الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

شعبة العلوم الإنسانية فرع علوم الإعلام و الاتصال

قسم :العلوم الانسانية

شعبة :الاعلام والاتصال

تخصص :اتصال تنظيمي

UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

مذكرة تخرج لنيلشهادة الماستر تخصص :اتصال تنظيمي

المعنونة بـــ :

أهمية التواصل و الإتصال في المؤسسة التربوية التعليمية

إعدادالطالبة :

ربح الله إيمان

تحت إشراف :

أ.بعلي محمد السعيد

د.بوعمامة العربي	استاذ محاضر أ	رئيس اللجنة
أ.بعلي محمد السعيد	استاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
أ.صفاح امال	استاذة محاضرة أ	مناقشة

السنة الجامعية:2022/2021

بسم الله الرحمن الرحيم :

﴿ يَرفِعُ الله الذين آمنوا منكم والذي أوتوا العلم درجات والله بما تعلمون خبير ﴾

(المجادلة : 11)

إهـــداء

أهدي ثمرة جهدي إلى :

إلى رفقاء الدرب الذي كانوا بمثابة زملائي و إخوتي و إلى دفعة التخرج 2022/2021.

و إلى جميع أساتذتي الكرام ممن لم يتوانوا في مد يد العون لي أهدي لكم بحثي هذا أهدي شكري خاصة إلى أستاذي الفاضل بعلي السعيد.

إهـــداء

إلى صاحب السيرة العطرة و الفكر المستني :

فلقد ان له الفصل الأول في بلوغي التعليم العالي (والدي الحبيب) أطال الله في عمره .

إلى ن وضعتني على طريق الحياة، و علتني رابطة الجأش وراعني حتى صرت كبيرة (أمي الغالية) طيب الله تراها.

إلى إخوتي : من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات و الصعاب.

شـــكـــر وتقدير

أشكر الله العلي القدير الذي أنعم علينا نعمة العقل والدين ، القائل في محكم التنزيل ﴿**وفوق كل ذي علم عليم**﴾ سورة يوسف ، الآية 76.

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم " من صنع إليكم معروفا فكافئوه فإن لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتمومه " رواه أوداوود

خطة البحث :

المقدمة.

- الفصل الأول : موضوع الدراسة.
  - إشكالية الدراسة.
  - تساؤلات الدراسة
  - أسباب اختيار الموضوع.
  - أهمية الدراسة.
  - أهداف الدراسة.
  - المصطلحات
  - المنهج المعتمد.
  - أدوات جمع البيانات.
  - الدراسات السابقة
  - المعوقات.

- الفصل الثاني

➢ المبحث الأول : الاتصال التربوي

- المطلب الأول : مفهوم الاتصال التربوي
- المطلب الثاني : أنواعه و أشكاله و هياكله
- المطلب الثالث : دوره و أهميته.
- المطلب الرابع : معوقات الاتصال التربوي

➢ المبحث الثاني : المؤسسة التربوية التعليمية

- المطلب الأول : نشأة المؤسسة التربوية و مفهومها.
- المطلب الثاني : أنواعها
- المطلب الثالث : مجالاتها.
- المطلب الرابع : دورها.

- **المبحث الثالث : الاتصال في المؤسسات التربوية التعليمية و أثره.**

- **المطلب الأول : نشأة الاتصال في المؤسسة التربوية.**
- **المطلب الثاني : مراحل تطور لاتصال التربوي في المؤسسة التعليمية.**
- **المطلب الثالث : وضائف الاتصال التربوي في المؤسسة التعليمية.**
- **المطلب الرابع : علاقة التواصل التربوي بين المؤسسة التعليمية و أسرة التلميذ.**
- **خلاصة.**

- **الفصل** الثالث : الجانب التطبيقي.
- **الخاتمة.**
- **قائمة المصادر و المراجع.**

ملخص البحث:

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

Communication is one of the topics that researchers have been interested in since ancient times, thanks to which man is able to perceive, know and understand his needs and desires through his communication with himself and then expressing these needs through his contact and communication with others, and its importance has increased in the modern era and has become a vital element It is an active and dynamic activity. Communication is the basis of relations between individuals in society. It is one of the topics that preoccupied many thinkers and researchers in various fields and fields such as psychology, sociology, higher education ... etc. It works on the development of man and the development of his knowledge. And his skills, whether in terms of social, educational, pedagogical or directive, it is the only and effective means for every social activity by strengthening relationships and bonds in organizations due to its great role, whether with the internal or external environment, as an indispensable element in any institution With its different nature and activity, it has become a practical need for it. It helps to organize and coordinate the actions and activities of individuals through the exchange and

transfer of information, ideas and opinions. The involvement of individuals in the decisions of the institution has a significant impact on the progress towards progress and development in institutions.

La communication est l'un des thèmes qui intéresse les chercheurs depuis l'Antiquité, grâce auquel l'homme est capable de percevoir, connaître et comprendre ses besoins et ses désirs à travers sa communication avec lui-même puis d'exprimer ces besoins à travers son contact et sa communication avec les autres, et son importance a augmenté à l'époque moderne et est devenue un élément vital C'est une activité active et dynamique. La communication est la base des relations entre les individus dans la société. C'est l'un des sujets qui a préoccupé de nombreux penseurs et chercheurs dans divers domaines et des domaines tels que la psychologie, la sociologie, l'enseignement supérieur...etc. Il travaille à l'épanouissement de l'homme et au développement de ses connaissances. Et de ses compétences, qu'elles soient d'ordre social, éducatif, pédagogique ou directif, il est le seul et efficace signifie pour chaque activité sociale en renforçant les relations et les liens dans les organisations en raison de son grand rôle, que ce soit avec l'environnement interne ou externe, en tant qu'élément indispensable dans toute institution Avec sa nature et son activité différentes, il en est devenu un besoin pratique. Il aide à organiser et à coordonner les actions et les activités des individus par l'échange et le transfert d'informations, d'idées et d'opinions. L'implication des individus dans les décisions de l'institution a un impact significatif sur la marche vers le progrès et le développement des institutions.

المقدمة

المقدمة:

يعد الاتصال التربوي في المؤسسات التعليمية ومراكزها أهم وسيلة للتفاعل مع جمهورها الداخلي والخارجي من ناحية التلاميذ و الأساتذة من جهة و الأولياء و الإدارة و المحيط الخارجي من جهة أخرى بحيث أن هدا التواصل و الاتصال هو أداة لربط العلاقة بين المعلم مع المتعلم لتحسين الصلة بينهم و تعزيز مبدأ الشفافية و تطوير الذات و التأثير الفعال المتبادل الايجابي في تفعيل مؤسسة تربوية وتعليمية متميزة .تهدف إلى توفير فرص النجاح والتفوق أكثر و تحقيق نسب أكبر و التغلب على الكسل والخمول و تغيير الروتين القديم باستراتيجيات و وسائل جديدة و مغايرة تماما عن طريقة العمل القديمة بحيث أن هذه الاستراتيجيات و الوسائل تدعو إلى قواعد أساسية منضبطة لإنجاح العملية التدريسية و تسهيلها و صعود بمستوى التلميذ إلى مستوى أعلى لأن التعليم هو حاضره و مستقبله و مدخله و ركيزته الأساسية في مجتمع مثقف و واع خال من التخلف و التأخر.

بحيث اعتمدنا على منهج الوصفي التحليلي و إعتمدنا ايضا على ثلاث فصول و تطرقنا في الفصل الأول على الإطار المنهجي و في الفصل الثاني على الإطار النظري و في الفصل الثالث على الجانب التطبيقي.

الفصل الأول :

الجانب النظري

الإشكالية:

يعد الإشكالية : إن وقتنا الحالي أصبح يرتكز التواصل البيداغوجي للأسف في مؤسساتنا التعليمية ومراكزنا التربوية و التكوينية على التلاميذ الجيدين ،أي على الفئة النشطة القليلة التي من الصفوف الاولى و التفاعل معهم عنوان جديتها وديناميكيتها داخل القسم ودلك ضمانا لإنجاح العملية التدريسية و تحقيقا للأهداف المستوحاة من النشاط أو المواد المقدمة، و بما أن الفئة العريضة تتخلف عن الفهم و كسب المهارة و الكفاية اللازمة بسبب نقص الفظيع الحاصل في التواصل معها، فإن هده الطريقة التعليمية تكون قد أخطأت الطريق و رمت برهانات إصلاح المنظومة التربوية عرض الحائط لان زمن الطبخات السريعة و الاقتصار على عنصر أو عنصرين في تقديم و انجاز الأنشطة التعليمية قد اكل عليه الدهر و شرب .لذلك نلفت انتباه الفاعلين التربويين والمهتمين بهذا الميدان الاجتماعي الصرف أن عملية إشراك كل الفئات داخل العملية التدريسية و التواصل معها أضحى ضرورة بيداغوجية وانسانية لا مفر منها فعلماء الاقتصاد يرون أن محور الدولة و عمودها الفقري يكمل في قوة اقتصادها بينما رجال الفكر و المعرفة بصفة عامة والمهتمين بشؤون التربية و التكوين و الفاعلين التربويين بشكل خاص يجزمون بأن المدرسة هي اكسير الحياة كل المجتمعات الإنسانية اد بواسطتها تتميز هده الأخيرة عن باقي المجتمعات أخرى. أي بالقراءة والكتابة وعلى رأسها المجتمعات الوحشية. كما يرى الأنثروبولوجي الفرنسي كلود لفي ستراوس هذآ فضلا عن كون المدرسة تلعب دورا رياديا في تقدم المجتمع وازدهار.لكن التواصل الذي تفتقده جل مؤسساتنا التربوية اليوم يضل البسمة البارزة للمدرسة الجديدة .مدرسة جيل ناجح و مثقف و واعي كما اصطلح عليها المخطط الاستعجالي للتربية و التكوين أنها المدرسة التي تقوم على قيم الإنسانية عادلة و على مبادئ ثقافية يتقاسمها التلاميذ مثل مبدأ التعاون والانصاف و الإنصات للآخر و التحفيز و التشجيع كل هدا يولد لدى التلميذ حب التعلم و الاستطلاع و المبادرة .لكن

مؤسساتنا لليوم لم يجدو الحل مناسب للتقرب من التلميذ و تحسين علاقته مع الأساتذة و طاقم الإداري بحيث أن امتلاك المتعلم للكفاية التواصلية يعد بمثابة المفتاح الذهبي الذي سيلج به إلى أبواب الكفاءات والنجاحات و تغيير نضرته السلبية واستبدالها الإيجابية و هنا نطرح عدة تساؤلات منها:

- كيف يتمظهر عناصر الاتصال التربوي في المؤسسات التعليمية؟

اسئلة فرعية :"

- على أي حد يجب العمل على تغيير الطرق التعليمية للتواصل مع الفئات الضعيفة؟.
- كيف هي المؤسسة التربوية التي يتطلع لها جيلنا القادم الجديد !
- هل يتعلق الأمر بنوع التواصل و طريقته لإيصال المعلومة؟

- ما هو دور التواصل و اهميته في المؤسسة التربوية التعليمية ؟و كيف يأثر الاتصال على التلاميذ عامة و الأساتذة خاصة!؟

<u>أسباب اختيار الموضوع :</u>

لاختيار أي موضوع بحث يجب أن تتوفر جملة من الأسباب منها :.

- الميل أو الرغبة الشخصية لدراسة هذا النوع من المواضيع المتعلقة بالاتصال التربوي .
- علاقة الموضوع بميدان التخصص.
- التدرب و التحكم في الإجراءات المتبعة لأعداد مذكرة التخرج .
- قابلية الموضوع للإنجاز و الدراسة سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية.

