# Public relations and its role in linking the school with the community

# العلاقات العامة ودورها في ربط المدرسة بالمجتمع

# al'alaaqaat al'aama wadourhaa fee rabt almadrsa baalmjtm'

صغير جميلة[1]

**SAGHIR Djamila**

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر djamil.soc@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2023/03./04 تاريخ القبول: 2024/5/17 تاريخ النشر: ../6/2024

**Abstract:**

The study aims to examine the The study aims to examine the school in relation to its internal and external environment and the challenges surrounding the management of this relationship, with a focus on public relations as a fundamental function in the educational institution and abasic requirement for the success of the school. It utilizes a descriptive approach in qualitative analysis, participatory observation, and non-structured interviews in data collection. We have found that public relations, as an independent function, is overlooked in school organization, which affects the school performance and creates randomness in the communication process. This underscores the need for the educational institution to structure a specific administrative organization for public relations within its organizational structure, similar to other institutions, to open up to the community and communicate with its internal and external environment.

**Key words :**

Public relations, Role, School, society

**ملخص:**

تهدف الدراسة لتناول المدرسة في علاقتها بمحيطها الداخلي والخارجي والإشكالات التي تكتنف إدارة هذه العلاقة،بالتركيز على العلاقات العامة كوظيفة أساسية في المؤسسة التعليمية ومطلب أساسي لنجاح المدرسة،باستخدام المنهج الوصفي في التحليل الكيفي والملاحظة بالمشاركة والمقابلة غير الموجهة في جمع المعطيات،حيث توصلنا إلى أن العلاقات العامة كوظيفة مستقلة بنفسها مغيبة في التنظيم المدرسي وهو ما يؤثر على أداء المدرسة ويخلق العشوائية في العملية التواصلية،وهو ما يعبر عن حاجة المؤسسة التعليمية لهيكلة تنظيم إداري خاص بالعلاقات العامة ضمن هيكلها التنظيمي مثلها مثل بقية المؤسسات الأخرى،للانفتاح على المجتمع والتواصل مع بيئتها الداخلية والخارجية.

**الكلمات المفتاحية:**

العلاقات العامة،الدور،المدرسة،المجتمع.

**المؤلف المرسل:** صغير جميلة

**1.مقدمة:**

احتل موضوع ربط المدرسة بالمجتمع وانفتاحها عليه على اهتمام علماء الاجتماع والتربية بمختلف توجهاتهم،نظرا للتغيرات التي لحقت بالمجتمع الغربي في كل بنياته والانفجار المعرفي الذي عرفه والذي من نتائجه تراكم معرفي هائل،وهنا كان التساؤل حول مدى قدرة المدرسة كمؤسسة أنشأها المجتمع على مواكبة ومسايرة هذه التغيرات،أي إمكانية المدرسة في أن تعكس وتنقل ما يحدث في المجتمع،هذا ما أدى إلى صياغة نظريات حول العلاقة الجدلية بين المدرسة والمجتمع،وهنا يرى جون ديوي أن " المدرسة هي الحياة" كما يرى ديكرولي أن "المدرسة للحياة وبالحياة" ليذهب إيفان إليتش أبعد من ذلك ويدعو إلى ضرورة تحطيم المدرسة كبنية قائمة واستبدالها بحلقات التواصل – ليتراجع عن هذه الفكرة لاحقا– وهو ما استدعى إجراء إصلاحات على النظام التعليمي وإعادة هيكلته،سواء ما تعلق بالمنهاج الدراسي أو التنظيم الإداري للمؤسسة التعليمية من أجل أن تنخرط المدرسة في مسيرة التنمية، ومن شروط هذا الانخراط العمل على أن تصبح المؤسسة التعليمية فاعلة ومنفتحة على المجتمع ومتجاوبة مع محيطها الداخلي والخارجي بالانفتاح على سائر المؤسسات والهيئات الاجتماعية الفرعية الأخرى، وهنا يذكر جون ديوي " أن الواجب الملقى على عاتق المدرسة هو أن تخرج من عزلتها لتضمن ارتباطا عضويا بالحياة الاجتماعية" (جون ديوي،1978،ص86).لكن المتأمل لواقع المدرسة الجزائرية في تواصلها مع الفاعلين بها ومع المجتمع بأعضائه ومؤسساته يلحظ تلك الفجوة،والتي تعود لعوامل متعددة أهمها تغييب العلاقات العامة في التنظيم المدرسي والهيكل التنظيمي للمؤسسة التعليمية في هذا الإطار جاءت هذه الدراسة لتناول المدرسة في علاقتها بمحيطها الداخلي والخارجي والإشكالات التي تكتنف إدارة هذه العلاقة بالتركيز على العلاقات العامة كوظيفة أساسية في المؤسسة التعليمية ومطلب أساسي لنجاح المدرسة.

**2– مشكلة الدراسة**

يلحظ المتتبع للشأن التربوي في الجزائر أن التوجه الإداري في الجزائر كان يقوم دوما على تحديد قنوات ضيقة للتواصل بين المؤسسة التعليمية والمجتمع، تمر عبر طريق إدارة أخرى متحكمة في تدبير المجتمع، وهي قناة الوزارة وهياكلها الإدارية التي

حققت إشرافا عاما وشاملا على سير مختلف المرافق وأصبحت المبلور لكل السياسات التربوية والإدارية.وأصبحت السمة الطاغية في نظامنا التعليمي قيامه على علاقات إدارية وتربوية أحادية الجانب تكرس الاتجاه التسلطي السائد فيه، وهذه العلاقات الأحادية الجانب المرتبطة بالمدرسة في مجتمعنا تعتمد في دعم تحكمها وسيطرتها على آليات متنوعة، منها طغيان الجانب الإداري على القيادة التربوية، وعزل المدرسة عن محيطها، بحيث تصبح وظيفتها نقل المعرفة الموجودة في المقررات الدراسية بالاعتماد على التلقين دون ربط ذلك بالمجتمع بأعضائه ومؤسساته كجانب تطبيقي لتلك المعرفة، بما يزيد من الخبرات المعرفية والتعليمية لدى الأستاذ والتلميذ على حد سواءونظرا للتغيرات التي يعرفها المجتمع الجزائري في كل بنياته وتطور وسائل الاتصال والإعلام بحيث أصبح الرأي العام هو أحد شركاء المؤسسة التربوية، وجب مد جسور التواصل بين أعضاء المدرسة والفاعلين بها من جهة وبين المدرسة والمجتمع من جهة أخرى،بإمداده بالمعلومات الصحيحة الخاصة بالمرفق المدرسي والقوانين المستحدثة والتغييرات التي تلحق بالمدرسة،ومختلف الظواهر التي تواجهها والتي تؤثر على تحقيق استقرارها خاصة الدخيلة منها والمتعلقة بالظواهر الانحرافية في الوسط المدرسي، كالعنف وتعاطي الممنوعات في أوساط التلاميذ من أجل مساهمة الجميع في معالجتها، ونقل المدرسة إلى المجتمع والمجتمع إلى المدرسة بإشراك الجميع في الحوار التربوي الاجتماعي، باستخدام آليات متنوعة منها الندوات والملتقيات والمشاركة في مختلف المناسبات. وهنا تظهر أهمية العلاقات العامة في التعرف على حاجات المجتمع المدرسي وأفكاره ومقترحاته، سواء تعلقت بالجانب البيداغوجي من مضامين ومقررات دراسية و وسائل تعليمية وطرق تدريس أو علاقات تربوية، أو ما تعلق بالجانب الاجتماعي والثقافي والصحي أو علاقات العمل والمراسيم المنظمة لها، والمساهمة في نقلها إلى كل الشركاء، وهنا يشير العالم إلى أنه " أصبح الوجود السليم للإدارة المسؤولة عن ممارسة مهام العلاقات العامة داخل التنظيم الإداري للمؤسسة وتطبيقها بالمفهوم المهني الصحيح يعد أحد مؤشرات النجاح للمؤسسة" (العالم،2002،ص10) ويؤكد شعبان ذلك بقوله أن " العلاقات العامة لا غنى عنها في المنظمات المختلفة في القطاع الخاص أو الحكومي" (حمدي شعبان،2008،ص22). لكن المتأمل للواقع المدرسي

