



## المراهقة وأدوار خلايا الإنصات بالوسط التعليمي

إعداد الباحثين:

فدوى فزازي

جامعة محمد الأول، كلية الآداب والعلوم الإنسانية وجدة

عبد الحفيظ اشريطية

جامعة سيدي محمد بن عبد الله، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، سايس-

فاس

### ملخص:

يتطلب التأطير النفسي للمتعلمين المراهقين التحوار معهم والإنصات إليهم وإعطاءهم إمكانية التعبير عن همومهم ومشاكلهم وانشغالاتهم والصعوبات التي تعترض تدرّسهم، وذلك بإحداث مراكز للإنصات والتواصل بمؤسسات التعليم، وإشاعة ثقافة الإنصات والإصغاء داخل هذه المؤسسات، الأمر الذي يجعلها منطقة جذب لهؤلاء المتعلمين وفضاء للترويح عن النفس والتعلم في آن واحد. وهذا رهين بمدى وعي جميع الأطراف المعنية بأهمية توحيد الجهود في سبيل جعل مؤسساتنا التعليمية الفضاء الأمثل لاستقبال المتعلمين وتيسير اندماجهم في الحياة المدرسية والاجتماعية.

### Abstract:

Psychological framing for adolescent learners requires dialogue, active listening, and providing them with the opportunity to express their concerns, problems, preoccupations, and the difficulties they face in their schooling. This can be achieved by establishing listening and communication centers within educational institutions and promoting a culture of listening and attentiveness within these institutions. This would make these institutions attractive to learners and provide a space for both relaxation and learning. This, however, depends on the awareness of all concerned parties regarding the importance of unifying efforts to make our educational institutions the optimal environment for welcoming learners and facilitating their integration into academic and social life.



## مقدمة:

تعد المراهقة من أهم المراحل التي يمر بها الإنسان في حياته، بما لها من تأثير في تهيئته وإعداده ولما سيواجهه مستقبل؛ فهي من أهم وأخطر المراحل شأنًا في حياة الأفراد بعد مرحلة الطفولة، وقد أطلق عليها العالم النفسي "ستانلي هول" مرحلة "الولادة الثانية"<sup>1</sup> ذلك بأن لها خصائص وتغيرات تتاب الفرد في هذه المرحلة من جميع النواحي: سواء منها الجسمية أو الانفعالية أو الجنسية أو العقلية أو النفسية أو الاجتماعية أو الدينية...، هذه التغيرات التي من شأنها أن تجعل الفرد يتقدم نحو النضج بطريقة تدريجية؛ ففي أواخر العشرينات من عمره يكون قد اكتمل نموه من كافة الجوانب، وأصبح راشداً مؤهلاً للدخول إلى الحياة من بابها الواسع.

ولأن الفرد يمر بمراحل نمائية متعددة، فمن الثابت علمياً أن كل مرحلة تتأثر بما قبلها وتمهد لما بعدها، أي أن النمو عملية مستمرة بدءاً بمرحلة الطفولة مروراً بمرحلة المراهقة وصولاً إلى مرحلة الشباب؛ لذا أولى علماء الاجتماع والنفس وسطاها أولوية كبيرة؛ لأن معرفة ما تمتاز به من خصوصيات يعين كثيراً على تخفيف التأثيرات الناجمة عنها، مما يمهد الطريق أمام الأسرة والمدرسة لتنمية شخصية المراهق على مختلف المستويات في هذه المرحلة التي تعتبر من أنسب مراحل العمر وأهمها في إكساب المراهق كثيراً من العادات والسلوكيات التي تعده لمواجهة المراحل المقبلة من حياته.

إن الهدف من الحديث عن هذه المرحلة أمر مستلزم، يتطلبه مفهوم الإنصات باعتباره موجهاً إلى فئة تعيش هذه الفترة العمرية، وتتميز بمجموعة خصائص نمائية ونفسية وذهنية وتفاعلية تقتضي أن يتم الإنصات إليها وفق مجموعة من المبادئ والشروط التي تحددها المرجعيات المعرفية والعلمية للتوجيه والإرشاد.

## 1. المراهقة: مفهومها، مظاهرها ومشاكلها في علاقتها بالتعلم

## 1.1. مفهوم المراهقة

## 1.1.1. المعنى اللغوي للمراهقة:

يفيد المعنى اللغوي للمراهقة الاقتراب والدنو، إذ يقال: راحق الغلام، فهو مراهق إذا قارب الاحتلام<sup>2</sup>، فالمراهق إذن هو الفتى الذي يدنو من الحلم ومن اكتمال الرشد.

وكلمة مراهقة في الدراسات العربية النفسية ترجمة لكلمة "Adolescence" الفرنسية المشتقة من الفعل اللاتيني "Adolescere"، وتعني الاقتراب من النضج وهي الفترة التي تقع ما بين نهاية مرحلة الطفولة المتأخرة وبداية مرحلة الرشد<sup>3</sup>.

وما تجدر الإشارة إليه هنا هو أنه كثيراً ما تستخدم كلمة المراهقة والبلوغ على أنهما مترادفان، إلا أن ثمة اختلافاً في معنى اللفظتين: فكلمة مراهقة تطلق على مرحلة عمرية كاملة تبدأ مع البلوغ وتستمر في مرحلة النضج الاجتماعي الكامل، أي ما بين السنة الثانية عشرة من العمر والحادية والعشرين، أما كلمة البلوغ فإنها تعني اكتمال النضج في الغدد الجنسية والتناسلية، واكتساب معالم جنسية جديد<sup>4</sup>.

## 2.1.1. تعريف المراهقة اصطلاحاً:

تبتدئ مرحلة المراهقة من انتهاء مرحلة الطفولة، وتمتد إلى مرحلة النضج والشباب، ففي هذه المرحلة ينمو الطفل جسدياً وعقلياً انفعالياً واجتماعياً، وربما كان أفضل ما توصف به هذه المرحلة أنها مرحلة يحن فيها المراهق إلى الطفولة تارة، ويتطلع فيها إلى الرجولة والنضج تارة أخرى. وقد عرّفت المراهقة في حقل الدراسات السيكولوجية بتعريفات متعددة منها:

- ✓ تعريف "عبد الرحمن العيسوي" بقوله: «يطلق اصطلاح المراهقة على المرحلة التي يحدث فيها الانتقال التدريجي نحو النضج البدني والجنسي والعقلي والنفسى»<sup>5</sup>.
- ✓ وتعريف لين "Lewin" بقوله: «مرحلة انتقالية من وضع معروف(الطفولة) إلى وضع مجهول وبيئة مجهولة معرفياً(الراشدين) لا يحسن التعامل معها»<sup>6</sup>.
- ✓ وتعريف "مروة الشربيني" بقولها: «مصطلح وصفي للفترة التي يكون فيها الفرد غير ناضج انفعالياً، وذا خبرة محدودة، ويقترب من نهاية نموه البدني والعقلي»<sup>7</sup>.



من خلال هذه التعريفات نخلص إلى أن المراهقة مرحلة عمرية حرجة من حياة الإنسان، تمتد عادة من السن الثانية عشر إلى العشرينات من العمر، وهي تقابل مرحلتي التعليم الإعدادي والثانوي، وتمتاز من الناحية البيولوجية بحدوث تغيرات كثيرة على المستوى النفسي والجسمي والانفعالي والجنسي للمراهق الشيء الذي ينعكس على تصرفاته وتكيفه الاجتماعي.

## 2.1. مظاهر المراهقة

تشير الدراسات السيكولوجية إلى أن للمراهقة في العموم أربعة أشكال<sup>8</sup>، يمكن تلخيصها بشكل عام فيما يلي:

### 1.2.1. المراهقة المتكيفة:

وهي مراهقة تمتاز بالاعتدال والهدوء النسبي والميل إلى الاستقرار والاتزان العاطفي، والخلو من العنف والتوترات الانفعالية الحادة، وغالبا ما تكون علاقة المراهق بالمحيطين به في هذه الفترة علاقة طيبة، يسودها نوع من التوافق الاجتماعي والرضا النفسي، وتوافر الخبرات في حياة المراهق، والواقعية في الخيالات وأحلام اليقظة وعدم المعاناة من الشكوك الدينية<sup>9</sup>؛ فمن العوامل المؤثرة فيها: المعاملة الأسرية السليمة التي تتسم بالحرية والفهم واحترام رغبات المراهق وتوفير جو الثقة بين الوالدين والمراهق في مناقشة مشكلاته، وشعور المراهق بتقدير والديه واعتزازهما به.

### 2.2.1. المراهقة الانسحابية المنطوية:

هذا النوع من المراهقة يتميز بالانطواء وشدة الاكتئاب والعزلة والشعور بالعجز أو النقص، كما يتميز بنقد النظم الاجتماعية والثورة على أسلوب تربية الوالدين والوسط العائلي بشكل عام، ولا يكون له مخارج ومجالات تتجاوز نفسه، عدا أنواع النشاط الانفعالي مثل كتابة المذكرات التي يدور أغلبها حول انفعالاته. كما يتنابه الكثير من أحلام اليقظة وهواجسها التي تدور حول موضوعات الحرمان والحاجات غير المشبعة، والإسراف في الجنسية الذاتية؛ مما يشعره بضيق وكبت وتوتر نتيجة عدم ميله إلى مجالات عملية خارج نفسه كالرياضة والرسم والخروج في رحلات استجمامية مثلا<sup>10</sup>.

