جامعة زيان عاشور الجلفة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

الاتصال داخل المؤسسات التربوية

مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص : الاتصال

من إعداد الطالب:
- شداد رفيق حسام الدين

- تحت إشراف :
- الاستاذ شداد عبد الرحمان.

لجنة المناقشة :

الدكتور حماني محمد..... رئيسا
الدكتور شداد عبد الرحمان..... مقررا ومشرفا
الدكتور حلباوي لخضر..... ممتحنا.

السنة الجامعية: 2020-2021

اهدي هذا العمل المتواضع

إلى الوالدين

اخوتي

اصدقائي

الى زملائي في الدراسة واساتذتي

شكـــر و تقديـــــر

قال

تعالى: «وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين»

فالحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل.

و نتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذنا شداد عبد الرحمان على تفضله الإشراف على هذا العمل وعلى كل ما قدمه لي من نصح وتوجيه .

كما نسجل أوفر الشكر والاحترام إلى أساتذة قسم علم الاجتماع الذين لم يبخلوا علينا بالنصح والإرشاد.

و لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نقدم أوفر الشكر والاحترام

إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد

الفهرس

مقدمة .....أ
الاطار المنهجي للدراسة 1
الفصل الاول: ماهية الاتصال 9
المبحث الاول : مفهوم الاتصال 11
(1تعريف الاتصال: 12
(2الأصول النظرية للاتصال 14
3)أنواع الاتصال: 16
(4تطور وسائل الاتصال عبر التاريخ 21
5) خصائص الاتصال 22
المبحث الثاني : الاتصال التربوي 25
-1تعريف الاتصال التربوي 25
-2وظائف الاتصال التربوي 26
-3 عناصر الاتصال التربوي : 26
4) أنواع الاتصال التربوي 29
5) **خطوات الاتصال التربوي البناء:** 30
(6 معوقات عامة للاتصال التربوي: 36
(7 شروط عامة للاتصال التربوي البناء: 37
الفصل الثاني: 40
اهمية الاتصال في المؤسسة التربوية 40
المبحث الاول: مفهوم المؤسسة التربوية 41
1- **تعريف المؤسسة التربوية** 41
2- وظائف المؤسسة التربوية 42
3- الوظائف العامة للمؤسسة التربوية: 44
4- **مقومات المؤسسات التربوية:** 45
5- خصائص المؤسسات التربوية: 46
6- **العلاقات الإنسانية في المؤسسات التربوية:** 47

7- أهداف المؤسسة التربوية 49

المبحث الثاني: فاعلية الاتصال في المؤسسة التربوية 50

1- أهمية الاتصل داخل المؤسسة التربوية 50

2- خطوات الاتصال التربوي الفعال في المؤسسة التربوية 54

3- : مهارات الاتصال التربوي الفعال لدى موظفي المؤسسة التربوية: 55

4- دور المؤسسة التربوية في تفعيل الاتصال التربوي..... 60

5- مسؤوليات المؤسسة التربوية اتجاه العملية الاتصالية 62

- الخاتمة.....64

ملخص:

ان الاتصال ظاهرة انسانية صاحبت كل مراحل الحياة البشرية باعتباره ضرورة ملحة لمختلف التفاعلات والعلاقات التي تربط الانسان بغيره ومحيطه.

لقد أصبح الاتصال عنصرًا أساسيًا في التخطيط الاستراتيجي لنجاح أي منظمة، خاصة وأن العالم يعيش تحديات جديدة من خلال توظيف تكنولوجيات حديثة للاتصال، وبالرغم من اقحام المؤسسة الجزائرية الى المنافسة إلا أن استعمالها لتكنولوجيات الحديثة لايزال محدود وبشكل ملحوظ، وهو ما دفعنا لطرح التساؤل الآتي: ؟ وإلى ما يرجع ذلك؟

Résumé: La communicationest une ancienphénomène humain qui a accompagné toutes les étapes de la vie humaine. Elle était nécessaire pour les différentes interactions et les relations entre les hommes. La communication est devenue un élément essentiel de la planification stratégique pour le succès de toute organisation, puisqu'il existe de nouveaux chalenges en utilisant des technologies modernes de communication. Malgré la participation de l'entreprise algérienne dans l'économie de marché et de la concurrence nationale et internationale, mais l'utilisation des technologies modernes est encore limitée, et de manière remarquable, ce qui nous conduit à poser la question suivante: Quels sont les outils les plus employés dans l'organisationalgérienne ? Et auxquels raisons?

Abstract: Communication is an ancient human phenomenon witch has accompanied every stage of human life as an urgent need for the various interactions and relations with other human. Communication has become an essential element of strategic planning for the success of any organization, especially with new challenges by employing modern technologies of communication. Although involving the Algerian enterprise in the market economy and national and international competition, but the use of modern technologies is still limited, and significantly, which led us to ask the following question: What are the means of communication most used in the Algerian organization? And what were reasons?

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

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

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

كان الاتصال ومازال عنصرا هاما في الحياة برزت أهميته وفعاليته مع زيادة التقدم التكنولوجي فلقد هيئات عمليات التحضر والتصنيع والتحديث فضلا عن الحرب العالمية الأولى الظروف المحلية وال دولية الملائمة نحو الاتصال بين كافة المجتمعات الأمر الذي جعل العالم أشبه بقرية صغيرة .

وموضوع الاتصال من أكثر المواضيع التي شغلت اهتمام العلماء والباحثين في فروع معرفية شتى ومجالات علمية مختلفة نذكر من أهمها علم النفس والاجتماع والسياسة والانثربولوجيا والتاريخ ، فضلا على أنه يمثل محور اهتمام المختصين في دراسة العلاقات الدولية والدراسات الأدبية والعلمية والتي تصدت جميعا بالدراسة والفهم والتحليل لهذه العملية.

والاتصال أداة لتنمية المؤسسات خاصة منها المؤسسات التربوية وتطورها من شتى النواحي (التعليمية أو التربوية أو التثقيفية أو التوجيهية.....) حيث تلعب وسائل الاتصال دورا هاما في تحقيق هذا الهدف.

وبالتالي فإن دراسة موضوع الاتصال يعد من الأمور الهامة والأساسية لكل المؤسسات التربوية باعتباره طرقا مستمرا في العديد من العمليات الاتصالية.

1) اشكالية الدراسة

إن نجاح أي نظام تربوي في تلبية حاجات التنمية والتقدم يعتمد بدرجة كبيرة على الكيفية التي يدار بها ، وعلى مدى كفاءة وفاعلية الاتصالات الإدارية والتربوية داخل انظمته الفرعية ومؤسساته التعليمية . وكذلك على قدرة ملائمته التعليمية على توجيه الانشطة والفعاليات التعليمية لمصلحة التنمية .

فالاتصالات عملية تمثل حلقة وصل بين جميع وظائف ومهمات الادارة من حيث التخطيط ، والتنظيم ، والتنفيذ ، والتنسيق ، وصناعة القرار واتخاذه ، وتقييم الأمور ، والضبط ، والتفكير العقلاني داخل المؤسسة التربوية ، وهي أيضاً حلقة الوصل بين الجامعة ومنظمات المجتمع.

إن المستحدثات الجديدة في مجال الاتصال سواء الإداري أم التربوي تطرح وظائفاً ومهاماً جديدة تحتاج مهارات ومعارف تخصصية لإنجازها بفاعلية.

فالاتصال في المؤسسة التربوية يعد أداة لتنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو السياسية أو التثقيفية أو التربوية إذ يكون له دوراهاما في تحقيق هذا الهدف وتبرز أهميته من خلال ممارسة كافة العمليات الإدارية كاتخاذ القرار والتنظيم والتنسيق والتوجيه , وكذلك يعمل على توطيد العلاقات الإنسانية بين مختلف مواردها البشرية وتأييد ثقة جمهورها الداخلي والخارجي، فلقد أصبح الاتصال المطلب الأساسي لنجاح المؤسسات بمختلف أشكالها ولهذا نجد معظم المؤسسات في تسعى إلى تفعيل دور الاتصال وهذاراجع إلى أهميته في تقدمها نحو الأفضل والوصول إلى أهدافها، فنجاح المؤسسة التربوية التعليمية يرتبط بشكل كبير بنجاح عملية الاتصال، واخترنا المؤسسات

التربوية والتي ارتأينا أنها ستساعدنا في دراستنا من اجل توضيح عملية الاتصال فيها ومدى نجاحه وتحقيقه للأهداف التربوية.

ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي وهو ما هو اثر الاتصال داخل المؤسسات التربوية؟

- **الأسئلة الفرعية:**

- ماهو الاتصال؟
- ماهي المؤسسة التربوية؟
- ماهي اثار الاتصال؟
- ماهو الاتصال التربوي؟.

2) **خطة الدراسة:** لمعالجة هذا الاشكال ارتأينا رسم وضع التقسيم الذي يحيط بكل جوانب الاشكالية، تناولنا في الفصل الاول ماهية الاتصال عبر التطرق الى مفهوم الاتصال العام في المبحث الاول ثم المفهوم الخاص محل الدراسة الاتصال التربوي في المبحث الثاني، اما الفصل الثاني فقد عالجنا فيه مفهوم المؤسسة التربوية في المبحث الاول عبر تعريفها وذكر اهدافها ووظائفها، وتطرقنا في المبحث الثاني الى فاعلية الاتصال في المؤسسة التربوية حاولنا فيه ابراز اهمية وجود الاتصال في المؤسسة التربوية.

3) أهمية الدراسة

تكمن أهمية أي بحث على أهمية الظاهرة المدروسة وعلى قيمها العلمية والعملية، ومدى إسهامها في إثراء المعرفة النظرية من جهة، والميدانية من جهة أخرى.

ويحوز هذه الدراسة أهمية خاصة، لأنها تتناول بالدراسة موضوع الإتصال داخل المؤسسة التربوية باعتباره عملية تفاعل اجتماعي خاصة في المؤسسات التربوية، لأنه عنصر مساهم في تحقيق ونجاح أهداف الجماعة التربوية .

كما يمكن لهذه الدراسة أن تسهم بتقديم اقتراحات وتوصيات للممارسين بهذا العقل من أجل تحسين أدائهم ومردودهم التربوي.

4) فرضيات الدراسة

الفرضية العامة:

يوجد تأثير مباشر للإتصال داخل المؤسسة التربوية.

الفرضيات الخاصة:

الإتصال آلية من اليات سيرورة المؤسسة التربوية.

للإتصال اثار ايجابية على مردودية المؤسسة التربوية.

5) أهداف الدراسة

- معرفة نمط الاتصال السائد في المؤسسات التربوية .
- الكشف عن أهم الوسائل المستخدمة من قبل المؤسسات التربوية و مدى فاعليتها .
- معرفة المعوقات التي قد تصيب المؤسسات التربوية و وضع نظام فعال له .
- معرفة مدى نجاح الاتصال التربوي في تحقيق أهداف المؤسسات التربوية .
- إبراز أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية
- محاولة تشخيص وتحليل الإتصال داخل المؤسسة وعلاقته بتنمية المهارات الإجتماعية للعاملين.
- محاولة التعرف على نقاط القوة وضعف الإستراتيجية المتعلقة بالإتصال داخل المؤسسة التربوية.
- معرفة مدى نجاح الاتصال التربوي في تحقيق أهداف المؤسسات التربوية.

- إبراز أهم الوسائل و التقنيات المستعملة في الاتصال الداخلي ودورها في المؤسسة.

6) أسباب اختيار الموضوع

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الإدارة المدرسية التي تعددت مجالاتها، فقد كان الجانب الإداري هو الذي يمثل عمل مدير المدرسة سابقاً، ولم يكن هناك داعٍ لبذل

لاختيار أي موضوع بحث يجب إن تتوفر جملة من الأسباب.

أ. الاسباب الشخصية

- 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
- اختيار الخبرات النظرية المكتسبة في مجال الاتصال والعلاقات العامة واسقاطها على ا واقع الاتصالي في المؤسسات التربوية

ب. الاسباب الموضوعية

قابلية الموضوع للإنجاز و الدراسة سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية أهمية الموضوع ويظهر ذلك في خلال معرفة دور وأهمية الاتصال في المؤسسة التربوية.

– نقص الأبحاث والدراسات المرتبطة بهذا الموضوع خاصة في ما يخص علاقة الاتصال الداخلي وتحفيز الأداء الوظيفي .

– إهمال بعض المؤسسات الاهتمام بالاتصال الداخلي بالرغم من أهميته في تحفيز سير المؤسسات التربوية.

7) منهج الدراسة

تعريف المنهج :الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة، لإكتشاف الحقيقة و الإجابة على الأسئلة و الاستفسارات التي تثير موضوع البحث إليها و هو البرنامج الذي يحدد السبيل للوصول إلى تلك الحقائق و طرق إكتشافها واعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي من اجل التعمق بغية وصف و تحليل واقع أساليب الاتصال المستعملة في الاتصال داخل المؤسسة التربوية.

8) المفاهيم العامة للدراسة:

- **الاتصال:**

أ- لغة : أقدم تعريفات الاتصال هي التي ركزت على الاشتقاق اللغوي **communication** وهو الكلمة اللاتينية **communis** التي تعني الشيء المشترك وفعلها **communicare** أي يذيع أو يشيع ، فنحن عندما نتصل فإننا نحاول أن نشترك في المعلومات والأفكار والاتجاهات ونكوّن علاقة مع شخص أو مجموعة من الأشخاص،لهذا فمرادف فعل يتصل هو يشترك[1].

والاتصال لغويا في القواميس العربية ، كلمة مشتقة من مصدر "وَصْل" الذي يعني أساساً الصلة وبلوغ الغاية[2].

ب- اصطلاحا: يرى عالم الاجتماع " **تشارلز كولي** " بأن الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه

---

[1] محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2000، ص 19.

[2] ابن منظور، لسان العرب، ج11، دار المعارف، د.م.ن.2003.ص 868.

الرموز عبر المكان، واستمرارها عبر الزمان،وتتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والبرق والهاتف "[3].

يمكن إيجاز مفهوم الاتصال على أنه : تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المعلومات مما يتطلب عرضا واستقبالا ، يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني ، فهو عملية تفاعل اجتماعي معلوماتي هادف[4].

الاتصال التربوي: تعرض مفهوم الاتصال التربوي اصطلاح إلى تداخل كبير من قبل الباحثين التربويين لذا يجب الاطلاع على تعريفات بعض الباحثين التربويين للوقوف على ملامح هذين المفهومين ، ثم التوصل بعدها إلى مفهوم إجرائي لكل من المصطلحين يتوافقا مع هذه الدراسة ويعبرا عن وظيفتهما ودورهما داخل النظام المدرسي[5].

