

جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال



مهارات الاتصال التربوي في الوسط المدرسي  
دراسة ميدانية بإكماله خوف لخضر  
بحمام الضلعة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في

علوم الاعلام والاتصال تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف:

- د. عبد الرزاق غزال

إعداد الطالبتين:

- قرين وردة

- بن عربية الزهراء

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
		رئيسا
د. عبد الرزاق غزال	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
		ممتحنا

السنة الجامعية : 2017 - 2018

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## دَعَاءٌ

قال تعالى بعد بسم الله الرحمن الرحيم : " إن الله يرفع الذين آمنوا والذين أوتوا العلم منكم

درجات "

وقال كذلك : " هل يستوي الذين يعلمون والذين لا يعلمون "

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله : اللهم لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت ولا  
باليأس إذا فشلت وذكّرني دائما أن الفضل هو الخطوات الأولى التي تسبق النجاح اللهم  
علمني أن التسامح هو أعلى مراتب القوة و أن حب الانتقام هو أول مظاهر الضعف

يا رب إذا جردتني من نعمة الصحة فاترك لي نعمة الإيمان وإذا جردتني من المال فاترك  
لي الأمل وإذا أسأت إلى الناس أعطيتني شجاعة الاعتذار و إذا أساء الناس إلي أعطني

مقدرة الصبر يا رب إذا نسيك فلا تنساني

آمين

## شكر

بعد رحلة بحث وجهد تكملت بانجاز هذا البحث نحمد الله عز وجل على النعمة

التي ميز بها علينا

ونخص بأسمى عبارات الشكر والتقدير للمشرف لما قدمه من جهد ونصح وتوجيه

طيلة إنجاز هذه المذكرة الدكتور : عبد الرزاق غزال .

كما تتقدم بجزيل الشكر لأساتذتنا الكرام الذين أشرفوا على تكوين دفعة ماستر

اتصال وعلاقات عامة 2018 ، وكل القائمين على إدارة الكلية .

لهم كامل الشكر والعرفان

## إهداء

الحمد والشكر لله فهو المتفضل والمنعم أولاً

إلى من أثقلت الجفون سهرها... وجاهدت الأيام صبراً... وشغلت البال فكراً...

- أمي الحبيبة -

إلى سندي وقوتي بعد الله-

- أبي الغالي -

إلى أطيب نعمة أهداها الله لي من أظهر وإجمال الحياة إخوتي...

إلى أعز أخواتي ورفيقاتي الزهراء - مريم - فطيمة - بسمة

إلى زملائي في العمل عمال خزينة بلدية حمام الضلعة

إلى جميع من وسعهم قلبي ولم تسعهم ورقتي أهدي عملي هذا

## وردة

### إهداء

إلى الحمد لله ، نحمده ونستعينه ونستغفره ونعوذ بالله من شرور أنفسنا وسيئات أعمالنا ، ومن يهده الله فلا هادي له ، وأشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأشهد أن محمدا عبده ورسوله أما بعد :

أهدي عملي المتواضع إلى أعز ما أملك في هذا الكون إلا التي حملتني وهنأ علي وهز وأرضعتني حولين كاملين وقاست من أجل تربيته وتعليمي وكانت لي بمثابة الأم والأب

... أمي الغالية ...

" ليتني يا أمي أغسل بدموع الوفاء قدميك وأحمل في مهرجان الحياء نعليك "

... إلى روح أبي الغالية ...

" اللهم كل دقيقة تمر علي والدي في قبره افتح له بابا تهب منه نسائم الجنة لا يسد أبدا "

... إلى إخوتي كل باسمه ...

زهير وزوجته ، مصطفى ، كريمة ، رشيدة ، علجية ، نصيرة ، أم الخير ، وأولادهم .

إلى أختي ورفيقة دربي " وردة " ... إلى من تلدها أمي أختي " مريم "

إلى كل الأهل دون استثناء من أحمل لهم مشاعر الحب والاحترام والخير أهدي عملي .

— الزهراء —  
— الزهراء —

## ملخص الدراسة

يعد الاتصال هو الركيزة الأساسية في كل المؤسسات و التنظيمات إذ يتميز بكونه عملية حيوية وديناميكية توطد العلاقات الإنسانية و التنظيمية بين جميع أفرادها مما يساهم في تحقيق التكامل بينها وبين مختلف وحداتها للوصول إلى تحقيق العمل الذي يطلب الكفاءة والفعالية .

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتكشف مدى تأثير مهارات الاتصال التربوي في الوسط المدرسي وللإجابة على هذا التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية لهذه الدراسة تم تطبيق الحصر الشامل لجميع موظفي إكمالية خنوف لخضر بحمام الضلعة والبالغ عددهم 50 موظف .

وقد تم استخدام المنهج الوصفي الذي يقوم على جمع البيانات وتفسيرها وتحليلها ، وبعد استخدام أدوات جمع البيانات (الاستبيان) وتحليل إجابات المبحوثين تم الوصول إلى نتيجة أخيرة مفادها أن واقع مهارات الاتصال التربوي في الوسط المدرسي هو واقع له تأثير واسع وشامل ومتعدد الاتجاهات .

## الكلمات المفتاحية :

الاتصال \_ الاتصال التربوي \_ مهارات الاتصال \_ المؤسسة التربوية .

## **Resume de letude :**

La communication est la base essential dans toutes les institutions et les organisations, il se caractrise en étant un processus vital et denamique qui renforce les relations humaines et organisationnelle entre tous les membres ce qui contribue a l'intégration entre eux et différentes unité pour atteindre l'accomplissement du travail

Cest la logigue de cette etude de reveler lampleur de l'impact des compétences éducatives dans l'école, pour répondre a cette question et les sous-questions un inventaire complet a été établi pour tout les employés de l'établissement khanouf lakhder l'approche descriptive base sur la collecte , L'interprétation et l'analyse des données a été utilise après avoir utilise les outils de collecte des données et analyse les réponses de la communications éducative dans lenvironnment scolaire sont une réalité

الفهرس

# فهرس المحتويات

الصفحة

العنوان

الشكر و الإهداء

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

مقدمة ..... ب

## الباب الأول : الجانب النظري

### الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1- الإشكالية ..... 05

2 - التساؤلات ..... 06

3 - أسباب اختيار الدراسة ..... 07

4 - أهداف الدراسة ..... 07

5 - أهمية الدراسة ..... 08

6 - المدخل النظري للدراسة ..... 08

7 - نوع الدراسة ومنهجها ..... 11

8 - أداة جمع البيانات ..... 13

9 - مجتمع وعينة الدراسة ..... 14

- 10 - تحديد المصطلحات و ضبط المفاهيم ..... 15
- 11 - الدراسات السابقة..... 19

## **الباب الثاني : الجانب التطبيقي**

### **الفصل الثاني : إجراءات الدراصة الميدانية**

- المؤسسة التربوية ..... 27
- عرض وتحليل النتائج ..... 28
- أ - تحليل البيانات الوصفية ..... 28
- ب - تحليل أسئلة الاستبيان ..... 32
- نتائج المحور الأول ..... 32
- نتائج المحور الثاني ..... 36
- نتائج المحور الثالث ..... 39
- النتائج العامة ..... 46..
- الاقتراحات ..... 48
- خاتمة ..... 50
- قائمة المراجع ..... 52.
- الملاحق.

# قائمة الجداول

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
28	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01
28	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	02
29	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	03
30	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الشهادة العلمية	04
30	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	05
31	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	06
32	يوضح وجود جهاز مختص بالاتصال داخل المؤسسة	07
33	يوضح الجهة المكلفة بالاتصال في حالة الإجابة بـ لا	08
34	يوضح وجود اتصال بين عينة الدراسة وبين خلية الاتصال	09
34	يوضح حالة الاتصال في حالة الإجابة بـ نعم	10
35	يوضح إطار تعامل الموظفين مع موظفي المؤسسة	11
36	يوضح كيفية الاتصال بين الموظفين والمسؤولين	12
37	يوضح الغرض بين الموظف والمسؤول	13
38	يوضح رأي عينة الدراسة حول تقديم اقتراحات للمسؤولين	14
39	يوضح مدى اهتمام المسؤولين بالاقتراحات التي يقدمها الموظفون في حالة الإجابة بـ نعم	15
39	يوضح اعتقاد عينة الدراسة بمساهمة الاتصال التربوي في تحسين أداء التدريس	16
40	يوضح وجود تجاوب مع عملية الاتصال التربوي التي يقوم بها الموظف	17
40	يوضح الأطراف التي وجد التجاوب معها في حالة الإجابة بـ نعم	18
41	يوضح حالات التجاوب التي وجدت	19

42	يوضح رأي المبحوثين بأن الاتصال التربوي يزيد من فعالية العملية التعليمية	20
42	يوضح رأي المبحوثين بأن الاتصال التربوي يحسن من إستراتيجية المؤسسة	21
43	يوضح رأي المبحوثين بأن الاتصال التربوي يحسن من بيئة العمل	22
44	يوضح مدى مساهمة الاتصال في تحسين الوسط المدرسي	23

مَقْلَمَةٌ

## مقدمة

### مقدمة :

أدرك الإنسان منذ العصور، ومن اسحصاب الأولى لبداية الحياة الاجتماعية، أهمية الاتصال بالنسبة له كفرد يرغب في التعبير عما في نفسه أو عند اختلاطه مع الآخرين لتبادل الآراء والأفكار معهم، فكان ذلك حافزا قويا لتطوير وسائل الاتصال وأساليب استخدامه وحفظه ونقله .

فالاتصال هو القوة الدافعة في أية علاقة، وهو شريان الحياة بالنسبة للمجتمع إذ يتواصل الأفراد بشكل مستمر في المنزل والعمل والمدرسة من خلال إرسال واستقبال الرسائل التي تمكنهم من المعلومات والمعارف والمواقف والمهارات .

ونظرا للتقدم الكبير الذي يشهده العالم اليوم، يجد الفرد نفسه أمام تحديات كبيرة تفرض عليه سلوكيات ومواقف متجددة، تتغير بتغيير الأفراد الذين يتصل معهم، والعمل الذي يقوم به، والشروط التي يعيش فيها مما يفرض عليه التمتع بمهارات اتصال فعالة تمكنه من التكيف مع ظروفه والقيام بواجباته .

فالحاجة إلى الاتصال ضرورة نفسية واجتماعية أساسية لا غنى للإنسان عنها، فهي تبدأ منذ اللحظات الأولى في حياته وتستمر مع استمرار الحياة لذلك فإن الاتصال يعني توافر إمكانات الحياة والأفكار والآمال، فالحياة اليومية مبنية على الاتصال، وذلك عبر مؤسساتها المختلفة، بما فيها المؤسسات التربوية والتعليمية .

فنجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يرتبط بشكل كبير في نجاح عملية الاتصال داخلها وخارجها، فالإتصال يساعد على تكوين علاقات إنسانية بين الرؤساء و المرؤوسين بعضهم البعض، والاتصال ليس مجرد عملية نقل معلومات إلى الآخرين، ولكنه تفاعل مع الآخرين وفهم كل منهم لموقف الآخر .

