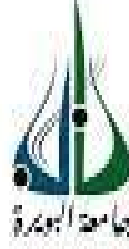


الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Taslawit Akli Mùhend Ulhag - Tibirett -



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
- البويرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

دور الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة داخل المؤسسة التربوية

دراسة ميدانية على مدرسة ابتدائية ولد اعمر مسعود نموذجا

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

تحت اشراف الدكتورة:

سبع فاضيلة

من اعداد الطالبين:

• العارفي مليكة

• بن شيخ رانيا

:السنة الجامعية

2022/2021

شكرا وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى "لئن شكرتم ازيدنكم"

الحمد لله الذي وهب لنا لنعمة العقل والعلم

الحمد لله الذي يسر لنا امورنا وعززنا بالفهم

الحمد لله وفقنا وسهل لنا التقدم للامام

الحمد لله على محمد اعظم النعم

قال ص الله "من لا يشكر الناس لا يشكره الله"

- تعجز كل كلمات الشكر امام عظمة الوالدين الذين دفعوا سنين عمرهم
- ليقطفوا ثمار نجاحنا فلکم الف شكر على كل دعم المعنوي و المادي .
- لك باقة الامتنان وعرفان للأستاذة المشرفة لتوجيهاتها التي ساعدتني كثيرا و
- مجوداتها التي بذلتها من اجل ان يرى هذا البحث النور .
- كل شكر والتقدير لكل استاذة قسم علوم الاعلام والاتصال دون استثناء .

الطالبيين

العارفي مليكة

بن شيخ رانيا

الافتتاح

"اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد اذا رضينا ولك الحمد بعد الرضا "

نحمد الله الذي وفقنا في انجاز هذا العمل.

الى قرة عيني الى من جعلت الجنة تحت قدميها الى من وهبتلي الحياة

.....امي العزيزة.

الى افراد عائلتي الذين قدموا لي الدعم , حفظكم الله وأبباكم فرحا يارب

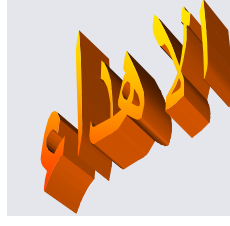
الى صديقتي التي جمعتني بها الحياة "" ليلوش "" حفظك الله ووفقك يارب

وأصدقائي التي جمعتني بهم حدائق الدراسة "" هاجر , شهزاد , نوال "" حفظكم

الله ووفقكم يارب .

الى كل هؤلاء اهدي هذا العمل سائلة الله القدير ان ينفعنا به ويمدنا بتوفيقه

مليكة



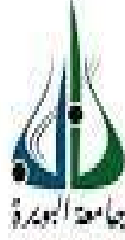
الحمد لله الذي وفقنا لثمين هذه الخطوة الدراسية بمذكرتنا هذه

ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى المهداة إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم
يخل بشيء من أجل دفعي إلى طريق النجاح الذي علمني ان ارتقي سلم الحياة بحكمة وصبر
إلى والدي العزيز رحمه الله الى ينبوع العطاء و جنتي وغاليتي التي علمتني معنى الحياة والدي
رحمها الله أهديه للعائلة الكريمة و على رأسهم اخي الاكبر نور الدين و اخي عياش اللذان
رافقاني بالنصائح والتوجيهات طوال مشواري الدراسي وإلى اخواتي الغاليات ،الى رفيقات
المشوار اللاتي قاسمني لحظاته رعاهم الله :مليكة ،فهيمة ،سارة ،امال ، أمينة ،امال الى
زوجي العزيز الذي شجعني و دعمني لمواصلة المشوار الدراسي حفظه الله ورعاه والى
أساتذتي الكرام

رائيا

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Taslawit Akli Mùhend Ulhag - Toubret -



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
- البويرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

دور الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة داخل المؤسسة التربوية

دراسة ميدانية على مدرسة ابتدائية ولد امر مسعود نموذجا

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

تحت اشراف الدكتورة:

سبع فاضيلة

من اعداد الطالبين:

- العارفي مليكة
- بن شيخ رانيا

السنة الجامعية

2022/2021

خطة الدراسة:

• مقدمة.

❖ الإطار المنهجي:

1- الإشكالية.

2- تساؤلات فرعية

3- أسباب اختيار الموضوع

4- أهداف الدراسة

5- أهمية الدراسة

6- منهج الدراسة وأدواتها

7- مجتمع البحث وعينة الدراسة.

8- حدود الدراسة .

9- متغيرات الدراسة .

10- تحديد المفاهيم .

11- الدراسة السابقة .

❖ الإطار النظري: دور الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة داخل المؤسسة التربوية.

الفصل الأول : ما هية الاتصال الداخلي في مؤسسة التربية .

المبحث الأول : مفهوم الاتصال .

المبحث الثاني:مدخل الى الاتصال الداخلي في مؤسسة التربية .

الفصل الثاني : الاشاعة في مؤسسة التربية .

المبحث الاول :اساسيات الاشاعة .

المبحث الثاني : مدخل ادارة الاشاعة في مؤسسة التربية.

الفصل الثالث : واقع الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة داخل مؤسسة التربية

- ولد اعمر مسعود البويرة نموذجاً -

المبحث الأول : الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة .

المبحث الثاني : مؤسسة التربية ولد اعمر مسعود البويرة نموذجاً.

❖ الإطار التطبيقي:

1- تحليل الاستبيان.

2- نتائج الدراسة في ظل أسئلة الإشكالية.

3- التوصيات.

- خاتمة.
- قائمة المراجع.
- الملاحق.
- فهرس الجداول.
- فهرس الموضوعات.

الخططة الدراسية

✓ الإهداء.

✓ شكر وتقدير.

✓ مقدمة.

✓ الإطار المنهجي:

- الإشكالية.
- تساؤلات فرعية.
- أسباب اختيار الموضوع.
- أهداف الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- منهج الدراسة وأدواتها.
- مجتمع البحث وعينة الدراسة.
- حدود الدراسة .
- دراسة السابقة .
- النظرية الترتيب الاولويات .

✓ الإطار النظري:

الفصل الأول : الاتصال الداخلي في المؤسسة .

المبحث الأول : ماهية الاتصال.

- المطلب الأول: اهمية الاتصال وأنواعه .

- المطلب الثاني: خصائص الاتصال و عناصره.

- المطلب الثالث: معوقات المراحل العملية الاتصالية.

. المبحث الثاني: مدخل الى الاتصال الداخلي للمؤسسة

- المطلب الأول مفهوم الاتصال الداخلي في مؤسسة.

- المطلب الثاني: اهمية الاتصال الداخلي في مؤسسة .

- المطلب الثالث : اهداف الاتصال الداخلي في مؤسسة .

المبحث الثالث :الاستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة .

- المطلب الاول :انواع الاتصال الداخلي في مؤسسة والوسائله .

- المطلب الثاني :استراتيجية و معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة

الفصل الثاني:الاشاعة داخل المؤسسة التربوية

-ولد اعمر مسعود البويرة نموذجاً-

المبحث الأول: اساسيات الاشاعة .

- المطلب الأول: مراحل وتكوين انتشار الاشاعة.

- المطلب الثاني: . أنواع الاشاعة وأهدافها.

- المطلب الثالث: خصائص الاشاعة.

- المطلب الرابع: وسائل انتشار الاشاعة .

- المطلب الخامس : اساليب مواجهة الاشاعة والحد منها .

. المبحث الثاني: مدخل حول ادارة الاشاعة في مؤسسة التربوية .

- المطلب الأول: مفهوم المؤسسة التربوية.

- المطلب الثاني: خصائصها المؤسسة التربوية .

- المطلب الثالث: . ابرز الوظائف المؤسسة التربوية

- المطب الرابع : اهداف المؤسسة التربوية.

-المطب الخامس : اهمية المؤسسة التربوية .

✓ الإطار التطبيقي:

- تحليل الاستبيان.

- نتائج الدراسة في ظل أسئلة الإشكالية.

- التوصيات.

✓ خاتمة.

✓ قائمة المراجع.

✓ الملاحق.

✓ فهرس الجداول.

✓ فهرس المحتويات.

المقدمة

يعد الاتصال الداخلي جزءا مهما في نجاح المؤسسات التربوية بحيث يعتبر من اهم الاجزاء التطبيقية ويساعد هذا الاخير في كثير من الوظائف التي تساهم رقي المؤسسات و المنظمات من اجل وصول الى اهدافها فالالاتصال الداخلي بوظائفه و الاستراتيجيته له دور بارز في تنمية اداء المؤسسات و العمل على تطوير مهارات عامليه , فلا شك ان وجود الاتصال الداخلي منذ القدم دليلا قاطعا على اهميته في حياة المجتمعات بحيث يساعد هذا الاخير في اظهار الجانب المشرق للمؤسسة و تمدها القدرة على منافسة لها فهي تسعى الى التنظيم و الاتصال وهذا يجعل المؤسسة تسير نحو الافضل ويبعدها عن الضجيج و الاختلاف بغض النظر عن غياب المعلومات التي تحتاجها او عدم التقدير .

ان ما يمارسه الاتصال الداخلي في ادارة الاختلافات و الحوادث امر بالغ اهمية وهو الدور ليستهان به , ان في وقتنا الحالى شهد متغيرات و الاحداث مفاجئة التي قد يمكن ان تقع على حساب المؤسسة دون سابق انذار قد يجعله تندثر و تختفي او يؤدي بها الى عرقلت وظائفها وعدم تمكننا من الوصول الى اهدافها , بحيث تعتبر الاشاعة اكثر ما يشغل المؤسسة المعاصرة وهذا نظرا لسليبيتها وأخطارها البالغة , فالإشاعة غير محبة للجو لكونها تخلق جو من التشويش والقلق والخوف و الغموض واستعصاء في اتخاذ القرار المناسب

لهذا اذا استطاعت المؤسسة من التكيف مع هذه المتغيرات ووضع التخطيط للاتصال الداخلي الانجع استعداد لما قد يحدث من ازمات و الحوادث فإنها بالحتم سنحافظ على استقرارها و استمرارها للوصول الى اهدافها المسيطرة

وعلى ضوء هذا الحديث سنتطرق في دراستنا لمعالجة هذا الموضوع , وذلك يتناول لإطار المنهجي ثم الاطار النظري الذي تناولنا فيه ثلاثة فصول وقسم كل فصل الى ثلاثة مباحث احتوى المبحث الاول ماهية الاتصال وقسمناه الى مطالب ويمثل المطلب الاول اهمية الاتصال ثم خصائص عناصر عملية و معوقات المراحل عملية الاتصال اما المبحث الثاني جاء تحت عنوان مدخل الى الاتصال الداخلي في المؤسسة ويتفرع الى المطلب الاول مفهوم الاتصال الداخلي و اهميته و اهدافه اما المبحث الثالث فقد تناولنا فيه المبحث الثالث جاء تحت اسم استراتيجية الاتصال الداخلي في مؤسسة و يتفرع الى المطلب الاول انواع ووسائل الاتصال الداخلي وبعدها الى استراتيجية ومعوقاته اما الفصل الثاني فقسمنا الى

مبحثين اثنين يتضمن المبحث الاول اساسيات الاشاعة وقسمناه الى المطلب الاول مراحل تكوين الاشاعة و انواعها وأهدافها ثم خصائص الاشاعة وبعدها اساليب مواجهتها والحد منها اما المبحث الثاني تحت عنوان مدخل حول ادارة الاشاعة في مؤسسة التربوية وينقسم الى المطلب الاول مفهوم المؤسسة التربوية وخصائصها وابرز وظائفها ثم اهدافها وأهميتها .

الجانب التطبيقي الذي يعد الفصل الرابع و الذي قمنا به في احدى المؤسسات التربوية وهي مؤسسة التعليمية ولد امر مسعود و تطرقنا فيه الى تعريف بميدان الدراسة ثم تطبيق الاداة المقابلة مع المبحثين بهدف جمع المعلومات و تحليلها ثم توصلنا الى مجموعة من نتائج لنتوصل في الاخير الى الخاتمة موضوعنا المعالج وعرض قائمة المصادر والمراجع و الملاحق .

الإطار المنهجي

للدراصة

التمهيد

تعد الإجراءات المنهجية من العناصر البنائية و الاساسية العملية التطبيقية ، و التي يبادر الباحث في ضوئها بوضع تصور و أساس منهجي لدراسة ، بحيث يكون على دراية بما ينفذ و يتم في مراحل الدراسة النظرية و العلمية . و بالتالي فهي تصور استراتيجي لما يتم دراسته بالبحث و التحميل لفترة زمنية مقبلة يتم التحقق منه بالوصول الى النتائج النهائية لدراسة و الانتهاء منها .

و تلك الاجراءات الاطار تمثل الاطار الذي تسير فيه الدراسة الراهنة لذلك فسوف نتناولها من خلال عدد من العناصر وهي . تحديد الاشكالية ، أسباب الاختيار الموضوع ، أهمية الدراسة ، أهداف الدراسة ، الدراسات السابقة ، عينة الدراسة.

الإشكالية

يعتبر الاتصال الداخلي نوع من انواع استمرار العلاقة بين الادارة و الافراد العاملين فيها فوظيفته هو تبادل المعلومات و البيانات التي تمكن المسير من تحسين وتقلل الاتصال بشكل يضمن استمرارية العملية الانتاجية داخل مؤسسة التعليمية حيث تعبير هذه الاخيرة احد اهم اسباب لانتشار الاشاعة .

وفي ذات السياق يعتبر دور الاتصال الداخلي و الذي يهدف الي تحقيق البناء العام الذي تعسى اليه المؤسسة خصوصا اثناء الاشاعة في البحوثات و الدراسات حيث حضت هذه الدراسات و البحوثات الدور البارز في ميلاد حقل جديد وهو حقل الاشاعة . فالإشاعة هي لحظة حرجة وحساسة وتشكل خطرا على المؤسسة التي تتعرض لها وتضع صناع القرار امام مشكلات وصعوبات فيها ان الاشاعة تحدث في المؤسسة ومن فيها من ادارة جهاز الاتصال الداخلي تحت الامر الواقع واختبار صعب وتستعمل الاسلوب الفجاء وتعتبر المؤسسة التربوية بولاية البويرة من بين المؤسسات التي تعتمد على نشاطات ووظائف الاتصال الداخلي وتتكفل بها خلية الاتصال ومختلف المصالح بالمؤسسة و التي تعتمد على هذه النشاطات لإدارة الاشاعة .

وعلى هذا السياق سنحاول في موضوعنا هذا التطرق الى معرفة مدى فاعلية الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة في المؤسسات التربوية وكل هذا بتطبيقها على احد المؤسسات التربوية التي وقع عليها لاختيارها كنموذج وهي مؤسسة التعليمية التي قد تؤدي بها الى حدوث الاشاعة فمن خلال دراستنا سنبرز اهم ما تقوم به مؤسسة التربوية ابرزها مدى مساهمة دور الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة في مؤسسة التربوية وهذا ما سيمثله لنا موضوع دراستنا والذي سيتفرع الى اجاد اجابة عن التساؤل المطروح كالأتي ما هو دور الاتصال الداخلي داخل المؤسسة التربوية في ادارة الاشاعة ؟

و للمساعدة على الاجاد اجابة عن هذا التساؤل الرئيسي نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية :

- ما هو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية ؟
- ما مقصود بالاتصال الداخلي ؟
- ما مدى مساهمة الاشاعة في الاستقرار المؤسسة ؟
- ما هي الاستراتيجية مؤسسة التربوية ؟

- اسباب اختيار الموضوع :
- اسباب الذاتية :
- رغبتنا الشخصية في معرفة دور الذي يلعبه الاتصال الداخلي واهميته وجوده بالمؤسسة التربوية لمواجهة الاشاعة جلب انتباهنا الأهمية البالغة التي اكتسبها الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية مما أدى بنا الى محاوله التعلق أكثر في دراسة طبيعة نشاطها وكيفية تطبيقها .امكانية وسهولة الاتصال بمجتمع البحث المختار لقربه الجغرافي الامر الذي سهل لنا أشق التطبيق.
- اسباب الموضوعية :
- قابلية الموضوع المختار للبحث والدراسة الميدانية.
- - .قله أدراسات السابقة في هذا المجال لكوته جديد ولذا وجب تسليط الضوء عليه
- - .قابلية الموضوع المختار للبحث والدراسة الميدانية.
- اهداف الدراسة :
- إن الهدف الرئيسي من وراء هذه الدراسة هو ألتعرف على دور الاتصال الداخلي في مؤسسة التربية و الدور التي تقوم به في ادارة الاشاعة .
- توضيح مدى تأثير الاشاعة على الاستقرار ومكانه المؤسسة.
- التعرف على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية .
- معرفة الاستراتيجية المؤسسة.
- اهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة في كونها دراسة ميدانية تقترب كثيرا من واقع أعمال و أنشطة الاتصال الداخلي بمؤسسة التربية و تنقل صورة واقعية عن الاعمال المناطة به , اهمية هذه الاعمال اثناء وقوع الازمات وهذا ما يجسد دور الاتصال الداخلي في مواجهة الاشاعة في المؤسسة التربوية تعد مسالة ذات اهمية كبيرة في العلوم الاعلام و الاتصال وغيرها من التخصصات .وتتضح اهمية دراسة الاشاعة من التأثيرات الكبير الذي لها المجتمعات عامة وعلى المؤسسات خاصة فقد تؤدي الى تفكيك وتدهور المؤسسة كما قد تؤدي الى تماسكها وفق لدورها في حفظ او رفع الروح المعنوية لتلك المؤسسة وكما تبرز هذه الدراسة في محاولتنا لدراسة و معرفة الاشاعة و السبل لتصدي لهذه الظاهرة و مواجهتها بشتى الوسائل , لذا يتطلب بكل صدق وأمانة التعرف على دور الاتصال الداخلي في مؤسسة التربية في كيفية التعامل مع الاشاعة التي تواجه خاصة وان ادارة الاشاعة من المفاهيم الادارية الحديثة التي يتعين على متخذ القرار

من القيادات الادارية الاحاطة بها و معرفة كيفية استخدامها لإزالة المخاطر ورفع مستوى جاهزية للاتصال الداخلي لمجابهة الاشاعة كما تبرز اهمية هذه الدراسة في الوصول الى نتائج عملية يستفاد منها في تقديم العديد من الاقتراحات و التوصيات التي تساهم في تحقيق وتوظيف الاتصال الداخلي في التعامل مع الاشاعة وتوظيفها فعلا في مؤسسة التربوية .

- نواع الدراسة :

- ويعد هذا البحث من الدراسات الاستطلاعية التي تستهدف الحصول على معلومات دقيقة كافية حول الاتصال الداخلي و ادارة الاشاعة على مستويين نظري وذلك بمحاولة مسح كل الادبيات المتعلقة بالموضوع و تطبيقي وذلك بوصف مفردات الدراسة بمؤسسة التربوية ولد اعمر مسعود , ثم التحليل البيانات و تفسيرها للوصول الى نتائج الدراسة.

- منهج الدراسة :

من اجل الوصول الى الفهم اي ظاهرة فلا بد من اللجوء طرق متعددة و بالتالي منهجيات متعددة ولكن موضوع البحث لا يستلزم بالضرورة استخدام كل المناهج وإنما يجب اختيار منها واحد ولذلك يعرف المنهج على انه " احد الاشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة او مشكلة و تصويرها كليا عن طريق جمع البيانات عن الظاهرة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها الى الدراسة الدقيقة"

لقد استخدمنا المنهج دراسة الحالة في هذه الدراسة فهو يسمح لنا الفهم احسن للظاهرة المدروسة و يمكننا من جمع المعلومات و وقائع قدر الامكان عن ظاهرة معينة او حادثة¹,

لذلك فقد اعتمدنا فيه على التحليل واقع الحال في مؤسسة التربوية ولد اعمر مسعود من اجل التوجيه العمل في الوقت الحاضر و في المستقبل القريب , و ذلك بتطبيق دراستنا بها تحت عنوان " دور الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة في مؤسسة التربوية " .

فيمكن تعريف المنهج دراسة حالة

بأنه دراسة متعمقة لجميع البيانات المجمع عن وحدة سواء كانت فرد او مؤسسة او جماع²

1- احمد بن مرسل , مناهج البحث العلمي في العلوم الاعلام والاتصال , ط 2, ديوان للمطبوعات الجامعية , الجزائر , 2002. ص (115).

(111)

2- احمد بن مرسل مناهج البحث في العلوم الاعلام والاتصال , ط 3, ديوان للمطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع , الجزائر , 2002. ص 200

فاعتمدنا على منهج دراسة الحالة كونه يساعد على وصف دور الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة داخل المؤسسة التربوية ولد اعمر مسعود البويرة , وكذلك الوقوف على اهمية الاتصال الداخلي في مؤسسة مجال البحث في ادارة الاشاعة .

- الادوات الدراسية :

ان نجاح أي بحث علمي يرتبط بمدى فعالية الادوات التي استخدمت في جمع البيانات اللازمة و المتعلقة بموضوع البحث , لأننا نريد التعرف على الظاهرة المراد دراستها في وضعها الحالي الشيء الذي يتسنى الى استخدام هذا النوع من الدراسات وفي اطار استعمالنا لهذا النوع من الدراسات الاستطلاعية استخدمنا لجميع البيانات الادوات التالية .المقابلة , الاستبيان .

ا- المقابلة

تدخل المقابلة ضمن ادوات البحث العلمي وبسبب اختيار لهذه الاداة هو الامر فرضه عليا طبيعة بحث و اعتمدنا عليها في جميع البيانات و المعلومات الخاصة الجانب الميداني للدراسة¹.

تعريف المقابلة :

تعرف المقابلة بأنها مشتقة من فعل قابل بمعنى واجه , وهي بذلك المواجهة , من حيث قيماها على مواجه الشخص أي مقابلته وجها لوجه من اجل التحدث اليه في شكل حوار يالخذ شكل طرح اسئلة من طرف الباحث وتقديم اجوبة من طرف المبحوث حول الموضوع المدروس² .وفي البحث العلمي هي عبارة عن حوار او محادثة او منافسة موجهة , تكون بين الباحث عادة من جهة و شخص او اشخاص اخرين من جهة اخرى , وذلك بغرض التوصل للمعلومات تعكس حقائق او مواقف محددة , يحتاج الباحث التواصل اليها و الحصول عليها , في ضوء اهداف بحثه وتمثل المقابلة مجموعة من الاسئلة و الاستفسارات .,التي تتطلب الاجابة عليها او التعقيد عليها , وتكون المقابلة عادة وجها لوجه , بين الباحث و الشخص ولكن ظهرت وسائل اخرى للمقابلة مثل الاتصال عبر الهاتف او الانترنت وعبر الوسائل الحديثة .اما عن المقابلة المستخدمة في هذه الدراسة , فقد اعتمدنا على المقابلة الشخصية وهي المقابلة وجها لوجه بين الباحث و الشخص المعني بالبحث وهي اكثر الانواع المقابلات استخداما في البحث العلمي.

استخدمنا المقابلة في دراستنا هذه لمعرفة دور الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية ,وذلك من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها داخل المؤسسة التربوية على عينة من اساتذة و الاداريين من بينهم السيد المدير لمؤسسة التربوية ولد اعمر مسعود البويرة , لمعرفة وجهة نظرهم حول موضوع ادارة الاشاعة و

¹ احمد بن مرسللي , مرجع سابق ذكره , ص 45,ص47.

² احمد بن مرسللي , نفس المرجع , ص 46,ص47.

اثرها على اداء المؤسسي للمؤسسة , اعطاءهم لنا معلومات تخص المؤسسة التربوية ولد اعمر مسعود البويرة من نشأة والتعريف و بالإضافة الى الهيكل التنظيمي الخاص بها . و الهدف من المقابلة هو الاجابة على التساؤل الرئيسي و التساؤلات الفرعية لموضوع الدراسة , هذا ما تطرقنا به مع السيد المدير من خلال مقابلة شخصية معها حول ما يخص هذه الدراسة . فستخدمنا المقابلة و انواعها كأداة مساعدة ومدعمة في الدراسة للحصول على المعلومات وبيانات تخص موضوع الدراسة و لمعرفة كيف يتم ادارة الاشاعة الموجودة في المؤسسة وأثرها على اداء المؤسسة التربوية ولد اعمر مسعود - البويرة. -

ب- الاستبيان

ويسمى بالاستقصاء وهو احد الوسائل الشائعة الاستعمال للحصول على معلومات و حقائق تتعلق بآراء و اتجاهات الجمهور حول موضوع معين او موقف معين ويتكون الاستبيان من جدول اسئلة توزع على فئة من المجتمع بواسطة البريد او اليد حيث يطلب منهم الاجابة عليها و اعادتها الى الباحث , وبما ان الهدف الاساسي الاستبيان هو الحصول على بيانات واقعية وليس مجرد انطباعات او اراء هامشية فان ذلك يتطلب من الباحث العناية في تصميم الاستبيان فعليه ان تكون اسئلة تغطي جميع نواحي المشكلة ومجالاتها وان تكون البيانات المطلوبة محيطة بكل عنصر وقد يجد الباحث في نفسه الخبرة الكافية لتصميم الاستبيان لذا يتوجب عليه الاستعانة بآراء الخبراء وان يقوم بمراجعة الاسئلة و تدقيقها لإزالة أي غموض او ابهام في صياغتها اللغوية وأسلوبها بحيث تتلاءم مع الهدف الذي وضعت من اجله فقد استخدمنا استبيان الحقائق و الذي يمكننا من التعرف على الحقائق التي تخدم دراستنا فيما يخص صفات العينة و الدوار التي تقوم بها في تجسيد واقع الاتصال الداخلي . اثناء الاشاعة خاصة داخل المؤسسة او خارجها واعتمدت دراستنا على استمارة استبيانيه خاصة بالأساتذة متبعين في اطار اعداد استمارة جملة من الخطوات المنهجية عددها في صورتها المبدئية صياغة اسئلة الاستمارة التفكير في الاسئلة الاستمارة و مضمونها , مع مراعاة صياغة الاسئلة وفق المحاور الاساسية للبحث . حاولنا قدر المكان من مراعاة الترتيب المنطقي و احداث التوازن مع المحاور , البحث الاساسية في طرح الاسئلة من خلال اعتماد 4 محاور جاءت على النحو التالي :

المحور الاول تضمن صفات العينة (الجنس)

المحور الثاني بهدف معرفة اهمية الاتصال الداخلي في مؤسسة التربوية ولد اعمر مسعود البويرة

المحور الثالث تتضمن ادارة الاشاعة في مؤسسة التربوية .

المحور الرابع ادارة الاشاعة الموجودة في المؤسسة التربوية و اثرها على الاتصال الداخلي

- البويرة -

وقد جاءت الاسئلة بأداة البحث في ضوء فروض الدراسة و اهدافها في ضوء الاطار النظري . وتضمنت الاستمارة 18 سؤال تراوحت بين اسئلة بمتنوعة منها المغلقة و شبه مغلقة و اسئلة مفتوحة لمعرفة دور الاتصال الداخلي في ادارته للإشاعة المختلفة بمؤسسة التربوية ولد امر مسعود البويرة .

- مجتمع البحث :

يلجا الباحث الى دراسة او اختيار عينة من المجتمع الاصيلي للبحث بشرط ان تمثل جميع المفردات او العناصر المكونة للمجتمع الاصيلي تمثيلا صادقا و عادلا ومن هنا يستلزم من الباحث ان يختار العينة على اساس تكافئ الفرص الاختيار المفردات المجتمع الاصيلي للبحث جميعا . من الصعوبة اجراء بحوث تتضمن جميع مفردات المجتمع الاصيلي للبحث بسبب ما قد يواجه الباحث من صعوبات ومتاعب تتعلق بالبيانات و المعلومات و اعدادها و تصنيفها و لكل مفردة من مفردات المجتمع و لهذا نجد العينات هي افضل وسيلة الاجراء البحوث و لا بد لأي باحث اختيار عينة مناسبة ممثلة لجميع البحث تتوفر فيها نفس الخصائص .¹ ان دراستنا تهدف الى معرفه " مدى فعالية الجهاز الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية ولد امر مسعود بالبويرة " . وذلك من خلال معرفة الاهمية التي يكتسبها انطلاقا من طبيعته في المؤسسة ومعرفة اهدافه , وكذا الى الاشاعة التي تأثر على المؤسسة "التربوية" .

وقد عرف عبيدات و اخرون العينة بأنها جزء من المجتمع البحث الاصيلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وتضم عددا من الافراد في المجتمع الاصيلي .²

- احمد بن مرسللي , نفس مرجع سابق ذكره , ص 119,220¹

- احمد بن مرسللي , مرجع سابق ذكره, ص 221,220²

تعريف العينة العمدية او القصدية

يكون الاختيار في هذا النوع من العينات على اساس حر من الباحث وبحسب طبيعة بحثه وبحيث يحقق هذا الاختيار اهداف بحثه وقد لا يمثل هذه العينة تمثيلا صحيحا او كليا لمجتمع المستهدف بحثه , كما تربط مبررات استخدامها بدرجة كبيرة على تقديرات خاصة وأهداف معينة في ذهن الباحث. الذي يقوم باختبار العينة ان هذه العينة تقترب من العينة العشوائية الطبقية اذا يكون حجم المفردات المختارة متناسبا مع العدد الكلي الذي له نفس الصفات في المجتمع الكلي. الذي له نفس الصفات في المجتمع الكلي .

و العينة التي اجريت عليها هذه الدراسة هي العينة الحصر الشامل للأساتذة حيث تتواجد مفردات المجتمع المدروس داخل المؤسسة التربوية ولد اعمر مسعود بالبويرة وقد قمنا بخصر المفردات مجتمع البحث و المتمثل عددهم ب 20 استاذ لان المجتمع البحث قليل العدد تم حصر شامل للأساتذة مدرسة وكان من بين خصائص هذا المجتمع حسب المتغير الجنس .

ملاحظة

لم يتم اسناد نتائج المطلقة للدراسة للمتغيرات الجنس المعتمد في استمارة لندرة درجة الثبات بين فئة ذكور و اناث (85% اناث و 15% ذكور)

- الحدود الدراسة:

الحدود الزماني: تمت هذه الدراسة الموسومة ب: دور الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة في المؤسسة التربوية عبر مراحل وزعت كالتالي :

حيث الدراسة في بداية شهر ماي من السنة الجارية 2022 وقد تم استمرار فيها الى غاية نهاية شهر جوان .

الحدود المكاني: قبل ان نتطرق الى التعريف بمؤسسة التربية ولد اعمر مسعود بالبويرة التي هي ميدان بحثنا تجدر الاشارة الى اننا اخترناها باعتبارها تربة خصبة لإدارة الاشاعة . ومن بينها اشاعة الاضطرابات المتكررة للأساتذة و الاشاعة حول زيادة في اجورهم كما اننا اتجهنا الى هذه المؤسسة لقرب مقرها منا بالإضافة الى انه من خلال المعطيات الاولية التي جمعناها عن المؤسسة وجدنا انها مناسبة لإجراء دراستنا الميدانية من بين هته المعطيات ان المؤسسة في بصدد تجسيد اللوح رقمية تعليمية جديدة

بالمؤسسة التي تقوم بنفس الوظائف الاتصال الداخلي التي لها دور في تعامل مع الاشاعات بالمؤسسة . غير ذلك من النشاطات . لذلك كان مجال بحثنا مؤسسة التربية ولد امر مسعود بالبويرة وسنتطرق بالتفصيل لتعريف و نشأة المؤسسة في الجانب التطبيقي من الدراسة .

الحدود البشري : ويقصد به جميع العناصر البشرية التي لا تقتصر على افراد العينة التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات بل يتضمن , كلا من المبحوثين (العينة) و الخبراء و المتخصصين الذين يتم الرجوع اليهم لاستكمال البيانات . و يتمثل المجال البشري لهذه الدراسة في اساتذة من ممارسي الاتصال الداخلي في مؤسسة التربية ولد امر مسعود بالبويرة .

- متغيرات الدراسة

المتغير المستقل الاتصال الداخلي .

المتغير التابع ادارة الاشاعة داخل المؤسسة التربوية .

المتغير الوسيط دور .

- تحديد المفاهيم والمصطلحات :

في هذه الدراسة سوف نوضح عدد من المفاهيم الأساسية التي تمثل في تعريفها كل من دور , الاتصال الداخلي . الاشاعة . المؤسسة التربوية .

الدور:

لغة : فعل نفوذ يمارس . مهمة يقوم بها المرء ¹

اصطلاحا : يعرف الدور على أنه عنصر في التفاعل الاجتماعي . وهذا يشير إلى نمط متكرر من الأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص معين في موقع التفاعل .²

¹ - ريهام على حامد نوير ,العلاقات العامة والإدارة الازمات ,دار الكتاب الجامعي ,2016.ص 22-25.

² - ريهام على حامد نوير , نفس مرجع سابق ذكره , ص 22-25 .

- كما يعرفه أحمد زكي يدوي : على أنه السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة أو الهيئة أو المؤسسة التي تستمد دورها من الأدوار التي يقوم بها أفرادها .
- والدور يطلق على الجانب الديناميكي لمركز القائم بالدور الذي يشير إلى المكانة الفرد والجماعة . المؤسسة والمجتمع أو يشير كذلك لسلوك الفرد أو الجماعة في ضوء توقعات الآخرين منه ¹.
- اجرائيا :

الدور هو توجيه أو تفهيم عضو بجماعة بجزئه الذي ينبغي أن يلعبه في التنظيم .

- مفهوم الإشاعة :

- لغويا : شوائع /شائع خبر غير ثابت و يتناقله الناس في ظرف من الظروف ².
- إصطلاحا :الشائعة هي كل قضية أو عبارة مقدمة للتصديق تتناقل مع شخص إلى شخص دون أن يكون لها معايير للصدق . وهي الترويج لخبر مختلف لا أساس له من الواقع أو المبالغة والتي تكون في سرد خير يحتوي جزء ضئيلا من الحقيقة ³.
- وتعرف حسب المعجم الإعلامي بأنها :
- الحديث أو القول أو الخبر أو الرواية يتناقله الناس دون التأكيد من صحته ودون التحقق من صدقه ويميل الناس إلى التصديق ما يسمعونه دون محاولة للتأكيد من صحته ثم يرونه للتغير وقد يضيفون إليه بعض التفاصيل الجديدة .
- اجرائيا :

يقصد بالإشاعة في دراستنا هي الأخبار أو المعلومات الغير المؤكدة التي قد تكون صادقة أو كاذبة أو مبالغ فيها تنتقل من شخص إلى شخص آخر بين العمال والموظفين المؤسسة يمكنها الانتشار في المؤسسة الاقتصادية عبر وسائل اتصال شفوية أو مكتوبة أو سمعية و تكون قابلة للتصديق.

¹ - ريهام على حامد نوير ,مرجع سابق ذكره ,ص 26.

² -هاني الكايد (المفاهيم و الاهداف و الاثار) ,ط1,عمان ,دار الراجية للنشر والتوزيع ,2009,ص 115,116.

³ - ,هاني الكايد ,نفس المرجع السابق ,ص 116 .

- مفهوم المؤسسة التربوية :

«تقوم التربية بتنمية قدرات الأفراد دمجهم في ثقافة مجتمعهم وتزويدهم بالقيم واتجاهات والمعارف التي تمكنهم من التجديد وابتكار واستجابة للتغيرات السريعة ، ولهذا اهتمت التربية بتجاوز مرحلة تقليد الطالب المعارف ، وركز ... على إحداث تغيرات بنائية أساسية في فلسفة وبنية التربية والتعليم ومحتواه وطرائقه ، كي يساهم في إظهار اتجاهات جديدة وثيقة الصلة بالتنمية .فالتنمية نتاج مهارة وقيم موجهة نحو تحقيق الأهداف ، وهنا تبدو أهمية المؤسسة التربوية لخدمة مطالب¹ .

ركز هذا التعريف على إسهام المؤسسة التربوية في تنمية قدرات الأفراد ودمجهم 10 التنمية والإسهام فيها ، في المجتمع باعتبار تنظيم اجتماعي مصغر وظيفته تلقين المعارف والخبرات .

- مفهوم الاتصال الداخلي :

هو سلسلة من العمليات المركبة والهادفة العقلية والمعرفية والنفسية والإجرائية لتحقيق منافع مشتركة بين عدده الاطراف تستلزم خلق اطار من التواصل الفعال باستخدام رموز ادوات معنية بما يضمن جودة مخرجاته من مداخلته وعملياته في بيئة ذات ابعاد ثقافية وتنظيمية واقتصادية ومادية² .
أما فضيل دليو فيرى أن الاتصال الداخلي هو: النقل و الاستلام مع الفهم للتعليمات والمعلومات .

- اجرائيا

الاتصال الداخلي هو عملية ضرورية داخل المؤسسة يتم فيها ، مبادلة المعلومات والأفكار على مستويات متنوعة في ادارة ، لضمان حسن الجيد للمنظمة كما تاجذ الاتصالات الداخلية اشكالا متنوعة لكل فرد .

¹ - نبيل عبد الهادي، علم الاجتماع التربوي دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، ط1 ،سنة 2007 ،ص 110 ، ص

² - فريدة جعالة، الاتصال الداخلي ودوره في انجاح التغيير التنظيمي ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر ، قسم علوم التسيير ، 2013 ، ص 82 .

- الدراسات السابقة :

من أهم ما يمر به الباحث هو إطلاع على الدراسات والبحوث التي سبقت بحثه لأنه إطلاع عليه سوف يجنبه الوقوع في التكرار أيضا تفادي أخطاء الآخرين وقد يسمح له ذلك بفهم موضوعه أكثر وكيفية اختيار الطرق والإجراءات المنهجية التي تتلاءم ودرسته كذلك أن هذه الدراسات تعتبر موجهة هاما يعتمد عليه الباحث في دراسته ولذلك وفي بحثنا هذا حاولنا الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة لهذه الدراسة أين تمكنا من الحصول على عدة دراسات متمثلة كالآتي

أ- الدراسة الأولى: دراسة قادري محمد سنة 2009-2010 بعنوان الاتصال الداخلي في مؤسسة

الجزائرية بين النظرية والتطبيق مذكرة لنيل شهادة الماجستير , جامعة تلمسان , الجزائر .

حيث تناولت اشكالية الدراسة فعالية الاتصال الداخلي في اغلب المؤسسات الجزائرية نظريا وتطبيقا تحت تساؤل رئيسي مفاده هل يمكن اعتبار الاتصال عمود فقري في تسيير المؤسسة وشريان ربط مختلف مصالحها ؟

واعتمد الباحث كأسئلة الفرعية :

- ماهية الاتصال الداخلي و تأثيره على تقييم المؤسسة ؟
- لماذا تضع المؤسسات في مخططاتها استراتيجية اتصالية وما هي اهميتها ؟
- ما هي التقنيات المستعملة في الاتصال الداخلي ؟

منهج الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر اسلوب من اساليب المتركرة على معلومات كافية ودقيقة عن موضوع محدد للحصول على نتائج موضوعية .

توصلت الدراسة الى نتائج التالية :

- ✓ عدم وجود خلية للاتصال وهو ما يوسع الفجوة بين الافراد و الادارة .
- ✓ وسائل الاتصال المستعملة تقليدية كلاسيكية لا تواكب التطورات الحاصلة .
- ✓ الاتصال النازل هو المهيمن من خلال الاوامر و القرارات .

ب- الدراسة الثانية : وهي دراسة زليخة بن عمارة سنة 2001 , بعنوان " واقع الاتصال

المؤسساتي في الجامعة الجزائرية " في اطار اعداد رسالة الماجستير بجامعة باتنة , حيث

حاولت هذه الدراسة الاجابة على التساؤل التالي : ما هو دور الاتصال الداخلي في المؤسسة؟

ويتضمن اسئلة فرعية كالتالي :

- 1- ما هي الاطر التنظيمية للاتصال في المؤسسة؟
- 2- هل يحسن استعمال وسائل الاتصال في المؤسسة ؟
- 3- وما هي وسائل الاتصال المستعملة في المؤسسة ؟

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على منهج المسح بالعينة مبررة ذلك بطبيعة الدراسة الوصفية

نتائج الدراسة :

- ✓ ان هناك علاقة قوية بين فعالية الاتصال و قدرة القائد او المسؤول على اداء مهامه الادارية و التنظيمية .
- ✓ الاتصال المؤسسة اصبح عملية اساسية لا غى عنها في الادارة الحديثة .
- ✓ الاتصال في المؤسسة الجامعية يتاثر ايجابا بالوسائل التكنولوجية والتقنية المستخدمة في اعمال الاتصالات المكتبية .

ج- الدراسة الثالثة : رماش صبرينة بعنوان " الفعالية الاتصالية في المؤسسة الجزائرية , دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز سونلغاز , وهي رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع قدمتها الباحثة سنة 2009. بجامعة منتوي , قسنطينة .

حيث حاولت الباحث من خلال هذه الدراسة الاجابة عن تساؤل الرئيسي : **كيف يساهم الاتصال في تفعيل دور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ؟**

حيث تتضمن اسئلة فرعية :

- ✓ كيف يؤثر الاتصال الداخلي و الاتصال الخارجي على المؤسسة؟
- ✓ مامدى تاثير المتغيرات البيئية على الفعالية الاتصالية في المؤسسة ؟

✓ كيف يؤثر القائم بالاتصال على الفعالية الاقتصادية داخل المؤسسة ؟

منهج الدراسة فقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي نظرا لتطابقه مع الدراسة , اما ادوات جمع البيانات استخدمت كل من الاستمارة و المقابلة و الملاحظة .

واشتملت عينة هذه الدراسة على مجموع العمال و الموظفين بمؤسسة سونلغاز .

وعلى ضوء ما تم تناوله من التساؤلات , فقد توصلت الباحثة الى نتائج التالية

✓ ان الرسائل الاتصالية الموجهة للجمهور الداخلي والخارجي

على السواء هي اهم محدد لتحقيق الفعالية الاتصالية لذلك لا بد

من اعطاء اهمية للاتصال في مؤسسة .

- النظرية الترتيب الاولويات :

أ- المدخل النظرية الترتيب الاولويات :

ترجع بدايات هذه النظرية إلى كتاب الرأي العام الذي ألفه ليبمان حيث أكد فيه أن وسائل الاتصال تساعد في بناء الصورة الذهنية عن القضايا المختلفة لدى الجمهور وبذلك تعمل على تشكيل الرأي العام حول القضايا التي تهتم المجتمع وقد أكد العديد من الباحثين على أن وسائل الإعلام لها دور في ترتيب أوليات الجمهور حيث أشارت كتابات (نورتن لونج) أن الصحف هي المحرك الرئيسي في ترتيب الأجندة المحلية. وأن لها دور مهم في تحدد لأغلب الناس ما سوف يفكرون فيه وتقترح حلولاً لمشكلات الذين يهتمون بمعالجتها كما ناقش «كوهين» عام 1963 . ترتيب الأولويات عندما توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الصحافة لا تنجح دائماً في أن تحدد لقرائها كيف يفكرون لكنها تنجح ببراعة في أن تحدد لهم في ماذا يفكرون كما أوضح «لانج ولانج» في دراستهما عام 1966 أن وسائل الإعلام توجه انتباهنا نحو قضايا معينة وتشكل الصور في أذهان العامة عن الزعماء السياسيين البارزين وهي تقدم باستمرار وبشكل ثابت موضوعات تحدد من خلالها ما ينبغي أن يفكر فيه الأفراد بشأنه ويعرفوا عنه و يكونوا لديهم مشاعر اتجاهه . كما طور «ماكومبس» عام

1972 بحوث الأجندة و إختبرو فرضها الرئيسي الذي يتمثل في العلاقة الإرتباطية بين تركيز وسائل الإعلام عن قضايا معينة .واهتمام الجمهور بها.¹

أ - افتراضات النظرية :

يرجع الفضل الى ماكويس وتشاو الى اجراء اول اختيار لفروض نظرية ترتيب الاولويات وكان الفرض الرئيسي هو

- بينما قد يكون لوسائل الاعلام تأثير محدد على نوع او نشوه الاتجاهات إلا انه لا يفترض ان تقوم وسائل الاعلام بتحديد الاولويات للحملات السياسية ويكون لتلك الوسائل تأثير على نشوه الاتجاهات نحو القضايا السياسية المثارة
- من بين الافتراضات كذلك الاعتماد على اسلوب تحليل المحتوى للتعرف على الكيفية التي قدمت بها الصحف و مجالات للأخبار السياسية على المترشحين خلال فترة الزمنية محددة .
- كذلك تعتبر معظم الدراسات الخاصة بترتيب الاجندة هو الاتفاق بين ترتيب اجندة و وسائل الاعلام . وترتيب اجندة الجمهور للاهتمام بالقضايا و الموضوعات الاعلامية أي وجود ارتباط ايجابي بين ترتيب الاهتمام لكل من الوسيلة و الجمهور مما يشير الى دور وسائل الاعلام في ترتيب اولويات اهتمام الجمهور بالقضايا و الموضوعات المطروحة بنفس الترتيب التي تعطيه الوسائل لهذه قضايا و موضوعات .²

ج - النقد الموجه للنظرية :

- وجه كارابية وزملائه العديد من الانتقادات لبحوث وضع الاولويات يمكن اجمالها على النحو التالي
- تعدد الاساليب المنهجية المستخدمة في اجراء هذه البحوث و ضيق المجال التي تتحرك فيه
 - غياب الاسس النظرية التي ترتكز عليها هذه البحوث لأنها ترتكز على موضوعات و قضايا متخصصة جدلا من فحص مجالات الاهتمام الممكنة التي تبثها وسائل الاعلام العامة الناس

¹ - منال هلال الزاهرة، نظريات الاتصال ، ط1، دار المسير للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، 2012 ، ص 19 ، ص 20 ، ص

² - منال هلال الزاهرة ، المرجع السابق ، ص 35 ، ص 36 ، ص 37.

تمكن من قدرة وسائل الاعلام في تحديد الموضوعات المثيرة للجدل من بين سياق اكبر من الموضوعات العامة .

