تقنيات الإنصات والوساطة التربوية داخل المدرسة المغربية

رجاء الحطاب، متصرفة تربوية
ازهور مجدوبي، متصرفة تربوية
محمد الحطاب، أستاذ ثانوي تأهيلي
باحث في علوم مادة الفيزياء، جامعة السلطان مولاي سليمان بني ملال
المديرية الإقليمية بأزيلال، الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين بني ملال، المغرب

الملخص

في ظل العولمة التي تعيشها المجتمعات والافراط في استعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة في التواصل الاجتماعي ومع تنامي أعداد المتعلمين والمتعلمات في المؤسسات التعليمية. برزت عدة ظواهر لا تربوية في الوسط المدرسي. من قبيل: العنف والعنف المضاد؛ التدخين والمخدرات؛ التنمر؛ التحرش بأنواعه؛ الغش في الامتحانات؛ تراجع منظومة القيم مع عجز الأسرة عن أداء الأدوار المنوطة بها تجاه الطفل على اعتبار أن الأسرة هي المدرسة الأولى للتربية. مما نتج عنه تدني في النتائج الدراسية، لازمه ارتفاع صارخ في نسب الهدر والانقطاع المدرسيين. وأمام هذا الواقع المقلق الذي تعيشه المؤسسات التعليمية صار لزاما التفكير الإيجابي والجاد في التأسيس لخلايا الإنصات والوساطة التربوية، ووضع برامج عمل لها تضمن الاستجابة الفعلية لاحتياجات واهتمامات جميع فئات المتعلمين والمتعلمات.

الكلمات المفتاحية: الظواهر اللاتربوية، الإنصات التربوي، الوساطة التربوية، لخلايا الإنصات والوساطة التربوية

Summary

In the context of globalization and the excessive use of modern technology in social communication ،coupled with the increasing numbers of students in educational institutions ،several non-educational phenomena have emerged within the school environment. These include violence and counter-violence ،smoking and drug use ،bullying ،harassment of all kinds ،cheating in exams ،and the decline of the value system ،accompanied by the family's inability to perform its roles towards the child ،considering that the family is the first school for upbringing. Consequently ، this has led to a decline in academic performance and a sharp increase in dropout rates. Given this concerning reality faced by educational institutions ،there is an urgent need for positive and serious consideration in establishing listening and educational mediation cells and devising action programs that effectively address the needs and interests of all categories of students.

Keywords: Non-educational phenomena ،educational listening ،educational mediation ،listening and educational mediation cells.

تقديم

لا شك أن المجتمعات اليوم تعتبر في حاجة ماسة إلى تعزيز منظومة القيم وتخليق الحياة المدرسية مقارنة بالماضي، وذلك راجع إلى سيادة الثورة الإعلامية التي تجعل من المتعلم غير قادر على التمييز بين الصواب والخطأ، وهكذا صار الفرد عموما والناشئة خصوصا فريسة سهلة لسوء التربية التي أدت إلى استفحال ظواهر وعادات سلبية متعددة خصوصا داخل المؤسسات التعليمية باعتبارها معقلا للتربية والتنشئة الاجتماعية. من قبيل: العنف؛ والتدخين والمخدرات؛ والتنمر؛ والتحرش؛ والغش في الامتحانات، بالإضافة إلى تراجع منظومة القيم، مع عجز ملحوظ للأسر عن أداء الأدوار المنوطة بها تجاه الطفل، على اعتبار أن الأسرة هي المدرسة الأولى للتربية والتنشئة الاجتماعية.

وهذا الأمر من شأنه أن يؤثر سلبا على القيم والعادات النبيلة المتوارثة، فيخلق بذلك شرخا في العلاقات الاجتماعية، مما سيفضي حتما إلى خلق اضطرابات لا تحمد عقباها، بدل التضامن والتأخي والتعاون داخل المؤسسة التعليمية ومن تم داخل المجتمع بشكل عام.

لهذا وجب علينا توحيد الجهود تربويا ومؤسساتيا من أجل محاربة الصدع الذي قد ينال من الوئام والسلم داخل المجتمع، ويشتت التماسك بين الافراد. ومن تمت كانت مؤسساتنا في حاجة إلى التوعية بأهمية الأخلاق والسلوك الإيجابي، ونشر ثقافة التمتع بالحقوق مع القيام بالواجبات بعيدا عن الانحراف وانتشار السلوكات المشينة واللاتربوية...

إن التأسيس لخلايا الإنصات والوساطة التربوية، وإرساء مراكز الاستماع بالمؤسسات التعليمية يعتبر آلية أساسية وناجعة لتفعيل أنشطة الحياة المدرسية الرامية لمناهضة كل الظواهر المشينة. حيث تسعى إلى غرس عادات حميدة في صفوف المتعلمين وسلوكات إيجابية تكسبهم التركيز والصبر والتعاون، كما تدفعهم إلى إيقاظ المشاعر الإنسانية الكامنة فيهم، وتطهرهم من الكراهية والحقد وتهذب أخلاقهم.....

فكيف يتم إذن إرساء خلايا الإنصات والوساطة التربوية؟ وكيف يتفاعل مختلف الفاعلين التربويين داخلها؟ وإلى أي حد تمكنت هذه الخلايا من تحقيق النتائج المرجوة منها؟

لمقاربة هذه التساؤلات وأخرى سنتناول المحاور التالية عبر منهجية المزاوجة بين شق نظري وأخر تطبيقي يكسب منسقي خلايا الإنصات مجموعة من التقنيات والمنهجيات الكفيلة بالتدخل والتفاعل الإيجابي بينهم وبين المتعلمات والمتعلمين. وباقي الفاعلين في المجتمع المدرسي.

- **المحور الأول: الإنصات التربوي.**
- **المحور الثاني: الوساطة التربوية.**
- **المحور الثالث: خلايا الانصات والوساطة التربوية.**
- **المحور الرابع: وضعية منهية مستقاة من الوسط المدرسي.**

المحور الأول: الإنصات التربوي

1. الجهاز المفاهيمي: التمييز بين: السمع؛ الاستماع؛ الاصغاء؛ الإنصات.

السمع:

عملية فيزيائية يتم من خلالها استقبال الأصوات والترددات الصوتية المختلفة من البيئة المحيطة وتحويلها إلى إشارات عصبية إلى الدماغ ليقوم بمعالجتها: أي يتم استقبال الأصوات عن طريق الأذن فقط دون فهمها أو التركيز عليها. وقد يكون بشكل مقصود أو غير مقصود. لكن غالبا لا يستوعب فيه المتلقي ما يقال.

الاستماع:

هو عملية تتجاوز مجرد استقبال الترددات الصوتية إلى قدرة المستمع على التركيز على الأصوات التي يسمعها لفهمها ويكون ذلك مقرونا بالانتباه الجيد والتحليل العميق للأصوات المنبثقة من البيئة المحيطة بالمتلقي. ولا تتم هذه العملية إلا بقصد وانتباه، بغية التفاعل والتجاوب. لكن قد يتخلل العملية انقطاع وتوقف وشوشرة.

الاصغاء:

هو استماع نشط وفعال، يكون مرفوقا بتفاعل واستجابة للأصوات أو الكلام الذي يسمعه المتلقي دون انتباه لمؤثرات أخرى، ليتم فيها فهم ما يقال بالشكل السليم. ويعد الاصغاء أعلى درجة من الاستماع، حيث يتم من خلاله التركيز والتفاعل مع المتكلم بالقلب والمشاعر والوجدان.

الإنصات:

يعرف الإنصات على أنه قدرة الشخص المنصت بكسر الصاد على الانتباه والتركيز أثناء استقبال وتلقي المعلومات من المتكلم، يليها التأمل والتفكير الجيد في هذه المعلومات، إنه الاستماع المقرون بقراءة ما تخفيه الكلمات، وفهم موقف المتحدث ولغة الجسم التي يبديها، وتقمص اللهجة العاطفية التي ترسمها كلماته. ويعتبر الإنصات مهارة تحتاج إلى بذل الكثير من الجهد والتركيز من قبل المتلقي، مما يجعلنا نجد أن هناك فروقا فردية متباينة جدا بين الأشخاص فيما يتعلق بعملية الإنصات والتي يمكن أن نتعرف عليها بشكل جلي من خلال اختبارات الإنصات الكثيرة، كما يمكن تحسين وتطوير هذه المهارة عن طريق التدرب والتمرن.

نستنتج من خلال تعريف هذه المفاهيم، أن مفهوم الاستماع أعم وأشمل من الإنصات، فليس كل استماع إنصات، بينما كل إنصات هو في الأصل استماع. والإنصات أعلى درجة من الاستماع، فالمنصت يصمت ويترك كل ما يمكن أن يشغله حتى يتفرغ تمامًا، فيركز كامل انتباهه على ما يُقال لهدف ما في نفسه. وحين ينصت الإنسان لحديث أو لشيء ما فهو يعزل حواسه عن جميع المؤثرات التي تحيط به، حتى يتمكن من التركيز على ما يُقال. كما يكمن الاختلاف بين الإنصات والاستماع في أن الإنصات يشير إلى الاستماع بشكل مستمر، حيث يتابع المنصت الحديث من بدايته وحتى نهايته دون أن يقطعه شيئًا عن ذلك. أما الاستماع فيمكن أن يكون متقطعًا، فيستمع الشخص لحديث ثم يصرف ذهنه عنه لبعض الوقت أو يتحدث أثناء الحديث أو يفكر في أمور أخرى، ثم يعود ليستمع إليه مرة أخرى .ومما سبق شرحه يمكن القول أن مستوى ودرجة انتباه الإنسان هي التي تحدد ما إذا كان مُستمعا أم مُنصتا.

