

## مهارات الاتصال الفعال للقائم بالعلاقات العامة في المؤسسة التربوية ثانوية ناصر باي سليمان نموذجاً

عليوات محمد

جامعة العقيد أكلي محند أولحاج

البويرة الجزائر

### ملخص

نظراً لأهمية توفر مهارات الاتصال للقائم بالعلاقات العامة داخل المؤسسة التربوية، ارتأينا أن نقوم بدراسة ميدانية حول أهم مهارات العملية الاتصالية التي يوظفها مدير ثانوية ناصر باي سليمان بالبويرة بصفته قائداً ومسيراً للعلاقات العامة بالمؤسسة، حتى نقف عند أهم النتائج المحققة من وراء تجسيده لهذه المهارات. وفي ختام دراستنا قدمنا بعض الاقتراحات والتوصيات التي نراها ضرورية بالنسبة للقائمين بالعلاقات العامة على مستوى المؤسسات التربوية من أجل تجسيدها ميدانياً، حتى تتمكن هذه المؤسسات من تحقيق أهدافها الأساسية والمتمثلة في رفع مستوى الأداء التربوي، ومنه تحسين النتائج المدرسية لاسيما في امتحان شهادة البكالوريا.

**الكلمات المفتاحية:** مهارات الاتصال الفعال، العلاقات العامة، المؤسسة التربوية

### Abstract:

The issue of public relations is one of the most interesting topics due to its principal functions in modern administration. This latter establishes effective relations between the educational institution and the masses so as to realize its objectives. Due to the importance of communication in education, we decided to conduct a field study about the main skills applied by the headmaster of Nacerbay Slimane in order to discover the most important results achieved. At the end of our study, we decided to provide the headmaster with some suggestions and recommendations to be applied in this field.

**Key words:** Skills of effective communication ,general relations, educational institution

### مقدمة:

يعرف الاتصال بأنه تبادل المعلومات والحقائق والمعاني والمشاعر بين جهة وأخرى، لإنجاز عمل أو اتخاذ قرار أو تغيير سلوك معين، وهو فن إيجاد وإشاعة التفاهم بين الأفراد أو الجماعات، وفي هذا الإطار يعتبر الاتصال الميكانيك الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور، إنه كل رموز الذهن مع وسائل تبليغها عبر المجال تعزيرها في الزمان، وتتضمن تعابير الوجه والحركات ونبرة الصوت والكلمات.

لا يستطيع الإنسان العيش بمعزل عن المجتمع لأن الفرد بطبعه اجتماعي، فحتى يشبع رغباته عليه الاتصال بالأفراد، فيؤثر ويتأثر بهم من خلال تفاعله معهم، وغالبا ما يعتمد نجاح الفرد في قدرته على الاتصال بالآخرين. أما على مستوى المؤسسات لاسيما التربوية تشكل عملية الاتصال جوهر وأساس العمليات التربوية والإدارية، حيث ترتبط أجزاء و أقسام المؤسسة التربوية ببعضها البعض عن طريق عملية الاتصال الفعال، الذي يعتبر وسيلة أساسية وهامة لتحقيق نتائج مرضية في المؤسسة التربوية.

يتوقف النجاح في التسيير على مستوى المؤسسات التربوية على فهم الأفراد لبعضهم البعض، ويشكل الاتصال الوسيلة التي يتم بواسطتها توحيد النشاط المنظم سواء على المستوى الإداري أو التربوي، حيث تعتبر عملية نقل المعلومات من فرد لآخر في التنظيم التربوي من الضرورات الأساسية، لاسيما في ظل العولمة والتحوّلات الاجتماعية الرّاهنة التي يشهدها المجتمع الجزائري، التي يمكن بواسطتها جعل الأفكار والتّعليمات تفهم بوضوح، ممّا يؤدي إلى تعديل سلوك الأفراد العاملين وتحقيق الأهداف المسطرة والمنظرة للمؤسسة. ولا يتحقق ذلك ميدانيا إلا إذا كانت عملية الاتصال هادفة ومهارة إنسانية تقوم على استخدام مناسب لكافة القدرات الإدراكية والنفسية والعاطفية والاجتماعية والحركية للتأثير على المستقبل بشكل واضح وإيجابي كتنغير الرأي، إقناع بتبني موقف، والتزويد بالمعلومات.

