

الاتصال والتواصل في مديرية التربية والتعليم/جنوب الخليل واقع ومشكلات وحلول

د.صفاء عمر مرشد عمرو*

مشكلة الدراسة

تتمحور مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال التالي:
ما هو واقع عملية الاتصال والتواصل في مديرية التربية والتعليم/جنوب
الخليل، وما هي المقترحات التي يمكن ان تساعد في التغلب على مشكلات الاتصال
والتواصل في المديرية؟

أسئلة الدراسة

تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:
- السؤال الأول: ما هو واقع عملية الاتصال والتواصل في مديرية التربية
والتعليم/جنوب الخليل؟
- السؤال الثاني: ماهي المشكلات التي تواجه عملية الاتصال والتواصل في
مديرية التربية والتعليم/جنوب الخليل؟
- السؤال الثالث: ماهي المقترحات التي يمكن أن تساعد في التغلب على
هذه المشكلات؟

أهمية الدراسة

أهمية الموضوع:

تكمن أهمية الموضوع لما لها من تبعيات على الأمور التالية:

* رسم العلاقات والسياسات في المؤسسة التربوية.

* تحقيق الهدف بدقة وفعالية .

* انجاز العمل في الوقت المطلوب.

أهمية الميدان:

هناك أهمية كبيرة للميدان الذي أجريت فيه الدراسة وهو(مديرية التربية

والتعليم العالي/جنوب الخليل)، فهوة بمثابة حلقة الوصل بين الوزارة

والميدان(المدارس).

منهجية الدراسة

منهج الدراسة:

استناداً إلى طبيعة الدراسة وأهدافها استخدمت الدراسة الحالية المنهج

الوصفي (الإجرائي).

المشاركون بالدراسة:

قامت الباحثة باختيار عينة قصديه من موظفي المديرية، وبلغ حجم

العينة(5) مبحوثين، تمثلت في (المدير، رئيس قسم الديوان، مديرة مكتب المدير،

موظف من قسم الديوان، مدير مدرسة) لأنهم الأقرب لمشكلة الدراسة، والأقدر

على رصد المشكلة وتحديدتها.

أداة الدراسة

- المقابلة :
- قامت الباحثة ببناء أسئلة المقابلة بالاستعانة بالأدب التربوي والدراسات السابقة، وكان عدد الأسئلة (13) بصورتها الأولية، ظناً من الباحثة أن هذه الأسئلة تستطيع التعامل مع مشكلة الدراسة والإجابة عن أسئلتها.
- وقد تكونت أسئلة المقابلة بصورتها النهائية من (9) أسئلة بعد عرضها على محكمين من ذوي الاختصاص وعددهم (5) محكمين، بهدف ضبط أسئلة الأداة وفق المعايير المنهجية، وتم الأخذ بآراء المحكمين بإعادة الصياغة بالصورة النهائية.

أسئلة المقابلة

- ضمت المقابلة (9) أسئلة بصورتها النهائية بعد التحكيم مرتين كالتالي :
- 1- ما وسيلة الاتصال المتبعة بين الوزارة والمديرية والأكثر شيوعاً؟
- 2- كيف يكون الاتصال بين المديرية والمدارس (الوسيلة)؟
- 3- كم تستغرق عملية الاتصال بين المديرية والمدارس، وأيضاً بين المديرية والوزارة وبالعكس؟
- 4- هل توجد عملية اتصال أفقي في المديرية؟
- 5- هل هناك اتصال شفوي بين مديرية التربية والتعليم والمدارس؟ وهل يتم اعتماده؟
- 6- ما دور نائبي مدير التربية والتعليم العالي في عملية الاتصال في المديرية؟

- 7- هل يسمح لمديري المدارس بالاتصال الأفقي فيما بينهم؟ وفي حال كانت الاجابة نعم في أي المواضيع؟
- 8- ما المشكلات التي ترى أنها تعيق عملية الاتصال والتواصل في المديرية ؟
- 9- ما الحلول المقترحة للتغلب على هذه المشكلات؟

المعالجة الإحصائية

نظراً لكون الدراسة كيفية، واستُخدمت فيها أداة المقابلة، فقد قامت الباحثة بتحليل نتائج المقابلة تحليلاً كيفياً بعيداً عن التحليلات الإحصائية المعهودة في البحوث الكمية .

توضيح لأسئلة المقابلة وإجاباتها

كما جاء في الفصل الثالث من هذه الدراسة، تحددت أداة الدراسة بالمقابلة، والتي ضمت (9) أسئلة، الجزء الاول والأكبر منها، وهو (7) أسئلة تتعلق بسؤال الدراسة الأول، والسؤال الثامن من أسئلة المقابلة جاء للإجابة عن سؤال الدراسة الثاني، اما سؤال المقابلة التاسع فكان خاص بسؤال الدراسة الثالث .

نتائج أسئلة المقابلة

نتائج أسئلة الدراسة:

السؤال الاول

واقع عملية الاتصال والتواصل في مديرية التربية والتعليم/جنوب الخليل ؟
تبين أن :

- وسيلة الاتصال الرئيسة في المديرية، هي الرسائل المكتوبة، تليها الرسائل الإلكترونية. سواء مع الوزارة أو المدارس والعكس .
- الفترة الزمنية التي تستغرقها المراسلات لحظات في حال الاللكترونية، وأيام قصيرة في حال الورقية.
- الاتصالات الأفقية في المديرية، غير واضحة الملامح.
- الاتصالات الشفوية بين المديرية والمدارس، موجودة ولكنها لا تعتمد الا بكتاب يعززها.
- يقر الجميع بأهمية ودور نائبي المدير في عملية الاتصال في المديرية.
- الاتصال الأفقي بين المدارس مسموح به ضمن مجالات معينة.

