



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

تخصص : اتصال تنظيمي

شعبة : علوم الإعلام و الاتصال

### الموضوع

واقع الاتصال في المؤسسة التربوية الجزائرية  
دراسة ميدانية لمتوسطة شيخاوي عمر (تيارت) -  
نموذجاً-

إشراف الأستاذ :

بن عجايمية بو عبد الله

إعداد الطالبتين:

- زيرق روميصة
- جليجل دليلة

لجنة المناقشة

الرتبة العلمية	الصفة	الإسم و اللقب
استاذ التعليم العالي	رئيسا	أ - د - العربي بوعمامة
استاذ محاضر أ	مشرفا و مؤظرا	د - بن عجايمية بو عبد الله
أستاذ محاضر أ	مناقشا	د- عماري بوجمعة

السنة الجامعية : 2022-2023

# إِهْدَاء

و الثمرة

إن لكل جهد ثمرة ،

المتواضعة هاته إلى :

- إلى كل من الوالدين الكريمين حفظهما الله و متعهما بالصحة و العافية .
- إلى إخوتي و كل عائلتي الصغيرة و الكبيرة .
- إلى الذي كان الدعم و السند لنا في انجاز هذه المذكرة الأستاذ .
- إلى الأساتذة الكرام العاملين في تخصص الإعلام و الاتصال و على رأسهم اللجنة المناقشة .
- إلى كل أساتذتي بجامعة تيارت .
- إلى كل من كان له الفضل في مسانذتي سرا و علانية في انجاز هذا العمل .

زيرق روميصة

# إِهْدَاء

إلى سندي في الحياة إلى نبراس دربي و لأنك لا تعرفي  
البخل إلى الصدر المعطاء الحنون إليك أُمي أطال الله في عمرك

إلى كل الأخوة والأخوات

وإلى الصديقات و إلى كل الزملاء و الزميلات في الدراسة

**جليجل دليلة**

# الشكر و التقدير

قال الرسول صلى الله عليه و سلم "اللهم إني أعوذ بك من علم لا ينفع و من قلب لا يخشع و من نفس لا تشبع و من دعاء لا يسمع .

الحمد و الشكر على من يسر بالتوفيق

نتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذة الإعلام و الاتصال و نخص بالذكر الأستاذ المشرف بن عجيمة لنصائحه و مساعدته لنا في انجاز هذا العمل .

و نتقدم بالشكر لكل عمال متوسطة "شيخاوي عمر" الذين قاموا باستقبالنا و الترحيب بنا على أحسن وجه و نخص منهم مدير المتوسطة السيد عيسات ، و مستشارة التوجيه السيدة "بلخياطي لمياء" و الأستاذة "ديامي نصيرة" و نشكرهم على طيبة خاطرهم و سعة قلبهم و طول صبرهم .

و نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل المتواضع .

نشكر أيضا كل من أطفأ شمعة حياته ليوقد شمعة العلم .

لكم أسمى عبارات الاحترام و التقدير و خالص آيات العرفان و الامتنان

الفهرس

المقدمة

الفصل الأول

- 1 موضوع الدراسة و اشكاليتها .....
- 1-1 الإشكالية .....
- 1-2 أسباب اختيار الموضوع . .....
- 1-3 أهداف الدراسة .....
- 1-4 أهمية الدراسة .....
- 1-5 مفاهيم الدراسة .....
- 1-6 الدراسات السابقة .....
- 2 الإطار المنهجي .....
- 2-1 مجال الدراسة .....
- 2-2 عينة الدراسة .....
- 2-3 منهج الدراسة .....
- 2-4 أدوات جمع البيانات .....
- 2-5 النظرية المقاربة .....

الفصل الثاني

ماهية الاتصال

- 1 مفهوم الاتصال .....
- 1-1 ماهية الاتصال .....
- 1-2 عناصر العملية الاتصالية .....
- 1-3 خصائص الاتصال .....
- 1-4 أنواع الاتصال .....
- 1-5 أهداف الاتصال .....

الفصل الثالث

## المؤسسة التربوية

- 1 تعريف المؤسسة التربوية .....
- 1-1 خصائص المؤسسة التربوية .....
- 1-2 وظائف المؤسسة التربوية .....
- 1-3 أهمية المؤسسة التربوية .....
- 1-4 أهداف المؤسسة التربوية .....

## الاتصال في المؤسسات التربوية (الاتصال التربوي)

- 1 مفهوم الاتصال التربوي. ....
- 1-1 مقومات الاتصال التربوي البناء والفعال. ....
- 1-2 اتجاهات سير الاتصال في المؤسسة التربوية .....
- 1-3 العوامل المؤثرة في الاتصال داخل المؤسسة .....
- 1-4 معوقات الاتصال في المؤسسة التربوية .....

## الفصل التطبيقي

- 1 التعريف بالمؤسسة (بطاقة فنية للمؤسسة تشمل المؤسسة) .....
- 2 الهيكل التنظيمي .....
- 3 الدراسة التحليلية .....
- النتائج العامة للدراسة .....
- المقترحات و التوصيات .....
- الخاتمة .....
- قائمة المراجع. ....
- الملاحق .....
- ملخص الدراسة .....

# مقدمة

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، يسعى جاهدا إلى تحقيق الانسجام مع عناصر بيئته، التي تشكل محيطه الاجتماعي، ويتم هذا عن طريق الاتصال، الذي يعتبر من أهم الأنشطة الإنسانية التي أصبح لها دور كبير في حياة الأفراد والمجتمعات، فهو من المواضيع التي اهتم بها الباحثون منذ القدم، فبفضله يستطيع الإنسان إدراك ومعرفة وفهم حاجاته ومبتغياته، وهذا من خلال اتصاله بذاته ثم التعبير عن حاجياته بواسطة احتكاكه وتواصله مع غيره، فهو أساس العلاقات بين الأفراد في المجتمع، لكونه يعمل على تنمية الإنسان وتطوير معارفه ومهاراته سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية، لأنه وسيلة فعالة لكل نشاط اجتماعي من خلال تقوية العلاقات والروابط، بصفته عنصرا لا يمكن الاستغناء عنه في أي مؤسسة باختلاف طبيعتها ونشاطها، ومجال تخصصها.

من هنا نخص المؤسسة التربوية التعليمية الجزائرية، فالاتصال يلعب دورا هاما في عمليات التعليم والتربية حيث يمثل العنصر الأساسي في التفاهم والتفاعل القائم بين جميع العاملين في المؤسسات التربوية، سواء كانوا أفراد أو جماعات، فالاتصال يمثل ظاهرة حيوية وهامة للتعليم والتربية، حيث يتوقف على مدى نوعيته وكيفيته في نجاح هذه التربية أو فشلها، فالتواصل يمثل أحد المهام الأساسية للعاملين في المجال التربوي يساعد على التنسيق وتنظيم الأعمال من

خلال تبادل الأفكار والآراء فالاشتراك في القرارات يساعد على تطوير المؤسسة التربوية.

ومن هذا المنطلق فالتربية تعد عملية اتصال بين الفرد وبين العديد من أطراف العملية التعليمية التربوية, وتتضمن إكساب الفرد مجموعة معارف وخبرات واتجاهات تساعده على التكيف مع البيئة الاجتماعية, وتستطيع المؤسسات التربوية عن طريق وسائل الاتصال تفعيل عملية التخطيط والتنظيم وحل المشكلات وتحسين العملية التعليمية, فمن خلالها يمكن لمدير المؤسسة التربوية معرفة شؤون التعليم بها وكذلك أوجه النشاط لتهيئة مناخ فعال للأداء والاتصال التربوي يساعد على الربط بين المؤسسة التربوية والمجتمع المحلي المحيط بها, وقد جاءت هذه الدراسة لتصف لنا واقع الاتصال في المؤسسة التربوية الجزائرية وأخذنا متوسطة شيخاوي عمر بولاية تيارت, كنموذج لنحاول من خلاله التعرف على أنواع الاتصال المعتمدة في المؤسسة, ومدى تأثيره على نشاطات المؤسسة.

وقمنا بتقسيم الدراسة إلى 03 أقسام :

- **أولا, الإطار المنهجي :** الذي اختص بتناول الإشكالية والتساؤلات الفرعية ثم الفرضيات وأهداف الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وبعد ذلك انتقلنا إلى

الدراسات السابقة وتحديد المفاهيم ومجالات الدراسة ( المجال الزمني , المجال البشري المجال المكاني ) ثم تطرقنا إلى المنهج والعينة وفي الأخير تناولنا أدوات جمع البيانات ،

- **ثانيا ,الإطار النظري** تضمن ثلاثة مباحث كالتالي :

المبحث الأول :ماهية الاتصال , والذي تضمن مفهوم الاتصال , وعناصر العملية الاتصالية,بالإضافة إلى خصائص وأنواع الاتصال وأهدافه .

المبحث الثاني :المؤسسة التربوية حيث تطرقنا فيه إلى مفهومها وخصائصها بالإضافة إلى وظائف وأهمية وأهداف المؤسسة التربوية .

المبحث الثالث :الاتصال في المؤسسات التربوية (الاتصال التربوي) تناولنا فيه مفهوم الاتصال التربوي ومقوماته بالإضافة إلى اتجاهات سيره في المؤسسة التربوية , والعوامل المؤثرة فيه داخل المؤسسة وفي الأخير تطرقنا إلى المعوقات التي تواجه الاتصال في المؤسسة التربوية .

**ثالثا,الإطار التطبيقي** :تناولنا فيه الجانب الميداني للدراسة قمنا بتخصيصه لتعريف المتوسطة ، وتفريغ البيانات التي جمعناها من عرض المقابلات وتحليلها وتفسيرها والتوصل إلى أهم النتائج .

# الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

## الفصل الأول

- 1- موضوع الدراسة و اشكالياتها .....
- 1-1 الإشكالية .....
- 1-2 أسباب اختيار الموضوع . .....
- 1-3 أهداف الدراسة .....
- 1-4 أهمية الدراسة .....
- 1-5 مفاهيم الدراسة .....
- 1-6 الدراسات السابقة .....
- 2- الإطار المنهجي .....
- 2-1 مجال الدراسة .....
- 2-2 عينة الدراسة .....
- 2-3 منهج الدراسة .....
- 2-4 أدوات جمع البيانات .....
- 2-5 النظرية المقارنة .....

**1- موضوع الدراسة و اشكاليتها :****1-1- الإشكالية**

لقد ازدادت أهمية الاتصال في عصرنا الحالي فهو شريان العلاقات الإنسانية , وهو أساس تطور ونجاح المؤسسة التربوية , من خلال تحقيق الأهداف المطلوبة لكونه يعد من أبرز النشاطات التي تتحكم في تسيير المؤسسات بتبادل الأفكار بمختلف الوسائل الاتصالية , فالمؤسسة التربوية أداة حيوية في المجتمعات الإنسانية , لأن التربية أساس نهوض الأمم , فهي تعكس ثقافة المجتمع من خلال غرس الروح العلمية للأجيال , فالإتصال هو المحور الأساسي الذي يعبر عن كفاءات الأشخاص , فالمؤسسة التربوية هي التي تسعى إلى تطوير الفرد على النمو بمختلف جوانب شخصيته , لأنها تقوم على أساس التربية و التعليم لما يقدمه الأساتذة من دروس للتلاميذ لتنمية مهاراتهم و اكتساب معارف جديدة .

و لا يمكن للمؤسسة التربوية أن تحقق أهدافها , إلا عن طريق الاتصال الذي

بواسطته يتم توحيد الجهود للأساتذة والعمال والإداريين وهذا لتوطيد العلاقات وتحسين الاتصال بين الموظفين , لكونه الدعامة التي تستند إليها المؤسسة .

لقد تطرقنا إلى دراسة الاتصال وأنواعه التي تعتمد عليها المؤسسة التربوية

شيخاوي عمر وعلى هذا الأساس يجدر بنا أن نطرح الإشكالية التالية:

ما هو واقع الاتصال في المؤسسة التربوية "شيخاوي عمر" بولاية تيارت؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية

1 ماهي أنواع الاتصال المعتمدة في المؤسسة التربوية "شيخاوي عمر"؟

2 ماهي أهم وسائل الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة التربوية؟

3- هل يساهم الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية

4- ما هي معوقات الاتصال في المؤسسة التربوية ؟

### الفرضيات

1-أنواع الاتصال المستخدمة في المؤسسة التربوية "شيخاوي عمر" هي :

- الاتصال اللفظي
- الاتصال الكتابي
- الاتصال المباشر

2-وسائل الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة هي :

- الحواسيب
- الدفاتر والسجلات
- الإعلانات

3يساهم الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية

4 - تتمثل معوقات الاتصال في المؤسسة التربوية في

- الخلافات بين الأساتذة ومدير المتوسطة
- غياب التنسيق بين المستشار والإداريين

2-1- أسباب اختيار الموضوع

- الأسباب الذاتية :

- الميل و الرغبة الى دراسة موضوع الاتصال التربوي .