نستخلص من هذا النوع من المراهقة أنها تتميز بالانسحاب والخجل والقلق والشعور بالدونية، حيث إن المراهق يستغرق جل وقته في أحلام اليقظة التي تتمحور حول الصراع بين دوافعه الغريزية المحرومة من الإشباع والقوانين الاجتماعية التي تفرضها العادات والتقاليد والقيم، كما نجده قلقا نتيجة الجو العائلي المضطرب والصراع الحاصل بينه وبين والديه وأفراد محيطه؛ الشيء الذي يثير لديه هذا الميل نحو الانسحابية والانطواء.

### 3.2.1. المراهقة العدوانية المتمردة

تتميز هذه المراهقة بالطابع العدواني ضد الأسرة والمدرسة وأشكال السلطة، ويسعى فيها المراهق إلى الانتقام والاحتيايل لتحقيق مآربه. قد يدخن ويتصنع الوقار في المشي ويخترع القصص والمغامرات ويهرب من المدرسة، وتجده يعاني مشاعر الاضطهاد والظلم والازدراء التي يواجهها في محيط لا يعزز قدراته ومهاراته. وربما كانت العوامل المؤثرة في هذا النوع من المراهقة هي: التربية الضاغطة والقاسية والمتسلطة من لدن الأسرة، وصرامة الوالدين في تعاملهم مع أبنائهم، وتركيزهم على النواحي الدراسية فقط في حياة أبنائهم، وفي هذا التصرف تؤدي التربية دوراً بارزاً في دفع المراهقين إلى الثورة والعدوان<sup>11</sup>.

### 4.2.1. المراهقة المنحرفة:

يتميز هذا الشكل من المراهقة بالانحلال الخلقي التام، والانهيار النفسي الشامل والبعد عن المعايير الاجتماعية في السلوك، والانغماس في ألوان من السلوك المنحرف كالإدمان والسرقية وتكوين العصابات والانهيار العصبي، وقد وجد أن بعضهم سبق له التعرض لصدمات مريرة، ولتجاهل لرغباته وحاجاته، بالإضافة إلى قسوة الأسرة في معاملته، أو تدليله بشكل زائد عن المطلوب، وتكاد تكون كذلك الصحة السيئة عاملا مهما في هذا النوع من المراهقة، إلى جانب الشعور بالنقص والفشل الدراسي وسوء الحالة الاقتصادية للأسرة<sup>12</sup>.

### 3.1. مشاكل المراهقة في علاقتها بالتعلم

كثيرة هي المشكلات التي يواجهها المراهقون في هذه المرحلة، وبطبيعة الحال فإنه ليس من الممكن التعرض لكل هذه المشكلات نظراً لكثرتها واتساع مدى انتشارها وتباينها بشكل كبير من ثقافة لأخرى، ولكننا سنقتصر في دراستنا لهذه المشكلات على النقاط التالية:



أ - الصراع النفسي:

يعاني المراهق من وجود عدة صراعات داخلية، منها:

- صراع بين الاستقلال عن الأسرة والاعتماد عليها.
- صراع بين مخلفات الطفولة ومتطلبات الرجولة والأنوثة.
- صراع بين طموحات المراهق الزائدة وبين تقصيره الواضح في التزاماته.
- صراع بين غرائزه الداخلية وبين التقاليد الاجتماعية.
- الصراع الديني بين ما تعلمه من شعائر ومبادئ ومسلمات وهو صغير وبين تفكيره الناقد الجديد وفلسفته الخاصة للحياة.
- صراعه الثقافي بين جيله الذي يعيش فيه بما له من آراء وأفكار والجيل السابق<sup>13</sup>.

ب - الثورة والتمرد على الأسرة:

يشكو المراهق من أن والديه لا يفهمانه، ولذلك يحاول الانسلاخ عن مواقف أبويه وثوابتهما ورغباتهما؛ بوصفها وسيلة لتأكيد تفردته وتمييزه وإثباتهما، وهذا يستلزم معارضة سلطة الأهل؛ لأنه يعد أي سلطة فوقية أو أي توجيه إنما هو استخفاف لا يعترف بقدراته العقلية التي أصبحت موازية جوهرياً لقدرات الراشد، واستهانة بالروح النقدية المتبقية لديه؛ إذ هي التي تدفعه إلى تمحيص الأمور كافة وفقاً لمقاييس المنطق، وعليه تظهر لديه سلوكيات التمرد والمكابرة والعناد والتعصب والعدوانية<sup>14</sup>.

ج - الخجل والانطواء:

يؤدي التذليل والقسوة الزائدين إلى شعور المراهق بالاعتماد على الآخرين في حل مشكلاته، لكن طبيعة هذه المرحلة تتطلب منه أن يستقل عن الأسرة ويعتمد على نفسه، فتزداد حدة الصراع لديه، ويلجأ إلى الانسحاب من العالم الاجتماعي والانطواء والخجل<sup>15</sup>.

د - العنف والعدوان:

يتصرف المراهق في هذه الحالة بناء على عصبية وعناده، لأنه يريد أن يحقق مطالبه بالقوة والعنف الزائد، ويكون متوتراً بشكل يسبب إزعاجاً كبيراً له وللمحيطين به. وتجدر الإشارة إلى أن كثيراً من الدراسات العلمية تشير إلى وجود علاقة قوية بين وظيفة الهرمونات الجنسية والتفاعل العاطفي عند المراهقين؛ بمعنى أن المستويات الهرمونية المرتفعة خلال هذه المرحلة تؤدي إلى تفاعلات مزاجية كبيرة على شكل غضب وإثارة وحدة طبع عند الذكور، وغضب واكتئاب عند الإناث<sup>16</sup>.

هـ - الإدمان:

يعد تناول المخدرات عند المراهقين من المشكلات الشائعة في هذه المرحلة التي تؤثر سلباً في حياته الجسدية والعقلية، ويعود سبب الإدمان عليها أساساً إلى كونها نوعاً من الهروب من الصراعات المتعددة التي يعيشها المراهق سواء مع نفسه، أو مع أسرته أو مع مجتمعه. هذه الصراعات التي تؤدي إلى اضطرابات أشدها القلق والتوتر؛ إذ إن إدمان المراهق على المخدرات هو نوع من الرفض للضغوط الممارسة عليه وعدم منحه الاستقلالية التي يبحث عنها والرغبة في الاعتماد على نفسه<sup>17</sup>.

2. الإنصات؛ مفهومه، طرقه وعلاقته بالمدرسة

1.2. مفهوم الإنصات

إن استعمال المربي استراتيجيات التربية الإيجابية يؤدي إلى تجاوب المربي وتواصله وتفاعله مع الأطفال والمراهقين داخل الأسرة والمدرسة، وربما كان أهمها استراتيجية الإنصات الفعال والصحيح الذي يعني: الاستماع إلى الفرد باهتمام بالجوارح كلها عن طريق ملامح الوجه ولغة الجسد والرسائل الإيجابية التي يبعثها المنصت الإيجابي للمتكلم. فما المقصود بالإنصات؟

لقد ذكر العلماء للإنصات تعريفات كثيرة منها أنه: «فهم الكلام والانتباه إلى شيء مسموع» وهو «فن أداته الأذن الواعية ومستودعه العقل والقلب» «وهو القدرة على الانتباه وحسن الإصغاء والإحاطة التامة بما يسمع».

يمكن تعريف الإنصات أيضاً بأنه الفهم والتفسير والنقد؛ أي التعرف على الرموز المنطوقة وفهمها وتفسيرها والحكم عليها، و«عملية إنسانية مقصودة تهدف إلى الفهم والتحليل والتفسير ثم البناء الذهني، وتعرف الأصوات والفهم والتحليل والتفسير، والتطبيق، والتقدير وتقويم



المادة المسموعة؛ فإن الإنصات هو تركيز الانتباه بسمع الإنسان من أجل تحقيق هدف معين، كما يعرفه نيكولوس بأنه عملية داخلية إيجابية نشطة يؤدي فيها المستمع دورا كبيرا في تكوين رسالة شاملة، يتم تبادلها في النهاية بين المستمع والمتحدث، ومن ثم لا يمكن ملاحظة هذه العملية بشكل مباشر<sup>18</sup>.

والإنصات/auding: كما يعرفه (فتحي علي يونس): «مرحلة متقدمة في الاستماع تتوافر فيها النية والقصد مع الرغبة الشديدة في تحصيل المنصت إليه». ويعرفه (محمد رشدي خاطر) بأنه: «تركيز الانتباه على ما يسمعه الإنسان من أجل هدف محدد أو غرض يريد تحقيقه».

ومما سبق يمكن القول: إن هناك فرقا بين الاستماع والإنصات (الإصغاء)، وهذا الفرق في الدرجة وليس في طبيعة الأداء، فالاستماع يكون متقطعا كاستماع التلميذ لشرح المدرس أو استماع الطالب للمحاضرة في جو من الضوضاء والصخب؛ وذلك لأن المستمع يتابعها بعض الوقت، ثم ينصرف عنها، أما الإنصات فهو استماع مستمر غير متقطع في شدة انتباه وتركيز لمصدر الكلام مع مداومة الفهم لما يُسمع.

