جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

قسم علوم الاعلام والاتصال

واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات التربوية وتأثيره على التحصيل الدراسي

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

من اعداد الطالبتين:

- هديل ريمة موفق
- رميسة رحموني

اشراف الاستاذة:

- د/ سميرة مراح

لجنة المناقشة

د. ذهية أيت قاسي	أستاذ محاضر (ة)	مناقشا
د. سميرة مراح	أستاذ محاضر (ة)	مشرفا
د. عطاء الله طريف	أستاذ محاضر	رئيسا

السنة الجامعية: 2022/2021

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و تقدير

الحمد لله القائل في كتابه " واشكروا لي " فلك اللهم الشكر كله على اتمام هذه المذكرة التي كانت بتوفيق منك، والحمد لله...

وبعد:

إلى الذين كانوا لنا عونا وسندا طيلة انجاز هذا العمل والدينا الكرام حفظهم الله وأطال الله عمرهم.

ولابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة تعود إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير، وقبل أن نمضي نقدم أسمى عبارات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة لأولئك الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة.

نتقدم بوافر الشكر والتقدير لاستاذتنا المشرفة الدكتورة " سميرة مراح "على توجيهاتها وارشاداتها ونصحها ومساعدتها لنا في لنا على اتمام هذه الدراسة فجازاها الله خير الجزاء.

إلى من مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، إلى كل أساتذتنا الأفاضل بقسم علوم الإعلام والاتصال.

الشكر موصول أيضا لأعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا بقراءة هذه المذكرة .

نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في مساعدتنا لإنجاز هذا العمل .

إلى كل من عرفنا وعرفناه...

إلى منارة العلم ومهد الثقافة ونور الحضارة...

إلى جامعة عمار ثليجي الأغواط.

هديل- رميسة

إهـــــــــــداء

الحمد لله حمد الشاكرين يوافي نعمه ويكافئ مزيده لا نحصى ثناءا عليه هو كما أثنى على نفسه وأفضل الصلاة وأزكى التسليم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

وبعد :

إلى من وضع المولى عز وجل الجنة تحت قدميها ووقرها في كتابه العزيز ،الى أغلى اسم نطقت به شفتاي ،الى التي رضاها يرضي الواحد الرحمن

إلى أمـــــي الحبيبة

إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير، إلى من كان له الفضل في بلوغي التعليم العالي ،الى من أحمل اسمه بكل إفتخار والدي "محمد".

إلى سندي في الحياة ومن كان لهم بالغ الأثر في تخطي الكثير من الصعاب والعقبات "العائلة الكريمة".

إلى جميع أساتذتي الأكارم .

إلى زميلاتي ورفيقات دربي فاتحة ،أحلام ،نسيمة .

إلى كل الزملاء في قسم الإعلام والإتصال .

إلى كل من ساندني في إتمام هذا العمل .

هديل

إهـــــــــــداء

الحمد لله الذي نور بكتابه القلوب فاستنارت بنوره العقول، الحمد لله على النعم التي لاتعد ولا تحصى.

إلى القلب النابض إلى رمز الحنان والحب والتضحية الى من كانت دعواتها الصادقة سر نجاحي الى من وضعت تحت اقدامها الجنات

إلى حبيبتي أمـــي .

الى أبي العزيز سعيد

إلى من كلله لله بالهيبة والوقار الى من علمني العطاء دون انتظار إلى من أفنى زهرة شبابه في تربية أبنائه والدي الحبيب

إلى شموع حياتي وسندي في هذه الدنيا إخوتي أخواتي حفظهم الله

إلى كل أفراد عائلة

إلى من كانوا أوفياء لي أصدقائي صديقاتي

إلى كل الزملاء في الدراسة بقسم الإعلام والإتصال

إلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم ورقتي.

رميسة

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفه النمط السائد للاتصال الداخلي في المؤسسات التربوية، الكشف عن اهم الوسائل المستخدمة من قبل المؤسسات التربوية ومدى فاعليتها، معرفه المعوقات التي قد تصيب المؤسسات التربوية وتأثيرها على التحصيل الدراسي، كما هدفت الى معرفه مدى نجاح الاتصال الداخلي في تحقيق اهداف المؤسسات التربوية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتصميم أداة للدراسة (استبيان) تم توزيعه على عينة قصدية مكونة من 39 مبحوث متكون من الاسرة التربوية، و42 مبحوث كعينة من التلاميذ.

بعد المعالجة الاحصائية للبيانات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ان النمط السائد للاتصال هو الصاعد والنازل وايضا الافقي، وان المبحوثين راضيين على الاتصال داخل المؤسسة وايضا مجموعة من النتائج الاخرى سواء المستنبطة من الاسرة التربوية المتمثلة في كل من الاساتذة، الاداريين ومستشاري التوجيه، او المستنبطة من المقابلة مع مدير المؤسسة وكانت بان الاتصال الداخلي المعتمد في المؤسسة يساهم في تحقيق اهدافها، وانه لا يوجد للاتصال عراقيل ومشاكل في المؤسسة التربوية.

الكلمات المفتاحية :التحصيل الدراسي، الاتصال الداخلي، المؤسسة، الاسرة التربوية.

Abstract :

The study aimed at knowing the prevailing of internal communication in educational institutions, revealing the most important means used by educational institutions and their effectiveness, knowing the obstacles that may affect educational institutions and their impact on academic achievement, and also aimed at knowing the extent of the success of internal communication in achieving the goals educational institutions. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical method was relied upon, and a study tool was designed. It was distributed to an intentional sample of 39 respondents consisting of the educational family. And 42 respondents as a sample of students. After the statistical treatment of the data, the study reached a set of results, the most important of which is that the dominant mode of communication is ascending and descending as well as horizontal. And the respondents are satisfied with the communication within the institution, as well as a set of other results, whether derived from the educational family, represented by the director of the institution, professors, administrators and guidance counselors. Or from the students. And it was that the internal communication adopted in the institution contributes to achieving its goals, and that there are no obstacles and problems for communication in the educational institution.

Keywords: academic achievement - intercom- institution - the

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير	
اهداء	
ملخص الدراسة	
خطة الدراسة	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الاشكال	
مقدمة	**أ–ب**
الفصل الاول: الاطار العام للدراسة	
اولا – الاشكالية.	**18**
ثانيا – تساؤلات الدراسة.	**19**
ثالثا – فرضيات الدراسة.	**19**
رابعا – تحديد مفاهيم الدراسة.	**19**
خامسا – أسباب اختيار الموضوع	**22**
سادسا – أهداف و أهمية الدراسة	**22**
سابعا – الدراسة السابقة	**22**
ثامنا – نوع الدراسة و منهجها.	**27**
تاسعا – أدوات جمع البيانات	**27**
عاشرا – مجتمع البحث و عينة الدراسة	**29**
الاطار النظري للدراسة	
الفصل الثاني: الاتصال الداخلي.	
تمهيد.	**30**
المبحث الاول: ماهية الاتصال الداخلي.	**31**
المطلب الاول: مفهوم الاتصال الداخلي.	**31**
المطلب الثاني: اهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة.	**32**

المطلب الثالث: اهداف الاتصال الداخلي في المؤسسة.	33
المطلب الرابع: انواع الاتصال الداخلي.	34
المبحث الثاني: وظائف الاتصال ومراحله ومعيقاته.	36
المطلب الاول: وظائف الاتصال داخل المؤسسة.	36
المطلب الثاني: مراحل الاتصال في المؤسسة.	37
المطلب الثالث: معيقات الاتصال الداخلي.	37
خلاصة الفصل.	40
الفصل الثالث: المؤسسة التربوية	
تمهيد.	42
المبحث الاول: ماهية المؤسسة التربوية.	43
المطلب الاول: مفهوم المؤسسة التربوية.	43
المطلب الثاني: اهمية المدرسة ومميزاتها.	43
المطلب الثالث: اهداف المؤسسة التربوية.	44
المبحث الثاني: مبادئ ووظائف المؤسسة ومستقبلياتها.	45
المطلب الاول: مبادئ المؤسسات التربوية.	45
المطلب الثاني: وظائف المؤسسة التربوية.	46
المطلب الثالث: مستقبليات المؤسسة التربوية.	48
خلاصة الفصل.	49
الفصل الرابع: التحصيل الدراسي.	
تمهيد.	51
المبحث الاول: ماهية التحصيل الدراسي.	52
المطلب الاول: تعريف التحصيل الدراسي	52
المطلب الثاني: أنواع التحصيل الدراسي.	52
المطلب الثالث: خصائص التحصيل الدراسي.	53
المبحث الثاني: العوامل المؤثرة في التحصيل الدراسي واهميته واساليب قياسه.	53
المطلب الاول: العوامل المؤثرة على التحصيل الدراسي.	53
المطلب الثاني: اهمية التحصيل الدراسي.	54
المطلب الثالث: اساليب قياس التحصيل الدراسي.	55

خلاصة الفصل.	**57**
الفصل الخامس: الاطار التطبيقي للدراسة.	
تمهيد.	**59**
اولا: حدود الدراسة.	**60**
الميدانية. الدراسة نتائج وتحليل ثانيا: عرض	**61**
أ- أفراد الاسرة التربوية للمؤسسة (مدير، اداريين، مستشاري التوجيه، واساتذة)	**61**
الشخصية. المحور الاول: البيانات	**62**
المحور الثاني: الاتصال داخل المؤسسة.	**64**
المحور الثالث: مشاكل وعراقيل المؤسسة.	**68**
المحور الرابع: أهداف المؤسسة (التحصيل الدراسي).	**71**
ب- التلاميذ.	**76**
المحور الاول: البيانات الشخصية.	**76**
المحور الثاني: اهداف المؤسسة (التحصيل الدراسي).	**77**
ثانيا: النتائج العامة للدراسة.	**81**
ثالثا: تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة.	**83**
خلاصة الفصل.	**85**
خاتمة عامة.	**87**
قائمة المراجع	**99**
.ملاحق الدراسة	

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع المبحوثين حسب الجنس.	61
02	توزيع المبحوثين حسب السن.	62
03	توزيع المبحوثين حسب المستوى الدراسي.	62
04	المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية	63
05	توزيع المبحوثين حسب عدد سنوات العمل.	64
06	توزيع المبحوثين حسب نمط الاتصال داخل المؤسسة.	64
07	توزيع المبحوثين حسب الوسائل الاتصالية المعتمدة.	65
08	توزيع المبحوثين حسب الادوات الاتصالية المستعملة.	66
09	توزيع المبحوثين حسب تقييمهم لسرعة الاتصال.	66
10	توزيع المبحوثين حسب الايجاب او نفي مساعدة الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال.	67
11	توزيع المبحوثين حسب الرضا عن نمط الاتصال السائد في المؤسسة.	67
12	توزيع المبحوثين حسب اسلوب الاتصال الداخلي بين المدير والموظفين.	68
13	توزيع المبحوثين حسب طبيعة العراقيل والمشاكل التي تواجهها المؤسسة.	68
14	توزيع المبحوثين حسب كفاية وسائل الاتصال المستعملة داخل المؤسسة في نقل وتبادل المعلومات.	69
15	توزيع المبحوثين حسب وصول المعلومات الادارية.	69
16	توزيع المبحوثين حسب الصعوبة في الاتصال مع المسؤول.	70
17	توزيع المبحوثين حسب تقيمهم لمستوى التحصيل الدراسي بالنسبة للمؤسسة.	71
18	توزيع المبحوثين حسب العوامل الداخلية المؤثرة في عملية التحصيل الدراسي.	72
19	توزيع المبحوثين حسب تأثير طبيعة الاتصال المتبع في المؤسسة على المستوى التعليمي للتلاميذ.	72
20	توزيع المبحوثين حسب تقييم علاقتهم بالتلاميذ.	73
21	توزيع المبحوثين حسب الرضا عن نمط الاتصال المتبع بين العمال فيما بينهم.	74

22	توزيع المبحوثين حسب الرضا عن نمط الاتصال المتبع بين الموظفين والتلاميذ.	74
23	توزيع المبحوثين حسب قيام الاستاذ بتشجيع التلاميذ الذين يكون تحصيلهم الدراسي جيد.	75
24	توزيع المبحوثين حسب الجنس.	76
25	توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية.	76
26	توزيع المبحوثين حسب تقييمهم لمستوى التحصيل الدراسي للمؤسسة	77
27	توزيع المبحوثين حسب رأي التلميذ في العوامل المؤثرة في عملية التحصيل الدراسي	77
28	توزيع المبحوثين حسب تأثير طريقة شرح الاستاذ للتلميذ على مستواه التعليمي.	78
29	توزيع المبحوثين حسب تأثير طريقة شرح الاستاذ للتلميذ على مستواه التعليمي.	79
30	توزيع المبحوثين حسب تقييم التلميذ لعلاقته بالأستاذ.	79
31	توزيع المبحوثين حسب رضا التلميذ على نمط الاتصال بينه وبين الموظفين.	80
32	توزيع المبحوثين حسب وجهة نظر التلميذ في قيام الاستاذ بتشجيع التلاميذ ذوي التحصيل الدراسي الجيد.	80

مقدمة

مقدمة:

يعتبر الاتصال الداخلي من المواضيع التي اهتم بها الباحثون منذ القدم، والذي بفضله يستطيع الانسان الادراك ومعرفة وفهم حاجته ومبتغياته، وهذا من خلال اتصاله بذاته ثم التعبير عن هذه الحاجات بواسطة احتكاكه وتواصله مع غيره، كما ازدادت اهميته في العصر الحديث واصبح عنصرا حيويا ونشاطا فعالا وديناميكيا، فالاتصال أساس العلاقات بين الأفراد في المجتمع، فهو من المواضيع التي شغلت الكثير من المفكرين والباحثين في مختلف الميادين والمجالات كعلم النفس والاجتماع وعلم التربية...فهو يعمل على تنمية الانسان وتطور معارفه ومهاراته سواء من الناحية الاجتماعية او التعليمية او التربوية او التوجيهية فهو الوسيلة الوحيدة والفعالة لكل نشاط اجتماعي من خلال تقوية العلاقات والروابط في المنظمات نظرا لدوره الكبير، سواء كان مع المحيط الداخلي او الخارجي بصفته عنصر لا يمكن الاستغناء عنه في اي مؤسسة باختلاف طبيعتها ونشاطها، فقد اصبح حاجة عملية بالنسبة لها، فهو يساعد على تنظيم وتنسيق الأعمال والنشاطات من الأفراد من خلال تبادل ونقل المعلومات والأفكار والآراء فإشراك الافراد من قرارات المؤسسة له اثر كبير في السير نحو التقدم والتطور بالمؤسسات.

ومن هذا نخص المؤسسة التربوية والتي بدورها تعتبر أداة حيوية في المجتمعات من جهة ولأن التربية هي المدخل الة التنمية الشاملة ومن جهة أخرى وأيضا من منطق معرفة الظروف الحقيقة داخل هذه المؤسسات، ولقد جاءت هذه الدراسة لتصف لنا واقع الاتصال في المؤسسات التربوية وأخذنا متوسطة حسيبة بن بوعلي كنموذج لنحاول التعرف على انماط الاتصال السائد فيها ومدى تأثيره على التحصيل الدراسي، وقمنا بتقسيم الدراسة الى 5 فصول كالتالي:

الفصل الاول الاطار المنهجي: والذي اختص بتناول الاشكالية والتساؤلات ثم أهداف الدراسة وأهدافها وبعد ذلك انتقلنا الى الدراسات السابقة وتحديد المفاهيم ثم مجالات الدراسة ثم تطرقنا إلى المنهج والعينة وفي الأخير تناولنا أدوات جمع البيانات.

الاطار النظري للدراسة: ويتكون من ثلاث فصول نذكرها كالاتي:

الفصل الثاني: والذي كان بعنوان **الاتصال الداخلي**، وتم تقسيمه الى مبحثين فالمبحث الأول بعنوان ماهية الاتصال الداخلي والمبحث الثاني بعنوان وظائف الاتصال ومراحله ومعيقاته.

الفصل الثالث: كان بعنوان **المؤسسة التربية**، تم تقسيمه الى مبحثين، المبحث الاول بعنوان ماهية المؤسسة التربوية، والمبحث الثاني بعنوان مبادئ ووظائف المؤسسة ومستقبلياتها.

الفصل الرابع: تحت عنوان **التحصيل الدراسي،** تم تقسيمه الى مبحثين، المبحث الاول بعنوان ماهية التحصيل الدراسي، والمبحث الثاني بعنوان العوامل المؤثرة في التحصيل الدراسي واهميته واساليب قياسه.

اما فيما يخص **الفصل الخامس** وهو **الاطار التطبيقي للدراسة** فقد قامت الطالبتين في هذا الفصل بتقديم حدود الدراسة، ثم عرض وتحليل الدراسة الميدانية، والنتائج العامة للدراسة، واخيرا مناقشة وتحليل الفرضيات.

الفصل الاول:

الإطار العام للدراسة

اولا – الاشكالية:

يعتبر الاتصال من اكثر المواضيع التي شغلت اهتماما نفكر انه الباحثين في مختلف الفروع العلمية والمجالات العلمية تعلم النفس والاجتماع والانثروبولوجيا والتاريخ كما يعتبر من اهم النشاطات الإنسانية المبنية على تفاعل بين الافراد ولمجتمعاتهم قصده تنمية وتقوية علاقاتهم الاجتماعية و مع تشابه العصور ازداد الاحساس بدوره البارز في استمرار حياتهم وتحقيق مصالحهم المشتركة تطور الماضي حياتهم تنظيم انشطتهم من خلال تبادل المعلومات والافكار والآراء والحقائق لتفهمها باستخدام لغة المفهومة عبر قنوات معينه وعليه فان الاتصال بمختلف اتجاهاته واطرافه واعتبر المحور الرئيسي لأي مؤسسة والتي تعتبر تجمع الاشخاص ذوي كفاءات متنوعه تخضع لمنطق دقيق ولمقاييس مسطره كما يعد الاتصال عمليه حيوية لنجاح واستمراريه المؤسسة اختلاف مجالاتها منها الاقتصادية والثقافية والدينية والتربوية والتعليمية.

وهنا يكمن تعريف المؤسسة التربوية لأنها الوسط الذي يساعد على النمو لمختلف جوانب شخصيته والتي تسعى من خلالها المجتمعات الى نقل ثقافتها تطوير حضارتها ومن ابرز هذه المؤسسات التربوية في المجتمع المؤسسات التعليمية اذ تكون هذه الأخيرة مفتوحه امام جميع التلاميذ فيتعلمون منها ويأخذون منها الدروس والمعارف التي يحتاجونها في حياتهم وتكون مجهزه بما يخدمهم من موارد بشريه وماديه وهنا يصدر الإشارة بان التربية والتعليم هما المدخل الى التنمية الشاملة وهي الركيزة الأساسية للمجتمعات[1].

في الاتصال في المؤسسة التربوية يعد اداه لتنميه الانسان وتطويره وخبراته سواء منها الناحية الاجتماعية او السياسية او الثقافية او التربوية اذ يكون له دور هام في تحقيق هذا الهدف وتبرز اهمية من خلال ممارسه كافه العمليات الإدارية اتخاذ القرار والتنظيم والتنسيق والتوجيه وكذلك يعمل على توطيد العلاقات الإنسانية بين مختلف مواردها البشرية وتأييد ثقه جمهورها بمختلف اشكاله ماجد معظم المؤسسات في الجزائر تسعى الى تفعيل دور الاتصال وهذا راجع الى اهميته في تقدمها نحو الافضل والوصول الى اهدافها فنجاح المؤسسة التربوية يرتبط بشكل كبير بنجاح عمليه الاتصال ومن بين هذه المؤسسات التربوية اخترنا متوسطة حسيبة بن بو علي والتي ارتقينا ان انها ستساعد في دراستنا من اجل توضيح عمليه الاتصال فيها ومدى نجاحه للأهداف التربوية.

ومن هذا نطرح التساؤل الرئيسي وهو:

ما هو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات التربوية وما تأثيره على التحصيل الدراسي؟

[1] طاهر زرهوني، **تنظيم وتسيير مؤسسات التربية والتعليم**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1994، ص10.

