

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قسنطينة 3



كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعي بصري

الرقم التسلسلي :

الرمز :

مذكرة ماستر

تخصص : اتصال و علاقات عامة

شعبة : علوم إنسانية واجتماعية

واقع الاتصال داخل المؤسسة التعليمية

دراسة ميدانية بمتوسطة محمد راسم بوادي العثمانية

تحت إشراف :

بن غضبان سمية

أستاذة مشرفة

مقدمة من طرف الطالبتان :

حجاز سارة

العايب نجوى

السنة الجامعية 2014 – 2015

دورة جوان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات سابغ النعم رافع النقم والهادي الى الصراط السوي. وصلي
على سيدنا محمد وعلى اله وصحبه من سار على هديه.

الى من أحمل اسمه بكل افتخار، الى من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم الى
والدي العزيز الذي أرجوا من الله أن يمد في عمرك، الى من أرضعتني الحب و الحنان الى من
سطع نورها في قلبي فأنار دربي الى من يهون كل شيء في سبيل رضاها : امي الغالية حفظها
الله وجعلها تاجا على راسي.

الى قطرات العسل الممزوج بالسكر اخواتي: و "كوثر" "حنان" وزوجها "محمد"
الى خالتي العزيزة ملوكة التي ساعدتني في هذا العمل وزوجها وابنها منذر.
والى كل اخوالي وزوجاتهم واولادهم والى خالاتي وازواجهم واولادهم و كل باسمه. الى جدتي
العزيزة "عقيلة" كما لا انسى جدي العزيز "الطيب".

الى وردة اكمامها الاخوة وساقها الصداقة واوراقها المودة وعبيرها الحب الى صديقتي "سارة"،
سهيلة، كنزة، خديجة، خولة .

الى من اكن لهن اسمى عبارات الصداقة والاخوة

إلى ابنة خالتي سمية و أختها فايزة .

الى من يحبني و احبه بكل اخلاص و الى من أرى السعادة في ضحكته، الى من تطلع لنجاحي

بنظرات الأمل هذه الحياة بدونه لا شيء معك أكون أنا وبدونك أكون مثل أي شيء.

نجوى

شكر و تقدير

إن أول وجهة لشكر الكبير الخالص منا ستكون الى الواحد العظيم العليم الذي كرم العلم بأن نسبه لجلالته ربي أوزعني أن أشكر على نعمك . فنشكر الله على فضل نعمه علينا , نعمة العقل التي أنار بها دربنا و أفكارنا و نعمة الذاكرة التي حفظ بها سرنا و سميننا بها كل صورة باسمها . ثم إن فيض الشكر يفرض من قدره شكر كل من كان سندا أو مساهما و لو بقدر صغير في نجاح هذه المذكرة ، و نخص بذكر كل من:

متوسطة محمد راسم بوادي العثمانية و القائمين عليها، و شكر يسري من أعماق القلوب الى مدير المتوسطة "بولعشب مسعود" على المساعدة الكبيرة التي دعمت فينا روح العمل ، و على فضاء الود و التعاون الذي قدمه لنا.

و لا يغفل القلب منا على شكر الأستاذة المشرفة " بن غضبان سمية " التي تركت لنا باب الابداع مشرع و وجهت جهدنا بدرر النصائح، و كل المعلمين الذين لقوننا من خير الفكر الكثير من الابتدائي الى الجامعة.

فكل الشكر و التقدير لكم جميعا.



فهرس المحتويات

❖ دعاء

❖ شكر و تقدير

❖ إهداء

❖ مقدمة

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

- أولا : موضوع الدراسة 03.
1. الإشكالية..... 03.
2. فرضيات الدراسة..... 07.
3. أهمية الدراسة 09.
4. أسباب اختيار الموضوع..... 10.
5. أهداف الدراسة..... 11.
6. تحديد المفاهيم..... 12.
7. الدراسات السابقة..... 17.
8. منظور الدراسة..... 21.
- ثانيا : الإجراءات المنهجية 23.
1. منهج الدراسة..... 23.
2. مجال الدراسة 24.
3. عينة الدراسة 28.
4. أدوات جمع البيانات 29.
5. هوامش الفصل الأول 31.

الفصل الثاني : الاتصال الداخلي

1. أنواع الاتصال الداخلي..... 34.
2. وسائل الاتصال الداخلي..... 37.

فهرس المحتويات

3. أهمية الاتصال الداخلي 41
4. أهداف الاتصال الداخلي..... 42
5. وظائف الاتصال الداخلي..... 44
6. شروط الاتصال الداخلي..... 45
7. معوقات الاتصال الداخلي..... 47
8. هوامش الفصل الثاني 49

الفصل الثالث : الاتصال داخل المؤسسة التعليمية

1. الاتصال و التعليم..... 53
2. أهداف الاتصال داخل المؤسسة التعليمية..... 54
3. أدوات الاتصال داخل المؤسسة التعليمية..... 55
4. طريقة تطوير و تنشيط الاتصال داخل المؤسسة التعليمية..... 58
5. مهارات الاتصال داخل المؤسسة التعليمية..... 59
6. عوامل نجاح الاتصال داخل المؤسسة التعليمية..... 62
7. معوقات الاتصال التعليمي..... 63
8. هوامش الفصل الثالث..... 65

الفصل الرابع : الإطار الميداني للدراسة

1. تفرغ و تحليل بيانات استمارة الإداريين 68
2. تفرغ و تحليل بيانات استمارة الأساتذة 91
3. تفرغ و تحليل بيانات استمارة التلاميذ 122
4. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات 137
5. النتائج العامة للدراسة..... 139

❖ خاتمة

❖ قائمة المراجع

❖ الملاحق

رقم	عنوان الجدول	صفحة الجدول
01	يبين الطاقم الاداري حسب الوظائف	26
02	يبين عدد أساتذة المتوسطة حسب الوظائف	26
03	يبين توزيع عدد التلاميذ على المستويات الأربعة	27
04	يبين توزيع عينة الإداريين حسب الجنس	68
05	يبين توزيع عينة الإداريين حسب السن	68
06	يبين توزيع عينة الإداريين حسب المستوى التعليمي	69
07	يبين توزيع عينة الإداريين حسب الحالة العائلية	70
08	يبين توزيع عينة الإداريين حسب الوظيفة	70
09	يبين توزيع عينة الإداريين حسب الأقدمية	71
10	يبين آراء الإداريين حول وجود علاقة الاتصال بين الإدارة و الأستاذ	72
11	يبين آراء الإداريين حول الوسائل المستعملة في ذلك	72
12	يبين آراء الإداريين حول سبب اتصال الإدارة بالأستاذ	73
13	يبين آراء الإداريين حول سبب اتصال الأستاذ بالإدارة	74
14	يبين آراء الإداريين حول تخصيص الادارة وقت لاستقبال الأساتذة و الاستماع لمشاكلهم	74
15	يبين آراء الإداريين حول طريقة اتخاذ الادارة قرار يخص المؤسسة	75
16	يبين آراء الإداريين حول رد فعل الادارة عند عقد اجتماع مع الاستاذ	76

76	يبين آراء الإداريين حول سماح الإدارة للأستاذ بالحوار في حالة مشاكل مهنية	17
77	يبين آراء الإداريين حول أهم المواضيع التي تتطرق لها الإدارة مع الأستاذ	18
77	يبين آراء الإداريين حول تنظيم الإدارة لدورات تدريبية للأساتذة	19
78	يبين آراء الإداريين حول طبيعة الدورات التكوينية	20
78	يبين آراء الإداريين حول مدى تلبية الإدارة لاحتياجات الأستاذ	21
79	يبين آراء الإداريين حول الصعوبات التي تواجهها الإدارة عند تعاملها مع الأستاذ	22
80	يبين آراء الإداريين حول فائدة اتصال الإدارة بالأستاذ أثناء أوقات العمل	23
80	يبين آراء الإداريين حول اتصال المسؤولين بالأستاذ خارج أوقات العمل	24
81	يبين آراء الإداريين حول جهود الإدارة في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسة	25
81	يبين آراء الإداريين حول الطريقة التي تحرص عليها الإدارة لتحسين عملية الاتصال	26
82	يبين آراء الإداريين حول واقع الاتصال بين الإدارة و الأستاذ	27
83	يبين آراء الإداريين حول وجود علاقة اتصال بين الإدارة و التلميذ	28
83	يبين آراء الإداريين حول الوسائل المستعملة في ذلك	29
84	يبين آراء الإداريين حول رد فعل الإدارة حول حدوث مشكل لتلميذ	30
85	يبين آراء الإداريين حول إعطاء الإدارة فرصة للتلميذ لتعبير عن رأيه	31
85	يبين آراء الإداريين حول السبب في حالة الإجابة بنعم	32
86	يبين آراء الإداريين حول الأطراف التي تبادر عادة بالاتصال	33
86	يبين آراء الإداريين حول تنظيم الإدارة رحلات و زيارات ميدانية لتلميذ	34

87	يبين التقييم الإداري لواقع الاتصال بين الإدارة و التلميذ	35
88	يبين آراء الإداريين حول ضرورة قيام المؤسسة بالأنشطة لاتصالية	36
88	يبين آراء الإداريين حول الوسائل الاتصالية المتوفرة في المؤسسة	37
89	يبين آراء الإداريين حول الأطراف التي يسمح لها باستخدام الوسائل الاتصالية المتوفرة	38
91	يبين توزيع عينة الأساتذة حسب الجنس	39
91	يبين توزيع عينة الأساتذة حسب السن	40
92	يبين توزيع الأساتذة حسب الحالة العائلية	41
93	يبين توزيع الأساتذة حسب المؤهل العلمي	42
93	يبين توزيع عينة الأساتذة حسب المستوى الذي يدرس فيه	43
94	يبين توزيع عينة الأساتذة حسب الخبرة المهنية	44
95	يبين آراء الأساتذة حول الطريقة التي يتبعها في إلقاء الدرس	45
96	يبين آراء الأساتذة حول اللغة التي يستخدمونها في إلقاء الدرس	46
96	يبين آراء الأساتذة حول مدى استخدامهم للغة العامية	47
97	يبين آراء الأساتذة حول اعتمادهم على الأمثلة الواقعية و الفواصل أثناء الشرح	48
97	يبين آراء الأساتذة حول الأمثلة الواقعية التي يقدمها التلميذ	49
98	يبين آراء الأساتذة حول رضاهم عن طبيعة التوضيحات التي يقدمها التلميذ	50
98	يبين آراء الأساتذة حول اهتمامهم بأسئلة التلاميذ و استفساراتهم غالبا	51
99	يبين آراء الأساتذة حول استماعهم لشكاوي و آراء التلاميذ	52

99	يبين آراء الأساتذة حول إعطاءهم للتلميذ فرصة لتعبير عن أفكاره و آراءه	53
100	يبين آراء الأساتذة حول رد فعلهم عند إحداث التلميذ لمشكل	54
101	يبين آراء الأساتذة حول طبيعة أغلب هذه المشاكل	55
101	يبين آراء الأساتذة حول السماح لتلميذ بمناقشتهم في مختلف القضايا غير التعليمية	56
102	يبين آراء الأساتذة حول اعتمادهم على التفاعلات غير الرسمية داخل القسم	57
102	يبين آراء الأساتذة حول نسبة الاتصال الذي يحدث داخل القسم	58
103	يبين آراء الأساتذة حول سبب تفاعلهم مع التلميذ خارج القسم	59
104	يبين آراء الأساتذة حول طبيعة المشكلات التي تؤدي للتفاعل خارج القسم	60
104	يبين آراء الأساتذة حول وجود الإدارة في هذا التفاعل	61
105	يبين آراء الأساتذة حول تقديرهم لنسبة الاتصال الذي يحدث خارج القسم	62
105	يبين آراء الأساتذة حول عبارة عملية التعليم هي عملية اتصال بين الأستاذ و التلميذ	63
106	يبين آراء الأساتذة حول تقييمهم لواقع الاتصال داخل القسم	64
107	يبين آراء الأساتذة حول تقييمهم لواقع الاتصال خارج القسم	65
107	يبين آراء الأساتذة حول علاقتهم بالإدارة	66
108	يبين آراء الأساتذة حول سهولة اتصالهم بالإدارة	67
108	يبين آراء الأساتذة حول الأطراف الإدارية التي يتواصلون معها بالمتوسطة	68
109	يبين آراء الأساتذة حول من يبادر عادة بالاتصال	69
110	يبين آراء الأساتذة حول سبب اتصال الإدارة بهم	70

110	يبين آراء الأساتذة حول الوسائل التي تعتمد عليها الإدارة في الاتصال بهم	71
111	يبين آراء الأساتذة حول ما إذا كانوا يواجهون صعوبات في تعاملهم مع الإدارة	72
112	يبين آراء الأساتذة حول ما إذا كانت هناك صعوبات في فهم ما يصل إليهم من رسائل إدارية	73
112	يبين آراء الأساتذة حول الأسباب التي تدفع بهم للاتصال بالإدارة	74
113	يبين آراء الأساتذة حول الوسائل التي يستخدمونها في اتصالهم بالإدارة	75
114	يبين آراء الأساتذة حول ما إذا كان الاتصال بالإدارة يلبي احتياجاتهم	76
114	يبين آراء الأساتذة حول أسلوب الاتصال المفضل لديهم في تعاملهم مع الإدارة	77
115	يبين آراء الأساتذة حول رد فعل الإدارة اتجاههم في حالة قيامها بالنشاطات	78
116	يبين آراء الأساتذة حول تقييمهم لمشاركتهم في الاجتماعات التي تعقدها الإدارة	79
116	يبين آراء الأساتذة حول تقييمهم لأسلوب الاتصال مع الإدارة	80
117	يبين آراء الأساتذة حول الوسائل الاتصالية المتوفرة لدى الإدارة	81
118	يبين آراء الأساتذة حول استغلالهم للوسائل الاتصالية المتوفرة في المؤسسة	82
118	يبين آراء الأساتذة حول فائدة اتصالهم بالإدارة في أوقات العمل	83
119	يبين آراء الأساتذة حول اتصالهم بالمسؤولين خارج أوقات العمل	84
119	يبين آراء الأساتذة حول طبيعة المواضيع التي تناقش مع المسؤولين خارج أوقات العمل	85
120	يبين آراء الأساتذة حول فائدة الاتصال بالإدارة خارج أوقات العمل	86
122	يبين توزيع عينة التلاميذ حسب الجنس	87

122	يبين توزيع عينة التلاميذ حسب السن	88
123	يبين توزيع عينة التلاميذ حسب المستوى الدراسي	89
123	يبين توزيع عينة التلاميذ حسب المستوى العائلي	90
124	يبين آراء التلاميذ حول تقييم علاقتهم بالإدارة	91
125	يبين آراء التلاميذ حول سهولة اتصالهم بالإدارة	92
125	يبين آراء التلاميذ حول ما اذا كانت الإدارة تلبي احتياجاتهم	93
126	يبين آراء التلاميذ حول طبيعة المشاكل التي تعاني منها المتوسطة	94
127	يبين آراء التلاميذ حول الأطراف الإدارية التي يتواصل معها بالمؤسسة	95
127	يبين آراء التلاميذ حول ما اذا كانت هناك صعوبات تواجههم عند تعاملهم مع الإدارة في حالة وقوع مشكلات	96
128	يبين آراء التلاميذ حول كيفية وصول المعلومة من الإدارة اليهم	97
129	يبين آراء التلاميذ حول ما اذا كانت هناك صعوبات في فهم هذه المعلومات	98
129	يبين آراء التلاميذ حول مدى علمهم بوجود وسائل للاتصال	99
130	يبين توزيع عينة التلاميذ حول مدى السماح لهم باستخدام واحد أو أكثر من هذه الوسائل	100
131	يبين آراء التلاميذ حول اهتمام الإدارة غالبا بشكواهم و مقترحاتهم	101
131	يبين آراء التلاميذ حول مشاركة مندوبو الأقسام في اجتماع الإدارة	102
132	يبين آراء التلاميذ حول طبيعة هذه الاجتماعات	103
132	يبين آراء التلاميذ حول تقييمهم لعملية الاتصال بينهم و بين الأستاذ	104

133	يبين سماح الأستاذ للتلميذ بمناقشة آراءه	105
134	يبين رد فعل الأستاذ اذا طرح التلميذ لا رأيا يتفق مع رأيه	106
134	يبين الطريقة التي يعتمدها الأستاذ في القاء الدرس	107
135	يبين رضى التلاميذ عن هذه الطريقة	108
136	يبين اللغة التي يستخدمها الأستاذ في القاء الدرس	109
136	يبين اعتماد الأستاذ على الأمثلة الواقعية أثناء الشرح غالبا	110

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات سابغ النعم رافع النقم والهادي الى الصراط السوي. وصلي
على سيدنا محمد وعلى اله وصحبه من سار على هديه.

الى من أحمل اسمه بكل افتخار، الى من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم الى
والدي العزيز الذي أرجوا من الله أن يمد في عمرك، الى من أرضعتني الحب و الحنان الى من
سطع نورها في قلبي فأنار دربي الى من يهون كل شيء في سبيل رضاها : امي الغالية حفظها
الله وجعلها تاجا على راسي.

الى قطرات العسل الممزوج بالسكر اخواتي: و "كوثر" "حنان" وزوجها "محمد"
الى خالتي العزيزة ملوكة التي ساعدتني في هذا العمل وزوجها وابنها منذر.
والى كل اخوالي وزوجاتهم واولادهم والى خالاتي وازواجهم واولادهم و كل باسمه. الى جدتي
العزيزة "عقيلة" كما لا انسى جدي العزيز "الطيب".

الى وردة اكمامها الاخوة وساقها الصداقة واوراقها المودة وعبيرها الحب الى صديقتي "سارة"،
سهيلة، كنزة، خديجة، خولة .

الى من اكن لهن اسمى عبارات الصداقة والاخوة

إلى ابنة خالتي سمية و أختها فايزة .

الى من يحبني و احبه بكل اخلاص و الى من أرى السعادة في ضحكته، الى من تطلع لنجاحي

بنظرات الأمل هذه الحياة بدونه لا شيء معك أكون أنا وبدونك أكون مثل أي شيء.

نجوى

شكر و تقدير

إن أول وجهة لشكر الكبير الخالص منا ستكون الى الواحد العظيم العليم الذي كرم العلم بأن نسبه لجلالته ربي أوزعني أن أشكر على نعمك . فنشكر الله على فضل نعمه علينا , نعمة العقل التي أنار بها دربنا و أفكارنا و نعمة الذاكرة التي حفظ بها سرنا و سميننا بها كل صورة باسمها . ثم إن فيض الشكر يفرض من قدره شكر كل من كان سندا أو مساهما و لو بقدر صغير في نجاح هذه المذكرة ، و نخص بذكر كل من:

متوسطة محمد راسم بوادي العثمانية و القائمين عليها، و شكر يسري من أعماق القلوب الى مدير المتوسطة "بولعشب مسعود" على المساعدة الكبيرة التي دعمت فينا روح العمل ، و على فضاء الود و التعاون الذي قدمه لنا.

و لا يغفل القلب منا على شكر الأستاذة المشرفة " بن غضبان سمية " التي تركت لنا باب الابداع مشرع و وجهت جهدنا بدرر النصائح، و كل المعلمين الذين لقوننا من خير الفكر الكثير من الابتدائي الى الجامعة.

فكل الشكر و التقدير لكم جميعا.



الفصل الأول : الجانب النظري للدراسة

أولاً : موضوع الدراسة

1. الإشكالية
2. فرضيات الدراسة.
3. أهمية الدراسة
4. أسباب اختيار الموضوع
5. أهداف الدراسة
6. تحديد المفاهيم
7. الدراسات السابقة
8. منظور الدراسة

ثانياً: الإجراءات المنهجية

1. منهج الدراسة.
2. مجال الدراسة.
3. عينة الدراسة.
4. أدوات جمع البيانات.

هوامش الفصل الأول

الفصل الثاني: الاتصال الداخلي

1. أنواع الاتصال الداخلي.
2. وسائل الاتصال الداخلي.
3. أهمية الاتصال الداخلي.
4. أهداف الاتصال الداخلي.
5. وظائف الاتصال الداخلي.
6. شروط الاتصال الداخلي.
7. معوقات الاتصال الداخلي.

هوامش الفصل الثاني

1. أنواع الاتصال الداخلي:

1.1. **الاتصال الرسمي:** و هو الاتصال الذي يرتبط بالبناء التنظيمي الرسمي للمؤسسة و ذلك من خلال السلطة الرسمية لضمان انسياب المعلومات و الأفكار بأقصى درجة ممكنة, و يعتبر أهم عمليات الإدارة لتتوزع المادة التي تنقل عبر شبكات هذا النوع من الاتصال إذ تتضمن:

- البيانات و الحقائق الخاصة بالوضع الجاري و المشكلات و الأهداف.
- الآراء و المقترحات و الخبرات و التجارب.
- المعلومات الخاصة بالأهداف و السياسات و الأغراض.
- مشاعر التأييد و التقدير أو الرفض (1)

ووفقا لاتجاه سريان المعلومات في الاتصال الرسمي يصنفه علماء الإدارة إلى 03 أنواع و هي:

1.1.1. الاتصالات الهابطة:

و هذا الاتصال يتدفق من أعلى للأسفل, أي من الإدارة العليا للعليا للعليا, حيث يعتبر هذا النوع من الاتصالات المسار الأساسي للاتصال في المؤسسة و هو يتضمن الموضوعات الآتية:

- ✓ توجيهات محددة حول تعليمات أو مهمات أو حول أداء العمل.
- ✓ معلومات مصممة لتحقيق الفهم للمهنة و علاقاتها بمهام المنظمة.
- ✓ معلومات حول إجراءات المؤسسة و ممارستها و تتضمن سياسات و قوانين و لوائح خاصة بالمؤسسة.
- ✓ رسائل دعائية مصممة بهدف تحفيز المستخدمين و جعلهم يشعرون بالالتزام نحو أهداف المؤسسة و تتمثل أهدافه الأساسية في الإعلام , الشرح , الإقناع و بعث الشعور بالانتماء للمؤسسة.
- ✓ التغذية العكسية للأداء و هي عبارة عن رسائل تشتمل على ملاحظات و تقييم للمستوى الإداري الأعلى على الأداء الذي يتم رفعه بشكل اتصال صاعد إلى المستوى الإداري الأعلى من قبل العاملين.(2)

2.1.1. الاتصالات الصاعدة:

أي الاتصالات من أسفل لأعلى , أي من الإدارة الدنيا العليا , أغلب هذه الاتصالات من تقارير العمل و الأداء التي يرفعها الرؤساء المباشرين إلى الإدارة العليا و كلما زادت الاتصالات الصاعدة أي الواردة للإدارة , عن الاتصالات الهابطة و الصادرة عنها كلما أدى ذلك إلى كفاءة المنظمة و زيادة إنتاجيتها.(3)

و يهدف هذا الاتصال إلى زيادة فرصة مشاركة العاملين مع الإدارة و إعطائهم فرصة لتوصيل صوتهم للإدارات العليا , و يتوقف نجاح هذا النوع من الاتصال على طبيعة العلاقات بين المدير و المرؤوسين و على استعداد المدير للاستجابة لمقترحات و آراء العاملين متبعا سياسة الباب المفتوح .(4)

- و يتضمن الاتصال المساعد تقديم معلومات حول ما يريد الشخص قوله عن نفسه و أدائه و مشاكله .

- حول ما يريد قوله عن الآخرين و مشاكلهم .

- حول ما يريد الشخص قوله حول ممارسات المؤسسة و سياستها.

- حول ما يريد الشخص قوله عن ما يجب عمله و كيف يمكن أن يعمل .

و يفيد هذا النوع من الاتصال الذي أن يطبق تطبيقا صحيحا في تعزيز قيمة ارتباط العامل في المنظمة و يزيد من إنتاجياته و بالأخص حينما يشعر بالانتماء للمؤسسات و بأنه جزء منها و على الإدارة تفهم آراء العاملين في كافة المستويات الإدارية و الاستماع لمقترحاتهم و ذلك لضمان فاعلية الاتصال و انجاز الأهداف و البرامج المستهدفة كما انه يفيد الإدارة في التحقق مما إذا كانت المعلومات التي أرسلتها تم استقبالها و استيعابها و كذلك حول مدى اتخاذ إجراءات التنفيذ . (5)

3.1.1. الاتصالات الأفقية :

يتم هذا النوع بين العاملين في الإدارات و الأقسام الأخرى داخل المنظمة التي لها نفس المستوى بهدف توفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل(6)، و هو شائع و ضروري في عملية التنسيق الضرورية للمنظمة , ان شيوع هذا النوع من الاتصال بين العاملين و مديري الأقسام يساهم في خلق التعاون و التفاعل و بالتالي التلاحم الذي يساعد على تحقيق أهداف المنظمة.(7)

أما طرق الاتصال في مثل هذا المستوى هي:

_ المواجهة الشخصية مثل الزيارات، اللقاءات القصيرة.

_ المهاتفة.

_ الفاكس.

_ البريد الالكتروني خاصة إذا كانت المسافة بعيدة.(8)

2.1 الاتصالات الغير الرسمية : أو الاتصالات المحورية ويشمل هذا النوع من الاتصالات العلاقات القائمة بين المدراء و العاملين في إدارات أخرى غير تابعة تنظيميا لهم ,أي أنه اتصال يأخذ شكلا غير رسمي تنظيمي .

و هذا النوع من الاتصالات يتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال و يعتمد أساسيا على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط إجراء التنظيم الإداري و بين أعضائه العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية و توفيراً للوقت في جمع المعلومات.(9) كما أنه يكمل مسيرة الاتصال الرسمي في كثير من المواقف , و يدعو إلى استكمال كثير من المعلومات و البيانات التي يتعذر أحيانا على الاتصال الرسمي استيفاءها . ينتمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهمهم لحقائق العمل كما أنه يستخدم في إزالة بجو العمل بطريقة أيسر و أسرع.

و لتضمن الإدارة سلامة هذا الاتصال و خلوه من الأخطاء و التظليل و وقف انتشار الإشاعات الضارة بمصالح العمل لابد من معرفة مدى تأثير الأعمال و السلوك و التصرفات و القرارات داخل التنظيم على الاتصال الغير رسمي حتى يمكن اتخاذ الاحتياطات اللازمة للاستفادة منه بنجاح كافة الجهود بالإضافة إلى الوقوف على قنوات هذا الاتصال تمهيدا لدراستها و تحليلها و بالتالي تسير سيل الانتفاع بها , و كذلك محاولة معايشة هذا الاتصال و الاستفادة من الإصغاء إليه و الذي يرتبط بضرورة العناية و الحرص على تفسير و شرح معلومات و اتجاهات أطراف هذا الاتصال في كافة أنحاء هذا النظام أو بين المستويات الإدارية بعضها بعض و بين العاملين أنفسهم و محاولة معرفة أصحاب النفوذ من العاملين في هذا الاتصال حتى يتيسر للإدارة التعامل معهم كلما دعت الضرورة ذلك مع تغذيتهم بالمعلومات الصحيحة . (10)

2. وسائل الاتصال الداخلي :

1.2. وسائل الاتصال الرسمي :

1.1.2. الوسائل اللفظية : هي تلك الوسائل التي تستخدم الاتصال بالألفاظ المنطوقة المشتملة على

كلمات, جمل, عبارات دالة على معنى مفيد و تتكون منها الفكرة أو الموضوع المراد نقله و تلجأ المنظمات إلى هذا النوع من الاتصال الذي يتسم بالسرعة عندما تتطلب الرسالة توضيحا خاصا للتأكد من إيصال المعنى الصحيح, و فائدته تكمن في إعطاء ردود فعل مباشرة و تسهيل التفاعل الذي يسمح بتبادل جيد للأفكار و بالتالي اتصال فعال و من صور هذا الاتصال نجد:

- **الندوة :** هي عبارة عن طائفة من الأحاديث و الكلمات أو المحاضرات يعرضها أشخاص عديدون عن أفكار أو نواح أو زوايا متعددة لموضوع مشكلة واحدة (11)، و لذا استعملت هذه الطريقة استعمالا صحيحا فان الأحادية ينبغي ألا يتجاوز عشرين دقيقة للمتحدث الواحد , و ينبغي أن يكون الوقت المحدد للندوة لا يزيد على ساعة واحدة , من خصائصها أنها رسمية من حيث شكليات العرض و هي سهلة نسبيا من حيث التنظيم و تستخدم هذه الوسيلة عندما تكون أغراض جماعة الاجتماع واضحة و عندما لا يكون التقييد بالرسميات الشكلية في العرض عائق كبير الاستماع الجماعة و تعلمها .

