع و تطويره.

إضافة إلى هذا نجد أن هذا المنهج لا يقتصر على الوصف الدقيق للظاهرة فقط بل يتطلب إلى تحليلها و استخراج الاستنتاجات يو بالتالي الوصول إلى نتائج علمية و موضوعية .

2- وجيه الحجوب مرجع سبق ذكره .

3- مرجع نفسه .

انه من خلال المنهج الوصفي سيتم وصف الإتصال ككل, و كذا الوقوف عند مكانته في الهيكل التنظيمي للمؤسسة التربوية .[1]

و يمكن ضبط مبررات استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة في النقاط التالية :

يعتبر هذا المنهج الأنسب لموضوع البحث و ذلك بتحقيق الأهداف المسطرة ,و الوصول إلى الوصف الكامل لواقع الاتصال في المؤسسات التربوية.

- إمكانية تحليل و تفسير النتائج المتوصل إليها.

- تحديد الإشكالية موضوع الدراسة.

- وضع الفروض .

و عليه يعتبر المنهج الوصفي القائم على المسح الشامل ومن أبرز الأساليب الموظفة في تصنيف المنهج .

حيث يعرف المنهج المسحي الشامل :على أنه يدرس الظاهرة محل الدراسة بشكل شامل و عام و متكامل ويحيط بكافة عواملها و أسبابها مهما كان عدد العوامل و عدد الأسباب وهذا عندما يكون مجتمع البحث محدودا.[2]

1- صالح بن نوار:**مبادئ في منهجية العلوم الاجتماعية و الانسانية** (دط), مخبر علم الاجتماع الاتصال للبحث و الترجمة جامعة منتوري قسنطينة 2012. (ص 25)

2- محمد عبد الغني بعوضن محسن أحمد الخيضري : **الأسس العلمية الكتابة رسائل الماجسير** ,(دط). مكتبة الانجلو المصرية. 1992 (ص52).

و بناءا على استخدامنا المنهج المسح الشامل حيث يتوافق مع دراستنا في العديد من الجوانب منها كالآتي:

التجنب من أخطاء التعميم .

أن المجتمع المدروس

محدود و قليل العدد.

من خلال هذا المنهج يمكننا التوصل من جمع المعلومات بأقل وقت يو أقل تكلفة وأقل جهد.

– إمكانية النتائج تتوافق مع الإطار العام لخصائص و صفات هذا المجتمع و هذا للعدد المحدود مفردات هذا المجتمع .

و على أساس اختيارنا المنهج المسحي الشامل فإن مجتمع دراستنا و المكونة من 71 مفردة ,حيث قدر عدد الذكور ب 25مفردة بينما الإناث والتي قدرت ب 46مفردة في حين نجد أن المؤسسة التربوية حيث قدر عدد الأساتذة ب 33 ,حيث غاب منهم ثلاثة أساتذة و ذلك لظروف شخصية بينما قدر عدد الموظفين الإداريين ب22يو أخيرا موظفي الصيانة و النظافة و عمال المطعم ب16 لنصل في الأخير على 71 مبحوث. وعليه قمنا بدراسة مسحية شاملة لكل هؤلاء المبحوثين ماعدا ثلاثة أشخاص كونهم غائبين عن المؤسسة ,أين تمت دراسة هذه العينة بالتحديد لأنهم الأكثر ممارسة لعملية الاتصال .

4/أدوات جمع البيانات:

هي الأدوات التي يستخدمها الباحث لجمع و الحصول على المعلومات الكافية لأغراض بحثية علمية تتنوع و تختلف هذه الأدوات الملاحظة والمقابلة و الاستبيان حيث نجده الأكثر استخداما مقارنة مع الأدوات الأخرى ذلك لدقة الحصول على المعلومة من طرف الباحث ,و كلما زادت و اختلفت الأداة كلما كانت هناك مصداقية و دقة في النتائج , وهذا ما تم تطبيقه في دراستنا هذه و تمثلت هذه الأدوات لجمع البيانات في كل من الملاحظة والمقابلة ,استمارة الاستبيان. [1]

أ/الملاحظة :

الملاحظة في البحث العلمي هي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز وفق ظروفها الطبيعية حتى يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات و تفاعلات المبحوثين ,و من التعرف على أنماط و طرق معيشتهم و مشاكلهم اليومية و هي نوعان:

1- حمد بن مرسلى:مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ط02, ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ,2005 (ص- ص 206 , 207).

الملاحظة البسيطة و الملاحظة العلمية المنظمة و عليه فأداة الملاحظة كانت بمثابة المرحلة الأولى في دراسة **واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية** نظرا لما تتمتع به هذه الأداة من مميزات كا البساطة و التكلفة المنخفضة وكذلك ا اعتمادها على الحواس و تتم في الظروف الطبيعية و بشكل تلقائي و عادة ما يستخدم هذا النوع في البحوث النفسية و الاجتماعية و التربوية و تتم بطريقتين : الملاحظة بالمشاركة و الملاحظة بغير المشاركة.[1]

و كذا المصداقية في جمع المعلومات خاصة و إنها كانت بالعين المجردة و على فترات زمنية غير منتظمة حتى لا يحس المبحوث بأنه تحت المراقبة حيث كانت الزيارة الميدانية إلى المؤسسة حوالي 05 مرات أين نقوم بالسؤال في كل مرة عن شيء متعلق بالمؤسسة في إطار الدراسة مثلا كعدد إحصائيات المؤسسة وفي المرة الثانية بطرح السؤال عن نشأة المؤسسة و المعلومات الخاصة بها والزيارة الثالثة و ذلك بغرض إمضاء المدير على وثيقة التسهيلات لإجراء الدراسة الميدانية بالمؤسسة كل هذه الحجج كانت لأغراض علمية و أخذ ملاحظات عامة بهدف تصميم أسئلة استمارة الاستبيان.

و عليه من خلال ملاحظتي لهذه المؤسسة وجدت:

-أغلبية المبحوثين غير راضيين عن أدائهم في العمل و ذلك بتغيير مدير المؤسسة.

-أغلبية الأساتذة وجدوا صعوبة في الإجابة عن الاستمارة, في حين الإداريين كان العكس.

-أن مكاتبهم الإدارية غير مزودة بوسائل اتصالية حديثة .

- أنه لا يوجد انسجام مابين الموظفين الإداريين, حيث لاحظت أن هناك عدوانية فيما بينهم.

1- محمد منير حجاب : **أساسيات البحوث الإعلامية و الإجتماعية** ط02, دار الفجر للنشر و التوزيع القاهرة 2003 .(ص146).

ب \ المقابلة :

يعرفها maurice Angers هي أداة بحث مباشرة تستخدم في مساؤلةالأشخاص المبحوثين فرديأأو جماعيا قصد الحصول على المعلومات ,كيفية ذات العلاقة باستكشاف العلل العميقة لدى الأفراد أو ذات العلاقة بالتعرف من خلال الحالة الفردية لكل مقابلة .

على الأسباب المشتركة على مستوى سلوك المبحوثين فإن ليس بالشيء الهين لأن العمل تتطلب الكثير من المهنة لكسب ثقة المبحوث و جعله يتعاون إيجابيا مع الحوار وهذا بفضل تجنب القيام بأي تصرف من شأنه يحول إلى خلق جو الثقة الواجب توفره في إنجاز هذا العمل .[1]

أي المقابلة تحوي جانبا كبيرا من الملاحظة أنه في دراستنا هذه تم إجراء مقابلة مع بعض الموظفين الإداريين منهم ,كالمراقب العام ومستشارة التربية حيث كانت هذه المقابلة قصدية و ذلك لمعرفة طبيعة الاتصال لديهم وما مدى وظيفة الاتصال في المؤسسة وهذا كونهم يشغلون الوظيفة الإدارية.

و عليه ارتأيت إلى أنه الأقرب إلى موضوع دراستي و كانت أسئلة المقابلة و التي تمثلت في المحاور التالية:

محور متعلق بشخصية المدير إن كانت متسلطة أو ديمقراطية.

محور متعلق بالوسائل الأكثر استخداما في هذه المؤسسة. محور متعلق بمكانة الاتصال خاصة من الجانب الداخلي.

محور متعلق بنمط الاتصال داخل المؤسسة.

محور خاص بطبيعة المشاكل التي تواجهها المؤسسة.

محور خاص بالاتصال الخارجي عن المؤسسة.

1- محمد منير حجاب مرجع سبق ذكره. (ص146).

كل هذه الأسئلة ساعدني في القيام بصياغة تصميم استمارة الاستبيان, إضافة إلى هذا كانت إجابات المبحوثين واضحة و أفادوني بكثير من المعلومات.

ج/الإستمارة (الإستبانة):

تأخذ هذه الأداة الخاصة بجمع البيانات شكل الورقة التي يسجل فيها الباحث المعلومات و ينظمها بحيث تتطابق و تتلاءم مع أهداف بحثه و فروضه فتثبت كافة المعلومات المطلوبة التي يروم الباحث الوصول من خلالها لحل مشكلته لأنها تكشف أراء و ميول و اتجاهات الرأي العام عن طريف الأسئلة.

كما تعرف الاستمارة على أنها أداة لجمع البيانات و المعلومات و تكون في شكل أسئلة يضعها الباحث و يرتبها و يصنفها وفق فرضياته و أسئلته والرئيسية و الفرعية ثم تحول إلى أسئلة موجهة مباشرة إلى المبحوثين ,و تكون مكتوبة على ورقة غير شفهية و ذلك لأغراض بحثية علمية .[1]

ومن عيوبها نجد:

-بذل الجهد في صياغة تصميم الأسئلة.

-توجه إلى عدد كبير من المبحوثين.

- عدم مصداقية المعلومات من طرف المبحوثين .[2]

1- وجيه محجوب: أصول البحث العلمي و مناهجه ط02 , دار المناهج, عمان,2005 ,(ص157). (2)مرجع نفسه (ص 157).

2- مرجع نفسه (ص 157).

وعليه عند جمع الباحث كل المعلومات و البيانات اللازمة من الجانب النظري و الأدوات المساعدة المقابلة و الملاحظة و استمارة استبيان ، يقوم الباحث بنزوله إلى الميدان و يوزعها على المبحوثين المراد دراستهم و بما أن دراستنا تتمحور حول واقع الاتصال في المؤسسات التربوية حيث خصت النوع المتمثل في الاتصال الداخلي فقد كانت استمارتنا موجهة إلى كل من الأساتذة موظفين إداريين وموظفي الصيانة و النظافة و إطارا لإجابة على تساؤلات الدراسة تم الاعتماد على هذه المحاور التالية

المحور الأول: محور خاص بنمط الاتصال السائد في المؤسسة التربوية الجزائرية.

المحور الثاني: محور خاص بأهم الوسائل المستخدمة في المؤسسات التربوية الجزائرية

المحور الثالث: محور خاص بالعراقيل و المشاكل التي تواجهها المؤسسة التربوية.

و أخيرا محور خاص بمساهمة الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية الجزائرية.

الفصل الأول

الفصل الأول: مدخل إلى الإتصال

1–1 – مفهوم الإتصال .

1 – 2 – خصائص الإتصال .

1 –3– أنواع وأنماط الإتصال .

1 – 4–عناصر الإتصال .

1–5 – أهداف الإتصال ومهاراته .

1–6 – معوقات الإتصال .

1–7 عوامل ومؤشرات نجاح العملية الإتصالية .

***خلاصة .**

تمهيد:

إن العملية الاتصالية هي جزء لا يتجزأ من الحياة الطبيعية للمجتمع البشري، والاتصال هو الواسطة بين الأفراد وليتم التداول الفكري والمعرفي في المعايير التي يتوجب الحفاظ عليها وانتقالها بين الأجيال، والاتصال منذ وجود المجتمعات البشرية كان هو العصب الرئيسي لوجود هذه الحياة، وهو الوسيلة لتحقيق الاندماج الجمعي بين أنسجة المجتمعات المتطورة، والاتصال ليس له بداية أو نهاية واضحة لأن الاتصال هو جزء من حالة التطور الإنساني، بل هو الذي يستوجب التطور والتغير كلما تطورت وتغيرت البيئة الإنسانية .

1 –1 – مفهوم الإتصال:

« إختلفت مفاهيم الإتصال بحسب الباحثين والدارسين له وبحسب منطلقاتهم وعلى أكثرها ، تشتق معظم المفاهيم تعاريفها لعبارة الإتصال من الأصل اللاتيني ومعناه المشاركة او الإشتراك في الشئ » .[1]

كما يعرف الإتصال على أنه « عملية يتم من خلالها نقل رسالة تتضمن معلومات وأراء او إتجاهات أو أفكارا أو مشاعرا إلى الآخرين لهدف معين عن طريق الرموز والإشارات بغض النظر عن التشويش».[2]

كز هذا التعريف على الإتصال كونه عملية نقل المعلومات إلى الأفراد لتحقيق أهداف معينة مع إهمال عنصر التشويش

ومن هنا يأكد ستانلي أن الإتصال « عبارة عن عملية تبادل تفاعلي بين أطراف ذات لغة مشتركة وليس عملا فرديا منعزلا، حيث تقاس فعالية الإتصال في ضوء قدرة عملية التبادل على إحداث تفاعل وتناغم إنسجام وفهم مشترك للرموز المتبادلة ».[3]

ومنه فالإتصال عملية ديناميكية تقوم على أفعال وردود الأفعال بين عناصر العملية الإتصالية.

