

جامعة قاصدي مرياح ورقلة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة : علم الاجتماع

التخصص : علم الاجتماع الاتصال

إعداد الطالبة:

عوفي الزهرة

العنوان:

**الاتصال التنظيمي و نجاح المؤسسة التربوية
(متوسطة 11 ديسمبر 1960 بمدينة ورقلة * نموذجا *)**

امام اللجنة المتكونة من:

- 1- الدكتور: قودة عزيز (استاذ محاضر "أ" - جامعة قاصدي مرياح ورقلة) رئيس اللجنة
- 2- الدكتور: حمداوي عمر (استاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرياح ورقلة) مشرفا و مقررا
- 3- الدكتور: الحوش مازن (استاذ محاضر "أ" جامعة قاصدي مرياح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020م.

جامعة قاصدي مرياح ورقلة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة : علم الاجتماع

التخصص : علم الاجتماع الاتصال

إعداد الطالبة:

عوفي الزهرة

العنوان:

**الاتصال التنظيمي و نجاح المؤسسة التربوية
(متوسطة 11 ديسمبر 1960 بمدينة ورقلة * نموذجا *)**

امام اللجنة المتكونة من:

- 1- الدكتور: قودة عزيز (استاذ محاضر "ا" - جامعة قاصدي مرياح ورقلة) رئيس اللجنة
- 2- الدكتور: حمداوي عمر (استاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرياح ورقلة) مشرفا و مقرا
- 3- الدكتور: الحوش مازن (استاذ محاضر "ا" جامعة قاصدي مرياح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020م.

الإهداء:

الحمد لله وحده و الصلاة و السلام على سيد الأولين و الآخريين سيدنا محمد و

على اله و صحبه أجمعين.

اهدي هذا العمل إلى والدي رحمهما الله و إلى أختي المثابرة و العصامية ربعة

إلى أختي الغالية سعيدة و إلى جميع إخوتي و إلى كل الأحباب و

الأصدقاء...مرضية...نوال...وفاء.... منيرة ...إلى كل من كان له ذرة فضل علي من

قريب أو بعيد إلى كل من علمني حرفا و نصحني و خاصة الأستاذ حمداوي عمر صاحب

الهمة العالية و الأخلاق الفاضلة و الذي كان له الفضل الكبير في مساعدتي.

والى كل طالب علم و إلى كل من جد واجتهد...إلى كل زملاء العمل و الدراسة.

الزهره حوفي

ملخص الدراسة

تتلخص دراستنا هذه في تسليط الضوء على موضوع مهم و هو " الاتصال التنظيمي و نجاح المؤسسة التربوية " من اجل الإجابة على التساؤل الرئيسي في الدراسة وهو : ما طبيعة الاتصال في المؤسسة التربوية؟ و الذي يندرج تحته التساؤلين الجزئيين:

1 /التساؤل الجزئي الأول : ما هو نمط الاتصال السائد في المؤسسة التربوية؟

2 / التساؤل الجزئي الثاني : ما مدى قوة الاتصال في المؤسسة التربوية؟

و للإجابة على هذين التساؤلين اتبعنا مجموعة من الخطوات المنهجية مستخدمين المنهج الوصفي لإعطائنا الوصف الدقيق للظاهرة المدروسة باستخدام المسح الشامل وباستخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات من مجتمع البحث وصولا إلى استخلاص النتائج و الإجابة على تساؤلات الدراسة التي أوصلتنا في الأخير إلى أن هناك اتصال تنظيمي رسمي داخل المؤسسة التربوية يحكم تفاعلات الأستاذ مع الإدارة في تسيير المؤسسة التربوية و يساهم في نجاح العمل التربوي.

Résumé de l'étude

En obtenant la lumière de l'établissement d'enseignement, « communication dans l'établissement d'enseignement » afin de répondre à la réponse à la simplification à la réponse à l'alignement sur le hu, qui relève des deux questions partielles:

1. La première question partielle : Quel est le style de communication dans l'établissement scolaire?
2. La deuxième question partielle : L'étendue de la communication dans l'établissement scolaire?

Afin de répondre au guide d'étude dans le modèle, nous avons suivi les étapes méthodologiques, l'approche descriptive, pour nous donner une description précise du phénomène étudié, l'enquête globale et en utilisant l'outil questionnaire pour collecter des données auprès de la communauté d'étude, conduisant à tirer des conclusions, à répondre aux questions sur les résultats et à répondre aux questions sur les résultats à la fin jusqu'à ce qu'il y ait un contact officiel Au sein de l'établissement d'enseignement, le professeur s'occupe de l'administration dans la conduite du travail pédagogique.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وتقدير
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
أ	مقدمة
الفصل الأول : الإشكالية و الإطار المفاهيمي	
6	أولاً: تحديد الإشكالية
8	ثانياً: تساؤلات الدراسة
8	ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع
8	ثالثاً : أهداف الدراسة
9	رابعاً : أهمية الدراسة
9	خامساً : تحديد مفاهيم الدراسة
12	سادساً :الدراسات السابقة
13	سابعاً :المقاربة النظرية للدراسة
الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة	
	تمهيد
18	أولاً : منهج الدراسة
19	ثانياً : مجالات الدراسة
19	1. المجال المكاني
19	2. المجال الزمني
19	3. المجال البشري
20	ثالثاً : أدوات جمع البيانات
	خلاصة
الفصل الثالث :عرض وتحليل و تفسير معطيات الدراسة الميدانية ومناقشة النتائج	
	تمهيد

24	أولاً : عرض خصائص العينة
24	ثانياً : عرض وتحليل تساؤلات الدراسة
26	عرض وتحليل التساؤل الجزئي الأول
33	عرض وتحليل التساؤل الجزئي الثاني
36	ثالثاً :مناقشة نتائج الدراسة
37	مناقشة النتائج على ضوء التساؤل الجزئي الأول
37	مناقشة النتائج على ضوء التساؤل الجزئي الثاني
41	خاتمة
43	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	الجداول	الرقم
23	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	1
23	توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية	2
24	توزيع أفراد العينة حسب السن	3
24	توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية	4
25	زيارة المدير للأستاذ في القسم	5
25	تلقي المبحوثين للتعليمات عن طريق وثائق مكتوبة	6
26	اثر عبارات المدح و الثناء على أداء المبحوثين	7
26	اتصال المبحوثين مع الإدارة عن طريق وسائل الاتصال في حالة عدم تواجدهم في المؤسسة	8
27	وصول المعلومة للمبحوثين في الوقت المناسب	9
27	بوضوح تلقي المبحوثين للأوامر من طرف المسئول مباشرة	10
28	تفاني المبحوثين في العمل بسبب التواصل المستمر مع الإدارة	11
28	مشاركة المبحوثين في صنع القرار	12
29	استشارة المبحوثين لزملائهم الأقدم لطلب المعلومات	13
29	تقديم المبحوثين تقارير كتابية عن أعمالهم للإدارة	14
30	رجوع المبحوثين للإدارة في حل مشاكلهم داخل المؤسسة	15
30	تبادل المبحوثين للخبرات مع زملائهم أثناء الاجتماعات	16
31	مشاركة المبحوثين في الاجتماعات المنعقدة في المؤسسة	17
31	مرجعية المبحوثين للمدير في توجيههم في أعمالهم	18
32	رفع انشغالات المبحوثين للإدارة عن طريق تقارير كتابية	19
32	مرونة الاتصال بين المبحوثين و زملائهم	20
33	اتصال المبحوثين بالإدارة عن طريق الأستاذ المسئول	21
33	تأثير المبحوثين في زملائهم تجاه قضية معينة	22
34	تبني المبحوثين لرأي الأغلبية حيال مواضيع تخص العمل	23
34	تنسيق المبحوثين مع زملائهم لتقاسم الأدوار و المهام	24

مقدمة

مقدمة:

لطالما كان الاتصال جزءاً لا يتجزأ من حياة الإنسان منذ القدم فقد استخدم لتفاعل الناس مع بعضهم البعض و من اجل تلبية رغباتهم و حاجاتهم بمختلف أنواعها و أشكالها فلا يمكن أن تستمر حياة الإنسان بدون اتصال ولا يمكن أن يعيش حياة طبيعية دون اتصال بالناس و التفاعل معهم .ذلك أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه،فقد سمي الإنسان إنساناً لأنه يأنس بغيره و يشعر بالأمان مع بني جنسه،فتطور الاتصال يرافق التطور البشري في كل مجالات الحياة و بمختلف المستويات.

و بما أن العملية الاتصالية بهذه الأهمية في المجتمع البشري وعدم اقتصار الاتصال على نقل و تبادل المعاني و الرموز من مرسل إلى مستقبل. أصبح الاتصال علماً قائماً بذاته يدس في الجامعات و يستعمل بصفة رسمية و غير رسمية في الحياة العامة و بجميع أنواعه المختلفة كالالاتصال الرسمي. و الاتصال التربوي و الاتصال التنظيمي و غيره من أنواع الاتصال.

