Middle East Journal of Humanities and Cultural Studies
Homepage: http://meijournals.com/ar/index.php/mejljs/index
ISSN: 2710-2238 (Print)
ISSN: 2788-4686 (Online)

مجلة الشرق الأوسط
للعلوم الإنسانية والثقافية

معوقات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين

كفاية محمود عبد نزال

مساعدة مديرة مدرسة عين جالوت الثانوية الشاملة، مديرية التربية والتعليم لقصبة اربد، الأردن

استلام البحث: 03/05/2021 **مراجعة البحث:** 08/06/2021 **قبول البحث:**12/06/2021

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في تقديرات أفراد العينة لدرجة حدة معوقات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد تبعاً لمتغيرات: (النوع، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي (التحليلي والمسحي) لتحقيق أهداف دراستها، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من المعلمين والمعلمات بلغت (341) معلماً ومعلمة، وتوصلت الدراسة إلى عدداً من النتائج أهمها: أن معوقات الاتصال الاداري في المدارس الثانوية بشكل عام جاءت بدرجة حدة متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (2.91)، وبنسبة مئوية بلغت (58.37%)، أما معوقات الاتصال التربوي في المدارس الثانوية بشكل عام جاءت بدرجة حدة متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (2.27)، وبنسبة مئوية بلغت (65.46%)، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة حدة معوقات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد تعزى لمتغير النوع ولصالح فئة الذكور، وأظهرت أيضاً وجود فروق ذات دلالة احصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة حدة معوقات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح فئة الدبلوم، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة حدة معوقات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد تعزى لمتغير سنوات الخبرة، لصالح فئة (6–10 سنوات)، وفئة (أكثر من 10 سنوات).

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الاتصال الاداري، الاتصال التربوي.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

Obstacles of Administrative and Educational Communication in Secondary Schools in the District Of Qasbah Irbid from the Point Of View of Teachers

Kefaia Mahmoud Abdel Nazzal

Assistant Principal of Ain Jalout Comprehensive Secondary School, Directorate of Education for Kasbah Irbid, Jordan

ABSTRACT: The study aimed to identify the obstacles to communication and administrative education in secondary schools Directorate of Kasbah Irbid from the point of view of teachers, and the detection of differences with significant statistical in the estimates of F t a d sample to the degree of unit constraints communication and administrative education in secondary schools Directorate of Kasbah Irbid according to the variables : (type, and qualified scientific, and years of experience) , The researcher used the descriptive approach (analytical and survey) to achieve the objectives of her study, and a simple random sample of male and female teachers was selected, amounting to (341) male and female teachers, and the study reached a number of results, the most important of which are: that the obstacles to administrative communication in secondary schools in general came with a moderate degree of severity with an arithmetic average reached (2.91), and by a percentage reached (58.37%), and the obstacles to communication education in secondary schools in general was a medium degree unit with an average arithmetic reached (2.27) , and by a percentage reached (65.46%), results also showed differences of significance statistically between estimates Members of a sample study of the degree of unit constraints contact the administrative and education in the schools of secondary Directorate of reed Irbid due to the variable type and for the benefit of class males , also showed differences of significance statistically between the estimates of members of a sample study of the degree of unit constraints contact the administrative and education in the schools of secondary Directorate of Kasbah Irbid due to the variable qualified scientific in favor of a class diploma, and the results showed that there are differences of significance statistically between the estimates of members of a sample study of the degree of unit constraints contact the administrative and education in the schools of secondary Directorate of Kasbah Irbid due to the variable years of experience, for the benefit of a class (6-10 years) , and a class (more than 10 years).

Keywords: communication, administrative communication, educational communication.

المقدمة

الاتصال هو حجر الزاوية في بنيان المجتمع الانساني وهو ضرورة انسانية واجتماعية وحضارية، لأنه يعنى بتقوية العلاقات الانسانية في المجتمع وتأصيل قيم الترابط والتواصل بين الأفراد والجماعات في المجتمع الانساني ككل، وبذلك عمل الاتصال عبر العصور ومنذ نشأة الانسان على تنامي الحضارات حتى وصلت

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

إلى ما نشهده الآن من تقدم ورقي في كافة مناحي الحياة. يلعب الاتصال دوراً هاماً ورئيسياً في مختلف العلوم سواء كانت إدارية أو تربوية أو طبية أو غيرها من العلوم الأخرى حيث تتكون المنظمات من العديد من الأفراد الذين يتعاملون مع تفصيلات دقيقة تتعلق بالوظائف والمهام التي يشغلونها وهؤلاء يستخدمون الاتصالات اللفظية وغير اللفظية كوسيلة لتحقيق أهداف معينة ترتبط بالوظائف التي يؤدونها ويعتمد نجاح أو فشل عملية الاتصال على مدى علم الفرد القائم بعملية الاتصال بموضوع الاتصال، وعلى ما لديه من خبرات وقدرات في صياغة أفكاره، وعلى استخدامه لوسيلة الاتصال المناسبة لنقلها للآخرين. (singh, and pandey, 2004, 117)

وأهمية الاتصالات الإدارية في المدارس ينبثق من الدور الحيوي التي تقوم به المدارس في تحقيق الرفاهية وتوفير حاجات المجتمع المتطورة والمتزايدة دوماً، فالاتصال الاداري الفعال يسهم في زيادة التواصل بين مديري المدارس والمعلمين، ويساعد على فهم مشترك للأهداف التي تسعى المدرسة لتحقيقها، كما يساهم في توحيد المفاهيم وتعزيز روح الفريق كشرط ضروري وهام للتعاطي مع المشكلات التي تواجهها المدرسة. (الحريري، 2012، 28) .والإدارة المدرسية الحديثة تعتمد على نظام مناسب للاتصال الاداري فهو قلب العلمية التعليمية وضرورة لا غنى عنها لنجاح العمل في الإدارة المدرسية شأنها شأن باقي ميادين الإدارة. (Lunenburg, 2010, 3). كما إن الاتصال التربوي هو لب العملية التعليمية كلها، بل هو قلبها النابض ولولا الاتصال ما كان هناك عملية تعليمية من أساسها، فهو ضروري في جميع وظائف الادارة الأساسية من تخطيط وتنظيم وتوجيه وتنسيق ورقابة، وبدونه لا يمكن أن الإدارة في الوظائف الأخرى. (أحمد، 2012، 244)

وبالرغم من أهمية الاتصالات الادارية والتربوية في المدارس إلا أن هناك الكثير من المعوقات التي تواجه عملية الاتصال الاداري والتربوي في المدارس، حيث تؤكد العديد من الدراسات والابحاث ومنها دراسة (الدلفي، 2016)، ودراسة (المطرفي، 2012)، ودراسة (الدعس، 2009)، ودراسة (هجان، 2006) إلى وجود معوقات للاتصال الاداري والتربوي في المدارس. بناء على ما سبق ومن خلال عمل الباحثة كمساعد لمديرة مدرسة في أحد مدارس مديرية قصبة أربد لاحظت وجود معوقات تعيق العملية التعليمية في جوانب الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية وهذا ما دفعها في هذه الدراسة لمحاولة الكشف عن درجة حدة تلك المعوقات وتقديم التوصيات والمقترحات اللازمة للتغلب عليها.

مشكلة الدراسة:

بالنظر إلى واقع الاتصال الاداري والتربوي في الأردن بشكل عام وفي المدارس الثانوية بقصبة اربد بشكل خاص نجد ضعفاً واضحاً في عملية الاتصال الاداري والتربوي رغم كل محاولات التطوير والتجديد في

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

المملكة الاردنية نظراً لوجود الكثير من المعوقات والصعوبات الأمر الذي يستدعي إعادة النظر في كافة جوانب العملية التربوية والإدارية، وهذا ما دفع الباحثة من طبيعة عملها بمحاولة تشخيص تلك المعوقات، وبالتالي يمكن بلورة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي الآتي:

- **ما معوقات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين؟**

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما درجة حدة معوقات الاتصال الاداري في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين؟
- ما درجة حدة معوقات الاتصال التربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين؟
- هل هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين اجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات: (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الآتي:

- التعرف إلى درجة حدة معوقات الاتصال الاداري في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين.
- التعرف إلى درجة حدة معوقات الاتصال التربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين.
- الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين اجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات: (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في النقاط الآتية:

1. تكمن أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي يعتبر أهم وظائف وعمليات الإدارة التربوية والتعليمية والمدرسية وهو موضوع الاتصال.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

2. يمكن أن تساعد نتائج الدراسة المسؤولين وأصحاب القرار في بذل الجهود والتقليل من معوقات الاتصال وايجاد المناخ التعليمي المناسب.
3. قد تفيد نتائج الدراسة قيادات المدارس الثانوية والمعلمين والإداريين في مديرية قصبة اربد على وضع البرامج والخطط لزيادة فرص الحوار والالتقاء والمشاركة بين الطلبة.
4. قد تفتح الدراسة الحالية المجال أمام الباحثين لعمل دراسات جديدة في مجال الاتصال الاداري والتربوي وعلاقتهما ببعض المتغيرات والمفاهيم المختلفة

حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة على الحدود الآتية:

– **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة التعرف إلى معوقات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد.

– **الحدود المكانية:** اقتصرت على المدارس الثانوية في مديرية قصبة اربد بالأردن.

– **الحدود الزمانية:** اقتصرت على التطبيق الميداني خلال الفصل الدراسي الثاني للعام 2021/2020م.

– **الحدود البشرية:** اقتصرت على جميع المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية في مديرية قصبة اربد.

مصطلحات الدراسة:

– **الاتصال الاداري** يعرف اجرائياً بأنه هو العملية التي يتم من خلالها تدفق الأوامر، والتوجيهات، والقرارات الادارية من جهة إدارات المدارس الثانوية في مديرية قصبة اربد إلى مرؤوسيهم، وتلقي البيانات، والمعلومات منهم في صورة تقارير أو مذكرات أو اقتراحات أو غيرها بهدف اتخاذ قرار معين.

– **الاتصال التربوي** يعرف اجرائياً بأنه هو عملية تفاعلية يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعلومات والخبرات التربوية والتعليمية بين أطراف العملية التعليمية في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد بهدف الوصول للأهداف المنشودة.