فالإتصال سلوك فطري يقوم به الإنسان ليعبر عن حاجاته وآراءه وأفكاره

1- فضيل دليو آخرون ، **الاتصال في المؤسسة** دار الفجر للنشر والتوزيع ، مصر ، 2003م

2- محمد صاحب سلطان ، **مبادئ الاتصال، الأسس والمفاهيم**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الأردن ، ط 1، 2014،ص109

3- حميد الطائي بشير العلاق ، **أساسيات الاتصال ، نماذج ومهارات** ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، مصر ، الطبعة العربية، 2000م ، عمان ص 19

ويعرف الإتصال أيضا "أنه عملية تتضمن فرز وإختيار وإرسال الرموز بالطريقة التي تساعد على تفهم وإدراك وتخليق المعاني في ذهن المستمع (المستقبل) كما هي في ذهن مصدر الرسالة"

ومن جهة يأكد ستانلي (stanley) أن الإتصال عبارة عن عملية تبادل تفاعلي بين أطراف ذات لغة مشتركة

« ومفهوم الإتصال قديم قدم التاريخ الإنساني، إستخدمته المؤسسات ومنظمات الأعمال الحديثة والتي أقيمت وأستحدثته من أجل تحقيق مهامها »[1]

« ومن هنا تعددت مجالات تناوله، وأصبح يعبر عن عملية هادفة مقصودة أم طبيعية تلقائية»[2]

« وهو أيضا مصطلح تندرج تحته كافة أوجه النشاط الإعلامي والدعائي والإعلاني فهو العملية الرئيسية التي تنطوي بداخلها عمليات فرعية ونشاطات متنوعة و من هذه الأنشطة كالإعلام، الدعاية، المعلومات الإعلان والعلاقات العامة، حيث تستهدف كل منها غايات وأهداف معينة»[3]

ويعرف « دومينيك فولتن "الإتصال بأنه أبرز رموز القرن العشرين وهدفه الأمثل هو تقريب الناس والقيم والثقافات ، ورافق تطوره المعارك من أجل الحرية وحقوق الإنسان والديمقراطية»4

1- محمد ناجي الجوهر ، **الإتصال التنظيمي**،دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، طاس 2000، ص 11

2- فاروق ناجى محمود ، **استراتيجية الاتصال مع الآخرين ، الإعلام الإسلامي** متصلا، دار الفجر ودار النقاش ، عمان ،ط 9، دس ، ص 17

3- إياد شاكر البكري ، **تقنيات الإتصال بين زمنين**، دار الشروق للنشر والتوزيع، لبنان،ط1 ، س 2003 ، ص16

4 مي العيد الله سنو، **الإتصال في عصر العولمة، الدور والتحديات** ، دار النهضة العربية، مصر الاسكندرية ،ط 2 ، 2001م، ص 33

« ويعرف الإتصال أيضا إرسال وفهم المعنى أي أن إيصال المعنى شرط أساسي لحدوث الإتصال فإذا لم يكن هناك معنى فلا وجود للإتصال وهذا يتطلب إستخدام نفس لغة الشخص»[1] ؟

1- 2 -خصائص الإتصال :

« من تعريفات الإتصال السابقة نستنتج بداية أن للإتصال خصائص أنواعه، وهذه الخصائص هي:

إن الإتصال قد تمت دراسته في مجالات عديدة وبطرق مختلفة، حيث قام علماء النفس والإجتماع والعلوم السياسية واللغويين وغيرهم بدراسة هذا العلم ،كل وفقا لإحتياجات العلوم الأخرى في إستخدامه

« فهو نشاط مقصود لذاته، هادف و واعي يسهم فيه الناس عندما يلقون خطايا لو يكتبون تقريرا

2- يستخدمه الهاوي والمحترف :

كلمة الإتصال تشير إلى نشاطات كثيرة وكذلك يستخدمها ويزاولها المحترفون في الدعاية والتسويق والإرشاد والعلاقات العامة والإدارة والصحافة وفنون الإعلام الأخرى قديمها وحديثها

3- الإنتشار والشيوع:

إنتشر هذا العلم وشاع الإهتمام به، ومع الإهتمام المتزايد إتسع مجال هذا العلم مما أدى إلى تغيرات كثيرة جعلته أكثر إنتظاما وضبطا مما كان عليه قبل ذلك

4- المجال والأنشطة:

أنه يجمع بين مجال الدراسة والأنشطة معا في آن واحد

1- طلال عبدالله الزعبي ، موسى الكردي ، **مهارات الإتصال الجماهيري** ، عالم الكتب الحديث، الأردن ،دطس 2010م، ص 109

5- العلم والفن:

تعددت الطرق التي يتبعها الباحثون في دراسة عملية للإتصال من الناحية العلمية من جهة ومن جهة أخرى إهتم آخرون بدراسة علم الإتصال بوصفه جزءا من العلوم الإنسانية و الأدبية»[1]

ويرى الباحثون أن الإتصال بمفهومه الشامل يتصف بعدة خصائص نذكر منها

1/الإتصال عملية مستمرة continuous proccess" لأن الإتصال يشمل على سلسلة من أفعال ليس لها بداية أو نهاية محددة.

2/الإتصال يشكل نظاما متكاملا complete system" يتكون الإتصال من وحدات متداخلة تتفاعل مع بعضها من مرسل ومستقبل ورسائل رجع الصدى وبيئة إتصالية، فإن غابت إحدى العناصر أصبح الإتصال بدون تأثير»[2]

3/الإتصال « تفاعلي آني ومتغير" interactive t imely and chnging" فالإتصال يبنى على أساس التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بالإرسال والإستقبال في الوقت نفسه.

4/الإتصال غير قابل للتراجع أو التفادي غالبا "mostly irreversible" قد يتمكن الشخص التعذر أو إصلاح ما أفسده الإتصال ولكن لا يمكنه التراجع أبدا عن الإتصال بعد حدوثه

5/الإتصال ذو أبعاد متعددة"multi directional" بالرغم من أن الإتصال قد يؤدي بعفوية إلا أن له أهداف و مستويات متباينة من المعاني وكل الرسائل فيها على الأقل بعدان:

1- محمد صاحب سلطان ، مبادئ الاتصال ، الأسس و المفاهيم ، مرجع سبق ذكره ، ص164

2- منال هلال مزاهرة، **نظريات الإتصال**، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، عمان ،ط1

2012م،ص40

- ✓ معنى ظاهر يبرز من خلال محتوى الرسائل
- ✓ معنى باطن تحدده طبيعة الصلة بين أطراف الإتصال كطريقة الكلام ومايصاحب الحديث من إيماءات وإشارات ... إلخ »[1]

1-3 – أنواع و أنماط الإتصال:

من حيث اللغة المستخدمة:

الإتصال اللفظي: وهو الإتصال الذي يتم من خلاله الإستخدام لغة منطوقة أو الشفوية في توصيل الرسالة إلى المستقبل ، وهذا النوع هو نمط من أنماط الإتصال التقليدي ومن مميزاته:

– الإقتصاد بالوقت والسرعة في الأداء والأفضلية لمواجهة المواقف وجها لوجه وبالتالي تيسير عملية المشاركة في فهم الأمور مع الأسئلة والإجابة عليها

– الزيادة في درجة التعليم والمعرفة الحقيقة بظروف العمل .

– المصارحة والمناقشة للوصول إلى نتائج.

– التهيئة السيكولوجية للمشورة المشتركة داخل العمل لحل قضايا الصعبة»[2]

1– منال المزاهرة ، **نظريات الاتصال** ، مرجع سبق ذكره ، ص 40 .

2– علاء هاشم مناف، **فلسفة الإعلام والإتصال، دراسة تحليلية في حفريات الأنساق الإعلامية**، دار الباروزي العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، دط ، س 2002 ،ص52

الإتصال الغير لفظي:

« يتكون من الرموز والإشارات والتعبيرات المنظمة تشير إلى التفاصيل من المعاني يقوم الإنسان بإستخدامها مثل:

-الشيفرة الحسية أو التعبير بالحس

- التعبير بالرموز الفسيولوجية أو التعبيرات الحركية والإشارات وغيرها ، ويطلق على هذا النوع من الإتصال بالصامت وهو من أقدم أنواع الإتصال »[1]

« فالإتصال الغير لفظي مبني على الرموز غير اللفظية، فمثل نوع الملابس، والحضور في الموعد المحدد تعتبر أمثلة على الرموز غير لفظية التي تستخدم في الغالب في عملية الإتصال».[2]

« تصنيف الاتصال من حيث مدى الرسمية:

- ✓ **الإتصال الرسمي**:هو الإتصال الذي يحدث بالإعتماد على الطرق الرسمية المتفق عليها في محيط العمل بالمؤسسات فهو يعتمد على وجود نظام قائم على التخطيط ومن خلاله يتم تحديد طبيعة العمل بالمؤسسة ونوع العلاقات التي تربط بين العاملين بعضهم البعض وبين رؤسائهم

1- علاء هاشم مناف ، **فلسفة الإعلام و الاتصال** ، مرجع سبق ذكره ، ص 53 .

2- محمد صاحب سلطان ، **مبادئ الإتصال "الأسس والمفاهيم"**، مرجع سبق ذكره،ص115

ونجد هنا أن الإتصال الرسمي قد يكون إتصالا صاعدا أو هابطا أو إتصالا صاعدا هابطا، ويعتمد على أساليب إتصال تتمثل في التقارير والإجتماعات الرسمية...إلخ لمساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافه

- ✓ **الإتصال الغير رسمي** :تكون الإتصالات فيه خارج المسارات الرسمية المحددة، حيث يرى أنصار المدرسة التقليدية في الإدارة إن الإتصال الغير رسمي يؤدي إلى عقبات قد تحول دون تحقيق أهداف المؤسسة

أما انصار المدرسة المعاصرة في الإدارة الخاصة من المهتمين بالعلوم السلوكية يرون أن الإتصال الغير رسمي قد يكون معوق في المؤسسة ويمكن أن يكون له مميزات، وهذا يرجع إلى الإدارة الحكيمة»[1]

« للمؤسسة حيث تحاول تحليل نمط الإتصال الغير رسمي والتعرف التحقيق أهدافه والاستفادة منه لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أكبر »[2]

« هناك تمييز عادة بين هاذين النوعين على إعتبار أن الإتصال الغير رسمي مؤقت وجمهوره محدود أما الرسمي دائما نسبي ومتاح لكافة الناس، يقوم مصدر المعلومات في الإتصال الرسمي بتوجيه الرسالة التي يتم توصيلها أما في الإتصال الغير رسمي فهومحكوم أساسا بالمستقبل فهو يحتوي عادة عنصر التكرار ويتيح تحقيق التغذية المرتدة »[3]

1- نجلاء محمد صالح، **مهارات الإتصال في الخدمة الإجتماعية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، مصر، دط،2012م، ص90

2- نجلاء محمد صالح، **مهارات الإتصال في الخدمة الاجتماعية** ، مرجع سبق ، ذكره ، ص 104.

3- د. أحمد أنور بدر، الاتصال العلمي ، **دار الثقافة العلمية** ، الإسكندرية،ط ،1، 2001م،ص33

ويمكن تصنيف الإتصال من حيث درجة التأثير:

الإتصال الذاتي: هو عملية إتصالية تحدث بين الفرد ونفسه، ويحدث داخل عقل الفرد ومن ثم فالمرسل والمستقبل شخص واحد ومنه فالإتصال الذاتي يسمح وبشكل مثالي للفرد أن يتخذ القرارات بناءا على المعلومات التي يتلقاها عبر حواسه

- ✓ **الإتصال الشخصي**: هو حوار بين فردين أو عدد قليل من الأفراد، حيث يستطيع كل من المرسل والمستقبل أن يتعرف على الآخرين وأن يقدر مدى تفاعله

أما إذا زاد عدد أفراد الجمهور المستقبل حيث لايستطيع المرسل التعرف عليهم فإن الاتصال ينتقل من الإتصال الشخصي إلى الإتصال الجمعي

- ✓ **الإتصال الجمعي** :هذا النوع من الإتصال يعتمد على المواجهة حيث يعتمد على مخاطبة عدد من الجمهور المستقبل لرسالته، فإن الإتصال الجمعي يتم في مجموعة محددة ومألوفة لدى القائم بالإتصال مثل المحاضرات والبرامج الإذاعية فهو إتصال بالمجموعة الصغيرة ،فهو يشبه الإتصال الشخصي إلا أنه يختلف عنه بكونه إتصالا مع أفراد تربطهم روابط سابقة ومصالح مشتركة، تتراوح المجموعة من 2 إلى 25 شخص) » .[1]
- ✓ **الاتصال الجماهيري** :« هو الإتصال الذي يتم عبر وسيلة إتصال جماهيرية إلى عدد كبير من الناس ويختلف عن الاتصال الذاتي والشخصي، في أنه يتطلب وسيلة جماهيرية مل التلفاز والإذاعة والصحف.

1- إبراهيم بن عبد العزيز الدعيلج، **الاتصال والوسائل والتقنيات التعليمية**، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2011

✓ **الإتصال التنظيمي:** يتم هذا النوع داخل المنظمات الضمان إنسياب المعلومات والأفكار بأقصى درجة ممكنة من القيادة الإدارية إلى المرؤوسين وإنتقال رجع الصدى من المرؤوسين إلى القيادات الإدارية في المنظمة »[1]

تصنيف الإتصال حسب الإتجاه: يصنف الإتصال كالتالي:

✓ **الإتصال الصاعد:** عبارة عن عملية نقل إقتراحات أوشكاوي من المرؤوسين إلى الرؤساء بشأن العمل في المنظمة ولهذا فهو يمثل الإتصال الناقص لأنه يكون في إتجاه واحد من الرئيس إلى المرؤوس.

1-4 – عناصر الإتصال:

من خلال التعاريف التي سبقت قسم الإتصال إلى عدة أجزاء وعناصر نوضحها فيما يلي:

1- المرسل " sender": وهو شخص لديه مجموعة من الأفكار ideas والمعلومات التي يود نقلها إلى طرف آخر، كما تتأثر الأفكار و المعلومات والمعاني لدى المرسل بالمكونات الخاصة بالإهتمامات والميول الشخصي للمرسل .

2- الرسالة "message': وهي عبارة عن تحويل الأفكار إلى مجموعة من الرموز ذات المعاني المشتركة بين المرسل والمستقبل، وعلى المرسل حسن صياغتها وأن يعرف أنها قد تكون لها معاني مختلفة بإختلاف الناس

3 – الوسيلة" media': على المرسل إختيار الوسيلة الأكثر تعبيرا وتأثيرا وفعالية على من يستقبلها ، وهناك العديد من الوسائل الشفهية والكتابة وأيضا الرسمية والغير رسمية

1- كامل خورشيد مراد، **الإتصال الجماهيري والإعلام** "تطور خصائص-نظريات ، "دار المسيرة ، عمان ، دط ،س 2009 ، ص95

4- المستقبل" receiver" : يستقبل الرسالة من خلال حواسه المختلفة(السمع، البصر ، الشم، الذوق، اللمس) ويختار وينظم المعلومات وتحاول تفسيرها وإعطاء معناها

5- الرد (المعلومات المرتدة) ' feedback" : يقوم المستقبل بالرد على ماتلقاه من معلومات وهنا ينقلب المستقبل إلى مرسل الرسالة معينة مستخدما وسائل معينة »[1]

6- بيئة الإتصال environment " « يحيط عملية الإتصال بيئة غزيرة في مكوناتها فهناك أشخاص يحيطون بكل من المرسل والمستقبل ،ووقائع وأحداث تتم أثناء الإتصال، كل هذا يسهل أو يعيق عملية الإتصال » .[2]

1-5 -أهداف الإتصال:

إن عملية الإتصال تسعى لتحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى يتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغييرها أو على إتجاهاته أو على مهاراته لذلك يمكن تصنيف اهداف الإتصال إلى :

1- هدف توجيهي: يتحقق ذلك حينما يتجه الإتصال إلى إكساب المستقبل إتجاهات جديدة وتعديل إتجاهات قديمة أو تثبت إتجاهات قديمة مرغوب فيها ولقد تبين من خلال الدراسات التي أجريت أن الإتصال الشخصي، أقدر على تحقيق هذا الهدف من الإتصال الجماهيري

2- هدف تثقيفي: يتحقق هذا الهدف حينما يتجه الإتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفاقهم لما يدور حولهم من أحدا

1- منال هلال المزاهرة ، **الاتصال الدولي** ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان ط1،2006م ،ص 26-27.