الإنصات التربوي:

يعتبر الإنصات التربوي عملية تربوية مهمة، تتجلى في عقد مقابلة مع المتعلم(ة) قصد جمع معلومات حول شخصه كتلميذ وكفرد في المجتمع، للتعرف عليه تربويا ومدرسيا واجتماعيا ومساعدته على معرفة ذاته، وميولاته واحتياجاته وقدرته على التفاعل مع محيطه(...)، والإنصات إلى المتعلم هي كذلك علاقة تربوية مهنية تتم بين المربي من جهة (أو فريق الإنصات الذي ستتم الإشارة إلى

تشكيلته لاحقا) والمتعلم(ة) من جهة أخرى، بناء على طلب منه، أو بعد إقناعه من طرف أحد عناصر الفريق أو من طرف أحد أساتذته. هذه العلاقة، تتسم بتفاعلات تربوية واجتماعية ونفسية، تفضي إلى جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات حول المتعلم(ة)، من أجل استثمارها في مساعدته على تخطي العقبات التي تعيق مساره الدراسي.

2. أهداف الإنصات التربوي وأهميته؛

حددت مختلف السياسات الإصلاحية التي تعاقبت على المنظومة التربوية وظائف المدرسة في خمس وظائف أساسية، تهم التأهيل، وتسيير الاندماج الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، والبحث والابتكار، ثم التكوين والتأطير، فضلا عن التعليم والتعلم والتثقيف والتنشئة الاجتماعية والتربية على القيم، في بعديها الوطني والكوني، وذلك من خلال توفير الفضاء التربوي المناسب للمتعلمات والمتعلمين، وكذا الظروف الملائمة لاستكمال النمو الجسمي والعقلي والانفعالي والاجتماعي(...)كما أن المدرسة مسؤولة بعد الأسرة على توفير الظروف المناسبة للنمو النفسي السوي والتنشئة الاجتماعية السليمة منذ ولوجها إلى حين الاستعداد الكامل للاندماج السلس في الحياة العملية. ومن أجل تحصين النشء من الانحراف وسوء الأخلاق، فإن المدرسة هي أهم المؤسسات مطالبة بضرورة الإنصات إليهم وتقديم الإرشادات والتوجيهات المناسبة لوضعياتهم النفسية والاجتماعية لمساعدتهم على التغلب على الصعوبات التي تواجههم، وتقف حاجزا أماما نجاحهم المدرسي. خاصة بعد التغيرات التي شهدها المجتمع في السنوات الأخيرة من ارتفاع في نسب التمدرس في المدن والقرى على حد سواء، حيث ارتفع معها معدل المتعلمات والمتعلمين في مختلف الأقسام، وزادت حاجياتهم ومتطلباتهم كما زادت مسؤوليات جميع أطراف العملية التربوية، من آباء ومدرسين وإداريين وقائمين على الشأن التربوي[1].

ومواكبة للركب الحضاري، والتقدم العلمي والتكنولوجي، وفي إطار الهيمنة الإلكترونية والغزو الإعلامي لمختلف الفئات والطبقات الاجتماعية بالبوادي والحواضر خصوصا، تأثر الأطفال والشبان، ومنهم المتعلمين والمتعلمات، بالتيارات الغربية، الغربية منها على الخصوص. فتسربت ممارسات مشينة إلى الفضاءات التربوية، داخل الفصول وخارجها، وارتفعت وتيرة الاصطدامات، بين المتعلمين ومختلف الفرقاء التربويين من أطر إدارية وتربوية، خلفت عواقب وخيمة على جميع الأطراف. كما ارتفعت نسب الهدر المدرسي والانقطاع دون تأهيل معرفي أو مهني يضمن لهم الاندماج اليسير في المجتمع.

وفي خضم هذه الأوضاع التربوية والاجتماعية المتأزمة، التي يعرفها مجتمعنا، تسربت ظواهر لا تربوية مشينة عدة إلى المدرسة كالعنف والتنمر والغش والمخدرات....

إن المؤسسة التربوية مدعوة، أكثر من أي وقت مضى، إلى تطوير الأساليب التربوية، وذلك باضطلاع جميع الفرقاء التربويين بنظريات علمية حديثة في مجال علم النفس التربوي ومناهج وطرق بيداغوجية ناجعة لربط أواصر التواصل مع المتعلمين وأسرهم وفهم أوضاعهم النفسية والاجتماعية المؤثرة سلبا على نتائجهم وعلاقاتهم ومدهم بوسائل كفيلة تساعدهم على تجاوز هذه الصعوبات التي تعترضهم.

يبدو وخلال فترة انتقالية، أن عملية الاستماع إلى المتعلمين، رغم ممارستها من طرف جميع المربين منذ نشأة المدرسة، أضحت تفرض نفسها، الآن، وبإلحاح، خصوصا، في الوقت الراهن، لتشخيص وضعياتهم النفسية والاجتماعية، وفهم معاناتهم اليومية بعمق، داخل محيطهم التربوي والاجتماعي[2].

3. أخلاقيات ومبادئ الإنصات التربوي؛

يتباين المتعلمون والمتعلمات في علاقتهم(هن) مع التعلم فهناك من يتمكن من مواكبة المناهج الدراسية فيحقق نتائج إيجابية في التعلم والتحصيل. وهناك من يتعذر عليه ذلك فيكون مصيره التعثر والفشل الدراسيين. أغلب هؤلاء المتعثرين تكون وضعيتهم قابلة للتدارك والتصحيح، بالمساعدة التربوية والتدخل المناسب، ويعتبر الإنصات واحدا من الإجراءات الهامة الكفيلة بالتخفيف من وطأة بعض المشاكل والصعوبات النفسية والاجتماعية لدى هؤلاء المتعلمين المتعثرين. فالإنصات الجيد سند سيكولوجي وبيداغوجي يستمد منه المتعثرون دراسيا مقومات نجاحهم.

إن الإنصات التربوي الفعال يقتضي من المنصت أي يهتم اهتماما إيجابيا بالمتعلم(ة) يكون القصد منه هو الإصلاح والتعديل والمساعدة على تجاوز حالات التوتر، سواء في السلوكات أو العلاقات. وحتى يتمكن المنصت من أداء مهامه على أكل وجه لابد أن يتسم بعدد من الصفات، ويحترم عددا من الشروط نوردها كالتالي:

- **الدافعية للإنصات:**

ويقصد بها وجود رغبة حقيقية في الإنصات، محفوفة بالصدق والحرية في التعامل مع المتعلم(ة) ويكون الهدف منها هو التواصل الجاد بغرض فهمه وفهم حاجاته ومتطلباته قصد تعديل ما يمكن تعديله من سلوكات تعتريها اختلالات وتسهيل تفاعله واندماجهم في محيطهم المدرسي ومن تم الخارجي. فكلما كان المنصت واعيا بالهدف الذي يبتغيه من وراء الإنصات يكون عنصر الدافعية لديه أكبر مما ينعكس إيجابا على التفاعل بينه وبين المتعلم(ة).

- **الموافقة**

من حق كل متعلم أو متعلمة الإنصات إليه، إذا كان يرغب في ذلك، ووافق ولي أمره. في ارتياح تام للطرف الذي ينصت إليه دون ضغط أو تخويف.

- **الإلمام بتقنيات الإنصات:**

يتطلب الإنصات من عناصر فريق الإنصات أن يكونوا مؤهلين نظريا ومهنيا ومزودين بالخبرات والمهارات اللازمة لذلك، ومتتبعين للمستجدات العلمية، حتى يقوموا بمسؤولياتهم وواجباتهم على أحسن وجه، ويلقوا تجاوبا إيجابيا مع المتعلمين وأولياء أمورهم، وتحقق هذه العملية الأهداف المرجوة منها.

- **الحياد:**

يعتبر الحياد من أهم المبادئ التي يجب أن يتصف بها المنصت. أن يكون محايدا يعني أن يبتعد قدر الإمكان عن الذاتية، ولا تربطه أية علاقة بالمتعلم(ة). قادرا على الإنصات دون إبداء الرأي أو النصيحة أو الحكم السريع تجاه أفكاره وتصرفاته وسلوكاته ومواقفه وعيا منه بالفترة العمرية التي يعيشها المتعلم طفلا كان أم مراهقا.