- اهتمامنا الشخصي بالبحث في هذا الموضوع لأنه يندرج ضمن تخصصنا .

#### ● الأسباب الموضوعية

- علاقة الموضوع بميدان التخصص .
- قابلية الموضوع للدراسة و الإحاطة بمختلف جوانب الاتصال التربوي .

#### 1-3- أهداف الدراسة :

- معرفة أنواع الاتصال المعتمدة في المؤسسة التربوية "شيخاوي عمر" .
- الكشف عن أهم وسائل الاتصال المستخدمة داخل المتوسطة.
- معرفة مدى مساهمة الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية .
- التعرف على المعوقات التي تتعرض لها العملية الاتصالية في المؤسسة التربوية.

#### 1-4- أهمية موضوع الدراسة

- تكمّن أهمية الدراسة في فهم واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية ,
- التي لها دور كبير في تنظيم العلاقات الإنسانية بهدف التربية والتعليم ,بحيث أن
- الاتصال يعتبر الدعامة الأساسية التي تركز عليها المؤسسة لتحقيق أهدافها
- ونشاطاتها , وهذه الدراسة تساعدنا لفهم دور الاتصال في المؤسسة التربوية ,

والكشف عن أنواع هذا الاتصال وأهم وسائله المستخدمة داخل المؤسسة, كما يعتبر النموذج الذي أخذناه في الدراسة "متوسطة شيخاوي عمر بولاية تيارت" نموذجا يعطي صورة عن واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية .

لقد ازدادت أهمية الاتصال في عصرنا الحالي فهو شريان العلاقات الإنسانية, وهو أساس تطور ونجاح المؤسسة التربوية, من خلال تحقيق الأهداف المطلوبة لكونه يعد من أبرز النشاطات التي تتحكم في تسيير المؤسسات بتبادل الأفكار بمختلف الوسائل الاتصالية, فالمؤسسة التربوية أداة حيوية في المجتمعات الإنسانية, لأن التربية أساس نهوض الأمم, فهي تعكس ثقافة المجتمع من خلال غرس الروح العلمية للأجيال, فالإتصال هو المحور الأساسي الذي يعبر عن كفاءات الأشخاص, فالمؤسسة التربوية هي التي تسعى إلى تطوير الفرد على النمو بمختلف جوانب شخصيته, لأنها تقوم على أساس التربية و التعليم لما يقدمه الأساتذة من دروس للتلاميذ لتنمية مهاراتهم واكتساب معارف جديدة

و لا يمكن للمؤسسة التربوية أن تحقق أهدافها, إلا عن طريق الاتصال الذي بواسطته يتم توحيد الجهود للأساتذة والعمال والإداريين وهذا لتوطيد العلاقات وتحسين الاتصال بين الموظفين, لكونه الدعامه التي تستند إليها المؤسسة .



**1-5- مفاهيم الدراسة :****أولاً : مفهوم الاتصال :**

لغة : يرجع أصل كلمة اتصال communication الى الكلمة اللاتينية communitis و معناها Commeto أي مشترك أو عام ، و بالتالي فان الاتصال كعملية تتضمن المشاركة أو التفاهم أو أي شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فصل ما<sup>1</sup>.

اصطلاحاً : توجد تعريفات عديدة للاتصال منها تعريف كارل هوفلاند : "أن الاتصال هو العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة) ، و يرى "شارلين مورسين" : أن مصطلح الاتصال حين نستخدمه بشكل واسع النطاق فانه يتناول أي طرف يتوفر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين ، و لكم "موريس" يقدم الاتصال على استخدام الرموز لكي تحقق شيوعاً و مشاركة لها مغزى<sup>2</sup>.

**إجرائياً :** إجرائياً و عملية يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعلومات من خلال رسالة معينة عن طريق الإشارات والرموز وغيرها من وسائل الاتصال .

<sup>1</sup> حسن عماد مكاوي ، ليلي حسين السيد ، " الاتصال و نظرياته المعاصرة" ، الدار اللبنانية للنشر ، ط1 ، ص 23 .

<sup>2</sup> المرجع السابق ، ص 24 .

**ثانياً: مفهوم الاتصال التربوي :**

هو عملية لنقل الأفكار والمعلومات التربوية من إدارة العمل بالمؤسسة التعليمية والتربوية, أو من المؤسسة إلى الإدارة العليا أو بالعكس, أو من مجموعة العاملين إلى مجموعة أخرى, وبالعكس وذلك عن طريق الأسلوب الكتابي أو الشفهي, مما يؤدي إلى وحدة الجهود لتحقيق أهداف ورسالة المؤسسة التربوية والتعليمية<sup>1</sup>.

وهو أيضاً نقل المعلومات والأفكار بصفة خاصة من رئيس العمل إلى العاملين والعكس, سواء كان ذلك بأسلوب كتابي أو شفهي, أو أي وسيلة أخرى بحيث يتحقق التبادل المتفاهم فيما بينهما, ويؤدي هذا الاتصال إلى الإقناع من جانب المستقبل, مما يؤدي لوحدة الهدف والجهود, وتتحقق في النهاية فلسفة المؤسسة التربوية والتعليمية<sup>2</sup>.

**ثالثاً : مفهوم المؤسسة التربوية :**

تعتبر المؤسسة التربوية من وجهة نظر علماء التربية أنها ليست مكاناً فقط لتلقي المعلومات و تكوين عادات من أجل مستقبل بعيد ، و أنها هي صورة مصغرة للحياة الاجتماعية لاكتساب خبرة .

<sup>1</sup> أسامة محمد السيد ، عباس حلمي الجمل ، الاتصال التربوي رؤيو معاصرة ، دار العلم و الايمان للنشر و التوزيع 2014 ، ص 30 .

<sup>2</sup> المرجع السابق ، ص 30

و المؤسسات الاجتماعية هي أنماط اجتماعية تكون السلوك السائد للأفراد للقيام بالوظائف الاجتماعية الأساسية ، هذه الوظائف تشمل تدريب الأفراد على العمل لكسب العيش و السيطرة الاجتماعية على أفراد الجماعة و العلاقة بين الفرد و القوى العلوية<sup>1</sup>.

### التعريف الإجرائي:

هي عبارة عن تنظيم تربوي ، تهدف إلى تعليم التلاميذ من الناحية العلمية و تنشئة الأجيال و التوجيه و الرشاد بالدرجة الأولى .

<sup>1</sup> شبل بدران و سعيد سليمان ، التعليم في مجتمع المعرفة ، دار المعرفة الجامعية الأزاريطة ، الإسكندرية ، 2008 ، ص

## 1-6- الدراسات السابقة

من خلال إطلاعنا على الدراسات التي لها علاقة بموضوع مذكرتنا وظفنا دراستين تتوفر على الجانب النظري والمنهجي لدراستنا .

- الدراسة الأولى : للباحثين "سعاد الواعر" و" كنزة زحاف" بمذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص علاقات عامة بعنوان "واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية" وكان ذلك سنة 2015/2016

تدور إشكالية الدراسة حول واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية ، وتندرج ضمنها أسئلة فرعية وهي كالتالي :

- ما هو نمط الاتصال السائد في المؤسسة التربوية الجزائرية؟

- ما هي أهم وسائل الاتصال التربوي (داخلي، خارجي) المعتمدة في المؤسسات التربوية الجزائرية؟

- ما هي الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية؟

- هل يساهم الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية الجزائرية؟

**وتمثلت أهداف الدراسة في :**

التعرف على نمط الاتصال السائد في المؤسسات التربوية الجزائرية والكشف عن أهم الوسائل المستخدمة من قبل المؤسسات التربوية مدى فاعليتها ، و معرفة المعوقات التي تصيب المؤسسات التربوية الجزائرية و معرفة مدى نجاح الاتصال التربوي في تحقيق أهداف المؤسسات التربوية الجزائرية .

- واعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي لإجراء دراسته ، وكانت عينته على أربع مراحل :

**المرحلة الأولى** : اختيار أربع ثانويات .

**المرحلة الثانية** : أخذ نسبة 20% من كل مؤسسة فكانت 25 مفردة من كل ثانوية ، أي 100 مفردة من أربع ثانويات

**المرحلة الثالثة** : كانتا من خلال تصنيف المبحوثين ( ذكر ، أنثى ، موظف ، أستاذ

(

وأدوات جمع البيانات التي اعتمدت عليها هي الاستبيان و الاستثمارة وفي الأخير توصلت الباحثتان إلى جملة من النتائج ه :

- بالنسبة للمحور الأول توصلت الباحثتان بأن الاتصال نشاط إنساني تفاعلي دائم الحركة بين أفراد المجتمع , وأنه عملية بسيطة وواضحة تتم بين المرسل والمستقبل مع وجود استجابة .

بالنسبة للمحور الثاني استنتجت الباحثتان من خلاله بأن المؤسسة التربوية لها أهمية كبيرة في الواقع الاجتماعي بالإضافة إلى وظائفها العديدة من خلال نقل التراث من جيل لآخر , وتسجيل تراث الأجيال السابقة بالإضافة إلى العلاقات الإنسانية بين الأساتذة والمدير والموظفين أساسها الاحترام والتكامل والتعاون .

- بالنسبة للمحور الثالث توصلت الباحثتان من خلاله أن للاتصال داخل المؤسسات التربوية له أهمية كبيرة في المؤسسة التربوية , تكون هناك اتصالات داخلية بين الإدارة والموظف , وأخرى خارجية بينهما وبين مؤسسات أخرى مثل مديرية التربية بالإضافة إلى أنماط الاتصال المختلفة كالاتصال الإعلامي التربوي والتعليمي .

**الدراسة الثانية :** للباحثة باهي نسبية بمذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص علاقات اتصال وعلاقات عامة بعنوان "دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية " وكان ذلك سنة 2016/2015.

- تدور إشكالية الدراسة حول دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات التربوية (بلدية قصر الصبيحي) , وتدرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية

- ما طبيعة الاتصال الداخلي السائد في المؤسسات ؟
- ما هي وسائل الاتصال الداخلي المستخدمة في المؤسسات محل الدراسة ؟
- هل هناك علاقة بين نمط الاتصال الداخلي السائد في المؤسسة وبين تحسين الأداء الوظيفي بها ؟

**وتمثلت أهداف الدراسة في :**

- الكشف عن دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية
- معرفة نمط الاتصال الداخلي السائد في المؤسسة محل الدراسة .

- الكشف عن وسائل الاتصال الداخلي المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة .
- الكشف عن العلاقة بين نمط الاتصال الداخلي السائد في المؤسسة وبين تحسين الأداء الوظيفي بها.
- التعرف على مدى مساهمة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي بها .
- واعتمدت الباحثة على المنهج "الوصفي" الذي يعنى بدراسة الواقع أو الظاهرة الموجودة في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا .
- وكانت العينة المستخدمة هي الجمهور الداخلي للمؤسسات التربوية , وقد أخذت الباحثة عينة قصدية من المؤسسات التربوية المتواجدة ببلدية "قصر الصبيحي" أم البواقي .
- ومن أدوات جمع البيانات التي اعتمدت عليها الباحثة ( الاستبيان و التوزيع بالمقابلة ) .
- بالنسبة للمحور الأول الاتصال الداخلي يعتبر أحد العناصر التنظيمية لتسيير أي نشاط داخل المؤسسة التربوية فل يمكن تحقيق أهدافها دون تبادل المعلومات بين موظفيها .
- بالنسبة للمحور الثاني إن لموضوع الأداء الوظيفي اهتمام بالغ فقد شهد بحوث مستمرة للبحث عن حلول للمشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي .

## 2- الإطار المنهجي :

### 2-1- مجالات الدراسة :

#### أ- المجال المكاني :

أجريت الدراسة في المؤسسة التربوية "شيخاوي عمر" بولاية تيارت .

**ب- المجال الزمني :**

إن المدة الزمنية التي قمنا فيها بإجراء بحثنا هي انطلاقاً من 15 أبريل 2023 إلى غاية 15 ماي 2023 .

**ج- المجال البشري :**

تمثل في الطاقم الإداري لمتوسطة "شيخاوي عمر" و الأساتذة .

**2-2- عينة الدراسة**

إن التحديد الواضح لمجتمع الدراسة يقصد به جميع العناصر و المفردات التي يدرسها الباحث أمر ضروري جداً لأنه سيساعده ف تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع خاصة و أن بعض المشكلات المدروسة تغطي مجتمعات كبيرة يصعب دراسة كل عنصر أو حالة فيها<sup>1</sup> .

