

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت

كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

واقع الاتصال اللارسمي في المؤسسة التعليمية

دراسة ميدانية بثانوية برحائل ميلود ببلدية تارقة - عين تموشنت-

إشراف الأستاذة:

د.قباطي حفيظة

من إعداد الطالبة:

المقني شيماء

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

الصفة

الرتبة

اللقب والاسم

رئيسا

أستاذ محاضر _ب_

د.قيزي عبد الحفيظ

مشرفة ومقررة

أستاذة محاضرة - أ -

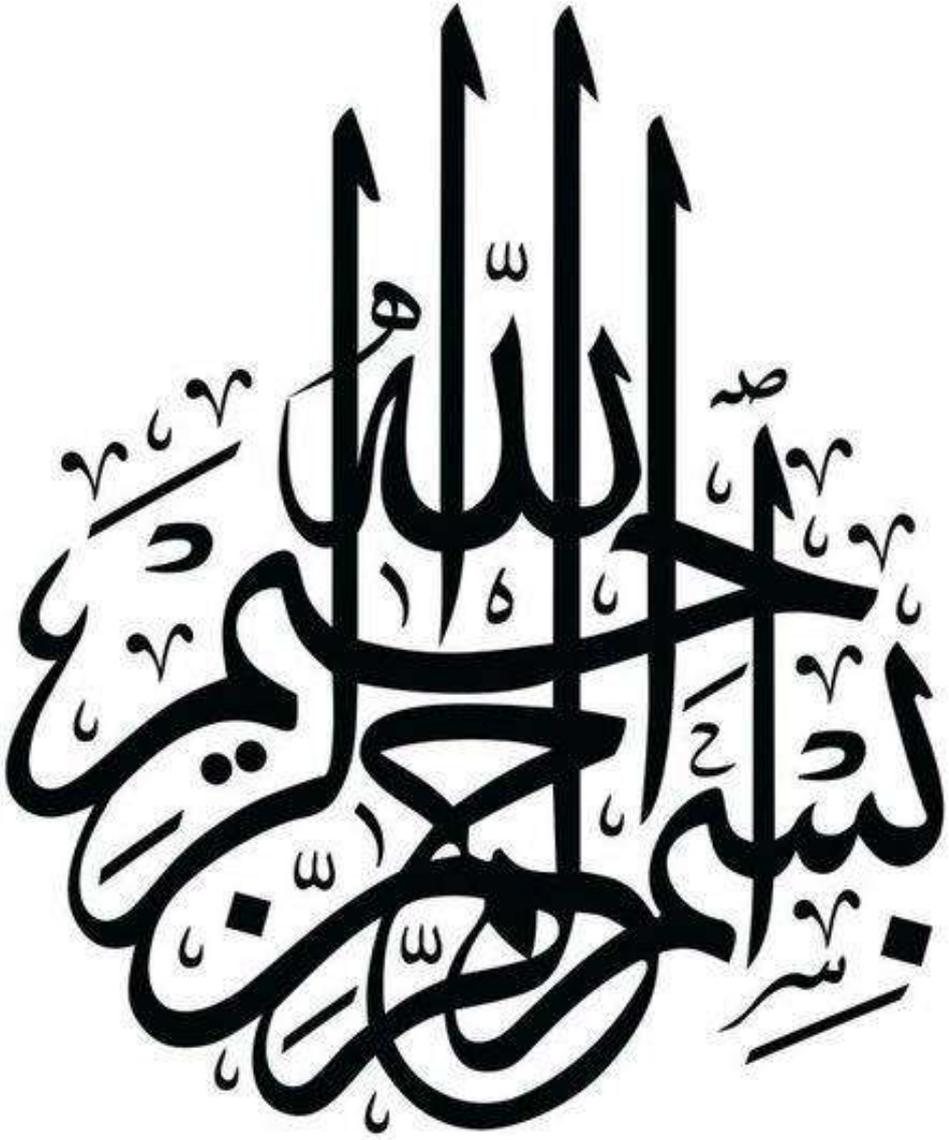
د.قباطي حفيظة

مناقشا

أستاذ محاضر - أ -

د.بوريش محمد

السنة الجامعية: 2024/2023



شكر وتقدير

نحمد الله الذي وفقنا في هذا العمل

وعملا بقول الرسول عليه الصلاة والسلام: 'من لم يشكر الناس لم يشكر الله!'

أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان إلى الأستاذة المشرفة " **قباطي حفيظة** " التي كانت سندا لنا في

إنجاز هذا العمل والتي لم تبخل علينا بنصائحها جزاها الله كل خير.

كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى كل أساتذة جامعة بلحاج بوشعيب وخاصة قسم العلوم

الاجتماعية وأخص بالذكر أساتذتي خلال فترة تكويني الجامعي.

كل التقدير والاحترام للأساتذة أعضاء اللجنة على جهودهم ووقتهم في تامين هذا البحث.

وإلى زميلاتي "هدايات" و" سلينة " اللواتي كانتا عوناً لي في إنجازي لهذا العمل.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أحمد الله عز وجل على علمه وعونه وعطائه لإتمام هذا البحث العلمي لنيل شهادة الماستر.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من كان لهم الفضل فيما أنا عليه اليوم.

إلى والداي الكريمين وإلى إخوتي "عبد الله" ، "دعاء" و "رجاء"

وإلى خطيبي "هوارى".

ولكل من أعطاني يد العون من قريب أو بعيد ومن ساعدني على إنجاز هذه المذكرة.

"المقني شيماء"

ملخص الدراسة:

هدفت دراستنا إلى التعرف على تأثير الاتصال الغير الرسمي على العملية التعليمية، والتي قمنا بها بثانوية برحاييل ميلود ببلدية تارقة عين تموشنت، إذ تعرفنا على أهم تأثيرات الاتصال الغير الرسمي على أعضاء العملية التعليمية بصفة عامة؛ من إداريين ومشرفين، أساتذة وموظفين. حيث يعد الاتصال الغير رسمي مألوفاً في جميع المجتمعات بتفاوت ثقافي معين ولكن بتأثير معترف به. كذلك توصلت دراستنا الى ان أعضاء فريق العملية التعليمية بصفة عامة ينقسمون إلى مجموعات يحدث بينهم التواصل الغير الرسمي. كما يحدث التعاون بين أعضاء كل مجموعة، دون اغفال بعض النزاعات بين المجموعات وليس داخلها والتي تعود إلى أسباب متنوعة تم ذكرها في الجانب الميداني للدراسة.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الاتصال الغير الرسمي، العملية التعليمية.

Résumé :

Notre étude vise à mesurer l'impact de la communication informelle sur le processus éducatif, ce que nous avons fait à l'école secondaire Barhayel Miloud de Terga d'Ain temouchent.

On constate les effets importants de la communication informelle sur les acteurs dans les sociétés, d'une variation culturelle différentes mais toujours présente. Mais spécifiquement dans notre étude, on a essayé de prouver cet effet sur les acteurs du système éducatif.

En guise de conclusion, les employés à l'école secondaire Barhayel Miloud de Terga d'Ain temouchent, sont divisés en groupes, dont la communication informelle et collaborative entre les membres de chaque groupe est très présente. Mais nous trouvons aussi quelques conflits, qui sont dus à une variété de raisons que nous avons trouvées et mentionnées dans la partie pratique.

Mots clés : Communication, communication informelle, processus éducatif.

Sammuary:

Our study aims to recognize the impact of informal communication on the educational process, what we did at Barhayel Miloud high school of Terga in Ain temouchent. We have learned the most important effects of informal communication on managers, in all societies of all kinds, we find informal communication. Face-to-face, social media, phone and other means.

One of the most important findings of our study is that employers in general are divided into groups, including informal and collaborative communication among members of each group.

However, we find some conflicts between groups rather than within them, which are due to a variety of reasons that we have found and mentioned in the practical part.

Key words: Communication, Informal Communication, Educational Process

فهرس المحتويات:

شكر وتقدير

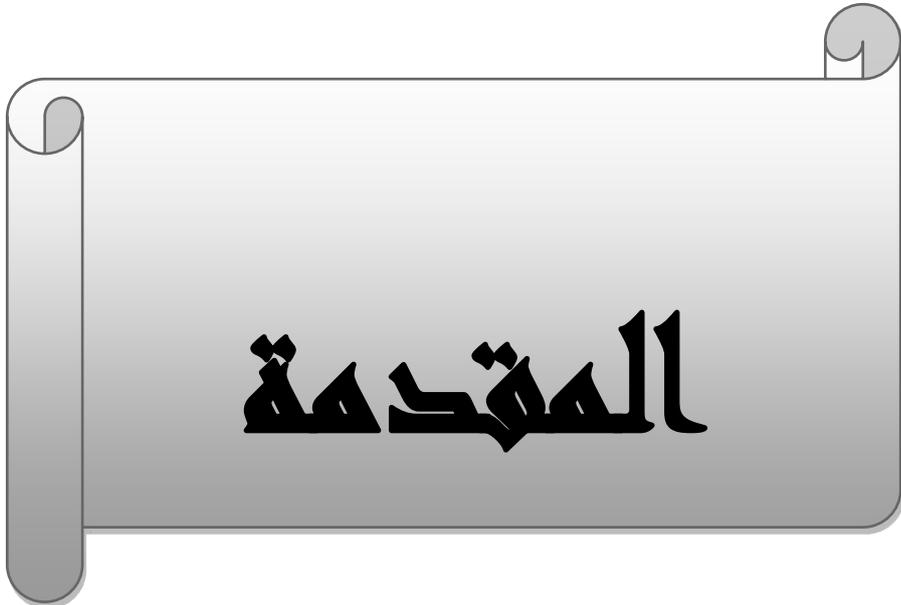
إهداء

ملخص الدراسة

فهرس

أ	المقدمة:	1
2	1- أسباب اختيار موضوع الدراسة:	2
2	2- أهمية موضوع الدراسة:	2
2	3- أهداف موضوع الدراسة:	2
3	4- الدراسات السابقة :	3
8	5- بناء إشكالية الدراسة:	8
9	6-فرضيات الدراسة:	9
9	7- مؤشرات الدراسة:	9
9	8- مفاهيم الدراسة:	9
12	9- منهج الدراسة:	12
12	10- المدخل النظري للنظرية :	12
15	11-أدوات جمع البيانات:	15
17	خلاصة الفصل	17
19	تمهيد:	19
20	1- تعريف الاتصال:	20
20	2- مفهوم الاتصال التنظيمي:	20
21	3- أهمية الاتصال:	21
21	4- أهداف الاتصال:	21
22	5- تعريف الاتصال الغير الرسمي:	22
23	6- أهمية الاتصال الغير الرسمي:	23
23	7- خصائص الاتصال الغير الرسمي:	23
24	8- مراحل الاتصال الغير الرسمي:	24

25.....	خلاصة الفصل.....	
27.....	تمهيد:	
28.....	مفهوم العملية التعليمية:.....	-1
29.....	عناصر العملية التعليمية:.....	2-
30.....	أساليب العملية التعليمية:.....	3-
31.....	أهمية العملية التعليمية:.....	4-
31.....	معيقات العملية التعليمية:.....	5-
33.....	خلاصة الفصل.....	
35.....	تمهيد:	
36.....	مجالات الدراسة:.....	
38.....	صعوبات الدراسة:.....	
43.....	مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:.....	-
44.....	الاستنتاج العام:	
46.....	خلاصة الفصل.....	
50.....	قائمة المراجع	



المقدمة

المقدمة:

إن الاتصال عبارة عن عملية تفاعل بين الأفراد والتواصل فيما بينهم من خلال المشاركة في المعرفة عن طريق المرسل والمرسل إليه بنقل المعلومات والأفكار فيما بينهم، ففي العالم عامة كل من الأفراد والكائنات الحية تتعرض لعملية التواصل مهما كان نوعها وطريقتها، إذ بلغ وجود الاتصال أهمية كبيرة في إنشاء العلاقات، وتقوية الروابط الإجتماعية وغيرها من الآثار خاصة داخل المؤسسات، فإن المؤسسات التعليمية تحمل جانبا كبيرا من الاتصال والتواصل بين العمال وبين الأساتذة ومع التلاميذ أيضا من أجل إيصال الرسالة لهم، فمن أنواع الاتصال نجد الاتصال الغير الرسمي والذي كان محل تركيزنا في هذه الدراسة من حيث تأثيره على العملية التعليمية، إذ يعتبر نوع من التواصل بين الأفراد بطريقة غير رسمية بدون قوانين وحواجز إذ يساعد في تحقيق الأغراض الشخصية أحيانا وفي التواصل السهل والعفوي، ولهذا الأخير آثار إيجابية في تحقيق أهداف المؤسسة وتأدية المهام على أكمل وجه.