يعني الإنصات الفعال/النشط - بالأساس - الأوقات الطويلة والمستمرة التي نقضيها في الاستماع إلى شكوانا وخصوصياتنا، وهو بكل بساطة طريقة أو منهج لمقاربة المشاكل التي تنتج عن الأحداث اليومية في كل مهنة أو عمل. ولتكون منصتا فعالا، ينبغي أن يكون استماعك الفعال والنشط متجسدا في مواقفك؛ إذ لا يمكننا أن نستعمله إذا كانت مواقفنا الجوهرية في صراع مع مفاهيمه الأساسية، وإذا ما حاولنا الإنصات في هذه الحالة فسيكون سلوكنا فارغا وغير منتج، وعليه فلا يمكننا أن نكون منصتين فعالين إذا لم نطور روحا تحترم وتقدر إمكانات الأفراد وأخذ آرائهم بعين الاعتبار، والإيمان بقدراتهم في التوجيه الذاتي.

إذن ما الذي نحصل عليه عن طريق الإنصات؟

يعد الاستماع الفعال طريقة مهمة في تغيير سلوكيات الناس على الرغم من الفكرة الشائعة التي تقول: إن الاستماع هو مقارنة أو نهج سلبي، وهناك أبحاث علمية تؤكد أن الإنصات الدقيق يسهم بشكل كبير في تغيير سلوكيات الناس ومواقفهم تجاه أنفسهم وتجاه الآخرين، إضافة إلى ذلك فالإنصات يؤدي إلى تغيير القيم الأساسية للناس وفلسفتهم الخاصة، والذين يستمع إليهم بهذه الطريقة يصبحون ناضجين شعوريا ومنفتحين أكثر على تجاربهم الخاصة وديمقراطيين بعيدا عن التسلط والاندفاعية. وقد يصل بهم الأمر إلى الإنصات إلى أنفسهم بكل حساسية وعناية؛ ليتأكدوا مما يفكرون فيه ويحسون به؛ فيصبحون أكثر تقبلا لوجهات نظر الآخرين؛ لأن الإنصات عملية تنقص من حدة انتقاد الأشخاص والأفكار؛ نظرا لأن الشخص يكون حينها قادرا على رؤية الأفكار من منظور جيد، مقدرا إسهامات الأطراف الأخرى تقديرا كبيرا، ومن أهم نتائج الاستماع:

- التغيير الذي يحدث داخل المستمع إليه نفسه
- بناء علاقات إيجابية عميقة
- تغيير مواقف المستمع إليه بشكل بناء
- تزويده بالأفكار التفاضلية.

يهدف الإنصات الإيجابي عموما إلى إحداث تغييرات في الأشخاص، وتحقيق هذا الهدف لن يكون متاحا إلا بالاعتماد على تخطيط مسبق يروم الابتعاد عن بعض الأساليب والتحلي بأخرى أثناء عملية الإنصات، ولتحقيق ذلك بشكل جيد لابد من فهم كيفية تطور حياة الفرد وتعرف أحواله النفسية في كل مرحلة من مراحل عمره<sup>19</sup>.

## 2.2. الإرشاد ونظرية الذات عند روجرز

ينظر روجرز إلى الإنسان نظرة متفائلة، يرى أن الإنسان يسعى دائما إلى أن يكون أكثر فعالية في أثناء حياته، فالخير والجدارة والثقة والعقلانية كل ذلك من طبيعته، كما أن أفضل الأوقات لحدوث العلاقة الجيدة بين الإنسان ومجتمعه هي الأوقات التي يكون فيها الشخص متمكنا من الاستفادة من طاقاته بحرية، وهنا يركز روجرز على الاهتمام بالعمل العلاجي الإرشادي أكثر من النتائج المتوقعة من هذا العمل، وأهم الافتراضات التي تعتمد عليها هذه النظرية هي:



- أ - أن كل فرد يوجد في عالم من الخبرة المتغيرة ، يتضمن جميع ما مر به، وأن بعض هذه الخبرات يكون متفقا ومنسجما مع الفرد، في حين يكون بعضها على العكس، يؤدي إلى تهديد الفرد وسوء توافقه .
- ب - أن الكائن الحي منا يستجيب لما حوله كما يدركه وبطريقة منظمة تنسجم مع ما تم إدراكه .
- ج - أنه يوجد لدى كل فرد منا الميل إلى تحقيق ذاته والمحافظة عليها وتعزيزها، فهو يأكل الطعام، ويقاوم التهديدات التي يتعرض لها، ويحاول استغلال قدراته الكامنة إلى أقصى درجة ممكنة في سبيل تحقيق أهدافه.
- د - أن سلوك الفرد سلوك موجه يحدث من أجل إشباع حاجاته كما يدركها، وكما يدرك أهمية كل حاجة من هذه الحاجات .
- هـ - أن مشاعر الفرد تصاحب السلوك الصادر عنه وتؤثر فيه.
- و - أنه لكي نفهم سلوك الفرد فهما جيدا يجب أن نفسره من خلال الإطار المرجعي للفرد نفسه .
- ز - أن الذات تعتبر كينونة الفرد أو ماهيته، وهي تتكون نتيجة التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به، ثم تنمو نتيجة النضج والتعلم، وتصبح المركز الذي يجمع الخبرات التي يمر بها الفرد .
- ح - أن أغلب الأشكال السلوكية التي تصدر عن الفرد تكون منسجمة مع النفس .
- ط - أن سوء التوافق النفسي للفرد يحدث عندما ينكر، أو يتجاهل الخبرة التي تحدث له، أو يشوهها؛ لأنها لا تتطابق مع ذاته، ومن ثم يدركها على أنها خبرات مهددة له مما يسبب له القلق والتوتر، ونتيجة لذلك يلجأ الفرد إلى بعض الحيل الدفاعية لتجنب القلق والتوتر، ولكن اللجوء إلى هذه الحيل يؤدي إلى تشويه واقع الفرد ومدركاته؛ بمعنى أنه يحدث عدم تطابق وانسجام بين الذات والخبرة، مما ينتج عنه ظهور الاضطراب النفسي

### 3.2. الدافعية للإنصات ومواصفات المرشد

#### 1.3.2. الدافعية للإنصات

يعني الإنصات الفعال أو المجدي الاهتمام بما يقوله أو يريد المنصت إليه، اهتماما إيجابيا يكون الهدف منه الإصلاح والتقويم أو تجاوز حالات التوتر في بعض السلوكيات أو العلاقات، ولنجاح المنصت في مهامه، لا بد من توفره على مواصفات معينة، واحترامه لشروط الإنصات، ومن هذه المواصفات والشروط ضرورة توفر الدافعية إليه، ويعتبر هذا العنصر أساسيا، تبنى عليه كل الخطوات التي يتبناها المنصت، ويساعد على حسن استعمال الأدوات والتقنيات اللازمة التي يقتضيها الإنصات.

وقد ثبت في كثير من المجالات أن عدم توافر الدافعية للإنصات، لا يساعد في الحصول على نتائج جيدة ويهدر الكثير من الجهد والوقت، كما أنه يؤثر سلبا على العلاقات بين المنصت والمنصت إليه- من جهة- وبين المنصت إليه ومحيطه الاجتماعي من جهة أخرى. والمقصود بالدافعية هنا وجود رغبة حقيقية في الإنصات، يكون من مميزات الصدق والحرية في التعامل مع المنصت إليهم، سواء كانوا بالغين أو أطفالا، كيفما كانت العلاقة التي تربطهم بالمنصت (بنوة، تدریس، قرابة...). ويكون الهدف منها هو التواصل معهم ومحاولة فهمهم وفهم حاجاتهم ورغباتهم، بغية تقويم بعض الاختلالات في سلوكياتهم أو إعادة إدماجهم في نسيج محيطهم، أو تقوية الذكاء الوجداني لديهم، حتى يتمكنوا من تحسين قدراتهم على التواصل والإنصات 20.

#### 2.3.2. مواصفات المنصت

من أهم المميزات التي يلزم توفرها في كل ممارس لعملية الإنصات ما يلي:

- أن يكون محايدا وفي هذا الإطار يستحسن ألا تربطه بالمنصت له أية صلة، كما يفضل ألا يكون من الأقارب أو من المدرسين.
- أن تكون له القدرة على الاحتفاظ بالسر وكنمائه.
- أن يقتصر على الإنصات دون إبداء أي رأي أو نصيحة أو إصدار أي حكم قيمة على المنصت إليه، أو إزاء أفكار وتصرفات ومواقف هذا الأخير.
- ألا يحاول البحث عن الحقيقة ولا عن المسؤول، وعليه أن يصدق كل ما سمعه
- أن يشكل مصدرا للثقة والطمأنينة، حتى يتمكن المنصت إليه من التحدث بحرية أكبر.



- أن يكون قادرا على دفع المنصت إليه لنهج النقد الذاتي والتساؤل.
- أن يعمل على تبديد أوهام المنصت إليه بجعله لا يردد مثلا عبارة "أنا غير قادر"، أو بعبارة أخرى "أنا غير واثق من نفسي".
- أن يتسم بالواقعية حتى تكون له نظرة واقعية للأمور تمنعه من دفع المنصت إليه إلى أن يكون مثاليا 21.