حيث استخدمنا في دراستنا العينة القصدية ، و لقد تم اختيار هذا النوع من العينة باعتبارها تتناسب مع موضوع الدراسة و لها علاقة مباشرة مع إشكالية البحث فقد اخترنا عينة تتكون من 10 موظفين بمتوسطة شيخاوي عمر ، حيث قمنا بإجراء مقابلة مع مدير المؤسسة ، المستشار و الموظفين الإداريين .

**2-3- منهج الدراسة :**

لكل دراسة علمية منهج تركز عليه ، والذي يستند إليه الباحث أثناء مراحل دراسته ، المنهج هو الذي يختاره الباحث لبحثه ، وكذلك يعرف بأنه الطريقة التي يتبعها منها في دراسته المشكلة لاكتشاف الحقيقة والإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يشير إليها موضوع البحث، وهو البرنامج الذي يحدد السبيل للوصول إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها<sup>2</sup> .

وهو أيضاً متابعة ورصد ظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو توعية في فترة زمنية أو عدة فترات من أجل التعرف على الظاهرة . و قد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لكونه الأكثر استخداماً في الدراسات الإعلامية، ويعرف المنهج الوصفي على أنه التصور الدقيق للعلاقات المتبادلة بين المجتمع والاتجاهات والميول والرغبات ، بحيث يعطي البحث صورة للواقع الحياتي و وضع مؤشرات وبناء تنبؤات مستقبلية<sup>3</sup> .

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم ، أساليب البحث العلمي ، النظرية و التطبيق ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 5 ، 2013 ، ص 153 .

<sup>2</sup> للنشر و التوزيع . عامر إبراهيم قندلجي ، البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات التقليدية الالكترونية ، دار ميرة

<sup>3</sup> وجيه الحبوب ، أصول البحث العلمي و مناهجه ، دار المناهج ، عمان ، 2005 ، ط 2 ، ص 234 .

بالإضافة إلى أن المنهج الوصفي هو الأنسب لهذا الموضوع من أجل الوصول إلى الوصف الكامل لواقع الاتصال في المؤسسة التربوية و التعرف على مختلف أشكاله و آلياته داخل المتوسطة محل الدراسة .

#### 2-4- أدوات جمع البيانات :

تعتبر أدوات جمع البيانات من أهم العناصر في الدراسة التي ساعدت في الفهم و التحليل للوصول إلى نتائج معينة ، فهي التي يستخدمها الباحث للحصول على المعلومات الكافية لأغراض بحثية عامة . و قد اعتمدنا في دراستنا على كل من الملاحظة و المقابلة .

#### أولا : الملاحظة :

الملاحظة في البحث العلمي هي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة في إطارها المتميز وفق ظروفها الطبيعية حتى يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات و تفاعلات المبحوثين و من التعرف على أنماط و طرق معيشتهم اليومية<sup>1</sup> .

و أداة الملاحظة كانت بمثابة المرحلة الأولى في دراسة واقع الاتصال في المؤسسة التربوية و من خلال ملاحظتنا لهذه المؤسسة وجدنا :

- عدم رضا أغلبية الأساتذة بتوقيت العمل و استعمال الزمن .
- بعض الفئات وجدوا صعوبة في الإجابة على أسئلة المقابلات .

#### ثانيا : المقابلة :

هي تقنية مباشرة تمكن الباحث من جمع معطيات مباشرة من الميدان بطرح مجموعة من المبحوثين بشكل منظم ، أدواتها هي مخطط أو دليل المقابلة .

إذا ، تتطلب أن يكون هنالك طرفان اثنان ، أحدهما المبحوث الذي سيعرض وجهة نظره للمسألة المطروحة و ثانيهما الباحث الذي سيحاول جمع معلومات متعلقة بالموضوع بطرح مجموعة من الأسئلة ، لقاء يتم فيه التفاعل على هذا الأساس<sup>2</sup> .

و في دراستنا تم إجراء مقابلة مع بعض الموظفين الإداريين ، كالمدير و المستشار ، مستشارة التوجيه و أستاذة اللغة العربية حيث كانت هذه المقابلة قصدية ، و ذلك لمعرفة طبيعة الاتصال لديهم و وظيفته في المؤسسة .

#### 2-5- النظرية المقارنة :

<sup>1</sup> محمد منير حجاب ، أساسيات البحوث الإعلامية و الاجتماعية ، دار الفجر للنشر و التوزيع القاهرة 2003 ، ص 146

<sup>2</sup> Thomas Gay , l'indispensable de la sociologie , France , studyroom 2004 , p 86 .

## - النظرية النسقية :

إن البحث النسقي له هدف خاص هو تشكيل نموذج أو نمط في إطار خاص بالأنساق في علم النفس و علم الاجتماع و واحد من أهداف الاتجاه الذي يعرف بالبحث في الأنساق العامة بالإضافة إلى تحديد أوجه التشابه و الاختلاف بين مختلف الأنساق .

و يستخدم التحليل النسقي مفاهيم العلاقة ، العناصر ، البناء ، النمط للدلالة على مجموعة العناصر التي توجد بينهما علاقات<sup>1</sup> . و من خصائص النسق عند "بارسيونر" نجد أن للنسق عدة وظائف :

- وظيفة التكامل : يعني أن النسق يجب أن يضمن التحكم في استقرار القيم و المعايير لبعضهما الفاعلون و يفهمونها .
- وظيفة متابعة الأهداف : و يعني إن النسق الاجتماعي يجب ان يسمح بوضع العقلانية و الموضوعية .
- وظيفة التكيف : فالنسق يجب أن يضمن مطابقة الوسائل مع الأهداف المتبعة لكي يكون تكيف فعال في وسط المحيط<sup>2</sup> .

- و اعتمدنا في دراستنا على النظرية النسقية من خلال دراسة التنسيق الإداري داخل المؤسسة و الإحاطة بكل جوانب النسق التربوي داخل المتوسطة .

<sup>1</sup> فريجة محمد كريم ، العلاقات العامة | البعد الففكري و التطبيقي ، دار العلوم للنشر و التوزيع ، ص 87 .  
<sup>2</sup> المرجع السابق ، ص 88 .

# الفصل الثاني

## الإطار النظري

## الفصل الثاني :

### ماهية الاتصال

- 1- مفهوم الاتصال.....
- 1-1 عناصر العملية الاتصالية.....
- 1-2 خصائص الاتصال.....
- 1-3 أنواع الاتصال.....
- 4-1 أهداف الاتصال.....

## 1- مفهوم الاتصال :

### 1-1- الاتصال :

**لغة :** يرجع أصل كلمة اتصال communication إلى الكلمة اللاتينية communitis و معناها Commeto أي مشترك أو عام ، و بالتالي فإن الاتصال كعملية تتضمن المشاركة أو التفاهم أو أي شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما<sup>1</sup> .

**اصطلاحاً :** توجد تعريفات عديدة للاتصال منها تعريف كارل هوفلاند : "أن الاتصال هو العملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة) ، و يرى "شارلين مورسين" : أن مصطلح الاتصال حين تستخدمه بشكل واسع النطاق فإنه يتناول أي طارق ينوي مشاركة عدد من الأفراد في أمر معيب ، ولكن "موريس" ، يقدم الاتصال على استخدام الرموز لكي توقف شيوعاً و مشاركة لها معنى إجرائياً و عملية يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعلومات من خلال رسالة معينة عن طريق الإشارات والرموز وغيرها من وسائل الاتصال<sup>2</sup> .

### 1-2- عناصر العملية الاتصالية :

**المرسل :** يعد المرسل العنصر الأول و الأساسي في عملية الاتصال ، و هو الفرد (الأفراد) الذي يؤثر في الآخرين بشكل معين و هذا التأثير ينص على معلومات أو اتجاهات أو سلوك الآخرين . و يتحدد معه الاتصال أو مرسل المعلومات في الهيكل التنظيمي للمؤسسة بعضو من الأعضاء العاملين في التنظيم ، لذا يكون لدى العضو في هذه الحالة بعض الأفكار و المعلومات و الأهداف إلى جانب أهداف محددة من قيامه بعملية الاتصال ذاتها<sup>3</sup> .

**الرسالة :** هي المعنى أو الفكرة أو المحتوى الذي ينقله المصدر إلى المستقبل . و تتضمن المعاني و الأفكار و الآراء التي تتعلق بموضوعات معينة، يتم التعبير عنها رمزياً سواء باللغة المنطوقة أو غير المنطوقة و تتوقف فاعلية الاتصال على الفهم المشترك للموضوع و اللغة التي يقدم بها .

<sup>1</sup> حسن ، ماد مكاي، ليلي، حسين السيرة الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار اللبنانية للشرط 230

<sup>2</sup> المرجع السابق ص 24

<sup>3</sup> أسامة محمد السيد ، عباس قلمي الجمل ، المرجع نفسه ، ص 49 .

و عليه يمكننا القول على أن الرسالة تتمثل في ذلك المحتوى أو المضمون يمكن أن يكون شفوي أو كتابي أو إشارات أو رموز أو لغة ، و جل هذه العناصر يجب أن تكون موحدة بين طرفي الاتصال المرسل و المستقبل بحيث نجد أن المرسل هو الذي يرسل فكرته أو رأيه أو أي رأي معنى ذا صلة إلى مستقبل يمكن أن يكون إنسان ، مادة إعلامية بحيث يقوم هذا الأخير بفك هذه الرسالة عن طريق استقباله من طرف المرسل الأول<sup>1</sup> .

**الوسيلة:** على المرسل اختيار الوسيلة الأكثر تفسيراً و تأثيراً و فعالية على من يستقبلها، و هناك العديد من الوسائل الشفهية و الكتابية و أيضاً الرسمية و الغير رسمية.

**المستقبل:** يستقبل الرسالة من خلال حواسه المختلفة (السمع، البصر، الشم، الذوق، اللمس) و يختار و ينظم المعلومات و نحاول تفسيرها و إعطاء معناها.

**الرد :** (المعلومات المرتدة) يقوم المستقبل بالرد على ما تلقاه من معلومات و هنا ينقلب المستقبل إلى مرسل لرسالة معينة مستخدماً وسائل معينة.

**بيئة الاتصال :** يحيط عملية الاتصال بيئة غزيرة في مكوناتها فهناك أشخاص يحيطون بكل من المرسل و المستقبل و وقائع و أحداث تتم أثناء الاتصال ، كل هذا يسهل أو يعيق عملية الاتصال .

### 3-1- خصائص الاتصال

يتميز الاتصال بعدة خصائص تمنحه ماهية الخاصة كما تبرر أهميته و تبين بعض أبعاده و من هذه الخصائص:

#### 1- الاستمرارية:

للاستمرارية في التواصل معنيان ، أولها أننا نتواصل بصورة مستمرة عبر الزمن ، في الصباح و الظهر و المساء و تنقضي شهور العمر و سنواته و نحن منخرطون في عمليات التواصل و المعنى الثاني للاستمرارية هو أن الحادثة التواصلية مرتبطة بما قبلها و ما بعدها . إذن يمتد الاتصال من الماضي ماراً بالحاضر و متجهاً نحو المستقبل و ليس للاتصال بداية أو نهاية واضحة أو فاصلة

<sup>1</sup> مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال، مدخل إلى الاتصال و تقنياته الفنية، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، ط1، ص 117.

فهو جزء من حياة الإنسان يتدفق و يتغير كما تتغير بنية و كلما تغير الإنسان تغير من حوله من يتفاعل منهم ، و الحاجات الاتصالية للإنسان ليست ثابتة أو مستقرة و لذلك فهو يحتاج باستمرار إلى التوافق الذي يقوم على الخبرات و التجارب السابقة و على التوقعات المستقبلية<sup>1</sup>.

## 2- الشيوخ :

إذا كانت الاستمرارية مرتبطة بالزمان فان الشيوخ مرتبط بالمكان ، إننا نتواصل في البيت و الشارع و العمل و عيادة الطبيب و الصيدلية و السوبر ماركت و السيارة . و الاستمرارية الزمنية و الشيوخ المكاني هما اللذان يمنحان التواصل هذا التغلغل في النسيج الاجتماعي للحياة<sup>2</sup>.

إن من خصائص الاتصال الإنساني انتشار الاتصال في الزمان و المكان حيث يعيش الناس في عالم اتصالي و ينظرون إلى اتصاليهم هذا على أنه منحة مستحقة لهم و شيء ضروري و لا غنى عنه لذلك فهم يعتقدون الاتصال لو انتموا منه فجأة و تعتبر الخاصية الإنسانية الشاملة التي تتمثل في استخدام الرموز خاصية متطورة إلى أبعد الحدود في بعض من المجتمعات بينما لا تكون كذلك في مجتمعات أخرى و مع ذلك فان استخدام الرموز هو ما يرتبط بين الناس و بين أنشطتهم و ينطوي معظم السلوك على استخدام شيوخ رمزي ، فنحن نتحدث برموز شفوية أو منطوقة .