ثانيا – تساؤلات الدراسة:

- ما هو نمط الاتصال السائد في في متوسطة حسبيه بن بوعلي بالاغواط؟
- ما هم معوقات الاتصال الداخلي في متوسطة حسبيه بن بوعلي بالاغواط ؟
- هل يساهم الاتصال في متوسطة حسبيه بن بوعلي بالاغواط ؟

ثالثا – فرضيات الدراسة:

- تعتمد المؤسسة التربوية على نوع الاتصال النازل وصاعد.
- يوجد عده عراقيين للاتصال ومشاكل في المؤسسة التربوية.
- يساهم الاتصال الداخلي المعتمد في المؤسسة في تحقيق اهدافها.

رابعا – تحديد مفاهيم الدراسة:

1- مفهوم الاتصال الداخلي:

اصطلاحا: هو الأداة التي عن طريقها تتمكن المؤسسة من ربط اجزائها الداخلية ببعضها البعض.

-كما يعرف انه تلك العملية الهادفة الى نقل وتبادل المعلومات التي على اساسها نتوحد الفكر المفاهيم وتتخذ القرارات.[1]

-يعرف الاتصال الداخلي على انه عمليه تبادل الآراء والمعلومات بين اطراف مختلفة خلال التنظيم بغرض تحقيق هدف معين.[2]

-هو مجموع العمليات والأنشطة الإعلامية والاتصالية المنجزة من طرف الإدارة سواء عن طريق المكلفين بالاتصال في المؤسسة او عن طريق الاستشاريين الذين يضعون مبادئ السياسة الاتصالية في المؤسسة وهذه الأنشطة الى تسهيل اندماج العاملين واهداف مؤسستهم لتحفيزهم وتنميه العمل بينهم[3].

---

[1] عبد الكريم بومصطفى، **ادارة التنظيم، المفاهيم والوظائف**، د ط، د ن، 2001، ص226.

[2] محمد الطيوبي، **نظريات الاتصال**، مكتبة الاشعاع، الاسكندرية، ط1، 2001، ص15.

[3] فوزية بودريو، **واقع الاتصال بالمؤسسة التربوية الجزائرية**، دراسة ميدانية بثانوية ابن تيمة، رسالة ماجيستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006-2007. ص52.

الاتصال الداخلي اجرائيا: العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والبيانات والافكار بين جميع اعضاء المؤسسة في مختلف المستويات عن طريق استخدام اساليب ووسائل مساعده على تحقيق الفهم والتعاون بينهم داخل المؤسسة وبالتالي تحقيق اهدافها وهو العملية التي يصعب بدونها امكانيه تنفيذ اي نشاط مهما كان شكله ومن بينها عمليات الاتصال الداخلية وتشمل كل العمليات اللفظية وغير اللفظية ويكون الاتصال الداخلي بين افراد المنظمة بشكل رسمي وغير رسمي بأنواعه الصاعد والافقي.

2- مفهوم التأثير:

اصطلاحا: ينظر الى التأثير بشكل عام انه الفعل الممارس من قبل شخص على شخص اخر التركيز هنا يكون على الفعالية وليس على الطريقة التي يتم الحصول بواسطتها على النتيجة.

كذلك يعرف صالح ابو اصبع التأثير بانه التغيير الذي يحدث لدى المستقبل نتيجة تعرضه بالرسالة وتعتبر مقياسا لمتى نجاح المرسل في تحقيق اهدافه من القيام بالاتصال.[1]

-اما التأثير عند ارناف انه التغير في اتجاهات الشخص او سلوكه الذي يعود او يرجع الى شخص او جماعه اخرى وهناك رمضان من التأثير المستقل حيث تحدث نتيجة الاقناع برساله والتأثير التابع التغير للخصائص الاجتماعية للنموذج والجماعة.[2]

-اما التأثير بالنفوذ الرسمي فقد عرفه محمد فتحي بانه يقوم على ادراك المرؤوس ان للقائد حقا رسميا في ممارسه التأثير بسبب دوره او مركزه التنظيمي على السلم التنظيمي يعتمد على السلطة المستمدة من المركز الوظيفي وليس المسؤول بالأخرين.[3]

المفهوم الاجرائي للتأثير: هو علاقه اجتماعيه حيث يغير فرد ما او جماعه في سلوك الفرد الاخر او

جماعه اخرى بواسطه العملية الاتصالية.

[1] صالح ابو اصبع ابو عرجة، **الاتصال والعلاقات العامة**، منشورات جامعة القدس المفتوحة، الأردن، 1999، ص20.

[2] عز الدين الأشول وآخرون، **مقدمة في علم النفس:سلسة شوم**، دار الدولية لاستثمارات الثقافية، مصر، ط5، 2005، ص171.

[3] محمد فتحي، **مصطلح اداري**، دار اللسان العربي، مصر، ط1، 2001، ص219.

3- مفهوم المؤسسة:

اصطلاحا: هي جمعيه او معهد او شركه اسست لعنايه اجتماعيه او اختلاقيه او خيريه او علميه او اقتصادية.[1]

-كما عرفها لا تروشي ان المؤسسة هي الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاطات المختلفة.[2]

-كما تعرف بانها الاطار الذي يجمع بين العاملين والوسائل والامكانيات التي بواسطتها يستطيع الاداري القيام بتنفيذ خططه.

-المؤسسة الاجتماعية هي التي تنظم علاقه الافراد ببعضهم البعض هادفه من ذلك تحقيق حياه افضل للفرد والجماعة.[3]

المفهوم الاجرائي للمؤسسة:

هي مكان او مجمع يمكن ان يكون صغير او كبير يتكون من موارد بشريه وماديه لتحقيق اهداف المؤسسة حيث ينظمها مجموعه من القواعد القانونية سواء من الدولة او قانونها الداخلي ويتكون ويكون في المؤسسة بعض العمليات الإدارية كالتحيط والاتصال والرقابة والقيادة وغيرها وهناك عده عوامل تؤثر وتتأثر بها المؤسسة. في متوسطة حسبيه بن بوعلي بالأغواط؟

رابعا- مفهوم التحصيل الدراسي:

اصطلاحا: هو مدى تحصيل التلاميذ للمقررات الدراسية من خلال ما حصل عليه من نتائج في الامتحانات وهو مقدار المعرفة والمهارات التي حصل عليها الفرد نتيجة التدريب والمرور بالخبرات.[4]

المفهوم الاجرائي للتحصيل الدراسي:

هو المعرفة المكتسبة والقدرة على استيعاب المهارات والخبرات الدراسية في مستوى معين ويقاس بالمعدل العام المحصل عليه في جميع المواد الدراسية المقررة في نهاية كل فصل او اخر السنه.

---

[1] ناصر دادي عدون، **المؤسسة الاقتصادية**، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص 9.

[2] محمد شاكر عصفور، **اصول التنظيم والاساليب**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011، ص124.

[3] نبيل عبد الهادي، **علم الاجتماع التربوي**، دار البازوري العلمية، دب، دس، ص247.

[4] الطاهر بوغازي، **علاقة القيم بالتوافق والتحصيل الدراسي في الأسرة والمدرسة**، دار القرطنة، الجزائر، ط1، 2004، ص41.

خامسا – اسباب اختيار الموضوع:

الاختيار اي موضوع بحث يجب ان تتوفر جمله من الاسباب:

- الميل والرغبة الشخصية دراسة هذا النوع من المواضيع المتعلقة بالاتصال التربوية.
- علاقه الموضوع بميدان التخصص.
- التدرب التحكم في الاجراءات المتبعة لإعداد مذكره التخرج.
- قابليه الموضوع للإنجاز والدراسة سواء من الناحية النظرية والتطبيقية.

سادسا–أهمية واهداف الدراسة:

- معرفه النمط السائد في المؤسسات التربوية.
- الكشف عن اهم الوسائل المستخدمة من قبل المؤسسات التربوية ومدى فاعليتها.
- معرفه المعوقات التي قد تصيب المؤسسات التربوية وتأثيرها على التحصيل الدراسي ووضع نظام فعال له.
- معرفه مدى نجاح الاتصال الداخلي في تحقيق اهداف المؤسسات التربوية.

وتكمن اهمية الدراسة في اهمية الموضوع في حد ذاته وهو واقع الاتصال في المؤسسات التربوية وهذه الدراسة تساعدنا على معرفه دور الاتصال في المؤسسات التربوية وتحديد اسالي ووسائل المستخدمة فيه كما تساهم هذه الدراسة في المعرفة النظرية كونها تتناول موضوع الاتصال الذي بدوره يعتبر في نقل الافكار والمعلومات التربوية الذي تساهم في تحقيق نجاح وهذه الدراسة تعطي صوره عن واقع الاتصال المؤسسات التربوية.

سابعا – الدراسات السابقة:

هي الأبحاث والدراسات التي يرجع اليها الباحث، للاستفادة من المعلومات المتعلقة بموضوع دراسته، او بحثه، فالدراسات السابقة تحتوي على معلومات جيدة، ومفيدة لدراسات اللاحقة وهي الجزء الاساسي من البحث العلمي، فلا يعتبر البحث علميا الا اذا احتوى على الدراسات السابقة.[1]

[1] رجاء وحيد دويدري، **البحث العلمي– أساسياته النظرية وممارساته العلمية**، دار الفكر، دمشق، 2004، ص41.

على حد علمنا ومن خلال اطلاعنا على الدراسات والتي لها علاقة بموضوع بحثنا لم نحصل على الدراسات بعنوان الواقع في المؤسسات التربوية وتأثيرها على التحصيل الدراسي، ومنه فإننا وضفنا دراسات سابقة أجنبية وعربية التي تخدم الجانب النظري والمنهجي لدراستنا.

اولا الدراسات العربية:

أ- دراسة زغينة نوال:

عنوان الدارسة: دور الظروف الاجتماعية للأسرة على التحصيل الدراسي للأبناء.

دراسة ميدانية بإكمالية بلدية باتنة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علم اجتماع تنظيم وعمل.

السنة الدراسية: 2007/2008

تناولت هذه الدراسة العلمية دور الظروف الاجتماعية للأسرة من الجوانب المادية والبشرية من حيث الدخل والمستوى الانفاق والحالة العائلية من حيث الاستقرار في الزواج أو الانفصال والعلاقات القائمة بين جميع أفراد الأسرة وأثره على التحصيل الدراسي .

طرحت الاشكالية: هل للظروف الاجتماعية في الأسرة دوار في التحصيل الدراسي للأبناء؟ أن أعداد الأبوين معرفيا مع وجود وعي يؤثر ايجابيا في التحصيل الدراسي، بعد الاستقرار ذو اثر ايجابي على التحصيل الدراسي للأبناء ،أن نوعية عمل الوالدين ذو اثر ايجابي على التحصيل الدراسي للأبناء ، أن الحالة المادية للأسرة تؤدي إلى تحصيل جيد للأبناء .أن لحجم الأسرة وتنظيمها أثر ايجابي على التحصيل الد ارسي للأبناء. تعد ظروف السكن الملائمة ذات أثر ايجابي على التحصيل الد ارسي للأبناء . يشكل أسلوب التربية الاسرية في التحصيل الدراسي.

استخدمت المنهج الوصفي التحليلي.

الأدوات المستخدمة في الدارسة:

استعملت تقنية المقابلة مع مجموعة من الأساتذة والم ارقبين وكانت تدور حول مستوى التلاميذ الد ارسي وأهم المشاكل التي يواجها يوميا مع التلاميذ بحكم احتكاكهم بهم الاستمارة تضمنت 50 سؤال . : الملاحظة البسيطة دون مشاركة: من خلال ملاحظة التلاميذ في محيطهم الدراسي وطريقة للاسهم الخاص.

حيث طبقت العينة العشوائية اختارت 20% بطريقة قصدية 80% لتجانس مجتمع الدارسة.

وتكون مجتمع من تلاميذ ثانوية النعيم النعيمي بولاية الجلفة والتي تعتبر من أقدم ثانويات بولاية

كان عدد التلاميذ (32 تلميذ 18 أثاث، 132 ذكور.

نتائج الدراسة:

1–الفرضية الاولى: أنميه الوجه الآراء المالية الية جدا وغالبا ما تفرضه البيعة العمل الى ارتفاع نسبة الاباء الذين يشجعون ابنائهم قليلا جدا. ارتفاع مستوى التعليم للوالدين مع وجود وعي يؤدي إلى ارتفاع التحصيل صحة الفرضية الأولى .

2– الفرضية الثانية: توجد علاقة بين استق اور الأسرة والتحصيل الد ارسي للأبناء صحة فرضية الثانية

3–الفرضية الثالثة: المكانة المهنية للوالدين تساعد على زيادة التحصيل الدراسي صحة فرضية الثالثة 4–**الفرضية الرابعة:** توجد علاقة بين زيادة التحصيل الدراسي والحالة المادية الحسنة للأسرة صحة الفرضية الرابعة.

5–الفرضية الخامسة: توجد علاقة بين ظروف السكن الملائمة وزيادة التحصيل.

6–الفرضية السادسة: صحة الفرضية.

استئجار المسكن وضعف الدخل كلها عوامل مؤثرة على التحصيل الدراسي

7–توجد علاقة بين أسلوب التربية للأبناء والتحصيل الدراسي.

النتيجة المعاينة:

ان تكامل الظروف الاجتماعية والمادية للأسرة يؤدي إلى نتائج مرضية في التحصيل الدراسي امام.

- و هل توجد ممارسة العلاقات العامة بالمؤسسة التربوية الج زائرية و ما هي مجالات هذه الممارسة؟
- هل الجمهور الداخلي للمؤسسة التربوية الي زائرية لديه فكرة واضحة عن العلاقات العامة؟

ما هي الصورة التي بشكلها الجمهور الخارجي للمؤسسة التربوية الج الأثرية 1 فق إليها من الشارع ؟

أكدت الدراسة الميدانية بما لا يدع مجالا للشك أن الإنسال الداخلي للمؤسسة التربوية متعدد المهام.

– معظم أفراد العينة أجزموا بان المؤسسة يسودها نوعا من العلاقات التواصلية الجيدة التي تساعد على نجاح الاتصال و تمرير الوسائل بسهولة و دون تحريف للمعاني و ذلك يتم في ظل قيادة ديمقراطية.

– هناك قصور و تقص في أنشطة الاتصال الخارجي بالمؤسسة التربوية و هذا بناء على ما جاء في إجابات العينات.

– واجب علاقة المؤسسة بمحيطها و بيئتها الخارجية ضعيفة و غير فعالة.

ج- دراسة "محمد رضوان 1997:

قام الباحث بدراسة الدافعية للإنجاز بمستوى التحصيل الدراسي لدى عينة مكونة من (120) طالب بالمرحلة الثانوية بدولة الإمارات العربية، حيث قام بتقديم أفراد العينة إلى مجموعتين:

افلام الدراسية، واستخدم في جوهرية في الدافعية لصالح التحصيل، الاصيل الملفت ان ها ساموا على (0 %) أي (60%) من معدلاتهم الدراسية الباحث مقرارى ام (فيئة الإنجاز ، وقد كشفت لثاني ١٨ء الدراسة عن وجود فروق جوهرية في الدافعية وي التحصيل المرتفع فاللاب ذوي التحميل المرتفع كانوا أكثر دافعية

ثانيا الدراسات الغربية:

أ. دراسة كوزيك Koski 1981:

وهي عبارة عن دراسة تبعية استمرت لمدة عشر (10) سنوات لمحاولة الكشف عن أبعاد الدافعية للتعلم وآنا كوركي Koski" دراسته على أساس مجموعة واسعة من المقابلات والاستجوابات التي أجراها مع كل التلاميذ وأولياؤهم وأساتذتهم، وقد فاق عدد الاستجوابيات التي أجراها مع كل التلاميذ وأولياؤهم وأساتذتهم الألف (1000)، وبعد التحليل الإحصائي توصل الباحث إلى تحديد تسعة (09) أبعاد للدافعية المدرسية موزعة على ثلاث (03) مجالات من مجالات علم النفس وهي **المجال الوجداني، المجال المعرفي، المجال الخلالي والسلوكي**.

ثامنا –نوع الدراسة ومنهجها:

أ- أنواع :

تنتمي هذه الدراسة الى دراسات وصفية حيث يعرفها هونيفي بأنها: الدراسات التي تتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهره او مجموعه من الاحداث او موقف او مجموعه من الناس او مجموعه من الاحداث او مجموعه من الاوضاع.

اي ان الهدف الاول والواحد من الابحاث الوصفية هو الحصول على معلومات كافيه ودقيقه عن موضوع محل الدراسة كما هو في الواقع في الدراسات الوصفية على رصد ومتابعه دقيقه لظاهره او حدث معين بطريقه كميه ونوعيه في فتره زمنيه معينه او عده فترات[1].

ب-منهج اما عن المنهج المتتابعة فقد استخدمناه المنهج الوصفي التحليلي فان المنهج يعتبر ضروري في اي بحث علمي لأنه الطريق الذي يستعين به الباحث ويتبعه في كل مراحل دراسته الوصول الى نتائج علميه موضوعيه.

[1] منير حجاب، **أساسيات البحوث الاعلامية والاجتماعية**، دار الفجر للنضر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2002، ص ص15-75.

وعليه فان اخترنا منهج الدراسة لا يأتي بالصدفة او العشوائية او رغبه الباحث في دراسته بل ان موضوع الدراسة والاهل واهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب للدراسة الدراسة التربوية وتأثيره التحصيل الدراسي.

تاسعا – ادوات جمع البيانات:

على الباحث الالتزام باستخدام جمله من الوسائل والتقنيات التي تمكنه من جمع اكبر عدد ممكن من المعلومات التي تخدم حيث يساعده على استقصاء المعلومات من المبحوثين بأسلوب علمي مضبوط ولهذا الغرض اعتمدنا في دراستنا على التالي:

أ– المقابلة: تعتبر المقابلة البحث تظن تقنيات جمع البيانات في علوم الاعلام والاتصال التي يفضلها بفضلها يتم جمع البيانات بكميه هائلة حول اراء اتجاهات تصورات معايير المبحثين هذه الجوانب النفسية والعقلية التي يصعب التعرف على طريق الملاحظة المباشرة حتى استمارة الاستبيان في بعض الاحيان وتعرف المقابلة عموما بانها التبادل اللفظي الذي يتخذ وجهه بين القائم بالمقابلة بين شخص اخر او اشخاص اخرين.[1]

ب– الملاحظة: تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان اجراء الدراسة، وذلك لان الملاحظة هي مشاهده الظاهرة محل الدراسة عن كثب في اطارها المتميز.[2]

وقد افادتنا الملاحظة المباشرة في الاطلاع على بعض المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق ادوات اخرى كالمعلومات المتعلقة بطبيعة الاتصال السائد بين الموظفين عن طريق بريد الكتروني وتوعيه المستخدمة وكيفية الاستخدام وظروف الاستخدام الحالية.

ج– استمارة الاستبيان: يعتبر الاستبيان من ادوات البحث الشائعة الاستعمال في العلوم الإسلامية خاصه الاعلام والاتصال حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقه لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في مجال المبحوث وقد استخدمنا اسلوب استبيان كادت رئيسيه في البحث كونه يساعد الباحث في جمع المعلومات من عينه كبيره العدد مهما تميزت بالانتشار او التشتت بالإضافة الى عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحثين اثناء الاستقصاء من درجه الثبات ودقه النتائج ولقد حاولنا رابط الاستمارة بالإشكالية وأسئلة الدراسة.[3]

---

[1] حسن محمد الحسن، **الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي**، دار الطبيعة، لبنان، ط2، 1996، ص107.

[2] عمار بوحوش، **مناهج البحث العلمي وطرق اعداده**، ديوان المطبوعات الجامعية، القاهرة، ب ط، 1995، ص29.

[3] محمد عبد الحميد، **البحث العلمي في الدراسات الاعلامية**، عالم الكتب للنشر، مصر، ب ط، 2000، ص106.

استخدمنا في هذه الدراسة استمارة استبيان لأنها اداه تمكن من جمع البيانات والمعلومات الكافية حول موضوع حاولنا قدره الامكان ان تكون واضحه وبسيطة وملما بكل جوانب الموضوع وهذا بطبيعة الحال بالجبال مجموعه من الاجراءات المنهجية لموضوع الدراسة وضبطه بطريقه منهجيه وتحديد متغيرات الدراسة من متغير تابع ومتغير ومستقي وهذا يكون حسبه طبيعة الموضوع.

- صياغه مجموعه من الأسئلة حسب كل متغير حيث تكون هذه الأسئلة ضرورية وغير مكرره وواضحة وبسيطة واستندنا في ذلك على التساؤلات الفرعية المتعلقة بإشكاليه الدراسة.