المؤسسة التربوية: يشير مفهوم المؤسسة التربوية إلى المؤسسة الذي يدون الهدف الرئيسي من إنشائها هو التعليم مثل المدرسة ، حيث تكون هذه المؤسسة معترف بها رسمياً من قبل وزارة التعليم، وللمؤسسة التعليمية عدّة أنواع مثل المدرسة الحكومية والخاصة ورياض الأطفال.

---

[3] رحيمة الطيب عيساني، مدخل إلى الإعلام والاتصال، المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية،ط1،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن.2002، ص12.

[4] فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 24.

[5] أبو صالح وزميله، الاتصال والعلاقات العامة، جامعة القدس المفتوحة، عمان، 1996، ص 43.

9) الدراسات السابقة:

أ. **الدراسة الاولى** :قامت الباحثة سهيلة عيشاوي بقسم علم الإجتماع و الديمغرافيا بكلية الحقوق و العلاقات العامة في المؤسسة التربوية الجزائرية العلوم الإجتماعية، جامعة 20أوت 1955 بسكيكدة و كانت الدراسة الميدانية بثلاث مؤسسات تربوية بقسنطينة عام2008 – 2007

«حيث تدور إشكالية البحث حول – واقع العلاقات العامة في المؤسسة التربوية الجزا ئرية 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 الجديدة 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

وتندرج 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 واستمارة، إستبيان.

ب. الدراسة الثانية :كانت هذه الدراسة لطالب الماجستير " سليم كفان " بمذكرة لنيل شهادة الماجيستر في علم النفس و علوم التربية تخصص علم النفس العمل و التنظيم بعنوان دراسة « مدى فعالية الإتصال التنظيمي في المؤسسة و جوره في إتخاذ القرارات التنظيمية » و كان ذلك سنة2004-2005.

-و تدور إشكاليته حول ضرورة الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، و معياراهاما لنجاحها أوفشلها 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 وهي كالآتي:

و تمثلت أهداف الدراسة في:

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

- 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.

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

كذلك يجب أن يكون هناك تقييم لما بعد اتخاذ 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 الاستبيان و الاستمارة 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 دوراكبير و ضروري في المؤسسة خاصة في مجال إنجاح القرارات التنفيذية.

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

بالإطارات.

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

ج. الدراسة الثالثة : تتمثل هذه الدراسة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيتسر في علم الإجتماع ، فرع علم الإجتماع الاتصال في المنظمات للباحث" طبيش ميلود "عام2010 -2011

و التي كانت تحت عنوان الإتصال التنظيمي و علاقته بالتفاعل الإجتماعي للعاملين

دراسة ميدانية بإذاعة سطيف ، تدور إشكالية البحث في أن عملية الاتصال بالمؤسسة

عملية إجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض داخل المنظمة أو خارجها و منه يمكن تحقيق أهدافها، و بهذا يصعب تصور أي فعل منظم دون فعملية الإتصال تعتبر المرحلة الأولى للتفاعل الإجتماعي ، و كذلك مد الجسور بين المؤسسة و محيطها الخارجي، و يعتبر أحد مفاتيح النجاح بالنسبة للمنظمات بإختلاف أهدافها هذا ما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعاملين و تحسين العلاقة العلاقات الاجتماعية بينهم ، و منه يعد الإتصال التنظيمي الجهاز العصبي في كل مؤسسة 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

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 دو ره 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 ب 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 حقق الفرض الأول بنسبة قاربت89.37 %.

-النتيجة الثانية : من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الفرعية الثانية فقد تبين أن الإتصال التنظيمي ينمي المهارات الإجتماعية للعاملين داخل المؤسسة و منه تحقق الفرض الثاني بنسبة قاربت85.87% .

النتيجة الثالثة : من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الفرعية الثالثة فقد تبين أن للإتصال التنظيمي علاقة وطيدة بجماعة العمل داخل المؤسسة و منه فقد تحقق الفرض الثالثة بنسبة قاربت90.38 %.

10) المقاربة السوسيولوجية:

سوسيولوجيا التربية،بصفة عامة، كفرع من فروع علم الاجتماع الذي يدرس التربية كظاهرة اجتماعية تعتمد المقاربة السوسيولوجية في دراسة الظواهر التربوية،لكنه بالمعنى الأنجلوساكسوني، وهو السائد،تحصر الظواهر التربوية في أنظمة التعليم في المستوى الأول، وتأتي دراسة المؤسسات الأخرى في سلم اعتباري ثانوي،على قدر علاقتها بالمدرسة والتعليم (سلسلة التكوين التربوي،عددمفادها تحويل النظريات والقوانين السوسيولوجية على الواقع التربوي والتعليمي،من خلال دراسة وتحليل النماذج التربوية والطرق والتقنيات والأساليب التربوية،والقض على المشكلات أو الإشكاليات التي تتكون داخل المؤسسات التربوية ، وتتم هذه الدراسة السوسيولوجية من خلال عملية تحليل تفاعل العناصر التربوية والتعليمية داخل نسقها الاجتماعي؛ وفي إطار نظرية شمولية ماكروسكوبية، تدرك مختلف العلاقات القائمة في عملية التفاعل بين مكونات البنية أو النسق التي توجد ضمنه الظاهرة التربوية

هناك عدة مجالات تشتغل حولها سوسيولوجيا التربية،وهي مجالات متنوعة ومتزايدة مجالات سوسيولوجيا التربية :

هناك عدة مجالات تشتغل حولها سوسيولوجيا التربية،وهي مجالات متنوعة ومتزايدة باستمرار،مما يجعل مسألة تحديدها بدقة وشمولية أمرا صعبا . لذا نكتفي بهذا التحديد لأهم مجالاتها :

– التلاميذ : وتنصب الدراسة هنا حول العوامل الفزيقية والنفسية والعقلية والاجتماعية، كالسن والجنس ومستوى الذكاء والمنشأ الاجتماعي والثقافة ... حيث يتعلق الأمر بسيكولوجية التلميذ وبسوسيولوجيا التلميذ (مقاربة سيكو – سوسيولوجية)

– هيأة التدريس والإدارة : يتم التركيز هنا على المتغيرات المهنية والسياسية، كمستوى التكوين،ونمط الاختيار، والتموقع في البنية الاجتماعية، والتوجهات السياسية والنقابية ...

– مجال المخرجات :

ويرتبط بتلقين النظام الأخلاقي والمعارف، وبنمط البيداغوجيا وقواعد التقييم ...

– تلقين النظام الأخلاقي والمعارف : هرمية المعارف،تقسيمها الأفقي (علوم أو آداب،علوم صرفة او علوم تطبيقية) ،القواعد الصريحة او الضمنية التي تتحكم في النظام الأخلاقي (القيمي

) وفي المعارف، عواقب هذه الهرمية على مستوى تشكيل الهوية المدرسية للمتعلمين .

– نمط البيداغوجيا : يهتم هنا بالكيفية التي تلقن بها المحتويات، وبتكنولوجيات التعليم (الوسائط الديداكتيكية) وباستعمال الزمن الذي يعكس في جزء منه الأهمية الاجتماعية للمواد الدراسية،وبطبيعة العلاقات بين المعلم والمتعلمين، السلطة داخل القسم ..

– التقويم : ويرتبط بالقواعد الظاهرة أو الكامنة المهتمة باصطفاء وانتقاء الأفراد .

وهناك مجالات أخرى اهتمت بها سوسيولوجيا التربوية، كدراسة الأنظمة التعليمية وتحليلها،التنظيم المدرسي وعلاقته بسوق العمل، البحث في الأصل الاجتماعي للتلاميذ وعلاقته

بالتحصيل والنجاح المدرسيين، الفشل المدرسي، المساواة و تكافؤ الفرص والفشل التربوي،الديمقراطية والتعليم ...

وكمثال، نجد أن بعض المواضيع السوسيوتربوية التي اهتم بها في فرنسا تتمثل في : المردود المدرسي في علاقته بالامتيازات الثقافية، العوائق السوسيواقتصادية والثقافية عند الطفل / المتعلم، تأثير البيئة الحياتية على لغة التلاميذ،التناغم والتنافر بين الانظمة التربوية والحاجات الاجتماعية – الاقتصادية للجماعة، المنبت / الأصل الاجتماعي للطلاب والارتقاء الجامعي،الطبقات الاجتماعية والبنى الفكرية لجمهور المدرسة، دمقرطة التعليم والتفاوت بين الأقاليم،انعكاسات الوقائع الاجتماعية والاقتصادية والسياسية على بنى التعليم وعلى المناهج والطرائق وإعداد المعلمين وفي حالتنا موضوع الاتصال التربوي او الاتصال داخل المؤسسة التربوية

الفصل الاول: ماهية الاتصال

إن العملية الاتصالية هي جزء لا يتجزا من الحياة الطبيعية للمجتمع البشري، والاتصال هو الواسطة بين الأفراد وليتم التداول الفكري والمعرفي في المعايير التي يتوجب الحفاظ عمليا وانتقاليا بين الأجيال، والاتصال منذ وجود المجتمعات البشرية كان هو العصب الرئيسي لوجود هذه الحياة، وهو الوسيمة لتحقيق الاندماج الجمعي بين أنسجة المجتمعات المتطورة، والاتصال ليس لو بداية أو نياية واضحة لأنّ الاتصال هو جزء من حالة التطور الإنساني، بل هو الذي يستوجب التطور والتغير كمما تطورت وتغيرت البيئة الإنسانية .

الاتصالcommunication بمفهومه الواسع هو عملية يتم بواسطتها نقل المعلومات أو المهارات أو الميول والقيم من فرد لآخر أو من فرد الى مجموعة من الناس، أو من فرد إلى كائن حيواني، أو من فرد إلى آلة، أو من مجموعة من الناس إلى مجموعة أخرى، أو من آلة إلى آلة أخرى.

ويعتبر الاتصال الداخلي من أبرز المقومات التي ترتكز عليه أي مؤسسة بمختلف أنواعها ونشاطاتها ، من أجل دفع صيرورة العمل ، ومنه المساهمة في تحديد نجاح أو فشل أهداف هذه المؤسسة ، حيث مهما اختلفت نشاطات المؤسسة فإنها دائما تحتاج إلى اتصال داخلي فعال يساهم في تحقيق هذه الأهداف.

المبحث الاول : مفهوم الاتصال

يعد الاتصال الداخلي في المؤسسة من أبرز المقومات التي ترتكز عليه المؤسسة في دفع صيرورة العمل و الإنتاج ، و بالتالي المساهمة في نجاح أو فشل أهداف هذه المؤسسة، و كذلك نرى أن أي مؤسسة مهما كان نشاطها تحتاج دائما إلى اتصال داخلي فعال ، حيث يتم من خلاله نقل المعلومات و الرسائل بين مختلف الأفراد الناشطين في المؤسسة .

ومن الواضح أن الاتصال الداخلي تطور مع التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده عصرنا الحالي، فنجد هناك تعريفات مختلفة له، وهذا يعود إلى الاختلاف في وجهات النظر، وعموما هو عملية ربط بين أعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات و الحقائق و الأفكار، و يعرف إبراهيم عبد العزيز شيخا " الاتصال الداخلي يعني تبادل الأفكار و البيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري[1].

أي أن تحقيق أهداف المؤسسة و الإدارة مرتبطة بتبادل الأفكار و المعلومات بين مختلف الإدارات.

[1]رضوان بلخيري : مدخل للاتصال والعلاقات العامة،ط 1 ،الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013 ، ص16

1) تعريف الاتصال :

أ- لغة : أقدم تعريفات الاتصال هي التي ركزت على الاشتقاق اللغوي **communication** وهو الكلمة اللاتينية **communis** التي تعني الشيء المشترك وفعلها **communicare** أي يذيع أو يشيع ، فنحن عندما نتصل فإننا نحاول أن نشترك في المعلومات والأفكار والاتجاهات ونكوّن علاقة مع شخص أو مجموعة من الأشخاص،لهذا فمرادف فعل يتصل هو يشترك[1].

والاتصال لغويا في القواميس العربية ، كلمة مشتقة من مصدر "وَصْل" الذي يعني أساساً الصلة وبلوغ الغاية[2].

ب- اصطلاحا: يرى عالم الاجتماع " **تشارلز كولي** " بأن الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان، واستمرارها عبر الزمان،وتتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والبرق والهاتف "[3].

[1] محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2000. ص 19

[2] ابن منظور: لسان العرب، ج11، دار المعارف، د.م.ن.2003.ص 868

[3] رحيمة الطيب عيساني: مدخل إلى الإعلام والاتصال: المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية،ط1،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن.2002، ص12

يمكن إيجاز مفهوم الاتصال على أنه : تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المعلومات مما يتطلب عرضا واستقبالا ، يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني ، فهو عملية تفاعل اجتماعي معلوماتي هادف[1].

للعملية الاتصالية خلس أركان أساسية لا يمكن لها أن تتم إلاّ إن توافرت كلها ، وهي التالية : المرسل أو المصدر أو القائم بالاتصال – الرسالة – الوسيلة أو القناة – المستقبل أو المتلقي أو المرسل إليه – رجع الصدى أو التغذية الراجعة.

كما تعرفه منال طلعت محمود " الاتصال الداخلي دراسة تطبيق مجموعة من المؤشرات و الوسائل، التي بواسطتها تنظم المؤسسة الاتصال مع محيطها.

–و يعرفه عبد الحميد درويش " بأنه ذلك الاتصال الذي يحدث داخل المؤسسة،أو الذي يهدف إلى ضمان انسياب المعلومات و الأفكار[2].

[1]فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان .2010، ص 24

[2]منال طلعت محمود : مداخلة إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2002 ، ص2

2) الأصول النظرية للاتصال

الاتصال هو سلوك عملي تطبيقي في طبيعته وأصوله، أخذ كما هي الحال مع الطب والصيدلة والتربية وغيرها من العلوم التطبيقية ومن الحقول المعرفية والإنسانية الأخرى مبادءه وأساليبه وممارساته. من أبرز الأصول النظرية التي يرجع إليها الاتصال مباشرة، ثلاثة هي:

- **نظرية الإعلام Information Theory** وقد استمد الاتصال منها معلوماته وما يمكن أن يحدث عليها من تغييرات نتيجة عمليات الإرسال والاستقبال المتنوعة بين الأفراد.