– **معوقات الاتصال الاداري والتربوي** فتعرف اجرائياً بأنها كافة المتغيرات التي تمنع أو تعيق عملية تبادل المعلومات أو الأفكار أو المشاعر من وإلى المدارس الثانوية في مديرية قصبة اربد وتؤخر ارسالها واستقبالها أو تحرف أو تشوه معناها وتؤدي إلى رفضها من قبل الجمهور المستهدف.

الخلفية النظري للدراسة:

مفهوم الاتصال:

أصل كلمة "اتصال" في اللغة العربية مشتق من الفعل الماضي الثلاثي "وصل"، والمضارع منه "يصل"، ويقال "وصل الشيء" أو "وصل إلى الشيء وصولاً" أي بَلَغَة وانتهي إليه، والكلمة في اللغة الإنجليزية هي

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

Communication وتعني "تبادل المعلومات أو الأفكار أو الآراء عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارة". (شحاته، والنجار، 2003، 17) . والواقع أن هناك تعريفات كثيرة لمصطلح "الاتصال"، وليس هناك تعريف واحد جامع شامل متفق عليه لهذا المصطلح، ويرجع السبب في ذلك إلى أن عملية الاتصال تدخل في جميع مناحي الحياة بالنسبة للإنسان والحيوان والنبات وحتى الجماد وهذا يعني أن تعدد تعريفات مصطلح الاتصال يرجع إلى تعدد مجالاته، لكن ثمة تعريفات شاملة لهذا المصطلح، نذكر منها الآتي:

يعرف الاتصال بأنه: العملية أو الطريقة التي يتم بوساطتها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعاً بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات، ولها اتجاه تسير فيه ويؤثر فيها، مما يخضعها للملاحظة والبحث والتجريب والدراسة العلمية بوجه عام. (الحيلة، 2001، 9)

كما يعرف بأنه عملية سلوكية بين إنسان وآخر، أو بين مجموعة من الأفراد تتضمن معلومات وأفكاراً، وتستخدم عدة أساليب في سبيل تحقيق أهداف مرغوبة. (عبد الباقي، 2002، 257). ويعرف الاتصال بأنه عملية تفاعلية ذات معنى، يقوم الأفراد من خلالها بتبادل الأفكار والمعلومات باستخدام وسيلة اتصال مناسبة، تجعل من تلك الأفكار والمعلومات مادة ذات قيمة لدى الجمهور. (Chandan, 2005, 283)

ويعرف الاتصال أيضاً على أنه إنتاج وتبادل وتخزين وإرسال الأفكار والمعلومات والأخبار والمشاعر والاتجاهات بين فردين على الأقل بأسلوب شفهي أو غير شفهي بهدف خلق فهم مشترك (Singh, and pandey, 2004, 17).

ويعرف بأنه عملية انتاج ونقل وتبادل وتفهم للمعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى شخص آخر أو مجموعة إلى مجموعة أخرى بقصد التأثير فيهم وإحداث الاستجابة المطلوبة. (الصيرفي، 2006، 16) . كما أن الاتصال هو عملية فعّالة تقوم بنقل المعلومات والتعبير عن الأفكار والوقائع، والتدليل على الاستخدام الفعّال للاستماع، وعرض المهارات والآراء والانفتاح على الآخرين. (Raj, 2009, 57)

وهو عملية سلوكية تنطوي على انتقال المعلومات وتبادل الأفكار والآراء من أجل تصور أو فهم الأمور بين شخص وآخر أو بين شخص وآخرين. (اندوراس، وآخرون، 2012، 227). كما يعرف بأنه عملية نقل المعلومات من شخص لآخر على شكل حقائق أو أفكار أو مشاعر لتمكين أطراف الاتصال من تفهم دوافعهم وأهدافهم. (ابراهيم، 2013، 111)

ويعرف بأنه عملية إنتاج وتوفير جميع المعلومات والبيانات اللازمة والضرورية لاستمرار العمل ثمّ نقل هذه المعلومات وتبادلها والإعلان عنها بحيث يمكن الإجابة بأخبار وأمور وأفكار جديدة أو التأثير في سلوك الأفراد والجماعات أو التعديل والتغيير في هذا السلوك أو توجههم وجهة معينة. (فليه وعبد المجيد، 2014، 24)

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

ويعرف الاتصال بأنه تبادل المعلومات والأفكار والمعاني والرموز بين الأفراد في إطار نفسي واجتماعي وثقافي معين مما يساعد على تحقيق التعاون من أجل الوصول إلى الأهداف المنشودة. (بطاح والطعاني، 2016، 228). والمتأمل للتعريفات السابقة لمفهوم الاتصال، يتبين بوضوح أنها تعريفات تكاد تجمع على أن الاتصال ما هو إلا عملية تفاعل مشتركة بين طرفين أحدهما مرسل، والآخر مستقبل، حول رسالة يتم من خلالها تبادل الآراء أو الأفكار أو المعلومات أو الخبرات، وذلك بطريقة لفظية أو غير لفظية.

مفهوم الاتصال الاداري والتربوي:

يعرف الاتصال الاداري بأنه عملية تدفق التعليمات، والتوجيهات، والقرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوسين، وتلقي البيانات، والمعلومات منهم في صورة تقارير أو مذكرات أو اقتراحات أو غيرها بهدف اتخاذ قرار معين. (فرج، 2009، 137). كما يعرف الاتصال الاداري بأنه وظيفة إدارية تتصل بطبيعة العمل الإداري من تخطيط وتنظيم وتنسيق وتوجيه ورقابة، وتعمل على تحديد تماسك التنظيم عن طريق ايجاد ترابط بين العناصر التنظيمية والفهم المشترك لطبيعة الأهداف الواجب تأديتها. (بطاح والطعاني، 2016، 228)

أما مفهوم الاتصال التربوي فقد ظهر في ميدان التربية والذي يمثل مجالاً من مجالات الاتصال بمعناه العام، ويعرف بأنه تفاعل لفظي أو غير لفظي بين مرسل ومستقبل حول رسالة ذات مضمون تربوي، بهدف نقل خبرات أو تحقيق أهداف تربوية محددة.

ويرى (مصطفى، 2002، 139) أن الاتصال التربوي هو عملية نقل المعلومات والتعليمات والأوامر: والقرارات من مستوى الإدارة العليا (مدير المدرسة) إلى مستوى التنفيذ (المعلمين – الإداريين – الطلاب) والعكس، أو مجموعة من المعلمين إلى مجموعة أخرى سواء بالطريقة غير اللفظية أم الشفوية أم الكتابية، وذلك بهدف إحداث تأثير في أنماط سلوك أفراد أسرة المدرسة بما يخدم مصلحة المدرسة ويحقق أهدافها.

هو العملية المحددة، التي يتم فيها توجيه رسالة لفظية أو غير لفظية، تحمل خبرات أو توجيهات أو معلومات أو آراء من طرف لآخر أو من مجموعة لأخرى داخل المدرسة، دون تلقي أي رد عليها. (الدعس، 2009، 66)

هو عملية نقل الأفكار والآراء والمعلومات والانفعالات في صورة حقائق بين أجزاء المدرسة الواحدة بمختلف الاتجاهات عبر مراكز العمل المتعددة من أعلى المستويات إلى أدناها داخل الهيكل التنظيمي لهذه المدرسة بالأسلوب الكتابي أو الشفوي أو أي وسيلة أخرى للتأثير على الآخرين مع الحفاظ على العلاقات الشخصية من أجل تنسيق الجهود وتحقيق الترابط والتعاون وتبادل الآراء والأفكار وسلامة التجارب المطلوبة. (الفاضل، 2011، 187)

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

وهو عبارة عن مجموعة من الطرق والترتيبات والوسائل التي تكفل انتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توافرها للإدارة التربوية والمدرسية لتصبح في موقف يمكنها من اتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت. (احمد، 2012، 246) وهو عملية نقل الافكار والمعلومات التربوية من إدارة العمل بالمؤسسة التعليمية والتربوية، أو من المؤسسة التربوية إلى الإدارة العليا أو العكس، أو من مجموعة العاملين إلى مجموعة أخرى، وذلك عن طريق الأسلوب الكتابي أو الشفهي، مما يؤدي إلى وحدة الجهود لتحقيق أهداف ورسالة المؤسسة التربوية والتعليمية. (سيد، والجمل، 2014، 30)

وعلى ضوء ما سبق يمكن لنا أن نعرف الاتصال التربوي بأنه تفاعل لفظي أو غير لفظي بين معلم ومتعلم، أو بين معلم ومتعلمين، أو بين متعلم ووسيط تعليمي (كتاب مدرسي – آلة تعليمية – كمبيوتر تعليمي ..إلخ)، أو بين وسيط تعليمي وآخر، أو بين معلم ووسيط تعليمي بهدف نقل الأفكار والمعارف والخبرات التعليمية، عبر قنوات معينة للعمل على تحقيق أهداف تعليمية محددة. وبالنظر إلى هذا التعريف يتضح أن الأجهزة والمواد التعليمية وكذلك الوسائل التعليمية (قنوات الاتصال) تمثل جزءاً أساسياً في منظومة الاتصال التربوي، لا يمكن الاستغناء عنه.

أهمية الاتصال الاداري والتربوي:

تكمن أهمية الاتصال كونه وسيلة فعالة تساعد على تحقيق الاهداف والخطط والتنفيذ الفعال للتنظيم الاداري، وكذلك تحقيق الرقابة الإدارية من خلال قنوات ووسائل الاتصال، كما أن الاتصال الجيد يساعد على أداء الاعمال بطريقة أفضل كما هو مخطط لها، كما يساعد على ثقة الافراد والجماعات داخل المؤسسة خصوصاً عند إجراء التغيير في أساليب العمل وأعمال تطويرية كلية أو جزئية. (ابراهيم، 2013، 112) ويعد الاتصال من الوظائف الادارية والتربوية الضرورية للمحافظة على استمرارية وفعالية النظم التربوية وتماسكها، ويؤدي إلى التفاعل والترابط والمشاركة بين الافراد والجماعات والمؤسسات لتبادل المعلومات وتحقيق الفهم المتبادل، كما أنه يعتبر أداة فعالة للتأثير في السلوك الوظيفي للمرؤوسين وتوجيه جهودهم. (حامد، 2009، 276) وترجع أهمية الاتصال في المدرسة باعتباره الأداة الرئيسة في إحداث التكامل بين الوظائف الإدارية والتنسيق فيما بينها من خلال: (الأغبري، 2000، 239)

- تناول المشكلات التي تنشأ في المدرسة، ودراستها ووضع الحلول والمقترحات المناسبة لها.
- تنظيم الموارد المادية والبشرية بطريقة فعالة تحقق أعلى كفاءة.
- تكوين علاقات إنسانية سليمة بين جميع أفراد المجتمع المدرسي.
- تطوير العلاقة بين المدرسة والمجتمع المحلي.
- توجيه الأفراد داخل المدرسة وحفزهم نحو تحقيق الأهداف.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

– اتخاذ القرارات المدرسية الرشيدة.