#### 4.2. المبادئ والكفايات الأساسية لممارسة الإنصات

##### 1.4.2. مبادئ الإنصات:

###### ★ الحياد

يعتبر الحياد من أهم المبادئ التي يتعين الالتزام بها من لدن كل من يقوم بعملية الإنصات، ويفيد الحياد لغة: الابتعاد عن الذاتية، ومن ثمة الابتعاد عن كل نظرة من شأنها أن تجعل المنصت ينظر إلى الآخر انطلاقا من مرجعية معيارية قد تكون دينية أو أخلاقية أو غيرهما، وهذا الحياد يجب أن يلمسه الآخر (المنصت له) بناء على ردود فعل معينة: حركية كأن يبدي تقززا أو امتعاضا...، أو لغوية؛ وذلك بأن لا يؤول حديث المنصت إليه أو يستعمل أسلوب التخويف والترهيب...،

###### ★ السرية:

ويقصد بها الحفاظ على مختلف المعلومات والوقائع التي يمكن للمنصت أن يستقبلها، مهما بدت هذه المعلومات بسيطة وتافهة وغريبة، فقد تكون ذات أهمية في نظر المنصت له، وربما يبني عليها معظم موافقة وسلوكاته، لكون إفشاء سرية البيانات قد تتسبب في تدهور حالة المنصت له جراء فقدانه الثقة في المنصت. وتبعاً لذلك في المنصت بصفة مطلقة. وقد يُظهر نتيجة هذه الهزة سلوكا عدوانيا كالتمرد الحاد والانسحاب من الواقع والتفوق على الذات...؛ الأمر الذي سيربك عملية الإنصات في الفضاء الذي تنجز فيه، وسحب المصادقية منها وجعلها في نظر الكثيرين مرادفا لعملية بحث عن المعلومات قصد الإدلاء بها لجهات معينة.

ومن بين التقنيات التي تعتمد في الحفاظ على سرية البيانات: ترميز المعلومات المدونة ثم حفظ السجلات في أماكن آمنة لا تسمح بأن يطلع عليها أحد.

###### ★ الابتعاد عن أحكام القيمة:

يمر المراهق بمرحلة تتصف بالتمرد عن الواقع والمغامرة، وقد يظهر هذا من خلال أسلوب لباسه وتسريحة شعره؛ لذا على المنصت أن لا يأخذ بعين الاعتبار كل الدلالات الثقافية لشكل الطفل المراهق وأن كل ما يعتقد صوابا، وأن يتعامل معه منفصلا عن كل تلك المظاهر.

###### ★ احترام المنصت له:

يحتاج الإنصات إلى مهارة إدارة نقاش هادئ قائم على الاحترام والثقة بالنفس، ولكي يتحقق ذلك لابد من مجالسة المنصت له في مكان مألوف بعيدا عن أعين الناس حيث تتوفر الخصوصية والسرية، والتحدث إليه بصوت هادئ وإفصاح المجال لتعبيره عن نفسه حتى نشعر بالأمان والاحترام، وأن يكون إنصاتها أكثر من حديثنا، وأن نصب كل اهتمامنا على ما يقوله مقدرين كل صغيرة وكبيرة مما يقوله 22.

#### 2.4.2. كفايات أساسية لممارسة الإنصات:

وجب على الممارس لعملية الإنصات -حتى يتمكن من ممارسة عملية الإنصات بشكل ناجع وفعال- أن تتوفر فيه مجموعة من الكفايات، نذكر منها:

- امتلاك التقنيات المرتبطة بالإنصات، كتقنيات وضع الأسئلة مثلا، أو تسيير مقابلة وجهها لوجهه والتحكم فيها، من أجل مساعدة المنصت له على اتخاذ القرار وبث الثقة لديه.
- التمكن من المقاربة المتمركزة حول الشخصية، وبالتحديد شخصية المنصت له.
- القدرة على استيعاب وفهم الرسالة التي يود المنصت إليه تبليغها من خلال الكلمات والنظرات والمواقف، والأحاسيس، ومن خلال كل ما يقوله وما لم يتمكن من قوله.
- القدرة على تدبير وضعيات معقدة، عاطفية أو خاصة والتعايش معها.
- القدرة على أن يكون دائما في وضعية ارتباط يشعر معها المنصت له بالانتباه والرغبة في الإصغاء لما يقدمه المنصت.



- القدرة على فهم وتعميق طلب المنصت له للمساعدة على إيجاد الحل المناسب لوضعيته.
- القدرة على العمل ضمن فريق، أو من خلال شبكة أو مع الآباء والأولياء.
- القدرة على التسيير الذاتي والجماعي.<sup>23</sup>

### 3.4.2. أنواع الإنصات وعلاقته بالمدرسة

#### 1.3.4.2. أنواع الإنصات

هناك نوعان من الإنصات؛ فردي وجماعي.

✦ الإنصات الفردي: من خصائص الإنصات الفردي ثنائية الحوار، فلدينا المنصت من جهة والمنصت له من جهة ثانية، وعلى المنصت أن يربط علاقة ثقة بينه وبين المنصت له، وذلك بعدم إصدار أحكام قيمة على ما قد ييوح به، وأن يحافظ على علاقة الاحترام المتبادل؛ ذلك بأنه ليس بامتحان ولا بمحضر سيئاً لأغراض أخرى غير تربوية، بل هو جلسة إنصات تتراوح مدتها بين بضعة دقائق إلى ساعة، ويستحسن عدم تجاوز هذه المدة، على أن يظل محتوى الجلسة في منتهى السرية.

في هذا النوع من الإنصات يمنح الفرد الحرية والأمان لتمكينه من التعبير عما يخالجه، وتحاول مساعدته على الوعي بقدراته وإمكاناته وينقط ضعفه، مع التركيز على نقط قوته، ومساعدته على تخطي نقائصه؛ إذ غالباً ما يهتدي الفرد من تلقاء نفسه إلى تشكيل نظرة جديدة للحياة والمستقبل وإيجاد حلول لمشاكله الخاصة، إن نحن أنصتنا إليه جيداً، واهتمنا بشكل كبير بما يعبر عنه ووثقنا في قدراته.

✦ الإنصات الجماعي: يتميز الإنصات الجماعي كما يدل عليه اسمه بوجود مجموعة من الأفراد في فضاء واحد، مع شخص يقوم بدور المنصت أو الميسر. في هذا النوع من الإنصات يجب الاستماع لما يقوله أفراد الجماعة كما لو قيل من طرف شخص واحد، فيحاول الميسر أن يجد ما يربط بين مختلف التدخلات والشعور الذي يعبر عنه أفراد المجموعة.

يقوم الميسر بإعطاء كل مشارك قيمة ويساعده على أخذ الكلمة، وعليه خلال كل جلسة جماعية أن يحاول خلق فضاء للحوار وتبادل الآراء والأفكار والتجارب بين المشاركين، وبعد التحوار حول الموضوع الذي أثارته المجموعة، يحاول المنصت مساعدتهم على تحديد أهداف واضحة وواقعية للتطبيق، وعليه أن يقود أفراد المجموعة إلى التعبير بوضوح عن أفكارهم، وأن يجدوا الحلول المناسبة والممكنة، وينبوا الاقتراحات الملائمة. ومن بين الأهداف التي يحققها الإنصات الجماعي: هناك إشباع رغبة الأطفال وحاجتهم إلى الإنصات لهم والتحوار معهم، إضافة إلى العمل على تفادي بعض الخلافات لتحسين الجو العام للمؤسسة وتعزيز علاقات الثقة بين الأطفال والراشدين. ولا بد من الإشارة إلى أمر مهم في هذا النوع من الإنصات وهو ضرورة العمل على التحلي بالسرية التامة وحث أطراف المجموعة على عدم إشاعة ما تم تداوله خلال الجلسة<sup>24</sup>.

### 2.3.4.2. التواصل بين البيت والمدرسة ضرورة ملحة لإنجاح العملية التربوية

يعتقد بعض الآباء أنهم بمجرد تسجيل أبنائهم بالمدرسة تنتهي عملية التربية بالنسبة إليهم، فيتوكلون كلية على المدرسة في تكوين الأطفال، مع إغفال ما للتواصل من مكانة وأهمية قصوى في إنجاح العملية التربوية، فلا يزورون المدرسة إلا في البداية لتسجيل أبنائهم وفي نهايتها لاستلام النتائج جاهلين بالمشاكل التي يمكن أن يقع فيها أبنائهم، فتتراكم سنة بعد سنة إلى أن تتعقد الأمور، وعندئذ يبدأ العديد من الأولياء في التساؤل عن تعثر أبنائهم، ويندهش المدرسون كذلك أحياناً من أنهم يبذلون كل الجهود في التعليم والمواكبة النفسية، ولكن التلاميذ لا يهتمون بدراساتهم ولا يبدون أي استعداد، بل يعزفون عن دراسة بعض المواد، فيلجأ بعض المدرسين للضرب والحرمان ومختلف أساليب العقاب التي تنهى عنها جميع النظريات التربوية الحديثة، ويلجأ البعض الآخر لاستدعاء الآباء وإقناعهم بضرورة اللجوء إلى الساعات الإضافية وكل هذه الأسباب قد تنجح أحياناً لمدى قصير وتخفق في غالب الأحيان.