- **المقابلات :** و هي عبارة عن لقاء شخصين أو أكثر وجها للمداولة في موضوع يهمهم , بحيث يحاول أحدهما التأثير في الآخر و هي وسيلة من وسائل الاتصال الداخلي الشفهي للمؤسسة , من خصائصها التفاعل المتبادل بين أطرافها و ارتباطها بالمحادثات اللفظية . (12)

- **الاجتماعات :** تعتبر وسيلة اتصالات فعالة تكون بوجود عدد من الأفراد في مكان معين من أجل الوصول إلى حل أو حلول لموضوعات أو مشكلات داخل المؤسسة المستويات الوظيفية أو الشخصي. (13) تتنوع الاجتماعات فقد تكون تنظيمية لمناقشة الأمور الإدارية المختلفة أو تكون للتخطيط أو للتدريب أو اجتماعات عامة لكل العاملين فيما يخص مصالح المؤسسة . (14)

- **المحاضرات :** هي من وسائل الاتصال اللفظية تستخدم لنقل قدر كبير من المعلومات لإعداد كبيرة من الأفراد في وقت يمكن تحديده مقدما بدقة . تعرض الموضوعات العملية التي تخاطب العقل أكثر من التي تخاطب الوجدان حيث تتناول مادة المحاضرات معلومات صحيحة و كافية و منظمة و متصلة بالموضوع الرئيسي للمحاضرة بحيث تكون بأسلوب بسيط و بعيد عن التكرار مراعي مستوى الجمهور .

2.1.2. الوسائل الكتابية :

هي تلك الوسائل التي تستخدم كتابة الأفكار و المعلومات أما باستخدام الكلمات أو الرموز و توزيعها على العاملين في المنظمة (15)، و ذلك لإمكانية و سهولة بثها أو إرسالها إلى عدد كبير من الأفراد و المؤسسات دون أن يحصل أي تغيير أو تشويش فيها نظرا لكون أن بعض المؤسسات و المنظمات لا تعترف إلا بالوثائق المصادق عليها للمكانة الرجوع إليها في المستقبل عمد الحاجة كدليل رسمي و يتم إرسالها كتابيا بعدة أشكال منها :

- **التقارير :** و هي من وسائل الاتصال المكتوبة التي تستخدم لتوثيق الحقائق حول موقف أو حدث معين و تنظيم هذه الحقائق عادة حسب أهميتها و دلالتها و النتائج المستخلصة منها و التوصيات التقنية المهمة للعملية الإدارية التي تساعد في اتخاذ القرارات المتبع تنفيذها و هكذا تصبح التقارير واحدة من منظومات الاتصال الرسمي في المنظمات (16)

- **مذكرات العمل:** و تعتبر هذه الوسيلة من أولى الوسائل الاتصالية التي استعملتها المؤسسات بتنوع أحجامها , و يكمن هدفها في تحديد اللوائح و القوانين الداخلية, و تحديد التعليمات و أعلام كل التوجيهات و التغييرات التي تطرأ على الجوانب القانونية , التجارية أو التقنية للمؤسسة , و تمثل هذه الوسيلة لمحررها دليل قوة و سلطة داخل المؤسسة, و يستعمل في هذه الوسيلة نمط الاتصال النازل الرسمي.

- **لوح الإعلانات:** و تقوم هذه الوسيلة بوظيفة الإعلام و التحسيس لصالح موظفي المؤسسة اذ تكمن خصوصيتها في كونها لا تستطيع تقديم أكثر من معلومة وجيزة أي مختصرة و هي في غالب الأحيان تأخذ شكلان:

المكتوبة و التي تحتوي على نص مكتوب.

المرئية و المتمثلة في لوح إشهاري بهدف التحسيس و لفت الانتباه.

- **جريدة المؤسسة:** و هي وسيلة من الوسائل المرنة و التي تخضع للرقابة, حيث تعتبر من بين أهم الوسائل الاتصالية الداخلية إذ يكمن هدفها في إعلام و جمع الموظفين حول قيم واحدة و هدف موحد و تحفيزهم على تحقيق بعض التحديات.

و هذه التقنية لا يجب أن تكون بأي حال من الأحوال محل جمع لمذكرات العمل لأن هذه الأخيرة لديها وسائل أخرى يستحسن عدم خلطها لكي لا تفقد جريدة المؤسسة مصداقيتها .و كمثل على ذلك:

معلومات تخص سياسة المؤسسة , معلومات تخص الجانب التقني وأخرى تخص الجانب التجاري بالإضافة إلى معلومات تخص مختلف أقسام المؤسسة و إنجازاتها . (17)

3.1.2. الوسائل التكنولوجية:

- **التليكس:** و هو عبارة عن جهاز قريب الشبه بالآلة الكاتبة يمكنه الإرسال و الاستقبال, و قبل إرسال الرسالة يقوم المرسل بإدارة رقم كودي معين للحصول على خط اتصال فإذا أعطى إشارة السماح يبدأ في كتابة رسالته التي تستقبل أوتوماتيكيا على التليكس المستقبل في الجهة المستقبلة للرسالة, و يؤخذ على التليكس عدم قدرته على نقل النصوص و الوثائق و المعلومات المصورة

- **الفاكس:** و هو وسيلة للاتصال الشخصي غير المباشر تتفوق بقدراتها على إرسال الوثائق و الصور و الرسوم و المواد المطبوعة, سواء عن طريق الهاتف أو الموجات اللاسلكية, و هو يتمتع بمزايا تفوق الهاتف إلى حد ما و أن كان لا يعمل إلا بواسطة الهاتف , فالفاكس و الهاتف بينهما ارتباط وثيق إذ لا يمكن استخدام الفاكس إلا من خلال الهاتف و لكن الفاكس يمتاز بمميزات إضافية لا يتمتع بها الهاتف ومن مزايا الفاكس ما يلي:

- أنه مكتوب و مسجل فهو وثيقة يمكن إثباتها و حفظها.(18)
- يستطيع المرسل اختصار الرسالة إلى الحد الأدنى من الكلمات و لا يحتاج إلى الزيادة في الحديث و قد لا يحتاج إلى المجاملات و الخروج عن الهدف المطلوب.
- مضمون الوصول و لا يحتاج إلى طرف ثالث .
- السرية الكاملة دون وجود مجال لتسريب المعلومات.
- السرعة في عملية الاتصال.

- **الهاتف:** و يعد من أكثر وسائل الاتصال إقحاما في مجال الأعمال و هو من الوسائل الاتصالية المهمة التي تستخدمها الإدارات المختلفة داخل المؤسسة مع مختلف العاملين و هو وسيلة للاتصال الشخصي غير المباشر, فاستخدام الهاتف يعتمد على حسن الإدراك و استخدام المهارات و الاساليب

الأساسية إلى حد كبير , فالمهارات الهاتفية الفعالة ميزة هامة من حيث تحسين نظرة المتحدث تجاه المؤسسة و هذه الوسيلة تتميز بالسرعة في إجراء عملية الاتصال بالإضافة إلى الاقتصاد في النفقات و الجهود و إتاحة الفرصة لتبادل الحوار بين المرسل و المستقبل خلال عملية الاتصال و الذي يفيد في تأمين الاتصال الشخصي المباشر بين طرفي الاتصال و سماع كل من الطرفين كلام الآخر و فهمه و مناقشته و معرفة رد فعل المرسل إليه و جوابه أو رأيه في المسألة الجاري الاتصال بشأنها.(19)

- **الانترانت:** و هي نوع من الشبكات الداخلية في المؤسسة و التي تساعد على تفاعل الأفراد فيما بينهم من أجل العمل في أجواء تكنولوجية حيث تتخذ أشكالاً عديدة و تستند في ذلك على تطبيقات متعددة فالعمل داخل المؤسسة يتطلب استعمال مشترك لأشكال الاتصال المتواجدة و منه تحقيق أهداف العمل.(20)

3. أهمية الاتصالات الداخلية :

✓ إن الاتصال الداخلي الفعال هو مفتاح نشاط المؤسسة , و عليه يتوق بقاؤها , فبدون الاتصال الداخلي لا يعرف الموظفون عمل زملائهم , و لا تستطيع الإدارة أن تستلم المعلومات من المدخلات التي تحتاجها , و لا تستطيع المشرفون إصدار التوجيهات و التعليمات و الإرشادات اللازمة و بدون الاتصال الداخلي يصبح التنسيق بين أعمال الوحدات و الأفراد مستعينا و لا يمكن التعاون فيما بينهما , لأن الأفراد لا يستطيعون إيصال حاجاتهم و رغباتهم و مشاعرهم للآخرين و هذا كله يؤدي حتما إلى انهيار المؤسسة.

✓ نجد أن الاتصالات الداخلية تعمل على استمرارية النشاط في المؤسسة و ذلك من خلال التنسيق بين المهام و الوحدات و الفروع المختلفة .

✓ إن نجاح و فشل القرارات الإدارية يعتمد على مدى نجاح أو فشل أجزاء الاتصال التي تهدف إلى الحصول على المعلومات الدقيقة و المباشرة عن مواضع هذه القرارات .

✓ سهولة استخدام الاتصالات فهي لا تحتاج لوقت كبير للتحضير أو الإعداد له كما أنه لا يحتاج إلى مستلزمات مكلفة. (21)

4. أهداف الاتصال الداخلي:

على اعتبار أن هذا الاتصال موجه الى كافة العاملين في المؤسسة في المستويات الادارية المختلفة و العاملين في الأقسام و الفروع التي تتضمنها المؤسسة فان الهدف الأساسي منه هو اقامة الروح المعنوية العالية للعاملين داخل المؤسسة و حالة الروح المعنوية للموظفين سواء أكانت مرتفعة أو منخفضة تنتشر بسرعة و استمرار , كما يهدف الى توجيه العاملين بالمؤسسة الى اكتساب اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيتها بما يخدم مصالح المؤسسة و سياستها .(22)

حيث هناك أهداف خاصة بكل مؤسسة تتوقف هذه الأهداف على نوعية المؤسسة و لذلك سوف نتناول الأهداف الخاصة بالاتصال داخل المؤسسات الاجتماعية, و تعتمد هذه الأخيرة على العنصر البشري بالدرجة الأولى و لذلك كان الاتصال بين أفراد الفريق العامل بالمؤسسة عنصرهم يتيح لأفرادها تبادل الخبرة و معرفة حقيقة ما يقوم به الآخرون من أعمال و ما يبذلونه من جهود و مايسمح بالتنسيق بين جهودهم و يمكن توضيح بعض الأهداف الخاصة بالاتصال داخل المؤسسة كالآتي :

1.4. أهداف الاتصال بين العاملين :

يهدف الاتصال داخل المؤسسة التي تلي تعريف العاملين بما يجري داخل المؤسسة , الأمر الذي يؤدي إلى زيادة التفاهم و الثقة مما ينعكس على زيادة الإنتاج و الشك أن تزويد العاملين بالقدر الكافي من المعلومات يؤدي الى التقليل من الشائعات بينما تضييع الوقت في الأحاديث لا تقوم على أساس من الصحة ,و هناك مجالات لتقديم المعلومات للعاملين في المؤسسة :

- إتاحة الفرصة لتطوير معلومات العاملين في مجال الاتصال .
- معلومات عن المؤسسة - إنتاجها - مستقبلها - القرارات العامة للمؤسسة .
- معلومات عن سياسات المؤسسة خاصة ما يتصل بوظائفهم .
- معلومات تتصل ببعض المشكلات الطارئة التي تقابل المؤسسة .
- معلومات تتصل بنشاط العاملين الوظيفي و ظروف المؤسسة .

2.4. أهداف الاتصال بالنسبة للقيادة الإدارية :

يحقق الاتصال الجيد مزايا كثيرة بالنسبة للقائد الإداري الناجح من خلال المشاركة مع العاملين الذين يقودهم و التأثير فيهم بالصورة الكافية و من أهم أهداف الاتصال الداخلي بالنسبة للقيادات .
الإدارية التعرف على الحقائق و المعلومات و البيانات الصحيحة و بالتالي معرفة ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة و حقيقية , كما يمكن للقائد من التوجيه و الإشراف و التأثير على العاملين و تحقيق التنسيق الكامل بين الأنشطة المختلفة داخل المؤسسة .(23)

5. وظائف الاتصال :

1.5. وظائف الاتصال بين المدير و مرؤوسيه:

- ✓ توجيه المرؤوسين و إعطائهم تعليمات خاصة بالعمل .
- ✓ شرح طريقة أداء العمل للمرؤوسين , و علاقته بباقي الأعمال في المنطقة .
- ✓ إعطاء المرؤوسين معلومات عن مدى تقدمهم في الإنجاز .
- ✓ تحديد أهداف و سياسات العمل للمرؤوسين .
- ✓ تدريب المرؤوسين و رفع مهاراتهم الاتصالية .
- ✓ نصح المرؤوسين و مساعدتهم في حل مشاكلهم .

2.5. وظائف الاتصال بين العاملين في نفس المستوى :

- ✓ التنسيق بين العاملين أو الوحدات في كيفية أداء العمل المشترك بينهم .
- ✓ تشجيع التعاون بين الزملاء و الوحدات .
- ✓ تعزيز العاملين أو الوحدات اجتماعيا في المواقف التي يواجهونها .
- ✓ بث و نشر المعلومات التي تهمهم .

3.5. وظائف الاتصال بين الرئيس و رئيسهم :

- ✓ الاستفهام عما يجب عمله و كيف يتم الأداء .
- ✓ رفع معلومات عما تم إنجازاه .
- ✓ رفع معلومات عن مشاكل العمل و المشاكل الشخصية .
- ✓ رفع معلومات عن الزملاء و الوحدات و العلاقة بينها .
- ✓ رفع معلومات عن كيفية العمل بالإجراءات و السياسات .(24)

6. شروط الاتصال داخل المؤسسة: حتى يكون نظام الاتصال جيد و أكثر فائدة للمؤسسة عليها أن

توفر له عدد من الشروط الضرورية منها:

- ✓ يجب أن تعرف الإدارة على وجه التحديد ما يهدف اليه الاتصال , و اعطاء القيادات الادارية الأهمية اللازمة للاتصالات و ضرورتها لتحقيق الأهداف داخل المؤسسة
- ✓ فعالية الاتصال تنطلق أول شيء من المستوى القيادي . حيث تستلزم تعلم مزاولة العملية الاتصالية , و يجب على المدير زيادة التفاعل و تبادل الراي بين الادارة و العمال بحيث تكون الاتصالات ذات اتجاهين من الأعلى الى الأسفل و من الأسفل الى الأعلى , و اشعارهم بمسؤولياتهم و واجباتهم في تعريف العاملين لم يجري في التنظيم .
- ✓ المدير أو المرسل للرسالة يجب أن يحدد هدفه , و كذلك الغاية من الاتصال , و هذا ما تتضمنه الرسالة و اللغة التي تتلاءم و مستوى الأفراد و المستهدفين بالرسالة بمراعاة مستوى ادراك متلقيها و من ثم انتقاء الوسيلة الأكثر تأثيرا .
- ✓ المستقبل للرسالة يجب أن يحسن الاصغاء , و الفهم الجيد و الذي يتوجب عليه اكتساب طريقة جيدة للكلام عن طري اتقان أساليب و مهارات الاتصال
- ✓ انجاز الرسالة المراد نقلها بصفة واضحة و محددة المعاني, سواء كانت مكتوبة أو شفوية أو رمزية , بتفادي الالتباس نقص و سوء التعبير , المعلومات و مطابقتها للواقع و احتوائها لدلائل تؤكد لها ضمانا للإقناع , و انتهاء بعملية التغذية العكسية التي تقيم مدى فعالية الاتصال في تحقيق ما هدفت اليه.
- ✓ معرفة الوقت المناسب لإرسال الرسائل لأن هذا يؤثر سلبا أو ايجابيا على فعالية الاتصال.
- ✓ وجود قنوات اتصال متعددة بما يعرف بالباب المفتوح , واختيار وسيلة الاتصال الملائمة لطبيعة و هدف الرسالة مما يضمن دقة المعلومات .
- ✓ تشجيع تدفق المعلومات في كل الاتجاهات , و ابراز أهمية المعلومات المرتدة في اتخاذ القرارات و الالتزام بالشفافية , و حفظ الأسرار .
- ✓ احترام المدير شخصية المرسل اليه مهما كان مركزه في المؤسسة و تفادي المركزية و عدم النظر الى السلطة من حيث القدرة على القناع و التأثير و تشجيعهم على ابداء الراي و الأخذ بأرائهم البناءة

(25).

- ✓ توفير ميزانية مدعمة لخطط الاتصال , كأن يستدعي الأمر الى اصدار منشير أو مجالات داخلية و توفير وسائل ذات حداثة تكنولوجية في مجال الاتصال .

✓ وجود شبكة اتصال رسمية واضحة و معروفة لدى العمال , و عدم تجاهل شبكات الاتصال غير الرسمي ان وجدت.

✓ وضوح الرسالة و شمولها , الايجاز و الاختصار و الدقة.(26)

7. معوقات الاتصال الداخل المؤسسة :

- ✓ معوقات راجعة لطبيعة التنظيم و الأساليب المتبعة في الإدارة و العمل ,حيث نجد أن المؤسسات و المنظمات تختلف في تنظيمها و أساليب ادارتها طبقا للأهداف التي تسعى اليها و كذلك المستويات الادارية التي تحددها كل منظمة بالإضافة الى متطلبات الأعمال و المهام على اختلاف أنواعها , أي عدم القدرة على تحديد الأهداف بوضوح .
- ✓ معوقات راجعة إلى الأهداف التي تسعى اليها المنظمات و المؤسسات حيث أن تلك الاهداف تتطلب مستويات ادارية محددة و واضحة .
- ✓ معوقات راجعة للفروق الفردية بين العاملين و مدى ادراكهم الالهية عملهم و مكانتهم الوظيفية حيث أن الاختلافات الفردية قد تشكل عائق أمام الاتصالات فقد يكون هناك عدم تحديد لقنوات اتصالية واضحة أمام الأفراد أو قد يتجه بعض الأفراد طبقا لإدراكهم و قدراتهم الى اتجاهات معينة فقد تكون كلمة تستخدم لدى بعض العاملين في عمليات الاتصال تعني أشياء شتى و أشكالاً مختلفة بالإضافة الى تصورات العاملين عن عملهم و اهتمامهم به يؤثر في تحقيق أهداف عملية الاتصال
- ✓ مركزية ولا مركزية التنظيم في بعض المنظمات يعمد الى توسيع قاعدة من يملكون حق اتخاذ القرارات في توزيع سلطة اتخاذ القرارات على مراكز التنفيذ بينما في المركزي تتيسر عملية الاتصالات نظرا لحصول الشخص المسؤول على البيانات و المعلومات اللازمة .
- ✓ القوانين التي ترتبط المنظمات بها و التي كل منها يحدد الواجبات الوظيفية أو كيفية التعامل مع العاملين و كيفية الادارة و أهمية توفير الحقوق اللازمة للمستخدمين و بالتالي تؤثر تلك القوانين لتحديد الاتصالات (27)المعوقات الخاصة بالموارد و الامكانيات حيث تؤثر الموارد و الامكانيات في امكانية القيام بالاتصالات الضرورية لتحقيق أهداف المؤسسات المختلفة.(28)
- ✓ التباين في الإدراك لدى الأفراد نتيجة اختلاف تعلم الفردية و انتماءاتهم البيئية المختلفة يؤدي الى تجاهل المفاهيم و المعاني المختلفة بينهم و اعطاء أحكام مختلفة له.(29)
- ✓ اتجاهات المرسل السلبية اتجاه ذاته و اتجاه الموضوع و المستقبل و من هذه الاتجاهات السلبية الانطواء على النفس و احتكار المعلومات و تخطي حدود السلطة لذا يقوم بعض الرؤساء بتخطي مرؤوسيه و مخاطبة المستويات الدنيا من العاملين بأسلوب سيئ الأمر الذي يسيئ للاتصال بين العاملين و رؤسائهم المباشرين و حصول الكثير من المشاكل بين العاملين داخل المؤسسة

- ✓ عدم وجود سياسة واضحة للاتصالات ,موضوعة من جانب ادارة المنظمة يدفع العاملين على تفسير ذلك على أنه دليل على عدم رغبة الادارة العليا في وجود نظام سليم للاتصالات .
- ✓ غيبة المسؤولية الوظيفية عن الاتصالات و يقصد بها هنا مدى وجود جهاز وظيفي متخصص و مسؤول عن عملية الاتصالات داخل التنظيم في شكل نظام للمعلومات.(30)
- ✓ ضغط الوقت حيث يعتبر الوقت العملية النادرة التي يجب أن يستغلها الأفراد العاملين سواء رؤساء أو مرؤوسين لإجراء اتصالاتهم , تضيق الوقت غالبا ما يكون سببا في تحريف الاتصال , حيث يلجأ الى اختصار القنوات الرسمية فتكون نتائج غير مقصودة تؤدي الى اللبس ,و عدم وضوح في تفسير الرسالة.(31)

مراجع الفصل الثاني:

1. محمد حافظ حجازي: وسائل الاتصال الرسمي، دار وفاء لندنيا الطباعة و النشر، الاسكندرية، 2006، ص 12.
2. بشير العلق: الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص 103.
3. محمد صاحب سلطان: مبادئ الاتصال الأسس و المفاهيم، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الاردن، 2014، ص 164.
4. بشير العلق: مرجع سبق ذكره، ص 101.
5. محمد حافظ حجازي: مرجع سابق ص ص 15، 16.
6. محمد صاحب سلطان: مرجع سابق ص 164.
7. هاشم حمدي رضا: تنمية مهارات الاتصال و القيادة الادارية، دار الرئة للنشر و التوزيع، الاردن - عمان ، ص 106.
8. عبد الحافظ سلامة: الاتصال و تكنولوجيا التعليم، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان . الأردن 2007، ص 38.
9. محمد صاحب سلطان: مرجع سابق ص 165.
10. الدسوقي عبده ابراهيم: وسائل و اساليب الاتصال الجماهيرية و الاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء لندنيا الطباعة و النشر الاسكندرية، ص 106.
11. شعبان فرج : الاتصالات الادارية، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الاردن - عمان، ص ص 78، 167.
12. سلوى عثمان عباس الصديقي و اخرون: الاتصال و الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، 2005، ص ص 134، 174.

13. محمد حافظ حجازي: مرجع سابق، ص 208.
14. محمد منير حجاب: الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2007، ص 422.
15. شعبان فرج : مرجع سابق، ص 167.
16. بشير العلق: مرجع سبق ذكره، ص ص 93، 195، 197.
17. العربي بن داود : فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة، 2008، 2007، ص ص 148، 149.
18. محمد منير حجاب :الاتصال الفعال للعلاقات العامة، مرجع سبق ذكره ، ص 372.
19. نفس المرجع، ص 366.
20. ابن عون الطيب: اثر شبكة الأنترنت على أداء العامل في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير في التسيير، معهد العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة العقيد الحاج لخضر - باتنة، الجزائر، 2008/2007، ص 97، www.b99.com
21. حسين حريم : السلوك التنظيمي، سلوك الفرد و الجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2004، ص 243 .
22. محمد منير حجاب ، مرجع سابق، ص 50.
23. الدسوقي عبده ابراهيم: مرجع سبق ذكره، ص ص 37، 38.
24. أحمد ماهر: كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، ص ص 29، 30.
25. العربي بن داود : مرجع سابق، ص 195.
26. المرجع نفسه، ص 196.
27. محمد قاسم القريوتي: مبادئ الادارة دار وائل ، عمان، الاردن ط3 2006 ، ص 273.
28. نصيف فهمي منقريوس: الاتصال بين الجوانب الانسانية و التكنولوجيا المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث 2010، ص 274.

29. خضير كاظم محمود: السلوك التنظيمي، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان ، 2002،ص 131.

30. المرجع نفسه، ص ص 132،143،193.

31. محي الدين الازهري: العلاقات الانسانية و ادارة الاعمال و الافراد، دار الفكر العربي، القاهرة،

1979، ص 109.

الفصل الثالث : الاتصال داخل المؤسسة التعليمية

1. الاتصال و التعليم .
2. أهداف الاتصال داخل المؤسسة التعليمية .
3. أدوات الاتصال داخل المؤسسة التعليمية .
4. طريقة تطوير و تنشيط الاتصال داخل المؤسسة التعليمية .
5. عوامل نجاح الاتصال داخل المؤسسة التعليمية .
6. مهارات الاتصال الداخلي في المؤسسة التعليمية .
7. معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة التعليمية .

هوامش الفصل الثالث .

1. الاتصال و التعليم:

على اعتبار أن الاتصال عملية تعليمية تعليمية لما يتضمن من نقل الأفكار و المعلومات و المهارات و الاتجاهات، و الأحاسيس من فرد لآخر أو آخرين. كما أنه عملية تربية لما تحدث في المستقبل من آثار نفسية و إدراكية تسهم في تعديل سلوكه، و أن العملية التعليمية لا تخلو من الأبعاد النفسية . فإذا كان التعلم على وفق الكثير من النظريات يحدث نتيجة مثير و إستجابة فإن الرسالة تمثل المثير أو رد فعل المستقبل عليها يمثل الإستجابة ، و الأمر الذي يجب أن يشار إليه هو أن الاتصال له شقان هما : الشق العام و يشتمل على جميع عمليات الاتصال العام بين الناس، و الشق الخاص هو الاتصال التربوي التعليمي . و كلاهما يقتضي موقفا سليما خاليا من التشويش و أن تكون واسطته صالحة لنقل الرسالة .

إن الاتصال في مجال التعليمي يمثل عملية تفاعل بين أطراف عملية الاتصال، و هذا التفاعل يقتضي مثيرا مؤثرا ملفتا و استجابة تعبر عن الأثر ، و التعلم في العملية الاتصالية يتم بالمؤثر أو المثير ، و من الجدير بالذكر أن التفاعل الحاصل في عملية الاتصال لا يقتصر على المعلم و المتعلم فقط و إنما مع الأطراف الإدارية أيضا إذ يتفاعلون مع بعضهم فيتبادلون مهمات الإرسال و الاستقبال فيما بينهم ، و تعد الوسائل التعليمية في الاتصال التعليمي القنوات الناقلة لمضامين الرسائل التي يراد إيصالها للمستقبل مع إشراك الجميع في العملية الاتصالية التعليمية . (1)

1. أهداف الاتصال داخل المؤسسة التعليمية:

إن الاتصال داخل المؤسسة التعليمية يسعى لبلوغ غايات و أهداف مختلفة منها:

1. نقل التعليمات و التوجيهات و وجهات نظر المدير إلى المعلمين من أجل القيام بوظائفهم الأساسية.
2. إطلاع المعلمين على ما يجري في المدرسة من أنشطة مختلفة.
3. تزويد المعلمين بالأخبار المختلفة و خاصة الاجتماعية منها لدعم الروابط الإنسانية بين العاملين.
4. إكساب المستقبل خبرات جديدة و مهارات و مفاهيم تساهم في التغيير و التطور و زيادة التفاعل الاجتماعي بين المعلمين و توطيد البعد الإنساني بينهم.
5. خلق درجة من الرضا الوظيفي و الانسجام و التخلص من الضغوط المختلفة. (2)
6. تحسين سير العمل الإداري من أجل التفاعل بين العاملين و توجيه الجهود اتجاه الهدف المنشود.
7. إمداد المدير و المشرف بالمعلومات و البيانات الصحيحة مما يساعد في اتخاذ القرارات السليمة .
8. الاتصال الفاعل يمكن المدير من التأثير في المرؤوسين و القيام بعمله من حيث توجيهه و الإشراف على أفضل وجه . (3)

2. أدوات الاتصال داخل المؤسسة التعليمية :

هناك قنوات كثيرة في مجال الإدارة التعليمية تستخدم لنقل الأوامر و التعليمات و الأفكار و الاتجاهات و المعلومات و الخبرات و المقترحات ، و من أهم أدوات الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة التعليمية مايلي :

1.3. **الأوامر الشفهية و المكتوبة** : يقوم المدير بإعطاء العاملين بعض الأوامر الشفهية في الأمور ذات الأهمية المحدودة ، أما في الأمور و المسائل المهمة فإن التعليمات تكون مكتوبة (4) لأسباب عدة تتعلق بمدى الثقة التي ما تزال تتمتع بها الورقة الرسمية بما تحمله من أختام و تواريخ المسؤولين ، و سهولة الاحتفاظ بها.