- **الحفاظ على سرية البيانات:**

أن تكون للمنصت القدرة على الاحتفاظ على مختلف المعلومات والوقائع التي يمكن أن تصله من المتعلم(ة) سواء من خلال تواصله المباشر معه أو من خلال مصادر أخرى محيطة به. مع تصديق كل ما يصل إليه دون بحث عن الحقيقة أو عن المسؤول، حتى يشكل مصدرا للثقة والطمأنينة. قادرا على دفع المتعلم(ة) الى النقد الذاتي والتساؤل. وأي إفشاء لهذه المعلومات قد يهدم مشروع الإنصات برمته وقد يخلف نتائج عكسية لما كان يصبو إليه المنصت من فقدان للثقة، وتفاقم الوضع، أو ظهور سلوكات غير محمودة وعدوانية، والتقوقع على الذات(...) وإفشال عملية الإنصات وسحب المصداقية عنها. لذا من واجب المنصت تبني إجراءات تحفظ بيانات المتعلم(ة) ومعلوماته، خاصة تلك التي تكتسي حساسية زائدة، من خلال ترميز المعلومات المسجلة على سجلات الإنصات، مع الحرص على حفظ هذه السجلات في أماكن آمنة لا تسمح أن يطلع عليه أي كان.

- **الاحترام المتبادل:**

تحتاج عملية الإنصات إلى مجموعة من المهارات قصد تدبير النقاش وإدارته، تكون قائمة على الاحترام والثقة وحتى يكون هذا الإنصات مثمرا وجب:

- ✓ اختيار الفضاء والوقت المناسب للإنصات.
- ✓ إشعار المتعلم بالأمان والهدوء والتقدير لذاته دون تأفف أو تذمر أو اصطياد للأخطاء.
- ✓ الابتعاد عن تضخيم الأحداث وجعلها سهلة الحل والتعامل.
- ✓ الابتعاد عن إصدار الأوامر وطرح المقترحات بطرق مهذبة.
- ✓ كسب ثقة المتعلم(ة) من خلال: الوضوح في التعامل، والمحافظة على المواعيد، والتواضع والهدوء، والصبر وطول النفس، والتفاعل معه دون تصنع مع المرونة والسماحة في التعامل[3] .

4. كفايات أساسية لممارسة الإنصات التربوي:

- ✓ تملك تقنيات الإنصات: كوضع الأسئلة مثلا أو تسيير مقابلة والتحكم في مجرياتها قصد مساعدة المتعلم(ة) على اتخاذ القرار وتعزيز الثقة لديه.
- ✓ القدرة على استيعاب وفهم رسائل المتعلم(ة) من خلال تحليل الكلمات والنظرات والمواقف والأحاسيس.
- ✓ القدرة على فهم وتدبير الوضعيات الخاصة والعاطفية المعقدة.
- ✓ القدرة على فهم طلب المتعلم(ة) في الإنصات إليه ومساعدته في إيجاد حل مناسب للوضعية التي يعيشها.
- ✓ القدرة على العمل ضمن فريق وضبط تقنيات التواصل مع أطراف متعددة
- ✓ القدرة على التسيير الذاتي والجماعي[3] .

5. أنواع الإنصات التربوي:

- **الإنصات الفردي:**

تحيل التسمية الى أن هذا النوع من الإنصات يضم طرفين أساسين المتعلم(ة) من جهة والمنصت من جهة ثانية. وعلى هذا الطرف الأخير أن يجتهد في بناء الثقة بينه وبين الطرف الأول عبر اعتبار هذا اللقاء ليس امتحانا وانما لقاء للإنصات تتراوح مدته من بضع دقائق على ألا تتجاوز ساعة واحدة. في هذا النوع من الإنصات تمنح للمتعلم(ة) الحرية والأمان لتمكينه من التعبير عما يختلجه من مشاعر. ويحاول المنصت مساعدته على تخطي مشاكله ونقط ضعفه. مع مساعدته على الوعي بقدراته وامكانياته وتوجيهه للاهتداء إلى بناء نظرة إيجابية جديدة تجاه الحياة والمستقبل.

- **الإنصات الجماعي:**

يحيل هذا النوع من الإنصات إلى تواجد مجموعة من الأفراد في فضاء واحد مع المنصت. ويتوجب في هذه الحالة أن ينصت المنصت لما يقوله أفراد الجماعة كما لو أنه يقال من طرف فرد واحد، في محاولة منه ربط التدخلات والشعور الذي يعبر عنه كل الافراد.

يقوم المنصت في هذا النوع من الإنصات بخلق فضاء حر للحوار وتبادل الآراء والأفكار والتجارب بين أفراد المجموعة، بعدها يساعدهم في وضع أهداف واضحة وواقعية مع اقتراح الحلول الممكنة والاقتراحات الملائمة في جو من السرية التامة وحرية المشاركة في النقاش مع عدم احتكار الكلمة وإصدار الاحكام المسبقة.

يستهدف الإنصات الجماعي كذلك إشباع رغبة التحاور لدى الجماعة، كما يفيد في تحسين الجو العام بتفادي الخلافات وتعزيز العلاقات بين المتعلمين وأطرهم[3] .

6. تقنيات الإنصات التربوي:

عند إحداث خلية الإنصات بالمؤسسة التعليمية، تعقد جلسات للإنصات مع المتعلمات والمتعلمين الذين يعانون من مشاكل في الدراسة، أو اضطرابات نفسية، أو سلوكات غير سوية أو ردود أفعال عدوانية(...) والتي غالبا ما تكون سببا في انقطاعهم عن الدراسة في سن مبكرة. والغاية من هذه الجلسات، التي تؤطر من طرف فريق خلية الإنصات والوساطة التربوية، هي الإنصات إلى هذه الفئة من المتعلمين، بغية إنقاذهم ومساعدتهم على تجاوز مشاكلهم وتقويم سلوكهم. ويتم هذا الإنصات عن طريق عدة أدوات للتقصي والرصد من أهمها:

- **الملاحظة:**

الملاحظة وسيلة تمكن الباحث من رصد ووصف ظاهرة معينة أو سلوك معين، كما أنها تساعد على ضبط العوامل التي لها علاقة بالظاهرة أو السلوك المراد دراسته، والذي يمكن أن يكون لفظيا (لغة، ألفاظ، كلمات مستعملة، نوعيتها وطريقة استخدامها...)، أو حركيا (مختلف التصرفات والحركات، مثل ملامح الوجه على سبيل المثال). ويمكن أن نميز بين عدة أنواع من الملاحظة أبرزها:

- **الملاحظة العادية:** والتي قد تتم دون اهتمام مسبق بظاهرة أو سلوك أو شخص معين، قد تفرز معطيات واستنتاجات، لكنها لا ترقى لاعتمادها كمنطلق لرصد سلوك معين.
- **الملاحظة النشطة:** سلوك ينبني على وجود أسئلة حول سلوك أو ظاهرة أو شخص ما، ينطلق منها المنصت لتكوين أجوبة وتصور أولي حول المراد دراسته.

- **الملاحظة المنظمة:** وهو الأسلوب المعتمد لدراسة سلوك الأطفال، كونه يعتمد على اختبارات محددة يسهل معها تكرارها مرات عديدة للتأكد منها وتحقيق المبتغى منها.

جدير بالذكر أن الملاحظة كيفما كانت صيغتها تضل غير دقيقة في أغلب الحالات وذلك راجع لصعوبة القيام بها بدقة ولفترات زمنية طويلة.

- **المقابلة:**

تعد المقابلة من أهم أساليب وأدوات التقصي، خاصة في المجالات الاجتماعية والنفسية، لأنها تجرى خلال مواجهة مباشرة بين المستقصي والمستقصى، حيث أنها تأخذ بعين الاعتبار وضع المستقصى. ومن خلال المقابلة يمكن الكشف عن حقائق يصعب التعرف عليها بالاعتماد على أساليب أخرى.

في مجال الإنصات للمتعلمين الذين يعانون وضعيات صعبة يستحسن اللجوء الى المقابلات الفردية حتى يسهل عليه الحديث ويتجنب الاحراج. ويمكن في هذا الصدد أن نميز بين ثلاثة أنواع من المقابلات ندرجها كما يلي:

- **المقابلات الحرة:** ويعتمد هذا النوع من المقابلات على الأسلة المفتوحة والحرة والتي لا تحمل أي إشارة أو توجيه للمنصت إليه. وتكون تلقائية وغير مهيأة سلفا.
- **المقابلة الموجهة:** وتعتمد على أسئلة محددة تم إعدادها والتخطيط لها مسبقا.

ويمكن الجمع بين النمطين من المقابلات في مقابلة نصف موجهة تزاوج بين الأسئلة العشوائية والمنظمة.

- **الاستمارة:**

تعتبر الاستمارة من بين الأدوات التي يمكن اعتمادها كوسيلة للتواصل مع المتعلمين بالمؤسسات التعليمية، وخاصة المتعلمين الذين تظهر عليهم بوادر الانقطاع عن الدراسة، أو يعانون من صعوبات في الدراسة لسبب من الأسباب. تكون الاستمارة في العادة عبارة عن مطبوع يضم مجموعة من الأسئلة المركزة التي توجه إلى المعني بالأمر ليجيب عنها بكل حرية وطلاقة. ويكون الهدف الرئيسي منها هو التوصل إلى مجموعة من المعلومات تتعلق بواقع التلميذ وبشخصيته وبمشاكله الاجتماعية والنفسية والعائلية، والتي قد تكون سببا رئيسا في الهدر المدرسي. بعد تفريغ الاستمارات، يمكن تجميع المعطيات وتصنيفها لدراسة حالة كل متعلم(ة) بشكل منعزل. وذلك لإعداد التدخل المناسب لكل حالة.