- **نظرية المجالField Theory** وترتبط هذه مباشرة بالعوامل الميدانية البيئية للاتصال كالمثيرات والحوافز والمعوقات والوسائط الحاملة الناقلة ، سواء كانت إنسانية أم نفسية أو مادية.

- **نظرية النظام System Theory** وقد استمد منها الاتصال إجراءات تنسيق وتسلسل وربط المعلومات والأنشطة والتفاعلات والمشاعر المتنوعة معاً، بحيث تجعل منه واقعاً ونظاماً عملياً هادفاً.

وأن أي نوع من الاتصال، سواء تقنياً أم عادياً هو في الأساس امتداد أو انعكاس مباشر لجسمنا الإنساني وما يتصف به من إدراك وخصائص، وما يشمله من حواس بصرية وسمعية وشمية وذوقية وإحساسية.

فالاتصال إذاً هو عملية ومهارات إنسانية هادفة تقوم على الاستخدام المناسب لكافة القدرات الإدراكية والنفسية والعاطفية والاجتماعية والحركية فمثال ذلك مرحلة قبل نشوء اللغة وقد كانت

وسائل الاتصال في هاته المرحلة متعددة[1]، وهو بهذا مؤشر لكفاية الفرد عموماً، ودليل محسوس على مدى نجاحه في اكتساب تعلم واستعمال هذه القدرات.

ولو راجعنا حياتنا اليومية وما يسودها من ميول وسلوك ومعاملات وحركات تعبيرية، لوجدنا أنها سلسلة متشعبة متنوعة من الاتصال الذي لا يتوقف عمله سوى في لحظات قليلة من يقظتنا، عندما ننفرد بأنفاسنا تماماً أو نتوقف عن أعمال القراءة والكتابة والاستماع والمشاهدة.

وفي الحياة المدرسية يشكل الاتصال بين الإدارة والمعلمين وبين المعلمين وتلاميذهم وبين التلاميذ بعضهم مع بعض ، ثم بين أفراد المجتمع المدرسي وزائريه من رسميين ومهتمين وأولياء أمور جل العملية التربوية اليومية، ومؤشراً لمدى كفايتها التحصيلية والاجتماعية والعاطفية والسلوكية العامة.

وبينما يهدف هذا الاتصال في الغالب إلى تغيير أو المحافظة على حجم أو سرعة أو ماهية الموضوع الذي يجسده في الشؤون أو اللمارسات الإنسانية والتربوية بالمدرسة، فإن آثاره النفسية والإدراكية والاجتماعية توجه إيجاباً أو سلباً شخصيات المجتمع المدرسي ومعاملاته أفرادا أو جماعات، وذلك حسب نوع الاتصال وكمه وكيفه ومدى هادفيته.

مادام الاتصال هاماً في حياتنا اليومية والمدرسية، فإننا نركز في الفقرات التالية على الاتصال كمفهوم وعملية ووسيلة تربوية، متناولين بإيجاز بعض مواضيعه مثل: الأصول النظرية للاتصال، وأنواعه، وتطور وسائله عبر التاريخ، وعناصره وخطواته الأساسية، ومعوقاته في بيئاتنا التربوية المحلية، ثم الشروط العامة لتحسين فعاليته.

[1] حسام محمد مازن، تكنولوجيا التربية وضمان جودة التعليم، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص 48.

3) أنواع الاتصال:

يمكن تبويب الاتصال الإنساني والتربوي في عدة أنواع نوجزها كما يلي:

أ. أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة:

الاتصال اللفظي: يتم من خلال استخدام الرموز اللفظية اللغة سواء كانت مكتوبة أو منطوقة أو مسموعة، ويعتمد بصفة أساسية على اللفظ كوسيلة لنقل المعاني، إلاّ أن اللفظ ذاته يخضع إلى التعدد والتنوع، فهناك اللفظ ذو المعنى الضمني، واللفظ ذوا لمعنى الصريح، وفهم معاني اللفظ يتوقف على قدرة المستقبل على فهم دلالات الرموز ومعانيها كما يقصدها المرسل[1].

الاتصال غير اللفظي الصامت: وهو مجموع الرسائل التواصلية الموجودة في الكون الذي نعيشه، ونتلقاها عبر حواسنا، ويتم تداولها عبر قنوات متعددة [2] .

ب. أنواع الاتصال حسب عدد وطبيعة المشاركين في عملية التفاعل:

الاتصال الذاتي: وهو الاتصال الذي يتم بين الفرد ونفسه، في محاولة لتنظيم إدراكه عن الأشخاص والأشياء والأحداث والمواقف التي يتعرض لها، أو حول ما يتلقاه من معلومات أوأفكار أو آراء باعتبارها منبّهات أو مثيرات تتطلب منه استجابة ما في اتجاه ما[3].

- **الاتصال المواجهي:** وهو الشكل الذي يتم بين الأفراد مواجهة وجها لوجه، سواء كان بين فردين، أو بين فرد وآخرين، لذلك ينقسم هذا الشكل إلى الأشكال الفرعية التالية[4]: .

[1] مصطفى حجازي: الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ط1، دار الطليعة، بيروت .1982، ص 14

[2] أحمد محمد الأمين موسى: الاتصال غير اللفظي في القرآن الكريم، ط1، دائرة الثقافة والاعلام، الشارقة، 2003، ص40

[3] محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، مرجع سبق ذكره، ص 31

[4] خليل صالح أبو أصبع: الاتصال الجماهيري، دار الشروق، بيروت 1999، ص 33

- **الاتصال الشخصي:** ويقصد به تبادل المعلومات والأفكار والمهارات بين شخصين بطريقة مباشرة،مع ضرورة وجود صفات مشتركة بين المرسل والمستقبل فهو يكون داخل الأسرة أو بين الأصدقاء أو الزملاء...ويكون أيضاً من خلال وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مثل الهاتف، أو من خلال الرسائل المكتوبة.

- **الاتصال بالجماعات الصغيرة:** ويتم بين فرد وآخرين أو مجموعة من الأفراد مثل: الفصل الدراسي، حلقات النقاش، الاجتماعات، الندوات المحدودة... وما شابه ذلك حيث تتاح فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي،ويغلب على هذا الشكل من الاتصال الطابع الرسمي والتنظيمي أكثر من الاتصال الشخصي.

- **الاتصال الجمعي:** وهذا النوع من الاتصال يعكس كبر حجم المشاركين في الاتصال ، وبصفة خاصة جماعات المتلقين أو المستقبلين ، قياسا إلى الاتصال بالجماعات الصغيرة ، بالإضافة إلى أن أعضاء هذه الجماعات يتفاعلون مع بعضهم أو مع آخرين رغم الكثرة حيث يسود التأثير الانفعالي أو العاطفي ، وذلك مثل لقاءات المرشحين مع مواطني الدوائر الانتخابية ، أو لقاءات المصلين مع الإمام في المساجد ، حيث يظهر انتقال الأثر بطريقة العدوى بين الأفراد وهو ما يميز السلوك الجمعي ، حيث لا تربط بين الأفراد خصائص أو سمات مشتركة ، ولكنهم يشتركون معا في الموقف الاتصالي ، ويلتقون مباشرة مع القائم بالاتصال.[1]

- **الاتصال الجماهيري:** يتميز هذا النوع من الاتصال بالتعدد والضخامة في كل العناصر حيث يتحول الفرد المرسل أو القائم بالاتصال إلى مؤسسات ومنظمات تضم عدداً من

[1] محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، مرجع سبق ذكره، ص 34.

الأفراد المحترفين، لإعداد وصياغة الرسائل الاتصالية المتعددة والمتنوعة التي ترسل إلى أعداد كبيرة جداً من المتلقين المنتشرين من خلال الوسائل الآلية أوالإلكترونية[1].

- **الاتصال التفاعلي الالكتروني:** هو الاتصال الذي يعتمد على التكنولوجيات الحديثة والرقلية من شبكة انترنت ومواقع التواصل الاجتماعي، سمي تفاعليا لأنه يسمح بالتواصل المباشر والاني بين الأفراد بالإضافة إلى إمكانية التفاعل مع وسائل الإعلام المختلفة[2].

ويعرف أيضا على أنه العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقلية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة[3].

[1] موسى عصام سليمان: المدخل في الاتصال الجماهيري، مكتبة الكتاني، اربد، عمان. 1986، ص 127.

[2] عبد الله محمد عبد الرحمن النشأة التطور ةٌ والاتجاهات الحديثة والدراسات الميدانية، دار المعرفة الجامعية، بيروت،2008،ص31.

[3] رضوان بلخيري: مدخل إلى الاتصال المؤسساتي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر.2015، ص 176.

ج. أنواع الاتصال حسب الوسيلة:

- **الاتصال الشفوي** باستعمال الكلمة الملفوظة المباشرة كما يحدث في التخاطب الشفوي للأفراد، أو الملفوظة الآلية غير المباشرة كما هي الحال في التسجيلات السمعية والاتصال الهاتفي والإذاعي بالراديو والإذاعة المدرسية.
- **الاتصال المكتوبwritten communication** الذي يعتمد على الكلمة المكتوبة، كما هو الأمر في قراءات الكتب والصحف والمجلات والنشرات والشروح السبورية وفي المكاتبات الفردية والجماعية بمختلف أنواعها وأغراضها.
- **الاتصال الشكليpictorial communication** الذي يستخدم الرسوم والأشكال والصور والمواد التعليمية بأنواعها الفوتوغرافية والتوضيحية والخرائط والنماذج المجسمة والعينات والمواضيع غير النافذة، والشرائح وأفلام الصور الثابتة وشفافيات العرض العلوي ووسائل البيئة وغيرها الكثير.
- **الاتصال الحركي التعبيري** – غير اللفظيNon-verbal communication الذي يعتمد بدرجة رئيسة على حركات الجسم وكيفيات استعمال الفرد للوقت والفراغ اللذين يعيش فيهما،من أمثلة النوع الشكلي للاتصال: تعابير الوجه واليدين والجسم، واستعمالات المعلم وتلاميذه لفراغ الغرفة الدراسية ووقت الحصة، أو استعمالات الإداري لمكتبه وجدوله الزمني[1].
- **الاتصال المركبMulti-Media communication** الذي يستخدم خليطاً متعدداً من أنواع الاتصال السابقة في آن، كما يحدث في الاتصال الملفوظ المكتوب، والمرئي المسموع القائم على الأفلام المتحركة والتلفزيون والكمبيوتر وغيرها.

[1] عمر عبد الرحيم نصر الله ، مبادئ الاتصال التربوي الانساني ، دار وائل للنشر عمان،2001، ص 154.

د. أنواع الاتصال حسب الاتجاه:

- اتصال أفقي متفاعلInteractive Horizontal communication. وفيه يخاطب أفراد المجتمع المدرسي بعضهم وجهاً لوجه، بأساليب مفتوحة وشعور واثق. وهذا هو أفضل أنواع الاتصال حسب الاتجاه وأكثرها فاعلية وإنتاجاً.

يظهر الاتصال الأفقي المتفاعل بين المعلمين والتلاميذ وبين الإداريين والمعلمين في اتجاهين كما يلي:

- **اتصال أفقي مباشر** غير متفاعلDirect- Horizontal communication وفيه يقوم الفرد الأعلى مسؤولية أو مركزا في التربية الرسمية بدور رئيسي في عملية الاتصال، كما يحدث غالباً مع الإداريين والمعلمين والتلاميذ. يعتبر المعلم خلال هذا النوع من الاتصال عاملاً مباشراً وهاماً في إنتاج تعلم التلاميذ. كما يكون الإداري الأداة الرئيسة الموجهة للحياة اليومية الدراسية، ولكن بقليل من ردود الفعل أو الميول السلبية الواضحة من القوى البشرية المخاطبة – المعلمين والتلاميذ[1].

اتصال فوقي أو متعال Vertical communication وفيه يمارس الإداريون أو المعلمون اتصالاً مباشراً آمراً أو إملائياً، يتلخص في توجيه رسالة محددة ليقوم المستقبلون بتنفيذ المطلوب منها، يظهر الاتصال الفوقي أو المتعالي بين المعلم والتلاميذ وبين الإداري والمعلمين [2].

[1] الاتصال في التربية – مفاهيمه وممارساته. مجلة المعلم العربي، العدد 4، 1982، ص65 – 65

[2] محمد منير حجاب ، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007 ،ص 37.

يعتري التلاميذ عادة نتيجة هذا الاتصال،، القلق والميول السلبية والشعور بمقاومة المعلم. أما المعلمون بالنسبة للإداريين فقد يغلب على سلوكهم الشكلية والزيف والتهيب والتباطؤ والانفعال وعدم الإنتاجية بوجه عام.

4) تطور وسائل الاتصال عبر التاريخ

لقد مارست الكلمة دورا هاماً في الاتصال والتربية الإنسانية القديمة، فقبل اختراع الكتابة وفي عصور قبل التاريخ، كانت الكلمة المسموعة الوسيلة المطلقة في التعليم والتدريب والمعاملة اليومية، وعندما بدأ التاريخ المكتوب، طورت أمم الشرق القديم من صينيين وهنود وسومريين وبابليين وآراميين وفينيقيين ومصريين ويونان مجموعات من الأشكال والصور والرموز والحروف للتعبير بها عن أفكارهم وتفاعلاتهم ومظاهر حياتهم عندئذ، دخلت عالم التربية بهذا وسيلة اتصال جديدة هي الكلمة والأشكال المكتوبة التي نافست سابقتها الكلمة المسموعة بعض الشيء وشاركتها بقسط ملحوظ من اللمارسة والاهتمام[1].

ومع هذا، فقد أدى وقف الكتابة على فئة محدودة من المجتمعات القديمة كالكهنة والأسر الحاكمة، إلى استمرار الكلمة المسموعة رائدة أولى للتربية ووسيلة عامة لها. حيث بقي الحال هكذا حتى حوالي عام 1440 عندما طور الألماني يوحنا غوتنبرغ أول آلة طابعة في التاريخ أمكن بها نسخ العديد من الكتب وتوفيرها للقراء على اختلاف طبقاتهم.

وبانتشار الكتابة وبدخولها مجال التربية وتحملها مع قرينتها الكلمة المسموعة مسؤولية نشر العلوم والابتكارات والثقافات الاجتماعية، بدأ الاتصال التربوي في رأينا عهداً ثالثاً جديداً استمر على وجه التقريب حتى منتصف القرن الحالي حين بدأت وسائل الاتصال والمعلومات

[1] – رضوان بلخيري : مدخل للاتصال والعلاقات العامة،ط 1 ،الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013 ، ص 16.