عناصر الاتصال الاداري والتربوي:

لتحديد عناصر الاتصال التعليمي ينبغي أولاً التعرف على عناصر عملية الاتصال بمعناه العام، تلك العناصر التي حددتها الأدبيات في ست عناصر متصلة ومتشابكة، بيانها على النحو الآتي: (الصيرفي، 2006، 32–52)؛ (أبو ناصر، 2008، 57–61)؛ (سيد، والجمل، 2014، 47–54) **1– المرسل:** وهو المصدر الذي يقوم بصياغة الرسالة على شكل أهداف سلوكية محددة، كمعلومات ومعان، ومفاهيم، أو مهارات أو اتجاهات ليرسلها إلى المستقبل، وقد يكون المصدر إنساناً كما هو الحال في المعلم، أو قد يكون آلة تعليمية كما هو الحال في الحاسبات الالكترونية التي تبرمج الرسالة مقدما ليستقبلها المستقبل.

2– المستقبل: وهو الطرف الثاني لعملية الاتصال، الذي يتلقى الرسالة، ويقوم بفك رموزها، ويفسرها تبعاً لفهمه لها، فإما أن يفسرها على النحو المقصود منها، فتصل الفكرة أو الخبرة إليه بوضوح، وإما أن يخفق في تفسيرها، واستخلاص المعنى المقصود منها لأسباب قد تعود إلى المرسل أو إلى محتوى الرسالة أو المستقبل ذاته، وفي هذه الحالة يكون على المستقبل رد استفساراته حول الرسالة إلى المرسل، ويستمر التفاعل بينهما حتى يتحقق الهدف من عملية الاتصال. وقد يكون المستقبل إنساناً وقد يكون آلة.

3– الرسالة: وهي المعنى أو الفكرة أو المحتوى الذي ينقله المصدر إلى المستقبل، وتتضمن المعاني والأفكار والآراء التي تتعلق بموضوعات معينة، يتم التعبير عنها رمزيا سواء باللغة المنطوقة أو غير المنطوقة، وتتوقف فاعلية الاتصال على الفهم المشترك للموضوع واللغة التي يقدم بها، فالمصطلحات العلمية والمعادلات الرياضية المعقدة الخاصة بالكيمياء الحيوية مثلاً، تكون مفهومة بين أستاذ الكيمياء وطلابه، أما إذا تحدث نفس الأستاذ عن الموضوع مع طلاب ليسوا متخصصين في هذا المجال فلا يكون الأمر كذلك، فهناك فجوة أو عدم وجود مجال مشترك للفهم بين المرسل والمستقبل، والمنطق نفسه إذا كأن الأستاذ يلقي محاضرة بلغة لا يفهمها أو لا يعرفها الحاضرون، أو إذا استخدم إيماءات وإشارات ذات دلالة مختلفة لهم.

من جهة أخرى تتوقف فاعلية الاتصال على الحجم الإجمالي للمعلومات المتضمنة في الرسالة، ومستوى هذه المعلومات من حيث البساطة والتعقيد، حيث إن المعلومات إذا كانت قليلة فأنها قد لا تجيب على تساؤلات المتلقي، ولا تحيطه علماً كافياً بموضوع الرسالة، الأمر الذي يجعلها عرضة للتشويه، أما المعلومات الكثيرة فقد يصعب على المتلقي استيعابها ولا يقدر جهازه الإدراكي على الربط بينها.

4– قناة الاتصال: اختلفت الآراء حول تحديد معنى قنوات الاتصال، فالبعض يرى أنها هي الرسالة نفسها والبعض الآخر يرى أنها الوسائل التي يمكن من خلالها إرسال الرسالة، في حين يرى بعضها آخر أنها الممرات التي يمكن للرسالة المرور من خلالها، ويمكن القول بأن قناة الاتصال تمثل الأداة التي يمكن من

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

خلالها توصيل الرسالة بين المرسل و المستقبل سواء كان كل منهما شخصان، أو المرسل شخص والمستقبل جماعة، أو بين جماعتين، أو بين مؤسسة ومؤسسات أخرى، وذلك في إطار سلوك منظم لعملية.

وهناك مجموعة من الاعتبارات يتم مراعاتها عند اختيار قنوات الاتصال، منها مراعاة السهولة والفاعلية في استخدامها, ومراعاة المناخ، والبناء الاجتماعي، والاقتصادي، والسياسي، والديني، والثقافي الذي تتم فيه عملية الاتصال، وانعكاس هذا المناخ والبناء على الفئة المستهدفة.

5- التغذية الراجعة: وهي عملية تعبير متعددة الأشكال تبين مدى تأثر المستقبل برسالة المرسل، كما تبين مدى وضوح الرسالة، وصلاحية قنوات الاتصال، بمعني آخر فإن التغذية الراجعة تشير إلى مدى تفاعل المستقبل مع رسالة المرسل، والرسائل العكسية التي يرد بها على تلك الرسالة، والتي يمكن على ضوئها تحديد مدى وضوح الرسالة واستيعاب المستقبل لها، أو إخفاقه في حل رموزها، وتعد التغذية الراجعة عملية تقييم فوري لمدى نجاح عناصر عملية الاتصال في إتمام تلك العملية وتحقيق أهدافها، وهناك بعض الشروط الواجب توافرها في التغذية الراجعة ومنها: (العميان، 2004، 242)

- أن تكون وصفية وليست تقويمية.
- أن تكون محددة وليس عامة, أي أن ترتبط بموضوع محدد.
- أن تأخذ بعين الاعتبار حاجات المرسل وخصائصه الوصفية التي يتم فيها الاتصال.
- يجب أن تتركز على ما يمكن تطويره من أساليب السلوك أو العمل.
- يجب أن يحسن توقيتها من حيث اختيار اللحظة المناسبة التي يكون فيها الطرف الآخر مستعدا لتلقيها و قبولها.

6- التشويش: ويقصد به تداخل مؤثرات خارجية لا علاقة لها بموضوع الرسالة تقلل من وضوح الرسالة أو تؤدي إلى تشويهها، أو تؤدي إلى اضطراب في نظام الاتصال.

وقد يحدث التشويش في أية مرحلة من مراحل الاتصال، ويكون إما ميكانيكياً في أجهزة وقنوات الاتصال، وإما دلالياً عندما لا تكون الرسالة واضحة تماماً لدى المستقبل، أو عندما تكون دلالة رموز الرسالة مختلفة لدى المستقبل عنها لدى المرسل.

أنماط الاتصال التربوي:

تتنوع أنماط الاتصال التربوي بحسب طبيعة تطبيق كل نمط منها وأهدافه والوسائل التي يستخدمها هذا النمط داخل حدود المؤسسة التربوية وخارجها، ومن هذه الانماط نذكر الآتي: (عبود، وحمدي، 2009، 67-69)

1 - الاتصال الإعلامي التربوي: فهو متعلق بالنشر وإقامة المؤتمرات وورش العمل والاحتفالات. وإقامة الصلة بالقاعدة الواسعة من المستفيدين من النشاطات التربوية، وإقامة المتاحف التربوية والمعارض و الرحالات التعليمية، والاعلان، وانتاج البرامج الإذاعية والتلفزيونية والأفلام السينمائية وغيرها.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

2 – الاتصال المعلوماتي: ويضم الأنشطة المتنوعة التي يحفل بها ميدان جمع المعلومات التربوية وخزنها ومعالجتها واسترجاعها لتداولها، وكذلك لأغراض التوثيق، وتنفيذ البحوث للتواصل بين مراكز المعلومات التربوية على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية.

3 – الاتصال التعليمي: الذي يتضمن المحور الأهم في محاور الاتصال التربوي وهو المتعلق العملية التعليمية، فإنه يختص بتفعيل النشاط الاتصالي لغرض إنجاز موقف تعليمي تعلمي، يتسم بقدر عال من التفاعل بين الطالب ومعلمه أو بين الطالب وزملائه، لتحقيق أهداف التعلم حصرا، ويعني هذا النوع من الاتصال بما يتعلق بصياغة المواقف التعليمية، وإجراء الاختبارات، واختيار أو تصميم وتشغيل منظومات الوسائل التعليمية المتاحة، وتنظيم البرامج التدريبية المختلفة، وإثراء المناهج الدراسية بالإفادة مما تتيحه قنوات الاتصال التربوي.

4 – الاتصال الإداري: ففي الميدان التربوي فهو ما يتصل بتفعيل دورة الإدارة وتوثيق صلاتها الإدارية الداخلية، وتحقيق قدر عال من التفاهم والتفاعل بين العاملين في المؤسسة التربوية، وبين المستويات الأعلى والأدنى في السلم الإداري، بما يضمن وحدة التصور، وبسرعة الانجاز، والعمل وفق منهج الفريق الواحد، ويحقق قدر أعلى في إدارة المؤسسة التربوية، وتفعيل دورها في قيادة فعالياتها.

5 – الاتصال في ميدان العلاقات العامة: يتصل بضمان تفاهم أفضل بين المؤسسة التربوية وجمهورها من الآباء والباحثين والمؤسسات المساندة وغيرهم، بما يسهل تطبيق إجراءاتها، ويحشد جهد الجمهور إلى جانبها، ويمهد الأرضية الملائمة لبناء اتجاهات ايجابية تدعم توجهاتها، كما يجري مثلا عند شن حملات محو الامية، أو الشروع بمشروعات تربوية جديدة تتطلب دعم المجتمعات المحلية، وما إلى ذلك.