عشرا – مجتمع البحث وعينة الدراسة:

أ- مجتمع البحث:

يعرف مجتمع البحث على انه هو المجتمع الاكبر او مجموعه المفردات التي يستهدف الباحث لدراستها وتحقيق نتائج الدراسة او المجتمع الاكبر الذي يهدف الباحث اليه في دراسته ويتم تعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته.

ب- عينة الدراسة:

تعرف عينه الدراسة على انها طريقه جمع البيانات والمعلومات عن عناصر وحالات محدده يتم اختيارها بأسلوب معين وما يتناسب ويعمل على تحقيق هذه الدراسة.[1]

ولهذا وجب علينا اختيار جزء لهذا المجتمع الكلي الذي يلبي حاجات الدراسة ويحقق اهدافها.

وعليه فان عينه الدراسة هي الجزء الذي يمثل المجتمع لان الباحث لا استطيع ان يأخذ كافه الافراد بدراسته لان هذا يتطلب جهد كبير لهذا يختار الباحث عينه محدده لدراسته[2].

ولهذا استخدمنا العينة القصدية لمجتمع دراستنا لتلاميذ وموظفين متوسطة حسيبة بن بوعلي لتحقيق هدف وغرض معين من دراستنا حيث قمنا باختيار افراد العينة بما يخدم ويحقق هذا الهدف او الغرض.

[1] محمد عبد الحميد، **مرجع سابق**، ص ص130-155.

[2] منير حجاب، **مرجع سابق**، ص124.

الاطار النظري

للدراسة

الفصل الثاني

الاتصال الداخلي

تمهيد:

يعتبر الاتصال الداخلي في المؤسسات احدى المقومات للسير الحسن والمذي بالمؤسسات نحو تحقيق الاهداف وفقه الخطط المرسومة فالمؤسسة بدورها ومهامها دمج اساليب الاتصال داخلها حتى تستطيع مواكبه ومسيره بعض المشاكل لإعادة التوازن بها لتحقيق الانسجام التام لذلك لا ينبغي اغفال اهمية ودور الاتصال عموما والاتصال الداخلي في المنظمات والمؤسسات على وجه الخصوص.

لذا وجب علينا الحديث في هذا الفصل عن الاتصال الداخلي في المؤسسة من خلال عرض ماهية الاتصال الداخلي وجاء فيه المفهوم والأهمية والاهداف التي يسعى اليها الاتصال الداخلي في المؤسسة لتحقيقها ثم التعرف الى انواع وظائف ومراحل الاتصال الداخلي وفي الاخير عرض معيقات الاتصال الداخلي في المؤسسة.

المبحث الاول: ماهية الاتصال الداخلي.

المطلب الاول: مفهوم الاتصال الداخلي.

الاتصالات الداخلية هي عمليه تدفق المعلومات في المنظمة وكذلك تبادل الافكار والمعلومات بين شخصين او اكثر في المنظمة وذلك بقصد تحويل المعاني الى الاخرين وعاده ما يضاف الى هذا التعريف اصطلاح المقصود ليكون الاتصال هو تحويل المعاني الى الاخرين حيث يكون المرسل لديه مفاهيم محدده يريد تحويلها الى المستقبل لكي يقوم الاخير بتغييرها بنسق بنفس المعنى الذي يقصده المرسل ليحدث الاتفاق في المعنى بينهما.[1]

وتعرف الاتصالات الداخلية كذلك بانها تلك التي تتم بين العاملين في المنشاة وداخل نطقها سواء كان ذلك بين اقسامها او فروعها المختلفة او العاملين في جميع مستوياتهم اي تتم داخل المنظمة سواء على شكل اتصال نازل ويكون بأوامر وتعليمات وقرارات من الاعلى الى الاسفل او شكل اتصال صاعد من اسفل التنظيم الى اعلى في شكل شكاوي او طلب اجازات او ترقيات وطلب معلومات او قد يكون من خلال الاتصال الداخلي بين المدراء من نفس المستوى او رؤساء الاقسام من نفس المستوى بقصد التنسيق والتشاور والتعاون من اجل اهداف المؤسسة وتحقيقها.[2]

ويعرف ايضا بانه كل المجهودات التنظيمية التي تعتمد عليها المؤسسة في التنسيق بين مختلف الهياكل والاقسام والفروع التي تتعامل فيها الهدف الاصلي التي وجدت من اجله ويكون هذا التنسيق من خلال تسهيل نقل الافكار وبث المعلومات[3].

[1] مصطفى ابوبكر، عبد الله البريدي، **الاتصال الفعال**، الدار الجامعية، مصر، 2007، ص39.

[2] محمد ابوسمرة، **الاتصال الاداري والاعلامي**، دار الأسامة، الأردن، 2005، ص58.

[3] عبد الباقي زيدان، **وسائل وأساليب الاتصال الجماعي في الحالات الاجتماعية والادارية**، مكتبة أنجلو المصرية، القاهرة، 1974، ص30.

المطلب الثاني: اهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة.

انه بالنظر الدقيق في حياه اي منظمه سواء كانت مؤسسه او شركه او اداره حكومية او جمعيه تعاونيه سواء كانت مؤسسه خدميه او مدنيه او عسكريه او امنيه يظهر بوضوح ان تلك المنظمة او المؤسسة تمارس نشاطها وتؤدي وظائفها من خلال مجموعه من الخطط والقرارات وتوجيهات التي يتم بها الحصول المنظمة على احتياجاتها ومواردها التي من خلالها تستطيع المنظمة استخدام ما لديها من موارد وامكانيات التي تقدم منتجاتها بها وسيله وخدمات لعملائها كل ذلك يتم من خلال عمليه الاتصال والتي من شانها انشاء العلاقات مع كافه الاطراف داخل المنظمة وخارجها.

انه بمجرد التدقيق في مفهوم المنظمة او تعريف المؤسسة يتضح للقارئ اهمية الاتصال ومن غير المتصور ان تنشا ايه منظمه او تتفاعل مع بيئتها دون اتصال يحقق تواصلا وتفاعلا مستمرا داخل المنظمة وخارجها فالاتصال للمنظمة كالدورة الدموية للإنسان في الدم يجب ان يأخذ دورته كي يعيش الانسان ويستمر بالقيام بواجباته كذلك الحال للاتصالات في المنظمة.

يعتبر الاتصال عمليه ضرورية وحيوية في بناء علاقات طيبه داخل المنظمة حيث اثبتت التجارب ان حالت الإدارة في معامله موظفيها وعمالها ليس كافيا في حد ذاته اذا لم يسحب ذلك شرح كافي وتفسير كامل لتوجيهاتها وتعليماتها وقراراتها ومبررات اتخاذها بكل وضوح والنزاهة بما يقطع الطريق امام مروجي الاشاعات والاخبار الكاذبة التي تعكر صفو علاقات العمل داخل المنظمة وما يخلف ذلك من اثار سلبيه على معنويات العاملين وبالتالي انتاجيتهم.[1]

ان اهمية الاتصال لا تقتصر فقط على اعداد الخطة والاهداف ورسم السياسات واتخاذ قرارات ورسم هيكل تنظيمي بل تمتد بشمل مرحله ما بعد عمليه اتخاذ القرارات فان مجرد اتخاذ قرار ما فهذا لا يعني شيئا للمنشئة او المنظمة الإدارية اذا ظل هذا القرار حبيسا ويظل فاقدا الاثر والأهمية ما لم تتم عمليه نقل وتوصيل هذا القرار الى من يهمه سواء افراد او اقسام او ادارات.

كما ان اهمية الاتصال تمتد لتشمل وظيفه الرقابة الإدارية للمؤسسة حيث ان مدى فاعليه الرقابة تتوقف الى حد كبير على سهوله الاتصال وبساطته ووضوح قنواته وخطوطه بين العاملين والإدارة.[2]

ويلعب الاتصال الداخلي او التنظيمي دورا رئيسيا في سيطرة المؤسسة او المنظمة وتحكمها في صنع القرارات خاصه لدى المديرين وذلك لما يقومون به من اعمال تنظيميه وادارية.

---

[1] مصطفى محمود أبوبكر، عبد الله البريدي، **مرجع سابق**، ص ص30،29.

[2] محمد أبوسمرة، **مرجع سابق**، ص 64.

اذا يمكننا القول ان الاتصال داخل المؤسسة هو نشرات توجيهي اذ يكن القائم بالإدارة الاتصال بالعمال لا داره وتسيير نشاطاتهم كما انه اطار تنظيمي لبلوره الافكار ووسيله لا قناع العمال[1].

المطلب الثالث: اهداف الاتصال الداخلي في المؤسسة.

- **اهداف الاتصال داخل المؤسسة:**

يمثل الاتصال اهمية كبيره في مؤسسات حيث لديه العديد من الاهداف التي يسعى الى تحقيقها تمثل هذه الاهداف في:

أ- تحقيق التنسيق بين الافعال والقرارات:

- ينسق الاتصال بين القرارات وافعال المؤسسة فبدون الاتصال تصبح المؤسسة عباره عن مجموعه من الافراد الذين يعملون منفصلين عن بعضهم البعض بدون الاتصال تفقد التصرفات التنظيمية التنسيق وتميل المؤسسة الى تحقيق الاهداف الشخصية على حساب مصلحه واهداف المؤسسة.

ب- المشاركة في المعلومات:

يساعد الاتصال على تبادل المعلومات العامة لتحقيق الاهداف التنظيمية وتساعد هذه المعلومات بدورها على:

- توجيه سلوك الافراد ناحيه تحقيق الاهداف.
- توجيه الافراد في اداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.
- تعريف الافراد بنتائج ادائهم.

ج- اتخاد القرارات:

يمثل الاتصال اهمية كبيره في اتخاذ القرارات قرار معين يحتاج الافراد الى معلومات معينه لتحديد المشاكل وتقديم البدائل وتنفيذ القرارات وتقسيم نتائجها.

د- التعبير عن المشاعر الوجدانية

يساعد الاتصال على المشاركة في المشاعل الوجدانية والتعبير عن سعادتهم واحزانهم ومخاوفهم وثقتهم بالأخرين ويمثل الاتصال جزء عام في عمل المدير حيث يتصل المدير بكل افراد المؤسسة في جميع مستويات الإدارة. [2]

- **اهداف الاتصال بالنسبة للعمال:**

[1] أحمد محمد المصري، **الادارة الحديثة- الاتصالات المعلومات القرارات**، مؤسسة الشباب الجامعي، مصر، 2008، ص11.

[2] راوية حسن، **السلوك التنظيمي**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1999، ص ص188-190.

يهدف الاتصال داخل المؤسسة الى تعريف العمال بما يجري داخل المؤسسة مما يؤدي الى زياده التفاهم والثقة بين الرؤساء والعمال وفي هذا الشأن نميز بين اربعه مجالات لتقديم المعلومات في المؤسسة وهي:

- معلومات عن المؤسسة قراراتها ومستقبلها.
- معلومات عن سياسه المؤسسة خاصه بما يتصل بوظائف العمال.
- معلومات تتصل بالنشاط الوظيفي للمؤسسة.

- **اهداف الاتصال بالنسبة للقيادات الإدارية:**

يساعد الاتصال الإدارة العليا على اتخاذ القرارات المناسبة وهذا بفضل المعلومات التي يوفرها عن العمال كما يساهم الاتصال في ايصال اراء وجهات نظر القيادات العليا للعمال بالمقابل يقوم الاتصال بتوجيه اراء العمال ومشاكلهم الى الإدارة العليا.[1]

المطلب الرابع: انواع الاتصال الداخلي.

الاتصال الداخلي هو احد انواع الاتصال التنظيمي فهو من بين كافه الاتصالات التي تقوم بها المؤسسة لنشر المعلومات بين افراد المؤسسة وتسهيلها لهم وتشجيع على وينقسم هذا الاتصال الى اتصال رسمي واتصال غير رسمي.

أ- **الاتصالات الرسمية:** ويقصد بها الاتصالات التي تحدث بطريقه رسميه تقليديه متفق عليها في محيط العمل بمختلف المستويات.

ويعرف معجم مصطلحات الاعلام الاتصال الرسمي بانه الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئه او مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظامها وتقاليدها ويعتمد على الخطابات او المذكرات او التقارير حيث يوجد في كل منظمه ما يعرف بشبكه الاتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة التي يتضمنها الهيكل.[2]

كما يتميز الاتصال الرسمي بانه يعتمد على قدر كبير من المعلومات الدقيقة غير انه يعاب عليه انه قد يستغرق القيام به وقتا و جهدا كبيرا والمعلوم ان من خصائص الاتصال الفعال ان يحدث باقل تكلفه ممكنه وفي جميع الميادين.

[1] راوية حسن، **مرجع سابق**، ص190.

[2] خيري خليل لجميلي، **الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث**، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 1977، ص24.

ب- **الاتصالات الغير رسمية:** تتمثل في العملية النهائية التي تحدث بين العاملين داخل المؤسسة وخارجها دون ان يكون لاحد من الإدارة المنظمة دخل في تخطيطها وتوجيهها وتنبع الاتصالات الغير رسميه من طبيعة الانسان باعتباره اجتماعي بطبيعته.[1]

ورغم ما يعاب على الاتصالات الغير رسميه التي تحدث في الكثير من الاحيان تتخللها كثره الاشاعات الا ان لها جمله من الفوائد اذ تسهل اليات التخاطب واللقاء بين الرؤساء والمرؤوسين بين المستويات العليا والدنيا وتجعل تبادل الافكار والمعلومات تنتقل بالوقت الذي يصعب فيه الاتصال الرسمي من الاسفل الى الاعلى.

- **الاتصالات الكتابية والغير كتابيه وانواعها:**

أ- **الاتصالات الكتابية:** وتعتبر من اكثر انواع الاتصالات استخدام في المنظمات الإدارية ويمكن تعريفها لانها الاتصالات التي تتم بشكل مكتوب ويتمثل دورها في كونها تساهم في توثيق عمليه الاتصال وتساهم في الأرشفة لمده طويله وهي اقل الاساليب عرضة للتغيير.

ب- **الاتصالات الغير كتابية:** وتنقسم الى وسائل الاتصال لفظيه وغير لفظيه:

– وسائل الاتصال اللفظية: اصدار الاوامر والتعليمات والتقارير نظام الاستشارة للعاملين الاجتماعات البرامج التدريبية الاتصال التلفزي والتسجيلي واجهزه الاتصال الحديثة والانترنت[2].

– وسائل الاتصال الغير لفظية: فتتمثل في جميع الطرق التي بواسطتها يتم الاتصال بين الاشخاص عندما يكونون موجودين مع بعضهم البعض باستخدام وسائل اخرى غير الكلام ومن هذه الطرق تعبيرات العيون تعبيرات الوجه وغيرها من الرموز والحركات والانفعالات والارشادات.

والاتصال الغير الرسمي الذي يتم بوسائل غير رسميه لا يقرها التنظيم الرسمي بل تنشا نتيجة العلاقات الاجتماعية والشخصية بين العاملين في المؤسسة ويعتبر الاتصال الغير رسمي احد الدعامات الأساسية للاتصال الرسمي بحيف يزوده بمعلومات اكثر نوعيه من ذلك التي يوفرها الاتصال الرسمي نظرا للمرونة التي نقل الخبر وهذه احد اهم إيجابيات التي يمكن ان تكون في مصالح المؤسسة الا انه قد ينقلب على المؤسسة سلبا في حاله تجاهله من طرف المؤسسة او

[1] عاطف عدلي العبد، **الاتصال والرأي العام**، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1993، ص70.

[2] بوحنية قوي، **الاتصالات الادارية داخل المنظمات العصرية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص47.

انحرافه عن اهداف المؤسسة بحيث يصبح اداه لصناعه الأشعة ونقل الاخبار الكاذبة وتشويه الحقائق بطريقه تربك الاتصال الرسمي وتعيقه[1].

المبحث الثاني: وظائف الاتصال ومراحله ومعيقاته.

المطلب الاول: وظائف الاتصال داخل المؤسسة.

للاتصال علاقه وطيده بمختلف الإدارة وذلك جسد في ما يلي:

أ- على التحقيق: هو عمل عاقل وواعي استهدف التوجيه وضع وتحديد الشروط اللازمة لتحقيق ذلك بما يتفق مع الاحداث المطلوبة اعتماد على توفر المعلومات والبيانات عن طريق وسائل الاتصال المناسبة.

ب- التنظيم: هو عمليه تتمثل في تحديد العناصر اللازمة والقادرة على تحقيق الاهداف ووضعها في سوره نظام اي نسق متكامل ومتوحد ومستعد للعمل بفاعليه وذلك كله تحت اطار الاتصال والتفاعل والتكامل بين التخصصات والوظائف بالمؤسسة.

ج- التنسيق: هو عباره عن التوفيق بين الموجودات المختلفة التي يلزم اداؤها لبلوغ الاهداف وهذا التوفيق يستلزم الاعتماد على نظام ملائم للاتصال في مختلف الاتجاهات الاحداث التفاعل والتكامل بين التخصصات والوظائف في المؤسسة.

د- الرقابة: هي نشاط يراد به التأكد من ان الخطة قد يتم تنفيذها حينما تقرر اي مراجعه الاداء وقياس النتائج ومقارنتها للمستوى الموضوع في الخطة وكذا التحقق من بلوغ الاهداف او الاتصال يزود الرقابة بالمعلومات الخاصة.

هـ- التوجيه: وتظهر اهمية الاتصال بالنسبة له من خلال اعتماد المدير عليه في التأثير على سلوك العمل وارشاده لتقديم الافضل والوصول الى الاهداف المحددة

و- اتصال القرار: هو عمليه منظمه للتذكير في حل مشكله او الوصول الى هدف تنتهي باختيار احد البدائل المتاحة لحل المشكلة وبلوغ الاهداف وهنا يعمل الاتصال الجيد دورا في خلق التفاعل واشراك العاملين في صنع القرار.

[1] ناصر قاسيمي، **الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص ص11، 12.

ز- القيادة: اي تولي العملية الإدارية بتوجيه العاملين والاشراف عليهم وتحفيزهم وتكوين فريق متكامل من جماعه العاملين تتناسق مجهوداته ويتفق رغباته لتحقيق الاهداف المشتركة[1].

المطلب الثاني: مراحل الاتصال في المؤسسة.

يمر الاتصال داخل المؤسسة بأربعه مراحل وهي كالتالي:

أ- مرحله ادراك الاتصال: في هذه المرحلة هو الادراك الحسي للرسالة عن طريق الحواس المختلفة واي رساله شفويه او حركيه او كتابيه يتم ادراكها حسيا عن طريق السماء والبصر والحركات المختلفة بحيث يدركها العقل ويفك رموزها ويعطيها التفسير المناسب

ب- مرحله الاستجابة: يطبق الملتقي على الرسالة ويركز على فهمها بطريقه جيده ويناقشها مع الاخرين للتأكد من مضمونها وازاله الغموض اذا كان موجودا تنطلق بعدها مرحله التنفيذ.

د- مرحله التنفيذ: يقوم المتلقي بتنفيذ مضمون الرسالة في حاله اقتناعه بها عن طريق اختيار وسائل التنفيذ المناسبة وعن طريق التنسيق المستمر مع المرسل ليتأكد من صحه ما يقوم به.

هـ- مرحله التقييم: تستمر عمليه الاتصال الى ما بعد التنفيذ وذلك من اجل تقييم مدى النجاح في تحقيق الاهداف واحترام تنفيذ الاوامر والتوجيهات والصعوبات التي حاله دون تنفيذها[2].

المطلب الثالث: معيقات الاتصال الداخلي.

يمكن النظر الى معوقات الاتصال على انها كل الاشياء التي تمنع من تبادل ونقل الافكار وتأخر وصولها وارسالها واستلامها وتؤثر في معانيها وكمياتها حيث لها تأثير سلبي على تحقيق الاتصال بأهدافه بعدم وصول رساله وقد تكون هذه المعوقات مرتبطة بالتنظيم الداخلي للمؤسسة او شخصيه الافراد القائمين في الاتصال كما قد تكون معوقات مرتبطة في الظروف او البيئة التي يتم الاتصال فيها حيث انه لا تخلو اي منظمه من وجود بعض صور المعلقات لذا واجب الإدارة والافراد العمل على التقليل منها.