## 3- الديناميكية :

الاتصال تفاعل اختصاصي يتم فيه تبادل المعلومات و الأفكار بين الناس ثم تتأثر بالرسائل الاتصالية الواصلة إلينا من الناس فنثير معلوماتنا و اتجاهاتنا و سلوكنا و كذلك في المقابل فإننا نؤثر في الناس بالاستجابة لهم و تبادل و الرسائل الاتصالية منهم بهدف التأثير على معلوماتهم و اتجاهاتهم و سلوكهم ، فعملية الاتصال بصفاتها تغير أنفسنا و سلوكنا بالتدني مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة ، فعملية الاتصال تعني التغيير<sup>3</sup>.

## 4- التعقيد :

1 سناء محمد سليمان ، سيكولوجية الاتصال الإنساني و مهاراته ، ص 43 .

2 المرجع السابق ، ص 43-44

3 مجد هاشم الهاشمي ، تكنولوجيا الاتصال التربوي ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، الأردن، ط1 ، ص 90 .

لما تحويه من أشكال و عناصر و أنواع و شروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال و إلا ستفشل العملية الاتصالية برمتها<sup>1</sup> .

نحن نقول عن عملية ما أنها معقدة إذا كانت تتضمن أكثر من عنصر متداخل يفسرها و يحدد نتائجها و التواصل بهذا المعنى عملية معقدة لأنه يتضمن عناصر كثيرة كأطرافه و مكوناته و أشكاله و العوامل المؤثرة فيه<sup>2</sup> .

الاتصال يعتمد على معارف عملية و نظريات توضح المفاهيم و النماذج و الأساليب لتوصيل كافة الرسائل .

- الاتصال يعتمد على التفاعلات و العلاقات المؤثرة و الترابط المحكم و المشاركة .
- عمليات الاتصال رغم أنها نظريا لها بداية و نهاية إلا أنها عملية انسيابية و متصلة و لها بعدان .
- للاتصال تفاعل سلبي ، إذا افتقد الرغبة المتبادلة بين الطرفين كحماقة أحدهما أو التماهي المفتعل .
- للاتصال نماذج و أشكال مختلفة حسب طبيعة مسار الرسائل و كيفية استجابات المتلقي .
- الاتصال دائما له رسائل لفظية و غير لفظية .
- الاتصال خبرات و تكنولوجيا منظورة تعتمد على التغيير السريع .
- الاتصال عملية تعتمد على عدة عناصر لا بد من توافرها و هي (المرسل ، المستقبل ، الرسالة ، وسائط الاتصال المباشر)<sup>3</sup> .

#### 4-1- أنواع الاتصال

تعدد آراء خبراء الاتصال حول مدى تأثير وسائل الاتصال المختلفة على الناس - وقد أكد البعض منهم على نوع معين من الاتصال والبعض الآخر يرى أهمية نوع آخر، وتحاول كل فئة توضيح وجهة نظرها في أهمية نوع على الآخر<sup>4</sup> .

<sup>1</sup> المرجع السابق ، ص 92 .

<sup>2</sup> سناء محمد سليمان ، مرجع سبق ذكره ، ص 44 .

<sup>3</sup> نصيف فهمي منقريوس ، الاتصال بين الجوانب الإنسانية و التكنولوجيا المعاصرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 2010 ، ص 26 .

<sup>4</sup> نصيف فهمي منقريوس ، الاتصال بين الجوانب الإنسانية و التكنولوجيا المعاصرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 2010 ، ص 23-33 .

وسوف نتعرض لأنواع الاتصال المختلفة وأهمية كل نوع منها حتى يمكن تحديد مدى تأثير كل منها في تحقيق أهداف عملية الاتصال ومدى تأثيره على الناس:

### (1) أنواع الاتصال من حيث درجة تأثيره

(أ) الاتصال الذاتي.

(ب) الاتصال الشخصي

(ج) الاتصال الجماهيري.

### (2) أنواع الاتصال من حيث أهمية الرسالة

(أ) أهمية عامة.

(ب) أهمية خاصة.

### (3) أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة:

(أ) الاتصال اللفظي.

(ب) الاتصال الغير اللفظي (الإشارة - التعبير البدني) .

### (4) أنواع الاتصال من حيث نوع المرسل:

(أ) اتصال الأفراد.

(ب) اتصال المؤسسات والمنظمات.

(ج) اتصال وسائل الإعلام خلال الأجهزة الإعلامية (الاتصال الجماهيري) .

وما يحدث داخل الفرد حينما يتحدث الفرد مع نفسه - وهو اتصال يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره وتجاربه ومدركاته في هذه الحالة المرسل والمتلقي شخص واحد يناقش مع نفسه مشكلة بسيطة تعرض لها أو أثناء قراءته عندما يقرأ كتاباً من الكتب أو يشاهد برنامجاً في التلفزيون.

### الاتصال الشخصي

ويقصد به العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمهارات والمعلومات والاتجاهات بين الأفراد بالطريقة المباشرة وجهاً لوجه وفي اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسيطة أو وسائل نقل صناعية.

**- الاتصال الجماهيري أو الاتصال الغير محدود**

ويقصد به تلك العملية التي تساهم في نقل المهارات والأفكار والمعلومات والاتجاهات إلى جماعات كبيرة من الأفراد باستخدام وسائل اتصال جماهيرية، وهذا النوع من الاتصال يتم بطريقة غير مباشرة حيث يكون المستقبل في مكان محدد، وغالباً ما يكون هذا الاتصال في اتجاه واحد في حالة وجود استجابة لا تظهر مباشرة في أثناء الاتصال ولكن يمكن أن تظهر بعد ذلك نقيرة.

**(5) أنواع الاتصال من حيث اتجاهه**

ويتضمن هذا الاتصال ما يلي:

**(أ) الاتصال في اتجاه واحد.**

ويقصد به تلك العملية التي تتضمن نوع من المعلومات والأفكار التي تنتقل من مركز إرسال إلى مركز استقبال وغالباً ما يطلق على هذا النوع من الاتصال بالاتصال النافس أي أنه يسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل دون أن يصاحبه ردود فعل من المستقبل أو تغذية عكسية توضح مدى وصول الرسالة ومحولها ومدى استيعاب المستقبل لهذا المحتوى أو لا. أي أنه يعاب على عملية الاتصال ذات الاتجاه الواحد أنها لا تعطي الفرصة للاكتمال التفاعل بين طرفي الاتصال ومن أمثلة هذا النوع من الاتصالات عندما يستمع العملاء (المستقبلين) إلى برنامج تليفزيوني أو حديث إذاعي دون أن نتاح لهم الفرصة للمناقشة، أو التعبير عن رأيهم واستجاباتهم لموضوع هذا البرنامج أو ذلك الحديث.

**(ب) الاتصال في اتجاهين**

ويطلق على هذا النوع من الاتصال الكامل الذي يتيح الفرصة كل من المرسل والمستقبل للمناقشة والتعبير عن رأيهم والأخذ والعطاء وهذا يعني أن هذا النوع يتوفر فيه عناصر عملية الاتصال جميعها وخاصة عنصر الرجوع أو الصدى بذلك يستطيع المرسل أن يتأكد من وصول رسالته إلى المستقبل كما أنه يتأكد من مدى إدراك المستقبل المحتوى هذه الرسالة أو لا وهذا يعني أن العملية الموجودة عملية تبادل في الأفكار والمعلومات والمهارات أي عملية تفاعل مستمر ومثمر في نتائجه.

مثال ذلك في الاتصال التليفوني فإنها تعبر عن هذا النوع من الاتصال ولذلك فإن الاتصال في اتجاهين، قد يكون اتصالاً مباشراً أو غير مباشر. أما عن الاتصال من حيث اللغة سواء لفظي أو غير لفظي فأنا نوضح بأن الاتصال يقصد به نوع من أنواع الاتصال يستخدم فيه (اللفظ) كوسيلة من وسائل الاتصال وقد يكون هذا اللفظ منطوقاً من المرسل ويصل إلى المستقبل فيدركه بحاسة السمع دون كتابة .

ومن الأمثلة على استخدام اللغات اللفظية غير المكتوبة واستخدامها في رسائل معينه مسائل المحاضرات والندوات والمناقشات والمناظرات، والمؤتمرات، والمقابلات.

وقد تستخدم الكتابة ومن أمثلة الوسائل التي تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة: الكتب والمجلات والصحف والتقارير وغيرها فاللغة نشاط عقلي راق يعمل كشرط أساسي لتنظيم عملياتنا العقلية المعرفية، وكوسيط حتمي للاتصال الإنساني.

فاللغة كنظام من الرموز تحقق وظيفتين متكاملتين هما: 1 الوظيفة الاتصالية، حيث تعمل اللغة كوسيط للتفاعل بين الأفراد ولنقل واستقبال المعلومات.

الوظيفة التجريدية فاللغة وسيط لتكوين الأفكار التي تجرد الواقع وتختزله في شكل رموز تمكن الإنسان من فهمه وضبطه بدرجة أكبر.

## 1-5- أهداف الاتصال :

### 1- الأهداف التوجيهية

ويقصد بها سعى عملية الاتصال لإكساب المستقبل آراء واتجاهات ووجهات نظر حديثة ومتطورة وتغيير الاتجاهات القديمة أو تدعيم بعض الاتجاهات المرغوبة - وتعتبر تلك الأهداف موجهة نحو أغراض مقصودة وهادفة مهنيًا<sup>1</sup>.

### 2- الأهداف الإدارية

ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تنمية وتحسين وتطوير العمل في الجهاز الإداري للدولة والقطاع الخاص باستخدام تلك الأهداف وتتنحصر أيضاً نحو تحسين مستوى الأداء المهاري وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسات الحكومية المختلفة باستخدام عملية الاتصال. الأهداف التعليمية

المرجع السابق ، ص 22-23 .<sup>1</sup>

ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى إكساب وتطوير وتدعيم وتحسين وتنمية خبرات ومهارات ومفاهيم ومعلومات حديثة ومتطورة باستخدام عناصر الاتصال المختلفة للأفراد ليمارسوا مهام وظائفهم في المجتمع .

### 3- الأهداف التثقيفية:

ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تبصير وتوعية وتوضيح الموضوع للمستقبل بأمور غامضة لديهم ويهتمهم معرفتها وتوسيع مداركهم لكل ما يدور حولهم من تطورات مجتمعية - كما يحدث ذلك في جميع وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة لزيادة ثقافة الجماهير ببيانات ومعلومات - أو لنقل التراث من جيل إلى الأجيال المختلفة والمحافظة عليها.

- الأهداف الترفيهية ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى الترويج للأفراد وتحقيق البهجة والاستمتاع لهم وقضاء أوقات الفراغ كما في المسارح والحفلات.

### 4- الأهداف الاجتماعية

ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تحقيق التوافق والتفاعل والترابط بين الأفراد والجماهير والمجتمع وتنمية الود والحب والتعاون بينهم جميعاً وذلك من خلال المشاركة المستمرة في المناسبات والحفلات والأعياد باستخدام عناصر الاتصال المختلفة .

### 5- الأهداف التكنولوجية

ويقصد بها سعى عملية الاتصال إلى تحقيق التغيير في المجتمع بمواكبة

### الفصل الثالث

#### المؤسسة التربوية

- 1 تعريف المؤسسة التربوية .....
  - 1-1 خصائص المؤسسة التربوية .....
  - 1-2 وظائف المؤسسة التربوية .....
  - 1-3 أهمية المؤسسة التربوية .....
  - 1-4 أهداف المؤسسة التربوية .....
- الاتصال في المؤسسات التربوية (الاتصال التربوي)**
- 2 مفهوم الاتصال التربوي. ....
  - 2-1 مقومات الاتصال التربوي البناء والفعال. ....
  - 2-2 اتجاهات سير الاتصال في المؤسسة التربوية.....
  - 2-3 العوامل المؤثرة في الاتصال داخل المؤسسة.....
  - 2-4 معوقات الاتصال في المؤسسة التربوية.....