أدوات ووسائط الاتصال الاداري والتربوي:

تعددت أدوات الاتصال في مجال الإدارة التربوية فهناك من الأدوات التي يستخدمها قادة المؤسسات التربوية لتوصيل أفكارهم وأدائهم للعاملين، وهناك أيضاً من الأدوات التي يستخدمها العاملون في توصيل أفكارهم ومشكلاتهم إلى قادة المؤسسات التربوية، بالإضافة إلى الأدوات التي تستخدم بين الأقسام والوحدات التعليمية ذات المستوى الواحد، ومن أهم أدوات ووسائط الاتصال شيوعاً نذكر الآتي: (حسان، والعجمي، 2007، 297–300)؛ (عطوي، 2001، 98–102)

– **الأوامر الشفهية والمكتوبة:** عادة ما يلجأ القائد في المؤسسات التعليمية إلى إعطاء العاملين بعض الأوامر الشفهية في الأمور ذات الاهمية المحدودة، أما الأمور والمسائل الهامة، حتى لا يتعلل العاملين في عدم تنفيذ الأمر نتيجة لعدم الأخطار، فإن الأمر المكتوب في هذه الحالة يكون ملزما، وهناك بعض الشروط الواجب توافرها في الأمر الجيد هي:

– ألا يتعارض مع السياسة العامة لوزارة التربية والتعليم أو التقاليد السائدة في المجتمع.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

– أن يكون الأمر قابل للتنفيذ من جانب العاملين.
– أن لا يعرض العاملين للمخاطر النفسية أو البدنية.
– لا يتحمل الأمر لبسا أو سواء في الفهم من جانب العاملين.
– ايضاح الهدف من وراء هذا الأمر للعاملين المنفذين له.

– **النشرات:** من أكثر الأدوات شيوعاً في مدارسنا، ويجب أن تكون النشرة مصاغة صياغة دقيقة واضحة ومفهومة بالنسبة للعاملين الموجهة إليهم، و تتناول النشرات عادة مواعيد جديدة للعمل، أو تعديل درجات بعض المواد الدراسية أو اجتماعات مجلس إدارة المدرسة

– **المذكرات والتقارير:** من أكثر الأدوات انتشارا في الأوساط التعليمية الادارية، فالمذكرة هي عرض لموضوع أو مشكلة من القضايا المتصلة بالعمل التعليمي، حيث يقدمها المعلمون إلى مديري المدارس، أو من مديري المدارس إلى المستويات الأعلى وقد يطلب فيها إبداء الرأي في موقف معين، أو إحالة المستويات الإدارية الأعلى بأحداث معينة أما التقارير فهي تتضمن حقائق عن موضوع معين معروضا عرضا تحليلياً والتقارير إما تكون شهرية أو سنوية، ومن التقارير الشائعة في العمل التعليمي تقارير موجهة للمواد التعليمية المختلفة للمعلمين، والتقارير الدورية عن الحالة التعليمية في المدرسة.

– **المجالس التعليمية:** قد تكون استشارية أو تنفيذية، أما المجالس الاستشارية فلا تملك سلطة اتخاذ القرار ومن أمثلتها، مجلس التخطيط والمتابعة، والذي يتولى اقتراح السياسة العامة للخطة التعليمية واقتراح تطوير الخطط الدراسية والمناهج، أما المجالس التنفيذية، فهمتها وضع القرار موضع التنفيذ، ولها سلطة تمكنها من الأمور في حدود الاختصاصات والسلطات الممنوحة لها، ومن أمثلتها – مجلس وكلاء الوزراء، مجلس مديري التربية والتعليم.

– **اللجان التربوية:** وهي مجموعة من الأفراد المتخصصين يتم تكليفهم بعمل معين، أو يوكل إليهم القيام بمسؤولية محددة، ويمارسون نشاطاتهم عادة في صورة اجتماعات دورية، وقد تكون هذه اللجان استشارية أو تنفيذية وقد تكون دائمة أو مؤقتة. (عطوي، 2014، 103)

– **الاجتماعات المدرسية:** من وسائل الاتصال الضرورية، حيث تتيح الفرصة لتبادل وجهات النظر بين المدير والمعلمين، ومما يساعد على نجاح الاجتماعات المدرسية حسن التنظيم وتحديد الهدف منها، ومن شروطها:

– تحديد جدول أعمال مسبقا يشترك فيه كل أعضاء الاجتماع.
– أن يتناول الاجتماع موضوعات تهم الأعضاء المدعوين للاجتماع.
– أن تتاح الفرصة لتبادل وجهات النظر بين قادة الاجتماع والأعضاء.
– أن يسود الاجتماع جو من الألفة والاحترام المتبادل للمناقشة.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

– **الباب المفتوح للرئيس:** من أدوات الاتصال الهامة، حيث تمكن الناظر أو مدير المؤسسة أن يتعرف ما يجري داخل المدرسة بصورة واقعية، وبالإضافة إلى القضايا والمشكلات التي يعاني منها العاملون من المدرسين وغيرهم، إلا أنه يعاب على سياسة الباب المفتوح كثرة الأفراد المترددة على مكتب الرئيس الأمر الذي يضيع من وقته في مناقشة قضايا ومشكلات كان من الممكن أن تحل على مستويات إدارية أدنى.

– **مكتب الشكاوي (صندوق الشكاوي):** هدفه التعرف على الشكاوي المقدمة من العاملين بديوان الوزارة أو المديريات التعليمية أو من المدرسين، حيث تقوم الوزارة بتلقي الشكاوي وإحالتها إلى جهات الاختصاص للبحث والافادة، والرد على المشاكل نتيجة الفحص.

– **الإذاعة المدرسية:** يمتاز هذا الأسلوب بالسهولة والسرعة في توصيل الأخبار للعاملين في المدرسة، حيث تفيد الإذاعة المدرسية في تسهيل اتصال مدير المدرسة بالمعلمين في وقت واحد تبليغهم الأمور الهامة، إلا أنه يعاب عليها أن الرسالة الموجهة عبر الإذاعة المدرسية قد يساء فهمها نتيجة لانشغال بعض العاملين بالعمل المدرسي.

– **لوحة الاعلانات المدرسية:** تستخدم لتوصيل المعلومات والتعليمات إلى العاملين بها، ويجب أن تكون لوحة الاعلانات متجددة الأخبار حتى لا تفقد أهميتها، كما يجب أو توضع في مكان بارز لجميع العاملين وألا تكون مزدحمة بالأوراق مما يعيق تركيز العاملين.

– **مجلة المدرسة:** عادة ما تصدر عن بعض المدارس الكبيرة مجلة تحمل اسمها وغالبا ما تصدر في نهاية كل عام أو حسب ميزانية المدرسة، وتحتوي المجلة على أخبار المدرسة والمعلمين ونشاط الطلاب، ويعاب على استخدامها كوسيلة اتصال أنها تتضمن الأخبار السارة فقط دون عرض المشكلات التي تهم العاملين في المدرسة، إضافة إلى احتكار بعض العاملين بالمدرسة.

دراسات وأبحاث سابقة:

دراسة (الدلفي، 2016) هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات الاتصال في المجال التربوي من وجهة نظر التدريسيين في المدارس الحكومية لمحافظة واسط، وقد استخدم الباحث منهج البحث الوصفي لتحقيق أهداف دراسته، وأظهرت نتائج الدراسة إن معوقات الاتصال والتواصل التربوي التَّي تواجه المدرسين من وجهة نظر التدريسيين من حملة الشهادات العليا في مدارس محافظة واسط الحكومية وكانت أكثر معوقات الاتصال والتي جاءت في المرتبة الأولى هي المعوقات المتعلقة ببيئة الاتصال، يليها في المرتبة الثاني المعوقات المتعلقة بوسيلة الاتصال، ويليها في المرتبة الثالثة المعوقات التي تتعلق بالمستقبل، يليها المعوقات المتعلقة بالرسالة الاتصالية، وأخيراً المعوقات التي تتعلق بالمرسل.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

أما **دراسة (المطرفي، 2012)** فهدفت التعرف إلى درجة فاعلية أساليب الاتصال الاداري ومعوقاته لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين، وقد خلصت الدراسة إلى أن درجة فاعلية أساليب الاتصال لدى مديري المدارس كانت مرتفعة، حيث جاء أسلوب الشفافية في الرتبة الأولى، ثم أسلوب المشاركة، يليه أسلوب التوقيت المناسب، وأخيرا وسائل الاتصال المستخدمة. وأن من أهم المعوقات التي تحد من فاعلية أساليب الاتصال الإداري لمديري المدارس ضعف العلاقة بين المدير والمعلمين، عدم إشراك المعلمين في اتخاذ القرارات المهمة، الضغط المتزايد على مدير المدرسة في العمل، والمبالغة في السرية لكثير من أعمال المدرسة.

وأجرى **(الدعس، 2009)** دراسة هدفت إلى الكشف عن معوقات عملية الاتصال والتواصل التربوي بين المديرين والمعلمين من وجهة نظر المديرين والمعلمين أنفسهم في المدارس الحكومية بمحافظة غزة, ووضع سبلاً لمواجهة هذه المعوقات في ضوء الاتجاهات المعاصرة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: إن معوقات الاتصال والتواصل التربوي التي تواجه المديرين وكذلك المعلمين حسب وجهة نظرهم جاءت مرتبة كالتالي: المرتبة الأولى المعوقات التي تتعلق بالبيئة المحيطة بالعملية الاتصالية التواصلية, يليها في المرتبة الثانية المعوقات التي تتعلق بوسيلة الاتصال والتواصل، يليها في المرتبة الثالثة المعوقات التي تتعلق بالرسالة الاتصالية التواصلية، ثم يليها في المرتبة الرابعة والأخيرة المعوقات التي تتعلق بالمديرين والمعلمين, كما توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات مديري المدارس بمحافظة غزة لمعوقات الاتصال والتواصل التربوي تعزى إلى متغير جنس المدير, ومتغير المؤهل العلمي للمدير, ومتغير خدمة المدير في الإدارة المدرسية. وأظهرت أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات مديري المدارس بمحافظة غزة لمعوقات الاتصال والتواصل التربوي تعزى إلى متغير نوع المرحلة التعليمية التي يعمل بها المدير لصالح مديري المدارس الأساسية الدنيا. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المعلمين بمحافظة غزة لمعوقات الاتصال والتواصل التربوي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي للمعلم, وإلى متغير عدد سنوات خدمة المعلم في التعليم، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المعلمين بمحافظة غزة لمعوقات الاتصال والتواصل التربوي تعزى إلى متغير جنس المعلم لصالح المعلمين الذكور, وإلى متغير نوع المرحلة التعليمية التي يعمل بها المعلم لصالح معلمي المدارس الثانوية، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المديرين واستجابات المعلمين لمعوقات الاتصال والتواصل التربوي تعزى إلى متغير نوع المهنة (الوظيفة) لصالح المديرين.