فالمجتمع مع تطوره أصبح أكثر تنظيماً من ذي قبل فكان لزاماً عليه استعمال الاتصال التنظيمي وخاصة في المؤسسات و الجماعات الاجتماعية، فالالاتصال التنظيمي الذي نحن بصدد تناوله في دراستنا هذه . هو الذي يعني بتنظيم العمل داخل المؤسسة من حيث تسييرها على أكمل وجه و كذلك من ناحية تسيير العمال و الإشراف عليهم في العملية الإنتاجية و الخدماتية و غيرها، و بالتالي فإن الاتصال التنظيمي ضروري في المؤسسة مع وجود أنواع أخرى للاتصال بمعنيته، كما أن الاتصال مرتبط بنجاح المؤسسة و نجاح العمال و نجاح القائمين عليها كالمديرين و المشرفين و المدراء ولعل من ابرز المؤسسات الهامة في المجتمع هي المؤسسة التربوية بأطوارها الثلاث و قد اخترنا المدرسة المتوسطة في دراستنا للتطرق إلى مدى فاعلية الاتصال التنظيمي لدى المدراء في نجاح المؤسسة التربوية وقد تم تقسيم الدراسة إلى جانبين هما:

1- الجانب النظري: والذي يحتوي على:

الفصل الأول: تم التطرق فيه إلى تحديد إشكالية الدراسة، طرح التساؤلات البحثية وفرضيات الدراسة، وأسباب الدراسة، وأهدافها، وأهميتها، والتعاريف الإجرائية.

2- الجانب الميداني: ويحتوي على فصلين

الفصل الأول: بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة حيث احتوى على منهج الدراسة، والعينة وخصائصها، والأدوات المستخدمة في الدراسة.

الفصل الثاني: وهو يحتوي على عرض وتحليل ومناقشة نتائج تساؤلات الدراسة

وختمت الدراسة بخلاصة وقائمة المراجع المعتمد عليها والملاحق.

الفصل الأول:

تحديد الإشكالية والإطار المفاهيمي

أولاً: تحديد وصياغة الإشكالية.

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع.

ثالثاً: أهداف الموضوع.

رابعاً: أهمية الموضوع.

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة.

سادساً: الدراسات السابقة.

سابعاً: المقاربة النظرية للموضوع

أولاً: تحديد وصياغة الإشكالية:

يعتبر الاتصال من المواضيع ذات الأهمية البالغة حيث تم تسليط الضوء عليه من قبل الباحثين و المختصين، بالتركيز على الفعل الإنساني عموماً والفعل التنظيمي خصوصاً وعليه يمكننا القول بأن الاتصال هو نشاط إنساني ذو أهمية بالغة حيث انه رافق الإنسانية منذ القدم و هذا باعتبار أن الفرد كائن اجتماعي بطبعه، فهو قديم قدم وجود الفرد على وجه البرية وإن تعددت الوسائل المستخدمة من طرفه في اتصالاته المختلفة وتفاعلاته مع الطبيعة.

وعليه لو أعدنا النظر إلى كمية الاتصالات التي نقوم بها في اليوم الواحد لوجدنا أنها تأخذ وقت كبير، فالاتصال اليوم أكثر تعقيداً من ذي قبل مع التطورات الحاصلة في المجتمعات والازدهار التكنولوجي والرقمي الحضاري في ظل الانفجار المعرفي.

كما أن عصر المعلومات الذي نعيشه لا يعد ثورة صناعية فحسب بقدر ما هو ثورة معلوماتية ساهمت في جعل الفرد منا يعيش في دوامة من خلال الكثافة المعرفية الهائلة.

فتحول بذلك الاتصال من مجرد كونه ضرورة حتمية اجتماعية للتفاعلات والتعاملات تمس جل القطاعات على مستوى المجتمع ويتنوع بدوره بتنوع هذه القطاعات والمؤسسات التابعة لها، لذلك يوجد له أشكال متباينة تتراوح بين الاتصال التنظيمي والجماهيري والذاتي والمباشر و الغير مباشر والرسمي والغير رسمي....

وعليه فالالاتصال الذي يتم داخل المؤسسات المختلفة يلعب دور جد هام داخل إطار هذه المنظمات والمؤسسات بحيث لا يمكن دراسة تفاعلات الفاعلين الاجتماعيين على مستوى هذه المؤسسات والمنظمات ذات الطابع الرسمي دون تسليط الضوء على فحوى مفهوم الاتصال الذي يعد بمثابة العمود الفقري لتحقيق فعالية نشاط أي مؤسسة، فالالاتصال ليس مجرد تبادل للمعاني والمعلومات والأفكار و لكن هو تبادل يؤدي إلى أعمال متوقعة تكتمل بطبيعة العلاقات التنظيمية و الإدارية، فهو يعمل على تحديد ترابط و تقوية هذه العلاقات من خلال تحديد التماسك بينها.

وعليه يمكن القول بأن الاتصال يؤثر على العنصر البشري الذي يعد المحرك الفعلي لعمل المؤسسات فهو جزء لا يمكن تجاهله في العملية التاثيرية للمؤسسات مهما كانت أهدافها.

وعليه يعد الفرد باعتباره ذات فاعلة أهم عنصر في العملية الاتصالية إذ بإمكانه التفاعل من خلال تبادل الأفكار والمعلومات والمفاهيم الحديثة التي تساعد على الأداء الجيد ومجابهة التحديات التي

تفرضها عليه العوامل المختلفة الاجتماعية و البيئية الاقتصادية للعصر الحالي من خلال أداء يرتبط ارتباط وثيق بنجاح أو فشل المؤسسات و المنظمات في تحقيق مجمل الأهداف المسطرة من أجل المحافظة على مكانة المؤسسة.

فالأداء الفعال ذو المردود الجيد هو محصلة لمجهودات و نشاطات موجهة و مخطط لها من طرف المسؤولين تكون مختلفة سواء فكرية أو عضلية قامت ببذله ذات فاعلة أو مجموعة من الفاعلين مبني على استغلال الإمكانيات والموارد و المدخلات (الأوامر) الخاصة بالمؤسسة-التربوية على وجه الخصوص- بأقل تكلفة وذات جودة عالية مع ضمان ظروف عمل ملائمة للفاعلين التربويين داخل الحقل المدرسي خاصة الأساتذة وهذا ما يساهم في إعطاء مكانة للمؤسسة التربوية في المجتمع و يضمن لها دوام الاستقرار والتفوق ضمن المنظمات الناجحة داخل الحقل المجتمعي.

فالمؤسسة التربوية تعد بمثابة وسط تفاعلي يساعد الفرد على تنمية مختلف جوانب شخصيته حيث يسعى المجتمع من خلالها إلى نقل و تناقل ثقافته عبر الأجيال و من بين المؤسسات التربوية المتواجدة على مستوى المجتمع نجد المؤسسة التعليمية (المتوسطة)، و التي تكون مفتوحة أمام جميع الفاعلين خاصة التلاميذ الذين يتعلمون فيها و يتزودون بالمعلومات و المعارف و المهارات الضرورية التي هم بحاجة إليها في حياتهم اليومية حيث تكون المتوسطة مجهزة بكامل التجهيزات المختلفة المساعدة على تأدية مهامها على أكمل وجه.

و الاتصال في المتوسطة هو أداة لرقى الفاعل و تطوير معلوماته، معارفه، مهاراته، خبراته من جميع النواحي الاجتماعية الثقافية التربوية.....

و يلعب الاتصال دورا محوري لتحقيق هذه الأهداف، حيث تتجلى أهميته في ممارسة العمليات التربوية الإدارية و توثيق العلاقات الإنسانية الاجتماعية بين مختلف الفاعلين التربويين، و من هنا يمكن القول أن الاتصال أصبح مطلبا أوليا و ركيزة أساسية لتحقيق نجاح المؤسسات التربوية خاصة التعليمية منها. لذا فجل المؤسسات تعمل جاهدة على جعل الاتصال عملية ديناميكية لكونه يعمل على تحقيق الرقي و التقدم و الازدهار نحو الأفضل و الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة فنجاح المتوسطة أو المؤسسة التعليمية يرتبط ارتباط كلي و وثيق بنجاح عملية الاتصال داخلها و من هنا نطرح التساؤل الرئيسي لدراستنا و المتمثل في :

✓ ما طبيعة الاتصال في المؤسسة التربوية (المتوسطة) في مدينة ورقلة؟

التساؤل الرئيسي:

✓ ما هي طبيعة الاتصال في المؤسسة التربوية؟

ويندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية:

ثانياً: تساؤلات الدراسة:

1- ما هو نمط الاتصال داخل المؤسسة التربوية؟

2- ما مدى قوة الاتصال في المؤسسة التربوية؟

ثالثاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة:

حيث يعود سبب اختيار موضوع الدراسة إلى كونه يتعرض إلى مفهوم هام ألا وهو الاتصال وما لهذا المفهوم من أهمية عند الفاعلين التربويين في الحقل المدرسي من مدراء و أساتذة، وأفراد المجتمع بصفة عامة.

ومن أسباب التركيز على هذا الموضوع الرغبة في التعرف على واقع الاتصال داخل المؤسسة التربوية وخاصة المتوسطة وما يكتنفه من عوامل داخلها، وكذلك من أجل إثراء البحث العلمي بمزيد من المواضيع ذات الطابع الاجتماعي الاتصالي.

رابعاً: أهداف الدراسة:

من الضروري تحديد أهداف الدراسة حيث نهدف إلى:

- فهم طبيعة الاتصال داخل المؤسسات التربوية و ما يكتنفه من عوامل مؤثرة في أداء الفاعلين التربويين في هذا الحقل التربوي وكيف ترتبط ظروف هذا التفاعل بمردود أساتذة التعليم المتوسط.

- الهدف العلمي الخاص:تسليط الدراسة على مؤسسة تربوية متوسطة بعينها كعينة من المدرسة الجزائرية.

-الهدف العلمي العام:كشف العلاقات السببية للمتغيرات ذات الصلة بالاتصال بين المدراء و الأساتذة في المؤسسة التعليمية وإجراء المقارنة بين الجانب النظري والواقع المعاش.