إذ حاولنا من خلال دراستنا معرفة تأثير الاتصال الغير الرسمي على العملية التعليمية أي على الإجراءات والنشاطات داخل المؤسسة التعليمية، والتي كانت بثانوية برحاييل ميلود ببلدية تارقة ولاية عين تموشنت، والتي سنحاول من خلالها معرفة أهمية الاتصال الغير الرسمي وأهم أهدافه وكيفية تأثيره على الموظفين داخل المؤسسة.

ولقد تضمنت هذه الدراسة الجانب النظري والميداني، حيث قمنا بتقسيم دراستنا إلى أربعة فصول، إذ تضمن الفصل الأول الجانب المنهجي والذي نتطرق في مضمونه إلى الدراسات السابقة وأسباب هذه الدراسة وأهميتها وأهدافها وكذلك الاشكالية وأهم الفرضيات ومفاهيم الدراسة وتقنياتها.

أما الفصل الثاني فقد تضمن مفهوم الاتصال والاتصال الغير الرسمي وجانبه النظري الذي سنراه في هذه الدراسة

والفصل الثالث تضمن الجانب النظري للعملية التعليمية من خلال المفهوم والعناصر وغيرها.

أما الفصل الرابع والأخير سنتطرق من خلاله إلى الجانب الميداني للدراسة والذي تضمن الدراسة الاستطلاعية والمجال الزمني والمكاني والبشري، وإلى تحليل أسئلة المقابلة، ومناقشة النتائج والاستنتاج العام.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

1- أسباب اختيار موضوع الدراسة:

لكل طالب وباحث علمي، موضوعات تثير إنتباهه وتخلق له الرغبة في الدراسة والبحث والتعمق فيها، ومن الأسباب التي دفعتنا إلى إختيار موضوعنا مايلي:

أ- الأسباب الذاتية:

- الاهتمام الشخصي بموضوع الاتصال غير الرسمي .
- محاولة معرفة أثر الاتصال غير الرسمي على العملية التعليمية .
- علاقة موضوع الدراسة بميدان تخصصنا .

ب- الأسباب الموضوعية:

- إهمال بعض المؤسسات التربوية لأهمية الاتصال الغير الرسمي على العملية التعليمية.
- نقص الدراسات المتعلقة بموضوع الاتصال الغير الرسمي على العملية التعليمية.
- تزويد مكتبة الجامعة بموضوع من هذا النوع ألا وهو الاتصال الغير الرسمي على العملية التعليمية.

2- أهمية موضوع الدراسة:

تكمن أهمية هذا البحث الذي يتناول بصورة أساسية الاتصال غير الرسمي على العملية التعليمية من حيث تعزيز العلاقة بين العاملين وكذلك الأولياء وتبادل المعلومات بكل وضوح، كما يساهم في تحقيق العمل الجيد والمطلوب، فهو يقوي العلاقات بين الأعضاء و يوفر ظروف العمل المناسبة للأعضاء و التعاون فيما بينهم.

3- أهداف موضوع الدراسة:

- الإهتمام بموضوع أثر الاتصال غير الرسمي على العملية التعليمية .
- التعرف على مميزات الاتصال الغير الرسمي على العملية التعليمية .

- معرفة العلاقة بين الاتصال الغير الرسمي و العملية التعليمية.
- معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الغير الرسمي على العملية التعليمية في تحقيق سيرورتها و أهدافها.

4- الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى:

- دراسة همار مروى بوزرياطة ندى بعنوان واقع ممارسة الاتصال غير الرسمي في المؤسسة التربوية الجزائرية
- دراسة ميدانية على أساتذة وإداريي ثانوية الشيخ العربي التبسي, تبسة مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر LMD تخصص اتصال تنظيمي بجامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة سنة 2022-2023
- تمحورت مشكلة هذه الدراسة حول ماهو واقع ممارسة الاتصال غير الرسمي في المؤسسة التربوية الجزائرية ثانوية الشيخ العربي تبسي تبسة ؟
- و تفرعت إلى العديد من التساؤلات كالاتي:
- ما مكانت الاتصال غير الرسمي في المؤسسة التربوية ثانوية الشيخ العربي التبسي تبسة ؟
- ما طبيعة وسائل الاتصال غير الرسمي المستخدمة داخل ثانوية الشيخ العربي التبسي تبسة ؟
- ماهي عوائق استخدام الاتصال غير الرسمي داخل ثانوية الشيخ العربي التبسي تبسة؟
- ومن أهداف هذه الدراسة هي :
- التعرف على مكانة الاتصال غير الرسمي في المؤسسة التربوية ثانوية الشيخ العربي التبسي تبسة .
- الكشف عن عوائق استخدام الاتصال في المؤسسات التربوية ثانوية الشيخ العربي التبسي تبسة.
- أما بالنسبة المنهج المستخدم في هذه الدراسة :

المنهج المسحي و عينة المسح الشامل و استعمل استمارة كأداة لجمع بيانات أما النتائج التي توصلوا لها :

أوضحت الدراسة بأنه يمكن تبليغ انشغالات الموظفين داخل ثانوية العربي التبسي بالاتصال الشخصي, و ان الوسائل الاتصالية تكون غالبا عن طريق الإعلانات و ان الاتصال غير الرسمي يساعد في التنسيق و يحقق التفاهم و الاستقرار و يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

الدراسة الثانية :

دراسة ابتسام عقبي بعنوان أثر الاتصال غير الرسمي على أداء الإدارة المدرسية دراسة ميدانية في إبتدائية بريالة بلقاسم و متوسطة جعفر يوسف مذكورة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تخصص علم اجتماع التربوي بجامعة الشهيد حمه لخضر الوادي سنة 2014-2015

- تمحورت مشكلة هذه الدراسة حول الى أي يمكن أن يؤثر الاتصال غير الرسمي في أداء المدرسة ؟
- تفرعت الى العديد من التساؤلات و هي كالاتي :
- هل يؤدي الاتصال غير الرسمي الى خلق روح التعاون بين أعضاء الإدارة المدرسية؟
- هل يؤدي الاتصال غير الرسمي الى توفير شروط العمل المناسب للعاملين في الوسط المدني؟
- هل يؤثر الاتصال غير الرسمي على مستوى القدرات لدى العاملين داخل الإدارة المدرسية؟
- أما بالنسبة المنهج المعتمد في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي والعينة القصدية و الاستمارة كأداة لجمع بيانات

- أما النتائج التي توصل اليها الباحث هي توصلوا أن الاتصال غير الرسمي له دور في مساعدة إدارة المؤسسة التعليمية في تحقيق أهدافها وان مدير هذه المدرسة يتميز بأنه منهج الإدارة التعاونية مع المعلمين

في أغلب الحالات يعتمد على الاتصال غير الرسمي تهدف تحقيق أهداف مؤسسته كاقامة مع المعلمين أولياء التلاميذ لحل مشكل التي قد تواجه المؤسسة الاستمرارية المؤسسة و رقيها.

الدراسة الثالثة :

دراسة سهام كسيس و صبرينة بوشكارا بعنوان واقع الاتصال في المؤسسة الجامعية دراسة ميدانية على إدارة رئاسة محمد الصديق بن يحيى, مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاعلام و الاتصال تخصص

اتصال و علاقات عامة بجامعة محمد الصديق بن يحيى جيجي 2016-2017

- تمحورت مشكلة هذه الدراسة حول ماهو واقع الاتصال التنظيمي في جامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل؟

- و تفرعت الى العديد من التساؤلات و هي كالاتي :

- ما طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل .

- ماهي أساليب الاتصال التنظيمي التي يواجهها الموظفين الإداريين في جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل؟

و من أهداف هذه الدراسة هي :

- معرفة طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في جامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل

- إيضاح أهمية ودوافع الاتصال التنظيمي في جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل.

- الكشف عن أساليب الاتصال التنظيمي المستعملة في مؤسسة البحث

- أما بالنسبة للمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي و العينة المنبع الشامل و الاستمارة

المقابلة أدوات لجمع البيانات أما النتائج التي توصلوا اليها هي إقامة علاقات صداقة مع الموظفين و

الاهتمام بمشاكل الموظفين لرفع الروح المعنوية لهم و تحفيزهم على العمل و اشراك كل الموظفين في اتخاذ

القرارات و هذا ما يحسبه بأنه عضوهم داخل المؤسسة.

الدراسة الرابعة :

دراسة سعاد الواعر و كنزة زحان بعنوان واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية دراسة ميدانية على بعض الثانويات أم البواقي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام الاتصال تخصص علاقات بجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي سنة 2015-2016

- تمحورت مشكلة هذه الدراسة حول ما هو واقع الاتصال بين المؤسسات التربوية الجزائرية ؟
- و تفرعت إلى العديد من التساؤلات و هي كالتالي :
- ما هو نمط الاتصال السائد في المؤسسة التربوية الجزائرية ؟
- ما هي أهم وسائل الاتصال التربوية الداخلي والخارجي المعتمدة في المؤسسات التربوية الجزائرية؟
- ما هي المعوقات الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية
- هل سيساهم الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة الجزائرية و من أهداف هذه المؤسسة هي :
- معرفة نمط اتصال السائد في المؤسسة التربوية الجزائرية
- الكشف عن أهم الوسائل الاتصال التربوي الداخلي و الخارجي المعتمدة في المؤسسات التربوية الجزائرية.

أما بالنسبة للمنهج المستخدم في هذه الدراسة هو الوصفي و العينة معتمدة المراحل كالعينة المسحية و لجمع البيانات الاستمارة، أما النتائج المتوصل إليها هي أن الاتصال يعمل على تنمية العلاقات الإنسانية بين العاملين داخل المؤسسة و تحقيق التكامل و ان المؤسسات التربوية الجزائرية سيودها نوع من العلاقات التواصلية الجيدة وان الاتصال له دور فعال في نجاح المؤسسة.