أهمية الدراسة:

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

أهداف الدراسة :

- معرفة نمط الاتصال السائد في المؤسسات التربوية الجزائرية.
- الكشف عن أهم الوسائل المستخدمة من قبل المؤسسات التربوية الجزائرية و مدى فاعليتها .
- معرفة المعوقات التي قد تصيب المؤسسات التربوية الجزائرية و وضع نظام فعال له.
- معرفة مدى نجاح الاتصال التربوي في تحقيق أهداف المؤسسات التربوية الجزائرية.

المصطلحات :

- **التواصل:**

هو عملية نقل للأفكار والتجارب وتبادل المعارف بين الأفراد والجماعات، وقد يكون التواصل ذاتياً بين الإنسان ونفسه أي حديث النفس، أو جماعياً بين الآخرين، وهو مبنيٌّ على الموافقة، أو المعارضة والاختلاف، كما ويُعدُّ جوهر العلاقات الإنسانيّة وهدف تطويرها؛ لذلك يوجد وظيفتان رئيسيتان للتواصل: وظيفة معرفيّة متمثلة في نقل الرموز الذهنيّة وتوصيلها بوسائل لغويّة، وغير لغويّة، ووظيفة وجدانيّة تقوم من خلال تقوية العلاقات الإنسانيّة.

- **الاتصال :**

« يعرف الباحث cherry.c الإتصال على أنه " « العنصر الأساسي في الحياة الإجتماعية و مشاركة الأفراد في الرمز و المعنى و الإشارة و اللغة و كافة أنواع العلاقات الإجتماعية التي تعدت في الحياة اليومية[1] » .

- **المؤسسة:**

المؤسسة هي استقرار وقيمة وانماط متكرره من السلوك كهياكل أو الات النظام الاجتماعي فهي تتحكم في سلوك مجموعة من الافراد داخل مجتمع معين" يتم تحديد المستويات التي لديها غرض اجتماعي والتي تتجاوز الأفراد والنوايا الي تتوسط القواعد الي تحكم سلوك حي.

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

- **التربوية:**

يعرف دوكورت decort العملية التربوية بقوله هي "الأنشطة التربوية التي يمارسها المدرس في ارتباط مع تقديم المحتويات لأجل جعل التلاميذ يحققون الأهداف المسطرة. يلاحظ من خلال هذا التعريف أن هناك تفاعلا بين المدرس و التلاميذ و المحتوى و أن طبيعة هذا التفاعل هي التي تحقق الطريقة التربوية.

- **التعليمية:**

تعتبر التعليمية مجال لتطوير المعارف العلمية في شتى أنواع العلوم لكل مراحل التعليم. وهي تختبر المعارف العامة والخاصة للمادة بطرق تربوية ونفسية واجتماعية قصد نقلها واستعمالها في دروس أي مادة دراسية . فالمعلم يقوم بتدريس كل مادة مقررة وفق أهدافها ومضامينها، معتمدا في ذلك على مجموعة من الطرق والوسائل التي تساعده في عملية التعليم، وهذا ينطوي تحت مفهوم عام يدعى التعليمية، وتعددت تعريفات هذه الأخيرة، فقد عرفت بأنها : مجموعة الطرق والأساليب وتقنيات التعلم : كما عرفت بأنها الدراسة العلمية لتنظيم وضعيات التعلم التي يندرج فيها الطالب لبلوغ أهداف معرفية. وهي بذلك علم من علوم التربية، مبني على قواعد ونظريات مرتبطة أساسا بالمواد الدراسية من حيث محتوياتها وكيفية التخطيط لها اعتمادا على الحاجات والأهداف وكذا الوسائل المعدة لها. فهي تقوم عل مرتكزات هي : المعلم ،المتعلم ، المنهاج ، الطريقة ، البيئة الدراسية ،الأهداف التربوية. كما أن لها أنواع : التعليمية العامة ، التعليمية الخاصة (تعليمية المادة).

المنهج المعتمد:

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 ." وقبل التطرق إلى المنهج المستخدم لابد من الإشارة إلى أن لكل منهج شروط ومتطلبات وقدرات محدودة في البحث والتقصي، تفرض على الباحث استخدامها في حالات معينة.

و المنهج المعتمد هو الوصفي التحليلي و يُساعد المنهج الوصفي التحليلي الباحثين في جمع المعلومات والبيانات، مع إيجاد وسائل مختلفة لتفسيرها. يمكن عن طريق المنهج الوصفي التحليلي أن يربط الباحث بين العلاقات؛ من خلال طرح أسئلة أو وضع فرضيات. يستطيع الباحث من خلال المنهج الوصفي التحليلي استخراج النتائج وفقًا لشواهد وقرائن متنوعة.

العينة :

تمثل المجتمع الأصلي وتحقق أغراض البحث وتغني الباحث عن مشقات دراسة المجتمع الأصلي. وتعرف العينة بأنها جزء ممثل لمجتمع البحث الأصلي و قد اخترت عينة قصدية.

المعاينة :

هو اسلوب عينة و التي يعتمد اختيار الباحث فيها علي موضوع الحكم الموضوعي للباحث وليس علي الاختيار العشوائي. في الاختيار الغير احتمالي للعينات ليس كل عنصر في مجتمع البحث يمتلك فرصة المشاركة في الدراسة على عكس العينات الاحتمالية و التي لكل عنصر في مجتمع الدراسة فرصة معلومة للاختيار.

مجتمع البحث :

مجتمع البحث : جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث و يمثل كافة العناصر التي تكون موضوع مشكلة البحث . النتائج المستنبطة من دراسة العينة ستنطبق مع النتائج المستخلصة من دراسة المجتمع الأصلي موضوع مشكلة البحث إلى حد كبير و منه قدر خترت تلاميذ الثانويات.

استنتاج :

من خلال ما درسته أستنتج بأن مجتمع البحث الذي هو تلاميذ الثانويات لديه قدرة على التواصل نصفه مباشر و النصف الأخر غير مباشر.

ادوات جمع البيانات:

- الاستبيان (استمارة إلكترونية) .

الدراسات السابقة:

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

- **الدراسة الأولى :** الدراسة الأولى للباحث " سليم كفان " بمذكرة لنيل شهادة الماجيستر في علم النفس و علوم التربية تخصص علم النفس العمل و التنظيم بعنوان دراسة « مدى فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة و دوره في اتخاذ القرارات التنظيمية » و كان ذلك سنة 2004-2005 .

و تدور إشكاليته حول ضرورة الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة ، و معيارا هاما لنجاحها أو فشلها و كذا الدور في تفعيل و ترشيد القرارات التنظيمية داخل المؤسسة خاصة المتعلقة بالتنسيق

والإشراف و المتابعة و الرقابة و التقويم من أجل الوصول بالمؤسسة إلى مستوى تنظيمي فعال في تحقيق الاستمرارية من خلال تحقيق أهدافها و أهداف أفرادها . و في الأمر توصل إلى التساؤل الرئيسي المطروح و هو : « إلى أي مدى يؤثر الاتصال التنظيمي الفعال داخل المؤسسة على اتخاذ قرارات ناجحة فعالة و رشيدة ؟

- وتندرج ضمنه أسئلة فرعية و هي كالآتي :

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

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

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

- و مجموعة من الفرضيات تمثلت في :

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

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

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

تمثلت أهدافها الدراسة في :

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

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

3- -إتخاذ القرار الرشيد يتوقف في ذلك بلا شك على وجود منافذ جيدة للإتصال بكل ما يساهم في عملية صنع القرار.

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

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

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

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

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

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

الدراسة الثانية : تتمثل هذه الدراسة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، فرع علم الاجتماع ، فرع علم الاجتماع الاتصال في المنظمات للباحث "طبيش ميلود" عام 2010 - 2011 و التي كانت تحت عنوان « الاتصال التنظيمي و علاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة » دراسة ميدانية بإذاعة سطيف ، تدور إشكالية البحث في أن عملية الاتصال عملية إجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض داخل المنظمة أو خارجها و منه يمكن تحقيق أهدافها . و اهتم الباحثين ، و بهذا يصعب تصور أي فعل منظم دون فعملية الاتصال تعتبر المرحلة الأولى للتفاعل الإجتماعي ، و كذلك مد الجسور بين المؤسسة و محيطها الخارجي ، و يعتبر أحد مفاتيح النجاح بالنسبة للمنظمات بإختلاف أهدافها هذا ما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعاملين و تحسين العلاقة العلاقات الاجتماعية بينهم ، و منه يعد الإتصال التنظيمي الجهاز العصبي في كل مؤسسة و من هنا يندرج التساؤل الرئيسي و هو : هل هناك علاقة بين الإتصال التنظيمي و التفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة (إذاعة سطيف) و يسعى في الإجابة عن إشكالية بحثه من خلال الأسئلة الجزئية التالية :

1- ما علاقة الإتصال بتنمية شبكة العلاقات الإجتماعية بين العاملين بالمؤسسة ؟
2- ما علاقة الإتصال التنظيمي بتنمية المهارات الإجتماعية للعاملين داخل المؤسسة؟
3- هل للإتصال التنظيمي علاقة بديناميكية جماعة العمل بالمؤسسة ؟

و تدور فرضيات الدراسات حول :

- يعمل الإتصال في المؤسسة على تنمية العلاقات الإجتماعية بين العاملين .
- الإتصال التنظيمي ينمي المهارات الإجتماعية للعاملين بالمؤسسة .

- للإتصال التنظيمي علاقة وطيدة بديناميكية جماعة العمل داخل التنظيم .

و تمثلت أهداف الدراسة في :

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

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

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

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

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

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

- النتيجة الأولى : من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الفرعية الأولى فقد تبين أن الإتصال التنظيمي يعمل على تنمية العلاقات الإجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة و منه فقد تحقق الفرض الأول بنسبة قاربت 37.89 . %

- النتيجة الثانية : من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الفرعية الثانية فقد تبين أن الإتصال التنظيمي ينمي المهارات الإجتماعية للعاملين داخل المؤسسة و منه تحقق الفرض الثاني بنسبة قاربت 87.85 . %

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

الدراسة الثالثة : قامت الباحثة « سهيلة عيشاوي » بإنجاز بحث (ماجيستر) تحت عنوان « واقع العلاقات العامة في امؤسسة التربوية الجزائرية » بقسم علم الإجتماع و الديمغرافيا بكلية الحقوق و العلوم الإجتماعية، جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة و كانت الدراسة الميدانية بثلاث مؤسسات تربوية بقسنطينة عام 2007 - 2008 . حيث تدور إشكالية البحث حول « واقع العلاقات العامة في المؤسسة التربوية الجزائرية » و تتطلب هذه الدراسة التعرض بالبحث و التحليل لمتغيرين هما :

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

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

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

و يندرج التساؤل الرئيسي : « ما هو واقع العلاقات العامة في المؤسسة التربوية الجزائرية » و تندرج تحته جملة من الفرضيات :

- يتميز الإتصال الداخلي للمؤسسة التربوية الجزائرية بأنه أحادي الجانب (من الأعلى إلى الأسفل).

- تولي المؤسسة التربوية الجزائرية أهمية كبرى لتواصلها الخارجي .
- يتميز إستعمال الجماعة التربوية لأدوات الإتصال بتركيزه على الأدوات و الرسائل الرسمية (التي ينص عليها التشريع المدرسي) .

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

أهداف الدراسة :

1- هل توجد ممارسة للعلاقات العامة بالمؤسسة التربوية الجزائرية و ما هي مجالات هذه الممارسة؟
2- هل الجمهور الداخلي للمؤسسة التربوية الجزائرية لديه فكرة واضحة عن العلاقات العامة ؟
3- ما هي الصورة التي يشكلها الجمهور الخارجي للمؤسسة التربوية الجزائرية ؟ كيف ينظر إليها من الخارج ؟

تمثلت نتائج الدراسة فمايلي :

- أكدت الدراسة الميدانية بما لا يدع مجالا للشك أن الإتصال الداخلي للمؤسسة التربوية الجزائرية متعدد الإتجاهات .
- معظم أفراد العينة أجزموا بأن المؤسسة يسودها نوعا من العلاقات التواصلية الجيدة التي تساعد على نجاح الإتصال و تمرير الوسائل بسهولة و دون تحريف للمعاني و ذلك يتم في ظل قيادة ديمقراطية.
- هناك قصور و نقص في أنشطة الإتصال الخارجي بالمؤسسة التربوية الجزائرية و هذا بناء على ما جاء في إجابات العينات .