نتناول في هذه الدراسة أهم مهارات العملية الاتصالية التي يميّز بها مسير العلاقات العامة على مستوى ثانوية ناصر باي سليمان جباحية ولاية البويرة وتطرقنا في هذا المقال إلى النقاط التالية:

### 1 منهجية الدراسة:

#### 1 إشكالية البحث:

إن المدير في المؤسسة التربوية كقائد يحتاج إلى أن يفهم العاملين ويوجه سلوكهم بشكل يضمن عدم تعارض هذا السلوك مع الأهداف التنظيمية للمؤسسة التربوية، وكل هذا يحتاج إلى الاتصال بهم باستمرار لتوجيههم وتنظيم أعمالهم ومتابعتها. وتتضمن عملية الاتصال الإداري تبادلا للمعلومات والحقائق، وحتى الانفعالات بين العاملين في المؤسسة التربوية على اختلاف مستوياتهم، فهي جوهر عمل القائد الإداري في المؤسسة التربوية، حيث نجد أن كل الوظائف الإدارية التي يمارسها القادة الإداريون في المؤسسات التربوية سواء كانت تخطيطا أو توجيه أو رقابة، تمارس من خلال عملية الاتصال الفعال.

ونظرا لأهمية الاتصال في العلاقات العامة داخل المؤسسة التربوية، يسعى المدير كقائد وكإخصائي في العلاقات العامة إلى شرح أهداف وخطط المؤسسة، من أجل قيادة وتوجيه الأفراد العاملين والتنسيق بين جهودهم وتحفيزهم للعمل أكثر من خلال تهيئة المناخ التنظيمي الجيد والملائم، لتحقيق الرضا في العمل ورفع الروح المعنوية للعامل وتحقيق التفاهم بينهم وبين الإدارة بمختلف فروعها وأقسامها ولا يتحقق ذلك ميدانيا إلا إذا توفرت في القائم بالعلاقات العامة مهارات خاصة تساعده على الاتصال بالآخرين بطريقة فعّالة.

إنّ هذه الأفكار والمعطيات في مجملها دفعتنا لبلورة التساؤلات التالية: ما أهم مهارات العملية الاتصالية التي يميّز بها القائم بالعلاقات العامة على مستوى المؤسسة التربوية؟ وما مدى مساهمتها في تحقيق أهداف المؤسسة؟

### 2 تحديد الموضوع:

يتمثل موضوع بحثنا في دراسة أهم المهارات الأساسية للقائم بالعلاقات العامة على مستوى ثانوية ناصر باي سليمان جباحية، وجاء اختيارنا لهذه الثانوية لأسباب منهجية تتقدمها تجربتنا الميدانية في الثانوية التي فاقت سبع سنوات في رتبة مستشار رئيسي للتوجيه والإرشاد المدرسي، حيث لاحظنا أن مدير الثانوية هو القائد والمسير والقائم بالعلاقات العامة من خلال اتصاله وتفاعله مع الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة، نظرا لعدم وجود أخصائي في العلاقات العامة على مستوى المؤسسات التربوية في القانون التوجيهي للتربية الوطنية رقم : 04.08 المؤرخ في 23 جانفي 2008.

### 3 أهداف البحث:

إنّ الهدف من البحث هو التحديد بكيفية واضحة ودقيقة ماذا نريد من الدّراسة، وبما أنّ بحثنا يندرج ضمن المسعى الكيفي، فإنّه في البحوث الوصفية عامّة تقدم الإجابة عن السؤال في صيغة هدف بحث (أنجرس موريس، 2004، ص152).

بناء على ما سبق ذكره، فإنّ الهدف المنشود لبحثنا هو الإجابة عن السؤال المطروح في الإشكالية للتعرف على بعض المفاهيم الأساسية، كمفهوم العلاقات العامة ومفهوم الاتصال الفعال ومن ثمة التّطرق إلى أهم المهارات الأساسية للقائم بالعلاقات العامة على مستوى المؤسسة التّربوية حتى نتمكن من معرفة مدى تأثيرها على نتائج المؤسسة.

#### 1 4 التعريف بالمنهج:

يعرف منهج البحث الوصفي في مجال التربية والتعليم بأنه: "استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر التّعليمية أو النفسية كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها، وكشف جوانبها، وتحديد العلاقات بين عناصرها، أو بينها وبين ظواهر تعليمية أو نفسية أو اجتماعية." (محمد عبيدات، 1999، ص44) كما فرض علينا هذا الموضوع التّعامل مع أحد أمثلة المنهج الوصفي، وهي دراسة الحالة، وتهدف إلى التّعرّف على خصائص ومضمون حالة أو ظاهرة واحدة بصورة مفصلة ودقيقة .