والمدرسة بحكم تكوينها وبحكم تنظيمها، تركز اهتمامها بشكل كبير على جوانب معينة مثل الجانب العقلي المعرفي، وتغفل الجوانب والمؤثرات التي يمكن أن تكون عائقاً أمام تقدم الطفل والمراهق.



ف نجد الآباء يلقون اللوم على المدرسة والمدرسة تلقي اللوم على الآباء، فيعيش التلاميذ في هذه الدوامة، ويوضعون في مواقف الصراع التي تؤدي بهم أحيانا إلى التمزق وفقدان الشعور بالأمن والاستقرار، ومن ثم الوقوع فريسة الحيرة والضيق، فليس أخطر على تربية الأبناء من أن نضعهم في موقف تتجاذبه قوتان لكل منهما توجه خاص.

إذا كانت التربية بمعناها العام هي تحقيق النمو السليم المتكامل لكل من الفرد والمجتمع على السواء، وتوفير فرص التوازن والتكيف بينهما علما بأن النمو المتكامل يشمل أبعادا مختلفة يؤثر بعضها في بعض، وتتضمن النمو الجسمي والعقلي والروحي والاجتماعي، فالواجب يحتم علينا أن نؤمن بمنظور التفاعل بين المدرسة والأسرة لكونهما المجالين الحيويين اللذين يتصل بهما الطفل في بداية حياته، على أساس أن مشاكل المتعلم المدرسية لا تعود إلى طبيعة المراهق وحدها أو إلى طبيعة الأسرة أو إلى طبيعة المدرسة بشكل منفصل، بل إنها تعود أساسا إلى نوعية العلاقات المنسوجة بين مختلف هذه العناصر وطبيعة التفاعلات الموجودة بينها.

كما أن هذا المنظور يقتضي تجاوز الطرح التقليدي لعلاقة الأسرة بالمدرسة (الأسرة للتربية والمدرسة للتعليم)، بل يلتقي كلاهما في نقطة واحدة؛ هي التربية المتضمنة لجوانب النمو المختلفة.

لذا ينبغي أن توثق المدرسة صلتها بالبيت لتنسيق هذه الجوانب واستكمالها، حتى لا تتعارض أهداف البيت مع أهداف المدرسة، كما يجب الحرص على خلق خلايا للدعم النفسي داخل المؤسسات قصد رصد مشاكل بعض المتعلمين المتعثرين، والعمل على إيجاد حلول لها وإشراك الآباء في ذلك.

إن عدم إحكام المدرسة صلتها بالبيت والمجتمع يضع عليها فرصة تفهمها مشاكل التلاميذ وحسن معاملتهم وكمال تربيتهم، كما يضع على المجتمع فرصة تزويده بأعضاء عاملين نشيطين في مجتمعهم وقادرين على حل مشاكلهم.

إن أي تعلم يحدث لدى الطفل والمراهق بالمدرسة، لا يمكن أن يحقق أهدافه ما لم يكن هناك تعاون وتكامل وتنسيق بين البيت والمدرسة، فلا المدرسة ولا البيت ينبغي أن يعمل كلاهما بمعزل عن الآخر، بل يجب عليهما توثيق الصلة بينهما وإجراء لقاءات مكثفة لمناقشة بعض الحالات المستعصية، مع الاستعانة بالجهات المختصة والاستفادة من ذوي الخبرات وبرمجة حلقات الإنصات قصد التقرب من المراهق وكشف مشاكله ومعالجتها ما يكمن علاجه وإحالة الحالات المستعصية على المختصين.

وهكذا نكون قد ضمنا للطفل/المراهق نموا سليما وتوافقا دراسيا إيجابيا، وسهلنا عليه طريق الوصول إلى الأهداف المتوخاة، وجنبنا المتعلم العديد من الاضطرابات والمشاكل التي تكون سببا في تدهور وضعه التعليمي.<sup>25</sup>

## 2.5. المرجعيات المعرفية لخلايا الإنصات

تتجلى مهمة خلايا الإنصات في اهتمامها بالصحة النفسية للمتعلم باعتبارها «حالة دائمة نسبيا، يكون فيها الفرد متوافقا نفسيا (شخصيا وانفعاليا واجتماعيا أي مع نفسه ومع بيئته)... فالصحة النفسية حالة إيجابية تتضمن التمتع بصحة العقل وسلامة السلوك، وليست مجرد غياب أو الخلو أو البرء من أعراض المرض النفسي»<sup>26</sup>، من هنا نفهم أن شغلها الشاغل ليس مجرد حل مشكلات المتعلمين، وإنما وضعهم في السياق الصحيح لحياتهم، حيث النجاح في الدراسة والتفاعل في محيط مدرسي صحي، ولئن تحدثنا في هذا المقام عن الصحة النفسية، فإن ذلك لا يعني أن المتعلم مريض نفسيا، فليس هذا إلا جانبا من الجوانب التي تفرض تتبعه ومراقبته إلى جانب عوامل أخرى، وربما أمكننا الحديث عن السوية؛ «إذ هي القدرة على توافق الفرد مع نفسه ومع بيئته والشعور بالسعادة وتحديد أهداف وفلسفة سليمة للحياة يسعى لتحقيقها»<sup>27</sup>، فعلى هذا الأساس قد تتأثر بعامل عارض؛ فالتلميذ المشاغب -مثلا- ليس بالضرورة مريضا نفسيا.

تنصت خلية الإنصات بالمدرسة للمتعلم حتى تتسنى لها عملية الإرشاد والتوجيه النفسي؛ ذلك بأنها «عملية واعية مستمرة بناء ومخططة، تهدف إلى مساعدة وتشجيع الفرد لكي يعرف نفسه، ويفهم ذاته، ويدرس شخصيته جسميا وعقليا واجتماعيا وانفعاليا، ويفهم خبراته، ويحدد مشكلاته وحاجته، ويعرف الفرص المتاحة له، وأن يستخدم وينمي إمكانياته بدكاء إلى أقصى حد مستطاع، وأن يحدد اختياراته في ضوء معرفته ورغبته بنفسه، بالإضافة إلى التعليم والتدريب الخاص الذي يحصل عليه عن طريق المرشدين والمربين والوالدين»<sup>28</sup>، فتكون على هذا الوجه عملية تستنفر كل من يرتبط بالمتعلم والمدرسة، وفي هذا السياق وجب أن تتلقى خلايا الإنصات كل مساعدة وتضامن



يمكنها من توفير الظروف المواتية للتعليم، وبما أنها هيئة منظمة داخل المدرسة، تضطلع بمهمة الاعتناء بالمتعلمين، وجب أن تعتمد في مهمتها على مجموعة من المرجعيات المعرفية والخلفيات العلمية التي بحث المراهق من الناحية النفسية والاجتماعية.

### 1.5.2. علم النفس المدرسي

يتأثر المراهق -على المستوى النفسي- بمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية، تفرض عليه أن يتصرف بشكل من الأشكال، خصوصا وأنه يعيش مرحلة مليئة بالتغيرات الهرمونية والجسمية تتجه به نحو سن الرشد؛ فيقدم على تصرفات يسعى عبرها إلى إثبات وجوده ولفت الانتباه إليه، وليس المتعلم في الثانوي التأهيلي إلا عينة تنطبق عليها نفس الخصائص، فنلاحظ مختلف أنواع التمرد والصراعات بين المتعلمين وبين المتعلم والأستاذ أو الحارس العام وغيرهم، يضاف إلى ذلك التعثر الدراسي وفقدان الرغبة في الدراسة والإحساس بالنقص... كلها ظواهر تعرقل سير التعلم، تحتاج إلى البحث فيها ومعالجتها، وبما أن خلايا الإنصات تهتم بهذا النوع من الظواهر، فإنه لا بد لها من التسلح بمعرفة كافية بعلم النفس عموما وعلم النفس المدرسي خصوصا، ليكون عملها منظما ومنهجيا، ويدرس علم النفس المدرسي «في الدرجة الأولى سلوك التلاميذ، وبكلام أحق، سلوك الصف والأساتذة ويقتصر نشاطه -على الصعيد العملي- على المساعدة في حال وجود خلافات مدرسية»<sup>29</sup> فيتدخل النفساني بين أطرافه ليشرح سبب وجوده ويجد له حلا، إلا أنه يتعامل مع القسم كأنه كل، «فليس التلاميذ فقط أفرادا، لكن الصفوف أيضا تشكل أفرادا، أي تجمعات وحيدة... إن ما يميز الصف من التلميذ منفردا هو أن الصف أكثر طواعية وتبعا لشخصية المعلم الذي هو أحد أعضاء هذه الفردية الجماعية»<sup>30</sup> وقائدها في نفس الوقت، ومتى تراجع حضوره بهذه الصفة، أخذ القيادة متعلم أو مجموعة من المتعلمين وقادوا الأساتذة حيث شأؤوا، وليس هذا بالأمر المستبعد خصوصا في حالة وجود الأستاذ الفوضوي أو ذي الطيبة الزائدة عن حدها.

يرمي عالم النفس إلى الكشف عن الأسباب الكامنة وراء مشاكل المتعلمين؛ لأنها تختلف باختلاف الفرد وباختلاف السياق الذي أنتجها؛ فقد تعود إلى عوامل أسرية كاليتيم والطلاق وعنف الوالدين تجاه الابن أو بينهما، أو إلى عوامل اجتماعية كالفقير والإدمان والتفاوت الطبقي والإقصاء... أو إلى وسائل الإعلام التي تبث -في كثير من الأحيان- قيما لا تمت لمجتمع المتعلم بأية صلة، بل قد تتعارض معها، أو إلى عوامل فصلية يتسبب فيها الأستاذ نفسه منها: التسرع في الحكم على سلوك المتعلم وتصنيفه وربما تسبب فيها متعلم زميل. وحصراً كل الأسباب هنا أمر محال، لكن الحديث عن وسائل التوصل إليها أولى من حيث إنه يحددها وقد يقف عند ما لم يكن مدرجا في لائحتها فتمت إضافته.

يعد التشخيص -في عملية التوجيه- خطوة أولى، وجب على المنصت اعتمادها؛ لأنه الوسيلة المختارة في «تحديد المشكلة والتعرف على الاضطراب أو المرض وتعيينه وتسميته، ويقوم التشخيص على أساس نتائج عملية لفحص وجمع المعلومات... لتحديد إجراءات وطريقة الإرشاد التي تناسب المشكلة أو الاضطراب أو شخصية [المتعلم]»<sup>31</sup> فهو إذن المدخل الأول والعلمي لدراسة الحالات في خلايا الإنصات؛ إذ يعمد المشخص إلى اختيار أداة من أدوات التشخيص التي تمكنه من كسب ثقة المتعلم رغبة في خلق علاقة إرشادية، يبادر -على إثرها- إلى البوح بأسراره وبما يُشكل عليه من تلقاء نفسه وهو مطمئن لمخاطبه.

تخصص لعملية التشخيص مجموعة من الأدوات نذكر منها المقابلة الإرشادية التي تتحدد «بأنها علاقة دينامية بين طرفين أو أكثر؛ بحيث يكون أحدهما (أحدهم) المرشد النفسي والطرف الآخر هو المسترشد (المسترشدون) طلبا للمساعدة الفنية المتميزة بالأمانة من جانب المرشد النفسي للمسترشدين في إطار علاقة إنسانية ناجحة بينهم»<sup>32</sup>، ثم إنه لا بد لهذه المقابلة من أن تقوم بين أطرافها في مكان محدد وجها لوجه نظرا لأهمية الجانب التفاعلي فيها، ذلك بأنه لا يقال كل شيء عن طريق اللغة، بل تحضر الإشارة والإيماء والصمت ولغة الجسد وربما الخط والرسم... فتقدم جميعها للمنصت صورة عما هي عليه فعليا حالة المتكلم، فيستثمرها ويبنى عليها الخطوة الموالية.

لا تنجح المقابلة الإرشادية إلا إذا توفرت فيها مجموعة من الشروط أهمها: استعداد المرشد للمساعدة، وبذله الجهد والوقت لهذا الأمر، وخلق الألفة والتقبل الإيجابي والمشاركة الانفعالية التي تعطي للمتعلم انطبعا بإحساس المنصت بمشاعره وتقديره معاناته، كما لا يجب أن تغفل التركيز من حيث إنه يحقق الحفاظ على موضوع الجلسة والحكمة من حيث إنها تعقلن الأقوال والأفعال؛ ذلك بأنها تقوم على



حسن الإصغاء والصدقة وإظهار الاهتمام<sup>33</sup>، والحديث عن مقابلة يتم فيها تناول أسرار ومواضيع خاصة يستلزم السرية والمحافظة على الخصوصية.

وقد يتم اللجوء -بدل المقابلة- إلى تحليل السلوك؛ إذ إن «سلوكنا على اتصال وثيق بالبيئة أي إن أعمالنا، وإنجازاتنا، وأداءاتنا، وتعايرنا، وردود فعلنا... هي ملازمة لتضافر العوامل الخارجية، ولكن دائما تبعا للطرق المختلفة لكل فرد. عندما نريد أن نقول شيئا ملائما لسلوك الآخر، يجب أن نحسب حسابا لمجمل هذه الارتباطات»<sup>34</sup>، وملاحظة المرشد أو الموجه لمجموعة من التصرفات كفيلة بأن تضيء جوانب عدة من شخصية الملاحظ خاصة تلك المتعلقة بتعامله مع الآخرين، وكيف يتأثر بهم ويؤثر فيهم، فتكشف عن الخجل والتوحد ورهاب الناس وغيرها من المشاكل والاضطرابات، غير أن السلوك يتأثر بالملاحظة في حالة علم المعني بالأمر بأنه مقصود بها؛ ليتأثر تبعا لذلك صدق النتائج المتوصل إليها.

تكشف اللغة باعتبارها سلوكا أمورا كثيرة يعتبر فيها ترتيب الأسماء التي يذكرها الشخص، وكذا الأماكن والأزمنة التي يعددها، الشيء الذي يدفع الملاحظ إلى التساؤل عن علة ترتيبها على وجه مخصوص دون آخر، ثم يجد لها تفسيراً يناسب السياق وطبيعة المُشخص، منه إلى أن يجد حلا لمشكلاته.

وجبت الإشارة في هذا السياق إلى أن الملاحظ يجب ألا ينسى متغيرات السلوك، وهو يقوم بعملية الملاحظة، حتى يتوصل إلى معطيات سليمة، ولا يتسنى له ذلك إلا يطرح عدد من الأسئلة تتعلق بعرضية السلوك أو ديمومته أو صدوره عن العامل الفيزيولوجي أو النفسي...  
الصرف...

## 2.5.2. علم الاجتماع التربوي

تتم في كل مرة الإشارة إلى الأدوار الكثيرة التي تؤديها المدرسة، وتتقلد مهمة تفعيلها من حيث هي الأمانة على الأجيال الصاعدة، فقد أشار إليها الميثاق الوطني للتربية والتكوين محددًا ما يتوجب عليها تقديمه بأن تفتح على المحيط «بفضل نهج تربوي، قوامه استحضار المجتمع في قلب المدرسة، والخروج إليه منها بكل ما يعود بالنفع على الوطن، مما يتطلب نسج علاقات جديدة بين المدرسة وفضائها البيئي والمجتمعي والثقافي والاقتصادي»<sup>35</sup>، حتى يتخرج على يديها أفراد منسجمون مع مجتمعهم، منضبطون لخصوصيته توجهها وسلوكها. ومن ثم وجب على خلايا الإنصات أن تعي هذا الأمر في تعاملها مع المتعلم متسلحة بمعطيات يوفرها علم الاجتماع التربوي؛ إذ «هو العلم الذي يختص بدراسة الإنسان حينما يدخل في علاقة مع إنسان آخر في إطار تربوي يهدف إلى تكوين الخبرة أو المعرفة أو الثقافة أو التعليم أو التدريب»<sup>36</sup>؛ أي إنه يهتم بتلك التفاعلات القائمة بين أفراد مجتمع مصغر، تحتضنه المدرسة، وينخرط فيه المتعلم بمجرد أن يلتحق بها، ويصبح جزءا منها.

يأتي المتعلم محملا بقيم غرستها فيه أسرته والشارع والإعلام ومختلف المؤسسات؛ ليتشاركها مع باقي أفراد المؤسسة التعليمية، ومن ثم تعمل هذه على تربيته؛ لأن مهمتها الأساس هي مهمة «تنمية النشء من النواحي الجسمانية والعقلية والسلوكية، حتى يمكنه العيش والتكيف مع حياة من حوله، فالتربية بهذا المعنى وسيلة وهدف، طريقة وغاية، تبدأ من بدء الحياة ولا تنتهي رغم نهاية حياة الأفراد؛ لأنها اجتماعية تخص المجتمع»<sup>37</sup>، إلى جانب أنها عملية تشاركية لا يمكن أن تقوم بها جهة دون أخرى، ومن ثم وجب على المدرسة أن تفتح على مختلف الفاعلين فيها لتصنع الأنا الاجتماعية.

يكتسب الإنسان ذاته الاجتماعية عن طريق التنشئة الاجتماعية باعتبارها عملية «تحويل الفرد من الكائن البيولوجي (الطفل الوليد) إلى شخص اجتماعي... بعد أن يقوم المنشئ (الأبوان والمعلم ورجل الدين...) بإكساب المنشأ (الطفل الوليد) معايير ومعتقدات وسلوكيات الجماعة التي ينتمي إليها»<sup>38</sup>، ليتمكن من التعايش في انسجام مع بيئته؛ فيُحكم من هذا المنطلق على كل تصرف يأتي به، كما أنه يؤثر في الناس ويتأثر بهم في سيرورة لا تتوقف حتى تنتهي حياة الفرد؛ فهو في العملية الأولى للتنشئة يخرج عن الصفة الحيوانية المدفوعة بالغرائز إلى هويته الإنسانية المطبوعة باللغة.

ونعني بالتنشئة الاجتماعية في بعد آخر «عملية إكساب المنشأ أدوارا اجتماعية؛ لكي يشغل مكانات موقعية في الجماعات التي يعيش في وسطها وتمثل جسرا موصلا بالمجتمع العام والثقافة الاجتماعية»<sup>39</sup>، ونفهم من هذا القول أن الفرد في مجتمعه يتقلد عددا من الأدوار



المختارة من ضمن فئة من الأدوار المطروحة في سياق معين، ليحقق صلته بمحيطه، صلة يكتسبها أول الأمر عن طريق تقليد الكبار: بدءاً بالأبوين في حالة وجودهما أو القائم على عملية التربية، مروراً بتقليد الأستاذ إلى أن يجد قدوته ومثله الأعلى؛ فيماثلته من حيث الخلق والمكانة واللباس والسلوك وأسلوب العيش، مماثلة قد تصل في كثير من الأحيان حد الاستلاب، خاصة في المراحل الانتقالية من عمر الإنسان، ويعيننا منها مرحلة المراهقة التي تترجم كثيراً من هذه المسألة؛ وتتمثل في هندام المتعلم الذي تختلف خاصياته عن عموم ما يوجد في بيئته من ضوابط دينية وضوابط عرفية وضوابط رسمية وضوابط أخلاقية.

تحيل التنشئة الاجتماعية إلى «أول وأهم قاعدة أساسية للضبط الاجتماعي، إذ لا يوجد مجتمع إنساني يستطيع الاعتماد بشكل تام ومطلق على استخدام القوة والعقوبة فقط في ضمان أو تحقيق تماثل أفراد لمعاييرهم»<sup>40</sup>؛ لأن المجتمع يحتاج بالأساس إلى أفراد لا يخلون بقواعده المقررة؛ لذلك نجده في كل مرة يعزز سلوكاً، ويعاقب على سلوك يرفضه عن طريق مجموعة من المؤسسات الاجتماعية التي أوكلت إليها هذه المهمة، ولا يخفى على أحد أن المدرسة هي إحدى أهم مؤسسات الضبط الاجتماعي باعتبارها صورة مصغرة لمجتمعها، تتكون من نفس عناصره إلا ما كان من خصوصياتهم العمرية وصفاتهم داخلها، والملاحظ أن المجتمع لا يتخلى عن حقه في الوصاية على السلوك أينما وجد وكان، لذلك نجد أحكامه على تصرفات المتعلمين والأساتذة تسرب إلى أرجائها حتى تشكل صورة عامة عن المدرسة وتسمها وسما تعززه الأحاديث اليومية ووسائل الإعلام.

إن تحديد مفهوم التنشئة الاجتماعية -على ما تم بيانه- هو ما يفسر كثيراً من التصرفات التي يقدم عليها المتعلم داخل الفصل الدراسي، ذلك أنه ينقل الصورة التي تمت تربيته على أساسها تحت مسؤولية أسرته، وما زاد عليها من الاحتكاك بالشارع، وما أخذه من المدرسة وباقي مؤسسات المجتمع المدني ووسائل الإعلام والاتصال؛ يدل على هذا وصف كثير من الأساتذة تصرفات متعلميهم بالعاكسة للوسط الذي يعيشون فيه، وفي عبارة أخرى يقال: "كل إناء بما فيه ينضح"؛ ذلك بأنهم يستخدمون معجماً ينتمي إلى الأوساط التي يصدرون عنها، ويأتون تصرفات تبدو مألوفة تعبر عن عهدهم بها ورسوخها في محيطه، وإن كانت تستعصي على التفسير سلوكات كثيرة، يسيجها ما يعرف بـ"المنطقة العمياء" لدى كل إنسان.

يعمل المساعد بوصفه عنصراً أساسياً في خلية الإنصات، على مساعدة المتعلمين في ظروف صعبة على تخطي مشكلاتهم ذات الطابع الاجتماعي أو الطابع النفسي الاجتماعي، ويمر الأمر كما هو الشأن مع الأخصائي النفسي عبر جلسات إنصات، تشخص بواسطتها الحالة من حيث طبيعة مشكلتها ومن حيث العوامل المتدخلة فيها، ليسعى بناء على هذا إلى تحديد الوصفة العلاجية المناسبة قاصداً إلى تحقيق التكيف الاجتماعي الذي يتحدد في كونه «عملية ديناميكية مستمرة، يهدف بها الفرد إلى تغيير سلوكه، ليحدث علاقة أكثر توافقاً مع بيئته؛ أي الملاءمة بين الفرد والظروف المحيطة به»<sup>41</sup>؛ إذ كثيراً ما تكون مشاكل المتعلمين ناتجة عن جودة المؤسسة والانتقال من مرحلة إلى مرحلة وتغيير الفصول والزلاء، الشيء الذي ينعكس على حركية الجماعة والعناصر المتحركة فيها.

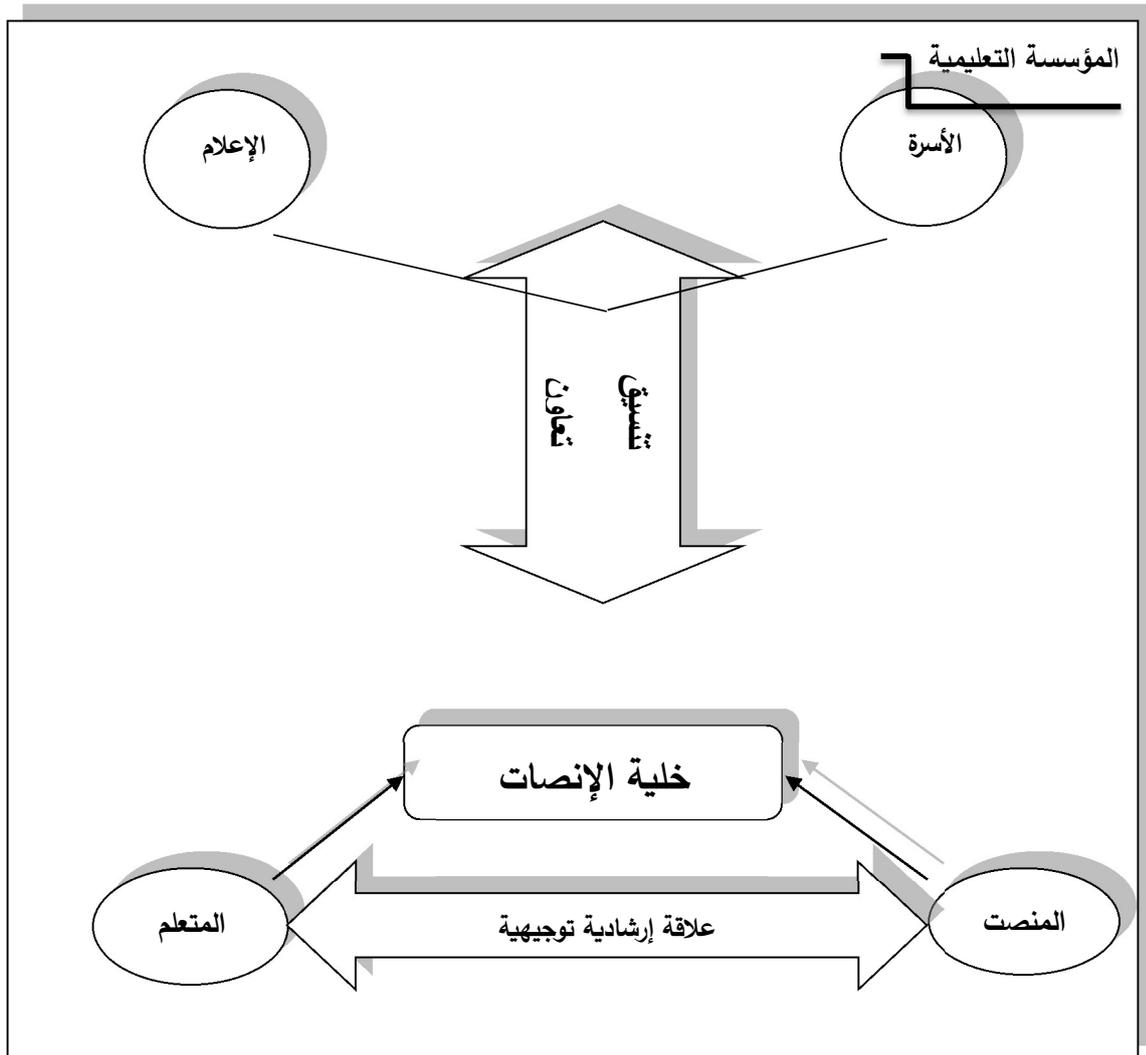
لا يتحقق التكيف لدى المتعلم نظراً لصفته الاجتماعية إلا عن طريق العديد من العوامل الأساسية نجمها في:

✽ إشباع الحاجات الفردية: ويقصد به توفر الحاجات الأولية كالحاجة إلى الطعام والشراب والتنفس والحاجات الاجتماعية والنفسية التي تأتي تبعاً لعلاقات الفرد الاجتماعية.

✽ المرونة: وتتمثل في استجابة الفرد لكل مستجد، بعيداً عن كل تعصب وجمود، يحولان دون مشاركته الفعالة في المجتمع.