وأجرى **(هجان، 2006)** دراسة هدفت للتعرف على وسائل الاتصال الإداري المستخدمة في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى التعرف على المعوقات التي تؤثر على فاعلية الاتصال

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

الاداري في هده المدارس من وجهة نظر التربويين العاملين في المدارس، ومن نتائج الدراسة: استخدام كل من وسائل الاتصال الاداري الشفهي، والكتابية في مدارس التعليم بدرجة متوسطة، والمعوقات الشخصية، والتنظيمية، والبيئية تؤثر في فعالية الاتصال الاداري بدرجة متوسطة، حيث أن المعوقات التنظيمية تأتي في مقدمة العوامل المؤثرة في فعالية الاتصالات الإدارية في المدارس، تليها المعوقات الشخصية، ثم المعوقات البيئية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رؤية أفراد العينة إزاء استخدام وسائل الاتصال الإداري الشفهية والكتابية تعزي إلى سنوات العمل في المدرسة الحالية.

ودراسة **(القاسمي، 2000)** والتي هدفت إلى التعرف إلى معوقات الاتصال الإداري الفعّال بين مديريات التربية بالمناطق التعليمية والمدارس الثانوية التابعة لها بسلطنة عُمان، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها، وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى أن هناك ممارسة عالية لأسس الاتصال الإداري الفعّال بين أفراد عينة الدراسة، ومن أبرز هذه الأسس هو (الوضوح في التعبير عن مضمون الرسالة، إدراك الفرد لحقيقة ما يريد نقله للآخرين، الاقتناع بأهمية الاتصال في تحقيق الأهداف، وتوافر الثقة بين طرفي الاتصال، ووجدت أن أكثر المعوقات التي تعترض الاتصال الإداري الفعّال من وجهة نظر أفراد العينة هي المعوقات المتعلقة بوسيلة الاتصال ثم المعوقات المتعلقة ببيئة الاتصال ثم المعوقات المتعلقة بطرفي الاتصال.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

أولاً: منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والمسحي نظراً لمناسبته لتحقيق أهداف دراستها.

ثانياً: مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية التابعة لمديرية تربية قصبة إربد, للعام الدراسي 2021/2020م والبالغ عددهم (2634) معلم ومعلمة، وفق الاحصاءات الصادرة عن قسم التخطيط في مديرية التربية والتعليم بقصبة إربد (وزارة التربية والتعليم، 2020)

ثالثاً: عينة الدراسة:

تألفت عينة الدراسة من (341) معلماً ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من المجتمع الأصلي، والجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات على النحو الآتي:

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

جدول (1) توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
النوع	ذكور	111	32.6
	اناث	230	67.4
المؤهل العلمي	دبلوم	30	8.8
	بكالوريوس	258	75.7
	ماجستير	53	15.5
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	56	16.4
	6 – 10 سنوات	82	24.0
	أكثر من 10 سنوات	203	59.5

يتبين من الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة الفعلية بحسب متغير النوع يتوزعون بواقع (111) ذكور ويمثلون (32.6%) من العينة، و(230) اناث ويمثلون (67.4%) من العينة. وبحسب متغير المؤهل العلمي يتوزعون بواقع (30) دبلوم ويمثلون (8.8%) من العينة، و(258) بكالوريوس ويمثلون (75.7%) من العينة، و(53) ماجستير ويمثلون (15.5%).

وفيما يتعلق بمتغير سنوات الخبرة فتبين أن هناك (56) فرداً من أفراد العينة يمتلكون خبرة (5 سنوات فأقل) وهم يمثلون (16.4%) من العينة، وهناك (82) فرداً يمتلكون خبرة (6–10 سنوات) وهم يمثلون (24.0%) من العينة، و(203) فرداً منهم يمتلكون خبرة (أكثر من 10 سنوات) ويمثلون (59.5%) من العينة.

رابعاً: أداة البحث وإجراءات بنائها وتقنينها وتطبيقها:

أ) نوع الأداة: تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات نظراً لملائمتها لطبيعة أهداف البحث والإجابة عن أسئلته.

ب) بناء الأداة:

لبناء الاستبانة وإخراجها في صورتها النهائية للتطبيق، قامت الباحثة بمراجعة الأدبيات النظرية، والمنهجية السابقة ذات العلاقة، من كتب، وأبحاث، ودراسات سابقة في مجال الاتصال الاداري والتربوي ومعوقاتهما، وذلك للاستفادة منها في تحديد بناء محتوى الأداة وتجهيزيها، ثم بعد ذلك تم بناء أداة البحث بصورتها الأولية.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

ج) تحكيم الأداة وتقنينها:

اعتمدت الباحثة مجموعة من الإجراءات في عملية تحكيم الأداة وتقنينها كالآتي:

1- الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

وهنا اعتمدت الباحثة صدق المحكمين كخطوة أولى للتحقق من صدق الأداة، وذلك بعرضها على عدداً من الخبراء والمتخصصين في مجال الإدارة التربوية، وقد أبدى المحكمون بعض الملحوظات الهامة حول الأداة، كما اقترحوا تعديل بعض الفقرات، وقد عملت بها الباحثة وقامت بإعادة صياغة الأداة وتعديلها، ليصبح عدد الفقرات (33) فقرة موزعة على مجالين.

2 – صدق الأداة:

أ) الصدق البنائي:

تم التحقق من الصدق البنائي للاستبانة عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson) Correlation معاملات ارتباط المجالات ببعضها البعض وكذلك بالمتوسط الكلي للأداة، والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول (2) معاملات ارتباط مجالات الأداة ببعضها البعض وبالمتوسط الكلي للأداة

المجال	الارتباط	معوقات الاتصال الاداري	معوقات الاتصال التربوي
معوقات الاتصال الاداري	معامل الارتباط		
	مستوى الدلالة		
معوقات الاتصال التربوي	معامل الارتباط	**0.694***	
	مستوى الدلالة	**0.000**	
الأداة ككل	معامل الارتباط	**0.947****	**0.807****
	مستوى الدلالة	**0.000**	**0.000**

**** دال إحصائياً عند مستوى 0.01.**

من الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل ارتباط المجالات ببعضها البعض تراوحت (0.694) وللأداة ككل تراوحت بين (0.807 – 0.947)، وتدل هذه القيم على توفر مستوى مقبول من الصدق لهذه الأداة.

ب) صدق الاتساق:

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للأداة عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson) Correlation للفقرات مع مجالاتها، والجدول الآتي يوضح ذلك:

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

جدول (3) معاملات ارتباط فقرات كل مجال من مجالات الأداة

المجال الأول			المجال الثاني		
رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	**0.610****	**0.000**	**1**	**0.532****	**0.000**
2	**0.696****	**0.000**	**2**	**0.633****	**0.000**
3	**0.708****	**0.000**	**3**	**0.623****	**0.000**
4	**0.726****	**0.000**	**4**	**0.606****	**0.000**
5	**0.636****	**0.000**	**5**	**0.704****	**0.000**
6	**0.750****	**0.000**	**6**	**0.556****	**0.000**
7	**0.607****	**0.000**	**7**	**0.672****	**0.000**
8	**0.620****	**0.000**	**8**	**0.549****	**0.000**
9	**0.741****	**0.000**	**9**	**0.751****	**0.000**
10	**0.636****	**0.000**	**10**	**0.712****	**0.000**
11	**0.791****	**0.000**	**11**	**0.599****	**0.000**
12	**0.744****	**0.000**	**12**	**0.678****	**0.000**
13	**0.546****	**0.000**	**13**	**0.649****	**0.000**
14	**0.735****	**0.000**	**14**	**0.583****	**0.000**
15	**0.595****	**0.000**	**15**	**0.699****	**0.000**
16	**0.734****	**0.000**	**16**	**0.711****	**0.000**
			17	**0.672****	**0.000**

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل الارتباط بين فقرات المجال الأول والكلي للمجال تراوحت بين (0.546 – 0.791)، وبين فقرات المجال الثاني والكلي للمجال تراوحت بين (0.532 – 0.751)، وهذه القيم تدل على توفر مستوى مقبول من الصدق لفقرات هذه الأداة مع مجالاتها.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

3 – ثبات الأداة:

تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، للمجالات وللأداة ككل كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (4) نتائج ثبات الاستبانة وفق معامل ألفا كرونباخ على مستوى المجالات والأداة ككل

م	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1	معوقات الاتصال الاداري	16	9160.
2	معوقات الاتصال التربوي	17	0.828
الأداة ككل		33	9210.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معامل ثبات ألفا كرونباخ للأداة ككل بلغ (0.921)، وتراوح معامل ألفا كرونباخ لمجالات الأداة بين (0.828–0.916) وهي قيم تدل على أن الأداة تتمتع بثبات مناسب، وبالتالي أصبحت الأداة جاهزة للتطبيق الميداني.

خامساً: الأساليب والأدوات الاحصائية المستخدمة:

تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، لتحليل استجابات أفراد العينة على أداة البحث، وفيما يلي أهم الإجراءات والأساليب والأدوات الاحصائية المتبعة وهي:

1 – تصحيح المقياس:

لغرض الحكم على تقديرات الموافقة الكلية للفقرات، بناءً على قيم المتوسطات الكلية لدرجات الموافقة على مستوى الفقرات والمجالات والأداة ككل، تم إجراء عملية تصحيح للمقياس لغرض تحديد فئات التقدير، وذلك كما هو مبين في الجدول الآتي:

جدول (5) المحك المعتمد لتقدير درجة الموافقة لكل فقرة/مجال في الأداة حسب قيم المتوسطات الحسابية

قيمة البديل	الحدود الحقيقية للمتوسط الحسابي		تقدير درجة الموافقة
	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
1	1	1.80	منخفضة جداً
2	1.81	2.60	منخفضة
3	2.61	3.40	متوسطة

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

قيمة البديل	الحدود الحقيقية للمتوسط الحسابي		تقدير درجة الموافقة
	الحد الأدنى	الحد الأعلى	
4	3.41	4.20	مرتفعة
5	4.21	5	مرتفعة جداً

2 – الأساليب والاختبارات الاحصائية المستخدمة:

تم استخدام الاساليب والاختبارات الاحصائية الآتية:

– التكرارات والنسب المئوية، في وصف حجم عينة الدراسة وتوزيعها بحسب المتغيرات.