يلحظ غياب وظيفة العلاقات العامة في التنظيم المدرسي، كتنظيم ومصلحة قائمة بذاتها تستلزم الأسلوب العلمي في العمل من تخطيط وتنظيم وتوجيه وتنسيق، وهو ما يخلق مشكلة في العملية الاتصالية وفي التواصل بين مختلف أعضاء المدرسة وشركائها وفي انتقال المعلومة بكل وضوح وانسيابية بعيدا عن التأويلات والشائعات التي تخلق الفوضى، بحيث أصبح كل من ينتمي للمدرسة يقوم بوظائف العلاقات العامة من المدير إلى معاونيه المباشرين إلى الطاقم الإداري إلى الطاقم التدريسي، وهو ما يتسبب في العشوائية في نقل المعلومة وتحريفها إما بالزيادة أو النقصان، ويؤدي إلى تشتت الجهود وتداخل الأدوار، وهو ما يستلزم إقامة مصلحة للعلاقات العامة في المؤسسة التعليمية بحيث تكون هي حلقة الوصل بين أعضاء المؤسسة من جهة وبين المؤسسة والمحيط الخارجي من جهة أخرى، وهي المستقبلة للمعلومة والموزعة لها وهي المنظمة للأعمال، وهي المصلحة التي يلجأ إليها كل من يريد الاتصال بالمؤسسة فتقوم بتوجيهه التوجيه الصحيح وتكوين صورة انطباعية لديه عن المؤسسة تشجعه على التواصل معها، وتنقل المدرسة إلى المجتمع بما يسمح بإحداث الحيوية على النشاط المدرسي واكتساب الخبرات الحياتية، والانتقال من المعرفة النظرية إلى التطبيقية ونقل التراث الثقافي والاجتماعي للمجتمع كأحد وظائف المدرسة بطريقة ملموسة لتجاوز التلقين ونقل مشكلات المدرسة الى مؤسسات المجتمع للمشاركة في معالجتها، حيث تؤدي القيادة المدرسية دورا هاما في نجاح العلاقات العامة من خلال العمل على توفير بيئة اتصالية سليمة ولعب دور الشريك معها من أجل المساهمة في تحقيق جودة العملية التعليمية التربوية.

في هذا الإطار نطرح التساؤلات الآتية:

1- ما أهمية العلاقات العامة في واقع المدرسة؟

2- كيف تؤثر العلاقات العامة على المدرسة؟

3- كيف يمكن للقيادة المدرسية تفعيل دور العلاقات العامة بالمدرسة؟

**الفرضيات:**

من أجل الإجابة عن التساؤلات المطروحة قمنا بصياغة الفرضيات الآتية:

1- تستقي العلاقات العامة أهميتها من أهمية الدور الاتصالي التي تقوم به في واقع المدرسة.

2- تؤثر العلاقات العامة على المدرسة من خلال ربطها بمحيطه الداخلي والخارجي.

3- توفر متطلبات القيادة المدرسية يساهم في تفعيل دور العلاقات العامة بالمدرسة.

**3-أهمية الدراسة:**

**3-1- الأهمية النظرية**

يستقي الموضوع أهميته من أهمية العلاقات العامة وأدوارها في المؤسسة التعليمية كوظيفة محورية وحلقة وصل بين المدرسة بمكوناتها والمجتمع بما يضمه من تنظيمات ومؤسسات،حيث تقوم العلاقات العامة بأدوارها بأسلوب علمي وضمن وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه وتنسيق وتنفيذ،في جمع ونقل المعلومات في الاتجاهات المختلفة لتحقيق التواصل والانسجام بين أعضاء المدرسة من جهة وبين المدرسة والمجتمع من جهة أخرى،من خلال نظام اتصالي سليم ومفتوح.

**3-2- الأهمية التطبيقية**

يسمح تطبيق العلاقات العامة في المؤسسة التعليمية بتنمية الوسط المدرسي وتحقيق أهداف العملية التعليمية، بدعم من كل الأطراف وعلى رأسهم القيادة المدرسية التي تتولى تدبير شؤون المدرسة. حيث أن هيكلتها في تنظيم إداري قائم بذاته يساهم في ربط عناصر المدرسة ببعضها البعض من معلمين وإداريين وتلاميذ وجمعيات أولياء التلاميذ، ونقل المعلومات بكل وضوح وانسيابية بينهم سواء تعلق الأمر بالقوانين والمراسيم المنظمة للمؤسسة التعليمية أو انشغالات مختلف أطراف العملية التعليمية هذا من جهة، ومن جهة أخرى ربط المدرسة بالمجتمع من خلال نقل اهتمامات وانشغالات المدرسة إلى مختلف مؤسسات المجتمع للمساهمة في تحسين المردود المدرسي. كما تسمح هذه الدراسة بلفت انتباه القائمين على الشأن التربوي والجهات الوصية إلى أهمية العلاقات العامة في المؤسسة التعليمية من أجل العمل على وضعها كتنظيم إداري ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

**4- أهداف الدراسة:**

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- تبيان أهمية العلاقات العامة في المؤسسة التعليمية والأدوار التي يمكنها القيام بها في الوسط المدرسي وفي ربط المدرسة بالمجتمع.

- الكشف عن حاجة المؤسسة التعليمية لهيكلة تنظيم إداري خاص بالعلاقات العامة ضمن هيكلها التنظيمي مثلها مثل بقية المؤسسات الأخرى.
- الكشف عن ضرورة توفر متطلبات القيادة في إدارة المدرسة، وفي مقدمتها المهارات الفنية والإنسانية بما يعزز من عمل مصلحة العلاقات العامة في حال وجودها ضمن هيكل المدرسة.

**5- تحديد المفاهيم:**

**5-1- مفهوم المدرسة:**

المدرسة هي الأداة الرئيسية للتربية والتعليم وهي المسؤولة عن ترسيخ القيم الاجتماعية لدى الملتحقين بها، والحفاظ على هوية المجتمع الذي أنشأها وتنمية أفراده تنمية تخدم مصالحه وأهدافه. وقد تعددت تعاريف المدرسة بتعدد الباحثين ومرجعياتهم النظرية والفكرية واختلاف منهجية أبحاثهم. وفي هذا الصدد يعرف دوركايم المدرسة بأنها " تعبير امتيازي للمجتمع الذي يؤهلها بأن تنقل إلى أبنائه قيما ثقافية وأخلاقية واجتماعية يعتبرها ضرورية، لتشكيل الراشد وإدماجه في بيئته ووسطه" (مراد زعيمي، 2002، ص 139) كما تعرف بأنها " مؤسسة اجتماعية معقدة مستجمعة في ذاتها لمنظومة من العلاقات البنيوية المتبادلة بين مختلف جوانبها، وأنه لا يمكن إحداث التغيير في أحد أجزائها دون التأثير في بنيتها الكلية" (علي وطفة، علي الشهاب 2003، ص16)

وقد تعددت وظائف المدرسة خاصة بعد التغيرات التي حدثت في المجتمع الغربي بعد الثورة الصناعية،والتغيرات التي أحدثتها في مختلف البناءات والأنظمة الاجتماعية.وهو ما أدي إلى نقل عدد من الوظائف التي كانت موكلة للأسرة لصالح المدرسة.ومن وظائف المدرسة الوظيفة التعليمية التي تتلخص في نقل المعارف للمتعلمين وتزويدهم بالمهارات اللازمة وتنمية قدراتهم الذهنية والقدرة على التعلم والنقد العقلاني. ومن أجل بناء شخصية سوية ومتوازنة تعمل المدرسة في إطار وظيفتها النفسية على الإشباع النفسي،بالإضافة إلى الوظيفة الاقتصادية من خلال إعداد المتعلم لمهنة المستقبل بتزويده بالكفاءات اللازمة في إطار علاقة تفاعلية مع سوق العمل،دون إهمال للوظيفة الاجتماعية بتعريف المتعلم ببنيات المجتمع وأنظمته وتراثه الاجتماعي.

- **التعريف الإجرائي:**

المدرسة هي مؤسسة أوجدها المجتمع لخدمة أهدافه، تتكون من بنية مادية تضم في طياتها القاعات ولواحقها من مخابر و ورشات وغير ذلك، وبنية بشرية تتكون من الهيئة الإدارية والتدريسية والمهنية والتلاميذ وبنية تنظيمية تشمل القوانين وإجراءات وعلاقات العمل. وتتجسد في واقع دراستنا في مؤسسات التعليم المتوسط التي تستقبل التلاميذ الناجحين من المرحلة الابتدائية، وتضم مرحلة التعليم المتوسط أربع مستويات تعليمية هي الأولى والثانية والثالثة والرابعة متوسط.

**5-2- مفهوم العلاقات العامة:**

للعلاقات العامة كبناء ووظيفة دور هام في إقامة علاقات تفاعلية بين المؤسسة وجمهورها، ميزتها التفاهم والإقناع سعيا لتحقيق أهداف المؤسسة. ونشير بداية إلى أن العلاقات العامة ظهرت في القطاع الخاص الإنتاجي وتوسع النشاط التجاري لتنتقل لاحقا إلى القطاعات الخدماتية،نظرا لأهميتها في التعريف بالمؤسسة واستقطاب جمهورها والمساهمة في تطويرها. وعندما نأتي لتعريف العلاقات العامة فإننا نجد أنفسنا أمام تعريفات عديدة لا يمكن حصرها،ومنها أن العلاقات العامة "وظيفة إدارية مستمرة تعتمد على التخطيط وتعمل بين طرفين هما المنظمة وجماهيرها عن طريق الاستخدام الملائم للاتصال ووسائل الإعلام بهدف تحقيق أهداف الطرفين" (حمدي شعبان،2008، ص15) كما تعرف العلاقات العامة على أنها" فلسفة اجتماعية للإدارة التي تعبر عنها من خلال أنشطتها وسياستها المعلنة والهادفة إلى ضمان الثقة والتفاهم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها،وذلك باستخدام الاتصال ذي الاتجاهين بين الطرفين " (عبد الناصر جرادات، 2009، ص20)

ومنه فالعلاقات العامة نشاط أساسي لعمل المؤسسة لا يمكن الاستغناء عنه للتواصل مع جمهورها، في إطار من التخطيط والتنسيق من أجل التأثير في هذا الجمهور لإقناعه برسالتها الاتصالية.

**التعريف الإجرائي:**

العلاقات العامة بنائيا هي تنظيم إداري ضمن الهيكل التنظيم للمؤسسة ووظيفيا اتصال بين طرفين وفي اتجاهين،هما المؤسسة من جهة وجمهورها الداخلي الذي يضم

أعضاءها المنتمين لها، والجمهور الخارجي المستفيد من خدماتها سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر، حيث يتم نقل رسالة المؤسسة إلى الجمهور والعكس صحيح وتكوين رؤية مشتركة عن المؤسسة. وفي واقع المدرسة الجمهور الداخلي يضم الإدارة والمعلمين والتلاميذ وجمعية أولياء التلاميذ والجمهور الخارجي يتمثل في مؤسسات المجتمع العلمية والثقافية والإدارية والاقتصادية، حيث تستخدم طرق ووسائل متعددة للتواصل معه من خلال تنظيم الاجتماعات والمقابلات والنشاطات العلمية والثقافية والرياضية.

**5-3- مفهوم الاتصال:**

الاتصال ظاهرة اجتماعية لازمت الإنسان منذ الأزل، وهو نظام متكامل من العمليات التي يتم فيها جمع المعلومات والأفكار، التي تمثل مضمون الرسالة الاتصالية التي يتم إيصالها إلى المستقبلين لها، حيث يمكن الاتصال من تحقيق الترابط الاجتماعي. وعلى مستوى المؤسسة يعمل الاتصال على التأثير في سلوك الأعضاء وربط المؤسسة ببيئته.

الاتصال في الإدارة هو " عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء التنظيم، وبذلك يساعد على الارتباط والتماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف. وكما أن الاتصال أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري" ( منال محمود، 2002، ص22) والاتصال في العلاقات العامة هو " عملية توصيل الأفكار والمعلومات والحقائق من وإلى الجمهور بهدف التأثير فيها في الاتجاه الذي يضمن تأييدها وتفهمها للمؤسسة "(عبد الناصر جرادات، لبنان الشامي، 2009، ص108)

ومنه فالاتصال هو العملية التي من خلالها يتفاعل الأفراد ويتواصلون بينهم، من خلال نقل الأفكار والمعلومات والعواطف بما يساهم في التماسك والارتباط الاجتماعي وتكوين صورة ذهنية عن مختلف الموضوعات والمواقف، بما يساهم في تعديل السلوك للوصول إلى المخرجات المطلوبة بما يخدم مصلحة المؤسسة ويحقق أهدافها.

- **التعريف الإجرائي:**

الاتصال هو عملية نقل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية بطريقة مكتوبة أو شفهية في اتجاه نازل أو صاعد أو في الاتجاهين، بين مصلحة العلاقات العامة في المدرسة في حال وجودها ومختلف أعضاء الجمهور الداخلي والخارجي للمدرسة من إدارة ومعلمين وتلاميذ وأوليائهم ومؤسسات المجتمع المختلفة من أجل تحريك هذا الجمهور بما يحقق الأهداف التعليمية والتربوية للمدرسة.

**5-4- مفهوم القيادة المدرسية:**

القيادة هي فن التأثير على الآخرين، وتعني " إدراك القائد بشبكة العلاقات بين النظام الذي يعمل فيه وما يلازمه من نظم اجتماعية أخرى وتبصره للعناصر الرئيسية والمهمة في أي موقف يعيشه ويتعامل معه، وهذا يمكنه بالضرورة من التصرف بطريقة تؤدي إلى نجاح وتقدم مؤسسته في جميع جوانبها" (علي عياصرة، 2005، ص 36).

يختلف نمط القيادة وطريقة أداء العمل باختلاف شخصية القائد. ويقصد بالنمط أنه " نظام العمل الذي يتبعه القائد في الإدارة ويتخذه سبيلا، أو أسلوبه المتجسد في السلوك والتصرفات الشخصية والمهنية في كافة المواقف الفنية والإدارية" (عابدين عبد القادر، 2012، ص104) ووفق ذلك تنقسم القيادة إلى ثلاثة أنماط وفقا لنمط الاتصال واتخاذ القرار، فهناك قيادة متشددة ويكون الاتصال فيها بين القائد وأتباعه غالبا في اتجاه واحد من الأعلى إلى الأسفل في شكل تعليمات وأوامر وقرارات تستلزم التنفيذ وهو غالبا يستخدم سياسة الباب المغلق ويتخذ القرارات بشكل انفرادي، وقيادة ديمقراطية تفتح مجال الحوار والمشاركة للأتباع وتشجع المبادرة والعمل الإبداعي، وقيادة متساهلة تترك الأمر للأتباع وتعطيهم حرية العمل والتصرف حيث يكون الاتصال في جميع الاتجاهات ولا يتدخل القائد إلا لما يستلزم الموقف تدخله. وتفترض القيادة توفر مجموعة من المهارات في شخص القائد للقيام بأدواره وهي المهارات الذاتية والفنية من خلال امتلاكه للمعرفة اللازمة لقيادة مؤسسته، ومهارات تصور المؤسسة ضمن بيئتها وما يستلزمه ذلك من إجراءات،والمهارات الإنسانية للتواصل مع المحيط الداخلي والخارجي والتأثير فيه.

- **التعريف الإجرائي:**

القيادة المدرسية هي الإدارة المدرسية لما تتحول من وظيفة تنفيذ القرارات والمراسيم المنظمة لعلاقات العمل على أعضاء المدرسة إلى التأثير عليهم، من خلال تحفيزهم وتوجيه سلوكهم نحو أهداف المدرسة. وفي واقع دراستنا تتكون القيادة المدرسية من مديري المتوسطات ومستشاري التربية والمقتصدين، حيث أن أدائها لوظيفتها التأثيرية مرتبط بامتلاكها مجموعة من المهارات الفنية والإنسانية والذاتية والتصورية والتي تعتبر متطلبات العمل القيادي.

**5-5- مفهوم المجتمع**

لا يوجد تحديد دقيق وموحد لمعنى المجتمع فكل تخصص عرفه وفقا لعناصر معينة.وعلى العموم المجتمع هو نسيج اجتماعي يضم عددا من الأفراد تجمعهم روابط وقيم اجتماعية ومصالح وأهداف مشتركة، تحت سلطة معينة تمارس عملية ضبطهم وتوجيههم الوجهة المطلوبة،باستخدام أساليب ووسائل معينة ترافقها أنظمة قانونية وسياسية واقتصادية وثقافية ودينية وتعليمية.

- **التعريف الإجرائي**

المجتمع المعني بدراستنا هو المجتمع الجزائري الذي يضم أفرادا ومؤسسات وأنظمة متعددة، والذي عرف تحولات عديدة بفعل عوامل مختلفة تمارس ضغوطها عليه وتخلق إلحاحيات معينة تستدعي التعامل معها والعمل على استدماجها في بنيته بما يتوافق مع قيمه وحاجاته وأهدافه.

**6- الدراسات السابقة**

لا يمكن حصر الدراسات التي تناولت العلاقات العامة في المؤسسات العمومية والخاصة على تعدد قطاعاتها، لهذا إخترنا دراستين للعرض في الموضوع عن العلاقات العامة واحدة جزائرية وأخرى عربية والملاحظ أن مختلف الدراسات كانت على قطاعات غير قطاع التعليم.

-**الدراسة الأولى:** دراسة ياسين مسيلي بعنوان العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية- دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس بقسنطينة- رسالة ماجستير تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري، قسنطينة 2009/2008

سعت الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمحور حول التعرف على مكانة إدارة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي لمؤسسة موضوع الدراسة وطريقة أدائها لعملها والوسائل الاتصالية التي تستخدمها في نشاطها والمعوقات التي تعترضها،كما هدفت الدراسة إلى إظهار الأدوار الحقيقية للعلاقات العامة وأهميتها في تحقيق فعالية المؤسسة. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في تناول الموضوع بجانبيه النظري والميداني وصفا وتحليلا وعلى العينة العشوائية الطبقية المكونة من 341 مفردة موزعين على ثلاث طبقات هي طبقة الإداريين وطبقة الجهاز الطبي وطبقة مستخدمي المصالح التقنية العامة، مستخدمة الاستبيان كأداة لجمع البيانات.وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

– لا تحظى العلاقات العامة في المستشفى الجامعي ابن باديس بقسنطينة باهتمام كبير والذي يظهر في أبسط مظاهره في التسمية فعوض مكتب العلاقات العامة يسمى مكتب الإعلام والاتصال.

– لا تحتل العلاقات العامة مكانة مهمة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة حيث أن القائمين عليه ليسوا من المتخصصين في المجال،وبالتالي عدم استخدامهم للوسائل والأساليب الاتصالية التي تحقق فعالية العلاقات العامة في تحقيق أهدافها ومن ثم المساهمة في تحقيق فعالية المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

– عدم إدراك الجمهور الداخلي للمؤسسة الاستشفائية ابن باديس لأهمية ودور العلاقات العامة.

- **الدراسة الثانية:**

دراسة يوسف عويد عتيق السعيدي بعنوان دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي "الرأي" و"الكويت تايمز" الكويتيتين رسالة ماجستير في الإعلام، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط ، 2013

هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور العلاقات العامة من خلال محدداتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بصحيفتين كويتيتين هما "الرأي" و"الكويت تايمز" معتمدة على المنهج الوصفي في عرض عناصر الدراسة وتحليل معطياتها، مستخدمة أداة

الاستبيان للحصول على البيانات وتطبيقها على عينة مؤلفة من 235 مفردة تشمل العاملين في المؤسستين الإعلاميتين. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- تتغير أولويات العلاقات العامة حسب المؤسسة، فيكون الاتصال الداخلي هو الأهم في مؤسسة بينما الاتصال بالبيئة الخارجية يعتبر مطلبا أساسيا في مؤسسة أخرى.
- ضرورة دراسة أولويات العاملين واحتياجاتهم واعتبارها أساس عمل العلاقات العامة بالمؤسستين. من أجل العمل على تحقيقها قدر الإمكان والذي من شأنه زيادة رضا العاملين.
- أهمية السياسات الحكومية في توفير حرية الرأي والتعبير وانتقال المعلومة والذي يساهم في تحقيق أداء أفضل للعمل الصحفي وإيصال الأحداث والانشغالات وما يحدث في المجتمع المحلي والإقليمي والدولي للجمهور المستقبل للرسالة الإعلامية للصحيفتين بما يزيد من جودة المنتوج الإعلامي

**-التعقيب على الدراستين**

تتناول الدراستان موضوع العلاقات العامة في المؤسسة من حيث الأدوار والمكانة التي تحتلها في الهيكل التنظيمي والمعوقات التي تعترض عملها،وهي بذلك تتقاطع مع موضوع بحثنا في متغير العلاقات العامة وفي المنهج المستخدم، لكن تختلف معه في مجتمع البحث ونوع العينة وأداة جمع البيانات وفي متغير الرضا الوظيفي كمتغير تابع في الدراسة الثانية. حيث أن اطلاعنا على الدراسات السابقة مكننا من التعمق أكثر في حيثيات الموضوع ومتغيراته،وبالتالي بناء الموضوع انطلاقا من مشكلة البحث إلى تحليل النتائج.

**7- العلاقات العامة جزء من السياسة الاتصالية للمؤسسة**

تعتبر العلاقات العامة جزءا من السياسة الاتصالية للمؤسسة،"والتي تعمل على استخدام دقيق لوسائل الاتصال المختلفة قصد تحقيق المصلحة المتبادلة، بموجب ذلك يصبح الفرد العامل في حد ذاته علامة مسجلة يعبّر عن مؤسسته، فالعلاقات العامة هي طريقة حياة تعبّر عن نفسها في كل الممارسات والأعمال التي تؤثر على العمال والعمل وعلى المجتمع» (عبد الرزاق الديلمي، 2004، ص 19). وقد استخدم مصطلح العلاقات العامة في أواخر القرن التاسع عشر مع انتشار حركة التصنيع

وتوسعها في أوروبا ونمو الشركات التجارية،ففي ظل المنافسة والسعي للاستحواذ على الزبائن والأسواق بدأت الشركات في التعريف بنفسها، وربط علاقات تفاعلية مع المستهلكين. وتكوين سمعة حسنة لدى الجمهور المستفيد من خدماتها أو سلعتها ليصبح المفهوم أكثر تداولا في القرن العشرين،فمع الحداثة أصبح الاعتقاد أن العلاقات العامة نشاط محوري ضمن أنشطة المؤسسة لا يمكن الاستغناء عنه وليست نشاطا ثانويا أو عرضيا، وهي وظيفة إدارية تستند إلى التخطيط والأسلوب العلمي في أداء أدوارها، ومواجهة المشكلات التي تتعرض لها المؤسسة كعملية مستمرة وليست آنية تظهر مع المشكلات والأزمات ثم تتلاشى. والعلاقات العامة ليست مسؤولية فرد أو مصلحة معينة بل هي مسؤولية كل العاملين بالمؤسسة الذين يجب عليهم العمل على تكوين سمعة حسنة عن مؤسستهم من خلال روح التعاون والعمل الجماعي.

ويمكن إيجاز أهداف العلاقات العامة في الآتي (عبد الناصر جرادات، لبنان الشامي، 2009، ص39):

– الإعلام عن أهداف المؤسسة وأوجه نشاطها ومحاربة الشائعات الضارة بهذا النشاط.

– العمل على كسب تأييد وثقة الرأي العام عن طريق إمداده بالمعلومات الصحيحة، والبيانات والحقائق والنشاطات والخدمات التي تؤديها المؤسسة، وتنمية أسباب التفاهم مع جمهور المؤسسة.

– تقديم الخدمات في المجال الاجتماعي والثقافي والصحي والرياضي للعاملين في المؤسسة ومنشآتها.

– العمل على تدعيم العلاقة بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى.

– التعرف على متطلبات جماهير المؤسسة في الداخل والخارج ورفعها إلى الإدارة العليا، ومحاولة ربط العلاقة بين الإدارة والعاملين بعلاقات وطيدة وخلق روح التفاهم بينهم.

من خلال أدوار العلاقات العامة وأهدافها تظهر أهميتها على مستوى المدرسة في خلق الانسجام بين عناصرها. فمع التغيرات التي تعرفها المدرسة من خلال الإصلاحات التي تتعرض لها والتي تمس مكوناتها من مقررات وبرامج دراسية ومقاربات تعليمية ووسائل بيداغوجية وعلاقات تربوية وإلزامية ربطها بمحيطها،تجد المدرسة نفسها أمام تحديات تستدعي ضرورة ممارسة العلاقات العامة كإحدى الوظائف الإدارية، وكحلقة وصل في

تقديم هذه الإصلاحات وما تتضمنه العملية التربوية من نشاطات، لجمهورها الداخلي المتمثل في المعلمين والتلاميذ بالدرجة الأولى، وأوليائهم والمجتمع المحلي كجمهور خارجي يعنيه ما يحدث في المؤسسة بحيث تسترشد العلاقات العامة برؤية المدرسة واستراتجيتها، والتي تحددها إلى حد بعيد فلسفة المجتمع في إطار الإدارة التربوية والتعليمية.

**8- إلحاحية العلاقات العامة بالمؤسسة المدرسية**

على الرغم من اختلاف العلاقات العامة من مؤسسة لأخرى،إلا أنها لا تخرج عن تفسير اهتمامات ومشاكل وحاجات الجمهور للإدارة وشرح أهداف المؤسسة وخدماتها لجمهورها، هذا الجمهور الذي يتنوع على مستوى المدرسة بين جمهور داخلي والذي يضم كافة أعضاء المدرسة من تلاميذ ومعلمين وعمال والقائمين على إدارتها وجمهور خارجي يتمثل في التنظيمات والهيئات خارج المدرسة مثل الأسرة والمؤسسات الإدارية والاجتماعية والثقافية. وحيث تهدف العلاقات العامة إلى التعامل معه من أجل تحقيق استقرار المؤسسة وتنمية ولائه لها، من خلال تبنيه لأهدافها ورؤيتها المنشودة وتكييف سلوكه مع احتياجاتها، والذي يحتم ضرورة تحديد مهمة أو مشروع المدرسة وتوضيحه ضمن خطة استيراتيجية، وهو ما يتطلب توسيع دائرة المتلقين لرسالة المدرسة إلى خارجها أو ما يطلق عليه مصطلح الجمهور الخارجي، والذي يضم في ثناياه تنظيمات متعددة تبدأ بالأسرة لتصل إلى كل المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية الأخرى، بما يسمح ببلورة هوية المؤسسة التي تسمح لها ببقائها كوحدة نوعية محددة ومتماسكة حفاظا على مكانتها بالنسبة للمؤسسات الأخرى، وهو ما يبين الحاجة لربط التعليم بالمؤسسات الاجتماعية والاقتصادية، حتى لا تصنع جدران من العزلة ليس من السهل تخطيها،من خلال الأخذ بعين الاعتبار ثقافة المجتمع المحيط بالمدرسة وحاجاته وتطلعاته المختلفة.ولعل من أبرز التحديات التي تواجهها القيادة المدرسية في هذا الجانب هو تحديد المنطلقات التي تتلاءم مع فلسفة المجتمع وتاريخه، والاعتماد على مبدأ الحوار بين أفراد المؤسسة التعليمية، كأحد الممارسات الديمقراطية بالاستناد لمهارات الاتصال كأحد الممارسات التربوية في خطاب المجتمع. فنجاح أو فشل الأطر الإدارية يمكن أن يرجع إلى نوعية العلاقات التي ينسجونها مع المتدخلين في الحياة المدرسية. خاصة في ظل المشكلات التي

تعرفها المنظومة التربوية والمدرسة كمستوى إجرائي لها، والتي لا تتعلق بالمنهاج الدراسي ومضمونه من مقررات دراسية ووسائل تعليمية وطرق تدريس ضمن المقاربة بالكفاءات والتي أسالت الكثير من الحبر في كونها تستلزم ظروفا معينة لنجاحها،بل أن المدرسة أصبحت وسطا لظواهر عديدة تتعلق خاصة بالظواهر الانحرافية كالعنف المدرسي وتعاطي الممنوعات والتي انتقلت من المجتمع إلى المدرسة، كما نجد أن من التلاميذ من يعاني من اضطرابات نفسية ومشكلات ذهنية وظروف أسرية صعبة تتعلق بانفصال الوالدين أو وفاة أحدهما أوكلاهما أو نقص الدخل الأسري، الذي لا يسمح بتلبية الحاجات الأساسية للتلميذ، دون أن ننسى ضغوطات العمل والمشكلات التي يعاني منها الطاقم البيداغوجي والإداري سواء كانت بيداغوجية أو اجتماعية أو صحية التي تفرز ظواهر تعد مخاطر تهدد الفرد والمؤسسة مثل حوادث العمل والاحتراق الوظيفي التي تؤثر على الخدمة المقدمة في المدرسة، دون أن ننسى الاحتياجات المادية للمدرسة والذي يدعو إلى فتح باب التمويل للمحيط الخارجي من خلال التوافق على آليات معينة. كل هذا يستلزم وجود تنظيم داخل المدرسة للتعرف والتعريف بكل ما تشهده المدرسة من ظواهر وإلى احتياجات أعضائها، وهذا يتأتى بوجود تنظيم هو العلاقات العامة كوظيفة إدارية قائمة بذاتها بأبعادها الاتصالية والثقافية والاجتماعية، وليس مثلما هو قائم حيث تفتقر المؤسسات التعليمية على اختلاف أطوارها إلى هذه الوظيفة، حيث نجد كل من ينتمي إلى المدرسة يمارس هذه الوظيفة، وهو مالا يتوافق مع بنيتها وأدوارها ويساهم في تشتت الجهود ونشر الفوضى.

**9- القيادة المدرسية والعلاقات العامة**

القيادة المدرسية أهم عنصر في العملية التعليمية فهي المسؤولة عن تدبير شؤون المدرسة، وعن تشجيع قيام مناخ عمل إيجابي داخلها. وتشير دلائل كثيرة إلى أن قدرة المؤسسة التعليمية على تحقيق أهدافها ومد أواصر التعاون مع المجتمع مرهونة بقدرة وفاعلية القائمين على إدارتها وقيادتها "فالقيادة المدرسية أهم عنصر في العملية التعليمية، فهي المسؤولة عن المدرسة وعن كيانها ونظامها والعمل والحياة داخلها (برانتلا دافيز ،لندا إليسون، 2004،ص01) والتي تتطلب مقدرة القائد (المدير ومعاونوه المباشرون) على رؤية مؤسسته ككل وعلى تفهمه وإدراكه شبكة العلاقات التي تربط

بين وظائفها ومكوناتها الفرعية المفتوحة وكيف أن أي تغيير في أي مكون فرعي سيؤثر بالضرورة ولو بنسب متفاوتة على بقية المكونات الفرعية الأخرى التي يشتمل عليها النظام،كما تعني أيضا " إدراك القائد بشبكة العلاقات بين النظام الذي يعمل فيه وما يلازمه من نظم اجتماعية أخرى وتبصره للعناصر الرئيسية والمهمة في أي موقف يعيشه ويتعامل معه، وهذا يمكنه بالضرورة من التصرف بطريقة تؤدي إلى نجاح وتقدم مؤسسته في جميع جوانبها(علي أحمد عبد الرحمن عياصرة، 2005، ص 36).

ومنه فإن قيادة المؤسسة التعليمية تستلزم قائدا قادرا على رؤية وإدراك الترابط بين أجزائها، وتصور وفهم علاقات الأعضاء بها وعلاقاتها بالمجتمع الذي تعمل فيه، من أجل مستقبل أفضل لها وله، وتحفيز العاملين بها للاسترشاد برؤية المدرسة وتبنيها والعمل على تنفيذها، ووضع الخطط لبلوغ ذلك واتخاذ القرارات الملازمة لها.

إن ما يساعد القيادة المدرسية في القيام بأدوارها وتحقيق أهداف المدرسة، هو وجود مركز للمعلومات يتم اللجوء إليه في عملية صنع القرار ومعالجة المشكلات التي تعترض المدرسة، وهذا المركز هو العلاقات العامة الذي يقوم بجمع المعلومات ونقلها في الاتجاهات المختلفة وتنظيم الأعمال وربط العلاقات، حيث يعمل جنبا إلى جنب مع القيادة المدرسية ويعتبر بمثابة بنك معلومات تتم العودة إليه عند كل حاجة. والعلاقة التي تربط القيادة المدرسية بالعلاقات العامة هي علاقة تفاعلية، فمثلما تؤثر العلاقات العامة في عمل القيادة المدرسية، تؤثر هذه الأخيرة في سيرورة العلاقات العامة من خلال العمل على توفير شروط عملها، وإمدادها بالمعلومات التي تيسر عملها. وتوفير مناخ عمل مناسب يسمح بتكوين علاقات تعاونية بالمدرسة والعمل في إطار روح الفريق.

## 10- واقع العلاقات العامة بالمؤسسة التعليمية. (دراسة ميدانية على عينة من متوسطات بلدية الأربعاء ولاية البليدة).

### 10-1- منهج الدراسة

اعتمدت دراستنا على المنهج الوصفي في عرض عناصر الموضوع وتحليل مضمونها، حيث يقوم المنهج الوصفي على وصف الظاهرة وتحديد أبعادها للوصول إلى العوامل المؤثرة فيها واستخلاص النتائج من خلال جمع البيانات وتحليلها.

## 10-2- عينة الدراسة

تم إجراء الدراسة الميدانية عل عينة قصدية من القيادة المدرسية المتمثلة في المدير ومعاونوه الرئيسيون، والمتمثلون في مستشار التربية والمقتصد والمقدر عددهم ب12مفردة. وكان استخدامنا للعينة القصدية كونها تتوفر على خصائص العينة وهم القيادة المدرسية، والتي في غياب إدارة خاصة بالعلاقات العامة على مستوى المدرسة هي من تتكفل بعملية تواصل المدرسة بمحيطها الداخلي والخارجي وتسيير العملية الاتصالية وهو عبئ إضافي لأدوارها التي تتقاطع بين ما هو تربوي وما هو إداري لذلك كان اختيارنا للعينة قصدا للكشف عن كثب عن أهمية وأدوار العلاقات العامة وحاجة المدرسة إليها.بالإضافة إلى أنه يمكنها التعاون معنا في الموضوع بحكم تجارب سابقة.

- **خصائص العينة:** تمتاز العينة بالخصائص الآتية:
- تتكون العينة من المدير ومعاونيه المباشرين على مستوى المتوسطات وهم مستشار التربية والمقتصد.
- تضم العينة كلا الجنسين أي تتكون من الذكور والإناث موزعين على فئات عمرية بين 35سنة و60سنة.
- لا تقل أقدمية أفراد العينة عن 4سنوات من الخدمة في المنصب وهو ما يسمح بالتعرف على الإشكالات التي تكتنف إدارة التواصل بين المدرسة ومحيطها.

## 10-3- أدوات الدراسة:

من أجل الإجابة عن التساؤلات المطروحة والإشكالات المتعلقة بالعلاقات العامة بالمؤسسة التعليمية قمنا بدراسة ميدانية اعتمدنا فيها في جمع المعطيات والمعلومات على أداتين هما الملاحظة بالمشاركة والمقابلة غير المقننة.

اعتمادنا في جمع المعلومات الخاصة بالموضوع على الملاحظة بالمشاركة والتي تعني أن الباحث هو أحد أفراد مجتمع البحث حيث يعايش الموضوع المدروس بنفسه ويسجل ملاحظاته، وكان ذلك في إطار ممارستنا للتعليم سابقا قبل التحاقنا بالتعليم العالي، هو ما سمح لنا بتكوين صورة عن سيرورة العمل بالمؤسسة التعليمية ومختلف العمليات التي تحدث داخلها والمشاكل التي تواجهها واحتياجاتها، وأهمية وظيفة العلاقات العامة كوظيفة إدارية.

كما استخدمنا المقابلة غير الموجهة (المفتوحة) والتي تمكن الباحث من الإجابة عن التساؤلات المطروحة،والتي تتصف بعدم وجود قائمة أسئلة محددة بل تعتمد على خطوط عرض موضوع البحث، والتي تتيح للباحث حرية طرح الأسئلة في إطار المقابلة من أجل التعرف عن كثب عن موضوع الدراسة من خلال مجموعة من المحاور هي:- محور خاص بالعملية الاتصالية - محور خاص بالعلاقات العامة - محور خاص بعلاقة المدرسة بالمحيط.

ويرجع استخدامنا للمقابلة غير الموجهة لعدم وجود المادة العلمية الخام بالشكل الكافي حول الموضوع، باعتبار أن العلاقات العامة تم تناولها في الغالب ضمن المؤسسات الاقتصادية والإعلامية، واستبعدت المؤسسة التعليمية من ذلك. ونظرا لأنها مقابلة غير موجهة لا يمكن تحديد خصائصها السيكومترية.

**10-4- المجال المكاني والزمني للدراسة:**

تمت الدراسة على عينة من متوسطات بلدية الأربعاء ولاية البليدة والمقدر عددها بأربع (4) متوسطات خلال الثلاثي الثاني من السنة الدراسية 2023/2022 بين شهر جانفي وشهر فيفري.