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

تقييم و مناقشة الدراسات السابقة :

من خلال إطلاعنا الدراسات السابقة التي درست موضوع الإتصال نجدها دراسات مقاربة جدا للدراسة الحالية التي نحن بصدد دراستها حيث أننا تناولنا موضوع الإتصال من وجهات و زوايا مختلفة فالدراسة الأولى درسته الأولى درسته من حيث فاعليته في المؤسسة و دوره في إتخاذ القرارات التنظيمية على خلاف الدراسة الثانية الذي درسته من حيث علاقته بالتفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة . أما لدراسة الثالثة و الأخيرة التي قامت بدراسة المتغير الثاني من دراستنا و هي المؤسسة التربوية الجزائرية ، أما في دراستنا الحالية ، سنتناول واقع الإتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية، على مؤسسات التعليم الثانوي بولاية أم البواقي ، أما بالنسبة لأهمية هذه الدراسات و مدى إستفادة الدراسة الحالية منها فقد أفادتنا في الجانبين النظري و التطبيقي . ففي الجانب النظري ساعدت على تحديد مشكلة الدراسة بدقة و تحديد المفاهيم و المصطلحات بشكل واضح ، بالإضافة إلى إرشادنا لبعض الكتب و المراجع ، أما بالنسبة للجانب التطبيقي ، فقد أعطت صورة عن المنهج المناسب الذي يتم إستخدامه في دراستنا الحالية و كذلك التعرف على أدوات و تقنيات البحث التي تم الإعتماد عليها في جميع البيانات التي تتناسب مع هذه الدراسة و كذلك الإستفادة من بعض البنود المدرجة في الإستمارة ، بالإضافة إلى أنها أرشدتني في تفادي بعض الأخطاء و الصعوبات التي يجب أن نضعها في الحسبان .

معوقات الاتصال:

« توجد عدة معوقات للاتصال ذكرها العديد من الكتاب و الباحثين ,إلا انه يمكن تصنيف تلك العوامل كما اشار سيزلاقي و ولاس الى مجموعتين هما :

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

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

❖ **الإدراك الإنتقائي:** يتجه الناس إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات الأخرى لتجنب حدة التناقض المعرفي مع المعتقدات التي رسخت فيهم من قبل،ويحدث الإدراك الإنتقائي حين يقوم المتلقي بتقويم طريقة الإتصال بما في ذلك دور وشخصية المرسل.

❖ **المشكلات اللغوية:** تغير اللغة من أبرز المجموعات المستخدمة في الإتصال والمشكلة هنا تكمن في أن كثيرا من الكلمات الشائعة الإستخدام في الإتصال تحمل معاني مختلفة للاشخاص المختلفين فقد تكون للكلمة عبارات ومعاني متعددة وتحمل تفسيرات مختلفة،أو أن تكون اللغة خاصة فاللغة

[1]- محمد صاحب سلطان ، مبادئ الاتصال ، مرجع سبق ذكره ، ص 167.

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

❖ **ضغوط الوقت:** يشكو المديرين من أن الوقت هو أندر الموارد ودائما يؤدي ضيق الوقت إلى تحريف المعلومات المتبادلة إلى اللجوء إلى تقصير قنوات الإتصال الرسمية.

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

« فالإتصال يقوم على المشاركة في المعاني بين المرسل و المستقبل و هناك عوائق كثيرة و عقبات تؤثر على نجاحه من بينها :

- عدم القدرة على التعبير بوضوح عن معنى مضمون الرسالة،وذلك للإختلاف في التعليم والثقافة.
- الأخطاء التي قد تتضمنها الرسالة والتي تقلل من وضوح الموضوع.
- المؤثرات الخارجية مثل: الضوضاء،إرتفاع درجة الحرارة وشدة البرودة التي تحول دون إمكانية حدوث الاتصال بصورة جيدة[2].
- عدم فعالية وسيلة الإتصال لنقل الرسالة أي أنها لا تتفق مع الظروف المحيطة.
- التظاهر بفهم المعلومات المعروضة من جانب المرسل.
- سوء العلاقات وفقدان الثقة بين بعض المستويات المشتركة في عملية الإتصال.
- الإفراط في إستخدام وسائل الإتصال قد يكون عبئا كبيرا على المستقبل.
- كبر حجم المنظمة،قد يؤدي إلى تحريف أو تعديل الرسالة أي كلما زاد البعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل كلما صعب إجراء الإتصال في الوقت المناسب.

[1]- محمد صاحب سلطان ، مبادئ الاتصال ، مرجع سبق ذكره ، ص 168.
[2]- الدسوقي عبده إبراهيم وسائل و أساليب الإتصال الجماهيرية و الإتجاهات الاجتماعية ص 40 – 41 .

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

« وهناك معوقات أخرى للإتصال وتتمثل في:

❖ **عوائق تنظيمية :**

- عدم إستقرار التنظيم وما يتبعه من تغيرات وتدخلات في خطوط السلطة وعدم إستقرار قنوات الإتصال.
- إختلاف المستوى التنظيمي،حيث يؤدي إلى إختلاف قنوات الإتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.

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

- مافي داخل الفرد من عادات وقيم وتقاليد وما يحيط به من هذه الامور.
- شعور الافراد بمركب العظمة الذي ينتاب البعض،الامر الذي يجعلهم يرفضون تلقي المعلومات وتقبلها وعدم الإعتراف بالآخرين ومعلوماتهم وأفكارهم وأفعالهم آرائهم وكذا تأثير إدراك الفرد وتصوره على معنى المعلومات المتبادلة وتشويه المعلومات إما شعوريا أو بدون قصد،إلى غير ذلك من العوامل النفسية التي تحد من مدى فعالية الإتصال[2] »

❖ **نقص الخبرة والكفاءة:** « من معوقات الإتصال داخل المنظمة إفتقارها إلى أفراد متخصصين لوضع نظام سليم للإتصال يتناسب مع ظروفها.

[1]- قدري عبد المجيد ، اتصالات الأزمة و إدارة الأزمات ، دار الجامعة الجديدة، مصر، دط، س2008 ، ص 61 .
[2]- علاء محمد القاضي ، بكر محمد حمدان ، مهارات الإتصال ، ص63.

❖ **التخصص:** قد يستخدم المتخصصون في المجال المهني إصلاحات فنية وعلمية يصعب على المرسل فهمها وهذا يؤدي إلى صراعات بينهم وبين غيرهم من المتخصصين.

❖ **عوائق فنية:** تنشأ هذه المعوقات نتيجة قصور عنصر أو آخر من عناصر عملية الاتصال ومن أمثلة هذه المعوقات :

- عدم قدرة المرسل على تحديد هدف واضح لعملية الإتصال،وعدم نقله لموضوع الإتصال إلى المرسل إليه.
- عدم قدرة المرسل على إختيار وسيلة الإتصال المناسبة.
- إتمام عملية الإتصال في وقت غير مناسب.

المعوقات المشتركة العامة للإتصال: يمكن إيجاز المعوقات السابقة بالتالي:

- إفتقار مستلمي الرسائل لمهارات الإتصال وذلك لفهم الإتصال وآلياته وأهميته
- العقبات الإدارية الناتجة عن ضعف الهياكل التنظيمية.
- التعبير الخاطئ لمضمون الرسالة.
- الإختلافات الفكرية والذهنية والإدراكية لمرسل الرسالة ومستلمها.
- تداخل وتشابك المصالح والأمزجة والإتجاهات بين المرسل والمستقبل،مثل التداخل في العوامل الثقافية و الاجتماعية و الاقتصادية و النفسية و غيرها[1].

[1] - هادي نهر ، أحمد محمود الخطيب ، إدارة الاتصال و التواصل ، ص 243.

الفصل الثاني :

الجانب النظري

المبحث الأول : الإتصال التربوي

المطلب الأول : مفهوم الإتصال التربوي

ظهر مفهوم الاتصال التربوي الذي يمثل مجالا من مجالات الاتصال بمعناه العام ويعرف بأنه " **تفاعل لفظي أو غير لفظي بين مرسل ومستقبل حول رسالة ذات مضمون تربوي ، بهدف نقل خبرات أو تحقيق أهداف تربوية محددة**.

يأتي مصطلح الاتصال التربوي ليمثل أحد المجالات الفرعية للاتصال التربوي ، ويهدف إلى نقل خبرات معرفية -عقلية، نفس حركية، ووجدانية- مرغوبة إلى المتعلم.

ويعرف الاتصال التربوي على أنه عملية يقوم المعلم فيها بتبسيط المهارات والخبرات لطلابه، مستخدما كل الوسائل المتاحة لتعينه على ذلك، وتجعل المتعلمين مشاركين للمعلم في غرفة الدراسة.

وبالنظر إلى هذا التعريف يتضح أن الأجهزة والمواد التعليمية وكذلك الوسائل التعليمية (قنوات الاتصال) تمثل جزءا أساسيا في منظومة الاتصال التعليمي، لا يمكن الاستغناء عنه.

المطلب الثاني : أنواعه و أشكاله و هياكله.

- **نماط الا تصال التربوي :**

« تتنوع أنماط الاتصال التربوي بحسب طبيعة تطبيق كل نمط منها و أهدافه و الوسائل التي يستخدمها هذا النمط داخل حدو د المؤسسة التربوية و خارجها.

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

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

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

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

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

- **وسائط الاتصال التربوي :**

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

و من أهم أدوات الاتصال شيوعا :

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

و هناك بعض الشروط الواجب توافرها في الأمر الجيد هي :

- ألا يتعارض مع السياسة العامة لوزارة التربية و التعليم أو التقاليد السائدة في المجتمع .
- أن يكون الأمر قابل للتنفيذ من جانب العاملين .
- أن لا يعرض العاملين للمخاطر النفسية أو البدنية.
- لا يتحمل الأمر لبسا أو سواء في الفهم من جانب العاملين.
- إيضاح الهدف من وراء هذا الأمر للعاملين المنفذين له .

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

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

[1]-حسن محمد إبراهيم ، محمد حسنين العجمي ، الإدارة التربوية ، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الأردن ، ط1 ، س2007 ، ص 298.

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

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

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

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

- تحديد جدول أعمال مسبقا يشترك فيه كل أعضاء الاجتماع.
- أن يتناول الاجتماع موضوعات تهم الأعضاء المدعوين للاجتماع .
- أن تتاح الفرصة لتبادل وجهات النظر بين قادة الاجتماع و الأعضاء .
- أن يسود الاجتماع جو من الألفة و الإحترام المتبادل للمناقشة [1]» .

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

[1]-حسن محمد إبراهيم ، محمد حسنين العجمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 299 .

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

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

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

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

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

11- **المسرح المدرسي** : « تمكن أهدافه في :

- مسرحية بعض الدروس من المواد الدراسية .
- نشر الوعي و الثقافة المسرحية و تنمية الإحساس بالجمال الأدبي و الفني .

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

- غرس القيم الدينية و الإجتماعية و بث روح المشاعر الوطنية .
- -غرس روح المحبة و التعاون الإجتماعي .
- اكتساب الطلاب مهارات و خيرات تساعدهم في الحياة اليومية .
- تعويد الطلاب على نظام الانضباط و الحضور في المواعيد واحترام الوقت .

المطلب الثالث : دور الإتصال التربوي و أهميته.