التكنولوجية المختلفة كالكمبيوتر والانترنت والراديو والتلغراف والتلكس والتلفزيون والمحطات الفضائية والعلمية والإدارية والاقتصادية، تمارس دوراً منافسا لسابقاتها ، حيث دخل الاتصال التربوي الإنساني دوره الرابع الذي يتصف هذه المرة بالجماعية والآلية والتقنية الزائدة، والاستعمال المركب لمختلف وسائل الاتصال.

5) خصائص الاتصال

عموما يمكن أن نلخص خصائص الاتصال كالآتي:

أ/الاتصال عملية ديناميكية : والاتصال هنا عملية تفاعل اجتماعي تتم فيها تبادل المعلومات والأفكار بين الناس، فنحن نتأثر بالرسائل الاتصالية الواصلة إلينا من الناس، فتغير معلوماتنا واتجاهاتنا وسموكنا أيضا في المقابل فإننا نؤثر في الناس بالاستجابة ليم وتبادل الرسائل والاتصال معهم بهدف التأثير على معلوماتهم واتجاهاتهم وسلوكهم[1].

وعليه يمكن القول على أن الاتصال هو عملية حركية بين المرسل والمستقبل عن طريق تبادل الأفكار والمعلومات أي أخذ وعطا، يجب أن تكون هناك تفاعل مشترك بين طرفي عملية الاتصال.

ب/الاتصال عملية مستمرة : الاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمرة إلى الأبد فليس لو بداية أو نيابة، فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا والكون المحيط بنا، إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها، فالاتصال سيستمر مدى الحياة ،أي يمكن القول أن الاتصال دائم ومتواصل مادامت البشرية على قيد الحياة سواء أن إنسان مع فرد آلة مع إنسان ،وعليه فالاتصال سيبقى مادامت البشرية كائنة حتى يوم القيامة.

[1] ظلال عبد الله الزغبي، موسى الكردي، مهارات الاتصال الجماهيري، ط1، عالم الكتب الحديث للنشرو التوزيع، اربد، الاردن،2010، ص 41.

ولا يمكن أن نستغني عن الاتصال مهما كان الأمر[1].

ج/أن الاتصال عملية اجتماعية : تتم في وسط اجتماعي، فهو هدف ولا يتم بطريقة عشوائية، ولو كذلك ردود فعل تظهر عاجلا أو آجلا[2]

د/الاتصال له صفة التلقائية:

منذ أن وجد الإنسان على الأرض وهو يحاول أن يكوّن علاقة وأن يتحدث مع غيره، واخترع لذلك اللغة والإشارات وكافة الألوان التي تمكنه أن يدرك ويفهم ويفكر ويتصل، ولننظر إلى أنفسنا إذا ذهبنا إلى مكان ووجدنا أفراد سوف نتحدث معهم، وقد يكون حديث عابر لكنه يؤثر، حتى الصمت واستخدام الحواس هو لغة ووسيمة اتصال فعالة ويدل على أشياء كثيرة قد يعجز الكلام عن التعبير عنيا.[3]

ه/الاتصال الوسطي:

يكون اتصال المواجهة بين الأشخاص، إذ أن المتلقين للرسالة عددهم قليل، وفي الغالب يكون المتلقي

شخصا واحدا، وكذلك يكونون معروفين للمتصل، وكون الرسالة ذات طابع خاص، فهي محظورة على التعميم، ولا المشاركون فيه عادة ذو ثقافة مشتركة ومرتبطون باتصال شخصي، وغالبا ما يكون الاتصال الوسطي غير محكم البناء [4]

و/أنه عبارة عن مجموعة من العلوم المتداخلة:

---

[1]مجد الهاشم ،تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، مدخل الى الاتصال وتقنياته الحديثة، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردن عمان، 2009، ص 42.

[2] مصطفى يوسف كافي، الرأي العام ونظريات الاتصال، ط1، دار النشر والتوزيع الاردنية،2015، ص 182,

[3]مي عبد الله، نظريات الاتصال، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، سنة 2006،ص 64.

[4]مجد الهاشم ،مرجع سابق،ص38.

إنّ الاتصال قد تم دراسته في مجالات عديدة وبطرق مختلفة، حيث قام علماء النفس والاجتماع والعلوم السياسة واللغويون وغيرهم بدراسة هذا العلم، كل وفقا لاحتياجات العلوم الأخرى في استخدامه.

ز/يستخدمه الهاوي والمحترف:

إنّ الاتصال بمختلف أنواعه مثل الكتابة، الكلام، يقوم بها الناس دون تدريب معين أو مهارة خاصة، كذلك يستخدمها ويزاولها المحترفون في الدعاية والتسويق والصحافة وقوى الإعلام الأخرى قديما وحديثا .[1]

ك/الاتصال عملية دائرية:

لا تسير عملية الاتصال في خط واحد من شخص لآخر فقط بل تسير بشكل دائري ،حيث يشارك الناس جميعا في الاتصال في نسق دائري فيه إرسال واستقبال وأخذ وعطاء، وتأثير وتأثر، يعتمد على استجابات المرسل والمستقبل[2].

[1] محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال الاسس والمفاهيم، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن، سنة 2004، ص 161-162.

[2] مجد الهاشمي، مرجع سابق، ص 42.

المبحث الثاني : الاتصال التربوي

1- تعريف الاتصال التربوي

تعرض مفهوم الاتصال التربوي اصطلاح إلى تداخل كبير من قبل الباحثين التربويين لذا يجب الاطلاع على تعريفات بعض الباحثين التربويين للوقوف على ملامح هذين المفهومين ، ثم التوصل بعدها إلى مفهوم إجرائي لكل من المصطلحين يتوافقا مع هذه الدراسة ويعبرا عن وظيفتهما ودورهما داخل النظام المدرسي[1].

يعرف الاتصال التربوي بأنه عملية نقل وتبادل الآراء والمعلومات والخبرات والتوجيهات ... في المدرسة بين الأطراف المختلفة للعملية التعليمية والإدارية بغرض المساعدة في تحقيق الأهداف التربوية[2].

إن الاتصال التربوي داخل المدرسة هو نقل للأفكار والمعلومات التربوية والتعليمية بصفة خاصة من مدير المدرسة إلى المعلم والعكس أو مجموعة المعلمين إلى مجموعة أخرى سواء بالأسلوب الكتابي أم الشفهي أم وسائل أخرى مختلفة، بحيث يتحقق الفهم المتبادل وينتج عنه اقتناع من جانب المتصل به مما يؤدي إلى وحدة الهدف والجهود بحيث تتحقق في النهاية أهداف المدرسة وفلسفتها التربوية والتعليمية[3].

---

[1] أبو صالح وزميله، الاتصال والعلاقات العامة، جامعة القدس المفتوحة، عمان، 1996، ص 43.

[2] أبو عرقوب، إبراهيم، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي ، ط 1 دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان الأردن،1993، ص 23

[3] رياض الاغا، الادارة التربوية اصولها ونظرياتها وتطبيقاتها الحديثة، الطبعة الاولى، دار النهضة، غزة، 23،1996.

2- وظائف الاتصال التربوي

إن دور النظام التربوي في بناء إنسان المستقبل وتطوير المجتمعات وتغييرها يتطلب ان تكون للجامعة بيئة ديناميكية يطور المتعلم من خلالها معارفه وقيمه واتجاهاته كما يطور مهاراته وعاداته ، ضمن اطار من الادراك العميق لقيم المجتمع ومسلماته وتطلعاته وطموحاته ليصبح المتعلم في النهاية جزءاً فاعلاً في البيئة التي يتعايش معها . ويتحقق ذلك من خلال عمليات الاتصال ، فالاتصال عملية ضرورية ومهمة لكل عمليات التوافق والفهم التي يتوجب على التربويين غرسها في الطلبة للتوصل الى الأهداف العامة للجامعة المتمثلة في نقل المعرفة وتبسيطها ، وإعداد الأطر الفنية العليا ، وإعداد الباحثين ، وتنمية شخصية الطالب وخدمة المجتمع[1] .

3- عناصر الاتصال التربوي :

ويمكن بيان أهم عناصر الاتصال الإداري والتربوي على النحو ادناه :

- التفكير : ان عملية التفكير من مسؤولية المرسل للمعلومات ، ويشير الى المعلومات والتعليمات الخاصة بتأدية المهام ووظائف الاقسام العلمية التي يؤدي نقلها الى المرسل اليه ، ويمثل التفكير محتويات الرسالة فيما بعد .
- التحويل : هي تحويل الافكار التي يراد الاتصال بشأنها الى بعض اشكال الاتصال ، وان عملية التحويل ترتبط بعملية التفكير ، إذ يصعب الفصل بيم ما يفكر فيه المرسل وبين بلورته نتيجة التفكير في شيء يمكن نقله بين المرسل والمرسل اليه ، ولكن قد

[1] كامل محمد المغربي:السلوك التنظيمي–مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم،ط3،عمان ، دار الفكر،2004ص78.

تتبلور نتائج عملية التفكير في شكل مشاعر او اتصالات يريد المرسل ان ينقلها الى المرسل اليه عن طريق بعض التعبيرات العامة السائدة مثلاً لمس كتف المرسل اليه ، او تحريك بعض اجزاء الجسم .

- الرسالة : ان نجاح عملية الاتصال تتوقف على محتوى الرسالة اي لما امكن ترجمته من افكار ومعلومات . وان الرسالة تمثل الهدف الحقيقي للمرسل ، ولهذا فان رئيس القسم او التدريسي يحتاج الى ان تكون لديه المهارات او الاتجاهات والمعارف التي يمكن ان تساعد على حسن صياغة الرسالة ، بما تتطلبه من مهارات التحدث او الكتابة والقراءة، وإدارة الاجتماعات وغيرها[1] .

د- نقل الرسالة : وهي الوسيلة التي يمكن فيها نقل الافكار محتويات الرسالة الى المرسل اليه ، وترتبط وسيلة نقل الرسالة بالأسلوب الذي يتبعه مصدر الاتصال او المرسل للمعلومات .

هـ- إدراك وتفهم الرسالة : يتحقق ادراك الرسالة وفهمها كلما كان ارتباط محتويات الرسالة باهتمامات المرسل اليه ، إذ أن هنالك علاقة وثيقة بين الوسيلة وبين قدرات الفرد على الادراك الحسي ، فمن الناس من يتعلم افضل عن طريق الخبرة المرتبة السمعية او اللمارسة الفعلية ومما تقدم فقد وضح مكونات عملية الاتصال الاداري والتربوي حتى تحدث عملية التعلم لابد من وجود من هو بحاجة إلى التعلم، ومن يقوم بعملية التعليم من يعلم هذا يعني أنه لابد من وجود المتعلم والمعلم وطريقة اتصال بينهما ويجب أن يكون عند المعلم شيء يرغب في إخباره وايصاله للمتعلم من ناحية أخرى يجبأن يتوفر لديه الاستعداد للتعلم ومن ثم يقوم المعلم بتزويد

[1] محمد حسين العجمي: الاتجاهات الحديثة في القيادة الادارية ، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان ،2010،ص 81.

المتعلم بنوع من التغذية الراجعة حول ما قاله الأخير يتكون الاتصال التربوي من عدة عناصر أساسية نلخصها كما يلي[1]:

– المرسل أو المتصلThe Sender or the communicator وهو الفرد الذي يوجه رسالة الاتصال، ويتمثل في حالة التربية المدرسية بأحد ما يلي : الإداري ، المعلم ، التلميذ ، العامل ، الموجه التربوي أو النفسي ، الوالدين ، أو زائر مهتم بشؤون التربية وتقدمها أو بتأخرها وتعويقها أحياناً.

– المستقبلThe receiver وهو الفرد الذي يتلقى محتوى أو رسالة الاتصال، فأما أن يقبل الرسالة ويستوعبها أو يقوم بتنفيذ متطلباتها، أو يرفضها ويتجاهلها. يشكل التلاميذ أكثر عناصر المجتمع المدرسي استقبالاً لعمليات الاتصال ووسائلها ومحتواها.

– غرض الاتصال ، ويكون في العادة على مستويين : ظاهري Manifest level مرتبط بعامل أو مهمة مدرسية، ومستتر خفي Latent Level مرتبط بظاهرة نفسية أو حاجة خاصة للمرسل الإداري أو المعلم[2].

وقد يكون بطبيعة الحال غرض الاتصال ذاتياً محضاً موجهاً لإشباع جانب محدد في حياة الكوادر المدرسية، أو انتقائياً مشتركاً – شخصياً وعاماً – يجمع بين حاجات المرسلين والمستقبلين وهذا الأخير هو النوع السائد في رأينا أو الذي يجب أن يسود من أغراض الاتصال التربوي في الحياة المدرسية.

[1]بلال خلف السكارنة:الريادة وإدارة منظمات الأعمال،ط2،دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان ،الاردن ،2010، 78

[2]عبد الحميد عطية ومحمد محمود المهدلي ، الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية، 2004،ص 34.

– محتوى أو رسالة الاتصال communication Content or Massage. وقد يكون معلومات وحقائق أو مهارات أو ميولاً وقيماً أو مشاعر وعواطف إنسانية. وفي تربيتنا المدرسية يغلب على محتوى الاتصال الحقائق والمعلومات المختلفة المرتبطة عادة بالمناهج والأنشطة التربوية المدرسية،، مغفلين في الوقت نفسه أنواعاً أخرى هامة هي الميول والعواطف الإنسانية والقيم والسلوكيات الاجتماعية البناءة واهتمامات الإنسان بأخيه الإنسان.

– واسطة الاتصالCommunication Medium،وقد تكون هذه الوسيلة شفوية أو مكتوبة أو شكلية أو سمعية أو مركبة.

– قناة الاتصالCommunication Channel وقد تكون عموماً قوة وتكرارية الاتصال ، ويتحكم هذا العنصر في درجة نجاح الاتصال وفعالية رسالته، وكلما كان الاتصال قوياً ومتكرراً كان ناجحاً ومؤثراً في تحقيق الغرض الذي بدأ به يجب أن تكون القوة والتكرارية بطبيعة الحال معقولة تتفق مع حاجة وخصائص المستقبلين.

– التغذية الراجعةFeedback. وتتلخص في اعتراف الفرد باستقبال رسالة الاتصال، ومن ثم إعطاء انطباعاته وردود فعله الإدراكية والعاطفية والحركية السلوكية حول صحتها أو صلاحيتها العامة.

4) أنواع الاتصال التربوي

على ثلاثة أنواع:

– أفقية مناظرة من الإداري أو المعلم أو التلميذ أو غيرهم.

– عمودية متعالية من الإداري أو الموجه أو المعلم غالباً لما دونهم من أفراد المجتمع المدرسي.

– عمودية صاعدة من التلميذ غالباً ، ومن مرسل أدنى مرتبة من نظيره المستقبل كما هو الحال مع العامل والإداري، والمعلم و الإداري، والتلميذ والمعلم.

5) خطوات الاتصال التربوي البناء:

يتم الاتصال التربوي البناء بخطوات محددة متتابعة هي كما يلي:

– تحديد غرض الاتصال. وقد يسأل الإداري أو المعلم نفسه السؤال التالي: ما هو الشيء أو المهارة أو السلوك أو القيمة التي أريد تحقيقها من جراء الاتصال

– تحديد محتوى الاتصال من معلومات وقيم وسلوك أو مهارات، والتي ستتولى ترجمة الغرض إلى حقيقة أو خبرة إنسانية محسوسة.

– تحديد خصائص وحاجات المستقبلين للاتصال وتشمل هذه: قيمهم وميولهم الشخصية العامة، ومعوقاتهم الجسمية، ودرجة ونوع ذكائهم وخلفياتهم الاجتماعية والاقتصادية والتحصيلية والسلوكية سيرتهم السلوكية العامة ، ثم أساليبهم الإدراكية – سمعية ، بصرية أو مركبة، مباشرة مستقلة، أو فردية.

– تحديد واسطة أو وسيلة الاتصال المناسبة كأن تكون كلمة شفوية ملفوظة أو مسموعة أو مكتوبة أو صورة أو رسماً أو فيلماً أو هاتفاً وهكذا.

– تحديد الوقت المناسب للاتصال ، ويكون هذا بالتعرف على الظروف النفسية والتربوية العامة للمعلمين أو التلاميذ خلال الحصة الدراسية أو خارجها، ومدى توافق هذه الظروف مع طبيعة وهدف رسالة الاتصال وواسطته.

– تحديد وسائل وأساليب التغذية الراجعة – وسائل وأساليب تقييم صلاحية وفعالية الاتصال من حيث الغرض والمحتوى والواسطة والتوقيت، ليعمل الإداري والمعلم من خلالها على تحسين الاتصال ورفع مردوده التربوي.

– تنفيذ الاتصال وذلك بتقديم رسالته المقصودة حسب الخطوات أعلاه.

وسائل عملية الاتصال التربوي:

هناك عدة وسائل للاتصال التربوي في الإدارة التعليمية ، منها ما يتم داخل الدوائر التربوية بديوان الوزارة، وكذلك الاتصال بين ديوان الوزارة والمديريات التعليمية ، ومنها ما يتم بين المديرية التعليمية والمدرسة ومن هذه الوسائل[1]:

المجالس التربوية : وهي تؤدي دورا مهم ا في العملية التربوية عن طريق التنسيق بين الأجهزة المختلفة أو عن طريق المشاركة في عملية اتخاذ القرارات التربوية، وقد تكون هذه المجالس استشارية أو تنفيذية أو عامة أو نوعية، والمجالس الاستشارية مهمتها تقديم المشورة والنصح في الموضوعات المطروحة، وتسهم بأفكارها مساهمة إيجابية في تحديد الشكل الذي

[1]سليمان عرفات، الإدارة المدرسية في ضوء الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة ،1988، ص 234.

سيكون عليه القرار، ونظرا لما تتطلبه طبيعة عمل هذه المجالس من كفاءة عالية فإنه يشترط في أعضائها أن يكونوا من المتخصصين ذوي الخبرة الواسعة المتنوعة[1].

2-**اللجان التربوية** : واللجنة هي مجموعة من الأفراد المتخصصين تكلف بعمل معين، أو يوكل إليها القيام بمسؤولية محددة، وتمارس نشاطاتها عادة في صورة اجتماعات دورية ، وقد تكون هذه اللجان استشارية أو تنفيذية وقد تكون دائمة أو مؤقتة[2].

التقارير : وتقوم بدور كبير في نقل المعارف والأفكار والمعلومات إلى المستويات الإدارية الأعلى، ويجب أن يراعى عند كتابة التقارير ما يلي:

أ – أن تقتصر على المعلومات والبيانات الضرورية التي يستفيد منها الفرد أو الهيئة المرسل إليها التقرير.

ب – أن تتسم بالوضوح والبساطة والتحديد والبعد عن استخدام العبارات الإنشائية الطنانة.

ج – أن تلتزم بالدقة والموضوعية في استخدام الألفاظ.

د – أن يكون التقرير معروض ا بطريقة منظمة متكاملة تبرز المشكلة بوضوح ، وتظهر عناصرها وأبعادها.

هـ – أن يكون التقرير في نقده ايجاب ا بناء لا سلبيا هداما ، وهذا يعني أن التقرير في عرضه للعيوب أو المآخذ ينبغي أن يشير إلى العلاج والإصلاح.

[1] زروالة يونس، وافع الاتصال الداخلي في المؤسسات التربوية الجزائرية، مذكرة ماستر، قسم العلوم الانسانية، اعلام واتصال، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، ص 63.

[2] سليمان عرفات، مرجع سابق، ص 244.

الاجتماعات المدرسية : ويكون لهذه الاجتماعات أثرها الفعال إذا ما أُحسن تنظيمها وتوجيهها بحيث تؤدي الغرض الحقيقي منها في زيادة فعالية الإشراف ومقدرة المدرسين وتحسين البرنامج المدرسي، وفيها تتاح الفرصة للتفكير التعاوني البناء وتناول الأفكار والآراء ووضع الخطط والبرامج، وأول ما ينبغي مراعاته في إعداد الاجتماعات أن تتناول الموضوعات التي تهم المدرسة بصورة عامة من طلاب ومدرسين وعاملين ومرافق ومناهج و غيرها، وأن يكون لكل اجتماع جدول أعمال يتم إعداده مسبق ا قبل الاجتماع ويشترك فيه كل العاملين وأعضاء هيئة التدريس ، والاجتماعات قد تتم قبل بدء اليوم المدرسي أو في نهايته أو خلاله بحيث تخصص فترة معينة للاجتماع ، ويستحسن الاحتفاظ بمحضر دائم للاجتماعات المدرسية يسجل فيه أسماء المجتمعين وتاريخ الاجتماع ومكانه وما دار فيه ويوقع عليه جميع المشتركين في الاجتماع[1].

المقابلات : يستخدم العاملون في مجال الإدارة التربوية المقابلة في الاتصال أكثر من أي شكل آخر من أشكال الاتصال، فهم يعقدون مقابلات مع الرؤساء ومع الآباء والجهات المختلفة، وحتى تنجح المقابلة وتحقق غرضها يجب مراعاة الأمور التالية :

أ – أن يكون هدف المقابلة واضح ا في ذهن الشخص الذي تجري معه المقابلة.

ب – تركيز الانتباه للشخ ص الذي تتم معه المقابلة حتى يشعر بأهميته وأهمية موضوع المقابلة.

ج – تخصيص المدة المناسبة للمقابلة بحيث يحصل المقابل على المعلومات المطلوبة ويشعر المقابل معه أنه ومشكلته ينالا الاهتمام الكافي.

د – مساعدة الشخص الذي تقابله على أنه يشعر بالراحة في الحديث.

[1] سليمان نايف ، تصميم وانتاج وسائل التعليمية، ط 1 دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، 2002، ص32.

هـ – استخدام الجمل والاصطلاحات التي تتلاءم ومستوى الشخص التعليمي ومستوى إدراكه .

و – الأخذ بعين الاعتبار أن إجابات الشخص الذي تقابله غير دقيقة.

ز – الإنصات والإصغاء للشخص الذي تتم مقابلته.

ح – عدم محاولة الحصول على الأسرار والمعلومات الأسرية والشخصية.

ط – عدم السخرية من أفكار وأراء الشخص الذي تقابله.

ي – عدم المضايقة من صياح أو تصرفات الشخص الذي تجري معه المقابلة.

ك – تسجيل بعض المذكرات التي تحتاجها أثناء المقابلة دون أن يشعر الشخص بأنه مهمل أو دون أن يخاف من تسجيلها.

ل – الحرص على الاستفادة من لغة أعضاء الجسم ونبرة الصوت.

م – الابتعاد عن إصدار الحكم المباشر.

ن – استخدام التغذية الراجعة من خلال طرح الأسئلة.

س – عدم إعطاء وعود ا لا تستطيع الوفاء بها.

ع – تجنب ما يسئ للطرف الآخر كالتدخين والعلكة.

ف – مراجعة ما تضمنه موضوع المقابلة بصورة ملخصة.

ص – إنهاء المقابلة بطريقة مناسبة وشكر الشخص الذي تمت مقابلته[1].

– **الإعلام** : وهو تزويد الأفراد بالمعلومات الصحيحة والحقائق والأخبار الصادقة بقصد مساعدتهم

على تكوين الراي السليم إزاء مشكلة من المشاكل أو مسألة عامة، أي أن الإعلام

[1] الطوبجي حسين، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم، ط2، دار القلم، الكويت، 1980،ص 97.

يقوم على مخاطبة العقل لا الغريزة و العاطفة، ودور الإعلام هو نقل صورة الشيء لا إنشاء هذه الصورة، وبالتالي فالإعلام لا يرسم سياسة الدول بل هو معبر عنها فقط.

7-**الإعلان** : وقد يكون أخبارا أو معلومات أو ترفيه أو الثلاثة مجتمعة ، وتتوقف رغبة القارئ في الرسالة الإعلانية بحاجة الفرد للمعلومات أو في القيمة الترفيهية للإعلان.

8-**الدعاية** : وهي المحاولة المقصودة التي يقوم بها فرد أو جماعة من أجل تشكيل اتجاهات أو جماعات أخرى أو التحكم فيها أو تغييرها.

9-**العلاقات العامة** : تميل معظم تعريفات العلاقات العامة إلى اعتبار هذه العملية هندسة وتدبير التفاهم والرضي أو اعتبارها الرجل الوسط أو اعتبارها السيد ذو النية الطيبة كما تميل هذه التعريفات إلى أن تجعل من رجل العلاقات العامة محللا للراي العام وداعية في نفس الوقت، فهو يحلل ويفسر ويقيس أمزجة الناس واتجاهاتهم ورغباتهم وردود أفعالهم المحتملة التي تتصل بالمؤسسة أو الجماعة أو الشخص أو الحكومة التي يعمل لديها رجل العلاقات العامة أو لحسابها، ورجل العلاقات العامة في عمله كداعية إنما يحاول أن يجعل صورة موكله المؤسسة – الحكومة – الشخص ... في أحسن شكل ممكن أمام الجماعات والجماهير المختلفة ، مستعين ا في ذلك بوسائل الإعلام وأساليبه الفنية المتباينة[1] .

أن الوسائل التعليمية تدخل في معظم عناصر الاتصال التربوي فقد يكون مرسلا ووسيلة اتصال تؤثر في الرسالة تأثيرا واضحا[2].

[1] الطوبجي حسين ، مرجع سابق، ص 98

[2] الطويل هاني، الادارة التربوية والسلوك المنظمي، ط3، دار وائل للنشر، الاردن،2001، ص124.

6) معوقات عامة للاتصال التربوي:

لو تفحصنا عن قرب أسباب مشاكلنا وصعوباتنا التربوية، لوجدنا أن عدداً لا بأس به منها ترجع جذوره بشكل أو بآخر لعدم مناسبة الاتصال أو لسوء هادفيته. وتتجسد أهم المعوقات للاتصال في التربية بنزوع الأفراد إلى حكم بعضهم على بعض أو تقييمهم اوالموافقة معهم بتسرع دون روية أو نضج، سامحين لميولهم وأهوائهم الشخصية نحو المتحدث المرسل أو موضوعه بالتحكم العفوي في ردود فعلهم واستجاباتهم التربوية الاجتماعية.

كما أن التوقعات المسبقة لأفراد المجتمعات المدرسية وما يجول بخاطرهم أو يريدون سماعه ومناقشته، يؤثر لدرجة كبيرة في رغبتهم لسماع رسالة الاتصال وفهم متطلباتها.. وحيث ينزعون مرة أخرى لتفسيرها واستيعابها من خلال تصوراتهم الذاتية السابقة، دون إعطاء الانتباه الضروري لإدراك الغرض أو المحتوى الحقيقي الذي يقصده المرسل فعلاً من رسالته. فنرى الإداريين على سبيل المثال يتحدثون بلغة والمعلمين بأخرى، والمعلمين بواحدة والتلاميذ بثانية، والمربين بلغة وأولي الأمر في المجتمع بلغة تختلف كثيراً في بعض الأحيان عن مثيلاتها لسابقيهم. مما ينتج عن كل هذه الحالات اتصال تربوي متشتت غير هادف، تماماً كما يحدث عند تخاطب أصم ومكفوف – لا أحد منهما يرى الآخر أو يسمعه!

والتفصيل والتكرار الزائدين،والتوقيت غير السليم للاتصال، والقسر والإملاء في توجيهه هي أيضاً معوقات تسود تخاطبنا اليومي في التربية،، مشجعاً ذلك الروتين والدور العابر غير الفعال لأفراد المجتمعات المدرسية، ومؤدياً بهم للاستياء والتذمّر وتدني الإنتاجية كماً ونوعاً وكيفاً.

7)شروط عامة للاتصال التربوي البناء:

حتى يتلافى الإداري أو المعلم المعوقات أعلاه، ويضمن مبدئياً تحقيق اتصال تربوي هادف فعال، يمكنه مراعاة عدد من الشروط تبدو كالتالي:

– الاستجابة المباشرة لخصائص وحاجات المستقبلين الذين يجري معهم الاتصال من حيث الرغبة واللغة والإدراك والموضوع والوسيلة...

– علاقة رسالة الاتصال الوثيقة بالموقف الذي بصدده المستقبلون: التلاميذ أو المعلمون.

– التوقيت المناسب لتوجيه أو بدء رسالة الاتصال.

– وضوح صوت ولغة الاتصال وجودة وسيلته فنياً من حيث: البساطة ووحدة المعلومات المقدمة، وجوده المُنتج عموماً في حال وسائل التكنولوجيا.

– الطول الزمني المناسب لرسالة الاتصال، بحيث لا تكون قصيرة جداً لا تفيد المعلمين أو التلاميذ، أو طويلة جداً تبعث على مللهم وتأففهم وإرهاقهم وتسربهم.