ومن اهم هذه المعيقات ما يلي:

المعوقات التنظيمية: تتمثل المعوقات التنظيمية في:

[1] عبد المعطي محمد عساف، **السلوك الاداري والتنظيمي في المنظمات المعاصرة**، دار الزهراوي، عمان، 1999، ص58.

[2] ناصر قاسيمي، **مرجع سابق**، ص22.

أ- تعدد المستويات التنظيمية: حيث طول المسافة بين القمه والقاعدة في الهيكل التنظيمي والمرور المعلومات بسلسلة منها المستويات الإدارية مما يتطلب زمنا اطول كما ان تعدد انتقال الرسالة يؤثر على مضمونها ويعرض المعلومات لعمليه التحريف.

ب- عدم كفاية المعلومات: هذا ناتج عن عدم معرفه احتياجات العمال من المعلومات وعدم توفيرها وتجاهل قيمه الاتصال كوسيله للتنسيق والتحفيز مما يؤدي الى عرقله العمل والتأخر في انجازه وهذا يدفع افراد المنظمة الى اللجوء الى البحث عن مصادر اخرى كزملائهم في العمل من اجل الحصول على المعلومات التي يحتاجونها مما يدعم على ظهور الاتصالات الغير رسميه وظهور الاشاعات داخل المؤسسة.

ج- الافراط في الاتصال: يستقبل العمال يوميا في المنظمة العديد من المعلومات لمختلف الوسائل المكتوبة والشفهية مما يجعل العمال يهتمون ببعض المعلومات ويهملون البعض الاخر نفس الشيء للمدراء والمسؤولين حيث يتلقون العديد من المعلومات سواء من داخل المؤسسة او خارجها مما يجعلهم غير قادرين على استغلال كل المعلومات[1].

المعوقات الشخصية: وتتمثل في ما يلي:

أ- تباين الادراك: ان التباين بين الافراد في ادراكهم للمواقف المختلفة يعود الى اختلافاتهم الفردية والبيئة مما يؤدي الى اختلاف المعاني التي يعطونها الاشياء.

ب- قصور في المهارة: الاتصال حيث يتطلب الاتصال الفعال توافر مهارات معينه لدى كل من المرسل والمستقبل مثل مهاره الاصغاء التحدث بطلاقة.

ج- الصعوبات النفسية: جميل الموظفين الى العزلة والانغلاق على انفسهم بشعورهم بالفوارق الإدارية بينهم وبين الاطارات العليا للمنظمة.

د- احتكار المعلومات: ويتمثل في حبس بعض العاملين للمعلومات وعدم الادلاء بها للزملاء حتى يظهر امامهم بمظهر الخبير.

هـ- سوء العلاقة بين الافراد: حيث له اثر على سير عمليه الاتصال وفعاليته حيث قد تكون المعلومات المتبادلة محرفه او ناقصه او الاتنساب بسرعة[2].

معوقات البيئة: وتتمثل في:

---

[1] فريدة جعالة، **الاتصال الداخلي ودوره في انجاح التغيير التنظيمي**، رسالة ماجيستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، ، الجزائر، 2012-2013، ص ص73، 74.

[2] فريدة جعالة، **مرجع سابق**، ص ص74،75.

أ- كبر حجم المنظمة وانتشارها الجغرافي: يؤدي كبر حجم المنظمة الى صعوبة الاتصال بداخلها نتيجة البعد الجغرافي بين الفروع المنظمة ومقرها الرئيسي على عمليه نقل المعلومات خصوصا اذا كان هناك نقص في ادوات الاتصال الحديثة بحيث لا نستطيع التغلب على التشتت الجغرافي بين مواقع اتخاذ القرار وموقع التنفيذ.

ب- اللغة: ان طبيعة اللغة تشكل عائقا في عمليه الاتصال حيث يوجد الكثير من الكلمات التي تحمل معاني مختلفة وبالتالي امكانيه الوقوع في خطا تفسيرها من قبل المستقبل تعكس ما يقصده المرسل في المعاني هي الممتلكات الخاصة للفرد فهو يستخرجها في ضوء خبراته وعاداته وتقاليده الموجودة في البيئة التي يعيش فيها[1].

[1] فريدة جعالة، **نفس المرجع**، ص75.

خلاصة الفصل:

ان ما يمكن استخلاصه من الفصل الثاني لعمليه الاتصال الداخلي في المؤسسات حيث انه يشبه الدم الذي يجري في عروق الانسان فلا يمكن للموظفين والمدراء ان يؤدوا اعمالهم ما لم يكن هناك نظام اتصال جيد داخل المؤسسة وبالتالي يجب على القائمين على تسيير المؤسسات ومنظمات من اجل الرقي بها ان يعطوا الاتصال الداخلي اهمية كبيره لان الاهتمام والاتصال الداخلي في المؤسسة حتما سيؤدي الى تحقيق اهدافها وتطورها ونجاحها.

الفصل الثالث

المؤسسة التربوية

تمهيد:

تعتبر المؤسسة التربوية البيئة الثانية التي يحتك بها الطفل بعد الأسرة فهي تنمي قدرات المعرفية والعقلية حيث لها دور كبير في منح الطالب العلم وترقيته الى مرحله عالية في المجال التعليمي والسلوكي مستجيبا بخطط المجتمع في التطور والنمو ويشكل التعاون بين الأسرة المتمثلة في الابوين وباقي الافراد من جهة والمدرسة كمؤسسه تعليميه من جهة اخرى خصوصا اكتساب مهارات اجتماعيه وقيم ومبادئ التي يرغب المجتمع ان يتحلى بها الطالب المنظم في مؤسسته.

ومن هذا المنطلق سنتطرق في البداية الى تعريف المؤسسة ومع توضيح اهميتها واهدافها وكذا وظائفها مع ابراز اهم مبادئها واخيرا التطرق الى مستقبليات المؤسسة التربوية.

المبحث الاول: ماهية المؤسسة التربوية.

المطلب الاول: مفهوم المؤسسة التربوية.

تعريف المؤسسة التربوية:

هي عباره عن مكان او موقع يتم فيه التقاء فئات مجتمعيه مختلفة الاعمار ويتم فيها التعليم وتزويدهم بالكثير من المعلومات المختلفة وتتكون هذه المؤسسة التعليمية من اعضاء الهيئة التدريسية او المعلمون وطلاب واولياء الامور والهيئات الإدارية فيها ويقوم الطلاب بالبقاء هذه المؤسسة لتلقي العلم لفشارات زمنيه معينه تعتمد هذه الفترة ايضا على نوع المؤسسة التعليمية فهناك العديد من انواع المؤسسات التعليمية مثل المدارس رياض الاطفال المعاهد الكليات والجامعات[1].

تتعدد تعاريف المدرسة كونها مصدر اهتمام الباحثين والمختصين في التربية، وفي هذا العنصر سوف نتطرق الى بعض منها على سبيل المثال لا على الحصر حيث عرفها عصمت مساوع بانها تلك المؤسسة الاجتماعية التي انشاها المجتمع ام قصر وظيفتها الأساسية تنشئه اجيال جديده بها يجعلهم اعضاء في المجتمع الذي تعهدهم.[2]

وفي تعريف اخر لصلاح الدين شروخ هي المؤسسة التي انشاها المجتمع لتربيه وتعليم الصغار نيابة عن الكبار الذين شغلتهم الحياه اضافه الى تعقد وتراكم التراث الثقافي[3].

المطلب الثاني: اهمية المدرسة ومميزاتها.

تعتبر المدرسة مجتمعا مصغرا تجد بها جمله من التنظيمات الاجتماعية والعلاقات والأنشطة المختلفة تسعى من خلالها الى تحقيق اهداف محدده وقيم وانساق اجتماعيه تساعد على اداء وظائفها وتحفظ استقرارها وتكون هذه التنظيمات والأنشطة مرتبطة بالأهداف التربوية المدرسية واهميتها تكمن في اتصافها بعده مميزات :

- المدرسة بيئة تربوية.
- المدرسة بيئة للتعلم.
- المدرسة وصل بين العلم والعمل.[4]

---

[1] مجدي صلاح طه المهدي، **اقتصاديات الجودة التعليمية**، ط1، دار الفكر، الأردن، 2010، ص31.

[2] محمد جمال صقرى، **الاتجاهات في التربية والتعليم**، دار المعارف، ب ط، ب س، ص93.

[3] صلاح الدين الشروخ، **علم الاجتماع التربوي**، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر،2004، ص47.

[4] مراد زعيمي، **مؤسسة التنشئة الاجتماعية**، منشورات جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، ب س، ص ص141، 142.

المطلب الثالث: اهداف المؤسسة التربوية.

تسعى المدرسة لتحقيق بعض الاهداف التي تساهم من خلال في تدعيم العملية التنشيطية التربوية ومن اهمها:

- **اهداف وقائية:** تهدف الى حمايه النشء من كل ما يعيق نموهم الجسم والعقلي والنفسي
- **أهداف إنشائية:** تساهم في تزويد النشء بمختلف الخبرات اللفظية والحركية والاجتماعية وحتى المهنية التي يهيئ للقيام بأدواره والاعمال الموكلة اليه مستقبلا بكل كفاءه واتقان.
- **اهداف علاجية:** تعمل هذه الاهداف على تعديل وتقويم كل خلل يكون قد اكتسبه الطفل خلال مراحل عمره الاولى قبل دخوله المدرسة او اثناء تدرسه وعلاجه[1].

في المدرسة تعمل على توسيع معلومات التلاميذ ومداركهم وتربط حاضرهم بماضيهم وتبسط المواد المعرفية والمهارات المدرسية فتنسق فيها من البسيط الذي تصله وتعمل على غرسها في الناشئة يمثل سلوكا يعيشونه كما انها تسعى الى توحيد ميول واتجاهات التلاميذ في بوتقة واحده حسب فلسفه المجتمع.[2]

أ- المواطنة Citizenship:

اي ان الهدف المتوقع من الدراسة ان تخرج لنا مواطنين صالحين وهذا الذين يكونون مزودين بالمهام والاتجاهات القيمية للمشاركة في المجتمع الديمقراطي، هذه الاتجاهات ينبغي ان تزوده المدرسة بها الفرد يكون مواطنا صالحا ومن هذه الاتجاهات ممارسه العمل بصوره استقلاليه وتنميه الثقة بالنفس واحترام الوقت.

ب- المعرفة الإدراكية :knowledge

حيث تجد ان الهدف الاول والاساسي للمدرسة هو انتاج او تخريج الافراد الذين يكونون مزودين بالمعارف الأمريكية التحريرية مهاره والتفوق التكنولوجي.

ج- تهدف الى ربط التعليم بالحياة:

بحيث يسهل الانتقال بين المدرسة والمجتمع وهو انتقالان في اتجاهين، انتقال من حياه التعليم في المدرسة الى الحياه العملية في المجتمع و انتقال عكسي الاتجاه من الحياه العملية في المجتمع الى التعليم والمواصلة للدراسة ولمتابعتها في اي وقت.

---

[1] مراد زعيمي، **مرجع سابق**، ص142.

[2] صلاح الدين شروخ، **علم الاجتماع التربوي**، مرجع سابق، ص75.

هـ- تهدف الى علاج القصور التعليم القائم:

اذ يتعرض في النظام التعليم الى النقد بسبب قله الصلة بالحياة الى المخزن بالنسبة للشباب والأثارة اللامبالاة بالتعليم وانعزاله في المجتمع.

و- تحقيق التكيف وابتكار لدى الفرد والمجتمع[1].

المبحث الثاني: مبادئ ووظائف المؤسسة ومستقبلياتها.

المطلب الاول: مبادئ المؤسسات التربوية.

ويمكن اجمالها في عده نقاط وهي كالتالي:

أ- مبدأ استجابة: ان التعليم يتضمن تغير الانسان بسلوك ما واستبداله بسلوك اخر استجابة بمؤثرها اي يفعل شيئا مقابل الحصول على ما يريد.

ب- مبدأ الهدف: يتحقق التعلم من خلال سعي الانسان الى تحقيق اهداف يرغبها اي لابد من وجود هدف حتى يحدث التعلم.

ج- نبدأ الوضوح: كلما كانت الاشياء او المواقف والعلاقات بينها واضحه كلما كانت قدره الانسان وسرعته في التعلم اكبر.

د- مبدا الرغبة: تتحدث سرعه التعليم بمدى رغبه الانسان في تحقيق النتائج التي يسعى اليها.

هـ- مبدا الطاقة: لكل انسان طاقه محدودة على التعلم اي بمعنى قدره معينه على تغيير انماط السلوك

و- نبدأ الترابط: خبرات الانسان وتجاربه مع المفاهيم واتجاهاته وبالتالي تتوقف قدرته على التعلم الجديد على ما سبق تعلمه فعلا.

ز- مبدأ التوافق: يستطيع الانسان تحويل خبراته اي السلوك المستفاد بين المجالات المتوافقة.

ح- مبدا الجماعة: رغم ان التعلم عمليه فرديه في الاساس الا انها تتأثر سلبا او ايجابا بالجماعة التي ينتمي اليها الفرد.

ط- مبدا معرفه النتائج ان معرفه الانسان بالنتائج السلوك الجديد تمثل حافز السرعة التعلم[2].

---

[1] سميرة عقون، **واقع الاتصال في المؤسسة التربوية الجزائرية**، مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، قسم العلوم الانسانية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر، 2016-2017، ص20.

[2] فتحي أحمد ذياب عواد، **سلوك الانسان في منظمات الأعمال الحديثة**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، طبعة اولى، 2013، ص192.

المطلب الثاني: وظائف المؤسسة التربوية.

أ– الوظيفة التعليمية: تعمل المؤسسة التربوية على تزويد التلميذ بالمعلومات والمعارف وتدربه على اكتساب اسلوب علمي وطرق التفكير المبنية على الملاحظة والتجربة كما تقوم بتلقينه مبادئ القراءة والكتابة وتعرفه على مختلف المشاكل التي تواجه المجتمع والعوامل التي تؤثر فيها كما تعمل على تكوين كائن اجتماعي وكذا اعداده للحياة الاجتماعية بمنحه فرصه لا ظهار قدراته .

ب– الوظيفة الثقافية: نظرا للاستجابة السريعة للتطورات الحاصلة في المجتمع وتدارك كل جديد يظهر والعمل على تطوير المجتمع ولقد حدد جون ديوي الوظيفة الثقافية في العناصر التالية:

نقل التراث الثقافي للمجتمع من حيث التعلم اللغة الجماعة تاريخها وعلومها عاداتها وتقاليدها حب هذا التراث والمحافظة عليه بنقله الى الاجيال القادمة.

ج– المؤسسة التربوية: تظهر الميراث الثقافي للجماعة فتأكد في نقله على النواحي الإيجابية والخير و تنمي العوامل التقدم وتقضي على عوامل التخلف كالأساطير والمعتقدات الخرافية.

المؤسسة تحسن وتطور الميراث الثقافي من خلال المعارف الجديدة والعلوم التي تجعل ثقافتنا تواكب التطور والتقدم العلمي والتكنولوجي[1].

ج– الوظيفة التربوية: تعتبر المؤسسة البيئة الثانية التي ينتقل الطفل فيها منها المحيط الاسري الى المحيط التعليمي بالالتحاق بمقاعد الدراسة اي دخول عالم جديد انا وهو المحيط الدراسي .

ان المؤسسة التربوية مجتمع واسع بعلاقاته وصلاته وقوانينه وتعمل المؤسسة على تنميه معناه الانضباط والنظام والتعاون حقوق الغير وتعود الفرد على السلوك الاجتماعي السليم كي يساعده في حياته وعليه فمهمه التعليم من اصعب المهن لأهميتها ونظرا لخطورة الرسالة التي يقوم بها المعلم فعليه ان يكون حسن الخلق وقدوه حسنه لتلاميذ داخل المؤسسة وخارجها مكملا وظيفه الاباء والامهات في ذلك.

د– الوظيفة النفسية والصحية: تساهم المؤسسة في تحقيق الاشباع النفسي للتلميذ من خلال ما توفره من اجواء وفرص الاشباع الكثير من الحاجات النفسية والتي يمكن حصرها في النقاط التالية:

تتيح لتلاميذ انشاء علاقات اجتماعيه وخلق صداقات من اجل تحقيق الانتماء.

[1] ليندا اوميدي، **الانضباط داخل المؤسسة التربوية وتأثيره على سلوك التلميذ**، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2007-2008، ص112.

مراعاه الفروق الفردية بين التلاميذ بالكشف عن ميول كل فرد واستعداداته وقدراته من اجل وضع منهج علمي يتماشى مع هذه القدرات.

توفر مختصين من اجل الاهتمام بالنواحي النفسية للتلميذ والكشف عن الضغوطات والمشاكل التي تعيط مسارهم الدراسي سواء داخل المؤسسة التربوية او خارجها.

الاعتناء بالجانب الصحي للتلاميذ بتوفير الجو الصحي الملائم بالعلاج والفحص الطبي لجميع التلاميذ وبصفه دوريه بالإضافة الى تسطير نشاطات رياضيه تساعدهم في النمو السليم وكذا الترفيه والترويح عن النفس.

هـ- الوظيفة الاقتصادية: تساهم المؤسسة التربوية في سد بعض الاحتياجات التي تطلبها المدرسة لتغطيه مصاريف العملية التربوية التي تعود بالفائدة على التلاميذ مهما اختلفت مستوياتهم المعيشية حيث تقوم بمساعده التلاميذ ذوي الظروف الاقتصادية الصعبة او اليتامى منهم وتزبديهم ببعض الوسائل والادوات لتحقيق التكافل الاقتصادي.

و- الوظيفة الاجتماعية: تتمثل هذه الوظيفة في تعريف التلميذ بمجتمعه من خلال تكوينه ونظمه وقوانينه وحتى المشاكل السائدة فيه على تنميه المهارات والاتجاهات اللازمة للإسهام في حياه الجماعة بصوره فعاله حتى يؤدي الفرد واجباته ويستطيع تحمل مسؤولياته بتعاونه مع غيره محترما حقوقه غيره متهاون في الدفاع عن افكاره وممتلكاته يعمل من اجل تحقيق المصلحة العامة.

تعويض التنمية ادأب السلوك وحسن المعاملة وتعليمه العلاقات الاجتماعية بغرس القيم الصالحة فيه وجعله يسعى دائما الى التقدم.

تزويده بالمعلومات التي تجعله قادرا على ادراك بيئته ادراكا سليما

تدريب التنمية على المهارات العلمية من اجل اكتساب الرزق والمساهمة في التطوير للمجتمعة عندما يكون قادرا على ذلك[1].

[1] ليندة اوميدي، **مرجع سابق**، ص113-115.

المطلب الثالث: مستقبليات المؤسسة التربوية.

ان التربية تعكس وتحافظ على القيم والعادات واعراف المجتمع والقيم الثانوية هي التي يمكن ان نجد وان التربية المستقبلية ترسم مستقبليات الاجتماعية بكافه مستوياتها بدءا منها العائلة والدولة والعالم والامه.

ان التربية المستقبلية معنيه بان الافراد يتعلمون ما يريدون ومتى يريدون اي جعل التعلم ومهمتها وهناك اشارات بمدارس المستقبل من قبل اخصائيين في مجال التربية يرون ان المدرسة المستقبلية سوق تكون مركز تجميعا للمجتمع ويستخدم تسهيلات المجتمع ومصادر البشرية وستزداد دور المؤسسات الاجتماعية وتتضح بصوره فعاله في التعليم وسوف تتأثر طرق واساليب التعليم بالتكنولوجيا والأنظمة المعلومات بشكل كبير جدا حيث تضم التربية والتعليم المستقبلي فيجب ان يكون قادرا على:

التعامل مع عدد كبير جدا من الطلاب.

يتناسب مع انماط سكانيه مختلفة وجديده ويتلاءم معها

زياده التعليم لا جل التعلم

يزود الافراد بالوسائل اللازمة لتحقيق اهدافهم في حياتهم[1].

[1] سميرة عقون، **مرجع سابق**، ص84.

خلاصة الفصل:

نستخلص من غرضنا هذا ان المؤسسات التربوية التعليمية لها اهمية كبيره في المجتمع وبالغ في عمليه التربية واثر بارز في عمليه التعليم وتلعب المؤسسة التربوية دور بإرغ في ترقيه التلميذ واكتشاف قدراته ومواهبه وتعديل سلوكياته من خلال ما تقدمه من خبرات ومعارف كونها اداه رسميه للتعليم والتربية حيث هي مؤسسه فريده من نوعها عن المنشاة الاخرى وتختلف عنها في اهدافها ووظائفها ومبادئها ولها القدرة على تحقيق ما هو مخزون منها لا نها هي المسؤولة عن تربيه الاجيال وبناء مستقبل جيد وناجح.