- **المجموعة البؤرية:**

تتكون هذه المجموعات من 6 إلى 12 عضوا يتم اختيارهم بناء على طبيعة الموضوع واستحضارا لعدد من المعايير كالسن والجنس والوسط(...) وذلك تحقيقا للانسجام بينهم. يعبرون عن آرائهم واتجاهاتهم ومواقفهم ويناقشون تدخلات زملائهم في ارتباط تام بموضوع المجموعة. ينتخبون مسيرا يتولى مهمة تدبير النقاش، يلاحظ ويسجل وقائع المقابلة التي تمتد من ساعة ونصف الى ساعتين ونصف حسب طبيعة الموضوع. ويتم تطبيق تقنية المجموعة البؤرية وفق مجموعة من المراحل:

- **مرحلة الاعداد:** حيث يتم تحديد موضوع المقابلة وتهيئ الأسئلة بشكل دقيق وواضح (من 6 الى 12 سؤالا). مع تهيئ الفضاء والأدوات المسهلة لعمل المجموعة.
- **مرحلة التنفيذ:** وتبدأ باستقبال المشاركين وشرح سياق اللقاء وحيثياته والحرص على التأكيد على أهمية النشاط وضمان سرية التدخلات.

- **مرحلة التقويم:** يتم من خلالها تقويم ما تم تجميعه من معطيات وتحليلها، لاقتراح الاجراء والتدخل المناسب لها.

- **تقنية العينة:**

تتم هذه التقنية وفق ما يلي: توزع جماعة القسم مجموعتين:

- **مجموعة العينة:** تمثل ربع عدد تلاميذ جماعة القسم، تجلس في شكل نصف دائرة أمام المجموعة الثانية ويناط بها مهمة مناقشة الموضوع المستهدف في مدة 10 دقائق، مع تدخل الأستاذ في محطات معينة لتقديم معطيات جديدة أو إرشادات أو توجيهات ضرورية. بعد الانتهاء من مناقشة الموضوع تتلقى المجموعة الأسئلة من المجموعة الثانية ثم تجيب عنها في عشر دقائق وكلما عجزت عن الإجابة يتدخل الأستاذ من أجل الإجابة أو البحث عنها لدى جماعة القسم.
- **مجموعة المشاهدين أو الجمهور:** تمثل ثلاثة أرباع عدد المتعلمين، وتناط بهم مهمة الإنصات إلى النقاش، وتسجيل الملاحظات وطرح الأسئلة بعد انتهاء المناقشة. بعد الانتهاء من المناقشة والاجابة عن الأسئلة تستجمع جماعة القسم النتائج المحصل إليها للعودة إليها كمرجع للموضوع عند الحاجة.

- **صندوق الرسائل:**

عبارة عن صندوق يوضع رهن إشارة جماعة القسم / المؤسسة للإدلاء باقتراحاتهم وتساؤلاتهم وآرائهم حول جميع المواضيع، خصوصا تلك التي لا يستطيعون الادلاء بها أمام زملائهم. ويشكل هذا الصندوق صلة تواصل دائم بين الخلية والمتعلمين. تستثمر المعلومات الواردة فيه للوقوف على الأمور التي تشغل بالهم وتعيقهم عن النجاح المدرسي[3] .

7. عمليات ما بعد الإنصات:

بعد الانتهاء من الرصد والتشخيص، تصنف الحالات حسب العوامل التي قد تؤدي بالمتعلمين والمتعلمات إلى الانقطاع في مرحلة مبكرة عن التعلم، ويتعلق الأمر هنا أساسا بالحالات التالية:

- **الحالات المرتبطة بذات المتعلم(ة):**
  - اضطرابات التعلم
  - غياب الاندماج الاجتماعي وإقصاء المتعلم من قبل أقرانه أو أساتذته..
  - التنمر وضعف تقدير الذات
- **الحالات المرتبطة بالوسط المعيشي للمتعلم(ة):**
  - حضري مهمش أو شبه حضري.
  - وسط القروي
  - الوضع الاجتماعي والثقافي.
  - غياب أو سوء الخدمات: الاجتماعية، الصحية، الثقافية، الترفيهية والرياضية...
- **الحالات المرتبطة بالمناخ السائد داخل المؤسسة:**
  - المناخ العام بالمؤسسة أو بالفصل
  - السياسات التعليمية والتنظيم داخل المدرسة.
  - الطرائق البيداغوجية المتبعة بكل من الفصل والمدرسة.
  - العلاقات: تلميذ/تلميذ – تلميذ/ أستاذ...

- **الحالات المرتبطة بالوضعية العائلية للمتعلم(ة):**

- علاقة المتعلم بأسرته: طرق التعامل – التربية السائدة: الاحترام، الحب، الاهتمام أو الإهمال، المبالغة في الحنو أو الجفاء...
- علاقة الوالدين: الاكتئاب، التبعية، صعوبة الانسجام بينهما من جهة، ومع الأطفال من جهة ثانية.
- الفقر، ضعف المستوى التعليمي عند الآباء، الأمية [3] .

المحور الثاني: الوساطة التربوية

1. الوساطة التربوية: مفهومها؛ وأهميتها في المؤسسات التعليمية؛

- **مفهوم الوساطة التربوية:**

الوساطة التربوية عملية تطوعية وسرية يقوم بها المدرس أو أي شخص آخر محايد له تجارب ومعارف في البحث عن سبل حل نزاع بين أطراف متنازعة. هذا الحل يستجيب لمصالح الأطراف المتنازعة، أي الوصول الى أفضل الحالات: وضع"رابح/رابح"[4] .

- **مبادئ الوساطة التربوية:**

- الصياغة الذاتية لمعالم الحل: الوساطة عملية يساعد من خلالها وسيط محايد الأطراف المتنازعة في سعييها لتحديد المبادئ والشروط الخاصة بها والتي تتم على أساسها عملية تسوية النزاع.
- عملية طوعية: تتم الوساطة بمحض إرادة الأطراف ولا يمكن لأي شخص أن يجبر الأطراف على اللجوء للوساطة. كما يمكن لأي طرف أو للوسيط أن ينهي الوساطة في أي وقت.
- الحياد وعدم الانحياز: على الوسيط أن يسعى للابتعاد عن اصدار الاحكام الجاهزة وأن يبقى محايدا. كما يمتنع الوسيط عن تقديم النصح.
- سرية المعلومات: ينبغي أن تحترم سرية كل ما يقال خلال الوساطة إلا إذا اتفق الأطراف على غير ذلك.

- **أهمية الوساطة التربوية**

إن تنامي مجموعة من الظواهر داخل المدرسة المغربية يبين مدى حاجتها إلى نظام للوساطة التربوية، أول هذه الظواهر استمرار آفة الهدر المدرسي خصوصا في المجال القروي، ثانيا ضعف مردودية المنظومة التربوية المغربية كما كشفت عن ذلك مجموعة من التقارير الوطنية والدولية. وأخيرا تصاعد العنف المدرسي في الحياة المدرسية سواء العنف المتبادل بين المتعلمين، أو العنف الموجه إما لبنايات المؤسسة التعليمية وممتلكاتها أو للمدرسين والمدرسات. إن هذه الظواهر الثلاثة تستدعي التفكير، ومن زوايا مختلفة طبعا، في المشاكل والصعوبات التي يعاني منها المتعلمين الذين يعتبرون أساس العملية التربوية برمتها، ونعتقد أن الوساطة التربوية بالشكل السليم(...) من شأنها أن تساعد على تحقيق الاندماج المدرسي والاجتماعي للمتعلمين والمتعلمات الذين يعانون من مشاكل التوافق المدرسي، وتحسين جودة التعلمات داخل الفصول الدراسية والحد من بعض مشاكل المنظومة التربوية [4] .

2. مواصفات الوسيط التربوي وأدواره؛

- **مواصفات الوسيط التربوي:**

يعد الوسيط التربوي ذلك الشخص الذي يتولى تحقيق التفاعل السوسيومعرفي بين المتعلم والمعرفة وذلك عبر فهم حاجاته ومشاكله وإيجاد حلول لها، وذلك عن طريق الاصغاء ورصد حاجات المتعلم في مجال التعلم وعلى المستوى الاجتماعي لمساعدته على معالجة مشاكله داخل الأسرة والمؤسسة والمحيط المدرسي. لكل هذا وجب على الوسيط التربوي أن يتحلى بمجموعة من المبادئ والصفات ذات الصلة بخصوصية المؤسسة التعليمية يمكن إجمالها فيما يلي:

- أن يكون صبورا، صادقا، أمينا ومسؤولا(...) لحساسية مهمته في التعامل مع المتعلمين وخصوصياتهم؛
- أن يتحلى بالمرونة في التعامل وألا يتقيد بأساليب محددة في فهم واقعهم واستيعاب مطالبهم وذلك بتفهمه لمعاناتهم والاستماع لهمومهم واحتياجاتهم؛
- أن يتميز بالإخلاص وقبول هذه المهمة باعتبارها رسالة إنسانية وتربوية؛
- أن يبتعد عن التعصب ويلتزم الحياد والموضوعية ويتشبث بأخلاقيات المهمة المنوطة به؛
- أن يكون مقتنعا بضرورة تقريب المستمع إليهم، وأن ينسق مع أولياء الأمور لفهم الحالات المطروحة وإيجاد الحلول المناسبة والمتوافق عليها من قبل كافة الأطراف.
- أن يلتزم بالسرية كشرط أساسي لإنجاح عملية الاستماع والوساطة؛
- أن يتعامل مع المتعلمين المعنيين كمتعلمين أسوياء يعانون بعض المشاكل المعيقة لمسيرتهم التعلمية؛ [4]