– معامل ارتباط بيرسون (Pearson)، للتحقق من صدق فقرات ومجالات الأداة.

– معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) للتأكد من ثبات الأداة.

– المتوسط الحسابي (Mean) لحساب الدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، عن تقديراتهم لدرجات حدة فقرات/معوقات الاتصال الاداري والتربوي، والتي تضمنتها أداة الدراسة.

– الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة عن متوسطاتها الحسابية، عند كل فقرة.

– اختبار مان ويتني (Mann–Whitney Test) لعينتين مستقلتين لإيجاد الفروق في استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير النوع.

– اختبار كروسكال والس (Kruskal–Wallis Test) لإيجاد الفروق في استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغيرات المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

عرض نتائج البحث ومناقشتها:

يتضمن هذا الجزء من البحث عرضاً لنتائج البحث والإجابة عن أسئلته ومناقشتها وتفسيرها على النحو الآتي:

أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الفرعي الأول:

والذي ينص على: "ما درجة حدة معوقات الاتصال الاداري في المدارس الثانوي بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين؟" وهنا تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدرجات الموافقة، على مستوى فقرات المجال الأول، وذلك على النحو الآتي:

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

جدول (6) نتائج تقدير أفراد عينة الدراسة على مستوى المجال الأول (معوقات الاتصال الاداري)

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الحدة
2	1	تبني أساليب وانماط قيادة تسلطية من قبل الموظفين الإداريين بالمدرسة.	3.51	1.064	70.38	مرتفعة
1	2	الجهل بنظم ولوائح الإدارة المدرسية النافذة في أوساط الموظفين الادريين بالمدرسة.	3.44	1.040	68.85	مرتفعة
13	3	كثرة الاعباء المكتبية الملقاة على عاتق الموظفين الاداريين.	3.28	1.179	65.69	متوسطة
10	4	اعتماد المدرسة اساليب تقليدية في ارشفة المعلومات والبيانات الادارية المستخدمة باستمرار.	3.15	1.126	63.16	متوسطة
4	5	ضعف مهارات الحوار/التحدث اللغوية والخطابية لدى الموظفين الاداريين بالمدرسة.	3.08	1.060	61.7	متوسطة
5	6	اتصاف الموظفين الادريين في المدرسة بسمات شخصية/نفسية سلبية منفرة.	3.04	1.111	60.99	متوسطة
3	7	استخدام الموظفين الإداريين بالمدرسة لمصطلحات/ومفردات غامضة.	2.90	1.089	58.06	متوسطة
16	8	وجود مشوشات ضوضائية ومكتبية تحد من وضوح وكفاءة رسائل الاتصال الادارية اللفظية.	2.84	1.035	56.89	متوسطة
6	9	غياب النماذج الكتابية الادارية المخصصة لتنفيذ المعاملات الادارية بالمدرسة.	2.78	1.025	55.71	متوسطة
7	10	افتقار المدرسة لوسائل اتصال اعلامية كافية (لوحات اعلانات/صحافة مدرسية ..الخ)	2.77	1.057	55.42	متوسطة
8	11	صعوبة استخدام الوسائل والاجهزة المدرسية المتوافرة (الاذاعة/الهاتف/ التكنولوجية	2.74	1.0150	54.95	متوسطة
12	12	صعوبة الحصول على الوقت الكافي لإجراء عمليات الاتصال بإدارة المدرسة .	2.69	0.990	53.95	متوسطة
15	13	اعتماد ادارة المدرسة لسياسات وآليات اجرائية طويلة ومعقدة في الحصول على المعلومات.	2.65	0.970	53.19	متوسطة

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الحدة
14	14	خروج الموظفين من مكاتب عملهم بكثرة اثناء الدوام الرسمي بالمدرسة.	2.58	1.088	51.78	منخفضة
11	15	ضعف انضباط الموظفين الاداريين في المدرسة بأوقات الدوام.	2.58	1.104	51.67	منخفضة
9	16	افتقار ادارة المدرسة لقنوات اتصال الكترونية رسمية (موقع/بريد/صفحة تواصل الكتروني).	2.57	1.139	51.49	منخفضة
المتوسط الكلي			2.91	1.068	58.37	متوسطة

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الدرجة الكلية لحدة معوقات الاتصال الاداري في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين جاءت متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (2.91)، وانحراف معياري (1.068)، وبنسبة مئوية بلغت (58.37%).

كما يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الفقرة التي حصلت على الرتبة الأولى هي الفقرة رقم (2) والتي تنص على: "تبني أساليب وانماط قيادة تسلطية من قبل الموظفين الإداريين بالمدرسة" بمتوسط حسابي وقدره (3.51) وانحراف معياري قدره (1.064) ونسبة مئوية بلغت (70.38%)، وتقدير درجة حدة مرتفعة.

أما الفقرة التي حصلت على الرتبة الأخيرة فهي الفقرة رقم (9) والتي تنص على: "افتقار ادارة المدرسة لقنوات اتصال الكترونية رسمية (موقع/بريد/صفحة تواصل الكتروني)" بمتوسط حسابي وقدره (2.57) وانحراف معياري قدره (1.139) ونسبة مئوية بلغت (51.49%)، وتقدير درجة حدة منخفضة.

ويمكن تفسير درجة حدة معوقات الاتصال الاداري والتربوي والتي جاءت بدرجة متوسطة إلى قلة الاهتمام بعملية الاتصال الاداري والتربوي من جميع أطراف العملية التعليمية سواء داخل المدارس أو خارجها الأمر الذي يستدعي إعادة النظر في عملية الاتصال الاداري والتربوي بالمدارس الثانوية في مديرية قصبة اربد والاهتمام بها وتقديم الدعم المادي والمعنوي لكافة أطراف عملية الاتصال وتوفير كافة متطلباتها.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (هجان، 2006) والتي أظهرت أن درجة حدة معوقات الاتصال جاءت متوسطة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الفرعي الثاني:

والذي ينص على: ما درجة حدة معوقات الاتصال التربوي في المدارس الثانوي بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين؟ وهنا تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدرجات الموافقة، على مستوى فقرات المجال الثاني، وذلك على النحو الآتي:

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

جدول (7) نتائج تقدير أفراد عينة الدراسة على مستوى المجال الثاني (معوقات الاتصال التربوي)

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الحدة
13	1	زيادة عدد الطلبة داخل الفصل الواحد.	3.81	0.464	76.30	مرتفعة
5	2	افتقار حجرات الدراسة للتجهيزات والوسائل الأساسية لتنفيذ المواقف التعليمية بكفاءة.	3.66	0.618	73.31	مرتفعة
6	3	افتقار المدرسة لمجلة مدرسية دورية متاحة للمعلمين والطلبة لكتابة ونشر المقالات العلمية.	3.52	0.700	70.49	مرتفعة
15	4	قلة انتشار وسائل وتقنيات الاتصال الكترونية في اوساط الطلبة	3.52	0.675	70.44	مرتفعة
4	5	قلة توافر وسائل وتكنولوجيات التعليم الحديثة والمتطورة داخل المدرسة.	3.51	0.713	70.32	مرتفعة
3	6	افتقار المدرسة لقاعة مجهزة ومهيئة لإقامة الندوات والفعالية التعليمية العامة.	3.51	0.765	70.26	مرتفعة
14	7	كثرة حدوث المشكلات الصفية بين الطلبة داخل غرفة الصف.	3.35	0.777	67.03	مرتفعة
16	8	غياب/انقطاع خدمة الانترنت والاتصال داخل المدرسة اوقات الدوام.	3.33	0.836	66.68	مرتفعة
2	9	ضعف خبرات المعلمين في استخدام التكنلوجيا والانترنت في العملية التربوية.	3.24	0.774	64.98	متوسطة
1	10	لجوء المعلمين إلى اعتماد طرق واساليب تعليمية تقليدية مملة غير جاذبة للتركيز.	3.21	0.852	64.28	متوسطة
17	11	غياب الفعاليات المدرسية التي تتيح للمعلمين عرض وايصال رؤاهم وافكارهم التربوية الجديدة.	3.16	0.871	63.22	متوسطة
10	12	وجود مصادر ضوضاء مزعجة في البيئة المحيطة بالمدرسة تتسرب الى حجرات الدراسة.	3.15	0.807	63.16	متوسطة
8	13	ضيق الوقت الزمني المخصص للحصص التدريسية.	2.99	0.896	59.82	متوسطة
7	14	فرض قيود صارمة على استخدام المعلمين لوسائل وتقنيات	2.98	0.864	59.76	متوسطة

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

رقم الفقرة	رتبة الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الحدة
		المدرسة المتوافرة في التدريس.				
9	15	الزيارات المتكررة والدخول على المعلمين الى الفصول اثناء التدريس.	2.93	0.853	58.76	متوسطة
12	16	صعوبة المحتوى الموضوعي للمنهج المدرسي وتنظيمه.	2.91	0.786	58.3	متوسطة
11	17	عدم ملائمة اوقات الدوام المدرسي اليومي المحدد لتنفيذ الدروس	2.78	0.840	55.66	متوسطة
المتوسط الكلي			3.27	0.770	65.46	متوسطة

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الدرجة الكلية لحدة معوقات الاتصال التربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين جاءت متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (2.27)، وانحراف معياري (0.770)، وبنسبة مئوية بلغت (65.46%).

كما يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الفقرة التي حصلت على الرتبة الأولى هي الفقرة رقم (13) والتي تنص على: "زيادة عدد الطلبة داخل الفصل الواحد" بمتوسط حسابي وقدره (3.81) وانحراف معياري قدره (0.464) ونسبة مئوية بلغت (76.30%)، وتقدير درجة حدة مرتفعة.

