الأكاديمية للدراسات
الإجتماعية والإنسانية

الاتصال ومهارات التعامل في المؤسسات التعليمية من وجهة نظر الأساتذة دراسة ميدانية على عينة من ثانويات ولاية الشلف

Communication and Interpersonal Skills in the Educational Institutions from Teachers' Opinions: The Case of Chlef Secondary Schools

أ. سلطاني فضيلة
أستادة محاضرة صنف" ب" كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشلف

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الاتصال التربوي داخل المدارس الثانوية من وجهة نظر الأساتذة من خلال التطرق للعلاقات التربوية بين أعضاء المؤسسة التعليمية، مع تحديد أهم مهارات الاتصال التي ينبغي أن يراعيها كل فرد من أفراد المجتمع المدرسي، لتحقيق الأهداف التربوية التي وجدت المدرسة من أجلها.

ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدنا على المنهج الوصفي واستعنا بأدوات البحث المتمثلة في المقابلة والاستبيان، الذي وجّهناه إلى الأساتذة في مرحلة التعليم الثانوي، طبق الاستبيان على عشرة ثانويات بولاية الشلف من أصل 59 ثانوية للعام الدراسي 2013-2014، وتكونت العينة من 200 أستاذ وأستاذة.

أوضحت نتائج هذه الدراسة، أن العلاقات في المؤسسات التربوية عادية جدا، تتحدد حسب الموقف الاتصالي وطبيعة أطراف العملية الاتصالية (التلاميذ، الأساتذة والإداريين)، هذه المؤسسات التي تستعمل فيها عدة وسائل اتصالية، إلاّ أن أعضاء المجتمع المدرسي يميلون أكثر للاتصال الشخصي أكثر من الوسائل الأخرى.

الكلمات الدالة: الاتصال التربوي، مهارات الاتصال، العلاقات التربوية، المؤسسة التعليمية.

Abstract

This study aims to identify the educational communication skills within secondary schools through educational relations between members of the educational institutions and that should be taken into account by every member of the school community to achieve the educational objectives of the school. To attain the objectives of the study, we follow a descriptive approach, we used to collect data variables of search simple observation, interview and questionnaire. The questionnaire applied to a sample, consisting of ten secondary schools in Chlef out of a number of 53 secondary schools for the academic year 2013-2014. The research sample consisted of three groups (800 students, 200 teachers and 80 administrators) in secondary education. Results of this study showed that the relations in educational linstitutions are ordinary, they are determined depending on the communication situation andthe nature of the communication operation parts (students, teachers and administrators). these which are used in these institutions. These institutions used several tools of communication, however, the members of the school community are more inclined to connect more personal than other methods.

Keywords: *Communication Education, Communication Skills, Educational Relations, Educational Institutions.*

مقدمة

من أهم المؤسسات الاجتماعية، المؤسسة التعليمية التي أنشأها المجتمع لأغراض وظيفية، والتي تأتي في المرتبة الثانية بعد الأسرة من حيث الأهمية في تنشئة الفرد، فهي تقوم بتوسيع معارفه وتدفعه إلى حب المعرفة والعلم، ممّا أدى إلى بروزها كمؤسسة اجتماعية هامة، لها الأثر الفعال على شخصية التلميذ، سواء من الناحية النفسية أو الاجتماعية أو الأخلاقية أو السلوكية وهي تعتبر بالنسبة للتلميذ نسيجا معقدا من العلاقات ذات عناصر تتفاعل فيما بينها على نحو مترابط وشديد التعقيد. ففيها تتوسع الدائرة الاجتماعية للتلميذ بلقائه مع تلاميذ جدد، ويتلقى فيها المزيد من المعايير الاجتماعية. كما يتعلم أدوارا اجتماعية جديدة، كونه يتمثل الحقوق والواجبات وضبط الانفعالات والتوفيق بين حاجاته وحاجات الآخرين ويتعلم التعاون ومساعدة الآخرين.

ومع تغير الحياة وتعقدها، تغيرت وظيفة المدرسة من نقل المعارف والمعلومات إلى وظائف أكثر تنوعا واختلافا. "فهي تعمل على توفير بيئة اجتماعية أكثر اتزانا من البيئة الخارجية، ممّا تؤثر في تنشئة التلميذ وتكوين شخصيته تكوينا يمكنه من التفاعل والتكيف مع المجتمع ومن العمل على تطويره"[1].

ونظرا لأن المدرسة كما قال عنها "Paty Jacques et René la Borderi" هي "فضاء للاتصال"[2]، فقد أصبح من الضروري الاهتمام بعملية الاتصال داخل المؤسسة التعليمية، كي تستطيع هذه المؤسسة تحقيق أهدافها التربوية التي وجدت من أجلها.وعليه لاحظنا خلال السنوات الأخيرة ازديادا في الاهتمام بدور الاتصال في المؤسسات التعليمية. مما ولّد جدلا واسعا بين التربويين العاملين في التربية والتعليم في الجامعات والمدارس والمؤسسات التربوية حول أهمية الاتصال وأنواعه وجدوى الاستعانة به وأفضل الأساليب للإفادة منه في تطوير التعليم ورفع مستواه ومعالجة مشكلاته.

انطلقت هذه الدراسة من التساؤلات الآتية:

- في ماذا تتمثل مهارات الاتصال التربوي؟

- ما هو شكل العلاقات داخل الثانويات بين التلاميذ والأساتذة والإداريين؟

- ما هي وسائل الاتصال الأكثر استخداما في الثانويات؟

تهدف هذه الدراسة إلى التعرّف على طبيعة الاتصال التربوي بين أعضاء الجماعة التربوية وأهميته في المدرسة، وتبيان شكل العلاقات التربوية بين أعضاء المجتمع المدرسي من تلاميذ وأساتذة وإداريين، إضافة إلى معرفة أهم وسائل الاتصال المستعملة داخل المؤسسات التعليمية.

أولا: المقاربة النظرية

1ـ مفهوم الاتصال التربوي ومهاراته

المؤسسة التعليمية هي فضاء للاتصال، ذلك أن جميع العمليات والوظائف الإدارية والتعليمية التي تؤدّى فيها، سواء أكانت تقديم المعلومات أو تخطيطا أو تنظيما أو اتخاذا للقرارات أو توجيها أو تنسيقا، تتوقف على عملية الاتصال التي تحدث يوميا وباستمرار داخل هذه المؤسسة. يحدث ذلك حينما يتم التفاعل بين التلميذ وزملائه، أو الأستاذ وتلاميذه في عملتي التعليم والتعلم، أو مناقشة بعض المسائل بين الأساتذة والإدارة، أو بين الإدارة والتلاميذ أو الموظفين الآخرين الذين يعملون في هذه المؤسسة.