- **أدوار الوسيط التربوي:**

تتحدد أدوار الوسيط التربوي في مجابهة مختلف الظواهر كالعنف المدرسي والتعثر والانقطاع والتسرب والهدر المدرسي وذلك عبر القيام بمجموعة من المهم أبرزها:

- دعم المتعثرين للتغلب على العوائق التي تعترض مراحل تعلمهم أو قد يواجهونها في حياتهم الخاصة والأسرية أو المدرسية والاجتماعية؛
- مساعدتهم على اكتساب الثقة بأنفسهم وأسرهم ومدرستهم ومجتمعهم؛
- الحرص على تقديم أفضل الخدمات للمتعلمين وذلك عبر فهم دقيق لطبيعة مشاكلهم؛
- إقناع المتعلمين بقيم التسامح والمواطنة ونبذ قيم العنف والانحراف؛
- مساعدة المتعلمين على فهم ذواتهم والوعي بها في إطار علاقتهم بالآخرين بغية تحسين أدائهم واكتساب مهارات وقدرات تؤهلهم للقيام بوظائفهم كاملة تجاه ذواتهم وأسرهم ومجتمعهم؛
- توعيتهم بحقوقهم وواجباتهم في علاقتهم بمختلف المتدخلين في الحياة المدرسية؛
- مساعدتهم على تحقيق اندماج إيجابي في محيطهم المدرسي وتشجيعهم على الانخراط في الأنشطة الاجتماعية؛
- دعمهم في فترات الامتحانات بتبديد مشاعر القلق والتوتر؛ [4].

3. مراحل الوساطة التربوية؛

- **المرحلة الأولى: إعداد الأرضية (التمهيد): يعمل** الوسيط خلال هذه المرحلة على جعل الأطراف تشعر بالارتياح؛ ويعمل على شرح سير العملية مع تحديد قواعدها الرئيسية.
- **المرحلة الثانية: رواية القصة وتحديد الحاجيات:** خلال هذه المرحلة يترك الوسيط التربوي كل شخص لوصف الوضع من منظوره الخاص، مع إمكانية إعادة الصياغة والتلخيص للتأكد من الفهم الصحيح للحكاية موضوع النزاع. ويحدد القضايا الرئيسية بالنسبة لكل طرف.
- **المرحلة الثالثة: التعامل مع الصعوبات والعصف الذهني وحل المشكلات:** يختار الوسيط قضية واحدة في البداية ويطلب من المشاركين تقاسم انشغالاتهم حولها، مع التفكير بإبداع استجابات لحاجات ومصالح الجميع. وكذا اعتماد مبدأ التشجيع الدائم للأطراف قصد بلوغ الخيار الأنسب للجميع.

- **المرحلة الرابعة: الوصول الى اتفاقات نهائية:** يجعل الوسيط الاتفاق الأخير دقيقا وموثقا، يحدد فيه مسؤوليات كل طرف (من سيفعل ماذا؟ ومتى؟) وحلول بديلة في حال العود عنه.

المحور الثالث: خلية الإنصات والوساطة التربوية

تقديم:

يعرف المجتمع المغربي تغيرات مهمة على جميع المستويات، سواء منها السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية أو الثقافية... مما يحتم على المؤسسة التعليمية الاضطلاع بمهام جديدة مواكبة لمستجدات الحياة، ومتطلبات التنمية وتحقيق التوازن والتكامل بين جميع مناحي شخصية المتعلم والمتعلمة واكسابه(ا) الكفايات اللازمة والتي تؤهله للاندماج السلس والفاعل في المجتمع.

وتنزيلا لمختلف السياسات الإصلاحية التي تستهدف المؤسسة التعليمية والتقارير الميدانية التي كشفت عن تفشي الظواهر المشينة خصوصا العنف والغش والسلوكات المشينة(...) فقد عملت وزارة التربية الوطنية والتعليم الاولي والرياضة على بلورة استراتيجية مندمجة لوقاية المتعلمين والمتعلمات من هذه الظواهر وذلك من خلال توفير بنيات وآليات محلية وإقليمية وجهوية ووطنية لهذا الغرض.

1. تعريف خلية الإنصات والوساطة التربوية:

مركز يتم إنشاؤه في المؤسسة التعليمية تحت إشراف الطاقم التربوي والإداري لفائدة المتعلمين بهدف تنمية مهاراتهم وقدراتهم المعرفية؛ وضمان الإنصات والتواصل والحوار والتوعية وتوجيه السلوك؛ والوقاية من مخاطر تهدد صحتهم وحياتهم داخل بيئة المؤسسة وخارجها. ويتم اختيار أعضائها بناء على رغبتهم ومدى استعدادهم للانخراط في هذه العملية [5] .

2. أهداف خلية الانصات والوساطة التربوية:

- مكافحة ظاهرة التسرب والتعثر والهدر المدرسي وذلك بحسن الإنصات للمتعلمين والمتعلمات وتشخيص مشاكلهم والعمل على إيجاد حلول عملية لها؛
- مد جسور التواصل بين الأسرة والمدرسة وانفتاح المؤسسة على محيطها؛
- نشر ثقافة الحوار والإنصات وتدبير الاختلاف داخل فضاء المؤسسة؛
- تحسين الجو العلائقي داخل المجتمع المدرسي؛
- جعل فضاء المؤسسة أكثر جاذبية ومتعة للتلاميذ؛
- تنمية الإحساس بالرضى عن الذات والثقة في النفس ودعم الحافزية على التعلم؛
- تحصين المتعلمات والمتعلمين من الانحراف والسلوكات الشاذة والتصدي لكل أشكال العنف التي يواجهونها؛
- تشجيع المتعلمات والمتعلمين على الانخراط في أنشطة الحياة المدرسية؛
- مساعدة المتعلمات والمتعلمين على إثبات ذواتهم وتطوير مهاراتهم وتفجير طاقاتهم الإبداعية؛
- إيلاء عناية خاصة للمتعلمات والمتعلمين الذين يواجهون ظروف صعبة تحول دون إقبالهم على الدراسة بشكل سليم[6]؛

3. مكونات خلية الإنصات والوساطة التربوية:

تختلف مكونات خلية الانصات من سلك إلى أخر حيث نجد في:

- **السلك الابتدائي:**
  - **المدير(ة)** مشرفا؛

- **مكلف(ة) بالإنصات والوساطة التربوية** منسقا للخلية. يتولى هذا المنصب المدير (ة) المساعد(ة)، المكلف(ة) بالإنصات والوساطة التربوية؛ أستاذ متطوع أو إطار إداري بعد انتدابه من طرف مجلس التدبير، يعتبر بمثابة وسيط مدرسي، يقوم بمهمة الانصات والوساطة بهدف الوقاية ومحاربة العنف بالوسط المدرسي، ويتعاون مع جميع المتدخلين لإيجاد الحل أو الحلول المناسبة لمختلف العوائق المرصودة. وجب الإشارة إلى أن الوسيط أو المنصت التربوي ليس طبيبا نفسيا أو مساعدا اجتماعيا أو حكما، بل مهمته تكمن في مساعدة المتعلم(ة) على تجاوز مشاكله حتى يتمكن من الاستفادة من تربية ذات جودة وجاذبية في ظروف آمنة مطمئنة.
- **ممثل(ة) عن هيئة التدريس؛**
- **منشط(ة) عن الأندية التربوية** (مهتم بالمجال الحقوقي)؛
- **لجنة استشارية** مكونة من ممثل(ة) عن جمعية أمهات وآباء وأولياء أمور المتعلمين؛ ممثل(ة) عن المتعلمات والمتعلمين لكل مستوى دراسي؛ ممثل(ة) أو ممثلان عن المجتمع المدني وشركاء المؤسسة في حالة توفر شروط انضمامه(ا) كمستشارين، كما يمكن الاستعانة بخبرات أخرى كلما دعت الضرورة إلى ذلك.

- **الثانويات الإعدادية أو التأهيلية:**

- **مدير(ة)** الإعدادية أو الثانوية مشرفا؛
- **المكلف(ة) بالإنصات** منسقا للخلية؛
- **ثلاثة ممثلين عن باقي هيئة الإدارة** من بينهم الحارس(ة) العام(ة) للقسم الداخلي في حال تواجده.
- **مستشار(ة) التوجيه التربوي؛**
- **منشط(ة) عن الأندية التربوية** (مهتم بالمجال الحقوقي)؛
- **لجنة استشارية** مكونة من ممثل(ة) عن جمعية أمهات وآباء وأولياء أمور المتعلمين؛ ممثل(ة) عن المتعلمات والمتعلمين لكل مستوى دراسي؛ ممثل(ة) أو ممثلان عن المجتمع المدني وشركاء المؤسسة في حالة توفر شروط انضمامه(ا) كمستشارين، كما يمكن الاستعانة بخبرات أخرى كلما دعت الضرورة إلى ذلك.