#### 1 5 التقنيات المنهجية المتبعة:

##### 1 المقابلة:

تعتبر المقابلة تقنية مباشرة تمكّن الباحث من جمع معطيات مباشرة من الميدان، وتتطلب طرفان أحدهما المبحوث الذي يعرض وجهة نظره حول المسألة المطروحة، والآخر هو الباحث الذي يقوم بجمع المعلومات المتعلقة بالموضوع من خلال طرحه لمجموعة من الأسئلة (محمد عبيدات، 1999، ص44). وقد قمنا بمقابلات فردية مع المدير باعتباره المسير والقائم بالعلاقات العامة من خلال اتصاله وتفاعله مع جمهور المؤسسة.

##### 2 الملاحظة بالمشاركة:

يتطلب هذا النوع من الملاحظة تواجد الباحث في المجتمع الذي يريد ملاحظته لمدة زمنية ليست بالقصيرة من خلال تعايشه مع المجموعة الاجتماعية محل الدراسة (محمد عبيدات، 1999، ص27 ± 128). وتجدر الإشارة في هذا الإطار أن تجربتنا الميدانية بالتأنيوية محل الدّراسة سمحت لنا بملاحظة ورصد وتجميع المعطيات والمعلومات التي لها علاقة مباشرة بموضوع بحثنا.

#### 2 تحديد المفاهيم الأساسية للبحث:

##### 2 1 تحديد مفهوم العلاقات العامّة:

1 يربط البعض مفهوم العلاقات العامّة بالجانب النّظري، وهو كون العلاقات العامّة وظيفة أساسية من وظائف الإدارة ( أحمد محمد المصري، 1990، ص50)، ومنهم من يربطها بالجانب الوظيفي وذلك بالتركيز على وظائف الإعلام والتّخطيط والبحث وخدمة المصلحة العامة ومصلحة المؤسسة في تحقيق أهدافها (أحمد خضر جميل، العلاقات العامة، 1998، ص22) . والبعض الآخر يربطها بمدى مواجهة العلاقات العامة للتّغيرات التي قد تطرأ على المؤسسة بحيث تعمل على إحداث التّكيف بين الإدارة والجمهور (عبد العزيز محمد النّجار، 1993، ص32)

من خلال ما سبق نستنتج أنّ مفهوم العلاقات العامّة لا يتأتى إلا بجمع وجهات النّظر السّابقة وذلك بإلمامها بالجانب الوظيفي والنّظري .

## 2 تحديد مفهوم الاتصال الفعال:

إذا أخذنا مفهوم الاتصال من منظور علماء الاجتماع فيعرفه ألبرت هنري « Albert Henry » بأنه نقل المعنى من شخص لآخر، من خلال العلامات أو الإشارات ، أو الرموز من نظام لغوي مفهوم ضمناً للطرفين. "أما شيري « G Cherry » يرى أن " الاتصال هو استعمال الكلمات أو الرسائل، أو أي وسيلة مشابهة للمشاركة في المعلومات حول موضوع أو حدث." وأشار ميلر « G Miller » أن " الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان ما، أو لدى شخص ما، ونريد إيصالها إلى مكان آخر أو شخص آخر".

أما إذا أخذنا هذا المفهوم من زاوية علماء السلوك، فقد عرفه سكينر « B.F. Skinner » على أساس أنه " السلوك الشفهي أو الرمزي للرسالة بقصد التأثير على المرسل إليه، أما الجمعية القومية لدراسة الاتصال فقد عرفته على أساس أنه " تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو الأحاسيس، مما يتطلب عرضاً واستقبالاً يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة الأطراف بصرف النظر عن وجود انسجام ضمني وتعرف جمعية إدارة الأعمال الأمريكية الاتصال وتعتبره " كل سلوك ينتج عنه تبادل المعنى " (ناصر دادي عدون، 2004، ص 15 +16).

## 3 مهارات الاتصال في العلاقات العامة:

**3 1 مهارة التحدث:** وهي تشير إلى قدرة المدير بصفته قائداً ومسيراً للعلاقات العامة في المؤسسة على توصيل المعلومات أو القرارات أو الأفكار إلى تابعيه، بصورة لغوية سليمة ومفهومة وبنطق واضح وصوت مناسب، وهناك اعتبارات ضرورية يجب على القائم بالعلاقات العامة في المؤسسة مراعاتها وهي كالآتي:

١- التعرف بصفة جيدة على الأفراد الذين نتحدث إليهم من حيث وظيفتهم في المؤسسة، و مستواهم العلمي والثقافي، وظروفهم النفسية والاجتماعية ودوافعهم واحتياجاتهم، مع ضرورة التركيز على محتوى الحديث من خلال الحصول على معلومات وبيانات صحيحة وصادقة عن الموضوع المراد التحدث عنه، مع مراعاة التسلسل المنطقي للأفكار حتى يكون محتوى الحديث متناسباً مع مستوى المستمع.