من هنا يمكن القول، أن الاتصال التربوي هو" عملية نقل وتبادل الآراء والمعلومات والخبرات والتوجيهات في المدرسة بين الأطراف المختلفة للعملية التعليمية والإدارية، بغرض المساعدة في تحقيق الأهداف التربوية" [3].و يعرّف على أنّه "عملية نقل المعلومات والأوامر والقرارات من مستوى الإدارة العليا (مدير المدرسة) إلى مستوى التنفيذ (المعلمين والإداريين والتلاميذ) والعكس، من مجموعة من المعلمين إلى مجموعة أخرى سواء بالطريقة اللفظية أو الكتابية وذلك بهدف إحداث تأثير في أنماط سلوك أسرة المدرسة بما يخدم مصلحتها ويحقق أهدافها"[4].

لتحقيق الأهداف التربوية التي وجدت من أجلها المؤسسة،لابد أن تكون العلاقات التربوية بين أفراد المجتمع المدرسي منظمة بما يخدم كل عضو من أعضاء هذا المجتمع.هذه العلاقات التي عرّفت على أنها" نمط معياري للسلوك الذي يحقق الاتصال والتواصل التربوي الاجتماعي بين المعلم والتلميذ والمقرر الدراسي، أو بين التلاميذ أنفسهم، تتحدد هذه العلاقة بعدة ضوابط ثقافية واجتماعية وإدارية وأخلاقية، يمليها المجتمع داخل المؤسسة التربوية"[5].كماعرّفت العلاقة التربوية أيضا على أنها"مجموعة من الصلات الاجتماعية التي تربط المعلم بالتلميذ، قصد توجه هؤلاء نحو أهداف مرسومة"[6].

فالعلاقات التي تربط بين المعلم والتلميذ في المؤسسة التربوية التعليمية هي علاقة تفاعلية، لاسيما أن المعلم يعد العنصر الفعال والحاسم في تكوين علاقات ناجحة مع التلاميذ. إلاّ أن هذا المفهوم اقتصر على علاقة المعلم بالتلميذ فقط، مع أنه توجد أنواع أخرى من العلاقات داخل المجتمع المدرسي لخّصها كل من ميشيل دبابنة ونبيل محفوظ على النحو الآتي:[7]

ـ **العلاقة بين التلاميذ**،التي تنعكس في تفاعلهم الإيجابي أو السلبي في الأنشطة التعليمية.

ـ**العلاقة بين المدرسين**، التي تتشكل من خلال دورهم القيادي في العملية التعليمية.

ـ**العلاقة بين التلاميذ والمدرسين**، تتحقق من خلال زيادة اختلاط

المدرسين بالتلاميذ في الفصل وفي ساحة المدرسة وفي مجالات النشاط الأخرى.

-**علاقة المدير بالمدرسين** التي يفترض أن تكون علاقة زمالة وأخوة قائمة على الديمقراطية.

-**علاقة المدير بالتلاميذ**، حيث يلتقي بهم في مجالات النشاط التعليمي، داخل الفصول وخارجها.

نستنتج من خلال ما قدمه الباحثان، أنّ هذه العلاقة القائمة على التفاعل بين أعضاء المجتمع المدرسي (التلميذ، الأستاذ والإداري)، أساسها الاتصال الفعال الذي يحقق الانسجام والتوافق بينهم في شتى المجالات، كأن يصبح أعضاء المؤسسة التربوية من خلال هذه العلاقات عبارة عن أسرة واحدة تسعى لتحقيق هدف واحد هو تنشئة وتربية جيل صالح في المستقبل يخدم مجتمعه وبلده، "فالاتصال يلعب برموزه المختلفة دور الوسيط في إحداث التأثير المتبادل في سلوك الأفراد"[8].

تعدّ عملية التفاعل داخل المؤسسة التربوية التعليمية، أو كما تسمى بالعلاقات التربوية، من بين المواضيع الأكثر شيوعا وتداولا بين علماء النفس والاجتماع وعلماء التربية، خاصة العلاقة بين المعلم والتلاميذ والعلاقة بين التلاميذ وبينهم وبين إدارة مؤسستهم، هذه العلاقة التي تلعب دورا هاما في بناء شخصية التلميذ، باعتباره محور العملية التربوية التعليمية ، حيث يمكن اعتبار هذه العلاقات الطريق الموصل إلى نجاح الموقف التعليمي أو فشله.

الملاحظ، هو أن العلاقة التربوية في النظام التعليمي لا تكون متشابهة، بل تختلف من مدرسة إلى أخرى ومن تلميذ إلى آخر ومن مدرّس إلى آخر ومن إداري إلى آخر. فالظروف البيداغوجية والمادية، أي البيئة الاتصالية التربوية التي تتم فيها عمليتي التربية والتعليم، والظروف الاجتماعية للتلميذ وتكوين المدرسين، خاصة التكوين في مجال علم النفس التربوي،كلها عوامل تحدد نوع العلاقات الاجتماعية والبيداغوجية التي تنشأ بين أعضاء المجتمع المدرسي. "ذلك أنّه لا يتم فهم هذه العلاقة إلاّ إذا تم فهم كل مكوناتها، وذلك بالرجوع إلى الأهداف والوظائف وكذا إطارها السوسيولوجي، وإلى شخصية الفاعلين الاجتماعيين القائمين على إنشائها "[9].

لا تتم العملية التربوية التعليمية، إلاّ عن طريق اتباع الاتصال الفعال، ذلك أن الصداقات المهمة والعلاقات بين التلاميذ وبينهم وبين المدرسين وبينهم وبين الإداريين تعتمد بالدرجة الأولى على مهارات الاتصال. تجدر الإشارة هنا إلى أن تعلّم القائم بالاتصال كيفية أن يكون متصلا فعالا لا ينبغي النظر إليها باعتبارها تمارين أكاديمية، ذلك أن أحد أهم المهارات التي يرجى تعلّمها، هي كيف يتم استخدام الاتصال، فالتلاميذ والأساتذة ينبغي أن يكون لديهم مهارات التفكير، التحدث والاستماع، ومهارة الاتصال غير اللفظي ومهارة الإقناع وطرق التعامل مع الآخرين، سواء كانوا زملائهم أو أي عضو من أعضاء المجتمع المدرسي. وبالنسبة لمهارات الاتصال نذكر ما يلي:[10]

-**مهارة التفكير**: هو استعمال الفكر بسرعة في المواقف والعلاقات المحيطة بالعمل خلال عملية الاتصال.

-**مهارة التحدث**: يقوم الفرد بتنمية مهاراته على كيفية التحدث بفاعلية وتجنب الوقوع في الأخطاء.

-**مهارة الاستماع الجيد**: التي تمر بما يلي: الاستماع، التفسير، الاستيعاب، الانصات، التذكير، التقييم والاستجابة.

-**مهارات الاتصال غير اللفظي**: تتمثل في الانصات بالنظرات، الحركات الصامتة واستخدام الوضع الجسماني.

- **مهارة الإقناع**: عن طريق إعطاء الأدلة الميدانية المعززة بالأرقام والتجارب الحقيقية المستمدة من الواقع الميداني.