أما الفقرة التي حصلت على الرتبة الأخيرة فهي الفقرة رقم (11) والتي تنص على: "عدم ملائمة اوقات الدوام المدرسي اليومي المحدد لتنفيذ الدروس" بمتوسط حسابي وقدره (2.78) وانحراف معياري قدره (0.840) ونسبة مئوية بلغت (55.66%)، وتقدير درجة حدة متوسطة.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الفرعي الثالث:

والذي ينص على: " هل هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين اجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات: (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟

وهنا تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاختبارات الاحصائية الملائمة لكل متغير من المتغيرات، وذلك على النحو الآتي:

أ) النتائج المتعلقة بمتغير النوع (ذكور/اناث):

لحساب الفروق الاحصائية لمتغير النوع (ذكور/اناث) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومتوسطات الرتب ومجموعها لكل فئة من فئات المتغير، وتم استخدام اختبار مان وتني Mann-Whitney

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

لمعرفة نتائج الفروق بين العينتين على مستوى كل مجال من مجالات الأداة والأداة ككل، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (8) نتائج اختبار مان وتني لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق تبعاً لمتغير النوع

المجال	فئات	العدد	متوسط	مجموع	Mann-	Z	مستوى
المجال الأول	ذكور	111	186.61	20714.00	11032.000		0.042
	اناث	230	163.47	37597.00			
المجال	ذكور	111	193.20	21445.00	10301.000	2.894	0.004
	اناث	230	160.29	36866.00			
الكلي للأداة	ذكور	111	189.75	21062.00	10684.000	2.441	0.015
	اناث	230	161.95	37249.00			

- **قيمة مستوى الدلالة عند (0.05).**

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة (Z) دالة إحصائياً للأداة ككل حيث إن قيمة مستوى الدلالة بلغت (0.015)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) على مستوى الأداة ككل تعزى لمتغير النوع (ذكر/ أنثى) ولصالح الذكور. كما يتبين من الجدول أعلاه؛ أن قيمة (Z) دالة إحصائياً لجميع المجالات حيث أن قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية على مستوى كل مجال من مجالات الأداة تعزى لمتغير النوع (ذكر/ أنثى) ولصالح الذكور أيضاً. أي أن هناك شبه اجماع لدى فئة الذكور رغم أن عددهم أقل من فئة الاناث حول درجة حدة معوقات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد، وتعزو الباحثة السبب في ذلك إلى كون بعض مدراء المدارس لا يهتمون بالمشاكل التي تواجه المعلمين ولا يصغون إليهم ولا يستمعون لمقترحاتهم على مديرات المدارس اللواتي يصغين للمعلمات ويهممن بالعلاقات الانسانية والاجتماعية داخل المدرسة وخارجها.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الدعس، 2009) والتي أظهرت فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير النوع ولصالح المعلمين الذكور.

ب) النتائج المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي:

ولحساب الفروق الإحصائية لمتغير المؤهل العلمي (دبلوم، بكالوريوس، ماجستير) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومتوسطات الرتب لكل فئة من فئات المتغير، وتم استخدام اختبار كروسكال واليس لمعرفة نتائج الفروق بين الفئات على مستوى كل مجال من مجالات الأداة والأداة ككل، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي:

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

جدول (9) نتائج اختبار كروسكال واليس لدلالة الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	فئات المتغير	العدد	متوسط الرتب	Chi-Square	Df	مستوى الدلالة Sig
المجال الأول	دبلوم	30	245.07	19.464	2	0.000
	بكالوريوس	258	166.21			
	ماجستير	53	152.39			
المجال الثاني	دبلوم	30	219.28	8.381	2	0.015
	بكالوريوس	258	168.06			
	ماجستير	53	157.98			
الكلي للأداة	دبلوم	30	241.68	17.928	2	0.000
	بكالوريوس	258	166.72			
	ماجستير	53	151.84			

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة (مربع كاي) غير دالة إحصائياً للأداة ككل حيث إن قيمة مستوى الدلالة بلغت (0.000)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) على مستوى الأداة ككل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

كما يتبين من الجدول أعلاه؛ أن قيمة (مربع كاي) غير دالة إحصائياً لجميع المجالات حيث أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية على مستوى كل مجال من مجالات الأداة تعزى لمتغير المؤهل العلمي بين أفراد عينة الدراسة.

وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الدعس، 2009) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. ولبحث مصادر الفروق تم استخدام اختبار مان وتني على مستوى هذه المجالات وعلى مستوى الأداة ككل، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، والنتائج التي تم الحصول عليها، كما في الجدول التالي:

جدول (10) نتائج اختبار مان وتني لتتبع مصادر الفروق في متوسطات تقديرات أفراد العينة لدرجة حدة معوقات الاتصال الاداري والتربوي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي على مستوى المجالات والاداة ككل

المتغيرات		متغيرات المقارنة		العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	M-W- U	قيمة Z	مستوى الدلالة Sig
م	المجال								
1	المجال الأول	دبلوم	بكالوريوس	30	207.80	6234.00	1971.000	4.403	0.000

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

المتغيرات		متغيرات المقارنة		العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	M–W– U	قيمة Z	مستوى الدلالة Sig
م	المجـال								
			بكالوريوس	258	137.14	35382.00			
2	المجال الثاني	دبلوم × ماجستير	دبلوم	30	184.25	5527.50	2677.500	2.768	0.006
			بكالوريوس	258	139.88	36088.50			
الأداة ككل			دبلوم	30	203.80	6114.00	2091.000	4.123	0.000
			بكالوريوس	258	137.60	35502.00			
1	المجال الأول		دبلوم	30	52.77	1583.00	472.000	3.070	0.002
			ماجستير	53	35.91	1903.00			
2	المجال الثاني		دبلوم	30	50.53	1516.00	539.000	2.441	0.015
			ماجستير	53	37.17	1970.00			
الاداة ككل			دبلوم	30	53.38	1601.50	453.500	3.245	0.001
			ماجستير	53	35.56	1884.50			
1	المجال الأول	بكالوريوس × ماجستير	بكالوريوس	258	158.57	40911.50	**6173.500**	1.114	0.265
			ماجستير	53	143.48	7604.50			
2	المجال الثاني		بكالوريوس	258	157.68	40682.00	6403.000	0.729	0.464
			ماجستير	53	147.81	7834.00			
الأداة ككل			بكالوريوس	258	158.6	40922.0	6163.000	1.13	0.258

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

المتغيرات		متغيرات المقارنة		العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	M–W– U	قيمة Z	مستوى الدلالة Sig
م	المجـال								
			س		1	0		1	
			ماجستير	53	143.28	7594.00			

يتبين من الجدول أعلاه، أنه توجد فروق احصائية لجميع الفئات في جميع المجالات والأداة ككل حيث كانت الفروق بين فئة (دبلوم) وفئة (بكالوريوس) لصالح فئة الدبلوم، وبين فئة (دبلوم) وفئة (ماجستير) لصالح فئة الدبلوم، بينما لا توجد فروق احصائية بين فئة (بكالوريوس) وفئة (ماجستير). وتعد هذه النتيجة طبيعية بسبب فارق المستوى التعليمي حيث جاءت حدة المعوقات لدى المعلمين فئة الدبلوم بدرجة أكبر من فئتي البكالوريوس والماجستير كونهم اكتسبوا معلومات ومعارف علمية أكثر خلال مرحلة البكالوريوس والماجستير تجعلهم قادرون على تجاوز الكثير من المعوقات المتعلقة بعملية الاتصال الاداري والتربوي بدرجة أكبر من فئة الدبلوم.

ج) النتائج المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة:

ولحساب الفروق الإحصائية لمتغير سنوات الخبرة (5 سنوات فأقل، 6 – 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومتوسطات الرتب لكل فئة من فئات المتغير، وتم استخدام اختبار كروسكال واليس لمعرفة نتائج الفروق بين الفئات على مستوى كل مجال من مجالات الأداة والأداة ككل، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (11) نتائج اختبار كروسكال واليس لدلالة الفروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المجال	فئات المتغير	العدد	متوسط	Chi–	Df	مستوى
المجال الأول	5سنوات فأقل	56	158.31	18.191	2	0.000
	6 – 10	82	211.43			
	أكثر من 10	203	158.17			
المجال الثاني	5سنوات فأقل	56	129.37	18.021	2	0.000
	6 – 10	82	201.70			
	أكثر من 10	203	170.09			
الكلي للأداة	5سنوات فأقل	56	148.50	18.787	2	0.000
	6 – 10	82	211.34			
	أكثر من 10	203	160.91			

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة (مربع كاي) دالة إحصائياً للأداة ككل حيث إن قيمة مستوى الدلالة بلغت (0.000)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) على مستوى

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

الأداة ككل تعزى لمتغير سنوات الخبرة بين أفراد عينة الدراسة. كما يتبين من الجدول أعلاه؛ أن قيمة (مربع كاي) غير دالة إحصائياً لجميع المجالات حيث أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية على مستوى كل مجال من مجالات الأداة تعزى لمتغير سنوات الخبرة بين أفراد عينة البحث.