الفصل الرابع

التحصيل الدراسي

تمهيد:

يعتبر التحصيل الدراسي من اكثر المفاهيم تداولا والاكثر استعمالا في المجال التعليمي والتربوي وهو من المواضيع الهامه التي كانت محل اهتمام الباحثين والعلماء لان التحصيل الدراسي من اسم الاهداف التربوية ومن اهم العمليات التي تسعى كل منظومه تربوية الى تحقيقها والوصول الى اعلى درجاتها.

وفي هذا الفصل سوف نتطرق الى التحصيل الدراسي من خلال تحديد اهم مفاهيمه وتعريفاته وكذا اهميته واهم العوامل المؤثرة فيه كالعوامل الذاتية والأسرية والاقتصادية كما سنعرض بعض من انواعه وخصائصه وفي اخر الفصل عرضنا اساليب قياس التحصيل الدراسي.

المبحث الاول: ماهية التحصيل الدراسي.

المطلب الاول: تعريف التحصيل الدراسي.

التحصيل الدراسي هو اصل مفهوم تطبيقي نفس التربوي يحدث من عوامل داخليه ذاتيه للتنمية كما انه ينتج من تأثير العوامل الخارجية عن التنمية وهو المعرفة التي يحصل عليها التلميذ من خلال البرنامج المدرسي قصد تكييفه مع وسط العمل الدراسي[1].

-يعرف التحصيل الدراسي بانه كل اداه يقوم بها الطالب في موضوعات المدرسية المختلفة التي يمكن اخضاعها لقياس عن طريق درجات الاختبار او تقديرات المدرسين او كلاهما معا[2].

يظهر من خلال هذا التعريف ان التحصيل الدراسي هو جمله اداه التي تصدر عن الطالب اثناء معالجته للموضوعات المدرسية المتعددة لكنه لم يحدد نوعيه وطبيعة الاختبارات التي بواسطتها يقاس التحصيل الدراسي.

يرى روبير لا بون ان التحصيل الدراسي يعني المعرفة التي يحصل عليها الطفل من خلال برنامج مدرسي قصد تكييفه مع الوسط والعمل المدرسي[3].

المطلب الثاني: أنواع التحصيل الدراسي.

أ- التحصيل الجيد: يكون فيه اداء التلميذ مرتفع عن معدل زملائه في نفس المستوى وفي نفس القسم ويتم باستخدام جميع القدرات والامكانيات التي تكفل للتلميذ الحصول على مستوى اعلى الاداء التحصيلي المرتقب منه بحيث يكون في قمه الانحراف المعياري من الناحية الإيجابية مما يمنحه التفوق على بقيه زملاءه.

ب- التحصيل المتوسط: في هذا النوع من التحصيل تكون الدرجة التي يتحصن عليها التلميذ تمثل نصف الإمكانية التي يمتلكها ويكون اداؤه متوسط من المعلومات متوسطة.

ج- التحصيل المنخفض: يكون استغلال المتعلم لقدراته العقلية والفكرية ضعيف على الرقم من تواجد نسبه لا باس بها من قدرات ويمكن ان يكون هذا التأخر في جميع المواد وهو ما يطلق عليه بالفشل الدراسي العام، لان

---

[1] سعد قنيش، **الاتصال التربوي وعلاقته بمستويات التحصيل الدراسي**، رسالة ماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، 2011-2012، ص51.

[2] طاهر سعد الله، **علاقة القدرة على التفكير الابتكاري بالتحصيل الدراسي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1991، ص47.

[3] صالح العقون، **البيئة الاجتماعية المدرسية وعلاقتها بالتحصيل الدراسي**، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010-2011، ص153.

التلميذ يجد نفسه عاجزا عن فهم ومتابعه البرنامج الدراسي رغم محاولته التفوق على هذا العجز او قد يكون في ماده واحده او اثنين فيكون نوعي وهذا على حسب قدرات التلميذ وامكانياته[1].

المطلب الثالث: خصائص التحصيل الدراسي.

أ- يمتاز التحصيل الدراسي بانه محتوى مناهج ماده معينه او مجموعه مواد لكل واحده معارف خاصه بها.

يظهر التحصيل الدراسي عاده عبر اجابات من امتحانات فصليه الدراسية الكتابية الشفهية.

ج- التحصيل الدراسي يعتني بالتحصيل السائد لدى اغلبيه التلاميذ العاديين داخل الفصل ولا يهتم بالميزات الخاصة.

د- التحصيل الدراسي اسلوب جماعي يقوم على توظيف امتحانات واساليب ومعايير موحده في اصدار الاحكام التقويمية[2].

المبحث الثاني: العوامل المؤثرة في التحصيل الدراسي واهميته واساليب قياسه.

المطلب الاول: العوامل المؤثرة على التحصيل الدراسي.

أ- العوامل الشخصية: وهي العوامل المتعلقة بشخص التلميذ وصحته الجسدية وقدراته العقلية وحالته الانفعالية والنفسية كثيفه بالنفس تغيير احدى العوامل التي تجعل التلميذ يشعر بالقدرة والكفاءة على مواجهه العقبات فمثل هذا الشعور من قبل التلميذ يعتبر مراعاه للعمل والانطلاق للوصول الى الهدف[3].

ب- العوامل الجسدية: وهي تلك العوامل التي ترتبط ارتباطا وثيقا بحاله النمو والصحة حيث ان اصابته ببعض امراض مثل الصم تخاطب التاطاه والتلعثم يؤدي الى انخفاض مستوى دراسيا عن زملائه ويظهر في ضعف بنيه الطالب اكثر قابليه للتعب وعلى التعرض للإصابة في امراض مختلفة التي تعطي له عن الدراسة بما ان البصر والسمع والنطق والعاهات الحركية التي تؤثر تأثيرا كبيرا على تحصيله الدراسي.

---

[1] حدة لوناس، **علاقة التحصيل الدراسي بدافعية التعلم لدى المراهق المتمدرس**، مذكرة ماستر، فرع علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2012-2013، ص ص17-18

[2] حدة لوناس، **مرجع سابق**، ص 20.

[3] محمد بروم، **آثار التوجيه المدرسي على التحصيل الدراسي**، رسالة ماجيستير، قسم علم النفس والتربية والارطوفونيا، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة باتنة 1، باتنة، الجزائر،1992-1993، ص130.

ج- العوامل العقلية: تتمثل هذه العوامل في القدرة المعرفية والذكاء واستعدادات الطفل العقلية الخاصة وكذلك حالته المزاجية وطرق تفكيره وعدم قدرته على استيعاب اقله الفهم ويعتبر نقص الذكاء من اقوى العوامل التي تؤثر في التحصيل الدراسي.

د- العوامل الانفعالية: تسبب حاله نفسيه التي يعيشها التلاميذ حاله التخلف الدراسي اذا لم يحظى بالرعاية اللازمة فالحالة النفسية للتلاميذ كضعف الثقة بالنفس والقلق والضيق والخمول او الاتجاهات النفسية مثل الكراهية المادة.

و- العامل الثقافي: والتي تتمثل في مستوى الثقافي الذي يتمتع به الوالدين اذ يلعب دورا اساسيا في حياه الطفل وذلك بماله اهمية كبيره تساهم في رفع المستوى الثقافي للوالدين له تأثير ايجابي على التحصيل الدراسي اما اذا كان محدود فمن شانه ان يؤثر سلبا على اداء واجباته المدرسية.

ز- المستوى الاقتصادي: يلعب المستوى الاقتصادي للأسرة دورا كبيرا في عمليه التحصيل الدراسي للتلميذ الفقر من اهم عوامل نقص التحصيل الدراسي وذلك ما ينتج عنه نقص في الغذاء الصحي وعدم توفر وسائل الراحة وبالتالي الامكانيات الاقتصادية المحدودة امام الرغبات في الحاجات المتزايدة للطفل التي تدفعه الى القيام بأشياء اخرى خارج المدرسة من اجل تعويض النقص المادي الذي يشعره بالعجز عن منافسه زملائه سواء في المظهر الخارجي او شراء اللوازم المدرسية.

ح- الجو المنزلي: يقصد به العلاقات التي تسود المنزل فالوسط المطرب يؤدي الى التقليل من تركيز التلميذ وتشتت الانتباه والجهد وبالتالي انخفاض قدراته على الاستيعاب والمذاكرة ولهذا الأهمية بان يتوفر الحب والعطف في العائلة وان يكون الود والتراحم سبيلهما الى العلاقات الأسرية الجيدة[1].

المطلب الثاني: اهمية التحصيل الدراسي.

اشار مصطفى فهيم الى ان التحصيل الدراسي منها الظواهر التي شغلت فكر الكثير من التربويين عامه والمتخصصين في علم النفس التعليمي بصفه خاصه لماله منها الأهمية في حياه التلاميذ وما يحيطون بهم من اباء ومعلمين ويضيف ان التحصيل الدراسي لحظه باهتمام متجاهد من قبل من له صله بالنظام التعليمي لا نه احد المعايير المهمة في تعليم التلميذ ومنهم من يدرس التفاعل والتداخل بين العوامل البيئية والعوامل الوراثية لتحديد مع يظهر الفرد من تحصيل دراسي.

[1] فاروق جواف، ياسين كراشي، **الوضعية الاجتماعية للأسرة وأثرها على التحصيل الدراسي للتلاميذ**، مذكرة ماستر، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2018-2019، ص ص60، 61.

اما الاباء فيهتمون بتحصيل الدراسي باعتباره مؤشر للتطور والرقي الدراسي والمعرفي لا بنائهم اثناء التقدمة من صف دراسي لأخر.

ويهتم التلاميذ وطلاب بالتحصيل الدراسي باعتباره وسيله لتحقيق الذات وتقديره[1].

المطلب الثالث: اساليب قياس التحصيل الدراسي.

ان اختبار التحصيل الدراسي يرمي الى قياس مدى تحصيل المتعلمين من حيث التذكر والفهم والتطبيق والتحليل والتركيب ويطلق على اساليب قياس التحصيل الدراسي للامتحانات المدرسية والتي يمكن تقسيمها الى ثلاثة اقسام هي:

أ- اختبارات شفهية:

- القدرة على صحه النطق والقراءة الجهرية.
- القدرة على الكلام (التعبير الشفهي).
- القدرة على الالقاء (النصوص الأدبية).
- مناقشه البحوث والمشاريع.
- مناقشه التقارير.
- التطبيقات اللغوية وغيرها.

ب- الاختبارات الكتابية تنقسم الى نوعين:

-الاختبارات المقالية: هي تلك الاختبارات التي تقتضي الإجابة عليها كتابه فقره او مقال ويستخدم هذا النوع لقياس الاهداف التعليمية التي تتطلب تعبيرا كتابيا وفي هذا النوع من الاختبارات ليس من الواجب ان تكون اجابه جميع الطلبة واحده فقد تختلف اجابه الطالب عن الاخر وذلك لاختلاف القدرات اللغوية والآراء والمعلومات المكتسبة[2].

-الاختبارات الموضوعية: هي تلك الاختبارات التي تربط اجاباتها بالموضوع المراد قياس نتائج تعليمي وتكون اجابتها واحدة على عكس الاختبارات المقالي اذا لم يأتي بها المفحوص تعد اجابه خاطئة فليس من حق المفحوص بموجب الاختبارات الموضوعية ان يجتهد في الإجابة.

[1] فاروق جواف، ياسين كراشي، **مرجع سابق**، ص53، 54.

[2] فاروق جواف، ياسين كراشي، **مرجع سابق**، ص58.

ج- الاختبارات الأدائية العلمية: ومن تلك الاختبارات التي تكون الإجابة عنها اداء علمي ومهمتها قياس ذلك الاداء الخاص بالإجابة وغالبا ما يستخدم لقياس القدرة على اجراء التجارب العلمية وقياس القدرة على الاداء المهني والقدرة على الاداء الرياضي والاعمال المسرحية وتفكيك الأجهزة[1].

[1] محسن علي عطية، **الاستراتيجيات الحديثة في تدريب الفعل**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص ص111-119.

خلاصة الفصل:

ان ما يمكن استخلاص من هذا الفصل ان التحصيل الدراسي من اهم العمليات التربوية والاهداف السامية التي تنشدها مختلف الأنظمة التربوية على المستوى العالمي فكل منها يهدف الى الوصول الى مستوى اعلى من التحصيل الدراسي مستعمله في ذلك كل الوسائل المادية والمعنوية وذلك بغرض تحقيق اهداف التربية بالخصوص والمجتمع على وجه العموم حيث هو تكوين انسان صالح ومتعلم نافع لنفسه و لوطنه.

الفصل الخامس:

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

ان تحليل البيانات الميدانية ايضا تفسيرها لها اهمية بالغة في البحوث العلمية، ويأخذ بيد الباحث في تسليط الضوء على تفسير السؤال المطروح في بداية دراسته، مثلما قادنا نحن الباحثتان في تصميم هذا الفصل، حيث يحتوي هذا الفصل على الجانب التطبيقي للدراسة، فابتدأنا فصلنا التطبيقي هذا بتعريفنا لمؤسسة حسيبة بن بوعلي ثم الهيكل التنظيمي لها، وبعد ذلك قمنا بعرض مفصل لنتائج الاستبيان التي تم مع 39 مبحوث للأسرة التربوية للمؤسسة المتمثلة في الاداريين والاساتذة ومشرفي التوجيه، تم تحليلها على ذلك الأساس، وتطرقنا لعرض وتحليل الحالات المدروسة حسب متغيرات الدراسة، كما قمنا بمقابلة مع مدير المؤسسة لضبط دراستنا جيدا واستنباط المعلومات الكافية لها. مع ذلك قمنا ايضا بعرض مفصل لاستبيا اخر مع التلاميذ حيث وضعنا عينة قدرها 42 تلميذ، وكل ذلك كان بهدف استقصاء المعطيات اللازمة لبناء موضوع بحثنا والتحقق من عناصر الإشكالية المطروحة وبعد جمع البيانات وتفريغها توصلنا إلى وضع جداول ورسومات بيانية والتي سنعرضها في هذا الفصل.من خلال النقاط التالية

اولا: حدود الدراسة.

ثانيا: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

ثالثا: النتائج العامة للدراسة.

رابعا: تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة.

اولا: حدود الدراسة.

للدراسة التي قمنا بها حدود زمانية ومكانية، بالنسبة للحدود الزمانية فهي واقعة في الفترة الممتدة بين بداية شهر جانفي 2022 الى غاية نهاية شهر ماي 2022، وعلى امتداد هاته الفترة قامت الباحثتان من خلالها بتحضير الجانب النظري والمعرفي للدراسة ليشرع بالموازاة مع ذلك الجانب الميداني لهته الدراسة.

فيما يخص حدود الدراسة المكانية، فقد تم من خلال القيام بدراسة مؤسسة متوسطة حسيبة بن بوعلي

تعريف بمتوسطة حسيبة بن بوعلي:

تقع متوسطة حسيبة بن بوعلي بشارع الدكتور سعدان بالأغواط، تم تأسيسها في 01 أكتوبر 1972، "كانت قبل سنة 1989 تضم مقر مديرية التربية لولاية الاغواط"[1].

المدارس الابتدائية التابعة لمتوسطة حسيبة بن بوعلي هي مدرسة محمد قورين، مدرسة مخلوفي بلقاسم

عدد الاقسام بهذه المتوسط هو 15 قسم، عدد الاساتذة هو 31 استاذ، و23 اداري 21 عمال مهنيين

تستوعب 643 تلميذ ينقسمون الى 157 تلميذ داخلي و 486 خارجي، اما بالنسبة للجنس فمنهم 317 ذكر، و326 انثى.

تصنف مع المؤسسات قاعدة 05.

تجهيزاتها متوفرة وكافية وكل المرافق الضرورية متوفرة.

اصل تسمية المتوسطة:

يعود اصل التسمية الى الشهيدة حسيبة بن بوعلي التي ولدت في 18 جانفي 1938 بالأصنام (شلف)، تحصلت على شهادة الابتدائية سنة 1950، وواصلت تعليمها حتى سنة ثانية بثانوية الباستور، حيث ادت بها يقظتها المبكرة وهي ذات 17 ربيعا، بالتحاقها الى الاتحاد العام للطلبة المسلمين الجزائريين سنة 1956، حيث انضمت مع مجموعة من الفتيات الى شبكة من شبكات الفدائيين التي برزت في معركة الجزائر، وهكذا اصبحت عضوا في المجموعة المكلفة بصنع القنابل ووضعها في اماكن العمليات. استشهدت في 08 اكتوبر 1957 بملجأ حيث كانت تختفي مع علي لابوانت، وذلك بعد قيام السلطات الفرنسية بتفجير المنزل عند غروب الشمس.

[1] - موقع مديرية التربية لولاية الاغواط، **تعريف بمديرية التربية لولاية الاغواط**، تم الاطلاع بتاريخ 15 ماي 2022 ، على الساعة 14:57، على الرابط www.seyf-educ.com

ثانيا: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

أ- أفراد الاسرة التربوية للمؤسسة (مدير، اداريين، مستشاري التوجيه، واساتذة):

المحور الاول: البيانات الشخصية.

1- توزيع المبحوثين حسب الجنس:

جدول رقم 01: توزيع المبحوثين حسب الجنس.

الجنس	التكرار	%
ذكور	09	23.08
اناث	30	76.92
المجموع	39	100

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم (01) الذي يبين توزيع المبحوثين من افراد الاسرة التربوية للمؤسسة حسب الجنس فإننا نلاحظ ان اغلب افراد العينة من الاناث حيث بلغ عددهم 30 امرأة بنسبة 76.92% وهذا يعود ان اغلب فئة الاناث ينتقلون الى التعليم بصفته يتماشى وقدراتهم، فالاناث على العموم يفضلون مجال التعليم والتمريض (الطب) على حساب التخصصات الاخرى التي تعتبر شاقة بالنسبة لهم، وايضا في التواصل مع التلميذ بصفة الام التي تربي اطفالها وتربيهم، وايضا دخولهم الى مجال العمل مبكرا بالمقارنة مع الذكور الذي نجدهم حسب عينة الدراسة بلغوا فقط 9 رجال 23.08% من اجمالي افراد العينة المدروسة.

2- توزيع المبحوثين حسب السن:

الجدول رقم 02: توزيع المبحوثين حسب السن.

السن	التكرار	النسبة %
اقل من 30 سنة	07	17.95
من 30 الى 40	18	46.15
من 40 فما فوق	14	35.90
المجموع	39	100

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم (02) الذي يبين توزيع افراد المبحوثين من الاسرة التربوية حسب السن فإننا نجد ان اكبر نسبة كانت للأفراد الذي يتراوح اعمارهم بين 30 الى 40 حيث بلغ عددهم 18 مبحوث بنسبة 46.15%، ثم تليها الافراد الذي كانت اعمارهم من 40 سنة فما فوق حيث بلغ عددهم 14 مبحوث بنسبة 35.90%، وهذا يثبت ان لأفراد سلك التعليم خبرة في المجال اي كبار سن وليس فقط شباب طائش لان لديه مسؤولية اتجاه الاجيال التي يعلمها ويربيها. اما اقل نسبة كانت للأفراد المبحوثين التي اعمارهم اقل من 30 سنة بحيث كان عددهم فقط 07 افراد بنسبة 17.95%.وهذا ربما يعزى الى نقص التوظيف في مجال التربية والتعليم في السنوات السابقة خاصة للأساتذة في هذا الطور.

3- توزيع المبحوثين حسب المستوى الدراسي:

الجدول رقم 03: توزيع المبحوثين حسب المستوى الدراسي.