## 1- المؤسسة التربوية

### 1-1- تعريف المؤسسة التربوية

أولا

تقوم التربية بتنمية قدرات الأفراد و دمجهم في ثقافة مجتمعهم و تزويدهم بالقيم و الاتجاهات و المعارف التي تمكنهم من التجديد و الابتكار و الاستجابة للتغيرات السريعة ، و لهذا اهتمت التربية بتجاوز مرحلة تقليد الطلاب المعارف و ركزت على إحداث تغيرات بنائية أساسية في فلسفة و بنية التربية و التعليم و محتواه و طرائقه ، كي يساهم في إظهار اتجاهات جديدة وثيقة الصلة بالتنمية ، فالتنمية نتاج مهارة و قيم موجهة نحو تحقيق الأهداف ، و هنا تبدوا أهمية المؤسسة التربوية لخدمة مطلب التنمية و الإسهام فيها .<sup>1</sup>

ثانيا :

هي مكان أو موقع يتم فيه التقاء فئات مجتمعية مختلفة الأعمار ، و يتم فيها تعليمهم و تزويدهم بالكثير من المعلومات المختلفة ، و تتكون هذه المؤسسة التعليمية من أعضاء الهيئة التدريسية أو المعلمون و الطلاب بالبقاء في هذه المؤسسة لتلقي العلم لفترة زمنية معينة .<sup>2</sup>

### 1-2- خصائص المؤسسة التربوية

و يتضمن إجمال خصائص المؤسسة التربوية في عدة نقاط أهمها :

أ- التكامل :

إن كل المؤسسات التربوية من منظور التربية المستمرة مترابطة و متصلة مع بعضها . إن البيت هو أول مكان يحدث فيه التعلم و لذا يجب أن ينظر إليه كجزء من شبكة أنظمة التعلم الواسعة ، و في نفس الوقت فإن المجتمع المحلي يعتبر مصدرا رئيسيا للخيرات خلال حياة الفرد . و بالإضافة إلى ذلك مكان العمل ،

<sup>1</sup> نبيل عبد الهادي ، علم الاجتماع التربوي ، دار البازوزي العلمية للنشر و التوزيع الأردن ، ط1 ، س 2007 ، ص 109

<sup>2</sup> مجدي صلاح طه المهدي ، اقتصاديات الجودة التعليمية ، ط1 ، دار الفكر ، عمان ، الأردن 2010 ، ص 31 .

عبارة عن مؤسسة تعليمية أخرى ، و أخيرا فان المدارس و الكليات و الجامعات و غيرها من مؤسسات التعليم الرسمي هي أيضا جزء من أنظمة التعليم المتكاملة<sup>1</sup> .

### ب-الكلية و الشمول

تعطي التربية فترة حياة الإنسان ، و تشمل كل المراحل التعليمية بما في ذلك التربية لما قبل المدرسة و تعليم الكبار ، و تشمل على كل الأنواع بما في ذلك التعليم الرسمي الذي يتم في مؤسسات غير تعليمية بطبيعتها ، فالتربية تتسع لتشمل كل الجهود<sup>2</sup> التربوية الموجهة للتلاميذ و الكبار الذين يتحملون مسؤوليات اقتصادية و اجتماعية .

- أن تكون المؤسسة التربوية تتمتع بطابع الديمقراطية ، أي بعيدة عن التسلط .
- أن تكون المؤسسة التربوية لديها روح الإنسانية ، تشمل حسن معاملة الآخرين و الاستماع إلى وجهة نظرهم ، و التعريف على مشكلتهم لحلها .
- أن تكون المؤسسة التربوية لها دور ايجابي ، أي لا تركز على السلبيات أو المواقف الجامدة بل يكون لها دور قيادي في مجالات العمل و توجيهه .
- أن تتحلى بطابع المرونة ، و هي تعني توفر أسلوب ديناميكي في التعليم لتطوير المواد لتلبي الحاجات المتغيرة و استئصال وسائل تعليم جديدة و توفير أنماط مختلفة من التعليم .
- تحقيق الذات ، أي تحين نوعية حياة كل فرد ، و لتحقيق هذا الهدف فان عليها أن تساعد الناس على التكيف للتغيير<sup>3</sup> .

### 1-3- وظائف المؤسسة التربوية

1- الوظيفة التعليمية : تعمل المدرسة على تزويد التلاميذ بالمعلومات و المعارف فتدربه على اكتساب الأسلوب العلمي و طرق التفكير المبنية على الملاحظة و التجربة و المقارنة و النقد ، كما تقوم بتلقين مبادئ القراءة و الكتابة و تعرفه على مختلف المشاكل التي تواجه المجتمع و العوامل التي تؤثر فيها ، و بذلك فهي تعطي للتلاميذ صورة حية و ديناميكية لواقع هذا المستوى في صورة فوتوغرافية ساكنة ، لأن المجتمع يفقد أهم مميزاته إذا

<sup>1</sup> طارق عبد الرؤوف عامر ، التربية و التعليم المستمر ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان،الأردن 2014 ، ص 24-

25

<sup>2</sup> المرجع نفسه ، ص 25-26 .

<sup>3</sup> المرجع نفسه ، ص 26 .

فقد عنصر الحركة . كما تعمل على تكوين كائن اجتماعي و كذا إعداده للحياة الاجتماعية بمنحه فرصة لإظهار قدراته<sup>1</sup> .

- 2- **الوظيفة الثقافية :** نظرا لتطور المجتمعات الإنسانية و ظهور الثقافات المختلفة نتيجة الاحتكاك و التفاعل بين مختلف المجتمعات و الشعوب الإنسانية كان لابد على المدرسة أن تواكب هذا التطور ، و إعداد الشيء لمواجهة الحياة المتغيرة بمجتمعهم و ذلك يكون بواسطة الوظيفة المهمة للمدرسة و التي تعمل على نقل التراث الثقافي و تطهيره من أجل القضاء على النقائص و الصراع الثقافي بين الأفراد في المجتمع الواحد . و من أهم الوظائف الثقافية للمدرسة : الاستجابة السريعة للتطورات الحاصلة في المجتمع و تدارك كل جديد يظهر ، و العمل على تطوير المجتمع<sup>2</sup> .
- 3- **الوظيفة التربوية :** تعتبر المدرسة البيئة الثانية التي ينتقل فيها الطفل من المحيط الأسري بتركه لوالديه و أخوته ، و الالتحاق بمقاعد الدراسة أي دخول عالم جديد عنه ألا و هو المحيط المدرسي ، حيث يكون هذا الأخير أكثر تعقيدا ، إذ أن المدرسة مجتمع واسع بعلاقته و قوانينه ، تفرض على الطفل التخلي عن كثير من العادات و الممارسات و حتى بعض السلوكيات التي كان يتمتع بها داخل أسرته كما تعلمهم كيفية احترامهم لوالديهم و معلمهم و كل ما يوجد بمدرستهم ، كما أنها تقوم بتزويد النشء في فترة محدودة تجارب و خبرات الكبار و تنقية هذه الخبرات و التجارب و المهارات من الشوائب التي تفسد نمو التلميذ و تسيء إلى توجيهه .

و تعمل المدرسة كذلك على تنمية معنى الانضباط و النظام و التعاون كاحترام حقوق الغير و تعود الفرد على السلوك الاجتماعي السليم كي يساعده في الحياة<sup>3</sup>

#### 1-4- أهمية المؤسسة التربوية

لم تعد المؤسسة التربوية على اختلاف أنواعها و مظاهرها ، مظهرا من مظاهر الرفاء التعليمي ، بل هي ضرورة مهمة في التربية المعاصرة إذا استخدمت بالاتجاه

<sup>1</sup> رابح تركي ، أصول التربية و التعليم ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1982 ، ص 162 .

<sup>2</sup> محمد السراغيتي و آخرون ، التربية ، مكتبة الرشاد البيضاء 1976 ، ص 35-36 .

<sup>3</sup> جوسلين ، المدرسة و المجتمع العصري ، ترجمة (محمد قدرى لطفى و آخرون) عالم الكتب ، القاهرة ، بدون سنة ،

الصحيح الذي ينشر الوعي و الثقافة في ربوع المجتمع ، فالتربية لها الأثر في إعداد الفرد و تشكيل شخصيته من خلال عمل تلك المؤسسات التربوية في المحيط الذي يعيش فيه لأن تلك المؤسسات تؤثر في المجتمع .

و لما لأهمية المؤسسة التربوية فقد أعطاهما الفكر التربوي دورا بارزا من خلال إيصال المادة التربوية إلى الفرد في المجتمع المعاصر ، و بذلك قد ندفع العملية التربوية إلى الأمام ، و الوقوف بوجه نشاط عولمة الثقافة الغربية ، و تغلغلها في المجتمع الإسلامي المعاصر<sup>1</sup> .

## 1-5- أهداف المؤسسة التربوية

### أ- المواطنة :

أي أن الهدف المتوقع من المدرسة أن تخرج لنا مواطنين صالحين و هم الذين يكونون مزودين بالمهام المناسبة و الاتجاهات القيمة للمشاركة في المجتمع الديمقراطي ، هذه الاتجاهات التي ينبغي أن تزود المدرسة بها الفرد كي يكون مواطنا صالحا ، و من هذه الاتجاهات ممارسة العمل بصورة استقلالية و تقبل المسؤولية و تنمية الثقة بالنفس و احترام الوقت ... الخ<sup>2</sup> .

### ب-المعرفة الإدراكية

حيث نجد أن الهدف الأول و الأساليب للمدرسة هو إنتاج أو تخريج الأفراد الذين يكونون مزودين بالمعارف التجريبية و المهارة و التفوق التكنولوجي .

- تحقيق التكيف و الابتكار لدى الفرد و المجتمع .
- تهدف إلى ربط التعليم بالحياة بحيث يسهل الانتقال بين المدرسة و المجتمع و هو انتقال في اتجاهين :
- انتقال من حياة التعليم في المدرسة إلى الحياة العملية في المجتمع .
- انتقال عكسي الاتجاه ، من الحياة العملية في المجتمع إلى التعليم و مواصلة الدراسة و متابعتها في أي وقت<sup>3</sup> .

1 عبد الهادي فريخ القيسي ، دور المؤسسات التربوية في تنمية المجتمع ، كلية العلوم الإسلامية ، جامعة بغداد ، 2011 ، ص 2-3 .

2 محمد سيد فهمي ، المدرسة المعاصرة و المجتمع ، دار الوفاء ، دنيا للطباعة و النشر ، الإسكندرية، ط 01 ، 2013 ، ص 18 .

3 المرجع نفسه ، ص 18 .

## 2- الاتصال في المؤسسات التربوية (الاستعمال التربوي )

### 2-1- مفهوم الاتصال التربوي.

يعرف الاتصال التربوي في ميدان الإدارة المدرسية على أنه: نقل للأفكار والمعلومات التربوية والتعليمية بصفة عامة من الناظر أو مدير المدرسة إلى المعلم والعكس أو من الناظر أو المدير إلى مجموعة من المعلمين إلى مجموعة أخرى سواء بالأسلوب الكتابي أو الشفهي أو لوسائل أخرى مختلفة بحيث يتدفق الفهم المتبادل بين أسرة المدرسة وينتج عنه اقتناع من جانب المتصل به مما يؤدي إلى وحدة الهدف والجهود بحيث تتحقق في النهاية أهداف المدرسة وفلسفتها التربوية والتعليمية.<sup>1</sup>

### 2-2- مقومات الاتصال التربوي البناء و الفعال

- الإستجابة المباشرة لخصائص وحاجات المستقبلين الذين يجري معهم الاتصال من حيث الرغبة واللغة والإدراك والموضوع والوسيلة.
- علاقة رسالة الاتصال الوثيقة بالموقف الذي يحدده المستقبلون .
- التوقيت المناسب لتوجيه أو بدء رسالة الاتصال .
- وضوح صوت ولغة عملية الاتصال وجودة وسيلته فنيا من حيث بساطتها ووحدة المعلومات المقدمة، وجودة المنتج ، عموما في حالة وسائل التكنولوجيا .
- الطول الزمني المناسب لرسالة الاتصال، حيث لا تكون قصيرة جدا لا تفيد المستقبل ، أو تكون طويلة جدا فتبعث على الملل والتأذن .
- الانفتاح النفسي ، و عدم الرسمية ، واستخدام التقنية الزائدة في إجراء عملية الاتصال .
- الجدية في الاتصال عرضا و محتوى ووسيلة .
- مراعاة أساليب المستقبلين الإدراكية عند اختبار وسائط الاتصال السمعية أو البصرية أو غيرها<sup>2</sup> .

## 3-2- اتجاهات سير الاتصال في المؤسسة التربوية

تتعدد اتجاهات سير الاتصال في المؤسسة التربوية على المستويات التالية

### على مستوى المجتمع :

<sup>1</sup> ماجدة لطفي السيد ، تقنيات الإعلام التربوي و التعليمي ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، ط1 ، الأردن 2011 ص 24 .  
<sup>2</sup> أسامة محمد السيد ، عباس حلمي الجمل ، الاتصال التربوي (رؤية معاصرة) ، دار العلم و الايمان للنشر و التوزيع ، ص 171-172 .