## مقدمة

وحتى يستطيع القائد الإداري أن يقود مرؤوسيه، فإنه يجب عليه أن يكون ملماً بالمهارات الأساسية المرتبطة بعملية إرسال و استقبال المعلومات والمشاعر والاتجاهات، لا سيما وأن الكثير من المظاهر السلبية التي تؤثر في الإنتاجية الكلية للمؤسسة التربوية أو غيرها يمكن إرجاعها إلى عدم فعالية عملية الاتصال .

وانطلاقاً مما سبق فإن عملية الاتصال التربوي في الوسط المدرسي تساهم فيها عدة عوامل ومن الضروري البحث فيها للتمكن من بلورة قاعدة يمكننا الانطلاق من خلالها لضمان تحقيق نتائج ايجابية وبما أن البحث في كل العوامل المؤثرة على الاتصال التربوي في الوسط المدرسي يتطلب جهداً ووقتاً كبيرين .

ومن هنا كانت فكرة هذا البحث لتسليط الضوء على مهارات الاتصال التربوي في الوسط المدرسي، و سيتضمن هذا البحث بابين :

يكون الباب الأول للجانب النظري أو المنهجي حيث عالج إشكالية البحث ومنطلقاته من تساؤلات و الأهمية التي يكتسبها الموضوع ومن تحديد المفاهيم لكي يساعدنا على الفهم الأفضل للبحث، ومن الدراسات السابقة التي تمس الدراسة في العديد من جوانبها والتي تعد حجر الأساس لكل بحث، ولهذا وضحنا الخلفية النظرية لموضوع البحث .

أما الباب الثاني سيحتوي على الجانب التطبيقي أو الميداني للدراسة الميدانية التي سنتتهي بنتائج وتحليل عام لها.

الباب الأول

الجانب النظري

## 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 - أداة جمع البيانات
- 9 - مجتمع وعينة الدراسة
- 10 - تحديد المصطلحات وضبط المفاهيم
- 11 - الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
- 12 - الدراسات السابقة

## 1/ الإشكالية:

يعد الاتصال أحد المواضيع التي لا تزال تستقطب اهتمامات الباحثين والدارسين في مجال العلوم الإنسانية، وبصورة خاصة علوم الإعلام والاتصال لما له من أثر بالغ الأهمية في تحقيق الأهداف.

فالاتصال نشاط إنساني له هدف معين، وبما أننا نعيش في عصر الاتصالات والمعلومات بات محتوما علينا الاعتماد على عملية نقل وتبادل المعلومات والخبرات من مكان لآخر بسرعة وفعالية كبيرة في عملية الاتصال التربوي من أجل وصول المعلومة بشكل أسرع، ولذلك نجد أن طرق التدريس تنوعت وتغيرت بتغير طبيعة عملية التعليم، فبعد أن كانت تعتمد على اللفظ والتسميع اتسعت لتشمل المستويات الإدراكية المعرفية مما يتطلب ايجابية المتعلم في التعليم بهدف إظهار قدرات التلاميذ الكامنة والعمل بها، ولم تعد الأساليب التقليدية في التدريس تلائم الحياة المعاصرة، ولذلك ظهرت نظريات تربوية عديدة تساعد على اكتساب العديد من المهارات العقلية والاجتماعية والحركية .

ومن بين هذه المهارات التي يحتاجها المعلم مهارة الاتصال التي تعد من أهم مرتكزات العملية التربوية اللازمة لإنجاح هذه الأخيرة، وهو عملية اجتماعية تفاعلية تربوية تقوم وتعتمد في حدوثها على المشاركة في المعاني بين المرسل والمستقبل، ومهما يكن فإن العملية التربوية المتنوعة من تطوير وتنفيذ مناهج دراسية وتعلم وإدارة وتوجيه وتقييم وغيرها هي في الحقيقة أنواع محددة من الاتصال التربوي الموجه عادة لتحقيق أهداف التطوير المفيد الذي أنشأت لأجله المؤسسات التربوية وهنا نلاحظ الارتباط بين عملية الاتصال التربوي وكيفية مساهمتها في الوسط المدرسي .

وبذلك فإن تحقيق الاتصال الفعال لدى المدرء والأساتذة في المؤسسة التربوية ينعكس إيجابا على تطوير الأداء الفردي للأساتذة وبالتالي الارتقاء بالعملية التربوية بمختلف عناصرها وفعاليتها، ويتطلب من المدير لكي يمارس اتصالا فعالا أن يؤمن بضرورة الاتصال بالآخرين وخاصة الأساتذة، ويتبنى طرقا مختلفة للاتصال بالأساتذة ويمتلك مهارات الاتصال التربوي .

إذ تعد المؤسسات التربوية من بين المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق أهداف المجتمع حيث تقوم بإعداد الفرد من الناحية التربوية والتعليمية، كما تهدف إلى غرس الروح العلمية والثقافية لديه وتوفير احتياجات سوق العمل من عمال وموظفين وإطارات وكي تستطيع المؤسسة التربوية تحقيق الأهداف المنشودة لابد عليها أن تقوم بالاهتمام بالاتصال الحاصل بين جمهورها الداخلي من ( عمال، إداريين، أساتذة ) لكسب الثقة و التأييد وتحقيق التنسيق والتعاون فيما بينهم .

إلا أننا نجد معظم المؤسسات التربوية بمختلف الأنشطة التي تؤديها في المجتمع تعاني هي الأخرى من عدة مشاكل داخلية وبشكل كبير بجانب الاتصال وبالأخص العلاقة بين مختلف أجزائها سواءً بين الإدارة والأساتذة أو بين الأساتذة والتلاميذ أو بين الإدارة والتلاميذ، وذلك يعود لأسباب أهمها: الخلافات التي قد تنشأ بين الأساتذة بسبب اختلاف وجهات النظر واختلاف الآراء، إضافة إلى ذلك احتكار المعلومات على مستوى الإدارة، ومنه نقول أن المؤسسة التربوية ليست بمعزل عن تلك المشاكل بل هي معرضة مثل باقي المؤسسات إلى عدة صعوبات خاصة في مجال الاتصال التربوي بالرغم من أنها تسعى لتوفير كل الإمكانيات المادية والبشرية والتعليمية اللازمة إلا أنها تبقى غير كافية أمام ما يواجهه هذا الأخير من عراقيل وصعوبات

وعلى ضوء ما سبق ارتأينا طرح سؤال الإشكالية التالية:

- كيف يمارس الاتصال التربوي في الوسط المدرسي؟ و . ما هي آليات وطرق التواصل التربوي بين مختلف الفئات في الوسط المدرسي؟

## 2 - التساؤلات :

يندرج عن التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية نوجزها كالآتي:

- 1 - كيف تتم العملية الاتصالية داخل المؤسسة محل الدراسة ؟
- 1 - ماهي عوامل تحقيق فاعلية الاتصال التربوي في الوسط المدرسي ؟
- 3 - إلى أي مدى يؤثر الاتصال التربوي في الوسط المدرسي ؟

#### 4 - أسباب اختيار الدراسة:

من الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع مايلي:

##### أ - الأسباب الذاتية :

- الاهتمام الشخصي بموضوع الاتصال التربوي نظرا لأهميته على مستوى المؤسسات التربوية .

- الفضول والرغبة في معرفة الاتصال التربوي داخل الوسط المدرسي .

- محاولة معرفة العلاقة بين الوسط المدرسي والاتصال التربوي .

- الأهمية المتزايدة التي يحظى بها الاتصال التربوي على كل المستويات والمجالات.

##### ب - الأسباب الموضوعية:

أصبح الاتصال التربوي موضوع اهتمام باعتباره عملية محددة يتم فيها توجيه رسالة لفظية أو غير لفظية، تحمل خبرات أو توجيهات أو معلومات أو بيانات أو أفكار أو قيم أو اتجاهات أو مهارات أو رموز أو إشارات ... من طرف لآخر أو من مجموعة لأخرى داخل الوسط المدرسي دون تلقي أي رد عليها .وبذلك فهو الأداة التي من خلالها يمكن للمؤسسة التربوية من أن تتجنب مختلف المشاكل والصعوبات التي قد تحصل فيها، وهذا ما يتطلب منا الاهتمام بهذا العامل المهم .

#### 5 - أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مايلي:

- معرفة مدى مساهمة مهارات الاتصال التربوي في الوسط المدرسي .

- الكشف عن الأساليب الاتصالية المستخدمة في المؤسسة التربوية .

- معرفة مدى تطور الاتصال التربوي في عملية التعليم في المؤسسة التربوية .

وعليه فهذه الدراسة تسعى إلى تحقيق هدف أساسي، يتجلى من خلال مدى اهتمام المؤسسة التربوية بتحقيق اتصال فعال بين الإدارة وكل الفاعلين في الوسط المدرسي سواء أكانوا أساتذة، تلاميذا، أو عاملين، بالإضافة إلى معرفة كفايات ممارسة الاتصال التربوي وتحديد مهاراته في الوسط المدرسي.

## 6 - أهمية الدراسة:

تعود أهمية هذه الدراسة إلى ما يلي:

- بناء اتجاهات ايجابية نحو استخدام الاتجاهات المعاصرة في الاتصال والتواصل التربوي بحيث تصبح منهجا للإدارة التعليمية وأداة لتحقيق أهدافها .
- قد تشكل هذه الدراسة حافزا لإجراء دراسات أخرى لتطوير العلاقة المهنية والاجتماعية والإنسانية بين المدرء والأساتذة والتلاميذ .

كما أن أهمية هذه الدراسة تتجلى في الدور الذي يمكن أن يلعبه الاتصال التربوي في الوسط المدرسي.

## 7 . المدخل النظري للدراسة:

يعتبر منظور الدراسة بمثابة البوصلة التي تحدد اتجاه البحث وتوجهه وفق اتجاه معين، فيسير الباحث في إطاره حتى يتسنى له استقهام بعض جوانب مشكلة البحث والمفاهيم المساعدة والأدوات واعتمدا على المدخل الوظيفي

### المدخل الوظيفي:

عرفت النظرية تسميات مختلفة مثل البنائية الوظيفية ونظرية التحليل الوظيفي وتتوفر النظرية على مجموعة من المفاهيم مثل: البناء، النسق، الوظيفة، الخلل الوظيفي، البدائل الوظيفية.<sup>(1)</sup>

**فمفهوم الخلل الوظيفي:** يستند إلى النقد الموجه من طرف "ميرتون" نحو ما يسمى بالوحدة الوظيفية، بحيث يفسر "ميرتون" الذي مفاده أن العناصر أو الأجزاء الثقافية ليست بالضرورة وظيفة لكل مكونات النسق أو النظام، وعليه تختلف درجات وظيفتها من مستوى لآخر<sup>(2)</sup>، وللتحقق من تأدية أو عدم تأدية كل نظام جزئي لوظيفته داخل نطاق المجتمع الكلي<sup>(3)</sup>.

(1) حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية (قسنطينة : مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، قسم علوم الإعلام والاتصال، 2008)، ص 33 .

(2) نور الدين هميس، أنماط الإعلان في الصحافة الجزائرية المكتوبة (قسنطينة : مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم الإعلام والاتصال، 2007 )، ص 28 .

(3) فريال المهنا، علوم الإعلام والاتصال والمجتمعات الرقمية (ط2، دمشق: دار الفكر العربي،، سوريا، 2002)، ص 36.

أ - تعريف النظرية الوظيفية: هي من النظريات المهمة في علم الاجتماع تستمد أصولها وأفكارها من أداء مجموعة كبيرة من علماء الاجتماع التقليديين والمعاصرين الذين ظهروا على وجه الخصوص في المجتمعات الغربية الرأسمالية.