2.3 **النشرات** : هي أكثر أدوات الاتصال شيوعا في المدارس لأهميتها في إدامة العلاقة مع جمهور المؤسسة التعليمية ، و ضمان إطلاعه على نشاط المؤسسة و الفوائد التي يمكن أن تتحقق له من تنفيذ مشروعاتها (5) يجب أن تكون صياغتها دقيقة و واضحة و مفهومة حتى يصبح العاملون بالمؤسسة التعليمية ملتزمين بما جاء فيها .

2.3 **المذكرات و التقارير** : المذكرة هي عرض لموضوع أو مشكلة معينة يقدمها المعلمون إلى المدير من أجل إبداء الرأي في موقف معين. أما التقارير فهي تتضمن حقائق عن موضوع معين معروض عرضا تحليليا ، و هي تكون إما شهرية أو سنوية ، و يجب أن تكون منظمة و تلتزم بالثقة و الموضوعية في ألفاظها ، و تقتصر على المعلومات و البيانات الضرورية ، تتسم بالوضوح و البساطة في التعبير مع مراعاة الأمانة و عرض الحقائق السلبية و الإيجابية منها ، و عدم التحيز . و مثال ذلك المذكرات التي تنشرها الإدارة و تقارير المعلمين عن أحوال التلاميذ ، و تقارير المدير الدورية عن الحالة التعليمية في المدرسة.

4.3 **الاجتماعات المدرسية** : هي من وسائل الاتصال الضرورية التي لا تستغني عنها الإدارة في المؤسسات التعليمية ، حيث تكون الفرصة متاحة لتبادل وجهات النظر بين المدير و المعلمين و هنا يشعر المعلمون بقرب الإدارة منهم و هذا

يشجعهم على العمل الجاد ، و يعمل على نجاح العملية التعليمية ، و حتى تكون الاجتماعات محققة ذلك يجب أن :

✓ يحدد جدول الأعمال مسبقا و يشارك في الإعداد كل الأعضاء المشاركين في الاجتماع.

✓ يتناول الاجتماع موضوعات تهم الأعضاء المشاركين.

✓ إتاحة الفرصة لتناول وجهات النظر بين قائد الاجتماع و الأعضاء .

✓ أن يسود الاجتماع جو من الألفة و الاحترام المتبادل و حسن الاستماع أثناء المناقشة.

5.3 **سياسة الباب المفتوح للمدير:** إن سياسة الباب المفتوح تساعد المدير على

أن يتعرف على ما يجري في المؤسسة التعليمية بصورة واقعية ، و كذلك التعرف على القضايا و المشكلات التي يعاني منها المعلمون من أجل العمل على حلها. (6)

6.3 **الإذاعة المدرسية (الوسائل الصوتية) :** تعتبر الإذاعة المدرسية من

أدوات الاتصال التربوي السهل و السريع في توصيل الأخبار و المعلومات و الآراء و التوجيهات للعاملين و التلاميذ داخل المدرسة ، و هي وسيلة اتصال يمكن لمدير المدرسة أن يوظفها للاتصال بالعاملين لتبليغهم الأمور المهمة في الوقت الواحد و هي وسيلة بسيطة الاستخدام و لا تتطلب مهارات عالية المستوى كما أنها غير مكلفة و ذات فائدة كبيرة في الأماكن المغلقة (الوسط المدرسي الداخلي)

7.3 **لوحات الإعلانات:** ربما تكون لوحات الإعلانات التي تنتشر داخل مبنى

المؤسسة التعليمية من أكثر وسائل الجذب و التواصل مع الجمهور ، ذلك أنها مخصصة في الغالب للاستجابة لاهتمامات الجمهور الآتية و الإجابة على استفساراتهم المتوقعة. و هي تؤدي دورا اتصاليا له أهميته في إدامة الصلة بين المؤسسة و جمهورها الداخلي إذا توفرت فيها الكثير من العناية و التنظيم و الحرص على تحديث المعلومات الموجودة فيها و توزيعها بالصورة التي تجعلها مفيدة حقا. (7)

8.3 **مجلة المدرسة :** و هي مجلة تصدرها بعض المدارس في نهاية كل عام أو

كل فصل دراسي بحسب المقدرة و الإمكانيية و تحتوي على أخبار المدرسة و المعلمين و نشاط الطلاب و يشارك فيها مدير المدرسة و المعلمون و بعض

الطلاب مما يرفع من روحهم المعنوية و يجعلهم يشعرون بالانتماء و الاعتزاز نحو المؤسسة التعليمية و الفخر بها . (8)

9.3 صناديق المقترحات و الشكاوى : تعد صناديق المقترحات و الشكاوى إحدى الوسائل الاتصالية المهمة التي توفر فرصة للعاملين و الطلبة بالمؤسسة التعليمية لممارسة حق الاتصال ، و التعبير عما يعتمل في خواطرهم من ملاحظات و أفكار و رغبات ، و ما يشخصونه من نقاط ضعف في طريقة عمل المؤسسة و إجراءاتها و سلوكيات العاملين فيها . و يتعامل معها الجمهور بقدر عالي من الثقة عادة لكونها لا تلزمهم بكشف هويتهم عند توجيه ملاحظاتهم النقدية مثلا. و مسؤولية هذه الصناديق تعد من مهام دوائر أو أقسام العلاقات العامة في المؤسسة التعليمية . (9)

3. طريقة تطوير و تنشيط الاتصالات في المؤسسة التعليمية:

لأهمية الاتصال في المؤسسة التعليمية تسعى هذه الأخيرة للنهوض به و تنشيطه عن طريق:

- ✓ وضع خطة محددة حتى يتعرف كل فرد على دوره في تحقيق اتصال جيد بعد أن يتم تحديد الوسائل و القنوات المستخدمة في الاتصال.
- ✓ زيادة فهم العاملين لأهمية الاتصال و عناصره المختلفة و ذلك عن طريق الدورات التدريبية للعاملين.
- ✓ يجب تطوير مهارات الاتصال عند المعلمين مثل: مهارة التحدث ، و مهارة الاستماع و الاتصالات و مهارة التفكير... الخ .
- ✓ بناء و تدعيم الروابط الإنسانية و الثقة بين القيادة التربوية و المعلمين من أجل تيسير الاتصالات و الاستثمار في الوقت.
- ✓ تدعيم شبكة الاتصال بالشفافية فيما يتعلق بالحقائق و المعلومات التي تشبع بعض حاجات المعلمين إلى المعلومات فيما يتعلق بأمور تهمهم مثل الترقيات ، التقلات....
- ✓ مسايرة التطور التكنولوجي في وسائل الاتصالات و العمل على توفير و استخدام البريد الإلكتروني. (10)
- ✓ إنه من الضروري من وقت إلى آخر تقويم نتائج الاتصال في المؤسسة التعليمية للتأكد من أن الاتصال قد حقق أهدافه في توصيل المعلومات و الخبرات و الاتجاهات و المقترحات و ذلك من أجل تحقيق أهدافه العملية و التربوية و التعليمية.

4. عوامل نجاح الاتصال داخل المؤسسة التعليمية :

لكي تؤدي وسائل الاتصال التعليمية دورها بطريقة أكثر فاعلية ينبغي توفر عوامل معينة :

1.5. عوامل ينبغي أن تتوفر في المعلم المستخدم لوسائل الاتصال:

- ✓ القدرة على وضع أهداف النشاط الاتصالي العامة و المرحلية بصورة واضحة و دقيقة و واقعية، بما يتلاءم مع متطلبات العمل التربوي في الحقل المقصود و في الوقت المناسب .
- ✓ القدرة على تخطيط الرسالة المطلوب إيصالها إلى المتلقي بالصورة التي تيسر على المتلقي فهمها .
- ✓ المعرفة الدقيقة بفحوى الرسالة و ما تتضمنه من معارف و حقائق و مشاعر، بما يزرع الثقة في نفوس المتلقين إذ أن ثقة المتلقي بمصدر الاتصال تعد أساسية في تحديد مدى تأثيره و اقتناعه بما يوجهه إليه القائم بالاتصال من رسائل .
- ✓ توفر مهارات استعمال الأدوات اللغوية و الرموز و الإشارات التي تستخدم في صياغة الرسائل المختلفة بما يتلاءم مع الأهداف و الجمهور المخاطب، كذلك الوسيلة المستخدمة.
- ✓ التمكن من استخدام وسائل التشويق المناسبة في صياغة الخطاب بما يضمن انتباه المتلقي و استمرار اهتمامه بالرسالة التي يتعرض لها حتى نهايتها. (11)
- ✓ القدرة على اختيار الوسيلة الاتصالية الأكثر فاعلية في إيصال الرسالة على أفضل وجه مما هو متوفر من وسائل، و التي تتلاءم مع قدرات المرسل و المتلقي معا و مع الإمكانيات المتاحة.
- ✓ الدراية الجيدة بمتغيرات المحيط الذي تجرى فيه عملية الاتصال و المقدره على التعامل مع هذه المتغيرات بمرونة تكفي لتعديل الرسالة كلما اقتضى الموقف ذلك.

✓ القدرة على قياس ردود أفعال الجمهور و فهم التغذية الراجعة التي ترد إلى المرسل بأشكال مختلفة، و الاستعداد للأخذ بها في تطوير العملية الاتصالية بمختلف مراحلها.

2.5. عوامل ينبغي أن تتوفر في متلقي الرسالة الاتصالية :

✓ الرغبة في المشاركة الفاعلة في العملية الاتصالية، و توفر الدافعية لتلقي رسائل المرسل في إطار الظروف المتاحة و بالوسائل المتاحة.

✓ التمكن من اللغة التي يستخدمها المرسل في رسائله بما فيها من إشارات و رموز لفظية و صورية و غيرها، بما يحقق لديه الفهم الكامل لمحتواها.

✓ القدرة على استخدام الوسائل التي يخاطبه من خلالها المرسل، كالبرمجيات أو البريد الإلكتروني... الخ، إذ أن عدم إتقان مهارات استخدام الوسيلة في عملية الاتصال تتسبب في ضياع فرصة التلقي الصحيح مما يعد نوعاً من أنواع التشويش للاتصال . (12)

✓ القدرة على التفاعل الإيجابي بينه و بين المرسل بما يحقق التشارك بينهما، و توفر الدافعية الكافية لتزويد المرسل بالتغذية الراجعة، و تبادل الأفكار و المشاعر دون عوائق ترجع إلى الاستفراء بالرأي، أو التلقي السلبي و التسليم بكل ما يرد إليه من المرسل دون رغبة في مناقشته.

✓ توفر المهارات اللازمة للتغلب على بعض معوقات الاتصال في البيئة الاتصالية، و التي يمكن التغلب عليها من خلال تعديل آلية الاتصال، و إشعار المرسل أنيا أو لاحقاً بما يستجد من متغيرات بغية التعاون معه لحلها.

✓ توفر الرغبة و المهارات اللازمة للمشاركة في عملية إنتاج الوسائل التعليمية بالنسبة للتلاميذ كجزء من عملية التعلم.

3.5. عوامل يجب أن تتوفر في الوسيلة:

✓ سهولة استخدامها من قبل أطراف العملية الاتصالية، بمعنى أنها لا تتطلب مهارات من قبل المستخدمين أكثر مما هو متوفر لديهم أصلاً.

- ✓ توفرها في البيئة التي تستخدم فيها، بحيث يمكن تصنيعها و نشر استعمالها بدون كلفة عالية، خاصة إذا كانت من الوسائل التي تتطلب استخداما واسعا.
- ✓ توفرها على عناصر الإثارة و التشويق للمتلقين بما يجعل الوسيلة قادرة على تشكيل موقف اتصالي تفاعلي. (13)
- ✓ قدرتها على الاستجابة لاحتياجات المستخدمين ذلك أن الوسيلة التي لا تستجيب لرغبات المتلقين كالوقت المناسب أو الكيفية المناسبة تفقد كثيرا من تأثيرها فيهم.
- ✓ مرونتها و قدرتها على مراعاة الفروق الفردية بين المتلقين، و هو أمر تزداد أهميته كلما توسعت دائرة المتلقين.
- ✓ قدرتها على مخاطبة أكثر من حاسة، إذ كلما استطاعت الوسيلة مخاطبة أكثر من حاسة كان تأثيرها أكبر، و يشترط في ذلك أن تكون الرسائل موجهة إلى الحواس المختلفة متكاملة غير متقاطعة، إذ أن تقاطعها يؤدي إلى تشتيت الانتباه و من ثم ضياع التعلم.
- ✓ قدرتها على توفير فرص للمتلقين للتعبير عن ردود أفعالهم و رغباتهم، أي أن توفر فرصة لممارسة حق الاتصال. (14)

5. مهارات الاتصال الداخلي في المؤسسة التعليمية :

يرى ألسن (1977 Olsen) أن الاتصال الفعال يتكون من عدة مهارات على المعلم أن يمتلكها وهي:

- ✓ مساعدة المتعلمين على التعلم بطرق وأساليب متنوعة كالبحث والاستقصاء.
- ✓ استثارة دافعية المتعلمين بأنواع التعزيز المختلفة اللفظية وغير اللفظية.
- ✓ توظيف أساليب التعلم من خلال الأسئلة والمناقشة والحوار ... الخ لتنظيم التعلم.
- ✓ تشجيع المتعلمين على الصراحة والثقة والنقد البناء وتوفير المناخ المناسب لذلك.
- ✓ الحرص على وضوح أهداف التعلم لدى المتعلمين وصياغتها بشكل محدد يلبي احتياجات هؤلاء وقدراتهم.
- ✓ تشجيع العمل التعاوني المتبادل بين الطلاب.
- ✓ أن يتقن مهارة إدارة المناقشة الصفية. (15)
- ✓ التحدث باللغة العربية من غير تكلف الفصاحة و البلاغة لتوضيح الرسالة في الاتصال.
- ✓ توضيح الكلام و إعادته لتحقيق الفهم و هي تعد من مهارات الاتصال التي تراعي الفروق الفردية بين المستقبلين.
- ✓ ترابط الرسالة و تسلسلها و انسجامها مع بعضها البعض لتجنب حدوث أي تشويش يؤدي لسوء الفهم.
- ✓ الإقناع من خلال التأثير العاطفي و استخدام المنطق و المصادقية. (16)

6. معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة التعليمية :

توجد مجموعة من المشكلات والعوائق التي قد تقف دون إجراء عملية الاتصال داخل المؤسسة التعليمية بشكل سليم مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المنتظرة منه، من بينها:

1.7 عوائق داخلية :

✓ النظرة الدونية للآخر واعتباره في مستوى أدنى من مستوى المرسل مما يؤدي إلى عدم احترام مشاعره وذاتيته.

✓ الاستغلال الذي يهدف إليه المرسل بسبب نزعه الذاتية واستمالة المستقبلين إلى إشباع حاجاته الشخصية أو جلبهم لتبني آرائه ومبادئه الشخصية.

✓ مشاعر النقص، أي نقص أساسي في الثقة بالنفس والذي قد يعبر عنه بحساسية مفرطة تجاه الآخرين، أو بذل الجهد المفرط لإثبات الكفاءة مما يؤدي إلى التفاخر والمباهاة والنقد الزائد للغير.

✓ عوائق داخلية ذات صبغة ذهنية وتتمثل في جملة العوامل الذهنية مثل قصور المستقبل عن فك الترميز، ومثل اختلاف المرجعية وتباين المفاهيم بينه وبين المرسل.

✓ عوائق داخلية ذات صبغة وجدانية وتتمثل في جملة المشاعر والأحاسيس الجاذبة أو المنفرة وفي مقدمتها تأثير الأستاذ في نفوس المتعلمين بشخصيته وهيئته ودرجة حيويته مما يشدهم إليه ويرغبهم في التواصل معه أو ينفروهم منه ويصرف نفوسهم عنه. (17)

2.7 عوائق خارجية :

✓ المعوقات المادية: وتشمل الأجهزة والخلل في شبكة التواصل، والعوامل الفيزيائية للنقل والاستقبال، والأوضاع الطبيعية كالبرودة والحرارة والضوضاء...

✓ الفقر المعرفي أو اللغوي: يعتبر التحكم في اللغة والمعرفة المراد إرسالها عاملا حاسما في نجاح التواصل، وإلى انقلب الهدف منه إلى ضده.

- ✓ الموقف الذي يحدث فيه فعل التواصل، فإذا كان هذا الموقف مشجعا ومتماشيا مع حاجات المستقبل كان التواصل مفيدا وإلا أصبح سلبيا لا يستفاد منه.
- ✓ المكان الذي يحدث فيه التواصل .فكلما كان الفضاء غير مريح نفسيا وجسميا ... كلما كان التواصل دون المستوى المرغوب فيه، وانعدم أثره الايجابي.
- ✓ الابتعاد عن التراتبية و التسلسل المنطقي في عرض موضوع الاتصال .
- ✓ عدم الاختيار المناسب لقناة الاتصال .(18)

هوامش الفصل الثالث :

1. محسن علي عطية : تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، 2008، ص 29،28.
2. المرجع نفسه ، ص 355.
3. محمد صاحب سلطان : مبادئ الاتصال الأسس و المفاهيم ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، 2014، ص 356.
4. المرجع نفسه .
5. حارث عبود : الاتصال التربوي ، دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن ، عمان، 2009، ص ص 274 - 275.
6. محمد صاحب سلطان : مبادئ الاتصال الأسس و المفاهيم، مرجع سبق ذكره، ص ص 356 - 357.
7. حارث عبود : الاتصال التربوي ، مرجع سبق ذكره، ص ص 276 - 278.
8. محمد صاحب سلطان : مبادئ الاتصال الأسس و المفاهيم ، مرجع سبق ذكره، ص 358.
9. حارث عبود : الاتصال التربوي ، مرجع سبق ذكره ، ص 278.
10. محمد صاحب سلطان : مبادئ الاتصال الأسس و المفاهيم ، مرجع سبق ذكره ، ص 358.
11. المرجع نفسه ، ص 360.
12. المرجع نفسه ، ص 83.
13. المرجع نفسه ، ص 85.
14. حارث عبود : الاتصال التربوي ، مرجع سبق ذكره ، ص 86.
15. تاعوينات علي : التواصل و التفاعل في الوسط المدرسي ، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية و تحسين مستواهم ، هيئة التأطير بالمعهد، الجزائر، 2009، ص 72.

16. يوسف بن عبد الله محمد الشحي: مهارات الاتصال التربوي الإسلامي في الأسرة و المدرسة، عالم الكتب الحديث ، الأردن ، 2011، ص ص 150 – 156.
17. تاعوينات علي : التواصل و التفاعل في الوسط المدرسي ، مرجع سبق ذكره، ص 191.
18. مرجع نفسه، ص 196.

الفصل الرابع : الإطار الميداني للدراسة

1. تفرغ و تحليل استمارة الإداريين .
2. تفرغ و تحليل استمارة الأساتذة .
3. تفرغ و تحليل استمارة التلاميذ .
4. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات .
5. النتائج العامة للدراسة .

1. تفرغ و تحليل بيانات استمارة الإداريين :

المحور الأول : بيانات عامة

الجدول رقم:04 يبين توزيع عينة الإداريين حسب الجنس

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
18,75	3		ذكر
81,25	13		أنثى
100	16		المجموع

تبين لنا من خلال الجدول رقم 04 أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور في هذه المؤسسة التعليمية حيث بلغت نسبة الإناث 81,25% , أما نسبة الذكور فقدت بـ 18,75%. و من خلال هذا نستنتج أن الإناث يلجأن للعمل في المؤسسات التربوية أكبر من الذكور لكونها المكان المناسب لعمل المرأة.

الجدول رقم : 05 يبين توزيع عينة الإداريين حسب السن

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
56,25	9		30- 21
12,5	2		40 - 31
18,75	3		50 - 41
12,5	2		60 - 51
100	16		المجموع

تبين لنا من خلال الجدول رقم 05 و تفرغنا لأفراد العينة حسب السن أن نسبة الفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة, كانت أكبر نسبة و التي قدرت بـ 56,25% ثم تأتي الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة و

ذلك بنسبة مئوية تقدر بـ 18,75%، ثم في الأخير تأتي الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، و كذلك من 51 إلى 60 سنة اللتان تساوتا في النسبة و التي قدرت بـ 12,5%.

من خلال النسب المتفاوتة بين هذه الفئات العمرية يتضح لنا أن فئة الشباب هي الفئة العمرية الغالبة في هذه المؤسسة على اعتبار أن المؤسسة قديمة النشأة و بالتالي فان معظم الموظفين أحيلوا للتقاعد مما استدعى توظيف شباب قادر على الانجاز و العمل بنشاط أكبر، نظرا لما تتميز به هذه الفئة من قوة العطاء و الحيوية.

الجدول رقم: 06 يبين توزيع عينة الإداريين حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
0	0		ابتدائي
12,5	2		متوسط
25	4		ثانوي
62,5	10		جامعي
100	16		المجموع

يكشف الجدول رقم 06 الذي يبين المستوى التعليمي لأفراد العينة أن أكبر نسبة على مستوى هذه المؤسسة هي المستوى الجامعي حيث بلغت بنسبة تقدر بـ 62,5%، و يليها المستوى الثانوي و هذا بنسبة 25، و يأتي بعدها مستوى التعليم المتوسط بنسبة 12,5% من نسبة 100%، في حين يغيب مستوى التعليم الابتدائي من مجتمع الدراسة.

و منه نستنتج أن المستوى الجامعي ضروري خصوصا في المؤسسات التعليمية بالإضافة أن العمل الإداري يتطلب مستوى عالي يتفق مع طبيعة العمل الإداري لأن الإدارة تحتاج لتسيير و تخطيط و تنفيذ، كما أن العينة المدروسة كلها تعمل في المكاتب مما يتطلب مجهودات فكرية و ليست عضلية.

الجدول رقم: 07 يبين توزيع عينة الإداريين حسب الحالة العائلية

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
56,25	9		متزوج
37,5	6		أعزب
0	0		مطلق
6,25	1		أرمل
100	16		المجموع

يكشف الجدول رقم 07 الذي يبين الحالة العائلية لمفردات عينة الإداريين أن نسبة الأفراد المتزوجين تمثل أكبر نسبة حيث قدرت بـ 56,25%، تليها نسبة الأفراد العزاب حيث مثلت 37,5% في حين هناك مفردة واحدة من الأرمال و التي قدرت بنسبة 6,25% مع غياب الفئة المطلقة من مفردات مجتمع الدراسة.

الجدول رقم : 08 يبين توزيع عينة الإداريين حسب الوظيفة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
6,25	1		مدير
6,25	1		ناصر
6,25	1		مراقب عام
62,5	10		مراقب عادي
6,25	1		مستشار توجيه
6,25	1		مقتصد
6,25	1		معاون مقتصد
100	16		المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 الذي يمثل الوظيفة أن فئة المراقبين العاديين يمثل أكبر نسبة على مستوى المؤسسة و ذلك بنسبة 62,5% ، ثم تأتي الوظائف بنسب متساوية (مدير - ناظر - مراقب عام - مستشار توجيه - مقتصد - معاون مقتصد) حيث مثلت بمفرده واحدة لكل منصب أي بنسبة 6,25% و يرجع ذلك لطبيعة العمل التي تتطلب عدد كبير من المراقبين العاديين الذين ينجزون المهام الإدارية المختلفة للمؤسسة.

الجدول رقم:09 يبين توزيع عينة الإداريين حسب الأقدمية

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
62,5	10		سنوات من 1 إلى 5
18,75	3		من 16 - 30 سنوات
18,75	3		من 31 - 45 سنوات
100	16		المجموع

يشير الجدول رقم 09 إلى أن نسبة الخبرة المهنية في الفئة من 01 إلى 15 مثلت أكبر نسبة على مستوى المؤسسة حيث قدرت بنسبة 62,5% تأتي بعدها فئة من 16 إلى 30 و فئة من 31 إلى 45 بنسبتين متشابهتين حيث بلغ كل نسبة 18,75% .

و من خلال هذه النسب المتفاوتة نلاحظ أن معظم المبحوثين ذوي خبرة قليلة نظرا لكونهم يمثلون فئة الشباب و هي الفئة الغالبة على الموظفين الإداريين.بالإضافة أن المؤسسة تحاول التجديد في مواردها البشرية و الاستفادة من الطاقات الفكرية و التي تكون أكثر قابلية للعمل أكثر مسابرة للتطورات الحاصلة و المبتكرات الجديدة.

المحور الثاني : واقع الاتصال بين الإدارة و الأستاذ

الجدول رقم:10 يبين آراء الإداريين حول وجود علاقة الاتصال بين الإدارة و الأستاذ

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
87,5	14		نعم
12,5	2		أحيانا
0	0		لا
100	16		المجموع

تبين لنا من خلال الجدول رقم 10 أن نسبة 87,5% من الإداريين يرون أن هناك علاقة اتصال بين الإدارة و الأستاذ , في حين 12,5% من هؤلاء يرون أن هذه العلاقة موجودة أحيانا. غير أن هناك من لا ينفي وجود علاقة اتصال بين الطرفين.

و منه نستنتج أن معظم الإداريين يؤكدون ضرورة وجود الاتصال بين الإدارة و الأستاذ و ذلك من أجل التسيير الحسن للمؤسسة و تحقيق تكامل الوظائف, بالإضافة إلى أن الإدارة تكمل عمل الأستاذ و العكس بالعكس.

الجدول رقم:11 يبين آراء الإداريين حول الوسائل المستعملة في ذلك

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
30	12		اجتماع
35	14		مقابلة فردية
12,5	5		مذكرات و تقارير
5	2		الهاتف
12,5	5		حفلات
2,5	1		الانترنت

2,5	1	الانترنت
100		المجموع

من خلال تفحص المعطيات الواردة في الجدول رقم 11 يتضح أن الوسيلة الاتصالية الأكثر استعمالاً هي المقابلات الفردية التي جاءت بأعلى نسبة حيث قدرت بـ 35%، ثم تأتي عقد الاجتماع بنسبة 30% ثم تليها الوسائل الاتصالية المتمثلة في المذكرات و التقارير و الحفلات بنسب متساوية قدرت بـ 12,5% لكل واحدة. ثم تأتي وسيلة الهاتف بنسبة 5% و في الأخير وسيلتا الانترنت و الانترنت بنسبتين متساويتين قدرت بـ 2,5%.

و منه نستنتج أن إدارة المؤسسة التعليمية محمد راسم، التي تشكل مجتمع الدراسة تعتمد على المقابلات الفردية في اتصالها الداخلي بالأساتذة و بالتالي فهي تفضل الاتصالات غير الرسمية في إطار العلاقات الاجتماعية.