خامسا : أهمية الدراسة:

يمكن القول أن أهمية هذه الدراسة تكمن في النقاط التالية:

1. محاولة معرفة العلاقة التفاعلية بين مدير المتوسطة و أستاذ التعليم المتوسط من حيث طبيعة الاتصال و قوته و مرونته.
2. إن هذه الدراسة تمس أهم شرائح المجتمع، والمتمثلة في الأستاذ كفاعل أساسي في العملية التعليمية والمدير كموجه لهذا الفاعل ونتائج التلاميذ كنتيجة مباشرة من هذا التفاعل سواء كان تفاعل ايجابي أو سلبي و هذا ما يعكس مدى نجاح الاتصال في ميدان التعليم.
3. كما تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تناولت مرحلة تعليمية تعتبر مهمة وأساسية للانتقال إلى مرحلة أعلى.
4. كما تعتبر دعوة للباحثين لتسليط الضوء على مثل هذه الدراسات المهمة في الحقل التربوي للالتفات إلى هذه الفئة والاهتمام بها أكثر.
5. فتح مجالات بحثية للباحثين والمهتمين للقيام بمثل هذه الدراسات.
6. محاولة إظهار واقع موجود يعلم به الخاص والعام وهو الدور الفعال للمدرس (الأستاذ) داخل الحقل التربوي من خلال العملية التفاعلية بينه وبين مديره في العمل.

سادسا : مفاهيم الدراسة:

1.الاتصال:

1-1التعريف اللغوي:

اتصل الشيء بمعنى التام و لم ينقطع واتصل بفلان بمعنى بلغه و انتهى إليه. كما يقال اتصل به بخبر بمعنى علمه⁽¹⁾

وعرفه مختار القاموس بأنه وصل الشيء بالشيء وصلا بمعنى نقل المعلومات و المعاني و الأفكار و المشاعر بين شخص و آخر. و بين مجموعة أشخاص لتحقيق هدف أو غرض معين⁽²⁾

¹ - معجم مجاني للطلاب، ط5 دار المجاني بيروت، 2001، ص 1028.

² - سلوى عثمان أصدقي، هناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية-رؤية نظرية و علمية وواقعية-المكتب الجامعي الحديث الازريطه، مصر، 1999ص10.

1-2 التعريف الاصطلاحي:

- أن الاتصال بمعناه العام و البسيط يقوم على نقل أو استقاء أو تبادل المعلومات بين أطراف مؤثرة و متأثرة-مصادر و متلقين على التخصيص و التعميم- على نحو يقصد به و يترتب عليه تغيير في المواقف أو السلوك⁽¹⁾
- و يعرفه قاموس أكسفورد على انه نقل الأفكار أو توصيلها أو تبادلها بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارة⁽²⁾
- كما يعرف بأنه " عبارة عن عملية تبادل تفاعلي بين أطراف ذات لغة مشتركة و ليس عملا فرديا منعزلا حيث تقاس فعالية الاتصال في ضوء قدرة عملية التبادل على إحداث تفاعل و تناغم و فهم مشترك للرموز المتبادلة⁽³⁾

1-3 التعريف الإجرائي:

نقصد بالاتصال ذلك التفاعل بين المدير و الأستاذ داخل المؤسسة التربوية و ذلك عن طريق تبادل المعلومات و الرموز و المعاني حيث يهدف هذا التفاعل إلى الحصول على نتائج و أهداف لصالح هذه المؤسسة.

¹ - إسماعيل سعد، نظرية القوة في الاتصال الإنساني، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة، مصر، 2006، ص168.

² - محمود المساد، الإدارة الفعالة، ط1، مكتبة ناشرون، لبنان، 2003، ص178.

³ - حميد أظاني بشير العلاق ، أساسيات الاتصال نماذج و مهارات، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص19.

2: الاتصال التنظيمي:

2-1 التعريف الاصطلاحي:

هو ذلك الاتصال المتواجد في المؤسسة و ينحدر من السلطات و يشارك في تسيير الأفراد بمعنى التأثير في دافعية الأفراد و التماسك الاجتماعي للمؤسسة و تستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية و لوائح الإعلانات⁽¹⁾

2-2 التعريف الإجرائي: هو تبادل الرسائل بمختلف أشكالها بين الرئيس و المرؤوس داخل المؤسسة

التربوية بطريقة منظمة و رسمية و هذا من اجل نجاح العمل داخل هذه المؤسسة و بلوغ هدفها.

3- المؤسسة التربوية

3-1 التعريف الاصطلاحي:

هي عبارة عن 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 و أولياء الأمور و الهيئات الإدارية فيها و يقوم الطلاب بالبقاء في هذه المؤسسة لتلقي العلم لفترات زمنية معينة تعتمد هذه أيضا على نوع المؤسسة التعليمية فهناك العديد من المؤسسات التعليمية مثل رياض الأطفال و المدرس و المعاهد و الكليات و الجامعات⁽²⁾.

2-2 التعريف الإجرائي:

المؤسسة التربوية في هذه الدراسة نقصد بها مدرسة التعليم المتوسط و التي يتم فيها تدريس التلاميذ في مرحلة وسطى بين التعليم الابتدائي و التعليم الثانوي و التي يختلف فيها نمط التعليم من عدة نواحي عن الطورين المذكورين وذلك فيما يخص البرنامج المقرر و عدد الأساتذة و نظام التمدرس و ساعات الدراسة وغيرها.

1- Alex muchielli(a) :**les sciences de l'information et de la communication**, edition hachette, paris, 2001: p 67.

2 - محمود المساد، الإدارة الفعالة، ط1، مكتبة ناشرون، لبنان، 2003، ص178.

3 - مجدي صلاح طه المهدي، إقتصاديات الجودة التعليمية، ط01، دار الفكر، عمان، الأردن، 2010، ص31.

سابعا : الدراسات السابقة:

1- الدراسة الأولى:

أقيمت هذه الدراسة من طرف سعاد الواعر و كنزة زحاف عنوانها واقع الاتصال في المؤسسة التربوية وتهدف هذه الدراسة إلى فهم طبيعة و واقع الاتصال في المؤسسة التربوية ،حيث تم صياغة السؤال الرئيسي لهذه الدراسة كالتالي: ما هو واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية ؟

ولقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لوصف هذه الظاهرة وجمع البيانات من الميدان ،وقد أجريت هذه الدراسة على عينة قدر عددها ب100استاذ من بعض الثانويات بآم البواقي من خلال الاعتماد على العينة متعددة المراحل ، كما اعتمدت هذا الدراسة على أدوات جمع البيانات التالية : استمارة الاستبيان. وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

✓ نمط الاتصال السائد في المؤسسة التربوية الجزائرية هو اتصال شفهي و عدم وجود رسمية بين الأشخاص

✓ أهم وسائل الاتصال المعتمدة في المؤسسات التربوية الجزائرية هي الاجتماعات و وسائل اتصال حديثة تم تزويد المؤسسة

✓ معوقات الاتصال في المؤسسة التربوية الجزائرية هي الشخصية المتسلطة للمدراء

✓ يساهم الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية.

الاستفادة من الدراسة:

ولقد تم الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد مؤشرات الدراسة.

2-الدراسة الثانية:

أقيمت هذه الدراسة من طرف بوعطيط جلال الدين عنوانها الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي و معرفة العلاقة بين الاتصال الرسمي النازل وأداء العمال داخل المؤسسة ومعرفة علاقة الاتصال المساعد بالأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين ومعرفة هل لمتغيرات السن .المستوى التعليمي.الاقدمية تأثير على الأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز وإثراء مكتبة الجامعة بدراسة ميدانية تتناول جانب مهم من

جوانب الإدارة والتسيير في المؤسسة و تطوير المعرفة الإدارية في مجال الاتصالات التنظيمية والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين، حيث تم صياغة السؤال الرئيسي لهذه الدراسة كالتالي هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيم والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟

ولقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف هذه الظاهرة وجمع البيانات من الميدان ،وقد أجريت هذه الدراسة على عينة قدر عددها ب210 مفردة من عمال مؤسسة سونلغاز بمدينة عنابة من خلال الاعتماد على العينة العشوائية ،كما اعتمدت هذا الدراسة على أدوات جمع البيانات التالية : الاستمارة. وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

تم الكشف عن وجود نمطي الاتصال الصاعد و النازل داخل مؤسسة سونلغاز و أهمية كل نمط في تحقيق الصيرورة التنظيمية للمؤسسة وانسياب المعلومة بين الإدارة والعمال.

• تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين.

• وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي لدى عينة الدارسة.

ثامنا :المقاربة النظرية:

النظرية التفاعلية الرمزية:

❖ **رواد التفاعلية الرمزية:**

1-جورج هيربرت ميد:1863-1931 :أول ما ظهرت التفاعلية الرمزية كانت مع **هربرت ميد**

الأمريكي الأصل و ظهرت مع بداية الثلاثينيات من القرن العشرين على يده و يرى إن السمة المميزة للعقل الإنساني هي قدرته على استخدام الرموز ليميز الموضوعات في البيئة⁽¹⁾ .

وعلى اثر هذا قام ميد بتحليل عملية الاتصال و تصنيفها إلى صنفين: الاتصال الرمزي و الاتصال غير الرمزي فبالنسبة للاتصال الرمزي فانه يؤكد بوضوح على استخدام الأفكار و المفاهيم ، و بذلك تكون اللغة ذات أهمية بالنسبة لعملية الاتصال بين الناس في المواقف المختلفة ، وعليه فان النظام الاجتماعي هو ناتج الأفعال التي تصنعها أفراد المجتمع ، ويشير ذلك إلى أن المعنى ليس مفروضا عليهم وإنما هو موضوع خاضع للتفاوض و التداول بين الأفراد و باختصار تتحدد إسهامات ميد في نظريته على العقل و

¹رشاد غنيم،و آخرون،**النظرية المعاصرة في علم الاجتماع**، د ط ، دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية،2008، ص 245.

الذات و المجتمع في النظر إلى الكائنات على أنها ذات طبيعة متميزة و بذلك فثمة فارق بين التفاعل الإنساني و غير الإنساني.

و يرى ميد أن ثمة مجموعة من الأدوات تتحكم في عملية الاتصال و التفاعل تتمثل في:

- 1- اللغة
- 2- الرموز و الإشارات
- 3- العقل البشري
- 4- النفس البشرية
- 5- المجتمع و الجماعة

2- هيربرت بلومر: 1886-1990 : و هو يتفق مع جورج ميد في أن التفاعل الرمزي هو السمة المميزة للتفاعل البشري و أن تلك السمة الخاصة تتطوي على ترجمة رموز و أحداث الأفراد و أفعالهم المتبادلة و قد أوجز فرضياته في النقاط التالية :

- ❖ إن البشر يتصرفون حيال الأشياء على أساس ما تعنيه الأشياء بالنسبة إليهم.
- ❖ هذه المعاني هي نتاج للتفاعل الاجتماعي الإنساني.
- ❖ هذه المعاني تحور و تعدل، ويتم تداولها عبر عمليات تأويل يستخدمها كل فرد في تعامله مع الإشارات التي يوجهها.

3- ارفنج جوفمان 1922 - 1982 اهتم جوفمان بالاتصال وجها لوجه باعتباره مجالا

قابلا للتحليل و سماه " نظام التفاعل" حيث اكد على دراسة النظام الاجتماعي لجماعة ما ليس دراسة الجماعة نفسها بل دراسة سلوك هذه الجماعة. و أكد حتمية الاتصال في هذه الجماعة بأي شكل من الأشكال حتى و إن لم يتكلموا مع بعضهم فلغة الجسم تعتبر اتصالا بينهم. ولقد حدد الوحدات الأساسية لنظام التفاعل فيما يلي :

- **الأشخاص:** سواء كانوا فرادى أو أزواج أو مواكب
- **الاتصالات:** بالحضور الفيزيقي أو مهاتفة أو رسالة نصية.
- **المواجهات أو الترتيبات التي ينظم فيها الناس لدائرة فيزيقية صغيرة :**
و يعتبرون مشاركين واعين في مشروع مشترك قائم على الاعتمادية المتبادلة

• منصة الأداء (المسرح): و تشمل المكان الذي يهياً فيه النشاط قبل الجمهور

مثل (المناقشة- سياق الكلام أو المحيط- الاجتماع الرسمي- اللعب والعرض الموسيقي)

المناسبات الاجتماعية الاحتفالية: وهي جموع الأفراد في مناسبة شرف تحضى

بتقدير مشترك حيث يصل المشاركون و يغادرون بطريقة منسقة، وهذه اكبر

الوحدات التفاعلية لدى جوفمان⁽¹⁾.

الإسقاط النظري على الدراسة:

تعتبر المؤسسة التربوية أو التعليمية واحدة من أهم مؤسسات التنشئة الاجتماعية و هي إحدى أهم مجالات التفاعل و الاتصال بين أهم الفاعلين في العملية التربوية ولعل من أبرزهم الأستاذ و التلميذ دون أن ننسى مختلف أعضاء هذه العملية التربوية من مدير و إداري و غيرهم إلا إننا في هذه الدراسة نركز و نسلط الضوء على التفاعل و الاتصال بين فاعلين اثنين و هما الأستاذ و المدير بصفتها القائمين على تعليم التلاميذ و الحرص على تعلمهم و ضمان نجاحهم الذي يعتبر نجاحا لهم و للمدرسة و من هذا المنطلق نتناول ذلك التفاعل من منظور التفاعلية الرمزية وخاصة ما جاء به "جوفمان"

في طرحه عن "النظام التفاعلي"، حيث يعتبر إن إي جماعة اجتماعية متواجدة ضمن مكان معين و في وقت معين، يحدث بينهم اتصال بشكل أو أكثر من أشكال الاتصال فالمدير يتصل بالأستاذ ليعطيه الأوامر و المعلومات و التوجيهات و غيرها و الأستاذ يتصل بالمدير لطلب معلومات أو تبليغه بنتائج تنفيذ الأوامر أو رفع شكوى أو غيرها من خلال الحضور الفيزيقي لكليهما إذ يترتب عيهما المشاركة في نجاح لمؤسسة من خلال الأعمال المسندة إلى الأستاذ خاصة كونه ابرز فاعل على منصة الأداء (المؤسسة) وهذا ضمن فترات منتظمة-يومية خلال الموسم الدراسي- يوجه فيها ما عليه عرضه على الجمهور المتلقي (التلاميذ/الإدارة) من خلال الحصص الصفية، الاجتماعات، و مختلف الأنشطة التي تقام على مستوى المتوسطة.

¹- باديس لونيس إرفنج جوفمان و الظاهرة الاتصالية -قراءة استمولوجية في أهم افكاره النظرية- نقلا عن مجلة دراسات و أبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 10، 2018، باتنة. www.acadimia.edu/37984449.

الفصل الثاني

الإجراءات المنهجية

تمهيد

أولا : منهج الدراسة

ثانيا : مجالات الدراسة

1. المجال المكاني

2. المجال الزماني

3. المجال البشري

ثالثا : العينة وكيفية اختيارها

رابعا : أدوات جمع البيانات

خلاصة

تمهيد

نتطرق في هذا الفصل إلى المنهج المتبع في هذه الدراسة إضافة إلى مجالاتها الثلاث البشري و الزماني و المكاني كما نتطرق إلى عينة الدراسة و أدوات جمع البيانات المستخدمة في جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة و التي تساعدنا في التحليل و التفسير و الوصول إلى النتائج النهائية لهذه الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة:

إن أي دراسة علمية تعتمد على منهج معين، ولذا لابد على الباحث أن يختار المنهج السليم والمناسب لدراسته، ولما كانت طبيعة الدراسة هي التي تحدد طبيعة المنهج المستخدم، فإن المنهج المعتمد في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على أسلوب الوصف الدقيق للظاهرة، باعتباره يتماشى مع طبيعة البحث ويمكننا من تكوين صورة واضحة حول الاتصال التنظيمي و نجاح المؤسسة التربوية.

لإجراء أي دراسة علمية أو بحث علمي من أجل الوصول إلى حقيقة أو البرهان عليها، ووجب إتباع منهج واضح يساعد على دراسة المشكلة وتشخيصها وذلك من خلال تتبع مجموعة قواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها بغية الوصول إلى حقائق حول الظاهرة موضوع الدراسة والبحث ويعرف المنهج بأنه فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة وذلك إما من أجل الكشف عن حقيقة مجهولة لدينا أو من أجل البرهنة على حقيقة لا يعرفها الآخرون⁽¹⁾

وبعبارة أخرى هو "مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه، وبالتالي فالمنهج ضروري للبحث إذ انه هو الذي يسير الطريق ويساعد الباحث في ضبط أبعاد مؤشرات وأسئلة وفروض البحث"⁽²⁾

وفي دراستنا هذه المندرجة تحت عنوان الاتصال التنظيمي و نجاح المؤسسة التربوية، ومن أجل الإجابة على تساؤلاتها والبرهنة عليها ميدانيا اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يعتمد على التحليل حيث أننا نجد منهجاً مناسباً لموضوع الدراسة فطبيعة البحث هي التي تفرض نوع المنهج، فمن خلال دراستنا هذه نود معرفة طبيعة الاتصال داخل المؤسسة التربوية مستخدمين المنهج الوصفي الذي يعد طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى الأهداف المحددة في مشكلة اجتماعية ما ويعتبر المنهج الوصفي طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع المعلومات عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة⁽³⁾

¹- علي غربي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، ط2، منشورات مخبر علم الاجتماع والاتصال للبحث والترجمة، الجزائر ص72.

²-رشيد زرواتي، التدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، ط1 ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص119

³-كمال ايت منصور، منهجية إعداد البحث العلمي، دار الهدى، الجزائر، 2003، ص18

"كما أن هذا المنهج يرتكز على الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة أو موضوع الدراسة وصفا كميا ونوعيا ويهدف إلى جمع المعلومات الكافية عن الظاهرة ، ومن ثمة دراسة وتحليل ما تم جمعه وصولا إلى العوامل المؤثرة على تلك الظاهرة"⁽¹⁾

ثانيا. مجالات الدراسة:

✓ **المجال المكاني:** تحتوي مدينة ورقلة على 66 متوسطة وقد وقع اختياري على متوسطة

11 ديسمبر 1960 ، كوني أزاول عملي بها .

✓ **المجال الزمني:** تمت هذه الدراسة خلال السنة الدراسية: 2021/2020

✓ **المجال البشري:** أجريت هذه الدراسة على جميع الأساتذة العاملين في متوسطة 11

ديسمبر و البالغ عددهم (34) أستاذ و أستاذة.

ثالثا. عينة الدراسة و نوعها:

يعد اختيار العينة جزء أساسي و مهم جدا في البحث العلمي وذلك نظرا لصعوبة الوصول إلى كل أفراد المجتمع بسبب الكلفة المادية والزمنية، لذلك يجب على الباحث أن يختار عينة أو مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة تساعده على فهم أنماط المجتمع المدروس و عليه يمكن تعريف العينة:
"بأنها شريحة أو جزء من مجتمع الدراسة تحمل خصائص و صفات هذا المجتمع و تمثله فيما يخص موضوع البحث"⁽²⁾

و بما أن مجتمع الدراسة محصور ضمن نطاق المؤسسة و بعدد يمكن دراسته فاننا اعتمدنا في هذه الدراسة على المسح الشامل و تم اختيار هذا النوع حسب مجتمع الدراسة فهو محدد و معروف يتمثل في الأساتذة الذين يزاولون مهنة التعليم في المؤسسة التربوية إذ يمكننا أن نحصل على قائمة بكل الأساتذة العاملين بالمتوسطة.