تقتضي النظم المفتوحة والتبادل بين الحدود بما تتضمنه من مداخلات وعمليات ومحرجات في إطار عمليات التفاعل بين المدرسة والبيئة الخارجية المحيطة بها ، حيث يعمل على زيادة تدفق المعلومات فيما بينهما لتحديد شخصيه التنظيم ودرجة التناسب بيت قدراتها ومتطلبات المجتمع .

### على مستوى المؤسسة :

نقر من طبيعة التنظيم الهرمي للوظائف و ما تبع ذلك من مسؤوليات و مهام و واجبات ، وجود شبكة اتصالات على كافة المستويات بما يؤدي لسهولة تدفق المعلومات بين الوحدات والمستويات التنظيمية في المدرسة ، حيث يرتبط و منع السياسات و مناعة اتخاذ القرار كفاءة و دقة المعلومات التي تساعد على صياغة السياسات الإجرائية واتخاذ القرارات <sup>1</sup> .

### على المستوى الفردي :

و يتركز على سلوك الفرد في عملية الاتصال المدرسي ، و الذي يحدد عدة اتجاهات منها كتابة التقارير و مناقشة الأهداف و الحوار مع الأقسام الأخرى ، و حضور الاجتماعات و فيما يلي توضيح لدور المتصل و مركزه في الحصول على المعلومات عن طريق عملية الاتصال .

### المدير كمراقب الأحداث :

و يحصل المدير على المعلومات عن طريق الأصدقاء ، الزملاء ، الخبراء ، المرؤوسين و مراكز المعلومات و البحوث .

### المدير كمركز أعصاب :

و يكون دوره هنا موزع معلومات للمرؤوسين من المعلمين و كافة العاملين في المؤسسة التعليمية و التربوية ، و يكون المدير كمسئول رسمي عن كافة العاملين ، و مركز اتصال بالهيئات الخارجية و يكون متخذ قرار <sup>2</sup> .

## 2-4- العوامل المؤثرة في الاتصال داخل المؤسسات التربوية

### العوامل التنظيمية :

وتشير إلى التحديد الدقيق لمجموعة الوظائف والمسؤوليات والواجبات

<sup>1</sup> أسامة محمد البيه. عباسي حلمي الجمل ، المرجع نفسه ، ص 117 .

<sup>2</sup> المرجع نفسه ، ص 118 .

و تنقل عدد من قنوات الاتصال في تحديد كم ونوع المعلومات التي يتلقاها المدير بحيث يترتب زيادة قنوات الاتصال المدرسي بانخفاض درجة التشوه التي تشوه عملية تدفق الاتصال داخل المدرسة .

### العوامل الإجرائية :

و تحددتها مجموعة من التغيرات تتضمن الأساليب و الوسائل و مدى حداتها و قابليتها للاستخدام و حمل المعلومات و تعدد قنوات الاتصال و المهارة الفردية و الجانب الفني الوظيفي المرتبط بحجم البيانات المطلوبة و مستوى كفايتها و عامل الزمن و مصداقية البيانات داخل المدرسة<sup>1</sup> .

### العوامل النفسية :

و تبين مجموعة المكونات النفسية ذات الأثر في تحديد فاعلية و كفاية عملية الاتصال الناجمة عن أنماط التفاعل بين الأفراد في مدى الفهم المتبادل ، و انخفاض معدلات الإحباط الناتج عن سوء الاتصال أو الإدراك الخاطئ للتعامل الإنساني و القدرة على خلق مناخ صحي بجانب القدرة على الحل و التغلب على عوائق الاتصال<sup>2</sup> .

### 2-5- معوقات الاتصال داخل المؤسسة التربوية :

- عوائق الاستجابة أو الأثر : تتمثل في اختلاف الطبيعة البشرية والمعاني المختلفة للألفاظ والرموز اللغوية والتوقعات المسبقة .
- أسلوب القيادة : يؤثر نمط القيادة والأسلوب السائد في المؤسسة التربوية وداخل التنظيم على كفاءة عملية الاتصال .
- طبيعة العلاقات الاجتماعية بين الرؤساء والمرؤوسين : تؤثر طبيعة العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين على كفاءة وفاعلية الاتصال داخل المؤسسة التربوية . فكلما كانت هذه العلاقات طيبة أدى إلى تحسين وسرعة وفاعلية الاتصالات والعكس يكون صحيح إذا كانت هناك حالة من عدم الثقة بينهم .

### المعوقات في المرسل :

وهي ناتجة عن عدة أخطاء أهمها دوافع المرسل فهي تؤثر في طبيعة المعلومات التي يقوم بإرسالها و سوء فهم المرسل للمعلومات التي يرسلها وحكم المرسل الشخصي والتعبير والحذف والإضافة للمعلومات التي لديه<sup>3</sup> .

<sup>1</sup> أميرة علي محمد ، الاتصال التربوي ، الدار العالمية للنشر و التوزيع ، الهرم ط1 ، ص 45-46 .

<sup>2</sup> أميرة محمد علي ، المرجع نفسه ، ص 46 .

<sup>3</sup> أسامة محمد السيد ، عباس حلمي الجمل ، الاتصال التربوي (رؤية معاصرة) دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع ، دسوق ص 166 .

**معوقات في المستقبل :** حيث يقع المستقبل في الخطأ عند استعماله لمعلومات مشابهة لتلك التي عند المرسل لذا وجب أن يشعر المستقبل بأهمية الرسالة .

**معوقات في الرسالة :** تتعرض الرسالة لبعض المؤثرات التي تغير طبيعة المعلومات ومن أهم هذه المؤثرات سوء الفهم أو الإدراك للمعلومات ، وعدم القدرة على انتقاء كلمة سهلة ومعبرة و افتقار المرسل إلى القدرة على تعزيز معنى الرسالة بتعبيرات الوجه لذا يجب أن تكون الرسالة واضحة سليمة وخالية من الأخطاء .

**معوقات في وسيلة الاتصال :** وتتمثل في اختيار وسيلة اتصال لا تتناسب مع المعلومات ، وعدم إتباع المرسل للإجراءات الرسمية في استخدام الوسيلة .

**معوقات في بيئة الاتصال :** وذلك عند عدم الأخذ بعناصر البيئة وتأثيرها على الاتصال ممّا يشوش على عملية الاتصال ، وتتمثل عناصر البيئة والأخطاء الخاصة بها في أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم الأهداف المشتركة وتتعارض أهدافه مع أهداف الطرف الآخر<sup>1</sup> .

<sup>1</sup> أسامة محمد السيد عباس حلمي الجمل، المرجع نفسه من 167

# الفصل الثالث:

## الإطار التطبيقي

### الفصل التطبيقي

- 1- التعريف بالمؤسسة (بطاقة فنية للمؤسسة تشمل المؤسسة) ....
- 2- الهيكل التنظيمي .....
- 3- الدراسة التحليلية .....
- النتائج العامة للدراسة .....
- المقترحات و التوصيات .....
- الخاتمة .....
- قائمة المراجع. ....
- الملاحق .....
- ملخص الدراسة .....

## التعريف بالمؤسسة ( بطاقة فنية للمؤسسة )

### المؤسسة و المحيط

التسمية الرسمية الأولى : المتوسطة الجديدة القاعدة 04 \* عين الذهب \*

التسمية الرسمية الجديدة : الشهيد شيخاوي عمر 2015 \* عين الذهب \*

الدائرة: عين الذهب

الولاية : تيارت

العنوان: حي الصافي الشيخ عين الذهب

الهاتف: 046.43.23.08

تاريخ الافتتاح: 01/09/2007

النظام : خارجي

طاقة الاستيعاب 480 تلميذ خارجي

المساحة الكلية 8660 م<sup>2</sup>

المساحة المبنية: 2660 م<sup>2</sup>

المساحة الغير مبنية: 6000 م<sup>2</sup>

### الهيكل

القاعة العادية : 12

قاعة الأساتذة: 01

المخابر: 02

علوم فيزيائية : 01

علوم طبيعية : 01

المكتبة 01

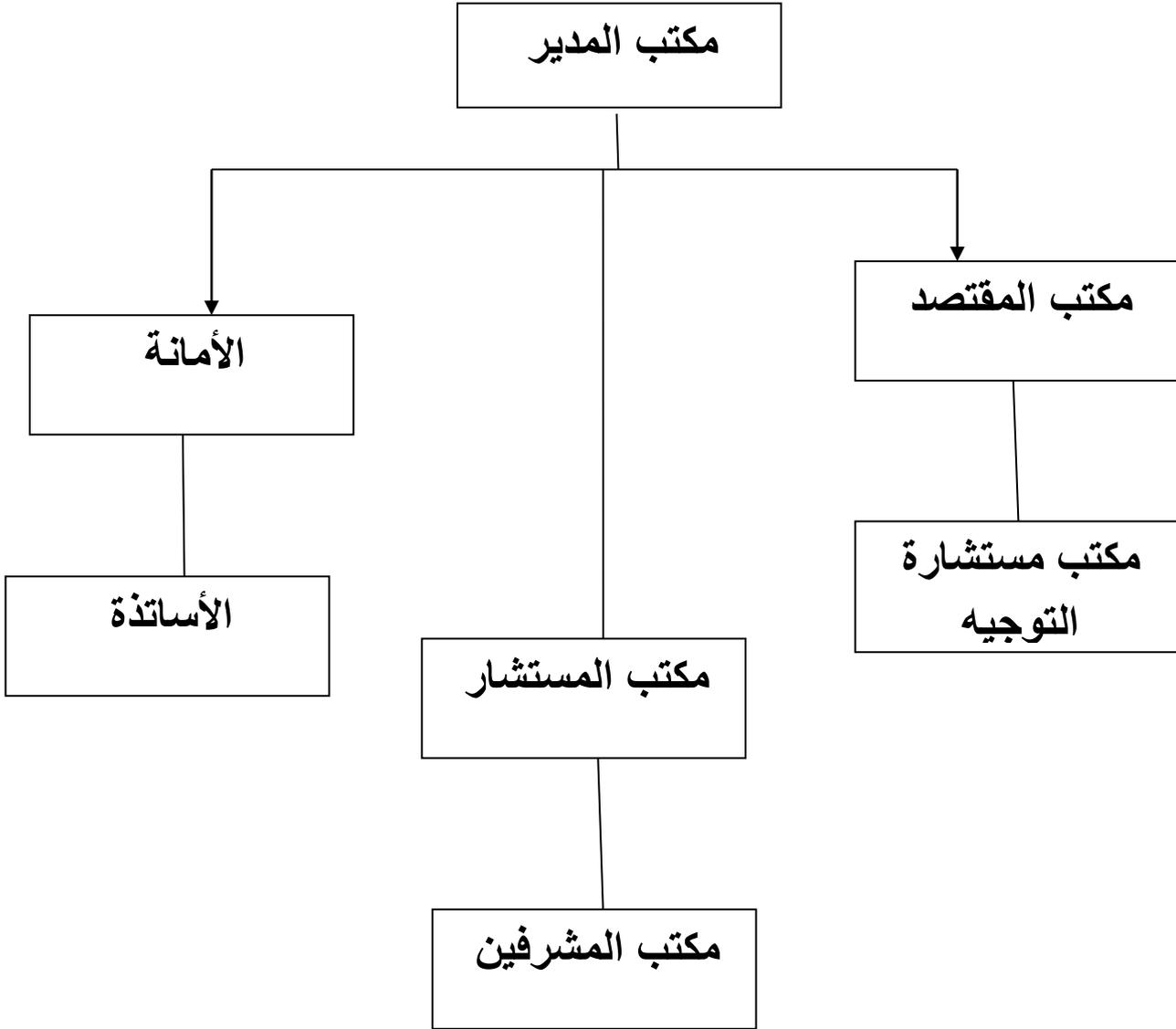
### الابتدائيات التابعة للقطاع

المدرسة الابتدائية : الصافي الشيخ 01 المدرسة الابتدائية : كبوش سعد

المدرسة الابتدائية : رزاق الناصر

المجموع			الرابعة متوسط			ثالثة متوسط			ثانية متوسط			أولى متوسط			المتوسطة
الأفواج	المجموع	الإناث	الأفواج	المجموع ع	الإناث	الأفواج ج	المجموع ع	الإناث	الأفواج ج	المجموع ع	الإناث	الأفواج ج	المجموع	الإناث	
14	546	279	03	121	07	03	07	63	04	152	78	04	176	58	الشهيد شيخاوي عمر

الهيكل التنظيمي للمؤسسة :



الهيكل التنظيمي لمتوسطة شيخاوي عمر

## 3- الدراسة التحليلية :

إن الدراسة الميدانية في إطار البحث العلمي نجد ركيزة أساسية و منهج مطلوب نرجو من ورائه الوصول إلى أهم النتائج التي تلبس مرد الإشكالية و توثق الفرضية العلمية و من هذه الدراسة الاعتماد على أحد أدوات البحث العلمي في جمع البيانات إلا و هي المقابلة التي كانت كمنهج في دراستنا في المؤسسة التربوية " شيخاوي عمر " مع المدير و بعض المسؤولين .