ج العمل على تجنب اللزمات اللفظية والحركية، وهي عبارة عن كلمات أو حركات تلازم الفرد أثناء حديثه ويكررها دون داع أو مبرر، و مثال اللزمات اللفظية تكرار السؤال التالي: ما اسمك؟ ومن أمثلة اللزمات الحركية، تبادل الاتكاء على إحدى الرجلين، حركة اليدين بعصبية... الخ، وفي حال تكرار مثل هذه اللزمات ينصرف المستمعين عن المتحدث ويتشتت انصاتهم وقد يتوجهون لمتابعة هذه اللزمات ويسخرون منها، لذلك يجب تجنب أخطاء الحديث المزعجة من قبل المتحدث على المستمعين أو الإكثار من كلمة أنا أو التعصب للرأي أو تركيز نظر المتحدث على شخص معين دون غيره.

د العمل على إظهار قدر من الانفعالات الإيجابية المناسبة للحديث من أجل إظهار نوع من التفاعل والتجاوب مع المستمعين وبالتالي تحقيق المشاركة الانفعالية، مع ضرورة وضع المتحدث المستمعين نصب عينيه بهدف معرفة أثر حديثه عليهم، ومدى استيعابهم لمحتوى الحديث، وتشجيعهم على طرح أسئلة في حالة غموض أية فكرة.

هـ الحرص على استخدام مستوى الصوت المناسب عند التحدث مع الآخرين من خلال عدم التحدث بصوت مرتفع إذا لم يتطلب الموقف ذلك، واعتماد التركيز والتأكيد على الكلمات والمفردات المهمة والأساسية في الحديث (سكينة بن حمودة، 2012، ص 144 +145)

**3 2 مهارة الكتابة:** حتى يتقن القائم بالعلاقات العامة على مستوى المؤسسات لاسيما التربوية هذه المهارة الأساسية عليه مراعاة ما يلي:

١- المطالعة المستمرة والقراءة الدائمة مما يؤدي إلى اكتساب مهارات و أساليب كتابية فعالة والتعرف على كل المستجدات التي قد تطرأ على القطاع الذي يشرف عليه. وقبل البدء بالكتابة لا بد من الحصول على جميع المعلومات والحقائق التي لها

صلة مباشرة بالموضوع مع مراعاة التسلسل المنطقي للمعلومات، واستخدام المصطلحات اللغوية والكلمات التي لا تحتل أكثر من تفسير واحد بمعنى أن تكون محددة المعنى.

ب التعبير عن المعنى المقصود بالقسط المناسب من الكلمات والمصطلحات اللغوية من خلال توفير عنصري الشمول والاختصار في الموضوع المكتوب مع الاهتمام بعلامات الترتيب، والعمل على تجنب الأخطاء الإملائية والنحوية عند الكتابة من خلال الرجوع إلى كتب اللغة والنحو مع الإكثار من الكتابة والمطالعة أو حضور الملتقيات أو الدورات والندوات المتخصصة في هذا المجال (ناصر دادي عدون، 2004، ص 16 + 45).

**3 3 مهارة الإنصات والإصغاء:** تتضمن مهارة الاستماع اليقظة التامة لما يقال وفهمه، والقدرة على توجيه الأسئلة الصحيحة سواء كان ذلك في استطلاع للآراء أو توجيه للمناقشة، فقد يجيب المبحوث على سؤال بنعم، لكن إجابته تحمل أكثر من معنى، طبقاً لنغمة الصوت أو اختيار اللفظ المعبر عنها، فقط تكون نعم بحماس أو تردد أو شك أو تأكيد أو ربما إرضاء للسائل أو سخرية منه. ولذلك فإن رجل العلاقات العامة الناجح يضع نفسه مكان المتكلم ويحاول معرفة أفكاره ومشاعره ويراقب الناس ويستمع إليهم، فالأفراد غالباً ما يعكسون أنفسهم من خلال إيماءاتهم وتعبيراتهم المصاحبة لكلماتهم، أو حتى من خلال صمتهم، وجميع صور الاتصال غير اللفظية التي تصدر عنهم (سكينة بن حمودة، 2012، ص 145 + 44).

**3 4 مهارة القراءة:** من العوامل المؤثرة في سرعة القراءة ما يلي:

أ الحالة النفسية للقارئ: فالقراءة تحتاج إلى هدوء نفسي للتركيز على الموضوع المقروء، حيث تعتبر الاضطرابات النفسية والانفعالية من أكبر معيقات القراءة.