4. **أدوار أعضاء خلية الانصات والوساطة التربوية:**

يسهر على العملية التربوية، بالمؤسسة التعليمية، مجموعة من الأفراد يقومون بعدة عمليات تربوية ترتكز حول المتعلمين من أجل ضمان تنشئتهم الاجتماعية وتربيتهم وتكوينهم معرفيا ومهنيا، بانتهاج طرق وأساليب منصوص عليها في التشريعات المدرسية. وتشارك الأسرة، آباء وأولياء، المدرسة في تربية الأطفال وتنشئتهم الاجتماعية، لتأهيل الأجيال الصاعدة لحمل مشعل التنمية الاجتماعية والاقتصادية. ومن أجل تحقيق هذه الأهداف، فإن آباء وأولياء المتعلمين والأطر الإدارية والتربوية مدعوون للتنسيق والتعاون فيما بينهم، وذلك بالقيام بمهام الاستماع إلى المتعلمين والمراقبة والتتبع وتسجيل مختلف الظواهر المخالفة لما هو مسموح به والمؤثرة سلبا على السير العادي للعملية التربوية.

- **دور رئيس المؤسسة التعليمية:** يعتبر رئيس المؤسسة التعليمية مسؤولا على التدبير التربوي والإداري والمالي للمؤسسة التعليمية، كما أنه مسؤول لدى الجهات التربوية الإدارية والفاعلين الاجتماعيين وآباء وأولياء المتعلمين والسلطات المحلية وذلك بتنسيق تام معها وفي كل وقت وحين. ومن المفروض أن يكون رئيس المؤسسة التعليمية ملما بالنظريات التربوية وتقنيات الإنصات والوساطة التربوية وأن يكون مقتنعا بأهمية الإنصات إلى المتعلمين، ويتجلى دوره في ما يلي:

✓ تنسيق أشغال فريق الإنصات والوساطة التربوية وتحديد مواعيد الاجتماعات التشاورية؛ رصد النفقات والمبالغ المالية اللازمة لتدبير العمليات المرتبطة بالإنصات إلى المتعلمين، والتنقلات والتجهيزات والأدوات والوسائل الضرورية؛

✓ القيام بالمراسلات والاتصالات المطلوبة مع مختلف الجهات المتدخلة في عمليات الإنصات والوساطة التربوية

✓ عقد شراكات مع مراكز الإنصات وجمعيات الأخصائيين النفسانيين والاجتماعيين وكل هيئات المجتمع المدني التي تبدي رغبة في التعاون ومساعدة المتعلمين ذوي الصعوبات والحاجات الخاصة؛

✓ تنظيم دورات تكوينية في مجال الإنصات والوساطة التربوية تحت إشراف متخصصين في المجالات النفسية والتربوية والاجتماعية؛

✓ تلقي التقارير من طرف فريق الإنصات والوساطة التربوية وإخبار الجهات المسؤولة بسير مختلف العمليات والنتائج المحققة؛

- **دور باقي الأطر الإدارية**: تتمثل الأطر الإدارية في مجموعة من الأفراد الموكولة إليهم مهام التسيير الإداري والتربوي والتقني بالمؤسسة التعليمية، ومنهم رئيس المؤسسة، والناظر، ورئيس الأشغال، والحراس العامون، والمعيدون، والتقنيون، والكتاب، والقيم على الخزانة. ومن المعلوم أن الفضاء التربوي يجمع هذه الأطر، حسب تخصصاتها، بالمتعلمين يوميا، سواء داخل المكاتب الإدارية، أو الساحة، أو المختبرات، أو المكتبة المدرسية، وفي عدة أنشطة رياضية وثقافية وعمليات إدارية بالحياة المدرسية.

إن الظروف متاحة لهذه الأطر لملاحظة المتعلمين من جوانب أخرى، ومن زوايا متعددة تختلف عن تلك التي يطل منها الأب والمدرس عن التلميذ، بحيث يمكن أن تكتشف هذه الأطر سلوكيات أخرى ينتهجها المتعلمين خلال معاملاتهم في إطار التعامل الإداري والتربوي. إن تسجيل أي سلوك شاذ، صادر عن المتعلمين، من طرف الأطر الإدارية، وعرضه، مصحوبا بملاحظات واقتراحات، على أعضاء فريق الاستماع إلى المتعلمين، من شأنه أن يسهم في بلورة حلول مناسبة، واتخاذ إجراءات ناجعة للتغلب على مختلف الصعوبات التي تعترض المتعلمين، بتنسيق مع آبائهم وأولياء أمرهم.

- **دور الأطر التربوية**: يعتبر الإطار التربوي الأب الروحي للمتعلمين، حيث إن مسئوليته تتجلى في السهر على تربيتهم التربية الحسنة، وتعليمهم التعليم الجيد. وقد أجمع المهتمون بالحقل التربوي أن من أهم مبادئ التربية الحديثة، خصوصا في الظروف الاجتماعية والثقافية الراهنة، البدء بمعرفة المدرس للمتعلم، الذي سيتكفل به منذ التحاقه، كمتعلم، بالمدرسة الابتدائية، إلى تمكنه، كراشد، من ناصية المعرفة والتأهيل المهني لمواجهة متطلبات الحياة. وباعتبار العلاقة المتميزة القائمة بين المدرس والمتعلمين، والمكانة التي يحتلها داخل الفصل، والمسئولية التي يضطلع بها، من جهة، وحتى تحقق مهمة الاستماع إلى المتعلمين الأهداف منها، من جهة أخرى، فإن انخراط جميع الأطر التربوية في العملية يعتبر ذا أهمية مركزية، حيث تتجلى مساهماتهم ومشاركاتهم في ما يلي:

✓ تسجيل معلومات حول كل متعلم وذلك من حيث جوانب المعاملات والعلاقات والتفاعلات الصفية والنتائج الدورية والسنوية التي يحصل عليها، بناء على استماعه إلى المتعلمين والتواصل معهم وملاحظاته اليومية؛

✓ التدخل في الوقت المناسب لتصحيح السلوكات الشاذة، وإبلاغ الأطر الإدارية المسؤولة، والتنسيق مع أعضاء فريق الاستماع إلى المتعلمين، واطلاعهم على المعلومات المتوفرة لديه، حول كل متعلم، مع اقتراح الإجراءات والحلول المناسبة لعلاج مختلف الحالات التي تم تسجيلها داخل الفصل الدراسي؛

✓ استدعاء، عن طريق الإدارة، آباء وأولياء المتعلمين ذوي السلوكات غير العادية، أو ذوي الصعوبات المدرسية، لطرح الحالات ومناقشتها معهم، من أجل التوصل إلى حلول مشتركة، بإسهام جميع الأطراف المعنية؛

- **دور آباء وأولياء المتعلمين**: من المعلوم أن الأسرة هي الخلية الأولى للتربية والتنشئة الاجتماعية والحفاظ على القيم الأخلاقية والدينية والثقافية والموروث الحضاري، حيث إن على الآباء، ممارسة قواعد التربية الحقة في إطار القيم والأعراف والقوانين المنظمة للمعاملات والحياة العامة. وحتى لا يزيغ الأطفال، صغارا وكبارا، ولا تجرفهم تيارات الانحلال الخلقي وانحراف الأحداث، فإن الأدوار المنوطة بالآباء وأولياء المتعلمين، بتنسيق مع المؤسسة التعليمية، وخاصة مع أعضاء فريق الانصات والوساطة التربوية تتجلى فيما يلي:

✓ مراقبة أبنائهم وملاحظة سلوكهم داخل المنزل وخارجه؛

✓ تسجيل السلوكات غير العادية والتدخل لمعالجتها في حينها؛

✓ معرفة رفاق أبنائهم والتأكد من أخلاقهم وسلوكاتهم؛

✓ توجيه النصح، باستمرار لأبنائهم من أجل الاتصاف بالسلوك الحسن ومعاشرة الأخيار؛

✓ ربط الصلة بالمدرسة، وزيارتها من حين لآخر، قصد الاستفسار حول سلوك أبنائهم وانضباطهم ومواظبتهم ومسارهم والنتائج الدورية والسنوية التي يحققونها؛

✓ التنسيق مع أعضاء فريق الإنصات إلى المتعلمين، ومدهم بكل الملاحظات حول أبنائهم والممارسات غير القويمة الصادرة عنهم، والتعاون معهم، من أجل إرساء قواعد سليمة، لاتخاذ إجراءات وحلول مناسبة لمختلف الحالات الشاذة المسجلة؛

- **دور المستشار في التوجيه التربوي**: يعتبر المستشار في التوجيه التربوي أحد الأطر الإدارية والتربوية المشرف على عمليات الاستشارة والتوجيه والمتخصص في المجالات التربوية والمدرسية والإدارية والمسندة إليه جملة من المهام يمكن تلخيصها فيما يلي:

✓ تنظيم وإنجاز أنشطة الإعلام المدرسي والمهني والجامعي، مع استحضار الأبعاد النفسية والتربوية والاجتماعية للمتعلمين، وكذا الأبعاد الاقتصادية والثقافية للمجتمع، والسياسة التعليمية التي تنتهجها السلطات التربوية؛

✓ إعداد وإنجاز أنشطة سيكو بيداغوجية تمكن من جمع معلومات حول المتعلمين للتعرف عليهم ومساعدتهم على معرفة قدراتهم ومؤهلاتهم وميولاتهم الفكرية والجسمية لبناء مشاريعهم الشخصية الدراسية والتكوينية والمهنية؛

✓ المساهمة في عمليات التقويم السيكولوجي والتربوي واستثمار نتائجها قصد التعرف على المتعلمين المتعثرين وذوي الصعوبات المدرسية، من أجل تنظيم حصص الدعم التربوي لفائدتهم، وكذا التعرف على المتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة لعرضهم على أخصائيين نفسانيين وأطباء متخصصين

✓ إنجاز دراسات وبحوث في المجال التربوي واستثمار مختلف المعطيات التربوية والمدرسية والمشاركة في المجالس التربوية والتقنية ...