مقابلة رسمية كانت مع مدير المتوسطة ، تبادل لفظي بين القائم بالمقابلة و بين المدير للحصول على معلومات تعزز من قيمة البحث و تزيد من قدرات الباحث أكثر في تحسين الفرضية العلمية التي هي وسيلة في إخضاع المشكلة القائمة و تذليل عقباتها لأجل الدخول مباشرة في علاقات مع مصدر المعلومات و بناءا عليه قمنا بالمقابلات الرسمية مع مسؤولين في المؤسسة التربوية " شيخاوي عمر " و تحصلنا على الأجوبة المرجوة نختزلها كالتالي :

المقابلة 01 :

كانت مع مدير متوسطة شيخاوي عمر السيد : عيسات عباس

س1 : ما هي آليات الاتصال داخل المؤسسة التربوية ؟

ج1 : الاتصال المباشر مع العامل حسب مهامه و العمل المكلف به بحيث يتم متابعته إداريا حسب توقيت زمني معين بالإضافة إلى الاتصال الجمعي عن طريق الاجتماعات ، حيث نتطرق فيه للمشاكل المواجهة من طرف العمال و مشاكل التلاميذ و تسطير برامج العمل و التحدث عنها و طرح انشغالات الأساتذة و التلاميذ و تقييم استعمال الزمن و مناقشة نتائج الفروض و الاختبارات .

س2 : فيما تكمن وسائل الاتصال المعتمدة داخل المتوسطة ؟

ج2 : يختلف الاتصال من عامل إلى آخر عبر عدة أنواع و عدة وسائل تتمثل في الهاتف و البريد الإلكتروني بالإضافة إلى سجل الإعلام الذي يتوفر على موضوع الاتصال و الفئة المتصل بها بالإضافة إلى إذاعة المؤسسة " نادي إذاعة المؤسسة " الذي تتكلم فيه الأستاذتين "حاجي فاطمة" و الأستاذة "ديلمي نصيرة" و أحيانا المستشار التربوي و تنشط الإذاعة في المناسبات الدينية و الوطنية بالإضافة إلى الحواسيب ، مكبر الصوت ، الإعلانات الحائطية و الفضاء الافتراضي

س3 : هل توجد للمؤسسة صفحة ناشطة عبر مواقع التواصل الاجتماعي ؟

**ج3 :** نعم ، توجد للمؤسسة صفحة ناشطة عبر مواقع التواصل الاجتماعي ، يتم فيها نشر كل نشاطات المؤسسة مثلا الأسبوع الوطني للإعلام الذي يتم فيه التوجيه و المهن المستقبلية بالإضافة إلى حملة تحسيسية من قبل الدرك الوطني حول المخدرات و حوادث المرور بالإضافة إلى حضور مستشاري التوجيه ، مدراء المتوسطات و الثانويات و مستشاري التوجيه و التكوين .

### التحليل:

بحسب مدير متوسطة شيخاوي عمر السيد عيسات فإن الاتصال المباشر يحتل نسبة كبيرة في الاتصال بين المسئول والعمال بحيث ، يفيد هذا النوع من الاتصال في تأدية المهام والنشاطات الموكلة على أحسن وجه مع ضرورة المتابعة بالإضافة إلى الاتصال الجمعي عن طريق الاجتماعات والنقاشات للتطلع على المشاكل والمعوقات من جهة ، وعلى البرامج المسطرة للعمل من جهة أخرى و التطلع على انشغالات الأساتذة و علاج مشاكل التلاميذ بهدف تحقيق أعلى نسبة نجاح بين المتوسطات .

تعد إذاعة المؤسسة من أهم وسائل الاتصال المستخدمة داخل المتوسطة ، بالإضافة إلى الصفحة الرسمية الخاصة بالمؤسسة الناشطة عبر مواقع التواصل الاجتماعي لان لعرض أحداث المؤسسة .

**المقابلة 02 :**

كانت مع السيدة لمياء بلخياطي مستشارة التوجيه والمتعلقة بالإرشاد والتوجيه المدرسي .

**س 1 :** فيما تتمثل وظيفة ورشة التوجيه والإرشاد داخل المتوسطة ؟

**ج 1 :** تتمثل وظيفة ورشة التوجيه والإرشاد المدرسي في إرشاد التلاميذ والتطرق لمعرفة مشاكلهم وعلاجها، خاصة الحالات الخاصة لبعض التلاميذ وتسجيل ملاحظات حول التلاميذ في سجل المقابلات الإرشادية الذي يعتبر وسيلة اتصال بين المستشارة والتلاميذ .

توجد وظيفة أخرى للورشة تتمثل في توجيه التلاميذ من السنة الرابعة متوسط إلى أولى ثانوي من خلال نتائج الفصول ورغبة التلاميذ بالإضافة إلى ضمان سيولة الإعلام وتنمية الاتصال داخل مؤسسات التعليم وإقامة مناوبات لعرض استقبال التلاميذ والأولياء والأساتذة وتنشيط حصص إعلامية جماعية وتنظيم لقاءات بين التلاميذ والأولياء والأساتذة .

**س 2 :** هل تساهم ورشة الإرشاد والتوجيه في نجاح العملية الاتصالية بين المستشارة والتلميذ وإيجاد حلول لمشاكله؟

**ج 2 :** نوعا ما ساهمت هذه الورشة في تحقيق نجاح الاتصال بين المستشار والتلميذ ، من خلال القيام بالإرشاد النفسي والتربوي

قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع النشاط التربوي، وإجراء الفحوص النفسية الضرورية قصد التكفل بالتلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة ، والمساهمة في عملية استكشاف التلاميذ المتخلفين مدرسيا والمشاركة في تنظيم التعليم المكثف و دروس الاستدراك وتقييمها وبهذا وجود حلول لعلاج مشاكل التلاميذ .

**التحليل**

بحسب مستشارة التوجيه السيدة بلخياطي لمياء فإن لورشة التوجيه المدرسي والإرشاد المهني وظيفة هامة داخل المؤسسة من خلال تقديم مدير المؤسسة في مجال التوجيه المدرسي والمهني من خلال القيام بالإرشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع النشاط التربوي . كما يطلع مستشار التوجيه في إطار تأدية مهامه على ملفات التلاميذ المدروسة وعلى جميع المعلومات التي

تساعده على ممارسة وظائفه ، و يخضع إلى قواعد السر المهني كما يشارك  
مستشار التوجيه المدرسي و المهني في مجالس الأقسام بصفة استشارية .

**المقابلة 03 :**

كانت مع مستشار متوسطة شيخاوي عمر السيد : رحو سليمان  
**س 1:** كيف تتم العملية الاتصالية بين المستشار والأساتذة داخل المتوسطة؟  
**ج 1 :** يتم الاتصال بيني وبين الأساتذة عن طريق الاجتماعات  
 حول الرزنامات الخاصة بالامتحانات والفروض أو وصول التبليغ في حالة مر من  
 تلميذ أو شطب تلميذ أو وفود تلميذ جديد للمتوسطة بالإضافة إلى الاجتماعات في  
 الندوات

أو الأيام التكوينية ومناقشة سلوك التلاميذ ومراقبة للمحافظة على إن منباطهم  
 والحرص على تطبيق النظام الداخلي للمتوسطة و تأطير الحركات الكبرى  
 والصغرى ، ويتم حيث يتم تدوين هذه المناقشات في سجل الإعلام التربوي  
 الموجود على مستوى الاستشارة .

**التحليل**

من خلال المقابلة التي أجريت مع السيد المستشار فإن العملية الاتصالية التي  
 تكون بينة وبين الأساتذة تهدف إلى الحرص على توطيد العلاقة بين الجماعة  
 التربوية داخل المؤسسة .

**المقابلة 04 :**

كانت مع الأستاذة صغیر حلیمة أستاذة لغة عربية بمتوسطة شیخاوی عمر  
س : ما هي استراتيجيات الاتصال و التدريس بین الأستاذ و التلميذ داخل  
القسم ؟

ج : نكون العلاقة بین التلميذ و الأستاذ علاقة مبنية على الاحترام و يكون له  
إقناع بالإضافة إلى تقييم التلاميذ و متابعتهم بحيث يكون محيط و على دربه  
بحالاتهم النفسية و الاجتماعية و يكون صبور يتماشى مع مستوى التلميذ .  
بحيث يكون الاتصال مباشر داخل القسم ، و الوسيلة الاتصالية المعتمدة هي  
دفتر المراسلة الذي يكون همزة وصل بین الأستاذ أولياء التلاميذ و من  
المفروض أيضاً على الآباء التواصل مع الأستاذة ليس عن طريق الدفتر فقط  
و إنما التواصل المباشر مع الأستاذ المعرفة تصرفات أبنائهم

**التحليل :** يعد الاتصال بین الأستاذ و التلميذ مظهر من مظاهر التعلم إذ أن نجاح  
المتعلم أو فشله يرجع بالدرجة الأولى إلى الأستاذ عن طريق معاملته لمتعلميه و  
مدى إسهامه و تواصله معهم حيث أن التعليم عملية منظمة تقوم على التواصل  
بین طرفین هما الأستاذ و التلميذ إذ أن الكلام يمثل العملية الجوهرية لهذه العملية  
الاتصالية

**النتائج العامة للدراسة :**

من خلال القيام بدراستنا الميدانية و تحليلنا للمقابلات قمنا بالوصول إلى مجموعة من النتائج العامة:

- يتم الاتصال بين المدير والموظف والأساتذة عن طريق الاجتماعات والإعلانات الحائطية .
- يمثل الاتصال المباشر أكثر أنواع الاتصال استخداما داخل المؤسسة التربوية .
- تلعب ورشة الإرشاد والتوجيه المدرسي دور كبير في نجاح الاتصال من خلال الإرشاد النفسي والتربوي للتلاميذ من أجل التكيف مع النشاط التربوي .
- تعتبر السجلات والدفاتر أهم وسائل الاتصال بالمؤسسة التربوية بالإضافة إلى نادي إذاعة المؤسسة .
- يكون الاتصال بين الأستاذ والتلميذ مبني على الاحترام بحيث يكون بين الأستاذ على دراية بكل حالات التلاميذ وهذا ما يسهل العملية الاتصالية بين الأستاذ و التلميذ .

### التوصيات و الاقتراحات

- جل ما خلصت إليه الدراسة من نتائج فانه يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات و الاقتراحات نوجزها في ما يلي :
- تعيين أخصائية في الإعلام والاتصال للتنشيط بإذاعة المؤسسة لتطوير مهارات الموظفين وتدعيم ثقافتهم الاتصالية من خلال الدورات التكوينية في مجال الاتصال
  - ضرورة الاهتمام بالاتصال التربوي.
  - العمل على تطوير أساليب الاتصال و منع إستراتيجيات اتصالية لدودة من أجل المساهمة في شل مشاكل السلامة وبالتالي تطوير العملية الاتصالية .

# الختمة

بعد دراستنا لموضوع واقع الاتصال في المؤسسة التربوية الجزائرية وبناءا على ما سبق ذكره في هذه الدراسة ، تبين لنا أنه موضوع بالغ الأهمية من حيث طبيعة العلاقات الاجتماعية بين المجتمع المدرسي التي تأتي نتيجة التواصل الجيد بين هذه العناصر ، وقد تم التطرق إلى دراسة طبيعة الاتصال داخل المؤسسة التربوية لكونه ضرورة حيوية من ضرورات العمل التربوي وتحقيق التكامل بين عناصره ، فهو معيار للعمل التربوي مما يزيد الاتصال الناجح من فعالية العملية التعليمية داخل المؤسسة ، ويسهم بإيجابية في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية من خلال التواصل الجيد للعاملين والموظفين بالمؤسسة من خلال نقل الأفكار والمعلومات التربوية من مدير المؤسسة إلى الأساتذة والموظفين سواء بالأسلوب الكتابي أو الشفهي مما يؤدي إلى وحدة التوافق وبذل الجهود لتحقيق رسالة المؤسسة و أهدافها .