¹ -دلال القاضي ،محمود البياتي ،منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss، ط1، دار حامد للنشور والتوزيع،الأردن،2008،ص66

² -ريما ماجد ،منهجية البحث العلمي، د ط، فريدريش إيبيرت بيروت، 2016،ص 29

رابعاً: أدوات جمع البيانات:

وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الأدوات التالية:

4-1 استمارة استبيان: يعرف الاستبيان "بأنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين ويعد من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات، أو تصورات، أو آراء الأفراد، ومن أهم ما يميز به الاستبيان هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث" (1) ويتم توزيع الاستبيان إما عن طريق تسليمه باليد مباشرة للإجابة عليه أو عن طريق البريد .

وقد اعتمد على هذه الوسيلة للوصول إلى البيانات المطلوبة من أساتذة متوسطة 11 ديسمبر 1960 بهدف الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة ومعرفة طبيعة الاتصال في المؤسسة التربوية.

وقد تم تصميم الاستبيان بحيث تضمن 24 سؤال مقسمون على ثلاثة محاور رئيسية وقد قسمت كالتالي:

✓ **المحور الأول** وهو محور البيانات الشخصية وقد ضم هذا المحور 4 أسئلة.

✓ **المحور الثاني** وهو المحور الخاص بنمط الاتصال السائد في المؤسسة.

✓ **المحور الثالث** وهو المحور الخاص بقوة الاتصال داخل المؤسسة.

وقد تم توزيع 34 استمارة استبيان على أساتذة المتوسط، و قد تم استرجاعها جميعاً.

¹ - محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل التطبيقات، ط2، دار وائل عمان، 1999، ص63.

خلاصة الفصل:

تظهر أهمية الإطار المنهجي للدراسة من خلال المراحل والقواعد العلمية التي مرت بها مجموعة البحث في استخلاص النتائج المتعلقة بالدراسة والوقوف على ثوابت الظاهرة المتعلقة بها.

الفصل الثالث :

عرض وتحليل و تفسير معطيات

الدراسة الميدانية ومناقشة النتائج

تمهيد:

بعدها تطرقنا في الفصل السابق إلى الجانب المنهجي والإجراءات المنهجية المتبعة والتي اعتمدت عليه دراستنا، سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض وتفسير وتحليل النتائج المتحصل إليها من الدراسة الميدانية .

1- عرض وتحليل خصائص العينة.

الجدول رقم (01): يوضح جنس المبحوثين.

الجنس	ت	%
ذكر	3	8.82
أنثى	31	91.17
المجموع	34	%100

أغلبية مجتمع البحث إناث حيث يشكلون نسبة 91.17% فيما يشكل الذكور نسبة 8.82% فقط و هذا ما يفسر إقبال العنصر النسوي على العملية التعليمية بسبب وفرة اليد العاملة لدى النساء أكثر و لجوئهن إلى العمل في مؤسسات التربية بسبب النظرة المحافظة للمجتمع

الجدول رقم (02): يوضح الدرجة العلمية للمبحوثين.

الدرجة العلمية	ت	%
ليسانس	29	85.29
ماستر	5	14.70
دكتوراه	0	0
المجموع	34	%100

يشكل الأساتذة الذين يحملون شهادة الليسانس نسبة 85.29% و هي تمثل الغالبية العظمى لمجتمع البحث فيما يشكل حاملو شهادة الماستر 14.70% فقط و لا يحمل أي أستاذ شهادة الدكتوراه و هذا ما نفسره بان اغلب المبحوثين يزاولون المهنة منذ سنوات طويلة حيث لم تكن شهادة الماستر مطلوبة آنذاك.

الجدول رقم (03): يوضح سن المبحوثين.

السن	ت	%
من 23 - 25	0	0
من 26 - 30	2	5.88
من 31 فأكثر	32	94.11
المجموع	34	%100

توضح لنا فئات سن المبحوثين أن الفئة من 23-25 غير موجودة بينما تشكل الفئة 30-26 5.88% أما الغالبية العظمى كانت للفئة من 31 فأكثر و هته الأخيرة فئة فعالة في العملية التربوية

الجدول رقم (04): يوضح اقدمية المبحوثين.

الاقدمية	ت	%
من 2 - 5 سنوات	4	11.76
من 6 - 10 سنوات	5	14.70
أكثر من 10 سنوات	25	73.52
المجموع	34	%100

نلاحظ أن أقدم المبحوثين هم الذين يزاولون عملهم لأزيد من 10 سنوات بنسبة تقدر ب 73.52% تليها نسبة الذين تتراوح مدة عملهم بين 6-10 سنوات ب 14.70% بينما لا يشكل العمال من 2-5 سنوات عمل إلى نسبة 11.76% و هذا يبين لنا أن الشريحة الكبرى في المؤسسة ذات خبرة طويلة في ميدان التعليم و هي التي يعول عليها في إنجاح المؤسسة .

2- عرض وتحليل التساؤل الجزئي الأول.

الجدول رقم (05): يوضح زيارة المدير للأستاذ في القسم.

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	0	0
موافق	28	82.35
غير موافق	6	17.64
المجموع	34	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين الذين تتم زيارتهم في القسم من طرف المدير تمثل 82.35% و هذا يفسر على أن المدير قائم على العملية التربوية و مشرفا عليها. فيما تمثل البقية التي لا تتم زيارتهم إلا نسبة 17.64% و هذا يرجع إلى حجم الأعمال المترتبة على عاتق المدير خاصة و أن المؤسسة تضم تعدادا هائلا من التلاميذ و المقدر ب أكثر من 750 تلميذ.

الجدول رقم (06): يوضح تلقي المبحوثين للتعليمات عن طريق وثائق مكتوبة

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	11	32.35
موافق	19	55.88
غير موافق	4	11.76
المجموع	34	%100

توافق نسبة 55.88% من المبحوثين على تلقي التعليمات عن طريق وثائق مكتوبة و توافق بشدة ما نسبتهم 32.35% بينما لا يوافق عليها غير نسبة 11.76% و هذا راجع إلى انه ليست كل المعلومات تصل إلى المبحوث بطريقة كتابية و إنما هناك طرق أخرى لإيصالها كالإعلانات و المذكرات

و الاجتماعات الدورية و الأوامر الشفهية و هذا يدل على تنوع وكثافة و غزارة الاتصال بين المبحوث و الإدارة في المؤسسة التربوية.

الجدول رقم (07): اثر عبارات المدح و الثناء على أداء المبحوثين

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	33	97.05
موافق	1	2.94
غير موافق	0	0
المجموع	34	%100

يكاد يجمع المبحوثين على اثر عبارات المدح في جودة أدائهم حيث تقدر نسبة الموافقين بشدة ب 97.05% و 2.94% موافقون أيضا على هذا الطرح بينما لا نجد من يعترضه حيث تقدر نسبة الغير موافقون ب0% و هذا يدل على اثر التحفيز و الدعم اللفظي على الاداء الجيد للمبحوث.

الجدول رقم (08): يوضح اتصال المبحوثين مع الإدارة عن طريق وسائل الاتصال في حالة عدم تواجدهم في المؤسسة

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	9	26.47
موافق	11	32.35
غير موافق	14	41.17
المجموع	34	%100

يتبين لنا أن نسبة الموافقون بشدة تقدر ب26.47% و الموافقين ب 32.35% أما الغير موافقون تقدر ب41.17% أن المبحوثين يقومون بالتواصل مع الإدارة عن طريق وسائل التواصل في حال عدم

تواجههم بالمؤسسة وكذلك اذا تعذر عليهم التواجد في المؤسسة و هذا ما يفسر ثبات و استمرار التواصل بين المبحوث و الإدارة وكذلك ضمان سير العمل و جودته.

الجدول رقم (09): يوضح وصول المعلومة للمبحوثين في الوقت المناسب

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	7	20.59
موافق	15	44.11
غير موافق	12	35.29
المجموع	34	%100

في هذا الجدول نلاحظ أن ما نسبته 20.59% من المبحوثين يوافقون بشدة على وصول المعلومات إليهم في الوقت المناسب أما الموافقون تقدر نسبتهم ب 44.11% بينما الغير موافقين يقدرون ب 35.29% و هذا ما يفسر ضمان وصول المعلومة لاغلب للمبحوثين في الوقت المناسب وبما يسهل العمل عليهم.

الجدول رقم (10): يوضح تلقي المبحوثين للأوامر من طرف المسئول مباشرة

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	33	97.05
موافق	1	2.94
غير موافق	0	0
المجموع	34	%100

يوضح الجدول أن ما نسبته 97.05% من المبحوثين يوافقون بشدة على تلقيهم للأوامر من طرف المسئول مباشرة كما يوافق ما نسبته 2.94% أيضا على ذلك و هذا يوضح إجماعهم على نفس الرأي ذلك ان المدير هو المسئول المباشر و الوحيد على الأساتذة و على تسيير المؤسسة.

الجدول رقم (11): يوضح تفاني المبحوثين في العمل بسبب التواصل المستمر مع الإدارة

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	10	29.41
موافق	13	38.23
غير موافق	11	32.35
المجموع	34	100%

يتبين لنا أن ما نسبته 29.41% من المبحوثين يوافقون بشدة على أن تفانيهم في العمل سببه التواصل المستمر مع الإدارة و يؤيدهم ما نسبته 38.23% في ذلك بينما لا يوافق البقية و المقدر نسبتهم ب 32.35% فالشريحة الكبرى تؤيد هذا الطرح كون التواصل المستمر يساعدهم على الجد و الاستمرار في العمل .

الجدول رقم (12): يوضح مشاركة المبحوثين في صنع القرار

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	6	17.64
موافق	22	64.70
غير موافق	6	17.64
المجموع	34	100%

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن ما نسبته 64.70% من المبحوثين يوافقون على كونهم يشاركون في صنع القرار وهم في ذلك يحظون بتأييد موافقة الشريحة التي تليهم بنسبة 17.64% حيث تمثل الفئتين الأغلبية بالموافقة بينما لا توافق الفئة من المبحوثين بنسبة 17.64% على كونهم يساعدون في صنع القرار وهذا راجع إلى كون غالبية المبحوثين ذوو خبرة و دراية بشؤون المؤسسة و ما يليق بها.

الجدول رقم (13): يوضح استشارة المبحوثين لزملائهم الأقدم لطلب المعلومات

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	26	76.47
موافق	6	17.64
غير موافق	2	5.89
المجموع	34	100%

تمثل الفئتين موافق بشدة و موافق النسبتين الأعلى على التوالي ب 76.47% و 17.64% بخصوص استشارتهم للزملاء الأقدم في الحصول على المعلومات و لا توافق الفئة الأخيرة بنسبة 5.89% و هذا ما يدل على كثافة التواصل فيما بين المبحوثين و الحاجة الى التعلم المستمر و تكثيف الخبرات و التعاون و التضامن العضوي الناتج عن قوة و سهولة الاتصال بين المبحوثين.

الجدول رقم (14): يوضح تقديم المبحوثين تقارير كتابية عن أعمالهم للإدارة.

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	12	41.38
موافق	17	58.62
غير موافق	5	14.70
المجموع	34	100%

و يتبين لنا من خلال الجدول أن ما نسبته 58.62% من الأساتذة يوافقون على تقديم تقارير كتابية للإدارة عن أعمالهم و يؤيدهم ما نسبتهم 41.38% في ذلك بينما لا توافق النسبة المتبقية في ذلك و المقدرة ب 14.70% وعموماً فإن الغالبية تؤيد هذا الطرح و هذا يدل على تنوع و رسمية الاتصال داخل المؤسسة و تنظيمه. كما أن هناك أعمالاً لا تتطلب تقريراً كتابياً كالأعمال الإضافية التي يقوم بها المبحوث و كذلك اجتماعه بزملائه و بأعضاء الإدارة يومياً و خارج نطاق الاجتماعات الرسمية و كذلك فإن الأستاذ مسئول بطريقة أو بأخرى على العمل التوجيهي و التربوي فعمله لا يقتصر على التدريس البحث و إنما يقوم بتقديم النصح و الإرشاد للتلميذ و هذا ما يتداخل مع العمل "الإرشادي" وكذلك يقوم بالمساهمة في تعديل بعض سلوكيات التلاميذ و هذا ما يتداخل مع العمل "الرقابي".

الجدول رقم (15): يوضح رجوع المبحوثين للإدارة في حل مشاكلهم داخل المؤسسة

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	18	52.94
موافق	9	26.47
غير موافق	7	20.59
المجموع	34	100%

في هذا الجدول يوافق بشدة ما نسبته 52.94% من المبحوثين على الرجوع للإدارة في حل مشاكلهم وتليهم نسبة 26.47% يوافقون أيضاً على هذا الطرح و لا يعترض إلا ما نسبته 20.59% و هذا ما نفسره بان الإدارة هي المسئولة عن حل مشاكل التي تعترض المبحوثين داخل المؤسسة وهذا حسب ما تنص عليه القوانين الإدارية .

الجدول رقم (16): يوضح تبادل المبحوثين للخبرات مع زملائهم أثناء الاجتماعات

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	18	52.94
موافق	10	29.41
غير موافق	6	17.64
المجموع	34	%100

في هذا الجدول هناك موافقة بنسبتين متباينتين على تبادل المبحوثين للخبرات أثناء الاجتماعات وهما على التوالي 52.94% و 29.41% ولا يعترض إلا ما نسبتهم 17.64% حيث يفسر هذا بفعالية الاتصال أثناء اجتماع المبحوثين و الانشغالات المشتركة بينهم و حاجتهم الدائمة إلى التجديد و التطوير خصوصا أن العمل التربوي يخضع لجملة من التغيرات و الإصلاحات التي تواكب التطور العلمي و العالمي إضافة إلى التغيرات في مختلف المجالات داخل الوطن.

الجدول رقم (17): يوضح مشاركة المبحوثين في الاجتماعات المنعقدة في المؤسسة

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	34	%100
موافق	0	0
غير موافق	0	0
المجموع	34	%100

يبين لنا الجدول أن جميع المبحوثين يشاركون في الاجتماعات المنعقدة بالمؤسسة بنسبة 100% و هذا يرجع إلى وجوب حضورهم لاستعراض نتائج التلاميذ و مصيرهم و مناقشة القضايا التي تعني الأستاذ و التلميذ بطريقة مباشرة أو غير مباشرة و تعتبر هذه الاجتماعات منصة دورية مهمة جدا تبرز

الدور الفعلي للأستاذ و ما يقوم به من مجهودات في تعليم التلاميذ خصوصا و في نجاح المؤسسة عموما.

عرض و تحليل التساؤل الجزئي الثاني

الجدول رقم (18): يوضح مرجعية المبحوثين للمدير في توجيههم في أعمالهم

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	24	70.59
موافق	10	29.41
غير موافق	0	0
المجموع	34	%100

يوضح الجدول أعلاه أن ما نسبته 70.59% من المبحوثين موافقون بشدة على مرجعيتهم إلى المدير في توجيههم و تليهم ما نسبته 29.41% بالموافقة أيضا و هذا إجماع على هذا الطرح باعتبار المدير هو المشرف على العملية التربوية و توجيه الأساتذة للقيام بها بشكل جيد كم ان المدير هو المسئول الاول و الاخير على كل صغيرة و كبيرة ضمن اطار عمله و تعامله مع مختلف الفاعلين التربويين.

الجدول رقم (19): يوضح رفع انشغالات المبحوثين للإدارة عن طريق تقارير كتابية

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	5	14.70
موافق	16	47.05
غير موافق	13	38.23
المجموع	34	%100

في هذا الجدول نلاحظ أن المبحوثين المقدره نسبتهم ب14.70% يوافقون بشدة على رفع انشغالاتهم للإدارة عن طريق تقارير كتابية و النسبة الأعلى المقدره ب 47.05% منهم أيضا توافق هذا الطرح. إلا إننا نجد ما نسبتهم 38.23% لا يوافقون عليه و يرجع هذا إلى أن غالبية المبحوثين يلتزمون بالإجراءات الإدارية المتفق عليها. بينما الذين لا يوافقون يواجهون بعض الانشغالات ليس بالضرورة كتابتها بل يقومون بنقلها شفويا للمسئول وهذا بسبب حساسية هذه الامور.

الجدول رقم (20): يوضح مرونة الاتصال بين المبحوثين و زملائهم

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	2	5.88
موافق	27	79.41
غير موافق	4	11.76
المجموع	34	%100

يوضح الجدول أن معظم المبحوثين من موافقين بنسبة 79.41% إلى موافقين بشدة بنسبة 5.88% و كلاهما يعبر على مرونة الاتصال بين المبحوثين بينما نجد أن ما نسبتهم 11.76% غير موافقين. و هذا ما يعكس لنا العلاقات الجيدة التي تحكم معظم المبحوثين.

الجدول رقم (21): يوضح اتصال المبحوثين بالإدارة عن طريق الأستاذ المسؤول

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	04	11.76
موافق	13	38.23
غير موافق	17	50
المجموع	34	%100

يبين هذا الجدول أن الموافقون بشدة على اتصالهم بالإدارة عن طريق الأستاذ المسئول يقدرون بنسبة 11.76% بينما الموافقون بنسبة 38.23% أما الغير موافقين فيقدرون ب 50% و يفسر تعادل النسب بان المبحوثين لا يتصلون بالإدارة من اجل العملية التعليمية فقط وإنما يتحتم عليهم الاتصال بالإدارة شخصيا من اجل قضايا مختلفة و متنوعة ولا يستلزم اتصالهم بها عن طريق الأستاذ المسئول إلا إذا تعلق الأمر بالعملية التعليمية و التي تمس التلميذ بشكل مباشر أو غير مباشر.

الجدول رقم (22): يوضح تأثير المبحوثين في زملائهم تجاه قضية معينة

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	9	26.47
موافق	16	47.05
غير موافق	9	26.47
المجموع	34	%100

يبين الجدول أعلاه أن ما نسبتهم 26.47% موافقين بشدة حول تأثيرهم بزملائهم تجاه قضية معينة كما يوافق ما نسبتهم 47.05% على ذلك أيضا بينما لا توافق إلا ما نسبتهم 26.47% عليه و يفسر هذا الطرح كون المبحوثين لديهم علاقات قوية تربطهم ببعضهم البعض و تتكون بينهم ثقة متبادلة بحكم طول مدة العمل مع بعضهم و كذلك تجانس المبحوثين حيث أن اغلبهم نساء.

الجدول رقم (23): يوضح تبني المبحوثين لرأي الأغلبية حيال مواضيع تخص العمل

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	2	5.88
موافق	17	50
غير موافق	15	44.11
المجموع	34	%100

الجدول يوضح لنا أن أكثر من نصف المبحوثين يتبنون رأي الأغلبية حيال مواضيع تخص العمل بنسبة 5.88% للموافقين بشدة و 50% للموافقين بينما لا يوافق ما نسبتهم 44.11% على ذلك و هذا قد يرجع لعدة أسباب منها مصلحة التلاميذ المشتركة و الانتماء النقابي و التأثير ببعضهم كما أسلفنا الذكر.

الجدول رقم (24): يوضح تنسيق المبحوثين مع زملائهم لتقاسم الأدوار و المهام

الاحتمال	ت	%
موافق بشدة	10	29.41
موافق	14	41.17
غير موافق	10	29.41
المجموع	34	%100

يوضح الجدول أعلاه أن ما نسبتهم 29.41% ن المبحوثين موافقين بشدة على التنسيق مع زملائهم لتقاسم الأدوار و تليهم نسبة 41.17% بالموافقة أيضا ثم ما نسبته 29.41% بعدم الموافقة و هذا راجع إلى أن هناك انسجام بين المبحوثين ناتج عن عدة عوامل منها: الاشتراك في تدريس نفس المادة و الاشتراك في تدريس نفس المستوى التعليمي و كذلك وجودهم ضمن مسؤولية الأستاذ المسئول عن القسم أو عن المادة. و هذا ما ينتج قوة العلاقات بينهم داخل المؤسسة و المصلحة المشتركة و هي إنجاح المؤسسة التربوية.

عرض و تحليل و مناقشة النتائج العامة للدراسة:

لقد تطرقنا في هذه الدراسة إلى الاتصال داخل المؤسسة التربوية محاولين فهم طبيعة الاتصال داخل هذه المؤسسة و بالنزول إلى الميدان انطلاقا من التساؤل العام للدراسة و هو ما هي طبيعة الاتصال في المؤسسة التربوية و ما نتج عنه من السؤالين الجزئيين التاليين.

مناقشة النتائج على ضوء التساؤل الجزئي الأول:

✓ ما هو نمط الاتصال السائد في المؤسسة التربوية ؟

من خلال تفريغ الاستبيان في الجداول الموضحة أعلاه نجد أن أغلبية المبحوثين تتم زيارتهم من طرف المدير بنسبة تقدر ب 82.35% وان اغلبهم يتلقى تعليمات كتابية بما يقدر ب 32.35 إلى 55.88% كما تتأثر الغالبية العظمى منهم بعبارات المدح و الثناء على أدائهم بنسبة 97.05% كما يقومون بالاتصال مع الإدارة عن طريق وسائل الاتصال في حال عدم تواجدهم في المؤسسة بما يقدر ب 32.35 إلى 26.47% و هذا ما يضمن استمرار و سرعة الاتصال بين المبحوث و الإدارة و ديمومة توفر المعلومات لكلا الطرفين. حيث تصل المبحوثين المعلومات في الوقت المناسب بنسبة قدرها 44.11 إلى 20.59% و هم يتلقون المعلومات من المسئول المباشر بغالبية نسبتها 97.05%. كما أن غالبية المبحوثين ينفذون في العمل بسبب التواصل المستمر مع الإدارة بنسبة 29.41 إلى 38.23% و يشارك معظمهم في صنع القرار بما يقدر ب 64.70% لاكتسابهم خبرة طويلة في ميدان العمل. كما يستشيرون الزملاء الأقدم لطلب المعلومات بقدر 76.47% و يقدمون تقارير كتابية عن أعمالهم للإدارة بنسبة 58.82%. وفيما يتعلق بمشاكلهم فان اغلبهم يرجع إلى الإدارة في حلها و يقدر ب 52.94% كما يتبادلون الخبرات فيما بينهم أثناء الاجتماعات بنسبة 52.94% و جميعهم مجبرون على حضور الاجتماعات الخاصة بنتائج التلاميذ بنسبة 100%.

• ومن هنا نستنتج أن نمط الاتصال السائد في المؤسسة هو الاتصال ألمواجهي بشقيه:

- الشخصي: و المتمثل في اتصال المبحوث بمديره مباشرة عن طريق زيارة المدير للأستاذ داخل القسم و من خلال اتصال المبحوث بالمدير شخصيا لرفع التقارير أو الانشغالات و كذلك اتصال المبحوث بزملائه و بالأستاذ المسئول عن المادة أو عن القسم.
- الجمعي: و المتمثل في اتصال الإدارة مع المبحوثين من خلال الاجتماعات الرسمية المنعقدة داخل المؤسسة و كذلك اتصال المبحوثين مع بعضهم من خلال اللقاءات اليومية داخل قاعة الأساتذة أو في فترات الراحة بين الحصص التدريسية أو في النشاطات و الاحتفالات المنظمة للتلاميذ داخل المدرسة.

مناقشة النتائج على ضوء التساؤل الجزئي الثاني:

✓ ما مدى قوة الاتصال في المؤسسة التربوية ؟

من خلال تفريغ المحور الثاني من استمارة الاستبيان نحصل على النتائج التالية

أن المبحوثين يعتبرون المدير مرجعا لهم بغالبية قدرها 70.59% لالتزامهم بتعليماته و باعتباره المشرف على العمل التربوي داخل المؤسسة. كما يقوم ما نسبته (47.05 و 14.70%) من المبحوثين برفع انشغالاتهم للإدارة عن طريق التقارير الكتابية. و أن الاتصال بين اغلب المبحوثين يتميز بالمرونة بنسبة قدرها 79.41% بسبب العلاقات الجيدة بينهم . وهم يتصلون بالإدارة عن طريق الأستاذ المسؤول بما يعادل النصف 50% و هذا يعني أن هناك أعمال تكون تحت إشراف الأستاذ المسؤول و تنقل عن طريقه و التي تدخل ضمن مسؤولية المواد و الأقسام و هناك أعمال أخرى لا تستلزم المرور عليه حيث يقومون بالاتصال بالإدارة بأنفسهم .

كما نجد أن ما نسبته (47.05 و 26.47%) من المبحوثين يؤثرون في زملائهم تجاه قضايا معينة تخص العمل داخل المؤسسة خصوصا في ظل الانتماء النقابي و العمل الموحد و المصلحة المشتركة للتلميذ بشكل خاص و مهم. كما أن ما نسبته (41.17 و 29.41%) من المبحوثين يتبنون آراء الأغلبية حيال مواضيع تخص العمل خاصة وان اغلبهم لديهم اقدمية في العمل و ذوي خبرة في ميدان التعليم.

• و من هنا نستنتج أن الاتصال داخل المؤسسة اتصال قوي و هذا ما نلاحظه من خلال فاعلية الاتصال بين المبحوثين والإدارة حيث تتجلى هذه الفاعلية في الأداء الجيد للمبحوث من خلال اتصاله المثمر و الفعال مع إدارته في معظم الأوقات و هذا التواصل شبه الدائم يجعل المبحوث في تطور و تحسن مستمر اذ يمكنه جلب و استقبال المعلومات التي يريد عندما يحتاجها و كذلك تقديم المعلومات المطلوبة منه في الوقت المناسب و بعدة طرق. و كذلك تضامن المبحوثين فيما بينهم و المشاركة في الأعمال و النشاطات و الانتماءات المشتركة التي تساهم في نجاح المؤسسة.

الاستنتاج العام:

يتضح من خلال ما سبق ذكره أن الاتصال التنظيمي في المؤسسة التربوية محل الدراسة يغلب عليه الاتصال الرسمي المنظم و هذا ما تثبته اغلب إجابات المبحوثين التي تتلخص فيما يلي
زيارتهم من طرف المدير، تلقي تعليمات كتابية، تتأثر الغالبية العظمى منهم بعبارات المدح و الثناء على أدائهم، يقومون بالاتصال مع الإدارة عن طريق وسائل الاتصال في حال عدم تواجدهم في المؤسسة، و هذا ما يضمن استمرار و سرعة الاتصال بين المبحوث و الإدارة و ديمومة توفر المعلومات لكلا الطرفين.

حيث تصل المبحوثين المعلومات في الوقت المناسب، و هم يتلقون المعلومات من المسئول المباشر، كما أن غالبية المبحوثين يتفانون في العمل بسبب التواصل المستمر مع الإدارة، ويشارك معظمهم في صنع القرار لاكتسابهم خبرة طويلة في ميدان العمل، كما يستشيرون الزملاء الأقدم لطلب المعلومات و يقدمون تقارير كتابية عن أعمالهم للإدارة، و فيما يتعلق بمشاكلهم فان اغلبهم يرجع إلى الإدارة في حلها، كما يتبادلون الخبرات فيما بينهم أثناء الاجتماعات و جميعهم مجبرون على حضور هذه الاجتماعات الخاصة بنتائج التلاميذ.

ضف إلى ذلك أن غالبية المبحوثين يعتبرون المدير مرجعا لهم في أي معلومة، و التزامهم بتعليماته باعتباره المشرف على العمل التربوي داخل المؤسسة، كما يقوم المبحوثين برفع انشغالاتهم إلى الإدارة عن طريق التقارير الكتابية، و هم يتصلون بالإدارة عن طريق أستاذ منهم مسئولا عن ذلك، و هذا يعني أن هناك أعمال تكون تحت إشراف الأستاذ المسئول و تنقل عن طريقه و التي تدخل ضمن مسئولية المواد و الاقتسام، و هناك أعمال أخرى لا تستلزم المرور عليه حيث يقومون بالاتصال بالإدارة بأنفسهم.

كما نجد أن من المبحوثين من يؤثرون في زملائهم تجاه قضايا معينة تخص العمل داخل المؤسسة خصوصا في ظل الانتماء النقابي و العمل الموحد و المصلحة المشتركة للتلميذ بشكل خاص و مهم. كما أن المبحوثين يتبنون آراء الأغلبية حيال مواضيع تخص العمل خاصة و أن اغلبهم لديه اقدمية في العمل و ذوي خبرة في ميدان التعليم.

و كنتيجة عامة فان الاتصال في المؤسسة التربوية اتصال مرن يسمح للفاعلين داخلها بالعمل الجاد و الفعال و المساهمة في تقديم الأفضل لنجاح هذه المؤسسة و إنجاح العمل التربوي عموما.

خاتمة

خاتمة:

إن العملية الاتصالية القائمة في المؤسسة التربوية تقوم على تفاعل الأساتذة فيما بينهم و بين إدارتهم لإنجاح العملية التعليمية عامة و لنجاحهم في أعمالهم خاصة .

حيث ينجم عن تواجدهم ضمن رقعة المؤسسة اتصالا حتميا من جهة كونه رسميا و واجبا بينهم و من جهة أخرى أن مجرد تواجدهم وعملهم مع بعضهم يحتم عليهم الاتصال و التواصل إضافة إلى المصلحة العامة للتلاميذ و الهدف المشترك و هو تعليم التلميذ لما هو مسطر له في ظروف مناسبة تساعده على التكيف و الاستمرار في التعليم.

وهذا النجاح الذي تحظى به المؤسسة يعتبر نجاحا للأساتذة الذين يزاولون عملهم بها بسبب انتمائهم الوظيفي لها و كذلك لأنها المجال الذي يقضون فيه اكبر وقت من التفاعل فيما بينهم حيث أنهم يقضون ما يقارب الستة أشهر من السنة و ما يعادله بالساعات بقدر 18 إلى 22 ساعة أسبوعيا. و هذا الوقت يعتبر وقتا طويلا ليقضيه الأستاذ و الإداري داخل المؤسسة التربوية فهو يشكل جزءا كبيرا من وقته و من حياته ضمن هذا الإطار من التفاعل و الاتصال.

و أخيرا فان هناك اتصال قوي و فعال في المؤسسة التربوية يساهم في إنجاح العملية التعليمية.

قائمة

المراجع

قائمة المراجع :

المراجع :

1. سلوى عثمان أصدقي، هناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية-رؤية نظرية و علمية وواقعية-المكتب الجامعي الحديث الازارطة، مصر، 1999
2. إسماعيل سعد، نظرية القوة في الاتصال الإنساني، دار المعرفة الجامعية ،الازارطة، مصر، 2006
3. محمود المساد، الإدارة الفعالة ، مكتبة ناشرون، ط1، 2003
4. حميد الطاني بشير العلق ، أساسيات الاتصال نماذج و مهارات، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن ، 2009
5. مجدي صلاح طه المهدي، اقتصاديات الجودة التعليمية، ط01 ، دار الفكر، عمان ،الأردن، 2010
6. رشاد غنيم، و آخرون، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع ، د ط ،الإسكندرية ،دار المعرفة الجامعية ، 2008
7. علي غربي ،أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية ، ط2، منشورات مخبر علم الاجتماع الاتصال للبحث والترجمة الجزائر .
8. رشيد زرواتي ،التدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية ، ط1 ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، 2008.
9. كمال ايت منصور، منهجية إعداد البحث العلمي ،دار الهدى ،الجزائر ، 2003.
10. دلال القاضي ،محمود البياتي ،منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008
11. ريم ماجد ،منهجية البحث العلمي، د ط، فريدريش إبيرت بيروت، 2016.
12. محمد عبيدات وآخرون ،منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل التطبيقات، ط2، دار وائل عمان 1999.

المجلات:

13. باديس لونيس ارفنج جوفمان و الظاهرة الاتصالية -قراءة ابستمولوجية في اهم افكاره
التنظيرية- نقلا عن مجلة دراسات و ابحاث، المجلة العربية في العلوم الانسانية و الاجتماعية،
العدد 10، 2018.

المعاجم :

14. معجم مجاني للطلاب، دار المجاني بيروت، ط5، 2001.

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم اجتماع والديمغرافيا
تخصص علم الاجتماع والاتصال

استمارة استبيان

زميلي الأستاذ

زميلتي الأستاذة

في إطار إعداد بحث علمي بهدف الحصول على شهادة الماستر الأكاديمي في تخصص علم اجتماع الاتصال حول موضوع "الاتصال في المؤسسة التربوية" فإننا نضع بين يديك جملة من الأسئلة ونرجو منك مساعدتنا في انجاز هذا البحث بالإجابة بصدق لما تراه مناسبا لكل سؤال بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة، واعلم أن المعلومات التي نقيدها بها لن تستغل إلا لغرض البحث العلمي كما أنها سوف تحاط إجابتك بالسرية التامة.

من إعداد الطالبة (عوفي الزهرة)

شكرا لتعاونكم

السنة الجامعية: 2021/2020

المحور الأول: البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر ()، أنثى () 2- السن: من 23-25 () من 26-30 () من 31 فأكثر ()
- 3- الدرجة العلمية: ليسانس () ماجستير/دكتوراه ()
- 3- الأقدمية في العمل: 2-5 سنة () 6-10 سنوات () أكثر من 10 سنوات ()

الرقم	الاسئلة	موافق بشدة	موافق	غير موافق
المحور نمط الاتصال السائد في المؤسسة التربوية				
1	يقوم مديري بزيارتي بصفة دورية في القسم اثناء تادية عملي			
2	يتأكد مديري من تسلسل الدروس و تطبيق البرنامج			
3	اتلقى التعليمات عن طريق الاعلانات و المذكرات و الاوامر الشفهية			
4	اسمع عبارات المدح و الثناء على تادية عملي على اكمل وجه			
5	في حل عدم تواجدي في المؤسسة اتواصل مع الادارة عن طريق وسائل التواصل			
6	تصلني المعلومات من طرف الادارة في الوقت المناسب			
7	اتلقى التعليمات و الاوامر من طرف المسؤول المباشر			
8	اهتمام الادارة بي يزيد من تفاني في العمل			
9	اشارك في صنع القرار و اقدم اقتراحي للادارة لتحسين العملية التربوية			
10	لا اتردد في استشارة زملائي الاقدم مني خبرة لطلب المعلومات			
11	اقدم تقارير عن نتائج الامتحان لمسؤولي المباشر			
12	يرافقني مديري من اجل تحسين جودة عملي			
13	ارجع للادارة من اجل حل المشاكل المستعصية			
14	اتبادل الخبرات مع زملائي اثناء الاجتماعات و اثناء تواجدنا في قاعة الاساتذة			
15	اشارك في الاجتماعات المنعقدة على مستوى المؤسسة و استفيد منها			
16	ارفع انشغالاتي للادارة عن طريق تقارير كتابية			

			اعتبر مديري المرجع الاساسي لتوجيهي في عملي	17
المحور الثالث قوة الاتصال في المؤسسة التربوية				
			اتواصل مع الادارة عن طريق مقابلته شخصيا	18
			اتواصل مع الادارة عن طريق السكرتاريا	19
			الاتصال بيني و بين زملائي يتميز بالسلاسة و المرونة	20
			اتصل بالادارة عن طريق الاستاذ المسؤول	21
			اقوم بالتاثير في زملائي لتوحيد راينا تجاه قضية ما	22
			اتبع راي الجماعة و الاغلبية حيال مواضيع العمل	23
			و الادوار انسق مع زملائي من اجل تقاسم المهام	24

ملخص الدراسة

تتلخص دراستنا هذه في تسلسل الضوء على موضوع مهم و هو " الاتصال في المؤسسة التربوية " من اجل الاجابة على التساؤل الرئيسي في الدراسة وهو : ما طبيعة الاتصال في المؤسسة التربوية؟ و الذي يندرج تحته التساولين الجزئيين:

1 /التساؤل الجزئي الاول : ما هو نمط الاتصال في المؤسسة التربوية؟

2 / التساؤل الجزئي الثاني : ما مدى قوة الاتصال في المؤسسة التربوية؟

و للاجابة على هذين التساولين اتبعنا مجموعة من الخطوات المنهجية مستخدمين المنهج الوصفي لاعطائنا الوصف الدقيق للظاهرة المدروسة باستخدام المسح الشامل وباستخدام اداة الاستبيان لجمع المعلومات من مجتمع البحث وصولا الى استخلاص النتائج و الاجابة على تساؤلات الدراسة التي اوصلتنا في الاخير الى ان هناك اتصال رسمي منظم وقوي داخل المؤسسة التربوية يساهم في نجاح و تسيير العمل التربوي في المؤسسة التعليمية.

Résumé de l'étude

En obtenant la lumière de l'établissement d'enseignement, « communication dans l'établissement d'enseignement » afin de répondre à la réponse à la simplification à la réponse à l'alignement sur le hu, qui relève des deux questions partielles:

1. La première question partielle : Quel est le style de communication dans l'établissement scolaire?
2. La deuxième question partielle : L'étendue de la communication dans l'établissement scolaire?

Afin de répondre au guide d'étude dans le modèle, nous avons suivi les étapes méthodologiques méthodologiques, l'approche descriptive, pour nous donner une description précise du phénomène étudié, l'enquête globale et en utilisant l'outil questionnaire pour collecter des données auprès de la communauté d'étude, conduisant à tirer des conclusions, à répondre aux questions sur les résultats et à répondre aux questions sur les résultats à la fin jusqu'à ce qu'il y ait un contact officiel Au sein de l'établissement d'enseignement, le professeur s'occupe de l'administration dans la conduite du travail pédagogique.