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة %
متوسط	04	10.26
ثانوي	06	15.38
جامعي	29	74.36
المجموع	39	100

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم (3) الذي يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى الدراسي فاننا نجد ان اغلب المبحوثين ذو مستوى جامعي، حيث بلغ عددهم 29 فرد من عينة الدراسة وذلك بنسبة 74.36%، وهذه الزيادة تعزى الى ان وزارة التربية اصبحت توظف فقط حاملي الشهادات الجامعية وخاصة الاساتذة سواء حاصلي على شهادتهم من المدرسة العليا او شهادة جامعية تتوافق مع المادة المراد تدريسها، مع انه قديما كان الاساتذة في الطور المتوسط يكون متحصل على مستوى ثانوي مع تربص يقوم به لكي يصبح استاذ. ولهذا تجد ان نسبة الذين يحملون مستوى ثانوي بحيث بلغ عددهم 06 افراد وكانت نسبتهم 15.38%، وايضا يمكن ان يعزى ذلك الى الافراد الذين يعملون في الادراة بحيث الذي لديه مستوى ثانوي يقوم بتربص في مراكز التكوين المهني او المركز المهني المتخصص فيحوز على شهادة في الاعلام الالي او التوثيق والمكتبات وغيرها، وبذلك تؤهله لشغل منصب في الادارة التابعة للمؤسسة. اما فيما يخص الافراد ذو المستوى المتوسط فان عددهم فقط 04 افراد بنسبة 10.26%. ويعود ذلك الى الاسباب المذكورة سابقا.

4- توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم 04: توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة %
أعزب(ة)	07	17.95
متزوج(ة)	26	66.66
مطلق(ة)	4	10.26
ارمل(ة)	2	5.13
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 04 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية فاننا نجد ان اغلب المبحوثين متزوجين، اذ بلغ عددهم 26 مبحوث من افراد العينة بنسبة 66.66%، وهذا يساعد في عملية التواصل خاصة مع التلاميذ الذين يعتبرون كاولاد لهم، اذ تحس هذه الفئة اكثر بثقل المسؤولية التي على عاتقهم. ثم تليها الافراد العزاب الذي بلغ عددهم 07 اشخاص بنسبة 17.95%، وفيما يخص الافراد المبحوثين المطلقين فان عددهم 04

اشخاص بنسبة 10.26%، وفي الاخير نجد فقط فردين من عينة المبحوثين التي حالتهم الاجتماعية تدخل ضمن الارمل(ة). وبنسبة 5.13%.

5- توزيع المبحوثين حسب عدد سنوات العمل:

الجدول رقم 05: توزيع المبحوثين حسب عدد سنوات العمل.

عدد سنوات العمل	التكرار	النسبة %
اقل من 3 سنوات	06	15.39
من 05 الى 10	20	51.28
من 10 فما فوق	13	33.33
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 05 الذي يبين توزيع المبحوثين للأسرة التربوية للمؤسسة حسب عدد سنوات العمل فإننا نجد ان اكبر نسبة كانت للأفراد الذين لديهم خبرة (من 05 الى 10) سنوات بحيث بلغ عددهم 20 فرد بنسبة 51.28%، ثم ان نسبة الافراد التي لديها خبرة عمل (من 10 سنوات فما فوق) اذ بلغ عددهم 13 مبحوث بنسبة 33.33%، واخيرا نجد ان الافراد الذين عملوا اقل من ثلاث سنوات عددهم 06 افراد فقط، اذ كانت نسبة هذه الفئة 15.39% من عينة الدراسة. وهذا يدل على ان الاسرة التربوية لهذه المؤسسة لديها خبرة معتبرة وكافية في مجال التعليم سواء في الافادة للتلاميذ لتحصيلهم العلمي او عن طريق اكتساب خبرة في التواصل مع التلاميذ واولياءهم وعملية التواصل فيما بينهم.

المحور الثاني: الاتصال داخل المؤسسة.

1- **نمط الاتصال السائد في المؤسسة:**

الجدول رقم 06: توزيع المبحوثين حسب نمط الاتصال داخل المؤسسة.

نمط الاتصال	التكرار	النسبة %
صاعد ونازل	16	41.03
افقي	5	12.82
معا	18	46.15
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 06 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب نمط الاتصال داخل المؤسسة فإننا نجد ان اكبر نسبة من المبحوثين اجابوا بان كل من نمطي الاتصال (الصاعد والنازل مع الافقي) هو السائد في المؤسسة اذ بلغ عددهم 18 فرد بنسبة 46.15%، وهذا يعود الى الاتصال بين الاسرة التربوية فيما بينها بجميع مكوناتها وخاصة النقابيين منهم، مع هذا نجد ان عدد معتبر من المبحوثين الذي بلغ عددهم 16 فرد اجمعوا ان النمط السائد من الاتصال هو (الصاعد والنازل) حيث بلغت نسبتهم الى 41.03% وهذا يعزى الى فئة الاداريين على الغالب الذي تتعامل مع المدير على هذا النمط، اما الفئة الباقية التي كان عددها 5 افراد من مجموع المبحوثين وكان نسبتها 12.82%، فقد اجمعت على ان النمط السائد هو الافقي وهذا يعزى الى تعامل الموظفين مع بعظهم باي شكل من اشكال التواصل.

2- الوسائل الاتصالية المعتمدة في المؤسسة:

الجدول رقم 07: توزيع المبحوثين حسب الوسائل الاتصالية المعتمدة.

الوسائل الاتصالية	التكرار	النسبة %
شفوية ومكتوبة	6	15.38
شفوية والكترونية	11	28.21
مكتوبة والكترونية	9	23.08
شفوية، مكتوبة والكترونية	13	33.33
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 07 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب الوسائل الاتصالية المعتمدة، فاننا نجد ان اكبر نسبة للمبحوثين الذي كان عددها 13 فرد بحيث اجابت بانها تستعمل جميع الوسائل الاتصالية سواء الشفوية، المكتوبة والالكترونية في اتصالاتها المتعددة مع افراد المؤسسة، وتقدر نسبة هؤلاء المبحوثين ب 33.33%. ثم تليها مجموعة المبحوثين الذين بلغ عددهم 11 فرد والذي يرون ان الوسائل الاتصالية تمثلت في الشفوية والالكترونية بحيث كانت نسبة هذه الفئة 28.21%. اما فيما يخص المبحوثين الذين يرون ان الوسائل المعتمدة تنحصر فقط في الوسائل المكتوبة والالكترونية فقد كان عددهم 09 افراد بنسبة 23.08%. واخيرا نجد ان الافراد الذين كانت اجابتهم بان الوسائل المعتمدة تتمثل في الشفوية والمكتوبة فقد قدر عددهم ب06 افراد، اذ بلغت نسبتهم 15.38%.

3- الادوات الاتصالية المستعملة من طرف المبحوثين:

الجدول رقم 08: توزيع المبحوثين حسب الادوات الاتصالية المستعملة.

الادوات المستعملة	التكرار	النسبة %
هاتف	10	25.64
فاكس	3	7.69
ايميل	11	28.21
مراسلات مكتوبة	15	38.46
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدل رقم 08 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب الادوات الاتصالية المستعملة، فإننا نجد ان نسبة كبيرة من الافراد تستعمل المراسلات المكتوبة بحيث بلغ عددهم 15 فرد بنسبة 38.46%، ثم تليها الافراد الذين يستعملون الايميل بحيث بلغ عددهم 11 فرد بنسبة 28.21%، وبعدهم يأتي الافراد الذين يستعملون الهاتف كأداة اتصالية والذي كان عددهم 10 افراد بنسبة 25.64%. وفيما يخص الافراد الذين يستعملون الفاكس فقد كان عددهم قليل حيث بلغ فقط 3 افراد والذي كانت نسبتهم 7.69%.

4- تقييم المبحوثين لسرعة الاتصال.

الجدول رقم09: توزيع المبحوثين حسب تقييمهم لسرعة الاتصال.

تقييم سرعة الاتصال	التكرار	النسبة %
سريع	34	87.18
بطيء	5	12.82
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 09 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب تقييمهم لسرعة الاتصال، فاننا نجد ان الاغلبية الساحقة للمبحوثين كان تقييمهم للاتصال بانه سريع حيث كان عددهم 34 فرد بنسبة 87.18%. ووضحوا ذلك السرعة بان الادارة لها دور كبير في اقيام بالعملية الاتصالية وايضا تعود الى حالة الموظفين وانضباطهم في عملهم، كما وضح بعظهم بانه اتصال مباشر بين الموظفين. وفيما يخص تقييم المبحوثين بان الاتصال بطيء فقد

كان عددهم قليل جدا حيث بلغ عددهم فقط 05 افراد بنسبة 12.82%. وقد وضحت هذه الفئة بان هناك عملية تشويش في الرسائل الاتصالية تعود سواء الى القائم بالاتصال او الوسيلة المتبعة.

5- مساعدة الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال:

الجدول رقم10: توزيع المبحوثين حسب الايجاب او نفي مساعدة الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال.

مساعدة الوسائل المستخدمة	التكرار	النسبة %
نعم	35	89.74
لا	4	10.26
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم10الذي يبين توزيع المبحوثين حسب الايجاب او نفي مساعدة الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال. فننا نجد ان اغلب المبحوثين اكدوا ان الوسائل تساعد في عملية الاتصال، حيث كان عدد الافراد الذين اجابوا بنعم هو 35 فرد بنسبة 89.74%. في حين ان الذين نفوا مساعدة الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال هو 4 افراد والذين اجابوا ب لا، وكانت نسبتهم قليلة جدا حيث بلغت فقط 10.26%.

6- رضا المبحوثين عن نمط الاتصال السائد في المؤسسة:

الجدول رقم11: توزيع المبحوثين حسب الرضا عن نمط الاتصال السائد في المؤسسة.

الرضا	التكرار	النسبة %
نعم	34	87.18
لا	5	12.82
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 11 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب الرضا عن نمط الاتصال السائد في المؤسسة، فاننا نجد ان اغلبية المبحوثين الذي وصل عددهم الى 34 فرد، قد اجابوا بنعم اي انهم راضين على نمط الاتصال السائد في المؤسسة، اذ بلغت نسبتهم 87.18%. وقد برروا ذلك الرضا بان النمط السائد يساعد ويسهل في عملية التواصل، يسهل لهم العمل به اختصار للوقت وعدم تضييعه، المساعد بإحاطة الموظف بكل ما هو جديد، يؤدي الى التفاهم بين المرسل والمستقبل وبذلك يسود الاحترام بين الاطراف. اما بالنسبة للأفراد الذي كان عددهم 05

والذين لا يعبرون عن الرضا اذ بلغت نسبة الاجابة ب (لا) 12.82%. فقد ارجعوا ذلك الى الوسائل باعتبارها غير متماشية مع نمط الاتصال.

المحور الثالث: مشاكل وعراقيل المؤسسة.

1- أسلوب الاتصال الداخلي بين المدير والموظفين:

الجدول رقم12: توزيع المبحوثين حسب اسلوب الاتصال الداخلي بين المدير والموظفين.

اسلوب الاتصال	التكرار	النسبة%
تسلطية	00	00
تشاركية	34	87.18
فوضوية	5	12.82
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 12 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب اسلوب الاتصال الداخلي بين المدير والموظفين، فاننا نجد اسلوب الاتصال الداخلي السائد بين المدير والموظفين هو تشاركي، حيث ان اغلب المبحوثين الذي وصل عددهم الى 34 فرد اكدوا ذلك بنسبة 87.18%. في حين ان عدد الافراد الذين ذكروا ان الاسلوب هو فوضوي كان عددهم قليل بحيث وصل الى 5 افراد فقط وكانت نسبتهم 12.82%. كما اننا لا نجد اي احد من المبحوثين اشار الى ان الاسلوب تسلطي بحيث كانت هذه النسبة 00%.

2- طبيعة العراقيل والمشاكل التي تواجهها المؤسسة:

الجدول رقم13: توزيع المبحوثين حسب طبيعة العراقيل والمشاكل التي تواجهها المؤسسة.

طبيعة العراقيل والمشاكل	التكرار	النسبة%
ادارية	12	30.77
متعلقة بالوسائل	14	35.90
متعلقة بظروف الموظفين	13	33.33
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم13الذي يبين توزيع المبحوثين حسب طبيعة العراقيل والمشاكل التي تواجهها المؤسسة فاننا نجد اكبر نسبة من المبحوثين والذي بلغ عددهم 14 فرد قالوا ان طبيعة العراقيل والمشاكل التي تواجهها المؤسسة تتعلق بالوسائل، حيث كانت نسبة هؤلاء الافراد 35.90%. ثم يليها المبحوثين الذي كان عددهم 13 فرد بنسبة 33.33% والذين ارجعوا ان المشاكل والعراقيل تتعلق بظروف الموظفين. اما فيما يخص طبيعة المشاكل والعراقيل التي كون ادارية فقد كان عدد المبحوثين الذين ايدوا ذلك هم 12 فرد، حيث كانت نسبتهم 30.77%.

3- كفاية وسائل الاتصال المستعملة داخل المؤسسة في نقل وتبادل المعلومات:

الجدول رقم14: توزيع المبحوثين حسب كفاية وسائل الاتصال المستعملة داخل المؤسسة في نقل وتبادل المعلومات.

كفاية وسائل الاتصال المستعملة	التكرار	النسبة %
نعم	25	64.10
لا	14	35.90
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم14 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب كفاية وسائل الاتصال المستعملة داخل المؤسسة في نقل وتبادل المعلومات، فاننا نجد ان اكبر نسبة من المبحوثين والذي وصل عددهم الى 25 فرد بنسبة 64.10% قالوا نعم ان وسائل الاتصال المستعملة كافية في نقل وتبادل المعلومات. في حين ان ما بلغ عددهم 14 فرد قالوا (لا) وان الوسائل غير كافية، وبلغ نسبتهم 35.90%.

4- وصول المعلومات الادارية:

الجدول رقم15: توزيع المبحوثين حسب وصول المعلومات الادارية.

وصول المعلومات الادارية	التكرار	النسبة %
في وقتها المحدد	35	89.74
تصل متأخرة	4	10.26
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 15 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب وصول المعلومات الادارية، فاننا نجد ان اغلبية المبحوثين والذي وصل عددهم الى 35 فرد بنسبة 89.74% اجابوا بان المعلومات الادارية تصل في وقتها المحدد. والباقي من المبحوثين الذي بلغ حددهم فقط 04 افراد بنسبة 10.26% فقد اجمعوا ان المعلومات الادارية تصل متأخرة، وقد عللوا ذلك التأخر بانه راجع الى الوسيلة المستعملة في الاتصال، وايضا نمط الاتصال المستعمل، كما قال احدهم انه لغياب احد الاطراف من المؤسسة سواء المرسل او المستقبل وذلك اثناء حدوث عملية الاتصال.

5- الصعوبة في الاتصال مع المسؤول:

الجدول رقم16: توزيع المبحوثين حسب الصعوبة في الاتصال مع المسؤول.

صعوبة الاتصال	التكرار	النسبة %
نعم	2	5.13
لا	37	94.87
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم16الذي يبين توزيع المبحوثين حسب الصعوبة في الاتصال مع المسؤول، فاننا وجدنا ان اغلبية المبحوثين لا يجدون صعوبة في الاتصال مع المسؤول، حيث بلغ عددهم 37 فرد بنسبة 94.87%. اما المبحوثين الذين يجدون صعوبة في الاتصال مع المسؤول فهما فردين اثنين بنسبة 5.13%، وقد وضحا هذين الفردين ان الصعوبة تكمن في عدم تواجد المسؤول دائما وعدم استقباله للموظفين وقلة الاجتماعات التي تكون بينهم.

6- تأثير معوقات ومشاكل الاتصال في انعكاسها على سير العمل:

من خلال اجابة المبحوثين على السؤال المطروح في استمارة الدراسة على رأيهم في تأثير معوقات ومشاكل الاتصال في انعكاساتها على سير العمل كانت اجابة بعظهم ان التأثير يتمثل في تعطيل انجاز المهام المكلفة به والتي تكون محددة بتاريخ معين، واضاف اخر بان التأثير يكمن في عرقلة العمل وتأخره وتؤثر سلبا في سيرورة العمل وخاصة العمل الاداري، كما اضاف اخرين بانها تنعكس على التنسيق بين الموظفين بحيث يحدث خلل في التنسيق، واضاف اخرين بانه تؤثر في نقل المعلومة وسرعتها بين الموظفين بحدوث خلل او تشويش في الرسالة الاتصالية. ايضا يحدث قلة الثقة بين الزملاء في العمل، وينعكس بإحداث الضغط النفسي للموظفين افراد الاسرة التربوية. ويؤدي بالبعض

الى الانطواء وبتفضيلهم للعمل بمفردهم خارج الهيكل التنظيمي للمؤسسة وبالتالي يصبح الاتصال غير فعال. كما تنخفض انتاجية الموظفين في المؤسسة خاصة المدرسين الذين يحملون مسؤولية تربية وتعليم الاجيال على عاتقهم. وبالتالي تأخير انجاز البرنامج السنوي المطلوب من الاستاذ تدريسه للتلاميذ.

المحور الرابع: أهداف المؤسسة (التحصيل الدراسي).

1- تقيم مستوى التحصيل الدراسي بالنسبة للمؤسسة:

الجدول رقم17: توزيع المبحوثين حسب تقيمهم لمستوى التحصيل الدراسي بالنسبة للمؤسسة.

التقييم	التكرار	النسبة%
جيد	17	43.59
حسن	20	51.28
سيء	02	5.13
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم17الذي يبين توزيع المبحوثين حسب تقيمهم لمستوى التحصيل الدراسي بالنسبة للمؤسسة، نجد ان اكبر عدد من المبحوثين والذي كان 20 مبحوث اجمعوا ان المستوى التحصيل الدراسي للمؤسسة كان حسن، ونسبة هؤلاء الافراد هي 51.28%. وايضا نجد ان 17 مبحوث قيموا مستوى التحصيل الدراسي بانه جيد، فكانت نسبة هؤلاء المبحوثين 43.59%. في حين ان ما كان تقييمهم كسيء لمستوى التحصيل الدراسي هما فردان فقط، بنسبة 5.13%. وهذا يدل على مستوى التواصل الموجود داخل هذه المؤسسة بين الاسرة التروية والتلاميذ.

2- العوامل الداخلية المؤثرة في عملية التحصيل الدراسي:

الجدول رقم18: توزيع المبحوثين حسب العوامل الداخلية المؤثرة في عملية التحصيل الدراسي.

العوامل	التكرار	النسبة %
التلميذ	13	33.33
الاولياء	10	25.64
الاساتذة	10	25.64
الطاقم الاداري	6	15.39
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم18 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب العوامل الداخلية المؤثرة في عملية التحصيل الدراسي، فاننا نجد ان النسب متقاربة نوعا ما، وان اكبر نسبة كانت من نصيب التلاميذ، حيث اكد هذه الفئة من المبحوثين ان التلميذ يعد عامل مهم في عملية التحصيل الدراسي، فكانت عدد هؤلاء المبحوثين 13 فرد بنسبة 33.33%. ثم تليها الفئة المبحوثين التي ارجعت الاولياء والاساتذة على حد سواء بان كل منها عامل داخلي مؤثر في عملية التحصيل الدراسي، فكان عدد هؤلاء المبحوثين هو 10 افراد سواء الذين ذكروا الاولياء و10 افراد الذين ذكروا الاساتذة، اي نسبة كل من الفئتين من المبحوثين كانت 25.64%. واخر نسبة من المبحوثين والذي كان عددهم 06 افراد ذكروا ان العامل المؤثر في عملية التحصيل الدراسي يعود للطاقم الاداري، وكانت نسبتهم 15.39%.

3- تأثير طبيعة الاتصال المتبع في المؤسسة على المستوى التعليمي للتلاميذ:

الجدول رقم19: توزيع المبحوثين حسب تأثير طبيعة الاتصال المتبع في المؤسسة على المستوى التعليمي للتلاميذ.

التأثير	التكرار	النسبة %
نعم	25	64.10
لا	14	35.9
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم19 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب تأثير طبيعة الاتصال المتبع في المؤسسة على المستوى التعليمي للتلاميذ، فإننا نجد اغلب المبحوثين اجمعوا ان لطبيعة الاتصال المتبع في المؤسسة تأثير على المستوى التعليمي للتلاميذ، فكان عدد المبحوثين الذين اجابوا (بنعم) هو 25 فرد بنسبة 64.10%. وعلل هؤلاء اجاباتهم بأنه يجب بناء طبيعة الاتصال على دراسة نفسية للتلميذ وذلك يعود بالأثر الايجابي له في التحصيل الدراسي، واخرين يصرون على ان لكل لطبيعة الاتصال دور في سرعة تلقي المعلومة للتلميذ وفهمها اياه. وايضا ضرورة الاتصال مع التلاميذ واولياءهم للإحاطة بكل مشكل يعيق التحصيل الدراسي لدى التلميذ، كما ان وجود طبيعة اتصالية جيدة بين الاستاذ والادارة تعزز من حصول التلميذ على الثقة والدعم والاهتمام من اجل مردود جيد. اما المبحوثين الذين لم يوافقوا على ان لطبيعة الاتصال المتبع في المؤسسة تأثير على المستوى التعليمي للتلاميذ والتي كانت اجابتهم ب (لا) هم 14 فرد، وكانت نسبتهم 35.90%.