-التقييم العام:

لقد تطرقنا من خلال موضوعنا إلى أربع دراسات سابقة، والمعنونة كالتالي:

1. واقع الاتصال الغير الرسمي في المؤسسة التربوية الجزائرية، والتي أوضحت أن تبليغ الانشغالات داخل الثانوية تتم عن طريق الاتصال الشخصي.
 2. أثر الاتصال الغير الرسمي على أداء الإدارة المدرسية، والتي أكدت دور الاتصال الغير الرسمي في مساعدة المؤسسة التعليمية على تحقيق أهدافها.
 3. واقع الاتصال في المؤسسة الجامعية، والتي وضحت المداومة على إقامة علاقات الصداقة مع الموظفين والاهتمام بمشاكلهم من أجل التحفيز على العمل.
 4. واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية، والتي كشفت ما يفعله الاتصال من تنمية العلاقات الإنسانية بين العاملين داخل المؤسسة وعلى تحقيق التكامل.
- و من خلال هذه الدراسات تم التطرق إلى النتائج التالية:

- الاتصال غير الرسمي له دور في مساعدة إدارة المؤسسة التعليمية في تحقيق أهدافها.
 - تزداد المرودية في العمل من خلال الاتصال التنظيمي.
 - أغلب المشاكل التي يمكن أن تسببها الاتصالات الغير الرسمية هي كثرة الإشاعات.
 - إن تواصل الزملاء بصفة غير رسمية يساعد على خلق علاقات إنسانية جيدة بينهم.
- لقد كانت هذه الدراسات مهمة جدا من أجل معرفة واقع الاتصال الغير الرسمي وكذلك أثره على العملية التعليمية والمؤسسات التربوية، والتي أفادتنا بشكل كبير في موضوعنا خاصة أن هذه الدراسات الأربعة تطرقت جميعا إلى دراسات ميدانية على المؤسسات التربوية وعلى الإدارة الجامعية، ما ساعدنا كثيرا في الكشف على العديد من المعلومات التي أفادتنا في بحثنا العلمي.

5- بناء إشكالية الدراسة:

إن الاتصال من أهم المواضيع التي شغلت اهتمام العلماء والباحثين في مختلف المجالات العلمية، وخاصة علم النفس وعلم الاجتماع والأنثروبولوجيا، فالاتصال بصفة عامة هو تلك العملية التفاعلية بين المرسل والمستقبل في بيئة إجتماعية معينة، بحيث يكون غرضها تحقيق هدف وهو تلك العملية التي يتم تبادل الأفكار والآراء والمشاعر والمعلومات بين الأفراد داخل المجتمع لتحقيق الأهداف المنشودة.

فإذا تكلمنا على الاتصال بصفة عامة، نجد الاتصال الرسمي الذي يعتبر التزاما ثقيلًا على العمال، لأنه يخضع للقوانين والمتابعة والمحاسبة وكل أنواع الضغوط، وهذا ما جعل العمال يبحثون عن آليات اتصال أخرى لكي تحررهم من الضغوطات التي يفرضها الاتصال الرسمي فيكون بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم فيه، وينشأ من خلال العلاقات الإنسانية والشخصية بين العمال في المؤسسة، وهو أحد دعائم الاتصال الرسمي لأنه يزوده بمعلومات أكثر نوعية من التي يوفرها الاتصال الرسمي لمرونته وسرعته في نقل المعلومة دون خوف من العقاب و التحرر من مراقبة الإدارة، كما يكون شفوي غير مضبوط، فالمؤسسة التربوية من بين المؤسسات التي يسود فيها الاتصال غير الرسمي لتقوية العلاقات الإنسانية بين العمال وتعزيز مكانتهم واستمرار فعاليتهم و قوتهم داخل المؤسسة فالالاتصال غير الرسمي يخلق روح التفاعل والمبادرة ويوفر جو مناسب للعمل، وتحقيق التنسيق بين جميع أعضاء الإدارة، وضمان سيرورة المؤسسة التربوية، لهذا يجب وضع حد للشائعات وتوفير المعلومات المضبوطة والواضحة.

بحيث يقر علماء الإدارة بضرورة وجود الاتصال الغير الرسمي داخل العملية التعليمية لضمان سيرورتها وتحقيق التوافق بينهم، والاشباع الشخصية والنفسية للتحرر من ضغوط الاتصال الغير الرسمي.

ستحاول من خلال دراستنا الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي :

كيف يؤثر الاتصال الغير الرسمي على العملية التعليمية ؟

الأسئلة الفرعية :

- ما هي وسائل الاتصال غير الرسمي داخل العملية التعليمية ؟
- كيف للاتصال غير الرسمي أن يقوي العلاقات بين الأعضاء داخل العملية التعليمية ؟

6-فرضيات الدراسة:

- يخلق الاتصال اللارسمي الجو المناسب وروح التعاون بين أعضاء العملية التعليمية.
- للاتصال اللارسمي قدرة على حل النزاعات وتخفيف التوتر بين الأعضاء داخل العملية التعليمية.

7- مؤشرات الدراسة:

- العلاقات الإنسانية .
- الإشاعات و الأحاديث
- أهداف الإدارة
- رضا العمل
- روح الجماعة.
- حل النزاعات وتحقيق التوتر .

8- مفاهيم الدراسة:

- الاتصال:

نظريا :

يرى علماء النفس والاجتماع أن الاتصال بصفة إجمالية هو عملية تبادل المعاني فيها طرفان: مرسل ومستقبل، والتبادل لا يتم إلا اذا وقع بين شخصين أو أكثر فإن وقع بين شخصين فإنهم يسمونه بالاتصال

الفردى الشخصى وهو اتصال بدائى وإن وقع بين مرسل وعدد كبير من الأشخاص فإنهم يسمونه بالاتصال الجماعى أو الجمعى أو الجماهيرى ، وهو الاتصال المتطور .¹

يعرف بعض الكتاب العرب الاتصال على أنه :

عملية هادفة إلى نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوجه ذكر المفاهيم واتخاذ القرارات.²

الاتصال إجرائيا:

الاتصال عملية تفاعلية يعتمد حدوثه مشاركة الطرفين المرسل والمستقبل سواء كانت هذه العملية بين الفرديين والجماعتين أو بين الفرد والجماعة أو بين تنظيمين عن طريق مجموعة الرموز المعروفة لدى الطرفين وذلك من خلال وسائل الاتصال بحيث يكون غرضها هو تحقيق هدف معين يسعى إليه المرسل والذي قد يكون إقناعيا أو إصدار أوامر غيرها.

الاتصال غير الرسمي:

نظريا:³

¹ نقلا عن احدان زهير، مدخل لعلوم الاعلام والاتصال، الجزائر، جامعة الجزائر بمعهد الاعلام والاتصال، ط1 صفحة 9.

² أبو سمرة محمد، الاتصال الإداري الإعلامي، عمان، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2011، صفحة 9.

³ هماز مروى وبوزياطة ندى، واقع ممارسة الاتصال غير الرسمي في المؤسسة التربوية الجزائرية دراسة ميدانية على أساتذة واداري ثانوية الشيخ العربي التبسي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة شيخ العربي تبسي 2022_2023، ص 16

هو وليد الاتصال الرسمي بحيث يتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم الرسمي بل ينشأ نتيجة العلاقات الاجتماعية والشخصية بين العاملين في المؤسسة كما ينشأ بسببه المصالح المشتركة بين الفئات المهنية المختلفة.⁴

- بعد الاتصال الغير الرسمي لحد الدعامات الأساسية للاتصال الرسمي بحيث نزوده بمعلومات أوفر أو أكثر نوعية من تلك التي يوفرها الاتصال الرسمي.
- يساعد استخدامه لتحقيق الأغراض الشخصية لا العامة، ويعمل الأعضاء على احتجازا أو تشويه المعلومات التي لها قيمة بالنسبة لزملائه القادة.

الاتصال غير الرسمي:⁵

إجرائيا: هو الاتصال الذي يتم بين الأفراد والجماعات بطريقة غير رسمية تكون شفوية غير مؤكدة أو ملزمة لا تتضمن اللوائح والإجراءات الرسمية وإنما تحدد العلاقات الشخصية والاجتماعية.

العملية التعليمية:

نظريا: هي عملية تنظيمية للإجراءات التي يقوم بها المعلم داخل غرفة الصف وخاصة لدى عرضه للمادة الدراسية وتسلسله في شرحها.

كما تعرف أيضا على أنها مجموعة من المواقف والأنشطة الصادرة عن المدرس وعن التلاميذ، لترتبط بكيفية منطقية وتعاقب بكيفية منظمة إلى الحد الذي يمكننا أن نتنبأ بحدوثها في كثير من الأحيان.⁶

العملية التعليمية:

⁴ ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، الساحة المركزية بن عكنون الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية1، ص 11.

⁵نقلا عن همار مروى و بوزياطة ندى، نفس المرجع، ص16

⁶نقلا عن العالية حبار، واقع العملية التعليمية التعلمية في المدرسة الجزائرية بين النظام التربوي القديم والنظام التربوي الجديد، معهد اللغات، 2020، ص3.

إجرائيا : تعرف بأنها الإجراءات والنشاطات التي تحدث داخل الفصل الدراسي والتي تهدف الى اكتساب المتعلم العديد من مهارات التعليمية والتي جعلته أكثر قوة وإتزان.

9- منهج الدراسة:

لا يكتمل أي بحث علمي بدون إتباع منهج مناسب له وبما أن موضوع دراستنا يدور حول أثر الاتصال غير الرسمي على العملية التعليمية، فقد اخترنا المنهج الوصفي لاستخدامه في العلوم الاجتماعية بشكل واسع نظرا لما يتمتع به من مزايا حيث يقوم على رصد متابعة الظاهرة بدقة أو بطريقة كمية و نوعية في فترة زمنية معينة ولعدة فترات زمنية من أجل التعرف على الظروف والعوامل التي أدت بحدوث ذلك.⁷

فالمنهج الوصفي يساعد في تحديد مشكلة دراستنا فهو الطريقة الفعالة في تفسير موضوعنا والخروج بنتائج تخص موضوعنا ألا وهو أثر الاتصال غير الرسمي على عملية التعليمية.

المنهج الوصفي : يعتمد المنهج الوصفي على دراسة الواقع والظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كلفياً وكمياً التعبير الكيفي يشرح لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقمياً بوضع مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات إرتباطها مع الظواهر المختلفة.⁸

10- نظرية الدراسة :

نظرية العلاقات الإنسانية أو المدرسة الكلاسيكية :

ركزت مدرسة العلاقات الإنسانية في دراستها الى أهمية الاتصال الإنساني أولا الذي يبحث في مشكلات العلاقات الإنسانية وحل كل عوائق الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين والاستمتاع الى شكائاتهم وملاحظاتهم السلبية والإيجابية للسلوك التنظيمي وأنماط القيادة.⁹

⁷تركي رابح، مناهج البحث في علوم التربية، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1984، ص138

⁸عمار بوخوش محمد و محمود دسيبات، مناهج البحث العلمي و طرق البحث، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007 ط4، ص138

⁹ ناصر قاسمي، المرجع السابق، ص39

أثبتت هذه الدراسة أن الاتصال له تأثيراً قوياً على العلاقات الإنسانية ورضا الأفراد في عملهم، كما أكدت التجارب التي أجراها رواد هذه النظرية أن المقابلات والمرؤوسية لها أثر في إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية.¹⁰

مدرسة التومايو وتجارب مصنع هاورتون: 11

بدأ بأبحاثه في مصنع النسيج في مدينة فيلادينيا وكان هدفه الرئيسي هو دراسة مشكلة دوران العمل وزيادة معدل تنقل العمال ولتقديم حلول من أجل التغلب والتقليل من المشكلات وكانت نتيجة هذه الدراسة هو الإهتمام بالروح المعنوية وتحفيز العمال لزيادة الإنتاج، حيث إتبع التومايو في دراسته تجاربه على مصنع هاورتون.