ويلعب الاتصال دورا هاما في عمليات التعليم والتربية فهو العنصر الأساسي في التفاعل القائم بين جميع العاملين ، و التربية بحد ذاتها تعد عملية اتصال بين الفرد وبين العديد من أطراف العملية التربوية من خلال إكساب الفرد مجموعة معارف وخبرات تساعده على التكيف مع البيئة الاجتماعية و تستطيع المؤسسات التربوية عن طريقي وسائل الاتصال ، حل مختلف المشاكل وتحسين العملية التعليمية من خلال إحاطة مدير المؤسسة بكل الشؤون التعليم داخل مؤسسته وكذلك أوجه النشاط بالمؤسسة لتهيئة جو ملائم للعمل باختلاف نوع الاتصال سواء كان مكتوبا أو مباشرا أو شفويا فهو يهدف بالدرجة الأولى إلى الهدف التعليمي المعرفي بالإضافة إلى الهدف التوجيهي .

كما تبرز أهمية الاتصال في الجهاز الإداري بالمؤسسة فهو يلعب دورا أساسيا في تناول مشكلات المؤسسة ، ويزيد من قدرة الإدارة على توفيق الأهداف المنشودة كما تستطيع الإدارة من خلال وسائل الاتصال المختلفة تكوين علاقات إنسانية بين أسرة المؤسسة وتوجيه الأفراد وتحفيزهم ويساعد على توفير مناخ اجتماعي بين مختلف مصالح المؤسسة دين المؤسسة وأولياء التلاميذ من خلال التعرف على مشاكلهم والسعي وراء حلها وإيجاد حلول مناسبة لتطوير العملية التعليمية التربوية .

وبذلك يتضح لنا أن عملية الاتصال التربوي من أهم عوامل نجاح أو فشل الإدارة التربوية و التعليمية في تحقيق أهداف العمل البريدي والتعليمي، من خلال الجهود المبذولة في مختلف النواحي والأنشطة التربوية .

وفي الأخير تجدر الإشارة إلى أن هذه الدراسة ما هي إلا مجرد محاولة لوصف واقع الاتصال في المؤسسة التربوية الجزائرية .



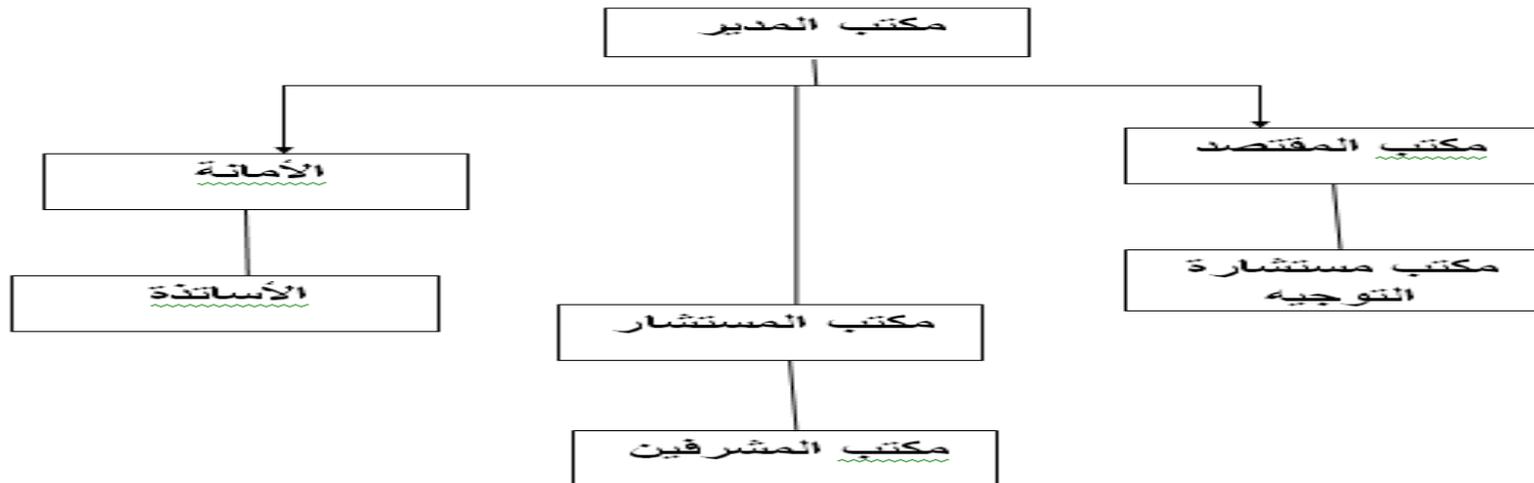
- أسامة محمد السيد ، عباس حلمي الجمل ، الاتصال التربوي (رؤية معاصرة) ، دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع .
- أسامة محمد البيه. عباسى حلمي الجمل ، المرجع نفسه
- أميرة علي محمد ، الاتصال التربوي ، الدار العالمية للنشر و التوزيع ، الهرم ط1 ، ص 45-46 .
- حسن ، ماد مكاوي، ليلى، حسين السيرة الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار اللبنانية للشرط ط<sup>1</sup> أسامة محمد السيد ، عباس قلمي الجمل.
- رابح تركي ، أصول التربية و التعليم ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1982
- سناء محمد سليمان ، سيكولوجية الاتصال الإنساني و مهاراته.
- طارق عبد الرؤوف عامر ، التربية و التعليم المستمر ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان،الأردن 2014
- عبد الهادي فريح القيسي ، دور المؤسسات التربوية في تنمية المجتمع ، كلية العلوم الإسلامية ، جامعة بغداد ، 2011 .
- مجدي صلاح طه المهدي ، اقتصاديات الجودة التعليمية ، ط1 ، دار الفكر ، عمان ، الأردن 2010 ،
- محمد السراغيتي و آخرون ، التربية ، مكتبة الرشاد البيضاء 1976.
- جوسلين ، المدرسة و المجتمع العصري ، ترجمة (محمد قدري لطفي و آخرون) عالم الكتب ، القاهرة ، بدون سنة
- محمد سيد فهمي ، المدرسة المعاصرة و المجتمع ، دار الوفاء ، دنيا للطباعة و النشر ، الإسكندرية 2013 ، ط 01 .
- ماجدة لطفي السيد ، تقنيات الإعلام التربوي و التعليمي ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن 2011 ، ط1 .
- محمد منير حجاب ، أساسيات البحوث الإعلامية و الاجتماعية ، دار الفجر للنشر و التوزيع القاهرة 2003
- مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال، مدخل إلى الاتصال و تقنياته الفنية، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، ط1.
- نصيف فهمي منقريوس ، الاتصال بين الجوانب الإنسانية و التكنولوجية المعاصرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، 2010.

- نبيل عبد الهادي ، علم الاجتماع التربوي ، دار البازوزي العلمية للنشر و التوزيع الأردن ، ط1 ، س 2007.

## إحصائيات أولية

المجموع			الرابعة متوسط			ثالثة متوسط			ثانية متوسط			أولى متوسط			المتوسط
الأفو اج	المجمو ع	الإنا ث	الأفوا ج	المجمو ع	الإنا ث	الأفو اج	المجمو ع	الإنا ث	الأفو اج	المجمو ع	الإنا ث	الأفو اج	المجمو ع	الإنا ث	
14	546	279	03	121	07	03	07	63	04	152	78	04	176	58	الشهيد شيخاوي عمر

الهيكل التنظيمي للمؤسسة :



دليل المقابلات :

- س1 : ما هي آليات الاتصال داخل المؤسسة التربوية ؟  
ج1 : .....
- س2 : فيما تكمن وسائل الاتصال المعتمدة داخل المتوسطة ؟  
ج2 : .....
- س3 : هل توجد للمؤسسة صفحة ناشطة عبر مواقع التواصل الاجتماعي ؟  
ج3 : .....
- س4 : فيما تتمثل وظيفة ورشة التوجيه والإرشاد داخل المتوسطة ؟  
ج4 : .....
- س5 : هل تساهم ورشة الإرشاد والتوجيه في نجاح العملية الاتصالية بين  
المستشارة والتلميذ وإيجاد حلول لمشاكله؟  
ج5 : .....
- س6 : كيف تتم العملية الاتصالية بين المستشار والأساتذة داخل المتوسطة؟  
ج6 : .....
- س7 : ما هي استراتيجيات الاتصال و التدريس بين الأستاذ والتلميذ داخل  
القسم ؟  
ج7 : .....

## ملخص الدراسة :

يعتبر الاتصال شريان الحياة الاجتماعية ، فهو سلوك إنساني يستخدمه الفرد لتبادل المعلومات و المنفعة لاستمرار حياته ، كما أنه عملية حيوية لنجاح و استمرار أي مؤسسة باختلاف مجالها سواء كانت اقتصادية أو ثقافية أو تعليمية تربوية ، و من هذا المنطلق فإن إشكالية هذه الدراسة تندرج تحت التساؤل الرئيسي :

- ما هو واقع الاتصال في المؤسسة التربوية "شيخاوي عمر" بولاية تيارت ؟

و تفرعت عن هذه الإشكالية التساؤلات التالية :

- ما هي أنواع الاتصال المعتمدة في المؤسسة التربوية شيخاوي عمر بولاية تيارت ؟

- ما هي أهم وسائل الأعمال المستخدمة داخل المؤسسة التربوية؟ \* هل سيام الاتصال في توفيق أهداف المؤسسة التربوية ؟

- ما هي معوقات الاتصال في المؤسسة التربوية ؟

وللإجابة على هذه التساؤلات اعتمدنا على المنهج الوصفي باستخدام كل من الملاحظة والمقابلة لجمع البيانات، حيث تضمنت هذه المقابلة اجابات مدير المؤسسة التربوية والمسؤولين فيها والموظفين وقد تضمنت المقابلة أسئلة حول آليات الاتصال في المؤسسة بالإضافة إلى أهم وسائل الاتصال التربوي كما تطرقنا أيضا إلى الإستراتيجية الاتصالية بين المدير والموظفين وبين الأستاذ والتلاميذ والدور الذي تلعبه ورشة التوجيه والإرشاد في ونجاح العملية الاتصالية .

و بعد إجراء الدراسة الميدانية على مدير و أساتذة وموظفي متوسطة شيخاوي عمر بولاية تيارت فقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- وجود سهولة في الاتصال بين مدير المتوسطة والأساتذة والموظفين .
- الاتصال المباشر هو أكثر أنواع الاتصال استخداما داخل المؤسسة التربوية.
- أكثر وسائل الاتصال استخداما هي الاجتماعات والإعلانات الحائطية
- تساهم ورشة الإرشاد والتوجيه المدرسي بدور كبير في تفعيل العملية الاتصالية داخل متوسطة " شيخاوي عمر " .

### الكلمات المفتاحية :

الاتصال ، المؤسسة التربوية ، الاتصال التربوي .

### الترجمة إلى الفرنسية :

La communication est considérée comme la pierre angulaire de la vie sociale. C'est un comportement humain utilisé par l'individu pour échanger des informations et en tirer profit pour la suite de sa vie. C'est aussi un processus vital pour le succès et la continuité de toute institution dans n'importe quel domaine, qu'il soit économique, culturel ou éducatif.

De ce point de vue, la problématique de cette étude relève de la question principale. : Quelle est la réalité de la communication dans l'établissement d'enseignement « Cheikhawi Omar » dans l'Etat de Tiaret?

Les questions suivantes ont émergé de ce problème:

- Quels sont les types de communication agréés dans l'établissement d'enseignement Chikhaoui Omar à Tiaret?
- Quels sont les principaux moyens d'affaires utilisés au sein de l'établissement d'enseignement ? \* La communication est-elle importante pour concilier les objectifs de l'établissement d'enseignement?
- Quels sont les obstacles à la communication dans l'établissement d'enseignement?

Afin de répondre à ces questions, nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive utilisant à la fois

l'observation et l'entretien pour recueillir des données. Cet entretien comprenait les réponses du directeur de l'établissement d'enseignement, de ses responsables et de ses employés. L'entretien comprenait des questions sur les mécanismes de communication dans le institution en plus des moyens de communication pédagogique les plus importants.

Nous avons également discuté de la stratégie de communication entre le directeur et le personnel et entre le professeur et les étudiants et le rôle joué par l'atelier d'orientation et de conseil dans la réussite du processus de communication.

Et après avoir mené l'étude de terrain sur le directeur, les enseignants et les employés de l'école intermédiaire Shekhaoui Omar à Tiaret, nous sommes parvenus à un ensemble de résultats dont les plus importants sont:

-Facilité de communication entre le cadre intermédiaire, les professeurs et le personnel.

La communication directe est la forme de communication la plus utilisée au sein de l'établissement d'enseignement.

-Les moyens de communication les plus utilisés sont les réunions et les publicités murales

-L'atelier d'écoute et d'orientation scolaire joue un rôle majeur dans l'activation du processus de communication au sein du collège

Cheikhawi Omar.

les mots clés:

Communication, établissement d'enseignement,  
communication éducative.