حيث يرسو في أساس هذا الاتجاه تحليل بنية ووظائف التكوينات الاجتماعية وبالدرجة الأولى المؤسسات الاجتماعية. (1)

ترتكز هذه النظرية بصورة عامة على أهمية تحليل البناءات والنظم الاجتماعية ومعرفة دورها الوظيفي وتوجيهها من أجل الحفاظ على النظام العام واستمرارية تطوره وتحديثه في نفس الوقت وهذا ما تمثل في أفكار رواد علم الاجتماع الغربيين أمثال: أوجست كونت، إميل دوركايم، هيربرت، سبنسر، وآراء العديد من علماء الاجتماع الأمريكيين المعاصرين مثل: تالكوت بارسونز و روبرت ميرتون. (2)

المعنى السوسولوجي: يعني مصطلح وظيفته في علم الاجتماع مجموعة من الوقائع والتأكيدات حول ما يمكن أن يعنيه مجتمع ما. (3)

بمعنى النظر إلى المعتقدات والأنشطة الاجتماعية بإظهار الكيفية التي تعمل بها تلك الأنشطة والوظائف التي تؤديها للحفاظ على البناء الأساسي للمجتمع، وغالبا ما تشير الوظيفة إلى الإسهام الذي يقدمه الجزء إلى الكل، وهذا الكل يكون ممثلا في المجتمع أو ثقافة، ولعل ذلك هو المعنى الذي يقصده كثير من الانثروبولوجيين مثل: كليف براون وراف لينون ومالينوفسكي ودوركايم أيضا عندما يستخدمون كلمة وظيفة .

إذاً فالاتجاه الوظيفي يؤكد على ضرورة تكامل الأجزاء في إطار الكل أو في ما يطلق عليه في بعض الأحيان تساند الأجزاء. (4)

(1) عمر خليل معين، معجم علم الاجتماع المعاصر ( عمان : دار الشرق، 2006 )، ص 256 .

(2) عبد الله عبد الرحمن، سوسولوجيا الاتصال والإعلام "النشأة التطويرية والاتجاهات الحديثة والدراسات

الميدانية" ( دار المعرفة الجامعية، 2005 )، ص 146 .

(3) حسن ملحم، التفكير العلمي والمنهجية ( الجزائر : مطبعة دحلب، 1993 )، ص 46 .

(4) نيكولا تيماشيف، نظرية علم الاجتماع "طبيعتها وتطورها" ( طه، القاهرة : دار المعارف، 1977 )، ص 321 .

ب - مبادئ النظرية الوظيفية :

الاتجاه الوظيفي يهتم بتحليل العلاقة بين النظام ككل والوحدات المكونة لهذا النظام ويمكن تلخيص ذلك في فكرتين: (1)

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 السوسيولوجي .

ورغم تعدد آراء العلماء: حول مفهوم الوظيفة إلا أنهم يجمعون فيما بينهم على بعض القضايا بناء على ما قدمه " روبرت ميرتون" في النقاط التالية:

إن أفضل للنظر إلى المجتمع هي اعتباره نظاماً لأجزاء مترابطة وأنه تنظيم للأنشطة المرتبطة والمتكررة والتي يكمل كل منها الآخر. (2)

- إن بعض العمليات المكررة والنمطية تتسم بالاحتمية وهي مستمرة في وجودها أي أن هناك شروط أولية تلي الحاجات الأساسية للنظام ولا تستطيع الاستمرار دونها. (3)

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

(1) صالح مصطفى الفوال، معالم التفكير السوسيولوجي (القاهرة: دار الفكر العربي، 1998)، ص 367.

(2) حسن عماد مكاوي و ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة (ط 2، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2006)، ص 125 .

(3) حسن جاعد محسن الديلمي، علم اجتماع الإعلام "رؤية سوسيولوجية مستقبلية" (عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006)، ص 58 .

## ج - النظرية الوظيفية ودراسة الاتصال التربوي :

تعتبر " البنائية الوظيفية " الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وعاء توزع بداخله أدوار الموظفين في مستويات ودوائر وحدود مختلفة وهو مستقل في وجوده عن العمليات التي تسبب في إنشائه وتغييره، فالإتصال يعتبر مادة ملموسة تنقل أفقياً وعمودياً داخل هيكل المؤسسة. (1)

## 8 - نوع الدراسة ومنهجها :

## أ- 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 أو مجموعة ظواهر مهمة ومحاولة تحليل الواقع الذي تدور عليه تلك الأحداث، ومحاولة تحليل وتفسير الأسباب الظاهرية لتلك الأحداث بقصد الوصول إلى استنتاجات منطقية مفيدة تهتم بحل المشكلات وإزالة اللبس والغموض الذي يكتنف بعض الظواهر الإتصال التربوي في الوسط المدرسي .

والتعرف على وسائله والإحاطة بمختلف جوانبه التي لها تأثير على نوعية الخدمة الموجهة للموظفين داخل المؤسسة التربوية من أجل تطوير الواقع واستحداث أفكار ومعلومات جديدة داخل الوسط المدرسي. (2)

لذا فالهدف العلمي للدراسات الوصفية هو تصوير ووصف للواقع المدرسي. (3)

(1) فضيل دايو، اتصال المؤسسة (القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003 )، ص 15 .

(2) مصطفى حميد الطائي و خبير ميلاد أبو بكر، مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها السياسية (الإسكندرية : دار الوفاء، 2001 ) ص 95 .

(3) أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال (ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005 ) ص 51، 52 .

ب - منهج الدراسة :

يعد المنهج أساس أي دراسة علمية لأنه كفيل بقيادة الباحث في مختلف مراحل البحث، ويقصد به " الطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة القواعد العقلية حتى تصل إلى نتيجة معلومة ". (1)

وقبل التطرق إلى المنهج المستخدم لا بد من الإشارة إلى أن لكل منهج شروط ومتطلبات وقدرات محدودة في البحث والتقصي، تفرض على الباحث استخدامها في حالات معينة، وأن عملية اختيار الباحث لمنهج بحثه لا تتم بطريقة اعتباطية، وإنما طبيعة الموضوع الذي يعالجه ونوعيته هي التي تفرض على الباحث تفضيل منهج على آخر، كما تفرض طبيعة الموضوع الذي نعالجه توظيف المنهج التالي :

**المنهج المسحي: في شق أسلوب المسح بالعينة :**

يعرف المنهج المسحي على أنه المنهج الذي يقوم بجمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة المدروسة قصد التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها وضعفها. (2)

كما يعرفه: جابر عصفور في كتابه " مناهج البحث العلمي ": بأنه يهدف للكشف عن الحقيقة من حيث أنه يساعد على التحديد الدقيق والصحيح لمختلف المشكلات التي يمكن معالجتها بطريقة علمية ويمكننا من الحصول على البيانات والنتائج . (3)

وفي دراستنا حول مهارات الاتصال التربوي في الوسط المدرسي بمتوسطة خنوف لخضر بحمام الضلعة سوف نعتمد على المنهج المسحي في شق المسح بالعينة " عينة ممثلة " من مجتمع البحث وهو في هذه الحالة مسحا بالعينة على موظفي المتوسطة .

ونهدف من خلال هذا المنهج في شق المسح بالعينة إلى تصوير الظاهرة ونوعية تقديم الخدمة وتحليلها وتفسيرها في وضعها الراهن وضمن ظروفها الطبيعية لذا فهو يعتبر أحد المناهج الأساسية للدراسات الوصفية.

(1) جمال أبو شنب، أصول الفكر والبحث العلمي " نماذج تطبيقية للتصميم والتنفيذ التجريبي " ( دار المعرفة الجامعية،

2002 ) ص 149 .

(2) أحمد بن مرسل، مرجع سبق ذكره، ص 286 .

(3) مصطفى حميد الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 95 .

## 9. أداة جمع البيانات :

إن دقة أي بحث علمي يتوقف إلى حد كبير على اختيار الأدوات المناسبة التي تتماشى وطبيعة الموضوع وإمكانية الباحث للحصول على البيانات والمعطيات التي تخدم أهداف الدراسة

## . استمارة الإستبانة:

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الشائعة في العلوم الإنسانية خاصة علوم الإعلام والاتصال، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث، وقد استخدمنا أسلوب الإستبانة كأداة رئيسية في البحث كونه : . يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت بالإضافة إلى عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي أثناء الاستقصاء ويوفر كثيرا من الوقت والجهد، ويساعد على تصنيف البيانات وتدوينها وتبويبها مما يرفع درجة الثبات ودقة النتائج . (1)

. كما تعتبر من أحد الأساليب التي تستخدم في جمع البيانات الأولية الأساسية والمباشرة من العينة المختارة أو من جميع مفردات مجتمع البحث عن طريق التعرف على حقائق معينة أو وجهات نظر للمبحوثين واتجاهاتهم والدوافع والمؤثرات التي تدفعهم إلى تصرفات سلوكية معينة . (2)

ولقد حاولنا ربط الاستمارة بإشكالية وفروض الدراسة ولما كان الهدف من الدراسة هو معرفة مهارات الاتصال التربوي في الوسط المدرسي وتحديدًا في متوسطة خنوف لخضر واعتمدنا على طرح أسئلة في هذا الإطار.

فقسم الاستبيان إلى مجموعة من المحاور وهي :

بيانات شخصية للمبحوثين " الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة " .

(1) محمد عبد الحميد، الحب العلمي في الدراسات الإعلامية ( القاهرة : عالم الكتب، 2000 ) ص 106 .

(2) سمير محمد حسين، بحوث الإعلام ( القاهرة : عالم الكتب، 1995 )، ص 58 .

المحور الأول: يحتوي على 03 من الأسئلة التي تتعلق بـ:

- بيانات خاصة بمساهمة الاتصال التربوي في تصريف المهام .

المحور الثاني: يحتوي على 03 من الأسئلة التي تتعلق بـ :

- بيانات خاصة بأساليب العملية الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة التربوية

المحور الثالث: يحتوي على 05 من الأسئلة التي تتعلق بـ:

- بيانات خاصة بمساهمة الاتصال التربوي في الوسط المدرسي .

وتم إعداد مجموعة من الأسئلة المبدئية، وقمنا بعرضها على الأستاذ المشرف

الذي أبدى ملاحظته، وتم تصحيح الاستبيانة بناء على ذلك ثم عرضت على مجموعة من

الأساتذة المحكمين لإبداء ملاحظاتهم حول الاستبيان. (1)

## 10 - مجتمع وعينة الدراسة:

المجتمع الكلي للدراسة: يتكون المجتمع الكلي للدراسة من مجموع العاملين داخل المؤسسة

التربوية مكان إجراء الدراسة وعليه يتحدد مجموعهم الكلي بـ: 50 موظفا مقسمين على عديد

الرتب والوظائف الإدارية.

### تعريف العينة:

المعروف أن العينة جزء من المجتمع المراد تحديد خصائصه لما يتمشى وطبيعة الدراسة

يقول بايلي كنهث " bailey kenethe " أنه: ليس هناك اتفاق عام على تحديد الحجم الأمثل

للعينة في البحوث الاجتماعية والإنسانية حتى الآن، حيث يعتمد تحديد حجم العينة على

طبيعة المجتمع وأغراض الدراسة . (2)

كما يعرفها مادلين قرافين Grafim بمجتمع البحث: على أنها مجموعة عناصر له خاصية أو

عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث

والتقصي . (3)

(1) الأستاذ ورئيس القسم تقي الدين يحي، الأستاذ بوقره رضوان، الأستاذ يوسف عبد العالي.