- ضرورة فهم العمليات المعرفية المتضمنة في عملية وضع الاولويات على المستوى الفردي¹.
 - وضع مؤشرات للواقع لتحديد مدى بروز القضايا سواء اكان ذلك على مستوى وسائل الاعلام او على مستوى الجماهير.
 - اختيار تصميمات بحثية تسمح بالتحكم في المتغيرات الاخرى المحتملة في عملية وضع اولويات
- 2 .

تتدرج دراستنا المتعلقة بموضوع دور الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة داخل المؤسسة التربوية , دراسة الميدانية بمؤسسة التربوية ولد امر مسعود بالبويرة تضمن مدخل النظرية الترتيب الاولويات التي تؤديها الاتصال الداخلي في معالجتها للإشاعة , ضمن استخدامها الاستراتيجيات ووسائل الاتصال والاتصال و العرض منها تجسيد مهام الاتصال الداخلي على القائمين بها في مؤسسة كما ان الاتصال الداخلي يعمل ضمن سياسة المؤسسة وهذا للحفاظ على نظامها الداخلي و الخارجي وكذا تحقيق اهدافها التي تسعى اليها من اجل الاستمرارية في تلبية حاجيات الجماهير وهي ذات افكار التي تتوافق مع مبادئ و مرتكزات مدخل النظرية الاجندة وهذا ما يجعلنا نستند الى هذه النظرية كنموذج ارشادي لموضوع دراستنا.

¹ - منال هلال الزاهرة ,مرجع سابق ذكره , ص 35 , ص 37 , 36 ص .

- منال هلال الزاهرة ,مرجع سابق ذكره , ص 35 , ص 36 , ص 37 .²

الجانب النظري

تمهيد .

المبحث الاول : ماهية الاتصال .

- 1- اهمية الاتصال وأنواعه .
- 2- خصائص الاتصال و عناصره.
- 3- معوقات المراحل العملية الاتصالية .

المبحث الثاني : مدخل الى الاتصال الداخلي للمؤسسة.

- 1- مفهوم الاتصال الداخلي في مؤسسة .
- 2- اهمية الاتصال الداخلي في مؤسسة .
- 3- اهداف الاتصال الداخلي في مؤسسة .

المبحث الثالث الاستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة .

- 1- انواع الاتصال الداخلي في مؤسسة والوسائله .
- 2- استراتيجية و معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة.

خلاصة الفصل

تمهيد :

لقد عرفت عملية الاتصال ووسائله وقنواته تطورا كبيرا عبر العصور، وكذا تطورت من خلاله الأبحاث التابعة له خاصة في مجال علوم الإعلام والاتصال ولم يستثني ذلك الاتصال في المؤسسة، فالمؤسسة بدورها من مهامها دمج أساليب الاتصال داخلها، حتى تستطع مواكبة ومسايرة بعض المشاكل لإعادة بعض التوازن المفقود والى سعيها لتحقيق الانسجام التام، وعلى هذا النحو أصبح الاتصال الداخلي في المؤسسة يحضا باهتمام جميع المسيرين، مهما كانت طبيعة هذه الأخيرة، لذا وجب علينا معرفة الاتصال داخل المؤسسة وأهميته وكذا أنواعه اساليبه ولدراسة ما سبق فقد قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين وهي كالاتي :

المبحث الأول : ماهية الاتصال .

المبحث الثاني : مدخل الى الاتصال الداخلي للمؤسسة.

المبحث الثالث : استراتيجيات الاتصال الداخلي في المؤسسة .

الفصل الاول : واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة .**1. ماهية الاتصال:****(1) اهمية الاتصال :**

لا يمكن تصور أي مؤسسة بدون أي شكل من أشكال الاتصال ، فالالاتصال هو جوهر نشاط المؤسسة وهو الروح التي نحركها بحيث أي نقص أو غياب أو أي تشويه للمعلومات يعني اضطراب وظائف المؤسسة ، فالالاتصال هو محور كل العمليات في المؤسسة رسمية كانت او غير رسميه بحيث يترتب عليه فعالية الأداء من حيث اتخاذ القرارات وبناء الهيكل التنظيمي وفعالية القيادة وحركية الجماعات والدافعية والبيئة التنظيمية والتغيير التنظيمي والعلاقات العامة .

وعن طريق الاتصال يتم إصدار التعليمات الخاصة بانجاز المهام وتلقي التوجيهات وبالإرشادات والرد على تساؤلات المرؤوسين وتقديم الاقتراحات لحل مشاكلهم وإمدادهم بالمعلومات الضرورية لوضع الاستراتيجيات وتنفيذها وإمدادهم بالآليات الضرورية للتصحيح الذاتي للأخطاء واكتشافها .

ومن جهة أخرى يعتبر الاتصال نشاطا إداريا وتقنيا وعقليا ونفسيا واجتماعيا، وفي نفس الوقت يتوجب على القائمين عليه مراعاة التوازن بين هذه المجالات لضمان عملية الاستقرار في المؤسسة وتحقيق أقصى قدر من الفعالية وهو نشاط رسمي وغير رسمي في ان واحد ونشاط جماعي تفاعلي نلاحظه من خلال اندماج الأفراد في الجماعات وتأثرهم بها وبخصائصها السلبية والإيجابية سواء المتعلقة منها بانجاز المهام أو بالعلاقات الاجتماعية المختلفة لذا فأى عملية تغيير تنطلق من بناء إستراتيجية للاتصال داخل المؤسسة ويمكن أيضا ابراز الاهمية التالية للاتصال :

- يسمح الاتصال بنقل المعلومات حيث أن هذه الأخيرة تؤدي دورا محددًا في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة فالمعلومات بالكمية والنوعية ترتبط بشكل مباشر بشبكة الاتصال وقنواتها وأعاونها .(1)

1 -الاستاذ رزيق : محاضرات في مقياس الاتصال ، السنة الثالثة تسويق ، جامعة البويرة . ص 3.

- يسمح بممارسة مختلف العمليات الادارية بالمؤسسة فانطلاقا من عملية التخطيط التنظيم التنسيق القيادة والرقابة وغير ذلك من الأنشطة التي تتوقف على الاتصال والمرتبب بشكل كبير بالهيكل التنظيمي للمؤسسة الذي يوضح المهام ومواقع المسؤولية وغيرها .
- ايصال مختلف المشاكل التي قد تنشئ نزاعات اجتماعية بين الافراد والجماعات بالمؤسسة وكذا عملية الحل لهذه النزاعات .
- ربط المؤسسة بالعالم الخارجي فالمؤسسة كنظام مفتوح بمحيطها الأمر الذي يستوجب ضرورة توفير شبكة اتصال تقوم باستقطاب المعلومات التي تعتبر متغيرة ومستمرة والتي تفيد في التخطيط الاستراتيجي وفي أداء مختلف الأنشطة⁽¹⁾.

(2) خصائص الاتصال :

للاتصال جملة من الخصائص أو الميزات يمكن ابرازها في النقاط التالية :

- أن الاتصال يمكن أن يتم بعدة طرق وليس فقط الطرق الكتابية أو اللغوية حيث يمكن أن يكون إبراز أحاسيس أو معاني تتم بواسطة سلوكيات أو إشارات معينة .
- ان الاتصال له مستقبل ومرسل وهدف هذا الاخير في العملية هو التأثير على المستقبل .
- إذا خلا الاتصال من وجود معنى ينتقل بين المرسل والمستقبل فلا يمكن القول أن هناك اتصال كما أن هناك ضرورة اتمام عملية الاستقبال للطرف الثاني كشرط لإتمام عملية الاتصال .
- يهدف الاتصال أيضا إلى تحقيق التكامل والتفاهم بين أمتصلين وهي من بين المهام ذات الاعتبار في المجتمعات الحديثة وخاصة في المؤسسة الاقتصادية⁽²⁾

(3) عناصر الاتصال :

تتكون عملية الاتصال من عناصر أساسية وفيما يلي نتناول كل عنصر من تلك العناصر:

- المرسل : وهو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال

1 - الاستاذ رزيق , نفس مرجع سابق ذكره , ص 4 .

2 - الاستاذ رزيق , نفس مرجع سابق ذكره , ص 4 .

- الرسالة : وهي الموضوع أو المحتوى (المعاني أو الأفكار) الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل ، ويتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية أو اللفظية أو غير اللفظية أو بهما معاً
- الوسيلة : وهي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل
- المستقبل : وهو الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة ويستقبلها من خلال أحد أو كل حواسه المختلفة (السمع والبصر والشم والذوق واللمس) ثم يقوم بتفسير رموز ويحاول إدراك معانيها .
- التغذية العكسية (أو الاستجابة) :وهي إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل واستلامه لها وتأكده من أنه تم فهمها، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة ، و سرعة حدوث التغذية العكسية "تختلف باختلاف الموقف , فمثلاً في المحادثة الشخصية يتم استنتاج ردود الفعل في نفس اللحظة بينما ردود الفعل لحملة إعلانية ربما لا تحدث إلا بعد فترة طويلة ، وعملية قياس ردود الفعل مهمة في عملية الاتصال حيث يتبين فيما إذا تمت عملية الاتصال بطريقة جيدة في جميع مراحلها أم لا، كما أن ردود الفعل تبين التغيير بعملية الاتصال سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنشأة .وندرج ايضا ضمن العناصر السياق والمسافة .(1)

1 - الاستاذ زريق, نفس مرجع سابق ذكره ,ص 5,ص 6.

4) معوقات الاتصال¹

• تعريف المعلومات :

تكون عملية الاتصال - طبقاً لما سبق أن بيناه - من ست مراحل متداخلة ومعقدة ، ونظراً للأخطاء أو الهفوات التي يحتمل أن تحدث في كل منها مما يتسبب في نشوء معنى أو معان غير مقصودة من الاتصال ، وتتدرج هذه الأخطاء ضمن أربعة معوقات أساسية هي :

أ- **خصائص المتلقي** : يتباين الأشخاص في الاستجابة لنفس الرسالة لأسباب ودوافع شخصية مختلفة منها التعليم والتجارب السابقة ، وبناء على ذلك يختلف رد فعل شخصين من بيئتين مختلفتين حول موضوع واحد ، كما تؤثر الدوافع الشخصية في فك رموز الرسالة وتفسيرها فالموظف الذي يتميز بالحاجة القوية للتقدم في المنظمة ويتصف بالتفاؤل قد يفسر ابتسامة الرئيس المباشر وتعليقه العارض كمؤشر إلى أنه شخص محبوب وعلى المكافأة التي تنتظره ، أما الشخص الذي يتصف بضعف الحاجة للتقدم وينزع للتشاؤم فقد يفسر نفس التعليق من المدير على أنه شيء عارض ولا علاقة له بأي موضوع .

ب- **الإدراك الانتقائي** : حيث يتجه الناس إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات الأخرى لعدة أسباب منها الحاجة إلى تجنب حده التناقض المعرفي لذلك يتجه الناس إلى غض النظر عن المعلومات التي تتعارض مع المعتقدات التي رسخت فيهم من قبل ويحدث الإدراك الانتقائي حينما يقوم المتلقي بتقويم طريقة الاتصال بما في ذلك دور وشخصية وقيم ومزاج ودوافع المرسل .

ت- **المشكلات اللغوية** : تعتبر اللغة من ابرز المجموعات المستخدمة في الاتصال بيد أن المشكلة هنا تكمن في أن كثير من الكلمات الشائعة الاستخدام في الاتصال تحمل معان مختلفة للأشخاص المختلفين فقد تكون للكلمة عبارات ومعان متعددة بحيث تحمل تفسيرات مختلفة أو أن تكون اللغة خاصة لمجموعة فنية معينة من الصعب على من خارج هذه المجموعة فهمها كأن يبتسم المدرس مثلاً للطالب ويقول له مبروك إن نتيجة الاختبار سلبية في حين أن الطالب لا يدرك معنى كون الاختبار سلبياً .

ث- **ضغوط الوقت** : يشكو المديرون من أن الوقت هو أندر الموارد ، ودائماً يؤدي ضيق الوقت إلى تحريف المعلومات المتبادلة ويعزي ضيق الوقت إلى اللجوء إلى تقصير قنوات الاتصال الرسمية

¹ - الاستاذ رزيق ، نفس مرجع سابق ذكره ص 7.

كأن يصدر المدير أمراً شفوياً لأحد الموظفين لإنجاز عمل معين بحجة انتهاء فترة الدوام ومن ثم لا يسجل هذا الأمر في السجلات الرسمية لتحديد من خلاله المسؤوليات إضافة إلى أن الموظف بسبب ضيق الوقت قد ينفذ هذا الأمر بشكل لم يكن أصلاً في ذهن المدير.

- **حجم المعلومات** : يتمثل ثاني المعوقات الرئيسية للاتصال في الإفراط مقدار المعلومات ومن الشكاوى السائدة في أوساط المديرين في المنظمات (المدارس) أنهم غارقون في المعلومات. فإذا ما تم الاهتمام بكل المعلومات فإن العمل الفعلي للمنظمة (المدرسة) لن يؤدي مطلقاً .

وهناك من يضيف قسمين هما :

أ- الأخطاء التنظيمية التي تعيق الاتصال :

- ✓ عدم التطابق بين التنظيم المخطط مع النظام الهيكلي المطبق .
- ✓ جهل أغلب العمال بتفاصيل الأعمال الموكلة إليهم، وهذا لنقص كفاءة الاتصال .
- ✓ عدم اعتراف بعض العمال بالخرائط التنظيمية ويعتمد البعض العارفين بها عدم اتباع خطوط السلطة والمسؤولية فيها بسبب عدم رضاهم عنها .
- ✓ نقص في تحديد المسؤولية لعدم وضوح خطوط السلطة والمسؤولية.
- ✓ توجه الافراد إلى سلطات أعلى من السلطات المباشرة لهم، مما يضيف أعباء على السلطات الأعلى ويخطأ أحيانا بعض الاعمال .

ب- المعوقات النفسية والاجتماعية :

- ✓ كبير عدد العمال واختلاف العوامل النفسية والاجتماعية فيهم، وضعف الادارة في عملية التقريب بينهم .
- ✓ ضعف الفهم الجيد والصحيح للعملية الاتصالية الحديثة من طرف الادارة العليا، وهو ما يؤدي إلى سوء واستعمالها , ونقص الاهتمام بالمعلومات المرتدة .
- ✓ نقص الفهم لدى الافراد وتأويل القرارات والوثائق المختلفة حسب الشخص المستعمل، ولما يتمتع به من الجانب النفسي والاجتماعي⁽¹⁾.
- ✓ تدخل الجماعات غير الرسمية في إعداد الوثائق والتقارير الرسمية المساعدة لتزيف المعلومات لأهداف إخفاء النقص في الأداء أو لإظهار ضعف إطلاع الإدارة العليا.

¹ - الاستاذ زريق , مرجع سبق ذكره , ص 8 , ص 9.

II. مدخل الى الاتصال الداخلي للمؤسسة.

يمثل الاتصال الداخلي قاعدة اساسية في نظام الاجتماعي , ورجل للعلاقات المهنية بذلك بفضل قدرته على ربط بين اعضاء المنظمة بهدف نشر المعلومات , الحقائق , الافكار .

(1) مفهوم الاتصال الداخلي :

لا يمكن لأي مؤسسة أن تتشأ وتستمر بدون اتصال يجري بين أعضائها ولهذا فإن عملية الاتصال تسعى لتحقيق الترابط في التفكير والاتجاهات بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة مما يؤدي إلى تحقيق التعاون وتوجيه الجهود نحو الأهداف المشتركة وتقوية العلاقات الاجتماعية التي تولد بدورها حافزا للأفراد العاملين.

ويعرف الاتصال الداخلي «بأنه عملية تبادل الآراء والمعلومات بين الأطراف المختلفة داخل التنظيم بغرض تحقيق هدف معين»

- وهو «عملية تتضمن النقل والترديد والتدقيق للأفكار بغرض اختيار التصور» بمعنى أن هناك رسائل هادفة بين أطراف المؤسسة .
- كما يعرف على أنه «تلك العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات .

إذا يعتبر اتخاذ القرار عصب العملية الإدارية كلها، ويتوقف ذلك على كمية وسلامة المعلومات التي تتاح أمام صانعي القرارات في أي مستوى من المستويات الإدارية مما سبق يمكن القول أن الاتصال الداخلي للمؤسسة هو تلك العملية التي تتضمن نقل وتبادل المعلومات والاتجاهات والأفكار بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها بفعالية ويضم نظام الاتصال داخل المؤسسة مجموعة عمليات

اتصالية تنشأ داخل لمؤسسة وأنماط تتنوع من تنظيم إلى آخر، وكل مؤسسة لها دعماؤها الاتصالية الخاصة مثل: الراديو الداخلي صندوق الأفكار لوحة والإعلانات الشبكة الهاتفي، شبكة الإنترنت. (1)

(2) أهمية الاتصال الداخلي للمؤسسة :

ان الفرد في المؤسسة في اتصالات دائمة مع غيره « فهناك الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين والاتصال مع الزملاء إن الاتصال عملية رئيسية، ضرورة حيوية في بناء علاقات إنسانية طيبة داخل المشروع حيث أثبتت التجارب أن عدالة الإدارة في معاملة موظفيها وعمالها ليس كافيا في حد ذاته إذا لم يصحب ذلك شرح وافي وتفسير كامل لتوجيهاتها وتعليماتها وقراراتها ومبررات اتخاذها بما يقطع الطريق على مروجي الشائعات والأخبار الكاذبة التي تعكّر صفو علاقات العمل داخل المشروع ولا يخفى ما لذلك من آثار سيئة على معنوية العاملين وبالتالي على إنتاجهم ومن هنا قيل أن الانفصال مدعاة للقطيعة في العلاقات وانهايارها أما الاتصال فهو محيياها وادعماها. نظرا لأنه يعمل على توصيل المعلومات والبيانات بين طرفي الاتصال بمعنى أن يفهم المستقبل تماما ما يقصده المرسل وبهذا فقط يتم الاتصال بينهما.

ما يؤكد أهمية عملية الاتصال داخل المؤسسة ما ذهب إليه "التون مايو - « مؤسس مدرسة العلاقات الإنسانية من حيث أن الدراسة الاجتماعية يجب أن تبدأ بملاحظة دقيقة لما يسمى وبالالاتصال فهذه المشكلة بدون شك هي نقطة الضعف التي تواجه الحضارة اليوم . «وهنا يشير "مايو" إلى أهمية الاتصال باعتباره أحد العوامل الرئيسيّة لقيام العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة وعادة ما ينظر إلى عمليات الاتصال بوصفها تجيب على كل التساؤلات الخاصة بتنظيم المؤسسة.

وتؤكد هذه الدراسة على أهمية الاتصال داخل المؤسسة وذلك في إطار قيام علاقات إيجابية وسليمة بين العاملين ولوحظ أن الإدارة قد وجدت أفضل طريقة لتحقيق أهدافها وذلك بتدعيم الاتصالات الصاعدة لتحقيق مزيد من الترابط بين العمال والإدارة على أساس من الثقة المتبادلة بينهما. (2)

1 - رماش صبرينة، فعالية الاتصال في المؤسسة الاقتصادية (اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم الاجتماع (قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية جامعة منتوي، قسنطينة، 2009/2008، ص 135.

2 - رماش صبرينة، نفس مرجع سابق، ص 136.

(3) اهداف الاتصال الداخلي للمؤسسة :

إن عملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل وقد ينصب [هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغييرها أو على اتجاهه أو على مهاراته . وبإسقاط هذا التأصيل الأكاديمي داخل المؤسسة نجد أن [الاتصال الداخلي يهدف إلى خلق التحام فكري ومعنوي في قيم وأهداف مشتركة إذ يستحوذ على ديناميكية تشكيل صورة المؤسسة مثله مثل الاتصال الخارجي . ونجد أن [تحقيق أهداف المؤسسة يتوقف على سلامة الاتصالات الداخلية وضوح وقنواتها إذ أن [هذه الأخيرة تساعد في القيام بالآتي:

- توجيه العاملين ونصحهم وإرشادهم وذلك من خلال إكسابهم اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها.
- تصحيح الأفكار الخاطئة لدى العاملين عن أهداف وسياسات الإدارة خاصة تلك التي تتصل بهم، إضافة إلى توزيع المسؤوليات وتحسين سير العمل ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة.
- التنسيق بين المهام والوحدات المختلفة بما يحقق هدف الاتصال الاجتماعي.
- تحديد معايير ومؤشرات الأداء.
- إصدار الأوامر والتعليمات.
- تقييم الأداء وإنتاجية العمل.
- تعريف المشكلات وسبل علاجها.
- تحديد الأهداف الواجب تنفيذها.
- تكوين العاملين وتنمية قدراتهم وذلك بإكسابهم خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة، مما يترجم الهدف التعليمي للاتصال.
- تحفيز العاملين وذلك بتوعيتهم ومساعدتهم الماديّة [والمعرفية.⁽¹⁾

¹ - رماش صبرينة , نفس مرجع سابق ذكره , ص 139.

III. الاستراتيجية الاتصال داخلي في المؤسسة¹.

تعتبر الاستراتيجية الاتصال اطار توجيهيا في عملية الاتصال الداخل المؤسسة , وتشجع الاتصال بين العاملين و المديريات بهدف تسريع العمل وكسب الثقة بين العاملين داخل مؤسسة , كما توضح الرؤية وخطة الاستراتيجية .

1- انواع الاتصال الداخلي :

تشعبت الاتصالات الموجودة داخل المؤسسة الى :

❖ الاتصال الرسمي :

تتمثل عملية الاتصال غالبا في تلك الاتصالات التي تظهر في الخريطة التنظيمية للنسق وفق للنظم واللوائح المنظمة له ووفقا للبناء التنظيمي الذي يحكمه قد يكون هذه القواعد مكتوبة او مدونة او منصوطة عليها

ويأخذ الاتصال الرسمي في معظم الحالات الشكل الكتابي مثل التقارير التعليمات التوجيهات الاقتراحات وقد تكون شفويا مثل الاجتماعات الدورية التي يعقدها المدير الادارات المركزية و الفرعية و الاقسام مع معاونيهم مرة على الاقل ل الاسبوع لتلقي المعلومات اذا ما استعرضتها هذا النمط داخل منظمات العمل نجد انه يتميز بثلاثة اشكال اساسية تمر بها من خلالها عملية الاتصالية .

- الاتصالات النازلة (من اعلى الى الاسفل) :

وهذه الاتصالات تصدر من القادة الاداريين في مستوي معين بالمؤسسة الى المستويات الادارية الادني منها ويتضمن عادة القرارات و الاوامر و التعليمات الازمة لتنفيذ خطة وبرنامج عمل معين .

- الاتصالات الصاعدة (من الاسفل الى الاعلى) :

¹ - نعيمة بوكنتوم , دور الاتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي (رسالة الماجستير في ادارة الاعمال) قسم علوم التسيير , كلية العلوم الاقتصادية والتسيير , جامعة سعد دحلب , البليدة , اكتوبر 2008.ص 22 .

وهي التي تتم من المرؤوسين الى الرؤساء في المؤسسات الادارية الاعلى وقد تتضمن الصعاب التي تعترض تنفيذ برنامج او قرارات معينة وهذا النوع من الاتصال يجيب على ثلاثة اهداف التحقيق الكشف , التنشيط .

حيث يمكن تلخيص هذا النوع في نقاط التالية :

طلب توضيحات والاستفسارات عن بعض النقاط الغامضة ومن مثال ذلك الاتصال من خلال الحوارات و المناقشات .

رفع الشكاوي عن المشاكل الخاصة بالعمل .

- الاتصالات الافقية :

تلك الاتصالات التي تم بين العمال في نفس المستوي الادراكي بهدف التنسيق بين جهودهم كقيام رئيس قسم التسويق في نفس المنظمة .

الشكل المقابل يوضح قنوات الاتصال الرسمي (1).

❖ الاتصالات الغير الرسمية :

يعرف بهذا الاسم لأنه يحدث خارج المسارات الرسمية المحددة للاتصال اذا تتم بأسلوب غير الرسمي من امثلة هذه الاتصالات ما يدور بين الزملاء في العمل من احاديث عن مشكلاتهم الخاصة او عن امالهم او عن الاحوال العامة التي تستدعي اهتماماتهم وتستوحي عن على تفكيرهم وقد تتضمن بعض الاتصالات غير الرسمي تعريف المعلومات ما يؤدي الى انتشار الاشاعة وتغير الحقائق المتضمنة في تلك الرسائل . (2)

1- وسائل الاتصال الداخلي :

1 - نعيمة بوكلتوم , نفس مرجع سابق ذكره , ص 23.

2 - نعيمة بوكلتوم , نفس مرجع سابق ذكره , ص 24.

يتفق كثير من المؤلفين ان الاتصال داخل المؤسسة يعتمد على مجموعة من الوسائل المختلفة و المتشابهة بتباين المؤسسات و مكانتها فمنهم من قسمها حسب صيغة الاتصال اي الاتصالات الشفهية و المكتوبة غير اللفظية اضافة الى الوسائل السمعية البصرية .

- **الاتصال الشفهي** : وهو الاتصال الذي يتم عن طريق تبادل الحديث و المعلومات بين طرفي الاتصال بطريقة مباشرة وهو يعود من بين الوسائل اكثر استعمالا رسمي او غير الرسمي نظرا لقدراته على تحقيق التواصل و الانسجام و التفاعل بين مختلف الاقسام الادارية للمؤسسة ولذلك تصنف الوسيلة الشفهية كأحدى الوسائل الاتصال الاكثر سرعة وتأثيرا.
 - **الاتصال الكتابي** : وهو الذي يجعل من المستطاع نقل نفس المعلومات بالضبط الى عدد كبير من الافراد هذا مع امكانية الرجوع اليها في المستقبل ويمكن شرح المعلومات والبيانات بعده طرق مختلفة مع تقديم كثير من التفاصيل ان استدعى الامر ذلك فيما يلي بعض الوسائل الكتابية المعتمدة من طرف المؤسسة :مثل اللوحة الاعلانات او المجلة او رفوف القراءة.
 - **الاتصال الغير اللفظي** : وهو ليمن مناقشة الاتصال بدون مناقشة الاتصالات الغير اللفظية و التي تتضمن لغة بدن وهي عبارة عن حركات تحمل معنى مثل حركة رفع الحاجبين تعبر عن عدم التصديق هز الكتفين تعبر عن عدم الاهتمام نضرب جبهتنا تعبر عن النسيان وقد ليمن تحديد معني محدد لحركة بدنية معينة ذلك ان حركة البدن او وضعية بحد ذاتها لا توجد لها تفسير عالمي موحد ولكنها حينما تربط باللغة المفوظة تعطي معنى اكبر لرسالة المرسل (1).
- عدم تطابق الرسالة اللفظية مع غير اللفظية يشكل احد المعوقات الاتصال الداخلي .
- يمكن للتعبيرات غير اللفظية ان تكون وسيلة لتوضيح او التأكيد الرسالة اللفظية .
- التعبيرات الغير اللفظية اكثر ثباتا من بالذاكرة لأنها ترى بالعين .

1 - نعيمة بوكلتوم , نفس مرجع سابق ذكره , ص 28.

- وسائل الاتصال السمعية البصرية :

الى جانب الوسائل السمعية الشفهية والمكتوبة يعزز القطاع الاتصال بوسائل وتقنيات جديدة ومتطورة احدثت ثورة حقيقة في مجال الاعلام والاتصال وقد اعتمدت عليها المؤسسة من اجل تحسين فعالية الاتصال الداخل المؤسسة , وتحقيق اهدافها مثل الفيديو ,الهاتف , الانترنت ... (1)

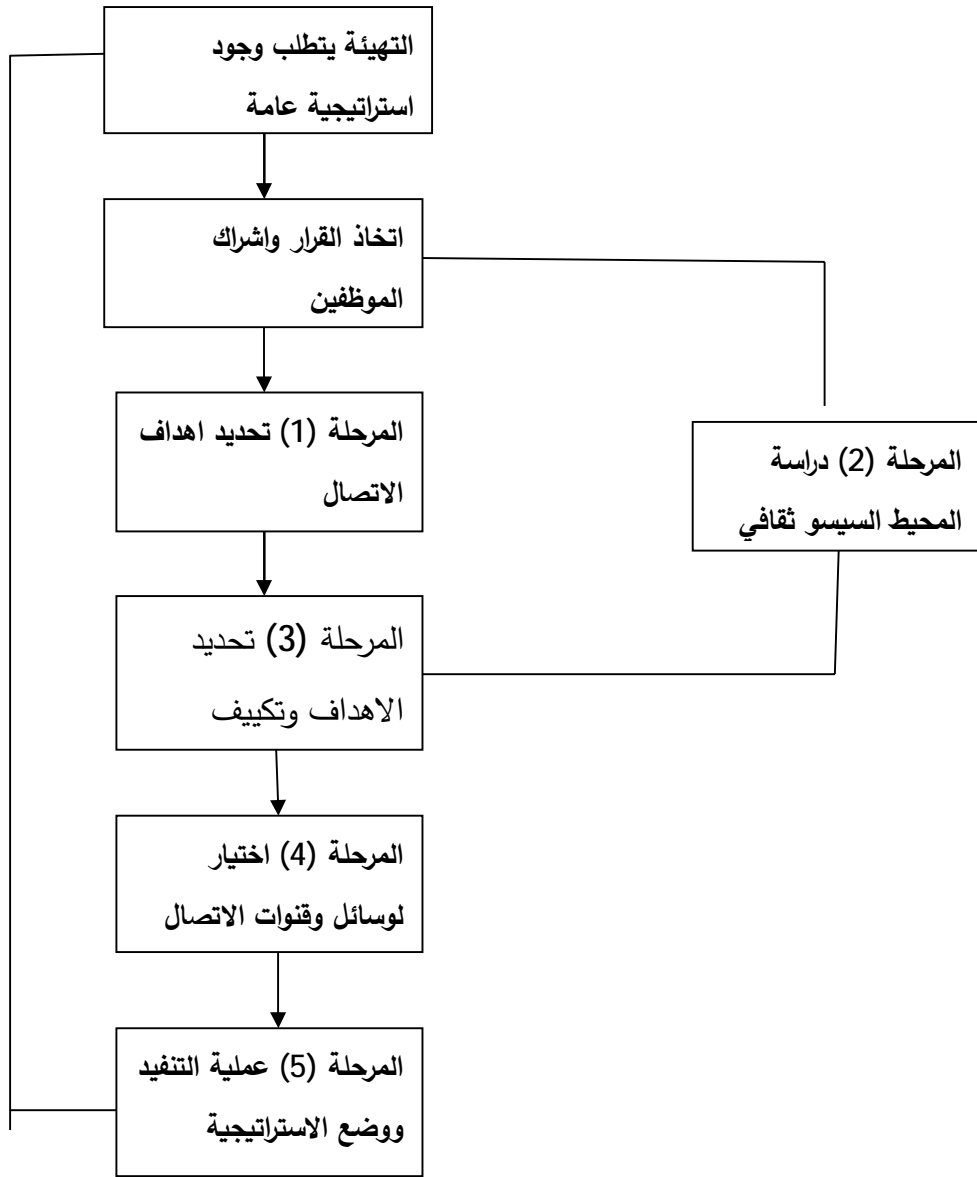
(5) استراتيجية الاتصال الداخلي ومعوقاته :

1. الاستراتيجية الاتصال الداخلي :

لنجاح العملية الاتصالية داخل المؤسسة لابد من وضع استراتيجية او خطة اتصالية مناسبة اي تصميمه وفق خطة معينة تنسجم وامكانيات المؤسسة واهدافها القريبة و البعيدة لضمان السير الحسن لمهامها ووظائفها وتوفير الجو المناسب لمجموع الفاعلين داخل المؤسسة الى احسن النتائج وبلوغ الاهداف المسيطرة من قبل مسيرتها .

¹ - نعيمة بوكلتوم , نفس مرجع سابق ذكره ,ص 28,ص 29.

ولوضع استراتيجية الاتصال الداخلي تقتضي مجموعة من الخطوات كما هو موضحة في الشكل (1).



الشكل رقم (3) مراحل اعداد الاستراتيجية الاتصال الداخلي "57" ص (46) .

¹ - نعيمة بوكلتوم , نفس مرجع سابق ذكره , ص 43.

❖ تحديد الاهداف الاساسية للاتصال الداخلي :

اول مرحلة لوضع الاستراتيجية هي مرحلة وضع الاهداف , وأهداف الاستراتيجية تنتج بشكل مباشر من الاستراتيجية العامة للمؤسسة وتترجم النظرة الاستراتيجية للمسير والتي تسعى المؤسسة الى تحقيقها عمليا لضمان السير الجيد للمؤسسة انطلاقا من ان التسيير والاتصال فعلا متلازمان في ادارة الشؤون وإكمال المؤسسة ويمكن ذكر بعض الاهداف :

- تعبئة الموظف وتحسينه بدوره وأهميته داخل المؤسسة.
- المحافظة عن هوية المؤسسة وتكريس ثقافتها .
- مساهمة في خلق جو من الثقة بين المسير والموظف .(1)

❖ دراسة المحيط السوسيو ثقافي :

تقتضي الاستراتيجية الاتصالية للمؤسسة التعرف على المحيط الاجتماعي و الثقافي للمؤسسة وتتم هذه الخطوة على جانبين الاول يتعلق بالصورة التي تقدمها المؤسسة لمحيطها الخارجي اما الجانب الثاني فيتمثل في البحث عن الصورة والشخصية الثقافية الداخل المؤسسة .(2)

❖ تشخيص الجمهور المستهدف (المستقبل) و التكيف الرسائل :

نعني بالجمهور المستهدف الاشخاص او الجماعات المتناسقة التي تواجه لها الرسائل الاتصالية ولكل جمهور مستهدف داخل المؤسسة يجب الاختيار الرسالة او الرسائل الوجهة خصيصا له انطلاقا من الاهداف الاتصالية التي تتم تحديدها في المرحلة الاولى .

وتخضع عملية الاعداد الرسائل للمبادئ التالية :

- يجب ان تكون الرسائل واضحة وذات مصداقية ومختلفة وقابلة للفهم وللإدراك .
- يجب ان تتوافق الرسائل وحقيقة المؤسسة المعاشة من قبل المستخدمين حتى لا تفقد مصداقيتها .

❖ اختيار قنوات ووسائط الاتصال .

1 - نعيمة بوكلتوم , نفس مرجع سابق ذكره , ص 44 .

2 - نعيمة بوكلتوم , نفس مرجع سابق ذكره , ص 44 .

ان فعالية الاتصال الداخلي وقدرته على الاداء دوره التنظيمي في تسير المؤسسة مرتبط بدرجة كبيرة بالاختيار الجيد للوسيلة المناسبة القادرة على اىصال المعلومة وفي وقتها اللازم للشخص او الهيئة المناسبة اختيار الوسيلة يعتمد على طبيعة عملية الاتصال طبيعة الفرد موضوع عملية الاتصال والعلاقات بينهم وسرعة وسيلة الاتصال تكلفتها .

اما الوسائل بين المرسل والمستقبل وهم الذين تمر عليهم الرسالة قبل الوصولها الى المستقبل وقد يكونوا اشخاص او جماعات وقبل يكونوا هؤلاء وسطاء فهم مستقبلين ويطلب منهم احياء المعلومات وإعطائها معنى .

❖ عملية تنفيذ استراتيجية الاتصال :

تنفيذ الاستراتيجية الاتصال التي تعد في مدة زمنية من سنتين الى خمس سنوات عادة ما تكون خطط استراتيجية منزلة . وفيها تحدد العناصر المختلفة اللازمة لتطبيق الاستراتيجية و متابعتها ابتداء من الاهداف , الخلايا الاتصالية و المستهدفين الوسائل الوسائط و التواريخ الى التكاليف المتعلقة بها و الحدود او القيود الممكن تواجها العملية الاتصالية وعملية اعداد الخطة العملية للاتصال وتنفيذها تكون تحت مسؤولية مصلحة او جهة معينة وعادة ما تكون مجموعة عمل يحددها رئيس و هو المسئول امام الادارة في المؤسسة عن المختلف الاعمال الموكلة للجنة ونتائجها .

ولكن من الضروري جدا للمؤسسة اخذ بعض العناصر بعين الاعتبار عند اعداد و تنفيذ الاستراتيجية :

- متابعة خطة الاتصال الداخلي وتعتبر من اهم العوامل التي تساعد على نجاح الاتصال الداخلي والتعرف على الجوانب التي تم الوصول اليها والجوانب الاخرى التي لم يتحقق فيها النجاح ودراسة الاسباب من وراء ذلك الداخلي الذي يستلزم مشاركة جميع مسئولين المؤسسة على اختلاف مستوياتهم الوظيفية , ومراقبة جميع الاجال المحددة لتحقيق خط الاتصال الداخلي حسب الاولويات محددة (1).
- معرفة النقاط القوة والضعف الموجودة في برنامج الاتصال الداخلي ان معرفة وتحليل الجوانب القوة و الضعف الموجودة في برنامج الاتصال الداخلي تمكن المسئول على تطبيق هذا البرنامج واستثمار نقاط القوة الموجودة فيه لصالح المؤسسة مما يمكنها من تحقيق اهدافها

1 - نعيمة بوكلتوم , نفس مرجع سابق ذكره , ص 50.

القريبة والبعيدة وهذا الوقت الذي يحاول فيه معالجة النقاط السلبية التي تتضمنها البرنامج فالإتصال هو استثمار على مدى الطويل.

- معرفة معوقات الاتصال الداخلي وإمكانيات تجاوزها تتعرض عملية الاتصال الى كثير من المشاكل ومن اهمها عملية تشويشه المعلومات في رحلتها من المرسل او المصدر الى ان تصل الى المستقبل لذلك فان فهم المشاكل التي تتعرض لها عملية الاتصال تمكننا من التغلب عليها.

- تحديد ميزانية مخصصة للاتصال الداخلي من الضروري جدا تحديد حجم النفقات المادية التي يتطلبها تطبيق برنامج الاتصال الداخلي لكن ينبغي الاشارة هنا الى ان هذه الميزانية قد تعرف مشاكل او اختلالات لأسباب او لأخرى بمعنى ان الاتصال يتعامل مع واقع مزدوج وهو ما يعرف بواقع الطوارئ الذي يتولد عن بعض الاحداث غير المتوقعة التي قد تعرفها المؤسسة وواقع اخر مسير المؤسسة اذن الاتصال الداخل يجب ان يكون مستعدا لمواجهة هذه الطوارئ والتعامل معها بطريقة ذكية من اجل المحافظة على استقرار المؤسسة وقوة خطابها ما يحافظ على مصداقيتها وسط مستخدميها (1).

2. معوقات الاتصال الداخلي :

تعرض العملية الاتصال الى كثير من المشاكل ومن اهمها عملية التحريف المعلومات في رحلتها من المرسل الى المستقبل لكي يتسنى الجهود الاتصال ان تثمر وتحقق اهدافها يجب فهم كافة الصعوبات العراقيل التي تؤثر على فاعليته مع اجاد امكانيات لتجاوزها والتغلب عليها اذا يمكن ذكر بعض معوقات الاتصال الداخلي كما يلي :

❖ المعوقات الشخصية : وهذه المعوقات تعود الى الشخص نفسه سوا كان المرسل او المستقبل وتحدث اثر عكسيا بسبب الفروقات الفردية ما يجعل الافراد يتحملون في احكامهم على الاشياء بالتالي فهمهم لعملية الاتصال و اهم المعوقات هي :

- تباين الادراك ان تباين بين الافراد في تداركهم للمواقف المختلفة يعود الى اختلافهم الفردية والبيئية الامر الذي يؤدي الى اختلاف المعاني التي يعطونها .

¹ - نعيمة بوكلتوم , نفس مرجع سابق ذكره , ص 51.

- الصعوبات النفسية : كميل الموظفين الى العزلة والانغلاق على انفسهم لشعورهم بالفوارق الادارية بينهم وبين الاطارات العليا .
- احتكار المعلومات وعدم الادلاء بها لزملائهم حتى يظهر امامهم بمظهر الخبير .
- الضغط على المرؤوسين ان البعض الرؤساء يمارسون ضغوطا على المرؤوسين كافتقارهم لإصدار القرارات والعمليات الخاصة بتسيير المؤسسة دون محاولة الاستماع الى اراء وأفكار الاخرين
- ضغط الوقت ليس لدى المدير او الرئيس عادة الوقت الكافي للاتصال مع كل شخص فليجاء الى اختصار الطريق يتجاوز مستوي الاداري معين مما يؤدي الى بعض الصعوبات وسؤ الفهم .
- سؤ اختيار الرموز والكلمات المعبرة عن مضمون الرسالة او الهدف .(1)

❖ معوقات الناشئة عن طبيعة التنظيم :

ان للملامح التنظيمية تأثيرا على نوعية الاتصالات السائدة فغموض الادوار وعدم تحديد الصلاحيات او الاشراف يؤدي الى تشويش الاتصالات المركزية تحتم ضرورة رجوع الى (2) الافراد لشخص واحد يمتلك قدرا كافيا من المعومات رغم بعده عن مراكز التنفيذ الامر الذي يقلل سرعة الاتصالات ويزيد من وجود احتمالات كثيرة لضياح المعلومات .

❖ معوقات البيئة :

ويقصد بمعوقات البيئة تلك المشكلات التي تحد من فاعلية الاتصالات والتي ترجع الى البيئة الداخلي للمنظمة مثل تداخل اختصاصات في العمل وعدم تحديد الاهداف بدقة الروتين الزائدة وعدم ملائمة المكان او الاضاءة.

- عدم وجود نشاط اجتماعي في المؤسسة يعتبر من الوسائل التي تباعد بين الافراد وتحد من الاتصال بينهم فالمناخ الاجتماعي الجيد يؤدي الى ممارسة عملية الاتصال الفعال فالمناخ الاجتماعي الجيد يؤدي الى ممارسة عملية الاتصالية الفعالة.

1 - نعيمة بوكلتوم , نفس مرجع سابق ذكره , ص 33.

2 - نعيمة بوكلتوم , نفس مرجع سابق ذكره , ص 34 .

- الإفراط في طلب البيانات يؤدي الى ضغط في المعلومات وبالتالي تعطيل قنوات الاتصال اما البيئة الخارجية للمؤسسة فهي كل ماتتاثر بيه المؤسسة او تؤثر فيه باعتبارها نظام مفتوح وتشتمل عوامل البيئة الخارجية على الجوانب المتعددة .
- الجانب الاجتماعي والثقافي : يشمل عادات المجتمع وتقاليد القيم السائدة في المنظمات وخارجها ونظرة المجتمع اليها و العرف السائد فيها حيث يؤثر ذلك العملية الاتصالية .
- الموقع الجغرافي : ان المسافة الكبيرة بين مراكز اتخاذ القرارات ومراكز التنفيذ تؤدي الى صعوبة الاتصال بينهما خصوصا اذا كان هناك نقص في ادوات الاتصال الحديثة بحيث لا يستطيع التغلب على التشتت الجغرافي بين المواقع اتخاذ القرار و مواقع التنفيذ .
- اللغة : ان طبيعة اللغة تشكل عائقا في عملية الاتصال حيث يوجد الكثير من الكلمات تحمل معاني مختلفة بالتالي بإمكانية الوقوع في خطأ تفسيرها من قبل المستقبل , بعكس ما قصده المرسل , فالمعاني هي من ممتلكات خاصة بالفرد فهو يستخرجها في ضوء خياراته وعاداته و تقاليده المتواجدة في البيئة التي يعيش فيها .(1)

1 - نعيمة بوكلتوم , نفس مرجع سابق ذكره , ص 34,ص 35.

خلاصة الفصل

في ختامنا لهذا الفصل نستنتج ان لدى الاتصال قاعدة هامة عند المؤسسة حيث تتوقف على جدارة الاتصال في مختلف الميادين على اهتمام المؤسسة بها . لتحقيق من ذلك يجب على الادارة المؤسسة بتفعيل الاتصالات بين مختلف فروعها باعتبارها حلقة وصل بين العاملين لتحقيق روح التفاعل بين الفريق .

لا يقتصر نجاح او فشل عملية الاتصالية على الفرد المسئول على الاتصال وإنما على اعتبارات اخرى كثيرا منها تكوين الافكار , اختيار الوسيلة الاتصال مناسبة و , كفاءة استقبال وترجمة تصرفات الفرد الاخر المستقبل لهذه الافكار .

ولكي تظهر عملية الاتصال بشكل الصحيح يجيب العناية بكافة العناصر العملية الاتصالية اذا ان الاهتمام بعنصر واحد وإهمال بقية العناصر لا يزيد من كفاءة الاتصال وإنما الى حصول كثير من العراقيل في الاتصالات يؤدي بها الى حدوث اختلال وشلل عمل المؤسسة .

الفصل الثالث: الاشاعة في المؤسسة التربوية

المبحث الاول: اساسيات الاشاعة .

- 1- مراحل وتكوين انتشار الاشاعة .
- 2- أنواع الاشاعة وأهدافها .
- 3- خصائص الاشاعة .
- 4- وسائل انتشار الاشاعة .
- 5- اساليب مواجهة الاشاعة والحد منها .

المبحث الثاني: مدخل حول ادارة الاشاعة في مؤسسة التربوية .

- 1- مفهوم المؤسسة التربوية .
- 2- خصائصها المؤسسة التربوية .
- 3- ابرز الوظائف المؤسسة التربوية.
- 4- اهداف المؤسسة التربوية .
- 5- اهمية المؤسسة التربوية .

خلاصة الفصل .

تمهيد

الإشاعة من أخطر أساليب العمليات النفسية استخداما وتأثيرا على الأهداف المخاطبة لكونها تجيب على تساؤلات بأسلوب يرضي جميع الاتجاهات والآراء وبالتالي يكون لها التأثير الفعال والمدمر على اتجاهات عواطف و سلوكيات تلك الأهداف المخاطبة.

1-مدخل عام حول الإشاعة :

(1) مراحل انتشار الإشاعة :

❖ أولا مرحلة الإدراك الانتقائي أي إدراك الحدث أو الخبر من جانب شخص أو عدد أشخاص ويرجع الاهتمام هؤلاء بالحدث أو الخبر لمغزاه الاجتماعي في نفوسهم

❖ ثانيا مرحلة التقيح بالهدف و بالإضافة وذلك حتى تتلاءم العناصر المكونة للإشاعة مع بعضها البعض من جهة ومن ثقافة المجتمع من جهة الأخرى .

❖ ثالثا مرحلة الاستيعاب النهائي و الانتشار وذلك بعد ان تكون مستساغة سهلة و الاستيعاب متوافقة مع المعتقدات الأفكار والقيم السائدة في المجتمع .

ويوضح الانتشار الإشاعة لشروطين أساسين هما أهمية موضوع الإشاعة وغموضه كما ان هناك تناسب طردي بين ازدياد فرصة انتشار الإشاعة وكل من العوامل التالية :

- الانسجام بين شكل الإشاعة وصياغتها .
- الاستعداد الوسط الاجتماعي لتقبلها .
- كون محتوى الجد الذي تحتويه الإشاعة مختصرا.
- كونها تعبر عن رمز انفيسي او اجتماعي برغبة او برهنة اعضاء الجماعة .(1)

(2) انواع الإشاعة :

هناك العديد من الاسس التي على اساسها تصنف الإشاعات يمكن حصر تلك الاسس او المبادئ فيما يلي :

: أ/-مبدأ سرعة السريان : وهو يعتمد على معيار الزمن ، وتندرج تحته الانواع التالية :

- الإشاعة أَلْغاطُسة كَيْتَم نَشْرُها لَفْترة زمنية محددة ثم تخنفي وتغطس.(2)
- الإشاعة أَلْمَنْدَفعة تنشر بشكل مذهل في وقت قصير .
- الإشاعة الحانية: تنمو ببطء وتنتشر في جو من السرية .

1 - محمد احمد النابلسي , سيكولوجيات الإشاعات , ط1 , مركز التنمية البشرية والعلوم السلوكية , القاهرة , 2004

2 - بوعزيز بوبكر : محاضرة مقياس مدخل الى علوم الاعلام والاتصال , جامعة محمد بوضياف , مسيلة , قسم علوم الاعلام والاتصال , 2017-2018,ص34.

ب/مبدأ دوافع أمتلقي يعتمد على معيار حاجات الناس ورغباتهم، ويضم :

- اشاعات الخوف: تنتشر عندما ينتاب الناس الخوف من شيء معين
- اشاعات الكراهية : تهتم بالفشل والغدر وغيره...
- اشاعات العدوان والإشاعات الخاملة وإشاعات العنصرية .

ج/مبدأ الاختلاف والاتفاق مع معلومات المتلقي وبمعتقداته حدث ان الافراد يتقبلون كل ما يشاع خاصة ما اذا كان يتفق مع معلوماتهم ومعتقداتهم وقيمهم .

د/مبدأ الواقعية : وتنقسم الاشاعات حسب هذا المبدأ الى:

- اشاعات تنشأ وتنتشر نتيجة لحدث فعلي ولكنه غامض وغير مؤكد
- اشاعات تبدأ وتنطلق من مفصل محدد او من علاقة معينة
- اشاعات القصص والحكايات النموذجية التي تروى دون وجود اية حائق او وقائع تدعمها.

(3) اهداف الإشاعة

تسعى الإشاعة في غالب الاحيان الى تحقيق جملة من الأهداف وهذه الاهداف عادة ما تكون متداخلة ومتراطة فيما بينها، لكونها في غالب الأحيان مدمرة وهادمة ومن جملة هذه الاهداف :

- اهداف معنوية او نفيسة :وتكون بخلق جو من البلبلة والشك وبث الروح والانهازامية والتفرقة.
- اهداف سياسييه :وهي اخطر الاهداف التي ترمي اليها الإشاعة وتعتمد هذه الإشاعة على اسلوب التهويل والتضخيم والتشويش والتشكيك.
- اهداف اجتماعيه : وتبرز من خلال الاشاعات التي يوجهها افراد المجتمع الى بعضهم البعض وتكون الغرض من خلالها النيل من سمعة وشرف من توجه اليه مباشرة او بشكل غير مباشر للمساس بمركزه الاجتماعي .(1)
- اهداف اقتصاديه : يعتمد اصحاب هذه الاشاعات على بعض الظروف الاقتصادية الحادة التي تحدث احيانا كالبطالة وقص السلع وارتفاع الأسعار وذلك بغية التشكيك في الوضع الاقتصادي للمجتمع ككل.

¹ - بوعزيز بويكبر, نفس مرجع سابق ذكره , ص 34, ص 35.

4) خصائص الإشاعة :

تتميز الإشاعة بعدة خصائص لعل أهمها:

- لا تتبع الإشاعة من فراغ في الغالب و قد تحمل جزءا من الحقيقة التي ترتبط بحدث معين يمنحها القوة عندما يكون هذا الحدث محورا لاهتمامات الناس هذا الجزء على قلته يتساقط تدريجيا التفسيرات خلال تداولها وقد يصغر لتبقى مبالغات والتفسيرات المشوهة محورا لها.
- من يروج للإشاعة يملك القدرة على الانتقاء منها، مع الرغبة في الإضافة إليها وتحريفها لما هو مكبوت في داخله.
- تزول بزوال الظروف التي أوجدتها، و تستدعى من الذاكرة كلما توفرت الظروف تلك التي أوجدتها أول مرة فهي مخزنة في ذاكرة الفرد و الجماعة.
- للأحاديث والمناقشات والاتصالات و تحدث ردود أفعال متباينة تشكل موضعا تتراوح بين التأييد التام و الرفض المطلق.
- تتبدل و تتغير أكثر من مرة، وفقا لمعطيات الزمان و المكان و في صدد الظروف المعاشة و الأحداث المتوقعة.
- تتواءم و تنتشر وفقا للوسائل المستخدمة في توصيلها للآخرين و يشتد تأثيرها في حالات الصراع و القلق و الإحباط.
- غير محددة المصدر غالبا بتداولها الناس دون التحقق من صدقها و مضمونها الذي يكشف عن مقاصدها يشير إلى مصدرها و قد يقيم الدليل عليه.
- هي عملية نشر المعلومات و نتاج هذه العملية.(1)

¹ - متعب بن شديد الهماش , أساليب مواجهة الشائعات , الدورة التدريبية خلال الفترة (20-24 -04-2013), الرياض.

(5) أساليب مواجهة الإشاعة والحد من تأثيرها :

- أسلوب التحكم الذات (الداخل) :الذى يتحقق من خلال ضبط الفرد لنفسه وامتناعه عن ترويج الإشاعة بضرورة إرادية أو لإرادية .
- الصورة الارادية :تتمثل في الامتناع عن ترويج الإشاعة في الحالة التي يعان فيها الناس من الرقابة الشديدة وفرض العقوبات صارمة عل سلوكهم .
- الصورة اللإرادية :تتمثل في قناعة الفرد فكريا لضرورة تأكيد صحة الخبر قبل ترويج نضرا لمدى خطورة الإشاعات على أمن و استقرار المجتمع .
- أسلوب التحكم كبير الذات (الخارج) :من خلال قيام الاجهزة الرسمية الحكومية أو غير الحكومية في المجتمع كالأجهزة الاعلام الثقافية والمتحدث الرسمي للوزارات بالتصدى للإشاعات .(1)

¹ - محمد احمد النابلسي , سيكولوجيات الإشاعات , ط1 , مركز التنمية البشرية والعلوم السلوكية , القاهرة , 2004 , ص 20,ص 21 .

2- مقدمة حول المؤسسة التربوية .

(1) مفهوم مؤسسة التربوية

تعد المدرسة مؤسسة اجتماعية تربوية، برز دورها اللافت والمهم في تنشئة الأجيال وتكوينها بما يخدمها ويخدم شعوبها لذا لافقت الاهتمام من طرف العامة و الخاصة، وقد عكف العلماء من الباحثين على دراستها والتعمق في الكشف عن مكوناتها بداية من إعطاء تعريفات لها و مروراً بالكشف عن التفاعلات التربوية بين مكوناتها وانتهاء بتخرج الطالب .

حيث سعى المهتمون بها من العلماء لتحديد مفهوما فقد عرفها كل من مينشين و بشير وبأنها (مؤسسة اجتماعية تعكس الثقافة التي في المجتمع وتنقلها للأطفال في شكل مهارات خاصة ومعارف عن طريق نظام اجتماعي مصغر يتعلم فيه الطفل القواعد الاخلاقية والعادات الاجتماعية والاتجاهات وطرق بناء العلاقات مع الآخرين).¹

(2) خصائص المؤسسة التربوية

تتمتع المدرسة بعدة خصائص و سمات تميزها عن باقي المؤسسات الأخرى نتيجة لطبيعتها مكوناتها وعناصرها وتفاعلها مع بعضها البعض، وتفاعل المدرسة مع المؤسسات الاجتماعية الأخرى ومن بين هذه الخصائص :

❖ **المدرسة نظام مجتمعي ومصغر** تضم المدرسة مجموعة من الأفراد تحكمهم مبادئ و أسس وقوانين لها طرائقها وأساليبها الخاصة لتحقيق أهدافها وغايتها ولها ثقافتها المميزة لها، وهذا يمثل خطوة أولية الاكتساب العالقات السلوكية المختلفة التي بدورها تؤدي إلى اكتساب القيم والاتجاهات والسلوكيات الاجتماعية داخل إطار تعليمي موجه للسلوك وهي تتيح للفرد الفرصة للتعرف على مختلف الثقافات الفرعية المتواجدة في المجتمع الكبير ² .

1 - رابح بن عيسى ، عمالة الأطفال وعلاقتها بالتسرب المدرسي ، اطروحة الدكتوراه في علم الاجتماع ,جامعة محمد خيضر , بسكرة ، 2015 ، ص 75 .

2 - رابح بن عيسى , مرجع سابق ذكره ص 77.

❖ **المدرسة بيئة تربوية شاملة موسعه** لم تعد المدرسة مكانا للتعليم فقط حيث لم تعد تكتفي بنقل المعلومات إلى الأفراد وحشو عقولهم وبالمعارف بقدر ما تهتم بتربية الف من جميع مكوناته (العقل الحسم النفس والروح)، وهكذا تحاول المدرسة أن تكون بيئة تربويه ينشأ فيه الفرد متزن الشخصية مضبوط العواطف , عارفا ما عليه وما له من حقوق واجبات قادرا على خدمة نفسه ومجتمعه ، كما تعمل المدرسة كذلك على توسيع أفق التلاميذ وبمداركهم و تصل حاضرهم وبماضيهم وتقدم إليهم في وقت قصير ما بلغته البشرية عبر آلاف السنين .

❖ **المدرسة مبسطه** يتصف التراث الثقافي و المعرفي ألي مجتمع بالكثرة و التعقيد ولاسيما في ظل المدنية الحديثة كما أن العالقات التي تتسم بها الحياة الاجتماعية المعاصرة تمتاز بتعددتها وبترباطها وتشابكها وهذا ما يلزم المدرسة بتوفير بيئة مبسط لهذا التراث الموجود في واقعهم بما يتناسب و أعمار التلاميذ و استعداداتهم ، وذلك بتنظيم منهجها التعليمي بالصورة التي تناسب خصائص نمو الدارسين وتلبي واهتماماتهم وتقديم الأنشطة التربوية التي تزودهم بالمعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة بالصورة التي تسهل عليهم التكيف و الاندماج .

❖ **المدرسة بوتقة الاستثمار البشري** تعتبر مؤسسة المدرسة الفضاء الذي يتم فيه بناء المواهب والقدرات البشرية والمؤهلات المعرفية ألبناء المجتمع من خلال صقل العقول والشخصيات بأنواع العلوم والمعارف والقيم والاتجاهات التي تجعل منهم أفرادا ومواطنين صالحين يساهمون في بناء وتشيد بمجتمعاتهم والنهوض بأمامهم والرقي بها إلى مصاف الكبار من خلال توظيف ما اكتسبوه خلال مسيرتهم التربوية التعليمية¹.

(3) أبرز وظائف المدرسة :

❖ **إعادة إنتاج قيم مشتركة**: يرى دوركايم أن المدرسة كمؤسسة اجتماعية تعليمية لديها دور مهم في تلقين الأطفال القيم الاخلاقية التي يخضع لها المجتمع , وهذه المعايير التعليمية تكون خاصة بكل مجتمع حيث تخضع للسير العام له، والتي يجب على كل فرد ينتمي إليه أن يخضع إليها .ولهذا تصح العبارة القائلة " نستطيع أن نربي أطفالنا كما يجب أن يكونوا " وبالتالي فإن المدرسة تهيؤ الفرد للوضعية الاجتماعية التي سيكون عليها في المستقبل وبالتالي تأخذ المدرسة الابتدائية بصفة خاصة مهمة إدماج الطفل في المجتمع.²

¹ -رايح بن عيسى, نفس مرجع سابق ذكره . ص 77 , ص 78 , ص 79 .

² - رايح عيسى , نفس مرجع سابق ذكره , ص 80 , ص 81 .

أما بارسونز ركز على دور المدرسة كمؤسسة للتنشئة الاجتماعية حيث اعتبرها بمثابة المملكة التي تحمل الهدف الجماعي وتأخذ معنى السيطرة على رغبات الفرد وحسب بارسونز parsons فالمدرسة تجدد وستدخل كل المعايير المهيمنة أي كل ما هو جيد وشرعي في المجتمع

❖ **نقل التراث الثقافي** : تعمل المدرسة كما يرى عبد هلا ازهي الرشد إلى نقل التراث من

الأجيال الماضية إلى الأجيال الحضارة وهذا التراث يتجمع في سجلات مكتوية , ويتحتم على كل مجتمع يريد أن يحتفظ بصلته بالماضي أن يتخذ من المدارس أداة لنقل تراثها إلى الجيل الجديد .

❖ **تحقيق التجانس بين أفراد المجتمع** : يرى دور كايم أن للمدرسة أهمية كبيرة في تحقيق

التجانس بالنسبة ألف ارد المجتمع الواحد من خلال تلقين روادها نفس المعارف والقيم و المبادئ والاتجاهات والمهارات والإيديولوجية و هي بذلك تعمل على تشكيل شخصية الفرد من خلال القولية الاجتماعية التي تساهم بدورها في إحداث التجانس بين أفراد المجتمع الواحد .

❖ **إدماج الفرد ضمن مجتمعه** : تعتبر المدرسة كجهاز إيديولوجي وطني تعمل على إدماج كل

فرد في مختلف القطاعات الاجتماعية للعمل أي أنها تعمل على تلقين التلاميذ كل التقنيات اللازمة لمزاولة أي نشاط اجتماعي فهي إذن تعمل على التوفيق بين النظام المدرسي والنظام الإنتاجي فالمدرسة تهيئ الطفل حسب البرامج التعليمية لإتقان وتعلم الأنشطة الاجتماعية المتوفرة في المجتمع الذي يعيش فيه وذلك بتطبيق عدد من الاختبارات كالذكاء والقدرات وبالتالي فالمدرسة تعمل على صقل شخصية التلاميذ حيث تلقنهم معايير مجتمعه وتجعلهم قادرين على الإنتاج داخل هذا المجتمع حيث تعلمهم الدور الاجتماعي الذي

❖ **تهيئة الفرد للدور** سيلعبونه مستقبلا أي أنها تلقن الطفل كيف يكون مسؤول وتنمي فيه

القدرة على لإبداع .**الاجتماعي** :تعمل المدرسة على تهيئة الطفل لعمل مستقبلي لكن هذه المهمة تبقى غير فعالة لأنها تركز على الجانب النظري والثقافي ولهذا ال بد أن يتقن المعلم استعمال الأدوات الثقافية , ¹

¹ - رايح بن عيسى , نفس مرجع سابق ذكره , ص 81 , ص 82 , ص 83.

ومحاول دمج العمليات الاجتماعية في الفعل التعليمي التعليمي حتى يستطيع التلميذ أن يأخذ تصور قريب وكافي عن ما يحدث في المجتمع ويتكيف ويندمج فيه، وهذا ما يؤكد عليه العلماء، أي بضرورة أن تكون مكتسبات التلاميذ تحاكي الواقع الاجتماعي المعاش. إذن فالمدرسة تهيئ الطفل من أجل الدور الذي سيقوم به

مستقبلا مع الأخذ بعين الاعتبار كل المتغيرات التي تعمل من خلالها بصفة علمية كتطبيق الاختبارات وتحديد الميول والاهتمام بحاجات ورغبات التلميذ .

❖ **تدعيم التربية السلوكية:** يؤكد الدكتور عبد الرحمن العيسوي في كتابه دراسات سيكولوجية بأن تكوين شخصية الفرد وبنائها تتم من خلال التربية السلوكية ، التي تسهل و تيسر له التعايش مع أسلوب الحياة الذي ينتهجه المجتمع من خلال صقل وتهذيب تصرفاته وأفعاله وتفاعلاته مع الجماعة وتوجيهها التوجيه الصحيح بما يخدم نفسه ومجتمع¹.

(4) أهداف المؤسسة التربوية

بشكل عام إلى تكوين الفرد في نواحي متعددة أهمها

❖ **تكوين الفرد السليم :** هناك اهتمام بمجال الصحة الجسمية خاصة في المراحل الأولى من التعليم ، كالنظافة والصحة وسلامة الأطفال والتربية البدنية ، أن قلة الإمكانيات المادية أعاقه تطبيقها في جل المدارس الابتدائية الموجودة خاصة في المجتمعات النامية .

❖ **تكوين الفرد الاجتماعي :** رغم الاهتمام [ذا الجانب وخاصة في السنوات الأولى من الدراسة من خلال حصص التربية المدنية والدينية أو الخلفية إلا أن أثرها بقي محدودا لعدم استمراريتها ، وهكذا يمكن إرجاع أغلب المشاكل التي تعرفها جل الدول الإسلامية إلى الانقسام والشروخ الحضاري

❖ **تكوين الفرد العارف:** بالرغم من أهمية العنصرين السابقين إلا أن أهم جانب معتنى به في مجال التربية هو حشو الأذهان بالمعارف النظرية والتقنية التي يحتاجها المتعلم في دراسته وحياته

¹ - رايح عيسى ، نفس مرجع سابق ذكره ، ص 83 ، ص 84.

اليومية والمنهية ، أما المعيار الذي يستعمل كقاعدة لتقييم العملية التربوية التعليمية فغالبا ما يكون مدى استيعاب التلاميذ لما قدم لهم من معلومات .

وهكذا فإن المتخصص للممارسات التربوية عامة، يجد أن تزويد المتعلم بأقصى حد من المعارف هو الهدف الذي ينال الحظ الأوفر من العناية والاهتمام

❖ **تكوين الفرد الباحث** تسعى المنظومة التربوية إلى تنمية القدرات العقلية الضرورية للباحثين وبالمبدعين كالتحليل والتركيب واستخلاص النتائج والتصور والتنبؤ بالحوادث والمشاكل ، وإيجاد الحلول الضرورية لها .

❖ **تكوين الشخصية السامية** : تعتبر الشخصية السامية بمعارفها وحكمتها وانضباطها واهتمامها بالقيم الإنسانية التي تم بالمصالح العامة ، إلى جانب المصالح الشخصية المنسجمة مع قيم مجتمعها.¹

(5) أهمية المدرسة

تعتبر المدرسة المؤسسة الأهم في توعية التلاميذ على القيم والمعايير الاجتماعية وما يرتبط به من عادات تتصل بالعملية التعليمية ، ومن ناحية أخرى فهي تلعب دورا في تنشئة الأفراد نفسيا واجتماعيا فهي في المجتمع الحديث بداية تعرف الفرد على مؤسسات المجتمع خارج الأسرة ففيها يتعلم الاختلاط مع الآخرين والتفاعل معهم ويعرف معنى الاعتماد على النفس ، و التقيد باللوائح والنظم ، كما تعمل على حفظ التراث الثقافي في المجتمع ونقله للأجيال اللاحقة ، وهي المؤسسة التي أوكل لها المجتمع مهمة تزويد الفرد بالمعرفة العلمية والتقنية ، والعملية اللازم لإعداده لمهنة معينة تقيده وتقيد المجتمع ، كما تقوم بدور في تنمية جوانب ومكونات شخصية الفرد ، فهي المخبر الذي تنصهر فيه خبرات الأجيال المتعاقبة والمتحف يروي تاريخ الإنسانية الحافل بالدروس والعبر المفيدة للناشئة.²

¹ - يوفارس عبد الرحمان، البيئة الثقافية وعلاقتها بتطبيق ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية ، جامعة وهران ، كلية علم

النفس التنظيم والعمل ص 61 ، ص 62

² - يوفارس عبد الرحمان ، مرجع سابق ذكره ، ص 61 .

خلاصة الفصل

ان الإشاعة تعد خطرا على تماسك المجتمع و استقراره , اضافة الى ذلك تؤدي الى تفكك المؤسسات وعدم توازنه في سيرورة العمل . فتهدد بمخططاتها و اهدافها وعليه تأتي بالأشكال متنوعة ومن خلال عدد وسائل متنوعة و ان سبل في تصديها ومقاومتها و التحكم فيها ليس بالأمر السهل لنوعية وظائفها و اهدافها ولهذا يجب التعامل معها واعتماد على الادوات الناجعة لإدارتها .

الجانب التطبيقي

تمهيد:

تقع ابتدائية ولد اعمر مسعود بدائرة البويرة في الغرب الشرقي لولاية البويرة ، وتبعد عن مقر الولاية بـ 33 كلم ، فتحت أبوابها سنة 3 /12/1965 وسميت باسم الشهيد ولد اعمر مسعود المولود بتاريخ 31 ديسمبر 1965 البويرة ، التحق بصفوف جيش التحرير الوطني في أوائل سنة 1953 ، اغتالته أيادي العدو الفرنسي في 1960 . تتربع المؤسسة على مساحة قدرها 79.4790 متر مربع وتحتوي على 15 قاعة للدراسة وقاعة رياضة ومطعم ، و يتمدرس بها حاليا 437 تلميذ ، يؤطّرهم 20 أستاذ وطاقم إداري والجهود متكاتفه قصد الوصول إلى أحسن النتائج ، وقد حققت الابتدائية في سنة 2019 المرتبة 3 في شهادة التعليم الابتدائي وهي تطمح إلى الوصول إلى نتائج أفضل¹ .

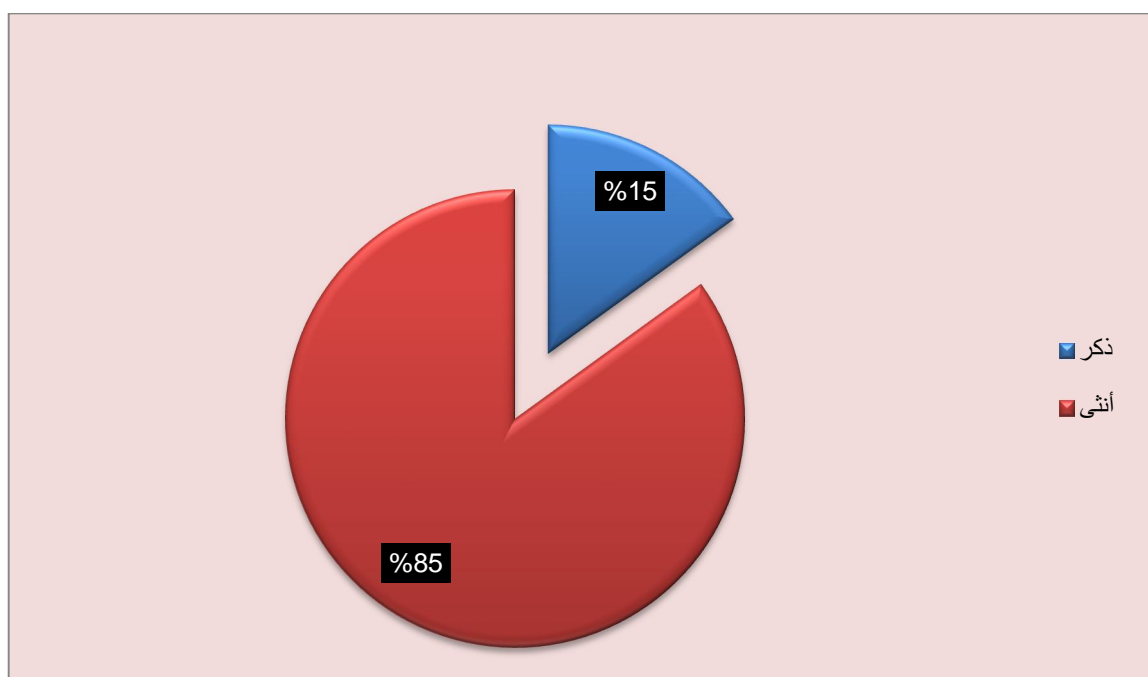
ومن بين مكونات الموارد البشرية لهذه المدرسة يتبين لنا ان افراد العينة تم حصرها شاملا 15% ذكور و 85% اناث ليتضح ان اغلبية مفردات الدراسة هم اناث . سوف نحاول من خلال هذا الجزء تحليل البيانات المستقاة من إجابات عينة الدراسة عن الاستبيانات التي تمّ توزيعها عليها .

¹ معلومات مقدمة من طرف المؤسسة .

1- توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (01): يوضح توزيع المبحوثين على أساس متغير الجنس.

الاحتمالات	التكرار	النسب %
نكر	3	15,0
أنثى	17	85,0
المجموع	20	100,0



الشكل رقم (01): يوضح توزيع المبحوثين على أساس متغير الجنس.

يوضح الجدول أعلاه توزيع المبحوثين على أساس متغير الجنس حيث يشير إلى أن أغلبية

مفردات الدراسة هم إناث بنسبة 85% بينما نسبة الذكور فقد بلغت 15%.

الاستنتاج

يتبين لنا ان افراد العينة تم اختيارهم 15% ذكور و 85% اناث يتضح ان اغلبية مفردات الدراسة هم اناث

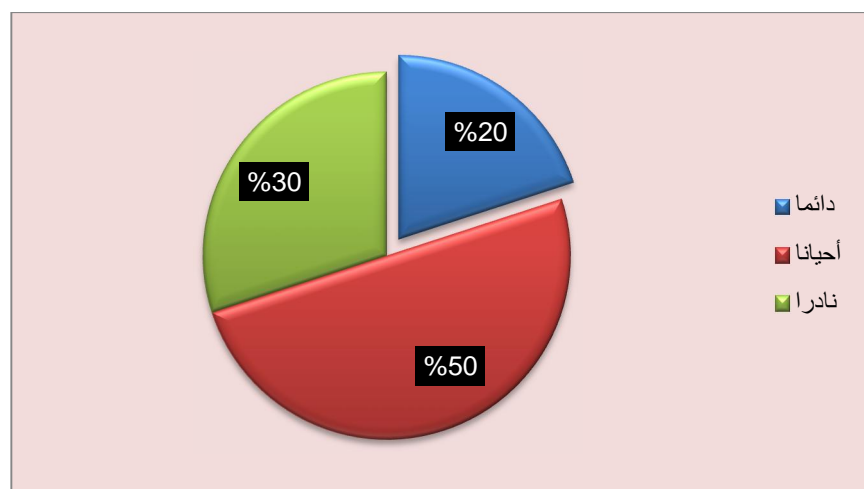
الفصل الثالث واقع انتشار الاشاعة داخل المؤسسة التربوية ولد اعمر مسعود .

المبحث الاول : مدى انتشار الاشاعة داخل مدرسة ولد اعمر مسعود

1. مدى تعرض المدرسة للإشاعة

الجدول رقم (01): يوضح مدى تعرض المدرسة للإشاعة

النسب %	التكرار	الاحتمالات
20,0	4	دائما
50,0	10	أحيانا
30,0	6	نادرا
100,0	20	المجموع



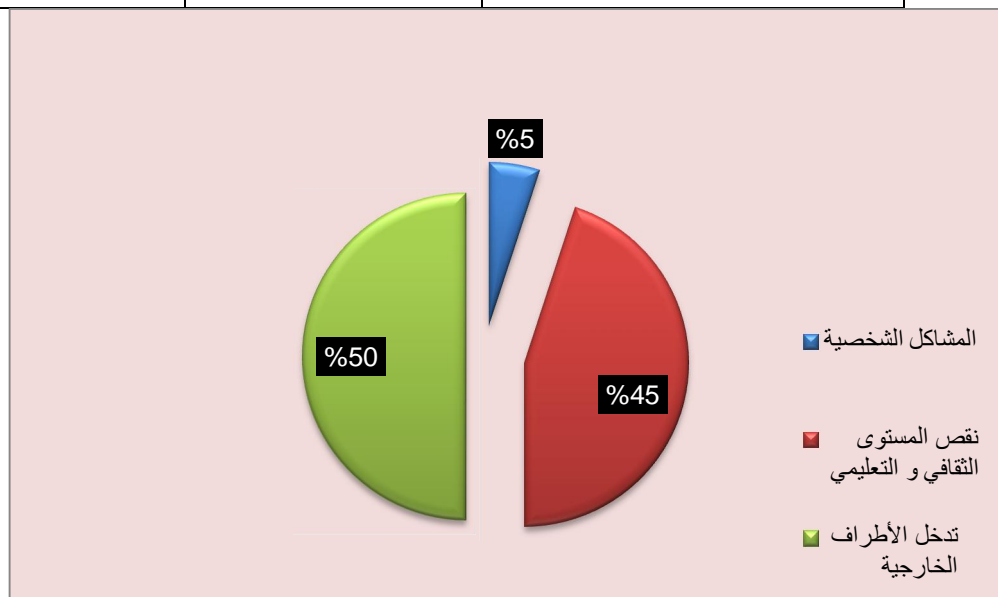
الشكل رقم (01): يوضح مدى تعرض المدرسة للإشاعة

يوضح الجدول أعلاه مدى تعرض مدرسة للإشاعة ، حيث يشير إلى أن 50% من المبحوثين أكدوا أنها تتعرض أحيانا للإشاعة ، في حين نجد 30% منهم أقروا بأنها نادرا ما تتعرض للإشاعة ، في المقابل 20% منهم يجدونها دائما ما تتعرض لذلك.

2. الأسباب التي تؤدي إلى انتشار الإشاعة في المدرسة:

الجدول رقم (02): يوضح الأسباب التي تؤدي إلى انتشار الإشاعة في المدرسة

الاحتمالات	التكرار	النسب %
المشاكل الشخصية	1	5,0
نقص المستوى الثقافي و التعليمي	9	45,0
تدخل الأطراف الخارجية	10	50,0
المجموع	20	100,0



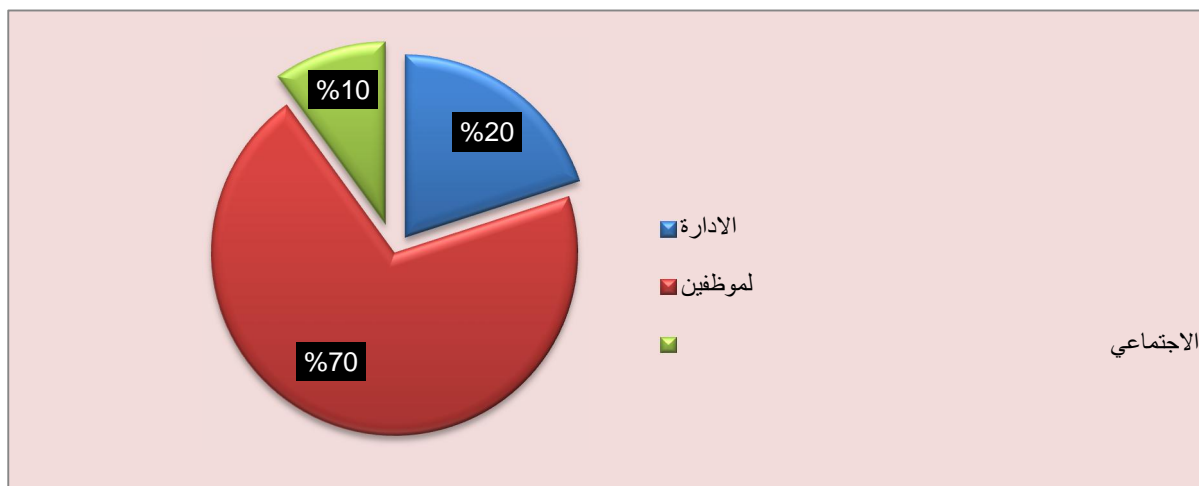
الشكل رقم (02): يوضح الأسباب التي تؤدي إلى انتشار الإشاعة في المؤسسة

يوضح الجدول أعلاه الأسباب التي تؤدي إلى انتشار الإشاعة في المؤسسة ، حيث يشير إلى أن 50% من المبحوثين أكدوا أن نقص المستوى الثقافي هو من يؤدي إلى انتشار الإشاعة، في حين 45% من وجهة نظرهم تدخل الأطراف الخارجية هو السبب وراء ذلك، أما 5% فيجدون الدافع وراء الإشاعات هي المشاكل الشخصية

3. مصدر الإشاعة في مدرسة ولد اعمر مسعود:

الجدول رقم (03): يوضح مصدر الإشاعة في مدرسة ولد أعمر مسعود:

الاحتمالات	التكرار	النسب
الإدارة	4	20,0
لموظفين	14	70,0
منصات مواقع التواصل الاجتماعي	2	10,0
المجموع	20	100,0



الشكل رقم (03): يوضح مصدر الإشاعة في مدرسة ولد اعمر ولد أعمر مسعود

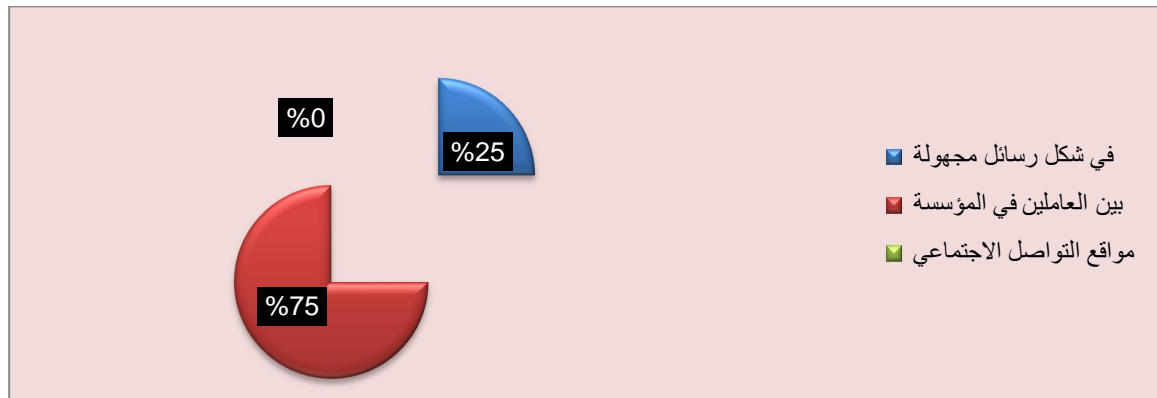
يوضح الجدول أعلاه مصدر الإشاعة في المدرسة ولد أمير مسعود، حيث يشير إلى أن 70% المبحوثين أكدوا أن المصدر هم الموظفون ، في حين 20% أكدوا أنها الإدارة، في حين 10% يرجحون أ، المصدر هو منصات مواقع التواصل الاجتماعي .

1-المبحث الثاني طبيعة الاشاعة داخل المدرسة ولد اعمر مسعود .

4. كيفية هو شكل الإشاعة في مدرسة ولد اعمر مسعود

الجدول رقم (04): يوضح شكل الإشاعة في مدرسة ولد اعمر مسعود

الاحتمالات	التكرار	النسب %
في شكل رسائل مجهولة	5	25,0
بين العاملين في المؤسسة	15	75,0
مواقع التواصل الاجتماعي	0	
المجموع	20	100,0



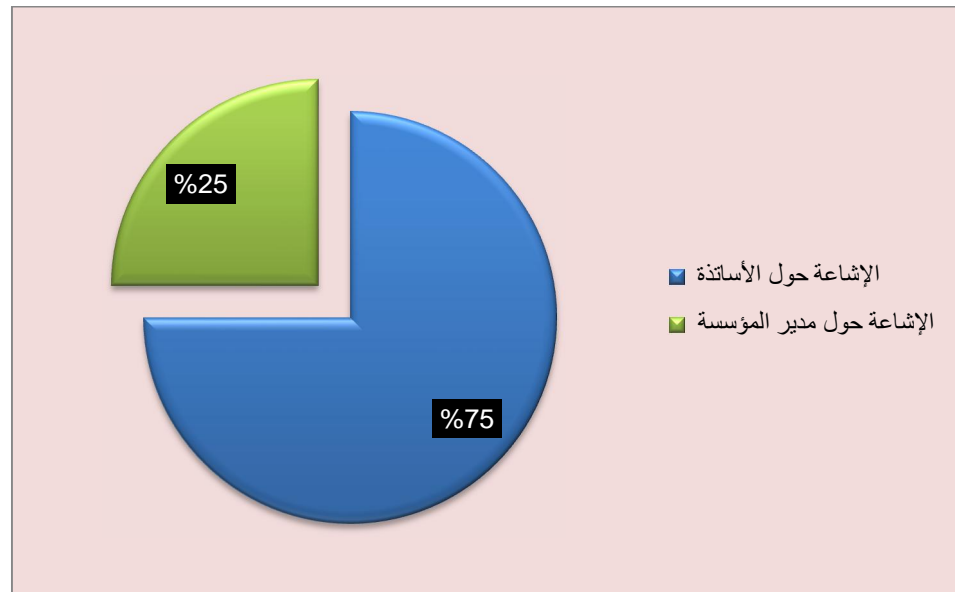
الشكل رقم (04): يوضح كيفية ظهور الإشاعة في المدرسة

يوضح الجدول أعلاه كيفية ظهور الإشاعة في المدرسة ، حيث يشير إلى أن 75% أكدوا أن الإشاعة تظهر بين العاملين في المدرسة ، في حين 25% أقرروا أنها تظهر في شكل رسائل مجهولة .

5. انواع الإشاعة الأكثر انتشارا في المدرسة

الجدول رقم (05): يوضح ا انواع لإشاعة الأكثر انتشارا في المدرسة

الاحتمالات	التكرار	النسب%
الإشاعة حول الأساتذة	15	75,0
الإشاعة حول مدير المدرسة	5	25,0
المجموع	20	100,0



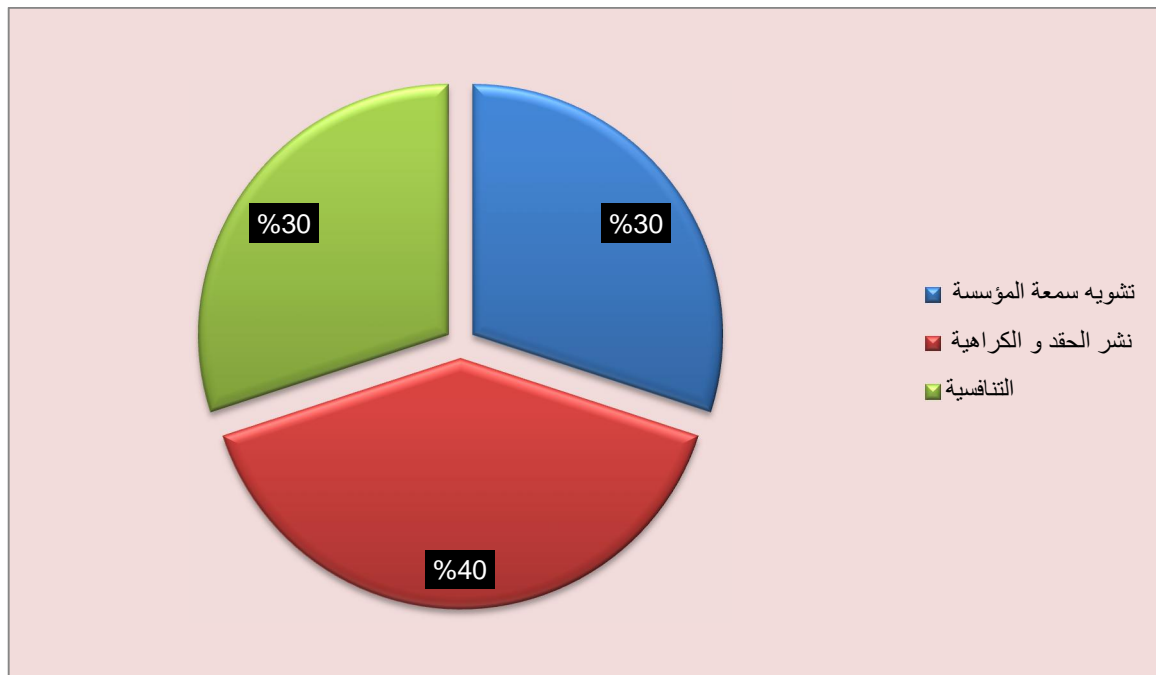
الشكل رقم (05): يوضح انواع الإشاعة الأكثر انتشارا في المدرسة

يوضح الجدول أعلاه أنواع الإشاعة الأكثر انتشارا في المدرسة ، حيث نجد أن 75% من المبحوثين أكدوا على أن الإشاعات حول الأساتذة هي الأكثر أنواع انتشارا ، في حين أن 25% يجدون الإشاعات الخاصة بالمدير هي الأكثر.

6. ما هو الهدف من الإشاعة في المدرسة ولد اعمر مسعود

الجدول رقم (06): يوضح الهدف من الإشاعة في المدرسة ولد اعمر مسعود

الاحتمالات	التكرار	النسب
تشويه سمعة المدرسة	6	30,0
نشر الحقد و الكراهية	8	40,0
التنافسية	6	30,0
المجموع	20	100,0



الشكل رقم (06): يوضح الهدف من نشر الإشاعة في المدرسة ولد امر مسعود يوضح وجود أعلاه الهدف من نشر الإشاعة في المدرسة ولد امر مسعود ، حيث يشير إلى أن 40% من المبحوثين أكدوا أن الهدف الإشاعة هو نشر الحقد و الكراهية ، بينما المبحوثين الذين من وجهة نظرهم الهدف من نشر الإشاعة في المؤسسة هو تشويه سمعة المؤسسة أو التنافسية فجاءوا بنفس النسبة و هي 30% .

الاستنتاجات الفصل الثالث

- نستنتج ان الاشاعة التي تتعرض لها المؤسسة التعليمية احيانا بالنسبة 10% و بالمقابل تكون نادر بالنسبة 6%.
- نستنتج اكثر الاشاعة التي تظهر في المؤسسة التعليمية بين العاملين في مؤسسة بالنسبة 75% حيث تكون الاشاعة في شكل رسائل مجهولة 25%.
- نستنتج ان الاسباب التي تؤدي الى انتشار الاشاعة في مؤسسة الاطراف الخارجية بالنسبة 10% حيث يكون نقص المستوى الثقافي بلغت النسبة 9% .
- نستنتج ان الاشاعة اكثر انتشارا في مؤسسة هي حول الاساتذة بالنسبة 75% حيث حددت الاشاعة حول المدير المؤسسة 25% .
- ونستنتج ايضا ان المصادر الاشاعة في مؤسسة التعليمية ولد امر مسعود هي الموظفين بالنسبة 14% حيث بلغت النسبة الاشاعة عبر المنصات التواصل الاجتماعي 2% و بين الادارة 4% .
- نستنتج ان الهدف من نشر الاشاعة حول المؤسسة التعليمية ولد امر مسعود في وجه نظر المبحوثين نشر الحقد والكراهية بلغت النسبة 40% في حين بلغت النسبة 30% جاءوا لتشويه السمعة وتنافسية .

- نستنتج ان شكل الاشاعة يكون في شكل رسائل وقدرت النسبة %25 وبين العاملين .75%

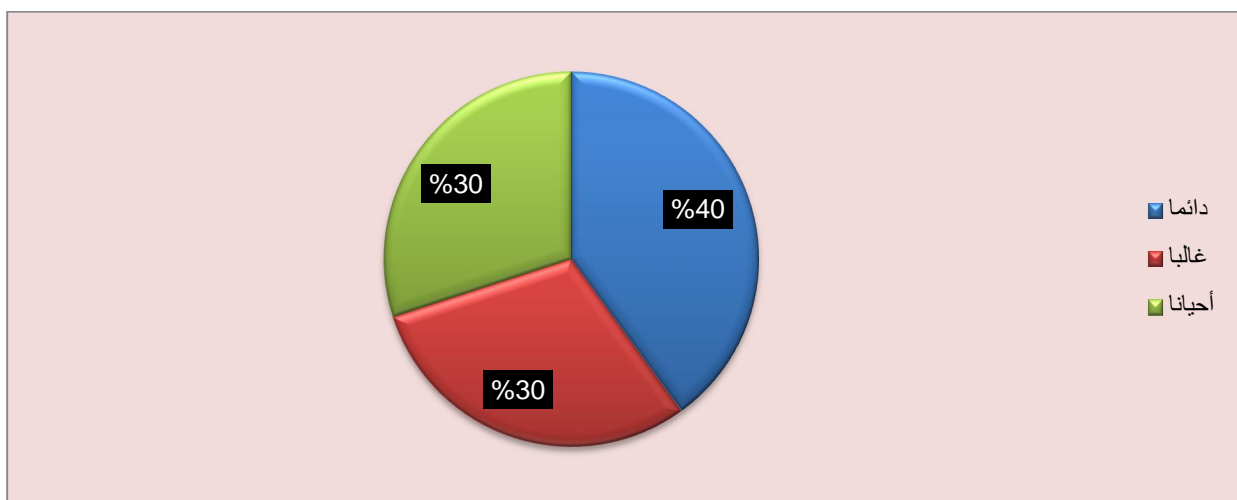
الفصل الرابع دور الاتصال في ادارة الاشاعة داخل المدرسة ولد اعمر مسعود .

المبحث الاول واقع الاتصال داخل المدرسة ولد اعمر مسعود .

7. الاتصال بإدارة المؤسسة:

الجدول رقم (07) : يوضح مدى الاتصال بإدارة المؤسسة

النسب %	التكرار	الاحتمالات
40,0	8	دائما
30,0	6	غالبا
30,0	6	أحيانا
100,0	20	المجموع



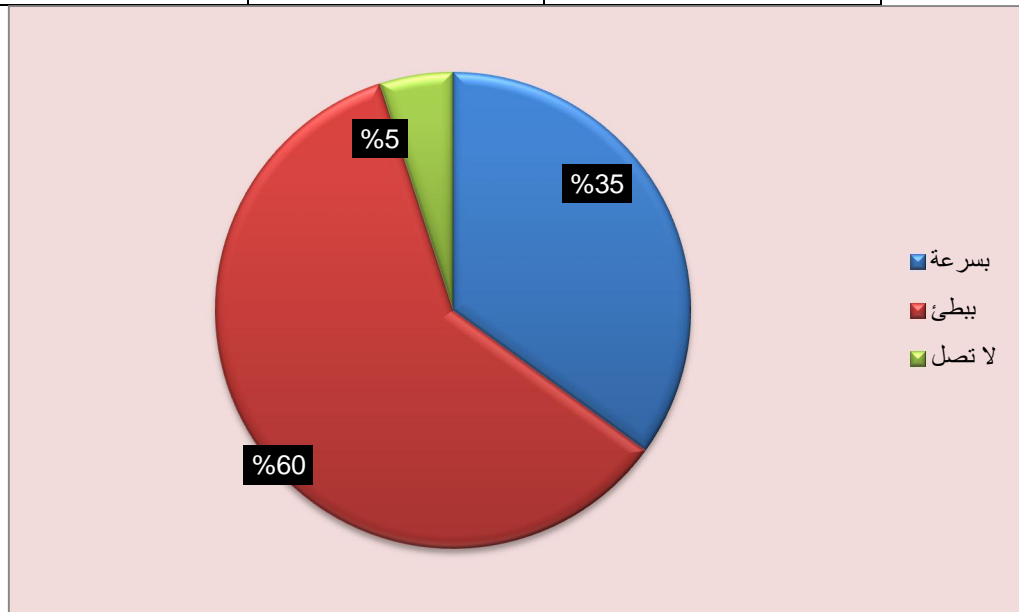
الشكل رقم (07) : يوضح مدى الاتصال بإدارة المدرسة

يوضح الجدول أعلاه مدى الاتصال بإدارة المدرسة حيث نجد أن نسبة المبحوثين الذين يتصلون بالإدارة دائماً قدرت نسبتهم ب 40%، في المقابل نجد من يتصل بها أحيانا و غالبا قدروا بنفس النسبة و بلغت نسبتهم هي 30%.

8. مدى سماح الوسائل المعتمدة من قبل المؤسسة بوصول المعلومة:

الجدول رقم (08): يوضح مدى سماح الوسائل المعتمدة من قبل المدرسة بوصول المعلومة

الاحتمالات	التكرار	النسب %
بسرعة	7	35,0
ببطئ	12	60,0
لا تصل	1	5,0
المجموع	20	100,0



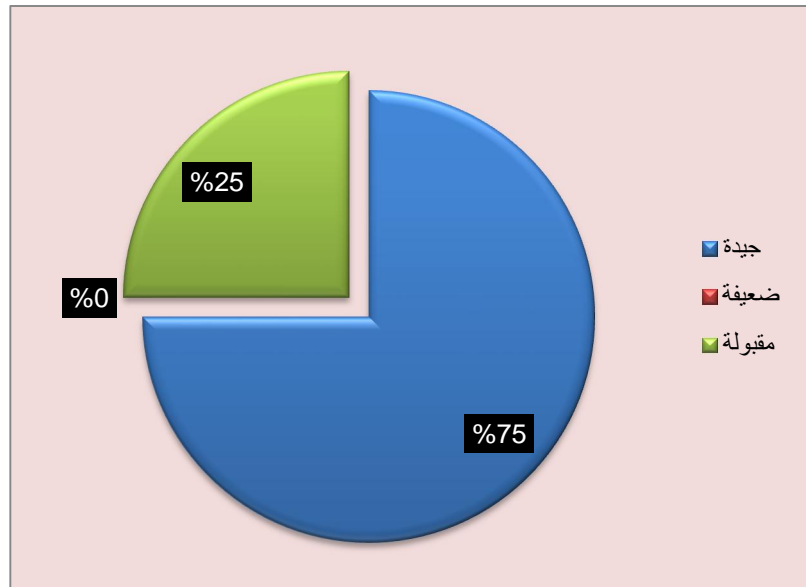
الشكل رقم (08): يوضح مدى سماح الوسائل المعتمدة من قبل المدرسة بوصول المعلومة

يوضح الجدول أعلاه مدى سماح الوسائل المعتمدة من قبل المدرسة بوصول المعلومة ، حيث نجد أن أغلبية مفردات أكدوا أن الوسائل المعتمدة تسمح بوصول المعلومة ببطيء و نسبتهم 60%، في المقابل نجد أن عينة الدراسة التي أكدت أنها تصل بسرعة بلغت 35% و 5% صرحوا بأنها لا تصل أبدا.

9. وسائل الاتصال الشفوي داخل المدرسة

الجدول رقم (09): يوضح طريقة وسائل الاتصال الشفوي داخل المدرسة

النسب%	التكرار	الاحتمالات
75,0	15	تخلق تفاعل بينك وبين زملائك
	0	تحافظ على معلومات السرية
25,0	5	تسمح لك بالتعبير على مشاعرك
100,0	20	المجموع



الشكل رقم (09): يوضح وسائل الاتصال الشفوية داخل المدرسة

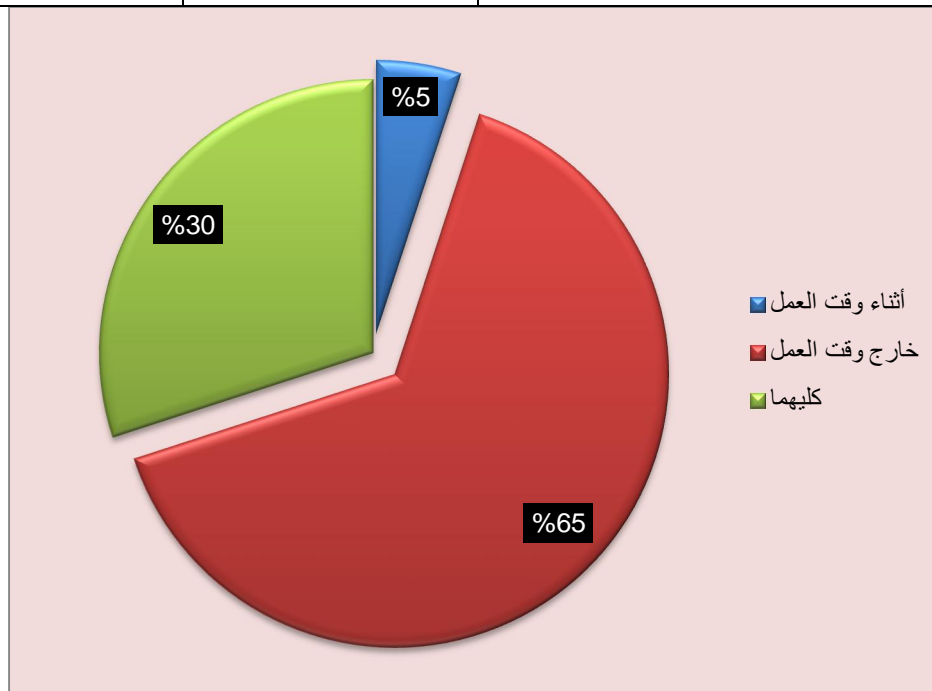
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان الوسائل الاتصال الشفوية داخل المدرسة ، حيث يشير إلى أن أغلب مفردات يخلق تفاعل بينه وبين زملائه و نسبتهم 75% ، أما البقية تسمح بالتعبير عن مشاعرهم و نسبتهم 25%.

10. وسائل الاتصال الكتابية تعتمد في نقل معلومات داخل المدرسة:

الجدول رقم (10): يوضح وسائل الاتصال الكتابية تعتمد لنقل معلومات داخل

المدرسة

الاحتمالات	التكرار	النسب %
مذكرات داخلية	1	5,0
تقارير رسمية	13	65,0
رسائل ادارية	6	30,0
المجموع	20	100,0



الشكل رقم (10): يوضح وسائل الاتصال الكتابية تعتمد في نقل المعلومات داخل

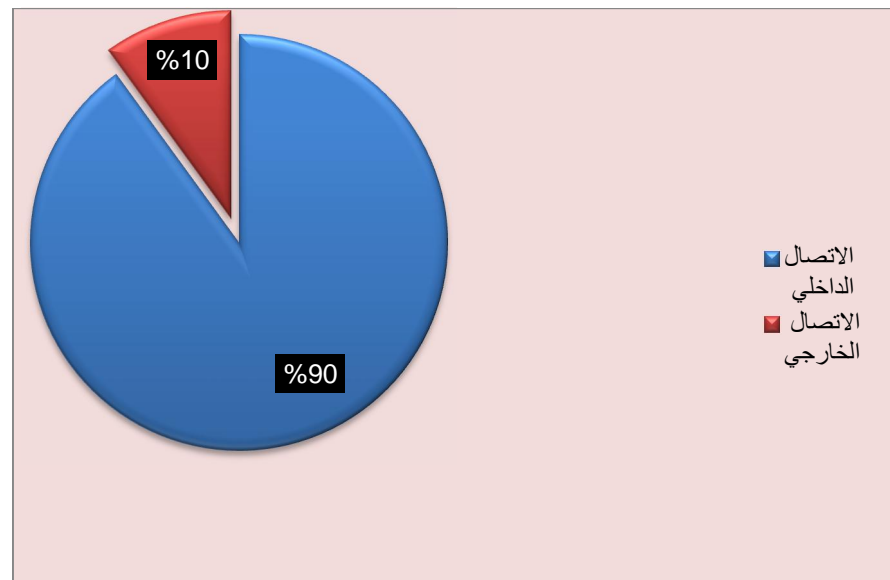
المدرسة

يوضح الجدول أعلاه وقت لاتصال مع الزملاء داخل المؤسسة ،حيث نجد أن 65% صرحوا بأنهم يستعملون مذكرات داخلية ،في حين 30% يستعملون مذكرات و رسائل ادارية ، أما الأقلية و نسبتهم لا تتعدى 5% يستعملون رسائل ادارية توصلون .

11. نوع الاتصال الأكثر استخداما في مدرسة

الجدول رقم (11): يوضح نوع الاتصال الأكثر استخداما في المدرسة

الاحتمالات	التكرار	النسب %
الاتصال الداخلي	18	90,0
الاتصال الخارجي	2	10,0
المجموع	20	100,0



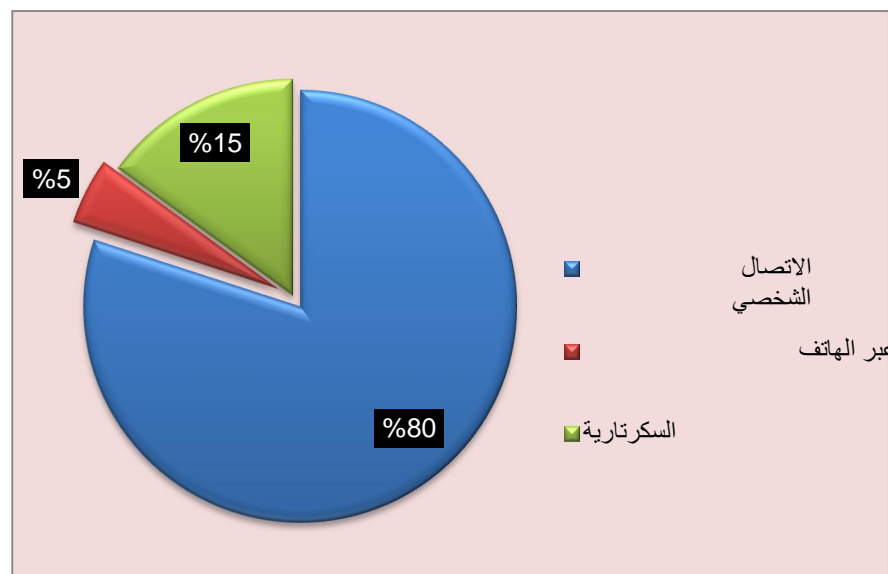
الشكل رقم (11): يوضح نوع الاتصال الأكثر استخداما في المدرسة

يوضح الجدول أعلاه نوع الاتصال الأكثر استخداما في المدرسة ، حيث نجد أن أغلبية مفردات الدراسة يستخدمون الاتصال الداخلي و نسبتهم 90%، في المقابل 10% منهم يستخدمون الاتصال الخارجي

12. الطريقة المفضلة للاتصال بالمدير :

الجدول رقم (12): يوضح الطريقة المفضلة للاتصال بالمدير

الاحتمالات	التكرار	النسب %
الاتصال الشخصي	16	80,0
عبر الهاتف	1	5,0
السكرتارية	3	15,0
المجموع	20	100,0



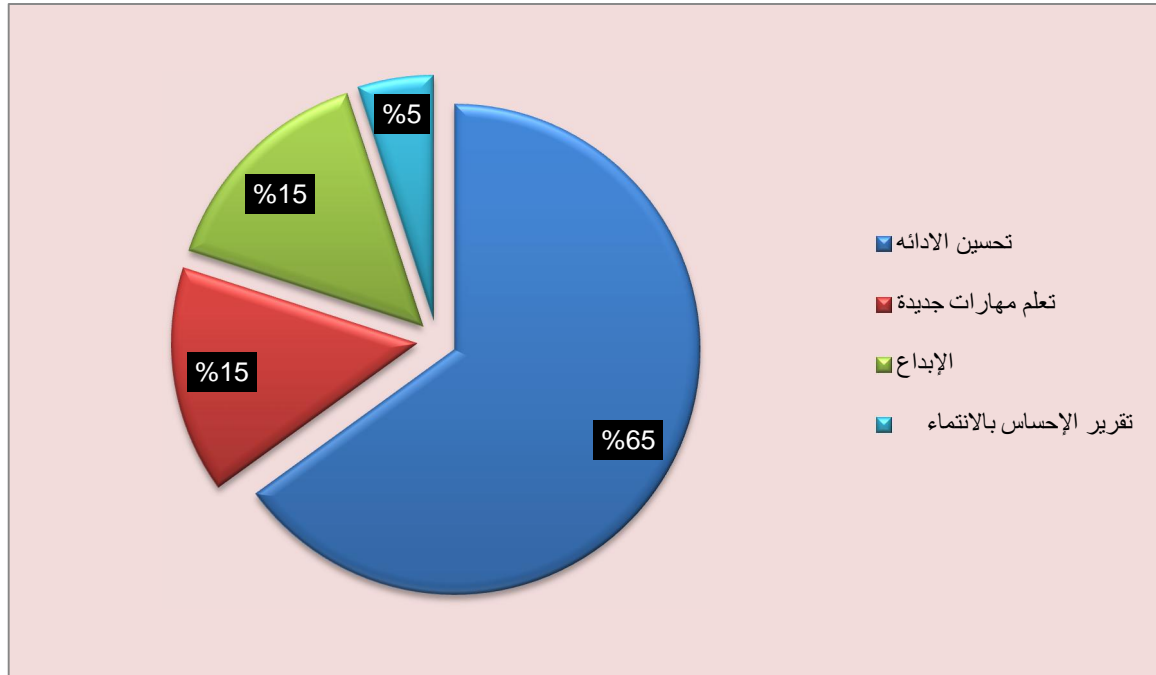
الشكل رقم (12): يوضح الطريقة المفضلة للاتصال بالمدير

يوضح الجدول أعلاه الطريقة المفضلة للاتصال بالمدير، حيث يبين أن 80% من المبحوثين يفضلون الاتصال بالمدير شخصياً ، بينما 15% يفضلون الاتصال عبر السكرتاريا، في حين الأقلية لا تتعدى 5% يفضلون الاتصال عبر الهاتف. المبحث الثاني دور الاتصال في ادارة الاشاعة داخل المدرسة ولد اعمر مسعود .

13. مجال مساعدة الاتصال الداخلي للموظف

الجدول رقم (13): يوضح مجال مساعدة الاتصال الداخلي للموظف

الاحتمالات	التكرار	النسب
تحسين أدائه	13	65,0
تعلم مهارات جديدة	3	15,0
الإبداع	3	15,0
تقرير الإحساس بالانتماء	1	5,0
المجموع	20	100,0



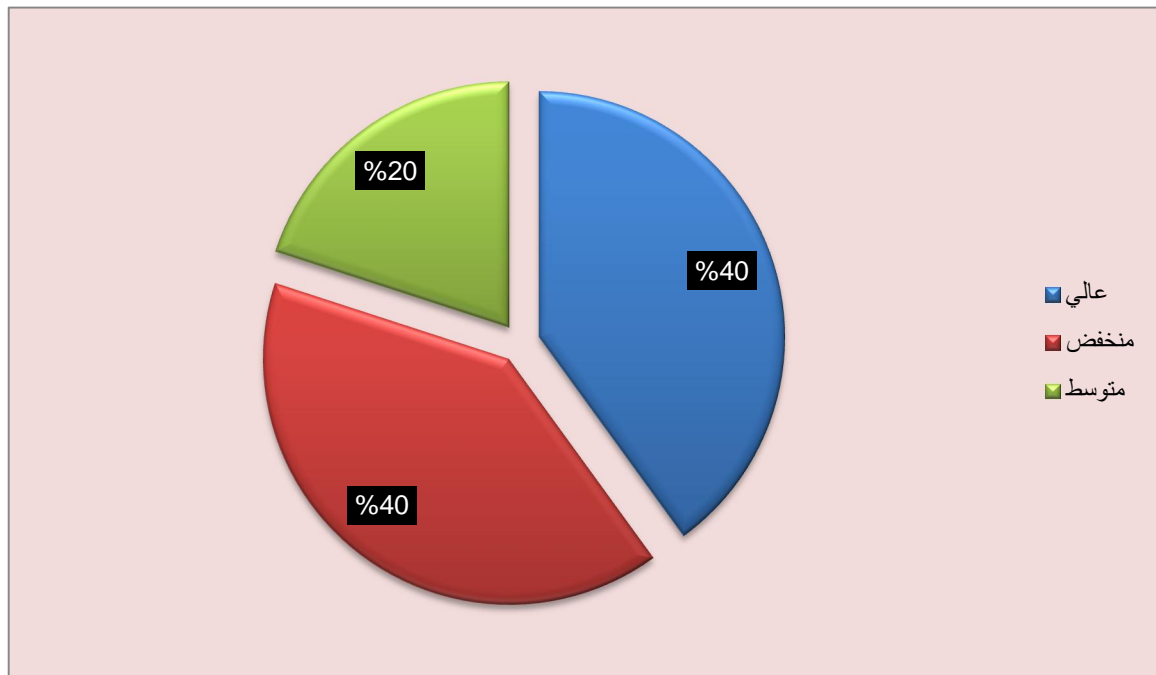
الشكل رقم (13): يوضح مجال مساعدة الاتصال الداخلي للموظف

يوضح الجدول أعلاه مجال مساعدة الاتصال الداخلي للموظف ، حيث يشير إلى أن 65% من المبحوثين أكدوا أن الاتصال الداخلي يعمل على تحسين أداء الموظف، في حين 15% صرحوا أنه يعمل على تعلم المهارات و بنفس النسبة صرحوا بأنه يعمل على الإبداع في حين البقية و نسبتهم 5% أكدوا أنه يعمل على تقرير الإحساس بالانتماء.

14. مستوى الأداء المدرسة في مواجهة الإشاعة :

الجدول رقم (14): يوضح مستوى الأداء المدرسة في مواجهة الإشاعة

الاحتمالات	التكرار	النسب
عالي	8	40,0
منخفض	8	40,0
متوسط	4	20,0
المجموع	20	100,0



الشكل رقم (14): يوضح مستوى الأداء المدرسة في مواجهة الإشاعة

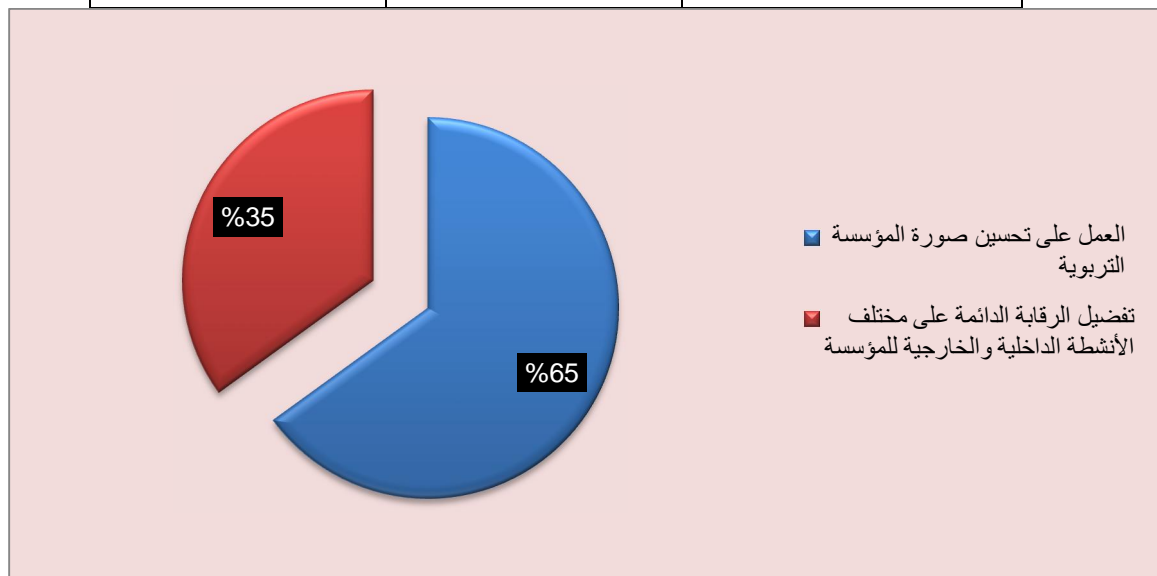
يوضح الجدول أعلاه مستوى الأداء المدرسة في مواجهة الإشاعة ، فنجد أن مفردات الدراسة بنسبة 40% أكدوا أن مستواها عال و بنفس النسبة أكدوا أن مستواها منخفض

، في حين 20% يجدونه متوسط

15. الأساليب والطرق التي تعتمدها المدرسة للإدارة الإشاعة

الجدول رقم (15): يوضح الأساليب والطرق التي تعتمدها المدرسة للإدارة الإشاعة

الاحتمالات	التكرار	النسب
العمل على تحسين صورة المؤسسة التربوية	13	,056
تفضيل الرقابة الدائمة على مختلف الأنشطة الداخلية والخارجية للمؤسسة	7	35,0
المجموع	20	100%



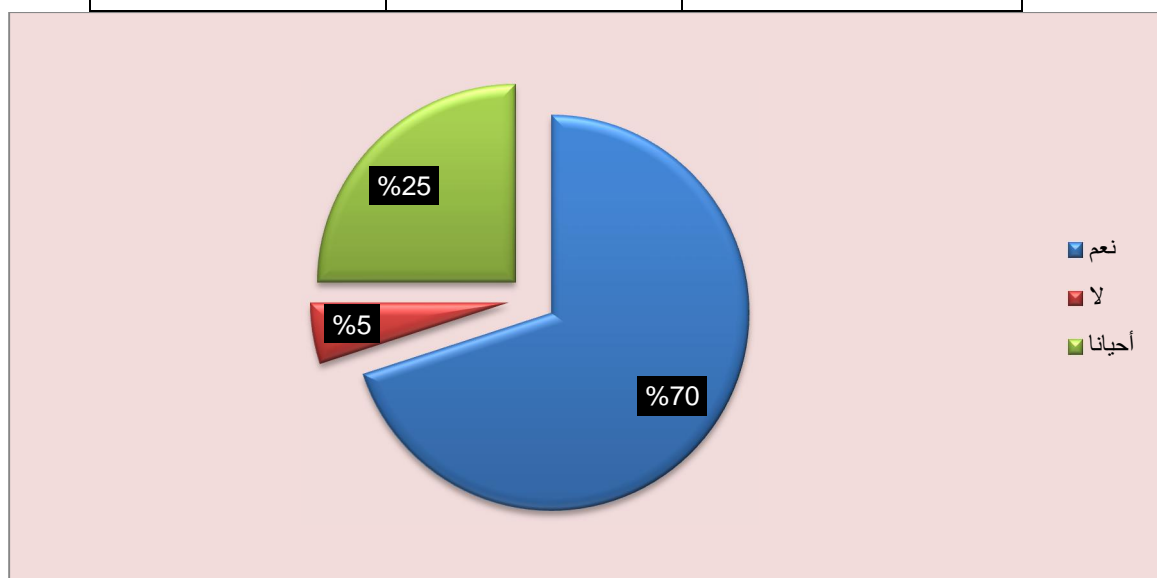
الشكل رقم (15): يوضح الأساليب والطرق التي تعتمدها المدرسة للإدارة الإشاعة

يوضح الجدول أعلاه الأساليب والطرق التي تعتمد عليها المدرسة للإدارة الإشاعة ، حيث يشير إلى أن 65% من أفراد العينة أكدوا أن المدرسة تعتمد على تحصين صورة المدرسة ، في حين 35% من أكدوا أنها تعتمد على تفضيل الرقابة الدائمة على مختلف الأنشطة الداخلية والخارجية للمدرسة .

16. دور الاتصال الداخلي في مواجهة هذه الإشاعة

الجدول رقم (16): يوضح دور الاتصال الداخلي في مواجهة هذه الإشاعة

الاحتمالات	التكرار	النسب
نعم	14	70,0
لا	1	5,0
أحيانا	5	25,0
المجموع	20	100,0



الشكل رقم (17): يوضح دور الاتصال الداخلي في مواجهة هذه الإشاعة

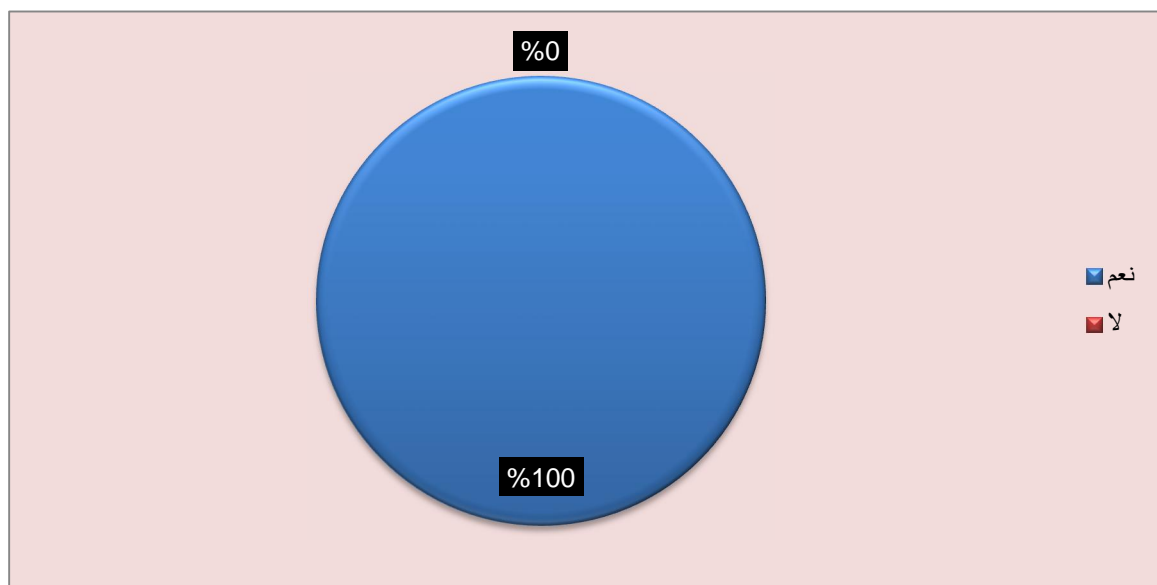
يوضح الجدول أعلاه دور الاتصال الداخلي في مواجهة هذه الإشاعة ، حيث أن 70% من المبحوثين أكدوا أنهم فعلا له دور في مواجهة الإشاعة ، في حين 25% يجدون أحيانا ما يكون له

دور في ذلك، بينما 5% قيموه على أنه لا يملك أية دور.

17. ضرورة وجود اتصال داخلي في مدرسة :

الجدول رقم (17): يوضح ضرورة وجود اتصال داخلي في مدرسة

النسب%	التكرار	الاحتمالات
100	20	نعم
0	0	لا
100%	20	المجموع



الشكل رقم (17): يوضح ضرورة وجود اتصال داخلي في مدرسة

يوضح الجدول أعلاه ضرورة وجود اتصال داخلي في مدرسة ، حيث يشير إلى أن جميع المبحوثين أكدوا على ضرورة وجود اتصال داخلي في مدرسة و نسبتهم 100%.

الاستنتاجات الفصل الرابع

- نستنتج ان المبحوثين يتصلون بالإدارة دائما .بنسبة بلغت 60 % في حين دائما و احيانا جاؤ بالنسبة 30%.
- نستنتج ان المبحوثين اكد على بطئ الوسائل للوصول الى المعلومة داخل المؤسسة التربوية بالنسبة 30% فحين الاخرين صرحوا بسرعة الوسائل بالنسبة بلغت 60%
- نستنتج ان وسائل الاتصال الشفوية داخل المؤسسة التربوية يخلق تفاعل بيه وبين زملائه حيث اكدوا المبحوثين بالنسبة 75% , في حين اخرين صرحوا % تسمح لهم بالتعبير عن مشاعرهم .
- نستنتج ان وسائل الاتصال الكتابية اكثر اعتماد في نقل المعلومات داخل المؤسسة هي المذكرات داخلية بلغت النسبة 60% , في حين تقارير رسمية بلغت النسبة %
- نستنتج ان الاتصال اكثر استخداما في مؤسسة التعليمية هو الاتصال الخارجي بلغت النسبة 90% , فحين بلغ الاتصال الخارجي النسبة 10% .
- نستنتج ان الاتصال الداخلي يعمل في تحسين الاداء للموظف بالنسبة بلغت % , في حين بلغت الاتصال الداخلي في تقرير الاحساس بالانتماء بلغت النسبة % .
- نستنتج ان مستوى الاداء المؤسسة في مواجهة الاشاعة عالي بلغ النسبة % بالمقابل جاء الاداء المؤسسة منخفض بالنسبة % .
- نستنتج ان الاساليب و الطرق التي تعتمدھا المؤسسة التربوية للإدارة الاشاعة تشير الى 65% اكدو على تحسين صورتها , فحين 35% اكدوا على تفضيل الرقابة الدائمة على مختلف الانشطة الداخلية والخارجية للمؤسسة .
- نستنتج ان الاتصال الداخلي لهو دور في مواجهة هذه الاشاعة حيث 70% اكدوا على ان له دور في مواجهة الاشاعة , فحين 30% اكدوا احيانا ما يكون له .
- نستنتج ان المبحوثين اكدوا ضرورة وجود الاتصال الداخلي في مؤسسة التربية بلغت نسبتهم 100%.

النتائج العامة: من خلال دراسة الميدانية توصلت إلي مجموعة من النتائج كان أهمها ما يلي :

بالنسبة لسؤال الإشكالية اتضح لنا ان دور الاتصال الداخلي داخل المؤسسة التربوية خصوصا تساهم بشكل كبير في ادارة الاشاعة .

النتائج الفصل الثالث واقع انتشار الاشاعة داخل المدرسة ولد اعمر مسعود

- تتعرض المؤسسة التعليمية للإشاعة احيانا .
- الاشاعة التي تظهر في المؤسسة التعليمية هي بين العاملين.
- الاسباب التي تؤدي الى انتشار الاشاعة في مؤسسة هي الاطراف الخارجية .
- الاشاعة اكثر انتشارا في مؤسسة هي حول الاساتذة .
- مصادر الاشاعة في مؤسسة التعليمية ولد اعمر مسعود هي الموظفين .
- واقع نشر الاشاعة حول المؤسسة التعليمية ولد اعمر مسعود هي نشر الحقد والكراهية .

النتائج الفصل الرابع : دور الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة داخل المدرسة ولد اعمر

مسعود

- توصلت الدراسة الى ان كل المبحوثين يتصلون دائما بالإدارة .
- الوسائل المعتمدة للوصول الى المعلومات تكون بسرعة .
- وسائل الاتصال الشفوية داخل المؤسسة التربوية يخلق تفاعل بيه وبين زملائه .
- وسائل الاتصال الكتابية اكثر اعتماد في نقل المعلومات داخل المؤسسة هي المذكرات داخلية
- الاتصال اكثر استخداما في مؤسسة التعليمية هو الاتصال الخارجي .
- يعمل الاتصال الداخلي في تحسين الاداء للموظف .
- مستوى الاداء المؤسسة في مواجهة الاشاعة عالي .
- العمل على تحسين صورة المؤسسة التربوية للإدارة الاشاعة .
- نرى ان الاتصال الداخلي لهو دور في مواجهة هذه الاشاعة .
- نرى من ضرورة وجود الاتصال الداخلي في مؤسسة التربوية .

التوصيات والاقتراحات

- إن النقلة النوعية التي شهدها مجال الاتصالات جعل المؤسسات اليوم ملزمة بضرورة مواكبة التطورات من خلال إدخال وسائل تكنولوجية جديدة ترفع من فعالية الاتصالات الإدارية ، وهذا من أجل ادارة الاشاعة داخل المؤسسة .
- تطوير مهارات الاتصال لدى الموظفين من خلال تكوينات في ميدان الاتصال ذلك يؤدي إلى القيام بأداء جيد بفعالية أكبر .
- العمل على الانسجام بين الأقسام وتحديد وسائل وأساليب الاتصال المناسبة لبقاء تدفق المعلومات , مما يعود بالإيجاب على تحسين ورقي في الاداء بالمؤسسة .
- الاهتمام بالاتصال الداخلي لأنه يعبر عن واقع المؤسسة التعليمية وقد يساهم في اخذ بعض القرارات.

خاتمة

يقوم الاتصال الداخلي دورا جد مهم داخل المؤسسة التربوية من خلال الترابط والتماسك بين الاساتذة ، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم من اجل المصلحة العامة ، من اجل التحقيق نجاح المؤسسة . فمن الضروري الاهتمام بالاتصال داخل المؤسسة التربوية مهما كان طبيعته أو نمطه ضمانا لتقديم أداء جيد من طرف موظفيها ، مما يساهم في إشراكهم وتحسينهم بالانتماء لها هذا ما يمنحها الاستقرار والوصول إلى الأهداف التي تصبو إليها . وبعد الدراسة التي قمنا بها تبين لنا أن الاتصال الداخلي له دور في ادارة الاشاعة ، وأن المؤسسة التربوية تركز جيدا على المورد البشري ذلك لأنه يعتبر السبيل لأنجح نحو تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة.... والاتصال الداخلي على كل حال يحتاج إلى مجموعة من الوسائل التي تساعده في نقل وتبادل المعلومات بين الاساتذة سواء كانت وسائل شفوية مثل (الاجتماعات ، الندوات ، اللقاءات ..) أو وسائل كتابية مثل (التقارير ، الإعلانات الحائطية ، المذكرات وغيرها).

قائمة المراجع

قائمة الكتب

- 1- احمد بن مرسلي , مناهج البحث العلمي في العلوم الاعلام والاتصال , ط 2, ديوان للمطبوعات الجامعية ,الجزائر , 2002.
- 2- احمد بن مرسلي مناهج البحث في العلوم الاعلام و الاتصال , ط 3, ديوان للمطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع ,الجزائر , 2002.
- 3- ريهام على حامد نوير ,العلاقات العامة والادارة الازمات ,دار الكتاب الجامعي , 2016.
- 4- هاني الكايد ,الاشاعة (المفاهيم و الاهداف و الاثار) ,ط1,عمان ,دار الراية للنشر والتوزيع , 2009,
- 5- نبيل عبد الهادي، علم الاجتماع التربوي , دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ط1 «سنة 2007.
- 6- منال هلال الزاهرة ,نظريات الاتصال , ط1 ,دار المسير للنشر و التوزيع و الطباعة ,عمان , 2012,
- 7- متعب بن شديد الهماش , أساليب مواجهة الشائعات , الدورة التدريبية خلال الفترة (20-24 - 04-2013), الرياض.
- 8- محمد احمد النابلسي , سيكولوجيات الاشاعات , ط1 , مركز التنمية البشرية والعلوم السلوكية , القاهرة , 2004.

المذكرات

- 1- بوفارس عبد الرحمان, البيئة الثقافية وعلاقتها بتطبيق ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية, , جامعة وهران , كلية علم النفس التنظيم والعمل .
- 2- رايح بن عيسى , عمالة الأطفال وعلاقتها بالتسرب المدرسي , اطروحة الدكتوراه في علم الاجتماع ,جامعة محمد خيضر , بسكرة , 2015 .
- 3- رماش صبرينة , فعالية الاتصال في المؤسسة الاقتصادية (اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم الاجتماع) قسم علم الاجتماع , كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية جامعة منتوي , قسنطينة , 2009/2008.

4- نعيمة بوكلتوم , دور الاتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي (رسالة الماجستير في ادارة الاعمال) قسم علوم التسيير , كلية العلوم الاقتصادية والتسيير , جامعة سعد دحلب , البليلة , اكتوبر 2008.

5- - فريدة جعالة ,الاتصال الداخلي ودوره في انجاح التغيير التنظيمي , رسالة ماجستير , جامعة الجزائر , قسم علوم التسيير , 2013 .

المحاضرات

1- الاستاذ رزيق : محاضرات في مقياس الاتصال , السنة الثالثة تسويق , جامعة البويرة .

2- بوعزيز بوبكر : محاضرة مقياس مدخل الى علوم الاعلام والاتصال , جامعة محمد بوضياف , مسيلة , قسم علوم الاعلام والاتصال , 2017-2018.

الملاحق

ملحق رقم 01 استمارة استبيان

قسم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات العامة .

المستوى: ماستر 2

استمارة بحث حول موضوع

دور الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة داخل مؤسسة التعليمية .

دراسة ميدانية على مدرسة ابتدائية ولد اعمر مسعود

تحت اشراف الدكتورة

من عداد الطالبتين

- سبع فضيلة .

- العارفي مليكة .

- بن شيخ رانيا

ملاحظة

وعلى هذا الاساس نأمل منكم تزويدنا بالمعلومات اللازمة و الخاصة دور الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة داخل المؤسسة التعليمية , وذلك من خلال ملاء الاستمارة المرفقة بكل عناية و اهتمام مع العلم ان المعلومات المستفادة لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

الرجاء وضع العلامة امام الجواب الذي تراه مناسباً ووضع الاجابات التي تراها مناسبة في امكانها.

X

السنة الجامعية 2022/2021.

المحور الاول صفات العينة .

1- الجنس

الذكر

انثى

المحور الثاني واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة ولد اعمر مسعود ؟

2- هل تتصل بإدارة مؤسستك ؟

دائماً غالباً احيانا

3- هل الوسائل المعتمدة من قبل مؤسستكم تسمح بوصول للمعلومة ؟

بسرعة ببطيء لا تصل

4- هل الوسائل الاتصال الشفوية داخل مؤسستك ؟

تسمح بالتعبير عن مشاعرك

تخلق تفاعل بينك وبين زملائك

تحافظ على المعلومات السرية

..... اخرى اذكرها

5- ما هي وسائل الاتصال الكتابية التي تعتمد عليها في نقل المعلومات داخل مؤسسة ؟

مذكرات داخلية تقارير رسمية رسائل ادارية

..... اخرى اذكرها

6- نوع الاتصال الاكثر استخداما في مؤسسة التعليمية ؟

الاتصال الداخلي الاتصال الخارجي

7- هل تفضل الاتصال بمديرك من خلال ؟

الاتصال الشخصي عبر الهاتف السكرتارية

..... أخرى تذكر

المحور الثالث الاشاعة في مؤسسة التعليمية

8- هل تتعرض المؤسسة التعليمية للإشاعات ؟

دائماً أحياناً نادراً

9- كيف تظهر الإشاعة في المؤسسة التعليمية ؟

- في شكل رسائل مجهولة
- بين العاملين في المؤسسة
- مواقع التواصل الاجتماعي
- شكل آخر انكرها.....

7- ما هي الاسباب التي تؤدي الى انتشار الإشاعة في المؤسسة ؟

- المشاكل الشخصية
- نقص المستوى الثقافي و التعليمي
- تدخل الاطراف الخارجية
- اخرى انكرها.....

8- الإشاعة الاكثر انتشارا في المؤسسة ؟

- الإشاعة حول الاساتذة
- الإشاعة حول مدير المؤسسة
- اخرها انكرها.....

9- ما مصدر الإشاعات في المؤسسة التعليمية ولد اعمر مسعود ؟

الادارة الموظفين منصات مواقع التواصل الاجتماعي

10- ما هو واقع نشر الإشاعة حول المؤسسة التعليمية ولد اعمر مسعود

- تشويه سمعة المؤسسة
- نشر الحقد و الكراهية
- التنافسية

المحور الرابع_الاتصال الداخلي وإدارة الاشاعة داخل المؤسسة التربوية ولد امر مسعود ؟

10- الاتصال الداخلي يساعد الموظف على

تحسين الادائه

تعلم مهارات جديدة

الابداع

تقرير الاحساس بالانتماء

10 - كيف ترى مستوى الاداء المؤسسة التربوية في مواجهة الاشاعة ؟

عالي. منخفض متوسط

11- ماهي الاساليب والطرق التي تعتمدها المؤسسة التربوية للإدارة الاشاعة ؟

العمل على تحسين صورة المؤسسة التربوية

تفضيل الرقابة الدائمة على مختلف الانشطة الداخلية والخارجية للمؤسسة

12- هل ترى ان الاتصال الداخلي لهو دور في مواجهة هذه الاشاعة ؟

نعم لا احيانا

13- هل ترى من ضرورة وجود اتصال داخلي في مؤسسة التربوية ؟

نعم لا

الفهارس

فهرس الجداول

رقم الجدول	جدول الموضوعات
1	يوضح توزيع المبحوثين على اساس متغير الجنس
2	يوضح مدى تعرض المدرسة للإشاعات
3	يوضح اسباب التي تؤدي الى انتشار الاشاعة في مدرسة
4	يوضح مصادر الاشاعات في مدرسة ولد اعمر مسعود
5	يوضح شكل الاشاعة في مدرسة ولد اعمر مسعود
6	يوضح انواع الاشاعة الاكثر انتشارا في مدرسة
7	يوضح الهدف من الاشاعة في مدرسة ولد اعمر مسعود
8	يوضح مدى الاتصال بإدارة المؤسسة
9	يوضح مدى سماح الوسائل المعتمدة من قبل المدرسة بوصول للمعلومة
10	يوضح طريقة وسائل الاتصال الشفوي داخل المدرسة
11	يوضح وسائل الاتصال الكتابية تعتمد لنقل معلومات داخل المدرسة
12	يوضح نوع الاتصال الاكثر استخداما في المدرسة
13	يوضح الطريقة المفصلة للاتصال بالمدير
14	يوضح مجال مساعدة الاتصال داخلي للموظف
15	يوضح مستوى الاداء المدرسة في مواجهة الاشاعة
16	يوضح الاساليب و الطرق التي تعتمدھا المدرسة للادارة الاشاعة
17	دور الاتصال داخلي في مواجهة هذه الاشاعة
18	ضرورة وجود الاتصال في المدرسة

ملخص الدراسة

هو عملية تبادل المعلومات و البيانات داخل المؤسسة يكون رسمي أو غير رسمي بطرق عدة و يكون في شكل صاعد نازل أفقي من اجل تحقيق أهداف المؤسسة , وانطلاقا من هذه الدراسة تطرقنا الاتصال الداخلي باعتباره جزءا مهما على اداء الموارد البشرية ' ووقع اختيارنا على مؤسسة التربوية , كمثال خاص عن المؤسسات باعتبارها اهم مؤسسات التي تحظى باهتمام كبير لدى المجتمع بما تساعد على التعليم والتربية و التكوين , حيث سؤال اشكالية لهذه الدراسة حول واقع الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة في مؤسسة التربوية . وجاء طرح السؤال كالاتي هل يساهم الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة في المؤسسة التربوية محل الدراسة ؟

وقد تفرع الى تساؤلات الفرعية لهذه الدراسة فيما يلي

- ما نوع الاتصال السائد في مؤسسة ؟
- ما هي الوسائل الاتصال المستخدمة في مؤسسة ؟
- هل توجد علاقة بين نمط الاتصال الداخلي موجود في مؤسسة في ادارة الاشاعة في مؤسسة التربية ؟

الهدف الاساسي من هذه الدراسة هو معرفة ان كان هناك علاقة بين الاتصال الداخلي ودوره في ادارة الاشاعة داخل المؤسسة التربوية , بينما تمثل الاهداف الاسئلة الفرعية في معرفة الوسائل الاتصال المستعملة مثل هذا النوع من المؤسسات , اضافة الى الطبيعة الاتصالي السائد بها .

قسمت دراستنا الى اربع فصول وهي (1. تحديد الاشكالية الدراسة 2. واقع الاتصال الداخلي في مؤسسة التربية , 3. الاشاعة في مؤسسة التربية , 4. الدراسة الميدانية .) وتم اعتماد عل منهج دراسة حالة , بعينة من مؤسسة التربية ابتدائية ولد امير مسعود , بحيث اعتمدنا على الادوات جمع المعلومات هي استمارة الاستبيان فلنتوصل في نهاية الى نتائج التالية

ان الاتصال الداخلي يتناسق مع ادارة الاشاعة في مؤسسة التعليمية بدرجة متوسطة , كما برهنت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين افراد عينة الدراسة لدرجة ملائمة الاتصال الداخلي في ادارة الاشاعة وتطبيقها على مؤسسة التعليمية . وعليه يمكن القول أن الاتصال الداخلي الفعال يعمل على ادارة الاشاعة داخل المؤسسة التربوية