يمكن تسمية مهارتي التحدث والاستماع مهارات الاتصال اللغوي، حيث تستعمل الألفاظ الشفهية. هذا النوع من الاتصال، هو الأكثر استعمالا في المؤسسة التعليمية، فهناك قضيتين تنبعان من الاتصال المباشر بين المرسل والمتلقي، الأولى هي قضية استعمال اللغة الشفوية والثانية قضية استقبال هذه اللغة، ذلك أن الناس يتصلون ببعضهم البعض ليتفاعلوا، فإذا تعطّل الاتصال كليا أو جزئيا ضعف التفاعل بينهم، خاصة إذا غابت مهارتي التفكير والإقناع. هذا ما يفسر لنا انتشار بعض السلوكات والمشاكل في المجتمع بسبب البعد عن الحوار الذي يعالج غالبية المشاكل، كل ذلك سببه عدم استعمال اللغة المناسبة لموقف معين من قبل المرسل، أو عدم الاستقبال الجيد للرسائل الاتصالية من قبل المستقبل، في هذا الصدد يقول "أفلاطون": ليس الخطأ اللغوي خطأ ضد اللغة فحسب، بل هو يؤذي النفوس أيضا[11].

كما تعتبر لغة الجسم والتعامل، أي مهارات الاتصال غير اللفظي من مهارات الاتصال الفعالة، فهي تساعد على توصيل الرسالة للطرف الآخر بسهولة ويسر ودون عناء كبير، بحيث أن على المتصل أن يعير لغة الجسم والإشارات اهتماما كبيرا وذلك لقدرته على تحقيق الأهداف، تتضمن هذه اللغة نظرات العيون،الإشارات وحركات اليدين،قرب المسافة من الطرف الآخر أو بعدها،المظهر الخارجي ووضعية الجسم [12]. فلغة الجسم، لها نفس أهمية مهارتي التحدث والاستماع كتهيئة الجسم لاستقبال الرسائل وغيرها من الإشارات والحركات التي ينبغي مراعاتها في عملية الاتصال داخل المؤسسات التربوية التعليمية.

2- عناصر (مكونات) الاتصال التربوي

للاتصال مجالات عديدة ومتنوعة، ولعل أكثر ما درس أو حظي باهتمام الباحثين ما يتصل باللغة سواء كانت مقروءة أو منطوقة، أي بالرموز المكتوبة والمسموعة بوجه عام، فاللغة هي من أهم وسائل الاتصال ولهذا يرى "Roman Jakobson " " أن

اللغة هي الوسيلة الأولى للاتصال، تتمثل عناصره في المرسل وقد يكون (المتكلم أو المذيع أو الكاتب)، المرسل إليه وهو (السامع أو المتلقي)، الرسالة (وهي المحتوى أو الموضوع)، القناة الناقلة، السياق (المرجع) والسنن (الرموز) [13]. ففي عمليتي التعليم والتعلم داخل حجرات الدراسة، يأخذ المدرس دور المرسل أو القائم بالاتصال أثناء شرحه للدرس، وفي نفس الوقت يصبح مستقبلا في حالة استماعه لأسئلة التلاميذ، نفس الشيء بالنسبة للتلميذ الذي يستمع لشرح المدرس وبهذا يصبح متلقيا لرسالته، أما إذا طرح سؤالا أو انشغالا على مدرسه تغير دوره من متلقي إلى مرسل. وبالنسبة للموظفين الإداريين تتغير أدوارهم بين مرسل ومتلقي بتغير أطراف الاتصال والرسالة الاتصالية.

أما الرسالة المتمثلة في المضمون الذي يقدمه المرسل إلى المتلقي فهي تختلف باختلاف طبيعة العملية الاتصالية واختلاف أطرافها. ولنقل هذه الرسالة الاتصالية يحتاج المرسل إلى وسائل التي قد تكون مكتوبة أو مسموعة أو مصورة حسب طبيعة العملية الاتصالية.

بالرغم من تعدد أشكال العمليات الاتصالية داخل المؤسسة التربوية فيما يرتبط بعناصرها أو إمكانات وسائلها المتنوعة، إلاّ أننا نجد أن عناصرها أو مكوناتها ترتبط وتتداخل مع المحيط الاتصالي.

ثانيا: المقاربة الميدانية

1ـ **منهج الدراسة**: اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وذلك لمناسبته لطبيعة الدراسة وأهدافها.

2ـ **أدوات الدراسة**: استخدمنا في هذه الدراسة الأدوات التالية: المقابلة والاستبيان

3ـ **صدق الأداة**

بعد الانتهاء من الإعداد النهائي لأداة البحث، انتقلنا إلى العملية الثانية وهي صدق الأداة، للتأكد من صدق عباراتها، لهذا لجأنا إلى مجموعة من المحكمين مكونة من أساتذة من مختلف الجامعات. وبعد عملية تحكيم الأداة، قمنا بتسجيل وجمع كل الملاحظات التي تتعلق بها، إضافة إلى حذف بعض العبارات وإضافة أخرى، مع ضرورة تبسيط بعض العبارات، ليتمكن الأساتذة (عينة الدراسة) من فهمها، ثم تمّ تبني الأداة بعد التغييرات التي أحدثناها.

4ـ **عينة الدراسة**: اتبعنا في اختيار العينة مجموعة من المراحل تتمثل فيما يلي:

تم اختيار عشرة (10) ثانويات من بين 59 ثانوية بالطريقة العشوائية العنقودية، حيث تم تقسيم المجتمع الأصلي إلى تجمعات والمتمثلة في الثانويات، واختيرت عشرة ثانويات بالطريقة العشوائية بنسبة 16.94 %، وفي هذه الدراسة تتكون العينة من أساتذة التعليم الثانوي البالغ عددهم 200 أستاذ وأستاذة.

هذه المؤسسات هي: ثانوية صالحي عبد القادر، ثانوية بلحاج بلقاسم نور الدين، ثانوية شيهان علي، ثانوية بلحاج عبد الهادي الشارف، ثانوية محمد خنتاش، ثانوية مرواني الجيلالي، ثانوية لومي الجيلالي، ثانوية زورقان عبد القادر، ثانوية محمد سحنون وثانوية حشماوي عبد القادر.

5ـ خصائص العينة

جدول رقم (01) **يبين خصائص العينة**

خصائص العينة				المجموع الكلي
الجنس	ذكور	89	%44.5	أستاذ 200 100%
	إناث	111	% 55.5	
السن	أقل من 30 سنة	75	% 37.5	
	من 30 سنة إلى 40 سنة	79	% 39.5	
	أكثر من 40 سنة	46	% 23	
الخبرة المهنية	أقل من 10 سنوات	109	% 54.5	
	من 10 سنوات إلى 20 سنة	60	% 30	
	أكثر من 20 سنة	31	% 15.5	

6ـ عرض وتحليل النتائج ومناقشتها

1.6 عرض وتحليل نتائج الاستبيان

الجدول رقم (02): يبين وجهات نظر الأساتذة حول تواجد الاتصال داخل المؤسسة

التكرار و النسبة / الإجابة	التكرار	النسبة
دائما	85	% 42.5
أحيانا	94	% 47
نادرا	21	% 10.5
المجموع	200	% 100

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه الخاص بآراء الأساتذة حول تواجد الاتصال داخل المؤسسة التربوية، أنّ أعلى نسبة سجلت للذين أجابوا بـ "أحيانا " المقدرة نسبتهم بـ47%، تليها نسبة 42.5% للذين كانت إجابتهم "دائما"، أما آخر نسبة فقد بلغت 10.5 % للذين أجابوا بـ"نادرا".

تؤكد هذه النتائج، أنه يوجد اتصال داخل المؤسسة التربوية بين أعضاء المجتمع التربوي، من تلاميذ وأساتذة

وإداريين وجميع الموظفين الآخرين، من خلال نقل الرسائل الاتصالية بينهم أيا كان نوعها، باستعمال مختلف الوسائل الاتصالية، وذلك حسب طبيعة العلاقة بين أطراف العملية الاتصالية وحسب الموقف الاتصالي داخل هذه المؤسسة.

ومن بين الباحثين الذين اهتموا بعملية الاتصال داخل المدرسة jacques Pain، باريس ، باريس 1992) وهو من الباحثين الأوائل الذين اقتربوا من المدرسة وحاولوا أن يدرسوا الاتصال داخلها، من خلال دراسة تفاعل العلاقات بين أفرادها وتصنيف هذه العلاقات، حيث يظهر هذا جليا في كتابه (école caserne) الذي نشر سنة 1972، استطاع من خلال بحثه الذي تضمنه هذا الكتاب أن يظهر شكل وحقيقة العلاقة التي تنشأ داخل المدرسة. استمر الباحث في دراسة خبايا وأسرار العلاقات المتبادلة بين أفراد النسق التربوي. فهو يرى أن العلاقات البيداغوجية المتواجدة في المدرسة هي علاقات قوة وخوف، لكنها في نفس الوقت مشروعة"[14].

الجدول رقم (03): يبين وجهات نظر الأساتذة حول أهم وسيلة اتصال التي تعتمد عليها إدارة المؤسسة للاتصال بهم

التكرار والنسبة / الوسيلة	التكرار	النسبة
الإعلان	52	% 26
الاجتماع	66	% 33
الاستدعاء(المراسلة)	38	% 19
الهاتف الثابت والمحمول	22	% 11
البريد الإلكتروني	5	% 2.5
الندوة	16	% 8
وسائل أخرى	1	% 0.5
المجموع	200	% 100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه، أن غالبية الأساتذة رأوا بأن إدارة المؤسسة تعتمد على "الاجتماع" كوسيلة اتصال مع الأساتذة داخل المؤسسة بنسبة 33%، تليها نسبة 26% للذين كانت إجابتهم استعمال "الإعلان"، ثم الذين أجابوا بأن الإدارة تستعمل "الاستدعاء أي المراسلة" بنسبة 19%، في حين بلغت نسبة الذين كانت إجابتهم استعمال "الهاتف الثابت والمحمول"11%، وبالنسبة لاستعمال "الندوة" بلغت نسبتهم 8%، ثم استعمال" البريد الإلكتروني"بنسبة2.5%. أما آخر نسبة فقد بلغت 0.5% للذين أجابوا بأن إدارة المؤسسة تستعمل وسائل أخرى تتمثل في الرسائل المكتوبة.

نستخلص من خلال القراءة الإحصائية لهذه النتائج، أن إدارة المؤسسة تعتمد بالدرجة الأولى على الاتصال المباشر، من خلال عقد اجتماعات مع الأساتذة، لطرح وحل مشاكل وانشغالات المؤسسة، لما لهذا الاتصال من أهمية كبرى المتمثلة في ملاحظة ردود فعل كل طرف من أطراف الاجتماع. "فالاجتماعات تلعب دورا مهما في الإدارة التربوية، فهي من الوسائل الأساسية الضرورية للإشراف الإداري التي لا يستغني عنها المدير وغيره في ممارستهم لأنشطتهم وواجباتهم، ويكون لهذه الاجتماعات أثر فعال،إذا ما أحسن تنظيمها وتوجيهها،كي تؤدي الغرض الحقيقي منها "[15].

خلاصة القول، أنّ إدارات الثانويات تعتمد طريقة "الاتصال المباشر" وهذا النوع هو الأسلوب الأقدم لتقنيات الاتصال، حيث يرى "هارون منصر" أن" هذا الأسلوب قديم واستمر استخدامه حتى الآن، على الرغم من تطور تقنيات أخرى،والاتصال المباشر يعتمد أساسا على نقل الرسالة شخصيا"[16] وحسب "حسين جلوب" فإن هذا النوع من الاتصال يعمل على توفير فرص تدعيم الصداقة والتعاون وإزالة وتخفيض فرص التوتر.[17]. نستنتج من خلال ما سبق أن الاتصال المباشر له أهمية كبرى سواء بالنسبة للإدارة أو بالنسبة للأساتذة وذلك لتبادل الآراء ومناقشة كل الأمور المتعلقة بالمؤسسة التعليمية.

الجدول رقم (04):يبين نوع علاقة الأساتذة بإدارة المؤسسة وعلى رأسها المدير حسب متغير الجنس

الجنس والتكرار / نوع العلاقة	الذكور		الإناث		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
جيدة جدا	21	% 23.60	18	% 16.22	39	% 19.5
جيدة	18	% 20.22	22	% 19.82	40	% 20
عادية	37	% 41.57	61	% 54.95	98	% 49
سيئة نوعا ما	10	% 11.24	7	% 6.31	17	% 8.5
سيئة جدا	3	% 3.37	3	% 2.70	6	% 3
المجموع	89	% 100	111	% 100	200	% 100

يبين هذا الجدول علاقة الأساتذة بالإداريين وعلى رأسهم مدير المؤسسة، حيث أجاب معظمهم بأن هذه العلاقة "عادية" بنسبة 49%، ثم الذين أجابوا بأنها علاقة "جيدة" البالغة نسبتهم 20%، تليها نسبة 19.5% للذين رأوا بأنها علاقة "جيدة جدا"، ثم نسبة 8.5%للذين أجابوا بأنها "سيئة نوعا ما"، أما آخر نسبة سجلت قدرت بـ3 % للذين أجابوا بأنها "سيئة جدا".

نستنتج أن علاقة معظم المبحوثين من كلا الجنسين بإدارة مؤسستهم وعلى رأسها المدير، هي علاقة "عادية" حسب إجاباتهم، أي أنها علاقة عمل، فالمدرس يتصل بالإدارة إذا اقتضى الأمر أو وجّه إليه استدعاء، وإذا واجه مشكلة

في المؤسسة. وهذه الإدارة يترأسها المدير و"هو ذلك الفرد الذي يرأس الهيئة الإدارية بمدرسته وهو مصدر القرارات وصانعها، وما يميزه في البيئة المدرسية هو ما يتمتع به من شخصية، ثم ما ينعكس عن هذه الشخصية من قدرات وحاجات سلوكية خاصة بنفسه وبالبيئة" [18] فهو يقوم بنشاطاته وأفعاله من زاوية الأسلوب الذي يراه مناسبا لإدارة العمل، الذي يرى فيه عائد نظري وتطبيقي وما يمكن من خلاله تقويم الفعل وتوجيهه لتحقيق إدارة عالية الكفاءة. ركزنا على مدير المؤسسة التربوية، لأنه إذا صلح صلحت المؤسسة وإذا فسد فسدت، ففساد الإدارة يؤثر على الجو العام للمؤسسة.

الجدول رقم (05): يبين نوع علاقة الأساتذة بزملائهم حسب متغير الجنس

الجنس والتكرار / نوع العلاقة	الذكور		الإناث		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
جيدة جدا	33	% 37.08	29	% 26.13	62	% 31
جيدة	26	% 29.21	37	% 33.33	63	% 31.5
عادية	22	% 24.72	40	% 36.04	62	% 31
سيئة نوعا ما	6	% 6.74	5	% 4.50	11	% 5.5
سيئة جدا	2	% 2.25	0	% 0	2	% 1
المجموع	89	%100	111	% 100	200	% 100

تبين النتائج المتحصل عليها، أن معظم الأساتذة أجابوا بأنها علاقة بزملائهم "جيدة" التي سجلت أعلى نسبة المقدرة ب31.5%، تليها نسبة 31 % للذين علاقتهم بهم "جيدة جدا" و"عادية" (أي هناك تشابه في النسب)، ثم الذين أجابوا بأنها علاقة "سيئة نوعا ما" بنسبة قدرت بـ5.5%، أما آخر نسبة سجلت فقد بلغت 1 % للذين علاقتهم بزملائهم علاقة "سيئة جدا".

على العموم، يمكن القول: أن العلاقة بين المبحوثين وزملائهم الأساتذة علاقة "جيدة"، بحكم اتصالهم المباشر مع بعضهم البعض يوميا، خاصة بعد ساعات العمل.مما يدل على انتشار المحبة والتعاون والتفاهم بينهم، فخير دليل على ذلك أيضا هو انخفاض نسبة الذين أجابوا بأنها علاقة "سيئة نوعا ما" و"سيئة جدا".

كما نستنتج أن علاقة الذكور مع زملائهم أحسن من العلاقة بين الإناث وزملائهن، فمعظم الذكور علاقتهم بزملائهم علاقة "جيدة"، بينما الإناث توجد بينهم وبين زملائهن علاقة "عادية".

الجدول رقم (06):يبين نوع علاقة الأساتذة بالتلاميذ حسب متغير الجنس

الجنس والتكرار / نوع العلاقة	الذكور		الإناث		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
جيدة جدا	22	% 24.72	22	% 19.82	44	% 22
جيدة	28	% 31.46	39	% 35.13	67	% 33.5
عادية	36	% 40.45	47	% 42.34	83	% 41.5
سيئة نوعا ما	3	% 3.37	3	% 2.71	6	% 3
سيئة جدا	0	% 0	0	% 0	0	% 0
المجموع	89	% 100	111	% 100	200	% 100

يتضح من خلال نتائج الجدول، أن معظم الأساتذة علاقتهم "عادية" بتلاميذهم بنسبة قدرت بـ41.5%، تليها نسبة 33.5 %للذين كانت إجابتهم بأنها علاقة "جيدة"، ثم نسبة 22% للذين أجابوا بأن هذه العلاقة "جيدة جدا"، ونسبة 3%للذين علاقتهم بالتلاميذ"سيئة نوعا ما"، مع عدم وجود أي إجابة تتعلق بالعلاقة"سيئة جدا" 00%. سجلت هذه الملاحظة عند الذكور والإناث على حد سواء.

نستنتج أن علاقة غالبية المبحوثين- ذكورا وإناثا - بالتلاميذ هي علاقة "عادية"، أي علاقة مدرّس بتلميذه التي تتجسد في عمليتي التعليم والتعلم، هذا يدل على أن المبحوثين لا يتصلون بتلاميذهم خارج أوقات الدراسة لمناقشة بعض المسائل والقضايا التي تخص التلميذ.اختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة Blatier 1998،فرنسا) الذي اهتم بدراسة الجو السائد في الثانويات، والذي يتمثل في العلاقات بين التلاميذ والمدرسين، ومن بين النتائج التي توصل إليها الباحث أن نسبة 28 % من أفراد العينة التلاميذ يرون أن لديهم مشاكل مع المدرسين أولا، ثم الإدارة.كمايرى عمال المؤسسات أن المشاكل على مستوى العلاقات تحدث خاصة بين التلاميذ والكبار(المدرسين والإداريين) بنسبة 44 % وبين التلاميذ بنسبة43 % وبين الكبار بنسبة 12%[19].

وبما أن الأستاذ هو الأساس في العملية التعليمية، فهو الذي يوجه ويعلم ويرشد له علاقات مباشرة مع تلاميذه ، فمن واجبه تكوين التلاميذ تكوينا جيدا بما يتناسب مع

مستوياتهم، لهذا "يتوقف التدريس الناجح على معرفة المدرس بأهداف التربية الحديثة وبقدراته ومهاراته في توفير الخبرات المناسبة للتلاميذ، وحساسيته نحو كثير من حاجاتهم ومشكلاتهم الشخصية" [20].خاصة إذا كان هناك تفاعل واتصال دائم ومباشر بين الأستاذ والتلميذ،حيث يرى "جمال محمد أبو شنب" أن الاتصال" يجب أن يقوم على العلاقة التفاعلية والمشاركة بين الطرفين، يستجيب كل منها للآخر وتنتقل بينهما الأفكار والمعلومات ويتم تبادل المشاعر والعواطف التي تنتقل من خلال عملية الاتصال" [21]. فالأستاذ يؤثر بدرجة كبيرة على التلميذ من خلال طريقة تدريسه وسلوكاته داخل حجرات الدراسة وهذا التأثير يختلف من أستاذ إلى آخر، فإذا كان محبوبا من طرف التلاميذ فإن نتيجة الاتصال ستكون فعالة، أما إذا كان غير مرغوب فيه وغير محبوب فقد تفشل نتيجة عملية الاتصال، ذلك أن التفاعل يؤدي إلى تقريب وجهات النظر والوصول إلى قضايا عامة تهم أعضاء المجتمع المدرسي.

الجدول رقم (07): **يبين رزنامة اتصال الأساتذة بإدارة المؤسسة حسب متغير الجنس**

الجنس والتكرار / الاتصال	الذكور		الإناث		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
يومي	37	% 41.57	47	% 42.35	84	% 42
أسبوعي	30	% 33.71	38	% 34.23	68	% 34
شهري	6	% 6.74	16	% 14.41	22	% 11
فصلي	11	% 12.36	8	% 7.21	19	% 9.5
مناسباتي	3	% 3.37	0	% 0	3	% 1.5
مرة في السنة	0	% 0	0	% 0	0	% 0
بشكل آخر	2	% 2.25	2	% 1.80	4	% 2
المجموع	89	100%	111	100%	200	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن معظم المبحوثين يتصلون بإدارة المؤسسة بشكل "يومي"، حيث سجلت أعلى نسبة المقدرة بـ 42.%، ثم الذين يتصلون بشكل "أسبوعي" بنسبة بلغت 34%، تليها نسبة 11% للذين يتصلون بشكل "شهري" بالإدارة، ونسبة 9.5%للذين كانت إجابتهم بأن الاتصال يكون "فصليا" أي في نهاية كل فصل دراسي، ثم الذين أجابوا بأن اتصالهم يكون بشكل آخر حسب الظروف بنسبة بلغت 2%، أما آخر نسبة قدرت بـ 1.5% للذين يتصلون بإدارة المؤسسة في المناسبات فقط، مع عدم وجود أي اتصال الذي يكون مرة في السنة 00%.

بينت النتائج الخاصة بالذكور والإناث، أن معظم الأساتذة اتصالهم يكون بشكل "يومي"، حيث بلغت نسبة الذكور 41.57%، أما نسبة الإناث فقد بلغت 42.35%. نستنتج من خلال هذه المعطيات أن معظم المبحوثين من كلا الجنسين يتصلون بإدارات مؤسساتهم بشكل "يومي"، قصد الاطلاع على أهم المستجدات في المؤسسة، كما أنه يلجأ إليها كلما واجه مشكلة أو كان له انشغالا أو وجه إليه استدعاء.

الجدول رقم (08):**يبين أهم المسائل المطروحة في اجتماع الأساتذة بمدير المؤسسة، حسب آراء المبحوثين**

المسائل المطروحة في الاجتماع	التكرار	النسبة
مسائل تخص الأساتذة	37	% 18.5
مسائل تخص التلاميذ	46	% 23
مسائل متعلقة بالسير العام للعملية التعليمية التربوية	65	% 32.5
السير العام للامتحانات	11	% 5.5
مناقشة قوانين المؤسسة	8	% 4
التقييم العام لمستويات التلاميذ	21	% 10.5
قضايا تخص العنف المدرسي	4	% 2
مسابقة المهام البيداغوجية	7	% 3.5
مسائل أخرى	1	% 0.5
المجموع	200	% 100

تبين النتائج الموضحة في الجدول، أن معظم الأساتذة رأوا بأن أهم المسائل المطروحة في اجتماع مدير المؤسسة بهم هي "المسائل المتعلقة بالسير العام للعملية التعليمية التربوية" بنسبة بلغت 32.5%، ثم "المسائل التي تخص التلاميذ" بنسبة 23%، تليها "المسائل التي تخص الأساتذة" بنسبة 18.5%، ونسبة 10.5% الخاصة "بالتقييم العام لمستويات التلاميذ "، ثم "السير العام للامتحانات" بنسبة 5.5%، تليها نسبة% 4 للذين كانت إجابتهم "مناقشة قوانين المؤسسة"، ونسبة % 3.5المتعلقة "بمسابقة المهام البيداغوجية"، تليها مناقشة "قضايا تخص العنف المدرسي" بنسبة قدرت بـ2%، أما آخر نسبة سجلت فقد بلغت 0.5 % الخاصة بالمسائل الأخرى المتمثلة في قضية نقص الاتصال بين التلاميذ والأساتذة والإدارة وأولياء أمور التلاميذ.

من خلال قراءتنا لهذه النتائج، نستنتج أن الإدارة بما فيها من موظفين وعلى رأسهم مدير المؤسسة والأساتذة يهتمون أكثر بالسير العام للعملية التعليمية التربوية ككل، من خلال تقييم كيفية سير الدروس وأهم الوسائل المعتمدة في ذلك، ومدى تجاوب التلاميذ معها وغيرها من القضايا المطروحة. ثم يأتي الاهتمام بالقضايا المتعلقة بالتلاميذ

وهذا يدل على أنهم يهتمون بالتلميذ الذي يحتاج إلى المتابعة المستمرة والإرشاد النفسي خاصة أنه في مرحلة المراهقة، حيث ترى "سهيلة محسن كاظم الفتلاوي" أنه "يجب الاهتمام بالإرشاد النفسي التربوي، عن طريق ذوي الاختصاص للمساعدة أو التشجيع على مواجهة طبيعة المشكلات المتنوعة التي يعاني منها تلاميذ المرحلة الثانوية، ويجب العناية والاهتمام بالنمو الانفعالي للمراهق داخل المؤسسات التعليمية لتحقيق التوافق الاجتماعي، عن طريق تنمية الثقة في النفس والتغلب على المخاوف وتحقيق مرونة الاستجابات الانفعالية وضبطها والعمل على التخلص من الحساسية الانفعالية المفرطة في التفاعل أو التعامل مع الآخرين"[22]. ذلك أن التلميذ هو محور العملية التربوية.

الجدول رقم (09):يبين آراء الأساتذة في المناخ العام في المؤسسة حسب متغير الجنس

الجنس والتكرار / المناخ المدرسي	الذكور		الإناث		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
مناسب	34	% 38.20	45	% 40.54	79	% 39.5
غير مناسب	55	% 61.80	66	% 59.46	121	% 60.5
المجموع	89	% 100	111	% 100	200	% 100

نلاحظ من خلال نتائج الجدول، أن غالبية الأساتذة رأوا بأن المناخ العام للمؤسسة "غير مناسب" لأداء مهامهم، حيث قدرت نسبتهم بـ 60.5%، أما الذين أجابوا بأنه "مناسب"فقد بلغت نسبتهم 39.5 %.

أشارت النتائج إلى أن معظم الذكور والإناث، اتفقوا على رأي واحد وهو أن المناخ العام في المؤسسة غير مناسب لهم لأداء مهانهم كما ينبغي، فبلغت نسبة الذكور 61.80 %، في حين قدرت نسبة الإناث بـ59.46 %. هذا دليل على وجود نقائص داخل الثانويات التي تؤثر على عمل هؤلاء المدرسين، أي أن الظروف غير مناسبة للقيام بوظائفهم، كضيق حجرات الدراسة واكتظاظها بالتلاميذ، انعدام النظافة، انعدام الأمن والمراقبة، وعدم توفير المؤسسة لقاعة أنترنت تستعمل في وقت الفراغ. إضافة إلى قلة الوسائل التعليمية التي يحتاجها المدرس في عمله، مما يدفعه إلى اللجوء إلى الطريقة الديداكتيكية، وغيرها من الأمور التي تعكر المناخ العام للمؤسسة التربوية.

هذا المناخ الذي يختلف من مؤسسة تربوية إلى أخرى فقد تكون المؤسسة مهيأة من جميع النواحي من خلال توفير كل المرافق الضرورية والوسائل الاتصالية التي يحتاج إليها التلميذ والأستاذ والإداري، إضافة إلى" وقوع المدرسة في مكان آمن هادئ وقيام المعلمين بواجبهم من شأنه أن يزيد فاعلية الأداء من المعلمين والطلاب"[23] ، لكن معظم مؤسساتنا التربوية لا تتوفر على المرافق الضرورية التي يحتاج إليها أعضاء المجتمع المدرسي، وبالتالي مناخها غير مهيأ للعملية الاتصالية التربوية، ممّا يؤثر على تحقيق أهدافها المنشودة.

الجدول رقم(10): يبين أحسن طريقة اتصالية يتبعها الأساتذة لتفادي المشاكل في المؤسسة، حسب متغيري الجنس والخبرة المهنية

المتغيرات / الاقتراحات	الذكور						الإناث						المجموع	
	أقل من 10 سنوات		من 10 حتى 20 سنة		أكثر من 20 سنة		أقل من 10 سنوات		من 10 حتى 20 سنة		أكثر من 20 سنة			
	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن	ك	ن
إعطاء التلميذ حرية التعبير	7	7.86%	1	1.12%	2	2.25%	9	8.11%	1	0.90%	1	0.90%	21	10.5%
المساواة بين التلاميذ وتحسين العلاقة معهم	10	11.23%	2	2.25%	6	6.74%	10	9.01%	11	9.91%	2	1.80%	41	20.5%
التقليل من العقاب	2	2.25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
سماع الأستاذ لمشاكل التلميذ وتقديم حلول لها	4	4.5%	5	5.62%	0	0%	7	6.30%	2	1.80%	1	0.90%	19	9.5%
تحسيس التلميذ بقيمته	2	2.25%	1	1.12%	1	1.12%	3	2.70%	2	1.80%	1	0.90%	10	5%
الاهتمام بالتلاميذ الأضعف مستوى وعدم تهميشهم	1	1.12%	0	0%	4	4.5%	2	1.80%	3	2.70%	3	2.70%	13	6.5%
تقديم جائزة لأحسن سلوك داخل القسم	2	2.25%	2	2.25%	0	0%	3	2.70%	2	1.80%	0	0%	9	4.5%
زرع روح الحوار والمناقشة داخل القسم	6	6.74%	9	10.11%	1	1.12%	28	25.22%	3	2.70%	1	0.90%	48	24%
تقديم برامج سمعية بصرية تشجع على السلوك الحسن	1	1.12%	3	3.37%	0	0%	2	1.80%	0	0%	0	0%	6	3%
إشراك التلاميذ في العملية التعليمية	4	4.5%	11	12.36%	2	2.25%	6	5.40%	2	1.80%	6	5.40%	31	15.5%
المجموع	39	43.82%	34	38.20%	16	17.98%	70	63.06%	26	23.42%	15	13.51%	200	100%

يتضح من خلال الجدول الخاص بأحسن طريقة اتصالية يتبعها الأساتذة لتفادي المشاكل في المؤسسة التربوية، أن معظمهم اختاروا كأحسن طريقة "زرع روح الحوار والمناقشة داخل القسم" بنسبة 24 %، ثم "المساواة بين التلاميذ وتحسين العلاقة معهم" بنسبة 20.5%، تليها نسبة 15.5% الخاصة "بإشراك التلاميذ في العملية التربوية التعليمية"، ثم"إعطاء التلميذ حرية التعبير في القسم" بنسبة 10.5%، و"سماع الأستاذ لمشاكل التلميذ وتقديم حلول لها" بنسبة بلغت 9.5%، إضافة إلى"الاهتمام بالتلاميذ الأضعف مستوى وعدم تهميشهم" بنسبة قدرت بـ6.5%، تليها نسبة 5% الخاصة "بتحسيس التلميذ بقيمته"، ثم نسبة 4.5% الخاصة" بتقديم جائزة لأحسن سلوك داخل القسم"، و"تقديم برامج سمعية بصرية تشجع على السلوك الحسن" بنسبة 3%، أما آخر نسبة قدرت بـ 1% الخاصة "بالتقليل من العقاب".

نستنتج انطلاقا من هذه النتائج، أن معظم الأساتذة اختاروا طريقة " زرع روح الحوار والمناقشة داخل القسم" بين الأستاذ والتلاميذ، فلا يكتفي الأستاذ بتقديمه للدروس فقط، وإنما يستقبل آراء ومناقشات التلاميذ فتصبح العملية الاتصالية هنا عملية أخذ ورد بين مرسل الرسالة الاتصالية ومستقبلها، مع تبادل الأدوار. ذلك أن "الحوار ترويض للنفوس على قبول النقد واحترام آراء الآخرين، وتتجلى أهميته في دعم النمو النفسي والتخفيف من مشاعر الكبت وتحرير النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والمخاوف والقلق، فأهميته تكمن في أنه وسيلة بنائية علاجية تساعد في حل كثير من المشكلات" [24]، ومن هنا يمكن القول أنّ: الحوار هو أساس التفاعل بين أعضاء المجتمع المدرسي، الذي يتم عن طريق أنواع الاتصال المختلفة وهو أحد أشكال التواصل اللغوي والاجتماعي، كما يعدّ قانونا للعلاقات الاجتماعية ووسيلة للتفاهم والتضامن والتعاون، بعيدا عن الصراع والتناحر والتعسف. فبالحوار يستطيع كل عضو من هؤلاء الأعضاء سواء أكان تلميذا أو مدرسا أو إداريا أن يكتشف نفسه وقدراته، ويكتشف الآخرين ويستزيد علما وينمي إرادته ويتحرر من التمركز نحو الذات والاهتمام بالنفس إلى الاهتمام بالآخر والتعاطف معه.

عرض نتائج الاستبيان ومناقشتها

- بينت النتائج أن معظم الأساتذة علاقتهم بزملائهم علاقة جيدة، وعلاقتهم بالتلاميذ والإداريين علاقة عادية، وأكثر الوسائل الاتصالية استخداما في الثانويات هي الاتصال الشفهي من خلال الاعتماد على الاجتماعات الخاصة بالإدارة، والحوار والمناقشة داخل القسم. هذه النتائج تتفق مع ما أشارت إليه نتائج دراسة Bernard Défance سنة 1992[25] التي رأت بأن العلاقات الداخلية بين أعضاء المجتمع المدرسي، خاصة بين المدرس والتلميذ هي علاقات عادية ومشروعة تعتمد على الحوار. في حين اختلفت هذه النتيجة مع دراسة Blatier

سنة 1998 [26] ونتائج دراسات[27](Mourad Bahloul (2005 ودراسة سالم محمد سعيد الشمسي (2012) [28]، حيث أكدت هذه الدراسات على أن العلاقات التربوية داخل المؤسسة هي علاقات سيئة قائمة على التسلّط.