الجدول رقم: 12 يبين آراء الإداريين حول سبب اتصال الإدارة بالأساتذة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
38,24	13	تبليغهم بأوامر و تعليمات	
38,24	13	إطلاعهم على المستجدات	
23,52	8	مساعدتهم على حل المشاكل	
100		المجموع	

يتضح من إجابات المبحوثين بحسب الجدول رقم 12 الذي يبين سبب اتصال الإدارة بالأساتذة أن هناك نسبتين متساويتين فيما يخص فئة تبليغهم بالأوامر و التعليمات و فئة اطلاعهم على المستجدات حيث قدرت بنسبة 38,24%، في حين أن فئة مساعدتهم على حل المشاكل هي أقل نسبة و التي قدرت بـ 23,52%.

و منه نستنتج أن سبب اتصال الإدارة بالأساتذة هو لتسيير العمل و اطلاع هؤلاء بمختلف المعلومات التي تخص المؤسسة و تهم العاملين بهاو بالتالي تكسب ثقتهم و تحسبهم بأنهم جزء لا يتجزأ من المؤسسة بما يضمن سير العمل في جو يسوده التفاهم و التعاون.

الجدول رقم:13 يبين آراء الإداريين حول سبب اتصال الأستاذ بالإدارة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
9,68	3		عرض مشاكله الشخصية
35,48	11		تقديم اقتراحات و آراء
22,59	7		تقديم شكاوى
32,25	10		رفع تقارير
100			المجموع

تكشف بيانات الجدول رقم 13 أن سبب اتصال الأستاذ بالإدارة يتمثل في تقديم اقتراحات و آراء و هذا ما تدل عليه النسبة الموجودة المتمثلة في 35,48% مع تقاربها مع نسبة رفع تقارير بما يساوي 32,25%. تليها تقديم شكاوي بمعدل 22,59 و أخيرا عرض مشاكل الأستاذ الشخصية بنسبة تقدر بـ 9,68%.

و تؤكد هذه النتيجة أن الإدارة ديمقراطية في تعاملها مع الأستاذ إذ تسمح له بمناقشة آرائه و تقديم اقتراحاته فيما يخص مصلحة الإدارة و مصلحة الأستاذ و مصلحة التلميذ بالإضافة إلى إعطاء الأستاذ حقه في حرية التعبير عن آرائه و مقترحاته بما يحقق التواصل بين الطرفين كما يساهم في تطور المؤسسة للأحسن.

الجدول رقم:14 يبين آراء الإداريين حول تخصيص الإدارة وقت الاستقبال الأستاذ و الاستماع لمشاكلهم

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
87,5	12		نعم
12,5	2		أحيانا
0	0		لا
100			المجموع

يبين الجدول رقم 14 أن نسبة 87,5% من الإداريين ترى أن الإدارة تخصص وقت لاستقبال الأساتذة و الاستماع لمشاكلهم, في حين أن نسبة 12,5% من أفراد عينة الإداريين ترى أن الإدارة أحيانا ما تخصص وقت لاستقبال الأساتذة و الاستماع لمشاكلهم, إلا أنه لا يوجد من المبحوثين من نفى أن الإدارة تخصص أوقات لاستقبال الأساتذة.

من خلال ما سبق يتضح لنا أن أبواب الإدارة مفتوحة لكافة الأساتذة للتواصل و تحقيق التفاعل, بالإضافة إلى أن الإدارة تهتم بالراحة النفسية للأستاذ من خلال مشاركته في مشاكله, مما يدفعه هو أيضا بتقديم الأحسن لتلاميذه بطريقة اتصالية ناجحة و ذات كفاءة.

الجدول رقم:15 يبين آراء الإداريين حول طريقة اتخاذ الإدارة قرار يخص المؤسسة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار
93,75	15	الإجابة عقد اجتماع مع الأستاذ
6,25	1	تتخذ القرار بمفردها
100	16	المجموع

يتضح من بيانات الجدول رقم 15 أن الإدارة تلجأ لعقد اجتماع مع الأساتذة من أجل اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة و هي إجابة أغلبية المبحوثين و التي تمثل نسبة 93,75% في حين نسبة 6,25% من إجابة المبحوثين ترى بأن الإدارة تتخذ القرارات بمفردها دون اللجوء للأساتذة ، و بالتالي فإن الإدارة تسعى لتفعيل الروح المعنوية للأساتذة و هذا كل ما تسعى كل مؤسسة لتحقيقه لأنه عامل أساسي لتحقيق أهداف المؤسسة و تحسين صورتها بين موظفيها .بالإضافة إلى أن القرارات التي تتخذها الإدارة هي قرارات تخص المؤسسة و لذلك فهي تشارك الأستاذ في اتخاذها.

الجدول رقم:16 يبين آراء الإداريين حول رد فعل الإدارة عند عقد اجتماع مع الأستاذ

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
100	16		تسمع آرائهم و تقبلها
0	0		تتفرد بالكلمة
100	16		المجموع

من خلال الجدول رقم 16 الذي يتناول ردة فعل الإدارة عند عقد اجتماع مع الأساتذة و الذي يؤكد نسبة 100% من إجابات الباحثين أن الإدارة تستمع لأراء الأساتذة و تقبلها في حين أنه لا يوجد مبحوث يؤكد أن الإدارة عند عقد اجتماع تتفرد بالكلمة.

و من خلال هذه النسب نستنتج أن الإدارة تعطي اهتمام كبير بأراء الأساتذة عند عقد الاجتماعات لأنها على دراية بأهميته في تسهيل المهام و تبادلها على طريق الحوار و النقاش في الإطار الرسمي.

الجدول رقم:17 يبين آراء الإداريين حول سماح الإدارة للأستاذ بالحوار في حالة مشاكل مهنية

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
80	12		نعم
6,67	1		أحيانا
13,33	2		لا
100			المجموع

من خلال الجدول رقم 17 نجد أن الإدارة تسمح للأساتذة باللجوء إليها للحوار في حالة حدوث مشاكل مهنية و ذلك حسب إجابة معظم المبحوثين بتقدير نسبة 80% ، ثم تأتي بعدها لا بنسبة 13,33% ، و في الأخير نجد الإجابة بأحيانا بنسبة 6,67% من المجموع الكلي 100% .

من خلال هذه النسب المئوية المختلفة نستنتج بأن الإدارة تسمح للأساتذة باللجوء إليها للحوار في حالة حدوث مشاكل مهنية في أغلب الأوقات و ذلك لمناقشتها و المساهمة في حلها و بالتالي تسهيل الأمور و فهمها و استعمالها بطريقة جيدة.

الجدول رقم:18 يبين آراء الإداريين حول أهم المواضيع التي تنطبق لها الإدارة مع الأستاذ

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
34,10	15		النتائج الدراسية
29,55	13		سلوك التلاميذ
22,73	10		إطلاعهم بالمستجدات
13,63	6		طريقة اتصالهم بالتلاميذ
100			المجموع

من خلال الجدول رقم 18 و الذي يتناول أهم المواضيع التي تنطبق إليها الإدارة مع الأستاذ كانت أعلى نسبة حول النتائج الدراسية التي كانت بنسبة 34,10% و هي نسبة متقاربة مع المواضيع التي تدور حول سلوك التلاميذ و ذلك بنسبة 29,55% ، في حين كانت المواضيع المتعلقة باطلاعهم بالمستجدات بنسبة تقدر بـ 22,72% . و في الأخير جاءت طريقة اتصالهم بالتلاميذ بنسبة 13,63% .

من خلال تقارب هذه النسب يتبين لنا أن الاتصال الداخلي بالمؤسسة التعليمية محمد راسم يتناول عدة مواضيع في مقدمتها النتائج الدراسية التي تعكس الجهود الاتصالية لأساتذة المؤسسة بالدرجة الأولى و الإدارية و كافة العاملين بالمؤسسة بالدرجة الثانية.

الجدول رقم:19 يبين آراء الإداريين حول تنظيم الإدارة لدورات تدريبية للأساتذة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
76,92	10		نعم
15,38	2		أحيانا
7,70	1		لا
100			المجموع

يكشف الجدول رقم 19 الذي يوضح تنظيم الإدارة لدورات تدريبية للأساتذة أن أغلبية الباحثين أكادوا أن الإدارة تنظم دورات تدريبية للأساتذة وذلك بنسبة قدرت بـ 76,22% ، في حين أن هناك من يرى

أن الإدارة تقوم بتنظيم هذه الدورات أحيانا و ذلك بنسبة 15,38% ، و في الأخير هناك من ينفي وجود هذه الدورات بنسبة ضئيلة تقدر بـ 07,30% .

من خلال هذه النسب المتفاوتة في الجدول و المختلفة نستنتج أن الإدارة تهتم بتتمية قدرات الأستاذ من خلال هذه الدورات بهدف الخروج من الروتين و التغيير و التجديد في طريقة العمل و التواصل مع أساتذة من مؤسسات مختلفة و منه تبادل الخبرات.

الجدول رقم: 20 يبين آراء الإداريين حول طبيعة الدورات التكوينية

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
42,86	9		حول كيفية التدريس
28,57	6		تعلم مهارات الاتصال
28,57	6		تعلم الحوار و المناقشة
100			المجموع

من خلال الجدول رقم 20 نجد أن أغلبية هذه الدورات التكوينية المتعلقة بالجدول السابق كانت حول كيفية التدريس حسب 09 مفردات من المبحوثين بما يعادل نسبة 42,85% متقاربة في ذلك مع تعلم مهارات الاتصال و تعلم الحوار و النقاش حسب 06 مفردات بما يعادل نسبة 28,57% لكل منهما. نلاحظ مما سبق أن هذه الدورات التكوينية بخصوص كيفية التدريس ترفع أداء الأستاذ مع التلميذ مما يستلزم رفع كفاءات الاتصال بينهم و تشجيع العمل و التواصل بين مختلف الأطراف.

الجدول رقم: 21 يبين آراء الإداريين حول مدى تلبية الإدارة لاحتياجات الأستاذ

النسبة %	العدد	التكرار	الإجابة
12,5	2		أحيانا
87,5	14		غالبا
0	0		أبدا

المجموع	16	100
---------	----	-----

تكشف نتائج الجدول رقم 21 أن الإدارة غالبا ما تلبي احتياجات الأستاذ و ذلك بنسبة تقدر بـ 87,50% , تليها إجابة أحيانا ما تلبي الإدارة احتياجات الأستاذ و ذلك بنسبة تقدر بـ 12,5% في حين أنه لا يوجد من ينفي تلبية الإدارة لاحتياجات الأستاذ.

من خلال هذه النسب المئوية المختلفة نستنتج بأن الاتصال الداخلي في المؤسسة التعليمية يلبي احتياجات الأساتذة و أن الإدارة تعمل على تحقيق هذا الاتصال لتفعيل دور الأستاذ في هذا الاتصال داخل المؤسسة.

الجدول رقم:22 يبين آراء الإداريين حول الصعوبات التي تواجهها الإدارة عند تعاملها مع الأستاذ

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
50	8		أحيانا
12,5	2		غالبا
37,5	6		أبدا
100	16		المجموع

يتضح من بيانات الجدول 22 أن إدارة المؤسسة التعليمية أحيانا ما تواجه صعوبات عند تعاملها مع الأستاذ و ذلك بنسبة تقدر بـ 50% ، ثم بعدها تأتي أبدا بنسبة 37,5% ، و أخيرا غالبا و بنسبة 12,5%

ومن خلال هذه النتائج يتضح لنا أن عند اتصال الأستاذ بالإدارة , هذا الأخير يواجه صعوبات في هذا الاتصال إلا في بعض الأحيان , مما يشير إلى أنه نادرا ما الإدارة و التسيير بما يخدم أهداف المؤسسة و مصالح العاملين بها ككل .

الجدول رقم:23 يبين آراء الإداريين حول فائدة اتصال الإدارة بالأستاذ أثناء أوقات العمل :

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
29,16	7		المشاركة في اتخاذ القرار
58,34	14		حل مشاكل العمل
12,5	3		توطيد العلاقة
100			المجموع

من خلال الجدول رقم 23 الذي يبين فائدة اتصال الإدارة بالأستاذ أثناء أوقات العمل حيث كانت أعلى نسبة تتمثل في حل مشاكل العمل و قدرت بـ 34,58% و بعدها المشاركة في اتخاذ القرار بنسبة 29,16% ، و أخيرا توطيد العلاقة بنسبة 12,5% .

من خلال هذه النسب المتفاوتة يتضح لنا أن الاتصال داخل المؤسسة التعليمية له أهمية كبيرة في حل مشاكل العمل و هذا يساهم في تحقيق أهداف الاتصال الداخلي في علاقة الإدارة مع الأساتذة ، من خلال فتح الباب أمام الأستاذ لطرح مشاكل العمل و محاولة معالجتها و هذا لتحفيزهم و تشجيعهم على الإتيان في العمل على أكمل وجه.

الجدول رقم:24 يبين آراء الإداريين حول اتصال المسؤولين بالأستاذ خارج أوقات العمل

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
37,5	6		نعم
62,5	10		أحيانا
0	0		لا
100	16		المجموع

تكشف بيانات الجدول رقم 24 أن المسؤولين يتصلون أحيانا بالأستاذ خارج أوقات العمل و ذلك بنسبة 62,5% ، تليها إجابة نعم بنسبة 37,5% في حين أنه لا يوجد من ينفي وجود اتصال بين المسؤولين و الأساتذة خارج أوقات العمل بمتوسطة محمد راسم.

من خلال هذه النسب المختلفة يتضح أنه أحيانا ما يكون هناك اتصال غير رسمي بين المسؤولين و الأساتذة خارج أوقات العمل و فائدة هذا الاتصال تكمن في توطيد العلاقات و كسر الحواجز , بالإضافة إلى تحسين ظروف العمل و أيضا وجود اتصال دائم بينهم و يكون ذلك في إطار العمل.

الجدول رقم: 25 يبين آراء الإداريين حول جهود الإدارة في تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
75	12		نعم
25	4		أحيانا
0	0		لا
100			المجموع

يتضح من بيانات الجدول رقم 25 أن الإدارة تعمل على تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسة و هي إجابة أغلبية الباحثين حيث مثلت بنسبة 75% ، تليها إجابة أحيانا بنسبة 25% ، في حين أنه لا يوجد من ينفي عمل الإدارة على تحسين الاتصال داخل المؤسسة .

من خلال النسب السابقة نستنتج أن الإدارة على وعي تام بضرورة وجود الاتصال داخل المؤسسات التعليمية لهذا فهي تعمل على تحسينه و تطويره و الحث على تنميته بما يخدم المجتمع الحالي الذي يعتبر مجتمع اتصالي بالدرجة الأولى لأنه الأسلوب الأكثر تماشيا مع التطورات الحاصلة.

الجدول رقم: 26 يبين آراء الإداريين حول الطريقة التي تحرص عليها الإدارة لتحسين عملية الاتصال

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
30,30	10		استخدام الوسائل المناسبة لعملية الاتصال داخل المؤسسة
18,19	6		تقديم المعلومات كاملة و دقيقة
30,30	10		تشجيع الاتصال بين المسؤولين و العمال
21,21	7		استخدام لغة مفهومة لدى جميع العاملين

المجموع	100
---------	-----

من خلال الجدول رقم 26 المؤكد لنتيجة الجدول السابق يتضح لنا وجود نسبتين متشابهتين فيما يخص استخدام الوسائل المناسبة لعملية الاتصال داخل المؤسسة و عبارة تشجيع الاتصال بين المسؤولين و العمال والتي قدرت بنسبة 30,30% لكل عبارة، تليها عبارة استخدام لغة مفهومة لدى جميع العاملين بنسبة 27,27%، و أخيرا عبارة تقديم المعلومات كاملة و دقيقة بنسبة 18,19% .

من هذه النسب المتفاوتة نلاحظ أن إدارة المؤسسة التعليمية محمد راسم تسعى إلى استخدام وسائل اتصال مناسبة لان فهم الرسالة مرتبط بطبيعة الوسيلة، فالوسيلة المناسبة تحقق الوضوح و الفهم لتنفيذ الرسالة المطلوبة على أكمل وجه، كما تسعى لتشجيع الاتصال بين المسؤولين و العمال و قد اتضح ذلك من خلال السماح لهم بمناقشة آرائهم و طرح مشاكل العمل بالإضافة إلى مشاركتهم في عملية اتخاذ القرار .

جدول رقم : 27 يبين آراء الإداريين حول لواقع الاتصال بين الإدارة و الأستاذ

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
26,67	4		جيد
26,67	4		حسن
46,66	7		مقبول
100			المجموع

من خلال الجدول رقم 27 الذي يبين التقييم الإداري لواقع الاتصال بين الإدارة و الأستاذ يتضح أن واقع هذا الاتصال في نظر الإداريين هو مقبول و هذا ما تؤكدته نسبة 46,66%، تليها تساوي في نسب جيد و حسن بمعدل يساوي 26,67% لكل واحدة.

من خلال هذه النسب المختلفة في الجدول نستنتج أن الإداريين يؤكدون وجود الاتصال داخل مؤسسة محمد راسم بدرجة مقبولة بمعنى أنها تسير في و تيرة متوسطة من حيث الاتصال، لهذا على المؤسسة السعي لبذل جهودات أكبر و تشجيع الاتصال و التواصل بين مختلف الأطراف من أجل تحسين هذه العملية أكثر فأكثر .

المحور الثالث : واقع الاتصال بين الإدارة و التلميذ:

الجدول رقم:28 يبين آراء الإداريين حول وجود علاقة اتصال بين الإدارة و التلميذ

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
68,75	11		نعم
31,25	5		أحيانا
0	0		لا
100	16		المجموع

من خلال تفريغنا للبيانات في الجدول رقم 28 وجدنا أن هناك علاقة اتصال بين الإدارة و التلميذ و يظهر ذلك من خلال نسبة 68,75 % ، تليها نسبة 31,25% و ذلك فيما يخص إجابة أحيانا ما توجد علاقة اتصال بين الإدارة و التلميذ، و في الأخير لا توجد أي إجابة بلا من طرف المبحوثين. و منه فان هذه النسب المختلفة تدل على وجود اتصال بين الإدارة و التلميذ و هذا يكشف أهمية التلميذ بالنسبة للإدارة و باعتباره عنصر فعال تقوم عليه المؤسسة و تؤثر فيه و تتأثر به، و أن المؤسسة التعليمية لا تكون قائمة إلا بوجود هذا العنصر.

الجدول رقم:29 يبين آراء الإداريين حول الوسائل المستعملة في ذلك

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
38,71	12		مقابلات
16,13	5		محاضرات
16,13	5		اجتماعات
29,03	9		تعليمات مكتوبة
100			المجموع

يتضح من بيانات الجدول رقم 29 أن الوسائل الأكثر استعمالاً بين الإدارة و التلميذ هي المقابلات و ذلك بنسبة 38,71, تليها التعليمات المكتوبة بنسبة 29,03% و في الأخير تشابه في نسبة المحاضرات و الاجتماعات و التي قدرت بنسبة 16,13% لكل منهما.

من خلال ما سبق يتضح لنا أن الإدارة تتبع الأسلوب الذي يتماشى مع عمر التلاميذ و المتمثل في أسلوب المقابلات لأن الكلمة المنطوقة المباشرة وجها لوجه تحقق استيعاب أكبر لتلاميذ و وصول الرسالة في ظروف أسهل و بالتالي تحقيق اتصال داخلي ناجح للمؤسسة و باقي الأطراف.

الجدول رقم:30 يبين آراء الإداريين حول رد فعل الإدارة حول حدوث مشكل لتلميذ

النسبة المئوية %	العدد	التكرار
48,28	14	الإجابة المساهمة في حله
0	0	لا تناقشه إطلاقاً
41,38	12	تقديم النصح و الإرشاد
10,34	3	تحيله إلى أطراف مختصة
0	0	لا يتصل بها التلميذ
100		المجموع

من خلال الجدول رقم 30 الذي يكشف رد فعل الإدارة حول حدوث مشكل للتلميذ نجد أن الإدارة تساهم في حله و ذلك ما عبرت عنه نسبة 48,28% ، تليها تقديم النصح و الإرشاد بنسبة 41,38% ، ثم تأتي إجابة تحيله إلى أطراف مختصة بنسبة 10,34% مع الإشارة أنه لا يوجد من ينفي أن الإدارة لا تناقشه إطلاقاً و أن التلميذ لا يتصل بها.

و منه نلاحظ أن الاتصال في هذه المؤسسة التعليمية له أهمية كبيرة و هذا ما لاحظناه من خلال أن الإدارة تحرص على حل مشاكل التلاميذ من أجل تحقيق الراحة و الانسجام بين الأطراف الاتصالية داخل المؤسسة (تلميذ ، إدارة).

الجدول رقم:31 يبين آراء الإداريين حول إعطاء الإدارة فرصة للتلميذ لتعبير عن رأيه

النسبة المئوية%	العدد	التكرار	الإجابة
75	12		نعم
25	4		أحيانا
0	0		لا
100	16		المجموع

يشير الجدول رقم 31 الذي يدور حول إعطاء الإدارة فرصة لتلميذ لتعبير عن رأيه أن أغلبية المبحوثين يؤيدون هذه العبارة و ذلك بنسبة 75، و إجابة أحيانا قدرت بنسبة 25 ، في حين أن فئة لا لم تحظى بأي إجابة.

و عليه نستنتج أن الإدارة تفتح أمام تلاميذها المجال للنقاش و تبادل الآراء و هذا ما يدل على أن الإدارة تتبع الأسلوب الديمقراطي الذي يحث على التشاور و الاستماع إلى وجهة نظرهم بحرية في إطار المجال الدراسي في جو تسوده الرسمية.

الجدول رقم:32 يبين آراء الإداريين حول السبب في حالة الإجابة بنعم

النسبة المئوية%	العدد	التكرار	الإجابة
20,69	6		تعلمه عملية الاتصال
37,93	11		تكسبه الثقة
41,38	12		تشعره بأنه عنصر فاعل
100			المجموع

يتضح أن بيانات الجدول رقم 32 المرتبطة بإجابة نعم لعبارة الجدول السابق أن الإدارة تعطي فرصة للتلميذ لتعبير عن رأيه لتشعره بأنه عنصر فاعل و هذا بنسبة 41,38 % ، تليها نسبة 37,93% لإجابة تكسبه الثقة و أخيرا فئة تعلمه عملية الاتصال بمعدل 20,69% .

من خلال هذه النسب نلاحظ أن الإدارة تعطي الفرصة لتلميذ لتعبير عن رأيه من أجل تحسيسه بأنه عنصر فاعل بالمؤسسة باعتبار أن المؤسسة تقوم بوجوده و بالتالي فإن أمره يهم المؤسسة من أجل خلق جو اتصالي يسوده التفاهم و التعاون .

الجدول رقم:33 يبين آراء الإداريين حول الأطراف التي تبادر عادة بالاتصال

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
81,25	13		الأطراف الإدارية
18,75	3		التلميذ
100	16		المجموع

من خلال الجدول رقم 33 نلاحظ أن الأطراف الإدارية هي التي غالبا ما تبادر بالاتصال و هذا ما تدل عليه نسبة 81,25 % أما إجابة أن التلميذ هو الذي يبادر بالاتصال فكانت بنسبة 13,75% . نستنتج من هذا الجدول أن اتجاهات الاتصال بين التلميذ و الإدارة أثناء الاتصال الصاعد الذي يبادر به التلميذ اتجاه الإدارة و اتصال هابط اتجاه الإدارة الذي يكون من الإدارة نحو التلميذ و هو الاتصال الغالب بنسبة كبيرة على الاتجاه الأول و هذا راجع لكون الإدارة تهتم بالاتصال مع التلاميذ.

الجدول رقم:34 آراء الإداريين حول تنظيم الإدارة رحلات و زيارات ميدانية لتلميذ

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
6,25	1		نعم
56,25	9		أحيانا
37,5	6		لا
100	16		المجموع

يكشف الجدول رقم 34 أن الإدارة أحيانا ما تنظم رحلات و زيارات ميدانية لتلميذ و هذا ما عبرت عليه نسبة 56,25 % ، تليها فئة لا بنسبة 37,5% و أخيرا فئة نعم بنسبة 6,25% .

و عليه نستنتج أن الإدارة تنظم رحلات و زيارات ميدانية و يكون هذا أحيانا بسبب الظروف المادية و عدم وجود أوقات فراغ تسمح بذلك و منه نجد أن هذا النشاط الاتصالي محدود و ضعيف داخل المؤسسة التعليمية لارتباطه بالمناسبات فقط رغم فائدته في تحفيز التلاميذ و الترفيه عن النفس و إخراجهم من ضغط الدروس مع الإشارة أن هذه النشاطات قد عوضت بنشاطات أخرى تقام داخل محيط المؤسسة التعليمية للانتقال من جو الرسميات إلى جو اتصالي غير رسمي.

جدول 35: يبين التقييم الإداري لواقع الاتصال بين الإدارة و التلميذ

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
8,33	1		جيد
50	6		حسن
41,67	5		مقبول
100	16		المجموع

يشير الجدول رقم 35 إلى أن واقع الاتصال بين الإدارة و التلميذ حسب التقييم الإداري حسن و ذلك حسب نسبة 50 ، تليها إجابة فئة مقبول بـ 41,67 % ، و أخيرا إجابة فئة جيد بـ 8,33 % . من خلال هذا نستنتج أن أغلبية الإجابات التي تؤكد أن واقع الاتصال بين الإدارة و التلميذ هو حسن و الذي كان من قبل مراقبين عاديين و الذين تربطهم علاقة تواصلية دائمة و مستمرة مع التلاميذ.

الجدول رقم:36 يبين آراء الإداريين حول ضرورة قيام المؤسسة بالأنشطة الاتصالية التالية

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
19,05	8		مسابقات تثقيفية
23,81	10		رحلات
7,14	3		ندوات
9,52	4		أبواب مفتوحة
23,81	10		معارض
16,67	7		المسرح المدرسي
100			المجموع

يوضح الجدول رقم 36 و المتعلق بإذا كان من الضروري أن تقوم المؤسسة بالأنشطة الاتصالية

حيث كانت النسب متقاربة فنجد إجابة فئة المعارض و الرحلات متساوية النسبة و التي قدرت بـ 23,81 % ، تليها إجابة فئة مسابقات تثقيفية بنسبة 19,5 ثم المسرح المدرسي بنسبة 16,67 ، بعد ذلك تأتي إجابة الأبواب المفتوحة بنسبة 9,52 % ، و أخيرا إجابة فئة الندوات بنسبة 7,14 % . هذا التقارب في النسب يؤكد أهمية تواجد كل هذه النشاطات الاتصالية بالمؤسسة و ذلك لتقوية الاتصال داخلها و تبادل الآراء و فتح مجال الاطلاع و الاستكشاف و تنمية مهارات الاتصال مع الغير في إطار محيط المؤسسة الداخلي .

الجدول رقم:37 يبين آراء الإداريين حول الوسائل الاتصالية المتوفرة في المؤسسة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
34,88	15		جهاز هاتف
23,25	10		فاكس
32,56	14		الانترنت
9,30	4		الانترانيت

المجموع	100
---------	-----

نرى من خلال الجدول رقم 37 أن المؤسسة تملك عدة وسائل حسب إجابة المبحوثين حيث أن نسبة 32,56 من المبحوثين أجابت بان مؤسستهم تتوفر على جهاز هاتف ذلك بنسبة 34,88 % ، و هي نسبة قريبة من إجابة وجود شبكة انترنت حسب إجابة 32,56% من المبحوثين تليها نسبة 23,25 % من إجابة المبحوثين تؤكد وجود جهاز فاكس و أخيرا إجابة وجود شبكة انترانت و ذلك بنسبة 09,30% . من خلال ما سبق يتضح لنا أن الوسائل الشائعة الوجود في المؤسسة هي جهاز الهاتف و الانترنت و هذا ما يسمح لمتوسطة محمد راسم بالانفتاح الواسع على محيطها الداخلي و يسهل لكافة أعضاء الجماعة التربوية الموجودة داخل المؤسسة الاطلاع على أهم المستجدات في القطاع التربوي و التعليمي و بالتالي إثراء معارفهم و مكتسباتهم العلمية و التربوية، هذا من شأنه تعزيز و تقوية الاتصال داخل المؤسسة بين مختلف أطرافها و منه تحقيق أهداف المؤسسة.