السؤال الثاني:

ما المشكلات التي تواجه عملية الاتصال والتواصل في مديرية التربية

والتعليم العالي - جنوب الخليل؟

- يمكن حصرالمشكلات، وكما جاءت في استجابات المشاركين، في:
- نقص الميزانيات، وانعكاسات ذلك على توفير الوسائل السريعة للاتصال بين المديرية والجهات الأخرى.
- غياب التدريب والتأهيل لموظفي المديرية، سواء في الجانب الفني أو في الجانب الانساني (التعامل مع الآخرين).
- مشكلات فنية: ضعف شبكة الانترنت، ضعف وسائل الاتصال والمواصلات.
- مشكلات تعود للموظفين: عدم اهتمام مديري المدارس بالرد على المراسلات، تأخر رد الوزارة على المراسلات، غياب السمات اللازمة لعملية الاتصال والتواصل.

■ ضغط العمل.

السؤال الثالث:

- ما المقترحات التي يمكن ان تساعد في التغلب على المشكلات التي تواجه عملية الاتصال والتواصل في مديرية التربية والتعليم - جنوب الخليل؟
- يرى المشاركون في الدراسة أنه، وللتغلب على المشكلات الواردة في السؤال الثاني، لا بد من:
 - توفير ميزانيات للمديرية تفي بالاحتياجات.
 - تأهيل وتدريب الموظفي في مجال الاتصال والتواصل، وخاصة التعامل مع الآخرين (بروتوكولات التعامل).
 - تقوية مستلزمات عملية الاتصال والتواصل: شبكة الانترنت، وشبكات الاتصال الخلوي، وأبراج التقوية، وشبكة الهاتف، وشبكة الكهرباء، ووسائل نقل اضافية للمناطق النائية.

الجانب التطبيقي

- قامت الباحثة بالاجتماع مع مدير التربية والتعليم العالي لاطلاعه على نتائج هذه الدراسة، ومناقشتها، ومن ثم التوصل الى أفضل الأساليب والوسائل التي يمكن ان تحقق أغراضها. بعد ذلك تم الاتفاق مع المدير على القيام بالخطوات التالية:
 - عقد ورشة عمل مع رؤساء الاقسام ونائبي المدير حول موضوع الاتصال والتواصل في المديرية، والتباحث في كيفية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة بعد عرضها أمامهم.

- عقد دورات تدريبية على مستوى المديرية لجميع العاملين فيها حول عملية الاتصال والتواصل، لتعريفهم فيها بعناصر هذه العملية، وأهميتها.
- أن يقوم نائباً مدير التربية بمتابعة رؤساء أقسامهم وتبني مفاهيم الاتصال والتواصل السليم خلال أدائهم عملهم في المديرية.
- أن يقوم رؤساء الأقسام بتنفيذ توجيهات مدير التربية ونائبيه في تعاملهم مع زملائهم من جهة، ومع مراجعي المديرية من الميدان من جهة أخرى، مع الحرص على تبني مبدأ العلاقات الانسانية في التعامل مع الآخرين.
- أن تتواصل المديرية مع وزارة التربية والتعليم العالي لتأمين احتياجات المديرية ومدارسها من مستلزمات عملية الاتصال والتواصل.
- أن يتم عقد اجتماع فصلي أو سنوي على أبعاد تقدير في المديرية لتقييم واقع عملية الاتصال والتواصل فيها، في ضوء الاستراتيجية الجديدة التي ستتبنها المديرية بخصوص هذه العملية.

أهم التوصيات التي قدمتها الباحثة

- في ضوء نتائج الدراسة من جهة، وخبرة الباحثة في مكتب مديرية التربية والتعليم
- (الخليل ومن ثم جنوب الخليل) تتقدم الباحثة بمجموعة من التوصيات، والتي قد تساعد على التغلب على المشكلات التي تواجه عملية الاتصال والتواصل في مديرية التربية والتعليم - جنوب الخليل:
- أن تعمل مديرية التربية والتعليم - جنوب الخليل على تبني مفهوم الاتصال والتواصل ضمن أدبياتها، وتعمل على نشر ثقافة هذه المفردة بين جميع العاملين فيها بشتى الطرق.

- أن تقوم المديرية بالتواصل مع الوزارة لتأمين الاحتياجات الضرورية لعملية الاتصال والتواصل في المديرية وفي المدارس، وخاصة المدارس في المناطق النائية.
- أن يتم الأخذ بمبدأ تفويض الصلاحيات في مكتب التربية، وفقاً للهيكل التنظيمي.
- ضرورة تبني مبادئ وافكار مدرسة العلاقات الانسانية في عملية الاتصال والتواصل، لما في ذلك من اهمية قصوى في بناء الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين.
- تفعيل دور الديوان، أو مكتب مدير التربية، وإعطائه الصلاحيات المناسبة للقيام بدور مساعد، وتخفيف العبء عن المكاتب الرئيسية في المديرية.
- تطوير وسائل الاتصال بما يتناسب مع متطلبات العصر التكنولوجي الحديث.
- توظيف الكفاءات والمختصين ممن يمتلكون مهارات الاتصال والتواصل وكيفية التعامل مع ذوي العلاقة من جهة، ومع أجهزة الاتصال الحديثة من جهة أخرى.
- عقد دورات تدريبية للموظفين في مجالي العلاقات الانسانية والاتصال

والتواصل

انتهت الدراسة.