2- منال هلال المزاهرة ، **الاتصال الدولي** ،مرجع سبق ذكره ص 29

3- هدف تعليمي: حينما يتجه الإتصال نحو إكساب المستقبل بخبرات جديدة او مهارات أو مفاهيم جديدة»[1]

4- هدف ترفيهي أو ترويحي: « ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الإتصال نحو إدخال البهجة والسرور والإستمتاع إلى نفس المستقبل

5- هدف إداري: ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الإتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة

6- هدف إجتماعى: حيث يتيح الإتصال الفرصة لزيادة إحتكاك الجماهير بعضهم البعض الآخر، وبذلك تقوي الصلات الإجتماعية بين الأفراد

7- هدف مهني: يسعى الإتصال إلى تحقيق التطوير والتقدم المنشود في كل المجالات والميادين بالمجتمع وذلك بالإعتماد على عناصر الإتصال المختلفة

8- هدف تكنولوجي: يتحقق هذا الهدف حينما يسعى الإتصال إلى تحقيق التغيير في المجتمع بمواكبة التغيرات الناتجة عن التكنولوجيا والعولمة الثقافية مثل إستخدام وسائل الإتصال الحديثة .[2]

1-محمد سيد فهمي ، **فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية** ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، الاسكندرية ط1 ، س2008ص33-34

2-نجلاء محمد صالح ، **مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، الأسس النظرية و العلمية** ، دار الثقافة للنشر و 2 التوزيع ، لبنان ، دط، س 2012 ، ص46

1-6 – معوقات الاتصال:

توجد عدة معوقات للاتصال ذكرها العديد من الكتاب و الباحثين إلا أنه يمكن تصنيف تلك العوامل كما اشار سيزلاقى و ولاس الى مجموعتين هما :

تحريف المعلومات: تتكون عملية الاتصال من ست مراحل متداخلة و معقدة و نظرا للاخطا او الهفوات التي يحتمل أن تحدث في كل منها مما يتسبب في نشوء مهن أو مهان غير مقصودة , من الاتصال, و تندرج هذه الأخطاء , ضمن أربعة معوقات أساسية هي :

- ✓ **خصائص المتلقي** : يتباين الأشخاص في الاستجابة لنفس الرسالة لأسباب و دوافع شخصية مختلفة منها التعليم و التجارب السابقة ،وبناءا على ذلك يختلف رد فعل شخصين من بيئتين مختلفتين حول موضوع واحد، كما تؤثر الدوافع الشخصية في فك رموز الرسالة وتفسيرها فالموظف الذي يتميز بالحاجة القوية التقدم في المنظمة، ويتصف بالتفاؤل ، قد يفسر إبتسامة الرئيس المباشر وتعليقه العارض كمؤشر إلى أنه شخص محبوب، أما الشخص الذي يتصف بضعف الحاجة للتقدم وينزع للتشاؤم»[1]

« فقد يفسر نفس التعليق من المدير على أنه شئ عارض وليس له علاقة بأي موضوع

- ✓ **الإدراك الإنتقائي:** يتجه الناس إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات الأخرى لتجنب حدة التناقض المعرفي مع المعتقدات التي رسخت فيهم من قبل ، ويحدث الإدراك الإنتقائي حين يقوم المتلقي بتقويم طريقة الإتصال بما في ذلك دور وشخصية المرسل
- ✓ **المشكلات اللغوية:** تغير اللغة من أبرز المجموعات المستخدمة في الإتصال والمشكلة هنا تكمن في أن كثيرا من الكلمات الشائعة الإستخدام في الإتصال تحمل معاني مختلفة للاشخاص المختلفين فقد تكون للكلمة عبارات ومعاني متعددة وتحمل تفسيرات مختلفة، أو أن تكون اللغة خاصة المجموعات فنية

1- محمد صاحب سلطان ، مبادئ الاتصال ، مرجع سبق ذكره ، ص 168

معينة، يصعب على من خارج المجموعة فهمها (1) فاللغة تعتبر لغة التعبير عن الإتصال ، كما أن الطريقة نطق الالفاظ أهمية في تبليغ الرسالة التي قد تعتمد على طريقة الإلقاء وكيفية إستعمالها

✓ **ضغوط الوقت:** يشكو المديرين من أن الوقت هو أندر الموارد ودائما يؤدي ضيق الوقت إلى تحريف المعلومات المتبادلة إلى اللجوء إلى تقصير القنوات الرسمية

2- حجم المعلومات: يمثل ثاني المعوقات الرئيسية للإتصال في الإفراط في مقدار المعلومات من الشكاوي السائدة في المنظمات »[1]

« فالإتصال يقوم على المشاركة في المعاني بين المرسل والمستقبل وهناك عوائق كثيرة وعقبات تؤثر في نجاحه من بينها:

أ- عدم القدرة على التعبير بوضوح عن معنى مضمون الرسالة، وذلك للإختلاف في التعليم والثقافة

ب- الأخطاء التي قد تتضمنها الرسالة والتي تقلل من وضوح الموضوع

ج- المؤثرات الخارجية مثل: الضوضاء، ارتفاع درجة الحرارة وشدة البرودة التي تحول دون إمكانية حدوث الإتصال بصورة جيدة»[2]

د- « عدم فعالية وسيلة الإتصال لنقل الرسالة أي أنها لا تتفق مع الظروف المحيطة

هـ - التظاهر بفهم المعلومات المعروضة من جانب المرسل و سوء العلاقات وفقدان الثقة بين بعض المستويات المشتركة في عملية الإتصال

ي-الإفراط في استخدام وسائل الإتصال قد يكون عبئا كبيرا على المستقبل

ز- كبر حجم المنظمة، قد يؤدي إلى تحريف أو تعديل الرسالة أي كلما زاد البعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل كلما صعب إجراء الإتصال في الوقت المناسب

1- محمد صاحب سلطان ، مبادئ الاتصال ، مرجع سبق ذكره ، ص 168 .

2- الدسوقي عبده إبراهيم ، وسائل و أساليب الاتصال الجماهيرية و الاتجاهات الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره ، ص40-41

وجود بعض المعوقات الإجتماعية المرتبطة بالبيئة الثقافية أو الإجتماعية من عادات وتقاليد وقيم وغيرها ، أو مايصاحب التقدم التكنولوجي من سرعة هائلة في تدفق المعلومات والرسائل ومنها التعامل مع كم كبير وهائل منها في وقت واحد وما يصاحب ذلك من الإختلاف في التصور والفهم لتشويشها على بعضها البعض نتيجة لهذا التراكم»[1]

وهناك معوقات أخرى للإتصال وتتمثل في:

- ✓ **عوائق تنظيمية :**

– عدم إستقرار التنظيم وما يتبعه من تغيرات وتدخلات في خطوط السلطة وعدم إستقرار قنوات الإتصال

– إختلاف المستوى التنظيمي، حيث يؤدي إلى إختلاف قنوات الإتصال بين الرؤساء والمرؤوسين

- ✓ **عوائق نفسية:**

هناك عوامل نفسية تؤر تأثيرا مباشرا في مدى فعالية الإتصال ، ومن هذه العوامل:

– مافي داخل الفرد من عادات وقيم وتقاليد وما يحيط به من هذه الأمور

– شعور الافراد بمركب العظمة الذي ينتاب البعض، الأمر الذي يجعلهم يرفضون تلقي المعلومات وتقبلها وعدم الإعتراف بالآخرين ومعلوماتهم وأفكارهم وأفعالهم آرائهم وكذا تأثير إدراك الفرد وتصوره على معنى المعلومات المتبادلة وتشويه المعلومات إما شعوريا أو بدون قصد، إلى غير ذلك من العوامل النفسية التي تحد من مدى فعالية الإتصال»[2]

1- قدري عبد المجيد ، **اتصالات الأزمة و إدارة الأزمات** ، دار الجامعة الجديدة، مصر، دط، س 2008 ، ص **61**.

2- علاء محمد القاضي، بكر محمد حمدان ، **مهارات الاتصال** ، مرجع سبق ذكره ، ص 63

نقص الخبرة والكفاءة:

من معوقات الإتصال داخل المنظمة إفتقارها إلى أفراد متخصصين لوضع نظام سليم للإتصال يتناسب مع ظروفها

- ✓ **التخصص:** قد يستخدم المتخصصون في المجال المهني إصلاحات فنية وعلمية يصعب على المرسل فهمها وهذا يؤدي إلى صراعات بينهم وبين غيرهم من المتخصصين
- ✓ **عوائق فنية:** تنشأ هذه المعوقات نتيجة قصور عنصر أو آخر من عناصر عملية الإتصال ومن أمثلة هذه المعوقات :

– عدم قدرة المرسل على تحديد هدف واضح لعملية الإتصال، وعدم نقله لموضوع الإتصال إلى المرسل إليه

– عدم قدرة المرسل على إختيار وسيلة الإتصال المناسبة .

– إتمام عملية الإتصال في وقت غير مناسب

1–7 – عوامل و مؤشرات نجاح العملية الإتصالية:

ولقد لخص الباحثان الأمريكيان كاتليب وسنترد دعائم الإتصال الناجح في العناصر التالية:

1– مصداقية المصدر: الثقة العالية من طرف الجمهور في المصدر هي اساس التعرض للرسالة والإقتناع بها ويشير كرونكيت" إلى أن مصداقية المستقبل للمصدر تتوقف على العديد من الأبعاد أهمها: الديناميكية، الكفاءة، الثقافة، الموضوعية ، الوعي، إستحقاق الثقة على جدارة الملائمة، الحضور الإجتماعي، الإستقرار العاطفي... إلخ

2– التعبير عن الواقع: ينبغي أن تتفق الرسالة مع الواقع المحيط بها وأن تتماشى مع الأحداث التي تجري في المجتمع

3- المعلومات التي لها مغزى :فالمستقبل لا بد أن يجد في الرسالة مضمونا يعنيه فالأفراد يتابعون مواد الإتصال التي تحقق له اكبر فائدة وتشجع لديه رغبات معينة

4- الوضوح :يجب أن تصاغ الرسالة في عبارات سهلة،كما ينبغي تبسيط الموضوعات المعقدة

5- الإستمرارية والإتساق :الإتصال عملية مستمرة لا تنتهي كما أن التكرار والتنويع فيه ضروري الزيادة المثيرات الإقناعية التي تتسق مع ظروف الأفراد والجماعات

6- إمكانات المستقبل ينبغي على أن يراعي قدرات الجمهور المستهدف على إستيعاب الرسالة في إكمال العملية الإتصالية

7- الوسائل المناسبة :ينبغي إختيار الوسائل التي يتعرض لها الجمهور المستهدف والتي تصلح لتناول الفكرة المطروحة »[1]

*** مؤشرات تحسين أو تطوير عملية الإتصال:**

الإتصالات الفعالة تحتاج إلى فهم للقيم و الأغراض ومراحل الإتصال كذلك إدراك للمعوقات الأساسية لعمية الإتصال ، و الأخذ لهذه المؤشرات يساعد في فعالية الإتصال بشكل أفضل و هي :

1- التحويل السليم للرسالة : أي التعبير الدقيق عن ما نريد إيصاله كذلك الإختيار الصحيح للكلمات آخذين بعين الإعتبار أن المتلقي ربما لا يتمكن من ترجمة الرسالة بالشكل الذي نبغيه »[2]

1- على عجوى ، الاعلام و **قضايا التنمية** ، عالم الكتب نشر و توزيع و كتابة و طباعة ، القاهرة ، ط1 ، س 2005، ص 9.

2- محمود منصور هيبة ، **قراءات مختارة في علوم الاتصال بالجماهير** ، مركز الاسكندرية للكتاب، الإسكندرية ، دط، س 2004، ص95.

2- الإستخدام أو الإختبار المناسب لقنوات الإتصال :

« هنا يجب القيام بإختيار القناة أو قناة الإتصال التي تتلائم مع الغرض و الموضوع و الموقف و الجمهور

3-الإصغاء و الفهم الفعال :

أي السمع إضافة إلى التركيز في الإنتباه على ما يقال ، إن الدراسات حول الإتصالات في المنظمة كشفت بأن الأفراد يصرفون اكثر وقتا على الإصغاء ،حيث توصلوا إلى نسبة ما يصرفه الفرد في الإصغاء يعادل 45 بالمئة من مجموع وقت الإتصالات

4- إستخدام التغذية العكسية :

التغذية العكسية مهمة فعلى المتصل أن يحصل على التغذية العكسية الراجعة من قبل المستقبل و التي يفترض بها أن تعكس و بشكل واضح إستوعابه لها

5- عدم التحيز: تعتبر المصداقية الشخصية عنصر اساسي في نجاح و فاعلية عملية الإتصال ،اي عدم إستخدام الكذب أوالتحايل في المراسلات »

خلاصة :

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل إتضح لنا أن الإتصال نشاط إنساني تفاعلي دائم الحركة بين أفراد المجتمع، وأنه عملية بسيطة وواضحة والتي تتم بين المرسل والمستقبل مع وجود إستجابة عبر قناة معينة من خلال الخطوط الرسمية، وكان على عدة أشكال وأنماط ، وهو عملية ضرورية في اي منظمة أو منشأة، وفي الأخير تطرقنا إلى أهم معوقاته ومؤشرات نجاحه

واستنتجنا من كل هذا أن الإتصال كلما أدت عناصره دورها ، كلما كان الإتصال فعالا ،وتبين لنا أيضا أنه الأسلوب الناجح للوصول للأهداف المرجوة .

الفصل الثاني

الفصل الثاني: المؤسسة التربوية في الجزائر

2-1-نشأة المؤسسة التعليمية.

2-2 – مراحل تطور المؤسسة التربوية في الجزائر .

2 – 2 – 1 – المؤسسات التربوية ما قبل الاستعمار الفرنسي

2 – 2 – 2 – المؤسسات التربوية في عهد الاستعمار الفرنسي

2 – 2 – 3 – المؤسسات التعليمية في عهد الإستقلال

2 – 3 – وظائف المؤسسات التربوية التعليمية

2-4-خصائص المؤسسات التربوية التعليمية

2-5- العلاقات الإنسانية في المؤسسات التربوية

***خلاصة الفصل .**

.

تمهيد:

إن أي بناء المستقبل الأمة و تطور برامجها التنموية يعتمد بالأساس على إعداد الكوادر البشرية القادرة على الإبداع و مواجهة التحديات. و قد ارتضت المجتمعات البشرية أن تكون المؤسسة التعليمية مجسدة بالمدرسة هي المكان الذي تصاغ من خلاله المفاهيم و المعتقدات الاجتماعية و تلقي العلوم المختلفة التي تؤهل الفرد أن يكون منتجا و مستجيبا لخطط المجتمع في التطور و النمو، و يشكل التعاون بين الأسرة المتمثلة بالأبوين و باقي أفرادها من جهة و المدرسة كمؤسسة تعليمية من أخرى حجرى الرحى للعملية التعليمية التربوية و خصوصا اكتساب المهارات الاجتماعية و القيم و المبادئ التي يرغب المجتمع أن يتحلى بها الطالب المنظم في المؤسسة .

2 –1 – نشأة المؤسسة التعليمية :

« في بدايات الحياة البشرية كانت الأمور بسيطة وغير معقدة محدودة التراث وقليلة المشاكل ، وكان الأطفال يتعلمون متطلبات الحياة من الكبار عن طريق التقليد والمحاكاة والإحتكاك المباشر ، فالتعليم لم يكن مقصود وعندما تطورت حياة الإنسان في جميع نواحيها أصبحت أكثر تعقيدا عندما شرعت الأسرة إلى إيجاد وسائل مساعدة لها أو بديلة عنها تتولى تعليم أبنائها شؤون حياتهم ، عندها بدأت تظهر مستويات بسيطة لما يسمى بالتربية المقصودة بالمنظمة .

وعندما أصبح للمجتمعات حصيلة كبيرة من الثقافة رأي القائمون على تلك المجتمعات ضرورة إيجاد نظام محدد لإعداد فئات معينة من الصغار لتحمل الأسرار الدينية العقائدية والإجتماعية وتنقلها للناشئين الجدد بطريقة الوعظ والإرشاد ، ويمثل هذه البداية البسيطة وهذا الهدف المحدد بدأت المدارس وكان التعليم فيها يهتم بأمور الدين والمعتقدات البيئية الأولية ثم إمتد الأثر الأمور الدنيا و الدين »[1]

2 – 2 – مراحل تطور المؤسسات التربوية في الجزائر : « للتعرف على مقومات تربية شعب من الشعوب لابد من التعرف على تطور مؤسسات التربوية التي هي مفتاح فهم حضارته ومقاوماته الشخصية وإن تطوير المؤسسات التربوية في الجزائر يمكن تقسيمه إلى مراحل متباينة ويمكن حصرها فتمايلي:

2 – 2 – 1 – المؤسسات التربوية ما قبل الاستعمار الفرنسي :

لم تكن للجزائر وزارات مختصة بالعليم خلال هذه المرحلة كان مسؤولية جماعية يتعاون الكل لإنشاء المساجد والكتاتيب ومن أهم المؤسسات التربوية في هذه المرحلة :[2]

1- رمزي أحمد عبد الحي ، الاعلام التربوي مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، الأدرن ، ط1 ، س 2011 ، ص 64 .