التجربة الأولى:

من أهداف هذه التجربة معرفة أثر المتغيرات الفريقية في موقع العمل على إنتاجية العمال كما اشتملت متغيرات ظروف العمل من درجة الحرارة، الإضاءة ..الخ. إحداث تغيير في عدد الساعات وإدخال فترات الراحة كما تراوحت فترات التجربة من أسبوعين الى واحد وثلاثون أسبوع¹²، من نتائج هذه التجربة تغيير جوهرى في توجيهات العلامات نحو عملهن ونحو مشرف عملهن وعدم وجود تأثير واضح للمتغيرات الفريقية في موقع العمل.

التجربة الثانية:

¹⁰ناصر قاسمي، المرجع السابق، ص40

¹¹ إعتقاد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، الناشر: مكتبة الأنجلو المصرية، ط 1، 1994 م، ص86

¹² إعتقاد محمد علام، المرجع السابق، ص87

الهدف من التجربة هذه هو التأكد التجربة الأولى فيما يخص لطبيعة الاشراف السائد داخل المصنع مجال التجربة عاملات في غرفة قطع الميكا واتباع ما تم في التجربة الأولى. ملاحظة العلاقات بين العاملات وبين المشرف ومن أهم نتائج هذه التجربة الثقة المتبادلة بين العاملات وبديل الجهد في تحسين الإنتاج وتعاون أفراد الجماعة من أجل إنجاز العمل وارتفاع الروح المعنوية.

التجربة الثالثة:

كان الهدف من هذه التجربة هو التأكد من التجريبتين السابقتين الأولى والثانية وخاصة العلاقة بين الإنتاج والعلاقات بين العاملات في ظل نظام مقترح للحوافز لزيادة الإنتاجية وتم تطبيقها على العاملات داخل الحجرة التجريبية فقط.¹³

التجربة الرابعة:

أجريت التجربة في البداية على عاملين في قسم الكشف والفحص وتم تعميمها على العاملين في مصنع هاورتون كان الغرض منه التجربة دراسة العلاقات بين زيادة إنتاجية العمال وارتفاع روحهم المعنوية للعمال كما أظهرت الأجور الشجعية ذا الحوافز يؤثران في كفاءة الإنتاج.

التجربة الخامسة :

الهدف من هذه التجربة هو دراسة سلوك العمال داخل الجماعة عمل في ظل الظروف معينة لبيئة كان تم اختيار مجموعة من العمال ثم عزلهم في غرفة تجريبية مع ملاحظتهم شكل مباشر من خلال اختيار مشرف لهم من نتائجها أن قدرة العامل على التكيف الاجتماعي في ظل البيئة العمل.¹⁴

نتائج تجارب التومايو في مصنع الهاورتون:

¹³ اعتماد محمد علام، المرجع السابق، ص13
¹⁴ اعتماد محمد علام، المرجع نفسه، ص90

بينت أعمال التومايو في مصنع هاورتون كيف يصبح الاتصال وسيلة لبناء نوع آخر من العلاقات المفترطة في الرسمية التي تجعل العامل في حالة خوف اتجاه الرئيس بل يصبح وسيلة لبناء علاقات اجتماعية قائمة على الثقة والتعبير الصحيح عن اهتمامات العمال، وكل قلقهم في العمل حتى ولو كان الشخص رئيس الاتصال غير الرسمي وسيلة اللازمة لضغوط العمل والرقابة ووسيلة لمعرفة التناقض في العمل مثل تغيير الهام التكوين والابتعاد على التهديد والمحاسبة والمتابعة¹⁵.

11- أدوات جمع البيانات:

تعتبر أداة جمع البيانات خطوة أساسية في البحث العلمي لأنها تمكننا من الحصول على المعلومات الدقيقة حول موضوع الدراسة، لهذا يجب على الباحث أن يعطي اهتمام كبير في الأداة المناسبة لجمع البيانات الجيدة والصادقة في دراستنا اعتمدنا على الأدوات التالية:

- تقنية الملاحظة:

الملاحظة أو المشاهدة العلمية الهادفة قد تتعلق لمشاهدة وجمع الحقائق من الواقع والوسط الطبيعي للظاهرة، وهذا يتجسد أهميتها في وظيفتين الأولى تخص اكتشاف وبناء المشكلات البحثية والثانية في تفسير الظاهرة، كما قد تتعلق بمشاهدة الظاهرة في مناخ اصطناعي أي تجريبي عندما يجري الباحث تجارب معينة ويعمل على ملاحظة التغيرات التي تحدث على الظاهرة.¹⁶

- تقنية المقابلة:

اختيار الأداة والحصول على المعلومات والنتائج أمر صعب في كل بحث علمي، في دراستنا وبعد اعتمادنا على المنهج الوصفي، قمنا باستخدام أداة المقابلة التي تخدم موضوعنا بشكل أدق فتأثير الاتصال الغير الرسمي على العملية التعليمية وخاصة لدى الإداريين والأساتذة يحتاج لإجراء المقابلة وجها لوجه من أجل الوصول إلى المعلومات المطلوبة.

¹⁵ ناصر قاسمي، المرجع السابق، ص40.

¹⁶ عبد الله قلس، منهجية البحث العلمي، جامعة حسينية بن بو علي، الشلف، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير 2016-2017 ص46

ولقد عرفها أنجلش أنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو مع أفراد بهدف الحصول على أنواع من المعلومات لاستخدامها في البحث العلمية، أو الاستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص والعلاج¹⁷.

¹⁷ نقلا عن عمار بوحوش محمد محمود دنيبات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، 2007، ط4، حيوان المطبوعات

الجامعية، ص138.

خلاصة الفصل

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى معرفة الإطار المنهجي للدراسة والتي تمثلت تساؤلها في: كيف يؤثر الاتصال الغير الرسمي على العملية التعليمية؟. وقمنا باستخدام المنتج الوصفية كونها يخدم موضوعنا، وقمنا أيضا ببناء أهم الفرضيات لموضوعنا والتي سنناقش نتائجها في الجانب الميدانية للدراسة.

الفصل الثاني:

الاتصال الغير الرسمي

تمهيد:

للاتصال دور هام وكبير من أجل إيصال المعلومة والأفكار للأشخاص العاملين ومن أجل تبليغ القرارات والمعلومات. فوجود العلاقات اللارسمية والتفاهم بين موظفي سلك التربية ومشاركة الأفكار وتبادل المعلومات، حفزنا لنتطرق لموضوع دراستنا، وفي هذا الفصل سنركز على الاتصال الغير الرسمي كمتغير مستقل وأساسي لفهم دراستنا. من خلال معالجة أهم المفاهيم وكذلك التطرق إلى أهميته وخصائصه.

1- تعريف الاتصال:

الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة ما من المرسل إلى المرسل إليه سواء كانت هذه العملية بين فردين أو بين جماعتين أو بين فرض وجماعة أو بين تنظيمين عن طريق مجموعة من الرموز المعروفة لدى الطرفين وذلك من خلال وسائل الاتصال المختلفة بحيث يكون غرضها تحقيق هدف معين يرمي إليه المرسل والذي قد يكون إخباريا أو إقناعيا أو استعلاميا أو إصدار أوامر أو غيرها.¹⁸

وهو أيضا عملية تفاعل بين طرفين شخصين أو مجتمعين لتبادل فكرة أو خبرة معينة عن طريق وسيلة ما¹⁹

يعرف أندرسون Anderson الاتصال:

بأنه النقل والإستلام والفهم للخواطر وللتعليمات والمعلومات.

ويعرف نجرو Negro الاتصال:

بأنه العملية التي تجعل أفكار الشخص ومشاعره معروفة للآخرين.²⁰

2- مفهوم الاتصال التنظيمي:

يشمل الاتصال التنظيمي كل العمليات التي يتم من خلالها إبلاغ الرسالة بين أطراف التنظيم، جماعات وأفراد سواء داخل التنظيم الرسمي أو التنظيم غير الرسمي ولا يمكن أن نتصور أي مؤسسة مهما كان نوعها بدون شبكة اتصال رسمية وحتى غير رسمية تستعمل مختلف الوسائل لتحريكها من أجل تحقيقي أهداف معينة.²¹

¹⁸ ناصر قاسمي، المرجع السابق، ص 8 .

¹⁹ عبد الحافظ محمد سلامة، وسائل الاتصال وأسسها النفسية التربوية، 1993_1414هـ، ط1، الأردن، دار الفكر للنشر والتوزيع ، ص21.

²⁰ محمد أبو سمره، المرجع السابق، ص10.

²¹ محمد أبو سمره، المرجع نفسه، ص8-9.

3- أهمية الاتصال:

للاتصال أهمية كبيرة تكمن في ما يلي:²²

- يمكن الاتصال فتح المجال للاحتكاك البشري وفتح الفرصة للتفكير والإطلاع والحوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين.
- تلعب وسائل الاتصال المتقدمة في الوقت الحاضر دورا بارزا في تطوير الأنظمة التربوية، خاصة في مجال التعليم عن بعد ما يسمى بالجامعة المفتوحة.
- ترتيب وتخطيط ذهني لما نريد أن نوصله من معلومات.
- تقوية العلاقات بين الأفراد بحيث تجعلنا نتبادل المعلومات بشكل أكثر فعالية.
- أسلوب للتعبير عن الفهم والتعاطف مع الآخرين.²³

4- أهداف الاتصال:

لابد للاتصال أن يتميز ببعض الأهداف ومن أهمها مايلي:

- البحث عن آليات تنشيط المؤسسة وتوجيهها نحو أهدافها المختلفة وضمن هذا المسار يقوم الاتصال بربط قنواته الفرعية داخل المؤسسة ضمن أنساق المهام المختلفة بحيث تنصدم شبكات الاتصال الفرعية بناء على طبيعة المهام، ليعاد ربط هذه الأنساق الفرعية بمنع النسق الاتصالي الكلي للمؤسسة وهذا تماشيا مع منطق الأهداف الكلية والفرعية للمؤسسة.²⁴

²² شونك عليه شيتي، حسرة عمر مفلح، الاتصال المهارات والنظريات وأسس عامة ط1، الأردن_عمان، دار الحامة للنشر والتوزيع،

2015م_1436هـ، ص33.

²³سلطان محمد صاحب، مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم، 1435_2014، ط1، عمان، دار المسيطرة للنشر والتوزيع والطباعة،

ص160.

²⁴ ناصر قاسمي، المرجع السابق، ص16-17.

5- تعريف الاتصال الغير الرسمي:

يعرف الاتصال الغير الرسمي على أنه يخرج خارج إطار قنوات الاتصال الرسمي، ويمكن اعتباره مساعدا للاتصال الرسمي، فطالما أنه ليس بالاتصال الهابط أو الاتصال الصاعد أو الاتصال الأفقي المنظم بين وحدات من نفس المستوى يقصد التنسيق والتشاور والتعاون، فما لم يكن كذلك فإنه يعتبر حينئذ اتصالا غير رسميا.²⁵

ويعرف أيضا أنه: يتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال، وتعتمد أساسا على مدى قوة العلاقات الشخصية التي تربط أجزاء التنظيم الإداري وليت أعضائه ويلجئ إليها العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية وتوفيرا للوقت في جمع المعلومات.²⁶

كما يعتبر الاتصال الغير الرسمي مجموع السلوكيات والتصورات والمشاعر والأحاسيس المشتركة بينهم وحتى الأشكال المختلفة للمعاشرة وعلاقات الصداقة تمنح للعمال إمكانية الاحتماء الاجتماعي من الضغوطات والامثال المفروض من طرف الإدارة.²⁷

كما يرى طلعت لطف في كتابه: " أن الاتصالات الغير الرسمية هي تلك الاتصالات التي تقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة وتلعب الجماعات الغير الرسمية دورا هاما في عملية الاتصالات الغير الرسمية، فهي تعد بمثابة أداة اتصال".²⁸

²⁵ محمد أبو سمرة، المرجع السابق، ص54.