5. آليات اشتغال خلية الانصات والوساطة التربوية بالمؤسسات التعليمية:

- استقبال المتعلمات والمتعلمين من طرف أعضاء الفريق التربوي المشرف على الخلية داخل مقرها بالمؤسسة. وذلك وفق جدولة زمنية أسبوعية يحددها أعضاء الفريق بتنسيق مع الإدارة التربوية. ويتم خلال هذه اللقاءات تجميع المعلومات والمعطيات حول المتعلم(ة) وفق تقنيات جمع المعلومات التي تم التطرق لها سلف. (الملاحظة والمقابلة والاستمارة....)؛
- تعبئة الاستمارات وإنجاز التقارير حول كل الحالات المعروضة وتجميع المعلومات حولها بتنسيق مع كل المتدخلين؛
- يجتمع أعضاء الفريق مرة كل 15 يوم أو كلما دعت الضرورة لذلك، وذلك لدراسة الحالات وتصنيفها واقتراح خطة عمل لإيجاد الحلول المناسبة لها؛
- إنشاء صندوق للرسائل وعنوان إلكتروني لتشجيع المتعلمات والمتعلمين على التواصل أكثر مع الخلية والتعبير عن ذواتهم والمشاكل والصعوبات التي يترددون في البوح بها أمام زملائهم؛
- عقد لقاءات جماعية لبعض الحالات المعروضة بهدف البوح واستثمار التجارب الخاصة والاستفادة منها
- تأطير أنشطة ذات طابع تربوي: عروض – ندوات – ورشات تكوينية....
- عقد لقاءات مع كل المتدخلين والشركاء التربويين كلما دعت الضرورة ذلك للتشاور والتنسيق حول الحالات المعروضة.

المحور الرابع: وضعية مهنية مستقاة من الواقع

الوضعية التقويمية المقترحة

تعيش ثانوية الوفاق الاعدادية في مناخ لا تحسد عليه، إذ يعرف تلامذتها انزلاقات سلوكية، واخفاقات مدرسية أفرزتها شبكات تفريغ النتائج المحصل عليها من طرف المتعلمات والمتعلمين، ناهيك عن ارتفاع نسب التسرب الدراسي والتي تعرف تناميا يسير في منحى تصاعدي.

لمعرفة الأسباب المساهمة في تأزم الوضع في المؤسسة، ومن خلال بحث بسيط توصلت الى ما يلي:

- أغلب روافد المؤسسة من أحياء هامشية تعرف هشاشة اجتماعية، بالرغم من تواجدها في منطقة حضارية قريبة من مختلف المنشآت الاجتماعية والاقتصادية؛
- الوضع الاقتصادي والاجتماعي لأغلب التلاميذ هش جدا حيث يعيشون تفككا أسريا (فقر؛ طلاق الأبوين؛ غياب الأب...)؛
- مجالس المؤسسة وهيآتها التدبيرية جميعها مفعلة وتعرف انخراط من قبل الأطر؛
- اعتماد المقاربة الزجرية في تدبير المشاكل المطروحة في المؤسسة – افراط في تطبيق المسطرة التأديبية– فالمجالس التأديبية تعقد كل شهر تقريبا؛

- غياب خطة تربوية للحد من السلوكات التي تعكر صفو الحياة المدرسية بالمؤسسة؛

لتعميق البحث في الأسباب، ومن أجل الإحاطة بكل تفاصيل الوضع القائم، تساءلت عن مدى توفر المؤسسة على خلية الإنصات والوساطة التربوية. باعتبارها آلية ناجعة للحد من وضعيات التوتر وصعوبات التواصل، لتتفاجأ بأن خلية الإنصات والوساطة التربوية مكونة ومفعلة، لكنها كانت سببا رئيسيا في خلق مشكلات كبيرة ناتجة عن إفشاء أسرار المتعلمات والمتعلمين المنصت إليهم، ليتم تعطيل تفعيلها على الفور وتجميد أنشطتها، فقبرت وأصبحت متواجدة على الأوراق فقط.

انطلاقا من تجربتك المهنية ومعارفك الخاصة واستنادا لما جاء في العرض حلل الوضعية أعلاه مبرزا:

1. **الاختلالات التي تعرفها هذه المؤسسة، محددا أسبابها ومظاهرها.**
2. **اقترح خطة عملية لتفعيل خلية الانصات والوساطة التربوية وإعادة الثقة في أعضائها للقيام بالمهام المنوطة بها؟**

المطلوب:

1. **تحديد الاختلالات التي تعرفها ثانوية الوفاق الإعدادية، مع جرد لمظاهرها وأسبابها:**

الاختلالات المرصودة	مظاهرها (تجلياتها)	أسبابها
-سيادة مناخ متوتر داخل المؤسسة. -ضعف النتائج المحصل عليها من طرف المتعلمات والمتعلمين -ارتفاع نسب التسرب الدراسي	- انزلاقات سلوكية، -انتشار العنف والغش.. -تدهور العلاقات داخل المؤسسة، تفشي السلوكات اللاتربوية، -اخفاقات مدرسية -ضعف التعلمات، -الهدر المدرسي، -الانقطاع المدرسي -الغياب المتكرر، -الفشل الدراسي	-أغلب روافد المؤسسة من أحياء هامشية تعرف مشاشة اجتماعية؛ -الوضع الاقتصادي والاجتماعي لأغلب التلاميذ هش جدا حيث يعيشون تفككا أسريا (فقر؛ طلاق الأبوين؛ غياب الأب...) -اعتماد المقاربة الزجرية في تدبير المشاكل المطروحة في المؤسسة – افراط في تطبيق المسطرة التأديبية- فالمجالس التأديبية تعقد كل شهر تقريبا؛ -غياب خطة تربوية للحد من السلوكات التي تعكر صفو الحياة المدرسية بالمؤسسة؛ -غياب أنشطة الحياة المدرسية.

2. **اقتراح خطة عملية لتفعيل خلية الانصات والوساطة التربوية وإعادة الثقة في أعضائها للقيام بالمهام المنوطة بها داخل ثانوية الوفاق الإعدادية:**

السياق العام:

الاختلالات التي تعاني منها ثانوية الوفاق الإعدادية مست المناخ العام للمؤسسة ويظهر جليا أنها مرتبطة أساسا بثقافة تنظيمية متجذرة داخل المؤسسة انعكست على أداء الأطر سواء منها الإدارية أو التربوية وانخراطهم في الحياة المدرسية وفي التدبير الجماعي للمؤسسة. مما يلزم ضرورة احداث تغيير جذري وشامل من خلال استحضار الأبعاد التالية: التدبير التشاركي، مشروع المؤسسة، الحياة المدرسية. خلية الانصات والوساطة التربوية.

الرؤية الاستراتيجية الموحدة:

تهدف ثانوية الوفاق الإعدادية من خلال اعتمادها على هذه الخطة التشاركية:

- محاربة السلوكات المشينة داخل المؤسسة وسيادة مناخ إيجابي وفاعل ينخرط فيه الجميع، عبر إرساء خلية الانصات والوساطة التربوية وتمكينها من القيام بالأدوار المنوطة بها.
-

التشخيص:

مكامن القوة	مكامن الضعف
- تواجد المؤسسة في منطقة حضارية قريبة من مختلف المنشآت الاجتماعية والاقتصادية؛ - مجالس المؤسسة وهيآتها التدبيرية جميعها مفعلة؛ - انخراط من قبل الأطر في المجالس والهيآت التدبيرية؛ - خلية الإنصات والوساطة التربوية مكونة ومفعلة؛	- انزلاقات سلوكية، واخفاقات مدرسية؛ - ارتفاع نسب التسرب الدراسي؛ - أغلب روافد المؤسسة من أحياء هامشية تعرف هشاشة اجتماعية؛ - الوضع الاقتصادي والاجتماعي لأغلب التلاميذ هش جدا حيث يعيشون تفككا أسريا؛ - اعتماد المقاربة الزجرية في تدبير المشاكل المطروحة في المؤسسة؛ - افراط في تطبيق المسطرة التأديبية - عقد المجالس التأديبية بشكل متكرر. - غياب خطة تربوية للحد من السلوكات التي تعكر صفو الحياة المدرسية بالمؤسسة؛ - إفشاء أسرار المتعلمات والمتعلمين المنصت إليهم؛ - سوء تدبير خلية الانصات والوساطة التربوية؛