(2) محمد عبد الحميد، تحليل المحتوى في بحوث الإعلام ( الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، القصبية، دت) ص62

(3) موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ( ط1 الجزائر، القصبية،

(2006)، ص 62 .

### نوع العينة :

من خلال دراستنا هذه اعتمدنا على عينة ممثلة للمجتمع الكلي بمعنى المسح الشامل لكل مفردات المجتمع الكلي .

### حجم العينة:

تم توزيع خمسين استمارة تمثل كل العاملين داخل المؤسسة التربوية محل الدراسة حيث تتكون من: الفئات التالية<sup>1</sup>: المدير، المقتصد، الأساتذة، المستشار التربوي، المشرف التربوي، المتصرف الإداري، عون إدارة، أرشيفي، المتعاقدين أسلوب اختيار العينة: تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل حيث كل مفردات العينة تمثل المجتمع الكلي وقد سبق وأشرنا إليها في تحديد الحجم الكلي للعينة .

### 11 - تحديد المفاهيم:

الاتصال - الاتصال التربوي - مهارات الاتصال - المؤسسة التربوية .

### تعريف الاتصال:

**لغة:** أن الأصل في كلمة Communication تشتق من الأصل اللاتيني للفعل Communicate بمعنى يشع عن طريق المشاركة .

ويرى البعض الآخر أن هذا اللفظ يعود إلى الكلمة اللاتينية Communis ومعناه Commun بمعنى عام أو مشترك .

### اصطلاحا :

\***عرفه زهير احدادان:** بأنه التفاعلات الاجتماعية التي تنشأ عن طريق الإشارات والكلمات والوسائل التي ترمي إلى وجود تفاعل بين الأفراد فيما بينهم.

**وهناك تعرف آخر:** 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. (1)

(1) زهير احدادان ، مدخل لعلوم الإعلام (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2009)، ص 09 .

\* ويعرفه شارلز كولي: بأنه ذلك الميكانيزم الذي أمكن من خلاله العلاقات البشرية أن تقوم وتتطور وأمکن من خلاله رموز العقل الإنساني أن يرتبط عبر الزمان والمكان.<sup>(1)</sup>

\* وعرفه 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 إلى عدة أشخاص باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كلا من الطرفين.<sup>(2)</sup>

\* أما كارل هوفلاند فيري: أن عملية الاتصال هي استخدام منبهات تؤثر في سلوك المتلقين، فيعرف الاتصال على انه عملية يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات تعدل سلوك الأفراد الآخرين.<sup>(3)</sup>

### التعريف الإجرائي للاتصال :

هو العملية أو الطريقة التي يتم بواسطتها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعا بينها وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات، ولها اتجاه تسير عليه ويؤثر فيه، مما يخضعها للملاحظة والبحث والتجريب والدراسة العلمية بوجه عام.

### تعريف الاتصال التربوي:

هو نقل للأفكار والمعلومات التربوية والتعليمية بصفة خاصة من مدير المدرسة إلى المعلم والعكس أو مجموعة المعلمين إلى مجموعة أخرى سواء بالأسلوب الكتابي أو الشفهي أو وسائل أخرى مختلفة، بحيث يتحقق الفهم المتبادل وينتج عنه إقناع من جانب المتصل مما

<sup>(1)</sup> فضيل دليو، فعاليات الملتقى الثاني في المؤسسة، ( الجزائر : مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2003)، ص 08:07 .

<sup>(2)</sup> محمد حجاب، الاتصال الفعال للعلاقات العامة ( القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 1995)، ص 7،8 .

<sup>(3)</sup> حارث عبود، الاتصال التربوي ( الأردن : دار وائل للنشر، 2009 )، ص 29 .

يؤدي إلى وحدة الهدف والجهود بحيث تتحقق في النهاية أهداف المدرسة وفلسفتها التربوية والتعليمية. (1)

#### تعريف آخر :

الاتصال التربوي: هو عملية تفاعل بين مرسل ومستقبل مع رسالة معينة في سياق اجتماعي معين، وعبر وسيط معين بهدف تحقيق غاية أو هدف محدد. (2)

#### تعريف آخر:

الاتصال التربوي: هو عملية مشتركة تسعى نحو نقل وتبادل الآراء والمعلومات والخبرات والتوجيهات في المدرسة بين الأطراف المختلفة للعملية التعليمية والإدارية بغرض المساعدة في تحقيق الأهداف التربوية. (3)

#### تعريف آخر:

يمتد مفهومه باتجاهات متعددة ومتنوعة ليشمل نشاط قطاعات واسعة من مؤسسات الدولة والمجتمع، والتي تتصل بصورة أو بأخرى بالبناء التربوي للإنسان والرغبة في تطوير قدراته العقلية والوجدانية والمهارية وهي كل القطاعات المهمة بالتربية، سواء في ميدان المعلومات أو الإعلام أو التعليم أو الإدارة أو العلاقات العامة . (4)

(1) حارث عبود، مرجع سبق ذكره، ص 68 .

(2) أحمد بلقيس، تقنيات حديثة في الإشراف التربوي والقيادة التربوية (عمان: معهد التربية التابع للإنبروا - اليونيسكو، 1989)، ص 12 .

(3) محمد العجمي، الإدارة المدرسية ( ط1؛ القاهرة: دار الفكر العربي للطبع والنشر، 2000 )، ص 115 .

(4) حارث عبود، مرجع سبق ذكره، ص 67 .

التعريف الإجرائي للاتصال التربوي: هو العملية المحددة التي يتم فيها توجيه رسالة لفظية أو غير لفظية، تحمل خبرات أو توجيهات أو معلومات أو آراء من طرف لآخر أو من مجموعة لأخرى داخل المؤسسة التربوية دون تلقي أي رد عليها .

### تعريف مهارات الاتصال :

تتعد التعريفات التي تناولت مفهوم مهارات الاتصال فنجد :

يعرفها " صبري " : بأنها عملية يقوم المعلم فيها بتبسيط المهارات والخبرات لطلابه مستخدماً كل الوسائل المتاحة لتعينه على ذلك وتجعل المتعلمين مشاركين للمعلم في غرفة الدراسة .

فهي عملية تفاعل لفظي أو غير لفظي بين معلم ومتعلم أو بين معلم ومتعلمين أو بين متعلم ومتعلم أو بين متعلم ووسيط تعليم ( كتاب مدرسي - آلة تعليمية - كمبيوتر تعليمي ) أو بين وسيط تعليمي و آخر أو بين معلم ووسيط تعليمي بهدف نقل المعارف والأفكار والخبرات التعليمية عبر قنوات معينة للعمل على تحقيق أهداف تعليمية محددة.

ويعرفها " أبو عظمة " : بأنها عملية أو طريقة تتم باستخدام وسيلة تعليمية لنقل رسالة من شخص لآخر أو لمجموعة من الأشخاص لتصبح هذه الرسالة معروفة بينهم يستطيعون فهمها ومناقشة محتواها والإفادة من كل ما يدور حولها.

ويعرفها " الشرهان " : بأنها العملية التي يتم فيها توصيل أو نقل معرفة أو فكرة أو مفهوم أو اتجاه أو خبرة أو رأي أو مهارة من شخص لآخر أو لمجموعة من الأشخاص أو بالعكس أو من مجتمع لآخر حيث تؤدي في النهاية إلى مشاركة في المعلومات والخبرات والأفكار والمهارات بين الأفراد ومن ثم يحدث تغيير مرغوب أو غير مرغوب في سلوك الفرد أو

الجماعات، ويتم ذلك من خلال الاتصال المباشر أو غير المباشر أو الاستعانة بأجهزة الاتصالات المتنوعة كالمذياع والتلفاز وشبكات الحاسب الآلي "الانترنت" وغيرها. (1)

## 12 - الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات موضوع الاتصال، وتنوعت 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 2016 - 2017 .

أجريت هذه الدراسة في بعض المدارس الابتدائية بمدينة مسعد ولاية الجلفة، حيث طرحت الباحثتين 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 ؟

واجابتا 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 .

(1) محمود فتوح محمد سعادت، مهارات الاتصال الفعال ( دار الألوكة، 2016 )، ص 38 .

**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 الباحثين 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 2000 / 2001 .

- أجريت هذه الدراسة في ثلاث مؤسسات للتعليم الثانوي بمدينة برج بوعرييج، طرحت الباحثة في إشكالياتها التساؤلات التالية:

- ماهي طبيعة نظام الاتصال السائد بين الإدارة والأستاذ ؟

- 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 والأستاذ 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 والأستاذ

\* نقل الأعمال المسندة للأستاذ تجعله يحجم عن الاتصال بالإدارة .

\* قلة وتخلف 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 نظم 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 طور 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 2010، من إعداد الطالبة هند كابور .

أجريت هذه الدراسة في بعض مدارس مدينة دمشق الرسمية، حيث قامت الباحثة في  
إشكالياتها 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 طور المتوسط من خلال التفاعل بين كل الموظفين فيها .

الباب الثاني

الجانب التطبيقي

# الفصل الثاني

- عرض وتحليل النتائج
- أ - تحليل البيانات الوصفية
- ب - تحليل أسئلة الاستبيان
- نتائج المحور الأول
- نتائج المحور الثاني
- نتائج المحور الثالث
- النتائج العامة للدراسة
- الاقتراحات.

المؤسسة التربوية:

**تعريفها:** تعتبر المؤسسة التربوية مؤسسة ذات طابع إداري تركز على وظيفة نبيلة في مهمة التربية والتعليم والتكوين العلمي والمهني، فهي مؤسسة عمومية للتعليم تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتؤدي مهامها حسب طبيعتها انطلاقاً من المدارس الأساسية والثانوية والمتاقن. (1)

ويمكن تعريف المؤسسة التربوية أيضاً على أنها:

تلك البيئات أو الأوساط التي تساعد الإنسان على النمو الشامل لمختلف جوانب شخصيته والتفاعل مع من حوله من الكائنات، و التكيف مع ما حوله من مكونات. كما تعتبر أيضاً مؤسسة اجتماعية أنشأها المجتمع لتلبية حاجة من حاجاته الضرورية وبقصد المحافظة على ثقافته ونقلها من جيل إلى جيل آخر. (2)

التعريف بمكان إجراء الدراسة الميدانية:

أجريت هذه الدراسة بمتوسطة خنوف لخضر والتي تقع بالمدخل الشرقي لبلدية حمام الضلعة بحي 114 مسكن، تأسست كمدرسة مستقلة إداريا في: 19 جويلية 2004، وتم افتتاحها في سبتمبر من نفس العام، حيث تقدر مساحتها بـ 8873.62 م<sup>2</sup> و المبنية منها 2662.00 م<sup>2</sup>، وهي تضم جناحا إداريا، قاعة أساتذة، مكتبة، كما تضم أيضا 18 حجرة وقاعة للإعلام الآلي ومخبرين وورشتين، ملعب وقاعة للرياضة، مطعم وقاعة أكل، وتحتوي أيضا على مساحة مخصصة للسكن الوظيفي ومساحات خضراء. حيث بلغ عدد الموظفين فيها 64 موظف منهم بينهم 50 إداريا وأستاذا، و 14 منهم عمال ومهنيين، حيث يقدر عدد المتعلمين فيها بـ 684 منهم 306 إناث و 378 ذكور.

(1) حافظ فرج أحمد و محمد صبري حافظ، إدارة المؤسسات التربوية (ط2)؛ عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2012، ص49.

(2) حافظ فرج أحمد، الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (عالم الكتب للنشر، 2007)، ص 67 .

عرض وتحليل النتائج:

تمهيد:

من خلال حصولنا على نتائج الاستبيان المقدم إلى موظفي التعليم المتوسط المتضمن عنوان مهارات الاتصال التربوي في الوسط المدرسي بإكاديمية خنوف لخضر بحمام الضلعة، كان عرض ومناقشة هذه الدراسة بالتفريغ ثم التحليل الإحصائي معتمدين في ذلك على النسبة المئوية، ثم التفسير واستخراج أهم النتائج وعرضها إحصائياً.

أ / تحليل البيانات الوصفية:

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

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
38%	19	ذكور
62%	31	إناث
100%	50	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 50 فرداً، نلاحظ أن 19 فرداً منهم يمثلون حجم الذكور بنسبة بلغت 38 %، أما حجم الإناث فقد بلغ 31 أنثى بنسبة قدرت ب: 62 %  
وعليه نستنتج أن المرأة بدأت في الاقتحام إلى عالم الشغل على غرار السنوات السابقة، فهنا نلاحظ أن نسبة الإناث فاقت نسبة الذكور، وهذا راجع إلى طبيعة المجتمع.

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

النسبة المئوية	التكرارات	السن
06%	03	أقل من 25 سنة
34%	17	من 25 - 30 سنة
36%	18	من 30 - 40 سنة
24%	12	أكثر من 40 سنة
100%	50	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 50 فرداً نلاحظ أن 03 أفراد يمثلون الأفراد الذين قلت أعمارهم عن (25 سنة) بنسبة بلغت 06 %، أما الذين تتراوح أعمارهم ما بين (25 إلى 35 سنة) فقد بلغ عددهم 17 فرداً بنسبة قدرت بـ 34 %، أما الذين تتراوح أعمارهم ما بين (30 إلى 40 سنة) فقد بلغ عددهم 18 فرداً بنسبة قدرت بـ 36 %، في حين أن البقية والذين فاقت أعمارهم 40 سنة والبالغ عددهم 12 فرداً فقد بلغت نسبتهم 24 %.

وعليه فالملاحظ أن الإكتمالية تعتمد على فئة الشباب وبهذا تكون قد تعطي لهم الفرصة للولوج إلى عالم الشغل.

الجدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
متوسط	05	10%
ثانوي	06	12%
جامعي	39	78%
<b>الإجمالي</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 50 فرداً نلاحظ أن 05 أفراد لديهم تعليم متوسط بنسبة بلغت 10 %، أما الذين لديهم تعليم ثانوي فقد بلغ عددهم 06 أفراد بنسبة 12 %، في حين أن الذين لهم تعليم جامعي فقد بلغ عددهم 39 فرداً بنسبة 78 %.

وهنا نجد أن الإكتمالية تعتمد بشكل كبير على خريجي الجامعات وهذا لخصوصية المناصب المشغولة، كما يمكن أن نرجحه لارتفاع 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
14 %	07	دبلوم متوسط
10 %	05	بكالوريا
76 %	38	دراسات عليا
<b>100 %</b>	<b>50</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالا 50 فردا نلاحظ أن 07 أفراد لديهم دبلوم متوسط بنسبة بلغت 14 %، أما الذين لديهم بكالوريا فقد بلغ عددهم 05 أفراد بنسبة 10 %، في حين أن الذين لهم دراسات عليا فقد بلغ عددهم 38 فردا بنسبة 76%.

وهنا نجد أن الإكتمالية تعتمد بشكل كبير على الذين لهم دراسات عليا وهذا لخصوصية المناصب المشغولة، كما يمكن أن نرجحه لارتفاع الدرجة العلمية لأغلب الموظفين في معظم المؤسسات التربوية في الجزائر.

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

النسبة المئوية	التكرارات	الوظيفة
02%	01	مدير
02%	01	مقتصد
02 %	01	مستشار تربوي
68 %	34	أستاذ(ة)
12 %	06	مشرف تربوي
02 %	01	متصرف إداري
02 %	01	أرشيبي
02 %	01	عون إدارة
08 %	04	متعاقد
<b>100 %</b>	<b>50</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 50 فرداً نلاحظ أن فراداً واحداً منهم يمثل المدير بنسبة 02%، و أيضاً المقتصد بنسبة 02%، وكذلك المستشار التربوي أيضاً بنسبة 02%، أما الأساتذة فقد بلغ عددهم 34 فرداً بنسبة قدرت بـ 68%، في حين بلغ عدد المشرفين التربويين 06 أفراد بنسبة قدرت بـ 12%، أما فيما يخص فئة متصرف إداري وأرشيبي وعون إدارة بلغ عددهم فرد واحد من كل فئة بنسبة قدرت بـ 02% أيضاً لكل فئة، أما المتعاقدين فقد بلغ عددهم 04 أفراد بنسبة 08%. وعليه نجد الأولوية تعود للأساتذة وذلك راجع إلى الدور المهم الذي يقدمونه في المؤسسة التربوية من تعليمات ودروس ومواعظ وإرشادات.

الجدول رقم (6) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

الفترة	التكرارات	النسبة المئوية
من 5 إلى 10 سنوات	28	56%
من 11 إلى 15 سنة	09	18%
من 16 إلى 20 سنة	06	12%
أكثر من 20 سنة	07	14%
الإجمالي	50	100%

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 50 فرداً نلاحظ أن 28 فرداً تراوحت أقدميتهم في العمل ما بين (5 إلى 10 سنوات) بنسبة بلغت 56%، أما الذين تراوحت أقدميتهم ما بين (11 إلى 15 سنة) فقد بلغ عددهم 09 أفراد بنسبة قدرت بـ 18%، وأما الذين تراوحت أقدميتهم ما بين (16 إلى 20 سنة) فقد بلغ عددهم 06 أفراد بنسبة قدرت بـ 12%، في حين أن الذين فاقت أقدميتهم أكثر من (20 سنة) والبالغ عددهم 07 أفراد بنسبة 14%.

وعليه فالملاحظ أن أفراد عينة الدراسة ليس لهم خبرة مهنية طويلة، وهذا راجع إلى أن معظم أفراد العينة يمثلون فئة متوسطة السن (جدول متغير السن) وعليه فإن أغلب الموظفين في الإكاديمية لديهم مدة متوسطة نوعاً ما من العمل.

ب - تحليل أسئلة الاستبيان:

التحليل الكمي والكيفي للمحور الأول:

السؤال رقم (07): هل توجد هيئة مكلفة بالاتصال داخل المؤسسة؟، وبعد المعالجة

الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (6)

النسبة المئوية	التكرارات	النتائج
40 %	20	نعم
60 %	30	لا
100 %	50	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (50) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (07) بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (20) فرداً بنسبة مئوية بلغت 40%. أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " لا " والبالغ عددهم (30) فرداً بنسبة مئوية قدرت بـ 60%.

فمن خلال قراءة الجدول يتبين لنا ظهور هيئة مكلفة بالاتصال داخل المؤسسة بنسبة قليلة فهي عبارة عن همزة وصل بين الإدارة و الموظف، وبالتالي تؤكد على ضرورة إنشاء المؤسسة لهيئات تنظيمية متخصصة تسهل عملية الاتصال.

السؤال الفرعي (07): في حالة الإجابة بـ لا فمن هي الجهة المكلفة بالاتصال داخل

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

الجدول رقم (8) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي (07)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال الفرعي رقم (7)
% 47	14	المدير
% 43	13	المراقب العام
% 7	02	المقتصد
% 3	01	أطراف أخرى
<b>% 100</b>	<b>30</b>	<b>الإجمالي</b>

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (30) فردا قد انقسمت إلى أربع مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال الفرعي (07) بالبديل " المدير " وقد بلغ عددهم (14) فردا بنسبة مئوية بلغت 47%، وتمثلت المجموعة الثانية في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم بالبديل " المراقب العام " وقد بلغ عددهم (13) فردا بنسبة 43%، في حين نلاحظ أن ما نسبته 07% فقط تمثل المجموعة الثالثة التي تحتوي على الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " المقتصد " والبالغ عددهم (02)، أما المجموعة الرابعة فتمثلت في الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " أطراف أخرى " والبالغ عددهم فرد واحد بنسبة 3%.

وبالتالي نستنتج أن الجهة المكلفة بالاتصال بالموظفين داخل المؤسسة التربوية تعود بالدرجة الأولى إلى المدير وبعدها المراقب العام، فالإدارة هنا تعتمد على طرفين فقط، في حين أن الإدارة الحقيقية تحتاج إلى فريق عمل متكامل.

السؤال رقم (08): هل هناك اتصال بينك وبين خلية الاتصال ؟

الجدول رقم (09) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (08)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال رقم (08)
60 %	30	نعم
40 %	20	لا
100 %	50	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (50) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، فنسبة 60% أقرت بأن هناك اتصال بينهم وبين خلية الاتصال، ونسبة 40% صرحت بانعدام الاتصال مع خلية الاتصال. والملاحظ من الجدول أن أكثر من نصف أفراد العينة صرحوا بوجود اتصال دائم بينهم وبين خلية الاتصال، وبالتالي فمن خلال الاتصال يكون التفاعل بين موظفي المؤسسة الواحدة.

السؤال الفرعي (08): في حالة إجابتك بـ نعم هل يكون اتصالك بالخلية ؟

الجدول رقم (10) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي (08)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال الفرعي رقم (08)
33 %	10	دائماً
44 %	13	أحياناً
23 %	07	نادراً
100 %	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (30) فرداً قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال الفرعي (08) بالبديل " دائماً " وقد بلغ عددهم (10) فرداً بنسبة مئوية بلغت 33%، في حين نلاحظ أن ما نسبته 44% فقط تمثل المجموعة الثانية التي تحتوي

على الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " أحيانا " والبالغ عددهم (13) فردا، أما المجموعة الثالثة فتمثلت في الأفراد الذين أجابوا بالبديل " نادرا " والبالغ عددهم (07) أفراد بنسبة 23%.

وهكذا يتضح لنا أن أفراد العينة يتصلون بالخلية أحيانا، وهذا ما وضحته نسبة 44%، وهو ما يؤكد على نجاح العملية الاتصالية فيما بينهم.

السؤال رقم (09): هل تعاملك مع موظفي المؤسسة يكون في إطار ؟

الجدول رقم(11) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (09)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال رقم (09)
50 %	25	العمل
06 %	03	الزمالة
44 %	22	هما معا
00 %	00	أخرى
100 %	50	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (50) فردا قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (09) بالبديل " العمل " وقد بلغ عددهم (25) فردا بنسبة مئوية قدرت بـ 50%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " الزمالة " والبالغ عددهم (03) بنسبة مئوية قدرت بـ 6%، في نلاحظ أن ما نسبته 44% فقط تمثل المجموعة الثالثة التي تحتوي على الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " هما معا " والبالغ عددهم (22) فردا.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه تقريبا تساوي كلا من بديلة " العمل " و " هما معا " في تعامل موظفي المؤسسة مع الإدارة، وهذا ما يؤكد على وجود اتصال داخل المؤسسة من أجل تحسين أدائها.

التحليل الكمي والكيفي للمحور الثاني:

السؤال رقم (10): كيف يتم الاتصال بين الموظفين والمسؤولين ؟ وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (10)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال رقم (10)
20 %	10	خلية الاتصال
40 %	20	الاجتماعات
22 %	11	الهاتف
08 %	04	لوحة الإعلانات
10 %	05	المراسلات الإدارية
00 %	00	الانترنت
00 %	00	الاتصال المباشر بالمسؤولين
100%	50	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (50) فرداً قد انقسمت إلى خمس مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (10) بالبديل " خلية الاتصال " وقد بلغ عددهم (10) أفراد بنسبة مئوية بلغت 20%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " اجتماعات " والبالغ عددهم (20) بنسبة مئوية قدرت بـ 40%، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " الهاتف " والبالغ عددهم (11) بنسبة مئوية قدرت بـ 22%، أما المجموعة الرابعة فتمثل الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " لوحة الإعلانات " والبالغ عددهم (04) بنسبة مئوية قدرت بـ 08%، في حين نلاحظ أن ما نسبته 10% فقط تمثل المجموعة الخامسة التي تحتوي على الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " المراسلات الإدارية " والبالغ

عدددهم (05)، ولا يوجد أي فرد من الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال سواء بالبديل "الانترنت" أو بالبديل "الاتصال المباشر بالمسؤولين".

من خلال قراءة الجدول لاحظنا نقص توظيف وسائل الاتصال العصرية بين الموظفين والمسؤولين، كما أن الإدارة تعتمد على الطرق الكلاسيكية في الاتصال وذلك بعقد الاجتماعات (40%)، وبالمقابل نجد التمثيل الصفري للانترنت (0%).

السؤال رقم (11): هل يتم عادة الاتصال بينك وبين المسؤولين من أجل ؟

الجدول رقم (13) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (11)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال رقم (11)
20 %	10	إعطاء توجيهات
34 %	17	تلقي وتقديم أوامر وتعليمات
20 %	10	رفع والاستماع إلى الانشغالات
18 %	09	حل المشاكل
08 %	04	أخرى
100 %	50	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (50) فرداً قد انقسمت إلى خمس مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (11) بالبديل " إعطاء توجيهات " وقد بلغ عددهم (10) أفراد بنسبة مئوية بلغت 20%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " تلقي وتقديم أوامر وتعليمات " والبالغ عددهم (17) بنسبة مئوية قدرت ب 34%، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " رفع والاستماع إلى الانشغالات " والبالغ عددهم (10) بنسبة مئوية قدرت ب 20%، أما المجموعة الرابعة فتمثل الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " حل المشاكل " والبالغ عددهم (09) بنسبة مئوية قدرت ب 18%، في حين نلاحظ أن ما نسبته

08% فقط تمثل المجموعة الخامسة التي تحتوي على الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل " أخرى " والبالغ عددهم (04).

نستنتج مما سبق أن الجانب الرسمي للاتصال داخل المؤسسة التربوية غلب عليه طابع تلقي وتقديم الأوامر والتعليمات، وكذا إعطاء توجيهات، ورفع والاستماع إلى الانشغالات، في حين نجد نقص في طابع حل المشاكل.

السؤال رقم (12): هل تقوم بتقديم اقتراحات للمسؤولين ؟

الجدول رقم (14) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (12)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال رقم (12)
68 %	34	نعم
32 %	16	لا
100 %	50	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (50) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (12) بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (34) فرداً بنسبة مئوية بلغت 68%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " لا " والبالغ عددهم (16) بنسبة مئوية قدرت ب 32%.

مما سبق يتضح لنا أن أفراد عينة الدراسة يقومون بتقديم اقتراحات للمسؤولين، وهذا يعتبر حافزاً للموظف من أجل حب وإتقان العمل الذي يقدمونه للمؤسسة التربوية.

السؤال الفرعي رقم (12) في حالة الإجابة بنعم هل تلقى اقتراحاتك اهتماما من طرف المسؤولين ؟

الجدول رقم (15) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي (12)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال الفرعي رقم (12)
% 100	34	نعم
% 00	00	لا
% 100	34	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالا (34) فردا الذين كانت إجاباتهم على السؤال السابق بـ " نعم "، نلاحظ أن هناك إجماع تام بين أفراد عينة الدراسة على أن اقتراحاتهم تلقى اهتماما من قبل المسؤولين، وهذا ما يزيد من فعالية عملهم.

التحليل الكمي والكيفي للمحور الثالث:

السؤال رقم (13): هل تعتقد أن اعتمادك على الاتصال التربوي ساهم في تحسين أداء التدريس ؟

الجدول رقم (16) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (13)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال رقم (13)
% 96	48	نعم
% 04	02	لا
% 100	50	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالا (50) فردا، نلاحظ أن هناك إجماع غالب بين أفراد عينة الدراسة على أن اعتمادهم على الاتصال التربوي ساهم في تحسين أداء التدريس داخل المؤسسة ، وعليه نستنتج أن الاتصال

يحقق التقارب والانسجام بين كل أطراف المؤسسة التربوية، كما يساهم في تحسين أداء التدريس.

السؤال الفرعي رقم (13): هل تجد تجاوبا مع عملية الاتصال التربوي التي تقوم بها؟

الجدول رقم (17) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي (13)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال الفرعي (13)
96 %	44	نعم
04 %	06	لا
100 %	50	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (50) فرداً، نلاحظ أن هناك إجماع غالب بين أفراد عينة الدراسة على أنهم يجدون تجاوبا مع عملية الاتصال التربوي التي تقوم بها داخل المؤسسة، وعليه نستنتج أن عملية الاتصال حققت تجاوبا و لتقاربا بين كل أطراف المؤسسة التربوية.

السؤال الفرعي (13): إذا كانت إجابتك بـ نعم ماهي الأطراف التي تجد تجاوبا معها ؟

الجدول رقم (18) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي (13)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال الفرعي (13)
30 %	15	الأساتذة
24 %	12	مسؤولي المؤسسة
14 %	07	الأولياء
12 %	06	المكلفين بخلية الاتصال بالمؤسسة
10 %	05	التلاميذ
10 %	05	الزملاء المكلفين بالاتصال
100 %	50	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (50) فرداً، نلاحظ أن أغلبية الأطراف التي تجد معها تجاوبا تتمثل في كل من الأساتذة

بنسبة مئوية بلغت 30%، أما التجاوب مع مسؤولي المؤسسة بنسبة 24%، أما فيما يخص تجاوب كل من الأولياء والتلاميذ والمكلفين بخلية الاتصال بالمؤسسة والزملاء المكلفين بالاتصال فكان بنسب مئوية قليلة بلغت من 10% إلى 14%.

وبالتالي نستنتج أن الأطراف التي وجد التجاوب معها هم الأساتذة ومسؤولي المؤسسة لأنهم هم الأطراف الفاعلة في العملية التعليمية.

السؤال الفرعي (13): ماهي حالات التجاوب ؟

الجدول رقم (19) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي (13)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال الفرعي (13)
08 %	04	الامتثال للأوامر
32 %	16	الاستماع للنصائح
08 %	04	الامتثال في حالة ردع لبعض السلوكات السلبية
42 %	21	التشاور لمعالجة حالات خاصة لبعض التلاميذ
10 %	05	الاستشارة وطلب معلومات وتوجيهات
100 %	50	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (50) فرداً، نلاحظ أن أغلب حالات التجاوب تمثلت في التشاور لمعالجة حالات خاصة لبعض التلاميذ والاستماع للنصائح، وعليه نستنتج أن الاتصال التربوي هنا ساهم في تحسين أداء التدريس بصفة مباشرة عن طريق الأساتذة لأنهم المسؤولين عن تقديم النصائح والتوجيهات.

السؤال رقم (14): هل ترى بأن الاعتماد على الاتصال التربوي زاد في فعالية العملية التعليمية ؟

الجدول رقم (20) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (14)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال رقم (14)
% 100	50	نعم
% 06	00	لا
% 100	50	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (50) فرداً، نلاحظ أن هناك إجماع تام بين أفراد عينة الدراسة على أن الاعتماد على الاتصال التربوي زاد في فعالية العملية التعليمية، ومنه نستنتج أن الاتصال التربوي له دور كبير في الرفع من قيمة المؤسسة التربوية.

السؤال رقم (15): هل تعتقد أن الاتصال التربوي حسن من إستراتيجية المؤسسة ؟

الجدول رقم (21) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (15)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال رقم (15)
% 94	47	نعم
% 06	03	لا
% 100	50	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (50) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (15) بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (47) فرداً بنسبة مئوية بلغت 94%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " لا " والبالغ عددهم (03) بنسبة مئوية قدرت ب 06%.

نلاحظ أن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، ومنه نستنتج إجماع كل أفراد العينة تقريباً على أن الاتصال التربوي حسن من إستراتيجية المؤسسة التربوية، وهذا ما ينعكس بالشكل الإيجابي عليها.

السؤال رقم (16): هل تعتقد أن الاتصال التربوي حسن من بيئة العمل ؟

الجدول رقم (22) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة على السؤال (16)

النسبة المئوية	التكرارات	بدائل الإجابة على السؤال رقم (16)
% 96	48	نعم
% 04	02	لا
% 100	50	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (50) فرداً قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (16) بالبديل " نعم " وقد بلغ عددهم (48) فرداً بنسبة مئوية بلغت %96، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل " لا " والبالغ عددهم (02) بنسبة مئوية قدرت ب %04.

نلاحظ أن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعتين لصالح المجموعة الأولى، وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة أجمعوا على أن الاتصال التربوي يحسن من بيئة العمل وبالتالي فالإتصال يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، والذي يسهم بدوره في تطوير أساليب العمل.

السؤال رقم (17): هل يساهم الاتصال في تحسين الوسط المدرسي من خلال

الجدول رقم (23) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (17)

بدائل الإجابة على السؤال رقم (17)		دائماً	أحياناً	نادراً	الإجمالي
تعزيز العلاقات بين الزملاء	التكرارات	28	18	04	50
	النسبة المئوية	% 56	% 36	% 08	% 100
تحسين مناخ العمل	التكرارات	27	21	02	50
	النسبة المئوية	% 54	% 42	% 04	% 100
الارتقاء بالعلاقات الإنسانية	التكرارات	24	11	15	50
	النسبة المئوية	%48	%22	%30	% 100
تجاوز مشكلات العمل	التكرارات	18	25	07	50
	النسبة المئوية	%36	%50	%14	% 100
تحقيق الرضا الوظيفي	التكرارات	18	25	07	50
	النسبة المئوية	%36	%50	%14	% 100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (50) فرداً قد انقسمت إلى خمس مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (17) بالبديل " تعزيز العلاقات بين الزملاء " وقد بلغ عددهم (28) فرداً بنسبة مئوية بلغت 56% كانت إجاباتهم بـ " دائماً "، أما الذين كانت إجاباتهم بـ " أحياناً " فقد بلغ عددهم (18) فرداً بنسبة 36%، في حين من كانت إجاباتهم بـ " نادراً " بلغ عددهم (04) بنسبة 08%، أما الذين تمحورت إجاباتهم بالبديل " تحسين مناخ العمل " وقد بلغ عددهم (27) فرداً بنسبة 54% كانت إجاباتهم بـ " دائماً " أما الذين كانت إجاباتهم بـ " أحياناً " فقد بلغ عددهم (21) فرداً بنسبة 42%، في حين من كانت إجاباتهم بـ " نادراً " بلغ عددهم (02) بنسبة 04%، أما الذين تمحورت إجاباتهم بالبديل " الارتقاء بالعلاقات الإنسانية " وقد بلغ عددهم (24) فرداً بنسبة 48% كانت

إجاباتهم بـ " دائما" أما الذين كانت إجاباتهم بـ " أحيانا " فقد بلغ عددهم (11) فردا بنسبة 22%، في حين من كانت إجاباتهم بـ " نادرا " بلغ عددهم (15) بنسبة 30%، أما الذين تمحورت بالبديل " تجاوز مشكلات العمل " وقد بلغ عددهم (18) فردا بنسبة 36% كانت إجاباتهم بـ " دائما" أما الذين كانت إجاباتهم بـ " أحيانا " فقد بلغ عددهم (25) فردا بنسبة 50%، في حين من كانت إجاباتهم بـ " نادرا " بلغ عددهم (07) بنسبة 14%، أما الذين تمحورت بالبديل " تحقيق الرضا الوظيفي " وقد بلغ عددهم (18) فردا بنسبة 36% كانت إجاباتهم بـ " دائما" أما الذين كانت إجاباتهم بـ " أحيانا " فقد بلغ عددهم (25) فردا بنسبة 50%، في حين من كانت إجاباتهم بـ " نادرا " بلغ عددهم (07) بنسبة 14%،

نلاحظ أن هناك فرق دال إحصائيا بين المجموعات الخمسة حيث كانت أكبر نسبة تمثلت في إجابات عينة الدراسة بـ " دائما "، وتليها إجاباتهم بـ " أحيانا" وأقل نسبة تمثلت في إجاباتهم بـ " نادرا "، وعليه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة أجمعوا على أن الاتصال ساهم في تحسين الوسط المدرسي وبالتالي فالإتصال يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي، والذي يسهم بدوره في تطوير أساليب العمل.

### النتائج العامة للدراسة:

1. تهدف هذه الدراسة إلى إثراء البحوث العلمية في ميدان الاتصال التربوي ودوره في تحسين الأداء المدرسي وذلك من خلال الدراسة التي قمنا بها حيث أفرزنا النتائج التالية:
  2. اقتحام المرأة عالم الشغل على غرار السنوات السابقة.
  3. اعتمدت المؤسسة بشكل كبير على فئة الشباب لإعطاء فرصة الولوج في عالم الشغل.
  4. اعتماد المؤسسة على خريجي الجامعات وحاملي شهادات الدراسات العليا بالدرجة الأولى.
  5. كانت الأولوية للأساتذة من خلال الدور المهم الذي يقدمونه في المؤسسة التربوية.
  6. أغلب موظفي المؤسسة كان لديهم مدة متوسطة من العمل.
  7. أكدت الدراسة الميدانية على وجود أجهزة مختصة بالاتصال والجهة الأساسية المختصة بالاتصال تعود إلى المدير والمراقب العام.
  8. كان هناك تفاعل لموظفي المؤسسة وذلك بوجود اتصال دائم بين المبحوثين وخليّة الاتصال.
  9. التعامل بين الموظفين والإدارة كان في إطار العمل والزمالة معاً.
  10. تعتمد الإدارة على الطرق الكلاسيكية في الاتصال وذلك بعقد الاجتماعات وتلقي وتقديم الأوامر والتعليمات.
  11. من خلال عرضنا للبيانات الخاصة بأساليب العملية الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة نستنتج أن المؤسسة تعمل على ترقية صورتها مع موظفيها، كونها تسمح لهم بتقديم اقتراحات للمسؤولين كما أنها تلتقى اهتماماً من قبلهم.
  12. إجماع أغلبية الموظفين على أن الاتصال التربوي ساهم في تحسين أداء التدريس حيث حقق تجاوباً وتقارباً بين أطراف المؤسسة.

13. كانت الأغلبية للأساتذة والمسؤولين لعملية التجاوب في التشاور ومعالجة حالات خاصة لبعض التلاميذ.

14. مدى مساهمة الاتصال التربوي في فعالية العملية التعليمية، حيث أجمع كل الموظفين على مساهمته في تحسين عملية التدريس، كما أكدوا على فعاليته وتحسينه لإستراتيجية المؤسسة بالإضافة إلى تحسين بيئة العمل.

15. مساهمة الاتصال التربوي في تحسين الوسط المدرسي.

### اقتراحات:

- \_ الحرص على تفعيل الاتصال مابين الموظفين داخل المؤسسة التربوية
- \_ دعم العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في المؤسسة التربوية من أجل الاستفادة من أثرها الإيجابي.
- \_ تهيئة المناخ المناسب لزيادة فعالية الاتصال التربوي وفق أسلوب العلاقات الإنسانية التي تزيد من تقارب المدير والمرؤوسين.
- \_ استغلال الوسائل الاتصالية المتوفرة في المؤسسة التربوية مثل شبكة الانترنت وغيرها من الوسائل الاتصالية المتطورة.
- \_ إثارة الاهتمام ببيئة ووسيلة ورسالة الاتصال التربوي لتحقيق أرقى العلاقات الإنسانية بين العناصر البشرية العاملة داخل المؤسسة التربوية كمرسلين ومستقبلين، ويتم ذلك من خلال النشرات والتوجيهات واللقاءات، والتأكيد على انسيابية المعلومات والحقائق واستمراريتها بالشكل المناسب في الرسالة الاتصالية، لأنها تحقق هدف الاتصال في العملية التربوية.
- \_ عقد دورات تدريبية و ورشات عمل و أيام دراسية للمديرين و الأساتذة حول مهارات الاتصال التربوي في الوسط المدرسي.
- \_ إبلاغ الموظفين بأي تغييرات تطراً على مستوي المؤسسة في الوقت المناسب وليس بعد فوات الأوان.

الخاتمة

## خاتمة

### خاتمة :

إن الاتصال في الوسط المدرسي يعتبر العصب الرئيسي لفاعلية المواقف التعليمية في المؤسسة التربوية وذلك لما له من أهمية قصوى في تشجيع روح المبادرة الجماعية، باعتباره أساس النظام الاجتماعي وعماد العلاقات الإنسانية والمهنية فيها، للربط بين أعضاء المؤسسة لتبادل المعلومات والحقائق والأفكار، في ظل القوانين والعلاقات الإدارية لأنها تخدم المنظومة التربوية وتساعد في ازدهارها كون الموظفين بالمؤسسة بحاجة إلى وسيلة تحيطهم بالمعلومات وتساعدهم على تبادل الآراء والخبرات ألا وهي الاتصال .

يعتبر الاتصال مهمة أساسية للعاملين في المجال التربوي 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 .

ومنه فإن للمؤسسة التربوية مجموعة من المكونات والوظائف، ولكي يتم الاتصال في هذه المؤسسات وجب توفر مجموعة من الآليات والوسائل الاتصالية والتي من بينها : المجالس التعليمية، اللجان التربوية، الاجتماعات ... الخ وهذه الوسائل الغرض منها الاتصال أو التواصل بين أعضاء وأفراد المؤسسات التربوية .

وفي الأخير نرجو أن تكون هذه الدراسة لبنة إضافية من لبنات البحث العلمي في ميدان الاتصال، كما نرجو أن تكون قد استطاعت إعطاء صورة دقيقة وموضوعية عن دور مهارات الاتصال التربوي في الوسط المدرسي .

قائمة المصادر

والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### المعاجم :

1. عمر خليل معين ، معجم علم الاجتماع المعاصر ، دار الشرق ، عمان ، 2006 .

### الكتب :

2. أحمد بلقيس ، تقنيات حديثة في الإشراف التربوي و القيادة التربوية ، عمان ، معهد التربية التابع للإئروا - اليونيسكو ، 1989 .

3. أحمد بن مرسل ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ، ط2 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2005 .

4. جمال أبو شنب ، أصول الفكر والبحث العلمي " نماذج تطبيقية للتصميم والتنفيذ التجريبي " ، دار المعرفة الجامعية ، 2002 .

5. حارث عبود ، الاتصال التربوي ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2009 .

6. حافظ فرج أحمد ، محمد صبري حافظ ، إدارة المؤسسات التربوية ، ط2 ، عالم الكتب للنشر والتوزيع ، 2012 .

7. حافظ فرج أحمد، الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، عالم الكتب للنشر، 2007.

8. حسن جاعد محسن الديلمي ، علم اجتماع الإعلام " رؤية سوسيولوجية مستقبلية " ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، 2006 .

9. حسن عماد مكاي و ليلي حسين السيد ، الاتصال ونظرياته المعاصرة ، ط2 ، القاهرة ، دار المصرية اللبنانية ، 2006 .

10. حسن ملحم ، التفكير العلمي والمنهجية ، مطبعة دحلب ، الجزائر ، 1993 .

11. زهير احدادن ، مدخل لعلوم الإعلام ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2009 .

12. سمير محمد حسين ، بحوث الإعلام ، عالم الكتب ، جامعة القاهرة ، 1995 .

## قائمة المصادر والمراجع

13. صالح مصطفى الفوال ، معالم التفكير السوسولوجي ، دار الفكر العربي ، القاهرة 1998 .
14. عبد الله عبد الرحمان ، سوسولوجيا الاتصال والإعلام " النشأة التطويرية والاتجاهات الحديثة والدراسات الميدانية " ، دار المعرفة الجامعية ، 2005 .
15. فريال مهنا ، علوم الإعلام والاتصال والمجتمعات الرقمية ، ط2 ، دار الفكر العربي ، دمشق ، سوريا ، 2002 .
16. فضيل دليو ، اتصال المؤسسة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2003 .
17. فضيل دليو ، فعاليات الملتقى الثاني في المؤسسة ، مخبر علم اجتماع الاتصال ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2003 .
18. محمد العجمي ، الإدارة المدرسية ، ط1 ، دار الفكر العربي للطبع والنشر ، 2000 .
19. محمد حجاب ، الاتصال الفعال للعلاقات العامة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، 1995 .
20. محمد عبد الحميد ، الحب العلمي في الدراسات الإعلامية ، عالم الكتب ، القاهرة ، 2000 .
21. محمد عبد الحميد ، تحليل المحتوى في بحوث الإعلام ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، القصبة ، د ت .
22. محمود فتوح محمد سعادات ، مهارات الاتصال الفعال ، دار الألوكة ، 2016 .
23. مصطفى حميد الطائي ، خبير ميلاد أبو بكر ، مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها السياسية ، دار الوفاء ، الإسكندرية ، 2001 .
24. موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ، ط2 ، الجزائر ، القصبة ، 2006 .

## قائمة المصادر والمراجع

---

25. نيكولا تيماشيف ، نظرية علم الاجتماع " طبيعتها وتطورها " ، ط4 ، دار المعارف ، القاهرة ، 1977 .

الرسائل الجامعية :

26. حورية بولعويدات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ، قسم علوم الإعلام والاتصال ، قسنطينة ، 2008 .
27. نور الدين هميس ، أنماط الإعلان في الصحافة الجزائرية المكتوبة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، قسم علوم الإعلام والاتصال ، قسنطينة ، 2007 .

الملاحق

# الملاحق

جامعة المسيلة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان

مهارات الاتصال التربوي في الوسط المدرسي

دراسة ميدانية بإكتمالية خوف لخضر

بحمام الضلعة

في إطار إعداد رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة نضع بين أيديكم استمارة الاستبيان موجهة إلى جمهور الموظفين بإكمالية خنوف لخضر بحمام الضلعة ، يرجى من سيادتكم ملء هذه الاستمارة بعناية عن طريق وضع (X) في الخانة المناسبة ، ونحيطكم علما بان كل المعلومات التي ستدلون بها ستستغل فقط في أغراض البحث العلمي .

شكرا مسبقا على مساعدتكم لنا

إشراف الدكتور

من إعداد الطالبتين :

— عبد الرزاق غزال

— الزهراء بن عربية

— وردة قرين

الموسم الجامعي : 2018/2017

البيانات الشخصية

1-الجنس	ذكر :	<input type="checkbox"/>	أنثى: <input type="checkbox"/>
2-السن	اقل من 25 سنة	<input type="checkbox"/>	
	من 25 - 30 سنة	<input type="checkbox"/>	
	من 30 - 40 سنة	<input type="checkbox"/>	
	أكثر من 40 سنة	<input type="checkbox"/>	

3-المستوى التعليمي

متوسط :	<input type="checkbox"/>	ثانوي: <input type="checkbox"/>	جامعي: <input type="checkbox"/>
---------	--------------------------	---------------------------------	---------------------------------

4-الشهادة العلمية :

دبلوم متوسط :	<input type="checkbox"/>	بكالوريا : <input type="checkbox"/>	دراسات عليا : <input type="checkbox"/>
---------------	--------------------------	-------------------------------------	--

5- الوظيفة :

<input type="checkbox"/>	مدير(ة):	<input type="checkbox"/>	مقتصد	<input type="checkbox"/>	أستاذ (ة)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	عون إدارة	<input type="checkbox"/>	متصرف إداري	<input type="checkbox"/>	أرشيبي	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	المستشار التربوي	<input type="checkbox"/>	المشرفين التربويين	<input type="checkbox"/>	المتعاقدين	<input type="checkbox"/>

6 - أقدميه العمل بالمؤسسة :

<input type="checkbox"/>	من 05 - 10 سنوات
<input type="checkbox"/>	من 11 - 15 سنة
<input type="checkbox"/>	من 16 - 20 سنة
<input type="checkbox"/>	من 20 سنة فما فوق

المحور الأول :

- بيانات خاصة لمساهمة الاتصال التربوي في تصريف المهام .

7 - هل يوجد هيئة مكلفة بالاتصال داخل المؤسسة ؟

نعم  لا

في حالة الإجابة بـ لا فما هي الجهة المكلفة بالاتصال داخل المؤسسة

<input type="checkbox"/>	المدير
<input type="checkbox"/>	المراقب العام
<input type="checkbox"/>	المقتصد
<input type="checkbox"/>	أطراف أخرى

8 - هل هناك اتصال بينك وبين خلية الاتصال ؟

نعم  لا

في حالة إجابتك بـ نعم هل يكون اتصالك بالخلية ؟

دائماً  أحيانا  نادراً

9 - هل تعاملك مع موظفي المؤسسة يكون في إطار ؟

العمل  الزمالة  هما معا  أخرى

المحور الثاني:

بيانات خاصة بأساليب العملية الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة التربوية

10 - كيف يتم الاتصال بين الموظفين والمسؤولين ؟

من خلال :

خلية الاتصال  لاجتماعات  هاتف  لوحة الإعلانات   
المراسلات الإدارية  لإنترنت  الاتصال المباشر بالمسؤولين

11 - هل يتم عادة الاتصال بينك وبين المسؤولين ؟

من اجل : إعطاء توجيهات  تقديم أوامر وتعليمات   
رفع والاستماع إلى الانشغالات  حل مشاكل  أخرى

12 - هل تقوم بتقديم اقتراحات للمسؤولين ؟

نعم  لا

في حالة إجابتك بنعم هل تلقى اقتراحاتك اهتماما من طرف المسؤولين ؟

نعم  لا

المحور الثالث :

بيانات خاصة بمساهمة الاتصال التربوي في الوسط المدرسي

13- هل تعتقد أن اعتمادك على الاتصال التربوي ساهم في تحسين أداء التدريس ؟

نعم  لا

هل تجد تجاوبا مع عملية الاتصال التربوي التي تقوم بها ؟

نعم  لا

إذا كانت إجابتك ب نعم ماهي الأطراف التي تجد تجاوبا معها ؟

<input type="checkbox"/>	مسؤولين المؤسسة	<input type="checkbox"/>	الأساتذة
<input type="checkbox"/>	المكلفين بخلية الاتصال بالمؤسسة	<input type="checkbox"/>	الأولياء
<input type="checkbox"/>	الزملاء المكلفين بالاتصال	<input type="checkbox"/>	التلاميذ

ماهي حالات التجاوب ؟

<input type="checkbox"/>	الامتثال للأوامر
<input type="checkbox"/>	الاستماع للنصائح
<input type="checkbox"/>	الامتثال في حالة ردع لبعض السلوكات السلبية
<input type="checkbox"/>	التشاور لمعالجة حالات خاصة لبعض التلاميذ
<input type="checkbox"/>	الاستشارة وطلب معلومات وتوجيهات

14 - هل ترى بان الاعتماد على الاتصال التربوي زاد في فعالية العملية التعليمية

نعم  لا

15 - هل تعتقد أن الاتصال التربوي حسن من إستراتيجية المؤسسة ؟

نعم  لا

16 - هل تعتقد أن الاتصال التربوي حسن من بيئة العمل ؟

نعم  لا

17 - هل يساهم الاتصال في تحسين الوسط المدرسي من خلال :

نادرا	أحيانا	دائما	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	* تعزيز العلاقات بين الزملاء
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	* تحسين مناخ العمل
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	* الارتقاء بالعلاقات الإنسانية
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	* تجاوز مشكلات العمل
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	* تحقيق الرضا الوظيفي

جامعة المسيلة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان

مهارات الاتصال التربوي في الوسط المدرسي

دراسة ميدانية بإكتمالية خنوف لخضر

بحمام الضلعة

في إطار إعداد رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة نضع بين أيديكم استمارة الاستبيان موجهة إلى جمهور الموظفين بإكتمالية خنوف لخضر بحمام الضلعة ، يرجى من سيادتكم ملء هذه الاستمارة بعناية عن طريق وضع (X) في الخانة المناسبة ، ونحيطكم علما بان كل المعلومات التي ستدلون بها ستستغل فقط في أغراض البحث العلمي .

شكرا مسبقا على مساعدتكم لنا

إشراف الدكتور

من إعداد الطالبتين :

— عبد الرزاق غزال

— الزهراء بن عربية

— وردة قرين

الموسم الجامعي : 2018/2017

## البيانات الشخصية

1-الجنس ذكر :  أنثى:

2-السن اقل من 25 سنة

من 25 -30 سنة

من 30 - 40 سنة

أكثر من 40 سنة

## 3-المستوى التعليمي

متوسط :  ثانوي:  جامعي:

## 4-الشهادة العلمية :

دبلوم متوسط :  بكالوريا :  دراسات عليا :

## 5-الوظيفة :

مدير(ة):  مقتصد  أستاذ (ة)

عون إدارة  متصرف إداري  أرشيفي

المستشار التربوي  المشرفين التربويين  المتعاقدين

## 6 - أقدميه العمل بالمؤسسة :

من 05 - 10 سنوات

من 11 - 15 سنة

من 16 - 20 سنة

من 20 سنة فما فوق

## المحور الأول :

- بيانات خاصة لمساهمة الاتصال التربوي في تصريف المهام .

7 - هل يوجد هيئة مكلفة بالاتصال داخل المؤسسة ؟

نعم  لا

في حالة الإجابة بـ لا فما هي الجهة المكلفة بالاتصال داخل المؤسسة

المدير

المراقب العام

المقتصد

أطراف أخرى

8 - هل هناك اتصال بينك وبين خلية الاتصال ؟

نعم  لا

في حالة إجابتك بـ نعم هل يكون اتصالك بالخلية ؟

دائماً  أحياناً  نادراً

9 - هل تعاملك مع موظفي المؤسسة يكون في إطار ؟

العمل  الزمالة  هما معا  أخرى

## المحور الثاني:

بيانات خاصة بأساليب العملية الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة التربوية

10 - كيف يتم الاتصال بين الموظفين والمسؤولين ؟

من خلال :

خلية الاتصال  الاجتماعات  الهاتف  لوحة الإعلانات

المراسلات الإدارية  الانترنت  الاتصال المباشر بالمسؤولين

11 - هل يتم عادة الاتصال بينك وبين المسؤولين ؟

من اجل : إعطاء توجيهات  تقديم أوامر وتعليمات   
رفع والاستماع إلى الانشغالات  حل مشاكل  أخرى

12 - هل تقوم بتقديم اقتراحات للمسؤولين ؟

نعم  لا

في حالة إجابتك بنعم هل تلقى اقتراحاتك اهتماما من طرف المسؤولين ؟

نعم  لا

المحور الثالث :

بيانات خاصة بمساهمة الاتصال التربوي في الوسط المدرسي

13- هل تعتقد أن اعتمادك على الاتصال التربوي ساهم في تحسين أداء التدريس ؟

نعم  لا

هل تجد تجاوبا مع عملية الاتصال التربوي التي تقوم بها ؟

نعم  لا

إذا كانت إجابتك ب نعم ماهي الأطراف التي تجد تجاوبا معها ؟

<input type="checkbox"/>	مسؤولين المؤسسة	<input type="checkbox"/>	الأساتذة
<input type="checkbox"/>	المكلفين بخلية الاتصال بالمؤسسة	<input type="checkbox"/>	الأولياء
<input type="checkbox"/>	الزملاء المكلفين بالاتصال	<input type="checkbox"/>	التلاميذ

ماهي حالات التجاوب ؟

الامتثال للأوامر

الاستماع للنصائح

الامتثال في حالة ردع لبعض السلوكات السلبية

التشاور لمعالجة حالات خاصة لبعض التلاميذ

الاستشارة وطلب معلومات وتوجيهات

14 - هل ترى بان الاعتماد على الاتصال التربوي زاد في فعالية العملية التعليمية

لا

نعم

15 - هل تعتقد أن الاتصال التربوي حسن من إستراتيجية المؤسسة ؟

لا

نعم

16 - هل تعتقد أن الاتصال التربوي حسن من بيئة العمل ؟

لا

نعم

17 - هل يساهم الاتصال في تحسين الوسط المدرسي من خلال :

نادرا

أحيانا

دائماً

\* تعزيز العلاقات بين الزملاء

\* تحسين مناخ العمل

\*الارتقاء بالعلاقات الإنسانية

\* تجاوز مشكلات العمل

\* تحقيق الرضا الوظيفي

## الهيكل التنظيمي لمؤسسة خوف لخضر