ب الذكاء: يتوقف فهم الشخص لما يقرأ إلى حد كبير على مستوى ذكائه، وتتم زيادة الذكاء من خلال التحفيز المستمر للعقل وزيادة المهارات وصقل التجارب والتدريب المستمر.

ج أسلوب القراءة الصحيح والسليم: يؤدي إلى القراءة السريعة المقروءة بالفهم ومن ذلك يكون التركيز على المعنى وليس على الكلمات والأحرف، وتؤدي خبرة الفرد بالمادة المكتوبة إلى سهولة قراءتها واستيعابها، من ثمة إيصالها للمستقبل بطريقة فعالة هادفة وكلما وجدت الرغبة والدافع للقراءة زادت القدرة على القراءة بطريقة سليمة (سكينة بن حمودة، 2012، ص 146 + 44).

**3 5 مهارة التفكير:** تعتبر من المهارات الواجب توفرها لكل من المرسل والمستقبل، ويختلف نوع التفكير ومستواه حسب موضوع الاتصال والرّسالة المراد توصيلها وحسب حدود وامكانيات وقدرات كل من المرسل والمستقبل ويسعى القائم بالعلاقات العامة على مستوى المؤسسة إلى ما يلي:

أ العمل على تدريب العاملين على أنماط التفكير العلمي الموضوعي وإشراكهم في جلسات للتفكير المنطقي، ليفكروا تفكيراً مبنياً على أسس موضوعية في حل المشكلات التي تحيط بهم في العمل وتشجيعهم على أن يعرضوا آرائهم وأفكارهم في المجال الذي يعملون فيه، بمعنى أن لا يكتفوا بعرض الحقائق وسردها وإنما إبداء وجهة نظرهم حولها بطريقة موضوعية (سكينة بن حمودة، 2012، ص 147).

**3 6 مهارة الحوار والإقناع:** يتطلب على القائم بالعلاقات العامة مراعاة ما يلي:

أ الالتزام بوقت محدد في المحاوره وعدم الاستئثار في الكلام والإطالة على الآخرين مما يترك أثراً سلبياً لديهم لذلك وجب تقدير الطرف الآخر واحترامه.

ب عدم الكلام بون علم لذلك وجب قول الصدق عند نقل المعلومات، والمحافظة على الأخلاق الحسنة والبحث عن نقاط الالتقاء مع الآخرين ومحاولة البناء عليها، والعمل على تدعيم الرأي بأدلة علمية وعملية من خلال الدراسات والأبحاث.

ج العمل على رفع معنويات المحاور إذا حصلت منه على فكرة أو معلومة أو مهارة أو خبرة جديدة مع محاولة ذكر اسمه بين الحين والآخر وبصيغة التقدير والاحترام (سكينة بن حمودة، 2012، ص 148).

**4 أهم مهارات العملية الاتصالية للقائم بالعلاقات العامة على مستوى ثانوية ناصر باي سليمان جباحية ولاية البويرة:**  
**4 1 تعريف المؤسسة:** تقع ثانوية ناصر باي سليمان، في بلدية جباحية، غرب ولاية البويرة، تم تأسيسها سنة (2010) وفتحت أبوابها رسميا في: (10 أكتوبر 2011)، تتوفر الثانوية على: (15) حجرة للدراسة و(4) مخابر ومكتبة تضم: (1884) كتابا منهم (247) كتابا باللغة العربية و(499) كتابا باللغة الأجنبية و (138) قاموسا. وتتسع قاعة المطالعة لـ(120) تلميذا، كما تتوفر الثانوية على مدرج و قاعة كبيرفولر رياضة ومطعم و مكاتب للإدارة و قاعة للأساتذة و مختلف التجهيزات.

يدرس بالثانوية حسب الخريطة التربوية المتعلقة بالدخول المدرسي للسنة الدراسية: 2016/2017، (439) تلميذا منهم (239) إناثا، موزعين على ثلاث مستويات، حيث يبلغ تلاميذ السنة الأولى من التعليم الثانوي العام والتكنولوجي (157) تلميذا منهم (94) إناثا، ونجد في السنة الثانية ثانوي (139) تلميذا منهم (102) إناثا، أما مستوى السنة الثالثة ثانوي فيضم (143) تلميذا منهم (103) إناثا.