²⁶ سلطان محمد صاحب ، المرجع السابق، ص165.

²⁷ أحمد ماهر، كيف تنمي مهاراتك الإدارية في الاتصال، 1995، مركز التنمية الإدارية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، ص22 .

²⁸ طلعت إبراهيم لطف، المرجع السابق، ص84.

6- أهمية الاتصال الغير الرسمي:

وجود الاتصال الغير الرسمي له أهمية كبيرة في التسهيلات التي يقدمها من أجل تبادل المعلومات

وغيرها خاصة داخل المؤسسات وتكمن أهميته في ما يلي:²⁹

- يجعلوا تبادل الأفكار والمعلومات تنتقل بالوقت الذي يصعب فيه الاتصال الرسمي من أسفل إلى الأعلى بالإضافة إلى أن الاتصالات غير الرسمية تعد من أرخص الوسائل وأقلها تكلفة إيصال المعلومات باعتبارها عملية طوعية تتم بدرجة كبيرة من السرعة.
- يزيد من عملية فهم الموظفين لطريقة العمل.
- سهولة تبادل المعلومات بين الموظفين، مما يساهم في تجنب بعض النزاعات.
- يساعد الاتصال الغير الرسمي على تحقيق التوازن داخل محيط العمل.

7- خصائص الاتصال الغير الرسمي:

يترتب عن الاتصال الغير الرسمي عدة خصائص متنوعة وهي كالاتي:³⁰

- الاتصال الغير الرسمي لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية مثبتة لأنه ينتقل عبر مستويات لتنظيم دون قيود.
- الاتصال الغير الرسمي يتم بين مستويات إدارية مختلفة متخطيا حدود السلطة الرسمية.
- يعبر عن اهتمامات وانشغالات الأفراد وهو ناتج عن علاقات اجتماعية وعلاقات الصداقة.
- يمتاز بالسرعة والمرونة في نقل المعلومات والبيانات بين أفراد التنظيم.
- يعبر عن اهتمامات وانتقالات الأفراد.

²⁹ ميدون محمد أسامة، صيانة خلال العلاقات الاتصالية غير الرسمية في المؤسسات الأجنبية في الجزائر، دراسة حالة شركة سلوم بارغر الأمريكية بحاسي مسعود، ورقة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013، ص59.

³⁰ نقلا عن بوراس أمينة، فضة رحمة، واقع الاتصال الغير الرسمي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال تنظيمي، جامعة العربي التبسي، تيسة، سنة 2021/2022، ص 27-28.

8- مراحل الاتصال الغير الرسمي:

يتكون الاتصال الغير الرسمي من بعض المراحل التي لابد للفرد المرور فيها، والتي تتمثل في:

1. مرحلة ما قبل التكوين:

هي مرحلة التعارف والاتصالات الغير مكثفة التي تتميز بالتحفظ اتجاه الطرف بحيث يكون هدف العملية الاتصالية معرفة الطموحات والأفكار ووجهات النظر المختلفة وهي متغيرات ضرورية يقارنها كل طرف مع نفسه ليقرر مدى أهمية العلاقات ويتخذ قرار في استمرار العلاقة الاتصالية أو يتراجع عنها.

2. مرحلة الشكل:

و هي مرحلة تعمق الاتصال شيئاً فشيئاً وزيادة مستوى الاتصال والمجاملات و الذهاب شويًا إلى مطعم المؤسسة والمقهى وربما تبادل الهدايا.

3. مرحلة التنسيق لتحقيق الأهداف المشتركة:

وهي مرحلة التناصح وتبادل الآراء والدفاع عن أعضاء الجماعة والبحث عن الأمن و الراحة النفسية وهي كلها تعبر عن المالح المشتركة الجماعة الغير الرسمية.³¹

³¹ ناصر قاسمي، المرجع السابق، 126.

خلاصة الفصل

مما سبق فإن الاتصال الغير الرسمي يعزز التوافق و الانتماء داخل المؤسسة، فهو يحدث داخل مجموعات صغيرة من الأفراد بطريقة عفوية من أجل توطيد العلاقات داخل وخارج المؤسسة، وهذا من بين ما تطرقنا إليه سابقا.

الفصل الثالث: العملية التعليمية

تمهيد:

العملية التعليمية عبارة عن عملية تفاعلية تحدث بين أطراف متعددة، تسعى لتحقيق أهداف التعليم واكتساب المتعلم العديد من المهارات التعليمية من أجل تنمية تفكيره، كما أنها تتكون من عدة عناصر سنذكرها في هذا الفصل.

1- مفهوم العملية التعليمية:

العملية التعليمية هي تلك العملية التي يوجد فيها المتعلم في مواقف لديه استعداد العقلية و النفسي لاكتساب خبرات والمعارف والمهارات أو اتجاهات وقيم تتناسب مع قدراته استعداداته من خلال وجوده في بيئة تعليمية تتضمن محتوى تعليمي ومعلم ووسائل تعليمية ليحقق الأهداف التربوية المنشودة.³²

كما تعرف العملية التعليمية على أنها جملة الاجراءات والنشاطات والتفاعلات والحوارات التي تحدث داخل الفصل الدراسي والتي تهدف إلى اكتساب المتعلمين معرفة نظرية أو مهارة عملية أو اتجاهات ايجابية أو بتعبير آخر: "كل تأثير يحدث بين الأشخاص ويهدف إلى تغيير الكيفية التي يسلك وفقها الآخر".³³

ويعرفها أيضا كاج في مجال البحث كل تأثير يحدث بين الأشخاص ويهدف إلى تغيير الكيفية التي يسلك وفقها الآخر، ويتضمن هذا التحديث في إطار للتأثير المتبادل بين الأشخاص، مختلف العوامل الفيزيائية والفيسيولوجية والاقتصادية التي تؤثر في سلوك الأفراد، مثل ابعادهم عن عملهم أو حرمانهم منها.³⁴

³² محمد، علي حيلة، مهارات التدريس الصفي، الأردن، 2007، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ص30.

³³ ملياني بتول فاطمة الزهرة، ولد حسن صابرية سليمة، عناصر العملية التعليمية التعلمية ودورها في نقل المعرفة الصحيحة، مذكرة الماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، سنة 2019_2020، ص2.

³⁴ العالية حبار، واقع العملية التعليمية التعلمية في المدرسة الجزائرية _ بين النظام التربوي القديم والنظام التربوي الجديد، معهد اللغات جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، تاريخ النشر 2020_10_02، مجلد 2، عدد3، ص3.

2- عناصر العملية التعليمية:

- **المعلم:** هو محور الرسالة التربوية وهو أهم عنصر في نجاح العملية أو الرسالة التربوية أو التعليمية فهو من يقوم بمهارات وممارسات لتوصيل معارف ومفاهيم وأفكار وعلى هذا المعلم أن يتمتع بكفاءة و القدرة والوعي والإخلاص والصبر وتكون لديه فكرة أن التعليم مهنة تحتاج إلى الإخلاص والعمل بجهد والمثابرة فنستطيع القول أن المعلم هو القائد التربوي فهو في مقدمة العملية التعليمية بدونه لن تتم هذه العملية ولن تصل الرسالة التربوية.³⁵
- **المتعلم:** يعد المتعلم محور العملية التعليمية التي تواجه إليه عملية التعليم لذلك فإن التعليمية تبدي عناية كبرى له فتتظر إليه من خلال خصائصه المعرفية والوجدانية والفردية وتحديد العملية التعليمية وتنظيمها، وتحديدها أهداف التعليم والمراد تحقيقها فيه فضلا عن مراعات هذه الخصائص في بناء المحتويات التعليمية، وتأليف الكتب و اختيار الوسائل التعليمية وطرائق التعليم.³⁶
- **المنهاج:** يعرفه الدكتور بودت سعادة بأنه: "مخطط تربوية يتضمن عناصر مكونة وأهداف ومحتوى وخبرات: تعليمية وتدرسية وتقييم مشتقة من أسس فلسفة وإجتماعية ونفسية ومعرفية مرتبطة بالمتعلم ومجتمعه، ومطبقة في مواقف تعليمية وتعلمية داخل المدرسة وخارجها تحت إشراف منها بقصد الإسهام في تحقيق النمو المتكامل لشخصية المتعلم، بجوانبها الفقهية والوجدانية والجسمية وتقييم مدى تحقق ذلك كله لدى المتعلم.³⁷

³⁵ عقوبي سعاد، جودة الممارسات التدريسية في العملية التعليمية لدى الأساتذة: التعليم المتوسط دراسة ميدانية بمتوسطة الصفاصاف الجديدة والقديمة، ولاية مستغانم، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس المدرسي، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، تاريخ الايداع 07_10_2020، ص68.

³⁶ التونسي فائزة، شوشة مسعود، زرقط بولرياح، العملية التعليمية مفاهيمها وأنواعها وعناصرها، مجلة العلوم الاجتماعية، تاريخ النشر

31_03_2018، جامعة الأغواط، عمار تليجي، المجلد 07، ص181

³⁷ عقوبي سعاد، مرجع سابق، ص76.

- البيئة الدراسية: كما أورد موسى عبد الله بن عبد العزيز بن محمد تعريفا للبيئة التعليمية "هي جملة من الظروف المادية والتدريسية والتسيرية"

و تتعلق الظروف المادية: بتصميم المكان الذي يشغله الصف والمبنى المدرسي، نوع المواد والأجهزة والتقنيات والموارد التعليمية المتوفرة، وبالمتغيرات الطبيعية التي يتصف بها الصف: "من درجة الحرارة والإضاءة و الرطوبة وما إلى ذلك".³⁸

3-أساليب العملية التعليمية:

يمكن تلخيص الأساليب التي تجري عليها عملية التعليم في مرتبتين أساسيتين:

- إثارة الدوافع الداخلية عند المتعلم: وحثه على التعلم والاستجابة فحين تثور هذه البواعث المحركة في نفسه، يضطرب التوازنالغير المستقر بين قوله النفسية يندفع وراء رغبته لبلوغ الهدف وتحقيق المهمة.

- تنظيم الخيرات التربوية: تشمل الشلالات والاستجابة والتقوية فالخبرة في مفهوم بعض الخيرات هي التعلق بالذات ويرى جون ديوي أن الخبرة التربوية ثلاثة أبعاد: الحالة الداخلية في نفس المتعلم والحالة الخارجية القائمة في الطبيعة والمجتمع، وعملية التفاعل الذي ينشأ بين الحالتين الداخلية والخارجية لإدراك المفاهيم والمبادئ والاستنتاجات واكتساب المقدرات و المهارات عن طريق المؤثرات و المواد.³⁹

³⁸ التونسي فائزة، شوشة مسعود، المرجع السابق، ص182.

³⁹ يوسف هارون طرائق التعليم بين النظرية و الممارسة ، طرابلس، المؤسسة الحديثة للكتاب، ط1، 2008، ص25.