2- عبد الله ، عبد الله فيليه ، مدخل إلى علوم التربية ، الحيوان الوطني للمطبوعات ، الجزائر ، ط1، م 2006 ، ص284

أ/ **المساجد** : « تكون كبيرة نسبيا لذلك غالبا ما تكون في المدن وفي الأماكن والتجمعات السكنية الكبيرة والمتوسطة حيث يتقن البناؤون في بنائها وزخرفتها ويطلق عليها إسم "الجوامع " في الجزائر العاصمة».

ب/ **الكتاتيب** : يطلق عليها إسم المسيد " وهي غالبا ما تحتوي على حجرة أو حجرتين ، وهدفها الأساسي تحفيظ القرآن الكريم ولصغر حجمها فهي تنتشر في القرى والمناطق النائية

ج/ **الزوايا** : انتشرت خاصة في العهد العثماني نتيجة لتخلف واستبداد الحكام ، وظهور ظاهرة التصوف ، فإذا أشتهر أحد الناس بالورع والتقوى وشيء من العلم أسس له مكان لإستقبال الزوار والطلاب ، فيدخل عليه المحسنون بعطاء اتهم وهكذا اشتهر مركز الزاوية بإسم صاحبها حتى بعد موته ، ومن مهامها :

قراءة وتحفيظ القرآن ، الندوات العلمية ، والصلاة وتقوم مقام مؤسسات الدراسة الثانوية ، حيث ينتقل إليها طلاب العلم و التعليم ..

د/**الرابطات** : وتشبه الزوايا في وظائفها الاجتماعية والثقافية الا أنها تكون قريبة من مواقع الأعداد ويقوم المرابطون بها بدورهم الجهادي ألى جانب المهام الأخرى من تعلم وتعليم .

المدارس : لم تبدأ المدارس كما نعرفها اليوم والمختصة بالتعليم في مراحل مختلفة ، كما أنه هناك اختلاف بين المؤرخين في تحديد عدد المدارس بدقة ، وذلك نتيجة لعدم استقلالها كمؤسسات مستقلة تحت اسم "مدرسة " فكانت أما كتاب أو تابعة لمسجد أو زاوية ، ولم تكن خلال هذه الحقبة من الزمن جامعة في الجزائر ، كما هو الحال بالنسبة للأزهر بمصر والزيتونة بتونس ، فلقد كان الجامع الكبير بالعاصمة ، بمركزه وكثرة حلقاته الدراسية ولم يكن التعليم في هذه الحقبة من الزمن

ينتهي بشهادات ، وإنما كان يختم بإجازة شفوية من عند الأستاذ وتعبير صريح عن رضاه . »[1]

2 – 2 – 2 – المؤسسات التربوية في عهد الاستعمار الفرنسي :« لقد كان التعليم بمؤسساته المختلفة مزدهر نسبيا قبل دخول الاستعمار الفرنسي نتيجة لضخامة الأوقاف المتخصصة له ، وذلك باعتراف الفرنسيين أنفسهم ومن أولى الخطوات التي قام بها الإستعمار الفرنسي الإستيلاء على أملاك الأوقاف التي تمول الخدمات الثقافية والدينية والإجتماعية للمسلمين حيث أصدر الحاكم الفرنسي كلوزال قرار يوم 07-12-1830 بهذا الشأن مما أثر سلبا على نشاط التعليم الذي كان يعتمد على الأوقاف في مصاريفه كما استشهد الكثير من علماء الدين وتشتت شملهم وهاجر غالبيتهم ممن بقوا على قيد الحياة إلى المشرق العربي كما حول الإستعمار الفرنسي عدد من المساجد الكبيرة إلى كنائس للمسحيين والمدرسة والزاوية التابع للجامع الكبير حولت إلى حمام فرنسي وهكذا عملت فرنسا على القضاء على التعليم في الجزائر معتمدة التجهيل والتفقير بهدف الفرنسة والتنصير ولقد كانت أول مدرسة فرنسية لتعليم أبناء الأهالي والجزائريين في سنة 1830 في مدينة الجزائر ثم تلتها بعد ذلك مدارس في أهم المدن التي تخضع للسلطة الفرنسية حتى بلغ عدد تلاميذ هذه المدارس بعد 20 سنة من الإحتلال 646 تلميذ جزائري فقط .

فضلا عن ذلك كان النظام التعليمي الفرنسي المعمول به قبل الإستقلال بلغ إلى حد كبير منع التلميذ الجزائري التلفظ في القسم أوحتى في فناء المدرسة بعتارة غير فرنسية وإجباره على حفظ التاريخ الفرنسي وهو غريب عنه و عن أجداده و تتلخص المراحل التعليمية :

1– مرحلة التعليم الإبتدائي : تمتد على مدى 8 سنوات سنتين منها فرصة للإعادة ويرشح التلاميذ الذين تجاوز سنهم 14 سنة إلى شهادة التعليم الإبتدائي

1- كمال عبد النور ، عبد الله فيليه ، مرجع سبق ذكره ، ص 285 .

2 –مرحلة التعليم التكميلي 4 سنوات في نهايتها تجاز الدراسة بشهادة الأهلية والتي تمكن حامليها الإلتحاق بشعب دراسية كمسابقة الدخول لمدارس إعداد المعلمين .

3- **مرحلة التعليم الثانوي** : ويدوم ثلاث سنوات وغالبا لايصل إليه إلا القليل من الجزائريين .[1]

2 – 2 – 3 – المؤسسات التعليمية في عهد الإستقلال : « كان التعليم الإبتدائي سنة 1962 في حالة يرثى لها على غرار الميادين الأخرى والجدير بالذكر أن نسبة الإنتساب إليه كانت تقارب 20 بالمائة من مجموع التلاميذ الذين بلغوا سن الدراسة فكانت مهمة المدرسة تتلخص في تكوين ما يحتاج إليه الإستعمار من مساعدين وكان أول دخول مدرسي في أكتوبر 1962، اتخذت وزارة التربية قرار يقضي بإدخال اللغة العربية في جميع الدارس الإبتدائية بنسبة 7 ساعات في الأسبوع وقد تم توظيف 3452 معلمة للعربية و 16450 معلمة اللغة الأجنبية و أكثر من 10000 معلم الفرنسية غادروا الجزائر بشكل جماعي . ويمكن تلخيص النظام التربوي في الجزائر إلى فترتين :

الفترة الأولى: 1962– 1976 : وهي فترة انتقالية كان يسودها عدة نقائص فاقتصرت على إدخال تحويلات تمهيدا لتأسيس نظام تربوي يساير متطلبات التنمية ومن أولويات هذه الفترة :

- تعميم التعليم بإقامة منشآت تعليمية وتوسيعها للمناطق النائية .
- تكييف مضامين التعليم الموروثة عن النظام التعليمي الفرنسي.
- التعريب التدرجي للتعليم .

1- كمال عبد الله ، عبد فيليه ، مرجع سبق ذكره ، ص 285 – 286 .

الفترة الثانية1976–2002: بدأت بصدور أمر 76 – 35 المؤرخ في 16 أفريل 1976 بتنظيم التربية والتكوين بالجزائر وأدخلت إصلاحات على النظام لتتماشى والتحولات الإقتصادية والإجتماعية كما كرس الطابع الإلزامي ومجانية التعليم وتأمينه لمدة 09 سنوات وقد شرع تعميم وتطبيق أحكام هذا الأمر ابتداء من السنة الدراسية 1980 – 1981 (المدرسة الأساسية) وقد فرفت المنطومة التربوية الجزائرية خلال الموسم الدراسي 2003 2004 تعديلات تتمثل في:

تنصيب السنة الأولى من التعليم الإبتدائي 2003- 2004 وقد تم تغيير محتويات بعض الكتب لنقس السنة 2004 - 2005 »[1]

« تنصيب السنة الأولى من التعليم المتوسط في إطار الإصلاح التدريجي والتربوي (نظام الأربع سنوات) ابتداء من الموسم الدراسي 2003-2004 وظهور اللغة الأمازيغية باعتبارها لغة وطنية .

- أما التعليم الثانوي فعرف تعديلات في هيكلته في سنة 2005-2006»[2]

2 – 3 – وظائف المؤسسات التربوية التعليمية :

إعداد القوى البشرية القادرة على العمل والإنتاج : « من المعلوم أن العنصر البشري هو أداة التنمية الإقتصادية والإجتماعية لذلك فأن هذه التنمية بأنواعها المختلفة تتطلب قوى بشرية تتوفر لديها المعارف والمهارات بحيث تجعلها قادرة على العمل والإنتاج في المجالات المختلفة ولذلك تظهر أهمية المؤسسة التعليمية في القيام بهذه الوظيفة من خلال ما يتوفر لديها من إمكانيات وموارد مادية وبشرية وبرامج دراسية في مختلف التخصصات

1- كمال عبد الله ، عبد فيليه ، مرجع سبق ذكره ، ص 286.

2- كمال عبد الله ، عبد فيليه ، مرجع سبق ذكره ، ص 286

2- حفظ التراث الثقافي للمجتمع واستمراره : يعتمد الإستمرار الثقافي على نقله من جيل إلى جيل آخر وتعتبر المؤسسة التعليمية من المنظمات الرئيسة التي يقع على كاهلها تسجيل تراث الأجيال السابقة

3- المؤسسات التعليمية وسيلة للتجديد و التغيير و الإصلاح الإجتماعي : نلاحظ أن الجماعات والأفراد دائما يبحثون من الإفادة من المدرسة بوصفها عاملا فعالا في تنفيذ التغييرات المرغوبة في البناء الإجتماعي أو فاعلية المجتمع ومن هنا نستطيع القول أن المؤسسة التعليمية هي البؤرة الأولى في نظر المصلح الإجتماعي سواء كان اهتمامه متجها إلى تخفيض عدد الجرائم على سبيل المثال أو تحسين المركز الإجتماعي للأشخاص .

4- المؤسسات التعليمية وسيلة لإعداد المواطن الصالح : ويأتي عن طريق إحساس المواطن بالإنتماء إلى المجتمع ويبدوا ذلك في إتجاهات الفرد وسلوكه تجاه افراد المجتمع الذي يعيش فيه والمواطنة الصالحة لمكن أن تتحقق من خلال إشباع ثقافة المجتمع لحاجات الفرد وتحقيق رغباته».[1]

5- التنشئة الإجتماعية : « وهي العملية التي عن طريقها يتعلم الطفل القيم والمعايير واللغة والإتجاهات الخاصة بالأسرة التي ولد فيها والجماعات المتنوعة التي ينظم إلى عضويتها بالمجتمع وهي تعتبر عملية تعلم مستمر طوال مراحل عمر الفرد وعملية التنشئة الإجتماعية في أساسها عملية تعلم لأن الطفل لتعلم من خلالها عادات وأسلوب حياة أسرته وبيئته المباشرة ومجتمعه عامة.

6-تقويم المدرسة بإعداد تربوي و تعليمي : يتمثل في طرق التدريس و مناهج الأنشطة المختلفة ، تستخدم فيها الخبرات المكتسبة للتلميذ وتنطلق منها التنمية خبراته و تعميق معارفه .

1- محمد سيد فهمي ، **المدرسة المعاصرة و المجتمع** ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، الأسكندرية ، ط1 ، م 2012 ، ص 19-24.

7-تنقية التراث الثقافي من المعلومات و الخبرات السلبية التي تفسر النمو السليم و السوي :

من الواضح أن التعليم مجرد إعطاء معلومات معينة ، يطلب من التلميذ حفظها ، وإنما هي عملية تأثير بين التلميذ و زملائه التلاميذ ، وبين التلاميذ و المعلمين . و كل من هذه العناصر له تأثير على الآخر و لاشك أنه هناك سلبيات تظهر في هذا المجال وأصبحت تبرز كمشكلة لها آثار عكسية على التلاميذ »[1]

2-4-خصائص المؤسسات التربوية التعليمية :

- بيئة تعليمية آمنة .
- مناخ تعليمي جيد .
- القيادة التربوية .
- وضوح المهام المكلف بها العاملون .
- إتاحة الفرصة الحقيقية التي تساهم في تعلم الطالب وتحسين أدائه .
- التقييم المستمر لتحصيل الطالب .
- علاقة وطيدة بين المؤسسة و أسرة الطالب ».[2]
- « سلوكيات المدرسين الإيجابية .
- النظم المتنوعة .
- قياس التعلم .

1- محمد جاسم محمد ، **سيكولوجية الإدارة التعليمية** ، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الأردن ، ط1 ، م2004 ، ص71.

2- سلامة عبد العظيم حسين ، **إتجاهات حديثة في الإدارة المدرسية الفعالة** ، دار الفكر ناشرون و موزعون ، الأردن ، ط1، م 2004 ، ص 276-277.

تعمل على توسيع أفق التلاميذ بإدراكاتهم الماضية و ربطها بالحاضر .

تعمل على توحيد ميول الفئات المختلفة للتلاميذ ، و تفسح لهم المجال للتواصل مع زملائهم فتذيب بذلك الفوارق ».[1]

2-5- العلاقات الإنسانية في المؤسسات التربوية : « لاشك أن السياسات الخاصة بعلاقة العاملين بالمؤسسة سوف يكون مصيرها الفشل . إذا لم يكن مدير المؤسسة قادرا شخصيا على خلق علاقات شخصية بالعاملين و قادرا على تنظيم هذه السياسة بطريقة عادلة .

ومدير المؤسسة الناجح هو أبعد الناس عن إستخدام سلاح العقاب كوسيلة وحيدة لأداء العمل ، و الفرق كبير بين الموظف الذي يؤدي عمله رهبة من توقيع العقاب ، و من يؤديه رغبة في الأداء و التعاون في العمل ، و يجب على المدير أن يراعي العمل مثل المكافآت و العقاب و المدح و التأنيب ، و المناقشة لها أثر محرك خاص و قد يكون للمناقشة أثر قوي من المكافأة ، و التعاون يعتبر من بواعث العمل فالمناقشة بين جماعة و أخرى تؤدي إلى تعاون أفراد كل جماعة وهذا بدوره يؤدي إلى أداء أفضل ، و هناك بعض الحاجات النفسية للعاملين و يجب على المدير أن يضعها في الإعتبار ، مثل الحاجة إلى الإستقرار و الحاجة إلى التقدير ، و قد تؤدي كلمة التقدير من المدير إلى الموظفين على المعنى في أداء العمل على أكمل وجه ، و عموما على مدير المؤسسة إذا أراد أن تكون قيادته فعالة فيجب أن يوجد جسرا من العلاقات بينه و بين العاملين »[2]

1- محمد سلمان الخزاعلة ، تحسين علي المومني ، **العلم و المدرسة** ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، الأردن ، ط1 ، س 2013 ، ص69

2- حسن محمد إبراهيم حسان ، محمد حسنين العجمي ، الإدارة التربوية ، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الأردن ، ط1 ، س 2007 ، ص 375 -376

و عليه أن يهتم بتقدمهم الوظيفي و المادي ، فإن شعروا بذلك ازداد ولاءهم له وازداد بالتالي و إنتاجهم و أداؤهم . وتقوم العلاقات الإنسانية بالمؤسسة على :

- إقامة وحدة متماسكة من العاملين .
- خلق جو ودي في نظام العمل .
- جعل العاملين على علم بمجريات الأمور بالمؤسسة .
- الإهتمام بالمناقشات و المشاورات و القرارات الجماعية .
- وضع معايير للعمل و حث العاملين على بلوغها .
- مساعدة العاملين على تنمية مواهبهم .
- تقدير الأعمال الممتازة و مكافأة العامل الكفء.
- أن يكون رؤساء الأعمال قدوة صالحة للعمل.[1]

1- حسن محمد إبراهيم حسان ، محمد حسنين العجمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 276 .

خلاصة :

من خلال ما تم تقديمه نستنتج أن المؤسسة التربوية لها أهمية كبيرة في الواقع الإجتماعي بالإضافة إلى وظائف عديدة تمثلت في إعداد القوى البشرية القادرة على العمل و الإنتاج و المؤهلة بالإضافة إلى أنها تقوم بنقل التراث من جيل إلى آخر ، و تسجيل تراث الأجيال السابقة ، كما أنها تقوم بتعليم الطفل الإنساني القيم و المعايير و اللغة و الاتجاهات الخاصة بالأسرة التي ولد فيها ، و الجماعات المتنوعة التي تنظم إلى عضويتها بالمجتمع ، بالإضافة إلى العلاقات الإنسانية ما بين الموظفين و المدير و الأساتذة التي أساسها الاحترام و التكامل و التعاون إضافة إلى خصائصها الجمة لذا يجب على كل دولة الحرص على مثل هذه المؤسسات و تزويدها بما لزم من مؤهلات بشرية و موارد مالية.

الفصل الثالث

الفصل الثالث : الإتصال في المؤسسات التربوية (الإتصال التربوي)

3 – 1 – أهمية الاتصال في المؤسسات التعليمية

3 – 2 – أنماط الاتصال التربوي

3 –3– وسائط الاتصال التربوي

3 – 4 – دور المؤسسة التربوية في التفعيل الاتصال التربوي

3 – 5 – معوقات الاتصال التربوي

***خلاصة**

.

تمهيد :

تعد المؤسسة التربوية مؤسسة إجتماعية ، أنشأها المجتمع لتحقيق حاجاته الأساسية ، ولتحقيق غايات المجتمع ، فهي تعتمد على الاتصال لتحقيق ذلك ، فهو عملية ضرورية في كل مؤسسة بصفة عامة و المؤسسة التربوية بصفة خاصة ، و يكون كذلك تحقيق هذه الأهداف عن طريق تواصل جيد لأنه يؤدي إلى التفاهم الأخير بين الأساتذة و المدير و الإداريين و لا يتم هذا التفاهم إلا عن طريق توفير قنوات الاتصال المناسبة ، و من خلال هذا الفصل تم تسليط الضوء على أهمية الاتصال في المؤسسات التعليمية و بعض أنماط الاتصال التربوي ، دور المؤسسة التربوية في تفعيل الاتصال التربوي ، وسائط الاتصال التربوي و أخيرا معوقات الاتصال التربوي .

3 – 1 – أهمية الاتصال في المؤسسات التعليمية :« تمثل عملية الاتصال أهمية كبيرة في جميع المؤسسات المختلفة بشكل عام ، و المؤسسات التعليمية على وجه الخصوص ، و الاتصالات المدرسية متنوعة ، فهناك إتصالات داخلية على مستوى المؤسسات التعليمية كتلك التي تتم داخل الفصل بين المعلم و تلاميذه ، و بين مدير المدرسة و المعلمين و هناك إتصالات بين المعلمين بعضهم بعضا كما توجد إتصالات خارجية تتم بين مديري المدارس بعضهم بعضا ، أو بين مدير المدرسة و إدارة التعليم ، أو بين مدير المدرسة و أولياء الأمور ... إلخ.

وترجع أهمية الاتصال في المؤسسة باعتبارها الأداة الرئيسية في إحداث التكامل بين الوظائف الإدارية و التنسيق فيما بينها من خلال :

1- تناول مشكلات التي تنشأ في المؤسسة التعليمية و دراستها و وضع الحلول والمقتراحات المناسبة لها .

2- تنظيم المشاريع و الموارد البشرية و المادية بطريقة فعالة تحقق أعلى كفاءة ممكنة .

3- تكوين العلاقات إنسانية بين جميع أفراد المجتمع المدرسي .

4- تطوير العلاقة بين المؤسسة و المجتمع المحلي.

5- توجيه الأفراد داخل المؤسسة التعليمية و تحفيزهم نحو تحقيق الأهداف.

6- إتخاذ القرارات المدرسية الراشدة »[1]

3 – 2 – أنماط الاتصال التربوي :

« تتنوع أنماط الاتصال التربوي بحسب طبيعة تطبيق كل نمط منها و أهدافه و الوسائل التي يستخدمها هذا النمط داخل حدود المؤسسة التربوية و خارجها »[2]

1- عبد الصمد الأخيري ، **الإدارة المدرسية** ، دار النهضة العربية ، لبنان ، ط2 ، م 2006 ، ص 325 – 326

2- حارث عبود ، نرجم حمدي ، **الاتصال التربوي** ، دار وائل للنشر و التوزيع ، ط1 ، س 2009 ، ص 67 – 69

1/– الاتصال الإعلامي التربوي : فهو متعلق بالنشر و إقامة المؤتمرات و ورش العمل و الاحتفالات. و إقامة الصلة بالقاعدة الواسعة من المستفيدين من النشاطات التربوية ، و إقامة المتاحف التربوية و المعارض و الرحالات التعليمية ، و الاعلان ، و انتاج البرامج الإذاعية و التلفزيونية و الأفلام السينيمائية و غيرها .

2/– الاتصال المعلوماتي : فيضم الأنشطة المتنوعة التي يحفل بها ميدان جمع المعلومات التربوية و خزنها و معالجتها و استرجاعها لتداولها ، و كذلك لأغراض التوثيق ، و تنفيذ البحوث للتواصل بين مراكز المعلومات التربوية على المستويات الوطنية و الإقليمية و الدولية .

3/– الإتصال التعليمي : الذي يتضمن المحور الأهم في محاور الاتصال التربوي و هو المتعلق العملية التعليمية ، فإنه يختص بتفعيل النشاط الاتصالي لغرض إنجاز موقف تعليمي تعلمي ، يتسم بقدر عال من التفاعل بين الطالب و معلمه أو بين الطالب و زملائه ، لتحقيق أهداف التعلم حصرا ، و يعني هذ النوع من الاتصال بما يتعلق بصياغة المواقف التعليمية ، و إجراء الاختبارات ، و اختيار أو تصميم و تشغيل منظومات الوسائل التعليمية المتاحة ، و تنظيم البرامج التدريبية المختلفة ، و إثراء المناهج الدراسية بالافادة مما تتيحه قنوات الاتصال التربوي .

4/– الاتصال الإداري : ففي الميدان التربوي فهو ما يتصل بتفعيل دورة الإدارة و توثيق صلاتها الإدارية الداخلية ، و تحقيق قدر عال من التفاهم و التفاعل بين العاملين في المؤسسة التربوية ، و بين المستويات الأعلى و الأدنى في السلم الإداري ، بما يضمن وحدة التصور ، و بسرعة الانجاز ، و العمل وفق منهج الفريق الواحد ، و يحقق قدر أعلى في إدارة المؤسسة التربوية ، و تفعيل دورها في قيادة فعالياتها .

5/– الاتصال في ميدان العلاقات العامة : يتصل بضمان تفاهم أفضل بين المؤسسة التربوية و جمهورها من الأباء و الباحثين و المؤسسات المساندة و غيرهم ، بما يسهل تطبيق إجراءاتها ، و يحشد جهد الجمهور إلى جانبها ، و يمهد الأرضية الملائمة لبناء اتجاهات إيجابية تدعم توجهاتها ، كما يجري مثلا عند شن حملات محو الأمية ، أو الشروع بمشروعات تربوية جديدة تتطلب دعم المجتمعات المحلية ، و ما إلى ذلك »[1]

3 –3– وسائط الاتصال التربوي :

تعددت أدوات الاتصال في مجال الإدارة التعليمية فهناك من الأدوات التي يستخدمها قادة المؤسسات التعليمية لتوصيل أفكارهم و أدائهم للعاملين ، وهناك أيضا من الأدوات التي يستخدمها العاملون في توصيل أفكارهم و مشكلاتهم إلى قادة المؤسسات التعليمية ، بالإضافة إلى الأدوات التي تستخدم بين الأقسام و الوحدات التعليمية ذات المستوى الواحد.

و من أهم أدوات الاتصال شيوعا :

1/– الأوامر الشفهية و المكتوبة : عادة ما يلجأ القائد في المؤسسات التعليمية إلى إعطاء العاملين بعض الأوامر الشفهية في الأمور ذات الأهمية المحدودة ، أما الأمور و المسائل الهامة ، حتى لا يتعلل العاملين في عدم تنفيذ الأمر نتيجة لعدم الأخطار ، فإن الأمر المكتوب في هذه الحالة يكون ملزما .و هناك بعض الشروط الواجب توافرها في الأمر الجيد هي

– ألا يتعارض مع السياسة العامة لوزارة التربية و التعليم أو التقاليد السائدة في المجتمع .

– أن يكون الأمر قابل للتنفيذ من جانب العاملين .

– أن لا يعرض العاملين للمخاطر النفسية أو البدنية .

1– حارث عبود، نرجس حمدي , المرجع نفسه , ص 69

- لا يتحمل الأمر ليسا أو سواء في الفهم من جانب العاملين .
- إيضاح الهدف من وراء هذا الأمر للعاملين المنفذين له.

2/- النشرات : من أكثر الأدوات شيوعا في مدارسنا ، و يجب أن تكون النشرة مصاغة صياغة دقيقة واضحة و مفهومة بالنسبة للعاملين الموجهة إليهم ، و تتناول النشرات عادة مواعيد جديدة للعمل ، أو تعديل درجات بعض المواد الدراسية أو اجتماعات مجلس إدارة المدرسة »[1]

3/- المذكرات و التقارير : « من أكثر الأدوات انتشارا في الأوساط التعليمية الإدارية ، فالمذكرة هي عرض الموضوع أو مشكلة من القضايا المتصلة بالعمل التعليمي ، حيث يقدمها المعلمون إلى مديري المدارس ، أو من مديري المدارس إلى المستويات الأعلى و قد يطلب فيها إبداء الرأي في موقف معين ، أو إحالة المستويات الإدارية الأعلى بأحداث معينة أما التقارير فهي تتضمن حقائق عن موضوع معين معروضا عرضا تحليليا و التقارير إما تكون شهرية أو سنوية .

- و من التقارير الشائعة في العمل التعليمي تقارير موجهة للمواد التعليمية المختلفة للمعلميين ، و التقارير الدورية عن الحالة التعليمية في المدرسة .

4/- المجالس التعليمية : قد تكون استشارية أو تنفيذية ، أما المجالس الاستشارية فلا تملك سلطة إتخاذ القرار ومن أمثلتها ، و مجلس التخطيط و المتابعة ، و الذي يتولى اقتراح السياسة العامة للخطة التعليمية و اقتراح تطوير الخطط الدراسية و المناهج .

- أما المجالس التنفيذية ، فهمتها وضع القرار موضع التنفيذ ، و لها سلطة تمكنها من الأمور في حدود الاختصاصات و السلطات الممنوحة لها ، و من أمثلتها - مجلس وكلاء الوزراء ، مجلس مديري التربية و التعليم .

1- حسن محمد إبراهيم ، محمد حسنين العجمي ، **الإدارة التربوية**، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الأردن ، ط1 ، 2007 ، ص 298

5/– الاجتماعات المدرسية : من وسائل الاتصال الضرورية ، حيث تتيح الفرصة لتبادل وجهات النظر بين المدير و المعلمين ، و مما يساعد على نجاح الاجتماعات المدرسية حسن التنظيم و تحديد الهدف منها ، و من شروطها .

– تحديد جدول أعمال مسبقا يشترك فيه كل أعضاء الاجتماع.

– أن يتناول الاجتماع موضوعات تهم الأعضاء المدعوين للاجتماع .

– أن تتاح الفرصة لتبادل وجهات النظر بين قادة الاجتماع و الأعضاء .

– أن يسود الاجتماع جو من الألفة و الإحترام المتبادل للمناقشة »[1] .

6/– الباب المفتوح للرئيس : « من أدوات الاتصال الهامة ، حيث تمكن الناظر أو مدير المؤسسة من أن يتعرف ما يجري داخل المدرسة بصورة واقعية ، و بالإضافة إلى القضايا و المشكلات التي يعاني منها العاملون من المدرسين و غيرهم .

إلا أنه يعاب على سياسة الباب المفتوح كثرة الأفراد المترددة على مكتب الرئيس الأمر الذي يضيع من وقته في مناقشة قضايا و مشكلات كان من الممكن أن تحل على مستويات إدارية أدني .

7/– مكتب الشكاوي (صندوق الشكاوي) : هدفه التعرف على الشكاوي المقدمة من العاملين بديوان الوزارة أو المديريات التعليمية أو من المدرسين ، حيث تقوم الوزارة يتلقى الشكاوي و إحالتها إلى جهات الاختصاص للبحث و الافادة ، و الرد على المشاكل نتيجة الفحص .

1–حسن محمد إبراهيم ، محمد حسنين العجمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 299

8/– الإذاعة المدرسية : يمتاز هذا الأسلوب بالسهولة و السرعة في توصيل الأخبار للعاملين في المدرسة ، حيث تفيد الإذاعة المدرسية في تسهيل اتصال مدير المدرسة بالمعلمين في وقت واحد تبليغهم الأمور الهامة ، إلا أنه يعاب عليها أن الرسالة الموجهة عبر الإذاعة المدرسية قد يساء فهمها نتيجة الإنشغال بعض العاملين بالعمل المدرسي .

9/– لوحة الاعلانات المدرسية : تستخدم لتوصيل المعلومات و التعليمات إلى العاملين بها ، و يجب أن تكون لوحة الاعلانات متجددة الأخبار حتى لا تفقد أهميتها ، كما يجب أو توضع في مكان بارز لجميع العاملين و ألا تكون مزدحمة بالأوراق مما يعيق تركيز العاملين .

10/– مجلة المدرسة : عادة ما تصدر عن بعض المدارس الكبيرة مجلة تحمل اسمها و غالبا ما تصدر في نهاية كل عام أو حسب ميزانية المدرسة ، و تحتوي المجلة على أخبار المدرسة و المعلمين و نشاط الطلاب ، و يعاب على استخدامها كوسيلة اتصال أنها تتضمن الأخبار السارة فقط دون عرض المشكلات التي تهم العاملين في المدرسة ، إضافة إلى احتكار بعض العاملين بالمدرسة ».[1]

11/– المسرح المدرسي :

1- مسرحية بعض الدروس من المواد الدراسية .

2- نشر الوعي و الثقافة المسرحية و تنمية الإحساس بالجمال الأدبي و الفني .

3- غرس القيم الدينية و الإجتماعية و بث روح المشاعر الوطنية .

4- غرس روح المحبة و التعاون الإجتماعي .

1- حسن محمد إبراهيم ، محمد حسنين العجمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 300

5- اكتساب الطلاب مهارات و خيرات تساعدهم في الحياة اليومية .

6- تعويد الطلاب على نظام الانضباط و الحضور في المواعيد واحترام الوقت .

7- تقوية العلاقة بين المؤسسة و المجتمع الخارجي المحيط بهم » .[1]

3 – 4 – دور المؤسسة التربوية في التفعيل الاتصال التربوي :

« لاشك أن مصادر الاتصال الأساسية التي تنتمي إلى المؤسسة التربوية بمعنى أن القائم بالاتصال هنا هيئة ذات أهداف تربوية ، ذلك أن المؤسسة التربوية أو تلك التي تتعامل مع الاهتمامات التربوية للجمهور كأجهزة الاعلان العام ، و مؤسسات الرعاية التربوية و الاجتماعية على خلاف أنواعها ، و هي التي تحدد موضوعات الاتصال و أهدافه و جمهوره و هي التي تختار الزمان و المكان و الظرف المناسب لتنظيم نشاط الاتصال ، بل و كذلك بوضع آليته اليومية المستمرة بالصورة التي تشاء و بالوسائل التي تتوفر لديها .

– من ناحية أخرى فإن المؤسسة التعليمية هي التي تتفق على أنشطة الاتصال التربوي الذي تتبناه ، و توظفه لإنجاح خططها في بناء الانسان طبقا للفلسفة التي تؤمن بها و تعتمدها في تفاصيل عملها التربوي، و هي الفلسفة التي تسعى المؤسسة الإعمامها و دعوة الآخرين للعمل بموجبها عبر آلاف الوسائل يوميا ، و التي تضخ عبر شرايين المؤسسة المعنية بإتجاهين الأول يغطي هيكل المؤسسة نفسها».[2]

«و الثاني يشمل الجمهور الذي تتوجه إليه خارجها ، وصولا إلى الشعيرات الدقيقة في دورة النشاط الاتصالي داخل كل من هاذين الميدانيين .

1- رمزي أحمد عبد الحي ، الاعلام التربوي ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن ، ط1 ، س 2011 ، ص139

2- حارث عبود ، نرجس حمدي ، مرجع سبق ذكره ، ص 86 .

إن الوعي بالآليات و الأدوات التي يجب توظيفها لتفعيل الحياة الداخلية للمؤسسة التربوية و محيطها الواسع الذي يضم جل المجتمع خارجها .

و هذا الوعي و ما ينتج عنه من تطبيقات هو شأن المؤسسة التربوية برمتها».[1]

3 – 5 – معوقات الاتصال التربوي :

أهم عوائق الاتصال هو أننا في كثير الأحيان يزيد سماع ما تحب فقط، و نشترط أن يكون الشخص كما نود فقط ، و ليس كما هو ، لذا فقد تنحصر هذه العوائق في الأطر التالية .

1- عوائق تتعلق بالمرسل : (المعلم) :

- إعتماد المعلم على الطريقة التقليدية في الشرح أي الشرح اللفظي دون استخدام وسائل مناسبة لإيضاحه.

- ضعف قدرة المعلم على ضبط الفصل الدراسي إما لضعف شخصيته أو عدم تمكنه من المعلومات ، التي يقدمها للتلاميذ ، أو إلى ضعف صوته أو عدم قدرة التلاميذ على سماعه بوضوح .

- استخدام الأسلوب الروتيني (الإلقائي في التدريس)، مما يقلل من فاعليته المعلومات التي يقدمها للتلاميذ ، و يقلل من التواصل الجيد بينه و بين التلاميذ .

2- عوائق خاصة بالمستقبل (التلميذ):

- ضعف دافعية التلميذ للتعلم ، مما يؤثر على مدى تقبله للرسالة التي يقدمها المعلم و هذا يعود إلى صعوبة المادة التعليمية أو وجود فكرة مسبقة سالبة عن المادة و المرسل».[2]

1- حارث عبود ، نرجم حمدي ، مرجع سبق ذكره ، ص 89

2- حسن محمد إبراهيم حسان ، محمد حسنين العجمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 301-305

-تشتت انتباه التلاميذ ، و هذا يعود إما لأسلوب المعلم الجاف أو عدم وجود التشويق داخل غرفة الفصل نتيجة قلة استخدام الوسائل التعليمية ، أو عدم إعطاء فاصل منشط للتلاميذ بين الحين والآخر مما يؤدي إلى تشتت انتباههم .

- ضعف أجهزة الاستقبال (الحواس) لدى المتعلم ، و خاصة حاستي السمع والبصر ، أو وجود المرض عنده ، يؤدي إلى إعاقة الاتصال الجيد بينه و بين المعلم .

3- عوائق خاصة بالرسالة (المعلومات):

- صعوبة استيعاب التلاميذ للرسالة التي يقدمها المعلم لأنها قد تفوق مستوى الإمكانات العقلية للتلميذ ، فضلا عن قلة الأمثلة والإيضاحات التي يقدمها المعلم .

- عدم مراعاة المعلم للفروق الفردية بين التلاميذ أثناء إرسال المادة التعليمية للتلاميذ .

4- عوائق خاصة بقناة الاتصال :

تشكل قناة الاتصال (الوسيلة التعليمية) معوقا أساسيا يعوق استقبال المتعلم للمادة التعليمية عندما لا يحسن المعلم استخدامها ، أو عند استخدامها ، في أوقات غير مناسبة كما تقلل فائدتها عندها ما يقتصر المعلم في استخدامها على مخاطبة حاسة واحدة من حواس التلاميذ .

5- عوائق خاصة بمجال الاتصال :

- ضيق غرفة الفصل ، قلة التهوية ، و ضعف الإضاءة أو شدتها ، و شدة حرارة الفصل.

- مكان السبورة و مدى بعدها عن التلاميذ و ارتفاعها أو انخفاضها و لونها».[1]

1- حسن محمد إبراهيم حسان ، محمد حسنين العجمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 303.304

خلاصة :

من خلال ما تقدم يتضح لنا أن للإتصال داخل المؤسسات التربوية له أهمية كبيرة و قيمة هذه العملية التي تعتبر جوهر أي تنظيم مهما كانت أهدافه ، ففي المؤسسة التربوية تكون هناك إتصالات داخلية بين الإدارة و الموظف ، و أخرى خارجية بينهما و بين مؤسسات أخرى مثل مديرية التربية ، بالإضافة إلى أنماط الإتصال التربوي المختلفة ، كالإتصال الإعلامي التربوي و الإتصال المعلوماتي و التعليمي . كما تتعدد و تختلف وسائل الاتصال التربوي بين الأوامر الشفهية و المكتوبة ، و المذكرات و التقارير و غيرهم ، إلا أنه هناك عوائق مختلفة تعرقل عملية الاتصال بالمؤسسات التربوية فهناك عوائق تتعلق بالمرسل (المعلم) و أخرى بالمستقبل (التلميذ) ، و غيرها من العوائق الأخرى .

تفريغ وتحليل البيانات :

سنحاول الاقتراب من الواقع التطبيقي للوصول إلى الحقائق واليقين العلمي من خلال عرض البيانات وبعض أساليب مع تحليل والتفسير بأكثر دقة وموضوعية .

المحور الأول : محور خاص بصفات العينة

الجدول الأول رقم 01: تبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس .

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكور	25	35.22
إناث	46	64.78
المجموع	71	100

تحليل الجدول :

يتبين لنا من خلال الجدول أن أغلبية موظفي المؤسسة التربوية من إناث، وذلك بنسبة 64.78% ، بينما قدرت نسبة الذكور ب 35.22%.

ويعود هذا الفرق ما بين النسبتين إلى أن فئة الإناث مرتفعة جدا وهذا راجع إلى أن مهنة التعليم تلائم وبدرجة كبيرة فئة النساء لكونهن يقطن في البيت دائما ، وهذا باحتكاك من أفراد الأسرة ، وخاصة المرأة المتزوجة لديها خبرة كبيرة في طريقة التعامل سواء مع أبنائها أو مع تلاميذها ، إضافة إلى هذا نجد أن هذه المهنة لا تحتاج إلى جهد عضلي، وكذلك نجد أن المجتمع الجزائري معروف بأن فئة النسوة يعملن وفي جميع المجالات من فئة الرجال .

ومن جهة أخرى نرى أن هذه المهنة لديها الكثير من المزايا وخاصة العطل مثل العطل الربيعية و الصيفية ولهذا نجد أن فئة النسوة وخاصة في وقتنا الحالي أصبح المجنمع يبحث عن المرأة التي تعمل في مجال التعليم وهذا نظرا لأنها مهنة محترمة ، وكذلك أيضا إلى عامل الوقت ، في حين تعود أسباب انخفاض نسبة الذكور توجد معظم هذه الفئة إلى العمل بمؤسسات أخرى ذات طابع حكومي أو خاص.

جدول رقم 02: أفراد العينة حسب متغير السن .

السن	التكرار	النسبة%
أقل من 30 سنة	14	19.71
]30-40[	37	52.11
]40-50[	19	26.76
من 50 فما فوق	1	1.42
المجموع	71	%100

تحليل الجدول :

تشير نتائج الجدول إلى أن الفئة العمرية المحصورة ما بين]30-40[سنة هي أكبر نسبة والتي قدرت ب 52.11% لتأتي بعدها نسبة 26.76% الخاصة بالفئة المتمثلة في]40-50[، بينما تمثلت النسبة الخاصة بفئتي [أقل من 30 سنة] و 50 فما فوق أين قدرت ب 19.71% و1.42% أي المؤسسة التربوية يتباين سن موظفيها بين فئة الشباب بدرجة عالية ومرتفعة ثم تقاربها فئة الكهول من جهة أخرى وأخيرا فئة الموظفين أقل من 30 سنة.

جدول رقم 03: توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي .

المتغيرات	التكرار	النسبة%
متوسط	5	7.06
ثانوي	20	28.16
جامعي	46	64.78
المجموع	71	%100

تحليل الجدول :

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن أكبر فئة للمستوى التعليمي هي فئة التعليم الجامعي بنسبة 64.87% ثم تليها نسبة 28.16% الخاصة بفئة مستوى التعليم الثانوي ، بينما قدرت نسبة فئة مستوى التعليم المتوسط ب 7.06% .

ثم تعود أسباب ارتفاع فئة التعليم الجامعي إلى أن الموظفين يرغبون في تحسين المستوى الدراسي وكثرة الجامعات ، إضافة إلى هذا تحسين الظروف الاجتماعية والثقافية وكذلك إلى كون هذه المؤسسة أنها تحوي على مناصب متباينة تستلزم شهادات علمية جامعية من أساتذة وإداريين وكذا شهادات علمية للمستوى الثانوي ، بينما يعود سبب انخفاض نسبة التعليم المتوسط إلى كون هذا المبحث صاحب هذه الشهادة يشتغل بمنصب بسيط في هذه المؤسسة .

جدول رقم 04: يبين توزيع المبحوثين حسب متغير طبيعة الوظيفة.

المتغيرات	التكرار	النسبة%
أستاذ	33	46.47
موظف إداري	22	30.98
موظف صيانة أو نظافة	16	22.55
المجموع	71	100

تحليل الجدول :

تشير نتائج الجدول إن هناك ثلاثة فئات من مهن مختلفة ، إذ أن أكبر نسبة تمثلت في 46.47% لوظيفة أستاذ، ثم تليها نسبة 30.98% ليشتغل وظيفة موظف إداري ، متبوعة بفئة موظف صيانة أو نظافة والتي قدرت بنسبة 22.55% .

تعود أسباب هذا التباين في النسب أن ارتفاع نسبة الأساتذة إلى كون هذه المؤسسة ذات طابع خدمي تعليمي في مجال التربية والتعليم الذي يعتبر واسعا في تقديم التلاميذ وتزويدهم بأكبر قدر ممكن من المعلومات ، وكذللك نجد هذا الارتفاع خاصة فيفئة النساء.

إن ممارسة هذه الوظيفة نظرا لعامل الوقت والجهد وحتى عامل المجتمع، بينما يعود سبب انخفاض فئة الموظفين الإداريين وموظفي الصيانة أو النظافة إلى أن هذه المؤسسة كونها ذات طابع تعليمي بالدرجة، الأولى فهي تحتاج إلى عدد كبير من الأساتذة لتعليم أما الموظفين الإداريين فيجب أن عددهم قليل نوعا ما وذلك بالقيام بأدائهم الإداري .

جدول رقم 05: توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة.

المتغيرات	التكرار	النسبة%
من سنة إلى سنتين خبرة	27	38.02
من 03-05 سنوات خبرة	12	16.92
من 05-08سنوات خبرة	10	14.08
أكثر من 09 سنوات خبرة	22	30.98
المجموع	71	100

تحليل الجدول:

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن أكبر نسبة لعدد سنوات الخبرة هي الخاصة بفئة من سنة إلى سنتين خبرة وذلك بنسبة 38.02% ، بينما تمثلت سنوات الخبرة الخاصة بفئة أكثر من 09 سنوات خبرة ثم تليها فئة من 03 إلى 05 سنوات خبرة بقيمة 16.92% ، والتي قاربتها فئة من 05-08 سنوات خبرة بنسبة 14.08% .

حيث تعود أسباب ارتفاع هذه النسبة بسنوات الخبرة الخاصة من سنة إلى سنتين خبرة إلى كون أغلبية هؤلاء الموظفين هم خريجو الجامعات حديثا ، بينما في النسبة الخاصة بفئة أكثر من 09 سنوات خبرة فيمكن إرجاعها إلى أن هذه المؤسسة قديمة لديها عدة سنوت.

المحور الثاني : محور خاص بنمط الاتصال في المؤسسة التربوية الجزائرية .

جدول رقم 06: يبين توزيع المبحوثين حسب طبيعة الاتصال وحسب متغير الجنس .

المتغيرات	ذكور		إناث		المجموع الكلي	
الاقتراحات	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	ت	%
نعم	25	100	46	100	71	100
لا	00	00	00	00	00	00
المجموع	25	100	46	100	71	100

تحليل الجدول :

تشير نتائج الجدول أعلاه أن كل الموظفين يتصلون ببعضهم البعض حيث يوجد هناك تقارب في النسب بين كلا الجنسين الذكور والإناث ،حيث بلغت نسبة كل منهما 100% .

حيث تعود أسباب ارتفاع هذه النسب الخاصة بالاقتراح طبيعة الاتصال للمبحوثين لكلا الجنسين ، وذلك أن الإنسان كائن اجتماعي كما عرفه الباحث "G.CHERRYS" بأن الاتصال على أنه العنصر الأساسي في الحياة الإجتماعية ، ومشاركة الأفراد في الرمز والمعنى والإشارة واللغة ، وكافة أنواع العلاقات الاجتماعية التي تعددت في الحياة اليومية ، أي أن الموظفين دائما في حياتنا اليومية وخاصة في مجال العمل يمكن أن يكون هناك إتصال في ظروف العمل أو الاتصال بأمور شخصية ، ومن جهة أخرى نجد أنه كلما كان الاتصال مكثفا كلما كانت خدمات المؤسسة ، وعليه فالاتصال موجود دائما في حياتنا بين كل الأفراد وفي جميع المجالات فهو ضرورة حتمية والزامية تسيير أمورنا .

جدول رقم 07: يبين توزيع المبحوثين الذين أجابو بنعم حسب متغير الجنس .

المتغيرات	ذكور		إناث		المجموع الكلي	
الاقتراحات	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	ت	%
دائما	15	60	30	65.23	45	63.78
أحيانا	08	32	12	26.08	20	28.17
نادرا	02	08	04	08.69	06	8.45
المجموع	25	100	46	100	71	100

تحليل الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة لإجابات المبحوثين والتي تمثلت في الخيار دائما ، حيث بلغت نسبة الذكور 60% في حين قدرت 65.23% إناث ، متبوعة بالاقتراح أحيانا بنسبة 32% ذكور أما فيما يخص الإناث قدرت ب 26.08% لتعود نسبة الخيار نادرا حيث وصلت نسبة الذكور ب 08% بينما الاناث لتصل إلى 06% .

نتائج وتوصيات

1/النتائج العامة للدراسة :

– توصلت هذه الدراسة و المعنونة كالأتي :واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية إلى النتائج التالية:

النتائج العامة:

– أن كل المبحوثين يتصلون ببعضهم البعض داخل المؤسسة التربوية.

– أثبتت الدراسة أن المواضيع التي يتصل بها الموظفين تكون خاصة باقتراحات خاصة بالعمل.

– أن أغلبية المبحوثين لا يجدون صعوبة بالاتصال مع مسؤولهم الأعلى في العمل ببينما يجد بقية الموظفين صعوبة في الاتصال مع مسؤولهم الإداري.

– كما أثبتت الدراسة أيضا أن أغلبية الموظفين لا يساهمون في صناعة القرار داخل المؤسسة, في حين يساهم بقية الموظفين يساهم بقية الموظفين في صناعة القرار.

– أغلبية المبحوثين علاقتهم مع مدير المؤسسة تكون بصفة رسمية على عكس بقية علاقتهم غير رسمية

– المجال الأكثر استخدام للموظفين في علاقتهم الرسمية مع المؤسسة الأمور الإدارية فقط.

– كما توصلت الدراسة أيضا أن غالبية الموظفين في تواصلهم مع زملاءهم بصفة غير رسمية تساعد على خلق علاقات إنسانية جيدة بينهم ، على عكس الاستخدام القليل لدى بعض المبحوثين أن العلاقة الغير الرسمية لا تساعد في خلق علاقات إنسانية جيدة.

– أثبتت الدراسة أن أكثر فئة هي فئة أكثر من 09 سنوات خبرة تستخدم الاتصال الشخصي بينما أقل فئة تستخدمه هي فئة من سنة إلى سنتين خبرة في حين تستخدم فئة من 05-08 سنوات خبرة الرسائل المكتوبة عكس الاستخدام القليل له من طرف فئة من سنة إلى سنتين خبرة أما فيما يخص الفئة من سنة إلى سنتين يستخدم الاتصال من شخص إلى أخر مقارنة بفئة من 05-08 سنوات خبرة التي لا تستخدمه نهائيا.

أن أكثر المعلومات التي يتلقاها الموظفين من رؤسائهم أو إدارتهم تكون في شكل أوامر و تعليمات وثم تليها القرارات.

-أن أكثر الوسائل الاتصالية الكتابية المستخدمة في المؤسسة تكون مستخدمة بشكل كبير من طرف فئة الموظفين الإداريين إضافة إلى عمال الصيانة ,على عكس عدد من المبحوثين يستخدمونه من قبل فئة الأساتذة في حين تستخدم فئة الأساتذة الوسائل الشفوية ,على عكس قلة في استخدامها من قبل فئة الموظفين الإداريين.

أن أكثر الوسائل المستخدمة للاتصال بالمدير و المتمثلة في الاتصال الشخصي يكون بكثرة في فئة من (40-50 سنة) بينما أقل فئة في استخدامه من (30-40سنة)في حين تستخدم فئة استخدام من (30 - 40 سنة)الاتصال عن طريق السكرتاريه بينما نجد الانعدام لدى الفئات العمرية من (40-50)و كذلك الفئة العمرية (50 فما فوق.

أن أكثر الوسائل الاتصالية المستخدمة لتبليغ المعلومات و التعليمات لدى الموظفين في الإعلانات التي توجد بكثرة لدى فئة أكثر من 09 سنوات خبرة بينما أقل فئة في استخدامه هي فئة من (05-08) سنوات خبرة. في حين تستخدم فئة من (05-08) سنوات خبرة الاجتماعات مقارنة بفئة من (03-05)لا تستخدم هذا النوع نهائيا.

-ان أهمية الاتصال في المؤسسة حسب ترتيبات المبحوثين يفضلون و يعطون الأولوية للاتصال الشخصي و كذا السكريتاريه على عكس عدم حرصهم على الأهمية الاتصالية المتمثلة في الاتصال عبر الهاتف .

- أكدت الدراسة على ان اغلب المبحوثين في تقييمهم للمعلومات التي تصدرها ادارة المؤسسة بطيئة مقارنة نجد نسبة قليلة من نفوا بانها بطيئة .

- توصلت الدراسة إلى أن اجابات المبحوثين بأن طبيعة العراقيل و المشاكل التي تواجهها مؤسستهم و المتمثلة في المشاكل الادارية تكون من قبل فئة المستوى الثانوي , و هناك تقارب ايضا في مستوى الجامعي من نفس

الاقتراح , في حين يوجه فئة المستوى الجامعي بان المشاكل متعلقة بالظروف الموظفين هي المشاكل التي تواجهها المؤسسة.

– أن أغلبية المبحوثين يرون بأن الشخصية المتسلطة تؤثر في عملية الاتصال الداخلي للمؤسسة ,على عكس البعض الآخر يرونه نادرا ما يؤثر في عملية الاتصال .

– أكدت هذه الدراسة إلى أن غالبية الموظفين يجدون أن الاتصال داخل مؤسستهم يحقق الاستقرار و التعاون , على عكس قلة منهم نفوا بأنه لا يحقق الاستقرار و التعاون .

– توصلت الدراسة إلى أن أهمية الاتصال حسب ترتيبات الموظفين أنهم أعطوا الأولوية للاقتراح الخاص ضمان سير العمل الجيد في المرتبة الأولى متبوعة بالأهمية الثانية المتمثلة في ضمان الانسياب الحسن للمعلومات ,ثم تليها التعريف بسياسة المؤسسة في المرتبة الثالثة ,أما فيما يخص المرتبة الرابعة فنجدها للاقتراح الخاص بعدم فتح مجال للخلافات التي قد تقع بين الموظفين وأخيرا منع ظهور الشائعات

–كما نستنتج من هذه الدراسة أيضا أن مدير المؤسسة يفتح باب النقاش والحوار في اغلب الحيان مع موظفيه على عكس قلة منهم نفوا ذلك .

– أكدت هذه الدراسة أيضا أن غالبية المبحوثين يجدون أن الخبرة المهنية تساعد على التصال الجيد داخل المؤسسة وذلك على اساس اقتصاد الوقت والجهد ومعرفة القانون الداخلي للمؤسسة

2/نتائج الدراسة في ضوء الأهداف :

من خلال النتائج التوصل إليها من الواقع الميداني و التي عرضناها في ضوء الفرضيات يمكننا القول بأن الدراسة قد حققت هدفها بالكشف عن واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية من مكانتها ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة, إضافة إلى هذا معرفة المواضيع التي يتصل من اجلها الموظفين وكذالك مدى معرفة الموظفين في صناعة القرار داخل المؤسسة فتوصلنا إلى معرفة النمط السائد في هذه المؤسسة.

أما فيما يخص الهدف الثاني للدراسة : فهو معرفة أهم الوسائل المستخدمة من طرف المؤسسة و ذلك من خلال محاولة الكشف عن الوسائل المستخدمة كذا ومعرفة الأنماط الإتصالية حسب الأهمية لدى المبحوثين

إلى جانب ذلك معرفة المؤسسة إن كانت مزودة بوسائل اتصالية حديثة و من جهة أخرى التوصل ما إن كانت تتواصل مع مؤسسات اتصالية أخرى .

أما الهدف الثالث و يكمن في معرفة مدى مساهمة الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة و ذلك من خلال بأن الاتصال يحقق الاستقرار و التعاون في المؤسسة و كذا في معرفة وظيفة الاتصال في حل مشاكل المؤسسة و من جهة أخرى الكشف عن مدير المؤسسة ما إن كان يفتح أبواب النقاش و الحوار مع موظفيه. و أخيرا الهدف الرابع للدراسة فيكمن في الكشف عن العراقيل و المشاكل التي تواجهها المؤسسة وكذا معرفة الوسائل المستخدمة كافية لنقل و تبادل المعلومات و أيضا معرفة ما إن كانت تصل هذه المعلومات الإدارية في وقتها .

3/نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة :

توصلت دراستنا و المعنونة حول واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية إلى النتائج سنحاول كشف نقاط التشابه و الاختلاف فيما بينها و بين ما تم عرضه من نتائج متعلقة بالدراسات السابقة

نقاط التشابه ما بين نتائج هذه الدراسة و نتائج بقية الدراسات :

أن هناك علاقة رسمية تجمع الموظفين بمدير المؤسسة التربوية.

- وجود نمط الاتصال النازل و الصاعد في المؤسسة التربوية.

أن الوسائل الأكثر فعالية لإيصال المعلومات داخل المؤسسة التربوية هي الوسائل الشفوية أي المواجهة وجها لوجه.

- أن مختلف المكاتب الإدارية ليست مزودة بوسائل اتصالية حديثة.

- أن طبيعة المشاكل و العراقيل التي تواجهها المؤسسات التربوية هي مشاكل إدارية بالدرجة الأولى.

-أن وسيلة الاتصال الشفوي من بين أهم الوسائل الإتصالية المستخدمة للاتصال بمدير المؤسسة.

نقاط الاختلاف مابين نتائج هذه الدراسة و نتائج بقية الدراسات السابقة:

أن الدراسات السابقة كانت دراستها من ناحية الاتجاه أما هذه الدراسة تمحورت دراستها حول الواقع.

-أن موظفي المؤسسة التربوية لا يتمتعون بالحرية في اتخاذ القرار على الدراسات الأخرى.

- أن المؤسسة التربوية محل الدراسة تولي أهمية لتحسين صورتها لدى جمهورها الخارجي .

على عكس الدراسات السابقة قامت بدراسة العلاقة أما دراستنا فكانت بدراسة الاتصال ككل.

4/نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

لكل تساؤل فرعي و كانت نتائج كل فرضية على النحو

بناءا على التساؤلات المطروحة أعلاه تم افتراض التالي:

-نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى : و التي مفادها أن الاتصال الداخلي للمؤسسة التربوية بأنه أحادي الاتجاه ,أي يأخذ اتجاها هابطا من الأعلى إلى الأسفل و عليه أكدت الدراسة الميدانية بأن الاتصال الداخلي بالمؤسسة التربوية الجزائرية متعدد الاتجاهات ,حيث أشارت النتائج المتوصل إليها في الاستمارة الموجهة إلى المبحوثين ,إن كل أفراد العينة يتصلون مع بعضهم داخل المؤسسة و من جهة أخرى يتصلون بباقي الموظفين في المؤسسة .

-كما أثبتت النتائج أيضا أن اتصال الموظفين بالسلطة الإدارية الأعلى و ذلك من خلال تقديم أراء و اقتراحات إلى الإدارة العليا وكذلك بتقديم أراء التلاميذ إلى الإدارة و أيضا حضور الاجتماعات . هذا يدل على أن الاتصال يكون في جميع المستويات أفقي كاتصال الأساتذة ببعضهم البعض من نفس المستوى ,صاعد كاتصال عمال الصيانة و النظافة بالإدارة العليا المسئولة كالشكاوى ونازل أو هابط من أعلى سلطة إلى أدنى سلطة . وعليه فإن المبحوثين يجزمون بان المؤسسة يسودها نوعا من العلاقات التواصلية الجيدة التي تساعد على نجاح الاتصال يو تمرير الرسائل و المضامين بسهولة إلى السلطة العليا. وبناءا على كل هذه النتائج فإن الفرضية التي افترضناها في دراستنا لم تتحقق.و لم يتم إثباتها .

نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية:

للإجابة على التساؤل الفرعي الثاني تم تقديم الفرضية الاتية:تعتمد المؤسسة التربوية على وسائل محددة في تأدية مهامها و انشطتها .

و بعد تفريغ النتائج المرتبطة بهذا المحور حيث تشير النتائج إلى صحة هذه الفرضية أن المؤسسة محل الدراسة أن غالبية مكاتبهم الإدارية غير مزودة بوسائل اتصالية حديثة

هذا و قد كشف المبحوثين بأغلبية ساحقة بأن الوسائل الإلكترونية تكاد تنعدم و هذا ما أشارت إليه النتائج نسبة الذكور لدى فئة الاساتذة منعدمة تماما ,بينما الإناث و التي قدرت

16 % من نفس الإقتراح ,متبوعة بفئة موظف إداري بالنسبة للذكور وهي ايضا منعدمة تماما وفي حين الإناث و التي بلغت 88 %.

-كما بينت النتائج أيضا أن سبب عدم استخدام المؤسسة الوسائل الحديثة وحيث كانت النسب تكاد تقارب النصف بالنسبة للذكور الخاصة بالإقتراح عدم وجود أخصائيين في إدارة هذه الوسائل حيث قدرت ب 44 . 11 % في حين بلغت 40 . 27 % بالنسبة للإناث الخاصة بالخيار غياب الاهتمام بتقنية الاتصال .

و عليه بينت النتائج بصحة هذه الفرضية و ذلك من خلال عدم استخدام المؤسسة الوسائل الإتصالية الحديثة و ذلك بتفوق الإجابة بالإقتراح(لا).

نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثالثة: بعد تفريغ البيانات الخاصة بالفرضية الثالثة و التي تشير إلى وجود عدة عراقيل و مشاكل في المؤسسة التربوية ,حيث توصلت النتائج إلى صحة هذه الفرضية بأن المشاكل التي تواجهها المؤسسة هي مشاكل إدارية بالدرجة الأولى و هذا ما تؤكده النسب المتحصل عليها لدى فئة المستوى الثانوي و ذلك بنسبة 75%للذكور ,ليقابلها الإناث و التي قدرت

91 . 66% من الفئة و الإقتراح متبوعة بفئة المستوى الجامعي و التي هي أيضا قدرت ب 75% بالنسبة للذكور , أما الإناث و ذلك بنسبة 41.17%

-كما توصلت النتائج ايضا ان غالبية المبحوثين يعانون من وصول المعلومات الصادرة من الجهات العليا وتصل متأخرة و هذا ما تشير إليه النتائج لدى فئة الذكور و التي قدرت ب 60%

بينما الإناث و ذلك بنسبة76.09%من نفس الإقتراح.

هذا وقد كشف المبحوثين بأن المعلومات التي تصدرها إدارة المؤسسة بطيئة جدا وحيث بلغت نسبة الذكور ب72%بينما الإناث و ذلك بمعدل 44 % .

وبناءا على نتائج الجدول تم التوصل على صحة الفرضية و استخلاص أن الإتصال يعاني من عدة عراقيل و مشاكل في المؤسسة التربوية كا المشاكل الإدارية ووصول المعلومات المتاخر ة دائما لدي المبحوثين ,إضافة إلى هذا أنها بطيئة.

5/التوصيات و الاقتراحات:

ضرورة انفتاح الإدارة على التلاميذ للإستماع إلى آرائهم ,إعطاء الفرصة للتعبير عن انشغالاتهم بكل حرية .

تكثيف استخدام المؤسسة الاتصال على محيطها الخارجي.

-تجاوز العراقيل و المعوقات الإدارية التي تواجهها المؤسسة .

- إعطاء الأهمية و العناية بالنسبة للمؤسسة التربوية وأنشطة الاتصال الخارجي و تدعيمه بالوسائل المناسبة.

تجاوز بعض المشاكل التي تقصر من فعالية ,الاتصال الداخلي و تؤثر على وتيرة مشاركة بعض الموظفين في مختلف الأنشطة كضيق الوقت و العيابات المتكررة عن الاجتماعات , كذلك في عدم المشاركة في إبداء الرأي و عدم اتخاذ القرار.

-ضرورة استخدام المؤسسة التربوية باستغلال الوسائل التكنولوجية الحديثة كاالأنترنت ، البريد الإلكتروني و غيرها من وسائل.

-ضرورة وجود قيادة تتمتع بالشخصية المتفتحة و كذلك التمتع بالديموقراطية لوصول المؤسسة إلى أهدافها و غاياتها المنشودة .

خاتمة

خاتمة :

على ضوء ما جاء في هذه الدراسة والمعنونة كالآتي :واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية وذلك بإجراء دراسة ميدانية على عينة من موظفي المؤسسة التربوية من أساتذة موظفين إداريين وأيضا موظفي الصيانة وعمال النظافة من خلال هذه الدراسة ثم التطرق دراسة الاتصال عام ،والذي يعتبر عنصرا هاما في حياتنا الإجتماعية بكل مستوياتها ،وعنصر فعال ومهم بالنسبة للمؤسسات مهما كان طابعها ونشاطها ، ووظيفة أكثر خصوصية وحيوية بالنسبة للتنظيم والهيكل الإداري ،من خلال الاتصال الداخلي ،على اعتبار أن الموسسة نظام مفتوح على جماهيرها الداخلية والخارجية معا ،وهو ما يجعل هذه المؤسسات تنتهج مستويات وأنواع هذا الاتصال بغية تحقيق اتصال ناجحا في حياة المؤسسات .

وفي الأخير تجدر الإشارة إلى إن الدراسة ماهي إلا مجرد محاولة بوصف واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية .

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع :

1- قائمة المراجع باللغة العربية:

1. إبراهيم بن عبد العزيز الدعيلج، **الاتصال والوسائل والتقنيات التعليمية**، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2011.
2. أحمد أنور بدر، الاتصال العلمي ، **دار الثقافة العلمية** ، الإسكندرية،ط ،1، 2001.
3. إخلاص محمد عبد الحفيظ ، مصطفي حسين با هى ، طرق البحث العلمي و التحليل الإحصاني في المجالات التربوية و النفسية و الرياضية مركز الكتاب ل لنشر، القاهرة- ط2، س 2002 .
4. إياد شاكر البكري ،تقنيات الإتصال بين زمنين ،دار الشروق للنشر والتوزيع، لبنان ،ط1 ،س2003.
5. حارث عبود ، نرجس حمدي ، الاتصال التربوي ، دار وائل ل لنشر و التوزيع ، ط1 ، س2009.
6. حسن محمد إبراهيم ، محمد حسنين العجمي ، الإدارة التربوية ، دار الميسرة للنشر والتوزيع و الطباعة ، الأردن ، ط1 ، س2007.
7. حسن محمد إبراهيم حسان، محمد حسنين العجمي ، الإدارة التربوية ، دار الميسرة للنشر والتوزيع و الطباعة ، الأردن ، ط1 س2007.
8. حميد الطاني بشير العلاق، اساسيات الاتصال نماذج ومهارات،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع مصر الطبعة العربية 2000م، عمان.
9. الدسوقس عبده إبراهيم ، وسائل و أساليب الاتصال الجماهيرية و الاتجاهات الاجتماعية ،دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، الأردن، دط،2009.
10. ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم ، اساليب البحث العطمي ، النظرية و التطبيق ،دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 5 ، س 2013.
11. رمزي أحمد عبد الحي ، الاعلام التربوي ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع الأردن ،ط1 ، س 2011.
12. رمزي أحمد عبد الحي ، الاعلام التربوي ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع الأردن ،ط1 ، س 2011.
13. سلامة عبد العظيم حسين ، إنجاهات حديثة في الإدارة المدرسية الفعالة ، دار الفكر ناشرون و موزعون ، الأردن ، ط1، س2004.
14. صالح خليل أبو اصبع ، الاتصال و الاعلام في المجتمعات المعاصرة ، دار مجد لاوي ، للنشر و التوزيع ، فلسطين، ط5 ، س 2006.
15. صباح حميد علي، غازي فرحان أبوزيتون، الإتصالات الإدارية، "أسس ومفاهيم ومراسلات" ، دار الحامد للنشر والتوزيع، الإسكندرية ، ط2007،1.
16. طلال عبد ال له الزعبي موسي الكردى مهارات الاتصال الجماهيري، عالم الكتب الحديث،الأردن ، دط،س 2010م.
17. عبد الصمد الأخبري ، الإدارة المدرسية ، دار النهضة العربية ، لبنان ، ط2 ، س 2006.
18. عبد الله محمد عبد الرحام ، سوسيوليوحيا الأتصال و الإعلام ، دار المعرفة الجامعية ،مصر ، ط1 ، س 2002.
19. علاء محمد القاضي ، بكر محمد حمدان ، مهارات الاتصال ، مكتبة المجتمع العربي ،النشر و التوزيع ، ط1 س 2010.

20. علاء هاشم مناف فلسفة الإعلام والانصال دراسة تحليلية في حفريات الأنساق الإعلامية،دار الباروزي العلمية للنر والتوزيع عمان ، دط ، س 2002.
21. علي عجوى الاعلام و قضايا التنمية ، عالم الكتب نشر و توزيع و كتابة و طباعة القاهرة ، ط1 ، س 2005.
22. فاروق ناجي محمود إستراتيجية الاتصال مع الآخرين الإعلام الإسلامي متصلا دار الفجر ودار النقاش ، عمان ط 9، دس.
23. فاطمة عبد الرحيم النواسية ، الاتصال الإنسانى بين المعلم و الطالب ، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن ، ط1 ، س 2012.
24. فضيل دليو آخرون ،الاتصال في المؤسسة فعالية الملتفى الوطني الثاني
25. قدري عبد المجيد ، اتصالات الأزمة و إدارة الأمزمات ، دار الجامعة الجديدة، مصر،دط، س2008.
26. كامل خورشيد مراد، الإتصال الجماهيري والإعلام تطور–خصائص نظريات ، "دار المسيرة ، عمان ،دط،س 2009.
27. كامل محمد المغربي ، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الأردن ، ط1، س 2007.
28. كمال عبد الله ، عبد الله فيليه ، مدخل إلى علوم التربية ،الديوان الوطني للمطبوعات ،الجزائر ، ط1، س 2006.
29. ماجدة لطفي السيد ، تقنيات الاعلام التربوي و التعليمي ، دار أسامة للنشر و التوزيع الأردن ، ط1، س2011.
30. محمد جاسم محمد ، سيكولوجية الإدارة التعليمية ، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع ،الأردن ، ط1 ، س 2004.
31. محمد سلمان الخزاعلة ، تحسين علي المومني ، العلم و المدرسة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الأردن ، ط1 ، س 2013.
32. محمد سيد فهمي ، المدرسة المعاصرة و المجتمع ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ،الإسكندرية، ط1 ، س 2012.
33. محمد سيد فهمي ، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية ط1 ، س 2008.
34. محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال، الأسس والمفاهيم ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، ط1،2014 .
35. محمد عبد الحميد ، البحث العلمى ، تكنولوجيا التعليم ، عالم الكتب نشر وتوزيع ،القاهرة ، ط1، س 2005.
36. محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية ، عالم الكتب ، مصر ،ط2، س 2004.
37. محمد ناجي الجوهر الاتصال التنظيمي دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، ط1 س2000.
38. محمود منصور هيبة قراءات مختارة في علوم الاتصال بالجماهير ، مركز الأسكندرية الكتاب، الإسكندرية ، دط،س2004.
39. مروان عبد المجيد ، اسس البحث العلمي ، لإعداد الرسائل العلمية ، مؤسسة الوراق ،عمان ، ط1 ، س 2000.
40. منال هلال مزاهرة الاتصال الدولى ، دار الميسرة ، للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان، ط1 ، س 2013 .
41. منال هلال مزاهرة نظريات الاتصال ، دار الميسرة ، للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان، ط1 ، س 2012م.
42. منال هلال مزاهرة بحوث الاعلام ، الاسس والمبادئ ،كنوز المعرفة ، عمان، ط1 ، س 2001.
43. مي العبدالله سنو ،الإتصال في عصر العولمة ، الدور والتحديات،دارالنهضة العربية،مصرالاسكندرية ،ط2، 2001.
44. نبيل عبد الهادي ، علم الاجتماع التربوي دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع ،الأردن ، ط1، س 2007.
45. نجلاء محمد صالح ، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية الأسس النظرية و العلمية، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، لبنان ، دط، س 2012.

46. نجلاء محمد صالح ، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، لبنان ، دط، س 2012م.
47. هادي نهر أحمد الخطيب إدارة الإتصال والتواصل النظريات العمليات الوسائط، الكتابات، عالم الكتب الحديث الأردن ،دط ،2009.

2– قائمة المراجع باللغة الأجنبية :

48.- PIERRE- G- BERGERON - LA GASTRON MODERNE THEIORIE CAS GAETON .MARIN,EDITEUR ,QUE EBEC, 1989

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

كلية العلوم الانسانية

استمـــــــــارة استبـــــيان :

واقع الاتصال في المؤسسة التربوية الجزائرية

دراسة ميدانية بثانوية الشيخ ابراهيم بيوض – غرداية – أنموذجا

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

ملاحظة:

نرجو من سيادتكم وضع علامة (X) في المكان المناسب ، ونحيطكم علما بان هذه المعلومات لن تستخدم الا لغرض البحث العلمي ،ونشكركم مسبقا على تعاونكم معنا.

اعداد الطالب:

أولاد العيد ربيع

اشراف الاستاذ:

شرايطي فوزي

السنة الجامعية :2019-2020

المحور الأول:محور خاص بصفات العينة.

01/الجنس:

ذكر ☐ انثى ☐

02/السن:

أُقل من 30سنة ☐ [30-40[[40-50[[50 فما فوق

3/المستوى التعليمي:

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4/طبيعة العمل في المؤسسة :

أستاذ ☐ موظف إداري ☐ موظف صيانة ونظافة ☐

5/عدد سنوات الخبرة :من سنة الى سنتين ☐ من 03-05 سنوات خبرة ☐

من 05-08سنوات خبرة ☐ أكثر من 09سنوات خبرة ☐

المحور الثاني:محور خاص بنمط الاتصال السائد في المؤسسة التربوية الجزائرية

6/هل تستخدم الاتصال في مؤسستكم؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم فكيف ذلك؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

ماهي المواضيع التي تتصل من أجلها بزملائك ؟

إقتراحات خاصة بالعمل ☐ الأخذ راي حول مشكل شخصي ☐ مشكل مع أحد الزملاء ☐

أخرى تذكر.....

8/هل تجد صعوبة في الإتصال مع مسؤولك في العمل؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم فما هو السبب؟

شخصية مسؤولك ☐ غياب مسؤولك عن العمل ☐

أخرى تذكر.....

9/تتصل بباقي الموظفين في المؤسسة؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

إذا كانت إجابتك بنعم فكيف ذلك ؟

تقديم أراء واقترحات ☐ نقل أراء التلاميذ إلى الإدارة ☐ حضور اجتماعات للإدارة ☐

أخرى تذكر .....

حل إشكاليات إدارية تربوية

10/هل تساهم في صناعة القرار في مؤسستكم؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم فكيف ذلك؟

اقتراح حلول علمية ☐ تقديم أرقام وإحصائيات ☐ المشاركة في الاجتماعات والندوات ☐

تفسير المراسلات الخارجية ☐ التنسيق لمصالح الداخلية والخارجية ☐

إذا كانت الإجابة بلا إلة ما يعود ذلك ؟

غياب الثقافة الاتصالبة ☐ عدم إعطاء الأهمية الكبرى للإتصال ☐

غياب الاتصال الداخلي الفعال ☐ غياب التنسيق ☐ تركيز السلطة في جهة واحدة ☐

11/ما طبيعة العلاقة التي تجمعك بمدير المؤسسة ؟

رسمية ☐ غير رسمية ☐

إذا كانت الإجابة بنعم فما نوع طبيعة هذه العلاقة ؟

إدارية محضة ☐ علاقة شخصية ☐ علاقة إنسانية ☐

علاقة حميمة ☐

12/هل تعتقد أن تواصلك مع زملائك بصفة غير رسمية يساعد على خلق علاقات إنسانية جيدة بينكم

نعم ☐ لا ☐

13/كيف تبلغ انشغالاتك داخل المؤسسة ؟

الاتصال الشخصي ☐ رسائل مكتوبة ☐ من شخص لأخر ☐

المحور الثالث:محور خاص باهم الوسائل المستعملة في المؤسسات التربوية الجزائرية.

14/ما طبيعة المعلومات التي تتلقاها من رؤسائك أو إدراتك ؟

أوامر وتعلبمات ☐ توجيهات ☐ قرارات ☐

أخرى تذكر .....

15/أي الوسائل الأكثر فعالية في إيصال المعلومات ؟

الوسائل المكتوبة ☐ الوسائل الشفوية ☐ الوسائل الإلكترونية ☐

16/كيف تتصل بمديرك في العمل ؟

الهاتف ☐ المراسلات ☐ اتصال شفوي ☐ اجتماعات ☐ السكريتارية

أخرى تذكر .....

17/ماهي الوسائل المستعملة في تبليغ المعلومات لكم؟

الملصقات ☐ الإعلانات ☐ السكريتارية ☐

18/رتب هذه الوسائل حسب الأهمية لديك ؟

الاتصال الشخصي ☐ عبر الهاتف ☐ السكريتارية ☐

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي فائدة هذه الوسائل ؟

تقتصد من الوقت والجهد ☐ تزيد من الثقافة التقنية الاتصالية ☐ تنمي المهارات الاتصالية ☐

تزيد من تركيزي ☐

إذا كانت الإجابة بلا فلماذا برأيك ؟

عدم وجود أخصائيين في إدارة هذه الوسائل ☐ ضعف الكوادر البشرية ☐

غياب الاهتمام بتقنية الاتصال ☐

أخرى تذكر .....

19/هل تتواصل مؤسستكم مع مؤسسات اتصالية اخرى؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الاجابة بنعم فكيف ذالك

التنسيق ☐ تبادل الخبرات ☐ إجراء المسابقات ☐ الاستفادة من الإمكانيات

إجراء ايام تكوينية ☐ تبادل المعلومات ☐

20/كيف تقيم سريان المعلومات التي تصدرها إدارة المؤسسة ؟

سريعة ☐ بطيئة ☐

إذا كانت إجابتك بطيئة فما السبب برأيك؟

.....

21/هل المعلومات التي تصلك تكون واضحة؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتك بلا هل يرجع ذلك إلى :

غموض محتواها ☐ بسبب الوسيلة المستخدمة ☐ بسبب اللغة المستخدمة ☐

أخرى تذكر .....

المحور الرابع:محور خاص بمساهمة الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية الجزائرية .

22/هل ترى إن الاتصال داخل مؤسستكم يحقق الاستقرار والتعاون؟

نعم ☐ لا ☐

27/هل يؤدي الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة إلى تحقيق نتائج ايجابية داخل مؤسستكم؟

نعم ☐ لا ☐

23/هل يساهم الاتصال في حل مشاكل داخل مؤسستكم؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

24/حسب رأيك فيما تتمثل أهمية الاتصال؟ملاحظة رتبها من 01-05

ضمان الانسياب الحسن للمعلومات ☐ منع ظهور الشائعات ☐

التعريف بسياسة المؤسسة ☐ ضمان سير العمل بشكل أفضل ☐

عدم فتح مجال للخلافات التي قد تقع بين الموظفين ☐

25/هل يفتح مدير مؤسستكم ابواب الحوار والنقاش مع الموظفين ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

26/هل تساعدك خبرتك المهنية على الاتصال الجيد داخل المؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم فكيف ذلك ؟

معرفة القانون الداخلي للمؤسسة ☐ تساعد في حل مشاكل المؤسسة ☐

اقتصاد الوقت والجهد ☐

اخرى تذكر .....