**10-5- عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية:**

إذا كانت العلاقات العامة من الأهمية ما لا نستطيع الإحاطة بكل جوانبها،فإن المتفحص للبنية الهيكلية لمؤسسة التعليم المتوسط هو افتقارها لإدارة (مكتب) خاصة بالعلاقات العامة تنظم علاقتها بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، وهو ما ينم عن عدم استيعاب مفهوم ودور العلاقات العامة من طرف القائمين على الشأن التربوي لأنه لم يطبق على أرض الواقع. حيث " تعمل العلاقات العامة على إتاحة واستمرار علاقة فعالة وإيجابية بين الإدارة العليا للمنظمة وجميع العاملين بها وبما يحقق على الدوام رضا وقناعة بقرارات الإدارة وتوجهاتها وينقل أفكار وآراء وتطلعات هؤلاء العاملين إلى الإدارة العليا التي يجب أن تصدر تجاوبا معها"(حمدي شعبان،2008،ص15) وعلى الرغم من أن مسؤولية العلاقات العامة ليست مسؤولية مدير أو موظف العلاقات العامة وحدهم بل تتعداها إلى كل أفراد المؤسسة فإن هذا الافتقار يؤدي إلى تشتيت الجهود وتضييع الوقت،لأن العلاقات العامة هي الناقل

والمترجم والمنسق بين طرفين أساسيين هما المؤسسة والجمهور.وكون العملية الإدارية ومن ثم إدارة العلاقات العامة ترتكز على عناصر منها الاتصال،حيث تظهر أهمية الاتصالات من خلال التأكيد على أن الإدارة ليست مجرد هياكل تنظيمية،بل هي مجموعة من العلاقات داخل الهيكل التنظيمي تنعكس وتشع على داخل وخارج المؤسسة. وانطلاقا من أن الاتصال يتم من خلال مجموعة من الوسائل وفي اتجاهات معينة، فقد عبر أفراد العينة أن الاتصال الغالب عموما في مؤسسات التعليم المتوسط محل الدراسة هو الاتصال النازل والذي يتضمن ما يجب القيام به ومالا يجب من خلال الإعلانات بما تشمله من لوائح وتعليمات ليقتصر الاتصال الشفهي المباشر على مسائل معينة مثل ضرورة التنسيق بين الأساتذة خاصة ما يتعلق بالامتحانات، من خلال المقابلات أو الاجتماعات أو الندوات لطرح انشغالات واقتراحات الهيئة العاملة بالمؤسسة وتبادل الأفكار، وهنا عبر أفراد العينة عن أهمية تنظيم العملية الاتصالية بالمؤسسة التعليمية في مصلحة معينة،تهتم بنقل التعليمات واللوائح وشرحها لمستقبليها وتنظيم الاجتماعات والندوات وتجهيزها بما تحتاجه من وسائل، ونقل انشغالات الهيئة العاملة إلى الإدارة وإحداث التقارب والانسجام بين كل أطراف المؤسسة وهنا ذكر أحد أفراد العينة على سبيل الذكر لا الحصر (مدير، 15 سنة في المنصب) " تجمع الإدارة المدرسية بين الدور الإداري والتربوي بحيث تجد نفسها خاصة المدير أمام مهام متعددة ومتراكبة، تؤثر في النهاية على الإلمام بها وأدائها بجودة، فمثلما هناك المفتش التربوي والمفتش الإداري يجب أن تقسم الإدارة إلى مجالين هما المجال التربوي والإداري أو على الأقل استحداث إدارة خاصة بالعلاقات العامة". فالمؤسسة التعليمية بحاجة إلى من يتابع أعمالها ونشاطاتها ويوجه العاملين بها في إطار عمل مخطط وبأسلوب علم،حتى يسهل أداء الأعمال،ولا تتشتت الجهود،فيركز كل طرف على وظيفته الأصلية.وهنا نذكر قول أحد أفراد العينة (مستشار التربية،8 سنوات في المنصب) " لكي يركز الأستاذ على العملية التعليمية والإداري على العملية الإدارية والمدير على قيادة المؤسسة وتدبير شؤونها فإن هذا يستدعي وجود مصلحة للعلاقات العامة تعمل على تنمية العلاقات التعاونية بالمؤسسة كفريق واحد،من خلال نقل المعلومة الصحيحة وإحداث التقارب بين كل الأطراف".

وعلى مستوى العلاقة بين المدرسة والمجتمع وبداية من الأسرة كأهم مؤسساته يجب القول أن "بعض الجماعات التي تنتمي إلى الوسط الخارجي للمدرسة يمكن أن تشكل حقا جزءا من بنيتها الوظيفية وعلى الأقل يجب أن يتم الاعتراف بأن بعض الآباء يقومون بدور مساعدة المعلم فيما يتعلق بأطفالهم.وبالتالي فإن هذه الجماعات التي تتكون من التلاميذ والآباء هي مجموعات أولية تنتمي إلى المدرسة.( علي أسعد وطفة،علي الشهاب، 2003،ص32) لذا يجب مساعدة هذه الجماعات على الإسهام في التعلم والتعرف عن كثب على الوسط المدرسي بالتواصل بينها وبين المدرسة بطريقة منظمة ومخطط لها.وفي واقع المدرسة نجد أن اتصال أولياء التلاميذ بمؤسسة التعليم المتوسط يتم من خلال مستشار التربية الذي يسجل المعلومات الخاصة بالمتصل ثم يتصل بالأستاذ المطلوب،الذي يجد نفسه دون سابق علم أو تخطيط في مواجهة أولياء التلاميذ بمشكلاتهم وأوضاعهم الأسرية المختلفة،هذه العشوائية التي قد تشوش على سير العمل بها،وتضيع الكثير من الوقت وترهق الأستاذ الذي يدخل أحيانا في جدال ومناوشات مع أولياء التلاميذ،وهو ما يؤثر على استيعاب التلاميذ( وهذا ما لاحظناه من خلال معايشتنا للعمل المدرسي في إطار ممارستنا للتدريس سابقا) وهو ما يبين الحاجة إلى إدارة خاصة بالعلاقات العامة تنظم العلاقة بين الأسرة والمدرسة وتتابعها من أجل تثمين نتائجها بما يساهم في تحسين المردود المدرسي، لأن دور الأولياء لا ينتهي بمجرد ذهاب الإبن إلى المدرسة، بل يتواصل من خلال متابعتهم المستمرة لكل ما تقدمه المدرسة،وتعاونهم معها لنجاح العملية التربوية، فتأثير المدرسة مرهون إلى حد كبير بحصاد الفعل الأسري.وهنا أشار المديرون ومستشاري التربية محل الدراسة إلى المشاكل الناتجة عن هذه العملية بقولهم في الإجمال أن " تنظيم عملية الاتصال بأولياء الأمور يجب أن تخصص لها إدارة خاصة بالعلاقات العامة ومتابعة نتائج هذه العملية للمساعدة على تحقيق التعاون بين الأسرة والمدرسة حتى يمكن تجاوز المشاكل الناتجة عن واقع هذه العلاقة وتحقيق الهدف منها"

وعن دور العلاقات العامة في ربط المدرسة بمحيطها الداخلي ومحيطها الاجتماعي والاقتصادي،يمكن للعلاقات العامة أن تكون حلقة الوصل بين أطراف العملية التعليمية،حيث تساهم في تنمية المدرسة بأسلوب علمي ومخطط له من خلال

تنظيم والإشراف على مختلف النشاطات كالمسابقات الفكرية بين الأقسام أو بين المتوسطات والنشاطات الثقافية مثل الرسم والقصة والمسابقات الرياضية والنشاطات الترفيهية، وإقامة رحلات إلى المناطق الطبيعية للتعرف على ما تزخر به الجزائر من مناظر طبيعية وتنوع بيولوجي، والمناطق التاريخية للتعرف على تاريخ وتراث الجزائر كما يمكنها تنظيم رحلات علمية إلى المؤسسات العلمية والاقتصادية للتعرف عن قرب عن نشاطاتها، بما يسمح بتفتح أذهان التلاميذ وتوسيع مدركاتهم لما يحيط بهم واستيعاب المادة العلمية الموجودة في المقررات الدراسية، وهنا يشير جون ديوي إلى أن " الأطفال خلال سنة يقضونها يتعرفون بصورة واسعة على حقائق العلم والجغرافيا وعلم الأنثروبولوجيا أكثر مما ينالون حيث إعطاء المعلومات وهم مرصوفون لتلقي الحقائق في دروس ثابتة لا غير" ( جون ديوي، 1978،ص 67) ويضيف جون ديوي إلى أنه "إذا تأملنا ما تقدمه المدارس في الجغرافيا أدركنا الفكرة النموذجية التي تصور الفجوة الحاصلة بين خبرات الطفل اليومية والمادة المعزولة التي تقدمها المدرسة على مدى واسع"( جون ديوي، 1978،ص84).

كما أنه لربط المدرسة بمحيطها والتعرف على ما يحدث به ولتدعيم الحوار بين المدرسة وشركائها وتوسيع رقعته، هناك عدة أساليب لتحقيق ذلك مثل تنظيم ندوات وملتقيات وأيام تحسيسية، حول مختلف الموضوعات والظواهر التي تهم الشأن التعليمي والتربوي ودعوة من له علاقة بذلك انطلاقا من المختصين والمهتمين بالمدرسة إلى أولياء التلاميذ وتعريفهم عن قرب عما يجري في الوسط المدرسي ليكونوا معاونين ومشاركين للمدرسة في تأدية أدوارها. حيث تتكفل إدارة العلاقات العامة باختيار المواضيع بدقة والتي تهم الشأن المدرسي وتساهم في نقل المدرسة إلى المجتمع والعكس صحيح. وعلى سبيل المثال العنف المدرسي وتعاطي الممنوعات يمكن اشراك المؤسسة الأمنية في التعامل مع الظاهرة من خلال دعوة الأمن الوطني إلى المدرسة لإعطاء لمحة عن الظاهرتين عموما ومخاطرها، وكذا دعوة المؤسسات الأخرى مثل الجامعات والمراكز المختصة في هذه الظواهر ومؤسسات المجتمع المدني والمختصين في الشأن التربوي لتناول هذه الظواهر وتحسيس التلاميذ وأوليائهم بمخاطرها.

ولأن العلاقات العامة لا تعمل من فراغ فهي تحتاج إلى دعم القيادة المدرسية التي تمثل حجر الأساس في المؤسسة التعليمية، لتسهيل عملها وهذا لا يتحقق إلا بتوفر متطلبات القيادة المدرسية، بالتدريب على الممارسة القيادية، وتنمية السلطة المخولة لها سواء كانت سلطة شخصية بتنمية المهارات الأساسية للقيادة وهي المهارات الذاتية والفنية والتصورية والإنسانية، التي تسمح لها بالتواصل مع كل أطراف العملية التعليمية المباشرين وغير المباشرين، أو سلطة تنظيمية بتوسيع السلطة المخولة لها والتي هي في الواقع تمثل مجالا ضيقا يجعل من مدير المؤسسة التعليمية غالبا في موقع التنفيذ لتعليمات وقرارات السلطة الأعلى وهنا يذكر أحد أفراد العينة( مدير، 10سنوات في المنصب) أن "السلطة المخولة لمدير المدرسة في الجزائر بكل أطوارها سلطة محدودة حيث تتركز السلطة في المستويات الأعلى وهي الإدارة التعليمية،بما يجعل نجاح المدير ومعاونيه المباشرين مرهونا بسلطتهم الشخصية، وهو ما يؤثر على تفعيل دور العلاقات العامة في حالة إدراجها في الهيكل التنظيمي للمدرسة،.حيث أن توفر متطلبات القيادة المدرسية يسمح لها بالعمل جنبا إلى جنب مع إدارة العلاقات العامة في انسجام بما يخدم المدرسة ويسهم في معالجة المشاكل والظواهر التي تواجهها" فالقيادة المدرسية هي المسؤولة عما يحدث في المدرسة وفي تدبير شؤونها،لذلك فالعلاقات العامة لا يمكنها النجاح في عملها دون مشاركة القيادة المدرسية.

**خاتمة:**

تحتل العلاقات العامة أهمية كبيرة في التنظيم المدرسي نظرا لأهمية الأدوار التي تقوم بها في خلق مناخ عمل سليم، وإحداث التقارب والانسجام بين أعضاء المدرسة وبين المدرسة والمجتمع بتنظيماته ومؤسساته، من خلال نظام اتصالي يعمل على جمع المعلومات ونقلها للمهتمين بها وتحقيق التواصل، بما يسمح بتبادل الأفكار والاهتمامات والاقتراحات التي تسهم في تطوير المدرسة وتحقيق استقرارها واستمراريتها وتشجيع مختلف النشاطات والإشراف على تنظيمها، ولا يتم ذلك إلا من خلال فريق عمل يعمل على خلق جو تعاوني بما يحقق الانسجام بين أهداف المدرسة وأهداف أعضائها بأسلوب علمي، يبدأ بالتخطيط مرورا بالتنظيم والتوجيه والتنسيق لينتهي بالتنفيذ. حيث تجد المدرسة الجزائرية اليوم نفسها أمام الحاجة إلى إدارة العلاقات العامة كتنظيم قائم بنفسه كونه

مغيب في البنية الهيكلية للمدرسة، يعمل على تجميع الجهود وعدم تشتتها أو تداخل الأدوار بما يسمح بتركيز كل طرف على الوظيفة والدور الموكل له. ويتحقق هذا بمشاركة الجميع وعلى رأسهم القيادة المدرسية باعتبارها المدبر لشؤون المدرسة.

- **توصيات الدراسة:**

1- إدراج إدارة خاصة بالعلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة التعليمية.
2- دعم إدارة العلاقات العامة في حالة وجودها بالمتخصصين في الميدان الإعلامي حتى تتحقق الجودة في استخدام الأساليب والوسائل الاتصالية.
3- بناء نظام اتصالي بالمدرسة يسهل انتقال المعلومة وتخزينها ونشرها لتدعيم العلاقة بين المدرسة والمجتمع.
4- توفير مناخ سليم لعمل إدارة العلاقات العامة وتسهيل تواصلها مع كل الفاعلين التربويين وشركاء المدرسة.
5- تفعيل مشاركة المدرسة في الفعاليات والمناسبات الوطنية والأيام والأسابيع التخصصية.
6- تفعيل موقع المدرسة على شبكة الإنترنت وتحديثه باستمرار.
7- تكثيف الدراسات والبحوث للوصول إلى ما يحقق تدعيم العلاقة بين المدرسة الفاعلة والمجتمع.
8- اعتماد مبدأ الحوار كأحد الممارسات الديمقراطية في إدارة المدرسة وبناء مناهجها، حيث يدرك الجميع وفي مستوى متقارب من القناعات ضرورة إحداث التغيير ومراجعة التحدي الذي يمثل في إحدى جوانبه التواصل بين المدرسة والمجتمع.

## قائمة المراجع


1- برانتلا دافيز،لندا إليسون،(2004)،الإدارة المدرسية في القرن الحادي والعشرين،تر السيد عبد العزيز البهواشي، ط1، مكتبة النهضة، القاهرة.

2- حمدي شعبان،(2008)،وظيفة العلاقات العامة،الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات،القاهرة.

3- عابدين محمد عبد القادر،(2012)،الإدارة المدرسية الحديثة،دار الشروق عمان.

4- عبد الرزاق محمد الديلمي،(2004)، مدخل إلى علم الاتصال والإعلام،دار جرير للنشر والتوزيع،عمان.

5- عبد الناصر جرادات،لبنان هاتف الشامي،أسس العلاقات العامة،(2009) دار اليازوري، ط01،عمان.

6- علي أحمد عبد الرحمن عياصرة،(2005)،القيادة والدافعية في الإدارة التربوية، دار الحامد، عمان.

7- علي أسعد وطفة،علي جاسم الشهاب،(2003)،علم الاجتماع المدرسي ددن، ط01، الكويت.

8- محمد فهمي العدوي،(2001)،مفاهيم جديدة في العلاقات العامة،ط1،دار أسامة، عمان.

9- مراد زعيمي، (2002)، مؤسسات التنشئة الاجتماعية، منشورات جامعة باجي مختار. عنابة.

10- منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال،(2002) ، جامعة الإسكندرية، الإسكندرية.