4- أهمية العملية التعليمية:

تتضمن العملية التعليمية أهمية بالغة تسعى من خلالها إلى بناء جيل متعلم يعرف الفرق بين الصواب والخطأ، وهذه الأهمية هي كالاتي:⁴⁰

- تهتم العملية التعليمية بتنمية التفكير الإيجابي النقدي للطالب الذي به يستطيع أن يتقبل الرأي الآخر، ويفرق بين النقد الذي يهدف إلى البناء، والنقد الذي يهدف إلى الهدم.
- تسعى العملية التعليمية إلى تكوين شخصية الطالب على نحو يستطيع به أن يقود مجتمعه في المستقبل.
- تهدف إلى تعليم الطالب حقوقه ، وواجباته نحو أسرته ومجتمعه ووطنه، كما تعزز لديه حب الوطن والاعتزاز به.
- تطوير العملية التعليمية يقود إلى مجتمع متعلم واعي، الأمر الذي يقلل من المشاكل الاجتماعية كالبطالة والفقر.
- تسعى العملية التعليمية إلى زيادة ثقة الطالب بنفسه، الأمر الذي يساعده على اتخاذ قراراته بنفسه، وبالتالي يكون إنسان إيجابي يبني آراءه بناء على دراساته للأمور المحيطة به بشكل دقيق.

5- معيقات العملية التعليمية:

تتعرض العملية التعليمية للعديد من المعوقات التي قد تعرقل سيرورتها، إذ يمكن الإشارة إلى هذه المعوقات في ما لي:⁴¹

⁴⁰ سلفانا نعوم، 07 سبتمبر 2020، نظرة يوم 15 مارس 2024 على الساعة 2:30 <https://www.almsal.com>

⁴¹ وليد عبيد، التعليم و التعلم وفي سياق ثقافة الجودة، أطر مفاهيمية ونماذج تطبيقية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،

ط1، 2009، ص114.

- معايير الحكم على الجودة ليست محسومة، معظم هذه المعايير تركز على مؤشرات كمية في الوقت الذي يتميز به التعليم في بعض جوانبه بالتفاعلات التي يصعب قياسها كميًا ، وكما أن داخل النظام التعليمي قيمة مضافة تأتي من عوامل متعددة يصعب حسابها ورصدها وإدراك مدى تأثيرها.
- من صعوبات تطبيق الجودة في التعليم أن معظم النظام التربوي تسعى للبحث عن الحقيقة والمعرفة و الثقافة إذا كان الهدف الأساسي للتعليم هو تعلم الأفراد يظهر الشك في أن يكون الفرد هو المستهلك الأساس في التعليم، من هنا يمكن القول بأن تحقيق الجودة في العملية التعليمية يرتبط بمدى الوفاء بالاحتياجات الحقيقية.
- الوقت الطويل الذي تحتاجه المؤسسة التعليمية حتى تصل إلى النتائج المتوقعة، ورفض البعض التغيير والتمسك بأرائهم وقيم إدارية تعيق تنفيذ الجودة.

خلاصة الفصل

وفي الأخير يمكن القول أنّ العملية التعليمية تسعى لتحقيق أهداف تعليمية معينة بواسطة عناصرها: المعلم والمتعلم والمنهاج والبيئة التعليمية، فهي تحتل دورا كبيرا وأهمية بالغة في المنظومة التربوية وهذا ما توصلنا إليه من خلال هذا الفصل.

الفصل الرابع:

الجانب الميداني للدراسة

تمهيد:

بعد إنتهائنا من الجانب المنهجي والجانب النظري لدراستنا، تطرقنا إلى الجانب الميداني الذي يستحق جهد كبير الذي يبين العمل الذي يقدمه الباحث، ففي هذا الفصل سنجد كل ما واجهناه في دراستنا الميدانية وإلى أهم التحليلات التي قمنا بها من خلال مقابلة المبحوثين وإلى أهم النتائج والاستنتاجات أيضا.

مجالات الدراسة:**المجال المكاني:**

يقصد به المكان الذي يتم فيه البحث الميداني، وقد أجريت هذه الدراسة في ثانوية برحاييل ميلود بولاية عين تموشنت بلدية تارقة، بحيث تعتبر الثانوية الوحيدة في تلك المنطقة تم فتح هذه الثانوية في 2010/07/11. تقدر مساحته المثبتة ب: 3738 متر مربع، وبمساحة غير مثبتة تقدر ب: 13162 متر مربع، والتي تقدر بمجموع 16900 متر مربع.

المجال الزمني:

ويقصد بالمجال الزمني المدة التي يستغرقها الباحث في دراسته الميدانية حيث استغرقت فترة المقابلة وجمع المعلومات التي نحتاجها مدة شهر، والتي إنطلقت من 2024/04/09 إلى غاية 2024/05/11 والذي يعتبر هذا اليوم هو يوم الإنتهاء من المقابلة.

المجال البشري:

ونقصد بالمجال البشري هو ذلك المجتمع الذي نقوم بتطبيق الدراسة عليه حيث بلغ التعداد العام لمجموعة عمال الثانوية 86 عامل، منهم 41 أساتذة، و45 ضمن السلم الإداري والمهني، إلا أننا قمنا بتطبيق دراستنا على 16 موظف، منهم 7 أساتذة و9 إداريين وذلك حسب العيانة وأداة المقابلة التي تطرقنا لها.

الدراسة الاستطلاعية:

وهي عبارة عن دراسة تحدث بالنزول إلى الميداني والذي كان في مؤسسة تعليمية من أجل التعرف أكثر على الموضوع والظاهرة التي نريد دراستها إذا قمنا بأخذ المعلومات الأولية عن المؤسسة التي قمنا بها الدراسة الاستطلاعية وهي بمتوسطة أحمد بن قويدر بولاية عين تموشنت ومحاولة كسب العاملين من أجل

سهولة التعامل معهم أثناء المقابلة والحصول على الموافقة فبالتالي هذه الخطوة مهمة جدا في دراسة أي بحث علمي.

مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث:

لابد من أي دراسة بحثية تحديد مجتمع البحث الخاص بعينتها والذي يمثل الأشخاص الذين يمثلون مشكلة البحث، فالدراسة التي قمنا بها في مؤسسة برحاييل ميلود مجتمع البحث يمثله الموظفين الموجودين بالمؤسسة.

عينة البحث:

كما نعلم أن العينة من أهم الأجزاء التي نتطرق لها في البحث العلمي، إذ قمنا بإختيار الإداريين بشكل قصدي والذي ضم المشرفين والمستشارين الذين يملكون علاقة مباشرة مع التلميذ والذي كان عددهم 9، أما الأساتذة لن يكن الإختيار قصدي بل كان عن طريق الصدفة، أي العينة العرضية. يقصد بالعينة القصدية أو ما تسمى بالعمدية هي العينة التي تعتمد على نوع من الاختيار المقصود، حيث يعتمد الباحث أن تتكون العينة من وحدات يعتقد أنها تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا⁴².

أما العينة العرضية هي العينة التي يختار الباحث عناصرها أو أفرادها من الأشخاص الذين يقابلهم بشكل عرضي أو بالصدفة أو لأنه يعرف مسبقا أنهم لن يرفضوا طلبه كأن يكونوا من معارفه الذين يتيسر الوصول إليهم وقد يختارهم من المتطوعين وقد يكون لأي من هذه الاختيارات بعد المكاسب الثانوية مثل تقليل الجهد والتكاليف المادية إلا أنه في المقابل قد يصل الباحث إلى درجة من التحيز في اختياره للعينة سواء في

⁴² نقلا عن رواية بنت أحمد القحطاني، د.سعود بن ضحيان، النمطية المنهجية في الرسائل الجامعية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية

للدراست والبحوث الاجتماعية، جامعة فيوم، العدد 20، ص 446.

حجمها أو خصائصها قد لا تمكنه من تعميم نتائج البحث خارج حدود العينة.⁴³ ولكن تبقى هذه العينات من أهم العينات الغير إحصائية الشائعة الإستعمال بعد عينة كرة الثلج.

صعوبات الدراسة:

- صعوبة إيجاد بعض المراجع كونها إلكترونية غير مجانية.
- صعوبة الحصول على الملاحق من الثانوية.
- أيضا صعوبة القيام بالمقابلة مع الأساتذة خاصة كون ليس لديهم الوقت لذلك.
- إعادة مقابلة الدراسة مرتين ما أدى بنا إلى ضيق الوقت في إكمال ما تبقى.

تحليل أسئلة المقابلة:

- العلاقات بين الموظفين:

تتنوع طبيعة العلاقات بين الموظفين والعمال داخل محيط العمل، وهذا ما أردنا معرفته من خلال طرحنا لبعض الأسئلة لمجموعة من الموظفين بثانوية برحاييل ميلود، حيث وجدنا أن العلاقات فيما بينهم يسودها جانب من التوتر وجانب من التعاون، بحيث ينقسم الموظفون إلى مجموعات كل مجموعة تحتوي على بعض الموظفين الذين يتسمون بالعلاقات الجيدة والغير الرسمية فيما بينهم، إذ تلعب العلاقات الغير الرسمية أهمية ودور كبير في إنجاح العمل وخلق الاستقرار والتعاون فيما بينهم، حيث أوضحت المبحوثة (أ. 35 سنة، أنثى) "حنا 5 صحابات في مجموعة وحدنا نبغو نخدمو مع بعض ونريحو مع بعض و متفاهمين في كلشي، كل وحدا تعاون الأخرى حتى ولات عندنا علاقات ولقاءات

⁴³ www.mdrscenter.com مركز البحوث والدراسات متعددة التخصصات، العينان في البحث العلمية تعريفها وأنواعها وطرق

إختيارها. نقلا عن د.م. مصطفى فؤاد عبيد، كتاب مهارات البحث العلمي، مركز البحوث والدراسات متعددة التخصصات، الطبعة الثانية، اسطنبول، تركيا، 2022م. نظر يوم 15 مارس 2024 على الساعة 02:15.

خارج العمل بدون رسمية ". وهذا ما يؤكد الدور الايجابي الذي يقدمه الاتصال الغير الرسمي في إنجاح العمل بالرغم من أن هذا النوع من الاتصال غير مخطط إلا أنه يساهم في تلبية الاحتياجات التي يعجز النظام الرسمي عن تلبيتها ويشجع الأفراد على العمل الجاد داخل المؤسسة، كما قالت أيضا الباحثة (ب. 40 سنة، أنثى) "أنا وزميلاتي دائما نتلاقوا خارج العمل بيناتنا علاقات بعيدة عن الرسمية ونحكو لبعضنا على أجواء العمل وعلى الأحداث لي تصرا معنا في ديارنا ومع ولادنا وحتى كي مانتلاقوش نتاصلو بعضنا البعض فتلفون ونهدرو". من خلال ماسبق نرى أن الاتصال والتواصل بين العمال بوسيلة غير رسمية يزيد من تطوير العلاقات الاجتماعية والانسانية حيث يؤثر الأعضاء في بعضهم البعض من خلال هذه الاتصالات من حيث التفاهم والعمل والإهتمامات. وهذا ما أشارت إليه نظرية العلاقات الإنسانية التي أكدت على أهمية تكوين جماعات تتفاعل اجتماعيا فيما بينها من أجل تحقيق الأهداف المشتركة.

- الإشاعات والأحاديث:

إن تطرقنا لمؤشر الإشاعات والأحاديث كان نتيجة ل إجابات المبحوثين على بعض الأسئلة التي قمنا بطرحها أثناء المقابلة كما نعلم أن هذه الأخيرة عبارة عن أخبار ليس لها مصدر رسمي يتم انتشارها بسرعة كبيرة بين الأفراد والتي قد تثير اهتمامهم بصفة كبيرة قد تكون معلومة مغلوطة أو معلومة صحيحة وهذا ما لاحظناه متواجد بين موظفي ثانوية برحيل ميلود حيث ذكر المبحوث (ت. 37 سنة ذكر) "كل مرة تسمع حاجة جديدة تدور هنا في لمؤسسة سواء على قرارات جديدة ولا على الموظفين بعض المرات تكون صحيحة ومرات تكون ماكانش منها". وهذا ما يؤكد أن بيئة العمل أصبحت أيضا تتعرض للعديد من الإشاعات ليس على افراد المجتمع فقط وايضا قالت الباحثة (خ. 40 سنة. أنثى) "إي الأقاويل والإشاعات في كل بلاصة كاينين، خطرات حنا بسبة إشاعات يصرو بيناتنا مشاكل مع المدير كي يكون كلام يخصص الخدمة وخطرات مشاكل بين زملاء العمل يجو يقولوك فلانة هدرت فيك ولا إتهمتك بحاجة ولا تخلق بيناتنا مشكلة

وهي قادر ما يكون منها وخطرات تكون صحيحة بصح ينكرو وبلا مانسو الإشاعات والأقاويل عبر مواقع التواصل الاجتماعي حول بعض القرارات الوزارية". وشباب وهذا ما يدل على أن هذه الإشاعات قد تؤثر على أداء العمل وعلى علاقات الموظفين بطريقة سلبية أحيانا والتي قد تؤدي إلى خلق التوتر فيما بينهم ويكون أيضا لتداول الإشاعات عبر مواقع التواصل دور كبير في خلق هذا التوتر على سبيل المثال إشاعات عن تأجيل الدخول المدرسي أو تمديد العطلة أو زيادات في أجور الموظفين وغيرها من الأقاويل وهذه الأخيرة تعتبر الآن كظاهرة إجتماعية بين الأفراد والمجتمعات والشائعات ي كما ذكرنا سابقا تحمل الصدق والكذب إذ من الصعب التأكد من مصدر هذه الشائعة.

- أهداف الإدارة:

وحاولنا في هذا المؤشر معرفة أهم الأهداف التي تعمل عليها الإدارة إذ لا بد من سعي جميع الإدارات لأهداف محددة لها وهذا ما حاولنا معرفته وملاحظته من خلال المقابلات التي قمنا بها بثانوية برحاييل ميلود إذ لا بد من تهيئة الجو المناسب الذي يمكن المؤسسة من تأدية مهامها المختلفة على أحسن وجه إذ تختلف هذه المهام حسب منصب كل فرد داخل المؤسسة إلا أن جميعها تتفق على تعليم الطلبة وتوفير الجو المناسب لهم للتعليم وللحفاظ عليهم داخل المؤسسة حسب ما قالتها المبحوثة (س.40 سنة.أنثى) "لازم علينا نراقبه التلميذ من ناحية نتائجه ومستواه الدراسي وأيضا نراقبه داخل المؤسسة و نحاول نحافظ على سلامته كل مستوى دراسي داخل مؤسسة عنده مشرف متكلف بيه هدفنا واحد دائما التلميذ وتعليمه والمحافظة عليه وتوفير الإمكانيات اللازمة باش تتأدى الرسالة التعليمية و المدرسية على أكمل وجه". إذن فإن الإدارة تسعى إلى تشجيع التلاميذ على الدراسة والتعلم مثل تقديم الشهادات والتحفيزات والهدايا للطلبة ان جبائي وإقامة الرحلات فهذا ما لاحظناه في الإتجاه الإداري لفرديريك وتابلور: .حيث تعتبر الحوافز المادية من أكثر الوسائل التي تساعد على تحفيز الفرد. أيضا ما يجعلهم يزودون في المحصول الدراسي للتلاميذ بطريقة تحفيزية كذلك تعريف التلاميذ بحقوقهم داخل المؤسسة و بواجباتهم أيضا من حيث احترام الأساتذة

والمشرفين كذلك المحافظة على أماكنهم وعلى نظافتها... إلخ. ودونا أن ننسى أيضا محاولة توفير جميع المستلزمات المادية والبشرية التي تؤدي إلى إيصال الرسالة التعليمية وسيرها على أحسن وجه.

- رضا العمل:

إن مكان العمل ومحيطه وجوانبه المادية والبشرية والحاجيات وملائمة العمل داخل المؤسسة وغيرها كلها تدخل ضمن بيئة العمل والتي تؤثر بشكل كبير على الموظفين والعاملين في أي مؤسسة والتي تمس أيضا المؤسسات التعليمية والتي تعتمد هذه الأخيرة على العنصري البشري في كثير من الأحيان في مهامها ونشاطاتها فحسب ما لاحظناه وذكرهم بحوثي نا في ثانوية برحاييل ميلود أن العمل في باقي المؤسسات أفضل بكثير من العمل في المؤسسات التعليمية كونها أمر متعب جدا وفي أغلب الأحيان ظروفه غير ملائمة إذ قالت المبحوثة (أ.38 سنة.أنثى) "فخدمتنا تلقى روحك تتعامل مع كامل أنواع الناس سواء داخل المؤسسة ولا من خارجها كيما الأولياء دائما عندنا مشاكل معاهم كل خطرا تجيك catégorie أسوأ من اللي قبلها كايين لي يتهددو وكايين لي يوصلو يبغو يستعملو العنف كل واحد وكيفاش هذا الأمر متعبنا بزاف". إذا فإن محاولة التعامل مع كل شخص حسب طبيعته أمرن غيروا ممكن إذا لاحظت أن هذا الأمر أصبح يشكل خوفا كبيرا لدى العديد من الموظفين ففي بعض الأحيان يتعرضون لمحاولات الاعتداء من طرف التلاميذ الذين يتعاطون المخدرات أحيانا يجدون عند البعض منهم أسلحة بيضاء والتعرض المتكرر للمشاكل مع الأولياء الغير متفهمين هو الأمر الذي جعلهم يحاولون جاهدين النفور من بيئة العمل هذه فعدم الشعور بالأمن والأمان داخل محيط العمل يسبب قلقا كبيرا لدى العاملين إذ لا بد من السيطرة على هذه الأمور وإيجاد الحلول لها في أسرع وقت.

- النزاعات:

من خلال الإجابات التي تحصلنا عليها من المبحوثين ومن خلال المقابلات التي يقمن بها معهم والملاحظة أيضا رأينا عدم وجود النزاعات للبعض ووجودها للبعض الآخر مثلا نجد نزاعات الموظفين فيما

بينهم أو مع المدير نزاعات حول العمل وظروفه أحيانا أو حول تدخل العلاقات الشخصية وهذا ما نجده في كل مكان تقريبا إذا قال المبحوث (ح.30 سنة. ذكر) "خطرات يصروا نقاشات بيناتنا ولا مع المدير خاصة مين نشوفو ناس تخدم وناس لاغير تخلص، وخطرات المدير أي حاجة يخصلنا عليها مين مايكونش مليح ولا حتى نلقو سهرية ناقصة" هذا ما يوضح بعض الأسباب والمشاكل والنقاشات التي تحدث داخل المؤسسة إذ محاولة الفرقة بين العمال أو عدم الإنضباط تخلق توترا كبيرا بينهم وأيضا إتخاذ القرارات المستفزة و الغير الصحية تخلق ذلك الجو الغير الملائم وقالت المبحوثة (د.40 سنة.أنثى) " أنا وصحاباتي حمد لله متفاهمين ماكانش مشكل ، خطرات كاينا وحدا مشي مجماعتنا تبغي دخل روحها فتلاميذنا باش تسبيلنا مشاكل بيناتنا ودير نزاعات حتى مانلقاوش كيفاش نتعاملوا معاها وماكانش لي يلبسها عند حدها". حسب ماقالته المبحوثة فإن المشاكل قد تكون بسبب العلاقات الشخصية أحيانا والتي تخلق ذلك التوتر في وسط العمل دون الاماكن من حل الأمور أو تدخل المدير من أجل ذلك، وهذا ما يكون في أغلب الأحيان سببا رئيسيا في عدم السيارة على النزاعات التي تحدث داخل بيئة العمل حيث لا يقوم المسؤول بإتخاذ الإجراءات اللازم ومحاولة السيارة على الأمر ووضع الحلول له وكما وضح في النظرية البنائية الوظيفي أن النزاعات تعتبر أمر سلبي وهو راجع لسوء المنظومة الإجتماعية.

- روح الجماعة:

تكون نتيجة العمل الموحد والجماعي والمتعاون عليه بين المجموعة مثمرة للغاية ونساعد على الوصول للأهداف، إذ يعمل جميعهم بإتجاه واحد من أجل تحقيق هذا الهدف، فروح الجماعة تقوي التعاون والعلاقات الإنسانية، وكما ذكرنا سابقا في ثانوية برحاييل ميلود أن الموظفين ينقسمون إلى مجموعات فبعد إجرائنا للمقابلة وما لاحظناه في هذه المؤسسة أن كل أفراد داخل المجموعة بينهم روح التعاون والعمل الجماعي ومساعدة بعضهم البعض في مهامهم ونشاطاتهم فمثلا عند تغيب أحد لفترة معينة لا يقوم زملائه بترك معاهم له حتى يأتي بل يقومون بها بدلا عنه وهذا مايكون ضمن أهمية التعاون فيما بينهم كما قالت المبحوثة

(ش.37 سنة.أنثى) " أنا وجماعتي الحق ديما متعاونين وخدامين وماما يشهدولنا حتى ولينا كي يكونو إمتحانات رسمية نروحو نخدمو مع بعض دايمًا، يعرفو بلي حنايا خدامين ومانتكلوش نتعاونو. إذا فإن تقوية روح الجماعة والعمل الجماعي والمتعاون فيما بينهم يؤدي دائما إلى الإنسجام وتأدية نشاطاتهم على أكمل وجه وأيضًا التنفيذ الجيد وهذا ما يخلق نتائج جيدة ومرضية عن معاهم فكما رأيت نظرية العلاقات الإنسانية إلى ضرورة العمل الجماعي من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة إليهم.

- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

كانت الفرضية الرئيسة للدراسة على النحو التالي: ومن أجل الإجابة عنها قمنا بتقسيم الفرضيات الفرعية إلى قسمين:

على ضوء الفرضية الأولى: يخلق الاتصال اللارسمي الجو المناسب وروح التعاون بين أعضاء العملية التعليمية.

إنقسام الموظفين داخل المؤسسة إلى مجموعات كل مجموعة منسجمة بين أعضائها.

التعاون والمساندة بين زملاء داخل المجموعة من حيث العمل ومن حيث العلاقات بينهم .

محاولة تحقيق الموظفين للأهداف الإدارية داخل المؤسسة.

المحافظة على التلاميذ وعلى تعليمهم وتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم داخل المؤسسة التعليمية.

تحقيق الموظفين لمهامهم على أحسن وجه في المؤسسة.

إقامات الموظفين للعلاقات الغير الرسمية فيما بينهم.

اللقاء بين زملاء العمل خارج المؤسسة وخارج إطار العمل

مما سبق ومن خلال النتائج المتوصل إليها فإن فرضية خلق الاتصال اللارسمي الجو المناسب وروح

التعاون بين أعضاء العملية التعليمية قد تحققت.