– الانفتاح النفسي وعدم الرسمية والتقنية الزائدة في إجراء الاتصال.

– الجدة في الاتصال غرضاً ومحتوى ووسيلة.

– استعمال أكثر من واسطة واحدة لإجراء الاتصال، كالتركيز على استخدام الوسائل المركبة مثلاً.

– مراعاة أساليب المستقبلين الإدراكية عند اختبار وسائط الاتصال السمعية أو البصرية أو غيرهما.

– توفير الإجراءات والأساليب التقييمية المناسبة للتعرف على صلاحية وكفاية الاتصال وتحسينه المستمر من خلالها، أي توفير وسائل التغذية الراجعة.

يمثل الاتصال ظاهرة حيوية وهامة للتربية المدرسية، حيث يتوقف على مدى نوعيته وكيفيته نجاح هذه التربية أو فشلها. ومع هذا، فقد لاحظنا بأن الاتصال لازال من أكثر المجالات التربوية إهمالاً من المربين وأفراد المجتمعات المدرسية بحد سواء.

وفي المدرسة الابتدائية بوجه خاص، يعتبر الاتصال في رأينا كفاية أساسية يتوجب الالتفات إليها والبدء الفوري بتهيئة التلاميذ بها، كما هو الحال مع القراءة والكتابة والحساب، إذا أريد لهؤلاء بالطبع النجاح الفعال في حياتهم المدرسية والاجتماعية المقبلة.

ومهما يكن، فإن عملية التربية المتنوعة من تطوير وتنفيذ مناهج دراسية وتعلم وتعليم، وإدارة وتوجيه وتقييم،، وغيرها الكثير، هي في الحقيقة أنواع محددة من الاتصال التربوي، الموجه عادة لتحقيق غايات وطنية سامية: تطوير الإنسان المتكامل.. المسؤول ذاتياً، والمفيد لنفسه

ولمجتمعه. وعليه، يحسن من أصحاب المسؤولية مراجعة أساليب الاتصال الجارية في مدارسها ومؤسساتها، وتحليلها في ضوء المفاهيم واللمارسات المقترحة والحاجات الملحة كذلك لمجتمعاتها، لتضع بعدئذٍ وصفات ناجعة لتحسين هذا الاتصال ورفع كفايته التربوية العامة.

الفصل الثاني:

اهمية الاتصال في المؤسسة التربوية

المبحث الاول: مفهوم المؤسسة التربوية

في بدايات الحياة البشرية كانت الأمور بسيطة وغير معقدة نشأة المؤسسة التعليمية 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 راى 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-تعريف المؤسسة التربوية

حيث تعتبر المؤسسة التربوية إمتداد طبيعـي للأسـرة أوكلت لهـا مهمة تربية و التعليم و التكوين العلمي وعلى هذا الاساس فان المدرسة هي الخلية الاساسية في المنظومة التربوية و تعد التربية باعتبارها استثمارا إنتاجيا واستراتيجيا من الأولوية الأولى

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

للدولة التي تسهر على تجنيد الكفاءات والوسائل الضرورية للتكفل بالطلب الاجتماعي للتربية[1].

يشير مفهوم المؤسسة التربوية إلى المؤسسة الذي يدون الهدف الرئيسي من إنشائها هو التعليم مثل المدرسة ، حيث تكون هذه المؤسسة معترف بها رسمياً من قبل وزارة التعليم، وللمؤسسة التعليمية عدّة أنواع مثل المدرسة الحكومية والخاصة ورياض الأطفال.

2-وظائف المؤسسة التربوية

أ. إعداد القوى البشرية القادرة على العمل والإنتاج :

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

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

[1] مزيان الشيخ، ميزانية المؤسسة التربوية، ملتقى تكويني لمسيري المؤسسات التربوية، لولاية الجلفة بثانوية ابن خلدون، يوم 2011/11/15، ص 04.

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

د. ال**مؤسسات التعليمية وسيلة لإعداد المواطن الصالح :** ويأتي عن طريق إحساس المواطن بالإنتماء إلى المجتمع ويبدوا ذلك في إتجاهات الفرد وسلوكه تجاه افراد المجتمع الذي يعيش فبه والمواطنة الصالحة لمكن أن تتحقق من خلال إشباع ثقافة المجتمع لحاجات الفرد وتحقيق رغباته[1].

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

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

[1] محمد سيد فهمي ، المدرسة المعاصرة و المجتمع ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، الاسكندرية ، ط 1 ، س 2012 ، ص22.

ز. تنقية التراث الثقافي من المعلومات و الخبرات السلبية التي تفسر النمو السليم و السوي :

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

3-الوظائف العامة للمؤسسة التربوية:

- نقل الثقافة العامة و الحفاظ عليها الأجيال آتية.
- تنشئة التلاميذ و إعدادهم للمشاركة الإيجابية في المجتمع.
- تطوير قدرات التلاميذ و تأهيلهم لاستيعاب المعرفة و المهارات التكنولوجية. تنمية
- قدرات التلاميذ للنقد العقلاني و التثقيف العلمي.
- نقل التراث الثقافي للطفل بما يناسب عمره[2].
- عرض المشكلات التي تقابل التلاميذ أو قد قابلت نيزهم سواء كانت مشاكل اجتماعية أو نفسية جماعية أو فردية. العمل على توفير بيئة اجتماعية أكثر توازنا و اتزانا مع البيئة الخارجية.
- إتاحة الفرصة للأفراد للاتصال بالبيئة الأكبر فبعد أن كان اتصال الفرد في العائلة و الأقارب و الجيران تخرجه المؤسسة من هذه المجتمعات[3] .

[1] محمد جاسم محمد ، سيكولوجية الإدارة التعليمية ،ط 1 مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الأردن ، س 2004 ، ص 71.

[2] سعدون محمود الساموك، الاساليب التعليمية للتربية الاسلامية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، سنة 2013، ص 68.

[3] طارق السيد، اساسيات علم الاجتماع المدرسي، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، سنة 2007، ص 28.

4-مقومات المؤسسات التربوية:

وتتمثل في و النقاط الأتية:

- **أعضاء الجماعة** : ان أساس نجاح الجماعة و نموها يظهر ذلك من واقع شعور التلاميذ بالإنضمام إليها، و يتم ذلك عن طريق الإعلان عن هذه الجماعات في الإذاعة أو الصحافة, أو الاتصال المباشر بالتلاميذ في الفصول الدراسية.
- **رائد الجماعة:** و هو الذي يوجه الجماعة و يؤثر فيهم عن طريق صفاته الشخصية و خبراته السابقة و طريقة تعامله و علاقته مع الجماعة و من أهم صفات رائد الجماعة, الناجح حبه للعمل مع أعضاء الجماعة و تعاونه و روحه المرحة و عدم التمييز بين أعضاء الجماعة.
- **برنامج النشاط:** يتم تنفيذ برنامج النشاط وفق ما تم تحديده من أهداف و أساليب، و لكي ينجح البرنامج ينبغي توزيع المسؤولية على التلاميذ وفق استعداداتهم حتى يكون برنامج النشاط هادفا
- **تنظيم الجماعة:** يشرح رائد الجماعة أهداف تكوين الجماعة و مواعيد اجتماعاتها و أماكن الاجتماعات إضافة إلى الأدوات المطلوبة من التلاميذ و التي تقدمها المدرسة, كما يتم اختيار رئيس الجماعة و وكيل له, و أمين الصندوق كذلك لابد من وجود سجل يدون فيه أسماء و أعضاء الجماعة و فصولهم و الأعمال التي يقوم بها كل عضو من أعضاء الجماعة [1].

[1] هاشم فوزي ، يوسف جحيم الطائي، ادارة التعليم الجامعي، دار الوراق للنشر و التوزيع عمان، الاردن 2007، ص 40.

5-خصائص المؤسسات التربوية[1]:

بيئة تعليمية آمنة .

- مناخ تعليمي جيد .

- القيادة التربوية .

- وضوح المهام المكلف بها العاملون .

- إتاحة الفرصة الحقيقية التي تساهم في تعلم الطالب وتحسين آدائه .

- التقييم المستمر لتحصيل الطالب .

علاقة وطيدة بين المؤسسة و أسرة الطالب

- النظم المتنوعة .

- قياس التعلم .

تعمل على توسيع أفق التلاميذ بإدراكاتهم الماضية و ربطها بالحاضر .

-تعمل على توحيد ميول الفئات المختلفة للتلاميذ ، و تفسح لهم المجال للتواصل مع زملائهم فتذيب بذلك الفوارق [2].

[1] سلامة عبد العظيم حسين ، إتجاهات حديثة في الإدارة المدرسية الفعالة ، ط 1. ، دار الفكر ناشرون و موزعون ، الأردن ، س 2004 ، ص 276.

[2] محمد سلمان الخزاعلة ، تحسين علي المومني ، العلم و المدرسة ، ط 1 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، الأردن ، س 2013 ، ص 69.

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

ومدير المؤسسة الناجح هو أبعد الناس عن إستخدام سلاح العقاب كوسيلة وحيدة لأداء العمل ، و الفرق كبير بين الموظف الذي يؤدي عمله رهبة من توقيع العقاب ، و من يؤديه رغبة في الأداء و التعاون في العمل ، و يجب على المدير أن يراعي العمل مثل المكافآت و العقاب و المدح و التأنيب ، و المناقشة لها أثر محرك خاص و قد يكون للمناقشة أثر قوي من المكافأة ، و التعاون يعتبر من بواعث العمل فالمناقشة بين جماعة و أخرى تؤدي إلى تعاون أفراد كل جماعة وهذا بدوره يؤدي إلى أداء أفضل ، و هناك بعض الحاجات النفسية للعاملين و يجب على المدير أن يضعها في الإعتبار ، مثل الحاجة إلى الإستقرار و الحاجة إلى التقدير ، و قد تؤدي كلمة التقدير من المدير إلى الموظفين على المعنى في أداء العمل على أكمل وجه ، و عموما على مدير المؤسسة إذا أراد أن تكون قيادته فعالة فيجب أن يوجد جسرا من العلاقات بينه و بين العاملين[1].

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

- إقامة وحدة متماسكة من العاملين .

[1] حسن محمد إبراهيم حسان ، محمد حسنين العجمي ، الإدارة التربوية ، ط 1 ، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الأردن ، س 2007 ، ص 375.

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

[1] حسن محمد إبراهيم حسان ،المرجع السابق، ص 276.

7-أهداف المؤسسة التربوية

ان للمؤسة التربوية عدة اهداف نلخص منها:

- المواطنة citizenship: أي أن الهدف المتوقع من المدرسة أن تخرج لنا مواطنين صالحين و من الذين يكونون مزودين بالمهام المناسبة و الاتجاهات القيمة للمشاركة في المجتمع الديمقراطي هذه الاتجاهات التي ينبغي أن تزود المدرسة بها الفرد يكون مواطنا صالحا، و من هذه الاتجاهات ممارسة العمل بصورة استقلالية و تقبل المسؤولية و تنمية الثقة بالنفس و احترام الوقت... الخ)[1].
- المعرفة الإدراكية knowledge: حيث نجد أن الهدف الأول و الأساسي للمدرسة هو إنتاج أو تخريج الأفراد الذين يكونون مزودين بالمعارف الأمبيريقية التجريبية و المهارة و التفوق التكنولوجي [2]، وتحقيق التكيف و الابتكار لدى الفرد و المجتمع.
- تهدف إلى ربط التعليم بالحياة بحيث يسهل الانتقال بين المدرسة و المجتمع و هو انتقالا 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.
- تهدف إلى علاج القصور في نظام التعليم القائم إذا يتعرض في نظام التعليم الحالي النقد لاذع بسبب قلة صلته بالحياة, و لافتقاره للمغزى بالنسبة للشباب و اثارة اللامبالاة بالتعليم, و لانعزاله في المجتمع [1].

[1] محمد سيد فهمي، المدرسة المعاصرة والمجتمع، ط1، دار الوفاء دنيا للطباعة والنشر، مصر، سنة 2013، ص 18.
[2] نفس المرجع، ص 19.

المبحث الثاني: فاعلية الاتصال في المؤسسة التربوية

1-أهمية الاتصل داخل المؤسسة التربوية

أكدت معظم البحوث التي أجريت حول فعالية تكنولوجيا التعليم نجاحها في معالجة العديد من المشكلات التربوية والتعليمية، ويرجع ذلك إلى ما تمتلكه من خصائص ومزايا، ويمكن لتكنولوجيا التعليم إذا ما أحسن توظيفها أن تساهم في حل بعض – أو جل – المشكلات التالية:

أ- تسهم في تعليم أعداد متزايدة من الدارسين في صفوف مزدحمة:

تساهم وسائط الاتصال التعليمية وخاصة الجماهيرية منها (مثل التلفزيون والإذاعة والكمبيوتر، شبكة المعلومات) في حل مشكلة تعليم الأعداد المتزايدة من المتعلمين والتي نتج عنها ازدحام الفصول بدرجة أصبح فيها من الصعب على أي معلم مهما بلغت كفايته أن يؤدي رسالته بطريقة منتجة وفعالة، بل ويمكن إعداد وتدريب المعلمين على مستوى الدولة باستخدام هذه الوسائط.

ب- تسهم في علاج التضخم والانفجار المعرفي والتكنولوجي:

أدى تزايد المعلومات والاكتشافات إلى تضخم المناهج الدراسية وتضاعف حجم الكتاب المدرسي وبالتالي زيادة العبء الملقى على عاتق المعلم باعتباره المصدر الأساسي والوحيد للمعلومات (في ظل التعليم التقليدي)، وهكذا أصبح المعلم غير قادر على أداء عمله بصورة مرضية، وهكذا أصبح استخدام وسائط الاتصال التعليمية ضرورة لا غنى عنها في تدريس كثير من المعلومات والمهارات التي تتضمنها المناهج الدراسية.

[1]طارق عبد الرؤوف عامر، التربية والتعليم المستمر، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الاردن ، 2014، ص38.

ج- تسهم في علاج مشكلة قلة عدد المدرسين المؤهلين علميا وتربويا- :

تستعين وزارة التربية والتعليم في كثير من الدول في ظروف معينة (مثل : العجز في التخصصات – الحاجة إلى التوطين – ..) بأفراد غير مؤهلين علميا ولا تربويا للقيام بعمليات التدريس، ويمكن أن تساهم وسائط الاتصال التعليمية خاصة الجماهيرية منها في إعداد المعلم تربويا عن طريق البرامج التدريبية والتأهيلية، والنماذج الجيدة للتدريس والتي يمكن أن يحتذي المعلم بها، مما يؤدي إلى رفع كفاءته التربوية والعلمية.

4- تساعد المتعلمين في تعويض الخبرات التي قد تفوتهم داخل الصف الدراسي:

يعاني المتعلم الذي يتغيب لسبب أو لآخر من مشكلة صعوبة اللحاق بزملائه عند عودته وتعويض ما يكون قد فاته خاصة وأن أعباء المعلم لا تسمح له بمساعدة المتعلم الذي تغيب في تحصيل ما فاته.

وهنا يكن استخدام وسائط الاتصال التعليمية (مثل التسجيلات الصوتية وأشرطة الفيديو التعليمية واسطوانات الكمبيوتر المدمجCD – ROM) التي يستطيع المتعلم التعلم من خلالها في غير وقت الدرس بمشاهدتها أو الاستماع إليها أكثر من مرة دون إعاقة سير الدرس في الفصل.

5- تساهم في حل مشكلة زيادة نفقات التعليم:

يعتقد البعض أن النفقات الكبيرة على قطاع الصناعة لها ما يبررها .. وذلك لضخامة العائد منها، وسرعة الحصول عليه، أما بالنسبة لقطاع التعليم فهو قطاع خدمي استثماري بعيد المدى، هو استثمار لعقول الأمة.

لكن إذا ظل نظام التعليم جامدا معتمدا على الأساليب التقليدية في محاولات تحقيق أهدافه، فإن ثورة الجماهير عليه تصبح حتمية، ولتجنب هذه الثورة تصبح التكنولوجيا التعليمية السبيل الوحيد نحو تحقيق هذا الهدف.

وعندما ينجح النظام التعليمي في استثمار إمكانات التكنولوجيا التعليمية، وزيادة إنتاجيته الكمية والكيفية، فإن مشكلة زيادة نفقات التعليم تصبح أقل حدة، حيث أن العائد المتمثل في تحقيق أهداف العملية التعليمية سيكون معادلا (وربما أكبر) في قيمته للموارد المالية المستثمرة في النظام التعليمي.

6- تطوير أدوار المعلم في ظل استخدام التكنولوجيا التعليمية:

تساهم وسائط الاتصال التعليمية في إقلاع المعلم عن دور المسيطر والملقن للمعلومات لعدد كبير من المتعلمين.

ويحدد "جو ستانشفيلد" أربعة أنماط رئيسية لدور المعلم في ظل استخدام تكنولوجيا التعليم وهذه الأنماط هي:

(أ) – في حالة استخدام الوسائط التعليمية كمعينات متممة لعمل المعلم داخل الفصل، فإن دوره سيكون منحصرا في التخطيط، وفي وضع خطة زمنية لاستخدام وتشغيل هذه الوسائط، أي يكون المعلم مديرا للتعلم ومستشارا وموجها.

(ب) – في حالة استخدام الآلات التعليمية (كما في نماذج التعليم المبرمج)، فإن دور المعلم سيكون كموجه ومرشد.

(ج) – في حالة وجود مركز للوسائط التعليمية بالمدرسة فإن المدرس المسئول عن هذا المركز سوف ينحصر دوره في الإشراف على مجموعات من الطلاب يعملون في أزمنة محددة ومساعدتهم في إنجاز المهام الموكولة لهم. ويسهل لهم استخدام التجهيزات التكنولوجية، أي أن المعلم هنا يعمل كمنسق ومرشد.

(د) – في حالة التعليم بمساعدة الكمبيوتر Computer Assisted Instruction فإن التعليم سيكون فرديا حيث يتعلم كل تلميذ حسب مستواه وخطوه الذاتي في التعلم، وينحصر دور المعلم هنا في تقويم احتياجات التلاميذ وميولهم التعليمية ويمدهم بمساعدات فردية خاصة، وفي الوقت نفسه يمكنه أن يعد البرامج التعليمية للكمبيوتر.

وما سبق يعني أن الوسائط التعليمية يمكنها مساعدة المعلم، ولكن بالتأكيد لن تستطيع أن تحل محله.

•لكن :مع ما تقدمه التكنولوجيا التعليمية من إسهامات رائعة في مجال حل مشكلات العملية التعليمية، وتطويرها داخل وخارج جدران هياكلها الرسمية وغير الرسمية، فإنه ينبغي الحذر من الاستغراق في التأمل المشبع بالمبالغة وعدم الواقعية في تمجيد دورها واعتبارها العصا السحرية التي تحل كل مشكلات التعليم

توفير الفرص التدريبية في ميدان الاتصال التربوي لتشمل مختلف مفاصل المؤسسة التربوية، وتحويل العمل الاتصالي التربوي من مهمة منوطة بالمدير، إلى مهمة يشارك الجميع في إنجاحها و مد جسور التواصل مع المؤسسات التي تشترك مع المؤسسة التربوية في الأهداف والمخرجات، وفتح قنوات التفاهم معها.

- توفير المناخات الصحية التي تهيئ الأرضية السليمة لممارسة العمل الاتصالي في المدرسة، وبقدر عالي من الصراحة والشفافية، وإفساح المجال للمناقشات المفتوحة، ومراجعة الإخفاقات التي تكشف عنها فعاليات الاتصال التربوي بصورة دورية.

2- خطوات الاتصال التربوي الفعال في المؤسسة التربوية

لكي تتمكن المؤسسة التربوية من تحقيق نظام التصال فعال لابد من إشاعة مناخ نفسي سيلم داخل المدرسة، إذ أن المناخ النفسي الذي يشيع في الموقف التواصلي هو الذي يحدد مدى فاعلية الاتصال، ومدى إقبال أطرافه على المشاركة الحيوية فيه، ومن السمات الأساسية التي ينبغي توافرها في الموقف التواصلي لتحقيق المناخ النفسي الملائمة

- الأمن والأمان والحرية في السلوك والتعبير.

- الألفة والمحبة والثقة المتبادلة بين أطراف الموقف.

- الجو الاجتماعي الديمقراطي القائم على العدالة والمساواة والموضوعية[1].

[1] أبو شعيرة، خالد وغباري، ثائر، إدارة الصف الفاعلة وضبط مشكلات الطلبة، ط4 مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2009، ص 92.

3- : مهارات الاتصال التربوي الفعال لدى موظفي المؤسسة التربوية:

تعرف المهارة بأنها القدرة على ترجمة المعرفة إلى تصرف أو فعل أو عمل يؤدي إلى تحقيق أداء مرغوب، وتتميز المهارة بأنها مكتسبة وتامية[1].

لهذا نجد العديد من المؤسسات التربوية قد حرصت على تنظيم برامج متنوعة لإكساب الإداريين مهارات الاتصال الفعال، لأن تنمية هذه المهارات أصبح أمرا ضرورية للأفراد أيا كانت ثقافتهم والأعمال التي يقومون بهاء.

ويقصد بالمهارات الاتصالية، مهارات الكتابة والتحدث من جانب، ومهارات القراءة والاستماع من جانب آخر[2]،وتتعلق مهارت الكتابة والتحدث بوضع الفكرة في رمز محدد، كما أن مهارتي القراءة والاستماع متصلتان بيفك الشفرة الرمزية للرسالة لفهم الفكرة التي يراد توصيلها [3].

وحدد بوار وروبنسون (Peace & Robinson) أهم مهارات الاتصال التي لابد لمدير المؤسسة التربوية من امتلاكها بما يأتي:

- والمهارات اللفظية؛ وتتضمن طلاقة اللسان في اللغة وخاصة إن لم تكن لغة المتصل الأصلية كلك تتضمن المفردات اللغوية، والقدرة على القراءة و القدرة على الكتابة

[1] الخشروم، محمد ومرسي، نبيل محمد **إدارة الأعمال، المبادئ المهارات و الوظائف**، مكتبة الشقري، الرياض ، 1999.ص 120.

[2] العبد الله، مي، نظريات الاتصال، ط 4، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت،2006، ص99.

[3] حبلص، محمد يوسف مهارات الا تصال الفعّال بين النظرية والتطبيق، مجلة كلية دار العلوم، جامعة القاهرة، 2001،ص 101.

بوضوح، والمتصل الذي لا يوضع في اعتباره المهارات اللفظية للشخص الذي يحاول الاتصال به يحتمل أن لا تصل رسالته بفاعلية.

- والمهارات غير اللفظية: يختلف الأفراد في القدرة على إرسال أو استقبال الرسائل غير اللفظية حيث أن بعض الأفراد يستطيع بفاعلية أكثر وجها لوجه. مهارات الإنصات؛ وهو أكثر من مجرد الاستماع للرسالة حيث يتضمن الانتباه، وفك الرموز ، وترجمة رسائل الآخرين اللفظية، وتقديم استجابات وتغذية راجعة يمكن أن تسهل الاتصال[1]. وكذلك تتطلب عملية الاتصال في المجال الإداري بمختلف مستوياتها وظروفها أربع مهارات أساسية يجب على المرسل والمستقيل أن يتقنها، وهذه المهارات ليست موروثة بل مكتبة ويمكن تدريب الفرد عليها[2].

وبدون هذه المهارات فإن عملية الاتصال تفتقر إلى أهم شروط نجاحها أو فعاليتها، ولا بد من توافرها عند المدير في إدارة مدرسته ليكون فعالا في التواصل مع الآخرين، وهذه المهارات هي:

[1] Pearce. John A & Robinson, Richard B, **Management**. New York: McGraw– Hil, 1989 ,P437 .

[2] عليان، ربحي والدبس سلامة عبد الحافظ، محمود ، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، ط 4، دار الصفاء للنشر والتوزيع منشورات جامعة دمشق،. ، 1999، ص 146.

مهارة التحدث Speaking skill:

وهي قدرة المدير على توصيل المعلومات والقرارات أو الأراء الى تابعيه بصورة لغوية صحيحة ومفهومة وبصوت واضح ومناسب، واختيار الصوت والتيرة التي تتناسب مع الموقف لجذب انتباه السامعين[1].

ومهارة التحدث لا تقل أهمية عن مهارة الكتابة، بل إنها قد تبدو ذات خصوصيات تعطيها مزيدة من العناية، وذلك لأن المتحدث لا يملك الفرصة الكافية للمراجعة والتعديل كتلك التي يمتلكها الكاتب.

ولذلك فإنه لا بد من الحرص على أسس هذه المهارة التي تجعل من المحادثة عملية مثمرة وفعالة ، وهي:

. أسس مهارة المحادثة الفعالة:

هناك أربعة عناصر أساسية تمثل ضرورات الحديث المؤثر، وذلك لأن وجودها وتضافرها أمر لابد منه لضمان قوة تأثير الحديث، ولإكسابه أهمية لدي مستمعيه، وهذه العناصر الأربع هي

1، المعرفة ، بمعنى أن تجمع معلومات وافية وواضحة حول الحديث، لأن ذلك يولد غزارة في الأفكار وتنوعها، مع مراعاة عنصر الابتكار والتشويق.

2. **الإخلاص** لا يكفي أن يكون الفرد على معرفة موضوعة كي يكون حديثه مؤثرة، بل ينبغي أن يكون مؤمن به، حيث إن ذلك يولد لدى المستمع نوعا من الاستجابة الإيجابية.

[1] سلامة، عبد الحافظ، الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،س 2002، ص 144.

3. **الحماس؛** ينبغي أيضا أن يكون الفرد تواق للحديث عن موضوعه، حيث يولد هذا الاهتمام

وهذا الحماس انطباعا لدى المستمع بأهمية الرسالة، ويمكن استشعار ذلك الحماس من خلال معرفة أو ملاحظة كيفية تفاعل المتحدث وتعامله مع ردود أفعال المستمعين له،

والتي تبدو واضحة بسرعة استجابته ومقدرته على استشارة حماسهم ونشر الاهتمام بيتهم. د.

4. **الممارسة** : التفوق في أي شيء يحتى التدرب عليه، وعلى ذلك فإذا أراد المتحدث أن يكون مؤثرة فعليه أن يتحدث أمام الآخرين ف طم باى حاجز الرهبة والخوف، ويكتسب مزيدا[1].

وتم تحديد أدوات المحادثة الفعالة بما يلي:

1 أن يسمع الآخر للمتحدث: (أن يصل إليه): النظام الصوتي واللفظ الواضح.

2. أن يستمع الآخر للمتحدث: المحافظة على انتباهه): الاستهلال، علامات الترقيم، الوقفات، التدفق، التشديد.

3. أن يفهم الأحر المتحدث: (تسهيل إدراكه لما يرغب بنقله)؛ الخاتمة– المصطلحات – التعديل التكرارية.

4. فالصوت أحد المتطلبات الأساسية لإتقان مهارة المحادثة، فوضوح الكلمات وسلامة نطق

[1] عليان، ربحي والدبس سلامة عبد الحافظ، محمود، إدارة مراكز مصادر التعلم، دار اليازوري للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2002، ص 54.

الألفاظ والوقفات المناسبة والسرعة المريحة، من العوامل الضرورية في مهارة المحادثة، وترتبط هذه المهارة بالحالة النفسية للمتحدث فالشخص الفلق يتوقف مرارا في أثناء الحديث فضلا على أن فترة التوقف تكون طويلة نسبية.

كما تعد الحركات الجسمية والإيماءات المصاحبة للحديث المنطوق عمة إضافية يحفظ للمشاركين في الاتصال انشغالهم، بل إنها تدعم أوضاع الكلام وحالاته، وتؤمن له نظامه وتحفظ له إيجابيته.[1]

مهارة الاستماع Listening skill:

وهذه المهارة ضرورية للمدير التساعد على فهم الآخرين في مؤسسة وما يقترحونه من أفكار وآراء، والإنصات الجيد هو الطريقة الفعالة لأن يستوعب المدير الأفكار الأساسية والهامة لدى الآخرين[2].

والإنصات يتضمن أكثر من مجرد الاستماع للرسالة، فيتضمن الانتباه، وفك الرموز، وترجمة رسائل الأخرين اللفظية، وكذلك تقديم استجابات وتقنية راجعة يمكن أن يسهل التفاعلى[3].

وتستطيع التغذية الراجعة التي يقدمها المستمع أن تشجع المتحدث على الحديث، حيث تتضمن استجابات بصرية وحيوية بدون أن يأخذ المستمع نورد في الحديث، وفي غياب

---

[1] حجاب، محمد منير، مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، ط 4، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة ، 2006، ص102.

[2] سلامة، كايد، مهارة إدارة الاتصال مهارة أساسية للمدير الفعّال، مركز البحث والتطوير التربوي، جامعة اليرموك، إربد ،1989، ص 123.

[3] غنا عبد المولى، مهارات الاتصال التربوي الفعال التي يمتلكها مدير المدرسة الثانوية العامة في مدينة دمشق وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، سوريا، 2013،ص 77-78.

التغذية الراجعة فإن المتحدث يكون أكثر قلق ورسائله لا يتم توجيهها بشكل صحيح للمستمع .[1]

أهمية مهارة الاستماع داخل المؤسسة التربوية

بعد الاستماع مهارة أساسية للفرد، يتعلمها في مراحل نموه الأولى، فالطفل يبدأ في الاستجابة للعالم الخارجي من خلال السمع، والطفل يتعلم الاستماع قبل تعلم الكلام، ويتعلم الكلام فهل تعلم القراءا... فالاستماع مهارة أساسية وأساس للمهارات الاتصالية الأخرى[2].

4- دور المؤسسة التربوية في تفعيل الاتصال التربوي

لاشك أن مصادر الاتصال الأساسية التي نحن بصددها ، 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 الإعلام العام و مؤسسات الرعاية التربوية و الاجتماعية على اختلاف أنواعها هي التي تحدد موضوعات الاتصال و أهدافه [3].

أن المؤسسة التربوية كمؤسسة تربوية هي التي تختار الزمان والمكان والطرف المناسب لتنظيم النشاط الاتصالي، بل وكذلك بوضع آليته اليومية المستمرة بالصورة التي تشاء، وبالوسائل التي توفر لديها.

[1] العناتي ختام، والعياصرة، علي الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق، ط 4، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن2007، ص 125.

[2] حجاب، المداحل الاساسية للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 1995، ص12.

[3] حارث عبود ، الاتصال التربوي، دار وائل للنشر والتوزيع ، الاردن 2009 ، ص86.

إذ أن المؤسسة التعليمية هي التي تتفق على أنشطة الاتصال التربوي الذي تتبناه، وتوظفه لإنجاح خططها في بناء الإنسان، طيفة للفلسفة التي تؤمن بها وتعتمدها في تفاصيل عملها التربوي.

الاتصال التربوي ليس نشاط محصورة داخل حدود تخصص معين، بل هو وعي بالآليات والأدوات التي يجب توظيفها لتفعيل الحياة الداخلية للمدرسة.

من هنا يتحد بعض المسؤوليات التي ينبغي على المؤسسة التربوية أن تضطلع بها، إذا ما أرادت توفير مستلزمات النشاط الاتصالي التربوي بمعناه العلمي القاعل والمؤثر، والقيام بدورها في هذا الاتجاه على النحو المطلوب:

- السعي إلى تعميم الوعي في أوساط المؤسسة التربوية، بأهمية الاتصال التربوي في تحقيق أهدافها، وفي تفعيل آلياتهاء : اعتماد نظم المعلومات المنسجمة مع عملها الإداري والتعليمي، وتوفير قواعد البيانات التفصيلية وإشاعتها بين المدرسين، لاستخدامها في تطوير عمل المدرسة وإنجاح خططها.

و جمهوره و هي التي تختار الزمان و المكان و الظروف المناسبة لتنظيم النشاط الاتصالي بل و كذلك بوضع اليومية المستمرة ، بالصورة التي تشاء و بالوسائل التي تتوفر لديها ، و من ناحية أخرى فإن المؤسسة التعليمية هي التي تتفق على أنشطة الاتصال التربوي الذي تتبناه ، و توظفه لإنجاح خطط في بناء | الإنسان طيقا لفلسفة التي تؤمن بها و تعتمدها في تفاصيل عملها التربوي[1].

[1] مصطفى نوري القمش، ناجي منور السعايدة، قضايا ومشكلات معاصرة في التربية الخاصة، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان، 2014، ص 221.

5- مسؤوليات المؤسسة التربوية اتجاه العملية الاتصالية

للمؤسسة التربوية مسؤوليات يجب إتباعها كما ينبغي اتجاه العملية الاتصالية ، و هي على النحو التالي :

– السعي إلى تعميم الوعي في أوساط المؤسسة التربوية ، بأهمية الاتصال التربوي في تحقيق أهدافها و في تفعيل آليات عمل المؤسسة على اختلاف مستوياتها .

– توفير القاعدة الأساسية للصناعات المتعلقة بوسائل الاتصال ، و إنتاج البرمجيات و الوسائل التعليمية الأخرى[1] .

– اعتماد نظم المعلومات المنسجمة في عملها الإداري و التعليمي ، و توفير البيانات التفصيلية و إشاعتها بين العاملين لإستخدامها في تطوير عمل المؤسسة و إنجاح خططها.

– الاهتمام بهمام التوثيق والإعلام التربوي و تنشيطها[2] .

– العمل على تحديث منظومات الإتصال عبر الأقمار الصناعية و الأنترنت للتواصل مع العالم ، أو مد جسور الخبرة و الإفادة من تجارب العالم في ميادين عمل المؤسسة المختلفة.

– توفير الفرص التدريبية في ميدان الاتصال التربوي ، لتشمل مختلف مفاصل المؤسسة التعليمية ، و تحويل العمل الاتصالي التربوي ..

[1] صالح ناصر علميلات، ص 206–207.

[2] حارث عبود، مرجع سابق، ص 286.

إعطاء فرصة كافية للباحثين لدراسة النشاط الاتصالي التربوي و إدانة الصلة معه للوقوف مع مواطن الخلل فيه و تطويره بشكل دائم و تزويدهم بالمشكلات البحثية المطلوب دراستها في عمل المؤسسة.

من خلال ما جاء في دراستنا و انطلاقا من الهدف الرئيسي لها و الذي يتمثل في كشف واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات التربوية تم التوصل الى مجموعة من الحقائق و التي تبين أهمية الاتصال في المؤسسة التربوية و كذلك التعرف على خط الاتصال السائد و معرفة الوسائل الأكثر اعتمادا بالنسبة لاتصالها الداخلي.

و في الأخير تجدر الاشارة أن هذه الدراسة مجرد محاولة لدراسة حالة الواقع الاتصالي التربوي ، ومن خلال الدراسة النظرية ومقاربة الدراسات السابقة تم التوصل إلى مجموعة من الحقائق و التي تبين أهمية الاتصال في المؤسسة التربوية و كذلك التعرف على نمط الاتصال السائد و معرفة الوسائل الأكثر اعتمادا سواء بالنسبة للاتصال داخل المؤسسة التربوية.

حيث خلصنا ان الاتصال هو ركيزة سير المؤسسة التربوية فبدونه او نقصه نصبح في حالة فوضى خاصة وانها تمس القطاع التربوي التعليمي وهو قطاع حيوي حساس، ونستذكر مثل " الجيش بدون اتصال جيش اعمى" و في الأخير تجدر الإشارة أن هذه الدراسة مجرد محاولة وصفية لواقع الاتصال بالمؤسسات التربوية .

قائمة المراجع

الكتب

اللغة العربية

1. ابن منظور: لسان العرب، ج11، دار المعارف، د.م.ن. 2003.
2. أبو شعيرة، خالد وغباري، ثائر، إدارة الصف الفاعلة وضبط مشكلات الطلبة، ط 4 مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2009
3. أبو صالح وزميله، الاتصال والعلاقات العامة، جامعة القدس المفتوحة، عمان، 1996
4. أبو عرقوب، إبراهيم، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي ، ط 1 دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان الأردن،1993،
5. أحمد محمد الأمين موسى: الاتصال غير اللفظي في القرآن الكريم، ط1، دائرة الثقافة والاعلام، الشارقة، 2003
6. بلال خلف السكارنة:الريادة وإدارة منظمات الأعمال،ط2،دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان ،الاردن ،2010
7. حارث عبود ، الاتصال التربوي، دار وائل للنشر والتوزيع ، الاردن 2009
8. حبلص، محمد يوسف مهارات الا تصال الفعّال بين النظرية والتطبيق، مجلة كلية دار العلوم، جامعة القاهرة، 2001
9. حجاب، المداحل الاساسية للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 1995
10. حجاب، محمد منير، مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، ط 4، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة ، 2006،
11. حسام محمد مازن، تكنولوجيا التربية وضمان جودة التعليم، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2009
12. حسن محمد إبراهيم حسان ، محمد حسنين العجمي ، الإدارة التربوية ، ط 1 ، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الأردن ، س 2007
13. الخشروم، محمد ومرسي، نبيل محمد إدارة الأعمال، المبادئ المهارات و الوظائف، مكتبة الشقري، الرياض ، 1999
14. خليل صالح أبو أصبع: الاتصال الجماهيري، دار الشروق، بيروت 1999
15. رحيمة الطيب عيساني: مدخل إلى الإعلام والاتصال: المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية،ط1،عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن.2002،
16. رضوان بلخيري : مدخل للاتصال والعلاقات العامة،ط 1 ،الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013

17. رضوان بلخيري : مدخل للاتصال والعلاقات العامة،ط 1 ،الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013
18. رضوان بلخيري: مدخل إلى الاتصال المؤسساتي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر.2015،
19. رمزي أحمد عبد الحي ، الاعلام التربوي مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، الأدرن ، ط 1 ، س 2011
20. رياض الاغا، الادارة التربوية اصولها ونظرياتها وتطبيقاتها الحديثة، الطبعة الاولى، دار النهضة، غزة، 23،1996.
21. سعدون محمود الساموك، الاساليب التعليمية للتربية الاسلامية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، سنة 2013
22. سلامة عبد العظيم حسين ، إتجاهات حديثة في الإدارة المدرسية الفعالة ، ط 1. ، دار الفكر ناشرون و موزعون ، الأردن ، س 2004
23. سلامة، عبد الحافظ، الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،س 2002
24. سلامة، كايد، مهارة إدارة الاتصال مهارة أساسية للمدير الفعّال، مركز البحث والتطوير التربوي، جامعة اليرموك، إربد ،1989،
25. سليمان عرفات، الإدارة المدرسية في ضوء الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة ،1988،
26. سليمان نايف ، تصميم وانتاج وسائل التعليمية، ط 1 دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، 2002
27. طارق السيد، اساسيات علم الاجتماع المدرسي، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، سنة 2007،
28. طارق عبد الرؤوف عامر، التربية والتعليم المستمر، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الاردن ، 2014
29. الطوبجي حسين، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم، ط2، دار القلم، الكويت، 1980
30. الطويل هاني، الادارة التربوية والسلوك المنظمي، ط3، دار وائل للنشر، الاردن،2001
31. ظلال عبد الله الزغبي، موسى الكردي، مهارات الاتصال الجماهيري، ط1، عالم الكتب الحديث للنشرو التوزيع، اربد، الاردن،2010
32. عبد الحميد عطية ومحمد محمود المهدلي ، الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية المكتب الجاميعي الحديث ، الاسكندرية، 2004
33. عبد الله محمد عبد الرحمن النشأة التطور ةٌ والاتجاهات الحديثة والدراسات الميدانية، دار المعرفة الجامعية، بيروت،2008
34. العبد الله، مي، نظريات الاتصال، ط 4، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت،2006
35. عليان، ربحي والدبس سلامة عبد الحافظ، محمود ، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، ط 4، دار الصفاء للنشر والتوزيع منشورات جامعة دمشق،. ، 1999
36. عليان، ربحي والدبس سلامة عبد الحافظ، محمود، إدارة مراكز مصادر التعلم، دار اليازوري للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2002

37. عمر عبد الرحيم نصر الله ، مبادئ الاتصال التربوي الانساني ، دار وائل للنشر عمان،2001

38. العناتي ختام، والعياصرة، علي الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق، ط 4، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن2007

39. غنا عبد المولى، مهارات الاتصال التربوي الفعال التي يمتلكها مدير المدرسة الثانوية العامة في مدينة دمشق وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، سوريا، 2013،

40. فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان .2010،

41. كامل محمد المغربي:السلوك التنظيمي–مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم،ط3،عمان ، دار الفكر،2004

42. مجد الهاشم ،تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، مدخل الى الاتصال وتقنياته الحديثة، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردذ عمان، 2009

43. محمد جاسم محمد ، سيكولوجية الإدارة التعليمية ،ط 1 مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الأردن ، س 2004

44. محمد حسين العجمي: الاتجاهات الحديثة في القيادة الادارية ، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان ،2010

45. محمد سلمان الخزاعلة ، تحسين علي المومني ، العلم و المدرسة ، ط 1 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، الأردن ، س 2013

46. محمد سيد فهمي ، المدرسة المعاصرة و المجتمع ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، الاسكندرية ، ط 1 ، س 2012

47. محمد سيد فهمي، المدرسة المعاصرة والمجتمع، ط1، دار الوفاء دنيا للطباعة والنشر، مصر، سنة 2013

48. محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال الاسس والمفاهيم، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن، سنة 2004،

49. محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2000.

50. محمد منير حجاب ، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007

51. مصطفى حجازي: الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ط1، دار الطليعة، بيروت .1982،

52. مصطفى نوري القمش، ناجي منور السعايدة، قضايا ومشكلات معاصرة في التربية الخاصة، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان، 2014

53. مصطفى يوسف كافي، الرأي العام ونظريات الاتصال، ط1، دار النشر والتوزيع الاردنية،2015

54. منال طلعت محمود : مداخلة إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2002

55. موسى عصام سليمان: المدخل في الاتصال الجماهيري، مكتبة الكتاني، اربد، عمان. 1986، ص 127.

56. مي عبد الله، نظريات الاتصال، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، سنة 2006

57. هاشم فوزي ، يوسف جحيم الطائي، ادارة التعليم الجامعي، دار الوراق للنشر و التوزيع عمان، الاردن 2007

الاجنبية

Pearce. John A & Robinson, Richard B, Management. New York: McGraw- Hil, 1989

المذكرات

زروالة يونس، وافع الاتصال الداخلي في المؤسسات التربوية الجزائرية، مذكرة ماستر، قسم العلوم الانسانية، اعلام واتصال، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة

ملتقيات

مزيان الشيخ، ميزانية المؤسسة التربوية، ملتقى تكويني لمسيري المؤسسات التربوية، لولاية الجلفة بثانوية ابن خلدون، يوم 2011/11/15،

المجلات

لاتصال في التربية - مفاهيمه وممارساته. مجلة المعلم العربي، العدد 4، 1982،