4- تقييم علاقة المبحوثين بالتلاميذ:

الجدول رقم20: توزيع المبحوثين حسب تقييم علاقتهم بالتلاميذ.

التقييم	التكرار	النسبة %
جيدة	19	48.72
حسنة	20	51.28
سيء	00	00
سيء جدا	00	00
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم20 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب تقييم علاقتهم بالتلاميذ، فاننا نجد ان جميع المبحوثين كانت تقييمهم لعلاقتهم بالتلاميذ اما (حسنة او جيدة)، وليست (سيئة او سيئة جدا) على الاطلاق اي ان الاجابة على هاتين الاخيرتين معدومة، ثم ان النسب متقاربة في اجابتهم بين حسنة وجيدة. فالافراد الذي كانت اجابتهم بان تقييم علاقتهم بالتلاميذ حسنة هم 20 مبحوث بنسبة 51.28%. والمبحوثين التي كانت تقييمهم لعلاقتهم بالتلاميذ جيدة، كان عددهم 19 مبحوث بنسبة 48.72%. وهذا يدل على التواصل الجيد بين المبحوثين والتلاميذ.

5- الرضا عن نمط الاتصال المتبع بين العمال فيما بينهم:

الجدول رقم21: توزيع المبحوثين حسب الرضا عن نمط الاتصال المتبع بين العمال فيما بينهم.

الرضا	التكرار	النسبة %
نعم	31	79.49
لا	8	20.51
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم21 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب الرضا عن نمط الاتصال المتبع بين العمال فيما بينهم، فاننا وجدنا ان اكبر عدد من المبحوثين الذي كان عددهم 31 فرد، عندهم رضا عن نمط الاتصال المتبع بين العمال فيما بينهم، فكانت نسبة المبحوثين الذي كانت اجابتهم بنعم هي 79.49%. وفيما يخص المبحوثين الذي لا يرون ان هنالك رضا عن نمط الاتصال المتبع بين العمال فيما بينهم، فان عددهم 08 افراد، الذين اجابوا ب (لا) وكانت نسبة هؤلاء المبحوثين هي 20.51%.

6- الرضا على نمط الاتصال المتبع بين الموظفين والتلاميذ:

الجدول رقم22: توزيع المبحوثين حسب الرضا عن نمط الاتصال المتبع بين الموظفين والتلاميذ.

الرضا	التكرار	النسبة %
نعم	33	84.62
لا	06	15.38
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم22 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب الرضا عن نمط الاتصال المتبع بين الموظفين والتلاميذ، فاننا نجد ان اغلب المبحوثين والذي كان عددهم 33 مبحوث، اجمعوا على انهم راضين عن نمط الاتصال المتبع بين الموظفين والتلاميذ، حيث كانت نسبة الافراد المبحوثين الذين اجابوا بنعم هي 84.62%. وفيما يخص المبحوثين الذي كان عددهم فقط 06 افراد فانهم ليسوا راضين على نمط الاتصال المتبع بين الموظفين والتلاميذ، والتي كانت نسبتهم 15.38%. وهذه الفئة من المبحوثين التي قالت (لا) ارتأت ان تعتمد لغة الحوار اكثر مع التلاميذ، والبحث

في حالة كل تلميذ على حدى لمعرفة ظروف كل تلميذ لتسهيل عملية الاتصال معه، وايضا هناك من اقترح استعمال بطاقات واستمارات للتواصل مع التلاميذ ومراقبتهم ومتابعتهم.

7- الاساليب الانجح للاتصال الجيد والفعال داخل المؤسسة:

من خلال تعبير المبحوثين على آراءهم فيما يخص الاساليب الانجح للاتصال الجيد والفعال داخل المؤسسة، فإننا نجد ان المبحوثين ذكروا ان الاتصال المباشر واسلوب الحوار الهادف من انجح الاساليب، كذلك التشاور وطرح وجهات النظر من مختلف الاطراف الفاعلين سواء اساتذة او اداريين او مدير ومستشار توجيه، كل ذلك يعمل على جعل الاتصال جيد وفعال. كما ذكر بعظهم على ضرورة التشاركية في اتخاذ القرارات، ايضا على تحديد ساعة تنسيقية بين الاساتذة والادارة خلال بحر الاسبوع وتكون هذا الساعة دورية تطرح فيها وجهات النظر المختلفة وتحل فيها الامور المستجدة، كما ذكر بعظهم ضرورة استعمال وسائل التواصل الاجتماعية كفتح مجموعات مسنجر او غيرها من منصات التواصل الاجتماعي كبديل سريع وفوري في طرح الرسائل الاتصالية بأنواعها.

8- قيام الاستاذ بتشجيع التلاميذ الذين يكون تحصيلهم الدراسي جيد:

الجدول رقم23: توزيع المبحوثين حسب قيام الاستاذ بتشجيع التلاميذ الذين يكون تحصيلهم الدراسي جيد.

يقوم الاستاذ بتشجيع التلاميذ	التكرار	النسبة %
نعم	35	89.74
لا	04	10.26
المجموع	**39**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 23 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب قيام الاستاذ بتشجيع التلاميذ الذين يكون تحصيلهم الدراسي جيد، فإننا نجد ان اغلب المبحوثين والذي عددهم 35 فرد يرون ان الاستاذ يقوم بتشجيع التلاميذ ذوي التحصيل الدراسي الجيد، بحيث نجد الافراد المبحوثين الذين اجابوا بنعم كانت نسبتهم 89.74%. اما فيما ما يخص المبحوثين الذين لم يوافقوا على ذلك وكانت اجابتهم (لا) اي لا يقوم الاستاذ بتشجيع التلاميذ الذين يكون تحصيلهم الدراسي جيد، فعددهم فقط 04 افراد بنسبة 10.26%.

ب- التلاميذ:

المحور الاول: البيانات الشخصية.

1- توزيع المبحوثين حسب الجنس:

الجدول رقم24: توزيع المبحوثين حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكور	20	47.62
اناث	22	52.38
المجموع	**42**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 24 الذي يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس للتلاميذ، وجدنا مع ان النسب متقاربة نوعا ما الا ان نسبة الاناث كانت اكبر قليلا بالمقارنة مع الذكور، اذ بلغت نسبة الاناث 52.38% بعدد تكرار 22 تلميذة من عينة الدراسة. وبلغ تعداد الذكور المبحوثين 20 تلميذ بنسبة 47.62%.

2- توزيع المبحوثين حسب السن:

الجدول رقم25: توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية.

السن	التكرار	النسبة %
من 11-13	3	7.14
من 14-16	39	92.86
المجموع	**42**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 25 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية، فإننا وجدنا ان اغلبية التلاميذ المبحوثين التي يتروح سنهم بين (14-16) سنة هي الفئة العمرية السائدة في افراد عينة الدراسة حيث بلغ عددهم 39 تلميذ(ة) بنسبة 92.86%. وهذا النسبة الكبيرة تعود بطبيعة الحال الى السن الطبيعي للتلاميذ الدراسين في هذا المستوى الدراسي (السنة الرابعة متوسط). اما فيما يخص النسبة المتبقية التي بلغت فقط 7.14% من حجم العينة المدروسة بعدد 3 تلاميذ، وهذا يمكن تفسيره الى دخولهم المبكر للدراسة في المرحلة الابتدائية (سنة اولى ابتدائي) اي عند بلوغهم 5 سنوات.

المحور الثاني: اهداف المؤسسة (التحصيل الدراسي).

1- تقييم التلميذ لمستوى التحصيل الدراسي للمؤسسة:

الجدول رقم 26: توزيع المبحوثين حسب تقييمهم لمستوى التحصيل الدراسي للمؤسسة.

التقييم	التكرار	النسبة%
جيد	13	30.95
حسن	29	69.05
سيء	00	00
المجموع	**42**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 26 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب تقييمهم لمستوى التحصيل الدراسي للمؤسسة، فاننا نجد ان اغلب التلاميذ الذي عددهم 29 مبحوث من افراد عينة الدراسة يقيمون التحصيل الدراسي بانه حسن وذلك بنسبة 69.05%. كما نجد ايضا ان عدد 13 فرد من عينة الدراسة يقيمون التحصيل الدراسي بانه جيد، حيث بلغت نسبتهم 30.95% من حجم العينة. والملاحظ هنا ان جل المبحوثين اجمعوا على ذلك حيث نجد ان نسبة التقييم السيء لمستوى التحصيل الدراسي كانت 00%.

2- رأي التلميذ في العوامل المؤثرة في عملية التحصيل الدراسي:

الجدول رقم 27: توزيع المبحوثين حسب رأي التلميذ في العوامل المؤثرة في عملية التحصيل الدراسي.

العوامل	التكرار	النسبة %
التلميذ	16	38.10
الاولياء	02	4.76
الاساتذة	20	47.62
الادارة	04	9.52
المجموع	**42**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 27 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب رأي التلميذ في العوامل المؤثرة في عملية التحصيل الدراسي، فاننا نجد ان اكبر عامل مؤثر في عملية التحصيل الدراسي هي من طرف الاساتذة، حيث بلغ عدد المبحوثين 20 تلميذ من افراد عينة الدراسة فكانت نسبتهم 47.62% من حجم العينة. ثم تليها عينة من المبحوثين قدرها 16 فرد، ذكروا ان التلميذ هو العامل المؤثر في عملية التحصيل الدراسي وكانت نسبتهم 38.10%. اما عامل التأثير الذي يعود على الادارة فقد وافق على ذلك 04 مبحوثين من افراد عينة الدراسة، اذ تقدر نسبتهم ب 9.52%. وباقي المبحوثين الاثنين ارجعوا ان عامل التأثير في عملية التحصيل الدراسي يعود على الاولياء، وكانت نسبة هذين المبحوثين 4.76%.

3- تأثير تواصل التلميذ مع الادارة على عملية التحصيل الدراسي:

الجدول رقم 28: توزيع المبحوثين حسب تأثير تواصل التلميذ مع الادارة على عملية التحصيل الدراسي.

تأثير تواصل التلميذ	التكرار	النسبة %
نعم	14	33.33
لا	28	66.66
المجموع	**42**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 28 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب تأثير تواصل التلميذ مع الادارة على عملية التحصيل الدراسي فاننا نجد ان اغلب افراد عينة الدراسة لا ترى ان هناك تأثير لتواصل التلميذ مع الادارة دخل في عملية التحصيل الدراسي، حيث كانت عدد التلاميذ المبحوثين 28 فرد، والذي كانت اجابتهم ب (لا)، فنسبتهم هي 66.66% من حجم العينة. اما الباقي من المبحوثين الذي كان عددهم 14 فرد من عينة الدراسة والذين يرون ان لتواصل التلميذ مع الادارة تأثير على عملية التحصيل العلمي، والتي كانت نسبتهم 33.33% من حجم عينة الدراسة.

4- تأثير طريقة شرح الاستاذ للتلميذ على مستواه التعليمي:

الجدول رقم 29: توزيع المبحوثين حسب تأثير طريقة شرح الاستاذ للتلميذ على مستواه التعليمي.

تأثير طريقة الشرح على التلميذ	التكرار	النسبة %
نعم	22	52.38
لا	20	47.62
المجموع	**42**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 29 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب تأثير طريقة شرح الاستاذ للتلميذ على مستواه التعليمي، فاننا نجد ان اجابتي المبحوثين كانت متقاربة وهناك اختلاف طفيف بحيث ان المبحوثين الذي كان اجابتهم بنعم اكبر قليلا، فكان عدد الافراد 22 من المبحوثين الذي يرون ان لطريقة شرح الاستاذ للتلميذ تأثير على مستواه التعليمي، وبلغت نسبتهم الى 52.38% من حجم عينة الدراسة. اما ما يخص المبحوثين الذين كان عددهم 22 فرد والذي لا يرون ان لطريقة شرح الاستاذ للتلميذ تأثير على المستوى العلمي لهذا الاخير، فان نسبتهم 47.62% من حجم عينة الدراسة.

5- تقييم التلميذ لعلاقته بالأستاذ:

الجدول رقم 30: توزيع المبحوثين حسب تقييم التلميذ لعلاقته بالأستاذ.

التقييم	التكرار	النسبة%
جيدة	19	45.24
حسنة	21	50
سيئة	02	4.76
المجموع	**42**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 30 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب تقييم التلميذ لعلاقته بالأستاذ، فاننا نجد ان اكبر نسبة من المبحوثين كانت اجابتهم بان العلاقة حسنة مع الاستاذ، ويبلغ عدد هؤلاء المبحوثين 21 فرد من عينة الدراسة والتي نسبتهم 50% من حجم العينة. ثم يليها 19 مبحوث الذي يقيمون العلاقة مع الاستاذ بانها جيدة

وكانت نسبتهم 45.24% من حجم عينة الدراسة. والفردان الباقيان من المبحوثين فقد قيما ان العلاقة سيئة مع الاستاذ وكانت نسبتهم قليلة بالمقارنة مع التي ذكرت آنفا، حيث بلغت النسبة 4.76% من حجم عينة الدراسة.

6- رضا التلميذ على نمط الاتصال بينه وبين الموظفين:

الجدول رقم 31: توزيع المبحوثين حسب رضا التلميذ على نمط الاتصال بينه وبين الموظفين.

رضا التلميذ	التكرار	النسبة %
نعم	27	64.29
لا	15	35.71
المجموع	**42**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 31 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب رضا التلميذ على نمط الاتصال بينه وبين الموظفين، فاننا نجد ان اغلب المبحوثين من التلاميذ الذي عددهم 27 فرد كانت اجابتهم ب(نعم)، بحيث انهم راضين على نمط الاتصال بينهم وبين الموظفين، وكانت نسبتهم 64.29% من حجم عينة الدراسة. كما ان 15 مبحوث كانت اجابتهم ب (لا) وكانت نسبتهم 35.71% من حجم عينة الدراسة.

7- وجهة نظر التلميذ في قيام الاستاذ بتشجيع التلاميذ ذوي التحصيل الدراسي الجيد:

الجدول رقم 32: توزيع المبحوثين حسب وجهة نظر التلميذ في قيام الاستاذ بتشجيع التلاميذ ذوي التحصيل الدراسي الجيد.

قيام الاستاذ بالتشجيع	التكرار	النسبة %
نعم	28	66.66
لا	14	33.33
المجموع	**42**	**100**

المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الجدول رقم 32 الذي يبين توزيع المبحوثين حسب وجهة نظر التلميذ في قيام الاستاذ بتشجيع التلاميذ ذوي التحصيل الدراسي الجيد، فاننا نجد ان اغلب المبحوثين من التلاميذ الذي عددهم 28 فرد من عينة الدراسة، كانت اجابتهم ب (نعم) حيث يرون ان الاستاذ يقوم بتشجيع التلاميذ ذو التحصيل الدراسي الجيد، وان نسبة هؤلاء الافراد هي 66.66% من حجم عينة الدراسة. ثم نجد ان باقي المبحوثين الذي عددهم 14 فرد، لا يرون

ان الاستاذ يقوم بتشجيع التلاميذ ذوي التحصيل الجيد، لان اجوبتهم كانت (لا)، ونسبة هؤلاء الافراد هي 33.33% من حجم عينة الدراسة.

ثالثا: النتائج العامة للدراسة.

من خلال دراسة واقع الاتصال..... في المؤسسة التربوية وتأثيره على التحصيل الدراسي وبعد التحليل الجداول متعلقة بالأسرة التربوية الى النتائج التالية:

- كشف الدراسة عن وجود نمط الاتصال صاعد ونازل وافقي داخل المؤسسة
- بالنسبة للوسائل الاتصالية المعتمدة فإننا وجدنا ان النسب متقاربة في استعمالهم لمختلف الوسائل سواء شفوية الكترونية او مكتوبة اما بالنسبة للأدوات المستعملة أكبر نسبة تستعمل المراسلات المكتوبة.
- بالنسبة لتقييم المبحوثين لسرعة الاتصال فإننا نجد أن أغلبية المبحوثين كان تقييمهم للاتصال بأنه سريع ووضحوا ذلك السرعة بأن الإدارة لها دور كبير في قيام بالعملية الاتصالية وأيضا تعود الى حالة الموظفين وانضباطهم في العمل
- فيما يخص الرضا عن نمط اتصال السائد في المؤسسة فإننا نجد اغلبية المبحوثين راضين على نمط الاتصال السائد في المؤسسة
- أثبتت دراسة أسلوب الاتصال الداخلي بين المدير والموظفين فهي أسلوب تشاركي حين اغلبهم أكدوا ذلك
- فيما يخص طبيعة العراقيل والمشاكل التي تواجهها المؤسسة فإننا نجد أكبر نسبة من المبحوثين قالو إن العراقيل والمشاكل التي توجهها المؤسسة تتعلق بالوسائل ثم يليها الذين أرجعوا ان المشاكل والعراقيل تتعلق بظروف الموظفين
- بالنسبة لتقيم المستوى التحصيل الدراسي بالنسبة للمؤسسة نجد أن أكبر عدد من المبحوثين اجمعوا ان مستوى التحصيل الدراسي للمؤسسة كان حسن ثم يليها من ..... مستوى التحصيل الدراسي بأنه جيد
- فيما يخص العوامل الداخلية المؤثرة في عملية التحصيل الدراسي فإننا نجد ان النسبة متقاربة نوعا ما وأن أكبر نسبة كانت من نصيب التلاميذ حيث أكد هذه الفئة من المبحوثين أن التلاميذ يعد عامل مهم في عملية التحصيل الدراسي

- فيما يخص تأثير طبيعة الاتصال المتبع في المؤسسة على مستوى التعليمي للتلاميذ، فإننا نجد أغلب المبحوثين اجمعوا أن طبيعة الاتصال المتبع في المؤسسة تأثير على المستو التعليمي للتلاميذ، وعلل هؤلاء اجاباتهم بأنه يجب بناء طبيعة الاتصال على دراسة نفسية للتلميذ وذلك يعود بالأثر الإيجابي له في التحصيل الدراسي وأخرين يصرون على ان لكل طبيعة الاتصال دور في سرعة تلقي للتلميذ وفهمها إياه. وأيضا ضرورة الاتصال مع التلاميذ وأولياءهم للإحاطة بكل مشكل يعيق التحصيل الدراسي لدى التلميذ. كما ان وجود طبيعة اتصالية جيدة بين الأستاذ والإدارة تعزز من حصول التلميذ على الثقة والدعم والاهتمام من اجل مرود جيد
- بالنسبة للرضا عن نمط الاتصال المتبع بين الموظفين والتلاميذ فإننا نجد ان اغلب المبحوثين اجمعوا على انهم راضين على نمط الاتصال المتبع بين الموظفين والتلاميذ. وفيما يخص المبحوثين الذين هم غير راضين على نمط الاتصال المتبع الموظفين وتلاميذ هذه الفئة ارتأت ان تعتمد على لغة الحوار أكثر مع التلاميذ، والبحث في حالة لكل تلميذ على حدى لمعرفة ظروف كل تلميذ لتسهيل عملية الاتصال معه
- بالنسبة لقيام الأستاذ بتشجيع التلاميذ الذين يكون تحصيلهم الدراسي جيد، فإننا مجد ان اغلب المبحوثين يرون ان الأستاذ يقوم بتشجيع التلاميذ ذوي التحصيل الدراسي جيد
- فيما يخص تقييم التلاميذ لمستوى التحصيل الدراسي للمؤسسة فإننا نجد ان اغلب التلاميذ من افراد العينة يقيمون التحصيل الدراسي بأنه حسن ثم يليه حجم العينة يقيمون التحصيل الدراسي بأنه جيد
- فيما يخص رأي التلاميذ في العوامل المؤثرة في عملية التحصيل الدراسي حيث كانت أكبر عامل مؤثر في عملية التحصيل الدراسي هي من طرف الأساتذة ثم تليها الافراد المبحوثين الذين ان التلميذ هو العامل المؤثر في عملية التحصيل الدراسي
- بالنسبة لتأثير طريقة شرح الأستاذ للتلميذ على مستواه التعليمي فإننا نجد ان اجابتي المبحوثين كانت متقاربة وهناك اختلاف طفيف حيث كانت أكبر نسبة للمبحوثين الذين يرون ان شرح الأستاذ له تأثير على مستواه الدراسي
- بالنسبة لتقييم التلميذ لعلاقته بالأستاذ نجد أن أكبر نسبة من المبحوثين كانت اجابتهم بأن العلاقة حسنة مع الأستاذ ثم يليها المبحوثين الذين يقيمون العلاقة مع الأستاذ بأنها جيدة

- فيما يخص رضا التلميذ هي نمط الاتصال بينه وبين الموظفين فإننا نجد اغلب المبحوثين راضين على نمط الاتصال بينهم وبين الموظفين
- بالنسبة لوجهة نظر التلميذ في قيام الأستاذ بتشجيعهم التلاميذ وتحصيل جيد فإننا نجد ان اغلب المبحوثين من تلاميذ يرون ان الأستاذ يقوم بتشجيع التلاميذ المتفوقين

رابعا: تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة.