✽ تقبل الذات: الذي يتأتى عن طريق معرفة الشخص ذاته، إيجابياتها وسلبياتها، نقاط ضعفها ونقاط قوتها؛ ليتكيف مع ذاته أولاً قبل أن يتكيف مع الجماعة التي يعيش معها.<sup>42</sup>

إن التطوع للإنصات في خلية من خلاياه في المدرسة، يفرض معرفة بخصوصية الوسط، ثم التسلح بمعرفة نظرية تنهل من علم النفس وعلم الاجتماع بفروعها الخاصة بالوسط التعليمي أخذاً بعين الاعتبار عناصره ومكوناته وخصوصيتهم، في إطار تواصلية تعاونية تشارك فيه مختلف فعاليات المجتمع، ويمكن تلخيص هذه المعطيات في الخطاطة الآتية:





### خاتمة

يمكننا إذن تأكيد أن المدرسة المغربية تضطلع بمهام أساسية ومتعددة، تتمركز أهدافها حول تخريج جيل متناغم مع مجتمعه، قادر على مسايرة ركب التنمية في بعده الإقليمي والدولي، متشبع بالقيم الروحية ومستوعب لقيم مجتمعه وعاداته وتقاليده، جيل قادر على صناعة القرار بما يستجيب لمتطلبات التطور المعرفي والتكنولوجي الذي يتجه إليه العالم. هي مؤسسة تؤطرها القوانين والتشريعات التربوية التي تسعى إلى تحقيق مواصفات مخصوصة للمدرسة، تكون بناء عليها مفعمة بالحياة، مرسخة التعلم الذاتي والمشاركة في الاجتهاد الجماعي، منفتحة على المحيط؛ تستحضره وتعي تطلعاته ومكوناته، خادمة الوطن باعتبارها منشأة صغرى على قدر وافر من المؤهلات، تربطها بمختلف المجالات والقطاعات.





## الهوامش:

- 1- المراهق والعلاقات المدرسية، د. أحمد أوزي، منشورات مجلة علوم التربية، العدد 8، مطابع النجاح الجديدة- الدار البيضاء، ص 11.
- 2- أبو الفضل جمال الدين بن مكرم بن منظور، لسان العرب، دار صادر بيروت، المجلد 10، ص 130.
- 3- فهمي مصطفى، سيكولوجية الطفولة والمراهقة، مكتبة مصر، القاهرة. الطبعة الثانية. يوليو 1954 ص 208.
- 4- أحمد أوزي، المراهق والعلاقات المدرسية، منشورات مجلة علوم التربية، العدد 8، مطابع النجاح الجديدة- الدار البيضاء. ص 16.
- 5- عبد الرحمن العيسوي، سيكولوجية نمو- دراسة في نمو الطفل والمراهق- دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت. ص 25.
- 6- قشقوش إبراهيم، سيكولوجية المراهقة، الطبعة الأولى، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ص 317.
- 7- مروة الشربيني، المراهقة وأسباب الانحراف، دار الكتاب الحديث، القاهرة. ص 206.
- 8- محمد مصطفى زيدان ومنصور حسين، الطفل والمراهق، مكتبة النهضة المصرية، الطبعة الأولى، سنة 1982. ص 125.
- 9- محمود عطا حسين عقل، النمو الإنساني الطفولة والمراهقة، الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع. الطبعة الرابعة 1997. ص 326.
- 10- حامد محمد عبد السلام زهران، علم النفس النمو- الطفولة والمراهق - عالم الكتب القاهرة، مصر، الطبعة الخامسة، سنة 1995. ص 111.
- 11- محمد مصطفى زيدان ومنصور حسين، الطفل والمراهق، مكتبة النهضة المصرية، الطبعة الأولى، سنة 1982. ص 130.
- 12- سيكولوجية نمو الطفولة والمراهقة، خليل ميخائيل معوض، دار الفكر العربي، مصر 1994. ص 439
- 13- التحليل النفسي للمراهقة - ظواهر المراهقة وخفاياها- عبد الغني الديدي، دار الفكر اللبناني، بيروت. ط 1، 1995. من ص 119 إلى 122.
- 14- سيكولوجية النمو والارتقاء- عبد الفتاح محمد ويدار، دار المعرفة العربية، جامعة الإسكندرية، مصر 1999. ص 282.
- 15- التحليل النفسي للمراهقة - ظواهر المراهقة وخفاياها- عبد الغني الديدي. من ص 106.
- 16- نفسه، ص 175.
- 17- المراهقة خصائصها ومشاكلها، إبراهيم وجيد محمود، دار المعارف، 1981. ص 175 و 176.
- 18- عبد الباسط بوقفة. استراتيجيات الإنصات الفعال في الأسرة، رسالة ماجستير، جامعة ورقلة. 2012-2013. ص 12
- 19- Carl R. ROGERS & Richard E. Farson. Excerpt from ACTIVE LISTNING, communicating in business today. R.G Newman , M.A Danzinger, M. Cohen (eds) D.C. HEALTH & Company P 1-2
- 20- المملكة المغربية، كتابة الدولة لدى وزير التربية الوطنية والتعليم العالي والبحث العلمي المكلفة بمحاربة الأمية وبالتربية غير النظامية، مديرية التربية غير النظامية، قسم التكوين والتأطير التربوي. دليل بيداغوجي للإنصات لفائدة خلايا اليقظة المكلفة بالتصدي لظاهرة الانقطاع عن الدراسة. 2006م ص 14
- 21- نفسه. ص 14-15
- 22- المملكة المغربية، كتابة الدولة لدى وزير التربية الوطنية والتعليم العالي والبحث العلمي المكلفة بمحاربة الأمية وبالتربية غير النظامية، مديرية التربية غير النظامية، قسم التكوين والتأطير التربوي. دليل بيداغوجي للإنصات لفائدة خلايا اليقظة المكلفة بالتصدي لظاهرة الانقطاع عن الدراسة. 2006م ص 16-17-18-19
- 23- المملكة المغربية، كتابة الدولة لدى وزير التربية الوطنية والتعليم العالي والبحث العلمي المكلفة بمحاربة الأمية وبالتربية غير النظامية، مديرية التربية غير النظامية، قسم التكوين والتأطير التربوي. دليل بيداغوجي للإنصات لفائدة خلايا اليقظة المكلفة بالتصدي لظاهرة الانقطاع عن الدراسة. 2006م. ص 15
- 24- المملكة المغربية، كتابة الدولة لدى وزير التربية الوطنية والتعليم العالي والبحث العلمي المكلفة بمحاربة الأمية وبالتربية غير النظامية، مديرية التربية غير النظامية، قسم التكوين والتأطير التربوي. دليل بيداغوجي للإنصات لفائدة خلايا اليقظة المكلفة بالتصدي لظاهرة الانقطاع عن الدراسة. 2006م ص 24-25
- 25- المملكة المغربية، كتابة الدولة لدى وزير التربية الوطنية والتعليم العالي والبحث العلمي المكلفة بمحاربة الأمية وبالتربية غير النظامية، مديرية التربية غير النظامية، قسم التكوين والتأطير التربوي. دليل بيداغوجي للإنصات لفائدة خلايا اليقظة المكلفة بالتصدي لظاهرة الانقطاع عن الدراسة. 2006م. ص 40-41
- 26- حامد عبد السلام زهران. الصحة النفسية والعلاج النفسي. عالم الكتب، القاهرة، ط 4/ 2005. ص 9.
- 27- نفسه. ص 10.
- 28- حامد عبد السلام زهران. التوجيه والإرشاد النفسي. عالم الكتب، القاهرة، ط 3/ 1985. ص 10.
- 29- هلموت بينيش. ترجمة أنطوان إ. الهاشم، أطلس علم النفس. بيروت لبنان، ط 1/ 2003، ص 252.
- 30- نفسه. ص 252.
- 31- حامد عبد السلام زهران. التوجيه والإرشاد النفسي. عالم الكتب، القاهرة، ط 3/ 1985. ص 241.
- 32- ماهر محمود عمر، المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي. دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، (د.ت) ص 54.



- 33 - حامد عبد السلام زهران. التوجيه والإرشاد النفسي. عالم الكتب، القاهرة، ط 1985/3. ص 249/228
- 34- هلموت بينيش. ترجمة أنطوان إ. الهاشم، أطلس علم النفس. بيروت لبنان، ط1/ 2003، ص 353.
- 35- الميثاق الوطني للتربية والتكوين 2000م، المتعلق بمنظومة التربية والتكوين بالمملكة المغربية. المادة 9.
- 36- إبراهيم ناصر. علم الاجتماع التربوي. دار الجيل، بيروت، ط2/ 1996، ص 8.
- 37- إبراهيم ناصر. علم الاجتماع التربوي. دار الجيل، بيروت، ط2/ 1996، ص32.
- 38- معن خليل العمر. التنشئة الاجتماعية، دار الشروق، عمان، ط1/ 2004، ص18.
- 39- نفسه. ص 20.
- 40- نفسه. ص 23.
- 41- إبراهيم ناصر. علم الاجتماع التربوي. دار الجيل، بيروت، ط2/ 1996، ص 271.
- 42- إبراهيم ناصر. علم الاجتماع التربوي. دار الجيل، بيروت، ط2/ 1996، ص 273/ 274.