الجدول رقم:38 يبين آراء الإداريين حول الأطراف التي يسمح لها باستخدام الوسائل الاتصالية المتوفرة

التكرار الإجابة	الهاتف		الفاكس		الانترنت		الانترانيت	
	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %
الإدارة	14	77,78	12	80	13	39,32	3	50
الأستاذ	3	16,67	2	13,33	13	39,32	2	33,33
التلميذ	1	5,55	1	6,67	7	21,22	1	16,67
المجموع		100		100		100		100

من خلال الجدول رقم 38 المتضمن للأطراف المسموح لها باستخدام الوسائل الاتصالية وجدنا أن: بالنسبة لجهاز الهاتف نلاحظ أن الإدارة هي الأكثر استعمالا لهذه الوسيلة و ذلك بنسبة 77,78% ، تليها الأساتذة بنسبة 16,67% من الاستخدام ، في الأخير التلميذ بنسبة 5,55% ، أما فيما يتعلق بجهاز الفاكس فنجد نسبة 80% من الاستعمال تكون من طرف الإدارة ، في حين أن نسبة 13,33% من الاستعمال تكون من طرف الأساتذة ، في الأخير نسبة 6,67% فيما يخص وسيلة الانترنت حيث نجد تساوي في الاستخدام بين الإدارة و الأستاذ و ذلك بنسبة 39,32% لكل منهما أما التلاميذ فنسبة

الاستعمال ضئيلة و تقدر بـ 21,22 % . و في الأخير وسيلة الانترنت فان استعمالها قدر بـ 50 % بالنسبة للإدارة أما الأساتذة فقدرت نسبة استعمالهم لهذه الوسيلة بـ 33,33% و في الأخير التلميذ بنسبة شبه منعدمة.

من هذه النسب نلاحظ أن الإدارة هي الأكثر استعمالا من الوسائل الأخرى باعتبارها العمود الذي تقوم عليه المؤسسة و هي بحاجة إلى هذه الوسائل في القيام بوظائفها ووجود مثل هذه الوسائل الاتصالية المتطورة بالمؤسسة من شأنه أن يوفر الوقت و الجهد بالإضافة إلى سرعة الاتصال بين المدير و الأطراف الإدارية الأخرى و كذلك بالنسبة للأطراف الإدارية فيما بينهم و بين الأساتذة و التلاميذ داخل المؤسسة.

2. تفرغ و تحليل بيانات استمارة الأساتذة:المحور الأول: بيانات عامةالجدول رقم: 39 يبين توزيع عينة الأساتذة حسب الجنس

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
33,33	6		ذكر
66,67	12		أنثى
100	18		المجموع

تبين لنا من خلال الجدول رقم 39 الموضح لطبيعة جنس الأفراد المعلمين بمتوسطة محمد راسم أن نسبة الإناث قد بلغت 66,67% بينما بلغت نسبة الذكور المعلمين 33,33%.

من خلال هذا التفاوت في النسب نستنتج أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور و ذلك راجع لكون المرأة تناسبها مهنة التعليم أكثر من المهن الأخرى الصناعية، و العسكرية....، و هذا ما يفسر وجود الإناث أكثر من الذكور المعلمين في متوسطة محمد راسم.

الجدول رقم: 40 يبين توزيع عينة الأساتذة حسب السن

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
38,89	7		30- 21
33,33	6		40 - 31
22,22	4		50 - 41
5,56	1		60 - 51
100	18		المجموع

يكشف لنا الجدول رقم 40 الذي يوضح تفريغ أفراد العينة حسب السن ، بأن نسبة الفئة العمرية من 21 إلى 30 سنة كانت أكبر نسبة حيث بلغت 38,89% ، ثم تأتي الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 33,33% ، ثم تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 22,22% ، و في الأخير الفئة العمرية من 51 إلى 60 سنة بنسبة 5,56% .

من خلال النسب المتفاوتة بين هذه الفئات العمرية نستنتج بأن هذه المتوسطة تشغل أكبر فئة من الشباب الذين يتميزون بالنشاط و الحيوية و الحماس لممارسة مهنة التعليم بطرق اتصالية ناجحة و متطورة .

الجدول رقم: 41 يبين توزيع عينة الأساتذة حسب الحالة العائلية

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
77,77	14		متزوج
16,67	3		أعزب
5,56	1		مطلق
0	0		أرمل
100	18		المجموع

تشير النسب المئوية الموجودة في الجدول رقم 41 و هذا حسب الحالة العائلية أن معظم الأساتذة متزوجين و ذلك حسب نسبة 77,77% ، تليها إجابة احتمال أعزب بنسبة قدرت ب16.67% ، في حين نجد نسبة الإجابة على احتمال مطلق قدرت ب5.56% ، و في الأخير نجد نسبة 0% للإجابة على احتمال أرمل .

و النتيجة هذه تساعدنا على معرفة خصائص المجتمع المدروس .

الجدول رقم: 42 يبين توزيع عينة الأساتذة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
44,44	8		لسانيس
0	0		دبلوم دراسات عليا
38,89	7		معهد الأساتذة
16,67	3		ماجستير / ماستر
100	18		المجموع

يوضح الجدول رقم 42 و هذا حسب مؤشر المؤهل العلمي أن نسبة الأساتذة الحاصلين على شهادة

ليسانس أكبر نسبة و هذا على مستوى متوسطة محمد راسم بوادي العثمانية حيث بلغت

44,44% ، في حين نجد أن نسبة المعلمين الدارسين في معهد الأساتذة قد بلغت نسبتهم 38,89% ،

تليها إجابة احتمال الأساتذة الحاصلين على شهادة الماجستير / ماستر و ذلك بنسبة 16,67% .

من خلال هذه النسب المتفاوتة نستنتج أن معظم الأساتذة العاملين في متوسطة محمد راسم هم من

مستوى ليسانس ، و هذا ما يفسر نتيجة الجدول الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب السن حيث كانت

الفئة السائدة هي من 21 إلى 30 سنة ، و هي فئة وضة حسب مسابقة التعليم و هذا استنادا على دبلوم

ليسانس .

الجدول رقم: 43 يبين توزيع عينة الأساتذة حسب المستوى الذي يدرس فيه

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
41,49	13		أولى متوسط
16,13	5		ثاني متوسط
22,58	7		ثالث متوسط
19,35	6		رابع متوسط
100			المجموع

من خلال الجدول رقم 43 نجد أن أولى متوسط تمثل أكبر نسبة حيث بلغت 41,95 % ، يليه مستوى الثالثة متوسط بنسبة 22,58 % ،تليها رابعة متوسط و ذلك بنسبة 19,33% و هي متقاربة مع ثانية متوسط و التي تقدر بنسبة 16,13% .

ووجدت نسبة أولى متوسط بأكبر نسبة نظرا لكون عدد أفواج السنة أولى متوسط أكبر من عدد أفواج المستويات الأخرى، و هذا ما يفسر النسب الموجودة في الجدول.

الجدول رقم:44 يبين توزيع عينة الأساتذة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	
		الإجابة	
72,22	13	سنوات من 1 إلى 10	
5,56	1	من 11 - 20 سنوات	
22,22	4	من 21 - 30 سنوات	
100	18	المجموع	

لقد تبين لنا من خلال الجدول رقم 44 أن نسبة الخبرة المهنية في الفئة من 1 إلى 10 هي أعلى نسبة على مستوى المتوسطة حيث قدرت بـ 72,22 % ثم تأتي الفئة من 21 إلى 30 بنسبة 22,22 % و في الأخير الفئة من 11 إلى 20 حيث قدرت بنسبة 5,56% .

من خلال هذه النسب المتفاوتة في الجدول الذي قمنا بتعريفه نجد بأن أغلبية الأساتذة في متوسطة

محمد راسم لا تفوق خبرتهم 10 سنوات و هذا حسب طبيعة سنهم الذي حدد في الفئة من 21 إلى 30 سنة.

المحور الثاني: واقع الاتصال بين الأستاذ و التلميذ

الجدول رقم:45 يبين آراء الأساتذة حول الطريقة التي يتبعونها في إلقاء الدرس

النسبة المئوية %	العدد	التكرار
		الإجابة
35,90	14	الكتابة على السبورة
12,82	5	الإملاء
10,26	4	في شكل بحوث ينجزها التلميذ
0	0	صور طبق الأصل عن الدرس
41,02	16	المناقشة و الحوار
100		المجموع

يكشف الجدول رقم 45 أن الأستاذ يعتمد على طريقة المناقشة و الحوار أكثر من الطرق الأخرى و

هذا ما توضحه نسبة 41,02 % ، تليها طريقة الكتابة على السبورة بنسبة 35,90 % وهي نسبة متقاربة مع النسبة السابقة ، ثم تليها طريقة الإملاء بنسبة 12,82، بينما الطريقة التي تكون في شكل بحوث ينجزها التلميذ فقد بلغت نسبتها 10,26 % ، و في الأخير لا يوجد أستاذ يعتمد طريقة إعطاء صور عن الدرس.

من خلال نستنتج أن معظم الأساتذة في متوسطة محمد راسم يعتمدون طريقة المناقشة و الحوار باعتبارها طريقة ناجحة في تفعيل الاتصال داخل القسم، و المساهمة في توطيد العلاقات بين الأستاذ و التلميذ. و المساهمة في إيصال المعلومة إلى التلميذ بأحسن الطرق. فعملية التفاعل داخل الصف ضرورية جدا حتى يتمكن الأستاذ من توصيل المعلومات إذ أن عملية تبادل الآراء و المناقشة تثري موضوع الدرس و تجعل كل الأطراف فاعلة في العملية التعليمية مما ينشط المعلمين و يجعلهم أكثر حيوية من قبل ، فالحوار من أبرز الأنشطة و الأساليب الاتصالية التي تستخدم في مختلف الأنشطة التعليمية ذلك لأنه الوسيلة الفضلى لبث النشاط و تحقيق الاتصال و التواصل بين صفوف المتعلمين و منه نجاح العملية الاتصالية داخل الصف.

جدول رقم 46 يبين آراء الأساتذة حول اللغة التي يستخدمونها في إلقاء الدرس

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
65,22	15		العربية الفصحى
34,78	8		اللغة العامية
100			المجموع

تكشف بيانات الجدول رقم 46 أن اللغة العربية الفصحى هي اللغة الأكثر استخداما و هذا ما عبرت عليه نسبة 65,22 % ، ثم اعتماد اللغة العامية الدارجة بنسبة 34,78 % .
و منه نستنتج أن اللغة الغالبة في إلقاء الدروس لدى معظم الأساتذة هي اللغة العربية الفصحى و هذا يدل على أن العملية الاتصالية يطغوا عليها الاتصال الرسمي ، و اعتماد العربية الفصحى من أجل ترسيخها في أذهان التلاميذ باعتبارها اللغة المناسبة لفهم الرسالة الاتصالية و استيعابها.

الجدول رقم:47 يبين آراء الأساتذة حول مدى استخدامهم للغة العامية

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
61,11	11		أحيانا
0	0		غالبا
38,89	7		أبدا
100	18		المجموع

من خلال قراءتنا للجدول 47 يتضح أن الأستاذ يعتمد على اللغة العامية أحيانا في إلقاء الدرس و هذا بنسبة 61,11 % ، ثم تليها نسبة 38,89 % تمثل الأستاذ الذي لا يستخدم اللغة العامية ، بحيث لا يوجد من يؤكد على استخدام هذه اللغة التي يستخدمها الأستاذ غالبا .

من خلال هذه النسب يتضح لنا أن الاتصال الرسمي سائد داخل القسم بينما الاتصال الغير الرسمي يكون نادرا و يظهر هذا من خلال استخدام اللغة العامية في إلقاء الدرس و يتبع الأستاذ هذه الطريقة من أجل تبسيط الأفكار و بالتالي إيصال الرسالة التعليمية بسرعة و وضوح .

الجدول رقم:48 يبين آراء الأساتذة حول اعتمادهم على الأمثلة الواقعية و الفواصل أثناء الشرح

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
94,44	17		نعم
5,56	1		لا
100	18		المجموع

يتضح لنا من الجدول رقم 48 أن أغلب الأساتذة يعتمدون على الأمثلة الواقعية و الفواصل أثناء الشرح و هذا بنسبة 94,44 % أما نسبة المبحوثين الذين يرون أن الأستاذ لا يعتمد على الأمثلة الواقعية و الفواصل أثناء الشرح كانت نسبة ضئيلة حيث قدرت بـ 5,56 % .

من خلال هذه النسب نستنتج أن الأستاذ لا يعتمد على الاتصال الرسمي فقط داخل الصف و إنما يعتمد على الاتصال الغير رسمي أيضا، و يظهر ذلك من خلال اعتماده على الأمثلة الواقعية و الفواصل أثناء الشرح من أجل كسر الحواجز و تفعيل العملية الاتصالية داخل الصف.

الجدول رقم:49 يبين آراء الأساتذة حول الأمثلة الواقعية التي يقدمها التلميذ

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
83,33	15		نعم
16,67	3		لا
100	18		المجموع

من خلال الجدول رقم 49 الذي يوضح مدى رضا الأستاذ عن الأمثلة الواقعية التي يقدمها التلميذ نجد أن أغلبية الأساتذة راضين عن هذه الأمثلة و هذا بنسبة 83,33 % ، بحيث نجد نسبة 16,6 % غير راضية عن هذه الأمثلة الواقعية .

من خلال تفاوت هذه النسب نلاحظ أن أغلبية الأساتذة راضون عن الأمثلة الواقعية التي يقدمها التلميذ و ذلك لتسهيل عملية وصول الرسالة و تنشيطها بما يتوافق مع الحياة الواقعية و هذا من شأنه تعزيز الاتصال الغير الرسمي بين الأستاذ و التلميذ داخل الصف.

الجدول رقم:50 يبين آراء الأساتذة حول رضاهم عن طبيعة التوضيحات التي يقدمها التلميذ

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
53,85	7		أحيانا
46,15	6		غالبا
0	0		أبدا
100			المجموع

يكشف الجدول رقم 50 مدى رضا الأستاذ عن طبيعة التوضيحات التي يقدمها التلميذ أن الأستاذ

يكون راضي عن هذه التوضيحات أحيانا و ذلك بنسبة 53,58 % في حين أن إجابة غالبا ما يكون راضي عن طبيعة التوضيحات التي يقدمها التلميذ قد قدرت بنسبة 46,15 % ، بينما نجد الإجابة بفئة أبدا منعدمة النسبة .

و عليه نستنتج أن الأستاذ حسب هذه النسب المتفاوتة يكون راضي أحيانا على طبيعة التوضيحات التي يقدمها التلميذ ، وهذا من شأنه تعزيز ثقة التلميذ بنفسه ، مما يساعده على إتمام العملية الاتصالية داخل القسم بأفضل الطرق ، و يدل أيضا على ديمقراطية الأستاذ و حبها للمناقشة و الحوار بما يثري الاتصال داخل القسم.

الجدول رقم:51 يبين آراء الأساتذة حول اهتمامهم بأسئلة التلاميذ و استفساراتهم غالبا

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
100	18		نعم
0	0		لا
100	18		المجموع

من خلال الجدول رقم 51 و الخاص باهتمام الأستاذ بأسئلة التلاميذ و استفساراتهم نجد أن معظم الأساتذة يهتمون بأسئلة التلاميذ و هذا ما عبرت عليه نسبة 100% ، بحيث لا يوجد من ينفي اهتمامه بأسئلة التلاميذ و استفساراتهم.

من خلال هذا يتضح اهتمام الأستاذ بالاتصال النازل الذي يكون من التلاميذ إلى الأستاذ و المبني على الديمقراطية و التحوار و المناقشة و تبادل الأسئلة و الأجوبة.

الجدول رقم:52 يبين آراء الأساتذة حول استماعهم لشكاوي و آراء التلاميذ

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
55,56	10		غالبا
44,44	8		أحيانا
0	0		أبدا
100	18		المجموع

في الجدول رقم 52 أكدت نسبة 55,56 % من الأفراد المبحوثين بأنهم يستمعون لشكاوي و آراء التلاميذ غالبا ، بينما أجابت نسبة 44,44 % بأنهم أحيانا ما يستمعون لشكاوي و آراء التلاميذ ، في حين نجد انعدام النسبة في احتمال لا يستمع الأستاذ لشكاوي و آراء التلاميذ .

من خلال هذا الجدول يتبين وجود اتصال صاعد بين التلميذ و الأستاذ يتميز بالديمقراطية و الجدية، و الذي يساعد في فتح المجال أمامهم للتشاور و تبادل الآراء و الاستماع إليهم من أجل حل مشاكلهم ، و هذا يشجع التلاميذ على أسلوب النقاش و الحوار حتى تتولد لديهم الثقة المتبادلة بين الطرفين و هذه الثقة تولد الجو المساعد على إتمام العملية الاتصالية بأفضل النتائج .

الجدول رقم:53 يبين آراء الأساتذة حول إعطاءهم للتلميذ فرصة لتعبير عن أفكاره و آراءه

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
72,22	13		نعم
27,78	5		أحيانا
0	0		لا
100	18		المجموع

تبين لنا من خلال الجدول رقم 53 أن الأستاذ يعطي فرصة للتلميذ للتعبير عن أفكاره و آرائه و هذا ما توضحه نسبة 72,22 % من إجابة المبحوثين ، بينما نسبة 27,78 % من إجابة الأساتذة المبحوثين يعطون فرصة أحيانا للتلميذ للتعبير عن أفكاره و آراءه و منه نستنتج أن الأستاذ يراعي آراء التلاميذ و يستمع لأفكارهم و هذا ما من شأنه تشجيع الاتصال المساعد من طرف التلميذ حتى يكون هناك تفاعل متبادل بين أهم طرفين في العملية الاتصالية داخل المجموعة التربوية .

جدول رقم 54 يبين آراء الأساتذة حول رد فعلهم عند إحداث التلميذ لمشكل

النسبة المئوية %	العدد	التكرار
5,88	2	الإجابة طرد
29,41	10	الإشارات
26,47	9	التوبيخ
5,88	2	عبارات التهديد
32,36	11	النصائح
100		المجموع

من خلال الجدول رقم 54 يتضح أن الأستاذ يعتمد أكثر على النصائح عند إحداث التلميذ لمشكل و هذا ما توضحه نسبة 32,36 % ، ثم قيام الأستاذ بتقديم إشارات حيث بلغت نسبة 29,41 % ، تليها التوبيخ بنسبة 26,47 % ، و أخيرا تساوي النسب فيما يخص فئة عبارات التهديد و فئة الطرد حيث قدرت بنسبة 5,88 % لكل منهما.

من خلال هذه النسب المتفاوتة نلاحظ أن الأستاذ يعتمد على النصح في توجيه التلاميذ بدلا من الطرق الأخرى باعتبارها أفضل طريقة لتقرب من التلميذ و كسب ثقته و منه تشجيع العملية الاتصالية بينهما دون تخوف التلميذ من فاتصال بالأستاذ في حالة وقوع مشاكل.

الجدول رقم:55 يبين آراء الأساتذة حول طبيعة أغلب هذه المشاكل

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإجابة
5,56	1	مشاكل بين التلميذ و الأستاذ
94,44	17	مشاكل بين التلميذ و زملاءه
100	18	المجموع

يوضح الجدول رقم 55 الذي يتناول طبيعة المشاكل التي تحدث داخل القسم حيث أن معظم هذه المشاكل تكون بين التلميذ و زملائه وذلك بنسبة 94,44 % ، بينما أن كانت إجابة بأن هذه المشاكل تكون بين الأساتذة و التلاميذ و ذلك بنسبة 5,56 %.

من خلال قراءتنا للجدول نستنتج أن الاتصال بين الأستاذ و التلميذ هو اتصال فعال و ناجح يخلو من المشاكل التي قد تعيق العملية الاتصالية و تحد من وصول الوسائل التعليمية بكفاءة و هذا ما لاحظناه في الجدول حيث أن أغلبية المشاكل التي تحدث تكون بين التلاميذ و هذا راجع إلى خصائص كل تلميذ و شخصيته.

الجدول رقم:56 يبين آراء الأساتذة حول السماح لتلميذ بمناقشتهم في مختلف القضايا غير التعليمية

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإجابة
72,22	13	نعم
27,78	5	لا
100	18	المجموع

تشير الأرقام الموجود في الجدول رقم 56 أن نسبة 72,22 % من إجابات المبحوثين أن الأستاذ يسمح لتلميذ بمناقشته في مختلف القضايا غير التعليمية ، في حين أكدت نسبة 27,78 % بأنها لا تسمح بذلك .

من هنا نستنتج بأن أغلبية الأساتذة الموجودين في متوسطة محمد راسم يسمحون لتلميذ بمناقشة آراءه معهم و هذا يؤكد على وجود اتصال بين الطرفين في الاتجاهين النازل و الاتجاه الصاعد ،

و هذا ما يساهم في التقارب بين الطرفين مما يخلق الثقة المتبادلة ، و من هذا نستنتج وجود علاقة اتصالية تواصلية تتنوع في اعتماد الأسلوب الرسمي و غير الرسمي تتميز بالديمقراطية بين أهم طرفين في الجماعة التربوية داخل المتوسطة .

الجدول رقم:57 يبين آراء الأساتذة حول اعتمادهم على التفاعلات غير الرسمية داخل القسم

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
38,89	7		نعم
61,11	11		لا
100	18		المجموع

يكشف الجدول رقم 57 و الموضح لاعتماد الأستاذ على التفاعلات الغير رسمية داخل القسم أن

أغلبية الأساتذة المبحوثين لا يلجؤون لمثل هذه التفاعلات و هذا بنسبة 61,11 % ، بحيث نجد أن الاعتماد على التفاعلات الغير رسمية داخل القسم و هذا بنسبة 38,89%.

من خلال هذه النسب المتفاوتة نستنتج أن أغلبية الأساتذة لا يعتمدون على التفاعلات غير رسمية داخل القسم و ذلك لتحكم في سير العملية الاتصالية دون حدوث تشويش أو فوضى تعيق وصول الرسالة التعليمية في إطار التقدير و الاحترام المتبادل بين الأستاذ و التلميذ.

جدول رقم 58: يبين آراء الأساتذة حول نسبة الاتصال الذي يحدث داخل القسم

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
0	0		1 - 25
11,11	2		26 - 50
22,22	4		51 - 75
66,67	12		76 - 100
100	18		المجموع

يشير الجدول رقم 58 الموضح لتقييم الأستاذ لنسبة الاتصال داخل القسم أن نسبة 66,67 % كانت للفئة المحصورة بين نسبة (76 و 100 %) ، ثم تليها نسبة 22,22 % للفئة المحصورة بين نسبة (51 و 75 %) ، ثم تأتي نسبة 11,11 % للفئة المحصورة بين نسبة (26 و 50%) ، أما الفئة المحصورة بين نسبة (1 و 25 %) لم تحض بأى إجابة .

من خلال هذا نلاحظ أن تقييم الأستاذ لنسبة الاتصال داخل القسم قد وصل إلى نسبة 100 ، و هذا راجع لكون التعليم عبارة عن عملية اتصال بين المعلم و الأستاذ و هذا ما تم تأكيده في الجدول رقم ، و بما أن التعليم هو عملية اتصال فهو يحتاج للتفاعل بين المرسل و المستقبل أي بين الأستاذ و التلميذ من أجل إيصال رسالة تهدف لتحقيق غايات و إشباع حاجيات كل من الطرفين .

الجدول رقم:59. يبين آراء الأساتذة حول سبب تفاعلهم مع التلميذ خارج القسم

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
50	9		توفر المشكلات
16,66	3		صدقات
27,78	5		حوارات شخصية
5,56	1		علاقات اجتماعية
100	18		المجموع

يوضح الجدول رقم 59 الخاص بتفاعل الأستاذ مع التلميذ خارج الصف أن الأستاذ يتفاعل مع التلميذ خارج حجرة الدراسة و ذلك في حدود توفر المشكلات و هذا بنسبة 50% تليها فئة الحوارات الشخصية و ذلك بنسبة 27,78% ، حيث نجد أن الأساتذة يتفاعلون مع التلميذ في إطار صدقات و التي قدرت بـ 16,66% ، و في الأخير إقامة علاقات اجتماعية و ذلك بنسبة 5,56%.

من خلال هذه النسب المتفاوتة في الجدول نلاحظ أن الاتصال الرسمي الذي يحدث بين التلميذ و الأستاذ خارج القسم يكون في حدود توفر مشكلات بين الطرفين و بالتالي فإن الاتصال الرسمي يكون أكثر داخل القسم بين الأستاذ و تلميذه بحيث أنه موجود خارج القسم لآكن في حدود توفر مشكلات و دوافع.

الجدول رقم:60 يبين آراء الأساتذة حول طبيعة المشكلات التي تؤدي للتفاعل خارج القسم

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	
		الإجابة	
11,11	1	طرء	
66,67	6	تأخر	
22,22	2	بطاقة الدخول	
100		المجموع	

يكشف الجدول رقم 60 أن أغلب المشكلات التي تؤدي إلى تفاعل الأستاذ مع التلميذ خارج الصف

هي مشكلات التأخر و هذا بنسبة 66,67% ، تليها مشاكل بطاقة الدخول بنسبة 22,22% ، و في الأخير مشكلة الطرد 11,11%.

من خلال هذه النسب المتفاوتة يتبين أن أغلب المشاكل التي تحدث بين الأستاذ و التلميذ خارج القسم هي بسبب تأخر التلميذ عن موعد الدرس بحيث يدفع التلميذ إلى اللجوء إلى الأستاذ لحل المشكل و منه يحدث الاتصال الغير رسمي خارج القسم و هذا في حدود توفر مشكلة التأخر.

الجدول رقم:61 يبين آراء الأساتذة حول وجود الإدارة في هذا التفاعل

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	
		الإجابة	
22,22	4	نعم	
38,89	7	أحيانا	
38,89	7	لا	
100	18	المجموع	

يوضح الجدول رقم 61 الخاص بتدخل الإدارة في التفاعل الحاصل بين التلميذ و الأستاذ خارج

القسم في حدود مشكل التأخر إن النسب متشابهة بين إجابة أحيانا و إجابة لا و ذلك بنسبة قدرت بـ 38,89% لكل منهما ، و تليها إجابة نعم بنسبة 22,22%.

من خلال هذه النسب المتشابهة بين الفئتين أحيانا و لا نلاحظ أن الإدارة نادرا ما تتدخل في التفاعل التي يحدثها الأستاذ و التلميذ خارج القسم في حالة وقوع مشاكل و هذا ما يؤكد تحكم الأستاذ في هذا التفاعل و قدرته على تسيير العملية الاتصالية بينه و بين التلاميذ دون اللجوء إلى أطراف ووسائط.

جدول رقم : 62 يبين آراء الأساتذة حول تقديرهم لنسبة الاتصال الذي يحدث خارج القسم

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	
		الإجابة	
38,89	7	25 - 1	
44,44	8	50 - 26	
11,11	2	75 - 51	
5,56	1	100 - 76	
100	18	المجموع	

من خلال الجدول رقم 62 الموضح لتقييم الأستاذ لنسبة الاتصال خارج القسم أن نسبة 44,44% كانت للفئة المحصورة بين نسبة (26 و 50%) ، تليها نسبة 38,89% للفئة المحصورة بين نسبة (51 و 75%)، و أخيرا نسبة 5,56% للفئة المحصورة بين نسبة (76 و 100%) .

من خلال هذا نستنتج أن تقييم الأستاذ لواقع الاتصال خارج القسم لا يتعدى نسبة 50 و هذا يدل على ضعف الاتصالات غير الرسمية بين الأستاذ و التلميذ خارج القسم بمتوسطة محمد راسم ، و هذا ما يؤدي إلى اعتماد الاتصالات الرسمية أكثر منها ، و هنا تغيب العلاقات الاجتماعية الإنسانية بين أهم طرفين في العملية الاتصالية داخل المنظومة التربوية مما يؤدي لوجود حدود و حواجز بينهما .