- **الفرضية الاولى:** كنا قد افترضنا ان المؤسسة التربوية تعتمد على نوع الاتصال الصاعد والنازل.

من خلال نتائج الدراسة وجدنا ان الفرضية قد تحققت الى حد ما لأنه مع وجود نسبة معتبر من المبحوثين الذين اجمعوا ان النمط السائد من الاتصال هو (الصاعد والنازل) حيث بلغت نسبتهم 41.03% وهذا يعزى الى فئة الاداريين على الغالب الذي تتعامل مع المدير على هذا النوع من الاتصال وايضا الاداريين مع التلاميذ. هذا مع تلك النسبة الكبيرة نوعا ما الا اننا وجدنا ان نوع الاتصال داخل المؤسسة (الصاعد والنازل مع الافقي) هو السائد في المؤسسة وهذا حسب المبحوثين التي كانت بنسبة 46.15%، والذين اجمعوا على ان المؤسسة بها الاتصال الصاعد والنازل وايضا الافقي.

- **الفرضية الثانية:** لقد افترضنا انه يوجد للاتصال عدة عراقيل ومشاكل في المؤسسة التربوية.

من خلال نتائج الدراسة وجدنا ان الفرضية لم تتحقق وذلك لان النتائج بينت ان اغلبية المبحوثين لا يجدون صعوبة في الاتصال مع المسؤول بنسبة 94.87%. وايضا وجدنا ان اغلبية المبحوثين بنسبة 89.74% اجابوا بان المعلومات الادارية تصل في وقتها المحدد. ثم اننا وجدنا ان اسلوب الاتصال الداخلي السائد بين المدير والموظفين هو تشاركي، حيث ان اغلب المبحوثين قد اكدوا ذلك بنسبة 87.18%. ثم ان تقييم المبحوثين لسرعة الاتصال فاننا وجدنا ان الاغلبية الساحقة للمبحوثين كان تقييمهم للاتصال بانه سريع بنسبة 87.18%.وفيما يخص الرضا عن نمط الاتصال السائد في المؤسسة، فاننا وجدنا ان اغلبية المبحوثين راضين على نمط الاتصال السائد في المؤسسة حيث بلغت نسبتهم 87.18%. ايضا فيما يخص الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال، فان النتائج اثبتت ان

اغلب المبحوثين اكدوا ان الوسائل تساعد في عملية الاتصال بنسبة 89.74%. حتى ان اغلب المبحوثين اجمعوا على انهم راضين عن نمط الاتصال المتبع بين الموظفين والتلاميذ، حيث كانت نسبتهم هي 84.62%.

- **الفرضية الثالثة:** حيث افترضنا بان الاتصال الداخلي المعتمد في المؤسسة يساهم في تحقيق اهدافها.

من خلال نتائج الدراسة وجدنا ان الفرضية قد تحققت وذلك لعدة اعتبارات، حيث فيما يخص الرضا عن نمط الاتصال السائد في المؤسسة، فاننا نجد ان اغلبية المبحوثين راضين على نمط الاتصال السائد في المؤسسة، اذ بلغت نسبتهم 87.18%. فيما يخص كفاية وسائل الاتصال المستعملة داخل المؤسسة في نقل وتبادل المعلومات، فاننا وجدنا ان اكبر نسبة من المبحوثين بنسبة 64.10% قالوا ان وسائل الاتصال المستعملة كافية في نقل وتبادل المعلومات. اما بالنسبة لوصول المعلومات الادارية، فاننا نجد ان اغلبية المبحوثين بنسبة 89.74% اجابوا بان المعلومات الادارية تصل في وقتها المحدد. وفيما يخص تقييم التلاميذ لمستوى التحصيل الدراسي للمؤسسة، فاننا نجد ان اغلب التلاميذ من افراد عينة الدراسة يقيمون التحصيل الدراسي بانه حسن وذلك بنسبة 69.05%.

بالنسبة لقيام الاستاذ بتشجيع التلاميذ الذين يكون تحصيلهم الدراسي جيد، فإننا نجد ان اغلب المبحوثين يرون ان الاستاذ يقوم بتشجيع التلاميذ ذوي التحصيل الدراسي الجيد، فكانت نسبتهم 89.74%.

جميع المبحوثين كانت تقييمهم لعلاقتهم بالتلاميذ اما (حسنة او جيدة)، وليست (سيئة او سيئة جدا) على الاطلاق اي ان الاجابة على هاتين الاخيرتين معدومة ثم ان اكبر عدد من المبحوثين اجمعوا ان المستوى التحصيل الدراسي للمؤسسة كان حسن، ونسبة هؤلاء الافراد هي 51.28%. وايضا نجد من قيم مستوى التحصيل الدراسي بانه جيد، فكانت نسبة هؤلاء المبحوثين 43.59%.

خلاصة الفصل:

بما ان الجانب التطبيقي للدراسة يعتبر ركيزة اساسية فاننا تطرقنا من خلاله الى تعريف مؤسسة حسيبة بن بوعلي، والهيكل التنظيمي لها، وبعد ذلك تحليل كل من استبيان الاسرة التربوية والتلاميذ وايضا المقابلة مع مدير المؤسسة فأسفرة النتائج الى ان النمط السائد للاتصال هو الصاعد والنازل وايضا الافقي، وان المبحوثين راضيين على الاتصال داخل المؤسسة وايضا مجموعة من النتائج الاخرى سواء المستنبطة من الاسرة التربوية المتمثلة في كل من الاساتذة، الاداريين ومستشاري التوجيه، او المستنبطة من المقابلة مع مدير المؤسسة، او الذي تمخضت من طرف التلاميذ ، كما تم مقارنة نتائج دراستنا مع الفرضيات المطروحة سابقا فوجدنا ان كل من الفرضية الاولى والثالثة قد تحققت، اما الفرضية الثانية لم تتحقق وذلك لمعارضة نتائج الدراسة لها.

خاتمة

خاتمة عامة:

لقد حاولنا من خلال هذا البحث الذي قدم بإجراء دراسة ميدانيه عن واقع الاتصال داخل المؤسسة التربوية و تأثيره عن التحصيل الدراسي في مؤسسة حسيبة بن بوعلي من خلال اختيار ثلاث تساؤلات حيث يهدف السؤال الأول الى معرفة نمط الإتصال السائد في المؤسسة التربوية وذلك بين الأسرة التربوية من أساتذة و مستشارين وإداريين و ايضا التلاميذ و علاقتهم ببعض اما التساؤل الثاني فهو يهدف الى معرفة ماهي معوقات الاتصال في المؤسسات التربوية التي تأثر على طبيعة الاتصال داخل المؤسسة و تحصيل الدراسي اما التساؤل الثالث فهو هل يساهم الإتصال في تحقيق اهداف المؤسسة فهو يعمل على كشف دور الاتصال داخل المؤسسة و ذلك من خلال تقييم اداء الأسرة التربوية من خلال نتائج التحصيل الدراسي و معرفة مدى التفاهم و انسجام بين طاقم الإداري و الأساتذة و علاقتهم بالتلاميذ .وكشفت نتائج البحث الميداني آن الاتصال الداخلي له اهمية كبيرة في المؤسسة التربوية كما يعمل الاتصال على تنسيق الطاقم الاداري و الانسجام بينهم و بين التلاميذ . ومن هذا المنطلق كشفنا ان الاتصال الجيد يؤدي الي تحقيق اهداف المؤسسة و هي تحصيل حسن.

قائمة

المراجع

قائمة المراجع:

اولا: الكتب.

1- أحمد محمد المصري، **الادارة الحديثة– الاتصالات المعلومات القرارات**، مؤسسة الشباب الجامعي، مصر، 2008.

2- بوحنية قوي، **الاتصالات الادارية داخل المنظمات العصرية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.

3- حسن محمد الحسن، **الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي**، دار الطبيعة، لبنان، ط2، 1996.

4- خيري خليل لجميلي، **الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث**، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 1977.

5- راوية حسن، **السلوك التنظيمي**، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1999.

6- رجاء وحيد دويدري، **البحث العلمي– أساسياته النظرية وممارساته العلمية**، دار الفكر، دمشق، 2004.

7- صالح ابو اصبع ابو عرجة، **الاتصال والعلاقات العامة**، منشورات جامعة القدس المفتوحة، الأردن، 1999.

8- صلاح الدين الشروخ، **علم الاجتماع التربوي**، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر،2004.

9- الطاهر بوغازي، **علاقة القيم بالتوافق والتحصيل الدراسي في الأسرة والمدرسة**، دار القرطنة، الجزائر، ط1، 2004.

10- طاهر زرهوني، **تنظيم وتسيير مؤسسات التربية والتعليم**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1994.

11- طاهر سعد الله، **علاقة القدرة على التفكير الابتكاري بالتحصيل الدراسي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1991.

12- عاطف عدلي العبد، **الاتصال والرأي العام**، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1993.

13- عبد الباقي زيدان، **وسائل وأساليب الاتصال الجماعي في الحالات الاجتماعية والادارية**، مكتبة أنجلو المصرية، القاهرة، 1974.

14- عبد الكريم بومصطفى، **ادارة التنظيم، المفاهيم والوظائف**، د ط، د ن، 2001.

15- عبد المعطي محمد عساف، **السلوك الاداري والتنظيمي في المنظمات المعاصرة**، دار الزهراوي، عمان، 1999.

16- عز الدين الأشول وآخرون، **مقدمة في علم النفس: سلسة شوم**، دار الدولية لاستثمارات الثقافية، مصر، ط5، 2005.

17- عمار بوحوش، **مناهج البحث العلمي وطرق اعداده**، ديوان المطبوعات الجامعية، القاهرة، د ط، 1995.

18- فتحي أحمد ذياب عواد، **سلوك الانسان في منظمات الأعمال الحديثة**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، طبعة اولى، 2013.

19- مجدي صلاح طه المهدي، **اقتصاديات الجودة التعليمية**، ط1، دار الفكر، الأردن، 2010.

20- محسن علي عطية، **الاستراتيجيات الحديثة في تدريب الفعل**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

21- محمد ابوسمرة، **الاتصال الاداري والاعلامي**، دار الأسامة، الأردن، 2005.

22- محمد الطيوبي، **نظريات الاتصال**، مكتبة الاشعاع، الاسكندرية، ط1، 2001.

23- محمد جمال صقرى، **الاتجاهات في التربية والتعليم**، دار المعارف، د ط، د س.

24- محمد شاكر عصفور، **اصول التنظيم والاساليب**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011.

25- محمد عبد الحميد، **البحث العلمي في الدراسات الاعلامية**، عالم الكتب للنشر، مصر، د ط، 2000.

26- محمد فتحي، **مصطلح اداري**، دار اللسان العربي، مصر، ط1، 2001.

27- مراد زعيمي، **مؤسسة التنشئة الاجتماعية**، منشورات جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، د س.

28- مصطفى ابوبكر، عبد الله البريدي، **الاتصال الفعال**، الدار الجامعية، مصر، 2007.

29- منير حجاب، **أساسيات البحوث الاعلامية والاجتماعية**، دار الفجر للنضر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2002.

30- ناصر دادي عدون، **المؤسسة الاقتصادية**، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998.

31- ناصر قاسيمي، **الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.

32- نبيل عبد الهادي، **علم الاجتماع التربوي**، دار البازوري العلمية، دب، دس.

ثانيا: **الرسائل والمذكرات الجامعية:**

33- حدة لوناس، **علاقة التحصيل الدراسي بدافعية التعلم لدى المراهق المتمدرس**، مذكرة ماستر، فرع علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2012-2013.

34- سعد قنيش، **الاتصال التربوي وعلاقته بمستويات التحصيل الدراسي**، رسالة ماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، 2011-2012.

35- سميرة عقون، **واقع الاتصال في المؤسسة التربوية الجزائرية**، مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال، قسم العلوم الانسانية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر، 2016-2017.

36- صالح العقون، **البيئة الاجتماعية المدرسية وعلاقتها بالتحصيل الدراسي**، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010-2011.

37- فاروق جواف، ياسين كراشي، **الوضعية الاجتماعية للأسرة وأثرها على التحصيل الدراسي للتلاميذ**، مذكرة ماستر، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2018-2019.

38- فريدة جعالة، **الاتصال الداخلي ودوره في انجاح التغيير التنظيمي**، رسالة ماجيستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، ، الجزائر، 2012-2013.

39- فوزية بودريو، **واقع الاتصال بالمؤسسة التربوية الجزائرية**، دراسة ميدانية بثانوية ابن تيمة، رسالة ماجيستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006-2007.

40- ليندا اوميدي، **الانضباط داخل المؤسسة التربوية وتأثيره على سلوك التلميذ**، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2007-2008.

41- محمد بروم، **آثار التوجيه المدرسي على التحصيل الدراسي**، رسالة ماجيستير، قسم علم النفس والتربية والارطوفونيا، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة باتنة 1، باتنة، الجزائر،1992-1993.

ثالثا: المواقع الالكترونية:

42- موقع مديرية التربية لولاية الاغواط، **تعريف بمديرية التربية لولاية الاغواط**، تم الاطلاع بتاريخ 15 ماي 2022 ، على الساعة 14:57، على الرابط www.seyf-educ.com

الملاحق

جامعة عمار ثليجي بالاغواط

رقم الاستمارة:.....

كلية العلوم الانسانية والاسلامية والحضارة

قسم علوم الاعلام والاتصال

عنوان الاستبيان:

واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات التربوية وتأثيره على التحصيل الدراسى

مذكرة تتخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة.

اخواني الطلبة اخواتي الطالبات:

في اطار التحضير لنيل شهادة الماستر " تخصص اتصال وعلاقات عامة " يسرني ان اضع بين ايديكم مجموعة من الاسئلة وأرجو منكم التفضيل بالإجابة بكل صدق وموضوعية وقراءة الاسئلة بكل عناية، ونتعهد بالمحافظة على السرية التامة للمعلومات اذ يتم استخدامها لغرض البحث العلمي ونشكركم على هذا التعاون معنا.

ملاحظة: ضع علامة (X) في الاجابة المناسبة.

اعداد الطالبتين: **اشراف:**

– هديل ريمة موفق. **– د/ سميرة مراح.**

– رميسة رحمون

السنة الدراسية 2022/2021

ملحق رقم 01:

البيانات الشخصية

الجنس: ذكر ☐ انثى ☐

السن: من 11 الى 13 سنة ☐ من 13 الى 16 سنة ☐

المحور الرابع: اهداف المؤسسة (التحصيل الدراسي)

1- كيف تقيم مستوى التحصيل الدراسي بالنسبة لمؤسستكم؟

جيد ☐ حسن ☐ سيء ☐

2- في رأيك ماهي العوامل المؤثرة في عملية التحصيل الدراسي؟

التلميذ ☐ الاولياء ☐ الأساتذة ☐ الإدارة ☐

3- في رايك هل يؤثر تواصلك مع الإدارة على مستواك التعليمي؟

نعم ☐ لا ☐

4- في رأيك هل طريقة شرح الأستاذ لك تؤثر على مستواك التعليمي؟

نعم ☐ لا ☐

5- كيف تقيم علاقاتك بالأساتذة؟

جيدة ☐ حسنة ☐ سيئة ☐

6- هل انت راض على نمط الاتصال بينك وبين الموظفين؟.

نعم ☐ لا ☐

7- هل يقوم الأستاذ بتشجيع التلاميذ الذين يكون تحصيلهم الدراسي جيد ؟

نعم ☐ لا ☐

ملحق رقم 02:

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن: أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 ☐ من 40 فما فوق ☐

3- المستوى الدراسي: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4- الحالة الاجتماعية: أعزب (ة) ☐ متزوج (ة) ☐ أرمل (ة) ☐ مطلق (ة) ☐

5- المستوى المهني: مدير ☐ أستاذ ☐ إداري ☐ مستشار توجيه ☐

6- عدد سنوات العمل: أقل من 5سنوات ☐ من 5 الى 10 ☐

من 10 فما فوق ☐

7- عدد سنوات الخبرة في المنصب الحالي: أقل من 5سنوات ☐ من 5 الى 10 ☐ من 10 فما فوق ☐

المحور الثاني: الاتصال داخل المؤسسة

1- ما هو نمط الاتصال السائد في المؤسسة؟

اتصال صاعد ونازل ☐ اتصال أفقي ☐ أو معا ☐

2- ما هي الوسائل الاتصالية المعتمدة؟

شفوية ☐ مكتوبة ☐ الكترونية ☐

3- ما هي الأدوات المستعملة؟

هاتف ☐ فاكس ☐ ايميل ☐ مراسلات مكتوبة ☐

4- كيف تقيم سرعة الاتصال؟

سريع ☐ بطيء ☐

- في حالة الإجابة بكلا الحالتين وضح لماذا؟

.....

5- هل الوسائل المستخدمة في الاتصال عملية (تساعد أو مساعدة)؟

نعم ☐ لا ☐

6- هل أنت راض عن نمط الاتصال السائد في المؤسسة؟

نعم ☐ لا ☐

- لماذا في كلا الحالتين؟

.....

المحور الثالث: مشاكل وعراقيل المؤسسة

1- كيف تجد أسلوب الاتصال الداخلي بين المدير والموظفين؟

تسلطية ☐ تشاركية ☐ فوضوية ☐

2- ما طبيعة العراقيل والمشاكل التي تواجهها المؤسسة في رايك؟

مشاكل إدارية ☐ مشاكل متعلقة بالوسائل ☐ متعلقة بظروف الموظفين ☐

3- هل تعتقد أن وسائل الاتصال المستعملة داخل المؤسسة كافية لنقل وتبادل المعلومات؟

نعم ☐ لا ☐

4- هل تصلك المعلومات الإدارية في؟

وقتها المحدد ☐ تصل متأخرة ☐

- اذا كانت تصلك متأخرة لماذا؟

.....

5- هل تجد صعوبة في الاتصال مع مسؤولك؟

نعم ☐ لا ☐

- اذا كانت نعم فما هو هذه الصعوبة؟ .....

إدارية ☐ علاقات اجتماعية ☐ أسلوب التواصل ☐

6- كيف ترى تأثير معوقات ومشاكل الاتصال في انعكاسها على سير العمل؟

.....

المحور الرابع: أهداف المؤسسة (التحصيل الدراسي)

1- كيف تقيم مستوى التحصيل الدراسي بالنسبة لمؤسستكم؟

جيد ☐ حسن ☐ سيء ☐

2- في رأيك ما هي العوامل الداخلية المؤثرة في عملية التحصيل الدراسي؟

التلميذ ☐ الأولياء ☐ الأساتذة ☐ الطاقم الإداري ☐

3- في رأيك هل تؤثر طبيعة الاتصال المتبع في المؤسسة على المستوى التعليمي للتلاميذ؟

نعم ☐ لا ☐

- لماذا في كلا الحالتين؟

.....

4- كيف تقيم علاقاتك بالتلاميذ؟

جيدة ☐ حسنة ☐ سيء ☐ سيء جدا ☐

5- هل أنت راض على نمط الاتصال المتتبع بين الموظفين والتلاميذ؟

نعم ☐ لا ☐

- اذا كانت الإجابة ب لا هل تعمد لإيجاد وسيلة أخرى للاتصال حددها؟

.....

7- في رأيك ما هي أساليب الانجح للاتصال الجيد والفعال داخل المؤسسة؟

.....

8- هي يقوم الأستاذ بتشجيع التلاميذ الذين يكون تحصيلهم الدراسي جيد؟

نعم ☐ لا ☐