تحديد الأولويات:

- ✓ **تفعيل خلية الانصات والوساطة التربوية.**
- ✓ **إعادة الثقة في أعضائها للقيام بالمهام المنوطة بها داخل ثانوية الوفاق الإعدادية؛**
- ✓ **وضع برنامج عمل سنوي للخلية والسهر على تنزيله وتتبعه وتقويمه؛**

الإجراءات المقترحة:

1. لقاء أولي مع الأطر التربوية لتقاسم مضامين تقارير التشخيص لتحديد مكامن الخلل ووضع حلول لتجاوزها.
2. إعادة تشكيل خلية الانصات والوساطة التربوية عبر اختيار أعضاء متطوعين مقتنعين بضرورة التدخل لحل المشاكل المستعصية. (مع ترك باب الانخراط والمشاركة متاحا)؛
3. توفير الوسائل والمعدات اللازمة لعمل خلية الانصات والوساطة التربوية: قاعة خاصة كلما كان ذلك متاحا، سجلات، أوراق أقلام، عتاد معلوماتي؛
4. توفير الأمن اللازم والسرية التامة لحفظ المعلومات ومعطيات المتعلمين؛
5. الاجتهاد في توفير تكوين مستمر لفريق الانصات للالمام بالمستجدات والطريق الحديثة لتدبير خلية الانصات؛

6. الإشادة والتشجيع المستمر لأداء فريق الانصات والوساطة التربوية؛
7. الالمام بالخلفيات التشريعية المنظمة لعمل خلية الانصات والوساطة التربوية: مركز الإنصات إطار مؤسساتي يشتغل وفق خلفية تشريعية واضحة نابعة من:

- ✓ الميثاق الوطني للتربية والتكوين: – الغايات الكبرى المادة 06 ص 10
- ✓ المرتكزات الثابتة: المادة 19 ص 10
- ✓ مجالات التجديد ودعامات التغيير: المادة 27 ص 11
- ✓ العناية بالأشخاص ذوي الحاجات الخاصة: المادة 142 ص 53
- ✓ حقوق وواجبات الأفراد والجماعات: المادة 11 ص 07
- ✓ المذكرة 113 الصادرة ب 2008/09/22 حول الحد من الهدر المدرسي
- ✓ المذكرة رقم 242.08 حول رصد وإرجاع جميع التلاميذ الغير ملتحقين
- ✓ المذكرة 213/08 حول ضرورة تفعيل خلايا اليقظة التربوية بالمؤسسات التعليمية
- ✓ المذكرة 156 بتاريخ 08/09/2010 حول تأهيل المؤسسات التعليمية وتوفير شروط السلامة الجسمية والراحة النفسية للمتعلمين والمتعلمات
- ✓ المذكرة 87 بتاريخ 10/07/2003 حول تفعيل دور الحياة المدرسية
- ✓ دليل الحياة المدرسية

8. إعداد ميثاق عمل الخلية ونظامها الداخلي، وضمان حسن انخراط الجميع في احترام مبادئه؛
9. تملك أهداف تأسيس خلية الانصات والوساطة التربوية: انتقاء ووضع أهداف الخلية بعناية ووفق تصور مشترك ينخرط فيه مختلف الفاعلين التربويين من أطر إدارية وتربوية، ممثلين عن التلاميذ؛ ممثلين عن أولياء الأمور، المستشار في التوجيه، وكل شخص يمكن أن يشكل إضافة نوعية للخلية.

بعض الأهداف المقترحة:

- مكافحة ظاهرة التسرب والتعثر والهدر المدرسي وذلك بالإنصات للمتعلمين والمتعلمات وتشخيص مشاكلهم والعمل على إيجاد حلول عملية لها؛
- مد جسور التواصل بين الأسرة والمدرسة وانفتاح المؤسسة على محيطها
- تجسير ثقافة الحوار والإنصات وتدبير الاختلاف داخل فضاء المؤسسة
- تحسين الجو العلائقي داخل المجتمع المدرسي
- جعل المدرسة أكثر جاذبية ومتعة للمتعلم
- تنمية الإحساس بالرضى عن الذات والثقة في النفس ودعم الحافزية على التعلم
- تحصين المتعلمين من الانحراف والسلوكات الشاذة والتصدي لكل أشكال العنف التي يواجهونها
- العمل على انخراط المتعلمين في أنشطة الحياة المدرسية وتمتعهم بمراحل التعلم؛
- مساعدة التلاميذ على إثبات ذواتهم وتطوير مهاراتهم وتفجير طاقاتهم الإبداعية الخلاقة
- العناية الخاصة بالتلاميذ الذين يواجهون ظروف صعبة تحول دون إقبالهم على الدراسة بشكل سليم

10. تنويع آليات عمل خلية الانصات والوساطة التربوية

ونقترح في هذا الصدد:

- وضع جدولة زمنية أسبوعية يحددها أعضاء الفريق بتنسيق مع الإدارة التربوية يتم خلالها استقبال المتعلمين من طرف أعضاء الفريق التربوي المشرف على الخلية داخل مقرها بالمؤسسة؛ تنويع تقنيات تجميع المعلومات داخل المركز ما بين الملاحظة والمقابلة والاستمارة....
- تعبئة استمارات وإنجاز تقارير حول كل الحالات المعروضة وتجميع المعلومات حولها بتنسيق مع كل المتدخلين
- يجتمع أعضاء الفريق مرة كل 15 يوم أو كلما دعت الضرورة لذلك، وذلك لدراسة الحالات وتصنيفها واقتراح خطة عمل لإيجاد الحلول المناسبة لها
- إنشاء صندوق للرسائل وعنوان إلكتروني لتشجيع التلاميذ على التواصل أكثر مع الخلية والتعبير عن ذواتهم بحرية تامة.
- إنجاز بحوث ميدانية حول المجتمع المدرسي واستثمار وتقاسم نتائجها؛
- عقد لقاءات جماعية لبعض الحالات المعروضة بهدف البوح واستثمار التجارب الخاصة والاستفادة منها
- تأطير أنشطة ذات طابع تربوي: عروض – ندوات – ورشات تكوينية....
- عقد لقاءات مع كل المتدخلين والشركاء التربويين كلما دعت الضرورة ذلك للتشاور والتنسيق حول الحالات المعروضة.

التتبع والضبط:

يتم تتبع وضبط هذه الخطة عبر: تقارير الخلية، تقارير منسق الخلية، تقارير رئيس المؤسسة مؤشرات الإنجاز...

خاتمة:

لقد صارت المدرسة ملزمة بالاهتمام بالمتعلم(ة) ليس فقط بجانبه المعرفي والمهاري، وإنما يجب أن تتجاوز ذلك إلى استهداف لجميع مناحي شخصيته سواء الوجدانية والنفسية والاجتماعية على محيطها المحلي والجهوي. استحضارا لكون الدولة المغربية تسير نحو نموذج المؤسسات ذات التسيير المستقل في سياق تنافس دولي لتحسين عدة مؤشرات تفرضها المنظمات الدولية. وبحكم هذا الواقع الموضوعي لم يعد ممكنا للمدرسة أن تبقى بناء إسمنتيا مغلقا على نفسه مسيجا ضد ما يحمله منطق التطور من هذا المنطلق أصبحت المدارس تتبنى خيارات الانفتاح والتفاعل الإيجابي مع المتعلم ومحيطه. ففي قلب جميع العمليات التدبيرية والتربوية يوجد مختلف الفاعلين التربويين من إداريين ومدرسين...بجانبهم العنصر الرئيسي في المعادلة وهو المتعلم(ة). فقد انتقل وجود المتعلم بسبب التحولات الجديدة إلى فاعل وتجاوز وضعية المنفعل السلبي المجتر لما يشحن به، وصار مشاركا ومبدعا لذا أضحى لزاما على الفاعل التربوي والمدرس أن يتخلى عن دور المربي مالك المعرفة الأحادية إذ أن الغايات حاليا تتجاوز حدود جدران المدرسة وتهيئ المتعلمين للاندماج في الحياة العامة مع ما تتطلبه من ثقافة التنوع والتعدد والاختلاف وقيم المواطنة المنفتحة ...

ومن البديهي أن تشكل الحياة المدرسية حيزا مهما لتهذيب السلوك ثم تصحيح الانحرافات التي تظهر وسط الجماعة المدرسية التي ينتسب إليها المتعلم / قسم – ساحة – ملاعب رياضة –وسط اجتماعي لمحيط المؤسسة....

الهوامش:

1. ثرية أقصري. (2018). الرؤية الاستراتيجية للإصلاح وآليات تنزيلها. معارف تربوية, 1(3)، 59-69.
2. المجلة المغربية للتقييم والبحث التربوي العدد الثاني؛ أكتوبر 2019
3. وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة، دليل خلية الإنصات والوساطة. نونبر 2006؛
4. مجلة علوم التربية العدد 49، أكتوبر 2011؛
5. وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة، دليل الحياة المدرسية 2019؛
6. وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة، الدليل المسطري لمراكز الوقاية ومناهضة العنف بالوسط المدرسي؛
7. وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة، دليل المنهجي لفائدة خلايا اليقظة 2006؛