على ضوء الفرضية الثانية: قدرة الاتصال اللارسمي على حل النزاعات وتخفيف التوتر بين الأعضاء داخل العملية التعليمية.

كثرة الأقاويل بين زملاء العمل داخل المؤسسة والتي قد تخلق خلافات أحيانا. تأثير الإشاعات المتعلقة بالقرارات الوزارية عبر مواقع التواصل الإجتماعي على الموظفين والتي تخلق لهم في كثير من الأحيان جانبا من التوتر .

مواجهة الموظفين داخل المؤسسة العديد من المشاكل مع أولياء التلاميذ. محاولة تعرض العاملين بالمؤسسة في بعض الأحيان إلى إعتداءات لفظية أو جسدية من طرف التلاميذ. وجود بعض التلاميذ الذين يتعاطون المخدرات مما يسبب قلقا كبيرا بين الموظفين. حدوث بعض النزاعات أحيانا بسبب الخلافات الشخصية بين بعض العالمين. حدوث الخلافات بسبب عدم سيطرة المدير على بعض الأمور مثل عدم تقسيم المهام بالتساوي أو الخصم للبعض وغيره من الأسباب.

إنطلاقا من أهم النتائج التي توصلنا إليها حول الفرضية الثانية يمكننا القول أن الفرضية تحققت والتي تمثلت في قدرة الاتصال اللارسمي على حل النزاعات وتخفيف التوتر بين الأعضاء داخل العملية التعليمية. حدوث المشاكل أحيانا بسبب إختلاف المصالح الشخصية.

الاستنتاج العام:

من خلال دراستنا لموضوع واقع الاتصال الغير الرسمي على العملية التعليمية، إذ خرجنا بأهم المؤشرات لفرضيات دراستنا وإلى أهم الاستنتاجات أيضا والتي تمثلت في : عدم توافق كل العالمين بالمؤسسة مع بعضهم البعض بل ينقسمون إلى مجموعات تتفق كل جدا منها بين أعضائها.

نشأة العديد من الخلافات داخل المؤسسة بسبب تداول الأقاويل فيما بينهم خاصة الكاذبة منها.

تقوية التفاعل والعمل الجماعي بين أعضاء كل مجموعة مما يزيد من تحقيق العمل المطلوب على أكمل وجه.

التعاون والتساند بين الزملاء سواء في إطار العمل أو خارج إطار العمل ما يؤدي إلى تقوية روح الجماعة فيما بينهم.

خلق التوتر في عديد من الأحيان نتيجة تأثير الإشاعات المتداولة بين رواد مواقع التواصل الاجتماعي حول القرارات الجديدة.

سعي العاملين إلى تحقيق الأهداف المراد الوصول إليها والمحافظة على سلامة التلاميذ وعلى تعليمهم الحسن وتحقيق المستلزمات المطلوبة لهم.

إختلاف عقليات أولياء التلاميذ يؤدي إلى مواجهة مشاكل متنوعة بينهم وبين المشرفين أو الأساتذة داخل المؤسسة.

سعي الموظفين لتحقيق الأداء الحسن لمهامهم المطلوبة داخل المؤسسة.

إقامة الزملاء فيما بينهم علاقات غير رسمية ولقاءات شخصية واتصالات ما بعد العمل أو خارج إطار العمل مما يوضح وجود علاقات شخصية فيما بينهم.

تعرض العمل في بعض الأحيان محاولات اعتداء لفظية أو جسدية من طرف التلاميذ خاصة المتعاطين منهم، يؤدي إلى خوفهم الدائم وشعورهم بالقلق وعدم الأمان داخل المؤسسة.

عدم وجود السيطرة على الخلافات بين الزملاء أو حول العمل أو القرارات الغير الصائبة و الغير المرضية يؤدي بالتالي إلى كثرة النزاعات والخلافات بأنواعها داخل إطار المؤسسة.

خلاصة الفصل

لقد تعرفنا من خلال هذا الفصل إلى الجانب الميداني لدراستنا الذي إعتمدنا فيها على مجموعة من الأدوات في الدراسة وإلى تحليل أسئلة المقابلة وتفسير أهم نتائجها حيث تأكدنا من صحة الفرضيات المطروحة في بداية الدراسة.



الخاتمة

إن الأمر الذي يمكننا استخلاصه من تحليلنا لتأثير الاتصال الغير الرسمي على العملية التعليمية وخاصة داخل المؤسسات التعليمية التربوية مثل الثانوية، ومن محاولة معرفتنا بأهم التأثيرات الناتجة من التواصل الغير الرسمي، عند البحث عن الاتصال نجد العديد من الأنواع التي يمكن استخدامها في التواصل إلا أن الاتصال الغير الرسمي والذي نجد استخدامه في أغلب الظروف تقريبا والذي يعتبر أحسن نوع في التواصل من حيث تبادل المعلومات والأفكار والتواصل بعفوية بدون رسميات.

ومن خلال دراستنا والاستنتاجات التي قمنا بها في العملية التعليمية أدى إلى خلق صداقات بين الموظفين داخل كل مجموعة خارج إطار العمل، مما سهل التواصل بينهم وتبادل الأفكار وإنشاء لقاءات خارج محيط العمل، إلا أن وجود بعض الحساسية بين المجموعات، يؤدي إلى ظهور بعض النزاعات أحيانا وهذه النزاعات والمشاكل لا تكون دائما في ما بينهم بل تحدث أيضا بينهم وبين الأولياء أو التلاميذ كذلك. وبذلك يمكن القول أن التواصل الغير الرسمي في العملية التعليمية قد تكون له عدة إيجابيات كما تكون له بعض السلبيات التي قد تحدث تشويشا في بيئة العمل.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

1. أحمد ماهر، كيف تنمي مهاراتك الإدارية في الاتصال، جامعة الاسكندرية، مركز التنمية الإدارية، كلية التجارة، 1995 .
2. اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، الناشر: مكتبة الأنجلو المصرية، ط1، 1994 م.
3. تركي رابح ، مناهج البحث في علوم التربية، المؤسسة الوطنية للكتاب، 1984.
4. زهير حدادان، مدخل للعلوم الاعلام و الاتصال، جامعة الجزائر بمعهد الإعلام و الاتصال ط1 الجزائر .
5. سلطان محمد صاحب، مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم، عمان، دار المسيطرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، 2014م_1435هـ.
6. طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، القاهرة، دار غريب للطباعة و النشر و توزيع، 2007 .
7. عبد الحافظ محمد سلامه، وسائل الاتصال وأسسها النفسية التربوية، الأردن، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط1، 1414_1993هـ.
8. عبيد وليد، التعليم و التعلم وفي سياق ثقافة الجودة، أطر مفاهيمية ونماذج تطبيقية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، 2009.
9. عمار بوحوش محمد محمود دنيبات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، 2007.

10. محمد أبو سمره، الاتصال الإداري والإعلامي، الأردن، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، 2011 م_1432هـ.

11. يوسف هارون، طرائق التعليم بين النظرية و الممارسة، طرابلس، المؤسسة الحديثة للكتاب، ط1، 2008.

الرسائل والأطروحات:

12. بوراس أمينة ، فضة رحمة، واقع الاتصال الغير الرسمي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ،

مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال تنظيمي، جامعة العربي التبسي، تبسة، سنة 2022/2021

13. عبد الله قلش، منهجية البحث العلمي، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير 2017-2016 .

14. عقوبوي سعاد، جودة الممارسات التدريسية في العملية التعليمية لدى الأساتذة: التعليم المتوسط

دراسة ميدانية بمتوسطة الصفصاف الجديدة والقديمة، ولاية مستغانم، مذكرة لنيل شهادة الماستر في

علم النفس المدرسي، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، تاريخ الايداع 2020_10_07.

15. محمد أسامة ميدون، صيانة خلال العلاقات الاتصالية غير الرسمية في المؤسسات الأجنبية في

الجزائر،دراسة حالة شركة سلوم بارغر الأمريكية بحاسي مسعود، ورقلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في

علوم الاعلام و الاتصال، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013.

16. ملياني بتزول فاطمة الزهرة، ولد حسن صابرية سليمة، عناصر العملية التعليمية ودورها

في نقل المعرفة الصحيحة، مذكرة الماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، سنة

2020_2019.

17. هـامز مروى وبوزياطة ندى واقع ممارسة الاتصال غير الرسمي في المؤسسة التربوية الجزائرية دراسة ميدانية على أستاذ وإداريي ثانوية الشيخ العربي التبسي لنيل شهادة ماستر جامعة شيخ العربي تبسيه 2022/2023

تقارير ومقالات

18. التونسي فائزة، شوشة مسعود، بولرياح زرقط، العملية التعليمية مفاهيمها وعنوانها وعناصرها، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط عمار التليجي، تاريخ نشر المقال 2018_03_31، المجلد 7.
19. جبار العالية، واقع العملية التعليمية في المدرسة الجزائرية، مجلة معهد اللغات جامعة، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، تاريخ النشر 2020_10_02، مجلد 2، عدد 3.

موقع الكتروني

20. www.mdrscenter.com مركز البحوث والدراسات متعددة التخصصات، العينات في البحث

العلمي تعريفها وأنواعها وطرق إختيارها

21. سلفانا نعوم، 07 سبتمبر 2020، نظرة يوم 15 مارس 2024

[ظhttps://www.almrsal.com](https://www.almrsal.com)



الملحق رقم 01: دليل المقابلة

I. البيانات الشخصية:

- النوع: ذكر أنثى
- السن:
- الحالة المدنية:
- المستوى الدراسي:
- الشهادة:
- التخصص:
- الخبرة المهنية:

II. محاور دليل المقابلة:

المحور الأول: الاتصال اللارسمي وروح التعاون بين أعضاء العملية التعليمية:

- ما هي النشاطات والإجراءات التي تدخل ضمن مهامكم؟
- كيف تؤثر القرارات الوزارية الجديدة على مهامكم المعتادة؟
- هل يتوافق المنهج الدراسي مع استيعاب التلاميذ؟ وضح ذلك؟
- هل تلتقي بزملائك خارج المؤسسة التعليمية؟ وكيف يكون هذا اللقاء؟
- ما هي المواضيع التي يتم الاعتماد فيها على الاتصال الغير الرسمي بينك وبين زملائك؟
- هل سبق وإستعنت بوسائل الاتصال الغير الرسمي لحل مشاكلك؟
- هل توفر المؤسسة على كل الوسائل التعليمية والمادية التي تنقصها؟
- هل تتلقى المساعدة من زملائك في عملك وفي تأدية النشاطات؟

المحور الثاني: الاتصال اللارسمي وحل النزاعات بين أعضاء العملية التعليمية:

- هل يوجد توفيق في ساعات العمل واستعمال زمن تقسيم أيام الشغل؟
- هل يتخذ المدير نفس القرار عند تأخر أو تغيب أي موظف داخل المؤسسة؟
- هل تتم الترقية داخل المؤسسة عن طريق الأداء الجيد للعمل أو عن طريق الإعتماد على

العلاقات الشخصية؟

- هل تدور بينك وبين زملائك في العمل نقاشات أو نزاعات؟ وماهي أهم الأسباب؟
- ماهي أكثر المشاكل حدوثا مع التلاميذ وماهي ردة فعل الأولياء حول ذلك؟
- هل اختلاف المصالح الشخصية بينك وبين زملائك في العمل يؤثر على عملية الاتصال

الغير الرسمي؟

شكرا.

الملحق رقم 02:







