



الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علوم الاتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

دور المهارات الاتصالية في تحسين الصورة الذهنية

للمؤسسات التربوية بولاية تبسة

دراسة ميدانية بمتوسطة النهضة الشريعة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعة: 2020

إشراف الدكتور:

إعداد الطالبة :

- منصر هارون

- شرفي فيروز

لجنة المناقشة:

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الصفة |
|------------------|-----------------|--------------|
| عبد الغني بوزيان | أستاذ محاضر "أ" | رئيس |
| منصر هارون | أستاذ محاضر "أ" | مشرفا ومقررا |
| معمر ربوح | أستاذ مساعد "أ" | مناقشا |

السنة الجامعية: 2020/2019

شكر و عرفان

بعد رحلة بحث و جهد و اجتهاد تكلفت بإنجاز هذا البحث، نحمد الله عز وجل على نعمه التي مَنَ بها علينا فهو العلي القدير ، واهب العقل منير الدرب فالشكر لله عز وجل على واسع عطائه وتوفيقه لنا.

فإذا كان الاعتراف بالجميل من تمام الخلق الفاضل، نتقدم بأسمى معاني الشكر والعرفان إلى الدكتور "منصر هارون" المشرف على هذه المذكرة، على الجهد والوقت اللذان خصصهما لنا من أجل إتمام هذا العمل ، من خلال المتابعة الجادة لكل خطوة من خطوات هذا العمل، والتي كانت تتبعها توجيهات علمية كانت بمثابة النور الذي أنار لنا طريق البحث العلمي، والذي بفضلله بعد الله سبحانه وتعالى أنجزنا هذا العمل الذي نرجو أن يكون ذا فائدة لكل طالب علم في هذا المجال كما نشكر كل من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الذين رافقونا طيلة سنوات الدراسة الجامعية ولم يبخلوا علينا بعطائهم الوفير. كما لا ننسى أن نتقدم بأحر عبارات الشكر والامتنان لكل عمال متوسطة النهضة الشريفة من مدير وأساتذة وعمال على التسهيلات والمساعدات التي قدموها لنا ولم يبخلوا علينا بأي معلومة احتجناها أو دلونا إليها.

إلى الذين كانوا عوناً لنا في بحثنا هذا ونورا يضيء الظلمة التي كانت تقف أحياناً في طريقنا، إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات والمعلومات، فلهم منا كل الشكر.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الصلاة والسلام على سيد الخلق وخير الأنام محمد صل الله عليه وسلم أما بعد
إلي أبي الغالي.

إلى من أحمل اسمه بكل فخر إلى من دفعني إلى طريق النجاح و فرش لي كفاه نعيما
إلى الغائبة عني والحاضرة في قلبي إلي من لها جنتان جنة في قلبها و جنة تحت قدميها
إلي روح أمي الغالية تغمدها الله برحمته الواسعة .

إلي سندي في الحياة و ركيزة صمودي إلي من شجعني لأعمل في هذا الدرب
أخوي (تقي, وليد).

إلي زوجة أبي الغالية إلي من أدخلت السرور و البهجة إلي بيتنا بحضورها
إلي صديقة روعي ورفيقة عمري إلي من علمتني معني الصبر والمثابرة إلي أختي الغالية
(سلاف) و زوجها .

إلي من أضاء عتمة بيتنا بحضوره إلي حبيب قلبي ونور عين خالته (زيد) .
إلي كل الأقارب أعمامي و أخوالي وعماتي و خالاتي .

إلي من أناروا لي نهجي و رسموا البسمة علي وجهي في وقت حزين الي صديقاتي
الجميلات أو بالأحرى أخواتي قمر زاد و أميمه .

الفهرس

Erreur ! Signet non défini.....

شكر وعران

.....13.....

مقدمة:

.....15.....

الفصل المنهجي للدراسة

.....17.....

01- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

.....18.....

02- أهمية الدراسة

.....19.....

03- أهداف الدراسة

.....19.....

04- أسباب اختيار الموضوع

.....20.....

05- الدراسات السابقة

.....24.....

06- تحديد المفاهيم

.....28.....

07- منهج الدراسة وأدواته:

.....32.....

الفصل الأول: الصورة الذهنية والمؤسسة التعليمية

.....34.....

تمهيد:

.....35.....

المبحث الأول: الصورة الذهنية:

.....35.....

المطلب الأول: الصورة الذهنية وأهدافها:

.....36.....

المطلب الثاني: خصائص الصور الذهنية وأهميتها:

.....38.....

المطلب الثالث: أنواع الصورة الذهنية:

.....48.....

المطلب الرابع: أبعاد ومكونات الصورة الذهنية:

.....51.....

المطلب الخامس: وظائف بناء الصورة الذهنية:

.....52.....

المطلب السادس: العوامل والمؤثرات الخاصة في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة:

| | |
|---------------------------------|--|
|57..... | المطلب السابع: مستويات ومراحل تكوين الصورة الذهنية: |
|58..... | المطلب الثامن: بحوث الصورة الذهنية: |
|59..... | المطلب التاسع: مزايا الصورة الذهنية الايجابية للمؤسسة |
|60..... | المبحث الثاني: المؤسسة التعليمية: |
|60..... | المطلب الأول: تعريف المؤسسة التعليمية |
|60..... | المطلب الثاني: أسباب الاهتمام بالتعليم: |
|61..... | المطلب الثالث: خصائص المؤسسات التربوية: |
|63..... | المطلب الرابع: أهداف المؤسسات التربوية: |
|64..... | المطلب الخامس: وظائف المؤسسات التربوية: |
|64..... | المطلب السادس: بناءات و مقومات المؤسسات التربوية: |
|66..... | المطلب السابع: مكونات النظام التعليمي و العوامل المؤثرة فيه: |
|67..... | المطلب الثامن: مبادئ المؤسسات التربوية: |
|68..... | المطلب التاسع: المستقبلات التربوية: |
| Erreur ! Signet non défini..... | خلاصة الفصل: |
|70..... | الفصل الثاني: مهارات الاتصال |
|72..... | تمهيد: |
|73..... | المبحث الأول: المهارة |
|73..... | المطلب الأول: تعريف المهارة |
|74..... | المطلب الثاني: أنواع المهارات |
|75..... | المطلب الثالث: خطوات اكتساب المهارة |

| | |
|---------------|--|
|76..... | المطلب الرابع: أساليب تعليم المهارات |
|79..... | المبحث الثاني: ماهية الاتصال |
|79..... | المطلب الأول: مفهوم الاتصال |
|81..... | المطلب الثاني: عناصر الاتصال وأنواعه |
|86..... | المطلب الثالث: وظائف الاتصال |
|87..... | المطلب الرابع: أهمية الاتصال |
|89..... | المبحث الثالث: مهارات الاتصال |
|89..... | المطلب الأول: مهارة الحديث |
|92..... | المطلب الثاني : مهارة الاستماع |
|95..... | المطلب الثالث :مهارة إدارة الاجتماعات |
|98..... | المطلب الرابع: مهارة التقديم والعرض |
|103..... | الفصل الثالث: المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة |
|105..... | أولا البيانات السوسيوديموغرافية |
|108..... | ثانيا البيانات الموضوعية |
|108..... | المحور الأول: طبيعة اتصال الولي بالمؤسسة |
|119..... | المحور : الثاني وسائل اتصال المؤسسة بالأولياء |
|135..... | المحور الثالث: تشكيل الصورة الذهنية في المحيط الخارجي |
|142..... | المحور الرابع العراقل التي تواجه تحسين الصور الذهنية بالمؤسسة التربوية |
|150..... | نتائج الدراسة |
|150..... | أولا عرض النتائج العامة |

.....153.....

ثانيا النتائج الجزئية

.....153.....

في ضوء تساؤلات الدراسة

.....156.....

على ضوء الخلفية النظرية للدراسة.

.....157.....

على ضوء أهداف الدراسة

.....159.....

ثالثا التوصيات والاقتراحات

.....162.....

الخاتمة

.....164.....

قائمة المصادر والمراجع

.....171.....

الملاحق

قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|--------|--|------------|
| 104 | يبين توزيع مجتمع البحث حسب متغير الجنس | 01 |
| 104 | يبين توزيع مجتمع البحث حسب متغير السن | 02 |
| 105 | يبين توزيع مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي | 03 |
| 106 | يبين توزيع مجتمع البحث حسب متغير عدد الأبناء المتدرسين بالمؤسسة | 04 |
| 106 | يبين لنا توزيع مجتمع البحث حسب متغير المستوى الاقتصادي | 05 |
| 107 | الذي يبين اتصال الولي بمؤسسة ابنه | 06 |
| 109 | يبين كيفية الاتصال بالمؤسسة | 07 |
| 109 | الذي يبين المواضيع التي يتصل من أجلها الولي بالمؤسسة | 08 |
| 110 | يبين وجود صعوبة عند الولي في الاتصال بمدير مؤسسة | 09 |
| 111 | الذي يبين أسباب صعوبة الاتصال بالمدير | 10 |
| 111 | يبين اتصال الولي بباقي الإداريين والأساتذة بالمؤسسة | 11 |
| 112 | يبين أسلوب الاتصال بالإداريين والأساتذة | 12 |
| 112 | يبين سرعة وسهولة نقل انشغالات الولي إلى الإدارة | 13 |
| 113 | يبين لنا تلقي الولي للمعلومات الخاصة بابنه عن طريق | 14 |
| 114 | يبين لنا استقبال الولي عند قدومه إلى المؤسسة | 15 |
| 115 | يبين لنا الجهة التي تستدعي الولي في حالة قضية تخص ابنه | 16 |
| 115 | يبين كيفية تعامل الإدارة مع الولي تدعيم علاقتها بالمحيط الخارجي | 17 |
| 116 | يبين لنا استخدام الأساتذة والإداريين الأساليب التربوية لعلاج مشاكل الابن | 18 |
| 117 | يبين الأساليب المتبعة في معالجة مشاكل الابن | 19 |
| 117 | يبين لنا استماع الإدارة والشكاوي الأولياء وحلها في وقتها | 20 |
| 119 | يبين لنا قيام المؤسسة بتبليغ الولي بالنتائج المدرسية بصفة منتظمة | 21 |
| 119 | الذي يبين طريقة تبليغ الأولياء بنتائج التلاميذ | 22 |
| 120 | يبين تسجيل الولي لابنه للاستفادة من النظام النصف داخلي و الداخلي طبقا للتنظيم المعمول به | 23 |

| | | |
|-----|--|----|
| 121 | الذي يبين نوعية نظام التمدرس في المؤسسة | 24 |
| 121 | يبين لنا توفر النقل المدرسي بالمتوسطة | 25 |
| 122 | يبين لنا اطلاع الأولياء على أوراق الفرض والاختبار التي تخص ابنهم ومناقشتها | 26 |
| 122 | يبين لنا إخبار المؤسسة الأولى بالجدولة الزمنية للاختبارات الدورية عبر ابنه | 27 |
| 123 | يبين لنا في حال طرأ تغيير على التوقيت المقرر للتلاميذ يتم تبليغ الولي | 28 |
| 124 | يبين لنا تبليغ الأولياء عن تنظيم النشاطات الثقافية الرياضية والترفيهية | 29 |
| 124 | يبين سماح الأولياء لأبنائهم في مزاوله النشاطات | 30 |
| 125 | يبين لنا تبليغ الإدارة الولي بالغيابات المتكررة لابنه في إشعار مكتوب | 31 |
| 126 | الذي يبين في حالة إصابة الابن بأمراض معدية فتخبر المؤسسة الولي | 32 |
| 126 | بين الإجراءات التي تتخذها المؤسسة في حالة إصابة التلاميذ بأمراض معدية | 33 |
| 127 | يبين لنا إذا تعرض لحادث مدرسي أثناء مزاولته دراسته تقوم المؤسسة بالإجراءات اللازم | 34 |
| 127 | يبين لنا الإجراءات التي تتخذها المؤسسة عند تعرض التلميذ لحادث مدرسي | 35 |
| 128 | يبين موافقة الأولياء على مشاركة ابنه في النوادي والجمعيات المنشأة داخل المؤسسة | 36 |
| 128 | يبين تبليغ المؤسسة الولي بالتوقيت الرسمي الدروس التدعيمية في العطل المدرسية الساعات الإضافية خارج التوقيت الأسبوعي | 37 |
| 129 | يبين متابعة الولي ومراقبته حضور ابنه و مواظبته على الدروس بصفة صارمة ودائمة | 38 |
| 130 | يبين تزويد المؤسسة الولي بمعلومات مستمرة عن المستوى الدراسي والتحصيل لابنه | 39 |
| 130 | يبين طرق تبليغ المؤسسة الولي بالمستوى الدراسي لابنه | 40 |

| | | |
|-----|---|----|
| 131 | يبين لنا حالة المبنى عند زيارة الولي المتوسطة وهل يراه الولي صالح للاستعمال | 41 |
| 131 | يبين توفر المؤسسة على وسائل السلامة والأمن | 42 |
| 132 | يبين وجهة نظر الولي في عدد التلاميذ في فصل ابنه إذا كان مناسباً لإعطاء جو يساعده على التحصيل الدراسي | 43 |
| 133 | يبين لنا موافقة الولي في حال مشاركة ابنه في النشاطات الثقافية والترفيهية والرياضية فترسل له المؤسسة | 44 |
| 134 | يبين وجود مستشار توجيه المتوسطة التي يدرس بها ابن الولي | 45 |
| 134 | يبين كيفية اختيار التلميذ للتخصص | 46 |
| 135 | يبين إنشاء جمعية أولياء التلاميذ وتلقي الولي استدعاء | 47 |
| 135 | يبين طريقة استدعاء الولي | 48 |
| 136 | يبين مساهمة جمعية أولياء التلاميذ في إطار الأحكام القانونية والتنظيمية المعمول بها في تقديم الدعم المعنوي والمادي للمؤسسة | 49 |
| 136 | يبين نوعية المساهمة التي تقدمها جمعية أولياء التلاميذ بالمؤسسة | 50 |
| 137 | تقديم جمعية أولياء التلاميذ عند الإمكان مساهمة مادية لتحسين ظروف تدرس التلميذ | 51 |
| 137 | يبين لنا تنوع المساهمات التي تقدمها جمعية أولياء التلاميذ | 52 |
| 138 | يبين رأي الولي في تنظيم لقاءات دورية بين الأولياء والأساتذة هدفها إقامة حوار مباشر بين المدرسة والأسرة لتحسين صورة المؤسسة عند الأولياء | 53 |
| 138 | يبين الوقت المفضل لإجراء اللقاءات بين الأولياء والأساتذة | 54 |
| 139 | يبين اقتراح المؤسسة على الولي تسجيل ابنه على مستوى مؤسسات أخرى تلائم أفكاره وميولاته. | 55 |
| 139 | نوعية المؤسسات التي تقترحها المؤسسة على الولي | 56 |
| 141 | الطريقة التي تتبعها المؤسسة للاتصال بالولي تؤدي إلى حدوث مشاكل بينه وبين الإدارة | 57 |
| 141 | يبين نوعية صور المؤسسة التربوية عند الولي | 58 |

| | | |
|-----|---|----|
| 142 | يبين المشاكل التي تحدث بين الأولياء و الإداريين إثناء تسويه وضعيه الابن | 59 |
| 143 | يبين لنا استقبال الأستاذ للولي للسؤال على الوضعية التي تخص ابنه | 60 |
| 143 | يبين فترات استقبال الأستاذ للولي | 61 |
| 144 | إرسال المؤسسة استبيان لسبر الآراء حولها للولي قصد معرفة مواطن النقص وتحسينها | 62 |
| 144 | يبين تصديق الولي للشائعات التي تثار حول المؤسسة | 63 |
| 145 | يبين لنا الإجراءات التي يتخذها الولي عند سماعهم إشاعات حول المؤسسة التي يتمدرس بها ابنهم | 64 |
| 145 | يبين مدى حرص متوسطه النهضة على كسب ثقة الأولياء من خلال ما تقدمه في الموقع الالكتروني لها | 65 |
| 146 | يبين لنا العواقب التي تحول دون تشكيل صورة ذهنية حسنة لدى الولي عن المؤسسة | 66 |
| 147 | يبين بأن الاحتفالات والتكريمات تمنح صورة ذهنية حسنة حول المؤسسة لدى الولي | 67 |
| 147 | التقليص من استخدام وسائل الاتصال الداخلي يؤثر على الصورة الذهنية المشكلة لمتوسطة النهضة عند الولي | 68 |

قائمة الأشكال:

| الصفحة | عنوان الشكل | رقم الشكل |
|--------|--------------------------------------|-----------|
| 65 | النظام التعليمي والعوامل المؤثرة فيه | 01 |

مقدمة:

يعد الاتصال الركيزة الأساسية والعمود الفقري القوي للمؤسسات والشركات لذلك لا يمكن الاستغناء عنه لأنه مطلب لا بد من توفره حتى تعمل المؤسسة لتحقيق أهدافها وهو عصب حياتها سواء كانت اجتماعية، اقتصادية، ثقافية، لأنه المغذي للروابط والعلاقات التي تجمعها بغيرها مهما كان نوعها. فللاتصال في المؤسسة يعتبر عاملاً أساسياً لتبادل المعارف والتجارب والتقنيات والخبرات بين العامل والمؤسسة، بالإضافة إلى أنه يعمل على ربط علاقة صلة بين المؤسسة و جماهيرها الخارجية، فهو موجة تسيير رأسمال صورة المؤسسة.

ومجموع الأعمال الاتصالية التي يقوم بها الاتصال داخل المؤسسة تهدف إلى توضيح صورة المؤسسة من حيث نظامها وقيمتها وثقافتها وطموحاتها، كما يسمح الاتصال داخل المؤسسة بنقل وترقية قيم المؤسسة من خلال الصورة والشهرة والعلامة قصد خلق جو ثقة واستمرارية و وديمومة المؤسسة. الصورة الذهنية لها أهميه بالنسبة للفرد والمؤسسة، نظراً لما تقوم به من دور هام في تكوين الانطباعات والآراء واتخاذ القرارات وتشكيل السلوك، فقد أصبحت الصورة الحسنة هدفاً هاماً تسعى إليه جميع المؤسسات التي تريد البقاء والاستمرار وبالتالي أصبح للاتصال والصورة الذهنية أهمية كبيرة لدى المؤسسة على اختلاف طبيعتها و نشاطها وحجمها.

الدراسة الميدانية التي قمنا بها في متوسطة النهضة والتي نسعى من خلالها إلى إظهار دور مهارات الاتصال في تحسين الصورة الذهنية.

وقسمت الدراسة إلى ثلاثة أقسام

الفصل المنهجي يحتوي على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسباب اختيار

الموضوع، الدراسات السابقة، تحديد المفاهيم، منهج الدراسة وأدواتها، صعوبات الدراسة.

الجانب النظري: وقد تضمن

الفصل الأول بعنوان الصورة الذهنية والمؤسسة التعليمية وتضمن تمهيد، المبحث الأول بعنوان الصورة الذهنية والذي بدوره تضمن على المطالب التالية الصورة الذهنية، خصائص الصورة الذهنية وأهميتها، أنواع الصورة الذهنية، أبعاد ومكونات الصورة الذهنية ووظائف الصورة الذهنية، العوامل والمؤثرات الخاصة بتكوين الصورة الذهنية، مستويات ومراحل تكوين الصورة الذهنية، بحوث الصورة الذهنية مزايا الصورة الذهنية، وأما المبحث الثاني الذي بعنوان المؤسسة التعليمية والذي تضمن المطالب التالية تعريف المؤسسة التعليمية، أسباب الاهتمام بالتعليم، خصائص المؤسسة التربوية، أهداف المؤسسة التربوية، وظائف المؤسسة التربوية، مقومات المؤسسة التربوية، مكونات النظام التعليمي والعوامل المؤثرة فيه، مبادئ المؤسسات التربوية، المستقبلات التربوية وخلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني تحت عنوان مهارات الاتصال والذي تضمن المبحث الأول بعنوان المهارة والذي بدوره تضمن تعريف المهارات، خطوات اكتساب المهارات، أساليب تعليم المهارات، والمبحث الثاني بعنوان الاتصال ومهاراته والذي تضمن المطالب التالية مفهوم الاتصال، عناصر الاتصال وأنواعه، وظائف الاتصال، أنواع مهارات الاتصال و خلاصة الفصل الثاني

الفصل المنهجي للدراسة

الفصل المنهجي

1 إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

2 أهمية الدراسة

3 أهداف الدراسة

4 أسباب اختيار الموضوع

5 الدراسات السابقة

6 تحديد المفاهيم

7 منهج الدراسة وأدواتها

01- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

تعتبر العملية الاتصالية من العمليات الإدارية التي توليها المنظمة أهمية بالغ ة سواء كانت المنظمة حكومية أو خاصة أو إنتاجية أو خدمية فضلا عن ذلك فهي عملية حيوية تتمثل في نقل واستقبال المعلومات والفهم من شخص إلى آخر سواء ذات طبيعة اجتماعية، ثقافية، أو علمية، وباعتبار أن المنظمة كيان اجتماعي يضم مجموعة من الأفراد يشكلون جماعات مختلفة من أجل انجاز العمل في جميع مجالات وأنشطة المنظمة. فالعنصر المحوري في حركية وعدم ثبات الجماعة هو التفاعل بين الأفراد، فلا يمكن تصور أي نشاط داخل المنظمة دون عملية اتصالية.

فلالاتصال بمهاراتهم من استماع وتقديم وحديث يتم بين الأفراد داخل التنظيم يهدف إلى تحقيق الاستقرار وضمان سير العمل ويتم بين مختلف المستويات الإدارية وبعده طرق صاعد ا ونازلا وافقي ، وذلك لتحقيق مجموعة من المكاسب للمؤسسة مثل تحقيق الأرباح والحفاظ على استمرارية المؤسسة داخل نسق ، وتشكيل صورة ذهنية في أذهان الناس عن المؤسسة وقد تتكون نتيجة للتجربة المباشرة وغير المباشرة حيث أن الاهتمام بصورة المؤسسة أصبح شيء مهم في الوقت الراهن نظرا للدور الذي تؤديه في تشكيل الآراء والانطباعات عن المؤسسة، ونظر ا الدور الوظيفي للصورة الذهنية بالنسبة للمؤسسة فقد أصبحت هدفا أساسيا تسعى إليه مختلف المؤسسات التي تشهد النجاح والبقاء، سواء كانت هذه المؤسسات اقتصادية أو خدماتية أو ثقافية، وحتى المؤسسات التربوية والتي تعتبر مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال الحالي وتخضع لقواعد إدارية مهمتها تكوين الطلبة عمليا وعلميا، فالمؤسسة التربوية كغيرها من المؤسسات تعتمد على الاتصال ومهاراته لرفع مستوى أدائها وضمان استقرارها في المجتمع، وهي كذلك تسعى من خلال الاتصال لتحقيق أهدافها، كما تهتم المؤسسة التربوية بتشكيل صورة حسنة عنها في أوساط جماهيرها المتعاملين معها، وباعتبار المؤسسة التربوية مؤسسة تعليمية تعتمد على البني الوظيفية، تهدف إلى تلبية حاجيات المجتمع من التلاميذ، كما تعمل على تأهيل الطلاب للمسابقات الوطنية ومسايرة التطور الحاصل في البرامج والمناهج بصفة عامة،

ويتضمن مفهومها كل الأجهزة الإدارية والمالية والمخابر التي تتطلبها العملية التربوية في المتوسطات من أجل أداء أكثر فاعليّة للأستاذ وفهم أدق للتلميذ .

متوسطة النهضة كغيرها من المتوسطات عرفت تغير كبير وتطور سريع على المستوى البنائي أو الوظيفي، وتعتمد أيضا على مهارات الاتصال في تأدية وظائفها وأدوارها سواء الداخلية أو الخارجية، لتحافظ على وجودها داخل المجتمع، كما تهتم بجماهيرها والمتعلمين معها من أجل تكوين انطباعات لديهم وتكوين صورة ذهنية عنها، وبالأخص لدى الأولياء فالصورة الذهنية التي تصل إلى أذهان الأولياء القلاميذ تجعل انطباعاتهم جيد في حالة كانت جيدة، ولقد اخترنا متوسطة النهضة كميدان للدراسة ومن ثم طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور المهارات الاتصالية في تشكيل الصورة الذهنية لمتوسطة النهضة؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما هي طبيعة الاتصال الولي بالمؤسسة؟
- 2- ما هي وسائل اتصال المؤسسة بالأولياء؟
- 3- كيف تشكل المؤسسة صورتها الذهنية في المحيط الخارجي من خلال مهارات الاتصال؟
- 4- ما هي العراقيل التي تواجه تحسين الصورة الذهنية بالمتوسطة؟
- 5- ما الحلول المقترحة لتشكيل صورة ذهنية حسنة عن المتوسطة عبر المهارات الاتصالية؟

02- أهمية الدراسة

تتجلى أهمية البحث كونه يعالج مشكل هام وحساس تمس فئة كبيرة من أفراد المجتمع وهي فئة الإداريين بشكل عام وإداري المؤسسة التربوية بشكل خاص ، حيث يرتبط هذا الموضوع بمثابة تطوير وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة من خلال تطبيق المهارات الاتصالية لتحقيق أهدافها ونستطيع أن نلخص أهمية الدراسة كالتالي:

- أهمية توافر المهارات الاتصالية لدى الإداريين لتحقيق أهداف المؤسسة وتحسين صورتها.

- الإشارة إلى الفوائد والمكاسب التي يمكن أن تعود على الإداريين والمؤسسة ككل من خلال تحسين صورتها باستخدام مهارات الاتصال.

- تبرز الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في النتائج التي يمكن أن تسفر عنها والتي قد تساهم في تفعيل مهارات الاتصال بين الإداريين والتي من خلالها يتم تحسين الصور الذهنية للمؤسسة و يسهم في تحقيق أهدافها في اقصر وقت وأقل تكلفة ممكنة وأقل جهد مبذول.

03- أهداف الدراسة

يهدف أي بحث علمي للكشف عن الحقائق والتعرف على معلومات وبيان العلاقات الجديدة بين الأشياء إضافة إلى تطوير وتعديل وتحليل المعلومات المقدمة وقد جاءت هذه الدراسة بهدف:

- 1- التعرف على طبيعة اتصال الولي بالمؤسسة التربوية.
- 2- الكشف عن وسائل اتصال المؤسسة بالأولياء.
- 3- معرفه كيفية تشكيل المتوسطة صورتها الذهنية في المحيط الخارجي من خلال مهارات الاتصال.
- 4- إظهار العراقيل التي تواجه تحسين الصورة الذهنية بالمتوسطة.
- 5- الوصول إلى الحلول المقترحة التي تساعد المؤسسة على تيج اوز العراقيل وتشكيل صورة ذهنية حسنة عبر مهارات الاتصال.

04- أسباب اختيار الموضوع

إن هذا الموضوع ليس من باب الصدفة بل كان من وراء ذلك عدة مبررات وعوامل جعلتنا نخوض في دراسته وقد تنوعت هذه المبررات ما بين ذاتية ترجع للباحث وموضوعية تتعلق بالبحث ويمكن أن نجعلها في الأسباب التالية:

أ- الأسباب الذاتية

- الرغبة في معرفه العلاقة بين الصورة الذهنية ومهارات الاتصال.
- الرغبة في الإلمام أكثر بهذا الجانب من جوانب المعرفة ومحاوله تطبيقه.

- معرفه مدى استفادة المؤسسة من مهارات الاتصال في تحسين صورتها الذهنية.
- انجاز المذكرة لنيل شهادة الماستر.
- قابلية الموضوع للانجاز.

ب- الأسباب الموضوعية

- ارتباط الموضوع بمجال تخصصنا الدراسي.
- معرفه كل جوانب مهارات الاتصال في المؤسسة.
- الدور الكبير الذي تلعبه مهارات الاتصال في تشكيل الصورة الذهنية.
- محاولة توضيح طبيعة نمط مهارات الاتصال السائدة في المؤسسة ودورها في تشكيل الصورة الذهنية.
- حداثة الموضوع وجدته وقلة تناوله بالدراسة.

05- الدراسات السابقة

تحتل الدراسات السابقة اليوم دورا هاما في انجاز الدراسات العلمية وهذا بسبب أن البحث العلمي تراكمي، وهذا يعني أن الباحث مطالب ب أن يبدأ دراسته من حيث انتهى باحثون آخرون أي لا بد من الاطلاع على الدراسات التي أنجزها غيره، لأن الدراسات السابقة تعتبر أرضية في انجاز الدراسة الجارية من حيث تدعيم الدراسة بالمقارنة تارة وبتأكيد النتائج أو دحضها تارة أخرى، وكذلك التعرف على الفروق الموجودة بين الدراسات السابقة وبين الدراسة الجارية.

قد اعتمدنا في دراستنا على الدراسات السابقة التالية:

الدراسة الأولى: جاءت الدراسة بعنوان "صورة المؤسسة وأثرها في سلوك المستهلك" دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر قام بها الطالب محمد وهاب بجامعة الجزائر، في إطار إعداد رسالة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، السنة الجامعية 2005-2006، حيث طرقت إشكالية الدراسة إلى الكشف عن الموقع الذي تحتله المؤسسة في أذهان

هؤلاء المستهلكين حالياً. وكيف يتم تشكيلة؟ من جهة ومن جهة أخرى كيف يتم تقريب الصورة المدركة بالصورة التي ترغب المؤسسة في الظهور بها؟

هدف الدراسة:

معرفة كيف يستحضر المستهلك صورة المؤسسة، أو معرفة العناصر التي تشكل هذه الصورة ومعرفة كيف تتشكل هذه الصورة، أما أسباب القيام بهذه الدراسة تمثلت في الميل والرغبة الذاتية للباحث والرغبة في الإسهام في مجال البحث العلمي.

اعتمد الباحث على المنهج المسحي لمعالجة هذا الموضوع باعتباره أكثر المناهج استعمالاً، ولو القينا نظرة تحليلية نقدية لما جاء في هذه الدراسة لوجدنا رغم كونها ذات علاقة وثيقة بدراستنا من حيث التشابه في دراسة الصورة الذهنية للمؤسسة ومن حيث الإشكالية والمنهج المستخدم -المنهج المسحي- وأدوات جمع البيانات، إلا أنها تختلف عن دراستنا من حيث أننا قمنا بدراسة مؤسسه خدماتية المتوسطة أنموذجاً أما هذه الدراسة بمؤسسة اقتصادية بريد الجزائر دراسة حالة.

الدراسة الثانية: بعنوان واقع الاتصال المؤسساتي في الجامعة الجزائرية قامت بها الطالبة بن عامر زولبخة ضمن الدراسات الميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر في إطار إعداد رسالة الماجستير، تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية السنة الجامعية 2001-2002، تطرقت في الإشكالية إلى الاتصال بصفة عامة، ثم اتصال المؤسسة، ثم تطرقت للاتصال المؤسساتي، كما حاولت في هذه الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي تضمن مجموعة من التساؤلات أهمها:

- ما هي وسائل الاتصال في المؤسسة؟

- ما هي أطره التنظيمية؟

- هل يحسن استعمال المتوفر منها؟

فرضية الدراسة

- يتميز الاتصال في الجامعة بقلة المخضفين.
- يسود احتكار المعلومات في المؤسسة الجامعية.
- عدم توفر الأطر المناسبة للاتصال.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كون الاتصال ببعديه الداخلي والخارجي أساس بناء المؤسسة الجامعية وتكوين صورة ايجابية لدى الجماهير.

أسباب اختيار الموضوع

- قلة الدراسات الميدانية خاصة الوطنية.

أهداف الدراسة

- تشخيص الأبعاد والعوامل التي تحكم الاتصال في الجامعة وتنظيم علاقتها بجمهورها الداخلي والخارجي لكسب ثقة هذا الجمهور مع محاولة تحديد المعوق والتي تؤثر على اتصال المؤسسة الجامعية بالمجتمع وجماهيره.
- وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح بالعينة واستخدمت المنهج الوصفي ، وقد توصلت إلى النتائج

التالية:

- تستخدم الجامعة مجال الدراسة في اتصالها بجمهورها الداخلي والخارجي الاتصال الشفوي والكتابي معا حسب ما تتطلبه المعلومات المقدمة، كشفت الدراسة أن أفراد العينة يجدون صعوبة في فهم الرسالة ولغتها، ولو القينا نظرة تحليلية نقدية لما جاء في هذه الدراسة لوجدنا رغم كونها ذات علاقة قوية بدراستنا من حيث التشابه في مشكلة الدراسة إلا أنها تختلف عن دراستنا كون دراستنا تهتم بالصورة الذهنية للمؤسسة التربوية ودور مهارات الاتصال في تشكيلها وتحسينها.

المنهج المستخدم: المنهج الوصفي وطريقة المسح بالعينة.

الدراسة الثالثة دراسة ربا عيسى 2002 السعودية

عنوان الدراسة "مهارات الاتصال اللغوي لمدير المدرسة ودورها في تفعيل عملية الاتصال مع المعلمين

داخل المدرسة"

هدف الدراسة:

التعرف إلى واقع ممارسه مديري المدارس لمهارات الاتصال اللغوي مع المعلمين داخل المدرسة من وجهة

نظر مديري المدارس الابتدائية ومعلميها داخل المدرسة من وجهه نظر مديري المدارس الابتدائية ومشرفي

الإدارة المدرسية.

أدوات البحث: استبيان ذات محورين -مقابلة- ملاحظة.

نتائج البحث: توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك اختلاف واضح حول واقع ممارسة مديري المدارس لمهارات الاتصال اللغوي مع المعلمين

داخل المدرسة.

- مهارات الاتصال اللغوي تلعب دورا في تفعيل عملية الاتصال مع المعلمين داخل المدرسة

المنهج المستخدم: المنهج الوصفي وطريقة المسح بالعينة في هذه الدراسة.

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

- الدراسات السابقة تناولت موضوع مهارات الاتصال في المؤسسة وأثرها على الصورة الذهنية لها.

- الدراسات السابقة تتوافق في الأهداف مع موضوع البحث وهي إظهار دور مهارات الاتصال في

تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة.

- الدراسات السابقة استخدمت طريقه المسح بالعينة والمنهج الوصفي فجاءت مطابقة لمنهج

الدراسية.

- الدراسات السابقة استخدمت الاتصال لتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة.

- الدراسات السابقة استخدمت أدوات جمع البيانات مقابل، ملاحظة، استمارة، فجاءت مشابهة لأدوات الدراسة المقررة.

مجالات النقص فيها

- الدراسات السابقة كان مجال دراستها المؤسسة الاقتصادية على خلاف دراستنا في المؤسسة الخدمية.

- الدراسات السابقة لم تتناول تحسين الصورة الذهنية عن طريق مهارة الاتصال بصورة واضحة كما ورد في دراستنا.

06- تحديد المفاهيم

تعتبر المفاهيم وتعريفاتها الإجرائية من أزم الأمور في البحث العلمي حيث على الباحث أن يحدد بشكل دقيق البعد الإجرائي للمفاهيم المستخدمة سواء على مشكلة البحث أو تساؤلاته بما يسمح تقريب الواقع من المفاهيم التي هي غير قابلة للقياس، وعليه سنعرض أهم المفاهيم التي نراها أساسية في الدراسة كالتالي:

• المهارة

- لغة:

المهارة في اللغة العربية تعني "الحَقِّقُ في الشيء" الماهر الحاذق بكل عمل والجمع مهرة ويقال مهر الشيء ومهر فيه وبه أي أحكمه وصار له حاذق.

- اصطلاحاً:

هي شيء يمكن تعلمه واكتسابه أو تكوينه لدى المتعلم عن طريق المحاكاة والتدريب وأن ما يتعلمه يختلف باختلاف نوعه المادة وطبيعتها وخصائصها والهدف من تعلمها¹

¹ امال صادق: فؤاد ابو حطب: علم النفس التربوي، دار الانجلومصرية، القاهرة، مصر، ط4، د س ن، ص 80.

- مهارات الاتصال:

- اصطلاحاً:

هي كل المهارات التي تستخدم في العملية التي بموجبها يقوم الشخص بنقل أفكار ومعاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتغيرات الوجه ولغة الجسم، وعبر وسيلة اتصال تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر بدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها¹

- التعريف الاجرائي:

هي المهارات التي تستخدم في العملية الاتصالية من جمع معلومات والتفكير والتحدث والحوار والاستماع والرد.

• الدور:

- لغة:

يعرفه معجم الوسيط "دار يدور، دورن: طاف حول الشيء، ويقال الفلك مداره، وتعني توترات الحركة بغير ثبوت ولا استقرار².

- اصطلاحاً:

هو سلوك متوقع يرتبط بوضع اجتماعي معين، والدور معنى "استنتاجي" وآخر معياري، والمعنى الاستنتاجي يقصد به المعنى الذي يرتبط له مثال ارتباط دور معين بجنس معين، أما المعنى المعياري فهو الذي يتوقع الدور، والدور المقابل، ويتم تحديد هذا المعنى طبقاً لما يعتقد أنه الوضع الصحيح الذي يجب أن يتبع.³

¹ شريف الحموي: مهارات الاتصال، دار بافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص 115.

² عصمت عدلي: علم الاجتماع المنى (المن والمجتمع)، دار المعرفة الجامعية، مصر، د ط، 2001، ص 14.

³ عصمت عدلي، مرجع سابق، ص 15.

كما يعرف الدور أنه مجموعة من النماذج الاجتماعية المرتبطة بمكانة معينة وتحتوي على مواقف وقيم وسلوكيات محددة من طرف المجتمع لكل فرد يشغل هذه المكانة¹.

- التعريف الاجرائي:

مجموعة أفعال مكتسبه يؤديها الفرد في موقف تفاعلي اجتماعي، وهو مجموعة خدمات إذ تعلق الأمر بالجماعة ومجموعه دوافع إذ تعلق الأمر بالشخص، أما الدور حسب دراستنا فهو دور مهارات الاتصال في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة التربوية، أي مجموعة الخدمات والنماذج التي تؤديها مهارات الاتصال لتشكيل الصورة الذهنية عن المؤسسة التربوية.

• الاتصال:

- لغة:

في اللغة العربية مشتق من الجذر "وصل" والذي يحمل معنيين اثنين الأول هو الربط بين شيئين أو شخصين أي إيجاد علاقة من نوع معين تربط بين الطرفين، أما المعنى الثاني فهو البلوغ والانتهاج إلى غاية معينة².

- اصطلاحا:

هو ظاهرة إنسانية يحتاج إليها الإنسان في حياته بغية تحقيق ذاته داخل الجماعة التي ينتمي إليها ويعرفه ابراهيم ابو عرقوب بأنه: "عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معاني تشكل في عقولهم صورة ذهنية ويتبادلون هذه الصورة الذهنية عن طريق الرموز³.

¹ المرجع نفسه، ص 16.

² فضيل دليو: اتصال المؤسسة، علاقات عامة، علاقات عامة مع الصحافة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2003، ص 22.

³ فضيل دليو: تاريخ وسائل الإعلام، دار أقطاب الفكر، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص 110.

- التعريف الاجرائي:

هو عملية تفاعل اجتماعي من خلال تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل عبر قناة من أجل الوصول إلى التفاهم والتعاون والتعاطف.

- مفهوم الصورة الذهنية:

يقصد بها الأفكار الموجودة في عقول الجماهير عن المؤسسة والتي تؤسس وتبنى بناء على ما ينلقوه من معلومات وخبرات، ولا شك أن تلك الصورة تتأثر بطبيعة الأفراد وسماتهم الشخصية والنوعي¹. ويعرف قاموس ويبستر الصورة الذهنية بأنها تقييم العقلي لشيء أو موضوع لا يمكن تقديمه للحواس بشكل مفاجئ أو مباشر.²

كما تعرف بأنها إحياء أو محاكاة لتجربة حسية ارتبطت بعواطف معينة، كما تعد استرجاعا لما تختزنه الذاكرة، ويرى روبنسون وبارلو أن المفهوم البسيط لمصطلح صورة ذهنية يقصد بها الصورة العقلية التي تتكون في أذهان الجماهير عن المؤسسة.³

ويعرفها كيرني بأنها تعني مجموعة الفروض والتصورات الذهنية في العلاقات العامة أولهما أن الصورة الذهنية تعد تمثيلا حسيا دقيقا ينعكس في العقل الإنساني. وثانيهما أن الصورة الذهنية هي المبادئ المنظمة التي يطلق عليها مسمى الخطة و تتميز تلك الخطة بأنها عملية رمزية مثالية، كما تعرف بأنها موضوعات نظرية توضح كيفية عمل تنظيم.⁴

¹ شدون علي شيبية: العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، كلية الآداب، جامعة الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2008، ص 66.

² على عوجة: العلاقات العامة والصورة الذهنية، كلية الاعلام، جامعة القاهرة، مصر، 1999، ص 56.

³ السيد عليوة: تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف المناسبة، إنراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص 87.

⁴ عبد الرزاق محمد الدليمي: العلاقات العامة في التطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 52.

- تعريف الصورة الذهنية:

الصورة الذهنية هي التصورات التي يحملها أفراد المجتمع عن العالم من حولهم بمكوناته المختلفة، وتعد الصورة نتاج لجميع خبرات الأفراد المباشرة وغير المباشرة عبر تفاعلاتهم الاتصالية المختلفة، ولا شك أن سهولة التغيير أو صعوبته يعتمد على رسوخ الصورة الذهنية لدى الجمهور أو عدم رسوخها.

07- منهج الدراسة وأدواته:

• مجالات الدراسة:

يعد المجال خطوة أساسية في البناء المنهجي لكل دراسة علمية ميدانية كونه يساعد على قياس:

- **المجال المكاني:** ويقصد به المجال الذي أجريت فيه الدراسة وهي متوسطة النهضة.

- **المجال الزمني:** يقصد به الوقت الذي أجريت فيه الدراسة حيث امتدت من تاريخ 2019/12/02

إلى تاريخ 2020/04/13 وانقسمت هذه الفترة إلى:

• **الدراسة النظرية:** وامتدت في اختيار موضوع الدراسة وكان ذلك في شهر أكتوبر 2019.

• **الدراسة الميدانية:** امتدت من شهر مارس 2020 إلى شهر أبريل 2020.

- **المجال البشري:** هو المجال الذي ينتقي فيه الباحث أفراد العينة وتمثل مجال البحث في أولياء

تلاميذ متوسطة النهضة.

• **المنهج والأدوات:**

- **المنهج:**

يمكن تعريف المنهج على أنه مجموعة القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة

العلمية بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته للوصول إلى نتيجة.¹

¹ مصطفى رحي عليان وآخرون: مناهج وأساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والإدارة، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2008، ص 44.

تندرج دراستنا ضمن دراسات المنهج الوصفي الذي يعرف على أنه دراسة للظواهر من حيث خصائصها وأشكالها وعلاقتها والعوامل المؤثرة في ذلك، وهذا يعني أن المنهج الوصفي الذي يهتم بدراسة حاضر الظواهر والأحداث مع ملاحظة أن المنهج الوصفي يشمل في كثير الأحيان على عمليات تنبؤ لمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها.¹

فموضوع دراستنا يتمثل في دور المهارات الاتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات

التربوية ومنه تم الاعتماد على منهج دراسة حالة لملائمتها الموضوع الخاص بالدراسة

منهج دراسة حالة يقوم هذا المنهج على جمع المعلومات والبيانات الكثيرة والشاملة على حالة فردي واحدة أو مجموعة محدودة من الحالات وذلك بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظواهر المدروسة وما يشابهها من ظواهر كما يعرفه "عبد الباسط محمد حسن" منهج دراسة حالة هو ذلك المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأي وحدة سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظام اجتماعي أو مجتمع محلي أو عام، ويقوم على التعمق في دراسة مرحلة معينه من تاريخ وحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك قصد الوصول إلى تعليمات علمية بالوحدة المدروسة أو غيرها من الوحدات المتشابهة.²

أ) أدوات جمع البيانات:

جمع البيانات هي الركيزة الأساسية لأي بحث علمي، بحيث أن النتائج التي يتوصل إليها الباحث ومدى صحتها وتطابقها تتوقف على الاختيار السليم لأدوات جمع البيانات التي تعرف أنها مجموعة من الوسائل والطرق والأساليب التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للإنجاز بحث حول موضوع معين.³

وقد استعنا في دراستنا هذه على أداتين من أدوات جمع البيانات هما الاستمارة (الاستبيان) والمقابلة.

¹ ربحي محمد عليان، عثمان محمد عنيمة: مناخ وأساليب البحث العلمي، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2000، ص 42.

² محمد عبد الحميد: البحث العلمي في تكنولوجيا التعليم، عالم الكتب نشر وتوزيع وطباعة، القاهرة، 2005، ص 15.

³ محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 1999، ص 47.

وقد تضمنت الاستمارة 04 محاور وهي

- البيانات السسيو ديموغرافيّة من السؤال رقم 1 إلى السؤال رقم 5.
- المحور الأول: طبيعة اتصال الولي بالمؤسسة من السؤال رقم 06 إلى السؤال رقم 16.
- المحور الثاني: وسائل اتصال المؤسسة بالأولياء من السؤال رقم 17 إلى السؤال رقم 38.
- المحور الثالث: تشكيل الصورة الذهنية في المحيط الخارجي من السؤال رقم 39 إلى سؤال رقم 47
- المحور الرابع: العراقيل التي تواجه تحسين الصورة الذهنية داخل المؤسسة من السؤال رقم 48 إلى السؤال رقم 55.

• **المقابلة:**

هي عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين وتدخل المقابلة ضمن أدوات جمع البيانات من اجل تحقيق أهداف الدراسة بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين بغية البحث المعمق لمعرفة أكثر بغية الوصول إلى معلومات أكثر وأدق بصفة مباشرة. وتتميز المقابلة أنها تجمع بين البحث والمبحث في موقف مواجهة وهذا من أساليب جمع البيانات.¹

با | مجتمع البحث و العينة:

مما لا شك فيه أن لكل بحث علمي مجتمع تدور حول الدراسة فمجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية والاجتماعية هي مجموعة منتهجة أو غير منتهجة من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز أساسا على الملاحظات وكذلك هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي.²

¹ كمال عبد الحميد: منهجية البحث التربوي والنفسي من المنظور الكمي والكيفي، علم الكتب، القاهرة، ط 1، 2004، ص 96.

² موريس أنجرس : منهجية البحث في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2006، ص 30.

وإن مجتمع البحث الذي ستقوم عليه دراستنا هو أولياء تلاميذ متوسطة النهضة.

• العينة:

تعرف أنها شريحة أو جزء من مجتمع الدراسة يحمل خصائص وسمات هذا المجتمع وتمثله

تمثيلاً دقيقاً فيما يخص الظاهرة موضوع البحث.¹

وبناء على كبر حجم مجتمع البحث الأصلي في المؤسسة إتبعنا أسلوب المسح بالعينة ثم إتباع

أسلوب العينة العشوائية البسيطة التي تعرف بأنها أبسط أنواع العينات حيث تجعل احتمال ظهور أي

وحدة معاينة مساوي لظهور وحدة أخرى، مما يساعد الباحث في تقدير أخطاء المعاينة تقديراً دقيقاً

ومحسوباً ويتم اختيار العينات العشوائية عن طريق حصر جميع أفراد مجتمع البحث كله وتحديد حجم

العينة المطلوبة ثم سحب وحدات المعاينة بطريقة عشوائية.²

وقد تم اختيار 10% من مجتمع الدراسة الذي يبلغ عدد 400 تلميذ يعني 40 ولي وقد بلغ حجم

العينة 40 ولياً.

¹ منال هلال مزاهرة: مناهج البحث الاعلامي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2014، ص 111.

² سمير محمد حسن: بحوث الإعلام، علم الكتب نشر وتوزيع وطباعة، القاهرة، د ط، 2006، ص 296.

الفصل الأول:

الصورة الذهنية

والمؤسسة التعليمية

تمهيد

المبحث الأول: الصورة الذهنية:

المطلب الأول: الصورة الذهنية:

المطلب الثاني: خصائص الصور الذهنية وأهميتها:

المطلب الثالث: أنواع الصورة الذهنية:

المطلب الرابع: أبعاد ومكونات الصورة الذهنية:

المطلب الخامس: وظائف بناء الصورة الذهنية:

المطلب السادس: العوامل والمؤثرات الخاصة في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة:

المطلب السابع: مستويات ومراحل تكوين الصورة الذهنية:

المطلب الثامن: بحوث الصورة الذهنية:

المطلب التاسع: مزايا الصورة الذهنية الايجابية للمؤسسة

المبحث الثاني: المؤسسة التعليمية:

المطلب الأول: تعريف المؤسسة التعليمية

المطلب الثاني: أسباب الاهتمام بالتعليم:

المطلب الثالث: خصائص المؤسسات التربوية:

المطلب الرابع: أهداف المؤسسات التربوية:

المطلب الخامس: وظائف المؤسسات التربوية:

المطلب السادس: بناءات و مقومات المؤسسات التربوية:

المطلب السابع: مكونات النظام التعليمي و العوامل المؤثرة فيه:

المطلب الثامن: مبادئ المؤسسات التربوية:

المطلب التاسع: المستقبلات التربوية:

خلاصة الفصل:

تمهيد:

تعتبر المؤسسة الخدمائية من بين المؤسسات التي يعتمد نشاطها اعتمادا كليا على رضل الجمهور والصورة الحسنة التي يحملها في ذهنه، ومن هذا تطرقنا في الفصل الأول إلى المؤسسة التعليمية وأهم خصائصها ووظائفها وأهدافها والدور الذي تقوم به وكذلك تناولنا مراحل تطور الصورة الذهنية وأهميتها وخصائصها وسماتها والعوامل المؤثرة في تكوينها، وبحوث الصورة الذهنية وأخيرا مزايا الصورة الذهنية الإيجابية للمؤسسة.

المبحث الأول: الصورة الذهنية:

المطلب الأول: الصورة الذهنية وأهدافها:

أولا الصورة الذهنية:

إن الصورة الذهنية للمؤسسات بشكل عام تشكل عاملا مهما وحيويا في تسويق أهداف المؤسسة في أداء رسالتها، و إن أهم العوامل المؤثرة في نجاح المؤسسات ومدى قدرتها على البقاء والنمو يعتمد على التسويق والتمويل، فالهيئات المدنية ستبقى عاجزة عن تحقيق رسالتها وأهدافها لخدمة المجتمع عندما لا يتوفر الدعم والتمويل اللازم لأنشطتها وإذا لم تتمكن من جذب أفراد المجتمع وتسويق منتجاتها أو خدماتها أو أنشطتها وبرامجها وخاصة في ظل تنافس المؤسسات على جذب الجماهير المستهدفة وكسب ثقتهم ودعمهم، ولا يمكن لأي مؤسسة التنازل عن صورتها الذهنية لدى الجمهور والسعي البناء سمعة طيبة لها، فان أهملت المؤسسة ذلك فان الجمهور سيبنى انطباعاته تجاه المؤسسة على ما يتم تغذيته من معلومات من مصادر أخرى، وبشكل عام فان أبرز العوائد والفوائد التي تجنيها الصورة الذهنية ما يلي:

- زيادة ثقة الجماهير المختلفة بالمؤسسة.
- جذب مصادر التمويل لدعم المؤسسات وزيادة تمويل برامجها وأنشطتها.
- استقطاب المهارات البشرية للتطوع في أنشطة المؤسسة.
- توليد الشعور بالثقة والانتماء للمؤسسة في نفوس أعضاء المؤسسين والعاملين.
- زيادة اهتمام قادة الرأي العام ووسائل الإعلام بالمؤسسة ودورها في خدمة المجتمع.¹

ثانيا: أهداف الصورة الذهنية

وتتمثل أهداف الصورة بصفة عامة في الآتي:

- تهدف البحوث إلى التعرف على ظاهرة معينة أو تحقيق رؤية جديدة لها، ومن ثم صياغة مشكلة

¹ حامد مجيد الشطري: الإعلان التلفزيوني ودوره في تكوين الصورة الذهنية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013، ص 116.

البحث بدقة ووضع الفروض العلمية للبحث.

- تساهم البحوث في رسم صورة دقيقة لخصائص فرد معين أو موقف أو جماعة مع أو بدون وضع

فروض مبدئية حول طبيعة هذه الخصائص.

- تحدد البحوث نسبة تكرار حدوث شيء معين أو حدوثه مرتبط بشيء آخر.

- تقوم البحوث باختبار الفروض عن طريق الكشف عن العلاقات النسبية بين عدد من المتغيرات.¹

المطلب الثاني: خصائص الصور الذهنية وأهميتها:

أولاً: خصائص الصورة الذهنية:

هناك العديد من السمات والخصائص المختلفة التي تنتم بها الصورة الذهنية من بينها:²

أ- **الثبات والمقاومة للتغيير:** فالصورة الذهنية تميل إلى الثبات ومقاومة التغيير وتتعدد العوامل التي

تحدد وتؤثر في كمية وكيفية التغيير المحتمل في الصورة الذهنية وبعض هذه المتغيرات يتعلق

بالصور ذاتها وبعضها الآخر يتعلق بالرسائل الواردة من خلالها.³

ب **التعميم وتجاهل الفروق الفردية** : تقوم الصورة الذهنية على التعميم المبالغ فيه ونظراً لذلك

فالأفراد يفترضون بطريقة آلية أن كل فرد من أفراد الجماعة موضوع الصورة تنطبق عليه صورة

الجماعة ككل على الرغم من وجود اختلافات وفروق فردية.⁴

ج- **التنبؤ بالمستقبل:** تساهم الصورة الذهنية في التنبؤ بالسلوك والتصرفات المستقبلية للجمهور تجاه

المواقف والقضايا والأزمات المختلفة فالصورة الذهنية المنطبقة لدى الأفراد باعتبارها انطباعات

واتجاهات لدى الأفراد حول الموضوعات والقضايا والأشخاص يمكن أن تنبئ بالسلوكيات التي قد

¹ باقر موسى: الصورة الذهنية في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2014، ص 57.

² بسام عبد الرحمن الجرايدة: إدارة العلاقات العامة، دار أسامة للنشر، د ب ن، ط1، 2013، ص 221.

³ المرجع نفسه، ص 222.

⁴ المرجع نفسه، ص 223.

تصدر عن الجماهير مستقبلاً¹

د - **تخطي حدود الزمان والمكان**: تتسم الصورة الذهنية بتخطيها لحدود الزمان والمكان فالفرد لا يقف

في تكوينه لصورة ذهنية عند حدود معينة بل يتخطاها ليكون صور عن بلده ثم العالم الذي

يعيش فيه بل وتمتد الصور التي يكونها إلى ما وراء المجرة التي يسكنها وعلى مستوى الزمان

فالإنسان يكون صورة ذهنية عن الماضي ويكون صورة ذهنية عن الحاضر إضافة إلى المستقبل

وبذلك يتضح أن الإنسان يكون صورة ذهنية عن الأزمة والأماكن المختلفة وفقاً لمعارفه ومدركاته

ومشاهده إضافة إلى قدرته على التخيل والاستنتاج.²

هـ **تؤدي إلى الإدراك المتحيز** : تؤدي الصورة الذهنية إلى ادراكات متحيزة لدى الأفراد، فالصورة

الذهنية تبني أساساً على درجة من درجات التعصب لذا فإنها تؤدي إلى إصدار أحكام متعصبة

ومتحيزة، فمن خلال الصورة الذهنية يرى الأفراد جوانب أخرى لأنها لا تتماشى مع معتقد ولا

تتنسق واتجاهاتهم.³

ثانياً: أهمية الصورة الذهنية:

يشير العديد من الباحثين في مجال العلاقات العامة إلى أهمية البحوث في ضوء ما يأتي:

- تظهر أهمية البحوث مستويات إدراك الجماهير التي تتعامل معها المصدر الحكومة، الدولة،

المنظمة الفرد) واهتماماتهم واتجاهاتهم والصورة الذهنية ومعرفة الدوافع المؤيدة والمعارضة.

- تزويد البحوث القائم بالاتصال والمخطط للعملية الاتصالية بالأدلة والمؤثرات التي يتم في ضوءها

اتخاذ القرارات المناسبة ووضع الحلول لموقف ما.

- تضيء البحوث صفة الموضوعية والعلمية على طبيعة العمل والنشاط الممارس أي بمعنى

الابتعاد عن الاجتهادات الشخصية أو الممارسات العفوية.

¹ بسام عبد الرحمن الجرايدة، مرجع سابق، ص 223.

² المرجع نفسه، ص 223.

³ المرجع نفسه، ص 224.

- تساعد البحوث القيادة الإدارية على إدراك وفهم المتغيرات البيئية المحيطة بها.

- تعمل البحوث على تقويم الأثر الفعلي للبرامج والخطط المنفذة.

- تعمل البحوث على تحليل المصدر ودراسته وتقويمه من الداخل.

- تسهم البحوث في تحديد نوع الجمهور الذي تتعامل أو يتعرض لنشاط العلاقات العامة ومن ثم

تحديد نوع الصورة الذهنية لديه.¹

المطلب الثالث: أنواع الصورة الذهنية:

تتراكم الصور الذهنية لتكون مخزوناً خاصاً بها تسمى أحياناً اللاشعور ويتم تصنيف وتجميع هذه

الصور في مجموعات ترتب وفق تصنيف التضمنين والاحتواء في الذهن إلى ثلاثة اتجاهات رئيسية:

- الصور بوصفها نسخاً ذهنية للأحاسيس (الرؤية السمع الرائحة الغرائز القدرات الطبيعية الروحية

ويضم أيضاً متخيل اللاوعي)

- المتخيل الذهني بوصفه يتوسط المثير من العالم الخارجي من جهة والاستجابة من جهة أخرى،

وهنا تكون الصورة الذهنية تركيب افتراضي ينجم عن حقيقة أن المدخلات السيكولوجية (المثيرات)

تختلف عن المخرجات (الاستجابات).

- المتخيل الذهني بوصفه مشاعر (سلوك وأحاسيس مستثارة) أي بمعنى تلك التي تحدث في غياب

أي مؤثر عدا الصورة الذهنية.

وعلى وفق ذلك فإن الصورة الذهنية تتولد في الذهن وتصنف إلى تصنيفات وأنواع متعددة تختلف تبعاً

المصادر تكوينها وتبعاً لسماتها وخصائصها التي بنيت عليها.²

ويختلف تحديد مفهوم الصورة الذهنية من حقل معرفي إلى آخر فمثلاً نجد أن الصورة الذهنية في:

• علم السياسة تقسم إلى :

¹ مهدي حسن زويلف: العلاقات العامة، دار الفضاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د ط، 2003، ص 54.

² علي عجوة: العلاقات العامة والصورة الذهنية، عالم الكتب، القاهرة، د ط، 2003، ص 92.

- صورة ذهنية نمطية مقولبة .
 - صورة ذهنية لمرشح انتخابي.
 - صورة ذهنية للأحزاب .
 - صورة ذهنية لحدث سياسي
 - وفي علم النفس فنجد أنواعا عدة للصورة الذهنية مثل:
 - الصورة الذهنية المكونة للاتجاه.
 - الصورة الذهنية المتخفية.¹
- وهناك تصنيف آخر للصورة الذهنية حسب موريل والذي صنف الصورة الذهنية إلى أربعة أنواع:
- الصورة المؤسسية: وتكون على المستوى الوطني.
 - الصورة المهنية: وترتبط بطبيعة نشاط المؤسسة.
 - الصورة العلائقية: وترتبط في ضوء التواصل مع الجمهور .
 - الصورة العاطفية التي تقوم على أساس الود والتعاطف بين المؤسسة والجمهور.²
- ويعدد جفكينز أنواع الصورة فيما يلي:
- الصورة المرآة: وهي الصورة التي ترى المؤسسة نفسها من خلالها .
 - الصورة الحالية: وهي الصورة التي يرى بها الآخرون المؤسسة.
 - الصورة المرغوبة: وهي التي تود المؤسسة أن تكونها لنفسها في أذهان الجماهير .
 - الصورة المثلى : وهي امثل صورة يمكن أن تتحقق إذا أخذنا في الاعتبار منافسة المؤسسات الأخرى وجهودها في التأثير على الجماهير .
 - الصورة المتعددة: وتحدث عندما يتعرض الأفراد لممثلين مختلفين للمنشأة يعطي كل منهم انطباعا

¹ ابراهيم الداوقي: صورة الأتراك لدى العرب، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان، د ط، 2001، ص 09.

² فضيل دليو: اتصال المؤسسة، علاقات عامة، علاقات عامة مع الصحافة مرجع سابق، ص 53.

مختلفا عنها ومن الطبيعي أن لا يستمر هذا التعدد طويلا فإما أن يتحول إلى صورة موحدة تظنها

العناصر الايجابية والسلبية تبعا لشدة تأثير كل منها على هؤلاء الأفراد.¹

ونستطيع تحديد أنواع الصورة الذهنية التي تدخل في مجال العلاقات العامة بما يأتي:

• **الصورة الذهنية النمطية:** بدأت الاستعمالات الأولى لمصطلح الصورة الذهنية النمطية في الحقل

المعرفي لعلم النفس حين استخدمه اولتر ليدمان" في كتابه الرأي العام 1922 حيث أوضح أن الإنسان

يتعلم أن يرى بذهنه القسم الأعظم من العالم الذي لا يستطيع أن يراه أبدا وان يلمسه وان يشمه أو يسمعه

أو يتذكره وهو بالتدرج يصنع لنفسه وداخل ذهنه صوراً يمكن الاعتماد عليها عن العالم.

وترجم الباحثين العرب مصطلح إلى مصطلح الصورة النمطية والصورة كما ترى في شكل أو صفة

الشيء والنمط هو جماعة من الناس أمرهم واحد، وتعني أيضا الصنف كذلك أشار العرب المسلمون

الأوائل والعلماء إلى تفسيرات عديدة للصورة والى مصطلح الصورة النمطية على أنها شيء ينطبق على

نمط ثابت أو عام، وخصوصا صور عقلية قياسية يحتفظ بها جميع أفراد المجموعة وتمثل رأيا مبسطا أو

موقفا وجدانيا قابلا للنقد.

يرى الدكتور صالح أبو الأصبع الصورة النمطية على أنها تلك الصورة التي تطبع في الأذهان عن

الأشخاص أو تكون حاملة معها سمات موضوعية في قالب ذهني يحد من التفكير في تصور هؤلاء

الأشخاص بصورة مخالفة للذهن.²

لذلك إن مجاميع الصورة الذهنية هي التي تقود إلى تكوين أو تشكيل الصورة الذهنية النمطية التي

تمتاز بالثبات، وبهذا فان الصورة النمطية هي مجموعة من الصور الذهنية تحوي تجمعا من الأنماط

والسمات المستخدمة لتعريف شخص أو جماعة أو ظاهرة دون الإشارة إلى مزايا خاصة أو فردية، وتبني

هذه الصورة على أساس التجربة المحدودة والأفكار البسيطة العامة والثابتة والمشوهة والمتحيزة أو المحايدة

¹ باقر موسى، مرجع سابق، ص 60.

² المرجع نفسه، ص 61.

في بعض الأحيان والمستخلصة من مصادر معرفية تاريخية وراهنة وهي بمجملها تراكمية.

كما أنها تصور يتصف بالتصلب والتبسيط المفرط لجماعة ما يتم في ضوء وصف الأشخاص

الآخرين الذين ينتمون إلى هذه الجماعة وتصفهم استنادا إلى مجموعة من الأشخاص والصفات والسمات

المميزة لتلك الجماعة.

وعليه فالصورة الذهنية النمطية تركز المعلومة المولدة للاستنتاجات في جانب بارز في ذهن

الشخص مثل جنسه أو العنصر الذي ينتمي إليه قوميته أو أي شيء يشكل في ذهنه حيزا مهما من

محيطه وعادة ما يكون في فترة زمنية طويلة، وتتولد تلك الصورة الذهنية النمطية أحكاما ثابتة راسخة.

ومن هذا نستنتج أنها تصورات مجردة بالغة التبسيط والتعميم يحملها شخص أو مجموعة أشخاص

عن جماعة أو ظاهرة معينة لقد أدى النظر إلى عملية تكوين الصورة الذهنية النمطية كعملية معرفية

سوية إلى إخضاعها للبحث والدراسة وخاصة فيما يتعلق بالصورة الذهنية النمطية المتعلقة بالتعصي

والتميز وهي بهذا الشأن تقدم الدليل على الطبيعة الاجتماعية دون التعميم حول أننا نحمل البني المعرفية

ذاتها.¹

وهناك من يفرق بين الصورة الذهنية والصورة النمطية على أساس وجود فروق وتباين في

خصائص ومكونات ومصادر إحداها على الأخرى إلا أننا نرى بان الصورة الذهنية النمطية هي إحدى

تصنيفات الصورة الذهنية تمتزج مع بقية الأنواع لتصبح بعض الأحيان إحدى سمات أنواع الصور الذهنية

الأخرى وتنطلق في هذا على أساس:²

—أن الصورة الذهنية هي الأساس المكون للصورة النمطية بمعنى أن الصورة الذهنية النمطية لا

تكون ابتداء لأنها ناتج لتراكم الصورة الذهنية المجردة ومن ثم تتحول إلى صورة ذهنية بفعل

العوامل المكونة لها (التكرار، التجذر، المدة الزمنية).

¹ باقر موسى، مرجع سابق، ص 62.

² المرجع نفسه، ص 62.

- إضفاء صفة النمطية على بعض الأنواع الأخرى للصورة الذهنية حيث تصبح الصورة النمطية إحدى خصائص النوع مثل الصورة النمطية القومية أو الصورة الذهنية النمطية المقولبة.
- عندما تتغير الصورة الذهنية النمطية عن شخص ما أو فكرة أو ظاهرة أو أي شيء آخر فإنها تعود لتصبح صورة ذهنية مختلفة أو مصححة أو أنها تختفي بشكل نهائي لتتولد مكانها صورة ذهنية جديدة.

نستنتج في الأخير إن خصائص الصورة الذهنية النمطية تتمثل في:

- الصورة الذهنية النمطية ثابتة مستقرة غير متحركة في الذهن.
- تتصف بقدرتها على مقاومة التغير.
- تتسم بكونها عميقة متجذرة في الذهن.
- الصورة الذهنية النمطية تسوغ اتخاذ القرارات الحاسمة.
- تتميز بكونها سريعة الاستحضار في ضوء تقنينها للفكرة.
- كلما كان البناء المعرفي للصورة الذهنية النمطية ذا معلومات صادقة وحقيقية كانت أكثر ثباتاً واستقراراً وكلما كان بناؤها المعرفي ذا معلومات غير دقيقة أصبح تغييرها أقل صعوبة.
- تتصف الصورة الذهنية النمطية بكونها من أنواع التفكير السلبي.
- قد تكون الصورة الذهنية النمطية مضللة بعض الأحيان في اتخاذ الأحكام.¹

- **الصورة الذهنية القومية:** يعرف الطابع القومي بأنه الصفات والخصال السلوكية التي تميز الشخصية والصفات والخصال الحضارية التي تميز المجتمع فضلا عن الترابط بين خصال الشخصية الفردية وخصال المجتمع، أما مفهوم الصورة الذهنية القومية فيحدد بأنه "منظومة من الانطباعات والأفكار والاتجاهات التي تكون تمثيلاً عاماً أو سائداً فهي عبارة عن وصف موجز أو تصور موحد لشعب لدولة

¹ باقر موسى، مرجع سابق، ص 63.

ما، أو حكومة.¹

وقد تناول العديد من الباحثين في الدراسات الانثروبولوجية موضوع الصورة الذهنية القومية

وتوصلت تلك الدراسات أن بناء تلك الصورة يستند أساسا إلى المراحل الأولى لتكوين الشخصية.

كما في افتراض تشابه أساليب تربية الأطفال في مجتمع ما وهذا ما يفسر تشابه سلوك وتصرفات

هؤلاء حين يصبحون أفراد بالغين في ضوء أفكارهم وأرائهم.

أحيانا قد تأخذ الصورة القومية شكل العقيدة العامة الجماعية وتتصاغ على أساس غير علمي أو

موضوعي وقد دلت الدراسات الاجتماعية على أن الصورة الذهنية القومية تتكون بفعل إحدى الافتراضات

الآتية:

- معظم الشعوب تتسم بخاصية التمركز حول السلالة منها خاصة الإعجاب ومن ثم يبني له صورة

ذهنية قومية.

- انتقال التراكمات المعرفية وفق التفاعل الاجتماعي من جيل إلى جيل، حيث يكتسب كل فرد

صورة ذهنية واتجاهاته في ضوء عملية التنشئة الاجتماعية ونمو الشخصية والصورة الذهنية

القومية هي انعكاس للأوضاع الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية التي تسود أي مجتمع

في وقت معين.

وتتسم الصورة الذهنية القومية في ضوء ما تقدم بالسماوات الآتية:²

- الصورة الذهنية القومية ليست ثابتة أو مطلقة بل هي نسبية متغيرة تبعا لتغير العوامل السياسية

الاقتصادية والاجتماعية.

- تستند الصورة الذهنية القومية إلى بناء ممتد عبر عامل زمني، وقد يكون طويل الأمد كما في

الأنظمة ذات الحكم الطويل وهنا تصبح صورة ذهنية نمطية قومية.

¹ السيد عليوة: تنمية مهارات العلاقات العامة، دار إزراك للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د ط، ص 2002، ص 84.

² المرجع نفسه، ص 85.

- حينما تتباين الصورة الذهنية القومية داخل المجتمع الواحد فان هذا دليل عدم التماسك أفراد المجتمع وان هناك خلا في نشاط القيادة.

- قد تكون الصورة الذهنية القومية ممثلة لعدة شعوب وعدة مجتمعات في مدة زمنية لمنها غالبا ما تكون قصيرة الأمد.

- للصورة الذهنية القومية محددات تاريخية وثقافية وسياسية واجتماعية ترتبط بالعلاقات الواقعية.

ويتصدى نشاط العلاقات العامة في تصحيح أو معالجة أو بناء الصورة الذهنية القومية داخليا (في مجتمع المصدر) أو خارجيا (في المجتمعات الخارجية الأخرى) حملات العلاقات العامة نحو تحسين صورة شعب اتجاه شعب أو أمة تجاه أمة.¹

• **الصورة الذهنية المقولبة:** وهي تعني الأحكام والصفات والتقديرات العامة الايجابية أو السلبية النابعة

من الانطباعات الذاتية والمستندة إلى خلفية الإرث الثقافي والبعد الإيديولوجي والتراكم المعرفي والتي

تطبقها جماعة على جماعة أخرى أو كيان جماعي تكرارا لنتيجة الأحكام المسبقة التي تحملها حولها.

وهذه الصورة الذهنية تتكون كنتيجة لتراكمها في أذهان الجمهور وتسمى أيضا بالصور الذهنية النمطية

المقولبة وغالبا ما تكون مشحونة بالعواطف والمشاعر مما يؤدي في أحيانا كثيرة إلى الميل الشديد والتحيز

وبهذا فإن الصورة الذهنية المقولبة لها علاقة بالعامل النفسي للإنسان وهو الذات الآخر من جهة

وبالمشاعر المتناقضة مثل العنف، التسامح، وتظهر الصور المقولبة بشكل واضح في التمييز العنصري

والعرقى في الأقليات المنتشرة في جميع أنحاء العالم. وتكون الصورة الذهنية المقولبة ايجابية في حالة

وجود علاقات عامة جيدة بين الذين يعيشون في مكان واحد، وسلبية عند انقطاع وتدهور تلك العلاقات

وتتحدد خصائص الصورة الذهنية المقولبة بما يأتي:²

- غالبا ما تتصف الصورة الذهنية المقولبة بأنها نمطية، وذلك لخضوعها لعوامل تكوين الصورة

¹ السيد عليوة، مرجع سابق، ص 85.

² باقر موسى، مرجع سابق، ص 65.

الذهنية النمطية ذاتها إلا أنها تختلف عنها من ناحية بنائها المعرفي ذلك في إطار مدلولاتها الثقافية والادبيولوجية.

- تتسم الصورة الذهنية المقولبة بكونها ذات اتجاهات وميول عاطفية كبيرة.

- تعتمد الصورة الذهنية المقولبة في بنائها العامل الزمني بشكل أساسي إذ يعد أبرز خصائصها.

- غالبا ما تكون الصورة الذهنية المقولبة أساسا لبناء المعتقدات والقيم.¹

• **الصورة الذهنية المتخيلة:** ويقصد بها العمليات التي يقوم بها عقل الإنسان حينما يتعرض إلى إشارة

الوحدات المعرفية كالمواقف والانطباعات والحقائق والأفكار المتعلقة برموز تلك الاستنارة، وما صاحب

تلك العمليات من تذكر وتفكير بدون إطلاق للأحكام بشرط الغياب المادي للمثير المتخيل وهذا يعني انه

عندما تتربط الأفكار طبيعيا أو منطقيا، حيث يعمل الفرد على إقامة علاقات غير معقولة بين تلك

الأفكار وعن طريق تلك الترابطات المتكررة يتوصل الفرد إلى نتائج عديدة في التفكير معظمها تحمل

الخطأ أو التهويل أو التضخيم.²

- إن مجموعة الوحدات المعرفية التي استطاعت الرموز الداخلية استنارتها تكون في مجملها نفسية

وقد يؤدي التفاعل الذي يحدث بين المنية والصورة الذهنية المتخيلة إلى التغيير الذي قد يحصل

على وحدة من الوحدات المعرفية.

وعلى أساس ما تقدم فان الصورة الذهنية المتخيلة تتسم بالخصائص الآتية:

-إن الصورة الذهنية المتخيلة غير نمطية.

- تتسم بأنها مستترة لا تظهر كاستنتاجات سلوكية.

-لا تحتاج الصورة الذهنية المتخيلة إلى منبه خارجي وان وجد فانه غير محسوس من الناحية المادية.

-غالبا ما تكون الصورة الذهنية المتخيلة إيجابية للفرد.

¹ باقر موسى، مرجع سابق، ص 65.

² ابراهيم الداوقوي، مرجع سابق، ص 11.

-تمتاز الصورة الذهنية المتخيلة بالقدرة على التشكيل والتلاعب في الذهن.¹

• **الصورة الذهنية الوافدة:** وهي مجموعة من المعلومات والمحلات الجديدة التي تصل إلى الذهن ومن ثم إلى الصورة الذهنية المخزونة والتي يمكن أن تؤثر فيها.

والصورة الذهنية الوافدة هي إحدى أنواع الصورة الذهنية تتولد في ضوءها وعلى أساسها صور

جديدة أو تصحح صورة قديمة أو مستحدثة أو تحذف صوراً بشكل نهائي لتحلل، والصورة الذهنية

الوافدة ليس لها خزين محدد بل هي لا تتعدى أن تكون صورة يتعرض لها الفرد قد ينتج عنها استجابة

أو لا ينتج وتمثل في واحدة من الاستنتاجات الآتية:

- تؤدي الصورة الذهنية الوافدة إلى أي تأثير في الصورة الذهنية المخزونة حيث يصل الفرد كل يوم

سرى من الصور الذهنية الوافدة عن طريق حواسه قد تتطابق مع ما لديه من صور ذهنية مخزونة أو قد

لا تتطابق وتتلاءم مع تلك الصور، وفي هذه الحالة غالباً ما يتجاهل الفرد هذه الصور الوافدة بطريقة

لاشعورية ولا يعيرها اهتماماً كبيراً.

- قد تؤدي الصور الذهنية الوافدة إلى أن يعيد الفرد تقويم صورته الذهنية المخزونة واتجاهاته وان

كان ذلك بقدر محدود، حيث يضيف هذا التقويم معلومات جديدة تعديل أو تزيد من وضوح الصورة

الذهنية المخزونة أو في حالات أخرى قد تؤدي إلى الغموض والشك في الصورة المخزونة.

- قد تؤدي الصور الذهنية الوافدة إلى تغيير الصورة الوافدة إلى تغيير الصورة الذهنية المخزونة

تغييراً جذرياً وشاملاً كان تكون متناقضة مع الصورة الذهنية القديمة بحيث تجعل الذهن يقوم بعملية

مراجعة لتلك الصورة في ضوء إعادة التصنيف والفرز والتفسير إلى أن يصل إلى تنسيق ملائم، حينها يتم

هذه الصور الذهنية وإعادة بنائها وغالباً ما يحدث ذلك نتيجة اصطدام صور ذهنية وافدة قوية مع ما

يملكه الفرد من صور ذهنية مخزونة.²

¹ ابراهيم الداوقى، مرجع سابق، ص 11.

² باقر موسى، مرجع سابق، ص 68.

نستنتج مما سبق ابرز خصائص الصورة الذهنية الوافدة ما يأتي:

- تمتاز الصورة الذهنية الوافدة بأنها كثيرة جدا ومتنوعة ومتباينة.

- لا تشكل الصورة الذهنية الوافدة بمجموعها صورة ذهنية قابلة للخرن.

- من الممكن أن تتلائم الصور الذهنية الوافدة مع الصور المخزونة أو قد لا تتلاءم معها وهذا ما

يعطيها خاصية المرونة في التفاعل مع الذهن.

- تمتاز بكونها غير مصنفة لذلك فهي لا تعد واقعا صادقا يبني عليه الفرد أحكامه وقراراته.¹

• **الصورة الذهنية التذكيرية:** وتعني استرجاع الصور الذهنية المخزونة للمعلومات والبيانات الحسية

حينما يتعرض الفرد إلى مثير يتمثل في صورة ذهنية متشابهة أو الصور الذهنية المخزونة ذاتها، إذ يعاود

الفرد استذكارها مرة أخرى في ضوء مقارنة هذه الصور وموائمتها وتطابقها مع الصور المسترجعة.

ويقوم الذهن بعد أن يتسلم المعلومات والبيانات بالتغيير الذي يحدث في الصور ومن ثم تفسير

وتحلل لتصبح هذه التغييرات على قدر من قوة التأثير حينها ستدخل خزيرن الذاكرة قصيرة المدى.

وقد يتداخل مفهوم الصورة الذهنية التذكيرية مع مفهوم الصورة الذهنية ذاته ينحصر ذلك في المعنى

اللغوي للمفهومين حصرا إذ أن الصورة الذهنية التذكيرية من حيث الفعالية هي إحدى أنواع الصورة

الذهنية لأنها لا تستحضر إلا حينما تكون هناك صور ذهنية متشابهة أو هي ذاتها فتصبح بذلك منبها

للصورة الذهنية المخزونة في الذهن.²

أما خصائص الصورة الذهنية التذكيرية فهي الصورة الذهنية التذكيرية فهي الغالب ذات مدة زمنية

طويلة الأمد.

- لا تشكل في العادة الصورة الذهنية التذكيرية تأثيرات أو تغييرات كبيرة تتمثل فعاليتها باستعادة

صور قديمة.

¹ باقر موسى، مرجع سابق، ص 68.

² ابراهيم الداوقوي، مرجع سابق، ص 12.

- إذا ما تكررت الصورة الذهنية التذكيرية لمرات عدة دون أن تعمل فإنها تكتسب خاصية النمطية أي أنها تتحول وتتغير إلى صورة تذكيرية نمطية.

- لا بد للصورة الذهنية أن يكون لها ما يشابهها من صور مخزونة في الذهن.¹

• **الصورة الذهنية المكونة للاتجاه** : بداية يقصد بالاتجاه حسب محمد منير حجاب انه مصطلح يشير إلى

الاستعداد أو الميل المكتسب الذي يظهر في سلوك الفرد أو الجماعة عندما تكون بصدد تقييم شيء أو موضوع بطريقة متسقة وتميزه، وقد ينظر إليه انه تغيير محدد عن قيمة أو معتقد.

كما يعرف الاتجاه بأنه "الميل أو الاستعداد الذي يوجه لبعض الظواهر البيئية تبعاً لانجذابه ونفوره عنها" ويتكون الاتجاه إما بالتعرض الموضوع للاتجاه أو التفاعل مع الآخرين الذين يكتسب بها الفرد والخبرات التي مرت به واستجاباته نحوها.

وعلى أساس فإن الصورة الذهنية التي يمتلكها الفرد تحدد الإطار المرجعي للتعامل مع مكونات الاتجاه إذا أشار عدد من باحثين علم النفس إلى أن مكونات الاتجاه تقترب إلى حد كبير من مكونات الصورة الذهنية ومن ثم فإن محددات ومرجعيات ومصادر تكوين الصورة الذهنية.²

المطلب الرابع: أبعاد ومكونات الصورة الذهنية:

أولاً: أبعاد الصورة الذهنية:

هناك إجماع بين معظم الباحثين على أن الصورة الذهنية تشتمل على ثلاثة مكونات أساسية تتمثل

فيما يلي:³

أ - **البعد المعرفي** : ويقصد بهذا البعد المعلومات التي يدرك من خلالها الفرد موضوعاً أو قضية أو

مؤسسة وتعتبر هذه المعلومات هي الأساس الذي تبنى عليه الصورة الذهنية التي يكونها الفرد عن

¹ ابراهيم الداوقوي، مرجع سابق، ص 12.

² باقر موسى، مرجع سابق، ص 70.

³ بسام عبد الرحمن الجرايدي، مرجع سابق، ص 330.

الأخرين وعن المؤسسات وبناء على دقة المعلومات والمعارف التي نحصل عليها عن هذه المؤسسات تكون دقة الصور الذهنية التي نكونها عنها ووفقا للبعد المعرفي فان الأخطاء في الصور الذهنية المتكونة لدى الأفراد هي أخطاء ناتجة أساسا عن المعلومات والمعارف الخاطئة التي حصل عليها هؤلاء الأفراد.¹

ب - **البعد الوجداني:** يقصد بالبعد الوجداني الميل بالإيجاب أو السلب تجاه موضوع أو قضية أو شخص أو مؤسسة في إطار مجموعة الصور الذهنية التي يكونها الأفراد، ويتشكل الجانب الوجداني مع الجانب المعرفي، ومع مرور الوقت تتلاشى المعلومات والمعارف التي يكونها الأفراد نحو القضايا والمؤسسات والموضوعات المختلفة ويدرج البعد الوجداني بين الايجابية والسلبية.²

ج - **البعد السلوكي:** يعكس سلوك الفرد طبيعة الصور الذهنية المشكلة لديه تجاه المؤسسات، حيث ترجع أهمية الصورة الذهنية في احد أبعادها إلى أنها تمكن من التنبؤ بسلوك الأفراد، فسلوكيات الأفراد يفرض منطقيا.³

ثانيا: مكونات الصورة الذهنية:

تعتبر مكونات الصورة الذهنية الكلية للمؤسسة كما عرضها الدكتور علي عجوة مجموعة من

العناصر تندمج لتشكّل الصورة الذهنية الكلية للمؤسسة وهذه العناصر تتمثل فيما يلي:⁴

أ - **صورة العلامة التجارية:** وتتمثل في درجة النجاح المتوقع من الاتصال في تكوين صورة ايجابية عن المؤسسة بتأثير الثقة في علامتها التجارية.

ب - **صورة منتجات أو خدمات المنظمة:** تعتبر صورة منتجات المنظمة من العناصر المكونة

للصورة الكلية لها، فمنتجات أي مؤسسة أو خدماتها ومدى جودتها وتميزها ومدى قدرتها على مسايرة

التغير في اتجاهات العملاء ومسايرة التطور العلمي في إنتاجها ، وطريقة تقديم خدمات ما بعد تقديم

¹ بسام عبد الرحمن الجرايدة، مرجع سابق، ص 330.

² المرجع نفسه، ص 331.

³ المرجع نفسه، ص 331.

⁴ علي عجوة، مرجع سابق، ص 92.

الخدمة تؤثر على تقييم الجماهير الأعمال المؤسسة ومدى كفاءة إدارتها، وتساهم في تكوين صورة طيبة لها لدى جماهيرها.

ج - صورة إدارة المؤسسة (فلسفة المؤسسة): إدارة المؤسسة هي الرمز الذي تعرف به لدى

الجماهير ولذلك فإن فلسفة الإدارة في قيادة العمل في أي مؤسسة وفي قيامها بالاتصالات الناجحة في إدارة علاقتها مع الجهات المختلفة تعتبر من العناصر الهامة المكونة لصورتها لدى الجماهير حيث تشكل العناصر الحاكمة للثقافة التنظيمية التي توجه أداء وعمل إدارة المؤسسة من ناحية، وتحكم تعاملاتها مع الجماهير الخارجية من ناحية أخرى، وهي الإطار الذي يحدد كل اتصالات المؤسسة ورسائلها إلى الجماهير وتشكل صورتها الذهنية نحوها.

د - برامج المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة: وهي تجسد الأعمال الفعلية للمؤسسة وسياستها الرسمية تجاه المجتمع ككل وجماهير المؤسسة في كل ما يصدر عنها من قرارات وأفعال، أي أنها تهتم بالأعمال الحقيقية للمنظمة، ماذا تفعل المنظمة؟ لذا تعتبر البرامج والأنشطة المتنوعة التي تقوم بها المنظمة في برامجها للمسؤولية الاجتماعية عاملاً مؤثراً في التأثير في عواطف الجماهير نحوها وكسب ثقتهم وتأييدهم، سواء ما يختص منها بالعاملين أو الجماهير الخارجية أو البرامج المجتمعية والبيئية المختلفة وبذلك فهي جزء من مكونات الصورة الذهنية، لأنها تجسد السلوك الأخلاقي للمؤسسة تجاه المجتمع والجماهير الداخلية والخارجية.

هـ - صورة المؤسسة كمكان للعمل : تؤثر انطباعات الجماهير عن المؤسسة كمكان للعمل على صورتها الذهنية من حيث توفير بيئة صحية جيدة للعاملين، وخدمات اجتماعية وصحية وحوافز وأجور متميزة كما يؤثر المظهر الخارجي لها من مباني وأثاث ونظافة ونظام في العمل على إدراك الجماهير لها كمكان متميز للتعامل.¹

و - أداء موظفي المؤسسة : وتتمثل في قدرة موظفي المؤسسة على تمثيلها بشكل مشرف لدى

¹ علي عجوة، مرجع سابق، ص 92-93.

الجماهير من خلال التعامل الطيب معهم، وكفاءة وسرعة أداء المهام المنوطة بهم مما يعطي انطبعا ايجابيا نحوها.

ز - **كفاءة اتصالات المؤسسة:** وتؤثر كفاءة الاتصالات التي تقوم بها المنظمة مع جماهيرها الداخلية والخارجية، وما تنقله المؤسسة في رسائلها للجمهور، في تكامل اتصالات المنظمة وتوضيح هويتها وفلسفتها للجماهير.¹

المطلب الخامس: وظائف بناء الصورة الذهنية:

ومن هنا فقد اعتبر الباحثون أن للصورة الذهنية وظائف نفسية يمكن ذكرها في الآتي:²

- تحقق الصورة الذهنية للفرد اكبر قدر ممكن من التكيف مع ظروف الحياة من خلال دورها في اختصار جهد الفرد بما تقدمه له من اطر جاهزة تكفل له التعامل مع الآخر بل والتنبؤ بسلوكه دون إمعان النظر في خصائصه الفردية.
- إن التطور الذهني يضيق نطاق الجهل بالآخرين من خلال استخدام الأفراد له نتيجة لما يقدمه من معرفة يمكن أن تكون عليها صورة الآخرين من خلال التعامل معهم.
- تؤدي عملية تكوين الصورة الذهنية إلى تحويل العالم من عالم معقد إلى عالم أسهل وأكثر تنظيما من خلال استخدام الجوانب السيكولوجية التي تتطوي عليها عمليات التعليم داخل الإنسان.
- تسهم الصورة الذهنية في تفسير مواقف الفرد وآرائه وأنماط سلوكه في الحياة الاجتماعية وتفسر أساسا فلسفته في الحياة وذلك لارتباطها بقيمه ومعتقداته وثقافته.
- للصورة الذهنية دور كبير في تكوين الرأي العام وذلك لأنها تشكل اللبنة الأساسية للرأي العام باعتبار تأثيرها في آراء الناس ومواقفهم.³

¹ علي عجوة، مرجع سابق، ص 93.

² بسام عبد الرحمن الجرايدة: إدارة العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013، ص 221

³ بسام عبد الرحمن الجرايدة، مرجع سابق، ص 221.

المطلب السادس: العوامل والمؤثرات الخاصة في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة:

أولاً: العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة:

وتتمثل هذه العوامل فيما يلي:¹

أ- عوامل شخصية: وتتمثل في:

- السمات الذاتية للشخصية المستقبلية للمعلومات (التعليم، الثقافة، القيم)

- قدرة الفرد على تفسير المعلومات الخاصة بالمؤسسة ودرجة دافعيته واهتمامه بالمعلومات المقدمة عن المؤسسة.

ب- عوامل اجتماعية: وتتمثل في:

- تأثير الجماعات الأولية على الفرد المستقبل للمعلومات أثناء تبادلهم المعلومات في اتصالاتهم الشخصية حول المنظمة.

- تأثير قادة الرأي على اتجاهات الجماهير.

- تأثير ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه الأفراد والقيم السائدة فيه.

ج- عوامل تنظيمية: وتتمثل أهمها في:

- إستراتيجية إدارة المؤسسة التي تعكس فلسفة وثقافة المؤسسة.

- الأعمال الحقيقية للمؤسسة، سياستها ومنتجاتها.

- شبكة الاتصالات الكلية للمنظمة، وهي تشمل كل الاتصالات الداخلية والخارجية للمؤسسة مع جماهيرها.

- الرسائل الاتصالية الخاصة بالمؤسسة والمنقولة عبر وسائل الاتصال المختلفة.

- الاتصالات الشخصية المباشرة بين العاملين بالمؤسسة والجماهير.

- الأعمال الإجتماعية التي تقوم بها المؤسسة لخدمة المجتمع.

¹ باقر موسى، مرجع سابق، ص 57.

توصل العلماء إلى الصورة الذهنية انحدرت من الأتي:

- الأسرة

- المؤسسات التربوية

- الإنتاج المعرفي والثقافي

- وسائل الإعلام¹

ثانيا: المؤثرات الخاصة في تكوين الصورة الذهنية:

تلجأ المنظمات العامة والخاصة إلى القيام ببعض الأنشطة الاتصالية من خلال وسائلها الخاصة بالإضافة إلى استعانتها ببعض الوسائل الجماهيرية العامة تكتفي بعض المنظمات بالوسائل الخاصة أما بعض مواردها عن تغطية نفقات الوسائل الخاصة أو لأن طبيعة أنشطة بعض هذه الوسائل التي تتطلب نفقات مالية تفوق الوسائل الخاصة أو لأن طبيعة أنشطة بعض المنظمات لا تحتاج إلى استخدام هذه الوسائل.

وتشمل الوسائل الخاصة مطبوعات المؤسسة على اختلاف أنواعها بالإضافة إلى ما تنتجه من موارد إذاعية أو تلفزيونية أو سينمائية، وكذلك إقامة المعارض أو الاشتراك فيها، وتنظيم الزيارات واستقبال قادة الرأي وتدعيم الصلة بالمجتمع المحلي وتندرج هذه الوسائل أيضا تنظيم المسابقات الفنية، والرياضية والثقافية وكذلك الاتصال الشخصي بأشكاله المختلفة بالإضافة إلى أعياد إنشاء المؤسسة وافتتاح المشاريع الجديدة.²

أ - الأحداث الخاصة: يمكن القول إن الأحداث الخاصة إذا أحسن إعدادها والتخطيط لها بعناية تلعب

دورا هاما في تحسين صورة المؤسسة عند جماهيرها لأنها تستطيع بما تتضمن من عناصر الجذب والتشويق أن تثير اهتمام الأفراد وتشغل تفكيرهما فترة أطول من قراءة موضوع مكتوب أو الاستماع إلى

¹ باقر موسى، مرجع سابق، ص 58.

² بفعل لارمي: البحث العلمي عناصر منهجية، تر: ميلود سفاري وآخرون، مخبر علم اجتماع الاتصال، قسنطينة، د ط، د س ن، ص 53.

برنامج مذج، كما أن هذه الأحداث تظل عالقة بفكر الذين شهدوها أو شاركوا فيها واستمتعوا بها فترة قصيرة تتمكن خلالها من التأثير على الصورة الحالية للمؤسسة وقد تؤدي بها إلى الاقتراب كثيرا من الصورة المرغوبة.

وتهدف هذه الأحداث إلى تنشيط الاتصال بالجمهور العام أو بعض الجماهير النوعية وتوطيد الصلات الشخصية، وتأكيد دور المؤسسة بهدف تحقيق السمعة الطيبة وكسب ثقة الجماهير وتأييدها. ف كثيرا ما يرغب الأفراد في معرفة خطوات إنتاج السيارات أو الأقمشة القطنية وكيف أمكن باستخدام الآلات الحديثة في زيادة الإنتاج بشكل مذهل وحينما تحقق المؤسسة هذه الرغبة لدى الجماهير وتفتح أبوابها لدى الزبائن فإنه يؤدي بلا شك عملا ينتمي إلى العلاقات العامة وينبغي أن يعد هذا العمل إعدادا أطيب بحيث تسمح للزائر إعطاؤه فكرة واضحة عن كل مراحل الانتاج والخدمات التي تقدمها المؤسسة.

وتلعب المعارض دورا هاما في التعريف بإنتاج المؤسسة وأنشطتها وكذلك إعلام الجماهير بدور المؤسسة التي تؤديها في مجالها، وذلك يتطلب إعداد بعض المطبوعات التي تتناول هذه الأمور ولو أمكن استخدام بعض الوسائل السمعية والبصرية أو النماذج المجسمة والملحقات، وقد يكون المعرض قويا داخل الدولة التي تنتمي إليها المؤسسة أو دوليا يتسع المعارضات عدد كبير من الدول.

با - **الاتصال الشخصي:** احتفظ الاتصال الشخصي بمكانة الصدارة بين وسائل الاتصال الأخرى في قوة التأثير على العصور، رغم ظهور وسائل الاتصال الحديثة فالراديو والتلفزيون وهذا يتميز به الاتصال الشخصي عند باقي الوسائل الأخرى ومن مميزات نذكر منها:¹

- انخفاض تكاليف الاتصال بالمقارنة مع الوسائل الأخرى.

- إمكانية توجيه الرسالة غالى الجمهور المستهدف مباشرة، وذلك يتيح للمؤسسات أن تخاطب كل

الجمهور التي يفهمها.

¹ بفاي لارامي، مرجع سابق، ص 52-53.

- سهولة تقدير حجم التعرض للرسالة.

- تلقائية الاتصال التي تظهر في المحادثات غير الرسمية واللقاءات العابرة التي تتم بين الرؤساء

والمرؤوسين أو بين ممثلي المؤسسة وجمهورها الخارجي.

ويتخذ الاتصال الشخصي في العلاقات العامة إحدى الصور التالية:

• **الخطب الرسمية:** هي أسرع الوسائل النقل المعلومات غالى جماهير العلاقات العامة المكونة من جماعات صغيرة.

• **مؤتمرات المائدة المستديرة:** وتستخدم إذا كان جمهور العلاقات العامة صغيرا أو إذا أمكن تمثيل

هذا الجمهور في المؤتمرات عن طريق القيادات التي تخطى بثقة تأييده وتهدف هذه المؤتمرات

إلى تبادل الآراء والموضوعات ذات الأهمية العاملة وتحديد الفهم الذي يحدث في بعض الأوقات

بين الجمهور والإدارة كما نتيح هذه المؤتمرات الفرصة للتعبير عن الآراء.¹

• **مناقشات المتخصصين :** يتحتم استخدام هذا الأسلوب إذا تعددت جوانب الموضوع وتعددت

الإدارات المعينة به فإذا كان المطلوب هو كسب ثقة المساهمين في السياسة المالية لإحدى

الشركات فمن الضروري أن يجلس على مائدة المتحدثين ممثلي أقسام البحوث والتسويق

والتصنيع والتمويل بالإضافة إلى رئيس مجلس الإدارة، كما أن هذا الأسلوب مفيد في مناقشة

الخلافات الناشئة بين الإدارة والمستخدمين. إذا كانت لها جوانب متعددة والمتبع في مثل هذه

المناقشات أن يتحدث كل عضو يجلس على المائدة الرئيسية لمدة لا تزيد عن عشرة دقائق يقدم

خلالها للجمهور الحقائق الرئيسية في مجال مسؤوليته، وبعد ذلك توجيه الأسئلة من الجمهور إلى

المتخصصين وهناك طريقتان لتوجيه الأسئلة. الأولى توجه فيها الأسئلة وتسلم إلى الشخص

المكلف بجمعها حيث تعرض على الطاولة لتصنيفها وتوجيهها إلى أعضاء المناقشة والثانية

توجه فيها الأسئلة من الجمهور مباشرة إلى المتخصصين.

¹ بفالي لارامي، مرجع سابق، ص 54.

• **المناقشات المفتوحة:** تلجأ بعض المؤسسات إلى عقد اجتماعات دورية لجمهورها الداخلي وأحياناً تدعو المجتمع المحلي للقاءات مع قيادات المؤسسة.

ج - مجلة المؤسسة أو صحيفتها : تتضمن مطبوعات المنظمة النشرات والكتب والمجلات أو الصحيفة الخاصة بها وكذلك التقارير السنوية، وقد تزايد اهتمام المؤسسات العامة والخاصة بإصدار صحيفة أو مجلة تعبر عن شخصيتها وتعرض أهدافها وسياساتها وما تحقّقه من إنجازات وتؤثر أيضاً في جماهيرها من خلال التأكيد على الجوانب الإيجابية، وتفسير السياسات وتوحيد المواقف والقرارات إبان الأزمات أو الاضطرابات وتجري هذه الصحيفة أو المجلة على الروح المعنوية بين العاملين بإبراز النواحي الإنسانية التي أشرنا إليها التي تتعلق بالأمن والاستقرار الوظيفي والعدالة في الترقّي والمكافآت. وقد تزايد الاهتمام أيضاً بإنتاج هذه الصحف أو تلك المجلات إلى الجمهور الخارجي وتقديمها في شكل متطور من الناحية التحريرية والإخراجية ويؤكد ذلك التطور تلك المسابقة السنوية. وليس من الضروري أن تصدر المؤسسة مجلة أو صحيفة داخلية وأخرى خارجية وقد يكون إصدار مجلة أو صحيفة داخلية أو خارجية في نفس الوقت.

د- الكتب والنشرات: تتناول النشرة غالباً موضوعاً واحداً في صفحات قليلة مطوية تسلّم للأفراد باليد بينما تتنوع موضوعات الكتيب وتعدد صفحاته ويتسع لمعالجة الموضوعات بشكل مفضل، وتحتاج المؤسسات التجارية إلى النشرات والكتيبات لشرح برامجها الجديدة أو أسلوب التقديم الخدمة أو السلعة بشكل يختلف عما عمده العملاء، كما تقوم المؤسسات الصناعية من خلالها بعرض المراحل العملية الإنتاجية، وتتميز هذه المطبوعات بانخفاض تكلفتها وإمكانية إنتاجها بشكل سريع نسبياً.¹

هـ- التقارير السنوية والدورية : يأتي التقرير السنوي في مقدمة الوسائل الاتصال بالمساهمين بالنسبة للمؤسسة التجارية الصناعية وشغل المركز الثاني في وسائل الاتصال لغير المساهمين من العاملين والمجتمع المحلي والموزعين ويعتبر هذا التقرير الفرصة السنوية التي تستطيع فيها المؤسسة أن تقول

¹ بفاي لارامي، مرجع سابق، ص 55.

للمساهمين وغيرهم ماذا تم انجازه خلال العام المنصرم، ويعكس هذا التقرير عودة المؤسسة وكفاءة رجال الإدارة بها وهو ما قد يؤدي جذب المستثمرين الجدد وزيادة أسعار أسهمها.

وتتنافس المؤسسات التجارية والصناعية في الخراج هذه التقارير في شكل جذاب مستخدمة الألوان والعناوين الشيقة والصور المعبرة وقد اعتادت المؤسسات الرائدة في إعداد التقارير السنوية علة تقديم المعلومات التالية في هذه التقارير:

- **معلومات مالية** : وتشمل بيانات الميزانية وتقارير المراجعين، والوضع المالي والديون الطويلة الأجل وحركة الأموال إلى الداخل والخارج وحجم التسهيلات الممنوحة للشركة وحجم الدخل من المبيعات والضرائب والقروض، وتطور الإيرادات والمصروفات بالمقارنة بالأعوام السابقة.
- **معلومات إنتاجية** : وتتناول الاختراعات الجديدة وأدوات الإنتاج والأجهزة والمعدات والعمليات الصناعية والبحوث والمواد الخام، وتكاليف الإنتاج، وتسهيلات التخزين، وأماكن الأقسام الإنتاجية.

- **معلومات تسويقية**: وتركز على حجم المبيعات والصفقات الخارجية والمحلية والإعلان والتسويق والعلاقات العامة، والعلاقات بالمستهلكين.¹

المطلب السابع: مستويات ومراحل تكوين الصورة الذهنية:

أولا: مستويات تكوين الصورة الذهنية:

وتتمثل فيما يلي :²

أ - من خلال الأفراد: ويتم بالتفاعل الفردي الداخلي مع الرسالة قبولاً أو رفضاً، تأييداً أو اعتراضاً، الذاتية ومتوافقة مع المعطيات الذاتية المختلفة عنها.

ب - بين الأفراد : وهي مرحلة أهم وخطر من الأولى فالفرد يعزز قناعاته من خلال الحديث مع الغير

¹ بفالي لازامي، مرجع سابق، ص 56.

² باقر موسى، مرجع سابق، ص 71.

والنقاش مع المعارف ولأصحاب الفكر وقادة الرأي العام في المجتمع الدور المعني في تأييد الصورة الذهنية أو رفضها خصوصا مع وجود الأدلة المقنعة والبراهين المؤكدة.

ج - بين الجماعات: إذا انتشرت صورة ذهنية معينة في مجتمع أو جماعة فانه من الممكن انتقالها لها المجتمعات أخرى أما من خلال وسائل الإعلام أو قادة الرأي المحلي (وهو الأغلب والأقوى).¹

ثانيا: مراحل تكوين الصورة الذهنية:

وتتمثل مراحل تكوين الصورة الذهنية فيما يلي:

أ - المرحلة الأولى: المعرفة: فمعرفة الشيء هو الخطوة الأولى في الصورة داخل العقل عنده، والمعرفة التفصيلية تؤكد المعلومة أكثر من الإجمالية.

ب المرحلة الثانية: الإدراك: ربط المعرفة بالمفاهيم والثقافة الشخصية السابقة للتحويل إلى إدراك عقلي كامل ويتمثل بقناعة كاملة عن الجهة والقضية.

ج المرحلة الثالثة: السلوك: تتمثل في صيغة التفاعل مع المدرك وأسلوب التعبير عنه ايجابيا أو سلبيا علميا أو قوليا أو حتى ذهنيا.²

المطلب الثامن: بحوث الصورة الذهنية:

إن الفرق الجوهرى بين ممارسة العلاقات العامة قديما وممارستها الآن إنما يعود إلى استخدام الأسلوب العلمى فى هذا العصر فبعد أن كان الحدس والتخمين هما الوسيلة التي تستخدمها العلاقات العامة في الأزمنة السابقة لمعرفة الآراء والاتجاهات والصورة الذهنية السائدة بين الأفراد والجماعات أصبحت هناك طرق علمية لقياس هذه الآراء وتلك الاتجاهات والصور، ومعرفة الدوافع والمتغيرات التي تشكلها والتي تؤدي إلى إحداث تغيير فيها.³

¹ باقر موسى، مرجع سابق، ص 71.

² المرجع نفسه، ص 71.

³ فهمي محمد العدوي: مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د ط، 2001، ص

لذلك فقد كانت الملاحظة الذاتية والبداهة الشخصية والاستخدام الضئيل للأسلوب العلمي سمة المرحلة الأولى في حين شهدت المرحلة الثانية الصفة الموضوعية والتطبيق الدقيق للمعرفة التجريبية المرتبطة بالنظريات العلمية والمستندة إلى أساليب جمع البيانات والمعلومات عن الآراء والاتجاهات والصورة الذهنية المتكونة لدى الأفراد وبما يطلق عليه أساليب البحث العلمي.

وبحوث العلاقات العامة هي استقصاءات دقيقة يمكن التوصل في ضوءها إلى معرفة وجهة نظر الجمهور بخصوص قضية أو مشكلة معينة بهدف مساعدة الإدارة على حل المشكلة أو إقرار السياسات التي تتفق مع مصالح الجمهور وتطلعاته في سبيل تحقيق أهداف المنظمة.

أما بحوث الصورة الذهنية في العلاقات العامة فإنها تعني دراسة الصورة الذهنية في أذهان الجماهير أو في مضامين رسائل المصدر في وقت معين.

وقد حققت بحوث الصورة الذهنية في العلاقات العامة تقدماً ملحوظاً مصاحباً لما شهدته العلوم الاجتماعية والنفسية من تطور.¹

المطلب التاسع: مزايا الصورة الذهنية الإيجابية للمؤسسة

الصورة الإيجابية للمؤسسة لها فوائد متعددة هي:²

- مساعدة المؤسسة في اجتذاب أفضل العناصر للعمل بها.
- تدعيم علاقة المؤسسة مع جماهيرها الداخلية والخارجية.
- إقناع السلطات والجماهير بأهمية الدور الاجتماعي للمؤسسة في خدمة المجتمع.
- تنمي استعداد الجماهير للتربيت قبل إصدار الحكم على المؤسسة في أوقات الأزمات حتى يتسنى للقائمين عليه شرح الأبعاد المختلفة لموقف ورأي المؤسسة فيها.
- تدعيم العلاقات الطيبة للمنظمة مع الاتجاهات التشريعية والتنفيذية لموقف ورأي المؤسسة فيها.

¹ فهمي محمد العدوي، مرجع سابق، ص 90.

² غراهام داوولينر: تكوين سمعة الشركة (الهوية، الصورة والأداء)، تر: وليد شحادة، مكتبة العبيكان، الرياض، المملكة العربية السعودية، د ط، 2003، ص 39.

المبحث الثاني: المؤسسة التعليمية:

المطلب الأول: تعريف المؤسسة التعليمية

هي عبارة عن مكان أو موقع يتم فيه التقاء فئات مجتمعية مختلفة الأعمار، و يتم فيها تعليمهم و تزويدهم بالكثير من المعلومات المختلفة، و تتكون هذه المؤسسة التعليمية من أعضاء الهيئة التدريسية أو المعلمون، و الطلاب، و أولياء الأمور، و الهيئات الإدارية فيها، و يقوم الطلاب بالبقاء في هذه المؤسسة لتلقي العلم الفترات زمنية معينة. تعتمد هذه الفترة أيضا على نوع المؤسسة التعليمية، فهناك العديد من أنواع المؤسسات التعليمية مثل: رياض الأطفال، و المدارس، و المعاهد، و الكليات، و الجامعات.¹

المطلب الثاني: أسباب الاهتمام بالتعليم:

أ- التركيز المتزايد على التنمية الاقتصادية:

حيث أن مسألة التنمية الاقتصادية و معضلاتها و أزمات التخلف و الحلول و السياسات المقترحة لمعالجتها، أصبحت اليوم ذائعة على المستويات الوطنية و القومية و الدولية، خاصة في بلدان العالم الثالث باعتبارها أولى المهام الشعبية عن طريق التقدم الحضاري الشامل، الأمر الذي يؤدي لا محالة إلى ضرورة التفكير بالوسائل و الأدوات الناجعة و الملائمة لهذه المهمة. حيث يرتبط التطور الاقتصادي بالتطور التعليمي ارتباطا وثيقا يجعله متغيرا تابعا له في المدى و الاتجاه، و من هنا بدا الإدراك المتزايد لدور التعليم في النمو الاقتصادي.²

ب- تزايد الإنفاق في قطاع التعليم:

نتيجة لما تقدمه شهد العالم المعاصر توسعا كبيرا في القطاع التعليمي تبعه تزايد النفقات التعليمية في شتى البلدان تزايدا هائلا و ضخامة للميزانية العامة للدولة، و من الدخل القومي و زيادة الأعباء الضخمة المتخصصة عن ذلك و الواقعة على كاهل الدولة و الأفراد معا، الأمر الذي حمل على البحث

¹ أمجد صلاح طه المهدي: اقتصاديات الجودة التعليمية، دار الفكر، عمان، الأردن، ط 1، 2010، ص 31.

² هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف جسيم الطائي: ادارة التعليم الجامعي، الوراق للنشر و التوزيع، عمان الأردن، ط 1، 2007، ص 41.

في مدى الفائدة الاقتصادية الموجودة في هذه الأموال المنفقة في قطاع التعليم، و مقدار ما يعود منها على الاقتصاد و المجتمع.

ج- العجز المالي و البحث على مصادر التمويل:

حيث نجد أن الكثير من البلدان عجزت بالقيام بالأعباء التعليمية كاملة، الأمر الذي أدى إلى ضرورة دراسة التعليم دراسة اقتصادية علمية تبحث الكلف و النفقات و العوائد من اجل الوصول إلى أكبر مردود ممكن بأقل التكاليف مما يساهم في تخفيض هذه النفقات تبعا للوسائل الفنية المختلفة المستخدمة. كما يساهم في حسن توزيعها على مرافق التعليم و مجالاته المختلفة.

د- تصاعد أهمية دور العنصر البشري:

حيث أن التيارات المحدثّة في الفكر الاقتصادي أخذت تؤكد من أي وقت مضى على دور و أهمية العنصر البشري في التنمية الاقتصادية، لاسيما عن الدراسات العديدة و المختلفة التي كشفت بوضوح خصائص هذا العنصر و المكانة التي يحتلها بين عناصر الإنتاج من خلال تبيان دور رأس المال البشري عامة، و التطور التكتيكي خاصة في النمو الاقتصادي.¹

المطلب الثالث: خصائص المؤسسات التربوية:

ويمكن إجمالها خصائص المؤسسة التربوية في عدة نقاط أهمها:²

أ- التكامل Intégration:

إن كل المؤسسات التربوية من منظور التربية المستمرة مترابطة و متصلة مع بعضها، أن البيت هو أول مكان يحدث فيه التعلم و لذا يجب أن ينظر إليه كجزء من شبكة أنظمة التعلم الواسعة، و في نفس الوقت فإن المجتمع المحلي يعتبر مصدرا رئيسيا للخبرات خلال حياة الفرد، و بالإضافة إلى ذلك مكان العمل عبارة عن مؤسسة تعليمية أخرى، و أخيرا فإن المدارس و الكليات والجامعات و غيرها من

¹ هاشم فوزي دباس العبادي، مرجع سابق، ص 42.

² طارق عبد الرؤوف عامر: التربية والتعليم المستمر، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، 2014، ص 24.

مؤسسات التعليم الرسمي هي أيضا جزء من أنظمة التعليم المتكاملة و التكامل ذو بعدين.

• **التكامل العمودي:**

يعني اتجاه أنماط مختلفة متدرجة في التعليم توفر للأفراد مدى الحياة، و يلزم لذلك تكامل الأهداف، و كذلك إلزام تكامل الأسلوب لمضاعفة المصادر، و تجنب الهدر الناتج عن تداخل و تشابك الجهود.

• **التكامل الأفقي:**

فهو ربط التعليم بالحياة، أي ربط كل أنواع التعليم المختلفة التي تقدم لمتطلبات و حاجات المجتمع سواء في المدرسة أو خارجها.

با **الكلية و الشمول Totality**: تغطي التربية فترة حياة الإنسان، و تشمل كل المراحل التعليمية بما في ذلك التربية لما قبل المدرسة و تعليم الكبار، و تشمل على كل أنواع بما في ذلك التعليم الرسمي الذي يتم في مؤسسات التعليم و التعلم غير الرسمي الذي يتم في مؤسسات غير تعليمية بطبيعتها، و التعليم غير النظامي الذي يحدث مع مواقف الحياة المختلفة. فالتربية تتسع لتشمل كل الجهود التربوية الموجهة للتلاميذ و الكبار الذين يتحملون مسؤوليات اقتصادية و اجتماعية.

- أن تكون المؤسسة التربوية تتمتع بطابع الديمقراطية أي بعيدة عن التسلط.

- أن تكون المؤسسة التربوية لديها روح الإنسانية تشمل حسن معاملة الآخرين و تقديرهم و

الاستماع إلى وجهة نظرهم و التعريف على مشكلاتهم لحلها.

- أن تكون المؤسسة التربوية لها دور ايجابي أي لا تركز على السلبيات أو المواقف الجامدة بل

يكون لها دور قيادي في مجالات العمل و توجيهه.¹

ج- **أن تتحلى بطابع المرونة:** و هي تعني توفر أسلوب ديناميكي في التعليم لتطوير المواد لتلبي

الحاجات المتغيرة، و استعمال وسائل تعليم جديدة و توفير أنماط مختلفة من التعليم.

¹ طارق عبد الرؤوف عامر، مرجع سابق، ص 25، 26.

- تحقيق الذات: أي تحسين نوعية حياة كل فرد، و لتحقيق هذا الهدف فإن علينا أن تساعد الناس

على التكيف للتغير¹.

المطلب الرابع: أهداف المؤسسات التربوية:

يمكن تلخيصها فيما يلي:

أ - المواطنة **citizenship**: أي أن الهدف المتوقع من المدرسة أن تخرج لنا مواطنين صالحين و هن

الذين يكونون مزودين بالمهام المناسبة و الاتجاهات القيمة للمشاركة في المجتمع الديمقراطي، هذه

الاتجاهات التي ينبغي أن تزود المدرسة بها الفرد يكون مواطناً صالحاً، و من هذه الاتجاهات

ممارسة العمل بصورة استقلالية، و تقبل المسؤولية و تنمية الثقة بالنفس و احترام الوقت... الخ.²

ب - المعرفة الإدراكية **knowledge**: حيث نجد أن الهدف الأول و الأساسي للمدرسة هو إنتاج أو

تخريج الأفراد الذين يكونون مزودين بالمعارف الأمبيريقية التجريبية و المهارة و التفوق التكنولوجي.³

ج - تحقيق التكيف و الابتكار لدى الفرد و المجتمع.

د - تهدف إلى ربط التعليم بالحياة بحيث يسهل الانتقال بين المدرسة و المجتمع و هو انتقالاً في

اتجاهين:

- انتقال من حياة التعليم في المدرسة إلى الحياة العملية في المجتمع.
- انتقال عكسي الاتجاه، من الحياة العملية في المجتمع إلى التعليم و مواصلة الدراسة و متابعتها في أي وقت.

¹ طارق عبد الرؤوف عامر، مرجع سابق، ص 26.

² محمد سيد فهمي: المدرسة المعاصرة و المجتمع، دار الوفاء دنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، ط1، 2013، ص 18.

³ المرجع نفسه، ص 18.

ها - تهدف إلى علاج القصور في نظام التعليم القائم إذا يتعرض في نظام التعليم الحالي لنقد لاذع بسبب قلة صلته بالحياة، و لافتقاره للمغزى بالنسبة للشباب و لآثاره اللامبالاة بالتعليم، و لانعزاله في المجتمع.¹

المطلب الخامس: وظائف المؤسسات التربوية:

- نقل الثقافة العامة و الحفاظ عليها الأجيال آتية.
- تنشئة التلاميذ و إعدادهم للمشاركة الايجابية في المجتمع.
- تطوير قدرات التلاميذ و تأهيلهم لاستيعاب المعرفة و المهارات التكنولوجية.
- تنمية قدرات التلاميذ للنقد العقلاني و التنقيف العلمي.²
- نقل التراث الثقافي للطفل بما يناسب عمره.
- عرض المشكلات التي تقابل التلاميذ أو قد قابلت غيرهم سواء كانت مشاكل اجتماعية أو نفسية جماعية أو فردية.
- العمل على توفير بيئة اجتماعية أكثر توازنا و اتزاناً مع البيئة الخارجية.
- إتاحة الفرصة للأفراد للاتصال بالبيئة الأكبر فبعد أن كان اتصال الفرد في العائلة و الأقارب و الجيران تخرجه المؤسسة من هذه المجتمعات.³

المطلب السادس: بناءات و مقومات المؤسسات التربوية:

نلاحظ أن هناك عدد من الباحثين قد اهتموا بعلم اجتماع التربية و دراسة الأهداف التنظيمية على أنها احد المجالات الرئيسية في دراسة المدرسة كتنظيم اجتماعي و قد حاول (جافي بالانتيك) دراسة المدرسة كبناء تنظيمي له مجموعة من البناءات و الأهداف و المظاهر البيروقراطية.

¹ طارق عبد الرؤوف عامر، مرجع سابق، ص 26.

² سعدون محمود الساموك: الأساليب التعليمية للتربية الإسلامية، دار وائل للنشر و التوزيع الأردن، عمان، الأردن، ط 1، 2005، ص 70.

³ محمد سلمان الخزاعلة: المعلم و المدرسة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013، ص 68.

أ - البناءات:

يقول بعض الباحثين أن المدرسة باعتبارها تنظيمي تتكون من:

- التلاميذ و المدرسين و الطاقم الإداري.

- المباني الرئيسية.

- الكتب المدرسية.

- الوسائل التعليمية.¹

ب - مقومات المؤسسات التربوية:

و التي تتمثل في هذه النقاط الآتية:

• **أعضاء الجماعة** : إن أساس نجاح الجماعة و نموها يظهر ذلك من واقع شعور التلاميذ بالا انضمام

إليها، و يتم ذلك عن طريق الإعلان عن هذه الجماعات في الإذاعة أو الصحافة، أو الاتصال

المباشر بالتلاميذ في الفصول الدراسية.

• **رائد الجماعة**: وهو الذي يوجه الجماعة و يؤثر فيهم عن طريق صفاته الشخصية و خبراته السابقة و

طريقة تعامله و علاقته مع الجماعة و من أهم صفات رائد الجماعة، النجاح حبه للعمل مع أعضاء

الجماعة و تعاونه و روحه المرحة و عدم التمييز بين أعضاء الجماعة.

• **برنامج النشاط** : يتم تنفيذ برنامج النشاط وفق ما تم تحديده من أهداف و أساليب، و لكي ينجح

البرنامج ينبغي توزيع المسؤولية على التلاميذ وفق استعداداتهم حتى يكون برنامج النشاط هادفا.²

• **تنظيم الجماعة** : يشرح رائد الجماعة أهداف تكوين الجماعة و مواعيد اجتماعاتها و أماكن

الاجتماعات، إضافة إلى الأدوات المطلوبة من التلاميذ و التي ستقدمها المدرسة، كما يتم اختيار رئيس

الجماعة و وكيل له، و أمين الصندوق كذلك لا بد من وجود سجل يدون فيه أسماء و أعضاء الجماعة و

¹ طارق السيد: أساسيات علم الاجتماع المدرسي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، د ط، 2007، ص

29،28.

² هاشم فوزي دباس العبادي، مرجع سابق، ص 40.

فصولهم و الأعمال التي يقوم بها كل عضو من أعضاء الجماعة.¹

المطلب السابع: مكونات النظام التعليمي و العوامل المؤثرة فيه:

أ/ المدخلات: وتشمل المناهج و المفردات و البنية المدرسين التلاميذ أو الطلبة.

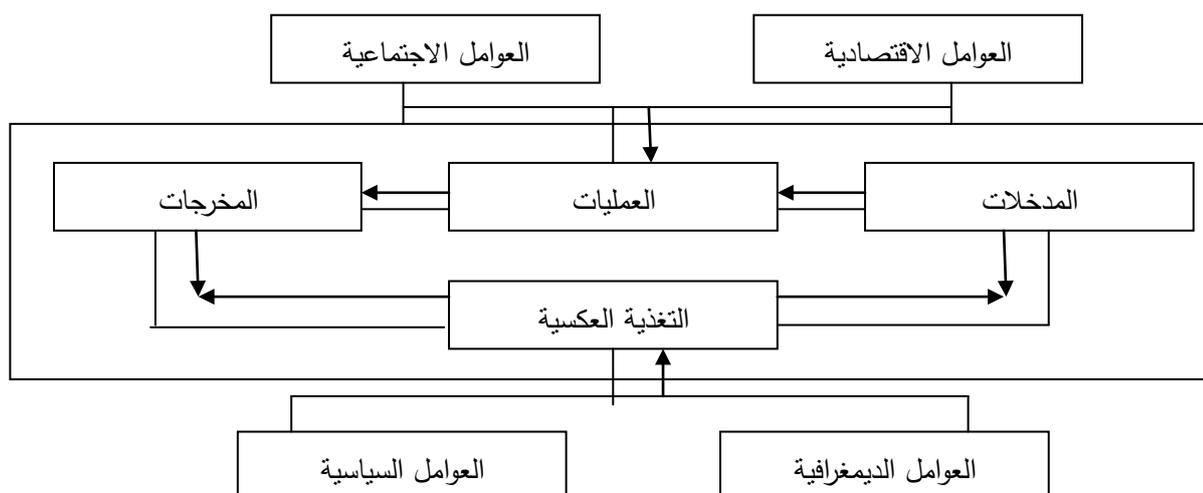
ب/ العمليات: وتشمل المحاضرة التطبيق العملي ... الخ.

ج/ المخرجات: إضافة مفاهيم و معارف معينة إلى المتلقي. بحيث أصبح في حال أفضل مما كان عليه.

د/ التغذية العكسية: و نعني بها الأخذ بجميع الإجراءات التصحيحية التي قد تواجه النظام أثناء تنفيذه و

تصحيحها و الاستفادة منها مستقبلاً.² و يمكن توضيح ذلك كما هو في الشكل

شكل رقم 01 النظام التعليمي والعوامل المؤثرة فيه



المصدر: هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف جسيم الطائي: ادارة التعليم الجامعي، الوراق للنشر و التوزيع، عمان الأردن، ط1، 2007، ص41.

¹ هاشم فوزي دباس العبادي، مرجع سابق، ص 40.

² المرجع نفسه، ص 41.

المطلب الثامن: مبادئ المؤسسات التربوية:

ويمكن إجمالها في عدة نقاط و هي كالآتي:

أ - مبدأ الهدف : يتحقق التعلم من خلال سعي الإنسان إلى تحقيق أهداف يرغبها أي لا بد من وجود هدف حتى يحدث التعلم.

ب - مبدأ الاستجابة: إن التعليم يتضمن تغيير الإنسان لسلوك ما و استبداله بسلوك آخر استجابة لمؤثر ما أي يفعل شيئاً مقابل الحصول على ما يريد.

ج- مبدأ الوضوح : كلما كانت الأشياء و المواقف و العلاقات بينها واضحة كلما كانت قدرة الإنسان و سرعته في التعلم اكبر.

د- مبدأ الرغبة: تتحدد سرعة التعليم بمدى رغبة الإنسان في تحقيق النتائج التي يسعى إليها.

هـ - مبدأ الطاقة: لكل إنسان طاقة محدودة على التعلم ،أي بمعنى قدرة معينة على تغيير أنماط السلوك.

و - مبدأ الترابط: ترابط خبرات الإنسان و تجاربه مع مفاهيمه و اتجاهاته، و بالتالي تتوقف قدرته على التعلم الجديد على ما سبق تعلمه فعلا.

ز - مبدأ التوافق: يستطيع الإنسان تحويل خبراته أي السلوك المستفاد بين المجالات المتوافقة.

ح - مبدأ الجماعة: رغم أن التعلم عملية فردية في الأساس إلا أنها تتأثر سلبا و إيجابا بالجماعة التي

ينتمي إليها الفرد. المبدأ معرفة النتائج: إن معرفة الإنسان بنتائج السلوك الجديد تمثل حافزا لسرعة

التعلم.¹

¹ فتحي احمد نياض عواد: السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديثة، دار صفاء للنشر و التوزيع عمان، الأردن، ط1، 2013، ص 192.

المطلب التاسع: المستقبلات التربوية:

إن التربية تعكس و تحافظ على قيم و عادات و أعراف المجتمع، و القيم الثانوية هي التي يمكن أن تجدد و أن التربية المستقبلية ترسم ضمنا المستقبلات الاجتماعية و بكافة مستوياتها بدءا من العائلة و الدولة و الأمة و العالم. إن التربية المستقبلية معينة، بان يتعلم الأفراد ما يريدون و متى يريدون أي جعل التعلم موجهها ذاتيا و مستمرا و ممتعا، و هناك إشارات لمدارس المستقبل من قبل أخصائين في مجال التربية يرون أن المدرسة المستقبلية سوف تكون مركزا تجميعا للمجتمع و يستخدم تسهيلات المجتمع و مصادرة البشرية، و سيزداد دور المؤسسات الاجتماعية و تتضح بصورة فاعلة في التعليم، و سوف تتأثر طرق و أساليب التعليم بالتكنولوجيا و أنظمة المعلومات بشكل كبير جدا حيث نظم التربية و التعليم المستقبلي فيجب أن يكون قادرا على:

- التعامل مع عدد كبير جدا من الطلاب.
- يتناسب مع أنماط سكانية مختلفة و جديدة و يتلاءم معها.
- زيادة التعليم لأجل التعلم.
- يزود الأفراد بالوسائل اللازمة لتحديد الأهداف في حياتهم.¹

¹ فتحي أحمد ذياب عواد، مرجع سابق، ص 193.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل نجد أن المؤسسة التربوية تولى أهمية كبيرة في صورتها والانطباع الذي تحمله الجماهير عنها وخاصة الجماهير الخارجية لأنهم يعتبرون بمثابة سفراء المؤسسة في المحيط الخارجي ولهذا ينبغي على المؤسسة معرفة الانطباع أو الصورة التي يحملها الجمهور عنها ومن ثم العمل على تحسينها وخلق الانتباه الجيد عنها لتصل في الأخير إلى الصورة الذهنية التي ترغب أن تكون عليها.

الفصل الثاني:

مهارات الاتصال

تمهيد:

المبحث الأول: المهارة

المطلب الأول: تعريف المهارة

المطلب الثاني: أنواع المهارات

المطلب الثالث: خطوات اكتساب المهارة

المطلب الرابع: أساليب تعليم المهارات

المبحث الثاني: ماهية الاتصال

المطلب الأول: مفهوم الاتصال

المطلب الثاني: عناصر الاتصال وأنواعه

المطلب الثالث: وظائف الاتصال

المطلب الرابع: أهمية الاتصال

المبحث الثالث: مهارات الاتصال

المطلب الأول: مهارة الحديث

المطلب الثاني: مهارة الاستماع

المطلب الثالث: مهارة إدارة الاجتماعات

المطلب الرابع: مهارة التقديم والعرض

خلاصة الفصل

تمهيد:

إن الإتصال لا يعتبر علما فقط، ولكنه فن أيضا يعتمد على مهارات، حيث إن اكتساب القائم بعملية الإتصال خبرة ومهارة تزيد من فعاليته في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها ومن هؤلاء الذين يستخدمون الإتصال في عملهم كالأساتذة الإعلاميون السياسيون، الإداريون حيث أن جميع المهن الإنسانية تستخدم الإتصال كوسيلة لتحقيق الأهداف لهذا لا بد أن يكتسب أي ممارس لمهنة المهارات تمكنه من الإتصال، ومن هذه المهارات: مهارة الحديث مهارة الاستماع، مهارة إدارة الاجتماعات ، وغيرها من المهارات التي تمكنه من استخدام معارفه وقدراته في تحقيق أهداف العملية الاتصالية.

المبحث الأول: المهارة

المطلب الأول: تعريف المهارة

من المعروف أن التعريف وسيلة لتحديد حدود المفهوم ومكوناته ،وسنحاول فيما يلي الوقوف على العديد من التعريفات التي طرحها الباحثون للمهارة بصفة عامة في محاولة لرصد تعريف شامل وعام. المهارة هي "القدرة على القيام بالأعمال المعقدة بسهولة ودقة مع القدرة على التكيف في الأداء مع الظروف المتغيرة " .¹

المهارة تعني "الخطوة أو العملية المعرفية (الذهنية) أو الأدائية الوجدانية (الاتجاهية) والعلاقة

البينية التي يمارسها الفرد من خلال قيامه بأداء أحد واجبات عمله".²

المهارة تعني أيضا "القدرة على أداء عمل معين أو مجموعة من الأعمال بشكل متناسق تعمل فيه

مجموعة من عضلات الجسم كاستجابة لمثير خارجي، بحيث يشكل هذا العمل نمط مميز يهدف إلى

إحداث تغير مطلوب مع الاقتصاد في الوقت، الجهد وما يستخدم من موارد"³

المهارة تعرفها سهيلة الفتلاوي بأنها "ضرب من الأداء تعلم الفرد أن يقوم به بسهولة وكفاءة ودقة

مع اقتصاد في الوقت والجهد سواء كان هذا الأداء عقلية أو اجتماعية أو حركية ."⁴

ويعرفها أيضا علاء محمد القاضي، بكر محمد حمدان بأنها "عملية مستمرة تتضمن قيام طرف

بتحويل أفكار ومعلومات معينة رسائل شفوية أو مكتوبة، تنتقل من خلال وسيلة اتصال".⁵

كما يستخدم مصطلح المهارة ليشير إلى نمط نظامي ومتناسق من النشاط العقلي أو الجسمي أو

الاثنين معا، يتضمن كلا من عمليات المستقبل RECEPTATOR (الحواس التي تستقبل المثيرات

¹ فيصل محمود الغرابية:مهارات العمل الاجتماعي، دار وائل ، الأردن، 2009، ص 209.

² سامي محمد ختاتة ، أحمد عبد اللطيف أبو اسعد: علم النفس الإعلامي، دار الميسرة ، الأردن، 2010،ص6.

³ سميرة البدرى: مصطلحات تربوية ونفسية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005،ص 176

⁴ سهيلة الفتلاوي:الكفاءات التدريسية، (المفهوم ، التدريب والأداء)،دار الشروق لنشر، عمان، الأردن، 2003، ص 25.

⁵ علاء محمد القاضي: بكر محمد حمدان ، مهارات الاتصال، دار الإصدار العلمي للنشر والتوزيع ، مكتبة المجتمع

العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010،ص 147.

وعمليات المؤثر EFFECTOR العضلات أو الغدد أو الاثنين مع التي تزود بالاستجابات).

والمهارة قد تكون إدراكية، حركية، يدوية، فكرية، أو اجتماعية وغيرها وذلك وفقا للنطاق أو الجانب

المسيطر.¹

المطلب الثاني: أنواع المهارات

- تقسيم المهارات حسب طبيعتها وهي

• **المهارات الفكرية:** وهي تلك المهارات التي يتغلب عليها الطابع الفكري والنظري الفكري ويقل فيها الطابع اليدوي والعضلي وهذا النوع من المهارات يتطلب في الغالب إعدادا خاصة ولفترة طويلة وخاصة في نظم التعليم الرسمية.

• **المهارات اليدوية:** وهي تلك المهارات التي يغلب عليها الطابع اليدوي والعضلي أي المهارات التي تتصل بأداة العمال الماهرين ويقل فيه الطابع الفكري والنظري وهذه المهارات يمكن أن تكسب من خلال التدريب لفترات قد تطول أو تقصر حسب طبيعة العمل الذي يتصل بهذا النوع من المهارات.²

- تقسيم المهارات حسب شموليتها وهي

• **مهارات عامة:** وهي المهارات التي توفر للفرد قاعدة أساسية من المعلومات العامة والتي غالبا ما تكون فكرية ونظرية والتي يمكن أن تشكل الأساس الذي يعتمد عليه في أدائه لعمله مع بعض التكيف لتلائم احتياجات عمل أو أعمال معينة قد تطول فترة التكيف أو تقصر حسب طبيعة المهارة.

¹ علي إسماعيل سعد: مهارات الاتصال في ممارسة خدمة الفرد، دار المعرفة الجامعية طبع نشر توزيع ، الاسكندرية، مصر، 2013، ص 18، 19.

² نصيف فهمى منقريوس: العملية الإشرافية بين معايير الجودة ومهارات الممارسة المهنية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث عمان، الأردن، 2009، ص 74، 75.

- **المهارة المتخصصة:** وهي تلك المهارات التي توفر معلومات متخصصة نظرية وعلمية لتلاعم طبيعة المهارات المطلوبة لعمل أو أعمال بذاتها دون غيرها وهذه المهارات قد يصعب تكيفه لتلائمه مع احتياجات المهارات المطلوبة.¹

المطلب الثالث: خطوات اكتساب المهارة

يمكن اكتساب المهارات من خلال الخطوات التالية:

- **تحديد الغرض من المهارة:** يتم تحديد الغرض من عملية الاتصال سواء أهداف خاصة بالفرد، المؤسسة أو بالمجتمع، وبناء على الأهداف تحدد المهارة التي يجب اكتسابها للأخصائي الاجتماعي أو القائم بعملية الاتصال كأن تهدف عملية الاتصال إلى توجيه أباء المعاقين ذهنينا إلى كيفية التعامل مع الأبناء ولكي يتحقق هذا الهدف لا بد للأخصائي القائم بعملية الاتصال أن يكتسب المهارة في الحوار والمهارة في التواصل مع الآخرين.
- **تجميع البيانات والمعلومات:** يتم تجميع البيانات والمعلومات عن المهارة من جوانبها المختلفة سواء الاجتماعية والنفسية والعلمية، حيث أن لكل مهارة أساسا معرفية وقواعد توجه الممارسة²، ويتم ذلك بالقراءة عن المهارة في المراجع العلمية والدراسات والبحوث المختلفة بموضوع المهارة.
- **تحديد مجالات الممارسة المهنية:** يجب على القائم بالاتصال تحديد المجال الذي يمارس به عملية الاتصال وهناك العديد من المجالات لممارسة مهنة الخدمة ومنها المجال التعليمي والمجال الصحي ... وغيرها من المجالات، حيث تختلف مهارات الاتصال التي يكتسبها القائم بالاتصال وفقا لمجال الممارسة. تحديد إجراءات المهارة معروف ما يجب عمله في كل خطوة إلى أن تكتسب المهارة فكل مهارة تتضمن مجموعة من الخطوات اللازم التعرف عليها قبل التدريب على ممارستها فالخطوة اللازمة لمهارة المقابلة

¹ نصيف فهمي منقربوس، مرجع سابق، ص 75.

² نجلاء محمد صالح: مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص

تختلف عن خطوات اكتساب مهارة الملاحظة أو الحوار ... وغيرها¹.

• **التدريب على استخدام المهارة:** يقوم المدرب بتدريب القائم بالاتصال على خطوات المهارة بحيث يتأكد

من اكتسابه المهارة من خلال اختبار كيفية ممارسة المهارة عن طريق الملاحظة وتطبيق بعض

الاختبارات والمقاييس للتأكد من مدى فهم القائم بالاتصال للمهارة وإدراكه لجميع خطواتها.

• **ممارسة المهارة:** يقوم الممارس المهني أو القائم بالاتصال بتطبيق المهارة التي قام بالتدريب عليها،

حيث أن جمع المعلومات عن المهارة والتدريب عليها لا يكفي لاكتساب المهارة وتتم الممارسة تحت

إشراف المدرب لتصحيح جوانب الخطأ.

• **تقويم استخدام المهارة:** خلال هذه الخطوة يتم تقويم المهارة وإجراء تعديلات عليها سواء في مضمون

المهارة أو الوسائل المستخدمة فيها، بحيث يتم تحقيق الهدف منها وهو ما يرتبط بأهداف المجال نفسه.²

• **التأكد من تطبيق النظريات والحقائق من خلال استخدام المهارة:** مهارات الاتصال تنتج من ثلاث

عمليات متداخلة وهي الاختيار الواعي للبناء المعرفي والمعلومات الخاصة بالمهارة ثم تفاعل هذه المعرفة

مع البناء لقيمي للممارسة، ثم تحديد انساب المهارات التي تسمح للممارس بالتدخل المهني للقيام بعملية

الاتصال الناجحة.³

المطلب الرابع: أساليب تعليم المهارات

تتحدد أساليب تعليم مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ومنها مهارات الاتصال المختلفة

كالمهارة في الملاحظة والمهارة في التفاعل والتواصل والمهارة في المقابلة والمهارة في تكوين العلاقات ،

وغیرها، وتتحدد هذه الأساليب فيما يلي:

- التعليم باستخدام المحاضرات :

ويقوم المدرب بعرض الجوانب المختلفة للمهارة بالإضافة إلى عرض بعض النماذج التطبيقية

¹ نجلاء محمد صالح، مرجع سابق، ص 120.

² المرجع نفسه، ص 121.

³ المرجع نفسه، ص 121.

الاستخدام المهارة، ويقوم بتشجيع المدربين على ممارسة المهارة في قاعات المحاضرات.

- استخدام القاعات التدريبية المتخصصة:

ويتم إعداد قاعات تستخدم للتدريب على المهارات المتنوعة كأن يتوفر بعض أجهزة وسائل اتصال سمعية بصرية، كما تصمم مقاعد هذه القاعات على شكل دائري يسمح لكل متدرب أن يرى الآخر ويرى المدرب في نفس الوقت ومن ثم تصلح للتدريب على مهارة المناقشة الجماعية ومهارة إدارة الاجتماعات.¹

- التعليم باستخدام نماذج واقعية:

يقوم المدرب بعرض نماذج مهنية تمت ممارستها فعلياً على المتدربين وذلك للتعرف الخطوات التي استخدمت في ممارستها.

- إعداد برنامج مهني للتدريب على المهارة:

يقوم المدرب بالتعاون مع المتدربين بإعداد برنامج تدريبي يشتمل على المهارة المهنية التي يسعى إلى إكسابها لهم وخلال هذا الأسلوب يتعلم المتدربون كيفية إعداد البرنامج.²

أيضاً من أساليب تعلم المهارات أنه يحتاج تدريس المهارات العملية إلى ثلاث مراحل وهي:

التخطيط: يتم في مرحلة التخطيط ما يلي:

- تحديد نوعية المهارة الأدائية المستهدفة.
- تحليل المهارة بالتفصيل وتسجيل العمليات الخاصة بها وتسلسلها.
- اختيار طرق التدريب المناسبة لتعلم المهارة.
- تحديد أساليب تقييم المهارة المتعلمة وإعداد وسائل التقييم المناسبة.

¹ نجلاء محمد صالح، مرجع سابق، ص 122.

² المرجع نفسه، ص 122، 123.

التدريب : يتم تقديم المهارة بطريقة النمذجة أو البيان العملي وسرد التعليمات المنطقية والتوضيحات

اللازمة من أجل جودة الأداء وتركيز الانتباه على النقاط الأساسية والإجراء الأكثر صعوبة.¹

إتاحة الفرصة للتدريب على المهارة، إما ككل أو على أجزاء مع توجيه الإرشادات اللازمة وذلك من خلال

معمل معد إعدادا يتلاءم مع طبيعة المهارات المطلوب التدريب عليها.

التقييم: يتم التقييم أثناء مراحل التدريب وفي نهاية التدريب، وذلك من خلال تقديم التعزيز الفوري الذي

يتناسب مع الأداء أثناء التدريب، ثم من خلال الحكم على الأداء النهائي ومدى إجادته أو تقييمه في

ضوء المعايير المناسبة، بما في ذلك سرعة الأداء ودقته، وقلة الرجوع إلى التعليمات، وبراغي تدريب

المتعلم على تقييم ذاته وتقييم زملائه.²

ويري جابر عبد الحميد أن تعليم المهارة يتطلب دفع المتعلم لعمل أشياء وينبغي أن يسهم المعلم

بمايلي:

- عرض بيان عملي بالمهارة على المتعلمين في صورة دورة كاملة من العمليات.

- تجزئة المهارة إلى أعمال فرعية متصلة ولكنها متميزة مع عرضها على النحو المثالي.

- إتاحة فرص للتدريب المستمر على الأعمال الفرعية حتى تتعلم المهارة بإتقان وبما يساعد على تثبيت

التعلم.

- التأكد من أن الأعمال الفرعية قد تم جمعها في سلسلة عكسية وتقدمية، وأن يتم تعلم المهارة الكاملة

عن طريق الممارسة تعلماً مهنيًا.

¹ تغريد عمران وآخرون: المهارات الحياتية، الناشر مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، مصر، 2001، ص18، 19.

² المرجع نفسه، ص 19.

ومن الأساليب الناجحة لتعلم المهارة التعليم الأقران " وذلك بإتاحة فرصة للمتعلّم الذي أجاد اكتساب المهارة لأن يعلم زميله المهارة بطريقة صحيحة وفي نفس الوقت يتابع المعلم ما يحدث حتى يضمن صحة ودقة التعلّم.¹

المبحث الثاني: ماهية الاتصال

المطلب الأول: مفهوم الاتصال

يتفق اللغويون على أن اللغة هي منظومة معينة من الإشارات وأن أحد أهدافها الأساسية تأمين الاتصال، وبذلك فهي تعد منظومة من الإشارات المستخدمة في سبيل تأمين الاتصال.² إذن يعرف الاتصال بأنه "مجموعة الأفعال والتعبيرات والأشكال التي تتم بين البشر لغرض الإبلاغ والإيحاء وإملاء العواطف والأفكار".³

أما كروكت فإنه يعرف الاتصال بأنه "تلك العملية التي تتم بين البشر عندما يستجيب احدهما الرمز ما".⁴

هذا التعريف يظهر أن الاتصال لا يتم فقط عن طريق الكلام الشفهي أو الحوار أو عن طريق الكلام المقروء أو المكتوب، ولكن أيضا عن طريق الأفعال التي يمكنها أن تكون وسيلة فنية كالرقص أو الاستعراضات ويتم أيضا عن طريق الأشكال التي قد تكون صور أو رسومات أو تماثيل أو تصاميم. ويعرف أيضا على أنه عملية تبادل الأفكار والآراء والمعلومات عن طريق الحديث أو الكتابة أو الإشارات.⁵

¹ تغريد عمران وآخرون، مرجع سابق، ص 21.

² جان جبران كرم: مدخل إلى اللغة الإعلام، دار الجيل، بيروت، لبنان، ط2، 1999، ص 9.

³ عبد الجبار منديل الغانمي: الاعلان بين النظرية والتطبيقية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 1999، ص 52.

⁴ خيرى خليل أجميلي: الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، ص 9.

⁵ محمد محمد الطنوبي: نظريات الاتصال، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة، مصر، 2001، ص 14.

كما يعرف أيضا على أنه العلاقة بين الأفراد وبدونه الحياة اجتماعية مستحيلة فالإتصال في الأصل هو إدراك يتضمن تحويل المعلومات المقصودة أو الغير مقصودة للتأثير في الفرد أو الجماعة المستقلة.¹

ويعرفه عالم الاجتماع تشارلز كولي بأن الإتصال يعني ذلك "الميكانيزم الذي من خلاله توجه نمو وتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان".² أما بيرلسون وستايز فقد عرفا الإتصال بأنه "عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك".

في حين يعرفه الباحث كارل هو فلاند بأنه العملية التي ينقل بمقتضاها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك المستقبلين".³

وهناك من يوسع دائرة الإتصال إلى الكائنات الغير حية ومنهم الباحث تويت وينز الذي يعرفه بشكل أوسع جعله يتضمن التفاعل بين الآلات أيضا .

مما سبق ومن خلال هذه التعاريف يمكن القول أن عملية الإتصال تمتاز بالمميزات التالية:

-تمثل عملية تغيير مستمر في الزمن.

-عبارة عن تفاعل معلوماتي بين المرسل والمستقبل.

عملية هادفة أي بغية تحقيق هدف معين وهي عملية قصديه ورغم هذا التنوع في التعاريف

المختلفة للإتصال إلا أن المتفحص لها يجدها تركز أصلا على عنصر أساسي هو " نقل المعلومات

وبالتالي يمكن القول أن الإتصال هو كل تفاعل يتيح لنا نقل المعارف والمعلومات ويسير التفاهم بين

¹ Norbert silmy: dictionnaire de la psychologie- lorous France1982.p68.

² شريف درويش اللبان: تكنولوجيا اتصال، مكتبة العلمي للكمبيوتر والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة مصر، 2000، ص 24.

³ فضيل دليو: مقدمة في وسائل الإتصال الجماهيرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د س ن، ص 18، 19.

الأفراد والجماعات.¹

وفي علم الاتصال هناك ثلاث مداخل في تعريف الاتصال ودراسته في العلوم الاجتماعية وهي:

- **المدخل الأول:** هو ذلك الذي تبناه علماء الاجتماع والنفس التحليل السلوك الكائنات الإنسانية.
- **المدخل الثاني:** هو الذي يرتبط باتجاه علماء النفس الاجتماعي، والاجتماع الذين يقصرون دراستهم للاتصال على اللغة، وتحليل الرسائل، فحينما يدخل الأفراد في تفاعل عن طريق الرموز يصبح هذا التفاعل اتصالاً.²

- **المدخل الثالث:** يتمثل في اتجاه حديث، يدرس الاتصال في نطاق العلوم الاجتماعية، معتمدة في أسسه ومفاهيمه على عمليات الاتصال من منظور شامل يستوعب المعنى، الوظيفة الهدف والنتائج السلوكية.

ولا بد من الإشارة هنا إلى أن الاتصال ليس عملية ساكنة ولكنه عملية ديناميكية حين ننظر إليها من منظور التفاعل حين يؤثر المرسل في المستقبل تأثير شعورية ، وبالتالي فإن هذا يجعل المرسل أو القائم بالاتصال في عملية بحث دائمة وباستمرار عن طرق وأساليب للتأثير على مدركات المستقبل، بحيث تكون هذه الأساليب الرمزية مرغوب فيها ومقبولة من جانب المستقبل.³

المطلب الثاني: عناصر الاتصال وأنواعه

أولاً: عناصر الاتصال

- **المرسل (Sender):** هو الشخص الذي لديه الرغبة في مشاركة الآخرين لمشاعره وأفكاره
- **الرسالة (message):** هي الأسلوب الذي تخرج به الفكرة أو المشاعر من المرسل لهؤلاء الذين يود أن يشاركوه في أفكاره أو مشاعره، وتتكون من رموز وحقائق وتعبيرات قد تكون كتابية أو شفوية أو

¹ عبد العزيز شرف: نماذج الاتصال في الفنون والإعلام والتعليم ودارة الأعمال، الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص

12.

² المرجع نفسه، ص 11.

³ المرجع نفسه، ص 12.

تقتصر على تعبيرات الوجه أو إشارات الأصابع.

• قناة الاتصال (Channel): وهي الوسيلة التي تنتقل عبرها الرسالة بين المرسل والمستقبل أو المستقبلين.

• المستقبل (receveur): هو الشخص أو المجموعة المستهدفة من عملية الاتصال والذي يريد المرسل أن يشاركه في أفكاره ومشاعره.

• الاستجابة (réponse): هي ردة الفعل الذي يحدث لذي المستقبل نتيجة عملية الاتصال وهل حققت التأثير أو الهدف المطلوب أم لا. ¹

يختلف تصنيف عناصر الاتصال من مؤلف الأخر فيصنفها الأستاذ "محسن علي عطية"

كالتالي:

• المرسل: وهو مصدر الرسالة اللغوية.

• الرسالة اللغوية: وهي المحتوى الذي يريد المرسل توصيله إلى المستقبل.

• قناة الإرسال : وهي اللغة أو الألفاظ المستعملة لنقل المحتوى من المرسل إلى المستقبل وقد تكون مكتوبة أو منطوقة.

• المستقبل: وهو الطرف الأخر المقصود بعملية الاتصال الذي يستقبل الرسالة. ²

• التغذية الراجعة: وهي رد فعل المستقبل أو استجابته للرسالة بيئة الاتصال :وتتمثل في السياق الذي يجري فيه الاتصال وما يحتوي من متغيرات مؤثرة في عملية الاتصال. ³

كما يقسمها أيضا "أحمد ماهر" كالتالي:

¹ جابر سامية محمد: الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث، دار المعرف الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1983، ص 24.

² محسن علي عطية: مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 70، 71.

³ المرجع نفسه، ص 71.

- المعلومات أو الأفكار المطلوب نقلها: وهي تمثل محور أو موضوع الاتصال.
 - أطراف الاتصال : وهي تتكون من عدة أفراد، مرسل لديه المعلومات وقد يعاونه آخريين في عملية الصياغة أو الترميز والإعداد والكتابة وغيرها، وهناك مستقبل يحتاج إلى المعلومات أو أنه قد يستخدمها ويعاونه أفراد في عملية فك رموز الرسالة أو إعدادها للقراءة والاستماع وغيرها.
 - الصياغة: وهي تعني تحويل المعاني والأفكار إلى رموز في شكل كلمات وحروف وأرقام وتعبيرات وجه وحركة جسم وغيرها.
 - الرسالة: وهي الصورة النهائية التي تأخذها مجموعة الصياغات
 - الوسيلة: وهي الوسيط المستخدم لنقل الرسالة وهي إما وسائل شفوية كالحديث، المقابلة والاجتماع، أو وسائل مكتوبة كالخطابات والمذكرات.
 - قنوات الاتصال: وهي وصف الاتجاه الذي تأخذه وتسير فيه الوسيلة فهل هو من أعلى للأسفل، أم من الأسفل للأعلى، أم على نفس المستوى.
 - بيئة الاتصال: وهي العناصر المحيطة بعملية الاتصال مثل العوامل الخاصة بتصميم الوظيفة ومقدار السلطة الناتجة والإضاءة والحرارة وظروف العمل والضوضاء وغيرها.
 - التشويش: تعاني كل عمليات الاتصال من احتمال التشويش على المعاني والأفكار ونقل المعلومات واستقبالها مما يقلل من فاعلية الاتصال.¹
- من خلال التصنيفات الثلاث يتضح لنا أن هناك تشابه في بعض العناصر واختلاف في أخرى، وهذا راجع إلى نظرة كل مؤلف إلى أهم العناصر التي تحتوي الاتصال.

ثانياً: أنواع الاتصال

¹ أحمد ماهر: كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر والطبع والتوزيع، عمان، الأردن، 1998، ص24.

لقد كتب الكثير عن أنواع الاتصال ولكن المصادر في هذا المجال لم تتفق على تصنيف واحد

للأنواع المختلفة للاتصال، وبشكل عام سوف يتحدث الباحث عن الأنواع الرئيسية أو وبعد ذلك عن الأنواع الفرعية الأخرى.

• **الاتصال بالله تعالى (الاتصال الأعلى الروحي)** : يمكن أن نطلق عليه الاتصال الروحي الإلهامي،

ونموذج هذا الاتصال يقوم على التأمل والتفكير والانصراف إلى علم خارج نطاق المحسوس

والملموس، وذلك بتحرير نفسه من واقع المجتمع الذي يعيشه كما كان يفعل الرسول (صلي الله عليه

وسلم) عندما كان يقضي أيام وليالي في غار حراء خارج مكة يتأمل في مخلوقات الله، وكذلك اتصال

الأنبياء بالله تعالى مثل : إبراهيم ، عيسي وموسى عليهم السلام...¹

• **الاتصال الذاتي**: عن طريق اتصال الفرد بذاته اتصالا داخليا ويشمل الإدراك والتعلم والعمليات العقلية

والتخيل والتصور، ويتصل الفرد بذاته عن طريق اتخاذ قرار ما ويحدث هناك تساؤل ورد عليه الرد وقد

يكون الإنسان مرسل ومستقبل في أن واحد.

• **الاتصال الشخصي (الفردية)**: وهو الاتصال الذي يتم بين شخصين أو فردين ، وهو من أكثر أنواع

الاتصال شيوعا وهو نوعان:

-مباشر: ويتم بالمواجهة أي يكون المرسل والمستقل في المكان نفسه والاتصال يتم وجها لوجه حيث إن

المرسل لم يحصل على رد فعل مباشر من المستقبل، ويمكن أن يصبح مستقبلا ويعود ويصبح مرسلا.²

-غير مباشر: ويتم عن طريق واسطة ما كالهاتف أو المراسلة أو التخاطب بالحاسوب وفي هذا النوع لا

يكون مواجهة بين المرسل والمستقبل والتغذية الراجعة تكاد تكون معدومة.

-الاتصال الجماعي: وهو اتصال يتم بين شخصين وعدد من الأشخاص الموجودين في المكان نفسه،

وعادة ما يوجد تعارف بين المرسل ومجموعة المستقبلين ، كما يحدث في غرفة الصف في عملية التعليم

¹ عبد الحافظ سلامة: الوسائل التعليمية والمنهج، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2000، ص8.

² محمد الحيلة: أساسيات تصميم وإنتاج الوسائل التعليمية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص74.

والتعلم، أو الخطيب في المسجد ومجموعة المصلين (أي أن المجموعة معروفة من قبل المرسل، والمرسل معروف للمستقبلين).¹

-الاتصال الجماهيري : ويتم هذا الاتصال بين شخصين ومئات أو الآلاف أو ملايين من الناس لا يحضرون في نفس المكان ولا يعرف كل منهم الآخر، ويعد هذا الاتصال من جانب واحد ويركز على ميول ورغبات المجتمع.²

-الاتصال الرسمي: يتم عبر قنوات الاتصال الرسمي للمنشأة مثل إصدار التعليمات والأوامر والقرارات والتوجيهات من الإدارة العليا إلى المستويات الإدارية الوسطى والدنيا مثل شكاوي والاقتراحات وطلب الإجازات وطلب الترقيات التي تتم من المستويات الدنيا إلى العليا وهكذا.³

-الاتصال الرسمي: يسمى بمصطلح الاتصال التنظيمي ويتم هذا النوع من الاتصال باستخدام وسائل وقنوات الاتصال المختلفة بشكل فعال داخل المنظمات والمؤسسات لمساعدتها في تحقيق الأهداف التنظيمية، وتزداد أهمية الاتصال التنظيمي في المؤسسات والمنظمات التي تسعى إلى تعميق صلاتها بالجمهور وتوفير مناخ فعال للاتصال معهم.⁴

-الاتصال غير الرسمي: يقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين الأفراد وجماعات العمل المختلفة، وعادة ما يظهر نتيجة طول خطوط الاتصال أو قصرها في النظام الرسمي أو النمو العلاقات الاجتماعية في التنظيم ولا خوف من الاتصال أو التواصل غير الرسمي طالما لا يؤدي إلى تحريف المعلومات التي نقل من دفته وتحد من فاعليته ولا يرتبط بضعف في النظام الرسمي.⁵

¹ محمد الحيلة، مرجع سابق، ص 74.

² حمدي نجرس وآخرون: تكنولوجيا التربية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 1992، ص 92.

³ محمد أبو سمرة : الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 54.

⁴ ربحي عليان، عبد الحافظ سلامة: إدارة مراكز مصادر التعلم، دار اليازوري للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 152.

⁵ حسن البيلاوي اتجاهات جديدة في الإدارة والمدرسية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص 53.

إن الاتصال مفهوم واسع ومجال رحب يضم كل أنشطة الاتصال بكل أشكالها ومستوياتها بما في ذلك الإعلام أو المعلومات لأن للاتصال وظائف عديدة اتفق العلماء على بعضها وأضاف علماء وظائف أخرى، وهذه الوظائف في الواقع ليست مفصولة على بعضها البعض، ويرى العلماء إن الاتصال أصبح عنصر ضروريا وحاجة ماسة للكيانات الجماعية والجماعات، وإن المجتمعات بصفة عامة لا تستطيع ولا تملك القدرة على البقاء في عالم اليوم إذا لم يكن عندها القدر الكافي من المعلومات والمعرفة وإدارة المعرفة في الشؤون السياسية والأحداث المحلية والأحداث العالمية... وغيرها ، هذه الوظائف للاتصال تنطبق على كافة أشكال وأنواع الاتصال سواء المحلي أو الدولي وسواء اللفظي أو الغير اللفظي، ولعل أهم ما يجب أن يؤدي إليه الاتصال هو استجابة المتلقي أي ما يسمى بالتغذية العكسية أو التغذية الراجعة **Feedback**، لأن نقل المعلومات والأفكار والمعارض من متصل إلى متلقي عبر وسائل الاتصال وقنواته لابد أن يوصل معلومات ومعارف تؤدي إلى استجابة ورد فعل لدى المتلقي أي التغذية الراجعة، وبذلك يكون الاتصال قد حقق وظائفه هذه الوظائف هي:

- **الإعلام (information):** جمع المعلومات والمعرفة وتخزينها وتحليلها ومعالجتها وبحثها في شكل أخبار وبيانات وصور وحقائق ورسائل وأفكار لاتخاذ موقف مناسب.
- **التعليم (éducation):** أي توفير المعلومات بقصد رعاية وتنمية القدرات العقلية وتكوين الشخصية و الحصول على المهارات والقدرات.¹
- **الإقناع والإغراء (Persuasion):** أي إثارة الجمهور وإغرائه للدخول في حلبة الاهتمامات بالمسائل العامة التي تهتم الناس والمجتمع.

¹ هاشم حمدي رضا: تنمية مهارات الاتصال والقيادة الإدارية، دار الرابية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 94، 95.

- المشاركة الاجتماعية (socialisation): أي توفير المعلومات والمعارف توضع في خدمة

الجميع لتساعدهم على تحريك المجتمع.¹

ووضع أيضا جاكبسون وظائف حسب الرسالة الإعلامية:

- الوظيفة الانفعالية (émotive): تركز الرسالة على ذات المرسل وتبين مباشرة مواقفه من

القضايا والأحداث والمواضيع التي يعرضها.

- الوظيفة الندائية (conative): تتوجه الرسالة إلى المتلقي لتبنيه والطلب منه تنفيذ بعض الأمور.

- الوظيفة المرجعية (referentiel): تشير الرسالة إلى محتوى معين وهي تترك المجال للمتلقي

الربط ما تلقاه بما سبقه وبما سوف يأتيه.

- وظيفة ما وراء اللغة (metalinguistique): تجعل الرسالة الإعلامية للغة مضمون فتصفها

وتحللها وتفصلها وتركبها وتعرف بأصولها.

- الوظيفة الوصلية (phatique): تتضمن الرسائل تعبير تتيح فيه للمرسل إقامة الاتصال أو

قطعه.

- الوظيفة الشعرية (poétique): تجعل الرسالة سواء كانت شعرية أو لا، نفسها محور الوصف

أو الدرس أو التحليل.²

المطلب الرابع: أهمية الاتصال

ترجع أهمية الاتصال إلى دوره الفعال في تمكين القائم بالاتصال من نقل أفكاره ومشاعره

واتجاهاته بفعالية وبصورة ملائمة وبمرونة كافية للمستقبل، مما يترتب عليه نجاحه في تحقيق الهدف من

الاتصال من خلال التأثير الفعال في المستقبل، لذلك يعد الأفراد الذين يجيدون مهارات الاتصال اللفظي

والغير اللفظي أكثر فعالية في علاقاتهم مع الآخرين نتيجة قدرتهم وبراعتهم على التأثير في مشاعر

¹ هاشم حمدي رضا، كرجع سابق، ص 95

² جان جبران كرم، مرجع سابق، ص 10.

الآخرين وتوجهاتهم، مما ينعكس بشكل إيجابي على مسيرتهم في الحياة.¹

كما أن تحسين أنماط الاتصال داخل المنظمات الإنتاجية يؤثر بفعالية في درجة نجاح المنظمة

في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وينعكس بشكل إيجابي على زيادة الإنتاجية نتيجة وجود قنوات

الاتصال مفتوحة بين الرؤساء والمرؤوسين، مما يترتب عليه ارتفاع الروح المعنوية للعاملين وزيادة إقبالهم

على العمل وتعديل اتجاهاتهم بصورة ايجابية ومشاركتهم في التغيير والتطوير للأفضل، وبالتالي يساهم في

زيادة درجات الولاء والانتماء للمنظمة ونجاحها في تحقيق أهدافها.²

ويبرز القاسم أهمية الاتصالات فيما يلي:

- الحاجة للارتباط بنظم المعلومات والانترنت، وعدم إمكانية عزل الأجهزة عن الشبكات المحلية

والشبكات واسعة النطاق لتوفير المعلومات لمن يحتاجها.

- اعتماد مختلف المنظمات على فعالية الاتصالات.

- تتيح الفرصة لاختراق الحدود المكانية، وبذلك تساعد على تحديد الأخطار والتحكم بها ومتابعة

المجرمين.³

أما النمر وآخرون فيغزو أهمية الاتصال إلى ما يلي:

- مساعدة المدير على توجيه العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة من خلال توجيه سلوكياتهم

بشكل يضمن عدم تعارض هذا السلوك مع الأهداف التنظيمية على الأقل، وهو ما يحتاج إلى

الاتصال المستمر للتوجيه والتنسيق وتنظيم الأعمال ومتابعتها.

- التنسيق بين عمل الأقسام والإدارات المختلفة وضمان تدفق العمل بانتظام بين التقسيمات الإدارية

المختلفة و دفع النشاط والحيوية في أطراف المنظمة، فبدونها تبقى القرارات والمعلومات في حالة

¹ عبد الرحمن إبراهيم الشاعر: تقنية المعلومات والاتصالات، دار تثقيف للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2004، ص 158.

² مليكة لويس كامل: سيكولوجية الجماعات والقيادة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، 1989، ص 368.

³ أحمد سمير حسن: الإعلام والاتصال الجماهيري والرأي العام، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1984، ص 49.

جمود، وتتوقف العملية الإدارية تماما.

- تركز النشاطات الإدارية المختلفة من تخطيط وتنظيم و اتخاذ القرارات وتنسيق وإشراف ورقابة وتقويم الاتصالات.¹

أما في منظوري إن أهمية الاتصال تكمن في تعدد الأدوار التي يقوم بها، فهو لا يقتصر على الدور الإرشادي والوقائي لعلاج المشكلات الإدارية، بل يمتد أثره ليشمل الدور العلاجي من خلال مكافحة الانحرافات السلوكية والفساد الإداري، وترسيخ القيم لتهيئة بيئة إدارية صالحة للإبداع والابتكار .

المبحث الثالث: مهارات الاتصال

المطلب الأول: مهارة الحديث

مفهوم مهارة الحديث : تعتبر مهارة الحديث هامة بالنسبة للأفراد الذين يتضمن عملهم قدرة كبيرا من التعامل سواء على صورة مقابلات أو التحدث معهم في الهاتف، وبالرغم من القدرة على الحديث متوافرة لذي الغالبية العظمي من البشر، بغض النظر عن السن أو المستوي الثقافي الاجتماعي، إلا أن هناك بين القدرة على الحديث ومضمونه واستخدام الصوت المناسب ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد الذين يتحدث إليهم واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة الأثر الذي يتركه الحديث على الآخرين.²

تعرف أيضا أنها " القدرة على توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين سواء على مستوي الاستيعاب أو التعبير"³.

ويعد الحديث أحد وجهي الاتصال اللفظي، الوجه الشفهي وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة،

¹ سعود محمد النمر وآخرون ، الإدارة العامة الأسس والوظائف، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، السعودية، ط 6، 2006، ص376.

² شريف الحموي: مهارات الاتصال، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص41.

³ حصة محمد آل مساعد: أحلام عبد السميع العقبائي، مهارات الاتصال والتفاعل، عالم الكتب ، القاهرة، مصر، 2011، ص 160.

النقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا إلى الآخرين والهدف يكون خفية أو ظاهريا ويتم هذا الانتقال عبر وسائل متعددة.

كما يعرف أيضا بأن التحدث مع الآخرين "عملية يمارسها الإنسان منذ الصغر في أشكال مختلفة، ولذلك فإن التحدث فن يمكن تعلمه".¹

لا تقل مهارة الحديث أهمية عن الإنصات خاصة وأن الفرد يتولي باستمرار الحديث عن العمل والمشكلات المرتبطة به، وبالتالي يجب أن يقوم الفرد بتنمية مهارته على كيفية التحدث بفاعلية وفي نفس الوقت بتجنب الوقوع في الأخطاء الخاصة بالحديث ، علاوة على توجيه الأسئلة إلى المستمع بطريقة التي تساعد في توصيل رسالته بشكل فعال.²

كيف تحقق فعالية الحديث؟ مكن أن تنمي مهاراتك في الحديث بإتباع الإرشادات التالية:

- التوقف عن الكلام بين لحظة وأخرى وأثناء الحوار حتى تعطي للمستمع فرصة لتعقيب عن الرسالة.
- راقب حركات وسكنات وجه المستمع جيدا حتى يتبين مدي فهمه للرسالة ودرجة اهتمامه بها.
- أنصت جيدا لتعليقات المستمع ولا تعطي انطبعا بأنك متعجل أو غير مهتم بتعليقاته.
- حاول أن تنظر إلى وجه المستمع وتجنب الانشغال بأي شيء يؤثر على انسياب عملية الاتصال.
- حدد نبرة الصوت التي تناسب المسافة بينك وبين المستمع.
- لا تقاطع المستمع أثناء رده على رسالتك.³

التخطيط الجيد للحديث: إن التخطيط الجيد للحديث المنظم يمكن أن يتبلور في مراحلها التالية:

المرحلة الأولى: الإعداد للحديث

- تحديد الهدف من الحديث.

¹ مدحت محمد أبو النصر: مهارات الإتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر 2009، ص171.

² حميد الطائي: بشير العلق: أساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 104.

³ الشريف الحموي، مرجع سابق، ص 42.

- تحديد موعد إلقاء الحديث.

- اختيار المكان المناسب.

- تحديد نوعية الجمهور لمن؟

- اختيار مادة الحديث.¹

المرحلة الثانية: توجيه الحديث

وتتضمن جوانب عديدة منها:

- العرض المنظم والمناسب.

- تجنب الإفراط في الاستعانة بالأوراق المكتوبة والمذكرات التي تصرفك عن مستمعك أو تشغيلك عنهم.

- حدد الحديث بأربعة أو خمس نقاط فقط وعند الانتهاء منها كررها على المستمعين

- احرص على الخاتمة الجيدة التي تتبلور الموضوع على الوقوف بصفة مستمرة على رجع الصدى أو على استجابة الجمهور

المرحلة الثالثة: تقييم الحديث

من حيث الايجابيات والسلبيات عملية التقييم مرادفة للحديث ككل منذ لحظة الاستعداد وأثناء

الحديث من خلال رجع الصدى أو التغذية الراجعة أو استجابة الجمهور ، وبعد الحديث بإعادة الاستماع

إليه أو الاستماع إلى ملاحظات المستمعين أو من خلال التعرف على إيجابياتك كما الوقوف على

السلبيات التي عليك إتلافها في الأحداث القادمة.²

¹ حصة محمد ال مساعد، أحلام عبد السميع العقبوي، مرجع سابق، ص 162.

² المرجع نفسه، ص 164.

المطلب الثاني : مهارة الاستماع

مفهوم مهارة الاستماع:

إذا كان الكلام يشكل أول مهارة من مهارات الإرسال في الاتصال اللغوي فإن مهارة الاستماع تعد أول مهارات الاستقبال في الاتصال اللغوي ولا تعدو لو قلنا إن مهارة الاستماع تعد أساساً لمهارات الاتصال الأخرى والعلاقة بينه وبين المهارات الأخرى وثيقة.

وإذا كانت اللغة تتكون من مهارات أو مستويات وأنظمة متعددة فإن تعلمها لا يمكن أن يبدأ بغير

الاستماع.¹

فالإنسان استعمل اللغة المنطوقة قبل أن يستعملها مكتوبة وعلى هذا الأساس فهو استعملها

استماعاً قبل أن يستعملها قراءة، فالاستماع نافذة الكلام إلى ذهن المستقبل.

إن الاستماع والكلام مهارتان متلازمتان فلا كلام من دون استماع، ولا استماع من دون كلام.

وعليه فالاستماع و عرف بأنه "عملية ذهنية واعية مقصودة ترمي إلى تحقيق غرض معين يسعى إليه

السامع تشترك فيه الأذن والدماغ إذ تستقبل الأذن الأصوات وتنقل الأحاسيس الناجمة عنها إلى الدماغ

فيحللها ويترجمها إلى دلالاتها المعنوية في ضوء المعرفة السابقة لذي المستمع وسياقات الحديث والموقف

الذي تجري فيه".

فالاستماع هو عملية تعرف الرموز الصوتية بالأذن والدماغ وفهم المسموع بعد تحليله وتفسير الرموز.²

وقد عرف الاستماع تعريفات عديدة منها:

- هو عملية إنصات إلى الرموز المنطوقة ثم تفسيرها.
- هو فهم الكلام والانتباه على الشيء المسموع.
- هو مهارة للغوية تمارس في أغلب الجوانب التعليمية ترمي إلى انتباه المتعلمين على الشيء المسموع

¹ حسن علي عطية: مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 217.

² المرجع نفسه، ص 208.

بقصد فهمه والتفاعل معه لتنمية الجوانب المعرفية والوجدانية والمهارية.¹

إن الاستماع ليس مهارة فحسب، بل هيصفة أخلاقية يجب أن تتعلمها، إننا نستمع لغيرنا لا

لأننا نريد مصلحة منهم لكن لكي نبني علاقات وطيدة معهم.

كيف تكون مستمعاً مثالي؟ ومتحدثاً لبقاً؟ نعم فنحن نفتقد لمثل هذه المهارات السلوكية التي

تجعلنا أناس نرقى بأنفسنا عن سفاف الأمور....، فمهارة الاستماع إحدى أهم الوسائل التي تعيننا على

تفهم الأمور ووضوحها.²

أنواع الاستماع: قام هارجي وزملاؤه بتمييز أربعة أنواع من الاستماع وهي:

الاستماع بغرض الاستيعاب: وهو ذلك الاستماع الذي تقوم به عندما تحاول البحث عن الحقائق، أو

عندما تستمع إلى محاضرة، فهو يتضمن الاستماع إلى الحقائق والأفكار والمضامين التي يمكن أن تستفيد

منها في المستقبل.

الاستماع بغرض التقييم: وهو ذلك الاستماع الذي نستخدمه عندما نحاول أن نقيم جودة الأفكار التي

يقدمها لنا أحد الأشخاص خصوصاً عندما يكون حديثه شيء من الإقناع، فنحاول من خلال الاستماع

بغرض التقييم أن نكتشف التلاعب أو تحديد نقاط القوة أو الضعف في الأفكار التي يقدمها لنا الآخرون.³

الاستماع بغرض التعاطف: ويستخدم هذا النوع من الاستماع عندما نحاول أن نفهم ما يحاول الآخرون

أخبره لنا من خلال وجهات نظرهم، وهذا النوع من الاستماع يتطلب منا أولاً الاستماع إلى الحقائق

والأفكار والمضامين التي يحاول الآخرون إخبارنا بها وثانياً أن نظهر لهم أننا قد فهمنا هذه الأفكار

والمضامين.

¹ عبد الرحمن الهاشمي، فائز العزاوي: تدريس مهارة الاستماع من منظور واقعي، عمان، الأردن، 2005، ص 32.

² شعبان فرج: الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 107.

³ جون هيز: مهارات التواصل بين الأفراد في العمل، تر: مروان طاهر الزعبي، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة،

عمان، الأردن، 2010، ص 101.

الاستماع بغرض الاستماع: هو ذلك النوع من الاستماع الذي نقوم به بغرض الترفيه، مثل الاستماع إلى قصيدة شعرية أو حديث لأطفالنا، وهذا النوع من الاستماع نحاول من خلاله الاستماع إلى الأشياء التي نرغب أو نريد سماعها، وقليلًا ما يتم استخدام هذا النوع من الاستماع في بيئة العمل لذلك لم يتم التركيز عليه في هذا المقام.¹

كيف تحدث عملية الاستماع؟ إن عملية الاستماع تجري بالعمليات الآتية: الإحساس بمثير صوتي أو

رسالة صوتية ذات معني بواسطة حاسة السمع نقل الإحساس بواسطة الجهاز العصبي السمعي إلى

الدماغ فيقوم بتحليل الرسالة الصوتية وتحديد ما إذا كان لها معني في ضوء المخزون المعرفي السابق

لدي السامع أو أنها مجرد ضوضاء أو مجموعة أصوات لا معني لها.

إدراك التركيب اللغوي المسموع ذهنية، في هذه المرحلة يتمكن السامع من تعرف ما يسمع في

شكل جزئيات تتكامل مع بعضها فتكون محتوى المسموع بشكل عام، وتتكون هذه الجزئيات من التراكيب

اللغوية المصاغة على وفق ما متعارف عليه من أنظمة اللغة ومستوياتها.

تسجيل المسموع في ذاكرة السامع واسترجاع المادة المسموعة وفي هذه المرحلة تربط مفاهيم المادة

المسموعة، من خلال العمليات العقلية، واختيار ما يريد السامع الاحتفاظ به وهذا ما يطلق عليه مسار

التفكير ثم يسجل ما اختاره في الذاكرة طويلة المدى.²

مراحل عملية الاستماع:

- مرحلة التعرف: وتعني إدراك المحسوسات الصوتية من حيث نبرات الأصوات والجمل ومطابقة

اللفظ للمعني.

- مرحلة التعرف والاختيار من دون حفظ .

- مرحلة التعرف واختيار دليل يساعد على الحفظ لوقت قصير .

¹ جون هيز، مرجع سابق، ص 101.

² محسن علي عطية، مرجع سابق، ص 219.

- مرحلة التعرف والاختيار مع اللفظ لوقت طويل إذ يؤكد السامع في هذه المرحلة فهمه، أو استعمال

المادة التي فهمها، أو يقوم بنشاط يستلزم استدعاء المادة التي تعلمها سابقا.¹

المطلب الثالث: مهارة إدارة الاجتماعات

مفهوم مهارة إدارة الاجتماعات:

تعتبر إدارة الاجتماعات أحد مهارات الاتصال الهامة في مختلف المؤسسات والمنشآت على

اختلاف أنواعها، تتمثل الاجتماعات في لقاء عدد من الأفراد في مكان واحد وزمن محدد لمناقشة أو

دراسة أو بحث موضوع ما بهدف الوصول إلى نتائج معينة تخدم هذا الموضوع وتحقق الهدف من

الاجتماع.²

تكتسب الاجتماعات أهمية متزايدة في دنيا الأعمال، فمن خلال الاجتماعات مع العملاء يتم

التفاوض بشأن الصفقات وإتمام الاتفاقات مع هؤلاء العملاء، ومن خلال الاجتماعات أيضا يتم التفاوض

مع موردي السلع والخدمات للحصول على أفضل العروض وأحسن المواصفات، كما أن الاجتماعات مع

فريق العمل داخل الشركة يكون لها الدور الكبير في عقد جلسات العصب الذهني.³

فن إدارة الاجتماعات:

يواجه رئيس الاجتماع تحديات مختلفة أثناء جلسات الاجتماع، لأنه يتعامل مع أفراد لكل منهم

طبيعته الخاصة وخصائصه واتجاهاته، وطموحاته، وأرائه، وأفكاره وقدرته... والمتعامل معهم جميعا يحتاج

إلى فن ومهارة عالية لخلق التفاعل الايجابي المطلوب بما يخدم هدف الاجتماع ويؤدي إلى الوصول إلى

نتائج واضحة.

وتتطلب مهارة السيطرة على الاجتماع ثلاث مقومات:

¹ محسن علي عطية، مرجع سابق، ص 220.

² محمد سيد فهمي: مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر، 2011، ص 206.

³ حسين جلوب: مهارات الاتصال مع الآخرين، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 96.

- التعرف على الأنماط البشرية المختلفة المشاركة في الاجتماعات، بهدف توفير القدرة اللازمة على إدارتها وحسن التفاعل والتعامل معها وفقا لخصائصها المتنوعة التي تتطلب أساليب متنوعة أيضا لضمان حسن التعامل معها بما يحقق هدف الاجتماع.¹
- التعرف على بعض النظريات التي تساعد على مزيد من التفاعل، وذلك بهدف اكتساب مهارة إدارة المواقف بشكل عام بما يحويه من ظروف وعوامل مادية ومعنوية وبشرية سواء كانت داخلية أم خارجية بما يصب في النهاية في اتجاه تحقيق الهدف.
- كيفية السيطرة على الاجتماع من خلال القدرة والمهارة الإدارية والتدريب المستمر والصقل للعناصر الايجابية في الشخصية التي تدعم هذه القدرة وتلك المهارة من خلال المعرفة والحماس والممارسة.²

أنواع الاجتماعات:

- رغم أن أنواع الاجتماعات يصعب حصرها تحديدا، نظرا لما يتميز به من تعدد وتنوع إلا أنه يمكننا وضع تصور عام لأنواعها على النحو التالي من حيث:
- **أنواع الاجتماعات من حيث الزمن** : يمكننا تقسيم الاجتماعات من حيث الزمن إلى اجتماعات دورية وهي التي تعقد في مواعيد محددة وثابتة على مدار العام، واجتماعات غير دورية وهي التي تعقد في مواعيد غير ثابتة أو غير دورية.
 - **أنواع الاجتماعات من حيث الشكل** : ويمكن تقسيم هذا النوع إلى اجتماعات تسودها شكليات وبرتوكولات معينة، وهي الاجتماعات الخاصة بالنواحي السياسية، خاصة ما يرتبط منها بالمشاركة الأجنبية حيث يجب مراعاة البرتوكول الدولي، واجتماعات غير شكلية وهي التي لا

¹ محمد سيد فهمي: مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق، ص 207.

² المرجع نفسه، ص 207.

تسودها أولاً تراعى فيها شكليات محددة على وجه الخصوص، وإنما قدر بسيط منها وهو ما يغلب على الاجتماعات المحلية ويتجدد ذلك وفق لمستوي المشاركين في هذه الاجتماعات.¹

- أنواع الاجتماعات من حيث المستوي: وتنقسم هذه الاجتماعات إلى اجتماعات المستوي العالي، مثال ذلك الاجتماعات التي يحضرها رئيس الدولة، واجتماعات على مستوي الدولة ويحضرها رئيس مجلس الوزراء أو الوزراء، أو الاجتماعات على مستوي المؤسسة أو الهيئة أو المنشأة، وأخيراً اجتماعات مغلقة وهي التي تقتصر على المستوي الواحد.
- أنواع الاجتماعات من حيث الهدف : ومنها الاجتماعات الموجهة، والاجتماعات الاستشارية التفاوضية، واجتماعات المتابعة.²

- تحديد أهداف الاجتماع:

لا تعقد الاجتماعات من فراغ أو لمجرد الانعقاد فقط وإنما تعقد الاجتماعات لغرض محدد تسعى لتحقيقه، ويكون هو الوسيلة المثلى لتحقيق هذا الهدف، وعلى النحو المأمول أو المرجو، وينقسم المشاركون في الاجتماعات إلى مشاركون بصفته الشخصية نظراً لاهتمامهم بالموضوع المثار داخل الاجتماع، حيث يقدرون مدي استفادتهم من المشاركة فيه حيث يتصف دائماً بالحماس للمشاركة الايجابية والفعالة والمشاركون مكلفون بالحضور بحكم وظائفهم أو تابعة الاجتماع للمنشأة التي يعملون فيها ، وفي بعض الأحيان تكون المشاركة هنا قاصرة على الحضور دون حماس يذكر من جانبهم باعتبارها مفروضة عليهم فقد تفتقر إلى عنصر الحماس، وأخيراً مشاركون مضطرون إلى المشاركة استكمالاً للشكل فقط ولا شك في أن نوعيات المشاركون المشار إليهم تؤثر سلباً أو إيجاباً على فعاليات الاجتماع فينتسم الاجتماع بالنجاح ويتحقق أهدافه كلما زادت مشاركة الحضور في أعماله من نقاش وحوار والعكس إن قلت هذه

¹ هالة منصور: الاتصال الفعال مفاهيمه وأساليبه ومهارته، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر، د س ن، ص 303، 304.

² المرجع نفسه، ص 304.

المشاركة حيث لا يحقق الاجتماع الأهداف المرجوة فيه.¹

وعلى ذلك فإنه لإنجاح اجتماع ما أن نحدد الهدف منه أولاً، وكلما كان الهدف واضحة ومحددة ومعبرة عن آمال المشاركين فيه، كلما ساعد ذلك على إنجاح هذا الاجتماع، يمكننا الإشارة هنا إلى بعض الأهداف المتعارف عليها عند الرغبة في اجتماع ما ومن هذه الأهداف:

- طرح المعلومات وتبادل الأفكار والآراء حول موضوع معين.

- دراسة ظاهرة أو مشكلة ما وتحديد أبعادها.

- دراسة موضوع متخصص بغرض الوصول إلى توصيات أو قرارات بشأنه الحصول على موافقة أو مساندة اتجاه موضوع ما وإعداد تقرير عن مسألة معينة.

- إن الاجتماع قد يشتمل على أكثر من هدف، أو يخصص لدراسة أكثر من موضوع واحد في ذات الوقت.²

المطلب الرابع: مهارة التقديم والعرض

من معززات تأثير الرسالة اللفظية مهارة تقديمها أو إلقاءها من حيث يسهم الفرد في كفاءة عملية الاتصال اللفظي عندما يمتلك القدرة والجرأة وصفاء الدهن والاتصال بالذات ومعرفة الآخرين، ومهارات الاتصال إلى جانب أنها موهبة فإنها كذلك مهارة مكتسبة تلعب العوامل الثقافية والاجتماعية دوراً مهماً في درجة اكتسابها.³

مهارة العرض والتقديم من المهارات الأساسية في عملية التفاعل، الاتصال التعليم والإشراف وغيره من العمليات التي تركز على التعامل مع الفئات المهنية التربوية والاجتماعية المختلفة.

¹ أحمد ماهر: كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 208.

² المرجع نفسه، ص 209.

³ عبد الرحمن إبراهيم الشاعر، مهارات الاتصال، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 101.

معايير تقديم عرضا ناجحا: ولكي تقدم عرضا ناجحة بكل المعايير يجب مراعاة توفير الجوانب الأساسية الآتية:¹

أولا: العناصر الأساسية لمهارة العرض-التقديم

تحديد الأهداف من العرض الذي تقوم به، ترتبط الأهداف التي تسعى إليها الأفكار المكونة لدينا ومدي فهمنا لها وكيفية تنفيذ تلك الأفكار، وهو ارتباط الأفراد الذين تتعامل معهم بتلك الأفكار وهل هي التي تحقق ما نسعى إلى الوصول إليه من تكوين خبرات ومهارات لهؤلاء الأفراد. وهناك العديد من الموضوعات التي نقدمها ونعرضها على الآخرين لا تحقق النجاح المرغوب وذلك بسبب أن مقدم تلك الموضوعات لم يكن واضحا متسلسلا في عرضه وحتى يكون الهدف المحدد مرتبطة بالموضوعات التي تعرضها يجب مراعاة ما يلي:

- مدي وضوح الأفكار وربطها بالأهداف التي تسعى إليها.

- الفهم الدقيق والتفصيلي للموقف الذي يرتبط بما تسعى إليه من أهداف.

- تبسيط الهدف وتحديد كيفية الوصول إليه من خلال الموضوعات التي تعرضها على من تعامل

معهم أو تشرف عليهم.

- ربط الميدانية بالأفكار التي تكونت لدينا وكيفية تحقيقها للأهداف التي تسعى إليها.²

العنصر الثاني: تقديم وتحديد الاحتياجات والاهتمامات إن مهارة عرض وتقديم أي موضوع أو قرار معين

للفئة المستهدفة يتطلب ضرورة الحصول على معلومات كافية من الأفكار عن الفئات المستهدفة بالعرض

الذي تقوم به ومن الضروري أن تكون المعلومات التي تحصل عليها عن الفئة المستهدفة تتضمن ما يلي:

- المستويات الاجتماعية، الاقتصادية والثقافية للفئة المستهدفة التي يتم العرض وحضورها.

- علاقة الفئة المستهدفة بما يقدمه من عرض الموضوع أو القرار حتى يصلون إلى خدمات

¹ نصيف فهمي منقريوس، مرجع سابق، ص126.

² المرجع نفسه، ص 126.

مرتبطة، أو من يعرض الموضوع يشرف على منهم في العمل.¹

- التعرف على المجالات التي يشتركون فيها ومتطلبات تلك المشاركة سواء من الناحية الإنسانية وكذلك من الناحية المهنية.

العنصر الثالث: متطلبات العرض وما تقدمه من موضوعات

لكل موضوع أو عرض من فكرة معينة متطلبات أساسية يجب أن ذ بعدها حتى يمكن أن نحقق

عرض ناجح لكل ما تقوم به ويمكن أن تكون تلك المتطلبات على النحو التالي:

- متطلبات خاصة بالمعرفة الخاصة بموضوع العرض.

-متطلبات خاصة بالمعرفة بالأسلوب الذي سوف يستخدم في العرض والتقديم للموضوعات التي

يتم عرضها.²

العنصر الرابع: النماذج التوضيحية والشارحة لموضوع العرض المقدم للفئة المستهدفة:

يفضل استخدام نماذج معينة لتوضيح مضمون الأفكار والحقائق التي يتم عرضها.

التدريب على تقديم العرض:

يتم وضع قائمة المراجعة التالية لاستخدامها أثناء التدريب، هذه القائمة سوف تساعد على تقديم عروض

أكثر استرخاء، ثقة، حماسا.

- راجع في ذهنك العرض لمراجعة أفكارك بترتيب.

- إبداء في التدريب على تقديم العرض واقفا، وحاول أن تجد غرفة للتدريب مشابهة إلى حد ما الغرفة

التي سوف تقدم فيها العرض الفعلي.

¹ نصيف فهمي منقريوس، مرجع سابق، ص 127.

² المرجع نفسه، ص 128.

- قدم عرضا تجريبيا يشمل كل الأفكار باستخدام كل وسائل الإيضاح مع الجمهور بدلا تركيز على من الملاحظات.¹

- تدرب على الإجابة للأسئلة المتوقعة من الجمهور.

- قدم عرضا متكامل مرة أخرى مع تسجيل العرض بواسطة الكاميرا فيديو إن أمكن أو استعن بصديق لمعرفة ردة الفعل وفي الأخير قدم عرضا أو اثنين بشكل نهائي.²

¹ ستيف مانديل: المعرفة للتنمية البشرية، تر: باهر عبد الهادي، توزيع دار الناشر الدولي، الرياض، السعودية، 2002، ص31.

² المرجع نفسه، ص 32.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نجد أن العملية الاتصالية لها دور مهم في تنظيم وتنسيق الأعمال والنشاطات التي يقوم بها الأفراد فيما بينهم داخل المؤسسة في تعاملهم مع الجمهور الخارجي من خلال تبادل المعلومات والأفكار التي تكون مضمون الرسائل الاتصالية، فمن خلال مهارات الاتصال التي تتكون من مهارات التحدث ومهارات الاستماع ومهارات إدارة الاجتماعات ومهارات التقديم ترسم المؤسسة سياساتها واستراتيجياتها من خلال إعداد خطة وبرامج تتماشى ومهاراتها وأساليبها الاتصالية.

الفصل الثالث:

المعالجة الكمية والكيفية للبيانات

الميدانية ونتائج الدراسة

أولا البيانات السوسيوديموغرافية

ثانيا البيانات الموضوعية

المحور الأول: طبيعة اتصال الولي بالمؤسسة

المحور: الثاني وسائل اتصال المؤسسة بالأولياء

المحور الثالث: تشكيل الصورة الذهنية في المحيط الخارجي

المحور الرابع العراقي التي تواجه تحسين الصور الذهنية بالمؤسسة التربوية

نتائج الدراسة

أولا عرض النتائج العامة

ثانيا النتائج الجزئية

في ضوء تساؤلات الدراسة

على ضوء الخلفية النظرية للدراسة.

على ضوء أهداف الدراسة

ثالثا التوصيات والاقتراحات

المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة

أولا البيانات السوسيوديموغرافية

1 الجنس

الجدول رقم 1 وضع توزيع مجتمع البحث حسب متغير الجنس

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| ذكر | 30 | %75 |
| أنثى | 10 | %25 |
| المجموع | 40 | %100 |

نلاحظ من الجدول واحد الذي يوضح لنا توزيع مجتمع البحث حسب متغير الجنس، أن نسبة أولياء الأمور 75% ذكور، ونسبة 25% من أفراد العينة المبحوثين إناث، وتعود غالبية أولياء الأمور أنهم ذكور لأنهم على قيد الحياة الوحيدين المتكفلين بأسرهم، وأما باقي أفراد العينة إناث فهم أولياء الأمور للتلاميذ الأيتام الذين انفصلوا والديهم عن بعضهم.

2 السن

الجدول رقم 02 يبين توزيع مجتمع البحث حسب متغير السن

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------------|---------|----------------|
| أقل من 25 سنة | 10 | %33.33 |
| من 25 سنة إلى 35 سنة | 08 | %26.67 |
| من 36 سنة إلى 45 سنة | 09 | %30 |
| أكثر من 45 سنة | 03 | %10 |
| المجموع | 40 | %100 |

نلاحظ من الجدول رقم 02 الذي يبين توزيع مجتمع البحث حسب متغير السن، أن أغلب أفراد العينة أعمارهم من 36 سنة إلى 45 سنة بنسبة 45%، وتأتي بعدها نسبة أولياء الأمور الذين أعمارهم

من 25 سنة إلى 35 سنة وتقدر ب 25%، نسبة الأولياء الذين أعمارهم أكثر من 45 سنة وتقدر ب 20%، وفي الأخير نسبة الأولياء الذين أعمارهم اقل من 25 سنة بنسبة 10%.

ومنه يمكن القول أن نسبة أولياء الأمور التي كانت الأكثر هي نسبة الأولياء الذين أعمارهم 36 سنة إلى 45 سنة، وهذا راجع إلى أن الظروف المادية لبعض الأشخاص وطبيعة عملهم لا تسمحهم بالزواج إلا في سن المتقدم وباقي النسبة موظفون وميسوري حال.

3 المستوى التعليمي

الجدول رقم 03 يبين توزيع مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 05% | 02 | دون مستوى |
| 10% | 04 | ابتدائي |
| 10% | 04 | أساسي |
| 32.5% | 13 | ثانوي |
| 42.5% | 17 | جامعي |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 03 الذي يبين توزيع مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي

فكانت إجابات أفراد العينة المبحوثين بنسبة 42,5% أنهم يحصلون على مستوى جامعي، وأكد نسبة 32,5% من أفراد العينة أن مستواهم ثانوي، بالإضافة إلى انه أكد لنا نسبة 10% أنهم يحصلون على مستوى تعليم أساسي، و 10% متحصلين على مستوى ابتدائي، وفي الأخير كانت نسبة 5% من أفراد العينة المبحوثين دون مستوى.

ويمكن القول أن أولياء الأمور في متوسطة النهضة اغلبهم ما تحصلون على مستوى ثانوي و جامعي وهذا راجع أنهم يسكنون المدينة والمدارس متوفرة وبعضهم واصل تعليمه إلى مستوى أعلى.

4 عدد الأبناء المتمدرسين بالمؤسسة

جدول رقم 04 يبين توزيع مجتمع البحث حسب متغير عدد الأبناء المتمدرسين بالمؤسسة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------|---------|----------------|
| واحد | 26 | 65% |
| اثنان | 08 | 20% |
| ثلاثة | 04 | 10% |
| أكثر من ثلاثة | 02 | 05% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من الجدول رقم 04 الذي يبين لنا توزيع مجتمع البحث حسب متغير الأبناء المتمدرسين

بالمؤسسة، وكانت إجابة أفراد العينة بنسبة 65% أن لديه ابن واحد متمدرس، وأجاب نسبة 20% أن

لديهم اثنين متمدرسين بالمؤسسة، مؤكدة نسبة 10% من أفراد العينة المبحوثين أن لديهم ثلاثة تلاميذ

متمدرسين بالمتوسطة، وأخيرا أجاب باقي أفراد العينة بنسبة خمسة% أن لديهم أكثر من ثلاثة أبناء

متمدرسين بالمتوسطة.

ومن يمكن القول أن اغلب أولياء التلاميذ بمتوسطة النهضة لديهم متمدرس واحد على الأقل.

5 المستوى الاقتصادي

جدول رقم 05 يبين لنا توزيع مجتمع البحث حسب متغير المستوى الاقتصادي

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| دون عمل | 16 | 40% |
| عامل | 05 | 12.5% |
| موظف | 08 | 20% |
| متقاعد | 11 | 27.5% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 05 الذي يبين لنا توزيع مجتمع البحث حسب متغير المستوى الاقتصادي، كانت إجابات أفراد العينة المبحوثين بنسبة 40% أنهم دون عمل، ونسبة 27.5% أنه متقاعدون، وأجاب نسبة 20% أنهم موظفين بالوظيفة العمومي، وأخيرا أكد باقي أفراد العينة بنسبة 12.5% أنهم عاملون عند الخواص.

ومن يمكن القول أن اغلب أولياء الأمور في متوسطة النهضة دون عمل أو متقاعدين.

ثانياً البيانات الموضوعية

المحور الأول: طبيعة اتصال الولي بالمؤسسة

الجدول رقم 6 الذي يبين اتصال الولي بمؤسسة ابنه

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 75% | 30 | نعم |
| 25% | 10 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 6 الذي يبين اتصال الولي بمؤسسة ابنه، فقد كانت إجابة أفراد العينة

المبحوثين بنسبة 75% أنهم يتصلون بمتوسطة النهضة، وأكد لنا باقي أفراد العينة بنسبة 25% أنهم لا يتصلون بها.

ويمكن القول أن أولياء متوسطة النهضة يتصلون بالمتوسطة لأسباب عديدة منها غياب أبنائهم

أو استدعائهم من طرف مستشار التوجيه أو لاستخراج شهادة مدرسية، وذلك من أجل الاطلاع على

مستوى أبنائهم الدراسي أو في حالة حدوث مشكل أو إصابة ابنهم بمرض، أو الإطلاع على كشوف

النقاط أوراق الفروض والواجبات.

جدول رقم 7 يبين كيفية الاتصال بالمؤسسة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| دائماً | 07 | 23.33% |
| أحياناً | 18 | 60% |
| نادراً | 05 | 16.67% |
| المجموع | 30 | 100% |

من خلال الجدول رقم 7 الذي يبين لنا كيفية الاتصال بالمؤسسة، نلاحظ أن أفراد العينة المبحوثين بنسبة 60% أحياناً ما يتصلون بالمؤسسة وهذا راجع إلى أن ليس لديهم الحق في التواجد في المؤسسة، إلا عن طريق استدعائهم أو حدوث مشاكل لأبنائهم، والذين يتصلون دائماً هم الأساتذة الذين يعملون داخل المؤسسة ولهم أبناء يدرسون بها، والذين يترددون نادراً على المؤسسة بنسبة 16.67% هم أفراد جمعية أولياء التلاميذ، وهذه الإجابات متعلقة بالأفراد الذين أجابوا بنعم أي أنهم يتصلون بالمؤسسة. ومنه يمكن القول أن الولي بمتوسطة النهضة يكون أحياناً وفي وقت الضرورة أو الاستدعاء.

الجدول رقم 8 الذي يبين المواضيع التي يتصل من أجلها الولي بالمؤسسة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------------|---------|----------------|
| مخالفة إبنك للنظام | 09 | 22.5% |
| المشاركة في الجمعيات | 02 | 05% |
| استلام الوثائق | 04 | 10% |
| استخراج وثائق | 11 | 27.5% |
| مراقبة مستوى إبنك | 12 | 30% |
| أخرى | 02 | 05% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من الجدول رقم 8 الذي يبين المواضيع التي يتصل من أجل الولي بالمؤسسة، فكانت

إجابات أفراد العينة المبحوثين بنسبة 30% أنهم يتصلون من أجل مراقبة مستوى ابنهم، وأكد لنا نسبة

الفصل الثالث: المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة

27,5% من أفراد العينة المبحوثين من أجل استخراج وثائق، كما أكد نسبة 22.5% أنهم يتصلون بالمؤسسة في حالة مخالفة بينهم للنظام الداخلي للمؤسسة، وأضاف باقي أفراد العينة بنسبة 10% أنهم يتصلون من أجل استلام وثائق، وأكد نسبة 5% أنهم يتصلون من أجل المشاركة في الجمعيات في أصله ونسبة 5% يتصلون من أجل أمور أخرى.

ومن يمكن القول أن المواضيع التي يزور من أجلها الولي متوسطة النهضة اغلبها لاستخراج الوثائق و معالجة مشكل يخص مخالفة ابنه للنظام الداخلي للمؤسسة ومراقبة مستوى ابنه.

الجدول رقم 9 يبين وجود صعوبة عند الولي في الاتصال بمدير مؤسسة

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 12.5% | 05 | نعم |
| 87.5% | 35 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 9 الذي يبين لنا وجود صعوبة عند الولي في الاتصال بمدير المؤسسة، كانت إجابة أفراد العين المبحوثين بنسبة 87,5% انه لا توجد صعوبات عند الاتصال بمدير المؤسسة، وباقي أفراد العينة بنسبة 12,5% أنهم وجدوا صعوبات في الاتصال بمدير المؤسسة.

ويمكن القول أن متوسطة النهضة لا تخلق صعوبات للولي للاتصال بها فبمجرد دخول الولي من باب المؤسسة ثم مباشرة إلى إدارة المؤسسة بكل سهولة إلا أحيانا إذا لم يكن المدير موجودا، وكذا من أجل مقابلة الأساتذة فمتوسطة النهضة توفر الحلول السريعة من أجل راحة الولي خلال اتصاله بالمؤسسة من أجل لقاء المدير أو الطاقم الإداري أو الأساتذة، فعند حارس الباب أوامر مباشرة بإيصال الولي إلى المكان المراد الاتصال به.

جدول رقم 10 الذي يبين أسباب صعوبة الاتصال بالمدير

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------------|---------|----------------|
| غياب المدير | 02 | 40% |
| التقيد بموعد الزيارة | 03 | 60% |
| كثافة العمل | 00 | 00% |
| ضيق الوقت | 00 | 00% |
| المجموع | 05 | 100% |

نلاحظ من الجدول رقم 10 الذي يبين فيها صعوبة الاتصال بالمدير، أن نسبة 60% يطلب منهم تقديم استدعاء الزيارة وذكر السبب، وأكد باقي أفراد الذين أجابوا بنعم أي وجود صعوبة في الاتصال بالمدير بنسبة 40% أنهم لا يجدون المدير في مكان العمل إلا أحيانا.

ومن هو يمكن القول أن الأولياء في متوسط النهضة لا يجدون صعوبة في الاتصال بالمدير وهذا راجع إلى طبيعة عمله التي تفرض عليه التواجد دائما بالمتوسطة فهذا ما يفسر أن مهارات التحدث والاستماع تستخدمها المؤسسة.

الجدول رقم 11 يبين اتصال الولي بباقي الإداريين والأساتذة بالمؤسسة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| نعم | 29 | 72.5% |
| لا | 11 | 27.5% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من الجدول رقم 11 الذي يبين اتصال الولي بباقي الإداريين والأساتذة في المؤسسة، كانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 72.5% الذين أكدوا أن هناك اتصال بين الأولياء و الإداريين والأساتذة، وأكد باقي أفراد العينة المبحوثين بنسبة 27.5% أنهم لا يتصلون بالإداريين والأساتذة.

ويمكن القول أن الإداريين والأساتذة بمتوسطة النهضة يمنحون الأولياء فرصة الاتصال بهم والتفاعل معهم لحل مشكلاتهم واستقبالهم في كل الأحوال داخل وخارج المؤسسة.

جدول رقم 12 يبين أسلوب الاتصال بالإداريين والأساتذة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|-------------------------|-----------|----------------|
| شفويا | 09 | %31.03 |
| كتابيا | 07 | %24.13 |
| الهاتف | 13 | %44.84 |
| وسائل التواصل الاجتماعي | 00 | %00 |
| أخرى | 00 | %00 |
| المجموع | 29 | %100 |

يؤكد أفراد العينة الذين يتصلون بباقي الإداريين والأساتذة في المؤسسة أنهم يتلقون مكالمات

هاتفية من قبل الإدارة بنسبة %44,84 ويستطيعون أيضا الاتصال بالإداريين والأساتذة للسؤال عن

مشاكل أبنائهم، كما أكد أفراد العينة الذين أجابوا بنعم بنسبة %24.13 أنهم تصلهم والإستدعاءات من

قبل الإدارة والأساتذة، كما أكد أفراد العينة بنسبة %31.03 أنهم يلتقون الإداريين والأساتذة خارج أوقات

الدراسة ويتصلون بهم.

ومنه يمكن القول إن هناك اتصال بين الإداريين والأساتذة في متوسطة النهضة عن طريق

الهاتف والإستدعاءات وهذا ما يدل على أن المؤسسة تستخدم مهارات العرض والتقديم.

الجدول رقم 13 يبين سرعة وسهولة نقل انشغالات الولي إلى الإدارة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|-----------|----------------|
| دائما | 33 | %82.5 |
| أحيانا | 05 | %12.5 |
| نادرا | 02 | %05 |
| المجموع | 40 | %100 |

الفصل الثالث: المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة

نلاحظ أن الجدول رقم 13 الذي يبين سرعة وسهولة نقل انشغالات الدولي للإدارة، كانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 82.5% أنهم يجدون سرعه وسهوله في نقل انشغالاتهم إلى الإدارة، وأكد أفراد العينة بنسبة 12.5% أنهم أحيانا يجدون سرعه وسهوله في نقل انشغالاتهم إلى الإدارة، وأكد باقي أفراد العينة المبحوثين بنسبة 5% أنهم نادرا ما يجدون سهولة وسرعة في نقل انشغالاتهم إلى الإدارة. ومنه يمكن القول أن الأولياء يجدون سهولة وسرعة في نقل انشغالاتهم بمتوسطة النهضة، وذلك راجع إلى أن الحاجب عند الدخول يطلب بطاقة التعريف على الولي الزائر ويسجل معلوماته ثم يرافقه مباشرة إلى الإدارة ليوصلها بنفسه في وقت سريع، وهذا ما يدل على أن إدارة المتوسطة تستخدم مهارات التحدث والاستماع.

الجدول رقم 14 يبين لنا تلقي الولي للمعلومات الخاصة بابنه عن طريق

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| استدعاءات | 26 | 65% |
| اشعارات | 08 | 20% |
| اعذارات | 02 | 05% |
| مكالمات | 04 | 10% |
| رسائل نصية | 00 | 00% |
| عبر الموقع | 00 | 00% |
| أخرى | 00 | 00% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من الجدول رقم 14 الذي يبين لنا تلقي الولي للمعلومات الخاصة بابنه، فكانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 65% انه يتلقى الولي معلومات ابنه عن طريق الإستدعاءات، وأكد نسبة 20% من أفراد العينة أنهم يتلقون معلومات عن أبنائهم عن طريق الإشعارات، وأكد نسبة 10% أنهم يتلقون معلومات ابنهم عن طريق المكالمات، كما أكد نسبة 5% أنهم يتلقون معلومات عن أبنائهم عن طريق

الاعتذارات، ولم يؤكد أفراد العينة بنسبة 0% أنهم يتلقون معلومات أبنائهم عن طريق رسائل نصيه، عبر الموقع او وسائل أخرى.

ومنه يمكن القول أن الولي تلقى المعلومات الخاصة بابنه عن طريق الإستدعاءات، والإشعارات، وهذا ما يدل على أن المؤسسة تستخدم مهارات العرض والتقديم.

الجدول رقم 15 يبين لنا استقبال الولي عند قدومه إلى المؤسسة

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 65% | 26 | ممتاز |
| 30% | 12 | جيد |
| 05% | 02 | سيء |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15 الذي يبين استقبال الولي عند قدومه إلى المؤسسة، فكانت

إجابة أفراد العينة بنسبة 65% انه يستقبلونهم استقبال ممتاز، وأكد نسبة 30% أنهم يستقبلون استقبال جيد، وأكد باقي أفراد العينة المبحوثين بنسبة 5% أنهم يتلقون استقبال سيئ.

ومن يمكن القول إن استقبال الولي عند قدومه للمؤسسة ممتاز، وهذا راجع إلى سهوله وسرعه

دخول الولي إلى المتوسطة، وذلك بمساعدة الحارس أو الحاجب وهناك في بعض الأحيان في بداية العام

يكون لاستقبال جيد على كل حال لكثرة الزوار، وهذا ما يظهر أن المؤسسات تستخدم مهارات الاستماع

والتحدث.

الجدول رقم 16 يبين لنا الجهة التي تستدعي الولي في حالة قضية تخص ابنه

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| المدير | 08 | 20% |
| مستشار التربية | 22 | 55% |
| الأستاذ | 10 | 25% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من الجد والرغم 16 الذي يبين الجهة التي تستدعي الولي في حالة قضية تخص ابنه،

فكانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 55% يستدعون من طرف مستشار التربية، وأكد نسبة 25% أنهم يستدعون من طرف الأستاذ، وأكد باقي أفراد العينة المبحوثين بنسبة 20% أنهم يستدعون من طرف المدير.

ومن هو يمكن القول أن الجهة التي تستدعي غالبا الولي في حالة قضية تخص ابنه هو مستشار

التربية لأنه هو المسؤول عن تأطير التلاميذ وحركاتهم داخل المؤسسة بمساعدة المشرفين التربويين،

والأستاذ يستقبل الأولياء الا في الحالات القليلة، وذلك عن طريق مستشار التربية في قضية تخص التلميذ

الذي يدرس عنده، ولكن المدير يستدعي الولي في الحالات الحرجة وذلك عن طريق مستشار التربية

كذلك، وهذا ما يفسر أن المتوسطة تستخدم مهارات العرض والتقديم.

الجدول رقم 17 يبين كيفية تعامل الإدارة مع الولي تدعيم علاقتها بالمحيط الخارجي

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------------------------|---------|----------------|
| تقديم الخدمة في الموعد المحدد | 12 | 30% |
| تقديم خدمات سريعة | 06 | 15% |
| توفير المصداقية والأمانة | 03 | 7.5% |
| العناية بالولي والاهتمام بمشاكله | 18 | 45% |
| توفير المكان الجيد لاستقبال الولي | 01 | 2.5% |
| المجموع | 40 | 100% |

الفصل الثالث: المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة

نلاحظ من الجدول رقم 17 الذي يبين لنا كيفية تعامل الإدارة مع الولي تدعيم علاقتها بالمحيط الخارجي، كانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 45% أن المؤسسات تعتني بمشاكلهم، وأكد لنا نسبة 30% أن المؤسسة تقدم الخدمة في الموعد المحدد، وأكد نسبة 15% أن المؤسسة تقدم خدمات سريعة، وأكد لنا نسبة 7.5% أن المؤسسة توفر المصداقية والأمانة عند حل مشاكل الولي، وأكد لنا باقي أفراد العينة بنسبة 2.5% أن المؤسسة توفر المكان الجيد للاستقبال.

ومن هو يمكن القول إن متوسطة النهضة تعتني وتهتم بمشاكل الولي في الموعد المحدد وتعتني بمشاكله وتجد لها الحلول بسرعة.

الجدول رقم 18 يبين لنا استخدام الأساتذة والإداريين الأساليب التربوية لعلاج مشاكل الابن

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 77.5% | 31 | نعم |
| 22.5% | 09 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 18 الذي يبين استخدام الأساتذة والإداريين الأساليب التربوية لعلاج مشاكل بن الوليد، كانت إجابة أفراد العين المبحوثين بنسبة 77.5% نعم وأكد أن الأساتذة و الإداريين يستخدمون الأساليب الإدارية لعلاج مشاكل الابن، وأكد لنا باقي أفراد العين المبحوثين بنسبة 22.5% أن الأساتذة والإداريين لا يستخدمون الأساليب التربوية لعلاج مشاكل الابن.

ويمكن القول أن الأساتذة والإداريين يستخدمون الأساليب التربوية لعلاج مشاكل التلاميذ لضمان حقوق التلاميذ وتأمين أنفسهم من أي آثار تنجر عن هذه الأساليب مستقبلا.

الجدول رقم 19 يبين الأساليب المتبعة في معالجة مشاكل الابن

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|-----------------|
| 77.41% | 24 | استدعاء الولي |
| 3.23% | 01 | طرد التلميذ |
| 6.45% | 02 | إنذار شفوي |
| 9.68% | 03 | إنذار كتابي |
| 3.23% | 01 | العقوبة الجسدية |
| 100% | 31 | المجموع |

يمكن القول أن نسبة 77.5% من أفراد الدراسة الذين أجابوا بنعم ، أكدوا أن الأساتذة والإداريين

يستخدمون الإستدعاءات بنسبة 77.41% في حالة حدوث مشكلة بين التلاميذ أو بين الأستاذ والتلميذ،

أو بين الإداريين والتلاميذ، و يستخدمون الإنذار الكتابي بنسبة 9,68% في حاله مخالفه التلميذ للنظام،

أو إتلاف ممتلكات مؤسسة، و يستخدمون الإنذار الشفوي بنسبة 6.45% وهذا لتحذير التلميذ، و يستخدمون

أسلوب الطرد بنسبة 3,23% الحالات الحرجة كالضرب أو الشجار العنيف بين التلاميذ، العقوبة الجسدية

في حالة نادرة بنسبة 3.23%.

ومنه يمكن القول أن الأساتذة والإداريين في متوسطة النهضة يستخدمون الأساليب الإدارية حسب

الحالة والمشكل، وهذا ما يفسر أن المتوسطة تستخدم مهارات التحدث والاستماع.

الجدول 20 يبين لنا استماع الإدارة والشكاوي الأولياء وحلها في وقتها

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 70% | 28 | نعم |
| 30% | 12 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 20 الذي يبين استماع الإدارة لشكاوى الأولياء وحلها في وقتها، أجاب ابن عم أفراد العينة المبحوثين بنسبة 70% أنهم يلقون حلول لمشاكلهم وشكاويهم وحلها في وقتها، وأكد باقي أفراد العينة بنسبة 30% أن الإدارة لا تستمع لشكاوى الأولياء وحلها في وقتها. ومنه يمكن القول أن إدارة متوسطة النهضة بالشريعة تستمع لشكاوى الأولياء وتحلها في وقتها، وهذا راجع إلى سهول نقل المعلومة واستخدام الأساليب التربوية التي تسرع من وتيرة العمل التربوي، فإذا كانت شكوى الولي من تلميذ قد اعتدى على ابنه أو أستاذ أساء معاملة ابنه، أو كان ابنه مريض ويرغب في اصطحابه إلى المنزل فنقوم الإدارة في حينها بجلب التلميذ المعتدي والتحقق من الأمر، أو استدعاء الأستاذ للحضور على مستوى الإدارة فوراً إذا كان موجوداً وحل المشكل في حينه، وهذا ما يدل على أن المتوسطة تستخدم مهارات الاستماع.

المحور: الثاني وسائل اتصال المؤسسة بالأولياء

الجدول رقم 21 يبين لنا قيام المؤسسة بتبليغ الولي بالنتائج المدرسية بصفة منتظمة

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 100% | 40 | نعم |
| 00% | 00 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 21 هل الذي يبين اتصال المؤسسة بالأولياء وقيامها بتبليغهم النتائج

المدرسية بصفة منتظمة، كانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 100%، أن المؤسسة تقوم بإبلاغهم بالنتائج المدرسية بصفة منتظمة.

ويمكن القول أن متوسطة النهضة تبلغ الأولياء بالنتائج المدرسية لإبناهم بصفة دورية كل ثلاثي

بالمعدلات الفصلية وكل سنة بمعدل النجاح، من خلال إرسال كشوف النقاط لأولياء مع التلميذ أو

استلامها شخصيا.كم ترسل نتائج الفروض والواجبات حسب الفترة المقرر في الواجب أو الفرض، حتى

يتسنى للولي الوقوف على نتائج ابنه في الوقت المحدد وكذا الاتصال بالمؤسسة من أجل بعض

التوضيحات المتعلقة بنتائج ابنه خاصة في حالة وقوع خطأ في كشف النقاط.

الجدول رقم 22 الذي يبين طريقة تبليغ الأولياء بنتائج التلاميذ

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 100% | 40 | كشف النقاط |
| 00% | 00 | رسائل نصية |
| 00% | 00 | عبر الموقع |
| 100% | 40 | المجموع |

من خلال الجدول أعلاه يمكن القول أن الطريقة التي تقوم المؤسسة بتبليغ الولي بواسطتها نتائج التلميذ بصفة منتظمة كل فصل هي كشف النقاط التي تمنح للتلميذ وبيئها للولي بدوره للاطلاع عليها، أو في حالة قدوم الولي إلى المؤسسة ليستلم كشف نقاط ابنه، وبالرغم من أن هناك نظام معلوماتي بالرقمنة يرسل نتائج التلاميذ إلى الأولياء عن طريق رسائل نصية عبر الموقع إلا أن المؤسسة لا تستخدمها وتكتفي بتبليغ الولي بنتائج ابنه عن طريق كشف النقاط، وهذا ما يبين أن المؤسسة تستخدم مهارة العرض والتقديم.

الجدول رقم 23 يبين تسجيل الولي لابنه للاستفادة من النظام النصف داخلي و الداخلي طبقا للتنظيم

المعمول به

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 00% | 00 | نعم |
| 100% | 40 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 23 الذي يبين لنا تسجيل الولي لابنه ليستفيد من النظام الداخلي والنصف داخلي طبقا للتنظيم المعمول به كانت إجابة أفراد العينة بنسبة 100% أنه لا يجد نظام نصف داخلي وداخلي.

ومنه يمكن القول أن متوسطة النهضة مساحتها صغيرة ولا نستطيع إنشاء مطعم داخلها ولهذا فنظامها خارجي، ونرجع الأمر إلى أن كل المتدرسين يقطنون بالمحيط القريب من المؤسسة، وكذا ضيق مساحة المؤسسة التي تقف عائق أمام إنشاء مطعم داخلي أو نصف داخلي.

الجدول رقم 24 الذي يبين نوعية نظام التمدرس في المؤسسة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------------|-----------|----------------|
| نظام التمدرس داخلي | 00 | %00 |
| نظام التمدرس نصف داخلي | 00 | %00 |
| نظام التمدرس خارجي | 40 | %100 |
| المجموع | 40 | %100 |

وكانت نسبة إجابة أفراد العينة 100% أن نظام النصف داخلي والداخلي غير موجود وذلك راجع

لسبب أن نظام التمدرس خارجي، ومساحة مؤسسة لا تكفي لاستحداث مطعم مستقبلا.

ومنه يمكن القول انه متوسطة النهضة لا يوجد بها مطعم نظرا لمساحته الصغيرة والتي لا تسمح

ببناء مطعم، فمتوسطة النهضة منذ إفتتاحها لم تكن في الأصل مهتمة بالنظام الداخلي والنصف الداخلي

وإنما صممت لتخفيف الضغط عن باقي المؤسسات.

الجدول رقم 25 يبين لنا توفر النقل المدرسي بالمتوسطة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|-----------|----------------|
| نعم | 00 | %00 |
| لا | 40 | %100 |
| المجموع | 40 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 25 الذي يبين لنا توفر النقل المدرسي بالمتوسطة، فكانت إجابات

أفراد العينة المبحوثين بنسبة 100% أن النقل المدرسي لا يتوفر في المؤسسة وهذا راجع إلى كون

المؤسسة تستقبل فقط الابتدائيات التي تجاورها والقريبة من المتوسطة، فهي تستقبل فقط تلاميذ ابتدائية

العربي التبسي بتعداد 120 تلميذ سنويا

ومنه يمكن القول إن متوسطة النهضة تلاميذها هم سكان الحي المجاور للمتوسطة مما لا يفرض

على المؤسسة توفير النقل المدرسي

الجدول رقم 26 يبين لنا اطلاع الأولياء على أوراق الفرض والاختبار التي تخص ابنهم ومناقشتها

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 90% | 36 | نعم |
| 10% | 04 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 26 الذي يبين لنا اطلاع الولي على أوراق الفروض والاختبارات التي

تخص ابنه ومناقشتها، فكانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 90% أن الإدارة تمنحهم الحق في

الاطلاع على أوراق الفرض والاختبار التي تخص أبنائهم ومناقشتها، وأكد باقي أفراد العين بنسبة 10%

أن المؤسسة لا تمنحهم الحق في الاطلاع على أوراق الاختبار والفرض الخاص بابنهم.

ومنه يمكن القول أن إدارة متوسطة النهضة تمكن الأولياء من الاطلاع على أوراق الفرض

الخاصة بابنهم من خلال إعطاء الأستاذ أوراق الفرض عند تصحيحه، وبذلك تكون أوراق الفرض في

متناول أيدي الولي للاطلاع عليها، وأما أوراق الاختبار فمن حق الولي أن يطلع عليها في حال وقعت

مشكلة في التنقيط بين الأستاذ والتلميذ، وتعمل الإدارة على مقارنة التصحيح النموذجي وإجابة التلميذ

ومناقشتها، وما في حاله لم يمنح الأستاذ أوراق الفرض للتلميذ فذلك لا يسمح للولي بالاطلاع على أوراق

الفرض، وهذا ما يدل على أن المؤسسات تستخدم مهارة العرض والتقديم.

الجدول رقم 27 يبين لنا إخبار المؤسسة الأولى بالجدولة الزمنية للاختبارات الدورية عبر ابنه

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 72.5% | 29 | نعم |
| 27.5% | 11 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

من خلال جدول رقم 27 الذي يبين لنا إخبار المؤسسة الأولى بالجدولة الزمنية للاختبارات

الدورية عبر ابنه، فكانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 72.5% أن المؤسسات تخبرهم بالجدولة

الفصل الثالث: المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة

الزمنية للاختبارات، وأما باقي أفراد العينة المبحوثين فقد أكدوا بنسبة 27.5% أن المؤسسة لا تخبرهم بالجدولة الزمنية للاختبارات الدورية لأبنائهم.

ومنه يمكن القول إن متوسطة النهضة تبلغ الأولياء د الجدولة الزمنية للاختبارات الدورية عبر ابنهم المتمدرس وذلك من خلال إعطاء الجدول الزمني لسير اختبارات الفصل، وبذلك باستطاعة الولي الاطلاع عليها عن طريق ابنه، ويحتوي الجدول الزمني على المواد التي سيتمحن فيها التلميذ واليوم وساعة الامتحان ومدته في الامتحان، كما أن هناك تلاميذ لا يطلعون أوليائهم على جدول الاختبارات مما يصعب وصول الجدول الزمني للولي، وهذا ما هو يدل على أن المتوسطة تستخدم مهارة العرض والتقديم.

الجدول رقم 28 يبين لنا في حال طرأ تغيير على التوقيت المقرر للتلاميذ يتم تبليغ الولي

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| دائما | 26 | 65% |
| أحيانا | 10 | 25% |
| نادرا | 04 | 10% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 28 الذي يبين في حالة تغيير على التوقيت المقرر للتلاميذ يتم تبليغ الولي، فكانت إجابات أفراد العينة المبحوثين بنسبة 65% أن المؤسسة تبلغهم دائما في حالة تغيير على التوقيت المقرر للتلاميذ، وأكد نسبة 25% أن المؤسسة أحيانا ما تبلغهم بالتغيرات التي تطرأ على التوقيت المقرر، وأكد باقي أفراد العينة المبحوثين بنسبة 10% انه نادرا ما تبلغهم المؤسسة في حالة تغيير على التوقيت المقرر للتلاميذ.

ومنه يمكن القول أن مستشار التربية يقوم بتبليغ المشرفين التربويين الذين بدورهم يبلغون التلاميذ في حجرات الدراسة عن طريق تعليق التغيير في جدارية الساحة، أو تبليغه شفويا والتلاميذ يبلغون أولياء

أمورهم ليكونوا على علم بالتوقيت الجديد، وهذا ما يدل على أن المتوسطة تستخدم مهارات العرض والتقديم.

الجدول رقم 29 يبين لنا تبليغ الأولياء عن تنظيم النشاطات الثقافية الرياضية والترفيهية

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| نعم | 27 | 67.5% |
| لا | 13 | 32.5% |
| المجموع | 40 | 100% |

من الجدول رقم 29 الذي يبين لنا تبليغ الأولياء عن تنظيم النشاطات الثقافية الرياضية والترفيهية، فكانت إجابة أفراد العينة بنسبة 67,5% أن المؤسسة تبلغهم عند تنظيم النشاطات الثقافية الرياضية والترفيهية،، وأما باقي أفراد العينة بنسبة 32.5% أكدوا أن المؤسسة لا تبلغهم عند تنظيم النشاطات الثقافية والرياضية والترفيهية.

ويمكن القول أن متوسطة النهضة تبلغ الأولياء عن تنظيم النشاطات الثقافية والرياضية والترفيهية قصد تمكن التلاميذ من المشاركة والحصول على موافقة الأولياء وذلك لمنافسة باقي المؤسسات التربوية وإبراز مدى المستوى التعليمي والثقافي للمتوسطة

الجدول رقم 30 يبين سماح الأولياء لأبنائهم في مزاوله النشاطات

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------|---------|----------------|
| السماح بالمشاركة | 15 | 65% |

الفصل الثالث: المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة

| | | |
|------|----|----------------------|
| 25% | 03 | عدم السماح بالمشاركة |
| 10% | 09 | تترك القرار لإبنك |
| 100% | 27 | المجموع |

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاجابة بنعم بنسبة 67.5% من أفراد العينة المبحوثين راجع إلى أن الأولياء يسمحون لأبنائهم بنسبة 55.55% بالمشاركة في النشاطات المقامة بالمؤسسة ، ونسبة 33.33% يتركون الحرية لأبنائهم لاتخاذ قرار المشاركة، ونسبة 11.12% لا يسمحون لهم بالمشاركة وهذا راجع إلى خوفهم على أبنائهم من الحوادث أو التسريبات المدرسية أو الانشغال عن الدراسة. ومنه يمكن القول أن غالبية الأولياء يسمحون لأبنائهم بمزاولة النشاطات الثقافية والرياضية والترفيهية التي تنظمها المؤسسة وهذا ما يدل على أن المؤسسة تستخدم مهارة إدارة الاجتماعات.

الجدول رقم 31 يبين لنا تبليغ الإدارة الولي بالغيابات المتكررة لابنه في إشعار مكتوب

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 57.5% | 23 | دائما |
| 20% | 08 | أحيانا |
| 22.5% | 09 | نادرا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 31 الذي يبين لنا تبليغ الإدارة للولي بالغيابات المتكررة لابنه في إشعار مكتوب، فكانت إجابات أفراد العينة المبحوثين بنسبة 57.5% انه دائما يبلغون بغيابات أبنائهم في إشعارات، وأكد لنا نسبة 22.5% انه نادرا ما يبلغون بغياب أبنائهم، وأكد لنا باقي أفراد العينة بنسبة 20% أنه أحيانا يبلغون بغياب أبنائهم.

ومنه يمكن القول أن الإدارة تبلغ الولي بغيابات أبنائهم عن طريق الإشعارات كل 04 أيام ترسل المتوسطة إشعارات الغياب للأولياء بان أبنائهم تغيبوا ووجب عليهم الحضور لتبرير الغياب، وهناك نوعان من الإشعارات الإشهار الأول والإشعار الثاني ثم بعد ذلك ترسل المؤسسة للولي الاعتذار بفصل ابنهم

نهائيا في حالة عدم حضورهم لتسوية وضعيتهم، وهذا ما يدل على أن المؤسسة تستخدم مهارات العرض والتقديم.

الجدول رقم 32 الذي يبين في حالة إصابة الابن بأمراض معدية فتخبر المؤسسة الولي

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 60% | 33 | نعم |
| 20% | 07 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

من خلال الجدول رقم 32 الذي يبين لنا في حالة إصابة الابن بأمراض معدية تخبر المؤسسة الولي، فكانت إجابات أفراد العينة المبحوثين بنسبة 82,5% بنعم، هي أنه عند إصابة ابنهم بأمراض معدية تبلغ الأولياء، وأكد لنا 17,5 بالمائة الذين أجابوا بلا المؤسسة لا تخبرهم في حالة إصابة ابنهم بأمراض معدية.

ويمكن القول أن متوسطة النهضة في حالة إكتشاف أن أحد تلاميذها أصابه مرض معدية مباشرة تستدعي الولي لإخباره حتى لا ينتشر المرض داخل المؤسسة والمحافظة على صحة إبنه.

جدول رقم 33 بين الإجراءات التي تتخذها المؤسسة في حالة إصابة التلاميذ بأمراض معدية

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|-------------------------|
| 84.84% | 28 | توجيهك إلى الطب المدرسي |
| 9.09% | 03 | توجيهك إلى الاستعجالات |
| 6.07% | 02 | توجيهك إلى الطب الخارجي |
| 100% | 33 | المجموع |

ومن الجدول علاء فإن متوسطة النهضة توجه التلاميذ إلى الطب المدرسي الذي تتواجد وحدته بمتوسطة براهيم التابعي، ليتم الكشف عنه والحد من إمكانيات أن ينتقل المرض منه للتلاميذ الآخرين، ومن خلال الطب المدرسي يمكن أن تأخذ المؤسسة القرار بمتابعة التلميذ دروسه أو يدخل في عطلة

الفصل الثالث: المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة

مرضية إلى غاية شفائه، وفي بعض الأحيان إذا كان المرض يفرض التوجه إلى الاستعجالات تقوم المؤسسة بنقله من خلال الحماية المدنية.

ومنه يمكن القول أن متوسطه النهضة تخبر الولي بحاله ابنه المرضية وتوجهه إلى الطب

المدرسي أو الاستعجالات، وهذا ما يدل على أن المؤسسة تستخدم مهارات العرض والتقديم.

الجدول رقم 34 يبين لنا إذا تعرض لحادث مدرسي أثناء مزاولته دراسته تقوم المؤسسة بالإجراءات

الملازم

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| نعم | 40 | 100% |
| لا | 00 | 00% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من الجدول رقم 34 يبين لنا إذا تعرض التلميذ لحادث مدرسي أثناء مزاولته دراسته تقوم

المؤسسة بالإجراءات اللازمة، فكانت إجابة أفراد العينة بنسبة 100% بنعم أي أن المؤسسة عند تعرض التلميذ لحادث مدرسي تقوم بتقديم الإجراءات اللازمة.

ويمكن القول أن متوسطه النهضة تقدم الإسعافات الأولية عند لحظة وقوع حادث لأحد التلاميذ

للحفاظ على حياته واستدعاء الحماية المدنية في حالة تفاقم المر.

الجدول رقم 35 يبين لنا الإجراءات التي تتخذها المؤسسة عند تعرض التلميذ لحادث مدرسي

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|--------------------------|---------|----------------|
| الاسعافات الأولية | 05 | 12.5% |
| استدعاء مباشرة | 05 | 12.5% |
| الاتصال بالحماية المدنية | 30 | 75% |
| المجموع | 40 | 100% |

من خلال الجدول نلاحظ انه عندما يقع حادث للتميذ تقوم متوسطة النهضة بتقديم الإسعافات الأولية بنسبة 12,5%، ويتم أيضا الاتصال بالحماية المدنية حسب ما ينص عليه التشريع المدرسي بالنسبة 75%، ويتم استدعاء الولي مباشرة عن طريق الهاتف بنسبة 12,5%.

ومنه يمكن القول إن متوسطة النهضة تقدم الإسعافات الأولية وتتصل بالحماية المدنية لنقل التلميذ الذي وقع له الحادث إلى الاستعجالات ومن ثمة تتصل بالولي حسب ما ينص عليه القانون الداخلي للمؤسسة، وهذا ما يدل على أن المتوسطة تستخدم مهارات العرض والتقديم.

الجدول رقم 36 يبين موافقة الأولياء على مشاركة ابنه في النوادي والجمعيات المنشأة داخل المؤسسة

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 67.5% | 27 | نعم |
| 32.5% | 13 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 36 الذي يبين موافقة الأولياء على مشاركة أبنائهم في النوادي والجمعيات المنشأة داخل المؤسسة، فكانت إجابة أفراد العينة بنسبة 67.5% أن الأولياء يوافقون على مشاركة أبنائهم في النوادي والجمعيات المنشأة داخل المؤسسة، وذلك راجع إلى كون أن هؤلاء التلاميذ قد شاركوا في السنوات السابقة وقد أثمرت مشاركاتهم بالنجاح، ولم تحدث لهم أية مشاكل من أي نوع مما زاد ثقة الولي بالمتوسطة، وأما الأولياء الذين لا يوافقون هم الأولياء الذين أبنائهم متمدرسون جدد من مؤسسة في السنة أولى متوسط، متخوفون من مشاركة أبنائهم في النوادي والجمعيات خوفا من الانشغال عن الدراسة، وهذا ما يدل على أن المؤسسة تستخدم مهارات العرض والتقديم.

لجدول رقم 37 يبين تبليغ المؤسسة الولي بالتوقيت الرسمي الدروس التدرسية في العطل المدرسية

الساعات الإضافية خارج التوقيت الأسبوعي

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 77.5% | 31 | دائما |
| 17.5% | 07 | أحيانا |
| 05% | 02 | نادرا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 37 الذي يبين تبليغ المؤسسة الولي بالتوقيت الرسمي الدروس

التدرسية في العطل المدرسية الساعات الإضافية خارج التوقيت الأسبوعي، فكانت إجابة أفراد العينة

بنسبة 77.5% أنهم يبلغون من طرف المؤسسة التوقيت الدراسي الدروس التدرسية في العطل، وأكد

نسبة 17.5% أن المؤسسة أحيانا تبلغهم بالجدول الزمني الدروس التدرسية بالعطل المدرسية، وهكذا

بأفراد العين المبحوثين بنسبة 05% أنه نادرا ما تبلغهم المؤسسة بالتوقيت الزمني لدروس الدعم في

العطل.

ومنه يمكن القول إن متوسطة النهضة تبلغ الأولياء بتوقيت دروس الدعم خلال العطل المدرسية،

وذلك عن طريق ابنهم وذلك يكون أسبوع قبل العطلة، فيقوم مستشار التربية بإعداد قائمة للتلاميذ الذين

يريدون الحضور للحصة التدرسية تكوين أفواج حسب التوقيت اليومي أسبوع العطلة الأول وهذا ما يدل

على أن المؤسسة تستخدم مهارات العرض والتقديم.

الجدول رقم 38 يبين متابعة الولي ومراقبته حضور ابنه و مواظبته على الدروس بصفة صارمة

ودائمة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| أسبوعي | 18 | 45% |
| شهريا | 07 | 17.5% |
| فصليا | 15 | 37.5% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من الجدول رقم 38 الذي يبين متابعة الولي ومراقبته حضور ابنه و مواظبته على

الدروس بصفة صارمة ودائمة، فكانت إجابة أفراد العينة بنسبة 45% أنهم يتابعون أبناءهم أسبوعيا، وأكد

نسبة 37.5% أنهم يتابعون أبناءهم شهريا، وأكد نسبة 17,6% أنهم يتابعون أبناءهم فصليا.

ومنه يمكن القول أن الأولياء يراقبون أبناءهم بصفة دائمة من خلال التسهيلات التي تقدمها

المؤسسة والاستقبال الممتاز وسرعة وصول الأولي للإدارة، وحل مشاكله في وقتها، فاعلم الأولياء

يزورون المؤسسات الأسبوعي أو فصليا، يعني أن الولي يزور المؤسسة في حالة تسلمه لكشف النقاط أو

مشكل تعرض له ابنه، وهذا ما يدل على استخدام المؤسسة مهارات التحدث والاستماع.

الجدول رقم 39 يبين تزويد المؤسسة الولي بمعلومات مستمرة عن المستوى الدراسي والتحصيل لابنه

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| نعم | 26 | 65% |
| لا | 14 | 35% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من الجدول رقم 39 يبين تزويد المؤسسة الولي بمعلومات مستمرة عن المستوى الدراسي

والتحصيلي لابنه، فكانت إجابة أفراد العين المبحوثين بنسبة 65% أن المؤسسة تزودهم بمعلومات عن

ابنهم، وأكد باقي أفراد العينة المبحوثين بنسبة 35% أن المؤسسة لا تزودهم بمعلومات عن ابنهم.

ويمكن القول أن متوسطة النهضة تزود أولياء الأمور بمعلومات مستمرة من المستوى الدراسي للأبنائهم وذلك عن طريق منح نقاط الفروض والواجبات التي توضع على دفتر المراسلة وأوراق الفروض.

الجدول رقم 40 يبين طرق تبليغ المؤسسة الولي بالمستوى الدراسي لابنه

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------------|-----------|----------------|
| دفتر المراسلة | 16 | 61.53% |
| أوراق الفروض والواجبات | 10 | 38.47% |
| عن طريق الموقع | 00 | 10% |
| المجموع | 26 | 100% |

من الجدول أعلاه الذي يبين عملية تزويد الولي بمعلومات عن مستوى ابنه عن طريق وضع العلامات في دفتر المراسلة بنسبة 61.53% وهذا راجع لان دفتر المراسلة هو الوسيط بين الإدارة والولي وتدون فيه الغيابات ونقاط الفروض والاختبارات والملاحظات، من الإضافة إلى أن أوراق الفروض كذلك تمنح للتلاميذ قصد تبليغها للولي، وهذا ما يدل على أن المؤسسة تستخدم مهارات العرض والتقديم.

الجدول رقم 41 يبين لنا حالة المبنى عند زيارة الولي المتوسطة وهل يراه الولي صالح للاستعمال

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|-----------|----------------|
| نعم | 36 | 90% |
| لا | 04 | 10% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من الجدول رقم 41 الذي يبين لنا حالة المبنى عند زيارة الولي المتوسطة وهل يراه الولي صالح للاستعمال، فكانت إجابة أفراد العينة بنسبة 90% بنعم أي أن المبنى صالح للاستعمال، وأكد لنا نسبه 18% أن المبنى غير صالح للاستعمال.

ومنه يمكن القول أن حالة المبنى في متوسطة النهضة عند زيارة الولي صالحة للاستعمال، وهذا راجع لان متوسطة النهضة بها 10 أقسام ويعمل بها 8 عمال نظافة وحراس وهم مسؤولون عن عملية

الفصل الثالث: المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة

التنظيف اليومية للأقسام والأروقة وساحة الحركة الكبرى يوميا، وهذا ما يدل على أن المتوسطة لتستخدم مهارات العرض والتقديم.

الجدول رقم 42 يبين توفر المؤسسة على وسائل السلامة والأمن

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 80% | 32 | نعم |
| 20% | 08 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 42 الذي يبين توفر مؤسسه وسائل السلامة والأمن، فكانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 80%، أي أن المؤسسة تتوفر على وسائل السلامة والأمن، وأكد نسبة 20% أن المؤسسة لا تتوفر على وسائل الأمن والسلامة.

ومنه يمكن القول إن متوسطة النهضة تتوفر على وسائل السلامة والأمن داخلها من خلال وسائل النظافة المستخدمة في التنظيف ووسائل المراقبة المتمثلة في الحراس المهنيين والرقابة الإدارية من طرف المشرفين، بالإضافة إلى وجود أجهزة إطفاء وإنذار وتوافر الأدوية اللازمة لتقديم الإسعافات التولية، وهذا ما يدل على استخدام المؤسسة مهارات العرض والتقديم.

الجدول رقم 43 يبين وجهة نظر الولي في عدد التلاميذ في فصل ابنه إذا كان مناسبا لإعطاء جو

يساعده على التحصيل الدراسي

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 17.5% | 07 | نعم |
| 82.5% | 33 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

من الجدول رقم 43 الذي يبين وجهة نظر الولي في عدد التلاميذ في فصل ابنه إذا كان مناسبا لإعطاء جو يساعده على التحصيل الدراسي، فكانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 82.5% بلا وأنه

لا يتناسب أعداد الأفواج التربوية من حيث التلاميذ مع إمكانية مساعدة التلميذ على الرفع من التحصيل الدراسي، وأكد باقي أفراد العين المبحوثين بنسبة 17.5% أن تعداد التلاميذ في الأقسام يناسب إمكانية الرفع من التحصيل الدراسي.

ومنه يمكن القول أن الولي يرى أن تعداد التلاميذ في القسم الواحد لا يساعد على التحصيل الدراسي وهذا راجع إلى أن عدد التلاميذ في القسم الواحد يتجاوز 43 تلميذا مما يحدث اكتظاظا وصعوبة عند الأستاذ في السيطرة على القسم وإيصال المعلومة لكل التلاميذ بشكل فردي ومراقبة النقص عند كل تلميذ.

الجدول رقم 44 يبين لنا موافقة الولي في حال مشاركة ابنه في النشاطات الثقافية والترفيهية

والرياضية فترسل له المؤسسة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------------|---------|----------------|
| تعهد | 01 | 2.5% |
| تصريح شرفي | 37 | 92.5% |
| موافقة على المشاركة | 02 | 5% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من الجدول رقم 44 الذي يبين لنا موافقة الولي في حاله مشاركة ابنه في النشاطات

الثقافية والترفيهية والرياضية فترسل له المؤسسة، فكانت أفراد العينة المبحوثين بنسبة 92.5% أن الولي يتلقى تصريح شرفي للموافقة على مشاركة ابنه وأكد نسبة خمسة% من أفراد العينة المبحوثين أن الإدارة ترسل لهم تعهد للموافقة على مشاركة ابنهم، وأكد باقي أفراد العين المبحوثين بنسبة 2.5% أنهم ترسل لهم الموافقة على المشاركة من طرف الإدارة.

ومنه يمكن القول إن متوسطة النهضة ترسل إلى الأولياء تصريح شرفي للمصادقة عليهم من

طرف البلدية بغرض مشاركة ابنهم في النشاطات الثقافية والترفيهية والرياضية، وهذا راجع إلى كون

المؤسسة تريد تأمين نفسها من الحوادث أثناء تواجد التلميذ خارج المؤسسة، وهذا ما يدل على استخدام المؤسسة مهارات العرض والتقديم.

المحور الثالث: تشكيل الصورة الذهنية في المحيط الخارجي

الجدول رقم 45 يبين وجود مستشار توجيه المتوسطه التي يدرس بها ابن الولي

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 00% | 00 | نعم |
| 100% | 40 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 45 الذي يبين وجود مستشار توجيه المتوسطه التي يدرس بها ابن الولي،

كانت إجابات أفراد العينة بنسبة 100% انه يوجد مستشار توجيه للمؤسسة ويقوم بزيارة للتلاميذ عند ملأ

بطاقة الرغبات التي تسمح لهم باختيار الشعبة التي يريدون إكمال دراستها الثانوية.

ويمكن القول أن متوسطه النهضة لا يوجد بها مستشار توجيه مدرسي وهذا راجع إلى عدم

استحداث منصب على مستوى المؤسسة واعتماد المؤسسة على مستشار التوجيه لثانوية.

الجدول رقم 46 يبين كيفية اختيار التلميذ للتخصص

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|----------------|
| 15% | 06 | تخصص يفضله |
| 10% | 04 | تخصص متفوق فيه |
| 75% | 30 | حسب قدراته |
| 100% | 40 | المجموع |

ومن الجدول أعلاه نلاحظ أن مستشار التوجيه يوجد تلاميذ حسب قدراتهم بنسبة 75% وذلك عن

طريق الاعتماد على المواد الأساسية للشعب العلوم، الفيزياء، الرياضيات، الأدب العربي، اللغة الفرنسية،

وعندما يكون التلميذ يتفوق في المواد العلمية يوجه إلى شعبة علمية، وعندما يكون متفوق في المواد

الأدبية يوجه إلى شعبة الأدب، وهذا ما يدل على استخدام المؤسسة مهارات العرض والتقديم.

الجدول رقم 47 يبين إنشاء جمعية أولياء التلاميذ وتلقي الولي استدعاء

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| %100 | 40 | نعم |
| %00 | 00 | لا |
| %100 | 40 | المجموع |

من الجدول رقم 47 الذي يبين لنا إنشاء المؤسسة جمعية أولياء التلاميذ وتلقي الولي استدعاء،

فكانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 100% أنهم يطلقون استدعاء عند إنشاء جمعية أولياء التلاميذ من طرف المؤسسة.

ويمكن القول أن متوسطة النهضة ترسل دعوات إلى أولياء التلاميذ كل سنة لإنشاء جمعية أولياء

التلاميذ وذلك بهدف الحفاظ على النظام الداخلي والاهتمام بشؤون المتوسطة.

الجدول رقم 48 يبين طريقة استدعاء الولي

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| %100 | 40 | استدعاء |
| %00 | 00 | الهاتف |
| %00 | 00 | الموقع |
| %100 | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول أنه عند إنشاء جمعية أولياء التلاميذ يتلقى الأولياء استدعاء من طرف مدير

المتوسطة يطلب منه الحضور إلى المؤسسة وحضور اجتماع لاختيار رئيس الجمعية وأعضائها، يتم بعد

هذا الاجتماع بداية عمل هذه الجمعية، وهذا ما يدل على استخدام مؤسسة مهارات إدارة الاجتماعات.

الجدول رقم 49 يبين مساهمة جمعية أولياء التلاميذ في إطار الأحكام القانونية والتنظيمية المعمول

بها في تقديم الدعم المعنوي والمادي للمؤسسة

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 75% | 30 | نعم |
| 25% | 10 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 49 الذي يبين لنا مساهمة جمعية أولياء التلاميذ في إطار الأحكام

القانونية والتنظيمية المعمول بها في تقديم الدعم المعنوي والمادي للمؤسسة، فكانت إجابة أفراد العينة

بنسبة 75% بنعم، أي أن المتوسط تشهد على مساهمة الجمعية في مختلف المجالات، وأكد نسبة 25%

أن الجمعية لا تساهم في الدعم المادي والمعنوي للمؤسسة

الجدول رقم 50 يبين نوعية المساهمة التي تقدمها جمعية أولياء التلاميذ بالمؤسسة

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 86.66% | 26 | مادية |
| 6.67% | 02 | معنوية |
| 6.67% | 02 | قانونية |
| 100% | 30 | المجموع |

نلاحظ من الجدول أعلاه أن جمعية أولياء التلاميذ تقدم الدعم المادي للمؤسسة بنسبة 75%

وهذا راجع إلى كونها تتكفل بمشاكل الأولياء والتلاميذ على مدار السنة حتى توفر الجو المناسب لتدريس

التلاميذ، وهذا ما يدل على استخدام المتوسطة لإدارة الاجتماعات.

الجدول رقم 51 تقديم جمعية أولياء التلاميذ عند الإمكان مساهمة مادية لتحسين ظروف تـمدرس

التلميذ

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 85% | 34 | نعم |
| 15% | 06 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 51 الذي يبين لنا تقديم جمعية أولياء التلاميذ عند الإمكان مساهمة مادية لتحسين ظروف تـمدرس التلاميذ، فكانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 85% بنعم أي أن الجمعية تساهم في تحسين ظروف التلميذ، وأكد باقي أفراد العينة بنسبة 15% أن الجمعية لا تساهم في تحسين ظروف التلميذ.

الجدول رقم 52 يبين لنا تنوع المساهمات التي تقدمها جمعية أولياء التلاميذ

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|-----------------|
| 58.82% | 20 | نظارات طبية |
| 5.89% | 02 | مبلغ مالي |
| 23.52% | 08 | مستلزمات دراسية |
| 11.77% | 04 | علاج مجاني |
| 100% | 40 | المجموع |

من الجدول أعلاه نلاحظ أن جمعية أولياء التلاميذ تساهم ماديا في تحسين ظروف تـمدرس التلاميذ، وهذا من خلال توفير نظارات طبية للتلاميذ بنسبة 58,82%، وتوفر لهم مستلزمات الدراسة من كراريس و محافظ وأقلام بنسبة 23.52%، وتوفر الجمعية العلاج المجاني للتلاميذ بنسبة 11.77%.

ومنه يمكن القول أن جمعية أولياء التلاميذ تساهم لتحسين ظروف تدرّس التلاميذ، وهذا راجع إلى أن مهامها هي مساندة المؤسسات التربوية والدفاع عن حقوق الأولياء والتلاميذ، وهذا ما يدل عليه استخدام المتوسطة مهارة إدارة الاجتماعات.

الجدول رقم 53 يبين رأي الولي في تنظيم لقاءات دورية بين الأولياء والأساتذة هدفها إقامة حوار

مباشر بين المدرسة والأسرة لتحسين صورة المؤسسة عند الأولياء

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| نعم | 25 | 62.5% |
| لا | 15 | 37.5% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من الجدول رقم 53 الذي يبين لنا رأي الولي في تنظيم اللقاءات الدورية بين الأولياء والأساتذة هدفها إقامة حوار مباشر بين المدرسة والأسرة لتحسين صورة المؤسسة عند الأولياء، فكانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 62.5% بنعم، أي أن اللقاءات بين الأولياء والأساتذة تحسن صورة مؤسسة، وأكد نسبه 37,5% أن اللقاءات بين الأولياء والأساتذة لا تحسن الصورة الذهنية للمؤسسة.

الجدول رقم 54 يبين الوقت المفضل لإجراء اللقاءات بين الأولياء والأساتذة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|--------------------------|---------|----------------|
| في نهاية كل فصل | 08 | 32% |
| في بداية كل فصل | 01 | 04% |
| في بداية السنة الدراسية | 16 | 64% |
| عند نهاية السنة الدراسية | 00 | 00% |
| المجموع | 25 | 100% |

نلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي الولي أن تنظيم الاجتماعات في بداية السنة مع الأساتذة بنسبة 64%، وتنظم أيضا الاجتماعيات في نهاية كل فصل للكشف عن حصيلة الفصل للأولياء وتوعيتهم

الفصل الثالث: المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة

بضرورة تدارك النقص الحاصل عند أبنائهم بنسبة 32% في حين اختار ما نسبته 04% في بداية كل فصل هو الوقت الأنسب لإجراء الاجتماعات.

ومنه يمكن القول أن الأولى يرغبون في أن تكون اجتماعات مع الأساتذة في بداية كل سنة وعند نهاية كل فصل، وهذا ما يدل على استخدام المتوسطة مهارة إدارة الاجتماعات.

الجدول رقم 55 يبين اقتراح المؤسسة على الولي تسجيل ابنه على مستوى مؤسسات أخرى تلائم أفكاره وميولاته.

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| نعم | 12 | 30% |
| لا | 28 | 70% |
| المجموع | 40 | 100% |

من خلال الجدول رقم 55 يبين اقتراح المؤسسة على الولي تسجيل ابنه على مستوى مؤسسات أخرى تلائم أفكاره وميولاته، فكانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 70% أن المؤسسة لا تراعي ميولات ومواهب أبنائهم ولا تقترح على الولي تسجيل ابنه في مؤسسات تلائم أفكاره، وأكد لنا أفراد العينة المبحوثين الباقين بنسبة 30% بنعم وان المؤسسة تقترح على الولي التسجيل في مؤسسات أخرى قصد تنمية مواهب أبنائهم.

الجدول رقم 56 نوعية المؤسسات التي تقترحها المؤسسة على الولي

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| دار الشباب | 01 | 8.34% |
| المركب الرياضي | 00 | 00% |
| الملعب البلدي | 01 | 8.34% |
| التكوين المهني | 02 | 16.66% |
| مدرسة خاصة | 08 | 66.66% |
| المجموع | 12 | 100% |

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المؤسسة التربوية في بعض الأحيان تحت التلاميذ على دراسة الإعلام الآلي في دار الشباب لتنمية مهاراتهم، والتوجه إلى مدارس خاصة لصقل مواهبهم، لأن الحجم الساعي للدروس لا يسمح للأستاذ بمتابعة التلاميذ خارج الدرس، وتقتصر المؤسسة مجال التكوين المهني على التلاميذ الذين لديهم ميولات مهنية صناعية أو حرفية.

ومنه يمكن القول إن متوسطة النهضة تقترح على الولي تسجيل ابنه حسب ميولاته ورغباته وهذا ما يدل على استخدام المتوسطة لمهارات التحدث والاستماع.

المحور الرابع العراقي التي تواجه تحسين الصور الذهنية بالمؤسسة التربوية

الجدول رقم 57 الطريقة التي تتبعها المؤسسة للاتصال بالولي تؤدي إلى حدوث مشاكل بينه وبين

الإدارة

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 30% | 12 | نعم |
| 70% | 28 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 57 الذي يبين الطريقة التي تتبعها المؤسسة للاتصال بالولي تؤدي إلى

حدوث مشاكل بينه وبين الإدارة، فكانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 70% انه لا تحدث مشاكل

بين الإدارة والولي، أكد باقي أفراد العينة بنسبة 30% نعم تحدث مشاكل بين الإدارة والولي.

الجدول رقم 58 يبين نوعية صور المؤسسة التربوية عند الولي

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 53.57% | 15 | ممتازة |
| 14.28% | 04 | جيدة |
| 14.28% | 04 | حسنة |
| 17.87% | 05 | سيئة |
| 100% | 28 | المجموع |

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المؤسسة تتبع طريقة ممتازة بنسبه 53.57%، حيث لا تحدث

مشاكل بين الولي والإدارة وهذا راجع إلى الاستقبال الجيد الذي يحظى به الولي عند قدومه إلى المؤسسة،

ويحظى الكثير أيضا من الأولياء بنسبة 14.28% استقبال حسن وجيد، وهناك مشاكل تحدث على فترات

متقطعة وهذا نظرا لسوء فهم الولي وجهله بالقوانين المتبعة في المؤسسة.

ومنه يمكن القول أن متوسطه النهضة الطريقة التي تتبعها لا تتجر عنها مشاكل مع الولي، وهذا ما يدل على استخدام المؤسسة مهارات التحدث والاستماع.

الجدول 59 يبين المشاكل التي تحدث بين الأولياء و الإداريين إثناء تسوية وضعيه الابن

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|-----------|----------------|
| دائما | 06 | 15% |
| أحيانا | 08 | 20% |
| نادرا | 26 | 65% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من الجدول رقم 59 الذي يبين لنا المشاكل التي تحدث بين الأولياء و الإداريين إثناء تسوية وضعيه الابن، فكانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 65% انه نادرا ما تحدث مشاكل بين الأولياء والإداريين، وأكد لنا نسبة 20% من المبحوثين انه إثناء تسوية وضعيه الابن أحيانا تحدث مشاكل، وأكد باقي أفراد العينة المبحوثين بنسبة 15% انه دائما تحدث مشاكل إثناء تسوية وضعيه الابن. ومنه يمكن القول إن متوسطه النهضة نادرا ما تحدث فيها مشاكل إثناء تسوية وضعيه التلاميذ الغائبين بسبب المرض، أو الغائبين بسبب ظروف عائليه، في المتوسطه تسوي وضعيات التلاميذ عن طريق الشهادات الطبية عند المرض، أو حضور الولي عندما يكون التلميذ تغيب من اجل ظرف عائلي، وأحيانا عند تسوية الوضعية تقع مشاكل بين الولي والإدارة عندما ترسل الإدارة إشعارات بالغياب إلى الولي ولا يحضر إلى المؤسسة مما يضطر الإدارة إلى فصل التلميذ بعد شهر، وهذا ما يدل على استخدام المتوسطه لمهارات التحدث والاستماع.

جدول رقم 60 يبين لنا استقبال الأستاذ للولي للسؤال على الوضعية التي تخص ابنه

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| %100 | 40 | نعم |
| %00 | 00 | لا |
| %100 | 40 | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 60 الذي يبين لنا استقبال الأستاذ للولي السؤال على الوضعية التي

تخص ابنه، فكانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة % 100 انه يتم استقبالهم من طرف الأساتذة إذا كانت الوضعية تخص ابنهم.

ويمكن القول أن أساتذة متوسطة النهضة يستقبلون أولياء الأمور حسب توقيت عملهم الزمني

الذي خصص منه ساعة استقبال واحدة وفي يوم واحد لكافة الأقسام التي يدرسها بمعالجة مشاكل التلاميذ واقتراحات الأولياء.

الجدول رقم 61 يبين فترات استقبال الأستاذ للولي

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|---------------|
| %92.5 | 37 | يوم الاستقبال |
| %5 | 02 | في حالة تدريس |
| %2.5 | 01 | وقت الفراغ |
| %100 | 40 | المجموع |

من الجدول أعلاه نلاحظ انه في متوسطة النهضة الأستاذ يستقبل الولي للسؤال عن وضعية ابنه

الدراسية وهذا راجع إلى أن الوزارة وضعت ساعة استقبال في جدول توقيت عمل الأستاذ خاصة باستقبال الأولياء وتلزم القوانين تواجد الأستاذ داخل المؤسسة في ساعة الاستقبال التي تحددها له الإدارة.

ومنه يمكن القول أن الأستاذ يستقبل الولي للسؤال عن وضعية ابنه الدراسية وهذا ما يدل على استخدام المتوسط مهارات التحدث والاستماع.

الجدول رقم 62 إرسال المؤسسة استبيان لسبر الآراء حولها للولي قصد معرفة مواطن النقص

وتحسينها

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 00% | 00 | نعم |
| 100% | 40 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 62 الذي يبين لنا إرسال المؤسسة استبيان لسبر الآراء حولها للولي قصد معرفة مواطن النقص وتحسينها، فكانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبة 100% أن المؤسسة لم ترسل إليهم نهائيا أي سبر آراء معرفة النقائص الموجودة على مستوى المتوسطة.

ومنه يمكن القول أن المتوسطة لا ترسل سبر الآراء حولها للولي قصد التعرف على مواطن القوة والضعف هذا راجع إلى القوانين الداخلية للمؤسسة والتي تفرض عليها التقيد فقط بالمهام الإدارية والتربوية، بالإضافة إلى غياب ثقافة سبر الآراء، وهذا ما يدل على استخدام المتوسط لمهارات العرض والتقديم.

الجدول رقم 63 يبين تصديق الولي للشائعات التي تثار حول المؤسسة

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 30% | 12 | نعم |
| 70% | 28 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 63 الذي يبين تصديق الولي للشائعات التي تثار حول المؤسسة، فكانت اتجاه أفراد العينة المبحوثين بنسبه 30% أن الأولياء يصدقون الإشاعات التي تثار حول المؤسسة، وأكد لنا باقي أفراد العينة بنسبه 70% لا يصدقون الإشاعات التي تثار حول المؤسسة.

ويمكن القول أن أولياء متوسطة النهضة وهم الأولياء الذين يسكنون أغلبهم في حي النهضة لا يصدقون الإشاعات التي تثار حول المؤسسة لأنهم متأكدون من صرامة ونظام المؤسسة.

الجدول رقم 64 يبين لنا الإجراءات التي يتخذها الولي عند سماعهم إشاعات حول المؤسسة التي يتمدرس بها ابنهم.

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|--------------|---------|----------------|
| تتأكدون منها | 06 | 50% |
| لا تتأكدون | 06 | 50% |
| المجموع | 12 | 100% |

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أفراد العينة المبحوثين بنسبة 50% يصدقون الإشاعات والنصف الآخر لا يصدق، وهذا راجع إلى كون الولي يتأثر بالمحيط الخارجي للمؤسسة والأخبار المتداولة بين التلاميذ والأساتذة، وهذا ما يدل على استخدام المؤسسة لمهارات الاستماع والحديث.

الجدول رقم 65 يبين مدى حرص متوسطة النهضة على كسب ثقة الأولياء من خلال ما تقدمه في الموقع الإلكتروني لها

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------|---------|----------------|
| دائما | 03 | 7.5% |
| أحيانا | 06 | 15% |
| نادرا | 31 | 77.5% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من الجدول رقم 65 الذي يبين مدى حرص متوسطة النهضة على كسب ثقة الأولياء من خلال ما تقدمه في الموقع الإلكتروني لها، فكانت إجابة أفراد العينة بنسبة 77.5% انه نادرا ما تهتم المؤسسة بموقعها الإلكتروني، وأكد لنا أفراد العينة بنسبة 15% انه أحيانا ما تهتم المؤسسة وتحرص على

الفصل الثالث: المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة

كسب ثقة الأولياء من خلال ما تقدمه في الموقع الالكتروني لها، وأكدوا باقي أفراد العينة بنسبه 7.5% انه دائما متوسطة النهضة تحرص على كسب ثقة الأولياء من خلال ما تقدمه في الموقع الالكتروني لها. ومنه يمكن القول أن متوسطه النهضة ليست حريص على الإجابة على التساؤلات المطروحة حول أي موضوع ولا تحاول إقناع الأولياء بموضوع دون آخر، ولا تحت المؤسسة الأولياء على تقديم اقتراحاتهم وأرائهم و تحرص على دراستها واطلاعهم على كل ما هو جديد، وهذا ما يدل على استخدام المتوسطة لمهارات العرض والتقديم

الجدول رقم 66 يبين لنا العواقب التي تحول دون تشكيل صورة ذهنية حسنة لدى الولي عن المؤسسة

| الاحتمالات | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------|---------|----------------|
| طبيعة الاتصال | 32 | 80% |
| المشاكل الداخلية | 06 | 15% |
| الإشاعات | 02 | 05% |
| الازمات | 00 | 00% |
| المجموع | 40 | 100% |

نلاحظ من الجدول رقم 66 الذي يبين لنا العواقب التي تحول دون تشكيل صورة ذهنية حسنة لدى الولي عن المؤسسة، كانت إجابات أفراد العينة المبحوثين بنسبه 80% أن هناك عوائق في طبيعة الاتصال تحول دون تشكيل الصورة الذهنية الحسنة، وأكد نسبة 15% أن هناك عوائق ومشاكل داخلية في المؤسسة تحول دون تشكيل صورة حسنة حول المؤسسة، وأكد باقي أفراد العينة المبحوثين بنسبه 5% بأن عوائق الإشاعات هي التي تحول دون تشكيل صورة ذهنية حسنة.

ومنه يمكن القول أن هناك مشاكل في طبيعة الاتصال وهذا راجع إلى كون الأولياء لا تصلهم المراسلات والإشعارات لأنهم يغيرون أماكن إقامتهم والأماكن التي تودع فيها مراسلاتهم تكون عادة محلات تجاربه يتوقف نشاطها أحيانا مما يخلق مشكله عدم وصول الرسالة إلى المرسل إليه، و أحيانا يكون الهاتف الممنوح للإدارة من طرف الولي معطل أو خارج مجال التغطية.

الجدول رقم 67 يبين بأن الاحتفالات والتكريمات تمنح صورة ذهنية حسنة حول المؤسسة لدى الولي

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 85% | 34 | نعم |
| 15% | 06 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 67 الذي يبين بأن الاحتفالات والتكريمات تمنح صورة ذهنية حسنة حول المؤسسة لدى الولي، فكانت إجابة أفراد العينة بنسبه 85% أن الاحتفالات والتكريمات تمنح صورة ذهنية حسنة للمؤسسة لدى الولي، وأكد باقي أفراد العينة المبحوثين بنسبه 15% أن التكريمات والاحتفالات لا تمنح صورة ذهنية جيدة لدى الولي.

ومنه يمكن القول أن الاحتفالات والتكريمات تمنح صورة ذهنية حسنة وهذا راجع إلى شعور الولي بالاهتمام الجيد للمتوسطة بنجبتها ومتفوقها وتشجيعهم للعمل أكثر ويعطي صورة على المؤسسة والمعدلات المحصلة من خلال العام الدراسي وتقديم التكريم والجوائز للأولياء، وهذا ما يفسر استخدام المؤسسة لمهارات إدارة الاجتماعات.

الجدول رقم 68 التقليل من استخدام وسائل الاتصال الداخلي يؤثر على الصورة الذهنية المشكلة

لمتوسطة النهضة عند الولي

| النسبة المئوية | التكرار | الاحتمالات |
|----------------|---------|------------|
| 75% | 30 | نعم |
| 25% | 10 | لا |
| 100% | 40 | المجموع |

نلاحظ من الجدول رقم 68 الذي يبين التقليل من استخدام وسائل الاتصال الداخلي يؤثر على الصورة الذهنية المشكلة لمتوسطة النهضة عند الولي، فكانت إجابة أفراد العينة المبحوثين بنسبه 75% أن التقليل من وسائل الاتصال الداخلي تؤثر سلبا على الصورة الذهنية عند الولي، وأكد باقي أفراد

العينة المبحوثين بنسبه 25% أن التقليل من استخدام وسائل الاتصال الداخلي لا يؤثر سلبا على الصورة الذهنية المشكله لمتوسطه النهضة عند الولي.

ومنه يمكن القول أن التقليل من وسائل الاتصال الداخلي يؤثر سلبا على الصورة الذهنية للمتوسطة وهذا راجع أن المتوسطة لا تستطيع التخلي عن أي وسيله اتصال بالأولياء أو الاستغناء عنها والتقليل من وسائل الاتصال الداخلي كالاستدعاءات الممنوحة للتلاميذ داخل القسم أو الدعوات الممنوحة للأولياء أو التقارير الممنوحة للتلميذ، فمن خلالها تصل كل رسائل المؤسسة إلى الولي وهذا ما يفسر استخدام المؤسسة لمهارات العرض والتقديم.

نتائج الدراسة

أولا عرض النتائج العامة

المحور الأول طبيعة اتصال المؤسسة بالوالي

- الأولياء يتصلون بإدارة متوسطة النهضة بنسبة 75%.
- المواضيع التي يتصل من أجلها الأولياء بمتوسطة النهضة تخص مراقبة مستوى ابنهم بنسبة 30%، ومخالفة النظام بنسبة 22.5%، أو استخراج الوثائق بنسبة 27.5%.
- لا يجد الأولياء صعوبة في الاتصال بإدارة متوسطة النهضة بنسبة 87.5%.
- يتصل الأولياء بباقي الإداريين والأساتذة في متوسطة النهضة بنسبة 72.5%، ويكون الاتصال عن طريق الهاتف بنسبة 41,84% وكتابيا بنسبة 24.13%، وشفويا بنسبة 31.03%.
- سرعة وسهولة نقل انشغالات الولي الإدارة في متوسطة النهضة بنسبة 82.5%.
- الوليه يتلقى المعلومات الخاصة بابنه عن طريق الاستدعاءات بنسبة 65% والإشعارات بنسبة 20% والمكالمات بنسبة 10%.
- يلقي الولي استقبال ممتاز عند قدومه إلى المؤسسة بنسبة 65%.
- الجهة الأكثر استدعاء للولي هو مستشار التربية بنسبة 55%.
- الأساتذة والإداريين يستخدمون الأساليب التربوية لعلاج مشاكل التلاميذ بنسبة 77.5%، ويستخدمون أسلوب استدعاء الولي بنسبة 82,5%، وأسلوب الإنذار الكتابي بالنسبة 7.5%.
- الإدارة تستمع لشكاوى الأولياء و حلها في وقتها بنسبة 70%.
- استخدام المؤسسة مهارات التحدث والاستماع في التعامل مع الولي.

المحور الثاني وسائل اتصال المؤسسة بالأولياء

- المؤسسة تقوم بتبليغ الولي بالنتائج المدرسية للتلاميذ بنسبة 100%، وذلك عن طريق كشوف النقاط.

- المؤسسة لا يوجد بها نظام نصف داخلي بنسبة 100% ونظامها خارجي.
- متوسطة النهضة لا تتوفر على النقل المدرسي بنسبة 100%.
- الأولياء يستطيعون الاطلاع على أوراق الفرض والاختبار التي تخص ابنهم ومناقشتها بنسبة 90%.
- المؤسسة تخبر الولي بالجدولة الزمنية للاختبارات الدورية عبر ابنه بنسبة 72,5%.
- إدارة متوسطة النهضة تبلغ الأولياء في حال طرأ تغيير على التوقيت المقرر للدراسة بنسبة 65%.
- الأولياء يبلغون عن طريق الإدارة بالانشطات الثقافية والرياضية والترفيهية التي تنظمها متوسطة النهضة بنسبة 67.5%.
- متوسطة النهضة تبلغ الأولياء بغيابات أبنائهم عن طريق الإشعارات بنسبة 57,5%.
- المؤسسة تبلغ الولي في حالة إصابة ابنه بمرض معدي بنسبة 82,5%، وتوجهه إلى الطب المدرسي أو الاستعجالات.
- متوسطة النهضة في حالة وقوع حادث مدرسي للتلاميذ تقوم بالإجراءات اللازمة بنسبة 100% وذلك عن طريق الاتصال بالحماية المدنية وتقديم الإسعافات الأولية.
- الأولياء يوافقون على مشاركة أبنائهم في النوادي والجمعيات المنشأة داخل المؤسسة بنسبة 67.5%.
- المؤسسة تبلغ الولي بالتوقيت الرسمي الدروس التدعيمية في العطل المدرسية بنسبة 77.5%.
- الولي يتابع مستوى ابنه و مواظبته على الدروس أسبوعيا أو فصليا بنسبة 45%.
- المتوسطة تزود الولي بمعلومات مستمرة عن المستوى الدراسي والتحصيلي لابنه عن طريق دفتر المراسلة بنسبة 61.53%.
- مبنى متوسطة النهضة عند زيارة الولي صالح للاستعمال بنسبة 90%.

- متوسطة النهضة تتوفر على وسائل الأمن والسلامة بنسبة 80%.
- عدد التلاميذ لا يناسب التحصيل الدراسي الجيد في نظر الأولياء بنسبة 82,5%.
- المؤسسة ترسل تصريحاً شرفياً للولي للسماح لابنه بالمشاركة في النشاطات ثقافية الترفيهية والرياضية بنسبة 92.5%.
- استخدام المؤسسة مهارات العرض والتقديم في التعامل مع الوالي.

المحور الثالث تشكيل الصورة الذهنية في المحيط الخارجي

- وجود مستشار توجيه المتوسط التي يدرس بها التلميذ ويعمل على توجيه التلاميذ كل حسب قدراته بنسبة 75%.
- الأولياء يتلقون استدعاءات عند إنشاء جمعية أولياء التلاميذ بنسبة 100%.
- جمعية أولياء التلاميذ تساهم في تقديم الدعم المادي المتوسط بنسبة 86.66%.
- جمعية أولياء التلاميذ تقدم مساعدات مالية لتحسين ظروف تدرس التلاميذ بنسبة 85%، و تتمثل أغلبها في نظارات طبية، مستلزمات الدراسة، علاج مجاني.
- الولي يرى من وجهة نظره أن تنظيم لقاءات بين الأولياء والأساتذة في بداية السنة الدراسية وعند نهاية كل فصل.
- المؤسسة تقترح على الولي تسجيل ابنه على مستوى مؤسسة أخرى تلائم أفكاره وميولاته بنسبة 70%.
- استخدام المؤسسة مهارات إدارة الاجتماعات للاتصال بالولي.

المحور الرابع العراقيل التي تواجه تحسين الصورة الذهنية بالمؤسسة التربوية

- الطريقة التي تتبعها المؤسسة لا تؤدي إلى حدوث مشاكل أثناء متابعة مشاكل التلاميذ بنسبة 70%.
- نادراً ما تحدث مشاكل بين الأولياء و الإداريين أثناء تسوية الولي لوضعية ابنه.

- المؤسسة لا ترسل استبيان لسبر الآراء حولها للولي قصد معرفة مواطن النقص فيها وتحسينها بنسبة 100%.

- الأولياء لا يصدقون الشائعات التي تثار حول مؤسسة بنسبة 70%.

- المتوسطة ليست حريصة على كسب ثقة الأولياء من خلال موقعها الالكتروني بالنسبة 77.5% من خلال ما تقدمه من معلومات.

- طبيعة الاتصال أحيانا تخلق تشوه الصورة الذهنية لدى الولي بنسبة 80%.

- الاحتقالات والتكريمات تمنح صورة ذهنية حسنة حول المؤسسة بنسبة 85%.

- التقليل من وسائل الاتصال الداخلي تؤثر على الصورة الذهنية لدى الولي في متوسطة النهضة بالنسبة 75%.

ثانيا النتائج الجزئية

• في ضوء تساؤلات الدراسة

السؤال الأول: ما طبيعة الاتصال الولي بالمؤسسة

- الأولياء يتصلون بإدارة متوسطة النهضة دائما وهذا ما عبر عنه المبحوثين في الجدول رقم 1،

ولا يجدون صعوبة في عملية الاتصال وهذا ما عبر عنه المبحوثين في الجدول رقم 3.

- أغلب المواضيع التي يتصل من أجلها الأولياء بمتوسطة النهضة تخص مراقبة مستوى ابنهم

ومعالجه مشاكل مخالفه ابنهم للنظام الداخلي، وهذا ما عبر عنه المبحوثين في الجدول رقم 2.

- الأولياء يتصلون الإداريين والأساتذة عن طريق الهاتف أو شفويا، وهذا ما عبر عنه أفراد العينة

المبحوثين في الجدول رقم 4.

- الأولياء يجدون سرعه وسهوله في نقل انشغالاتهم إلى الإدارة، ويلقون استقبال ممتاز عند قدومهم

إلى المتوسطة، وهذا ما عبر عنه أفراد العينة المبحوثين في الجدول رقم 5 والجدول رقم 7.

- الولي يتلقى المعلومات التي تخص وضعية ابنه عن طريق مستشار التربية، وذلك بإرسال استدعاءات وشعارات إليه، وهذا ما عبر عنه أفراد العينة المبحوثين في الجدول رقم 6 والجدول رقم 9.

- الأساتذة والإداريين يستخدمون الأساليب الإدارية للاتصال بالولي لعلاج مشاكل ابنه، وهذا ما عبر عنه المبحوثين في الجدول رقم 11، وتحل مشاكلهم في وقتها وحينها وهذا ما عبر عنه المبحوثين في الجدول رقم 13.

- استخدام متوسط النهضة مهارات التحدث والاستماع لتحسين الصورة الذهنية المتوسطة.

السؤال الثاني: ما هي وسائل الاتصال المؤسسية بالولي

- متوسطة النهضة تبلغ الأولياء بالنتائج المدرسية عن طريق كشف النقاط وهذا ما عبر عنه أفراد العينة المبحوثين في الجدول رقم 17.

- متوسطة النهضة تخبر الولي بالجدولة الزمنية للاختبارات عبر ابنه بالرزنامة المسلمة له، وهذا ما عبر عنه أفراد العينة في الجدول رقم 28.

- متوسطة النهضة تبلغ الأولياء في حال طرأ تغيير على التوقيت المقرر للدراسة عن طريق إرسال التغيير مع بنائهم، وهذا ما عبر عنه أفراد العينة في الجدول رقم 29.

- متوسطة النهضة تبلغ الأولياء بغيابات أبنائهم عن طريق الاشعارات وهذا ما عبر عنه أفراد العينة المبحوثين في الجدول رقم 32.

- متوسطة النهضة تبلغ الأولياء بالنشاطات الثقافية والرياضية والترفيهية التي تنظمها عن طريق

إرسال تصريح شرفي بالمشاركة، وهذا ما عبر عنه أفراد العينة المبحوثين في الجداول 30، 37، 45.

- متوسطة النهضة تبلغ الولي في حالة إصابة ابنه بمرض معدي عن طريق توجيهه إلى الطب المدرسي، وهذا ما عبر عنه أفراد العينة المبحوثين في الجدول رقم 33 والجدول 35.

- الأولياء تبلغهم متوسطة النهضة بمستوى ابنهم عبر دفتر المراسلة الذي تسجل فيه نقاط الفروض و الواجبات والاختبار، وهذا ما عبر عنه أفراد العينة المبحوثين في الجدول رقم 40.
- متوسطة النهضة تبلغ الأولياء بمشاكل تلاميذهم عن طريق الاستدعاءات أو الاتصال الهاتفي.
- استخدام متوسطة النهضة مهارات العرض والتقديم لتحسين الصورة الذهنية لدى الولي.

السؤال الثالث: كيف تشكل المتوسطة صورتها الذهنية في المحيط الخارجي من خلال مهارات الاتصال

- وجود مستشار توجيهه بمتوسطة النهضة يوجه التلاميذ حسب قدراتهم الفكرية مما يسمح لهم بالدخول إلى شعبه تناسبهم، وهذا ما عبر عنه أفراد العينة المبحوثين في الجدول رقم 46.
- متوسطة النهضة ترسل استدعاءات للأولياء لحضور اجتماع إنشاء جمعية أولياء التلاميذ، هذا عبر عنه أفراد العينة المبحوثين في الجدول رقم 48.
- جمعية أولياء التلاميذ بمتوسطة النهضة تقدم الدعم المادي للمؤسسة، وهذا عبر عنه أفراد العينة المبحوثين في الجدول رقم 50.
- جمعية أولياء التلاميذ تقدم مساهمات لتحسين ظروف تدرس التلاميذ كالنظارات الطبية ومستلزمات الدراسة، وهذا عبر عنه أفراد العينة المبحوثين في الجدول رقم 52.
- الولي يقترح على متوسطة النهضة تنظيم لقاءات دورية مع الأساتذة في بداية كل سنة ونهاية كل فصل فاصل وهذا عبر عنه أفراد العينة المبحوثين في الجدول رقم 54.
- متوسطة النهضة تقترح على الأولياء تسجيل أبنائهم في المؤسسات التي تلائم قدراتهم ومواهبهم قصد الرفع من تحصيلهم الدراسي، وهذا عبر عنه أفراد العينة المبحوثين في الجدول رقم 56.
- استخدام المتوسطة لمهارات إدارة الاجتماعات لتحسين الصورة الذهنية للمتوسطة لدى الولي.

السؤال الرابع: ما هي العراقيل التي تواجه تحسين الصورة الذهنية بالمتوسطة

- المشاكل التي تحدث مع الأولياء أثناء متابعة قضايا التلاميذ، وهذا عبر عنه أفراد العينة المبحوثين في الجدول رقم 57-59.

- الأستاذ يستقبل الولي فقط في الأسبوع مره واحده لمدة قصيرة، وهذا عبر عنه أفراد العينة
المبحوثين في الجدول رقم 60.

- المؤسسة لا تعمل بنظام سبر الآراء لمعرفة مواطن ضعفها وقوتها لتحسين صورتها الذهنية، وهذا
عبر عنه أفراد العينة المبحوثين في الجدول رقم 62.

- متوسطة النهضة لا تعطي موقعها الالكتروني اهتماما والرقمنة تستخدمها فقط على مستواها
الداخلي أم الخارجي فلا تهتم به أبدا ولا تستغل الموقع لتحسين صورتها الذهنية، وهذا عبر عنه
أفراد العينة المبحوثين في الجدول رقم 65.

- التقليص من وسائل الاتصال الداخلي يؤثر على الصورة الذهنية سلبا، وهذا عبر عنه أفراد العينة
المبحوثين في الجدول رقم 68.

• على ضوء الخلفية النظرية للدراسة.

- تعتبر متوسطة النهضة بالشرعية مؤسسه تربويه لها علاقة خارجية بالأولياء وتستعمل في
اتصالها معهم مهارات اتصال لتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة في أذهان محيطها الخارجي.
- من خلال دراستنا معالجتنا الإحصائية تبين أن متوسط النهضة تستخدم مهارات الحديث من
خلال التحدث إلى الولي واستقباله وإعطائه موعد للحديث مع المدير أو مستشار التربية،
وتستخدم أيضا متوسطة النهضة مهارات الاستماع من خلال ترك الولي يطرح مشكلته حتى
ينتهي من الحديث، ثم يتم الرد على مشكلته، وتستخدم أيضا متوسطة النهضة مهارات إدارة
الاجتماعات من خلال توجيه استدعاءات للأولياء لحضور اجتماع مجلس التأديب، اجتماع
مجلس التسيير، اجتماع إنشاء جمعية أولياء التلاميذ وغيرها من الاجتماعات، وتستخدم أيضا
متوسطة النهضة مهارات التقديم والعرض من خلال تقديمها تقرير طبي إلى الولي يخص التلميذ
أو تقديم تقرير حادث أو تقرير بمخالفة التلميذ ما النظام ليكون الولي على علم به.

- تستخدم متوسطة النهضة مهارات الاتصال لتكوين صورة ذهنية ايجابية للمؤسسة تحقق لها فوائد متعددة منها

- تدعيم علاقة مؤسسية مع جماهيرها الخارجية

- إقناع الجماهير الخارجية بأهمية الدور الاجتماعي للمؤسسة في خدمة الأولياء.

- لا يخلو أي نسق من توترات و انحرافات غير أنه من خلال مهارات الاتصال التي يعتبر لها دور

ناجح في تنظيم العلاقات بين الإدارة والأولياء ونجاح تشكيل صورة ذهنية إيجابية تستطيع من

خلالها متوسطة النهضة تشكيل صورته حسنه حولها في أذهان الأولياء.

- تسعى المتوسطة من خلال مهارات الاتصال لتغيير الصورة الحالية إلى الصورة المرغوبة من

خلال التعامل الجيد مع الولي والحديث معه والاستماع الى مشاكلهم واقتراحاتهم، بالإضافة إلى

عقد اجتماعات معه وعرض وتقديم التقارير التي من شأنها أن تحسن صورة مؤسسه لدى الولي،

ووضع صورة مثالية عن متوسطة النهضة.

• على ضوء أهداف الدراسة

الهدف الأول: التعرف على طبيعة الاتصال المؤسسة بالولي

من خلال دراستنا الميدانية نستنتج أن

- الأولياء يتصلون بالإداريين والأساتذة عن طريق الهاتف أو شفويا.

- الأولياء يتلقون استقبال ممتاز ويجدون سهولة وسرعة في نقل انشغالاتهم إلى الإدارة.

- الأولياء يتلقون معلومات أبنائهم عن طريق مستشار التربية من خلال اشعارات واستدعاءات.

الهدف الثاني: الكشف عن وسائل اتصال المؤسسة بالأولياء

من خلال دراستنا الميدانية نستنتج أن

- متوسطة النهضة تبلغ الأولياء النتائج المدرسية عن طريق كشف النقاط.

- متوسطة النهضة تبلغ الأولياء بالجدولة الزمنية للاختبارات عن طريق الرزنامة.

- متوسطة النهضة تبلغ الأولياء بغيابات أبنائهم عن طريق الاشعارات والاعتذارات.
- متوسطة النهضة تبلغ الأولياء بالنشاطات الثقافية والرياضية والترفيهية التي تنظمها عن طريق التصريح الشرفي.

- متوسطة النهضة تبلغ الولي عن وضعية ابنه باستمرار عن طريق دفتر المراسلة.
 - متوسطة النهضة تبلغ الأولياء بمشاكل أبنائهم عن طريق الاستدعاءات والاتصال الهاتفي.
 - متوسطة النهضة تبلغ الأولياء بحضور الاجتماعات والحفلات عن طريق دعوة للحضور.
- الهدف الثالث: معرفة كيفية تشكيل المؤسسة صورتها الذهنية في المحيط الخارجي من خلال مهارات الاتصال.**

من خلال دراستنا الميدانية نستنتج ما يلي

- مستشار التوجيه بمتوسطة النهضة يوجه التلاميذ حسب قدراتهم.
- متوسطة النهضة تستدعي الأولياء لحضور إنشاء جمعية أولياء التلاميذ.
- جمعية أولياء التلاميذ لمتوسطة النهضة تقدم الدعم المادي والمعنوي للمؤسسة.
- جمعية أولياء التلاميذ تساهم في تحسين ظروف تدرس التلاميذ.
- الولي يرغب في تنظيم لقاءات مع الاساتذة في بداية كل سنة ونهاية كل فصل.
- متوسطة النهضة تقترح على الأولياء في مؤسسات تلائم ميولهم وإمكانياتهم.

الهدف الرابع: إظهار العراقية التي تواجه تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة

من خلال دراستنا الميدانية نستنتج أن

- المؤسسة لا ترسل استبيان لسبر الآراء حولها للولي.
- المؤسسة ليست حريصة على كسب ثقة الأولياء من خلال موقعهم الالكتروني.
- المتوسطة لا تستعمل الرقمنة كوسيلة اتصال لتبلغ الأولياء بنتائج أبنائهم.

- المتوسطة لا تملك صفحة إلكترونية في موقعها كم تسمح لأولياء تقديم اقتراحات أو حلول لمشاكلهم أو برامج لأبنائهم، أو الاطلاع على نتائج أبنائهم.
- طبيعة الاتصال تخلق تشويه الصورة الذهنية عند الولي.
- التقليص من وسائل الاتصال يؤثر على الصورة الذهنية عند الولي.

ثالثا التوصيات والاقتراحات

- تحسين الموقع الالكتروني للمؤسسة للوصول به إلى اعلي المراتب وتحسين الصورة الذهنية المتوسطة.
- فتح واجهات الدردشة والمناقشة وذلك لتقديم حلول وإجابات لمشاكل الأولياء على مستوى متوسطة النهضة.
- تحسين وتسهيل العمل من خلال الموقع الالكتروني لإعطاء صوره حسنه عن المتوسطة.
- تقديم المؤسسة معلومات دقيقة ومفهومة لكسب ثقة الجمهور الخارجي.
- تزويد الموقع الالكتروني متوسطة النهضة بالقوانين الإدارية والبرامج الخاصة بالدروس، والإجابة على الأسئلة المتعلقة بالأحداث الجارية وبرنامج الامتحانات والعطل.
- إرسال المؤسسة لسبر الآراء كل سنة لمعرفة نقائص المؤسسة ومتطلبات الأولياء لمعالجتها.
- استعمال الرقمنة لتبليغ الأولياء بنتائج أبنائهم لكسب الوقت والجهد.
- عدم تقليص وسائل الاتصال لزيادة تحسين الصورة الذهنية عند الولي.
- استغلال المتوسطة لموقعها الإلكتروني وذلك للتعريف بالمؤسسة وزيادة الثقة بجماهيرها والتعرف على خدمات المؤسسة الإيجابية على أسئلة المتصفحين وتلبية طلبات الجمهور الخارجي، والتعرف على اقتراحاتهم.
- إعادة تصميم الموقع الالكتروني من طرف خبراء متخصصين.
- الاعتماد على وسائل اتصالية أكثر تطورا وتوظيف الإدارة الالكترونية.

- تطبيق سياسة الباب المفتوح بين الإدارة والولي لكي يشعر الأولياء بأنهم جزء لا يتجزأ من المؤسسة.

- السهر على وصول المعلومات الكافية للأولياء إلكترونياً وإدارياً.

- التحسين من أداء مهارات الاتصال وتطوير مهارات التحدث والاستماع، والعرض والتقديم، وإدارة الاجتماعات من خلال استعمال الموقع الإلكتروني والرقمنة.

الخاتمة

الخاتمة

من خلال دراستنا لدور المهارات الاتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات التربوية بمتوسطة النهضة، تأكد لنا أن مهارات الاتصال التي تستخدمها المتوسطة في الاتصال بالأولياء هي الركيزة الأساسية داخل المؤسسة، كونها تعمل على تحسين الصورة الذهنية وزيادة الانسجام والتعاون مع محيطها الخارجي، حيث يعد الاتصال الشريان النابض لكل مؤسسه، ودون مهارات الاتصال لا يمكن للمتوسطة أن تحقق أهدافها الإدارية والتربوية.

وتتحسن الصورة الذهنية للمؤسسة بالاعتماد على المهارات الاتصالية في التعامل مع الجمهور الخارجي فمهارات الحديث والاستماع عند الاستقبال الجيد تكون مرآة عاكسة للصورة الذهنية الجيدة عند الولي، ومهارات العرض والتقديم عند حل مشاكل أولياء يضع الصورة الذهنية الحالية أمام الولي وينقلها إلى الصورة المرغوب الوصول إليها من قبل المؤسسة، ومهارات إدارة الاجتماعات التي تسمح للولي بالمشاركة في الاجتماعات والتفاعل مع أحداث المؤسسة ومناسباتها لطبع صورته ذهنيه مثل في ذهن الأولياء عن المؤسسة.

تسعى متوسطة النهضة المهارات الاتصالية التي تستخدمها إلى تقديم الخدمة في الوقت المطلوب والموعد المحدد وبشكل سهل وسريع، وكسر ثقة الجمهور الخارجي والتعاطف مع الولي والاهتمام به ومشاكله ومنح الحلول الملموسة في وقتها المناسب.

ورغم الجهود المبذولة من قبل المتوسطة لتحسين صورتها الذهنية عند الأولياء، ولكنها تفتقر إلى التعامل عبر نظام الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة التي تسمح لها باختصار الوقت والجهد وإيصال المعلومات لأكبر عدد ممكن من الأولياء في وقت واحد، فلا بد على المؤسسة مواكبة المؤسسات الأخرى وإشراك الإدارة الرقمية لتطويرها وتحسين صورتها الذهنية لدى الجمهور الخارجي.

قائمة

المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

باللغة العربية

1. ابراهيم الداوقوي: صورة الأترك لدى العرب، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان، د ط، 2001.
2. أحمد سمير حسن: الإعلام والاتصال الجماهيري والرأي العام، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 1984.
3. أحمد ماهر: كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
4. أحمد ماهر: كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر والطبع والتوزيع، عمان، الأردن، 1998.
5. امال صادق: فؤاد ابو حطب: علم النفس التربوي، دار الانجلومصرية، القاهرة، مصر، ط4، د س ن.
6. أمجدي صلاح طه المهدي: اقتصاديات الجودة التعليمية، دار الفكر، عمان، الأردن، ط 1، 2010.
7. باقر موسى: الصورة الذهنية في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2014.
8. بسام عبد الرحمن الجرايدة: إدارة العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2013.
9. بفاي لرامي: البحث العلمي عناصر منهجية، تر: ميلود سفاري وآخرون، مخبر علم اجتماع الاتصال، قسنطينة، د ط، د س ن.
10. تغريد عمران وآخرون: المهارات الحياتية، الناشر مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، مصر، 2001.
11. جابر سامية محمد: الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث، دار المعرف الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1983.
12. جان جبران كرم: مدخل إلى اللغة الإعلام، دار الجيل، بيروت، لبنان، ط2، 1999.
13. جون هيز: مهارات التواصل بين الأفراد في العمل، تر: مروان طاهر الزعبي، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010.

14. حامد مجيد الشطري: الإعلان التلفزيوني ودوره في تكوين الصورة الذهنية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013.
15. حسن البيلاوي اتجاهات جديدة في الإدارة والمدرسية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
16. حسن علي عطية: مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
17. حسين جلوب: مهارات الاتصال الاتصال مع الآخرين، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
18. حصة محمد آل مساعد: أحلام عبد السميع العقباوي، مهارات الاتصال والتفاعل، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2011.
19. حمدي نجرس وآخرون: تكنولوجيا التربية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 1992.
20. حميد الطائي: بشير العلاق: أساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
21. خيرى خليل أجميلي: الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر.
22. ربحي عليان، عبد الحافظ سلامة: إدارة مراكز مصادر التعلم، دار اليازوري للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
23. ربحي محمد عليان، عثمان محمد عنيم: مناخ وأساليب البحث العلمي، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2000.
24. سامي محمد ختاتنة، أحمد عبد اللطيف أبو اسعد: علم النفس الإعلامي، دار الميسرة، الأردن، 2010.

25. ستيف مانديل: المعرفة للتنمية البشرية، تر: باهر عبد الهادي، توزيع دار الناشر الدولي، الرياض، السعودية، 2002.
26. سعدون محمود الساموك: الأساليب التعليمية للتربية الإسلامية، دار وائل للنشر و التوزيع الأردن، عمان، الأردن، ط1، 2005.
27. سعود محمد النمر وآخرون ، الإدارة العامة الأسس والوظائف، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، السعودية، ط6، 2006.
28. سمير محمد حسن: بحوث الإعلام، علم الكتب نشر وتوزيع وطباعة، القاهرة، د ط، 2006.
29. سميرة البدري: مصطلحات تربوية ونفسية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
30. سهيلة الفتلاوي: الكفاءات التدريسية، (المفهوم ، التدريب والأداء)، دار الشروق لنشر، عمان، الأردن، 2003.
31. السيد عليوة: تنمية مهارات العلاقات العامة في ظروف المناسبة، إنراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
32. السيد عليوة: تنمية مهارات العلاقات العامة، دار إنراك للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د ط، 2002.
33. شدوان علي شبيبة: العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، كلية الآداب، جامعة الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2008.
34. شريف الحموي: مهارات الاتصال، دار بافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
35. شريف الحموي: مهارات الاتصال، دار بلفا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
36. شريف درويش اللبان: تكنولوجيا اتصال، مكتبة العلمي للكمبيوتر والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة مصر، 2000.
37. شعبان فرج: الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

38. طارق السيد: أساسيات علم الاجتماع المدرسي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، د ط، 2007.
39. طارق عبد الرؤوف عامر: التربية والتعليم المستمر، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، 2014.
40. عبد الجبار منديل الغانمي: الاعلان بين النظرية والتطبيقية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 1999.
41. عبد الحافظ سلامة: الوسائل التعليمية والمنهج، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2000.
42. عبد الرحمن إبراهيم الشاعر ، مهارات الاتصال، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
43. عبد الرحمن إبراهيم الشاعر: تقنية المعلومات والاتصالات، دار تنقيف للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2004.
44. عبد الرحمن الهاشمي، فائز العزاوي: تدريس مهارة الاستماع من منظور واقعي، عمان، الأردن، 2005.
45. عبد الرزاق محمد الدليمي: العلاقات العامة في التطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
46. عبد العزيز شرف: نماذج الاتصال في الفنون والإعلام والتعليم ودارة الأعمال، الدار المصرية اللبنانية، 2003.
47. عصمت عدلي: علم الاجتماع المنى (المن والمجتمع)، دار المعرفة الجامعية، مصر، د ط، 2001.
48. علاء محمد القاضي: بكر محمد حمدان ، مهارات الاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010.

49. على عجوة: العلاقات العامة والصورة الذهنية، عالم الكتب، القاهرة، د ط، 2003.
50. على عجوة: العلاقات العامة والصورة الذهنية، كلية الاعلام، جامعة القاهرة، مصر، 1999.
51. علي إسماعيل سعد: مهارات الاتصال في ممارسة خدمة الفرد، دار المعرفة الجامعية طبع تنشر توزيع الاسكندرية، مصر، 2013.
52. غراهام داولينغ: تكوين سمعة الشركة (الهوية، الصورة والأداء)، تر: وليد شحادة، مكتبة العبيكان، الرياض، المملكة العربية السعودية، د ط، 2003.
53. فتحي احمد ذياب عواد: السلوك الإنساني في منظمات الأعمال الحديثة، دار صفاء للنشر و التوزيع عمان، الأردن، ط1، 2013.
54. فضيل دليو: اتصال المؤسسة، علاقات عامة، علاقات عامة مع الصحافة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2003.
55. فضيل دليو: تاريخ وسائل الإعلام، دار أقطاب الفكر، قسنطينة، الجزائر، 2017.
56. فضيل دليو: مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د.س.ن.
57. فهمي محمد العدوي: مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د ط، 2001.
58. فيصل محمود الغرابية:مهارات العمل الاجتماعي، دار وائل ، الأردن، 2009.
59. كمال عبد الحميد: منهجية البحث التربوي والنفسي من المنظور الكمي والكيفي، علم الكتب، القاهرة، ط1، 2004.
60. محسن علي عطية: مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
61. محمد أبو سمرة : الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
62. محمد الحيلة: أساسيات تصميم وإنتاج الوسائل التعليمية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان،

الأردن، 2002.

63. محمد سلمان الخزاولة: المعلم و المدرسة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2013.

64. محمد سيد فهمي: المدرسة المعاصرة و المجتمع، دار الوفاء دنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، ط1، 2013.

65. محمد سيد فهمي: مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر، 2011.

66. محمد عبد الحميد: البحث العلمي في تكنولوجيا التعليم، عالم الكتب نشر وتوزيع وطباعة، القاهرة، 2005.

67. محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 1999.

68. محمد محمد الطنوبي: نظريات الاتصال، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة، مصر، 2001.

69. مدحت محمد أبو النصر: مهارات الإتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2009.

70. مصطفى ربحي عليان وآخرون: أساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والإدارة، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2008.

71. مليكة لويس كامل: سيكولوجية الجماعات والقيادة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر، 1989.

72. منال هلال مزاهرة: مناهج البحث الاعلامي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2014.

73. مهدي حسن زويلف: العلاقات العامة، دار الفضاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د ط، 2003.

74. موريس أنجريس : منهجية البحث في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2006.
75. نجلاء محمد صالح: مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
76. نصيف فهمى منقربوس: العملية الإشرافية بين معايير الجودة ومهارات الممارسة المهنية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث عمان، الأردن، 2009.
77. هاشم حمدى رضا: تنمية مهارات الاتصال والقيادة الإدارية، دار الريبة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
78. هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف جحيم الطائي: ادارة التعليم الجامعي، الوراق للنشر و التوزيع، عمان الأردن، ط1، 2007.
79. هالة منصور: الاتصال الفعال مفاهيمه وأساليبه ومهارته، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر، د س ن.

باللغة الأجنبية

80. Norbert silmy: dictionnaire de la psychologie- lorous France1982.

الملاحق

الملحق 01

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم علوم الاعلام والاتصال
التخصص: اتصال تنظيمي

إستمارة استبيان حول

دور المهارات الاتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات التربوية

دراسة ميدانية بمتوسطة النهضة الشريعة - تبسة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال تنظيمي

تحت إشراف الدكتور

إعداد الطالبة:

* منصر هارون

- شرفي فيروز

ملاحظة:

هذه الاستمارة خاصة بإعداد بحث علمي لذا نرجو منكم مساعدتنا بوضع علامة (X) في المكان

المناسب للإجابة ونتعهد بأن تبقى هذه المعلومات سرية ولا تستغل إلا لأغراض البحث وشكرا

البيانات السوسيوديمغرافية

- 01 - الجنس: ذكر أنثى
- 02 - السن: أقل من 25 سنة من 25 سنة إلى 35 سنة
- من 36 سنة إلى 45 سنة أكثر من 45 سنة
- 03 المستوى العلمي: ابتدائي أساسي ثانوي جامعي دون مستوى
- 04 - عدد الأبناء المتدرسين بالمدرسة: واحد إثنان ثلاثة أكثر من ثلاثة
- 05 - المستوى الاقتصادي: عامل موظف دون عمل متقاعد

المحور الأول: طبيعة اتصال الولي بالمؤسسة

06 هل تتصل بمؤسسة ابنكم ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بـ"نعم" يكون إتصالك بها

دائما أحيانا نادرا

07 ماهي المواضيع التي تتصل من أجلها بالمؤسسة؟

مخالفة النظام المشاركة في الجمعيات استلام وثائق

استخراج وثائق مراقبة مستوى طفلك أخرى تذكر

08 هل تجد صعوبة في الاتصال بمدير المؤسسة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فما هو السبب؟

غياب المدير التقييد بموعد الزيارة كثافة العمل ضيق الوقت

09 هل تتصل بباقي الإداريين والأساتذة في المؤسسة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فكيف ذلك؟

شفويا كتابيا الهاتف وسائل التواصل الاجتماعي أخرى تذكر

10 - هل هناك سرعة وسهولة في نقل انشغالاتكم إلى الإدارة؟

دائما أحيانا نادرا

11 - هل تتلقى المعلومات الخاصة بوضعية ابنك عن طريق؟

استدعاءات اشعارات اعدارات مكالمات
رسائل نصية عبر الموقع أخرى تذكر

12 - عند قدومكم إلى المؤسسة هل تلقون استقبال؟

ممتاز جيد سيء

13 - هل يتم استدعائكم في حالة قضية تخص ابنكم من قبل؟

الأستاذ مستشار التربية المدير

14 - كيف تتعامل الإدارة مع الولي لتدعيم علاقتها بالمحيط الخارجي؟

تقديم الخدمة في الموعد تقديم خدمات سريعة
توفير المصداقية والمانة العناية بالولي والاهتمام بمشاكله
توفير المكان الجيد للاتصال بالولي

15 هل الإداريين والأساتذة يستخدمون الأساليب التربوية لعلاج مشاكل ابنكم؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه الأساليب:

استدعاء الولي طرد التلميذ إنذار شفوي

إنذار كتابي العقوبة الجسدية

16 - هل تستمع الإدارة لشكاويكم وتحلها بوقتها؟

نعم لا

المحور الثاني: وسائل اتصال المؤسسة بالأولياء؟

17 هل تقوم المؤسسة بتبليغكم بالنتائج المدرسية لابنكم بصفة منتظمة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي الطريقة؟

كشوف النقاط رسائل نصية عبر الموقع

18 - هل تسجل ابنك للاستفادة من النظام الداخلي ونصف الداخلي طبقاً للتنظيم المعمول به؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم. فما هو نوع النظام بالمؤسسة؟

نظام داخلي نظام نصف داخلي نظام خارجي

19 - هل يتوفر النقل المدرسي بمتوسطنكم؟

نعم لا

20 - هل تسلم أوراق الفرض والاختبار لابنكم للاطلاع عليها ومناقشتها؟

نعم لا

21 - هل تمنح لك المؤسسة الحق في الاطلاع على أوراق الاختبار في حالة وقوع خطأ في منح

العلامات؟

نعم لا

22 - هل تخبركم المؤسسة بالجدولة الزمنية للاختبارات الدورية عبر ابنكم؟

نعم لا

23 - في حالة طرأ تغيير على التوقيت المقرر للتلاميذ فهل تبلغكم المؤسسة؟

نعم لا

24 - هل تبلغكم المؤسسة عن تنظيم النشاطات الثقافية والرياضية والترفيهية؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فماذا تقرر

السماح بالمشاركة عدم السماح بالمشاركة تترك القرار لابنك

25 - هل تبلغكم إدارة المؤسسة بالغيابات غير المبررة لابنائكم في إنذار مكتوب؟

نعم لا

26 - هل تخبركم إدارة المؤسسة التي يدرس بها ابنكم في حالة إصابة ابنكم بأعراض معدية؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ، فماذا تفعل المؤسسة؟

توجهك إلى الطب المدرسي توجهك إلى الاستعجالات توجهك إلى الطب العام

27 - إذا تعرض ابنك إلى حادث مدرسي أثناء مزاولة دراسته فهل تقوم المؤسسة بالاجراءات اللازمة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، فما هي الاجراءات؟

الاسعافات الأولية استدعائك مباشرة الاتصال بالحماية

28 - هل توافقون على مشاركة ابنكم في النوادي والجمعيات المنشأة داخل المؤسسة؟

نعم لا

29 - هل تبلغكم المؤسسة بالتوقيت الرسمي للدروس والبرمجة الخاصة للنشاطات المكتملة للتلاميذ في

بداية السنة الدراسية؟

نعم لا

30 - هل تتابعون وتراقبون حضور ابنكم ومواظبته على الدروس بصفة صارمة ودائمة؟

أسبوعيا شهريا فصليا

31 هل تزودك المؤسسة بمعلومات مستمرة عن المستوى الدراسي أو التحصيلي لابنكم؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم عن طرق:

دفتر المراسلة أوراق الفروض والواجبات عن طرق الانترنت

32 - عند زيارتكم للمبنى المدرسي هل تراه نظيف وصالح للاستعمال؟

نعم لا

33 في رأيك هل تتوفر المؤسسة على وسائل الأمن والسلامة؟

نعم لا

34 من وجهة نظرك هل ترى عدد التلاميذ في فصل ابنك مناسب لإعطائه جو يساعد على التحصيل

الدراسي؟

نعم لا

35 - في حالة موافقتك على مشاركة ابنك في النشاطات الثقافية والترفيهية والرياضية هل ترسل لك

المؤسسة؟

تعهد تصريح شرفي موافقة مشاركة

المحور الثالث: تشكيل الصورة الذهنية في المحيط الخارجي

36 هل يوجد في المؤسسة التي يدرس بها ابنك مستشار توجيه؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، فهل ساهم في توجيه ابنك إلى؟

تخصص يفضله تخصص متفوق فيه حسب قدراته

37 - عند إنشاء جمعية أولياء التلاميذ فهل تتلقون استدعاء من المؤسسة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فما الطريقة الاستدعاء؟

استدعاء هاتف الموقع

38 - هل تساهم جمعية أولياء التلاميذ في إطار الأحكام القانونية والتنظيمية المعمول بها في تقديم

الدعم المعنوي والمادي للمؤسسة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فهل هي مساعدة؟

مادية معنوية قانونية

39 - هل تقدم جمعية أولياء التلاميذ عند الإمكان مساهمة مادية لتحسن ظروف تدرس التلميذ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، فما نوع هذه المساهمة؟

نظرات طبية مبلغ من النقود مستلزمات دراسية علاج مجاني

40 - في رأيك هل تنظيم لقاءات دورية بين الأولياء والأساتذة هدفها إقامة حوار مباشر بين المدرسة

والأسرة لتحسن من صورة المؤسسة عند الأولياء؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم تفضل ان تكون:

في نهاية كل فصل في بداية كل فصل

في بداية السنة الدراسية عند نهاية السنة الدراسية

41 - هل تقترح عليكم المؤسسة تسجيل ابنكم على مستوى مؤسسات أخرى تلائم أفكاره وميولاته؟

دار الشباب المركب الرياضي الملعب البلدي التكوين المهني

المحور الرابع: العراقيل التي تواجه تحسين الصورة الذهنية

42 - هل الطريقة التي تتبعها المؤسسة للاتصال بكم تؤدي إلى حدوث مشاكل بين الإدارة والأولياء؟؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، فهل تشكل عندكم صورة؟

ممتازة جيدة حسنة ضعيفة

43 - هل تحدث بينك وبين الإداريين مشاكل أثناء تسوية وضعية ابنك؟

نعم لا

44 - هل يستقبلك الأستاذ للسؤال عن الوضعية الدراسية لابنكم؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب"نعم"، يكون الاستقبال؟

يوم استقبال حالة تدريس وقت فراغ

45 - هل ترسل لك المؤسسة استبيان لسبر الآراء حول المؤسسة قصد معرفة مواطن النقص

وتحسينها؟

نعم لا

46 - هل تصدقون الشائعات التي تثار حول المؤسسة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، فماذا تفعلون؟

تتأكد منها لا تتأكد

47 - هل تحرص المؤسسة على كسب ثقة الأولياء من خلال ما تقدمه في الموقع الالكتروني

دائما أحيانا نادرا

48 يبين لنا العوائق التي تحول دون تشكيل صورة ذهنية حسنة لدى الولي عن المؤسسة

طبيعة الاتصال المشاكل الداخلية

الاضاعات الازمات

49 هل الاحتفالات والتكريمات تمنح صورة ذهنية حسنة حول المؤسسة لدى الولي

نعم لا

50 هل التقليل من استخدام وسائل الاتصال الداخلي أوثر سلبا على الصورة الذهنية المشكلة

لمتوسطة النهضة عند الولي

نعم لا

ملخص الدراسة:

هدفت دراستنا إلى التعرف على طبيعة اتصال الولي بالمؤسسة التربوية، و الكشف عن وسائل اتصال المؤسسة بالأولياء. وكذا معرفة كيفية تشكيل المتوسطة صورتها الذهنية في المحيط الخارجي من خلال مهارات الاتصال، وأيضا إظهار العراقيل التي تواجه تحسين الصورة الذهنية بالمتوسطة، وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي بتوظيف أدوات جمع البيانات والتي تمثلت في المقابلة والاستبيان، وقد اخترنا عينة مكونة من 40 مفردة اختيرت بطريقة قصدي حيث توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها:

- استخدام المؤسسة مهارات التحدث والاستماع في التعامل مع الولي.
- استخدام المؤسسة مهارات العرض والتقديم في التعامل مع الولي.
- استخدام المؤسسة مهارات إدارة الاجتماعات للاتصال بالولي.

الكلمات المفتاحية

المهارات الاتصالية- الصورة الذهنية- المؤسسات التربوية.

Abstract

Our study aimed to name the nature of the guardian's contact with the educational institution, and to show the institution's communication with parents. As well as knowing how the medium forms its mental image in the external environment through communication skills, and demonstrating the obstacles that face improving the mental image of the medium We chose a sample of 40 items selected intentionally, where we reached a set of results, the most important of which are:

- The institution uses the skills of speaking and listening in dealing with the guardian.
- The institution uses presentation and presentation skills in dealing with the governor.
- The institution uses meeting management skills to contact the guardian.

key words

Communication skills - mental image - educational institutions.