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

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

- تناول مشكلات التي تنشأ في المؤسسة التعليمية و دراستها و وضع الحلول والمقترحات المناسبة لها .
- تنظيم المشاريع و الموارد البشرية و المادية بطريقة فعالة تحقق أعلى كفاءة ممكنة .
- تكوين العلاقات إنسانية بين جميع أفراد المجتمع المدرسي .
- تطوير العلاقة بين المؤسسة و المجتمع المحلي.
- توجيه الأفراد داخل المؤسسة التعليمية و تحفيزهم نحو تحقيق الأهداف .

- إتخاذ القرارات المدرسية الراشدة[1].

المطلب الرابع : معوقات الإتصال التربوي.

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

1- عوائق تتعلق بالمرسل : (المعلم) :

- إعتماد المعلم على الطريقة التقليدية في الشرح أي الشرح اللفظي دون استخدام وسائل مناسبة لإيضاحه.
- ضعف قدرة المعلم على ضبط الفصل الدراسي إما لضعف شخصيته أو عدم تمكنه من المعلومات ، التي يقدمها للتلاميذ ، أو إلى ضعف صوته أو عدم قدرة التلاميذ على سماعه بوضوح .
- استخدام الأسلوب الروتيني (الإلقائي في التدريس) ، مما يقلل من فاعليته المعلومات التي يقدمها للتلاميذ ، و يقلل من التواصل الجيد بينه و بين التلاميذ .

2- -عوائق خاصة المستقبل (التلميذ) :

- ضعف دافعية التلميذ للتعلم ، مما يؤثر على مدى تقبله للرسالة التي يقدمها المعلم و هذا يعود إلى صعوبة المادة التعليمية أو وجود فكرة مسبقة سالبة عن المادة و المرسل[2].
- « تشتت انتباه التلاميذ ، و هذا يعود إما لأسلوب المعلم الجاف أو عدم وجود التشويق داخل غرفة الفصل نتيجة قلة استخدام الوسائل التعليمية ، أو عدم إعطاء فاصل منشط للتلاميذ بين الحين و الآخر مما يؤدي إلى تشتت انتباههم .

[1]-عبد الصمد الأخبري ، الإدارة المدرسية ، دار النهضة العربية ، لبنان ، ط2 ، س 2006 ، ص 325 - 326. .
[2]-حسن محمد إبراهيم حسان ، محمد حسنين العجمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 301 - 303 .

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

3- عوائق خاصة بالرسالة (المعلومات) :

- صعوبة استيعاب التلاميذ للرسالة التي يقدمها المعلم لأنها قد تفوق مستوى الإمكانات العقلية للتلميذ فضلا عن قلة الأمثلة والإيضاحات التي يقدمها المعلم .
- عدم مراعاة المعلم للفروق الفردية بين التلاميذ أثناء إرسال المادة التعليمية للتلاميذ .

4- عوائق خاصة بقناة الاتصال :

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

5- عوائق خاصة بمجال الاتصال :

- ضيق غرفة الفصل ،قلة التهوية ، و ضعف الإضاءة أو شدتها ، و شدة حرارة الفصل.
- مكان السبورة و مدى بعدها عن التلاميذ و ارتفاعها أو انخفاضها و لونها[1] » .

من خلال ما تقدم يتضح لنا أن للاتصال داخل المؤسسات التربوية له أهمية كبيرة و قيمة هذه العملية التي تعتبر جوهر أي تنظيم مهما كانت أهدافه ، ففي المؤسسة التربوية تكون هناك إتصالات داخلية بين الإدارة و الموظف ، و أخرى خارجية بينهما و بين مؤسسات أخرى مثل مديرية التربية ، بالإضافة إلى أنماط الإتصال التربوي المختلفة ، كالإتصال الإعلامي التربوي و الإتصال المعلوماتي و التعليمي . كما تتعدد و تختلف وسائل الاتصال التربوي بين الأوامر الشفهية و المكتوبة ، و المذكرات و

[1] - حسن محمد إبراهيم حسان ، محمد حسنين العجمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 304.303 .

التقارير و غيرهم ، إلا أنه هناك عوائق مختلفة تعرقل عملية الاتصال بالمؤسسات التربوية فهناك عوائق تتعلق بالمرسل (المعلم) و أخرى بالمستقبل (التلميذ) ، و غيرها من العوائق الأخرى .

المبحث الثاني : المؤسسة التربوية التعليمية

المطلب الأول : نشأة المؤسسة التربوية و مفهومها.

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

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

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

المطلب الثاني : أنواع المؤسسات التعليمية:

1- **حسب المستوى والمرحلة:** ويمكن هنا التمييز بين:

- **مؤسسات التعليم ما قبل المدرسي:** وتشمل المؤسسات التي تقدم التعليم للأطفال الذين لم يبلغوا سن الدخول للمرحلة الابتدائية، مثل دور الحضانة ورياض الأطفال.
- **مؤسسات التعليم الابتدائي:** وتتمثل في المدارس الابتدائية، التي تقدم تعليما عاما، وإلزاميا.
- **مؤسسات التعليم المتوسط** : وتتولى مهمة التعليم بعد الابتدائي وإن كانت تقدم تعليما عاما فهي تعد المتعلم للتعليم الثانوي الذي يكون فيه نوع من التخصص.
- **مؤسسات التعليم الثانوي:** وهي المؤسسات التي تقدم التعليم بعد المتوسط وهو التعليم الذي يكون غالبا أيضا كمرحلة يبدأ فيها التعليم الذي يتيح للمتعلم التخصص بدل دراسة كل فروع المعرفة.
- **مؤسسات التعليم العالي:** وهي التي تقدم التعليم المتخصص غالبا، الذي يأتي بعد التعليم الثانوي، ويكمله.

2- **حسب التخصص:**

- **مؤسسات التعليم العام**: التي تقدم موادا تعليمية في شتى فروع المعرفة و غالبا تقوم مؤسسات التعليم الابتدائي و المتوسط بهذا.
- **مؤسسات التعليم المتخصص** : و هي التي تقدم موادا تعليمية في فرع معرفي أو مهني محدد مثل الأقسام و الكليات الجامعية و معاهد التكوين المهني.

3- **حسب ملكية المؤسسة:**

- **مؤسسات التعليم الحكومي:** المؤسسات التي تمولها الحكومة وتشرف على إدارتها
- **مؤسسات التعليم الخاص**: وهي المؤسسات التي يملكها ويديرها القطاع الخاص.

4- حسب طرائق ممارسة المهمة التعليمية :

- **مؤسسات التعليم التقليدية:** التي تفرض نظاما تقليديا لمزاولة التعليم، حيث تفرض على المتعلمين المواظبة والحضور اليومي إلى الفصل الدراسي.
- **مؤسسات التعليم الافتراضية:** حسب الكثير من الدارسين يشهد العالم اليوم ميلاد " الواقع الافتراضي على المكتب أو فصولا دراسية لا جدران لها بل إن البعض تحدث عن إمكانية تعلم الأطفال مباشرة من شبكات الإنترانت و الاستغناء بذلك عن المدارس و المدرسة.

المطلب الثالث : مجالات و وضائف المؤسسة التربوية و التعليمية.

تقوم المؤسسات التعليمية في عالم اليوم بالكثير من الوظائف المتعددة والمتكاملة، بعضها وظائف رئيسية وبعضها ثانوية، نوجزها في ما يلي:

- **الوظيفة التربوية:** تعديل وتهذيب سلوك المتعلمين وتطبيعهم مع العادات وقواعد السلوك المناسب.
- **الوظيفة التعليمية المعرفية:** تقديم المعارف والمعلومات ومناهج وطرق التفكير.
- **الوظيفة الاقتصادية:** تعتبر المؤسسات التعليمية مجال للاستثمار الذي له عوائد اقتصادية ينتظر منها أن تساهم في الارتقاء بالمكانة الاقتصادية والسياسية للمجتمع، وكل المجتمعات المعاصرة تحشد للتعليم موارد هامة مادية وبشرية لتحقيق تلك الغاية .وفي زمننا هذا فإن «اقتصاد المعرفة يتطلب أول ما يتطلب قوة عاملة ملمة باستخدامات الحاسوب المختلفة، وتلك إحدى المهمات التي على التعليم الحديث أن يلبيه[1].

[1] غدنز، علم الاجتماع، ، ص. 555.

المطلب الرابع : دور المؤسسة التربوية التعليمية.

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

من ناحية أخرى فإن المؤسسة التعليمية هي التي تتفق على أنشطة الاتصال التربوي الذي تتبناه ، و توظفه لإنجاح خططها في بناء الانسان طبقا للفلسفة التي تؤمن بها و تعتمدها في تفاصيل عملها التربوي، و هي الفلسفة التي تسعى المؤسسة لإعمامها و دعوة الآخرين للعمل بموجبها عبر آلاف الوسائل يوميا ، و التي تضخ عبر شرايين المؤسسة المعنية بإتجاهين الأول يغطي هيكل المؤسسة نفسها[1]».

[1]-حارث عبود ، نرجس حمدي ، ص 86 .

المبحث الثالث : الإتصال في المؤسسات التربوية التعليمية و أثره.

المطلب الأول : نشأة الإتصال في المؤسسة التربوية.

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

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

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

المطلب الثاني : مراحل تطور الاتصال التربوي في المؤسسة التعليمية.

-مراحل تطور المؤسسات التربوية في الجزائر: « للتعرف على مقومات تربية شعب من الشعوب لابد من التعرف على تطور مؤسساته التربوية التي هي مفتاح فهم حضارته ومقاوماته إن تطوير المؤسسات التربوية في الجزائر يمكن تقسيمه إلى مراحل متباينة ويمكن الشخصية واحصرها فيما يلي:

-المؤسسات التربوية ما قبل الاستعمار الفرنسي : لم تكن للجزائر وزارات مختصة بالعليم خلال هذه المرحلة كان مسؤولية جماعية يتعاون الكل لإنشاء المساجد والكتاتيب ومن أهم المؤسسات التربوية في هذ المرحلة :

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

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

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

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

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

المدارس : لم تبدأ المدارس كما نعرفها اليوم والمختصة بالتعليم في مراحل مختلفة ،كما أنه هناك اختلاف بين المؤرخين في تحديد عدد المدارس بدقة ، وذلك نتيجة لعدم استقلالها كمؤسسات مستقلة تحت اسم "مدرسة " فكانت اما كتاب أو تابعة لمسجد او زاوية ، ولم تكن خلال هذه الحقبة من الزمن جامعة في الجزائر ، كما هو الحال بالنسبة للأزهر بمصر والزيتونة بتونس ، فلقد كان الجامع الكبير للعاصمة ناة للجامعة الجزائرية ، بمركزه وكثرة حلقاته الدراسية ولم يكن التعليم في هذه الحقبة من الزمن ينتهي بشهادات و إنما كان يختم بإجازة شفوية من عند الاستاذ و تعبير صريح برضاه[1].

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

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

التي تخضع للسلطة الفرنسية حتى بلغ عدد تلاميذ هذه المدارس بعد 20 سنة من الإ حتلال 646 تلميذ جزائري فقط .

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

المطلب الثالث : وضائف و خصائص الإتصال في المؤسسة التربوية التعليمية.

هناك عدة عناصر أو مميزات للعملية الاتصالية نذكر منها ما يلي:

1- علم الاتصال يستمد أصوله من علوم أخرى مثل : علم النفس علم الاجتماع و علم الاقتصاد والفلسفة وجميع هذه العلوم المقتصرة تعتبر الاتصال مجالا هاما بالنسبة للموضوعات التي يدرسونها.

2- عملية الاتصال هي عملية مستمرة وديناميكية و هي ترجع إلى عدة عوامل منها صعوبة تنميط الكثير من الرسائل سواء من حيث المحتوى أو الصياغة ، وكذلك تغير الأهداف و اختلافها من رسالة إلى أخرى و من وقت لآخر وتغير معتقدات وطموحات أطراف الاتصال وغير ذلك من العوامل.

3- الاتصال عملية تفاعل بين الطرفين تحقق المشاركة في الخبرة بينهما ، فكل من المرسل يشتركان والمستقبل في رسالة واحدة (الصياغة ، التفسير ،التصرف) كما أن كل منهما يؤثر على الأخر.

المطلب الرابع : علاقة التواصل التربوي بين المؤسسة التعليمية و أسرة التلميذ.

إذا كان الدور الاجتماعي لكل من المدرسة والأسرة يتجلى في التنشئة الاجتماعية للأفراد عن طريق التربية فعلاقتهما يجب أن تنطلق من هذا المنظور الأساسي، وعالقة الأسرة بالمدرسة ال يجب أن تبقى عالقة سطحية تتجلى أساسا في أن الأسرة هي التي تزود المدرسة بالمادة الأولية أي التلميذ وبالتالي فعملية الإنتاج)أي التربية)كلها على عائق المدرسة، بل يجب أن تكون عالقة شاملة تنبني على أنهما شريكان في عملية الإنتاج والتوزيع في الرأسمال وبالتالي شريكان في الربح والخسارة في حالة حدوثها. وبالرغم من التغيرات التي تحدث في الأسرة والمجتمعات الحديثة فهي ما زالت إحدى المؤسسات ذات الأثر البعيد في المجتمع ففي المنزل يتعلم الطفل اللغة ويكتسب بعض الاجتهادات ويكون رأيه عما هو صحيح آو خاطئ، والنواة الأولى للطفل هي النواة التكوينية لحياته وأثرها يلازم الطفل حتى يدخل المدرسة لذلك فتربية المدرسة هي امتداد لتربية الطفل في المنزل[1].

[1]فؤاد عاكيف، مسالك التربية والتكوين، المجلد 2 العدد 2(2019)119-138.

الفصل الثالث :

الجانب التطبيقي

الدراسة :

أولا : عرض الدراسة.

ثانيا : تحليل الاستبيان الإلكتروني

أولا : عرض الدراسة الميدانية :

تسلط الضوء في هذا الجزء من البحث على الإتصال في المؤسسة التربوية التعليمية من خلال الاستبيان الإلكتروني الذي تم نشره و طرحه على العامة التي اعتمدت كعينة للدراسة التي تخص الإتصال التربوي في المؤسسة.

توزيع الاستبيان :

لقد طبقت هذه الدراسة على عينة من العامة و ذلك بنشر الاستبيان إلكترونيا .

ثانيا : تحليل الاستبيان :

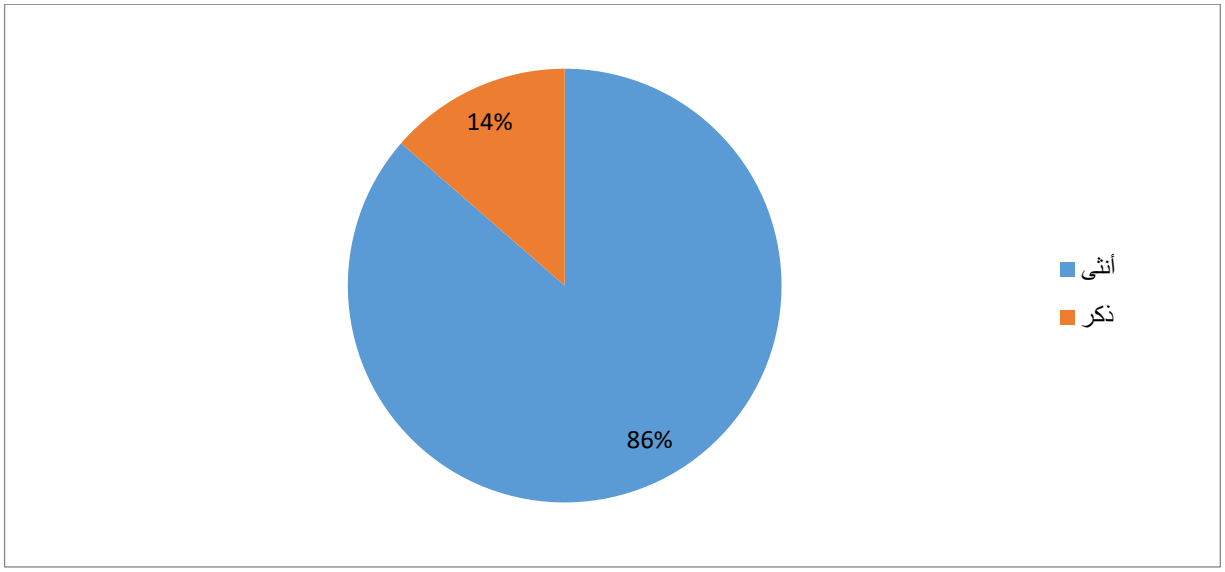
السؤال الأول :

- ما هو جنسك ؟ .

كان الهدف من طرح هذا التساؤل معرفة الفئات و تبينها كل من أنثى و ذكر :

الإجابات :	العدد :	النسبة :
أنثى	19	86%
ذكر	3	14%

الرسم البياني : (رسم بياني يبين الجنس الأكثر تفاعلا)



التحليل :

إن نسبة التي تفاعلت مع الإسبيان بصفة أكبر هي الإناث بنسبة 86% في المقابل الذكور حيث قدرت بنسبة 14% وهذا ان دل إنما يدل على وجود تفاعل كبير عند الإناث .

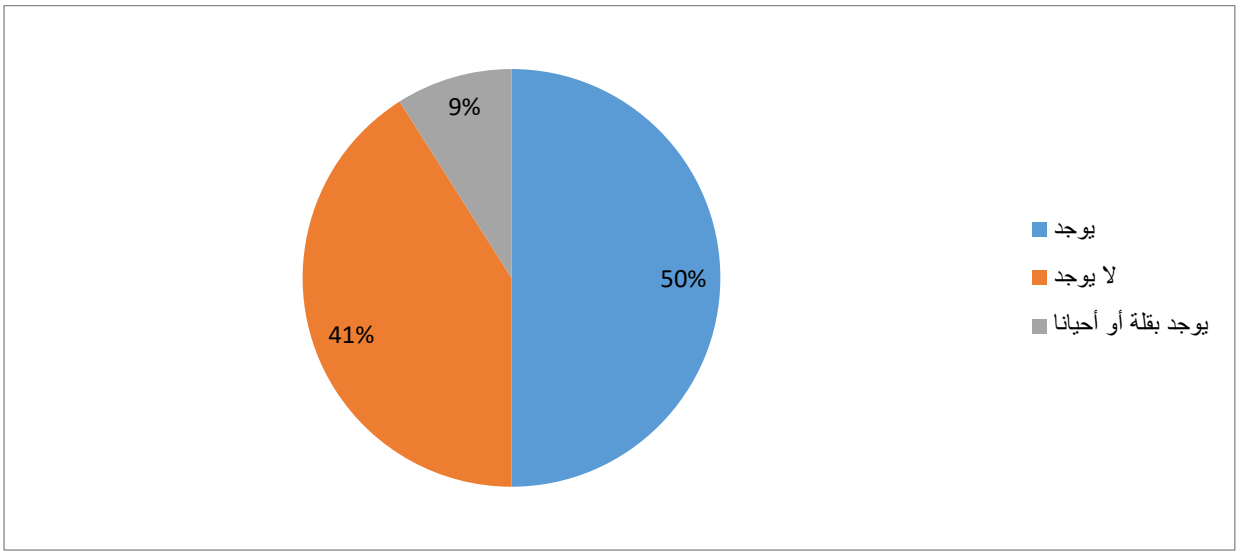
السؤال الثاني :

- هل في رأيك يوجد تواصل بين الأستاذ و التلميذ ؟

لقد كان الهدف من هذا التساؤل تبيين مستوى التواصل بين الأساتذة و التلاميذ حيث يعتبر التواصل المعيار الأساسي في معرفة فهم و استيعاب المادة. و قد كانت اجابات التلاميذ كالتالي :

الإجابات :	العدد :	النسبة % :
يوجد	11	50%
لا يوجد	2	41%
يوجد بقلة أو أحيانا	9	9%

الرسم البياني (رسم بياني يبين التواصل بين الأستاذ و التلميذ)



التحليل :

من خلال المعطيات المتحصل عليها نلاحظ أن معظم الإجابات تأكد أنه يوجد تواصل بين الأستاذ و التلميذ في حين هناك فئتين تأكد أنه لا يوج و أخرى تبين أنه يوجد بقلة أو يتوفر فقط أحياننا.

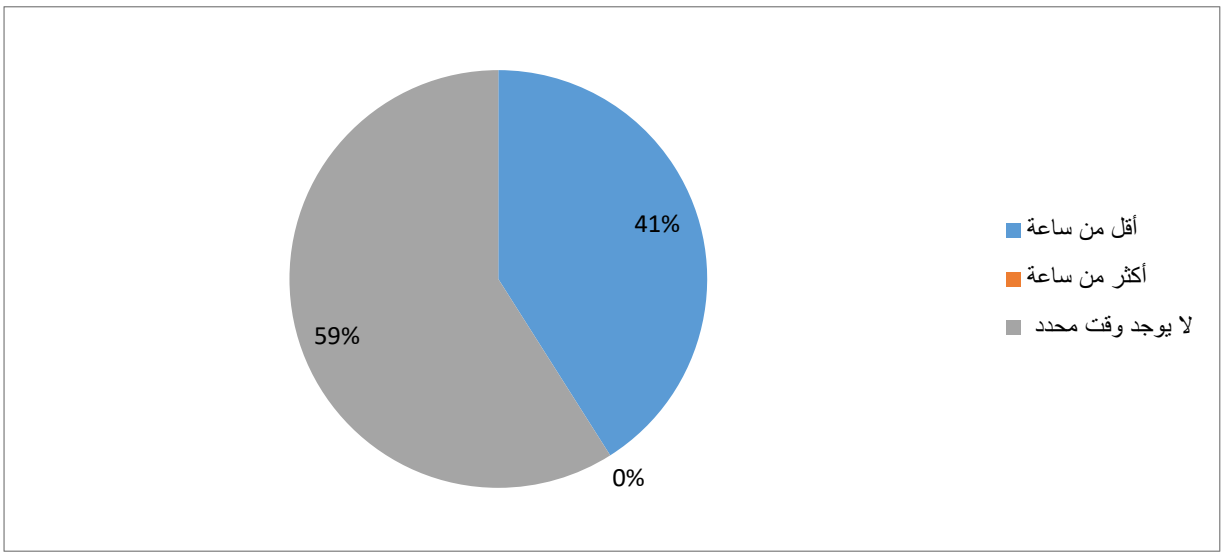
السؤال الثالث :

- كم من الوقت تستغرق في التعبير عن رأيك حين تتواصل مع زميلك أو مع الأستاذ أو أحد من الإدارة ؟

لقد كان غرضنا من طرح هذا السؤال هو الوقوف على الوقت الذي يستغرقه التلميذ للتعبير عن رأيه لزميله أو الأستاذ و قد كانت معظم الإجابات على النحو الآتي :

الإجابات :	العدد :	النسبة % :
أقل من ساعة	9	41%
أكثر من ساعة	0	0%
لا يوجد وقت محدد	13	59%

الرسم البياني : (رسم بياني يبين الوقت الذي تستغرقه في التعبير عن رأيك حين تتواصل مع زميلك أو مع الأستاذ أو أحد من الإدارة)



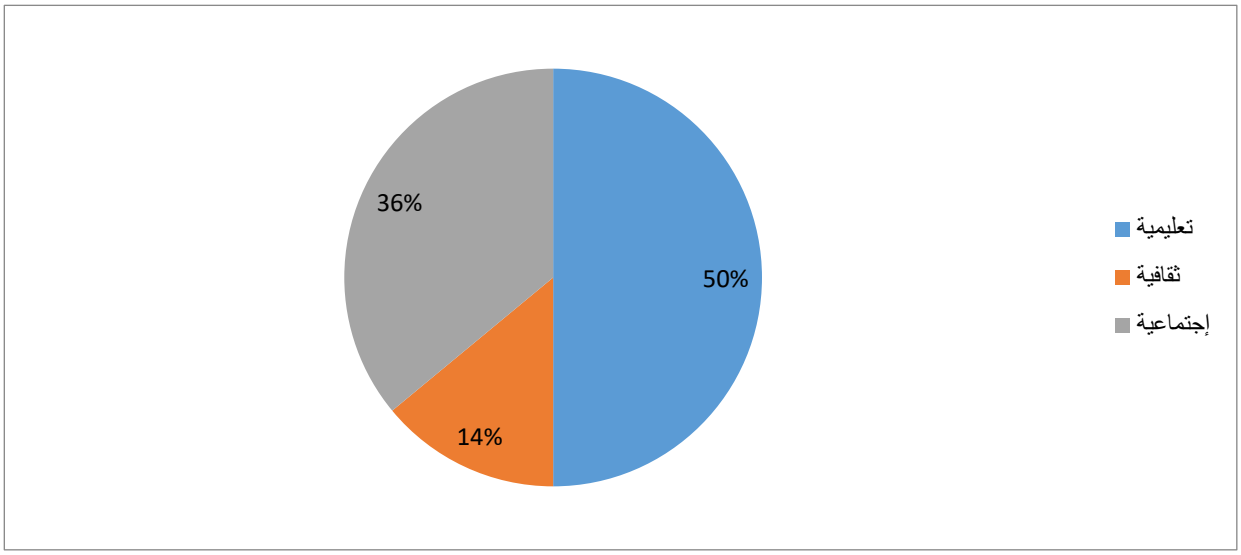
السؤال الرابع :

- ما نوع المعلومات التي تتصل عليها حين تتواصل مع زميلك داخل المؤسسة التربوية ؟

كان الهدف من طرح هذا التساؤل هو تقييم المعلومات التي تتحصل عليها أثناء التواصل و كانت الإجابات على النحو الآتي :

الإجابات :	العدد :	النسبة :
تعليمية	11	%50
ثقافية	03	%14
اجتماعية	08	%36

الرسم البياني : (رسم بياني يبين نوع المعلومات التي تتصل عليها حين تتواصل مع زميلك داخل المؤسسة التربوية)



التحليل :

نلاحظ من خلال إجابات التلاميذ ان المعلومات الأكثر تحصلا عليها أثناء التواصل كانت على النحو الأتي :

في المرتبة الأولى المعلومات التعليمية بنسبة 50 % ثم تليها المعلومات الاجتماعية بنسبة 36 %ثم المعلومات الثقافية بنسبة 14%.

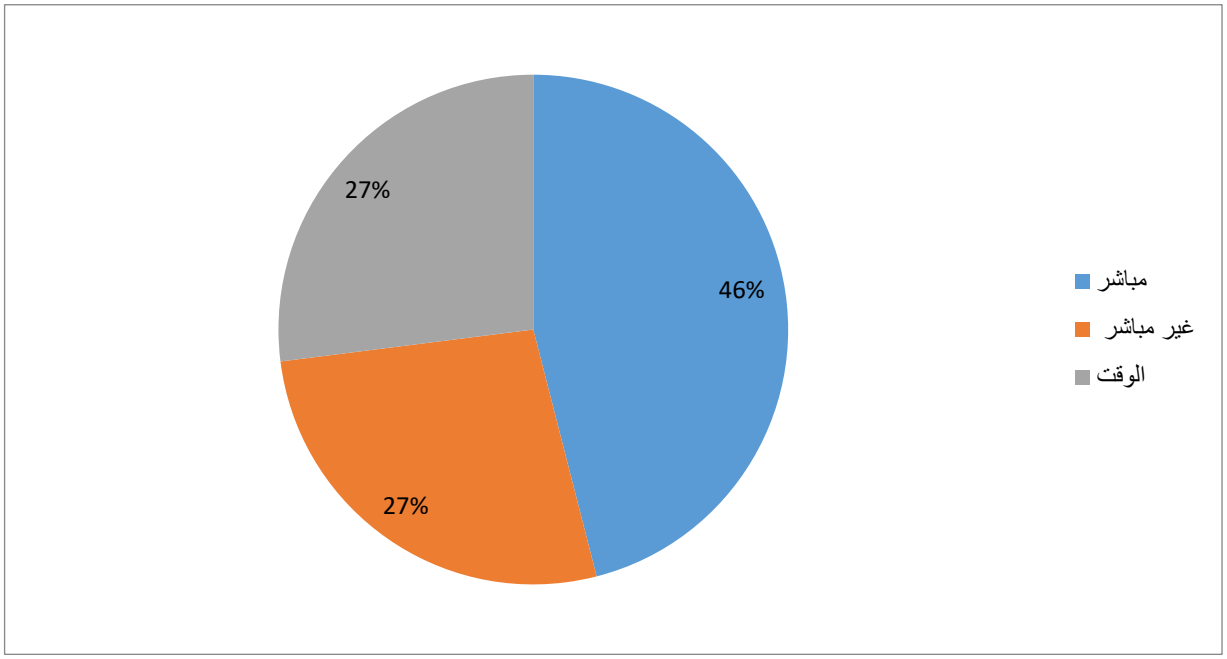
السؤال الخامس :

- كيف نبرمج إيصال الفكرة في المحيط المدرسي بين الأستاذ و التلميذ ؟.

طرحنا هذا السؤال بغية معرفة كيف نبرمج او كيفية إيصال الفكرة في المحيط المدرسي و كانت الإجابات على النحو الآتي:

الإجابات :	العدد :	النسبة :
مباشر	10	%46
غير مباشر	6	%27
الوقت	6	%27

الرسم البياني : (رسم بياني يبين كيف برمج إيصال الفكرة في المحيط المدرسي بين الأستاذ و التلميذ)



التحليل :

من خلال ما تقدم به التلاميذ من اجابات يفهم بأن اغلبهم يحبذ التواصل أما النسبة للتواصل الغير المباشر و الوقت فقد كانت الفرص متكافئة.

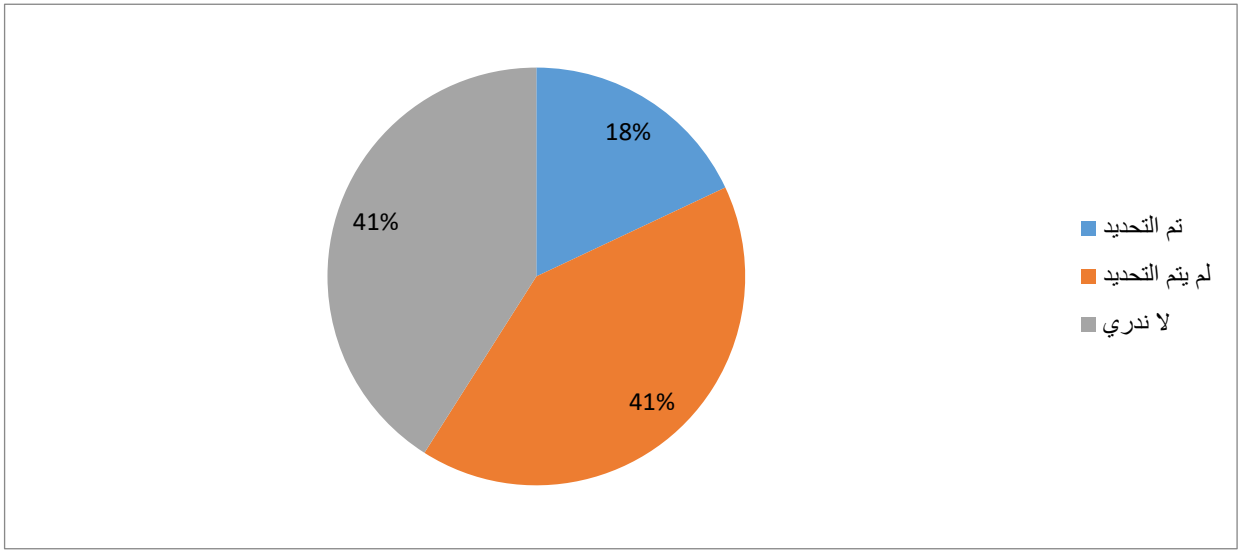
السؤال السادس :

- هل تم تحديد وسيلة معينة لإيصال المعلومة المطلوبة لفهم التلميذ للدرس ؟

كان هدفنا من طرح هذا السؤال هو معرفة إن تم تحديد الوسيلة المطلوبة لإيصال المعلومة و فهم التلميذ و كانت إجاباتهم كالتالي :

الإجابات :	العدد :	النسبة :
تم التحديد	4	%18
لم يتم التحديد	9	%41
لا ندري	9	%41

الرسم البياني : (رسم بياني يبين إن تم تحديد الوسيلة المعينة لإيصال المعلومة المطلوبة لفهم التلميذ للدرس)



التحليل :

من خلال إجابات التلاميذ يتضح إلينا ان الوسيلة لم يتم تحديدها أو الخيار بأننا لا ندري كانت بنسب كبيرة و متكافئة في غير أن نسبة قليلة أجابت بأن الوسيلة قد تم تحديدها.

السؤال السابع :

- في نظرك ما هو السلوك الذي ينتشر إذا تمكنا من ربط العلاقة بين التلميذ و الأستاذ ؟ في حالة لا يوجد هناك سلوك معين و لا علاقة محددة ماذا تتوقع؟

طرحنا هذا التساؤل لتبيين السلوك المنتشر إدا تم ربط العلاقة بين التلميذ و الأستاذ.

التحليل :

أغلب الإجابات أكدت على أن السلوكيات ستكون جيدة و تزيد قابلية التلميذ.

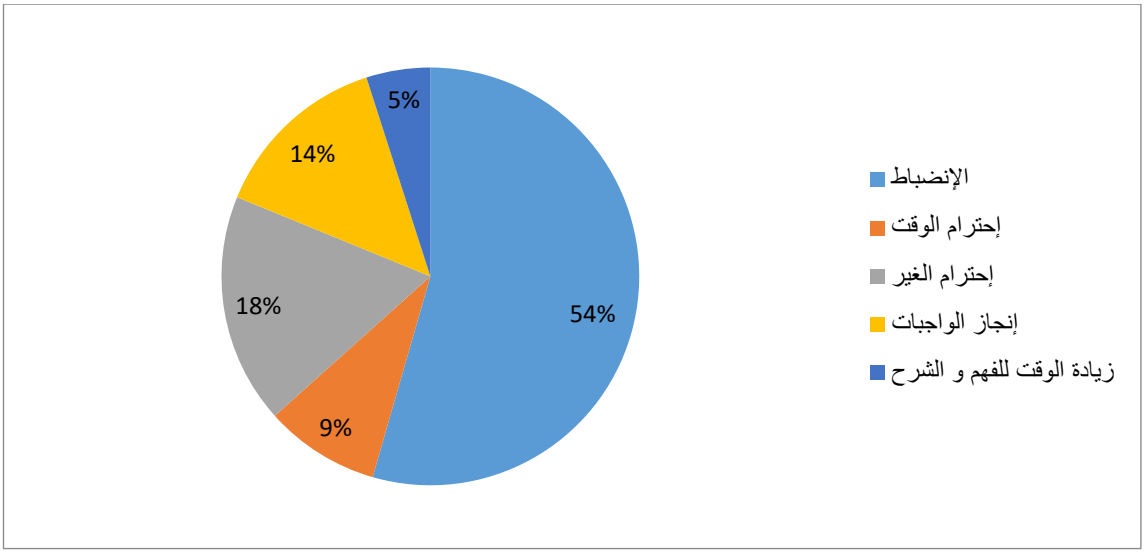
السؤال الثامن :

- ما هو الواجب العملي الذي لا يؤديه التلميذ نحو أستاذه ؟ و العكس صحيح ما هو الواجب العملي الذي لا يؤديه أستاذ نحو تلاميذه؟ .

كان الهدف من طرح هذا السؤال هو تبين الواجب العملي الذي لا يؤديه التلميذ نحو أستاذه و العكس و قد كانت الاجابات على النحو التالي :

الإجابات :	العدد :	النسبة :
الانضباط	12	%55
احترام الوقت	2	%9
احترام الغير	4	%18
إنجاز الواجبات	3	%14
زيادة الوقت للفهم و الشرح	1	%5

الرسم البياني : (رسم بياني يبين الواجب العملي العملي الذي لا يؤديه التلميذ نحو أستاذه و العكس)



التحليل :

من خلال اجابات تبين ان السلوك العملي هو الأنضباط لأنه الحائز على أكبر قيمة بلغت نسبة 54% .

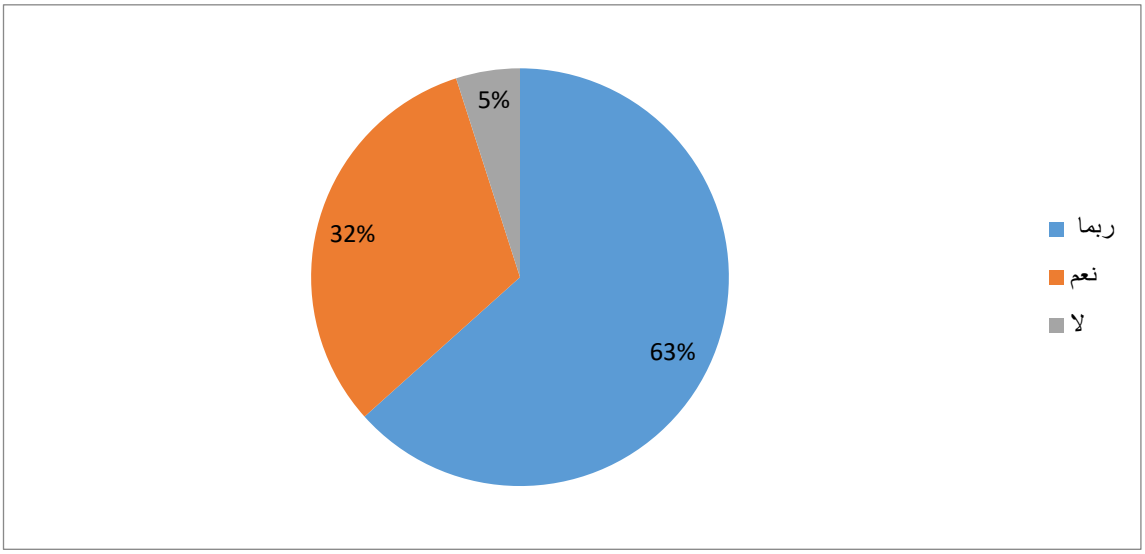
السؤال التاسع :

- هل الوسائل التقليدية داخل المؤسسة التعليمية صارت لا تجدي نفعا و يجب تغييرها و تغيير الطريقة لاستيعاب التلميذ وصول المعلومة بسرعة ؟

ان الغرض من طرح التساؤل هو معرفة إن كانت الوسائل التقليدية داخل المؤسسة التعليمية صارت لا تجدي نفعا و يجب تغييرها و تغيير الطريقة لاستيعاب التلميذ وصول المعلومة بسرعة و قد كانت الاجابات الأساتذة كالتالي :

الإجابات :	العدد :	النسبة :
ربما	14	%63
نعم	7	%32
لا	1	%5

الرسم البياني : (رسم بياني يبين إن الوسائل التقليدية داخل المؤسسة التعليمية صارت لا تجدي نفعا)



التحليل :

من خلال ما أورده الإسبيان تبين أنه يجب تغيير الوسائل التقليدية .

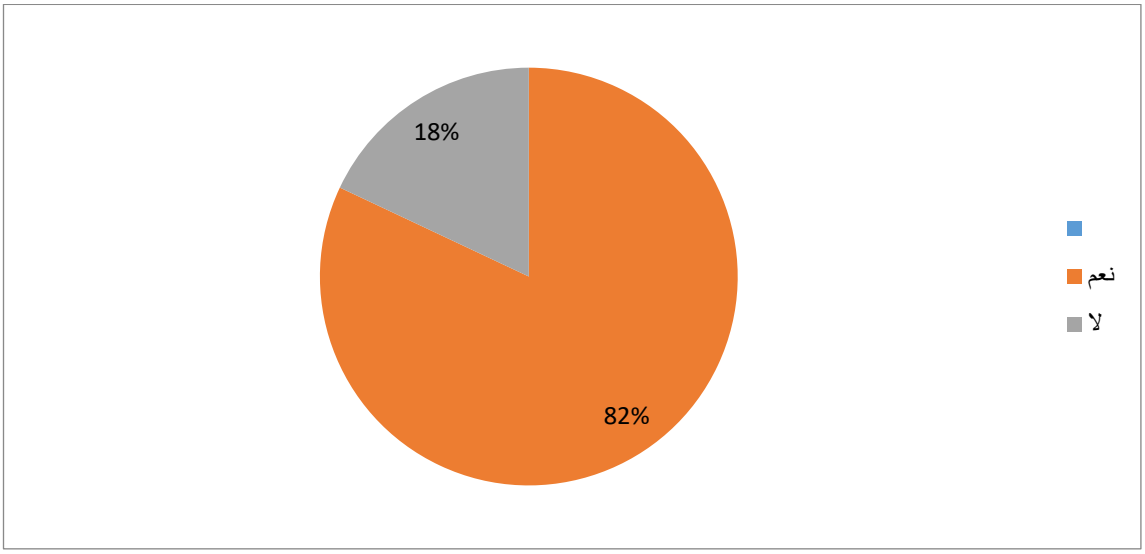
السؤال العاشر :

- المشاكل العائلية هل تؤثر عليك عند دخول المؤسسة و القسم؟.

أن هدفنا من هذا السؤال هو الوقوف على أهم المعيقات التي تؤثر داخل القسم و المؤسسة و من بينها المشاكل العائلية لأنها من أكثر المؤثرات انتشارا و كان الإجابات كالاتي :

الإجابات :	العدد :	النسبة :
نعم	18	%82
لا	4	%18

الرسم البياني : (رسم بياني يبين المشاكل العائلية هل تؤثر عليك عند دخول المؤسسة و القسم)



التحليل : من خلال ما أورده الإسبيان تبين أنه المشاكل العائلية تؤثر بشكل كبير جدا داخل المؤسسة أو القسم .

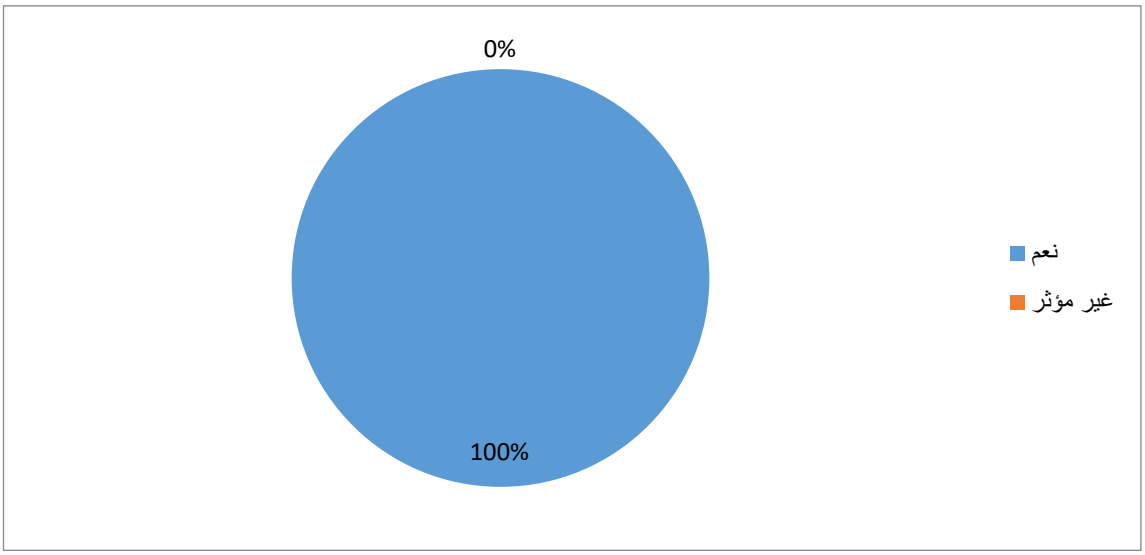
السؤال الحادي عشر:

- في رأيك هل يساعد التواصل على تغيير أليات التعليم ؟

كان الغرض من هذا التساؤل معرفة مدى تأثير التواصل على تغيير أليات التعليم و قد جاءت الاجابات على النحو الآتي :

الإجابات :	العدد :	النسبة :
نعم	22	%100
لا	0	%0

الرسم البياني : (رسم بياني يبين إن كان التواصل يساعد على تغيير أليات التعليم)



التحليل :

يتضح ان التواصل يساعد على تغيير أليات التعليم نسبة كبيرة .

السؤال الثاني عشر :

- مادا تريد أن يتغير في الرزنامة الدراسية السنوية ؟

كان الهدف من هذا السؤال معرفة اي فترة يراها الأستاذ أو التلميذ يجب أن يكون فيها تغيير أو كيف يتم تغييرها .

التحليل :

أغلب الإجابات كانت تتراوح أنه لا شيء يجب أن يتغير.

سؤال الثالث عشر :

ما هي طموحاتك المستقبلية ؟.

كان الهدف من طرح هذا التساؤل رؤية طموحات التلاميذ و تطلعاتهم

التحليل :

تظهر اجابات أن أغلب الطموحات تتمركز في النجاح .

السؤال الرابع عشر :

كلمة توجهها لأستاذك المفضل خلال سارك الدراسي ؟

كان الغرض من هذا التساؤل الوقوف و تبيين مدي حب التلاميذ لأساتذتهم و العلاقة بينهم.

التحليل :

تمركزت معظم الإجابات في شكر خالص للعائلة التربوية و الأساتذة بخصوص.

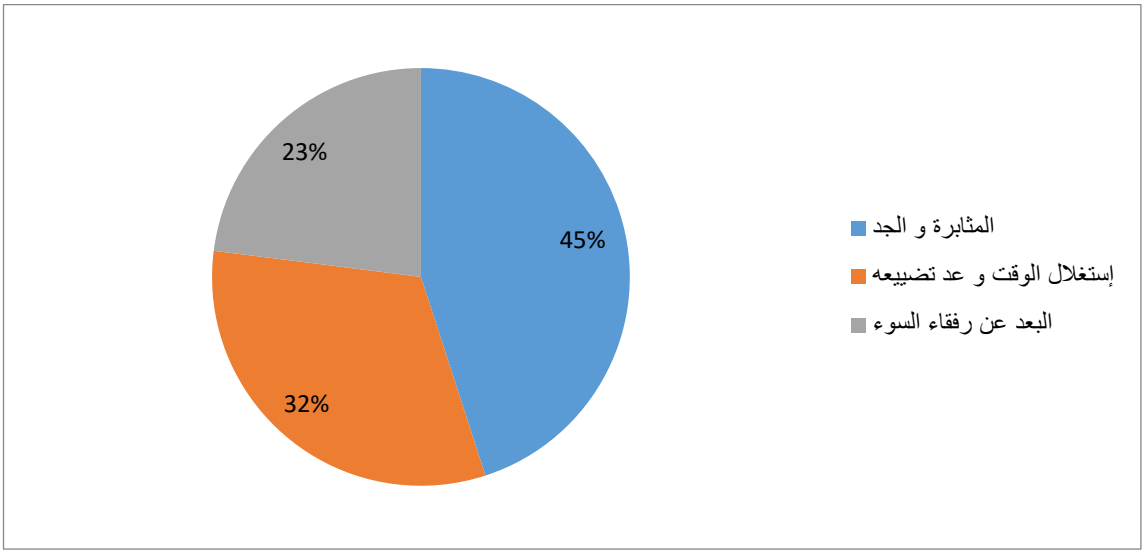
السؤال الخامس عشر:

- كلمة توجهها للصاعدين الجدد إلى الثانوية ؟.

ان الغرض من طرح هذا التساؤل هو تبيين خبرات التلاميذ و نصائحهم للصاعدين الجدد و قد جاءت الإجابات على النحو التالي:

الإجابات :	العدد :	النسبة :
المثابرة و الجد	10	%45
استغلال الوقت و عد تضييعه	7	%32
البعد عن رفقاء السوء	5	%23

الرسم البياني : (رسم بياني يبين نصائح للصاعدين الجدد في الثانوية)



التحليل :

يبدوا أن معظم الإجابات كانت تريد المثابرة و الجد و استغلال و الوقت و عم تضييعه.

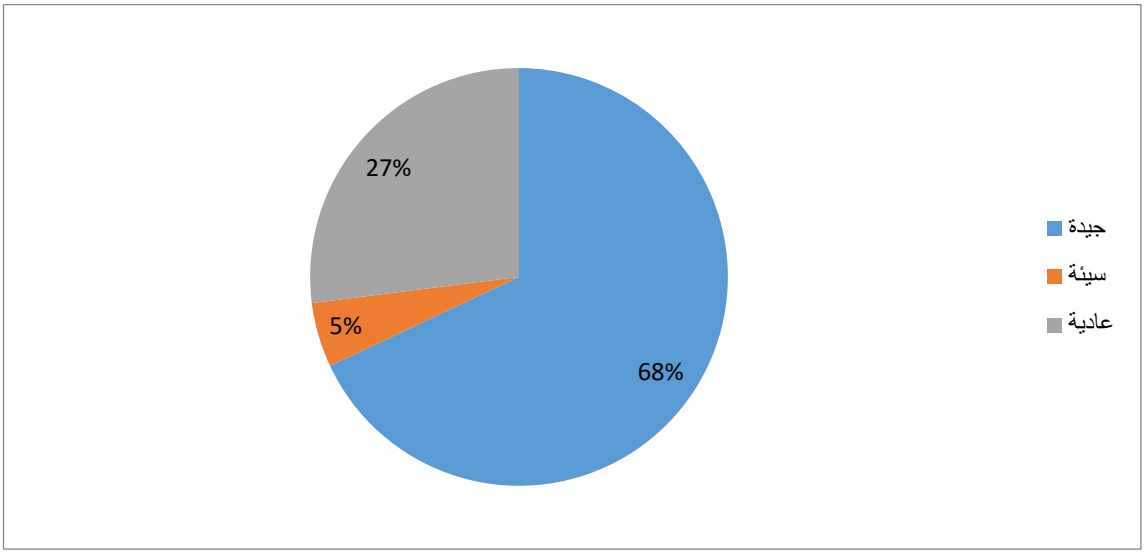
السؤال السادس عشر:

- كيف علاقتك بالأستاذ ؟.

ان الغرض من طرح هذا التساؤل هو تبيين علاقة التلميذ بالأستاذ و قد جاءت الإجابات على النحو التالي:

الإجابات :	العدد :	النسبة :
جيدة	15	%68
سيئة	1	%5
عادية	6	%27

الرسم البياني :



التحليل :

يبدوا أن معظم الإجابات كانت تبين ان العلاقة جيدة بين التلميذ و الأستاذ.

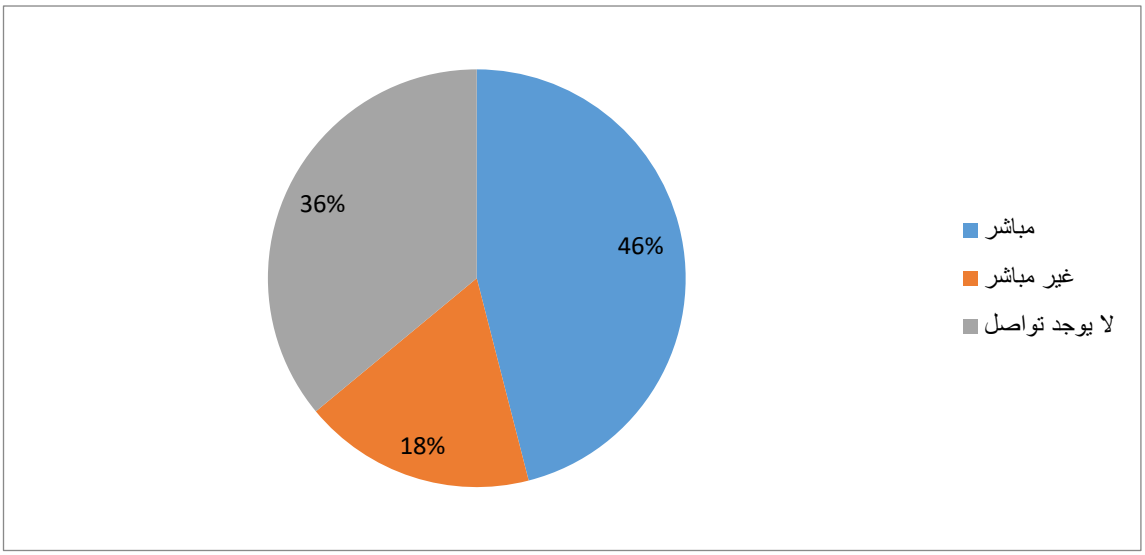
السؤال السابع عشر:

- ما نوع التواصل الموجود داخل المؤسسة و خارجها مع أساتذة و الأولياء؟.

ان الغرض من طرح هذا التساؤل هو تبيين نوع التواصل الموجود داخل المؤسسة و خارجها مع أساتذة و الأولياء و قد جاءت الإجابات على النحو التالي:

الإجابات :	العدد :	النسبة :
مباشر	10	%46
غير مباشر	4	%18
لا يوجد تواصل	8	%36

الرسم البياني : (رسم بياني يبين نوع التواصل الموجود داخل المؤسسة و خارجها مع أساتذة و الأولياء)



التحليل :

يبدوا أن معظم الإجابات كانت تبين ان نوع التواصل مباشر بين الأستاذة و الأولياء داخل المؤسسة و خارجها.

استنتاج :

في خلال الاستبيان الذي قمت به ألاحظ بأن التواصل كان أكثر عند نسبة من الذكور أكثر من الإناث و ذلك و إتضح من خلال الدوائر البيانية و التحليل.

الخـــاتمـة

الخاتمة:

خلاصة القول من كل ما أجريناه من بحث في هذا الموضوع نستخلص بأن التواصل التربوي و دوره من الدراسات المعقدة و الصعبة التي لا يمكن إعطاء حل نهائي لها .بحيث يرجع هذا التعقيد إلى كون علم التربية مرتبطة بجميع الحقول المعرفية و النفسية و الاجتماعية و الفلسفية و غيرها. وما يعرقل التواصل بين الفاعلين داخل المؤسسة التعليمية هي تلك السلوكيات العدوانية و الممارسات العدائية العنيفة المادية و المعنوية و هاته الأخيرة تؤثر بالسلب على الجو المدرسي و تجعل محيط التعليمي محيط تتخلله بعض النواقص تصعب عملية الاتصال المتبادل و تغلق أبواب المفاهمة و التفاعل المطلوب . و من هدا السياق نقترح أن يتم البدء بإصلاحات و تغييرات جذرية في التعليم من ناحية أسلاكه الأولية ثم اسلاكه الموالية مع التركيز على الجانب النفسي للتلميذ. وان يعتمد التعليم على الحوار البناء و الاحترام المتبادل، واشراك جميع الفاعلين خاصة التلاميذ في المناقشات التي تهم التعليم. كما يستوجب توفير الوسائل و المعدات اللازمة و المتطورة لتسهيل وصول المعلومة و استيعابها من طرف المتعلم . و تحسين ظروف العمل لأريحية الأستاذ و لتقديمه لعمله بكل روح مسؤولية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع :

1. عبد الله محمد عبد الرحام ، سوسيوليوجيا الاتصال و الاعلام ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، ط1 ، س 2002 ،ص53 .
2. محمد صاحب سلطان ، مبادئ الاتصال ، مرجع سبق ذكره ، ص 167.
3. الدسوقي عبده إبراهيم وسائل و أساليب الإتصال الجماهيرية و الإتجاهات الاجتماعية ص 40 – 41 .
4. قدري عبد المجيد ، اتصالات الأزمة و إدارة الأزمات ، دار الجامعة الجديدة، مصر، دط، س2008 ، ص 61 .
5. علاء محمد القاضي ، بكر محمد حمدان ، مهارات الإتصال ، ص63.
6. هادي نهر ، أحمد محمود الخطيب ، إدارة الاتصال و التواصل ، ص 243.
7. حسن محمد إبراهيم ، محمد حسنين العجمي ، الإدارة التربوية ، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الأردن ، ط1 ، س2007 ، ص 298.
8. عبد الصمد الأخبري ، الإدارة المدرسية ، دار النهضة العربية ، لبنان ، ط2 ، س 2006 ، ص 325 - .326 .
9. رمزي أحمد عبد الحي ، الاعلام التربوي مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، الأدرن ، ط1 ، س 2011 ، ص 64.
10. غدنز، علم الاجتماع، ، ص. 555.
11. حارث عبود ، نرجس حمدي ، ص 86.
12. 1فؤاد عاكيف، مسالك التربية والتكوين، المجلد 2 العدد 2(2019)119-138.

فهرس الموضوعات

- المقدمة..... -ب-
- الفصل الأول : الجانب المنهجي..... 01
- إشكالية الدراسة..... 02
- تساؤلات الدراسة..... 03
- أسباب إختيار الموضوع..... 03
- أهمية الدراسة..... 04
- أهداف الدراسة..... 04
- المصطلحات..... 05
- المنهج المعتمد..... 07
- أدوات جمع البيانات..... 07
- الدراسات السابقة..... 08
- المعوقات..... 16
- الفصل الثاني : الجانب النظري..... 20
- المبحث الأول : الاتصال التربوي..... 20
- المطلب الأول : مفهوم الاتصال التربوي..... 20
- المطلب الثاني : أنواعه و أشكاله و هياكله..... 21
- المطلب الثالث : دوره و أهميته..... 26
- المطلب الرابع : معوقات الاتصال التربوي..... 27
- المبحث الثاني : المؤسسة التربوية التعليمية..... 29
- المطلب الأول : نشأة المؤسسة التربوية و مفهومها..... 29
- المطلب الثاني : أنواعها..... 30
- المطلب الثالث : مجالاتها..... 31

- المطلب الرابع : دورها.....32
- المبحث الثالث : الاتصال في المؤسسات التربوية التعليمية و أثره.....33
- المطلب الأول : نشأة الاتصال في المؤسسة التربوية.....33
- المطلب الثاني : مراحل تطور لإتصال التربوي في المؤسسة التعليمية.....34
- المطلب الثالث : وضائف الاتصال التربوي في المؤسسة التعليمية.....36
- المطلب الرابع : علاقة التواصل التربوي بين المؤسسة التعليمية و أسرة التلميذ.....37
- الفصل الثالث : الجانب التطبيقي.....53-38
- الخاتمة.....55
- قائمة المصادر و المراجع.....57