**4 2 مفهوم العلاقات العامة في نظر القائم بالعلاقات العامة على مستوى الثانوية:** أكد القائم بالعلاقات العامة على مستوى ثانوية ناصر باي سليمان أن نجاح أي مؤسسة تربوية راجع للعلاقات الانسانية المبنية على أساس التعاون والتفاهم المتبادل بينها وبين جميع الأفراد العاملين بها، فمن غير المنطقي أن تبدأ المؤسسة التربوية تحسين علاقاتها مع الجمهور الخارجي وعلاقتها مع جمهورها الداخلي بسوده صراع ونزاع، لذلك يرى أنه من الضروري أولا خلق روح الجماعة وجو من التعاون بين أفراد المؤسسة باختلاف مستوياتهم: (عمال الإدارة، الأساتذة، العمال المهنيين) باستخدام كافة الوسائل المتاحة ثم الشروع بعد ذلك في تنمية وتوطيد العلاقات الطيبة مع الجمهور الخارجي.

وبالتالي فالعلاقات العامة في نظره تبدأ من داخل الثانوية فلا يمكن لأية مؤسسة تربوية ربط علاقات جيدة مع جمهورها الخارجي إلا إذا انطلقت من قاعدة صلبة مبنية على جمهور داخلي يسوده التفاهم والتعاون، وحتى تكون العملية الاتصالية جيدة لاسيما بين القائم بالعلاقات العامة والجمهور الداخلي للمؤسسة يعمل مسير العلاقات العامة بالثانوية على تطبيق مهارات أساسية عند اتصاله بالعاملين مهما كانت صفتهم، مستواهم، ورتبهم في الخريطة التربوية. حتى يستطيع ربط علاقات اجتماعية ومهنية رفيعة المستوى، و من ثمة الوصول للأهداف المسطرة للثانوية والمتمثلة أساسا في تحقيق نتائج مدرسية مرضية ومشرفة على كل المستويات لاسيما نتائج الأقسام النهائية في امتحان شهادة البكالوريا.

#### **4 3 أهم مهارات الاتصال الفعال للقائم بالعلاقات العامة على مستوى الثانوية:**

**أ مهارة التحدث:** التحدث بالنسبة للقائم بالعلاقات العامة على مستوى ثانوية ناصر باي سليمان هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بطريقة شفوية بين طرفي الاتصال من خلال الكلمات والاصوات المفهومة المعنى، فتعتبر من أهم مهارات الاتصال وأكثرها استخداما في الثانوية، وتلعب اللغة المستخدمة والكلمات المنطوقة دورا كبيرا في توضيح المعاني المقصودة من الرسالة.

وبالتالي فالتحدث في نظره هو عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصدوتية ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين وتبادل نقل المشاعر والآراء والأفكار بين طرفي الاتصال، وغالبا ما يستخدم القائم بالعلاقات العامة هذه المهارة في الثانوية عندما لا يكتسب الاتصال صفتا لسمية ويريد من خلالها التعرف على رد فعل المستقبل من الرّسالة.

**ب مهارة الكتابة:** من خلال مقابلتنا للقائم بالعلاقات العامة في الثانوية، اتضح لنا أنه مهتم بهذه المهارة في اتصاله بالآخرين فهي تساعده على توصيل القرارات والتعليمات إلى الجمهور الداخلي والخارجي بطريقة مقروءة، واضحة ومفهومة بواسطة المراسلات الرسمية والنشرات والتعليمات المكتوبة. ولتوظيف هذه المهارة في عملية الاتصال مع الجمهور الداخلي

للتأنيوية، لاحتظنا أن مسير العلاقات العامة يقوم بمراسلة كل موظف مهما كانت صفته ورتبته في المؤسسة عندما يتعلق الأمر بالمراسلات الفردية، أما إذا كانت التعليمات والمراسلات الكتابية تهم جميع أفراد التأنيوية، فإن الأمر يختلف عن ذلك حيث قام بتخصيص أماكن " لوحات إعلانية " لهذا الغرض، من أجل وضع كل ما يهم المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي، وتوجد عند المدخل الرئيسي للتأنيوية، في قاعة الأساتذة، و في ساحة التأنيوية حتى تصل كل المراسلات والتعليمات المكتوبة إلى جمهور المؤسسة بطريقة جيدة.

**ج مهارة الإنصات والإصغاء:** تعتبر مهارة الإنصات والإصغاء في نظر القائم بالعلاقات العامة على مستوى ثانوية ناصر باي سليمان أكثر من ضرورية، من أجل إتاحة الفرصة للأفراد للتعبير عن آرائهم ووجهات نظرهم واشباع حاجاتهم، للحصول على المعلومات في إطار ما يسمى بتشجيع سياسة الباب المفتوح وتنمية الإصغاء الجيد، وهذا ما يؤدي إلى تنمية العلاقات الإنسانية الجيدة والعمل على رفع الروح المعنوية للعمال من خلال تعريفهم بدورهم وتذكيرهم بواجباتهم في المؤسسة، وشدد على التزامه بصفات القائد الناجح في عملية إصغائه للأفراد العاملين بالتأنيوية والأولياء وحتى التلاميذ.

**د مهارة القراءة:** أشار القائم بالعلاقات العامة على مستوى التأنيوية إلى أهمية القراءة والمراجعة الفعالة والمستمرة في عملية اتصاله بالآخرين، حيث أكد أنه على إطلاع دائم ومستمر للقرارات والمناشير الوزارية السارية المفعول حتى يكون لديه رصيد معرفي في المجال الذي ينشط فيه، وهذا يساعده كثيرا في نقل المعلومات بطريقة صحيحة وسليمة للجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة، كما أشاد بالدور الكبير الذي تلعبه الملتقيات والمؤتمرات العلمية في هذا المجال.

**هـ مهارة التفكير:** من خلال مقابلتنا للقائم بالعلاقات العامة على مستوى التأنيوية لاحظنا أن مهارة التفكير ساعدته على تدريب العاملين وفق أنماط التفكير العلمي الموضوعي من خلال إشراكهم في جلسات للتفكير المنطقي، كل حسب تخصصه و طبيعته عمله في التأنيوية، ليفكروا تفكيراً مبنياً على أسس موضوعية في حل المشكلات التي تحيط بهم في المؤسسة، وبالتالي فهو يقوم بتشجيع العاملين على أن يعرضوا آرائهم وأفكارهم في المجال الذي يعملون فيه، بمعنى أن لا يكتفوا بعرض الحقائق وسردها وإنما إبداء وجهة نظرهم حولها بطريقة موضوعية.

**و مهارة الحوار والإقناع:** تعتبر مهارة الحوار والإقناع في نظر مدير المؤسسة مهارة تفاوض لأنها تساعده كثيرا في حل النزاعات والمشاكل التي تحدث في العمل، فهي عملية تقوم على نقاش متبادل بين طرفين متنازعين حول قضية أو مشكل ما، للوصول إلى تسوية بطريقة ترضي طرفي المعادلة، وتكمن أهميتها في الوصول إلى حل للخلافات والنزاعات بصفة تحقق أهدافها وأهداف المؤسسة، وبالنسبة لوضعية التأنيوية لاحظنا من خلال تجربتنا الميدانية وجود بعض المشاكل في التأنيوية مع الأساتذة بخصوص تغيير قاعة الأساتذة وتحويل بعض المخابر وقاعات الدراسة، وتم الوصول إلى حل يرضي الطرفين بفضل مهارة الحوار والإقناع والتفاوض.

بناء على ما سبق نلاحظ أن القائم بالعلاقات العامة على مستوى ثانوية ناصر باي سليمان حريص على تطبيق مهارات الاتصال الفعال عند اتصاله وتفاعله مع الجمهور الداخلي أو الخارجي للمؤسسة، مما انعكس ذلك إيجاباً على التأنيوية في تحقيق أهدافها المسطرة والمتمثلة خصوصا في تحسين الأداء التربوي ومنه تحسين النتائج المدرسية لاسيما في امتحان شهادة البكالوريا.

إن المتمتعين في نتائج امتحان شهادة البكالوريا على مستوى التأنيوية يلاحظ تحسنا مستمرا في نسبة النجاح، حيث سجلنا خلال بكالوريا 2012 نسبة نجاح قدرت ب(55.22) ، ثم ارتفعت إلى النسب التالية: (58.86 - 59.89 - 60.69) ( خلال بكالوريا ( 2013 2014 2015 ) . واستطاعت أن تقفز قفزة نوعية خلال بكالوريا 2016 ، بحصولها على نسبة نجاح جيدة قدرت ب( 69.86 ) متركزة في المرتبة الثانية على مستوى ولاية البويرة.

وتجدر الاشارة في هذا الإطار، أن ثانوية ناصر باي سليمان تحصلت على المرتبة الأولى ولائيا في مسابقة "ما بين الثانويات" خلال السنة الدراسية: 2016/2017 مما جعلها تمثل ولاية البويرة وطنيا في هذه المسابقة التي تنطلق فعاليتها مع مطلع شهر جانفي 2017.

### 5 توصيات الدراسة:

من خلال ما سبق نقترح بعض التوصيات التي نراها ضرورية بالنسبة للقائمين بالعلاقات العامة خاصة على مستوى المؤسسات التربوية من أجل تجسيدها ميدانيا حتى تتمكن هذه المؤسسات من تحقيق أهدافها الأساسية والمتمثلة في تحسين النتائج المدرسية لاسيما في امتحان شهادة البكالوريا.

أ إن نظام الاتصال الجيد يتطلب أن يوضع على أساس الاحتياجات الفعلية للمؤسسة وأن يعمل على إشباعها، كما أن الثقة بين الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة والثقة في المعلومات التي يتبادلونها أساس الاتصال الجيد.

ب يتوقف الاتصال الفعال في المؤسسة التربوية على مدى إيمان القائم بالعلاقات العامة بأهميته في تحقيق الأهداف الأساسية للمؤسسة وإشباع حاجات أفرادها.

ج يتطلب تكوين علاقات اتصال جيدة مع جمهور المؤسسة وقتا وجهدا كبيرين، لذلك يجب على القائم بالعلاقات العامة أن يستخدم في العملية الاتصالية مجموعة من المهارات وليس مهارة واحدة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة والمنظرة للمؤسسة.

د إن تخطي القائم بالعلاقات العامة في المؤسسة التربوية للمستويات التنظيمية يضعف من فعالية الاتصال ويسبب إلى العلاقة بين الإدارة والعمال، لذلك يجب عليه اتاحة الفرصة للأفراد للتعبير عن آرائهم ووجهات نظرهم وإشباع حاجاتهم للحصول على المعلومات في إطار ما يسمى تشجيع سياسة الباب المفتوح وتنمية الإصغاء الجيد.

ه تساهم المراجعة والمتابعة المستمرة لمهارات الاتصال المختلفة في التخفيف من حدة المشاكل التي قد تطرأ في المؤسسة وتساهم في تنمية العلاقات الإنسانية الجيدة وتعمل على رفع الروح المعنوية للعمال من خلال تعريفهم بدورهم في المؤسسة وما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات.

### خاتمة:

الفرد كائن اجتماعي لا يستطيع العيش بمعزل عن المجتمع، فهو دائما موجود في جماعة، يتفاعل معها، فيؤثر ويتأثر بالأفراد الآخرين، وحتى يتمكن من ربط علاقات اجتماعية ويتصل بأفراد الجماعة التي ينتمي إليها، عليه بتعلم مهارات خاصة بالاتصال لاسيما إذا كان قائدا ومسيرا للعلاقات العامة في المؤسسة التي يشرف عليها، فطوال الوقت يحتاج إلى توجيه واستقبال رسائل لفظية وغير لفظية أثناء تعامله مع غيره خاصة العاملين معه.

إن مهارات الاتصال بالآخرين لها أهمية خاصة في تنمية قدرات القائم بالعلاقات العامة، للتعبير عن نفسه وتحديد أفكاره وآرائه بوضوح، وتساعد على ربط علاقات اجتماعية مع الآخرين، وهذا بالطبع يساهم في حل المشكلات والنزاعات التي تحدث في المؤسسة التربوية، وبالتالي يتمكن من تحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة.

ونظرا لأهمية الاتصال في العلاقات العامة داخل المؤسسة التربوية، يتوجب على المديرين في المؤسسات التربوية شرح أهداف وخطط المؤسسة، من أجل قيادة وتوجيه الأفراد العاملين والتنسيق بين جهودهم وتحفيزهم للعمل أكثر، من خلال تهيئة المناخ التنظيمي الجيد والملائم لتحقيق الرضا في العمل ورفع الروح المعنوية للعمال، وتحقيق التفاهم بينهم وبين الإدارة بمختلف أقسامها حتى تتمكن هذه المؤسسات من رفع مستوى الأداء التربوي، وتحقيق نتائج مدرسية جيدة في كل المستويات، لاسيما في امتحان شهادة البكالوريا كما هو الحال بالنسبة لثانوية ناصر باي سليمان بولاية البويرة.



## قائمة المراجع:

- 1 المصري، أحمد محمد. العلاقات العامة، مؤسسة شباب الجامعة، جامعة الأزهر، 1990.
- 2 الجامعة الالكترونية السعودية مهارات الاتصال، ط1. المملكة العربية السعودية، 2012.
- 3 بن حمودة، سكيمة. مدخل للتسيير والعمليات الإدارية، شركة دار الامة للطباعة والنشر والتوزيع، برج الكيفان، الجزائر، 2012.
- 4 جميل، أحمد خضر. العلاقات العامة، الميسرة للنشر والتوزيع، 1998.
- 5 دادي عدون، ناصر. الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية وتطبيقية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004.
- 6 عبيدات محمد، وآخرون. منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 1999.
- 7 محمد النجار، عبدالعزيز. العلاقات العامة: مدخل بيئي، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1993.
- 8 مرتاض نفوسي، لمياء. ديناميكية البحث في العلوم الإنسانية، دار هومة، بوزريعة، الجزائر، 2015.
- 9 موريس، أنجريس. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2004.