الجدول رقم:63 يبين آراء الأساتذة حول عبارة عملية التعليم هي عملية اتصال بين الأستاذ و التلميذ

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	
		الإجابة	
88,88	16	نعم	
11,11	2	أحيانا	
0	0	لا	

المجموع	18	100
---------	----	-----

تشير الأرقام الموجودة في الجدول رقم 63 و الموضح لرأي المعلم لعملية التعليم بأنها عملية اتصال بينه و بين التلميذ ، حيث كانت نسبة احتمال الإجابة بنعم ب 88,89 % و نسبة احتمال الإجابة بأحيانا ب 11,11 % ، في حين نجد أن احتمال الإجابة بلا لم يحضأ بأي إجابة من هذه النسب المتفاوتة نلاحظ أن الأستاذ على يقين تام بأن عملية التعليم هي عملية اتصال بين الأستاذ و التلميذ ، حيث أنه يتضمن عملية تبادل للرسائل ، فالأستاذ يعتبر أحد أهم العناصر في هذه العملية إذ يقوم بإعداد الرسالة الاتصالية و نقلها إلى المتلقي المتمثل في التلميذ ، و بهذا فهو ينتظر رجع الصدى عن طريق النتائج الدراسية التي تبين إذا ما كانت الرسالة قد وصلت إلى مبتغاها عن طريق الوسيلة الاتصالية المناسبة لذلك .

جدول رقم: 64 يبين آراء الأساتذة حول تقييمهم لواقع الاتصال داخل القسم

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإجابة
26,67	4	جيد
46,66	7	حسن
26,67	4	مقبول
100		المجموع

يقيم الأستاذ واقع الاتصال داخل القسم حسب الجدول رقم 64 بنسبة 46,66 % لاحتمال الإجابة

بحسن ، و نسبة 26,67 % لكل من الاحتمال جيد و مقبول

و من هذا نلاحظ أن واقع الاتصال داخل القسم في متوسطة محمد راسم بوادي العثمانية حسن ، و هذا يعبر على أن الاتصال داخل القسم ناجح و فعال ، يتحقق بعدة طرق و وسائل هذه الوسائل غالبا ما تتجح في تمرير الرسائل و إيصال محتواها إلى المتلقي للحصول على أحسن النتائج ، و هذا فإن تقييم الأستاذ لواقع الاتصال داخل القسم يأخذ منحى إيجابي نوعا ما .

جدول رقم : 65 يبين آراء الأساتذة حول تقييمهم لواقع الاتصال خارج القسم

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
15,38	2		جيد
38,46	5		حسن
46,16	6		مقبول
100			المجموع

يقيم الأستاذ واقع الاتصال خارج القسم حسب الجدول رقم 65 ، بنسبة 46,16 % لاحتمال الإجابة بمقبول ، و نسبة 38,46 % لاحتمال الإجابة بحسن ، و نسبة 15,38 % للإجابة باحتمال جيد من هذا نلاحظ أن واقع الاتصال خارج القسم حسب تقييم الأستاذ مقبول، و هذا نظرا لقلّة التفاعلات غير الرسمية بينه و بين التلميذ خارج القسم.

المحور الثالث: واقع الاتصال بين الأستاذ و الإدارة

الجدول رقم:66 يبين آراء الأساتذة حول علاقتهم بالإدارة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
61,11	11		جيدة
33,33	6		حسنة
5,56	1		سيئة
100	18		المجموع

من خلال قراءتنا للجدول رقم 66 نلاحظ أن نسبة الأساتذة المبحوثين ذو علاقة جيدة بالإدارة تقدر بـ 61,11 % ، أما نسبة الذين أجابوا بالفئة حسنة من الأساتذة المبحوثين فقد قدرت بـ 33,33 % ، أما النسبة المتبقية مقدرة 5,56 % من الأساتذة المجيبين بسيئة .

انطلاقا من الأهداف الإحصائية نجد أن أغلبية الأساتذة المبحوثين في متوسطة محمد راسم لهم علاقة جيدة بالإدارة و هذا يفسر و جود اتصال نازل و اتصال صاعد جيد بين الإدارة و الأستاذ

باعتبارهما أطراف مهمة في المنظومة التربوية. يتمركز حولهما الاتصال داخل المؤسسة التربوية ، ويدل هذا أيضا على حسن المعاملة بين الأستاذ و الإدارة و اعتبار أن لكل منهما الأهمية الخاصة في تسيير العملية الاتصالية داخل. المتوسطة

الجدول رقم: 67 يبين آراء الأساتذة حول سهولة اتصالهم بالإدارة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
27,78	5		أحيانا
72,22	13		غالبا
0	0		أبدا
100	18		المجموع

يتضح من الجدول رقم 67 أن اتصال الأستاذ بالإدارة في غالب الأوقات يكون سهل و هذا ما تدل عليه نسبة 72,22% ، في حين أنه هناك من أجاب بأنه في بعض الأحيان ما تكون هناك سهولة و هذا ما تدل عليه نسبة 27,78% ، في حين لا يوجد من أجاب بأبدا.

من خلال هذه النسب المتفاوتة نستنتج أن هناك سهولة في اتصال الأستاذ بالإدارة و هذا يعبر على أن الاتصال في متوسطة محمد راسم بوادي العثمانية ناجح و فعال يهدف لإزالة الغموض، و إبعاد المجال أمام الشائعات و حالات سوء الفهم مما يساهم في القضاء على التوترات في العلاقة بين الإدارة و الأستاذ، كما أنه يسهل التشاور و التعاون في أداء المهام و في معالجة المشاكل داخل المتوسطة.

الجدول رقم: 68 يبين آراء الأساتذة حول الأطراف الإدارية التي يتواصلون معها بالمتوسطة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
26,42	14		مدير
5,66	3		ناضر
13,21	7		مقتصد
22,64	12		مراقب عام

15,09	8	مستشار التوجيه
16,98	9	باقي المراقبين
100		المجموع

من خلال الجدول رقم 68 يتضح لنا أن أغلب اتصالات الأساتذة تكون مع المدير و هذا ما توضحه نسبة 26,42 % ، ثم تليها نسبة 22,62 % لاتصاله بالمراقب العام ثم مع باقي المراقبين بنسبة 16,98 % ، ثم مستشار التوجيه و هذا بنسبة 15,08 % ، تليها نسبة 13,21 % لاتصاله بالمقتصد و أخيرا نسبة 5,66 % لاتصاله بالناظر .

من هذا نستنتج أن الأستاذ ذو علاقة اتصالية مع جميع الأطراف الإدارية ، لكن بنسب متفاوتة ، و أغلب اتصالاته تكون مع المدير باعتباره مركز اتخاذ القرار داخل متوسطة محمد راسم ، لهذا فالأستاذ يربط علاقة اتصالية مباشرة معه من أجل مناقشة إجراءات العمل ، للمحافظة على سير العملية الاتصالية بطريقة رسمية فعالة .

الجدول رقم:69 يبين آراء الأساتذة حول من يبادر عادة بالاتصال

النسبة المئوية %	العدد	التكرار
46,15	12	الإيجابية الأستاذ
53,85	14	الأطراف الإدارية
100		المجموع

يكشف الجدول رقم 69 أن الأطراف الإدارية غالبا ما تبادر أولا بالاتصال بالأستاذ و هذا حسب نسبة 53,85 % ، و النسبة المتبقية 46,15 % و هي النسبة المتعلقة بكون الأستاذ هو من يبادر بالاتصال.

من خلال هذه النسب المتفاوتة يتضح لنا أن الأطراف الإدارية هي غالبا من يبادر بالاتصال بالأستاذ و هذا ما يؤكد أن الاتصال النازل من الإدارة إلى الأساتذة هو الاتصال الغالب داخل المؤسسة، من أجل ضمان الإدارة سيولة أسرع و أسهل للمعلومات بما يضمن المساهمة في فهم الرسالة و إنجاز العملية الاتصالية داخل متوسطة محمد راسم.

الجدول رقم:70 يبين آراء الأساتذة حول سبب اتصال الإدارة بهم

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإجابة
34,38	11	التبليغ بالأوامر و التعليمات
15,62	5	التحفيز و التشجيع
34,38	11	الإطلاع بالمستجدات
15,62	5	المساعدة في حل المشاكل
100		المجموع

من خلال الجدول رقم 70 نجد أن نسبة 34,38% تمثل إجابة فئة التبليغ بالأوامر و التعليمات، بحيث كانت نفس النسبة لفئة إطلاع الأساتذة بالمستجدات ، أما بالنسبة لاحتفال تحفيز الأستاذ و تشجيعه، و احتمال مساعدته على حل المشاكل فقد كانت بنفس النسبة المتمثلة في 15,62%. وعليه نستنتج أن الاتصالات النازلة غالبية الشيوخ في المؤسسات التعليمية باعتبارها مهمة و تلعب دور هام في تحقيق أهداف المؤسسة و كذلك سير العمل وهذا ما تدل عليه النسب المئوية و ذلك لضمان وصول المعلومات و تنفيذها بأحسن الطرق.

الجدول رقم: 71 يبين آراء الأساتذة حول الوسائل التي تعتمد عليها الإدارة في الاتصال بهم

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإجابة
16,22	6	الهاتف
16,22	6	المراسلات
5,41	2	المذكرات
32,43	12	اجتماع
5,40	2	قرارات
2,70	1	انترنت
21,62	8	مقابلات
100		المجموع

يكشف الجدول رقم 71 الإدارة تعتمد على الاجتماعات للاتصال بالأستاذ و ذلك بنسبة 32,43% ، تليها المقابلات بنسبة 21,62% ، ثم المراسلات و الهاتف بنسبة متشابهة قدرت بـ 16,22% ، تليها المذكرات و القرارات بنسبة متشابهة أيضا قدرت بـ 5,41% ، و أخيرا وسيلة الانترنت بنسبة قدرت بـ 2,70%.

و على ما سبق نستنتج أن الأسلوب الاتصالي الأكثر استعمالا في الاتصال النازل هو أسلوب الاجتماعات حيث يسمح بالاتصال المباشر بين الإدارة و الأساتذة دون أداة وسيطة، كما يتيح الفرصة لتبادل الآراء و تحقيق الانسجام أو التفاهم داخل المتوسطة، حيث أن سير العملية الاتصالية لا يتم بطريقة عفوية بل بالاعتماد على أساليب و وسائل ملائمة و فعالة يتم من خلالها نقل المعلومات و الأفكار و في نفس الوقت ضمان الفهم السليم لمضمونها.

الجدول رقم:72 يبين آراء الأساتذة حول ما إذا كانوا يواجهون صعوبات في تعاملهم مع الإدارة

النسبة المئوية%	العدد	التكرار	الإجابة
5,56	1		نعم
22,22	4		أحيانا
72,22	13		لا
100	18		المجموع

يشير الجدول رقم 72 أن أغلبية المبحوثين لا يواجهون صعوبات في تعاملهم مع الإدارة و هذا ما توضحه نسبة 72,22% ، أما إجابة أحيانا فكانت بنسبة 22,22% ، أما نعم فكانت بنسبة 5,56%.

ومن خلال هذه النسب نستنتج أن عدم مواجهة الأساتذة لصعوبات عند تعاملهم مع الإدارة يدل على الجو الديمقراطي الذي يسود العمل التنظيمي داخل المتوسطة، مما يساهم في توطيد العلاقات التي تهدف لتحقيق أفضل النتائج التي تضمن سير العملية الاتصالية بكفاءة، كما يؤكد حسن العلاقة التواصلية بين الأطراف التربوية و في معالجة أي عائق يؤدي إلى إخلال هذه العلاقة.

الجدول رقم:73 يبين آراء الأساتذة حول ما إذا كانت هناك صعوبات في فهم ما يصل إليهم من رسائل

إدارية

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
11,11	2		نعم
5,56	1		أحيانا
83,33	15		لا
100	18		المجموع

من خلال الجدول رقم 73 نلاحظ أنه لا توجد صعوبة في فهم ما يصل إليهم من أوامر و تعليمات من طرف الإدارة و ذلك ما تدل عليه نسبة 83,33% ، و هناك نسبة 11,11% من المبحوثين يلقون صعوبة في فهم هذه الأوامر و التعليمات، و في الأخير هناك من يجد أحيانا صعوبة في فهمها بنسبة 5,56%.

و عليه نستنتج أن الأساليب الاتصالية المستعملة من طرف الإدارة هي أساليب تتسم بالبساطة و الوضوح و المباشرة و كثرة استخدام أسلوب الاجتماعات و هو أكثر فعالية في تحقيق الفهم و إلغاء اللبس و الغموض عن طريق الشرح و التفسير .

الجدول رقم:74 يبين آراء الأساتذة حول الأسباب التي تدفع بهم للاتصال بالإدارة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
62,96	17		الاستفسار عن شؤون العمل
0	0		عرض مشاكله على الإدارة
29,63	8		تقديم اقتراحات
7,41	2		تقديم شكاوى
100			المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 74 أن نسبة 62,96% من إجابة عينة الأساتذة ترى أن الاتصال بالإدارة يكون للاستفسار عن شؤون العمل، و تليها تقديم اقتراحات و آراء و ذلك بنسبة 29,63% ، أما تقديم شكاوي للإدارة بخصوص العمل فقد قدرت بنسبة 7,41%.

من خلال هذه النسب المتفاوتة نستنتج أن الاتصال الصاعد الذي يكون بين الأستاذ و الإدارة أغلب أسبابه الاستفسار عن شؤون العمل، و هذا من أجل تحسينه و تسييره بما يخدم صالح المؤسسة التعليمية
محمد راسم

الجدول رقم:75 يبين آراء الأساتذة حول الوسائل التي يستخدمونها في اتصالهم بالإدارة

النسبة المئوية%	العدد	التكرار	الإجابة
46,43	13		مقابلات
21,43	6		اجتماعات
3,57	1		صندوق الاقتراحات
3,57	1		مكتب التظلمات
17,86	5		طلبات خطية
7,14	2		تقارير
100			المجموع

يشير الجدول رقم 75 أن أسلوب المقابلات هو الأكثر استعمالا من طرف أفراد عينة الأساتذة لاتصال بالإدارة و هو ما تبينه نسبة 46,43% ، و تليها نسبة الاجتماعات و التي قدرت بـ 21,43% ، بعد ذلك الطلبات الخطية بنسبة 17,86% ، تليها التقارير بنسبة 7,14% ، و أخيرا تشابه في نسبة صندوق الاقتراحات و مكتب التظلمات بنسبة 3,57%.

من هذا نستنتج أن الوسيلة الأكثر استعمالا في الاتصال الصاعد بين الأستاذ و الإدارة هي المقابلات و ذلك من أجل كسر و تخطي النمط الرسمي في الاتصال الذي يؤدي إلى خلق حواجز بين الأساتذة و الإدارة ، فإتباع هذه السياسة في متوسطة محمد راسم يعد خطوة إيجابية للتخلص من قيود

البيروقراطية، و تعتبر المقابلات وسيلة بالغة الأهمية إذ أنها تسمح بالحصول على الرد مباشرة دون انتظار وقت طويل، و تعزيز روح الحوار و المناقشة.

الجدول رقم: 76 يبين آراء الأساتذة حول ما إذا كان الاتصال بالإدارة يلبي احتياجاتهم

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإجابة
27,78	5	أحيانا
72,22	13	غالبا
0	0	أبدا
100	18	المجموع

يشير الجدول رقم 76 أن نسبة 72,22% من إجابة الأساتذة المبحوثين أدلت بأن الإدارة غالبا ما تلبي احتياجات الأستاذ، في حين أكدت نسبة 27,78% أن هذا الاتصال أحيانا ما يلبي احتياجات الأستاذ و في الأخير نجد و لا إجابة بأبدا.

من خلال تفاوت النسب نستنتج أن الاتصال بالإدارة يلبي احتياجات الأستاذ و هذا يؤكد أهمية هذا الخير في نظر إدارة المتوسطة باعتباره طرف مهم في أطراف العمل التربوي الذي تقوم على أساسه العملية الاتصالية داخل القسم، و بالتالي فالإدارة تعمل على تلبية احتياجاته من أجل ضمان إتمام مهامه بأفضل الطرق، كما أن هذه الأهمية تكسبه الثقة في نفسه مما يبعث على تقديم الأحسن للتلميذ. و منه تحقيق اتصال فعال و ناجح داخل الوسط التعليمي.

الجدول رقم: 77 يبين آراء الأساتذة حول أسلوب الاتصال المفضل لديهم في تعاملهم مع الإدارة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإجابة
27,77	5	الأسلوب الكتابي
66,67	12	الأسلوب الشفهي
5,56	1	الأسلوب الإلكتروني
100	18	المجموع

من خلال الجدول رقم 77 تبين أن أغلبية المبحوثين يفضلون الأسلوب الشفهي و ذلك بنسبة 66,67% ، ثم يليها الأسلوب الكتابي بنسبة 27,77% ، و في الأخير الأسلوب الإلكتروني بنسبة 5,56%.

من خلال هذه النسب المتفاوتة يتضح لنا أن أغلبية الأساتذة المبحوثين يفضلون الأسلوب الشفهي في اتصالهم بالإدارة ، و هذا باعتباره أفضل أسلوب لفهم الأوامر و التعليمات بشكل واضح و مناقشة و تبادل الآراء دون سوء الفهم للأوامر و كل ما هو مطلوب منهم القيام به على أكمل وجه، أيضا يتيح الفرصة للمناقشة في مختلف المواقف و تبادل وجهات النظر و المعلومات مما يحقق التفاعل الاتصالي الناجح كما أن هذا الأسلوب يمكن من تقليص الوقت و الجهد و التكاليف لأنه يتصف بالسرعة و يسمح بالحصول على رد فعل مباشر سواء من طرف الإدارة أو الأساتذة و هو ما يسمى بالتغذية العكسية المباشرة و السريعة.

الجدول رقم:78 يبين آراء الأساتذة حول رد فعل الإدارة اتجاههم في حالة قيامها بالنشاطات

النسبة المئوية%	العدد	التكرار
88,88	16	الإجابة تطلب مساعدتك
5,56	1	لا تستشيرك
5,56	1	لا تعلن عنها
100	18	المجموع

يبين الجدول رقم 78 أن غالبية أفراد العينة و المقدره بنسبة 88,88% قد أدلت بأن الإدارة تطلب مساعدتها في حالة قيامها بنشاطات، في حين أن نسبة 5,56% كانت نفسها في لا تستشيرك و لا تعلن عنها.

وعليه نستنتج أن الإدارة تستشير الأساتذة في متوسطة محمد راسم في حالة قيامها بنشاطات، و هذا راجع إلى طبيعة العمل الممارس و الذي يتطلب تضافر الجهود لإتمام العملية الاتصالية بأفضل الطرق، كما تدل على الجو الديمقراطي الذي يميز العلاقة بين الأساتذة و مسؤوليهم الإداريين و عدم التسلط في اتخاذ القرار .

الجدول رقم:79 يبين آراء الأساتذة حول تقييمهم لمشاركتهم في الاجتماعات التي تعقدها الإدارة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
33,33	6		شكلية
66,67	12		فعالة
100	18		المجموع

من خلال الجدول رقم 79 نلاحظ أن الأساتذة يشاركون في النشاطات التي تقوم بها الإدارة بشكل فعال و ذلك بنسبة 66,67% ، في حين أن نسبة 33,33% أنها مشاركة شكلية.

من خلال هذا نستنتج أن الإدارة تهتم بمشاركة الأستاذ في عملية اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة، من خلال المناقشة و الحوار و أخذ الآراء بعين الاعتبار دون إهمال أي منهما بالتالي حدوث اتصال فعال داخل الجماعة التربوية (إدارة . أستاذ).

الجدول رقم:80 يبين آراء الأساتذة حول تقييمهم لأسلوب الاتصال مع الإدارة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
83,33	15		ديمقراطي
5,56	1		فوضوي
11,11	2		ديكتاتوري
100	18		المجموع

يكشف الجدول رقم 80 أن عملية تواصل الأستاذ مع الإدارة تتم في جو ديمقراطي و ذلك بنسبة 83,33% ، في حين كانت نسبة 11,11% تمثل إجابة أنها تحدث في جو ديكتاتوري ، و نسبة 5,56% بأنها تكون في جو فوضوي.

من خلال هذه النسب نستنتج أن الاتصال داخل المؤسسة بين الإدارة و الأستاذ يتم في جو ديمقراطي، و أن القيادة فيها ذات طابع ديمقراطي هي أيضا تسمح بإبراز المبادرات و الأفكار و الآراء

المختلفة و تساعد على خلق جو التشاور و التعاون بين أفراد الجماعة التربوية، مما يساهم في خلق جو اتصالي تسوده الفعالية و الديمقراطية

الجدول رقم: 81 يبين آراء الأساتذة حول الوسائل الاتصالية المتوفرة لدى الإدارة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإجابة
25	17	هاتف
19,12	13	فاكس
23,53	16	انترنت
5,88	4	انترانيت
26,47	18	مكتبة
100		المجموع

من خلال الجدول رقم 81 الخاص بالوسائل الاتصالية المتوفرة لدى الإدارة حسب علم الأستاذ بها، نجد أن نسبة 26,47% تبين أن أكثر الوسائل علما بها هي المكتبة، يليها جهاز الهاتف بـ 25%، ثم شبكة الانترنت بـ 23,53%، في حين أن الفاكس قدرت بنسبة 19,12%، و في الأخير شبكة الانترنت بـ 5,88%.

أن وجود مثل هذه الوسائل في المؤسسة التعليمية خاصة منها المكتبة يسهل لكافة أعضاء الجماعة التربوية الإطلاع على أهم المستجدات في القطاع التربوي و التعليمي، و بالتالي إثراء معارفهم و مكتسباتهم العلمية و التربوية، و هذا من شأنه الرفع من المردود التربوي و مساعدة المؤسسة على تحقيق نتائج أفضل، كما تسمح برفع مهارات اتصالية و تطويرها.

الجدول رقم:82 يبين آراء الأساتذة حول استغلالهم للوسائل الاتصالية المتوفرة في المؤسسة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإجابة
66,67	12	نعم
33,33	6	أحيانا
0	0	لا
100	18	المجموع

يكشف الجدول رقم 82 أن الأساتذة يستغلون هذه الوسائل في أداء نشاطاتهم في هذه المتوسطة و هذا ما تدل عليه نسبة 66,67% ، في حين نجد أن نسبة 33,33% تدل على أن الأساتذة يستغلون الوسائل في بعض الأحيان، مع العلم أنه لا توجد أي إجابة بلا.

نستنتج أن الإدارة في متوسطة محمد راسم بوادي العثمانية تسمح للأساتذة العاملين بها باستغلال هذه الوسائل و هذا من أجل ضمان تدفق حسن للمعلومات التي تساهم بدورها في إسراع العملية الاتصالية بين الأطراف التربوية داخل المؤسسة، كما أن استخدامها يساهم في إثراء الرصيد المعرفي و تحقيق علاقات اتصالية واسعة تضمن تحقيق الهدف من الاتصال.

الجدول رقم:83 يبين آراء الأساتذة حول فائدة اتصالهم بالإدارة في أوقات العمل

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإجابة
68,18	15	حل مشاكل العمل
22,73	5	المشاركة في اتخاذ القرار
9,09	2	تحسين العلاقة بين الرئيس و المرؤوس
100	18	المجموع

يكشف الجدول رقم 83 أن فائدة اتصال الأساتذ بالإدارة في أوقات العمل تكمن في حل مشاكل العمل بالدرجة الأولى و هذا ما توضحه نسبة 68,18% ، تليها فائدة المشاركة في اتخاذ القرار بنسبة 22,23% ، و في الأخير فائدة تحسين العلاقة بين الرئيس و المرؤوس و هذا بنسبة 9,09%.

من خلال هذه النسب المتفاوتة نستنتج أن أغلبية الأساتذة يؤكدون أن فائدتهم من الاتصال بالإدارة في أوقات العمل هي لحل المشاكل المهنية و هذا يؤكد ثقة الأساتذة في قدرة مسؤوليهم على حل هذه المشاكل و تفهمها و هذا يعبر عن سيادة جو من التشاور و التفاهم يتخلله الديمقراطية في العلاقة بين الأستاذ و الإدارة.

الجدول رقم:84 يبين آراء الأساتذة حول اتصالهم بالمسؤولين خارج أوقات العمل

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
22,22	4		نعم
33,33	6		أحيانا
44,45	8		لا
100	18		المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 84 أن أغلبية الأساتذة لا يتصلون بالمسؤولين خارج أوقات العمل و هذا بنسبة 44,44% ، بينما اقتراح أحيانا فقدر بنسبة 33,33% و في الأخير نسبة اقتراح نعم بـ 22,22%.

من خلال هذا يتضح أن الأساتذة لا يتصلون بالمسؤولين خارج أوقات العمل و ذلك لأنهم كونوا علاقات محدودة مع مسؤوليهم حصرت في مجال العمل فقط ، و بحكم طبيعة سنهم و خبرتهم لم يتأقلموا بعد مع المؤسسة و هنا يغلب طابع الاتصال الرسمي بين الإدارة و الأستاذ داخل المتوسطة.

الجدول رقم:85 يبين آراء الأساتذة حول طبيعة المواضيع التي تناقش مع المسؤولين خارج أوقات العمل

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
20	2		مصالح شخصية
80	8		قضايا عامة
100			المجموع

يشير الجدول رقم 85 الموضح لطبيعة المواضيع التي تناقش خارج أوقات العمل، إلى أنه يتم مناقشة قضايا عامة و هذا بنسبة 80 % ، و مصالح شخصية و هذا بنسبة 20 % .

و من خلال هذا يتضح أن أغلبية المواضيع التي يناقشها الأستاذ مع المسؤولين خارج أوقات العمل هي عبارة عن قضايا عامة ، و هذا ما من شأنه تحقيق أعلى درجة اتصالية بين العمال و الإدارة ، و بناء علاقات اجتماعية تساهم في كسر الحواجز الروتينية المتعلقة بالعمل ، بالإضافة إلى إكساب الأستاذ ثقة أكبر في مسؤوليه مما يدفعه لحب عمله و العمل على تحسينه ، و هذا ما من شأنه تعزيز العملية الاتصالية داخل أوقات العمل و خارجه .

الجدول رقم:86 يبين آراء الأساتذة حول فائدة الاتصال بالإدارة خارج أوقات العمل

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإيجابية
50	9	تحقيق السرعة في الاتصال
5,56	1	القضاء على الروتين
27,78	5	بناء علاقات اجتماعية
16,66	3	التعبير عن الآراء
100	18	المجموع

تكمن فائدة اتصال الأستاذ بالإدارة خارج أوقات العمل حسب بيانات الجدول رقم 86 في تحقيق

السرعة في الاتصال و هذا ما أكدته نسبة 50 % ، ثم بناء علاقات اجتماعية و هذا حسب نسبة 27,78 % ، تليها التعبير عن الآراء بنسبة 16,66 % ، و أخيرا القضاء على الروتين بنسبة 5,56

من خلال هذه النسب يتضح أن أغلبية الأساتذة المبحوثين يؤكدون أن فائدة الاتصال بالإدارة خارج

أوقات العمل تكمن في تحقيق السرعة في العملية الاتصالية ، و هذه الفائدة مهمة جدا حيث تساهم في

تفعيل العملية الاتصالية في وقت قصير مما يساعد على تكوين روابط اتصالية وثيقة، و يضمن تدفق كبير قدر من المعلومات في أقصى الأجال .

3. تفرغ و تحليل بيانات استمارة التلاميذ :

المحور الأول : بيانات عامة

الجدول رقم: 87 يبين توزيع أفراد عينة التلاميذ حسب الجنس

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإجابة
44,90	22	ذكر
55,10	27	أنثى
100	49	المجموع

يوضح الجدول رقم 87 أن المتوسطة تظم فئتين من الجنس الإناث و الذكور و يلاحظ أن نسبة الإناث المبحوثين قد قدرت بـ 55,10 % ، بينما نسبة فئة الذكور التلاميذ فقد قدرت بـ 44,90 % .

و بمقارنة النسبتين يتضح أن جنس التلاميذ الإناث أكثر من الذكور بالرغم من أن نسبة الذكور ككل داخل متوسطة محمد راسم أكبر من نسبة الإناث و يرجع سبب ذلك لكوننا حصلنا على العون من الإناث أكثر من الذكور بسبب تهرب هذا الأخير من الإجابة على استمارة البحث.

الجدول رقم : 88 يبين توزيع عينة التلاميذ حسب السن :

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإجابة
28,57	14	11 - 12
44,90	22	13 - 14
22,45	11	15 - 16
4,08	2	17 - 18

المجموع	49	100
---------	----	-----

يبين الجدول رقم 88 أن الفئة الأكثر انتشارا بالنسبة للفئة العمرية لتلاميذ المتوسطة تتراوح ما بين 13 و 14 سنة والتي تمثل 44,90% و تليها نسبة الفئة العمرية ما بين 11 و 12 سنة بنسبة 28,57% ، وتأتي نسبة 22,45% التي تراوحت بين 15 و 16 سنة ، ثم في الأخير فئة 17 و 18 سنة بنسبة 4,08% .

و سبب كون فئة 13 إلى 14 سنة هي السائدة لكونهم متمردين في المستوى الدراسي أولى متوسط و ثانية متوسط و هم أكبر من حيث حجم العينة من المستويات الأخرى .

الجدول رقم:89 يبين توزيع عينة التلاميذ حسب المستوى الدراسي

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
32,65	16		أولى متوسط
24,49	12		ثاني متوسط
22,45	11		ثالث متوسط
20,41	10		رابع متوسط
100	49		المجموع

يظهر لنا في الجدول 89 أن المستوى الدراسي أولى متوسط بمؤسسة محمد راسم مجال الدراسة تمثله أكبر نسبة و هي 32,65% ، وتأتي نسبة ثانية متوسط بنسبة 24,49% ، ثم مستوى ثالثة متوسط بنسبة 22,45% و أخيرا نسبة 20,41% من المستوى رابعة متوسط ، و هذا حسب توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب العينة .

الجدول رقم:90 يبين توزيع عينة التلاميذ حسب المستوى العائلي

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
46,94	23		جيد
44,90	22		متوسط

ضعيف	4	8,16
المجموع	49	100

تشير النسب المئوية في الجدول رقم 90 إلى أن نسبة 46,94% من التلاميذ يعيشون في مستوى عائلي جيد , و نسبة 44,50% منهم يعيشون في مستوى متوسط , بينما 8,16% من هؤلاء التلاميذ المبحوثين يعيشون داخل مستوى ضعيف .

من خلال ما سبق يتضح أن أغلبية التلاميذ مستواهم العائلي جيد و هذا من شأنه الأثير على أدائهم و راحتهم النفسية بالإيجاب مما يطلق لديهم جو اتصالي جيد يسوده التقاهم و التهاور .

المحور الثاني : واقع الاتصال بين التلميذ و الإدارة

الجدول رقم:91 يبين آراء التلاميذ حول تقييم علاقتهم بالإدارة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
41,03	16		جيدة
58,97	23		حسنة
0	0		سيئة
100	49		المجموع

يشير الجدول 91 أن نسبة 58,97% من التلاميذ تربطهم علاقة حسنة بالإدارة و نسبة 41,03% من هؤلاء التلاميذ يرون أن علاقتهم بالإدارة هي علاقة جيدة , بحيث أنه لا يوجد أحد من التلاميذ المبحوثين يرى بأن علاقته بالإدارة هي علاقة سيئة .

و من هذا نلاحظ أن التلاميذ بمتوسطة محمد راسم على احتكاك مستمر بالإدارة خاصة مع المراقبين العاديين مما أعطى لهم شعور بالارتياح النفسي، و هذا ما يساعد على تقوية الاتصال و استمراره داخل المتوسطة.

الجدول رقم:92 يبين آراء التلاميذ حول سهولة اتصالهم بالإدارة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإجابة
51,02	25	نعم
38,78	19	أحيانا
10,20	5	لا
100	49	المجموع

يشير الجدول رقم 92 أن تلاميذ متوسطة محمد راسم يجدون سهولة في الاتصال بالإدارة و هذا ما توضحه نسبة 51,02 %، في حين نجد أن نسبة 38,78 % ترى أنه أحيانا ما توجد سهولة في الاتصال بالإدارة و في الخير تعبر النسبة المتبقية المقدرة بـ 10,20 % حسب رأي التلاميذ المبحوثين أنه لا توجد سهولة في الاتصال بالإدارة.

من خلال هذا نستنتج أن هناك سهولة في اتصال التلميذ بالإدارة و هذا ما يدل على وجود ديمقراطية اتصالية تسود العلاقة بين التلميذ مع إدارته داخل المؤسسة التعليمية محمد راسم.

الجدول رقم:93 يبين آراء التلاميذ حول ما إذا كانت الإدارة تلبى احتياجاتهم

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإجابة
51,02	25	نعم
44,90	22	أحيانا
4,08	2	لا
100	49	المجموع

يكشف الجدول رقم 93 أن أغلبية التلاميذ المبحوثين أجابوا بأن الإدارة تلبى احتياجات التلاميذ و ذلك بنسبة 51,02 %، أما إجابة أحيانا فقد قدرت بنسبة 44,90 %، في حين نجد إجابة لا بنسبة قدرت بـ 4,08 % .

و منه نستنتج أن الإدارة تلبى احتياجات التلميذ باعتباره العنصر الأساسي في أي مؤسسة تعليمية لهذا كافة النشاطات الاتصالية التي تقوم بها الإدارة هي بهدف تحقيق احتياجات التلاميذ من أجل تحقيق اتصال ناجح و فعال يهدف لتحقيق أفضل النتائج داخل المتوسطة.

الجدول رقم:94 يبين آراء التلاميذ حول طبيعة المشاكل التي تعاني منها المتوسطة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار
0	0	الإجابة إدارية
57,78	26	الوسائل الاتصالية
33,33	15	ظروف الدراسة
8,89	4	غياب الاتصال غير الرسمي
100		المجموع

من خلال الجدول رقم 94 نجد أن طبيعة المشاكل التي تعاني منها المتوسطة و المتعلقة بالوسائل الاتصالية و هذا بأعلى نسبة و التي قدرت ب 57,78 % ، ثم مشاكل متعلقة بظروف الدراسة و ذلك بنسبة 33,33 % ، تليها مشكل غياب الاتصال غير الرسمي و ذلك بنسبة 8,83 % ، و أخيرا عدم وجود أي إجابة تدل على وجود مشاكل إدارية.

ومنه نستنتج بأن طبيعة المشاكل التي تعاني منها المتوسطة هي تلك المتعلقة بنقص في وسائل الاتصال فعلى المتوسطة أن تحسن من وجود و استعمال هذه الوسائل و ذلك من خلال توفيرها و استغلالها بأنسب الطرق، ذلك لمواكبة التطورات الحاصلة في مختلف المجالات و خاصة مجال التعليم الالكتروني، ومن هذا نجد أن هذا المشكل قد يولد مشاكل أخرى تعيق العملية الاتصالية بين التلاميذ و الإدارة داخل المتوسطة.

الجدول رقم:95 يبين آراء التلاميذ حول الأطراف الإدارية التي يتواصلون معها بالمؤسسة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإجابة
11,36	10	المدير
29,56	26	المراقب العام
15,90	14	مستشار التوجيه
37,5	33	بقية المراقبين
2,27	2	المقتصد
0	0	الناظر
3,41	3	القائم على المكتبة
100		المجموع

يشير الجدول رقم 95 أن الأطراف الإدارية التي يتواصل معها التلميذ هي المراقبين العاديين و ذلك ما تدل عليه نسبة 37,5 %، يليه المراقب العام بنسبة 29,56 %، ثم مستشار التوجيه بنسبة 15,90 %، يليه المدير بنسبة 9,56 %، ثم يأتي القائم على المكتبة بنسبة 3,41 % و النسبة المتبقية 2,27 % كانت للمقتصد، بينما لا نجد اتصالا بين التلميذ و الناظر و هذا حسب رأي التلاميذ.

نستخلص من هذا أن تواصل التلاميذ مع مختلف الأطراف الإدارية بالمؤسسة التعليمية محمد راسم يكون مع الأطراف الأكثر قربا منه من حيث الوظيفة و المهام، فالمراقبين العاديين بحكم مهامهم هم أكثر الأطراف الإدارية اتصالا بالتلاميذ و إحاطة بكل ظروفهم و سلوكياتهم و علاقاتهم داخل محيط المؤسسة التعليمية.

الجدول رقم:96 يبين آراء التلاميذ حول ما إذا ما كانت هناك صعوبات تواجههم عند تعاملهم مع الإدارة في حالة وقوع مشكلات

النسبة المئوية %	العدد	التكرار
		الإجابة
30,61	15	نعم
69,39	34	لا
100	49	المجموع

يكشف الجدول رقم 96 أن أغلبية التلاميذ المبحوثين لا يواجهون صعوبات عند وقوع مشكلات مع الإدارة و ذلك ما توضحه نسبة 69,39 % أما الإجابة بنعم فقد قدرت بنسبة 30,61 % .

من خلال هذا نستنتج أن التلاميذ لا تواجههم صعوبات عند تعاملهم مع الإدارة في حالة وقوع مشكلات لأن متوسطة محمد راسم تعتمد إستراتيجية مضبوطة للتواصل مع التلاميذ في حالة وقوع مشكلات و هذا عامل جيد يساعدها في تخطي كل المشاكل الاتصالية التي يعاني منها محيط المؤسسة

الجدول رقم:97 يبين آراء التلاميذ حول كيفية وصول المعلومة من الإدارة إليهم

النسبة المئوية %	العدد	التكرار
		الإجابة
62,5	35	لوحة الإعلانات
8,94	5	مندوب القسم
14,28	8	الأشخاص
14,28	8	الإدارة
100		المجموع

من خلال الجدول رقم 97 نلاحظ أن لوحة الإعلانات هي الوسيلة التي تعتمد عليها الإدارة في توصيل المعلومات للتلاميذ و ذلك بنسبة تقدر بـ 62,5 % ، يليها اقتراح بأن الإدارة و الأشخاص هم الذين يوصلون المعلومات و ذلك بنسبة متشابهة قدرت بـ 14,28 % لكل منهما ، و في الأخير إيصال المعلومة عن طريق مندوب القسم بنسبة 8,94 % .

نستنتج من خلال هذه النسب المئوية المختلفة أن متوسطة محمد راسم تعتمد على لوحة الإعلانات باعتبارها وسيلة يطلع عليها كل التلاميذ داخل المتوسطة دون وجود أي عائق يمنع ذلك باعتبارها وسيلة اتصالية داخلية تعتمد من طرف الإدارة و ذلك بطريقة رسمية بهدف إيصال المعلومات لجميع جمهور المؤسسة دون استثناء.

الجدول رقم:98 يبين آراء التلاميذ حول ما إذا كانت هناك صعوبات في فهم هذه المعلومات

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
12,24	6		نعم
36,74	18		أحيانا
51,02	25		لا
100	49		المجموع

من خلال الجدول رقم 98 نجد أنه لا توجد صعوبات في فهم المعلومات الموجهة للتلميذ و ذلك حسب نسبة 51,02 % ، بينما نجد أن نسبة 36,74% أحيانا ما يجدون صعوبات في فهم هذه المعلومات و أخيرا نجد نسبة 12,24% من عينة التلاميذ يواجهون صعوبات في فهم هذه المعلومات.

من خلال هذا التفاوت في النسب نستنتج أنه لا توجد صعوبات في الغالب من حيث فهم المعلومات التي تقدمها الإدارة للتلميذ و هذا راجع لاعتمادها على الوسيلة النسب و الأسلوب الواضح و اللغة المفهومة من أجل تحقيق اتصال داخلي أفضل بين مختلف الأطراف داخل المتوسطة.

الجدول رقم:99 يبين آراء التلاميذ حول مدى علمهم بوجود وسائل للاتصال

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
19,39	19		هاتف
23,47	23		شبكة انترنيت
9,19	9		فاكس
13,26	13		انترانيت

34,69	34	مكتبة
100		المجموع

من خلال الجدول رقم 99 نلاحظ أن تلاميذ متوسطة محمد راسم يعلمون بوجود مختلف الوسائل الاتصالية التي تحتويها المتوسطة و على رأسها المكتبة و هي من أكثر الوسائل التي يعلم التلاميذ بوجودها و هذا ما تدل عليه نسبة 34,69% ، تليها دراية بوجود الانترنت و ذلك بنسبة 23,47% ، ثم جهاز الهاتف بـ 19,39% ، و الانترنت بنسبة 13,26% و في الأخير الفاكس بنسبة 9,19% .

و من هذا نستنتج أن المكتبة من أكثر الوسائل التي يعلم التلاميذ بوجودها و ذلك كونها تساعد هذا الأخير في تحصيله الدراسي و الاطلاع على مختلف الكتب و ليس من المنطق وجود مؤسسة تعليمية تخلو من مكتبة بينما أن أغلبية التلاميذ لا يعلمون بوجود فاكس وهاتف وانترنت لان هذه الوسائل تخص عمل الإدارة وبالتالي فالتلاميذ لا يعلمون بوجودها .

الجدول رقم:100 يبين آراء التلاميذ حول مدى السماح لهم باستخدام واحد أو أكثر من هذه الوسائل

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
30,62	15		نعم
34,69	17		أحيانا
34,69	17		لا
100			المجموع

يبين الجدول رقم 100 بالنسبة للسماح للتلاميذ باستخدام وسيلة من هذه الوسائل أو أكثر وجد هناك تشابه بين إجابة احتمال أحيانا وإجابة احتمال لا وذلك ما تدل عليه نسبة 34,69% في حين نعم مثلت بنسبة 30,62% .

من خلال هذه النسب نلاحظ تقارب في النسبة ومنها نستنتج أن الإدارة تسمح للتلميذ باستخدام احد هذه الوسائل وهذا بسبب الضرورة وذلك من اجل تطوير الاتصال وتفعيله ومنه فالمؤسسة تحرص على تحقيق الاتصال داخل المؤسسة وبين كل الأطراف.

الجدول رقم: 101 يبين آراء التلاميذ حول اهتمام الإدارة غالبا بالشكاواهم ومقترحاتهم

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
73,47	36		نعم
26,53	13		لا
100	49		المجموع

من خلال الجدول رقم 101 نلاحظ أن الإدارة تهتم بشكاوي ومقترحات التلاميذ وهذا ما تبينه نسبة

73,47% ، أما إجابة أن الإدارة لا تهتم غالبا بشكاوي ومقترحات التلاميذ وهذا ما تدل عليه بنسبة 26,53% .

ومن خلال هذا نستنتج أن الإدارة تهتم غالبا بالشكاوي والاقتراحات المقدمة من طرف التلاميذ. نظرا لكون التلاميذ هو العامل الأساسي الذي يوضح نسبة نجاح متوسطة من فشلها ولهذا فالإدارة تعمل على تلبية كافة احتياجات التلميذ ومنه تحقيق الاتصال الداخلي في هذه المتوسطة.

الجدول رقم: 102 يبين آراء التلاميذ حول مشاركة مندوبو الأقسام في اجتماع الإدارة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
8,16	4		نعم
36,73	18		أحيانا
55,11	27		لا
100	49		المجموع

يوضح الجدول رقم 102 والذي يبين ما إذا كان مندوبو الأقسام يشاركون في الاجتماع الإداري أن

نسبة 55,11% من المبحوثين كانت معظم إجاباتهم لا. في حيث أن إجابة أحيانا كانت بنسبة 36,73% ، وفي الخير إجابة نعم والتي كانت بنسبة 8,16% .

وتبعا للنسب المئوية المختلفة نستنتج أن الإدارة لا تشارك مندوبو الأقسام في الاجتماعات إلا أحيانا وذلك يرجع لكون الاجتماعات التي تعقد لا تخص التلاميذ في معظم الأحيان بل تكون اجتماعات تخص

الإدارة و المؤسسة و الأساتذة إلى حد كبير وذلك ما تلاحظه في تقارب النسب بين إجابة لا وأحيانا وهذا ما يفسر النتيجة السابقة .

الجدول رقم:103 يبين آراء التلاميذ حول طبيعة هذه الاجتماعات

النسبة المئوية %	العدد	التكرار
		الإجابة
36,36	12	أثناء مشاكل
48,49	16	إعداد نشاطات
15,15	5	إضرابات
100		المجموع

يوضح الجدول رقم 103 حسب إجابة نعم للجدول السابق أن معظم الاجتماعات التي يشارك فيها مندوبو الأقسام تكون من أجل إعداد نشاطات وهذا حسب نسبة 48,49 % من الإجابات ، تليها إجابة أثناء حدوث مشاكل بنسبة 36,36 % ، و أخيرا في حالة الإضرابات بنسبة 15,15 % .

و عليه نؤكد نتيجة الجدول السابق الذي يوضح مشاركة مندوبو الأقسام في الاجتماعات الإدارية أحيانا و هذا من أجل إعداد نشاطات التي تكون في مناسبات فقط و ذلك كون التلميذ الطرف الرئيسي في هذه النشاطات.

المحور الثالث : واقع الاتصال بين التلميذ و الأستاذ

الجدول رقم:104 يبين آراء التلاميذ حول تقييمهم لعملية الاتصال بينه و بين الأستاذ

النسبة المئوية %	العدد	التكرار
		الإجابة
57,14	28	جيدة
36,74	18	حسنة
6,12	3	سيئة
100	49	المجموع

يكشف الجدول رقم 104 الموضح لتقييم التلميذ لعملية الاتصال مع الأستاذ أن التلميذ يرى بأن الاتصال الذي يحدث بينه وبين الأستاذ جيد وذلك تبعا لنسبة 57,14 %، في حين أن هناك من يرى أنها علاقة حسنة وهذا ما تدل عليه نسبة 36,74 %، وفي الأخير هناك من يقيم العلاقة على أنها سيئة وهذا ما تدل عليه نسبة 6,12 % .

و من هذه النسب المتفاوتة نستنتج أن أغلبية التلاميذ لديهم علاقات جيدة مع الأساتذة، وهذا ما يدل على وجود اتصال فعال داخل القسم بين التلاميذ والأساتذة وهذا من شأنه أن يقوي الاتصال داخل هذه المتوسطة.

الجدول رقم:105 يبين سماح الأستاذ لتلميذ بمناقشة آرائه

النسبة المئوية %	العدد	التكرار الإيجابية
69,39	34	نعم
26,53	13	أحيانا
4,08	2	لا
100	49	المجموع

يشير الجدول رقم 105 أن الأساتذة يسمحون لتلاميذ بمناقشة آراءهم وذلك بنسبة 69,39 %، كما أن نسبة 26,53% منهم أحيانا ما يسمحون لتلاميذ بمناقشة آراءهم مع الأساتذة، في حين نسبة 4,08 % كانت إجاباتهم ب لا.

من خلال هذه النسب المتفاوتة نلاحظ أن الأساتذة يسمحون للتلاميذ بمناقشة آراءهم وذلك لكون الأستاذ يعتمد على طريقة الحوار و المناقشة في إلقاء الدروس و هي طريقة اتصالية تساعد على تحقيق الإستعاب و الفهم.

الجدول رقم:106 يبين رد فعل الأستاذ إذا طرح التلميذ رأي لا يتفق مع رأيه

النسبة المئوية %	العدد	التكرار
		الإجابة
12,24	6	الاستهزاء و السخرية
75,52	37	تقبل رأيك
12,24	6	إهماله و عدم سماعه
100	49	المجموع

من خلال الجدول رقم 106 يتبين لنا أن ردة فعل الأستاذ إذا طرح التلميذ رأي لا يتفق مع رأيه هو التقبل و هذا ما تبينه نسبة 75,52 % ، ثم تأتي إجابة الاستهزاء و السخرية و إهماله و عدم سماعه بنسب متساوية و هذا بنسبة 12,24 % .

يتضح من هذه النسب المتفاوتة أن الإستراتيجية التي يتبعها الأستاذ هي إستراتيجية ديمقراطية و هذا ما أشارت إليه نتائج الجدول بحيث دلت على أنه يتقبل آراء التلاميذ حتى و إن كانت لا تتفق مع رأيهم و هذا ما يفسر وجود اتصال صاعد ناجح بين التلاميذ و الأساتذة.

الجدول رقم:107 يبين الطريقة التي يعتمدها الأستاذ في إلقاء الدرس

النسبة المئوية %	العدد	التكرار
		الإجابة
33,70	31	الكتابة على السبورة
5,43	5	الإملاء
43,48	40	المناقشة و الحوار
16,30	15	إعطاء صور عن الدرس
1,09	1	في شكل بحوث ينجزها التلميذ
100		المجموع

يكشف الجدول رقم 107 الذي يوضح الطريقة التي يتبعها الأستاذ في إلقاء الدرس أن نسبة 43,48% من التلاميذ يؤكدون على طريقة المناقشة و الحوار، في حين أن نسبة 33,70% تشير إلى اعتماده على الطريقة الكتابية في السبورة، ثم تليها طريقة إعطاء صور عن الدرس بنسبة 16,30% ، ثم تأتي طريقة الإملاء بنسبة 5,43% ، و أخيرا طريقة البحوث بنسبة 1,09% .

من خلال هذا نستنتج أن الطريقة الغالبة التي يعتمدها الأستاذ في إلقاء الدروس هي طريقة المناقشة و الحوار، بحيث تمكن من تحقيق التفاعل داخل الصف عن طريق تبادل الآراء و المناقشة، و تمكن من مشاركة جميع أطراف العملية التعليمية في إعداد الرسالة الاتصالية التعليمية، فالمناقشة و الحوار من أبرز الأساليب الاتصالية المساعدة على تحقيق الفهم الجيد للرسالة.

الجدول رقم:108 يبين رضا التلاميذ عن هذه الطريقة

النسبة المئوية %	العدد	التكرار	الإجابة
81,63	40		نعم
14,29	7		أحيانا
4,08	2		لا
100	49		المجموع

يبين الجدول رقم 108 الموضح لرضا التلاميذ عن الطريقة التي يعتمدها الأستاذ في إلقاء الدرس و ذلك حسب الجدول السابق يتضح أن أغلبية التلاميذ راضون على طريقة المناقشة و الحوار و ذلك بنسبة 81,63% ، ثم تليها إجابة أحيانا بنسبة 14,29% ، و أخيرا لا بنسبة 4,08% .

من خلال هذه النسب نستنتج أن أغلبية التلاميذ يفضلون طريقة المناقشة و الحوار التي يتبعها الأستاذ في إلقاء الدرس، باعتبارها الطريقة المثلى لإيصال رسالة ناجحة، تحقق اتصال أفضل و رضا التلاميذ عنها يؤكد نجاح هذه الطريقة الاتصالية.

الجدول رقم:109 يبين اللغة التي يستخدمها الأستاذ في إلقاء الدرس

النسبة المئوية %	العدد	التكرار
		الإجابة
57,14	32	عربية فصحي
42,86	24	عامية
100		المجموع

يكشف الجدول رقم 109 الذي يوضح اللغة التي يستخدمها الأستاذ في إلقاء الدرس نجد أن اللغة الأكثر استخداما هي العربية الفصحى و ذلك ما تدل عليه نسبة 57,14 % ، في حين بلغت نسبة استخدام اللغة العامية 42,86 % .

و من خلال هذا نستنتج أن الأستاذ يعتمد على الاتصال الرسمي و الاتصال غير رسمي داخل القسم مع اعتماده على الأول أكثر من الثاني و ذلك لتحكم في العملية الاتصالية بطريقة منظمة داخل القسم .

الجدول رقم:110 يبين اعتماد الأستاذ على الأمثلة الواقعية أثناء الشرح غالبا

النسبة المئوية %	العدد	التكرار
		الإجابة
55,10	27	نعم
40,82	20	أحيانا
4,08	2	لا
100	49	المجموع

يكشف الجدول رقم 110 تبين أن الأستاذ يعتمد على الأمثلة الواقعية أثناء الشرح غالبا و ذلك ما تدل عليه نسبة 55,10 % ، و هناك من يعتمد هذه الطريقة أحيانا و ذلك بنسبة 40,82 % ، و في الأخير نجد إجابة لا بنسبة 4,08 % .

من خلال هذه النسب المئوية نستنتج أن الأستاذ يعتمد على الأمثلة الواقعية غالبا داخل القسم و هذا من أجل كسر الروتين الرسمي من خلال الاعتماد على الإيصال غير الرسمي داخل القسم .

4. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات :

1. قد تبين من هذه الدراسة أن الاتصال الذي يحدث داخل القسم بين المعلم و التلميذ له أهمية كبيرة في عملية نقل الرسائل التعليمية ، بالاعتماد على أساليب اتصالية مختلفة من طرف المرسل (الأستاذ) و التي تتمثل في اللغة الواضحة و الطريقة المناسبة لنقل المعلومة و ضمان وصولها ، و من وصول و منه تحقيق الغرض من هذه الرسالة ، و نجد في متوسطة محمد راسم أن الأستاذ له طريقته الخاصة في تفعيل العملية الاتصالية داخل القسم بطريقة رسمية عن طريق اعتماده على اللغة العربية الفصحى في إلقاء الدرس باستخدام أسلوب الحوار و النقاش ، و إتباعه النصح و التوجيه في حالة حدوث مشاكل ، و باعتبار أن الأستاذ هو المحرك الأساسي للعملية الاتصالية التي تحدث داخل القسم نجد الاتصالات النازلة هي الغالبة على التفاعل بينه و بين التلميذ ، و على ضوء هذا يمكن القول بأن الفرضية التي تدور حول طغيان الاتصال الرسمي على التفاعلات القائمة بين المدرسين و التلاميذ داخل القسم مثبتة .
2. وجود تفاعلات اتصالية بين الأستاذ و التلميذ خارج القسم في متوسطة محمد راسم بوادي العثمانية ، تكون في حدود وقوع مشكلات بين الأستاذ و التلميذ أغلبية هذه المشكلات بسبب التأخر حيث أنه أحيانا ما تتدخل الإدارة في حلها ، و هذا يؤكد وجود اتصالات رسمية تغلب على علاقة الطرفين خارج القسم و منه انطلاقا من هذا فإن الفرضية التي تدور حول التفاعل الذي يحدث بين المدرسين و التلاميذ خارج القسم يغلب عليه الطابع الرسمي مثبتة .
3. من خلال تحليلنا للبيانات وجدنا أن الإدارة في متوسطة محمد راسم هي المنشط الأساسي لعملية الاتصال بينها و بين الأستاذ حيث وجدنا أن الاتصالات النازلة هي الغالبة على هذا التفاعل ، و ذلك بالاعتماد على توظيف وسائل اتصالية مختلفة تتضمن الأسلوب الكتابي و الأسلوب الشفهي لضمان وصول المعلومات ، و ذلك حسب طبيعة المهام التي تقوم بها الإدارة و التي تتطلب منها نقل الرسائل التي تخص الأمور الدراسية و العملية ، و التي تتعلق في بعض الأحيان بالمشاكل المهنية ، و كل هذا يكون في إطار رسمي يسود علاقة الإدارة بالأستاذ ، و منه فإن الفرضية التي مفادها وجود علاقة اتصالية تسودها الرسمية في التفاعل بين الأستاذ و الإدارة مثبتة .
4. توجد علاقة اتصال تربط الإدارة بالتلميذ في متوسطة محمد راسم ، لكن هذه العلاقة تكون في إطار توفر مشكلات ، بحيث يكون للإدارة دور في معالجتها ، و تعتمد الإدارة في اتصالها بالتلميذ على

عدة وسائل خاصة منها المكتوبة و ذلك لضمان وصول المعلومة إلى كافة التلاميذ ، و من هذا فإن الفرضية التي تشير إلى غالبية الاتصال الرسمي على التفاعل القائم بين الإدارة و التلميذ مثبتة .

النتائج العامة للدراسة:

1. إن متوسطة محمد راسم تولى أهمية كبيرة للاتصال داخل محيطها و بين مختلف أطرافها.
2. إن العلاقة الاتصالية التي تربط الأطراف التعليمية الثلاث (إدارة، أستاذ، تلميذ) هي علاقة حسنة في ضوء التفاعل الرسمي الذي يسوده الاحترام المتبادل و منه تسهيل عملية نقل الرسائل الاتصالية بين هاته الأطراف .
3. تعمل إدارة المتوسطة على تسهيل العملية الاتصالية داخل محيطها التربوي من خلال الاهتمام بحل مشاكل الأساتذة و التلاميذ و تلبية احتياجاتهم و سماع آراءهم و مقترحاتهم.
4. تعتمد الإدارة في اتصالها على مختلف الأساليب الاتصالية المكتوبة و الشفهية في تفاعلها مع الأستاذ و التلميذ.
5. على اعتبار اهتمام المتوسطة بمختلف أطرافها التعليمية فإنها تسعى لتوفير مختلف الوسائل الاتصالية التي تدعم هذه العملية (هاتف، فاكس، أنترنت...) و أهم الأطراف المسموح لها باستخدامها هي الأطراف الإدارية.
6. لجوء الإدارة لعقد اجتماعات مع الأساتذة و إشراكهم في اتخاذ بعض القرارات التي تخص العمل و منه توفر جو ديمقراطي داخل المتوسطة.
7. سماح الأستاذ للتلميذ بمناقشة آرائهم و تقديم مقترحاتهم.
8. اعتماد الأستاذ على أسلوب الحوار و النقاش في عملية نقل الرسائل التعليمية.؟
9. اتصال الأستاذ بالتلميذ يكون في إطار رسمي داخل الصف.
10. اتصال الأستاذ بالتلميذ خارج الصف يكون في إطار رسمي و في حدود توفر مشكلات.
11. اعتماد الأستاذ على المثلة الواقعية لتدعيم الدرس و تحقيق الفهم و الاستيعاب.
12. استخدام الأستاذ للغة العربية الفصحى في شرح الدرس و إيصال المعلومات.
13. رضى التلاميذ عن الأمثلة التي يقدمها الأستاذ و عن اللغة التي يستخدمها.
14. تغلب الاتصالات النازلة في العملية الاتصالية بين الإدارة و الأستاذ و بين الإدارة و التلميذ و كذلك بين الأستاذ و التلميذ.
15. إن أهم المواضيع التي تتطرق إليها الإدارة مع الأستاذ و في بعض الأحيان مع التلميذ تتعلق بالأمور الدراسية .

16. مساهمة الإدارة في حال المشاكل التي تواجه التلميذ داخل المتوسطة سواء مع زملاءه أو الأساتذة.
17. أهم الأطراف التي يتواصل معها التلميذ تتمثل في المراقبين العاديين و ذلك بالنسبة لعلاقته بالإدارة .
18. تعتبر لوحة الإعلانات من أكثر الوسائل التي تعتمد عليها الإدارة في توصيل المعلومات.
19. أغلبية الأساتذة في متوسطة محمد راسم لا يلجؤون للتفاعلات غير الرسمية داخل القسم و كذلك خارج القسم.
20. قلة التفاعلات غير الرسمية بين مختلف الأطراف التعليمية خارج أوقات العمل.
21. إن المعلومات المقدمة من طرف الإدارة واضحة و مفهومة بالنسبة لكل من الأستاذ و التلميذ.
22. إن الإدارة تقيم الاتصال الذي يحدث بينها و بين التلميذ بكونه حسن.
23. تبذل الإدارة جهود في تحسين عملية الاتصال داخل متوسطة محمد راسم لهذا فهي تحرص على استخدام الوسائل المناسبة لذلك و تشجيع الاتصال بين المسؤولين و العمال.
24. يقيم الإداري واقع الاتصال بين الإدارة و الأستاذ بكونه وضع مقبول.
25. يقيم الإداري واقع الاتصال بين الإدارة و التلميذ بكونه حسن.

❖ خاتمة:

ان الدور الكبير الذي بات يلعبه الاتصال في حياة الأفراد و المجتمعات في مختلف المجالات العملية الاقتصادية ، و الثقافية و السياسية و حتى التعليمية، الأمر الذي دفعنا الى محاولة دراسة واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات التعليمية و ذلك من اجل معرفة أهمية الاتصال في المؤسسات التعليمية و ماهي الاتصالات الغالبة في التفاعل بين مختلف أطراف العملية الاتصالية التعليمية ، فالاتصال الداخلي نشاط لا يمكن الاستغناء عنه، فلا يمكن القيام باتصال خارجي دون وجود اتصال داخلي.

من خلال دراستنا توصلنا الى أن الاتصال الداخلي في متوسطة محمد راسم له أهمية كبيرة و هو قائم على الاتصال الرسمي و ذلك بمختلف اتجاهاته، حيث يتضمن الاتصال النازل تعليمات و أوامر و قرارات من المدير الى الأساتذة و التلاميذ، و الاتصال الصاعد الذي يتمثل في تقديم الأساتذة و التلاميذ لأراهم و مقترحاتهم للإدارة و كذلك فيما يخص الاتصال الذي يحدث بين التلميذ و الأستاذ داخل الصف فقد وجدنا أن الأستاذ يتقبل آراء التلميذ حول الدرس ، فيما يتعلق بالاتصال غير الرسمي فهو كذلك موجود و ذلك بحكم العلاقات التي تربط الادارة بالأساتذة و التلاميذ و الأستاذ بالتلميذ و الادارة.

كما وجدنا ان الادارة تعتمد على الوسائل الكتابية في توصيل المعلومات الخاصة بالأمور الدراسية منها لوحة الإعلانات التي تعتبر من أكثر الوسائل استخداما في توصيل المعلومات للتلاميذ.

و نختم في الأخير هذه الدراسة بالإشارة الى ان استخدام الوسائل و الاساليب الاتصالية المناسبة يساعد على تفعيل الاتصال و منه تحقيق اهداف المؤسسة و كسب رضى أطراف العملية الاتصالية .

قائمة المراجع:

قائمة الكتب:

1. أحمد ماهر: كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر .
2. الدسوقي عبده ابراهيم: وسائل و اساليب الاتصال الجماهيرية و الاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر الاسكندرية.
3. بشير العلاق :الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن.
4. تاعوينات علي : التواصل و التفاعل في الوسط المدرسي ، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية و تحسين مستواهم ، هيئة التأطير بالمعهد، الجزائر ، 2009 .
5. جمال محمود أبو شنب : نظريات الاتصال و الاعلام، دار المعرفة الجامعية، 2010.
6. حارث عبود : الاتصال التربوي ، دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن عمان ، 2009 .
7. حسين حريم : السلوك التنظيمي، سلوك الفرد و الجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2004.
8. خضير كاظم محمود: السلوك التنظيمي، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان 2002.
9. سلوى عثمان عباس الصديقي و اخرون: الاتصال و الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، 2005.
10. شعبان فرج : الاتصالات الادارية، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الاردن - عمان.
11. شدون علي شبية : العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2005.
12. طاهر زرهوني: تنظيم و تسيير مؤسسة التربية و التعليم، ديوان المطبوعات الجامعة الجزائر، 1991.
13. عبد الحافظ سلامة: الاتصال و تكنولوجيا التعليم، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان . الأردن 2007.
14. عبد الفتاح عبد النبي: تكنولوجيا الاتصال و الثقافة بين النظرية و التطبيق، العربي للنشر و التوزيع.
15. علي صباح حميد، الاتصالات الإدارية أسس ومفاهيم و مراسلات الأعمال، دار الحامد، عمان 2007.

16. غريب عبد السميع: الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر ، مؤسسة شيابي الجامعة، الإسكندرية، 2004.
17. فضيل دليو: أُنصال المؤسسة، مخبر علم الاجتماع الاتصالي، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2003.
18. محسن علي عطية : تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، 2008 .
19. محمد حافظ حجازي: وسائل الاتصال الرسمي، دار وفاء لدنيا الطباعة و النشر، الاسكندرية، 2006.
20. محمد صاحب سلطان: مبادئ الاتصال الأسس و المفاهيم، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان ،الاردن، 2014.
21. محمد عبيدات و آخرون: منهجية البحث العلمي، القواعد، المراحل التطبيقات، دار وائل للنشر و الطباعة، كلية الاتصال و العلوم الادارية ، الجامعة الاردنية، 1999.
22. محمد قاسم القريوتي: مبادئ الادارة دار وائل ، عمان، الاردن ط3 2006.
23. محمد منير حجاب: الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2007.
24. محي الدين الازهري: العلاقات الانسانية و ادارة الاعمال و الافراد، دار الفكر العربي، القاهرة، 1979.
25. محمود عودة: أساليب الاتصال و التغيير الاجتماعي، دار النهضة العربية، 1988.
26. مصطفى العشوي: أسس علم النفس الصناعي و تنظيم المؤسسة، الرطبة للكتاب، الجزائر، 1992.
27. ميلود سفاري و طاهر سعود: المدخل إلى المنهجية في علم الاجتماعي، مخبر علم الاجتماع و الاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007.
28. نصيف فهمي منقريوس: الاتصال بين الجوانب الانسانية و التكنولوجيا المعاصرة، المكتب الجامعي الحديث 2010.
29. هاشم حمدي رضا: تنمية مهارات الاتصال و القيادة الادارية، دار الرئة للنشر و التوزيع، الاردن – عمان.
30. يوسف بن عبد الله محمد الشحي : مهارات الاتصال التربوي الإسلامي في الأسرة و المدرسة ، عالم الكتب الحديث ، الأردن ، 2011.

قائمة المعاجم:

1. إبراهيم مدكور و آخرون : معجم العلوم الاجتماعية ، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، 1975،
2. حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين، مكتبة لبنان ناشرون، 2003 .
3. نخبة من الأساتذة المعريين المتخصصين: معجم العلوم الاجتماعية، المعرفة العامة للكتاب، 1975.

الرسائل الجامعية:

1. ابن عون الطيب: اثر شبكة الأنترنت على أداء العامل في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير في التسيير، معهد العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة العقيد الحاج لخضر - باتنة، الجزائر، 2008/2007،
. www.b 99.com
2. العربي بن داود : فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة، 2008-2007.
3. خنيفر وفاء : دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري bna بورقلة، رسالة ماستر ،تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرياح ورقلة , 2014.
4. فوزية بوطريوة :واقع الاتصال بالمؤسسة التربوية الجزائرية ، رسالة ماجستير، بكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ،جامعة منتوري قسنطينة، 2006-2007.

فلمة الملاحف



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قسنطينة – 03 –

كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعي بصري

قسم اتصال و علاقات عامة

استمارة بحث

دفع الأتصال الداخلي في المؤسسة التعليمية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة

ملاحظة: إن معلومات هذه الاستمارة سرية و لا تستعمل إلا لأغراض علمية مع العلم أنه ليس

من الضروري كتابة الاسم عليها، نرجو منكم أن تتكرموا بالإجابة على كل أسئلة هذه الاستمارة

بعناية و دقة و ذلك عن طريق وضع علامة x في الخانة التي تناسب رأيك

في الأخير نشكرك على مساهمتك في انجاز هذه الدراسة

السنة الجامعية 2014 – 2015

استمارة موجهة للإداريين

➤ المحور الأول : بيانات عامة

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن:
3. المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
4. الحالة العائلية: متزوج(ة) عزب/عزباء طلق(ة) أرمل(ة)
5. الوظيفة: مدير ناضر مراقب عام مراقب عادي
- مستشار توجيه مقتصد
- أخرى تذكر.....
6. الأقدمية: سنة

➤ المحور الثاني : واقع الاتصال بين الإدارة و الأساتذة

1. هل تربط الإدارة علاقة اتصال بالأساتذة؟ نعم أحيانا لا
2. ما هي أهم الوسائل التي تستعملها في ذلك؟ عقد اجتماع مقابلة فردية
- مذكرات و تقارير الهاتف حفلات الانترنت الانترنت
- أخرى تذكر.....
3. ما هو سبب اتصال الإدارة بالأساتذة؟ تبليغهم بالأوامر و التعليمات إطلاعهم على المستجدات
- مساعدهم على حل مشاكلهم - أخرى تذكر.....
4. ما هو سبب اتصال الأساتذة بالإدارة؟ عرض مشاكله الشخصية تقديم اقتراحات و آراء
- تقديم شكاوى رفع تقارير - أخرى تذكر.....
5. هل تخصص الإدارة وقتا لاستقبال الأساتذة و الاستماع لمشاكلهم و آرائهم؟ نعم
- أحيانا لا

- حسب رأيك ما فائدة ذلك؟
.....

6. عند اتخاذ الإدارة قرارا يخص المؤسسة هل تقوم ب؟ عقد اجتماع مع الأساتذة

تتخذ القرار بمفردها

- أخرى تذكر.....

7. في حالة عقد اجتماع مع الأساتذة هل؟ تسمع آرائهم و تقبلها تنفرد بالكلمة

- أخرى تذكر.....

- لماذا؟.....

8. هل تسمح الإدارة للأساتذة باللجوء إليها للحوار و المناقشة في حالة حدوث مشاكل مهنية؟ نعم

أحيانا لا

- لماذا؟.....

9. ما هي أهم المواضيع التي تنطرق إليها الإدارة مع الأساتذة؟ - النتائج الدراسية

- سلوك التلاميذ

- إطلاعهم بأهم المستجدات

- طريقة اتصالهم بالتلاميذ

- أخرى تذكر.....

10. هل تنظم الإدارة دورات تكوينية للأساتذة؟ نعم أحيانا لا

- في حالة نعم ما طبيعتها؟ - حول كيفية التدريس

- تعلم مهارات الاتصال

- تعلم الحوار و المناقشة

- أخرى تذكر.....

11. حسب رأيك هل تلبى الإدارة احتياجات الأساتذة؟ أحيانا غالبا

أبدا

12. هل تواجه الإدارة صعوبات عند تعاملها مع الأساتذة؟ أحيانا غالبا

أبدا

13. حسب رأيك ما فائدة اتصال الإدارة بالأستاذ أثناء أوقات العمل؟ المشاركة في اتخاذ القرار

حل مشاكل العمل توطيد العلاقة - أخرى تذكر.....

14. هل يتصل المسؤولون في المؤسسة بالأستاذ خارج أوقات العمل؟ نعم أحيانا

لا

- حسب رأيك ما فائدة ذلك؟.....

15. هل تعمل الإدارة على تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسة؟ نعم أحيانا لا

- إذا كانت بنعم، علام تحرص؟ استخدام الوسائل المناسبة لعملية الاتصال داخل المؤسسة

تقديم المعلومات كاملة و دقيقة تشجيع الاتصال بين المسؤولين و العمال

استخدام لغة مفهومة لدى جميع العاملين أخرى تذكر.....

16. ما تقييمك لواقع الاتصال بين الإدارة و

الأستاذ؟.....

➤ المحور الثالث : واقع الاتصال بين الإدارة و التلميذ

1. هل تربط الإدارة علاقة اتصال بالتلميذ؟ نعم أحيانا لا

2. ما هي الوسائل التي تستعملها في ذلك؟ مقابلات محاضرات

اجتماعات تعليمات مكتوبة

- أخرى تذكر.....

3. في حالة حدوث مشكل للتلميذ هل تقوم الإدارة ب: - المساهمة في حله

- لا تناقشه إطلاقا

- تقدم النصح و الإرشاد

- تحيله إلى أطراف مختصة

- لا يتصل بها التلميذ

- أخرى تذكر.....

4. هل تعطي الإدارة فرصة للتلميذ للتعبير عن آرائه؟ نعم أحيانا لا

- في حالة نعم هل ل: تعلمه عملية الاتصال تكسبه الثقة

تشعره بأنه عنصر فاعل في المؤسسة

- أخرى تذكر.....

5. من يبادر عادة بالاتصال؟ الأطراف الإدارية التلميذ

6. هل تنظم الإدارة رحلات و زيارات ميدانية للتلميذ؟ نعم أحيانا

لا

- في كلتا الحالات لماذا؟

7. ما تقييمك لواقع الاتصال بين الإدارة و

التلميذ؟.....

.....

8. هل ترى أنه من الضروري أن تقوم المؤسسة بالأنشطة الاتصالية التالية؟ مسابقات تثقيفية

رحلات ندوات أبواب مفتوحة معارض المسرح

المدرسي

- لماذا؟.....

9. هل يتوفر في المؤسسة وسائل الاتصال الآتية؟ - جهاز هاتف

- جهاز فاكس

- شبكة الانترنت

- شبكة الانترنت

- أخرى تذكر.....

10. ما هي الأطراف المسموح لها باستعمالها؟

- الهاتف: إدارة أساتذة تلاميذ

- الفاكس: إدارة أساتذة تلاميذ

- الانترنت: إدارة أساتذة تلاميذ

- الانترنت: إدارة أساتذة تلاميذ

استمارة موجهة للأساتذة

➤ المحور الأول: بيانات عامة

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن:
3. الحالة العائلية: متزوج(ة) أعزب/عزباء مطلق(ة) أرمل(ة)
4. المؤهل العلمي: ليسانس مهندس دولة دبلوم دراسات عليا معهد الأساتذة ماجستير
- أخرى تذكر:
5. المستوى المدرس فيه: أولى متوسط ثانية متوسط ثالثة متوسط رابعة متوسط
6. الأقدمية:

➤ المحور الثاني: واقع الاتصال بين الأستاذ و التلميذ

1. ما الطريقة التي تتبعها في إلقاء الدرس؟ الكتابة على السبورة الإملاء في شكل بحوث ينجزها التلاميذ photo copier المناقشة و الحوار
- أخرى تذكر:
2. ما اللغة التي تستخدمها في الدرس؟ العربية الفصحى العامية
3. عند استخدامك اللغة العامية يكون ذلك؟ أحيانا غالبا أبدا
4. هل تعتمد على الأمثلة الواقعية و الفواصل أثناء الشرح غالبا؟ نعم لا
5. هل تكون راضي عن الأمثلة الواقعية التي يقدمها التلاميذ غالبا؟ نعم لا

6. هل تكون راضي عن طبيعة التوضيحات المقدمة من طرف التلاميذ؟ أحيانا غالبا أبدا

7. هل تهتم بأسئلة التلاميذ و استفساراتهم غالبا؟ نعم لا

8. هل تستمع لشكاوى و آراء التلاميذ و مقترحاتهم؟ أحيانا غالبا أبدا

9. هل تعطي للمتعلم فرصة للتعبير عن أفكاره و آرائه؟ نعم أحيانا لا

10. عند إحداث التلاميذ مشاكل داخل الصف هل تعتمد على؟ الطرد

الإذارات التوبيخ عبارات التهديد النصائح

- أخرى تذكر.....

11. ما طبيعة أغلب هذه المشاكل؟ مشاكل بين التلاميذ و الأستاذ مشاكل

بين التلاميذ و زملائهم

12. هل تسمح أن يناقشك التلاميذ في مختلف القضايا غير التعليمية(تربوية- نفسية-

اجتماعية...)قد تشغلهم غالبا؟ نعم لا

- في حالة لا هل؟ لضيق الوقت عدم اختصاصك تقادي

التجاوزات

-أخرى تُكر.....

13. هل تعتمد على التفاعلات غير الرسمية(خارج موضوع الدرس) داخل القسم؟ نعم

لا

14. في تقديرك ما نسبة الاتصال الذي يحدث بينك و بين التلميذ داخل الصف %

15. تتفاعل مع التلاميذ خارج الصف في حدود: توفر المشكلات

صداقات حوارات شخصية

- أخرى تذكر.....

- إذا كانت الإجابة في حدود توفر المشكلات ما طبيعتها؟ طر تأخر
بطاقة الدخول

- أخرى تذكر.....

16. هل هذا التفاعل يكون في وجود الإدارة؟ نعم أحيانا لا

7. لي تقديرك ما نسبة الاتصال الذي يحدث بينك و بين التلميذ خارج القسم

18. هل ترى بأن عملية التعليم هي عملية اتصال بين % لتلميذ؟ نعم

أحيانا لا

- في كلتا الحالات لماذا؟.....

.....

19. ما تقييمك لواقع الاتصال في متوسطك؟

- مع التلاميذ داخل القسم:.....

.....

- مع التلاميذ خارج القسم:.....

.....

➤ المحور الثالث: واقع الاتصال بين الأستاذ و الإدارة

1. كيف تقييم علاقتك بالإدارة؟ جيدة حسنة سيئا

2. هل تجد سهولة في الاتصال مع الإدارة؟ أحيانا غالبا أبدا

3. ما هي أهم الأطراف الإدارية التي تتواصل معها بمتوسطك؟ المدير الناظر

المقتصد المراقب العام مستشار التوجيه باقي المراقبين

- أخرى تذكر.....

4. من يبادر عادة بالاتصال؟ الأستاذ الأطراف الإدارية

5. ما هو سبب اتصال الإدارة بك؟ - تبليغك بأوامر و تعليمات لتنفيذ العمل

- لتحفيزك و تشجيعك على أداء العمل

- إطلاعك على مستجدات المؤسسة

- مساعدتك على حل المشاكل

- أخرى تذكر.....

6. ما هي الوسائل التي تعتمد عليها الأطراف الإدارية للاتصال بك؟ الهاتف

المراسلات مذكرات اجتماعات قرارات

الانترنت مقابلات أخرى تذكر.....

7. هل تواجه صعوبات عند تعاملك مع الإدارة؟ نعم أحيانا لا

8. هل تجد صعوبات في فهم ما يصل إليك من رسائل إدارية؟ نعم لا أحيانا

- في حالة نعم و أحيانا هل يرجع ذلك إلى: اللغة المستعملة غموض الأسلوب

الوسائل غير مناسبة كثرة المعلومات و تداخلها

- أخرى تذكر.....

9. ما هي الأسباب التي تدفعك للاتصال بالإدارة؟ - للاستفسار عن شؤون العمل

- عرض مشاكلك الشخصية

- تقديم اقتراحات و آراء

- تقديم شكاوى

- أخرى تذكر.....

10. ما الوسيلة التي تستعملها في ذلك؟ مقابلات اجتماعات صندوق

الاقتراحات التظلمات و شكاوى خطية

- أخرى تذكر.....

11. هل يلبي اتصالك بالإدارة احتياجاتك؟ أحيانا غالبا

12. ما الأسلوب الاتصالي الذي تفضله بينك وبين الإدارة؟ الأسلوب الكتابي

الأسلوب الشفهي الأسلوب الإلكتروني

- لماذا؟

13. في حالة قيام الإدارة بنشاطات: تطلب مساعدتك لا تستشيرك

لا تعلن عنها أخرى تذكر.....

14. كيف تقيم مشاركتك في الاجتماعات التي تعقدها الإدارة؟ شكية

فعالة

15. كيف تقيم أسلوب الاتصال مع الإدارة؟ ديمقراطي فوضوي

ديكتاتوري

- لماذا؟

16. هل تتوفر لدى الإدارة وسائل الاتصال الآتية؟ الهاتف الفاكس

الانترنت لانترانت المكتبة

- أخرى تذكر.....

17. هل تستغل هذه الوسائل؟ نعم أحيانا لا

- إذا كانت لا هل بسبب: - احتكارها من طرف الإدارة

- لأن وقتك لا يسمح

- لأنها لم يتم استغلالها بعد

- لأنها معطلة دائما

- لأن عمالك لا يحتاجها

- أخرى تذكر.....

18. حسب رأيك ما فائدة الاتصال بالإدارة في أوقات العمل؟ حل مشاكل العمل

المشاركة في اتخاذ القرار تحسين العلاقة بين الرئيس و المرؤوسين

- أخرى تذكر.....

19. هل تتصل بالمسؤولين في المؤسسة خارج أوقات العمل؟ نعم أحيانا لا

- في حالة نعم و أحيانا ما هي المواضيع التي تناقشوها؟ مصالح شخصية قضايا عامة

- أخرى تذكر.....

20. حسب رأيك ما فائدة الاتصال بالإدارة خارج أوقات العمل؟ تحقيق السرعة في الاتصال

القضاء على الروتين بناء علاقات اجتماعية التعبير عن الآراء بحرية دون حرج

أو خوف أخرى تذكر.....

21. ما تقييمك لواقع الاتصال بين الأساتذة و الإدارة في

متوسط.....
.....
.....
.....

استمارة التلاميذ

المحور الأول : بيانات عامة

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن:
3. المستوى الدراسي : أولى متوسط ثانية متوسط ثالثة متوسط رابعة متوسط
4. المستوى العائلي : جيد متوسط ضعيف

المحور الثاني: واقع الاتصال بين التلميذ و الإدارة

1. كيف تقيم علاقتك بالإدارة؟ جيدة حسنة سيئة
2. هل تجد سهولة في الاتصال مع الإدارة ؟ نعم أحيانا لا
- في حالة لا , لماذا؟.....
3. هل تلبى اتصالاتك بالإدارة احتياجاتك ؟ نعم حيانا لا
- في حالة لا , لماذا؟.....
4. في رأيك ما طبيعة المشاكل التي تعاني منها المتوسطة ؟
- الإدارية الوسائل الاتصالية ظروف الدراسة
- غياب الاتصال غير الرسمي
- أخرى تذكر
5. ماهي أهم الأطراف الإدارية التي تتصلمها في المتوسطة ؟

- المدير المراقب العام مستشار التوجيه بقية
- المراقبين على المكتبة

- أخرى تذكر

6. هل تواجه صعوبات عند تعاملك مع الإدارة في حالة وقوع مشكلات ؟ نعم لا

- ما طبيعة هذه الصعوبات؟

.....

7. كيف تصلك المعلومات من الإدارة ؟ لوحة الإعلانات مندوب القسم

الأشخاص الإدارة

- أخرى تذكر

8. هل تجد صعوبات في فهم هذه المعلومات؟ نعم لا أحيانا

9. هل تعلم أن متوسطتك تملك الوسائل التالية : هاتف شبكة انترنت

فاكس انترانت مكتبة

- أخرى تذكر

10. هل يسمح للتلاميذ باستخدام وسيلة واحدة أو أكثر منها : (الوسائل السابقة) عند

الضرورة ؟ نعم لا أحيانا

- في حالة نعم , حددها (الوسيلة)

- و في حالة لا : هل بسبب ؟ لأنها محتكرة من طرف الإدارة لأنها معطلة

- أخرى تذكر.....

11. هل تهتم الإدارة بالشكاوي و الاقتراحات التي تقدمها غالبا ؟ نعملا

- لماذا حسب رأيك ؟

12. عند عقد اجتماع من طرف الإدارة هل يشارك فيه مندوبو الأقسام ؟ نعم

أحيانا

- في حالة نعم هل ؟ أثناء حدوث مشاكل إعداد نشاطات حالة

إضرابات

- أخرى تذكر

➤ المحور الثالث : واقع الاتصال بين التلميذ و الأستاذ

1. كيف تقييم عملية الاتصال بينك و بين الأستاذ؟ جيدة حسنة سيئة
2. هل يسمح لك الأساتذة بمناقشة آرائك معهم ؟ نعم أحيانا لا
3. إذا طرحت رأي لا يتفق مع رأي الأستاذ هل يقوم ب؟
الاستهزاء و السخرية تقبل رأيك إهماله و عدم سماعه

- أخرى تذكر

4. ماهي الطريقة التي يعتمدها الأستاذ في إلقاء الدرس؟ الكتابة على السبورة
الإملاء المناقشة و الحوار عطاء صور عن الدرس في شكل
بحوث ينجزها التلاميذ

- أخرى تذكر

5. هل أنت راضي عن هذه الطريقة ؟ نعم أحيانا

- لماذا؟

.....

6. ما اللغة التي يستخدمها الأستاذ في إلقاء الدرس؟ عربية فصحي
عامية

7. هل يعتمد الأستاذ على الأمثلة الواقعية و الفواصل أثناء الشرح غالبا ؟ نعم
أحيانا لا