ولبحث مصادر الفروق تم استخدام اختبار مان وتني على مستوى هذه المجالات وعلى مستوى الأداة ككل، تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، والنتائج التي تم الحصول عليها، كما في الجدول التالي:

جدول (12) نتائج اختبار مان وتني لتتبع مصادر الفروق في متوسطات تقديرات أفراد العينة لدرجة حدة معوقات الاتصال الاداري والتربوي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة على مستوى المجالات والاداة ككل

المتغيرات		متغيرات المقارنة		العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	M–W– U	قيمة Z	مستوى الدلالة Sig
م	المجال								
1	المجال الأول	5 سنوات فأقل × 6–10 سنوات	5سنوات فأقل	56	55.78	3123.50	**1527.500**	3.341	0.001
			6 – 10 سنوات	82	78.87	6467.50			
2	المجال الثاني		5سنوات فأقل	56	51.11	2862.00	1266.000	4.485	0.000
			6 – 10 سنوات	82	82.06	6729.00			
الأداة ككل			5سنوات فأقل	56	53.10	2973.50	1377.500	3.991	0.000
			6 – 10 سنوات	82	80.70	6617.50			
1	المجال الأول	5 سنوات فأقل × أكثر من 10 سنوات	5سنوات فأقل	56	131.04	7338.00	**5626.000**	0.117	0.907
			أكثر من 10 سنوات	203	129.71	26332.00			
2	المجال الثاني		5سنوات فأقل	56	106.76	5978.50	**4382.500**	2.627	0.009
			أكثر من 10 سنوات	203	136.41	27691.50			
الاداة ككل			5سنوات فأقل	56	123.90	6938.50	**5342.500**	0.688	0.491

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

المتغيرات		متغيرات المقارنة		العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	M–W– U	قيمة Z	مستوى الدلالة Sig
م	المجال								
		أكثر من 10 سنوات		203	131.68	26731.50			
1	المجال الأول	6 – 10 سنوات	6–10 سنوات × أكثر من 10 سنوات	82	174.06	14273.00	5776.000	4.047	0.000
		أكثر من 10 سنوات		203	130.45	26482.00			
2	المجال الثاني	6 – 10 سنوات		82	161.13	13213.00	6836.000	2.366	0.018
		أكثر من 10 سنوات		203	135.67	27542.00			
الأداة ككل		6 – 10 سنوات		82	172.13	14115.00	5934.000	3.795	0.000
		أكثر من 10 سنوات		203	131.23	26640.00			

يتبين من الجدول أعلاه، أنه توجد فروق احصائية لجميع الفئات في جميع المجالات والأداة ككل حيث كانت الفروق بين فئة (5 سنوات فأقل) وفئة (6–10سنوات) لصالح فئة (6–10 سنوات)، وفي المجال الثاني بين فئة (5 سنوات فأقل) وفئة (أكثر من 10 سنوات) لصالح فئة (أكثر من 10 سنوات)، وبين فئة (6–10 سنوات) وفئة (أكثر من 10 سنوات) لصالح فئة (6–10 سنوات)، في حين لا توجد فروق احصائية في المجال الأول والأداة ككل بين فئة (5 سنوات فأقل) وفئة (أكثر من 10 سنوات). وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الدعس، 2009) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة لدى المعلمين والمعلمات.

الاستنتاجات:

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية نستنتج الآتي:

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

1. أن حدة معوقات الاتصال الاداري في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين، جاءت بدرجة متوسطة.
2. أن حدة معوقات الاتصال الاداري في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد من وجهة نظر المعلمين، جاءت بدرجة متوسطة.
3. يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة حدة معوقات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد تعزى لمتغير النوع ولصالح فئة الذكور.
4. يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة حدة معوقات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وقد كانت الفروق بين فئة (دبلوم) وفئة (بكالوريوس) لصالح فئة الدبلوم، وبين فئة (دبلوم) وفئة (ماجستير) لصالح فئة الدبلوم، بينما لا توجد فروق احصائية بين فئة (بكالوريوس) وفئة (ماجستير).
5. يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة حدة معوقات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس الثانوية بمديرية قصبة اربد تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وقد كانت الفروق بين فئة (5 سنوات فأقل) وفئة (6–10سنوات) لصالح فئة (6–10 سنوات)، وفي المجال الثاني بين فئة (5 سنوات فأقل) وفئة (أكثر من 10 سنوات) لصالح فئة (أكثر من 10 سنوات)، وبين فئة (6–10 سنوات) وفئة (أكثر من 10 سنوات) لصالح فئة (6–10 سنوات)، في حين لا توجد فروق احصائية في المجال الأول والأداة ككل بين فئة (5 سنوات فأقل) وفئة (أكثر من 10 سنوات).

التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة توصي الباحثة بالآتي:

1- عقد الدورات والبرامج التدريبية لجميع أطراف العملية التعليمية حول عملية الاتصال الاداري والتربوي الفعال.
2- ضرورة تدريب المدراء والمعلمين على استخدام وسائط الاتصال التقنية الحديثة ومواكبة التغيرات التكنولوجية الحديثة في مجال الاتصال الاداري والتربوي.
3- عقد دورات تدريبية وورشات عمل للمديرين والمعلمين، حول عملية الاتصال والتواصل التربوي الفعّال، وكيفية التغلب على الأوضاع والظروف والأزمات الطارئة وغير الطارئة في المجتمع الأردني، ومشتتات الانتباه الداخلية والخارجية التي يتعرضون لها أثناء إجراء الاتصال الاداري والتربوي.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

4- ضرورة استخدام النشرات والتوجيهات واللقاءات لإثارة الاهتمام ببيئة ووسيلة ورسالة الاتصال الاداري والتربوي، لتحقيق أرقى العلاقات الإنسانية، بين العناصر البشرية العاملة داخل المدرسة كمرسلين ومستقبلين.

5- وضع برنامج عملي من قبل وزارة التربية والتعليم بالأردن، لمتابعة مدى تفعيل مديري المدارس لعملية الاتصال الإداري والتربوي الفعَّال بين العاملين داخل المدرسة، وآلية الحد من الإجراءات الرسمية عند الحاجة لاستخدام وسيلة الاتصال الاداري والتربوي، والتنويع من استخدام وسائل الاتصال المباشرة وغير المباشرة.

6- إعادة النظر في برامج إعداد المعلمين في الجامعات والكليات كافةً، بحيث تأخذ في الحسبان مساقاً يُدرَّس عن الاتصال الاداري والتربوي الفعّال.

المقترحات:

تقترح الباحثة إجراء الدراسات المستقبلية الآتية:

1- إجراء دراسة للتعرف إلى معوقات الاتصال الاداري والتربوي في جميع المدارس الأردنية، وسبل التغلب عليها.

2- إجراء دراسة للتعرف إلى متطلبات تطوير الاتصال الاداري والتربوي في المدارس.

3- إجراء دراسة للتعرف إلى مهارات الاتصال الاداري والتربوي الواجب توافرها لدى المدراء والمعلمين في المدارس.

4- إجراء دراسة لبناء برنامج مقترح لتدريب المدراء والمعلمين على مهارات الاتصال الاداري والتربوي في المدارس.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. ابراهيم، السعيد مبروك، (2013)، الاتصال الاداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر.
2. أبو ناصر، فتحي، (2008)، مدخل إلى الإدارة التربوية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
3. أحمد، أحمد ابراهيم، (2012)، الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، مكتبة المعارف الحديثة، الاسكندرية، مصر.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

4. الأغبري، عبد الصمد، (2000)، الإدارة المدرسية البعد التخطيطي والتنظيمي المعاصر، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، لبنان.
5. اندوراس، رامي جمال، ومعايعة، عادل سالم، والحويلة، عبدالمحسن، (2012)، الادارة التربوية الفاعلة ومدرسة المستقبل، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، اربد، الأردن.
6. بطاح، أحمد، والطعاني، حسن، (2016)، الإدارة التربوية "رؤية معاصرة"، الطبعة الأولى، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.
7. حامد، سليمان، (2009)، الإدارة التربوية المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
8. حسان، حسن، والعجمي، محمد، (2007)، الإدارة التربوية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
9. الدعس، زياد أحمد، (2009)، معوقات الاتصال التواصل التربوي بين المديرين والمعلمين بمدارس محافظة غزة وسبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
10. الدلفي، نزار ياسر، (2016)، معوقات الاتصال في المجال التربوي من وجهة نظر التدريسين في مدارس محافظة واسط، بحث منشور، مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية، العدد (22)، ص216–237.
11. سلامة، عبد الحافظ (2006). وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
12. سيد، أسامة محمد، والجمل، عباس حلمي، (2014)، الاتصال التربوي رؤية معاصرة، الطبعة الأولى، دار العلم للنشر والتوزيع، دسوق، مصر.
13. شحاتة، حسن، والنجار، زينب، (2003)، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الطبعة الأولى، الدار المصرية واللبنانية للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
14. الصيرفي، محمد، (2006)، الاتصالات الادارية، سلسلة التدريب الاداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر.
15. عبد الباقي، صلاح الدين محمد، (2002)، السلوك الفعال في المنظمات، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر.
16. عبود، حارث، حمدي، نرجس، (2009)، الاتصال التربوي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

17. عطوى، جودت، (2001)، الإدارة التعليمية والإشراف التربوي أصولها وتطبيقاتها، الطبعة الأولى، الدار العلمية الدولية ومكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
18. عطوي، جودت عزت، (2014)، الإدارة المدرسية الحديثة "مفاهيمها النظرية وتطبيقاتها العملية"، الطبعة الثامنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
19. العميان، محمود سلمان، (2004)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
20. الفاضل، محمد محمود، (2011)، تجديدات في الإدارة التربوية في ضوء الاتجاهات المعاصرة، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
21. فرج، شعبان، (2009)، الاتصالات الادارية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
22. فليه، فاروق عبده وعبد المجيد، السيد محمد (2014)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الرابعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
23. القاسمي، عايدة، (2000)، معوقات الاتصال الإداري الفعّال بين مديريات التربية بالمناطق التعليمية والمدارس الثانوية التابعة لها بسلطنة عُمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، عمان.
24. المطرفي، ذياب سعد جبير، (2012)، فاعلية أساليب الاتصال الإداري ومع وقاتها لدى مديري المدارس الإبتدائية في مدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
25. هجان، علي، (2006)، معوقات الاتصال الإداري في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية "دراسة ميدانية"، الطبعة الأولى، مكتبة العبيكان للنشر، الرياض، السعودية.

المراجع باللغة الانجليزية

26 - Chandan, Jit S.,(2005). Organizational Behavior, ed 3, New Delhi, Vikas Publishing House PVT LTD.

27 - Lunenburg, F.C, (2010), Communication "The Process Bamiers and Improving Effectiveness schooling, Sam Houston University, Texas, U.S.A, Vol (1), N (1), PP: 1-11.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية

28 – Raj, kamal (2009). Dimensions of communication as predictors of Effective classroom Interaction, Department of Education Administration and policy studies, Faculty of Education. Stud Home commsci, 3 (1). 57, 61.

29 – Singh, Yogendra and Pandey, Mamta, (2004). Principles of Organizational Behavior, New Delhi, A. I. T. B. S.

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية