

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



# مهارات الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية ببوسعادة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في

علوم الاعلام والاتصال تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف:

- د. عبد الرزاق غزال

إعداد الطالبتين:

- زردان فاطمة

- مرسييس وسام

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# وعاء

قال تعالى في سورة المجادلة بعد بسم الله الرحمن الرحيم:

﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾

وقال في سورة الزمر:

﴿قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ﴾

اللهم لا تدعني اصاب بالغرور اذا نجحت.. ولا باليأس اذا فشلت

اللهم ذكرني دائما بأن الفشل هو الخطوات التي تسبق النجاح..

اللهم علمني ان التسامح هو اعلي مراتب القوة

وان حب الانتقام هو اول مظاهر الضعف..

اللهم اذا جردتني من نعمة الصحة اترك لي نعمة الايمان

واذا جردتني من المال اترك لي الامل..

اللهم اذا اسأت الي الناس اعطني شجاعة الاعتذار

واذا اساء الناس الي اعطني مقدره العفو..

اللهم اذا نسيتك لا تنسني....

آمين

# شكر

نحمد الله عز وجل الذي الهنا الثبات و امدنا بالقوة والعزم على مواصلة مشوارنا

الدراسي و توفيقه لنا على انجاز هذا العمل

فنحمدك اللهم ونشكرك على نعمتك وفضلك ونسالك البر والتقوى ومن العمل ما

ترضى وسلام على حبيبه وخليله الامين عليه افضل الصلاة و ازكى التسليم

كما نتقدم بجزيل الشكر والتقدير للاستاذ المشرف "عبد الرزاق غزال" لما اسداه لنا

من معلومات و توجيهات و ارشادات قيمة ساعدتنا في انجاز بحثنا هذا

وفي الاخير نتقدم بجزيل الشكر و العرفان لكل اساذة قسم علوم الاعلام و

الاتصال و كل القائمين على ادارة الكلية كل باسمه وكل برتبته.

# اهداء

الحمد لله والشكر لله

اهدي عملي هذا الى رفيقة دربي ومن سهرت لاجلي....

امي غاليتي

الى من كان لي نعم السند ورباني واحسن لي....

جدي اطال الله في عمره

# اهداء

الحمد لله والشكر لله فهو المنعم المتفضل اولاً

اهدي عملي هذا الى من جاهدت صبراً.... وشغلت البال فكراً لأجلي

امي حبيبتي

الى سندي وعزتي وقوتي.....من اوصلني الى اعلى درجات العلا

ابي حبيبي

الى اخوتي رفقاء دربي

سفيان - صهيب - عبد الرحمان - احمد

واخي الصغير حبيب قلبي

-صابر ايوب-

الى خطيبي خالد

## ملخص الدراسة

كل نشاط اجتماعي يتطلب ويستلزم تبادل معلومات بين الافراد الذين يقومون به. والاتصال بمفهومه الواسع هو عملية تتم بواسطتها نقل وتبادل معلومات وأفكار ومهارات وميول من فرد لآخر أو من فرد لمجموعة أفراد بهدف توجيه أو تغيير وتعديل سلوك، كما للاتصال أهمية كبيرة في المؤسسة التربوية.

وجاءت هذه الدراسة لتكشف مدى تأثير مهارات الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية للإجابة عن هذا التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية لهذه الدراسة تم تطبيق الحصر الشامل لجميع موظفي ابتدائية طيبي بلقاسم ببوسعادة والبالغ عددهم 30 موظفًا باختلاف رتبهم.

- وقد تم استخدام المنهج الوصفي الذي يقوم على جمع البيانات وتفسيرها وتحليلها، وبعد استخدام أدوات جمع البيانات (الاستبيان) وتحليل إجابات المبحوثين ثم التوصل إلى نتيجة أخيرة مفادها مدى مساهمة مهارات الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية.  
الكلمات المفتاحية:

- مهارات الاتصال - الاتصال - الاتصال البيداغوجي - المؤسسة التربوية.

### Study summary

Every social activity requires and requires the exchange of information between the individuals who perform it.

Communication in its broadest sense is a process by which information, ideas, skills and tendencies are transferred and exchanged from one individual to another or from one individual to a group of individuals with the aim of directing, changing and modifying behavior. Also, communication is of great importance in the educational institution.

This study came to reveal the extent of the impact of pedagogical communication skills in the educational institution. To answer this main question and the sub-questions of this study, a comprehensive inventory was applied to all 30 employees of Taibi Belkacem Elementary in Bousaada, of different ranks.

-The descriptive approach was used, which is based on data collection, interpretation and analysis, and after using the data collection tools (questionnaire) and analyzing the respondents' answers, and then reaching a final conclusion that the extent of the contribution of pedagogical communication skills in the educational institution.

key words:

- Communication skills - communication - pedagogical communication - educational institution.

الفهرس

## فهرس المحتويات

الصفحة

العنوان

الشكر والاهداء

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

مقدمة..... ب

### الباب الأول: الجانب النظري

#### الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1- الاشكالية.....06
- 2- التساؤلات.....07
- 3- أسباب اختيار الدراسة.....07
- 4- أهداف الدراسة.....07
- 5- أهمية الدراسة.....08
- 6- المدخل النظري للدراسة.....08
- 7- نوع الدراسة ومنهجها.....10
- 8- أداة جمع البيانات.....11
- 9- مجتمع وعينة الدراسة.....12
- 10-تحديد المصطلحات وضبط المفاهيم.....12
- 11-الدراسات السابقة.....16

## الواجب الثاني: الجانب التطبيقي

### الفصل الثاني إجراءات الدراسة الميدانية

- 23..... المؤسسة التربوية.....
- 24..... عرض وتحليل النتائج.....
- 24..... أ- تحليل البيانات الوصفية.....
- 27..... ب- تحليل أسئلة الاستبيان.....
- 27..... - نتائج المحور الأول.....
- 30..... - نتائج المحور الثاني.....
- 34..... - نتائج المحور الثالث.....
- 36..... - النتائج العامة.....
- 37..... - الاقتراحات.....
- 39..... - خاتمة.....
- 41..... - قائمة المراجع.....

الملاحق

# قائمة الجداول

## قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	
2	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن	
3	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	
4	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الشهادة العلمية	
5	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة	
6	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية	
7	يوضح وجود هيئة مكلفة بالاتصال داخل المؤسسة	
8	يوضح الجهة المكلفة بالاتصال في حالة الإجابة بلا	
9	يوضح وجود اتصال بين عينة الدراسة وبين خلية الاتصال	
10	يوضح حالة الاتصال في حالة الاجابة بنعم	
11	يوضح اطار تعامل الموظفين مع موظفي المؤسسة	
12	يوضح كيفية الاتصال بين الموظفين والمسؤولين	
13	يوضح الغرض بين الموظفين والمسؤولين	
14	يوضح راي عينة الدراسة حول تقديم اقتراحات للمسؤولين	
15	يوضح مدى اهتمام المسؤولين بالاقتراحات التي يقدمها العاملين بالمؤسسة في حالة الاجابة بنعم	
16	يوضح اعتقاد عينة الدراسة بمساهمة مهارات الاتصال البيداغوجي في تحسين اداء التدريس	
17	يوضح تجاوب مع عملية الاتصال البيداغوجي التي يقوم بها الموظف	
18	يوضح الاطراف التي وجد التجاوب معها في حالة الاجابة بنعم	
19	يوضح حالات التجاوب التي وجدت	
20	يوضح راي المبحوثين بان الاتصال البيداغوجي زاد في فعالية العملية التعليمية	
21	يوضح اعتقاد المبحوثين بان الاتصال البيداغوجي يحسن من استراتيجية المؤسسة	
22	يوضح راي المبحوثين بان الاتصال البيداغوجي يحسن من بيئة العمل	
23	يوضح مدى مساهمة الاتصال البيداغوجي في تحسين الوسط المدرسي	

مَقْدِمَةٌ

## مقدمة:

منذ اللحظات الأولى لبداية الحياة الاجتماعية للإنسان يدرك الأهمية الكبيرة للاتصال بالنسبة له كفرد يرغب في التعبير عن نفسه أو كل ما يدور بحوله.

إن نجاح أو فشل عملية الاتصال ليس فقط على علم الفرد القائم بالاتصال أو موضوعيته بل على اعتبارات كثيرة منها خبرته في صياغة الأفكار واستخدام طرف الاتصال المناسبة لهذه الأفكار وكفاءة وفهم واستقبال تصرف الفرد الآخر الذي يستقبل الأفكار.

إن الاتصال الجيد يساهم في تحقيق الأهداف وأداء الأعمال بطريقة جيدة والفوز بتعاون الآخرين، وجعل الأفكار والتعليمات تفهم بوضوح ولهذا يجد الفرد نفسه أمام تحديات كبيرة تفرض عليه سلوكيات ومواقف متجددة تتماشى مع الأفراد الذين يتصل معهم أو العمل الذي يقوم به والشروط التي يعيش فيها، مما يفرض عليه التمتع بمهارات اتصال فعالة تمكنه من التكيف مع ظروفه والقيام بواجباته.

والاتصال يعني توافر إمكانيات الحياة والنماء، والأفكار والآمال المختلفة، بما فيها المؤسسات التربوية. فنجاح المؤسسة في تحقيق الأهداف يرتبط بشكل كبير جدا بنجاح عملية الاتصال بداخلها وخارجها، فالاتصال يساعد على تكوين علاقات إنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين، والاتصال ليس مجرد عملية لنقل المعلومات للآخرين لكنه تفاعل مع الآخرين وفهم كل منهم لموقف الآخر.

فيجب على القائد الإداري أن يكون ملماً بالمهارات الأساسية المرتبطة بعملية ارسال واستقبال المعلومات والاتجاهات لكي يستطيع تحقيق السير الجيد لمؤسسته.

ومهارات الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية تساهم في عدة عوامل من الضروري البحث فيها للتمكن من بلورة قاعدة يمكننا الانطلاق من خلالها لضمان تحقيق نتائج إيجابية، وبما أن البحث في كل العوامل المؤثرة على الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية يتطلب جهداً ووقتاً كبيرين كانت لنا الفكرة على تسليط الضوء على موضوع مهارات الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية، وسيتضمن هذا الموضوع فصلين:

يكون الفصل الأول للجانب النظري أو المنهجي حيث يعالج إشكالية البحث ومنطلقاته وتساؤلاته والأهمية التي يكتسبها الموضوع وتحديد المفاهيم لكي نتمكن من الفهم الصحيح للموضوع ومن الدراسات السابقة التي تمس الدراسة في العديد من جوانبها والتي تعد حجر الأساس لكل بحث.

أما الفصل الثاني سيحتوي على الجانب التطبيقي أي الميداني للدراسة الميدانية التي ستنتهي بنتائج وتحليل عام لها.

ثم خاتمة واقتراحات وقائمة المصادر والمراجع.

الباب الأول

الجانب النظري

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

## الفصل الأول

### • الإطار المنهجي للدراسة:

- (1) الإشكالية.
- (2) التساؤلات.
- (3) أسباب اختيار الدراسة.
- (4) أهداف الدراسة.
- (5) أهمية الدراسة.
- (6) المدخل النظري للدراسة.
- (7) نوع الدراسة ومنهجها.
- (8) أدوات جمع البيانات.
- (9) مجتمع وعينة الدراسة.
- (10) تحديد المصطلحات وضبط المفاهيم.
- (11) الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.
- (12) الدراسات السابقة.

## الإشكالية

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، أي يعيش في وسط جماعات، والجماعات تتحرك وتسير وتتنمو وتتطور تحركاتها لعوامل متعددة ومتداخلة تربطها ببعض علاقات وصلات تأخذ شكل أفعال واتصالات.

والاتصال هو أحد المواضيع التي لا تزال تستقطب اهتمامات الباحثين والدارسين في مجال العلوم الإنسانية وعلوم الإعلام والاتصال بصورة خاصة لما له من أهمية كبيرة في تحقيق الأهداف.

وللاتصال فعالية كبيرة في عملية الاتصال التربوي من أجل وصول المعلومات بشكل أسرع ووقت قصير.

نجد اليوم أن طرق التدريس تنوعت وتغيرت وانعكس هذا على تغيير طريقة وطبيعة عملية التعلم فبعد أن كانت تعتمد على اللفظ والتسميع اتسعت لتشمل المستويات الإدراكية المعرفية، ولذلك ظهرت نظريات تربوية عديدة تساعد على اكتساب العديد من المهارات العقلية والاجتماعية والحركية.

ومهارة الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية هو عبارة عن طريق تبادل المعارف والمعلومات، وبذلك فإن تحقيق الاتصال البيداغوجي الفعال لدى المدرء والأساتذة في المؤسسة التربوية ينعكس إيجاباً على تطوير الأداء وبالتالي الارتقاء بالعملية التربوية بمختلف عناصرها وفعاليتها، إلى أن نجد اليوم معظم المؤسسات التربوية تعاني من عدة مشاكل داخلية وبشكل كبير من جانب الاتصال بين مختلف أجزائها سواء بين الإدارة والأساتذة أو بين الأساتذة والتلاميذ أو بين الإدارة والتلاميذ ويعود هذا الخلاف لعدة أسباب منها تعدد الآراء واختلاف وجهات النظر واحتكام المعلومات على مستوى الإدارة، وعدم القيام بالعمل الاتصالي على أكمل وجه ومن هنا يمكننا التساؤل وطرح الإشكالية التالية:

- كيف يمارس الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية؟
- ما هي مهارات وطرق التواصل بين مختلف الفئات في الوسط المدرسي؟

## التساؤلات:

- يندرج تحت السؤال الرئيسي لإشكالية الموضوع عدة تساؤلات فرعية نوجزها كالآتي:
- 1) كيف تتم العملية الاتصالية داخل المؤسسة التربوية؟
  - 2) ما هي مهارات الاتصال البيداغوجي التي تمارس في الوسط المدرسي؟
  - 3) ما هي آليات وطرق الاتصال البيداغوجي بين مختلف الفئات في الوسط المدرسي؟
  - 4) ما نوع العلاقة بين الوسط المدرسي والاتصال التربوي؟
  - 5) ما هي أشكال وأنماط الاتصال البيداغوجي؟

## أسباب اختيار الدراسة:

من بين أهم الأسباب التي دفعت بنا لاختيار هذا الموضوع ما يلي:

### • الأسباب الذاتية:

- الفضول والرغبة في التعرف على الاتصال التربوي داخل الوسط المدرسي
  - الأهمية الكبيرة التي يحظى بها الاتصال التربوي اليوم
  - خوض تجربة التعليم في داخل الوسط المدرسي وإيجاد صعوبات في التواصل بمن هم بالمحيط
- ### • الأسباب الموضوعية:

الاتصال التربوي موضوع ذو أهمية كبيرة جدا باعتباره عملية محددة يتم فيها توجيه رسالة تحمل خبرات وتوجيهات وبيانات أو مهارات.... الخ من طرف معين لآخر أو من مجموعة لأخرى، فالاتصال البيداغوجي هو أداة يمكن من خلالها تجنب المشاكل والصعوبات التي قد تواجهها المؤسسة التربوية.

## أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- الكشف عن مهارات الاتصال البيداغوجي داخل المؤسسة التربوية.
- معرفة المدى الذي يخدمه الاتصال البيداغوجي داخل المؤسسة التربوية.
- معرفة مدى اهتمام المؤسسة التربوية بتحقيق اتصال بيداغوجي فعال بين كل الفاعلين في المحيط المدرسي.
- معرفة أهمية الاتصال الفعال في نجاح المؤسسة وتحقيقها لأفضل النتائج.

## أهمية الدراسة:

- بناء اتجاهات ايجابية نحو استخدام الاتجاهات المعاصرة في الاتصال.
- هذه الدراسة قد تساعد في تطوير العلاقات المهنية بين المدراء والأساتذة والتلاميذ.
- تتجلى أهمية هذه الدراسة في الدور الذي يمكن أن يلعبه الاتصال البيداغوجي في الوسط المدرسي.
- تسعى هذه الدراسة إلى تحفيز وتطوير مهارات الاتصال البيداغوجي في المؤسسات التربوية.

المدخل النظري للدراسة :

اعتمدنا في هذه الدراسة على:

### • المدخل الوظيفي:

للنظرية تسميات مختلفة كثيرة نذكر من بينها: البنائية الوظيفية، والتحليل الوظيفي..... الخ وتتوفر على مجموعة من المفاهيم: البناء - النسق - الوظيفة - الخلل الوظيفي (1).....

مفهوم الخلل الوظيفي: يعد الخلل الوظيفي وليد النقد الذي وجهه "ميرتون" إلى مقولة الوظيفة الشاملة التي عثر عليها في أعمال الانثروبولوجيين أمثال "مالينوفيكسي" و"كلوكوهن" والتي فحواها بأن كل العناصر الثقافية والاجتماعية لها وظيفة ايجابية، فالعناصر الثقافية والاجتماعية قد تكون وظيفة، كما يمكن أن تفقد هذه الوظيفة كلياً أو جزئياً أي تتعرض للخلل في الوظيفة (2)

فمصطلح الخلل الوظيفي يشير إلى الآثار غير المرغوب فيها والتي تحدثها الوحدات داخل النسق الاجتماعي.

**النظرية الوظيفية:** تعد النظرية الحديثة من أهم نظريات علم الاجتماع، حيث أنها تستمد أصولها وأفكارها من أداء مجموعة كبيرة من علماء الاجتماع التقليديين والمعاصرين الذين ظهروا على وجه الخصوص في المجتمعات الغربية الرأسمالية.

هناك من يحدد معاني الوظيفية في أنها أثر تحدثه الظاهرة حتى لا يكون الأثر مقصود بالضرورة ممن لهم علاقة،

<sup>1</sup> - حورية بلعوي، (استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المدرسة الاقتصادية)، قسنطينة مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير علوم الإعلام والاتصال، 2008، ص 33.

<sup>2</sup> - حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، (الاتصال ونظرياته المعاصرة)، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006، ص 127

كانت الوظيفية في علم الاجتماع في الأصل تعني التزاما قويا بالتفسير الاجتماعي في الشكل الوظيفي، وفي السنوات الأربعين الأخيرة أصبح المصطلح يعني على نحو أكثر حرية أي نهج يبحث عن المؤسسات والممارسات من حيث نتائجها على النظام الاجتماعي سواء استعمل أم لم يستعمل تلك النتائج لتفسير مؤسسة أو ممارسة والنظرية الوظيفية هي مفهوم يشير إلى نظرية كبرى في علم الاجتماع ثم طبقت على علوم أخرى كعلم السياسة وعلوم الإعلام والاتصال وعلم النفس والإدارة وغيرها (3).

المعنى السيسولوجي: يعني مصطلح وظيفية في علم الاجتماع مجموعة من الوقائع والتأكيدات حول ما يمكن أن يعنيه مجتمع ما (4).

وترتكز النظرية الوظيفية بشكل عام على أهمية تحليل البناءات والنظم الاجتماعية ومعرفة دورها الوظيفي وتوجيهها من أجل الحفاظ على النظام العام واستمرارية تطوره وتحديثه في نفس الوقت (5).

### مبادئ النظرية الوظيفية:

الاتجاه الوظيفي يهتم بتحليل العلاقة بين النظام ككل والوحدات المكونة لهذا النظام ويمكن تلخيص ذلك في فكرتين (6):

**الأولى:** ترى ضرورة دراسة الوحدات الكبرى في المجتمع مع الارتكاز على البعد العضوي في علم الاجتماع.

**الثانية:** تركز اهتمامها على وظيفة الوحدات الصغرى في المجتمع واعتبارها التحليل السيسولوجي، ورغم تعدد الآراء بين العملاء حول مفهوم الوظيفة إلا أنهم يتفقون فيما بينهم على بعض القضايا بناء على ما قدمه "روبرت ميرتون" في هذه النقاط:

- إن بعض العمليات المكررة والنمطية تتسم بالحتمية وهي مستمرة في وجودها أي أن هناك شروط أولية تلي الحاجات الأساسية للنظام ولا تستطيع الاستمرار دونها (7).

<sup>3</sup> - نيكولا تيماشيف، (نظرية علم الاجتماع ترجمة محمود وآخرون)، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية 1997، ص 338

<sup>4</sup> - عبد الله عبد الرحمن، سيسولوجيا الاتصال والإعلام والنشأة القطرية والاتجاهات الحديثة والدراسات الميدانية (دار المعرفة الجامعية 2005)، ص 14

<sup>5</sup> - حسين ملحم، التفكير العلمي والمنهجية (الجزائر، مطبعة دحلب، 1993)، ص 46

<sup>6</sup> - صالح مصطفى الغوال، (معالم التفكير السيسولوجي) القاهرة، دار الفكر العربي، 1998، ص 367

<sup>7</sup> - حسن جاعد محسن الديلمي، (علم اجتماع الإعلام) "رؤية سيسولوجية مستقبلية" عمان، دار النشر، الشروق للنشر والتوزيع، 2006، ص 58.

- النظام الاجتماعي يقوم على مبدأ الاعتماد المتبادل بين الأجزاء، إذن أي تغيير يحدث في أي جزء من أجزاء المجتمع يصاحبه بالضرورة تغيير مماثل في الآخر.

### النظرية الوظيفية ودراسة الاتصال البيداغوجي:

" البنائية الوظيفية " تعد هي الهيكل التنظيمي للمؤسسة بحيث توزع الأدوار على الموظفين في مستويات ودوائر مختلفة وهذه الأدوار تكون مستقلة في وجودها عن العمليات التي تسبب في إنشائها وتغييرها، فالالاتصال يعتبر مادة ملموسة تنتقل أفقيا وعموديا داخل هيكل هذه المؤسسة<sup>(8)</sup>.

### نوع الدراسة ومنهجها:

نوع الدراسة: إن طبيعة الإشكالية والتساؤلات التي اعتمدها الدراسة جعلت التصميم الأساسي للبحث يتناول الدراسة الوصفية التحليلية التي تهدف إلى تحليل وتقديم خصائص ومميزات ظاهرة أو موقف ومحاولة تحليل الواقع الذي تدور عليه تلك الأحداث.

ومحاولة تحليل وتفسير الأسباب الظاهرة لتلك الأحداث بقصد الوصول إلى استنتاجات منطقية مفيدة تهتم بحل المشكلات وإزالة اللبس والغموض الذي يكتنف بعض الظواهر الاتصال التربوي في الوسط المدرسي وللإحاطة بمختلف جوانبه التي لها تأثير على نوعية الخدمة الموجهة للموظفين داخل المؤسسة التربوية من أجل تطوير الواقع واستحداث أفكار معلومات جديدة داخل المؤسسات<sup>(9)</sup>.

منهج الدراسة: يعد المنهج أساس أي دراسة علمية لأنه كفيلاً بقيادة الباحث في مختلف مراحل البحث ويقصد به الطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة القواعد العقلية حتى تصل إلى نتيجة معلومة<sup>(10)</sup>.

وقبل التطرق إلى المنهج المستخدم لابد للتذكير من أنه لكل نهج شروط وقدرات ومحدودة في البحث، تفرض على الباحث استخدامها وأن عملية اختيار الباحث لمنهج بحثه لا تتم بطريقة عشوائية وإنما طبيعة الموضوع هي التي تفرض توظيف منهج معين ونجد في موضوعنا هذا الذي يعالجه يلزم علينا توظيف المنهج التالي:

<sup>8</sup> - فضيل دليو، (اتصال المؤسسة) القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص 15

<sup>9</sup> - مصطفى حميد الطائي وخبير ميلاد أبو بكر (مناهج البحث العلمي وتطبيقها السياسية) الإسكندرية، دار الوفاء، 2001، ص

<sup>10</sup> - جمال أبو شنب، أصول الفكر والبحث العلمي، نماذج تطبيقية لتصميم والتنفيذ التجريبي، دار المعرفة، 2002، ص 149

**المنهج المسحي:** حيث يعرف انه المنهج الذي يقوم بجمع البيانات والمعلومات الظاهرة المدروسة قصد التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها وضعفها وفي دراستنا هذه حول مهارات الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية في الوسط المدرسي بابتدائية "الشهيد طيبي بلقاسم" ببوسعادة سوف نعتمد على المنهج المسحي في شق المسح بالعينة، عينة ممثلة من مجتمع البحث وهو في هذه الحالة مسحا بالعينة على كل موظفي المدرسة (11).

والهدف من الاعتماد على هذا المنهج في شق المسح بالعينة إلى تصوير الظاهرة ونوعية تقديم الخدمة وتفسيرها وتحليلها لذا فهو يعتبر أحد المناهج الأساسية للدراسات الوصفية.

**أداة جمع البيانات:**

إن دقة أي بحث علمي يتوقف على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى مع طبيعة الموضوع من أجل الحصول على بيانات ومعطيات تخدم أهداف الدراسة.

**استمارة الاستبانة:**

الاستبيان من أدوات البحث الشائعة والأكثر استخداما في العلوم الإنسانية بشكل عام وفي علوم الإعلام والاتصال بشكل خاص حيث يمد المواضيع بمعلومات وإحصائيات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها أو التوصل إليها بنفسه في المجال الذي يبحث فيه.

وفي موضوعنا هذا استخدمنا أسلوب الاستبانة كأداة رئيسية في البحث كونه:

- يساعد على جمع المعلومات من عينة كبيرة مهما كانت متشعبة أو منتشرة بالإضافة إلى عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي أثناء الاستقصاء ويوفر الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتدوينها وتبويبها مما يرفع درجة الثبات والدقة والنتائج (12).
- كما تعد استمارة الاستبيان من أحد الأساليب التي تستخدم في جمع البيانات الأولية الأساسية والمباشرة من العينة المختارة أو من جميع مفردات مجتمع البحث عن طريق التعرف على وجهات نظر المبحوثين واتجاهاتهم والدوافع التي تدفع بهم إلى سلوكيات وتصرفات معينة.

11 - أحمد بن مرسل، (مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال)، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص

12 - محمد عبد الحميد، الحب العلمي في الدراسات الإعلامية (القاهرة، عالم الكتب 2000)، ص 106

وحاولنا ربط الاستمارة بإشكالية وفرضيات الدراسة والهدف من الدراسة هو معرفة مهارات الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية وتحديدًا بابتدائية الشهيد طيبي بلقاسم ببوسعادة حيث اعتمدنا على طرح أسئلة في هذا الإطار فقسمنا الاستبيان إلى مجموعة من المحاور وهي:

بيانات شخصية للمبحوثين ( الجنس، السن، المستوى، التعليمي، الوظيفة، الخبرة ).

• المحور الأول: يحتوي على ثلاث أسئلة التي تتعلق ب:

بيانات خاصة بمساهمة الاتصال التربوي في تصريف المهام

• المحور الثاني: يحتوي على أربع أسئلة تتعلق ب:

بيانات خاصة بمساهمة الاتصال التربوي في الوسط المدرسي ثم إعداد مجموعة من الأسئلة.

**مجتمع وعينة الدراسة:**

**المجتمع الكلي للدراسة:** يتكون المجتمع الكلي للدراسة من مجموع العاملين داخل المؤسسة التربوية مكان إجراء الدراسة ( يجب علينا تحديد المجموع الكلي ) وتقسيمهم حسب الرتب والوظيفة.

**تعريف العينة:** من المعروف أن العينة جزء من المجتمع المراد تحديد خصائصه ودراسته، يعرفها "مادلين قرافين" بمجتمع البحث على أنها مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث والتقصي<sup>(13)</sup>.

**نوع العينة:** اعتمدنا في دراستنا هذه على عينة ممثلة للمجتمع الكلي بمعنى المسح الشامل لكل مفردات المجتمع الكلي.

**حجم العينة:** توزيع استمارة تمثل كل العاملين داخل المؤسسة التربوية محل الدراسة تتكون من: مدير المدرسة، أساتذة، مجموعة من إداريين، أرشيفي، مكتبي..... الخ، اعتمدنا أسلوب الحصر الشامل حيث كل مفردات العينة تمثل المجتمع الكلي وقد سبق وأشرنا إليها في تحديد الحجم الكلي للعينة.

**تحديد المفاهيم:**

مهارات الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية.

**تعريف الاتصال:**

**لغة:** الأصل في كلمة ( communication ) مشتق من أصل الكلمة اللاتينية للفعل ( communicate ) بمعنى يشع عن طريق المشاركة.

<sup>13</sup> - موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة صحراوي وآخرون ( الطبعة الثانية، الجزائر، القصة 2006 )،

**اصطلاحاً:** يعرفه تشارلز كولي: بأنه الميكانيزم الذي أمكن من خلاله العلاقات البشرية أن تقوم وتتطور وأمکن من خلاله رموز العقل الإنساني أن يرتبط عبر الزمان والمكان (14).

كما يعرفه الدكتور سمير حسن: بأنه النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو انتشار الشبوع المألوف لفكرة أو موضوع أو منشأ أو قضية عن طريق انتقال المعلومات والأفكار والآراء أو الاتجاهات من شخص لأخر أو عدة أشخاص باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين (15).

أما " زهير أحدادن " عرفه: بأنه التفاعلات الاجتماعية التي تنشأ عن طريق الإشارات والكلمات والوسائل التي ترمي إلى وجود تفاعل بين الأفراد فيما بينهم.

وهناك تعريف آخر له: الاتصال هو العملية التي ينقل من خلالها الفرد أو الجماعة (المراسلون ) بعض الرسائل من أجل التأثير على سلوك الأفراد والجماعات الأخرى (المستقبلون ) وهذا المعنى العام الذي تمحورت حوله مفاهيم الاتصال الكلاسيكية (16).

**التعريف الإجرائي للاتصال:** إن عملية الاتصال بالضرورة ما يفيد معنى الارتباط بين شيئين أو موضوعين أو مؤسستين أو جماعتين أو شخصين يكون أحدهما في وضعية المرسل والأخر في وضعية المتلقي وفي إطار الفعل ورد الفعل أو المثير والاستجابة، وما يحدث بينهما من تفاعلات وتأويلات يتم التواصل وإرسال الرسالة بين أطراف العلاقة عن طريق وسيلة عادة ما تكون في المجال التربوي صوتية، سمعية ومقولات لغوية أو مرئية بصرية ومقولاتها موضعية وحركية فالإتصال لا يحدث إلا في جماعة أو بين شخصين أو أكثر وهو عملية أو بنية لها عناصرها .

**تعريف مهارات الاتصال:** لمفهوم مهارات الاتصال عدة تعاريف نجد منها ما يلي: "أبو عظمة ": مهارات الاتصال هي عملية أو طريقة تتم باستخدام وسيلة تعليمية لنقل الرسالة من شخص لأخر أو لمجموعة من الأشخاص لتصبح هذه الرسالة معروفة بينهم يستطيعون فهمها ومناقشة محتواها والإفادة من كل ما يدور حولها.

ويعرفها "الشر هان ": بأنها العملية التي يتم فيها توصيل أو نقل معرفة أو فكرة أو مفهوم أو اتجاه أو خبرة أو رأي أو مهارات من شخص لأخر أو لمجموعة من الأشخاص أو بالعكس أو من مجتمع لأخر، حيث

14 - فضيل دليو، فعاليات الملتقى الثاني في المؤسسة ( الجزائر، مخر علم الاجتماع والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة،

2006)، ص 07-08

15 - محمد حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة ( القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 1995، ص 78

16 - زهير احدادن، مدخل لعلوم الإعلام ( الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية 2009)، ص 09

تؤدي في النهاية إلى مشاركة في المعلومات والخبرات والأفكار والمهارات بين الأفراد ومن ثم يحدث تغيير مرغوب أو غير مرغوب في سلوك الأفراد أو الجماعات ويتم ذلك من خلال الاتصال المباشر أو غير المباشر أو الاستعانة بأجهزة الاتصالات المتنوعة كالمذياع والتلفاز وشبكات الحاسب الآلي " الانترنت " وغيرها(17).

**تعريف الاتصال البيداغوجي:** عبارة اتصال بيداغوجي تجمع كلمتين أو مصطلحين هما "اتصال " و " بيداغوجيا " ويعني أن يصدر نوع من الاتصال الذي يتم في الوسط المدرسي ويمكن تقديم بعض التعاريف الآتية :

- تعريف نايف سليمان: يعرف نايف سليمان الاتصال البيداغوجي بأنه عملية يتم عن طريقها توصيل فكرة، أو مهارة أو مفهوم من المعلم إلى التلميذ (18).
- ويعرف حسن شحاتة وزينب النجار: بأنه عملية يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لأخر، حتى تصبح تلك المعرفة مشاعا بينهما وتؤدي إلى التفاهم فيما بينهما ويعرف أيضا بأنه عملية يقوم المعلم فيها بتبسيط المهارات والخبرات لطلابه مستخدما كل الوسائل المتاحة إلى تعيينه على ذلك، وتجعل المتعلمين مشاركين للمعلم في غرفة الدراسة، ويمكن تعريفه أيضا بأنه تفاعل لفظي أو غير لفظي بين معلم ومتعلم أو بين متعلم ومتعلم أو بين معلم ومتعلمين (19).
- ويعرف " ليوندر كودراي " le André coudry إن الاتصال البيداغوجي يعين حاصل تفاعلات أربعة عوامل: نسق القيم الثقافية الدراسية لمجتمع وسائل العلاقات بين الأستاذ والتلاميذ النماذج والمثل العليا الخاصة بعالم الأساتذة والقدرات الاستقبالية للتلاميذ.
- وتعرف " سمية بن غضبان": الاتصال البيداغوجي ذلك الاتصال الذي يحدث بين الأستاذ والطالب، بهدف تحقيق الأهداف البيداغوجية عن طريق نقل المعلومات للطالب، ويمثل البعد المعرفي بالعلاقة البيداغوجية وكذا من خلال التفاعلات الشفوية (تبادل الرسائل الكلامية ) والغير شفوية ( حركة الرأس، الإيماءات، إشارات ) بين الطرفين وتعتبر عن البعد أعلائقي للعلاقة البيداغوجية (20).

17 - محمد فتوح، محمد سعدان، مهارات الاتصال الفعال ( دار الألوكة، 2016، ص 38

18 - نايف سليمان، 2003، ص 63

19 - حسين شحاتة، زينب النجار، 2003، ص 18

20 - سمية بن غضبان، 2000، ص 24

## التعريف الإجرائي:

فالاتصال البيداغوجي هو كل أشكال وسيرورات ومظاهر العلاقة التواصلية بين الأستاذ والطلبة، ويتضمن نمط الإرسال اللفظي وغي اللفظي بين الأستاذ أو من يقوم مقامه، وبين الطلبة، كما يتضمن الوسائل التواصلية، المجال الزماني، وهو يهدف إلى تبادل أو تبليغ ونقل الخبرات والمعارف والتجارب والمواقف، مثلما يهدف إلى التأثير على سلوك المتلقي.

## 1) العلاقة البيداغوجية:

لاحظ روجي موكييلي R.Mucchielli المتخصص في مجال التواصل التربوي بأنه لايمكننا الحديث عن التواصل البيداغوجي ما لم تتوفر الإدارة في اقامة علاقة فعالة بين المرسل والمتلقي، وهذا الضرب من التواصل هو تشارك ذهني وتغاهم متبادل ونشاط اجتماعي، لذلك فهو يتأسس على علاقات اجتماعية وان شئت قلت على علاقات انسانية (21).

وهناك علاقة أساسية بين النشاط التواصلية والموقف التعاوني، حيث تتخذ التفاعلات بين الأطراف داخل الجماعة بعدا ايجابيا يكون بمثابة الضامن لابداعية الجماعة، ويتجلى موقف التعاون في الانتماء إلى الجماعة والانخراط داخل "النحن" المسجد لها، وفي المشاركة الفعالة داخل حياة هذه الجماعة والمساهمة في تقدمها، وفي الشعور بالمسؤولية المشتركة ازاء النتائج المتوصل اليها وعند اتخاذ القرارات الحاسمة. طبعا فان هذا التعاون يقتضي حوارا حقيقيا، قائما على أخلاقية النقاش المتمثلة في احترام اراء الغير أي أنه لا يهدف إلى التلاعب بالشريك بغرض تطويعه والسيطرة عليه وهو مادعونه في عملنا الموسوم ب "مسارات الدرس الفلسفي بالمغرب" (22). بالنموذج المتمركز حول الجماعة والمتمثل للعمل الجماعي الهادف إلى تحقيق المصلحة العامة، ويشكل هذا النموذج مستوى متطورا للتواصل بالمقارنة مع النموذجين المتركزين حول ذاتية المدرس أو المتعلم، لأنه يؤكد على أهمية التعاون والتفاعل الجماعي، ويقر بضرورة الالتزام بقواعد الجماعة والافتناع بأهميتها وبأسبقيتها على الفرد، وبواجب العمل على تطوير الشعوب "النحن" كمجال للتبادل الفعال .

<sup>21</sup> - روجي موكييلي، التواصل البيداغوجي، ضمن جاكسون، موانان، موكييلي، هابرماس واخرون، التواصل، نظريات ومقاربات،

ترجمة عزالدين الخطابي وزهور حولي، منشورات عالم التربية، الدار البيضاء، 2007، ص246.

<sup>22</sup> - عزالدين الخطابي، مسارات الدرس الفلسفي بالمغرب، حوار الفلسفة والبيداغوجيا، منشورات عالم التربية، الدار البيضاء، 2002،

ص57 ومايليها.

### الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات موضوع الاتصال، وتتنوع العينات والمتغيرات في تلك الدراسات وكذلك تناولت بعض الدراسات مهارات الاتصال التعليمي وبعضها الآخر مهارات الاتصال التربوي نذكر منها:  
الدراسة الأولى:

الاتصال التربوي بين الأستاذ والمتعلم وعلاقته بالتحصيل الدراسي - مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التربوي - من إعداد الطالبتين: قبلة سمية، غزال نادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، السنة الجامعية 2017/2016.

أجريت هذه الدراسة في بعض المدارس الابتدائية بمدينة مسعد ولاية الجلفة، حيث طرحت الباحثتان في اشكاليتهما التساؤلات التالية:

- ما علاقة الاتصال التربوي بين الأستاذ و التلميذ بالتحصيل الدراسي؟
- ماهي عوامل تحقيق فاعلية الاتصال التربوي ؟
- على أي أساس تقوم عملية الاتصال التربوي ؟
- إلى أي مدى يؤثر الاتصال التربوي في التحصيل الدراسي ؟
- وأجابتا على هذه التساؤلات بمجموعة من الفرضيات:
- يؤثر الاتصال التربوي بين الأستاذ والتلميذ على التحصيل الدراسي.
- يحقق الاتصال التربوي فاعليته باعتماد طرق حديثة مبنية على الاتصال التربوي الفعال.
- تقوم عملية الاتصال التربوي على الحوار والمناقشة بين الأستاذ والتلميذ.
- هناك علاقة طردية بين الاتصال التربوي والتحصيل الدراسي.

### المنهج:

استخدمت المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على الملاحظة لأنه الأنسب في مثل بحثنا هذا، فتعتبر الدراسة الوصفية دراسة مسحية تتناول الأشياء الموجودة وقت إجراء الدراسة وتصفها وصفا طبيعيا دقيقا دون أي تدخل من قبل الباحث.

### العينة:

حددت الباحثتين 03 إبتدائيات من ولاية الجلفة لإجراء دراستها واعتمدنا العينة العشوائية البسيطة، وذلك لإعطاء تكافؤ الفرص لجميع عناصر المجتمع الأصلي كذلك لتكون نتائجنا قابلة للتعميم وتمثل عينة الدراسة في 41 أستاذ.

### نتائج الدراسة:

الاتصال في المجال التربوي يعتبر مهمة أساسية للعاملين وعملية ضرورية وهامة لكل عمليات التوافق والفهم التي يتوجب على التربويين القيام بها بهدف الوصول إلى الأهداف المنشودة للمؤسسة التربوية كما أنه عملية اجتماعية تفاعلية تقوم وتعتمد اعتمادا كبيرا في حدوثها على المشاركة في المعاني بين المرسل والمستقبل .

### توظيف الدراسة السابقة في دراستنا الحالية:

أفادتنا هذه الدراسة في معرفة مهارات الاتصال التربوي في نجاح عملية التعليم وضمان تحقيق الهدف من العملية التعليمية.

الجانب المشترك في هذه الدراسة ودراستنا الحالية هو أن كلتا الدراستين تناولت موضوع الاتصال، غير أن دراستنا الحالية ركزت على موضوع الاتصال التربوي بين المدير والمعلم والتلاميذ في الطور المتوسط من خلال التفاعل بينهم وما له من أثر على النتائج الدراسية. أفادت هذه الدراسة السابقة البحث الحالي من حيث إثرائه في الجانب النظري الخاص بالاتصال.

### الدراسة الثانية:

واقع الاتصال بين الجماعات التربوية في مؤسسات التعليم الثانوي - مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير من إعداد الطالبة زيتوني صبيبة: جامعة منتوري قسنطينة السنة الجامعية 2001/2000. أجريت هذه الدراسة في ثلاث مؤسسات للتعليم الثانوي بمدينة برج بوعرييج، طرحت الباحثة في إشكالياتها التساؤلات التالية:

- ماهي طبيعة نظام الاتصال السائد بين الإدارة والأساتذة ؟

- ماهي المعوقات التي تحكم هذا النمط ؟

وأجابت على هذه التساؤلات بمجموعة من الفرضيات:

-إن أسلوب الاتصال المطبق في المؤسسة الثانوية بين الإداريين والأساتذة غير فعال، ووضعت لهذه الفرضية المؤشرات التالية:

\*عدم تلقي مسيرو إدارة الثانوية لأي تكوين في الاتصال يجعلهم غير مؤهلين للاتصال الجيد مع الأساتذة.

\*الاتصال الذي يسود في المؤسسة التعليمية بين الإدارة والأساتذة يسير في اتجاه واحد.

\*التعقيد في المعاملات وكثرة الإجراءات يجعل الاتصال بين الإدارة والأساتذة ليس ناجحا

\*عدم التخطيط للاتصال من طرف المسيرين يجعل اتصالاتهم سيئة مع الأساتذة.

أما الفرضية الثانية فحددها الباحثة كما يلي:

إن نظام الاتصال السائد في المؤسسة الثانوية بين الإدارة والأساتذة توجهه مجموعة من المعوقات تحد من فعاليته تحد من فعاليته، ووضعت لهذه الفرضية المؤشرات التالية:

- \* غموض الأدوار يعيق عملية الاتصال بين الإدارة والأساتذة
- \* نقل الأعمال المسندة للأستاذ تجعله يحجم عن الاتصال بالإدارة.
- \* قلة وتختلف الوسائل الاتصالية المستعملة في المؤسسة مما يعيق استعمالها على أكمل وجه.
- \* الثقة بالأستاذ وإشراكه في اتخاذ القرار يقوي الاتصال بالمؤسسة
- \* التفاوت في المستوى التعليمي بين الأستاذ والإداري يعيق الاتصال في المؤسسة الثانوية
- \* تعارض المصالح بين الإدارة والأستاذ يضعف الاتصال ويحرف مضمونه.

#### المنهج:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على الملاحظة، الاستقصاء، التحليل والتفسير لأنه يساعد على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات وتشخيص ووصف الخصائص والكشف عن المعوقات كما اعتمدت الباحثة على بعض تقنيات المنهج الإحصائي من تبويب للبيانات والنسب المئوية.

#### العينة:

حددت الباحثة ثلاث ثانويات من ولاية برج بوعرييج التي تضم 17 ثانوية لإجراء دراستها واعتمدت العينة الطبقية العشوائية لان مجتمع الدراسة يتكون من نوعين من المهن، طبقة الأساتذة وطبقة الإداريين ولقد أخذت نسبة 30 من كل طبقة وبالتالي كان مجموع الإداريين والأساتذة 50.

#### نتائج الدراسة:

وهي أن الاتصال في المؤسسة التربوية يسير في اتجاه واحد كما أنا هناك بعض العوائق التي تؤثر على عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة التربوية، خاصة أن الأساتذة يخشون أن تؤثر الأعباء الملقاة على عاتقهم على اتصالهم .

#### توظيف الدراسة السابقة في دراستنا الحالية:

أفادتنا هذه الدراسة في معرفة طبيعة الاتصال بين مختلف الجماعات التربوية والتعرف على بعض المشكلات التي تؤثر في ذلك الاتصال

\* الجانب المشترك في هذه الدراسة ودراستنا الحالية هو أن كلتا الدراستين تناولت موضوع الاتصال، إلا أن دراستنا الحالية ركزت على موضوع الاتصال التربوي بين المعلم والمتعلم في الطور الابتدائي داخل غرفة الصف، من خلال التفاعل بينهما وماله اثر على النتائج الدراسية.

\*أفادت هذه الدراسة السابقة البحث الحالي من حيث إثرائه في الجانب النظري الخاص بالاتصال.

### الدراسة الثالثة:

مهارات اتصال المدير بمعلميه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية- مجلة جامعة دمشق، المجلد 26 -ملحق، 2010من إعداد الطالبة هند كابور.

أجريت هذه الدراسة في بعض مدارس مدينة دمشق الرسمية، حيث قامت الباحثة في إشكاليته بطرح التساؤلات التالية:

\*هل هناك علاقة بين مدى ممارسة المدير لمهارات الاتصال مع معلميه من وجهة نظر المعلم وبين كفاءة المعلم الذاتية ؟

\*هل توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات أفراد العينة على مقياس مهارات الاتصال وفقا للمتغيرات الآتية: الخبرة، المؤهل العلمي، المنطقة ؟

\*هل توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الكفاءة الذاتية وفقا للمتغيرات الآتية: الخبرة، المؤهل العلمي، المنطقة ؟

-وأجابت على هذه التساؤلات بمجموعة من الفرضيات:

\*لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة على مقياس مهارات الاتصال ومقياس الكفاءة الذاتية.

\*لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة على مقياس مهارات الاتصال يسند لمتغير الخبرة.

\*لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس مهارات الاتصال يسند لمتغير المؤهل العلمي.

\*لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس مهارات الاتصال يسند لمتغير المنطقة.

\*لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الكفاءة الذاتية يسند لمتغير الخبرة.

\*لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الكفاءة الذاتية يسند لمتغير المؤهل العلمي.

\*لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الكفاءة الذاتية يسند لمتغير المنطقة .

### المنهج:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف البحث، ويعرف هذا المنهج بأنه: كل استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر العلمية والنفسية، كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها. كما أن البحث الوصفي يمد الباحثين بمعلومات دقيقة، وقيمة تعين على فهم الحاضر، ورسم خطط المستقبل واتجاهاته.

### العينة:

حددت الباحثة عدة مدارس من مدينة دمشق الرسمية لإجراء دراستها بالاعتماد على العينة العشوائية مع الأخذ بالحسبان معلمو الحلقة الأولى، تعليم أساسي، الملتحقون بمدارس مدينة دمشق الرسمية، وقد بلغ عددهم للعلم الدراسي 2008/2007 (6034 معلما). نتائج الدراسة:

- ضرورة العمل على تهيئة الظروف المناسبة جميعها، لجعل اتصال المديرين بالمعلمين اتصالا فعالا، وكذلك الظروف التي ترفع من كفاءة المعلم الذاتية.  
- إقامة دورات تدريبية لتحسين مهارات الاتصال للمديرين وللمعلمين أثناء الخدمة  
- تقوم عملية الاتصال داخل المؤسسة التعليمية من حين لآخر  
- ضرورة القيام بدراسات مستمرة تتناول متغيرات عدة ذات علاقة بالاتصال بين المدير والمعلم، للوصول بالعملية التعليمية إلى أعلى مستوى ممكن.

### توظيف الدراسة السابقة في دراستنا الحالية:

أفادتنا هذه الدراسة في معرفة مهارات الاتصال للمديرين وللمعلمين في أثناء الخدمة أما الجانب المشترك بين هذه الدراسة ودراستنا الحالية هو أن كلتا الدراستين تناولت موضوع مهارات الاتصال إلا أن دراستنا الحالية ركزت على موضوع الاتصال التربوي في المؤسسة التربوية في الطور المتوسط من خلال التفاعل بين كل الموظفين فيها.

الباب الثاني

الجانب

التطبيقي

الفصل الثاني

إجراءات الدراسة

الميدانية

### مفهوم المؤسسة التربوية:

تعتبر المؤسسة التربوية من وجهة نظر علماء التربية " أنها ليست مكانًا فقط لتلقين معلومات وتكوين عادات من أجل مستقبل بعيد وإنما هي صورة مصغرة للحياة الاجتماعية يكسب فيها الطفل أو الشاب الخبرة والعادات الخلقية عن طريق نشاطه كعضو من الجماعة، كما أنها بيئة تعليمية وتربوية يذهب إليها الشباب لتعلم الحياة.<sup>23</sup>

أما من الناحية التشريعية والتيسيرية فهي "مؤسسة عمومية اجتماعية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المدنية والاستقلال المالي وتخضع لقواعد المحاسبة والقواعد الإدارية المعمول بها في مؤسسات التعليم العمومية، تحدث بموجب مرسوم وتقوم في حدود التشريعات المدرسية بالتربية والتعليم.<sup>24</sup>

أما الدكتور محمد لبيب النجيمي فيعرف المدرسة بأنها "مؤسسة اجتماعية أنشأها المجتمع لتقابل حاجة من حاجاته الأساسية وهي تطبيع أفرادها تطبيعًا اجتماعيًا يجعل منهم أعضاء صالحين<sup>25</sup> بناءً على هذا يمكننا القول أن المؤسسة التعليمية عبارة عن تنظيم اجتماعي مصغر وظيفته تلقين المعارف والخبرات وتنشئة الأجيال في الإطار من القوانين والعلاقات الإدارية والاجتماعية.

### التعريف بمكان الاجراء

أجرين هذه الدراسة بابتدائية الشهيد طيبي بلقاسم والتي تقع بالمدخل الجنوبي لمدينة بوسعادة بحي سيدي سليمان تم افتتاحها سنة 1999 وهي مدرسة متوسطة المساحة حيث تتكون من ساحة بها إدارة ومكتبة ومطعم وأيضًا فيها 6 أقسام بالطابق السفلي و 7 أقسام بالطابق العلوي ويبلغ عدد الموظفين فيها 38 موظفًا من بينهم 30 إداريا وأساتذة ويقدر عدد التلاميذ فيها 320 تلميذًا 148 ذكرًا و 172 أنثى.

<sup>23</sup> طاهر زهروني: تنظيم وتسيير مؤسسة التربية والتعليم، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، سنة 1991، ص 10

<sup>24</sup> طاهر زهروني: مرجع سابق ص 11

<sup>25</sup> محمد لبيب النجيمي: الأسس الاجتماعية للتربية، بيروت، دار النهضة العربية ط 8 سنة 1998، ص 63

## عرض وتحليل النتائج:

### تمهيد:

من خلال حصولنا على نتائج الاستبيان المقدم إلى موظفي التعليم الابتدائي الذي يتضمن عنوان مهارات الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية في الوسط المدرسي بابتدائية الشهيد طيبي بلقاسم ببوسعادة. كان عرض ومناقشة هذه الدراسة بالتفريغ ثم التحليل الاحصائي معتمدين في ذلك على النسبة المئوية ثم التفسير واستخراج أهم النتائج وعرضها احصائياً.

### أ/ تحليل البيانات الشخصية والوظيفية:

الجدول رقم (1): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	07	% 23.33
إناث	23	% 76.67
الإجمالي	30	% 100

من خلال الجدول أعلاه وملاحظة تكرار أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً عامل بالمؤسسة منهم 23 يمثلون حجم الإناث و7 حجم الذكور حيث قدرت النسبة المئوية للإناث 76.67 % أما نسبة الذكور 23.33 % وعليه نستنتج أن المرأة اقتحمت عالم الشغل بشكل كبير جداً في التعليم مقارنة بالسنوات السابقة، فنلاحظ أن نسبة الإناث فاقت نسبة الذكور بشكل كبير، وهذا راجع إلى طبيعة المجتمع.

الجدول رقم (2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

السن (العمر)	التكرارات	النسبة المئوية
من 24 إلى 29	10	% 33.33
من 30 إلى 39	12	% 40
من 40 إلى 49	6	% 20
من 50 فأكثر	2	% 6.66
الإجمالي	30	% 100

من خلال هذا الجدول وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم 30 فرداً نلاحظ أن 10 منهم تتراوح أعمارهم بين 24 و29 سنة بنسبة بلغت 33.33 % أما 12 منهم تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 39 سنة بنسبة قدرت بـ 40 % في حين وجدنا أن 6 منهم أعمارهم بين 40 إلى 49 سنة بنسبة قدرت بـ 20 % أما 2 منهم فأعمارهم من 50 فأكثر بنسبة قدرت بـ 6.66 %.

ومن هنا يمكننا القول أن ابتدائية الشهيد طيبي بلقاسم معظم وأكثر الموظفين بها من فئة الشباب وبهذا تقدم لهم الفرص للولوج إلى عالم الشغل واكتساب الخبرات.

**الجدول رقم (3):** يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
0 %	0	متوسط
6.66 %	2	ثانوي
93.33 %	28	جامعي
<b>100 %</b>	<b>30</b>	<b>الاجمالي</b>

من خلال الجدول وبالنظر إلى التكرارات نلاحظ أن أفراد العين والبالغ عددهم 30 فردًا 28 منهم جامعي و2 فقط ثانوي وبهذا يمكننا القول أن ابتدائية الشهيد طيبي بلقاسم تعتمد بشكل كبير على خريجي الجامعات وهذا الخصوصية المناصب المشغولة، كما يمكن أن نرجعه إلى ارتفاع الدرجة العلمية لأغلب الموظفين في معظم المؤسسات التربوية في الجزائر.

**الجدول رقم (4):** يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الشهادة العلمية

النسبة المئوية	التكرارات	الشهادة العلمية
0 %	0	ديبلوم متوسط
6.66 %	2	بكالوريا
93.33 %	28	دراسات عليا
<b>100 %</b>	<b>30</b>	<b>الاجمالي</b>

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم اجمالاً 30 فردًا نلاحظ أن 2 منهم لديهم بكالوريا بنسبة بلغت 6.66 % أما 28 فردًا منهم لهم دراسات عليا بنسبة 93.33 % نسبة كبيرة جدًا في حين لم نجد من لديهم ديبلوم متوسط بنسبة 0 % ومن هنا يمكننا القول أن المدرسة تعتمد بشكل كبير على الذين لهم دراسات عليا وهذا لخصوص المناصب المشغولة، وارتفاع الدرجة العلمية لأغلب الموظفين وهذا يخدم المؤسسة بشكل كبير في تحصيل أكبر قدر ممكن من النجاح والوصول إلى الأهداف التي تخدم التلاميذ والمؤسسة بصفة عامة.

الجدول رقم (5): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
مدير	01	3.33 %
مفتش	01	3.33 %
نائب مدير	01	3.33 %
أستاذ (ة)	16	53.33 %
عون إداري	09	30 %
مكتبي	01	3.33 %
أرشيبي	01	3.33 %
<b>الإجمالي</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن فردًا واحد من العينة والبالغ حجمهم 30 فردًا يمثل نسبة 3.33 % وهو المدير كما نجد أيضا المفتش يمثل نسبة 3.33 % وكذا نائب المدير يمثل نسبة 3.33 % في حين أننا نجد الأساتذة هم من يمثلون النسبة الأكبر حيث قدرت بـ 53.33 % وتليها نسبة عون إداري قدرت بـ 30 % أما فيما يخص المكتبي فقدرت بـ 3.33 % وكذا نسبة الأرشيبي فردا واحدا مثل نسبة 3.33 % أيضا وعليه نجد أن الأولوية تعود إلى الأساتذة وذلك راجع إلى الدور الذي يقدمونه في المؤسسة التربوية من تعليمات وارشادات.

الجدول رقم (6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية (الخبرة المهنية)

الفترة	التكرارات	النسبة المئوية
من 5 إلى 10 سنوات	17	56.66 %
من 11 إلى 15 سنة	7	23.33 %
من 16 إلى 20 سنة	3	10 %
أكثر من 20 سنة	3	10 %
<b>الإجمالي</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

نستنتج من الجدول التالي أن 17 من أفراد عينة الدراسة تراوحت أقدميتهم في العمل ما بين (5 إلى 10 سنوات) بنسبة بلغت 56.66 %، أما الذين تراوحت أقدميتهم ما بين (11 إلى 15 سنة) قدرت نسبتهم بـ 23.33 % أما بالنسبة للذين لديهم خبرة عمل ما بين (16 إلى 20 سنة) فقدرت بـ 10 % كما أن نجد الذين لديهم خبرة عمل فاقت العشرون سنة قدرت بـ 10 %.

وعليه فالملاحظ أن أفراد العينة التي درسناها ليس لهم خبرة مهنية طويلة، وهذا راجع إلى أن معظم أفراد العينة يمثلون فئة متوسطة السن (جدول متغير السن) وعليه فأغلب الموظفين بالمدرسة لديهم مدة متوسطة نوعاً ما من العمل.

ب/ تحليل أسئلة الاستبيان:

التحليل الكمي والكيفي للدراسة:

**السؤال (1):** هل توجد هيئة مكلفة بالاتصال داخل المؤسسة؟

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

**الجدول رقم (1):** يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال (1)

النسبة المئوية	التكرارات	النتائج
33.33 %	10	نعم
66.66 %	20	لا
<b>100 %</b>	<b>30</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً 30 فرداً انقسمت إلى مجموعتين تمثلت الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال (1) بـ "نعم" وقد بلغ عددهم 10 أفراد بنسبة بلغت 33.33 % أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على السؤال بـ "لا" والبالغ عددهم 20 فرداً بنسبة قدرت بـ 66.66 %.

فمن خلال قراءة الجدول يظهر لنا هيئة مكلفة بالاتصال داخل المؤسسة نسبة قليلة فهي عبارة عن همزة وصل بين الإدارة والموظفين، وبالتالي تتطلب المؤسسة ضرورة إنشاء هيئة تنظيمية متخصصة في تسهيل عملية الاتصال.

**السؤال الفرعي (1):** في حالة الإجابة بـ "لا" فمن هي الجهة المكلفة داخل المؤسسة، وبعد المعالجة

الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

**الجدول رقم (2):** يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي (1)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال الفرعي (1)
20 %	4	المدير
65 %	13	نائب المدير
15 %	3	أعوان الإدارة
<b>100 %</b>	<b>20</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 20 فرداً قد انقسمت إلى أربع مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال الفرعي (1) بالبدل "المدير" وقد بلغ عددهم (4) أفراد بنسبة قدرت بـ 20 %، وتمثلت المجموعة الثانية في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم بالبدل "نائب المدير" وقد بلغ عددهم بـ 13 فرداً بنسبة 65 % في حين نلاحظ أن المجموعة الثالثة تحتوي على الأفراد الذين كانت إجاباتهم بالبدل "أعوان الإدارة" والبالغ عددهم 3 بنسبة قدرت بـ 15 %.

نستنتج أن الجهة المكلفة بالاتصال بالموظفين داخل المؤسسة تعود بالدرجة الأولى إلى "نائب المدير" فهو الذي يقوم بنقل وتسيير شؤون المؤسسة حيث يعد هو الرابط الكبير بين كل العاملين بالمدرسة. وبعدها نجد "المدير" ومن هنا يمكننا القول أن الإدارة تعتمد على طرف واحد تقريباً وهو نائب المدير، في حين أن الإدارة الحقيقية الناجحة تحتاج إلى فريق عمل متكامل.

**السؤال (2):** هل هناك اتصال بينك وبين خلية الاتصال؟

**الجدول رقم (3):** يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال (2)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال (2)
66.66 %	20	نعم
33.33 %	10	لا
100 %	30	الإجمالي

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 30 فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، فنسبة 66.66 % ممن أقرت بأن هناك اتصال بينهم وبين خلية الاتصال في حين أن نسبة 33.33 % صرحت بانعدام الاتصال مع خلية الاتصال.

والملاحظة الظاهرة بشكل واضح في الجدول أن أكثر من نصف أفراد العينة صرحوا بوجود إتصال بينهم وبين خلية الاتصال، وبالتالي فمن خلال الاتصال يكون التفاعل بين موظفي المؤسسة الواحدة.

**السؤال الفرعي (2):** في حالت إجابتك بنعم هل يكون اتصالك بالخلية:

**الجدول رقم (4):** يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي (2)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال الفرعي (2)
35 %	7	دائماً
50 %	10	أحياناً
15 %	3	نادراً
100 %	20	الإجمالي

من خلال الجدول نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم "20" فردًا انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال الفرعي رقم (2) بالبديل "دائمًا" وقد بلغ عددهم (7) أفراد بنسبة مئوية قدرت بـ: 35 % في حين نلاحظ أن المجموعة الثانية تحتوي على "10" أفراد بنسبة مئوية بلغت 50 % أجابوا على السؤال بالبديل "أحيانًا" أما المجموع الثالثة فقد كان عددهم 3 أفراد فقط بنسبة 15 % تمحورت إجاباتهم بالبديل "نادرًا".

وهكذا يتضح لنا أن أفراد العينة يتصلون بالخلفية أحيانًا وهذا ما أوضحته لنا نسبة 50 % وهو ما يؤكد نجاح العملية الاتصالية فيما بينهم.

**السؤال (3):** هل تعاملك مع موظفي المؤسسة يكون في إطار؟

**الجدول رقم (5):** يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال (3)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال رقم (3)
36.66 %	11	العمل
13.33 %	4	الزمالة
50 %	15	هما معًا
0 %	00	أخرى
100 %	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة البالغ عددهم (30) فردًا انقسمت إلى ثلاث مجموعات، الأولى تمثلت في الأفراد الذين كانت إجاباتهم على السؤال (3) بالبديل "العمل" وقد بلغ عددهم 11 بنسبة قدرت بـ 36.33 %، أما المجموعة الثانية فكانت إجاباتهم بالبديل "الزمالة" والبالغ عددهم 4 أفراد بنسبة 13.33 % فقط، في حين نجد أن المجموعة الثالثة تمحورت إجاباتهم بالبديل "هما معًا" قد بلغت 15 فردًا بنسبة قدرت بـ 50 %، أما البديل "أخرى" لم تسجل عليه ولا إجابة.

نستنتج في الأخير أن الجدول أعلاه تقريبا يساوي كلا من بديل "العمل" و"هما معًا" في تعامل موظفي المؤسسة مع الإدارة وهذا يؤكد على وجود اتصال بيداغوجي فعال داخل المؤسسة يعمل على تحسين أدائها.

**السؤال (4):** كيف يتم الاتصال بين الموظفين والمسؤولين؟

بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

**الجدول رقم (6):** يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال (4)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال رقم (4)
33.33 %	10	الاجتماعات
26.66 %	8	خلية الاتصال
16.66 %	5	الهاتف
6.66 %	2	لوحة الإعلانات
16.66 %	5	مواقع التواصل الاجتماعي
<b>100 %</b>	<b>30</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 30 فرداً انقسمت إلى 5 مجموعات، الأولى تمحورت إجاباتهم على السؤال (4) بالبديل "الاجتماعات" وقد بلغ عددهم 10 افراد بنسبة مئوية بلغت 33.33 %.

أما المجموعة الثانية تمحورت إجاباتهم بالبديل "خلية الاتصال" وقد بلغ عددهم 8 أفراد بنسبة مئوية قدرت بـ 26.66 % في حين المجموعة الثالثة تمحورت إجاباتهم حول البديل "الهاتف" وقد بلغ عددهم 5 أفراد بنسبة بلغت 16.66 %، أما المجموعة الرابعة كانت إجاباتهم حول البديل "مواقع التواصل الاجتماعي" وبلغ عددهم 5 أفراد بنسبة 16.66 % والمجموعة الخامسة تمحورت إجاباتهم حول البديل "لوحة الاعلانات" وبلغ عددهم 2 فرداً بنسبة 6.66 %.

نستنتج أن إدارة المؤسسة لازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية في الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة، وذلك بعقد اجتماعات حيث قدرت بنسبة 33.33 % في نجد أن استخدام المواقع الاجتماعية على الأنترنت قدرت نسبتها بـ 16.66 % فقط.

**السؤال (5):** هل يتم الاتصال بينكم وبين المسؤولين من أجل:

**الجدول رقم (7):** يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال (5)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال (5)
6.66 %	2	إعطاء توجيهات
3.33 %	1	حل المشاكل
63.33 %	19	تلقي وتقديم أوامر ومعلومات
26.66 %	8	رفع والاستماع إلى الانشغالات
<b>100 %</b>	<b>30</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 30 فرداً قد انقسمت إلى 4 مجموعات، المجموعة الأولى تمحورت إجاباتهم حول البديل "إعطاء توجيهات" طرفان بنسبة مئوية قدرت بـ 6.66 % أما المجموعة الثانية فكانت لطرف واحد وهي حول البديل "حل المشاكل" بنسبة 3.33 % في حين نجد المجموعة الثالثة تمحورت إجاباتهم حول البديل "تلقي أوامر ومعلومات" حيث اختارها 19 فرداً بنسبة بلغت 63.33 % أما المجموعة الرابعة فتتمحورت إجاباتهم حول البديل "رفع والاستماع إلى الانشغالات" حيث اختارها 8 أفراد بنسبة بلغت 26.66 %.

وبهذا نستنتج أن الاتصال بين العاملين والمسؤولين في المؤسسة يتم من أجل تلقي وتقديم أوامر ومعلومات تخدم المصلحة العامة للمؤسسة بالدرجة الأولى وكذا رفع والاستماع إلى الانشغالات وإعطاء توجيهات في حين نجد نقص في حل المشاكل.

**السؤال (6):** هل تقوم بتقديم اقتراحات للمسؤولين تخدم المصلحة العامة للمؤسسة؟

**الجدول رقم (8):** يوضح لنا توزيع الإجابات لأفراد عينة الدراسة على السؤال (6)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال (6)
73.33 %	22	نعم
26.66 %	8	لا
<b>100 %</b>	<b>30</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً 30 فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (6) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم 22 فرداً بنسبة مئوية بلغت 73.33 %، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم 8 بنسبة مئوية قدرت بـ 26.66 %.

مما سبق يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة يقومون بتقديم اقتراحات للمسؤولين وهذا يعتبر حافزا للموظف من أجل اتقان العمل على أكمل وجه الذي يقدمونه للمؤسسة التربوية.

**السؤال الفرعي(6):** في حالة الإجابة بنعم هل تلقي اقتراحاتك اهتماما من طرف المسؤولين؟

**الجدول رقم (9):** يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي(6)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال الفرعي (6)
% 100	22	نعم
% 00	00	لا
<b>% 100</b>	<b>22</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 22 فردا الذين كانت إجاباتهم بـ"نعم" نلاحظ أن هناك إجماع تام بين أفراد عينة الدراسة على أن اقتراحاتهم تلقي اهتماما من قبل المسؤولين، وهذا ما يزيد من فعالية عملهم وتحفيزهم على إعطاء أكبر قدر ممكن من الجهد.

**ج/ التحليل الكمي والكيفي للمحور الثالث:**

**السؤال (1):** هل تعتقد أن اعتمادك على مهارات الاتصال البيداغوجي يساهم في تحسين أداء التدريس؟

**الجدول رقم (10):** يمثل ويوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (1)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال (1)
% 100	30	نعم
% 00	0	لا
<b>% 100</b>	<b>30</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم اجمالا 30 فردا نلاحظ أن هناك إجماع تام بين أفراد عينة الدراسة على أن اعتمادهم على الاتصال البيداغوجي ساهم في تحسين أداء التدريس داخل المؤسسة وعليه نستنتج ان الاتصال يحقق الانسجام وتقارب كل أطراف المؤسسة.

**السؤال (2):** هل تجد تجاوبا مع عملية الاتصال البيداغوجي التي تقوم بها؟

**الجدول رقم (11):** يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال (2)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال (2)
% 93.33	28	نعم
% 6.66	2	لا
<b>% 100</b>	<b>30</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول وبالنظر إلى التكرارات نلاحظ أن هناك إجماع غالب بين أفراد عينة الدراسة على أنهم يجدون تجاوبا مع عملية الاتصال البيداغوجي التي تقوم بها داخل المؤسسة، وعليه نستنتج أن عملية الاتصال حققت تجاوبا وتقاربا بين كل أطراف المؤسسة التربوية.

**السؤال الفرعي (2):** ما هي الأطراف التي تجد تجاوبا معها في حالة اجابتك ب"نعم"؟

**الجدول رقم (12):** يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي (2)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال الفرعي (2)
33.33 %	10	الأساتذة
33.33 %	10	الأولياء
6.66 %	2	المكلفين بخلية الاتصال
6.66 %	2	التلاميذ
20 %	6	مسؤولي المؤسسة
<b>100 %</b>	<b>30</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن تكرارات افراد عينة الدراسة والبالغ عددهم "30" نجد ان أغلبية الأطراف التي تجد معها تجاوبا تتمثل في كل من الأساتذة بنسبة 33.33 % وكذا مع المكلفين بخلية الاتصال بالمؤسسة بنسبة مئوية بلغت 6.66 % أما فيما يخص مسؤولي المؤسسة نجد نسبة 20 % في حي نجد الاولياء بنسبة 33.33 %، أما فيما يتعلق بالتلاميذ فنجد نسبة قليلة بلغت 6.66 % وأما مسؤولي المؤسسة فقد قدرت بنسبة 20 %.

نستنتج من هذا أن الأطراف التي وجد التجاوب معهم هم الأساتذة وأولياء التلاميذ، فالأساتذة يحرصون على فعالية العملية التعليمية والأولياء يحرصون على مصلحة أولادهم في مرحلتهم الأولى من الدراسة بشكل كبير.

**السؤال (3):** ما هي حالات التجاوب في العملية الاتصالية؟

**الجدول رقم (13):** يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال (3)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال (3)
23.33 %	7	الاستماع للنصائح
16.66 %	5	الامتثال للأوامر
50 %	15	التشاور لمعالجة حالات خاصة لبعض التلاميذ
10 %	3	الاستشارة وطلب المعلومات والتوجيهات
<b>100 %</b>	<b>30</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى التكرارات نلاحظ أن أغلب حالات التجاوب تمثلت في التشاور لمعالجة حالات خاصة لبعض التلاميذ بنسبة قدرت بـ 50 % وتليها الاستماع للنصائح بنسبة 23.33 % وبعدها الامتثال للأوامر بنسبة 16.66 % في حين الاستشارة وطلب المعلومات والتوجيهات قدرت بـ 10 % فقط.

ومن هنا نستنتج أن مهارات الاتصال البيداغوجي تعمل بشكل كبير جداً على خدمة مصلحة التلاميذ بدرجة أولى، وساهم أيضاً في تحسين أداء التدريس بصفة مباشرة عن طريق الأساتذة لأنهم المسؤولين عن تقديم النصائح والتوجيهات.

**السؤال (4):** هل ترى أن الاتصال البيداغوجي زاد في فعالية العملية التعليمية؟

**الجدول رقم (14):** يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال (4)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال (2)
100 %	30	نعم
00 %	0	لا
<b>100 %</b>	<b>30</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول نلاحظ أن هناك اجماع تام على أن الاعتماد على الاتصال البيداغوجي زاد في فعالية العملية التعليمية ومنه نستنتج أن الاتصال البيداغوجي له دور كبير في رفع من قيمة المؤسسة التربوية.

**السؤال (5):** هل تعتقد أن الاتصال البيداغوجي حسن من استراتيجية المؤسسة؟

**الجدول رقم (15):** يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال (5)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال (5)
90 %	27	نعم
10 %	3	لا
<b>100 %</b>	<b>30</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم اجمالاً 30 فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت اجاباتهم على السؤال رقم (5) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم 27 فرداً بنسبة 90 % أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم 3 بنسبة مئوية بلغت 10 %.

ومن هنا نلاحظ ان هناك فرق دال احصائيا بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ومنه نستنتج ان اجماع كل الأفراد تقريبا على أن الاتصال البيداغوجي حسن من استراتيجية المؤسسة التربوية.

**السؤال (6):** هل ترى أن الاتصال البيداغوجي حسن من بيئة العمل؟

**الجدول رقم (16):** يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال (6)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال (5)
96.66 %	29	نعم
3.33 %	1	لا
<b>100 %</b>	<b>30</b>	<b>الإجمالي</b>

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم اجمالاً 30 فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت اجاباتهم على السؤال رقم (6) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم 29 فرداً بنسبة 96.66 % أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم فرداً واحداً فقط بنسبة 3.33 %.

ومن هنا نلاحظ ان هناك فرق كبير احصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، وعليه يمكننا القول أن أفراد عينة الدراسة أجمعوا على أن الاتصال البيداغوجي يحسن من بيئة العمل وبالتالي فالاتصال يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي والذي يساهم بدوره في تطوير أساليب العمل.

**السؤال (7):** هل يساهم الاتصال البيداغوجي في تحسين الوسط المدرسي من خلال؟

**الجدول رقم (17):** يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال (7)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال (7)
36.66 %	11	تعزير العلاقات بين الزملاء
10 %	3	تجاوز مشكلات العمل
40 %	12	تحسين مناخ العمل
13.33 %	4	تحقيق الرضا الوظيفي
<b>100 %</b>	<b>30</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم اجمالاً 30 فرداً قد انقسمت إلى أربع مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال (7) بالبديل "تعزير العلاقات بين الزملاء" وقد بلغ عددهم 11 فرداً بنسبة مئوية قدرت بـ 36.66 %، أما الذين تمحورت اجاباتهم بالبديل "تجاوز مشكلات العمل" فقد بلغ عددهم 3 أفراد بنسبة مئوية بلغت 10 % في حين نجد الذين تمحورت اجاباتهم بالبديل "تحسين مناخ العمل" بلغ عددهم 12 فرداً وبلغت نسبتهم 40 % والمجموعة الرابعة تمحورت اجاباتهم بالبديل "تحقيق الرضا الوظيفي" وقد بلغ عددهم 4 أفراد بنسبة 13.33 %.

نستنتج من كل هذا أن العاملين بالمؤسسة قد أجمعوا على أن الاتصال يساهم في تحسين الوسط المدرسي من خلال تحسين مناخ العمل وكذا بتحقيق الرضا الوظيفي وبالتالي فالاتصال يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي والذي يساهم بدوره في تطوير أساليب العمل.

### النتائج العامة للدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى اثراء البحوث العلمية في ميدان مهارات الاتصال البيداغوجي ودوره في تحسين الأداء المدرسي وذلك من خلال الدراسة التي قمنا بها أفرزنا النتائج التالية:

- 1) بروز المرأة واقتحامها عالم الشغل بشكل كبير جدا على غرار السنوات السابقة.
- 2) اعتماد المؤسسة بشكل كبير على فئة الشباب لإعطاء فرصة الولوج في عالم الشغل.
- 3) اعتماد المؤسسة على خريجي الجامعات وحاملي شهادات الدراسات العليا بشكل كبير.
- 4) الأولوية للأساتذة من خلال الدور المهم جدا الذي يقدمونه في المؤسسة التربوية.
- 5) معظم الموظفين بالمؤسسة لديهم مدة متوسطة من العمل.
- 6) أكدت الدراسة الميدانية على وجود أجهزة مختصة بالاتصال والجهة المختصة بالاتصال تعود إلى المدير ونائب المدير.
- 7) تفاعل موظفي المؤسسة بوجود اتصال دائم بين المبحوثين وخلية البحث.
- 8) التعامل بين الموظفين بالمؤسسة كان على أساس العمل والزمالة معا.
- 9) اعتماد الإدارة على الطريقة الكلاسيكية في الاتصال وذلك بعقد الاجتماعات...
- 10) تعمل المؤسسة على ترقية صورتها مع موظفيها كونها تسمح لهم بتقديم اقتراحات للمسؤولين كما أنها تلقى اهتماما من قبلهم.
- 11) اجماع جميع الموظفين بالمؤسسة على أن الاتصال البيداغوجي ساهم في تحسين أداء التدريس.
- 12) في عملية التجاوب والتشاور ومعالجة حالات خاصة لبعض التلاميذ كانت الأغلبية للأساتذة والمسؤولين.
- 13) مدى مساهمة الاتصال البيداغوجي في فعالية العملية التعليمية ومساهمته في تحسين عملية التدريس وتحسين استراتيجية المؤسسة بالإضافة إلى تحسين بيئة العمل.
- 14) مساهمة الاتصال البيداغوجي في تحسين الوسط المدرسي.

### اقتراحات

- تهيئة المناخ المناسب لزيادة فعالية الاتصال البيداغوجي وفق أسلوب العلاقات الإنسانية.
- استغلال الوسائل الاتصالية المتوفرة في المؤسسة التربوية مثل شبكة الانترنت.
- عقد دورات تدريبية، وايام دراسية للمديرين والأساتذة حول مهارات الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية.
- الحرص على التواصل الدائم بين كل العاملين بالمؤسسة.
- يجب أن يكون كل الموظفين بالمدرسة على دراية بكل التغييرات أو بكل ما هو جديد في الوقت المناسب.

خاتمة

## خاتمة

للاتصال اهمية كبيرة جدا في الوسط المدرسي، اذ انه يعد هو العصب الرئيسي لفاعلية المواقف التعليمية في المؤسسة التربوية، فهو عماد العلاقات الانسانية والمهنية، كما انه يربط بين اعضاء المؤسسة لتبادل المعلومات و الحقائق و الافكار، وايضا يعتبر عملية اجتماعية تفاعلية ضرورية تقوم و تعتمد اعتمادا كبيرا في حدوثها على المشاركة في المعاني بين المرسل و لبعث مستقبل. فمهارات الاتصال البيداغوجي عملية هامة يتوجب على العاملين بالمؤسسة القيام بها بهدف الوصول الى الاهداف المنشودة للمؤسسة التربوية، ولكي يتم الاتصال في المؤسسة لابد ان تتوفر مجموعة من الاليات والوظائف و الوسائل الاتصالية بداخلها التي من بينها: الاجتماعات، المجالس التعليمية،... وكل هذه الوسائل غرضها هو تحقيق الاتصال بين افراد هذه المؤسسة التربوية.

وفي الاخير وبعد قيامنا بهذه الدراسة بكل دقة ومصداقية يمكننا القول ان مهارات الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية تساهم بشكل كبير جدا في نجاح هذه المؤسسة.

قائمة المصادر

والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

- 1/ حورية بلعويدات، ( استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المدرسة الاقتصادية )، قسنطينة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير علوم الاعلام والاتصال، 2008.
- 2/ حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، (الاتصال ونظريات المعاصرة )، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006.
- 3/ نيكولا تيماشيف، ( نظرية علم الاجتماع ترجمة محمود وآخرون )، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية 1997.
- 4/ حسين ملحم، التفكير العلمي والمنهجية ( الجزائر، مطبعة دحلب، 1993).
- 5/ صالح مصطفى الغول، ( معالم التفكير السيسولوجي ) القاهرة، دار الفكر العربية، 1998.
- 6/ حسن جاعد محسن الديلمي، ( علم اجتماع الاعلام ) "رؤية سيسولوجية مستقبلية" عمان، دار النشر، الشروق للنشر والتوزيع، 2006.
- 7/ د: سمية بن عضان ملخص ( دور المقاربة الاتصالية في إنجاح التغيير التنظيمي)
- 8/ مصطفى حميد الطالي خبير ميلاد أبو بكر ( منهاج البحث العلمي وتطبيقاتها السياسية ) الإسكندرية، دار الوفاء، 2001.
- 9/ جمال أبو شنب، أصول الفكر والبحث العلمي، نماذج تطبيقية للتصميم والتنفيذ التجريبي، دار المعرفة، 2002.
- 10/ أحمد بن مرسلي، ( منهاج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال ) ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.
- 11/ محمد عبد الحميد، الحب العلمي في الدراسات الإعلامية، (القاهرة: علم الكتب 2000).
- 12/ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة صحراوي وآخرون، ص2، الجزائر القصبه 2006.
- 13/ فضيل دلو، فعاليات الملتقى الثاني في المؤسسة (الجزائر، مخبر علم الاجتماع والاتصال) جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 2006.
- 14/ محمد حجاب، الاتصال الفعال في العلاقات العامة (القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر 1995).
- 15/ زهير احدادن، مدخل لعلوم الإعلام (الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية 2009).
- 16/ محمد فتوح، محمد سعدان، مهارات الاتصال الفعال (دار الألوكة 2016).
- 17/ فضيل دلو (إتصال المؤسسة) القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003.
- 18/ حسين شحاتة، زينب النجار، المصطلحات التربوية 2003.

الملاحق

# الملاحق

جامعة المسيلة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان

مهارات الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية

دراسة ميدانية بابتدائية

الشهيد طيبي بلقاسم ببوسعادة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التربية الوطنية

استبيان لمهارات الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية لنيل مذكرة التخرج (ماستر)

السيد المدير السادة الأساتذة وكل الموظفين بالمؤسسة نتقدم إليكم بهذا الاستبيان قصد التعرف بشكل عام على مهارات الاتصال البيداغوجي في المؤسسة التربوية وأرجوا منكم الإجابة بكل موضوعية عن أسئلة هذا الاستبيان بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة وإفادتنا بكل المعلومات التي تخدم هذا الاستبيان .  
تقبلوا شكرنا لحسن تعاونكم معنا.

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

\*وضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

1/ الجنس: ذكر  أنثى

2/ العمر: من 20 إلى 29 سنة  من 30 إلى 39 سنة

من 40 إلى 49 سنة  من 50 فأكثر

3/ المستوى التعليمي: متوسط  ثانوي  جامعي

4/ الشهادة العلمية: دبلوم متوسط  بكالوريا  دراسات عليا

5/ المستوى الوظيفي: استاذ  مدير  نائب مدير

مفتش  عون اداري

مكتبي  أرشيفي

6/ مستوى الأقدمية (الخبرة المهنية)

من 5 إلى 10 سنوات  من 11 إلى 15 سنة

من 16 إلى 20 سنة  أكثر من 20 سنة

القسم الثاني: أسئلة الاستبيان

1/ هل توجد هيئة مكلفة بالاتصال داخل المؤسسة؟  نعم  لا  
في حالة الإجابة بـ(لا) فمن هي الجهة المكلفة بالاتصال داخل المؤسسة؟

.....  
.....  
.....

2/ هل هناك اتصال بينك وبين خلية الاتصال؟  نعم  لا  
في حالة إجابتك بنعم هل تكون عملية الاتصال بالخلية  دائماً  أحياناً  
3/ هل تعاملك مع موظفي المؤسسة يكون في إطار  
العمل  الزمالة  هما معاً  أخرى   
4/ كيف يتم الاتصال بين الموظفين والمسؤولين؟  
 الاجتماعات  خلية الاتصال  الهاتف  
 لوحة الإعلانات  مواقع التواصل الاجتماعي  
5/ هل يتم الاتصال بينكم وبين المسؤولين من أجل:  
 إعطاء توجيهات  حل المشاكل  
 تلقي وتقديم أوامر ومعلومات  رفع والاستماع إلى الانشغالات  
6/ هل تقوم بتقديم اقتراحات للمسؤولين تخدم المصلحة العامة " للمؤسسة "  
 نعم  لا  
في حالة إجابتك بـ(نعم) هل تلقي اقتراحاتك اهتماماً من طرف المسؤولين

.....  
.....  
.....

### القسم الثالث:

1/ هل تعتقد أن اعتمادك على مهارات الاتصال البيداغوجي يساهم في تحسين أداء التدريس؟

نعم  لا

2/ هل تجد تجاوبًا مع عملية الاتصال البيداغوجي التي تقوم بها؟

نعم  لا

في حالة اجابتك بـ(نعم) ماهي الأطراف التي تجد تجاوبًا معها؟

.....  
.....  
.....

3/ ماهي حالات التجاوب في العملية الاتصالية؟

الاستماع للنصائح  التشاور لمعالجة حالات خاصة لبعض التلاميذ

الامتثال للأوامر  الاستشارة وطلب المعلومات وتوجيهات

4/ هل ترى بأن الاعتماد على الاتصال البيداغوجي زاد في فعالية العملية التعليمية؟

نعم  لا

5/ هل تعتقد أن الاتصال البيداغوجي حسن من استراتيجية المؤسسة؟

نعم  لا

6/ هل ترى بأن الاتصال البيداغوجي حسن من بيئة العمل؟

نعم  لا

7/ هل يساهم الاتصال البيداغوجي في تحسين الوسط المدرسي من خلال:

تعزيز العلاقات بين الزملاء  تحسين مناخ العمل

تجاوز مشكلات العمل  تحقيق الرضا الوظيفي