- كما أظهرت نتائج الدراسة، أن معظم الأساتذة رأوا بأن المناخ العام للمؤسسة(أي البيئة التربوية الاتصالية) لا يساعدهم على أداء مهامهم،واتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة Sandra, Ladd في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1997 من خلال دراستهما لثمانية مدارس، توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن المناخ المدرسي غير آمن لأداء الوظائف سواء بالنسبة للتلميذ أو المدرس، مما أدى إلى تكوين اتجاهات سلبية نحو المدرسة وعدم المساهمة في الأعمال الإيجابية والنشاطات التعليمية وكل هذا له تأثير على التوافق المدرسي[29].

- تبين لنا من خلال النتائج أن معظم الأساتذة يفضلون استعمال أسلوبي الحوار والمناقشة في العملية التعليمية نظرا لأهميتهما في ايصال المعلومات للتلميذ والعمل على توجيهه وهذا ما ركز عليه الباحث "ماجد زكي الجلاد" الذي يرى أن "الحوار والمناقشة من أكثر طرق التدريس ملاءمة لتعليم القيم وبيانها وتعزيزها، فالحوار يفتح الفرصة أمام الطالب للتعبير عن أفكاره وتصوراته المختلفة حول القضايا المعروضة للنقاش"[30] ومن هنا نستنتج أن الطرائق التفاعلية في المؤسسة التربوية تقوم على إعطاء المتعلم دورا فاعلا وإيجابيا.

خاتمة

من خلال ما سبق، نستنتج أنه يوجد اتصال داخل المؤسسات التعليمية (الثانويات)، فالعلاقات داخل هذه المؤسسات بين أعضاء المجتمع المدرسي هي علاقات عادية تتحدد حسب طبيعة الموقف الاتصالي وأطراف العملية الاتصالية من تلاميذ وأساتذة وإداريين، وذلك باستعمال وسائل الاتصال المختلفة والمتعددة التي تؤدي الغرض المراد تحقيقه من خلال هذه العملية، وهذا إنما يدل على أهمية الاتصال داخل المؤسسة التعليمية، خاصة أن جميع الوظائف والمهام التي تودّى فيها تعتمد بالدرجة الأولى على الاتصال الذي يعد أساس العملية التربوية التعليمية.

الهوامش

(1)- ميشيل دبابنة ونبيل محفوظ . سيكولوجية الطفولة، دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان ، 1984، ص74.

(2)-LA BORDERIE (RENE), PATY JACQUES. Education et scie - ces cognitives, Nathan,Paris, 2006, P80.

(3)- مجد الهاشمي. الاتصال التربوي وتكنولوجيا التعليم، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص 23.

(4) - مصطفى حسن وآخرون. اتجاهات جديدة في الإدارة المدرسية، ط1، مكتبة الأنجلو مصرية، مصر، 1998، ص 139.

(5)- علي أسعد وطفة. علم الاجتماع المدرسي، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، لبنان، 2004، ص 99.

(6)- أحمد شبشوب. علم التربية، الدار التونسية للنشر والتوزيع، تونس، 1991، ص251.

(7)- ميشيل دبابنة، نبيل محفوظ. سيكولوجية الطفولة، مرجع سبق ذكره، ص ص76-77.

(8)- محمود ياسين عطوف. مدخل في علم النفسي الاجتماعي، دار النهار، بيروت،1981، ص139.

(9)-MARCEL(POSTIIC).La relation pédagogique ,7 em édition, P.U.F, Paris, 1996, p19

(10)- حميد الطائي، بشير العلاق. أساسيات الاتصال، نماذج ومهارات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص من 101 إلى 121.

(11)- محمد جهاد جمل، دلال هلالات. مهارات الاتصال الانساني اللفظية وغير اللفظية في اللغة العربية،ط1 ، دار الكتاب الجامعي، الامارات العربية المتحدة، 2008 ،ص 102.

(12)- طلال عبد الله الزعبي وآخرون. مهارات الاتصال الجماهيري، ط1، عالم الكتب الحديث، الأردن ، 2010، ص ص 115-116

(13)- CABIN (PHILIPPE),FRANCOIS DORTIER (JEAN). La co - munication états des savoirs, 2 em ed, science humaines, France, 2008 , p 06

(14)- PAIN (JACQUES). Ecole violence aux pédagogies, Ed M - trice, Paris ,1992, p114

(15)- علي عياصرة، محمد محمود العودة الفاضل. الاتصال الإداري وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسات التربوية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 68.

(16)- هارون منصر. تكنولوجيا الاتصال الحديثة،المسائل النظرية والتطبيقية، ط1، دار الأهلية للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2012، ص 19.

(17) - حسين جلوب. مهارات الاتصال مع الآخرين، ط1، دار كنوز المعرفة، عمان، 2010، ص 81

(18)- نوري عباس عبد الله العلواني.التعليم الثانوي، تجارب عربية وعالمية، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 1991، ص133.

(19)- BLATIER (C) .Violence à l'école. Revue de psychologie appl - qée, 3em trimestre, vol 48,n -126. 03, Paris, 1998 ,p124

(20)- جابر عبد الحميد جابر، محمد مصطفى الشعبيني. الخبرة والنمو في المدرسة الابتدائية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة ، ص09

(21)- محمد أبو شنب جمال. العلاقات الإنسانية، دراسة في مهارات الاتصال والتعامل، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص ص 21-22

(22)- سهيلة محسن كاظم الفتلاوي. تعديل السلوك في التدريس، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، رام الله ، 2005، ص131.

(23)- عبد السلام مصطفى.أساسيات التدريس والتطوير المهني للمعلم، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص 39.

(24)- محمد جهاد جمل، دلال هلالات. مرجع سبق ذكره، ص 209.

(25)- رشيد شيخي. العنف في المؤسسات التعليمية وانعكاساته على التحصيل الدراسي، دراسة ميدانية بثانوية "عمر بن الخطاب" بالبليدة، أطروحة دكتوراه، علم الاجتماع الجريمة، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2010، ص ص 41، 42.

(26) - BLATIER (C). Violence à l'école, op.cit, p124

(27) - BAHLOUL(MOURAD). L'école et la violence,1ered , CAEU Sefax, Tunes, 2005

(28) - سالم محمد سعيد الشمسي. العوامل الاجتماعية المؤدية للعنف المدرسي بالمرحلة الثانوية في اليمن، مدارس عدن أنموذجا. مجلة كلية التربية، العدد 13، جامعة عدن، ، 2012 ،ص من 11 حتى 38

(29) - SANDRA (H ,B) and LADD (G,W).The teach child relation and children early school adjustment psychology ,vol 35 ,n°1, Jou - nal of school, U.S.A, 1997, PP 61,81

(30)- ماجد زكي الجلاد. تعلم القيم وتعليمها، تصور نظري وتطبيقي لطرائق واستراتيجيات تدريس القيم، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 138.