

جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة
قسم علوم الاعلام والاتصال



مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وتأثيرها على سلوك التلميذ دراسة حالة متوسطة صادقي مسعود بالاغواط

تخصص : اتصال وعلاقات عامة

إشراف الاستاذة:

د/ لقلوق رقية

إعداد الطالبة:

* لعجال فاطمة

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
الدكتور عطاء الله طريف	أستاذ محاضر أ	رئيسا
الدكتورة لقلوق رقية	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
الدكتورة سكي سوسن	أستاذ محاضر أ	مناقشا

السنة الجامعية 2026/2025

شكر و عرفان
الحمد لله والشكر لله

الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل.

والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء شفيع الأمة يوم القيامة.

بكل مشاعر التقدير والامتنان، أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أستاذتي
الفاضلة الدكتورة الفاضلة لقلوق رقية

على ما قدمته لي من توجيهات قيمة ونصائح سديدة، وعلى متابعتها
المستمرة وتشجيعها طوال مراحل إنجاز هذا البحث، فكان لإشرافها
ودعمها تأثير كبير في إتمامه.

كما أتوجه بالشكر إلى كل أساتذتي الذين ساهموا في تكويني العلمي،
وإلى كل من قدم لي يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد، وساهم في
إنجاز هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر الى زوجي الذي كان الداعم والسند الدائم لي
وفي الأخير، أحمد الله تعالى على نعمة التوفيق، وأسأله أن يجعل هذا
العمل خالصا لوجهه الكريم.

لكم جميعا كل التقدير والاحترام، وبارك الله في جهودكم وعلمكم
وعطائكم.

اهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى
الحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية
بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة
الى الوالدين الكريمين بعد الله عز وجل
الى امي سندي في هذه الحياة اليك يا من زرعتي في النفس طموحا
يدفع بي نحو الامام والى ابي الغالي حفظه الله ورعاه وسدد خطاه
الى زوجي الغالي ونور حياتي الذي هو دوما رفيقا في كل تحركاتي
الى ابنائي الأعزاء كلا باسم هبة آية عزة ابتهال حيدر عبد المجيد
واخر العنقود محمد بديس الى اخوتي واخواتي
الى كل الاسرة التربوية وزميلات العمل
الى أصدقاء وزملاء الدراسة الى كل من في قلبي ولم يكتبهم قلبي
أهدي عملي هذا وجهدي
فاطمة

ملخص الدراسة:

جاءت دراستنا بعنوان مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وأثرها على سلوك التلميذ دراسة ميدانية بمتوسطة صادقي مسعود بالاغواط وقد انطلقت الدراسة من تساؤل رئيس مفاده: ما أثر مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية بمتوسطة صادقي مسعود على سلوك تلاميذها؟ وهدفت إلى إلى التعرف على مدى تأثير مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية على سلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية.

- وللوصول إلى تحقيق هذا الهدف العام، لابد من تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل في:
- التعرف على مستوى مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية.
 - تحديد نوع مهارات الاتصال التربوي التي يستخدمها مشرفو التربية في تعاملهم مع التلاميذ.
 - الكشف عن طبيعة العلاقة بين مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وسلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية.

وللإجابة عنه صيغت ثلاث فرضيات: الفرضية العامة:

- تؤثر مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية تأثيرا إيجابيا على سلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية حيث تسهم في تعزيز السلوك الإيجابي والحد من السلوك السلبي.
- الفرضيات الفرعية:**

1. يمتلك مشرفو التربية مستوى متوسطا من مهارات الاتصال التربوي.
2. يستخدم مشرفو التربية مهارات اتصال تربوي متنوعة في تعاملهم مع التلاميذ داخل المؤسسة التعليمية أبرزها مهارة الإصغاء الجيد ومهارة الإقناع.

3. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وسلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية.

4. يتسم سلوك التلاميذ داخل المؤسسة التعليمية بمستوى متوسط يميل إلى الإيجابية، ويتجلى ذلك في مظاهر مثل: الانضباط، احترام القوانين، والتفاعل الإيجابي، ويتأثر هذا السلوك بمستوى مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث استُخدمت المقابلة كأداة رئيسة لجمع البيانات الميدانية، وتم تدعيمها بالملاحظة وأجريت الدراسة على عينة قوامها 04 مبحوثين 2 أساتذة و2 مشرفي تربية بمتوسطة صادقي مسعود بالأغواط. وتوصلت الدراسة إلى تحقق فرضياتها بدرجات متفاوتة.

الكلمات المفتاحية: الاتصال التربوي؛ مشرفي التربية؛ السلوك؛ التلاميذ؛ ولاية الأغواط، متوسطة صادقي مسعود

Abstract:

This study is entitled "**Educational Communication Skills of Educational Supervisors and Their Impact on Students' Behavior: A Field Study at Sadki Massoud Middle School in Laghouat.**" The study was based on the following main research question:

What is the impact of educational communication skills among educational supervisors at Sadki Massoud Middle School on the behavior of its students?

The study aimed to identify the extent to which educational communication skills used by educational supervisors influence students' behavior within the educational institution.

To achieve this general objective, several specific objectives were pursued:

- Identifying the level of educational communication skills among educational supervisors.
- Determining the types of educational communication skills used by supervisors in their interactions with students.
- Revealing the nature of the relationship between educational communication skills and students' behavior within the educational institution.

To answer the research question, one general hypothesis and four sub-hypotheses were formulated:

General Hypothesis: Educational communication skills of educational supervisors have a positive impact on students' behavior within the educational institution, contributing to the promotion of positive behavior and the reduction of negative behavior.

Sub-Hypotheses:

1. Educational supervisors possess a moderate level of educational communication skills.
2. Educational supervisors use a variety of educational communication skills in their interactions with students, particularly active listening and persuasion skills.
3. There is a positive correlational relationship between the level of educational communication skills among educational supervisors and students' behavior within the educational institution.
4. Students' behavior within the educational institution is characterized by a moderate level tending toward positivity, reflected in indicators such as

discipline, respect for rules, and positive interaction, and is influenced by the level of educational communication skills of educational supervisors.

The study adopted the **descriptive-analytical method**. The **interview** was used as the main tool for collecting field data and was supported by **observation**. The study was conducted on a sample of **four participants**, including **two teachers and two educational supervisors** at Sadki Massoud Middle School in Laghouat. The findings indicated that the study hypotheses were confirmed to varying degrees.

Keywords: Educational Communication; Educational Supervisors; Behavior; Students; Laghouat Province- Sadki Massoud Middle School

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

.....	شكر و عرفان
.....	اهداء
.....	ملخص الدراسة:
.....	فهرس المحتويات:
..... أ	مقدمة:

الفصل الأول الجانب المنهجي للدراسة

14	أولاً- إشكالية الدراسة:
15	ثانياً- فرضيات الدراسة
15	ثالثاً- أهداف الدراسة
16	رابعاً- أهمية الدراسة
16	خامساً- أسباب اختيار الموضوع
17	سادساً- مفاهيم الدراسة:
21	سابعاً- نوع ومنهج الدراسة:
22	ثامناً- مجتمع الدراسة وعينته
24	تاسعاً- أدوات جمع البيانات:
24	عاشراً- حدود الدراسة
25	حادي عشر- الدراسات السابقة
28	ثاني عشر- المقاربة النظرية للدراسة:

الفصل الثاني مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية

32	تمهيد
32	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للاتصال التربوي ومشرف التربية
32	المطلب الأول: الاتصال التربوي وأهميته في المؤسسة التعليمية
33	المطلب الثاني: مشرف التربية وأدواره داخل المؤسسة التعليمية
35	المبحث الثاني: مهارات الاتصال التربوي لدى مشرف التربية
35	المطلب الأول: أهم مهارات الاتصال التربوي
36	المطلب الثاني: دور مشرف التربية في توظيف مهارات الاتصال داخل الوسط المدرسي
38	خلاصة الفصل

الفصل الثالث سلوك التلاميذ

50	تمهيد
50	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لسلوك التلميذ
50	المطلب الأول: سلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية
51	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في سلوك التلميذ
53	المبحث الثاني: مظاهر سلوك التلميذ وعلاقته بالاتصال التربوي
53	المطلب الأول: السلوك الإيجابي للتلميذ داخل المؤسسة التعليمية
54	المطلب الثاني: السلوك السلبي وأسبابه التربوية
55	المطلب الثالث: أثر مهارات الاتصال التربوي على تعديل سلوك التلميذ

57	 خلاصة الفصل
	 الفصل الرابع الجانب الميداني للدراسة
62	 أولا – عرض وتحليل ومناقشة نتائج المقابلة
62	 1- عرض نتائج المقابلة
70	 2- تحليل نتائج المقابلة
76	 ثانيا- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الملاحظة الميدانية
77	 1- عرض نتائج الملاحظة:
77	 2- تحليل نتائج جدول الملاحظات:
79	 ثالثا- النتائج العامة للدراسة:
79	 رابعا- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
80	 خامسا- الاستنتاج العام للدراسة:
92	 خاتمة:
95	 قائمة المصادر والمراجع
98	 الملحق

مقدمة

مقدمة:

تعد المؤسسة التعليمية من أهم المؤسسات الاجتماعية التي تسهم في تنشئة الأفراد وإعدادهم للحياة، حيث لا يقتصر دورها على نقل المعارف والمعلومات فحسب، بل يمتد إلى بناء شخصية التلميذ وتوجيه سلوكه وتنمية قيمه واتجاهاته. ولتحقيق هذه الأهداف، تعتمد المؤسسة التعليمية على مجموعة من الفاعلين التربويين الذين يساهمون في ضمان السير الحسن للعملية التربوية، ويأتي في مقدمتهم مشرفو التربية باعتبارهم حلقة وصل بين الإدارة والتلاميذ والأساتذة.

ويحتل الاتصال التربوي مكانة أساسية في العمل التربوي، إذ يمثل الوسيلة التي يتم من خلالها نقل التوجيهات والتعليمات والقيم التربوية، كما يسهم في تعزيز التفاعل الإيجابي داخل الوسط المدرسي. فكلما امتلك مشرف التربية مهارات اتصال فعالة، كالإصغاء الجيد والإقناع والحوار وإدارة النزاعات، كان أكثر قدرة على فهم حاجات التلاميذ والتأثير في سلوكهم وتوجيههم نحو السلوك الإيجابي، والحد من مختلف السلوكيات السلبية التي قد تظهر داخل المؤسسة التعليمية.

وتكتسي مرحلة التعليم المتوسط أهمية خاصة لكونها تتزامن مع فترة المراهقة، وهي مرحلة تتميز بتغيرات نفسية واجتماعية وسلوكية تجعل التلميذ في حاجة إلى التأطير والمتابعة والتوجيه المستمر. ومن هنا تبرز أهمية الدور الذي يؤديه مشرف التربية من خلال ممارساته الاتصالية اليومية مع التلاميذ، والتي قد تنعكس بصورة مباشرة على درجة انضباطهم واحترامهم للقوانين وعلاقاتهم داخل الوسط المدرسي.

وفي ظل تزايد الاهتمام بأهمية التواصل التربوي في تحسين المناخ المدرسي وتحقيق الأهداف التربوية، جاءت هذه الدراسة الموسومة بـ: "مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وأثرها على سلوك التلميذ: دراسة ميدانية بمتوسطة الصادقي مسعود بالأغواط"، بهدف التعرف على مستوى مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية، والكشف عن طبيعة المهارات المستخدمة في تعاملهم مع التلاميذ، وبيان أثر هذه المهارات على سلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية، كما تسعى الدراسة إلى إبراز أهمية الاتصال التربوي باعتباره أداة فعالة في تعزيز السلوك الإيجابي وتحقيق الانضباط المدرسي، بما يساهم في الارتقاء بالعملية التربوية وتحسين جودة الحياة المدرسية.

وقد تم تناول هذا الموضوع في جانبه المنهجي من خلال صياغة إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها وتحديد أهدافها وأهميتها، إضافة إلى ضبط مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة. أما في جانبه النظري، فقد تم التطرق في الفصل الأول إلى مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية بينما تناول الفصل الثاني سلوك التلاميذ وفي جانبه الميداني، تم عرض وتحليل ومناقشة نتائج المقابلة والملاحظة الميدانية.

الفصل الأول

الجانب المنهجي للدراسة

أولاً- إشكالية الدراسة:

تعد المؤسسة التربوية فضاء تربويا واجتماعيا تسعى من خلاله المنظومة التعليمية إلى تحقيق أهدافها في بناء شخصية المتعلم وتوجيه سلوكه نحو الانضباط والتكيف الإيجابي داخل الوسط المدرسي، وفي هذا الإطار، يبرز دور مشرف التربية كأحد الفاعلين الأساسيين في الحياة المدرسية، باعتباره المسؤول عن متابعة التلاميذ وتأطيرهم، والسهر على احترام النظام الداخلي، والمساهمة في توفير مناخ تربوي مناسب يساعد على التعلم والتنشئة السليمة للتلميذ. ولا يقتصر دور مشرف التربية على الجانب التنظيمي أو الرقابي فقط، بل يتعداه إلى أدوار تربوية وإنسانية تتطلب الاحتكاك اليومي بالتلاميذ، والتعامل مع مشكلاتهم، وتوجيههم وإرشادهم، والتدخل في حالات النزاع أو السلوك غير المرغوب فيه.

ويعد الاتصال التربوي من أهم الوسائل التي يعتمد عليها مشرف التربية في أداء مهامه، فهو الأداة التي يتم من خلالها نقل التعليمات، وتوضيح القواعد، وتقديم النصائح والإرشاد، واحتواء المشكلات السلوكية. كما أن نجاح الاتصال داخل البيئة المدرسية لا يتحقق فقط عبر الكلام أو إصدار الأوامر، بل يرتبط بامتلاك المشرف لمجموعة من مهارات الاتصال التربوي مثل: حسن الإصغاء، وضوح الرسالة، التحكم في الانفعالات، اختيار الأسلوب المناسب، التواصل غير اللفظي، القدرة على الإقناع، والتعامل الإيجابي مع التلميذ.

غير أن واقع الممارسة التربوية يشير إلى وجود تفاوت بين مشرفي التربية في مستوى هذه المهارات، حيث قد ينجح بعضهم في بناء تواصل إيجابي داعم للتلميذ، بينما قد يعتمد البعض الآخر أساليب اتصال يغلب عليها الطابع السلطوي أو التوبيخي، وهو ما قد يؤدي إلى نتائج سلوكية مختلفة لدى التلاميذ، سواء في شكل انضباط وتعاون واحترام للقوانين، أو في شكل تمرد وعدوانية ورفض للتوجيه.

وعليه، فإن سلوك التلميذ داخل المؤسسة التربوية ليس مجرد نتاج عفوي لشخصيته، بل هو استجابة مباشرة لطبيعة المؤثرات التواصلية التي يتلقاها من المحيطين به، وعلى رأسهم مشرف التربية، فبقدر ما يمتلك المشرف مهارات اتصالية فعالة، يتجه سلوك التلميذ نحو الانضباط الذاتي، والمسؤولية، والتقدير للقوانين، وفي المقابل، فإن غياب هذه المهارات أو استبدالها بأساليب تواصلية جافة قد يدفع بالتلميذ نحو سلوكيات انحرافية أو صدامية، مما يجعل من سلوك التلميذ مرآة عاكسة لمدى جودة ونجاعة العملية الاتصالية التي يقودها المشرف التربوي.

ومن هذا المنطلق، تبرز الحاجة إلى دراسة مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية، ومحاولة الكشف عن طبيعة العلاقة بين هذه المهارات وسلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية، باعتبار أن الاتصال ليس مجرد وسيلة إدارية، بل عامل تربوي مؤثر في تعديل السلوك وتوجيهه، وبناء على ما سبق، يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة في السؤال الآتي: ما أثر مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية بمتوسطة صاقي مسعود على سلوك تلاميذها؟

- وللوصول لنتائج واجابات عن التساؤل الرئيسي نطرح التساؤلات الفرعية التالية:
1. ما مستوى مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وعلاقتها بسلوك التلميذ من وجه نظر أستاذة متوسطة صادقي مسعود ؟
 2. ما نوع مهارات الاتصال التربوي التي يستخدمها مشرفو التربية في تعاملهم مع التلاميذ؟
 3. هل توجد علاقة بين مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وسلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية؟
 4. ما هي مظاهر سلوك التلاميذ التي تبرز تأثرهم بمهارات الاتصال التربوي الممارسة من قبل المشرفين؟

ثانيا-فرضيات الدراسة

انطلاقا من التساؤلات الفرعية نعرض فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

- تؤثر مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية تأثيرا إيجابيا على سلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية حيث تسهم في تعزيز السلوك الإيجابي والحد من السلوك السلبي.

الفرضيات الفرعية:

1. يمتلك مشرفو التربية مستوى متوسطا من مهارات الاتصال التربوي.
2. يستخدم مشرفو التربية مهارات اتصال تربوي متنوعة في تعاملهم مع التلاميذ داخل المؤسسة التعليمية أبرزها مهارة الإصغاء الجيد ومهارة الإقناع.
3. توجد علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وسلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية.
4. يتسم سلوك التلاميذ داخل المؤسسة التعليمية بمستوى متوسط يميل إلى الإيجابية، ويتجلى ذلك في مظاهر مثل: الانضباط، احترام القوانين، والتفاعل الإيجابي، ويتأثر هذا السلوك بمستوى مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية.

ثالثا-أهداف الدراسة

نهدف من خلال دراستنا لموضوع "مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وأثرها على سلوك التلميذ بشكل عام إلى التعرف على مدى تأثير مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية على سلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية.

وللوصول إلى تحقيق هذا الهدف العام، لابد من تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل في:

- التعرف على مستوى مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية.
- تحديد نوع مهارات الاتصال التربوي التي يستخدمها مشرفو التربية في تعاملهم مع التلاميذ.
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وسلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية.

رابعاً- أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تتناول أحد المواضيع الأساسية المرتبطة بجودة الحياة المدرسية، وهو موضوع مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وأثرها على سلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية.

فمن الناحية العلمية، تسعى الدراسة إلى الإسهام في إثراء الرصيد المعرفي في مجال الاتصال التربوي، وتدعيم الدراسات التي تربط بين مهارات التواصل داخل المؤسسة التعليمية والسلوك المدرسي، كما تعمل على إبراز مكانة مشرف التربية باعتباره فاعلاً تربوياً مؤثراً في توجيه التلميذ وتقويم سلوكه، وليس مجرد عنصر إداري أو تنظيمي.

أما من الناحية العملية، فتتمثل أهمية الدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها في تحسين الممارسة المهنية لمشرفي التربية، من خلال الكشف عن جوانب القوة والقصور في مهارات الاتصال لديهم، وتقديم مؤشرات يمكن الاعتماد عليها في تصميم برامج تكوين وتدريب، تساعد على تطوير أساليب التواصل التربوي، بما ينعكس إيجاباً على سلوك التلميذ ويعزز الانضباط والانسجام داخل الوسط المدرسي.

خامساً- أسباب اختيار الموضوع

أولاً: الأسباب الذاتية

- تسعى دراستنا إلى دراسة هذا الموضوع لاهتمامنا بمجال التربية وعلاقته بسلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية.
- الرغبة في فهم دور مشرف التربية في توجيه التلاميذ والتعامل مع مشكلاتهم اليومية.
- السعي إلى تطوير معارفنا حول مهارات الاتصال التربوي وأهميتها في الوسط المدرسي.

ثانياً: الأسباب الموضوعية

- إبراز دور مشرف التربية كونه يعد عنصراً أساسياً في المؤسسة التعليمية، وله دور مباشر في التعامل مع التلاميذ ومتابعة سلوكهم.
- التركيز على مهارات الاتصال التربوي باعتبارها من أهم الوسائل التي يعتمد عليها مشرف التربية في الإرشاد والتوجيه وضبط السلوك.
- محدودية الدراسات خاصة الميدانية منها التي تهتم بمهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وعلاقتها بسلوك التلميذ مقارنة بدراسات تخص أساتذة التعليم.

سادسا- مفاهيم الدراسة:

تعرف مفاهيم الدراسة بأنها مجموعة المصطلحات الأساسية التي يعتمد عليها الباحث في بناء دراسته، والتي يتم تحديدها وتعريفها بدقة لتوضيح دلالاتها العلمية وضبط استعمالها داخل سياق البحث، بما يضمن الفهم المشترك لها ويسهم في تفسير النتائج بشكل موضوعي.¹ وعليه، تسعى هذه الدراسة إلى تحديد مفاهيمها الأساسية بشكل دقيق ومتكامل، من خلال تعريف مهارات الاتصال التربوي، ومشرف التربية، وسلوك التلميذ، تعريفا يخدم الإطار التطبيقي للدراسة، ويسمح بقياس هذه المتغيرات ميدانيا، بما يحقق الربط المنهجي بين الجانب النظري والواقع التعليمي داخل المؤسسة محل الدراسة.

1- المهارة:

1.1 لغة: تعني الحذق والإتقان في أداء العمل، ويقال: مهر في الشيء أي أحسن القيام به وأتقنه.²

2.1 اصطلاحا: تعرف المهارة بأنها قدرة مكتسبة تمكن الفرد من أداء عمل أو نشاط معين بدقة وسرعة وإتقان، وتتحقق من خلال التدريب والممارسة المستمرة، بحيث يصبح الأداء أكثر جودة وأقل خطأ مع مرور الوقت.³

كما تعرف المهارة بأنها سلوك منظم يتضمن مجموعة من الاستجابات المتناسقة التي يؤديها الفرد لتحقيق هدف محدد، وتتميز بإمكانية التعلم والتحسين والتطوير، وهي لا ترتبط بالمعرفة النظرية فقط، بل تتطلب التطبيق العملي والتمرين.⁴

كما يحمل مفهوم المهارة في الأدبيات التربوية والنفسية دلالة الإتقان والقدرة على الأداء المنظم الفعال الذي يجمع بين السرعة والدقة والاقتصاد في الجهد. يعرفها توفيق مرعي وآخرون بأنها القدرة المكتسبة على القيام بنشاط أو عمل ما بصورة متقنة منسجمة مع المعايير المرجوة في أقل وقت وجهد ممكنين.⁵

ويرى خليل عبد الرحمن المعاينة أن المهارة مستوى من الكفاءة الأدائية يصل إليه الفرد عبر التعلم والتدريب المتكرر والتجريب المستمر حتى يغدو الأداء رشيقا وتلقائيا ومحكما.⁶

3.1 اجرائيا: يقصد بالمهارة في هذه الدراسة قدرة مشرف التربية على أداء سلوكيات اتصال تربوي فعالة أثناء تعامله مع تلاميذ متوسطة صادقي مسعود بالأغواط

2. الاتصال التربوي:

2.1 مفهوم الاتصال:

تعريف الاتصال لغة

1 - عبيدات ذوقان وآخرون، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر، عمان، 2014، ص 52.

2 - ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت - لبنان، 2003، ص 377.

3 - حامد، عبد السلام زهران، علم النفس التربوي، عالم الكتب، القاهرة - مصر، 2005، ص 215.

4 - عبد المجيد، نشواتي، علم النفس التربوي، دار الفرقان، عمان - الأردن، 1998، ص 141.

5- توفيق مرعي وآخرون، طرائق التدريس العامة، دار الفرقان، عمان، 2002، ص 93.

6- خليل عبد الرحمن المعاينة، علم النفس الاجتماعي، دار الفكر، عمان، 2000، ص 112.

يرتبط لفظ الاتصال بجذر لغوي عريق، إذ يشتق من مادة (و-ص-ل) التي تحمل دلالات متعددة تدور جميعها حول معاني القرب والاتحاد والانتماء. يقول ابن منظور في لسان العرب إن الوصل ضد الهجر والانقطاع، وأصله الوصول إلى الشيء والارتباط به ارتباطاً يجعل منهما كيانا واحداً أو متصلاً¹. وفي السياق ذاته يرى الراغب الأصفهاني أن الوصل انضمام شيء إلى شيء آخر مع امتداد بينهما في الزمان أو المكان أو المعنى، وهو خلاف الفصل والانقطاع والتباعد².

تعريف الاتصال اصطلاحاً:

تعددت التعريفات الاصطلاحية للاتصال تبعاً لتباين الحقول المعرفية والزوايا التحليلية التي ينطلق منها الباحثون. يعرف بأنه عملية نقل المعلومات والمعاني والأفكار والمشاعر بين شخصين أو أكثر بهدف إحداث تغيير في المعرفة أو الاتجاهات أو السلوك³. ويعرف أيضاً بأنه نقل الأفكار والرسائل والمعلومات من طرف المرسل إلى طرف المستقبل بوسائل متنوعة بغية التأثير والإقناع وإحداث الاستجابة المرجوة⁴. كما يعرف الاتصال أنه تفاعل اجتماعي تتبادل فيه الأطراف المعنى والفهم بقصد إحداث استجابة معينة أو بناء علاقة مشتركة⁵. ويعرف أيضاً بأنه العملية الاجتماعية التي يتشارك من خلالها الأفراد المعلومات والمعاني والقيم بأساليب متنوعة لتحقيق الانسجام والتفاهم المتبادل⁶. تناولت الكثير من الدراسات موضوع الاتصال منذ ظهور هذا المصطلح إلى الآن، وسنحاول الآن تقديم أهم التعاريف التي أحاطت بمفهوم الاتصال، حيث يرجع كلمة اتصال إلى الكلمة اللاتينية Communis وتعني "مشترك" أو "عام"، وبالتالي فإن: الاتصال كعملية يتضمن المشاركة والتفاهم حول شيء أو فكرة أو احساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما⁷. وفي اللغة العربية ورد تحديدها في قاموس المحيط ولسان العرب، على أنها مشتقة من "وصل" والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء وصولاً وتوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه ويعني أيضاً المواصلات والبلاغ⁸.

التعريف الإجرائي للاتصال

- 1- ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، ط3، 1414هـ، مادة (وصل)، ص 4721.
- 2- الراغب الأصفهاني، مفردات ألفاظ القرآن، دار القلم، دمشق، 2009، ص 873.
- 3- عبد اللطيف حسين فرج، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، دار الفكر، عمان، 2003، ص 18.
- 4- محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للإعلاميين والمحامين ورجال الأعمال، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 22.
- 5- مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، بيروت، 2006، ص 14.
- 6- جيهان رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1978، ص 55.
- 7- حسن، عماد مكاوي وليلى، حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة، الدر المصرية اللبنانية، ط 2، ص 23.
- 8- فضيل، دليو، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية، ديوان المطبوعات الجامعية، 1998 ص 9.

ومن خلال هذه التعريفات يتبين أن الاتصال في تعريفه العام هو عملية تفاعلية اجتماعية ديناميكية يتم من خلالها تبادل الرسائل والمعاني والمعلومات بين طرفين أو أكثر بوسائل لفظية وغير لفظية بهدف التأثير وإحداث الاستجابة.

لهذا يمكننا ان نعرف الاتصال بأنه ذلك التفاعل الهادف المنظم الذي يجريه مشرف التربية مع التلاميذ من اجل مراقبة سلوكياتهم وتصرفاته اليومية داخل القسم والمدرسة، ويتجلى في جملة من الأفعال الة اليومية التي تمتد من التعليمات والتوجيهات إلى الحوار والإصغاء والإقناع.

2-2 مفهوم الاتصال التربوي:

يعرف الاتصال التربوي بأنه عملية تفاعل إنساني هادفة تتم داخل المؤسسة التعليمية بين المربي والمتعلم، يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والقيم والتوجيهات، باستعمال وسائل لفظية وغير لفظية، بغرض تحقيق أهداف تعليمية وتربوية، كالتوجيه، الإرشاد، تعديل السلوك، وبناء علاقة إيجابية داخل الوسط المدرسي.¹

كما يعرف الاتصال التربوي بأنه نمط من أنماط الاتصال الاجتماعي يتميز بكونه موجها نحو التربية والتعليم، حيث يركز على نقل المعارف وتنمية الاتجاهات الإيجابية وتقويم سلوك المتعلم، ويعتمد على التغذية الراجعة لضمان فهم الرسالة وتحقيق التأثير المطلوب في سلوك التلميذ داخل البيئة المدرسية.²

ومنه يمكننا تعريف مهارات الاتصال التربوي: بأنها القدرات الفعلية المكتسبة في استخدام لغة الكلام والإيماء والاستماع والإقناع لإيجاد تفاعل تربوي ناجح ومثمر.³ وتعرف أيضا بأنها منظومة الكفايات التواصلية التي يمتلكها العاملون في المجال التربوي والتي تمكنهم من توظيف قنوات الاتصال المختلفة بأسلوب فعال يخدم الأهداف التعليمية والتنشئية.⁴

2-3-المفهوم الاجرائي للاتصال التربوي

يقصد بالاتصال التربوي في هذه الدراسة أسلوب تواصل مشرفي التربية مع التلاميذ داخل المؤسسة التعليمية متوسطة صادقي مسعود، والذي يظهر في طريقة الحديث، التوجيه، الإصغاء، استعمال الإشارات، وضبط الانفعالات، بهدف التأثير في سلوك التلميذ داخل متوسطة صادقي مسعود وتقويمه.

أما التعريف الاجرائي لمهارات الاتصال التربوي هو منظومة من القدرات التواصلية المكتسبة لفظية وغير لفظية يوظفها الفاعل التربوي بكفاءة وسهولة في مواقف الحياة المدرسية المتنوعة لبلوغ الأهداف التنشئية والتعليمية وضبط بيئة التعلم. أما على الصعيد الإجرائي في

1 - محمد، منير مرسي، الاتصال التربوي، عالم الكتب، القاهرة - مصر، 2001، ص 45.

2- أحمد، عبد الرحمن عيسوي، الاتصال الإنساني، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية - مصر، 2006، ص 61.

3- عبد اللطيف حسين فرج، مرجع سابق، ص 77.

4- صالح ناصر عليجات، مرجع سابق، ص 97.

هذه الدراسة، فهو مجموع الكفايات التواصلية التي يتمتع بها مشرف التربية في تعاملاته مع التلاميذ، وتشمل تحديدا مهارات التعبير اللفظي وغير اللفظي والإصغاء والإقناع كما تقيسها أداة الدراسة الميدانية.

3. سلوك التلميذ:

3-1- مفهوم سلوك التلميذ:

السلوك لغة: جاء في لسان العرب أن السلوك هو الطريق أو المسلك، ويقال سلك طريقا أي سار فيه، ويقصد به أيضا النهج أو الطريقة التي يتبعها الإنسان في أفعاله.¹ كما يشتق لفظ السلوك في اللغة العربية من الفعل (سلك يسلك سلوكا) ومعناه الدخول في الشيء والمضي في طريق معين واتخاذ مسلكا ومنهجيا. يقول صاحب اللسان إن سلك الطريق معناه سار فيه ونهجه وأخذه وجهة وقصدا، ومنه قولهم فلان حسن السلوك أي حسن الطريقة والمنهج والتصرف. وتحمل هذه الكلمة في أصلها اللغوي دلالة واضحة على حركة الكائن الحي وانتقاله بين المواقف وفق اتجاه معين يعبر عن طبيعته وخصائصه الداخلية.²

السلوك اصطلاحا: يعرف السلوك بأنه مجموع الاستجابات أو الأفعال التي تصدر عن الفرد نتيجة تفاعله مع المثيرات الداخلية والخارجية، سواء كانت هذه الاستجابات ظاهرة أو غير ظاهرة.³

وتعددت تعريفات علماء النفس والتربية للسلوك وفق مرجعياتهم النظرية المختلفة. يعرفه إبراهيم وصفي عقل بأنه كل نشاط يصدر عن الكائن الحي ظاهرا كان أم باطنا، مقصودا كان أم غير مقصود، يعكس تفاعله مع المحيط الداخلي والخارجي.⁴

ويعرفه شبل بدران وآخرون بأنه الأفعال والاستجابات التي يبديها الفرد في المواقف الحياتية المختلفة بما تعكسه من قيم واتجاهات ودوافع تشكلت لديه عبر التنشئة والخبرة.⁵

في حين يذهب رمزي أحمد عبد الحي إلى تعريفه بأنه منظومة من الأفعال والاستجابات الصادرة عن الكائن الحي إزاء مثيرات بيئية أو داخلية معينة، وتعبر في مجموعها عن بنيته السيكلوجية وسماته الشخصية.⁶

أما جاسم محمد الكندري فيعرفه بأنه جملة من الردود الفعلية والتصرفات المنظمة التي تصدر عن الفرد بصورة ظاهرة أو خفية استجابة للمثيرات المحيطة، ويمكن ملاحظتها وقياسها وتفسيرها ضمن إطار منهجي علمي.⁷

التعريف الاجرائي للسلوك:

- 1 - ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، ج10، ص 456.
- 2 - إبراهيم وصفي عقل، تعديل السلوك الإنساني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010، ص 22.
- 3 - حسن شحاتة، علم النفس التربوي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003، ص 78.
- 4 - شبل بدران وآخرون، أصول التربية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 87.
- 5 - رمزي أحمد عبد الحي، علم النفس التربوي، دار الكتاب الجامعي، القاهرة، 2005، ص 41.
- 6 - محمد عثمان نجاتي، القرآن وعلم النفس، دار الشروق، القاهرة، 1982، ص 134.
- 7 - جاسم محمد الكندري، سيكولوجية التعلم والتعليم، مكتبة الكويت الوطنية، الكويت، 2007، ص 29.

يتبين من استقراء هذه التعريفات أن السلوك في تعريفه العام هو كل نشاط أو فعل يصدر عن الفرد ظاهراً أو خفياً واعياً أو غير واعٍ، يعكس تفاعله مع محيطه ويترجم بنيته النفسية ودوافعه وقيمه المتشكلة عبر التنشئة والخبرة، أما في هذه الدراسة فيقصد به مجموع الأفعال والتصرفات والردود الفعلية الصادرة عن التلاميذ داخل المؤسسة التعليمية في تفاعلهم مع مشرف التربية والطاقت التربوي والأقران والأنظمة والقوانين المدرسية.

التلميذ:

- **التلميذ لغة:** التلميذ في اللغة هو المتعلم أو الطالب الذي يتلقى العلم على يد معلم، ويقال تلمذ له أي تتلمذ على يديه وتعلم منه.¹
 - **التلميذ اصطلاحاً:** يعرف التلميذ بأنه الفرد الذي يزاول تعليمه في مؤسسة تربوية، ويتلقى المعارف والمهارات تحت إشراف وتأطير هيئة تربوية، بهدف تنمية قدراته العقلية والسلوكية والاجتماعية.²
- ومنه يعرف سلوك التلاميذ بأنه مجموع الأفعال والاستجابات التي تصدر عن التلاميذ داخل الوسط المدرسي، سواء كانت استجابات ظاهرة قابلة للملاحظة مثل الانضباط، احترام القوانين، التعاون، العنف، الشغب، أو استجابات غير ظاهرة مثل القلق، الخوف، ضعف الدافعية، والرفض المدرسي. ويعد هذا السلوك انعكاساً لتفاعل التلميذ مع البيئة المدرسية بما تتضمنه من علاقات تربوية وقواعد تنظيمية ومناخ نفسي واجتماعي.³

3-2- المفهوم الاجرائي لسلوك التلميذ:

نعرف سلوك التلاميذ في هذه الدراسة مجموع التصرفات والسلوكات التي يظهرها التلميذ داخل المؤسسة التعليمية، متوسطة صادقي مسعود والتي تكون بالتأثر عن مهارات الاتصال مع مشرفي التربية بالمتوسطة.

سابعا-نوع ومنهج الدراسة:

تعد مرحلة تحديد نوع ومنهج الدراسة من المراحل الأساسية في أي بحث علمي، إذ تسمح بتوجيه الدراسة ميدانياً وتحديد الكيفية التي يتم بها جمع البيانات وتحليلها، بما يتماشى مع طبيعة الموضوع المدروس وأهدافه. كما يساعد ذلك في اختيار الأدوات المناسبة التي تضمن دقة النتائج وموضوعيتها.

تنتمي دراستنا إلى الدراسات الوصفية التحليلية، وذلك لأنها تهدف إلى وصف مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية بمتوسطة صادقي مسعود، وتحليل أثرها على سلوك

1 - مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة، 2004، ص 98.

2 - أحمد حسين اللقاني، مناهج التعليم بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب، القاهرة، 2001، ص 34.

3 - عبد الرحمن، عدس، علم النفس التربوي، دار الفكر، عمان - الأردن، 2000، ص 57.

التلميذ داخل المؤسسة التعليمية، من خلال دراسة العلاقة بين المتغيرين دون التدخل في ضبطهما أو تغييرهما.

إن اختيار منهج البحث يعتبر من أهم مراحل في عملية البحث العلمي، تستدعي كل دراسة منهج ملازم لها، يختلف باختلاف طبيعة الدراسة والمراد إنجازها والمنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد التي تتضمن على سير العقل وتحديد عملياته فالمنهج هو عبارة عن خطوات منهجية متعارف عليها من قبل العلماء ويتم إتباعها في البحث العلمي بغية الحصول على معلومات وحقائق علمية موضوعية من شأنها إثراء المعارف والتحصيل على نتائج¹.

المنهج هو إخضاع الباحث لنشاطه البحثي على تنظيم دقيق في شكل خطوات معلمة يحدد فيها مساره البحثي، ويعرف بأنه مجموعة من الإجراءات والخطوات التي يضعها الباحث لدراسة مشكلة معينة².

لذا اعتمدنا في دراستنا الحالية على المنهج الأنثروبولوجي هو منهج علمي يستخدم في دراسة الإنسان وسلوكه وثقافته وعاداته وتقاليده داخل المجتمع الذي يعيش فيه، وذلك من خلال الملاحظة المباشرة والمشاركة الميدانية وجمع البيانات من أفراد المجتمع بهدف فهم الظواهر الاجتماعية والثقافية وتفسيرها في سياقها الطبيعي.

ويعرف أيضا بأنه منهج يركز على دراسة المجتمعات الإنسانية دراسة شاملة، من خلال تحليل النظم الاجتماعية والقيم والعادات والمعتقدات والأنماط الثقافية السائدة، للكشف عن طبيعة العلاقات الإنسانية وأثر الثقافة في تشكيل سلوك الأفراد والجماعات³.

سيتم وصف مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية بمتوسطة صادقي مسعود من حيث مستواها وأنواعها وأساليب توظيفها في التعامل مع التلاميذ، كما سيتم وصف سلوك التلاميذ داخل المؤسسة التعليمية من حيث مظاهره الإيجابية والسلبية مثل الانضباط، احترام القوانين، التفاعل داخل المؤسسة، والسلوكيات غير المرغوبة، إضافة إلى ذلك، سيتم تحليل طبيعة العلاقة القائمة بين مهارات الاتصال التربوي وسلوك التلميذ، بهدف تحديد مدى تأثير هذه المهارات على سلوك التلاميذ داخل الوسط المدرسي دون التدخل في المتغيرات أو تغييرها.

ثامنا- مجتمع الدراسة وعينته

تعد مرحلة تحديد مجتمع وعينة الدراسة من المراحل المنهجية الأساسية في أي بحث علمي، إذ تسمح بتحديد الإطار البشري الذي تجرى عليه الدراسة، واختيار الفئة المناسبة التي تمثل مجتمع البحث تمثيلا دقيقا. كما تساهم هذه المرحلة في ضبط حدود الدراسة الميدانية،

1 - عبد الرحمن، بدوي، مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، الكويت، 1997، ط2، ص 05

2 - أحمد، مصطفى عمر، البحث العلمي إجراءاته ومناهجه، مكتبة الفلاح، القاهرة، 2000، ط 1، ص 167

3 - موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صراوي وآخرين، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص 141.

وضمن إمكانية تعميم النتائج أو تفسيرها في ضوء العينة المختارة، بما يتماشى مع طبيعة الموضوع وأهدافه.

1- مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة بأنه جميع الأفراد أو العناصر الذين يشتركون في خصائص معينة تمثل موضوع البحث، والذين يسعى الباحث إلى تعميم نتائج الدراسة عليهم.¹ كما يعرف مجتمع البحث بأنه مجموع الوحدات التي يرغب الباحث في دراسة خصائصها، سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات، والتي يتم اختيار عينة منها لإجراء الدراسة الميدانية.²

بما أن موضوع الدراسة يتعلق بمهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وأثرها على سلوك التلميذ، فإن المجتمع الأصلي للدراسة يمثل مشرفي التربية واستاذة متوسطة صادقي مسعود بولاية الاغواط.

2- عينة الدراسة:

من أجل دراسة علمية لا بد من وضع منهجية تتوافق مع طبيعة البحث، في إطار هذه المنهجية يتم تحديد نوع العينة المختارة كأساس للبحث، حيث يعرف الباحث "موريس أنجرس" العينة بأنها: "مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث"³. كما تعرف بأنها ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً.

4

وفي دراستنا اعتمدنا على العينة الطبقية والتي يكون الاختيار في هذا النوع من العينات على أساس حر من قبل الباحث، وحسب طبيعة بحثه بحيث يحقق هذا الاختيار هدف الدراسة أو أهداف الدراسة المطلوبة مثال ذلك اختيار الطلبة الذين تكون معدلاتهم في الامتحان النهائي جيد جداً فما فوق فقط لأن هدف الدراسة هو معرفة العوامل التي تؤدي إلى التفوق عند هذا النوع من الطلبة مثلاً.⁵

وتكونت عينة دراستنا من أربعة مبحوثين من متوسطة صادقي مسعود، شملت أستاذين للتعليم المتوسط ومشرفي تربية، قصد التعرف على واقع مهارات الاتصال التربوي وأثرها في سلوك التلاميذ من وجهتي نظر مختلفتين. وقد ضمت العينة ذكراً وأنثى من فئة الأساتذة، وذكراً وأنثى من فئة مشرفي التربية، مع تفاوت في سنوات الخبرة المهنية تراوح بين 03 و15

¹ - رجاء، وحيد دويدري، البحث العلمي: أساسياته النظرية وممارسته العملية، دار الفكر المعاصر، بيروت - لبنان، 2000، ص 183.

² - محمد، عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان - الأردن، 2011، ص 96.

³ - موريس، أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة: صحراوي بوزيد، وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر 2004، ط 6، ص 301.

⁴ - عبد المجيد، لطفي، علم الاجتماع، القاهرة، دار المعارف، 1976، ط 2، ص 353.

⁵ - عامر، إبراهيم قنديلجي وإيمان، السمرائي، البحث العلمي الكمي والنوعي، عمان، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص 121.

سنة، مما أتاح الحصول على معطيات متنوعة تعكس خبرات ميدانية مختلفة وتسهم في فهم أعمق لموضوع الدراسة ، ودعمنا عينتنا بالملاحظة الميدانية لسلوك مجموعة من التلاميذ بلغ عددهم 22 تلميذا وتلميذة.

تاسعا- أدوات جمع البيانات:

تعرف أداة الدراسة بأنها الوسيلة أو الأسلوب الذي يعتمد عليه الباحث في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث، بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها.¹ وتختلف أدوات الدراسة باختلاف طبيعة البحث والمنهج المعتمد فيه، فقد تكون استبياناً أو مقابلة أو ملاحظة أو تحليل مضمون.

وانطلاقاً من طبيعة هذه الدراسة، التي تسعى إلى التعرف على مدى تأثير مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية على سلوك التلاميذ، تم اختيار أداة جمع البيانات المقابلة حيث جرت بمتوسطة الصادقي مسعود مع أستاذين ومشرفين حيث إحتوة على من ثلاث محاور كالتالي المحور الأول: تقييم أسلوب مشرف التربية في التواصل مع التلاميذ ويحتوي أما المحور الثاني: أثر أسلوب مشرف التربية على سلوك التلاميذ في حين المحور الثالث: العوامل المؤثرة في سلوك التلميذ ومقترحات التحسين.

كما تم تدعيم المقابلة بأداة الملاحظة الميدانية والتي تعرف إحدى أدوات جمع البيانات في البحث العلمي، وتعتمد على المشاهدة المنظمة والمقصودة لسلوك الأفراد أو الظواهر في بيئتها الطبيعية، بهدف تسجيل المعلومات والوقائع كما تحدث فعلياً، بما يساعد الباحث على فهم الظاهرة المدروسة وتحليلها بدقة.² وتم تطبيقها بمتوسطة صادقي مسعود على 22 تلميذ من تلاميذ المتوسطة، لملاحظة سلوكياتهم قبل وبعد تدخل المشرف.

عاشراحدود الدراسة

تعد مرحلة تحديد مجتمع وعينة الدراسة من الخطوات المنهجية الأساسية في البحث العلمي، إذ تمكن الباحث من ضبط المجال البشري والمكاني الذي تجرى عليه الدراسة، واختيار الفئة التي تمثل مجتمع البحث بشكل دقيق. كما تساعد هذه المرحلة في تنظيم العمل الميداني وتسهيل عملية جمع البيانات، بما يضمن الحصول على نتائج أكثر دقة وموضوعية تعكس واقع الظاهرة المدروسة.

أ. الحدود المكانية: جاءت دراستنا بعنوان مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وأثرها على سلوك التلاميذ وعليه تم إجراء هذه الدراسة بولاية الاغواط نظرا لكونها تمثل بيئة مناسبة لتحليل متغيرات البحث، وتتوفر فيها الخصائص الملائمة لمجتمع الدراسة والذي هو عبارة عن مشرفي التربية بالمؤسسات التعليمية بالولاية.

ب. الحدود الزمانية: تمتد الحدود الزمانية لهذه الدراسة من فيفري 2026 إلى أفريل 2026، وهي الفترة التي تم خلالها جمع البيانات وتحليلها مع تحديد الدراسات السابقة، إلى

¹ - عبد الله العساف، مناهج البحث في العلوم السلوكية، دار المسيرة، عمان، 2014، ص 119.

² - جاء وحيد دويدري، البحث العلمي: أساسياته النظرية وممارسته العملية، دار الفكر، دمشق، 2000، ص 317.

جانب إنجاز الإطار الميداني، وقد تزامنت هذه مع وجود المشرفين والتلاميذ والأساتذة في المؤسسة التعليمية متوسطة صادق مسعود.

ج. الحدود البشرية: تتمثل في أربعة مبحوثين من متوسطة صادق مسعود بالاغواط، شملت أستاذين للتعليم المتوسط ومشرفي تربية، قصد التعرف على واقع مهارات الاتصال التربوي وأثرها في سلوك التلاميذ من وجهتي نظر مختلفتين، كما تتمثل في 22 تلميذا تم دراسة بياناتهم عن طريق الملاحظة الميدانية.

حادي عشر-الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة من أهم الخطوات المنهجية في البحث العلمي، إذ تساعدنا على التعرف على ما توصلت إليه البحوث والدراسات ذات الصلة بموضوعنا، وتوفر لنا أرضية علمية تساعدنا في بناء الإطار النظري والمنهجي للدراسة، كما تمكننا من تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف مع دراسته الحالية واستخلاص ما يمكن الاستفادة منه في الجانب التطبيقي. وانطلاقاً من ذلك، تم الاطلاع على مجموعة من الدراسات العربية السابقة التي تناولت موضوع مهارات الاتصال التربوي وأثرها في الوسط المدرسي، والتي تم اختيارها لما لها من ارتباط مباشر بموضوع الدراسة الحالية، بهدف الاستفادة من نتائجها وتوجهاتها المنهجية في دعم البحث الحالي وتفسير نتائجه.

الدراسة الأولى: للباحث :عبد الرحمن مرزوق

جاءت الدراسة بعنوان: أثر كفايات الاتصال التربوي للمؤطرين الإداريين على ضبط السلوكي للتلميذ في المدرسة الجزائرية(2017).¹

وانطلقت من إشكالية: إلى أي مدى تساهم الكفايات الاتصالية للطاقت الإداري (بمن فيهم المشرفون) في تحقيق الانضباط المدرسي؟ وهدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التكوين في مهارات التواصل والقدرة على إدارة الأزمات السلوكية داخل المؤسسات التعليمية. وللوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وأداة جمع البيانات الملاحظة والمقابلة، لجمع بيانات عينة الدراسة المكونة من مجموعة من المشرفين ومستشاري التربية والبالغ عددهم 45 مؤطر. وتوصلت إلى النتائج التالية:

- الكفاية التواصلية للمشرف هي العامل الحاسم في تقليل نوبات العنف المدرسي.
- أغلب المشرفين يعتمدون على الخبرة الشخصية في التواصل بدلا من القواعد العلمية.
- هناك حاجة ماسة لإدراج مهارات "التفاوض والإقناع" ضمن مهام مشرف التربية لضمان سلوك تلاميذي مستقر.

أوجه الاستفادة من الدراسة

قد افادتنا هذه الدراسة في عدة جوانب منها:

توظيف أداة الدراسة وتحديد العينة

¹ - دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، تخصص علم اجتماع التربية، جامعة الجزائر 2،

- استخدام نتيجة "الاعتماد على الخبرة الشخصية" لتفسير سبب تفاوت مستويات المهارات بين المشرفين في دراستك.
 - الاستفادة من تأصيل مفهوم "الكفاية التواصلية" وعلاقتها بـ "الضبط السلوكي".
- الدراسة الثانية:** للباحث "شحام عبد الحميد"، بسنة (2023)¹
- جاءت الدراسة بعنوان: درجة ممارسة المشرف التربوي للمهارات الاتصالية من وجهة نظر معلمي التعليم الابتدائي.
- انطلقت من إشكالية: (ما مستوى ممارسة المشرف التربوي لمهارات الاتصال التربوي من وجهة نظر معلمي التعليم الابتدائي؟) وهدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة المشرف التربوي لمهارات الاتصال التربوي لدى المشرفين كما يراها المعلمون.
- وللوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وأداة جمع البيانات الاستبيان لتقدير مستوى المهارات الاتصالية، لجمع بيانات عينة الدراسة المكونة من 58 معلماً ومعلمة. وتوصلت إلى النتائج التالية:
- المشرفون يمارسون مهارات الاتصال بشكل عام بدرجة عالية.
 - مهارات الاتصال غير اللفظي والإقناع تمارس بدرجة عالية.
 - مهارتي الاتصال اللفظي والإنصات كانت بدرجة عالية جداً حسب رأي المعلمين.
- أوجه الاستفادة من الدراسة**

قد افادتنا هذه الدراسة في عدة جوانب منها:

- التعرف على مستوى ممارسة المشرف التربوي لمهارات الاتصال .
- تحديد أهم المهارات الاتصالية (الإنصات، الإقناع، الاتصال غير اللفظي).
- الاستفادة في بناء محاور الاستبيان .
- دعم اختيار المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة.

الدراسة الثالثة: للباحثين "طالح كريمة" و"طاشت ليزا" سنة (2021)²

- جاءت الدراسة بعنوان: "الاتصال التربوي بين المعلم والمتعلم وأثره على التحصيل الدراسي"، انطلقت الدراسة من إشكالية: (ما أثر الاتصال التربوي بين المعلم والمتعلم على التحصيل الدراسي؟) وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال التربوي في تعزيز التحصيل الدراسي لدى التلاميذ. وللوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وأداة جمع البيانات الاستمارة (31 سؤالاً)، لجمع بيانات عينة الدراسة المكونة من 50 أستاذاً للتعليم الثانوي. وتوصلت إلى النتائج التالية:
- للاتصال التربوي دور فعال في رفع مستوى التحصيل الدراسي.
 - استخدام التواصل الفعال بين المعلم والتلميذ يحسن التفاعل داخل الصف.
 - الاتصال التربوي يساهم في بناء علاقة إيجابية تؤثر على التعلم.

1 - هي دراسة منشورة في مجلة البحوث التربوية والتعليمية، سنة.

2 - وهي دراسة ماستر في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة تيزي وزو.

أوجه الاستفادة من الدراسة

قد افادتنا هذه الدراسة في عدة جوانب منها:

- إبراز أهمية الاتصال التربوي في تحسين التفاعل داخل الوسط التعليمي .
- فهم تأثير الاتصال التربوي على السلوك والتحصيل الدراسي .
- الاستفادة في ربط الاتصال التربوي بسلوك التلميذ .
- دعم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

الدراسة الرابعة: للباحثين "إياد إبراهيم خليل"، "عبد الجواد أنيسة" و"عطية قنديل"، بسنة 1(2024)

جاءت الدراسة بعنوان: "مهارات الاتصال والتواصل التربوي لدى مشرفي التربية العملية في كلية التربية بجامعة الأقصى"، وانطلقت من إشكالية: (ما مستوى ممارسة مهارات الاتصال والتواصل التربوي لدى مشرفي التربية العملية؟) وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الممارسة الفعلية لمهارات الاتصال والتواصل التربوي لدى المشرفين من وجهة نظر الطلبة. وللوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وأداتي: استبانة لتقدير المهارات ومقابلة، لجمع بيانات عينة الدراسة من 297 طالبا و52 طالبا للمقابلة. وتوصلت إلى النتائج التالية:

- نسبة تقديرات الطلبة لمهارات الاتصال الشفوي كانت 78.8%.
- التواصل الكتابي الفعال نال قبولا عاليا.
- التواصل غير اللفظي كان مقبولا بدرجة جيدة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات الطلبة ترتبط بالمتغيرات الأساسية للمشرفين.

أوجه الاستفادة من الدراسة

قد افادتنا هذه الدراسة في عدة جوانب منها:

- التعرف على مستويات مهارات الاتصال لدى المشرفين من وجهة نظر المتعلمين .
- تحديد أنواع مهارات الاتصال (شفوي، كتابي، غير لفظي).
- الاستفادة في تنويع محاور أداة الدراسة .
- دعم الجانب المنهجي (المنهج الوصفي وتعدد الأدوات)

الدراسة الخامسة للباحثة: مريم بوشوارب²

جاءت الدراسة بعنوان: "مهارات الاتصال التربوي لدى مستشاري التربية وعلاقتها بالسلوك الانضباطي للتلاميذ من وجهة نظرهم"، وهي دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم نفس التربية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، السنة 2013/2014.

1 - هي دراسة ماستر في التربية، جامعة الأقصى - فلسطين، سنة.

2 - هي دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم نفس التربية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.

وانطلقت من إشكالية: ما طبيعة العلاقة القائمة بين مهارات الاتصال التربوي التي يمارسها مستشار التربية (المشرف) وبين مستوى السلوك الانضباطي لدى تلاميذ مرحلة التعليم المتوسط؟ وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة مستشاري التربية لمهارات الاتصال (الإصغاء، التحدث، فهم لغة الجسد) وتأثير ذلك على استجابة التلاميذ للقوانين المدرسية.

وللوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، وأداة جمع البيانات الاستبيان (مقياس مهارات الاتصال ومقياس السلوك الانضباطي)، لجمع بيانات عينة الدراسة المكونة من تلاميذ مرحلة التعليم المتوسط والبالغ عددهم 200 تلميذ وتلميذة.

وتوصلت إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال التربوي لدى المشرفين وبين السلوك الانضباطي للتلاميذ.
- مهارة "الإصغاء" هي أكثر المهارات تأثيراً في تعديل سلوك التلاميذ ودفعهم نحو الانضباط الطوعي.
- توجد فروق في إدراك مهارات الاتصال تعزى لمتغير الجنس (لصالح الإناث في رؤيتهن لمهارات المشرفين).
- كلما انخفض مستوى مهارات الاتصال لدى المشرف التربوي، زادت حدة السلوكيات غير الانضباطية لدى التلاميذ داخل الوسط المدرسي.
- أهمية التكوين المستمر للمشرفين في مهارات التواصل غير اللفظي لضمان تحكم أفضل في مناخ المؤسسة التربوية.

جوانب الاستفادة من الدراسة السابقة:

قد افادتنا هذه الدراسة في عدة جوانب منها

- بناء الأدوات: يمكنك الاستفادة من المحاور التي وضعتها الباحثة في "مقياس مهارات الاتصال" لتصميم استبيانك الخاص.
- تحديد المؤشرات: ركزت الدراسة على (الإصغاء، التحدث، لغة الجسد) كعناصر أساسية للمهارة، وهو ما يدعم تقسيمك للتساؤلات الفرعية.
- تفسير النتائج: ستساعدك نتائجها في مقارنة نتائجك (بمتوسطة صادقي مسعود) ومعرفة ما إذا كان تلامذك يتشابهون في ردود أفعالهم مع عينة الدراسة السابقة.
- المنهجية: أكدت الدراسة على نجاعة "المنهج الوصفي الارتباطي" في دراسة هذه العلاقة، مما يعزز خيارك المنهجي.

ثاني عشر-المقاربة النظرية للدراسة:

لا يمكن لأي بحث علمي رصين ان ينطلق من فراغ معرفي، بل لا بد له من الاستناد الى خلفية نظرية توطر مفاهيمه وتفسر العلاقات القائمة بين متغيراته. وفي هذه الدراسة التي تسعى للبحث في "مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وأثرها على سلوك

التلميذ"، يجد الباحث نفسه امام ضرورة تبني مقاربة علمية تتجاوز النظرة السطحية للفعل الاتصالي لتغوص في اعماق التفاعل الانساني داخل المؤسسة التربوية. وبناء عليه، تم اختيار النظرية النسقية كإطار نظري موجه لهذه الدراسة؛ لكونها المقاربة الأكثر قدرة على استيعاب تعقيدات الوسط المدرسي بمتوسطة صادقي مسعود. فهي لا تنظر للمشرف او التلميذ كعناصر منعزلة، بل كاجزاء حيوية في نسق اتصالي متكامل، حيث تؤثر مهارات المشرف في سلوك التلميذ، ويؤدي رد فعل التلميذ بدوره الى تعديل استراتيجيات المشرف في عملية دائرية مستمرة تهدف الى تحقيق التوازن والاستقرار التربوي.

وسنحاول عرض اسس هذه النظرية، واهم روادها، مع تبيان كيفية اسقاط مبادئها على دراستنا.

1- تعريف المقاربة النسقية

تعرف المقاربة النسقية في مجال الاتصال بانها إطار تحليلي ينظر الى الظواهر الاتصالية كأنظمة متكاملة ومفتوحة، حيث لا يمكن فهم سلوك اي عنصر داخل النظام (مثل التلميذ) الا من خلال علاقاته وتفاعلاته مع العناصر الاخرى (مثل المشرف التربوي) ومع المحيط المدرسي ككل. وهي تقوم على فكرة ان اي تغيير في جزء من النسق يؤدي بالضرورة الى تغيير في النسق ككل.

التهميش: بشير محرش، الخلفيات النظرية لعلوم الاعلام والاتصال، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2015، ص 112.

2- أهم رواد النظرية النسقية

برزت هذه النظرية بفضل تظافر جهود عدة علماء في تخصصات مختلفة، ومن اهم روادها:

1. لودفيج فون برتالانفي (Ludwig von Bertalanffy) المؤسس الاول للنظرية العامة للأنظمة.

2. نوربرت وينر (Norbert Wiener) صاحب مفهوم "السيبرنيطيقا" الذي ادخل فكرة التغذية الراجعة.

3. بول وايتزلاويك (Paul Watzlawick) رائد مدرسة "بالو التو" الذي وضع بديهيات الاتصال الإنساني.¹

3- مبادئ النظرية النسقية في الاتصال

تعتمد هذه المقاربة على مجموعة من المبادئ العلمية التي تفسر حركة النسق الاتصالي:

- مبدا الكلية: النسق التربوي ليس مجرد مجموع افراد، بل هو وحدة تفاعلية كبرى.
- مبدا الدائرية: الاتصال ليس خطيا بل هو عملية دائرية تبادلية التأثير.

¹ - حسن عماد مكاي، نظريات الاتصال، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2009، ص 215.

- مبدأ التوازن: ميل النسق المدرسي دائماً للحفاظ على استقراره السلوكي عبر التواصل.¹ اسقاط المقاربة النسقية على موضوع الدراسة لتحقيق الربط المنهجي بين النظرية والجانب التطبيقي في متوسطة صادقي مسعود، تم اسقاط مفاهيم النظرية النسقية على دراستنا كما يلي:
- (1) **مهارات الاتصال كمدخلات للنسق (Inputs)** تعتبر مهارات الاتصال التربوي (الاصغاء، الاقناع، لغة الجسد) التي يمارسها مشرف التربية هي المدخلات الاساسية. جودة هذه المهارات هي التي تحدد نوعية "الطاقة الاتصالية" التي تسري داخل المؤسسة.
 - (2) **التفاعل الاتصالي كعمليات تحويلية:** اثناء الاحتكاك اليومي بين المشرف والتلاميذ، تتم عمليات معالجة للرسائل التربوية. فالمشرف الذي يستخدم مهارات احتواء ذكية يقوم بتحويل المواقف المشحونة بالتوتر الى مواقف تعليمية هادئة عبر التفاعل اللفظي وغير اللفظي.
 - (3) **سلوك التلميذ كمخرجات للنسق:** وفقاً لهذه المقاربة، فان سلوك التلميذ (انضباط، تمرد، تعاون) هو المخرج النهائي للعملية الاتصالية. فإذا كانت مهارات المشرف الاتصالية فعالة، ستكون المخرجات السلوكية للتلاميذ ايجابية ومتوافقة مع النظام الداخلي للمتوسطة.
 - (4) **التغذية الراجعة السلوكية:** تمثل استجابة التلاميذ (سلوكهم تغذية راجعة للمشرف)؛ فالسلوك العدواني للتلميذ هو اشارة نسقية للمشرف بضرورة تعديل "شفرة" التواصل واستخدام مهارات أكثر مرونة لإعادة النسق الى حالة التوازن والانضباط.

¹ - فضيل دليو، الاتصال المفاهيم، النظريات، الوسائل، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 142.

الفصل الثاني

مهارات الاتصال التربوي لدى
مشرفي التربية

تمهيد

يعد الاتصال من أبرز الظواهر الإنسانية التي رافقت الوجود البشري منذ فجر التاريخ، وتتضاعف أهميته حين ينتقل من الفضاء الاجتماعي العام إلى الفضاء التربوي المتخصص، إذ يغدو أداة وغاية في آن واحد، فالمؤسسة التعليمية لا تقوم إلا على شبكة من العلاقات التواصلية المتشابكة التي تربط أطرافها المختلفة، وفي صميم هذه الشبكة يقف مشرف التربية باعتباره العنصر الفاعل الذي يضطلع بمهام الانضباط والتوجيه والوساطة والتواصل مع جميع المكونات البشرية للمؤسسة.

وقد تزايد الاهتمام الأكاديمي في السنوات الأخيرة بموضوع مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية، لا سيما بعد أن كشفت الدراسات الميدانية عن ارتباط وثيق بين مستوى هذه المهارات ودرجة النجاح في تحقيق الانضباط المدرسي وتوجيه سلوك التلاميذ، ولا غرو في ذلك، فمشرف التربية يقضي معظم وقته في التفاعل المباشر مع التلاميذ، ومن ثم فإن كفاءته التواصلية تمثل الرافد الأساسي لنجاحه المهني وفاعليته التربوية. وانطلاقاً من هذه المنطلقات يتناول هذا الفصل الإطار النظري لمهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية من خلال مبحثين متكاملين.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للاتصال التربوي ومشرف التربية

المطلب الأول: الاتصال التربوي وأهميته في المؤسسة التعليمية

أولاً- مفهوم الاتصال التربوي:

يمثل الاتصال التربوي الحقل المتخصص الذي يدرس ظاهرة الاتصال في سياقها التربوي والتعليمي بما يتضمنه من خصوصيات وأبعاد تميزه عن سائر أنواع الاتصال.

يعرفه أحمد حسين الصغير بأنه مجموع الأنشطة التواصلية الهادفة التي تجري داخل المؤسسة التعليمية بين الأفراد والجماعات بهدف تحقيق الأغراض التربوية المرسومة وتنمية المتعلم في أبعاده الكاملة.¹

¹- أحمد حسين الصغير، الاتصال التربوي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 31.

ويرى حمد عبيد الكبيسي أنه العملية التي يتم من خلالها توجيه وإرشاد المتعلم وتشكيل سلوكه وفق متطلبات المنظومة التعليمية ومبادئها القيمية والأخلاقية.¹ في حين يعرفه صالح ناصر عليّات بأنه التفاعل اللغوي وغير اللغوي الذي يدور بين المشتغلين بالحقل التربوي بهدف تحقيق الأهداف التعليمية وتنمية المتعلم وضبط بيئته الاجتماعية.²

أما عبد الله عبد الدايم فيراه الفعل التواصل الذي يصدر من المربي أو المشرف نحو المتعلم بقصد تهذيب سلوكه وإكسابه القيم والمعارف والمهارات اللازمة للحياة المدرسية والاجتماعية معا.³

وعليه يمكن تعريف الاتصال التربوي تعريفا عاما بأنه منظومة تفاعلية مؤسسية منظمة تركز على تبادل الرسائل اللفظية وغير اللفظية بين أطراف المجتمع المدرسي في إطار هادف لتحقيق التنشئة الاجتماعية والتعلم المعرفي وضبط السلوك وتهيئة المناخ التربوي الملائم. وفي هذه الدراسة فالالاتصال التربوي هو تلك العمليات التواصلية المتعددة التي يمارسها مشرف التربية في تعاملاته اليومية مع التلاميذ والمعلمين والإدارة، ابتداء من الخطاب الشفهي وانتهاء بلغة الجسد وأساليب الإقناع.

ثانيا- أهمية الاتصال التربوي في المؤسسة التعليمية:

تتجلى أهمية الاتصال التربوي في كونه الوسيلة الأمثل لنقل التعليمات والتوجيهات وإرساء النظام داخل المؤسسة، فضلا عن دوره المحوري في بناء العلاقات الإنسانية بين مكونات المجتمع المدرسي وتمتينها. كما يسهم في تهيئة المناخ النفسي الآمن الذي يشعر فيه التلميذ بالانتماء والتقدير والاحترام، وهو ما ينعكس إيجابا على تحصيله الدراسي وسلوكه العام. ولا يقف دور الاتصال التربوي عند هذا الحد، بل يمتد ليشمل تنمية قدرات التلاميذ التعبيرية وإكسابهم مهارات الحوار والتفاوض وحل الإشكاليات بأسلوب حضاري بناء.⁴

المطلب الثاني: مشرف التربية وأدواره داخل المؤسسة التعليمية

أولا- تعريف مشرف التربية:

يحتل مشرف التربية موقعا استراتيجيا في الهيكل التنظيمي للمؤسسة التعليمية الجزائرية، إذ يقع في تقاطع شبكة العلاقات بين مختلف أطراف المجتمع المدرسي ويضطلع بمهام متعددة الأبعاد.

تعرفه وزارة التربية الوطنية الجزائرية بأنه الموظف التابع لسلك شبه التعليمي المكلف بمتابعة الحياة المدرسية والسهر على تطبيق النظام الداخلي والسير الحسن للمؤسسة.⁵

1- حمد عبيد الكبيسي، الاتصال التربوي في المدرسة، مكتبة الفلاح، الكويت، 2004، ص 19.

2- صالح ناصر عليّات، الإدارة المدرسية الحديثة، دار الشروق، عمان، 2004، ص 88.

3- عبد الله عبد الدايم، التربية عبر التاريخ، دار العلم للملايين، بيروت، 2000، ص 143.

4- صالح ناصر عليّات، مرجع سابق، ص 95.

5- وزارة التربية الوطنية، القانون الداخلي للمؤسسات التعليمية، المديرية العامة للتكوين، الجزائر، 2020، ص 5.

ويعرف ايضا أنه ذاك الشخص المؤهل تربويا المكلف بمتابعة شؤون التلاميذ والسهر على انضباطهم وتوجيههم وإرشادهم داخل المؤسسة التعليمية في كل الأوقات والفضاءات.¹ أما محمد عبد الرحيم عدس فيصفه بأنه العنصر التربوي الفاعل الذي يضطلع بمهام الرعاية والتوجيه والانضباط ويمثل حلقة الوصل الفعلية بين الإدارة والتلميذ.² ويضيف حسن حسين زيتون أنه المربي المتخصص الذي تقع على عاتقه مسؤولية تهيئة الظروف الملائمة للعملية التعليمية من خلال ضبط النظام وتوجيه السلوك والتنسيق الفعلي بين المكونات البشرية للمؤسسة التعليمية.³ ومن استقراء هذه التعريفات يتبين أن مشرف التربية في تعريفه العام هو المربي المؤهل المنتمي إلى السلك شبه التعليمي الذي يضطلع بمهام الإشراف والتوجيه والضبط والوساطة في المجتمع المدرسي وفي هذه دراستنا يقصد به كل عامل ينتمي إلى سلك مشرفي التربية ويمارس مهامه في مؤسسات التعليم المتوسط بالجزائر.

ثانيا- دور مشرف التربية داخل المؤسسة التعليمية

تتنوع أدوار مشرف التربية وتنشعب لتشمل أبعادا متعددة:

- الدور الانضباطي المتجلي في السهر على الالتزام بالنظام الداخلي للمؤسسة ومراقبة حضور التلاميذ وغيابهم.
- الدور الإرشادي المتمثل في التعرف على مشكلات التلاميذ النفسية والاجتماعية وتوجيههم إلى مصادر الدعم المناسبة.
- دور الوساطة في فض النزاعات بين التلاميذ أو بينهم وبين الطاقم التربوي.
- ورابعها الدور التنسيقي مع الإدارة والمعلمين لضمان انسجام العملية التربوية.
- وخامسها دور التواصل مع الأسرة وإشراكها في متابعة مسيرة أبنائهم التعليمية والسلوكية، وكل هذه الأدوار تستلزم منه امتلاك مهارات اتصالية راقية ومتنوعة.⁴ ويمكننا اختصار دور مشرف التربية في النقاط التالية:

• السهر على الانضباط وتطبيق النظام الداخلي للمؤسسة

• مراقبة حضور وغياب التلاميذ

• الإرشاد والتوجيه التربوي والنفسي للتلاميذ

¹ - مصطفى القمش وآخرون، مقدمة في التربية الخاصة، دار المسيرة، عمان، 2011، ص 61.

² - محمد عبد الرحيم عدس، المعلم الفاعل والتدريس الفعال، دار الفكر، عمان، 1999، ص 78.

³ حسن حسين زيتون، مهارات التدريس، عالم الكتب، القاهرة، 2003، ص 140.

⁴ عزيز داود، مشرف التربية بين النظرية والتطبيق، دار الأمل للنشر، الجزائر، 2015، ص 38.

- المساهمة في حل النزاعات والوساطة داخل الوسط المدرسي
- التنسيق مع الإدارة والأساتذة لضمان سير العملية التربوية
- التواصل مع أولياء التلاميذ ومتابعة سلوكهم الدراسي.¹

المبحث الثاني: مهارات الاتصال التربوي لدى مشرف التربية

المطلب الأول: أهم مهارات الاتصال التربوي

أولاً- مهارة الاتصال اللفظي

تعد المهارة اللفظية المكون الأساسي في منظومة الاتصال التربوي، وهي تتضمن القدرة على استخدام اللغة بوضوح وانسجام وإيجاز في التعبير عن المعاني والأفكار التربوية. وتشمل هذه المهارة جملة من المؤشرات المحددة، أبرزها فصاحة اللسان وصواب اللفظ، واختيار المفردات الملائمة للسياق ومستوى المتلقي، وضبط نبرة الصوت وإيقاعه وسرعته وشدته وفق الموقف التربوي، والتنويع في أساليب الخطاب بين الترغيب والتحذير والإقناع

¹ - عزيز داود، المرجع السابق، ص 39.

والحوار، فضلا عن القدرة على توظيف الأسئلة الاستفزازية التي تستدرج التفكير وتعمق الفهم وتشغل الفضول لدى التلاميذ.¹

ثانيا- مهارة الاتصال غير اللفظي:

تشير الدراسات السيكولوجية إلى أن نسبة مرتفعة من معاني الرسائل الاتصالية تنقل عبر القنوات غير اللفظية، وتشمل هذه المهارة لغة الجسد من إيماءات وحركات وتعابير وجهية وتعبيرات عيون وحركات يدين وطريقة وقوف ومشى، إضافة إلى المسافة الجسدية بين المتحدث والمستمع والمظهر الخارجي وطريقة اللباس، وكلها مؤشرات ترسل رسائل تربوية ذات دلالة بالغة لدى التلاميذ. وتقتضي الكفاءة في هذه المهارة أن يكون مشرف التربية واعيا بلغة جسده وقادرا على توظيفها توظيفا يعزز مضمون رسالته اللفظية لا يتناقض معها.²

ثالثا- مهارة الإصغاء الفعال:

يمثل الإصغاء وجها اتصاليا كثيرا ما يهمل رغم أهميته القصوى في الفعل التربوي. فالإصغاء الفعال يتجاوز مجرد الاستماع إلى الانتباه الكامل لما يقوله المتحدث ورصد المعنى الضمني وفهم الحالة الانفعالية من خلال اللغتين اللفظية وغير اللفظية معا، مما يمكن مشرف التربية من الإحاطة الشاملة بمشكلات التلميذ واستيعاب انشغالاته واحتياجاته قبل الاستجابة لها.

رابعا: مهارة الإقناع:

وهي القدرة على تحويل قنوات الآخرين وتوجيه سلوكهم نحو المطلوب بأساليب منطقية وعاطفية مشروعة، وتتضمن في السياق التربوي توظيف الحجج المنطقية والأمثلة الواقعية والتعزيز الإيجابي والأسلوب الحوارى البناء.³

المطلب الثاني: دور مشرف التربية في توظيف مهارات الاتصال داخل الوسط المدرسي

أولا- الاتصال في مواقف الانضباط والضبط:

تمثل مواقف الانضباط أكثر المواقف ترددا في عمل مشرف التربية اليومي، ولنجاحه في التعامل معها يستدعي الأمر توظيف مهارات الحزم والوضوح في الخطاب دون اللجوء إلى الإهانة أو التجريح، فضبط النظام الذي يستند إلى الاتصال التربوي الواعي والهادئ ينتج انضباطا ذاتيا مستداما يختلف كليا عن ذلك الانضباط الخوفي الذي يتلاشى بمجرد زوال المراقبة. ويشير الباحثون إلى أن نبرة الصوت الحازمة الهادئة واللغة الجسدية الواثقة تمثل معا أداة ضبط تربوية بالغة الفاعلية.⁴

ثانيا- الاتصال في مواقف التوجيه والإرشاد

¹- محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص 88.

²- عزيز داود، مرجع سابق، ص 62.

³- خليل عبد الرحمن المعاينة، مرجع سابق، ص 130.

⁴- توفيق مرعي وآخرون، مرجع سابق، ص 115.

تستدعي مواقف الإرشاد والتوجيه قدرا مختلفا من مهارات الاتصال، إذ تتطلب من مشرف التربية الدفاء العاطفي وحسن الاستماع والتعاطف الوجداني واحترام خصوصية التلميذ وسرية ما يبوح به، وتشير الدراسات إلى أن مشرف التربية الذي يجيد الإصغاء ويمنح التلميذ الشعور بأنه مسموع ومفهوم يكون أكثر نجاحا في مساعدته على تجاوز أزماته الشخصية والاجتماعية، مما ينعكس إيجابا على سلوكه داخل المؤسسة وعلى تحصيله الدراسي.¹

ثالثا- الاتصال في إدارة النزاعات والتواصل مع الأسرة:

يضطلع مشرف التربية بدور الوسيط في فض النزاعات بين التلاميذ أو بينهم وبين الطاقم التربوي، وهو دور يستلزم مهارة اتصالية عالية في الاستماع لكلا الطرفين وإيجاد أرضية حوار مشتركة تفضي إلى حلول مقبولة، أما التواصل مع الأسرة فيعد بعدا اتصاليا آخر بالغ الأهمية، إذ يستلزم القدرة على إيصال المعلومات الخاصة بالتلميذ بدقة وموضوعية واحترام مع الحفاظ على العلاقة التعاونية الإيجابية مع الأولياء، مما يسهم في تكامل الجهود التربوية بين البيت والمدرسة.²

كما يجلى يتجلى دور مشرف التربية في توظيف مهارات الاتصال داخل الوسط المدرسي في عدة جوانب أساسية، من أهمها:

- تحقيق تواصل فعال مع التلاميذ من خلال الاستماع الجيد لهم وفهم احتياجاتهم النفسية والتربوية، مما يساعد على بناء علاقة ثقة.
- تعزيز الحوار داخل المؤسسة عبر تشجيع النقاش الهادف واحترام الرأي الآخر بين التلاميذ .
- الوساطة وحل النزاعات باستخدام أساليب تواصل هادئة وإقناعية لتقريب وجهات النظر وتخفيف التوتر³ .
- التنسيق مع الطاقم التربوي والإداري من خلال تبادل المعلومات بشكل واضح ومنظم لضمان انسجام العمل .
- التواصل مع أولياء التلاميذ لاطلاعهم على مستوى أبنائهم السلوكي والدراسي وإشراكهم في عملية المتابعة .
- توظيف لغة مناسبة (لفظية وغير لفظية) تتسم بالاحترام والمرونة بما يتلاءم مع مختلف المواقف التربوية.

1- حمد عبيد الكبيسي، مرجع سابق، ص 74.

2- محمد عبد الرحيم عدس، مرجع سابق، ص 103.

3 - عبد الكريم غريب، التواصل التربوي، دار النشر المغربية، الدار البيضاء، 2003، ص 45.

- التحسيس والتوعية عبر تقديم إرشادات ونصائح تساعد التلاميذ على تبني سلوكيات إيجابية داخل المؤسسة¹.
- ومن خلال ما سبق نستخلص أن مهارات الاتصال تمثل أداة أساسية في عمل مشرف التربية، حيث تمكنه من أداء مهامه التربوية بفعالية وتحقيق بيئة مدرسية متوازنة.

خلاصة الفصل

خلص هذا الفصل إلى جملة من النتائج النظرية الجوهرية التي تشكل الإطار المرجعي لهذه الدراسة، إذ تبين أن مفهوم الاتصال يحمل في جوهرة اللغوي دلالة الوصل والربط والتواصل، وأنه في بعده الاصطلاحي عملية تفاعلية ديناميكية تستهدف التأثير وتبادل المعنى،

¹- محمد الدريج، مدخل إلى علوم التربية، دار الكتاب الجامعي، العين، 2000، ص 112.

في حين يمثل الاتصال التربوي صورته المتخصصة في الفضاء المدرسي الموجهة نحو تحقيق الأهداف التنشئية والتعليمية.

كما أبرز الفصل أن مشرف التربية يحتل موقعا محوريا في المنظومة المدرسية ويضطلع بأدوار متعددة ومتشابكة تجمع بين الانضباط والإرشاد والوساطة والتنسيق، وأن هذه الأدوار مجتمعة تستلزم منه امتلاك مهارات اتصالية راقية تتوزع بين اللفظي وغير اللفظي والإصغاء والإقناع.

الفصل الثالث

سلوك التلاميذ

تمهيد

يعد سلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية من أبرز الموضوعات التي استأثرت باهتمام الباحثين والمربين والمختصين في ميدان علم النفس التربوي والاجتماعي، نظرا لما ينطوي عليه من أبعاد متشابكة تتداخل فيها العوامل الشخصية والأسرية والمدرسية والاجتماعية. فالتلميذ لا يدخل المؤسسة التعليمية صفحة بيضاء خالية من المؤثرات، بل يحمل معه منظومة من الخبرات والقيم والاستعدادات التي تشكل سلوكه وتوجه تفاعلاته داخل الفضاء المدرسي، مما يجعل دراسة هذا السلوك وفهمه ضرورة علمية وتربوية لا غنى عنها لكل من يتولى مسؤولية التوجيه والإشراف.

ويكتسب هذا الموضوع أهمية مضاعفة في سياق هذه الدراسة، لارتباطه بالمتغير المستقل المتمثل في مهارات الاتصال التربوي لمشرف التربية، إذ يفترض أن هذه المهارات تلقي بظلالها العميقة على ما يبديه التلاميذ من سلوكيات. وقد اقتضت هذه الفرضية تناول الموضوع بالتحليل والتفسير عبر مبحثين متكاملين، الأول منهما يوطر مفهوم السلوك ويحدد العوامل المتحكمة فيه، والثاني يستجلي مظاهره ويكشف عن طبيعة العلاقة بينه وبين الاتصال التربوي.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لسلوك التلميذ

المطلب الأول: سلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية

أولا- خصوصية السياق المدرسي وأثره في السلوك:

تتفرد المؤسسة التعليمية بخصائص بيئية واجتماعية تضيف على سلوك التلميذ داخلها طابعا مميزا يختلف عن سلوكه في الفضاءات الأخرى، فالبيئة المدرسية بيئة رسمية تخضع لقوانين ومعايير وأنظمة محددة، وتتشكل فيها علاقات اجتماعية معقدة مع الأقران والمعلمين والمشرفين وسائر العاملين، وكل هذه المتغيرات تحدد إلى حد بعيد الكيفية التي يتصرف بها التلميذ ويستجيب للمواقف المختلفة¹.

¹ - عبد الرحمن عيسوي، مشكلات الطفولة والمراهقة، دار النهضة العربية، بيروت، 1996، ص 66.

ثانيا-تعريف سلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية: تعرف سلوك التلميذ بأنه كل ما يبديه التلميذ من أفعال وتصرفات وردود فعل في السياقات المدرسية المختلفة، وما ينجم عن تفاعله مع منظومة العلاقات والأنظمة والمتطلبات التي تفرضها المؤسسة التعليمية.¹ ويعرفه فاخر عاقل بأنه مجموع الأنماط التصرفية التي يبديها المتعلم في بيئته المدرسية وتعكس مستوى تكيفه الاجتماعي والنفسي مع متطلبات المؤسسة التربوية وأعرافها.²

ومن جهتها تعرفه زينب محمود شقير بأنه منظومة الاستجابات الظاهرة والخفية التي تصدر عن التلميذ في الفضاء المدرسي الرسمي وغير الرسمي وتعكس مدى تناغمه أو توتره مع متطلبات الحياة المدرسية.³

وتجدر الإشارة إلى أن سلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية لا يفهم بمعزل عن السياق الاجتماعي الأشمل الذي يعيش فيه، إذ يلاحظ الباحثون أن جملة من الديناميات الجمعية والتأثيرات الضمنية تشكل السلوك الفردي للتلميذ داخل المجموعة المدرسية وتحدد درجة التزامه بالمعايير أو انحرافه عنها،⁴ وهذا ما يجعل عملية التعامل مع هذا السلوك عملية تربوية بالغة التعقيد تستلزم فهما عميقا للعوامل المتعددة المتحركة فيه.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف سلوك التلميذ بشكل عام داخل المؤسسة التعليمية هو مجموع الأفعال والاستجابات والتصرفات التي يبديها المتعلم في الفضاء المدرسي، وتعكس مستوى تكيفه مع متطلبات البيئة التربوية وطبيعة علاقاته مع مكوناتها البشرية والمادية.

أما في هذه الدراسة فيقصد به ما يبديه تلاميذ مؤسسات التعليم المتوسط من تصرفات إيجابية أو سلبية في تعاملهم مع مشرف التربية تحديدا، سواء في فضاء الفناء أو الممرات أو قاعات الدراسة.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في سلوك التلميذ

أولا-العوامل الأسرية:

تمثل الأسرة المؤسسة الاجتماعية الأولى التي تنشأ فيها شخصية التلميذ وترسى قيمه واتجاهاته الأساسية، ومن ثم فإن أسلوب التنشئة الوالدية يلقي بظلاله الواسعة على الأنماط السلوكية التي يبديها التلميذ في بيئته المدرسية.

يؤكد بطرس حافظ بطرس أن الأسرة التي تربي أبنائها على الحوار والاحترام المتبادل والمسؤولية تخرج تلاميذ أكثر انضباطا وأقدر على الاندماج في البيئة المدرسية،⁵

¹- شبل بدران وآخرون، مرجع سابق، ص 112.

²- رمزي أحمد عبد الحي، مرجع سابق، ص 58.

³- فاخر عاقل، علم النفس التربوي، دار العلم للملايين، بيروت، ط4، 1979، ص 203.

⁴- زينب محمود شقير، سيكولوجية المشكلات المدرسية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 2000، ص 55.

⁵- محمد عثمان نجاتي، مرجع سابق، ص 148.

ويضيف محمود قمر أن الصراعات الأسرية والتفكك العائلي يرتبطان ارتباطاً إيجابياً بظهور الاضطرابات السلوكية لدى التلاميذ في المؤسسات التعليمية.¹

ثانياً-العوامل المدرسية:

تشكل المتغيرات المدرسية الداخلية منظومة من العوامل المؤثرة في سلوك التلميذ، ومن أبرزها:

طبيعة العلاقات التربوية السائدة بين الطاقم التربوي والتلاميذ ومدى طابعها الديمقراطي أو التسلطي، وأسلوب إدارة الفصل ودرجة توافر العدالة في التعامل، فضلاً عن مدى وضوح القوانين والأنظمة الداخلية وانسجامها واتساقها. وقد وجد الباحثون أن البيئات المدرسية التي تسودها علاقات دافئة ومحترمة تنتج مستويات سلوكية أفضل وأكثر انضباطاً.²

ثالثاً: العوامل الشخصية والنفسية:

لا يمكن إغفال الخصائص الفردية للتلميذ ذاته من مزاج وذكاء وقدرات وسمات شخصية ونضج انفعالي، فهي تحدد إلى حدٍ بعيد الكيفية التي يتفاعل بها مع محيطه المدرسي. يشير نبيل عبد الهادي وآخرون إلى أن التلاميذ ذوي الضبط الداخلي يبدون سلوكاً انضباطياً أفضل مقارنة بأقرانهم الذين يخضعون بصورة مفرطة للمؤثرات الخارجية، كما أن القلق وانعدام الثقة بالنفس يعدان من أبرز الأسباب النفسية للسلوك الانسحابي أو العدوانية لدى التلاميذ.³

رابعاً: العوامل الاجتماعية والإعلامية:

تبرز تأثيرات مجموعة الأقران بشكل متنامٍ في مرحلة المراهقة، حيث يصبح الانتماء إلى الجماعة والاعتراف بالهوية الاجتماعية دوافع مسيطرة توجه قرارات التلميذ وتصرفاته. إضافة إلى ذلك باتت وسائل الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي تلقي بظلالها الواسعة على منظومة القيم والسلوكيات التي يتبناها التلاميذ، في ظل ضعف الرقابة الأسرية وتراجع السلطة التربوية. وهذا ما يوجب على مشرف التربية أن يكون على وعي تام بهذه المتغيرات الاجتماعية والإعلامية.⁴

¹- بطرس حافظ بطرس، تربية الطفل ومتطلباتها النفسية، دار المسيرة، عمان، 2008، ص 73.

²- فاخر عاقل، مرجع سابق، ص 218.

³-نبيل عبد الهادي وآخرون، علم نفس الطفولة، دار وائل للنشر، عمان، 2000، ص 94.

⁴- بطرس حافظ بطرس، مرجع سابق، ص 102.

المبحث الثاني: مظاهر سلوك التلميذ وعلاقته بالاتصال التربوي المطلب الأول: السلوك الإيجابي للتلميذ داخل المؤسسة التعليمية

1- تعريف السلوك الإيجابي:

يقصد بالسلوك الإيجابي للتلميذ مجموع التصرفات والمواقف التي تنسجم مع القيم والأعراف التربوية للمؤسسة التعليمية وتسهم في تهيئة مناخ مدرسي ملائم للتعلم والنمو والتطوير. يعرفه رمزي أحمد عبد الحي بأنه كل فعل أو تصرف يصدر عن التلميذ بما يتوافق مع المعايير التربوية المقبولة ويسهم في تعزيز العملية التعليمية وبناء علاقات اجتماعية سوية داخل الفضاء المدرسي.¹

¹- رمزي أحمد عبد الحي، مرجع سابق، ص 71.

ويعرفه نبيل عبد الهادي وآخرون بأنه الأنماط التصرفية التي تعكس تكيف التلميذ الإيجابي مع متطلبات الحياة المدرسية وقدرته على التفاعل البناء مع أقرانه ومعلميه ومشرفيه بطريقة تعزز روح المواطنة والانتماء.¹

2- مظاهر السلوك الإيجابي للتلميذ:

تتعدد مظاهر السلوك الإيجابي للتلميذ داخل المؤسسة التعليمية وتشمل: الانضباط الذاتي الحقيقي والالتزام بمواعيد الحضور وأداء الواجبات

✍ المشاركة الفاعلة الحرة في النشاطات الصفية واللاصفية عن قناعة ورغبة وليس خوفاً أو إكراها.

✍ إبداء الاحترام للمعلمين ومشرفي التربية والعاملين في المؤسسة بأسلوب متحضر يعكس قيم التربية الجيدة.

✍ تحمل المسؤولية الشخصية في الحفاظ على ممتلكات المؤسسة ونظافة محيطها.

✍ القدرة على التعاون مع الأقران وتقديم يد العون للمحتاجين منهم دون تحيز أو تمييز.²

3- دور مشرف التربية في تعزيز السلوك الإيجابي لدى التلاميذ: يسهم مشرف التربية في تعزيز السلوك الإيجابي لدى التلاميذ عبر توظيف جملة من الاستراتيجيات التربوية التواصلية المتكاملة:³

أسلوب التعزيز الإيجابي القائم على الثناء والتقدير المقدمين بصدق وفي الوقت المناسب. نمذجة السلوك القويم أمام التلاميذ بحيث يكون مشرف التربية قدوة حية في الالتزام والاحترام والمسؤولية.

تكليف التلاميذ ذوي السلوك الجيد بمهام قيادية تعزز ثقتهم بأنفسهم وانتماءهم للمؤسسة وتوثق ارتباطهم بقيم الانضباط الإيجابي.⁴

المطلب الثاني: السلوك السلبي وأسبابه التربوية

أولاً- مفهوم السلوك السلبي وتصنيفاته:

يقصد بالسلوك السلبي للتلميذ تلك الأنماط التصرفية التي تناقض متطلبات المؤسسة التعليمية وتعيق مسيرة التعلم وتخل بالنظام المدرسي.

¹ - نبيل عبد الهادي وآخرون، مرجع سابق، ص 117.

² - صفاء يوسف الأعسر وعلاء الدين كفاقي، التواصل الوجداني، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة، 1997، ص 33.

³ - عبد الرحمن عيسوي، مرجع سابق، ص 103.

⁴ - زينب محمود شقير، مرجع سابق، ص 91.

تعرفه زينب محمود شقير بأنه الأنماط التصرفية التي تتجاوز الحدود المقبولة مدرسيا وتعبر عن خلل في تكيف التلميذ مع متطلبات بيئته التربوية¹ ويميز إبراهيم وصفي عقل بين مستويات ثلاثة من السلوك السلبي هي: المستوى البسيط كالتشويش والثرثرة والكسل والتأخر، والمستوى المتوسط كالعدوانية اللفظية والغياب المتكرر والعصيان، والمستوى الحاد كالتخريب والعنف الجسدي وتعاطي المواد المحظورة.²

ثانيا- الأسباب التربوية للسلوك السلبي:

تتشابك أسباب السلوك السلبي وتتداخل، ويميز الباحثون عموما بين محورين رئيسيين لأسباب التربية، الأول بيداغوجي يتصل بعدم ملائمة أساليب التعليم والمناهج لحاجات التلاميذ وميولهم واستعداداتهم الفعلية، مما يولد لديهم شعورا بالإحباط والرفض، اذ يشار إلى أن كثيرا من حالات الاضطراب السلوكي عند التلاميذ تجد مصدرها في تجارب الفشل الدراسي المتراكمة وما تنتجه من إحساس بالنقص والتهميش.³

أما المحور الثاني فمؤسسي ويتعلق بطبيعة المناخ المدرسي والعلاقات السائدة فيه، إذ يؤكد بطرس حافظ بطرس أن الأسلوب التسلطي في الإدارة المدرسية وانعدام العدالة في تطبيق الأنظمة يولدان مشاعر الغضب والعدوانية لدى التلاميذ وتدفعانهم إلى التعبير عنها بأشكال سلوكية سلبية متعددة، كما أن ضعف قنوات الاتصال التربوي وغياب الحوار يحرمان التلميذ من منافذ التعبير الطبيعية عن ذاته فيلجأ إلى بدائل سلوكية منحرفة.⁴

المطلب الثالث: أثر مهارات الاتصال التربوي على تعديل سلوك التلميذ

أولا- طبيعة العلاقة بين الاتصال التربوي وتعديل السلوك:

كشفت الدراسات التربوية والسيكولوجية عن علاقة وثيقة ومتبادلة بين جودة الاتصال التربوي والمستوى السلوكي للتلاميذ داخل المؤسسة التعليمية، اذ يؤكد أن التواصل الوجداني الفعال بين المربي والمتعلم يمثل عاملا محوريا في تشكيل الأنماط السلوكية الإيجابية لدى التلاميذ، لأنه يشبع لديهم الحاجة إلى الانتماء والاعتراف والتقدير التي تعد من أقوى الدوافع المحركة للسلوك البشري.⁵

¹-محمود قمر، الانحراف الاجتماعي للمراهق وعلاقته بأساليب التنشئة الوالدية، مجلة العلوم الاجتماعية، الكويت، المجلد 22، 1994، ص 45.

²-صفاء يوسف الأعسر وعلاء الدين كفاقي، مرجع سابق، ص 56.

³- فاخر عاقل، مرجع سابق، ص 229.

⁴- إبراهيم وصفي عقل، مرجع سابق، ص 87.

⁵- محمود قمر، مرجع سابق، ص 58.

ثانيا- آليات تأثير مهارات الاتصال في تعديل السلوك:

تعمل مهارات الاتصال التربوي على تعديل السلوك عبر مسالك متعددة ومتكاملة، أبرزها أن مهارة التعبير اللفظي الواضح تتيح لمشرف التربية توصيل التوقعات السلوكية بدقة وبدون غموض أو إبهام، فيفهم التلميذ بوضوح تام ما هو مطلوب منه وما تترتب عليه التصرفات المخالفة من نتائج. ومهارة الإصغاء الفعال تمكن مشرف التربية من الوصول إلى الدوافع الحقيقية الكامنة وراء السلوك السلبي لاختيار التدخل التربوي الأنسب والأجدي، في حين تمكنه مهارة الإقناع من استمالة التلميذ وإقناعه بتغيير سلوكه من الداخل لا بالإكراه والقسر.¹

ثالثا- نماذج تطبيقية للتعديل السلوكي عبر الاتصال:

تشير الدراسات الميدانية إلى أن مشرف التربية الذي يجيد توظيف مهارات الاتصال التربوي المتكاملة يستطيع معالجة حالات السلوك السلبي في مهدها قبل أن تستفحل، عبر توظيف الحوار البناء والتفاوض التربوي بدلا من اللجوء إلى العقوبة كخيار أول، وتظهر التجارب الميدانية أن التلميذ الذي يشعر بأن مشرف التربية يستمع إليه فعلا ويقدر مشاعره يكون أكثر استعدادا للالتزام بالأنظمة وأقل ميلا إلى الانتهاكات السلوكية.²

رابعا- شروط نجاح التدخل الاتصالي في تعديل السلوك:

لا يكفي أن يمتلك مشرف التربية المهارات الاتصالية من الناحية النظرية، بل يستلزم التأثير الحقيقي في سلوك التلاميذ توافر جملة من الشروط المتكاملة، أبرزها الصدق والأصالة في التواصل بعيدا عن التكلف والنفاق التربوي، والاتساق بين ما يقوله مشرف التربية وما يفعله، والاحترام الحقيقي للتلميذ كإنسان صاحب كرامة وحقوق، والقدرة على التكيف مع خصوصيات كل حالة بدلا من تطبيق وصفة اتصالية واحدة على جميع المواقف.³

¹ - صفاء يوسف الأعسر وعلاء الدين كفاقي، مرجع سابق، ص 72.

² - جاسم محمد الكندري، مرجع سابق، ص 88.

³ - زينب محمود شقير، مرجع سابق، ص 108.

خلاصة الفصل

خلص هذا الفصل إلى جملة من النتائج النظرية والتحليلية التي تضيء علاقة سلوك التلميذ بمهارات الاتصال التربوي لمشرف التربية، إذ تبين أن مفهوم السلوك في أبعاده اللغوية والاصطلاحية يتجاوز الفعل الخارجي الملاحظ ليشمل منظومة متكاملة من التفاعلات الداخلية والخارجية المرتبطة بالبيئة المدرسية ومتغيراتها المتعددة. كما كشف الفصل أن العوامل المؤثرة في هذا السلوك متشابكة ومتداخلة تتوزع بين الأسري والمدرسي والشخصي والاجتماعي.

وأبرز هذا الفصل أيضا أن التمييز بين السلوك الإيجابي والسلبي ليس مطلقا بل مرهون بطبيعة السياق ودرجة انسجام التصرف مع معايير المؤسسة التعليمية، وأن للسلوك السلبي جذورا تربوية ونفسية عميقة لا يمكن معالجتها إلا بفهمها أولا. وقد انتهى الفصل إلى تأكيد المقولة النظرية الجوهرية المفادها أن مهارات الاتصال التربوي لمشرف التربية تمثل الرافعة الأساسية لأي تدخل تعديلي ناجح، شريطة أن يتحلى مشرف التربية بالصدق والاتساق والاحترام الحقيقي للتلميذ.

الفصل الرابع الجانب الميداني للدراسة

أولاً – عرض وتحليل ومناقشة نتائج المقابلة

1- عرض نتائج المقابلة

1-1 عرض نتائج المقابلات مع الأساتذة:

أ- عرض نتائج المقابلة الأولى
البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر

المادة المدرسة: اللغة العربية وآدابها – السنة الثانية متوسط

المؤسسة: متوسطة صادقي مسعود

سنوات الخبرة: 15 سنة

المحور الأول: تقييم أسلوب مشرف التربية في التواصل مع التلاميذ

س1: كيف تصف أسلوب التواصل الذي يعتمد مشرف التربية في تعامله مع التلاميذ؟ هل هو أسلوب إقناعي، توجيهي، سلطوي؟

الجواب: أسلوب مشرف التربية في الغالب أسلوب توجيهي يميل إلى السلطوية في بعض المواقف، خاصة عند التعامل مع حالات الغياب والتأخر أو الشغب داخل الساحة، غير أنه يحاول في كثير من الأحيان أن يجمع بين الحزم والإقناع، فيشرح للتلميذ سبب الخطأ قبل تطبيق العقوبة، كما ألاحظ أن الأسلوب يتغير بحسب طبيعة التلميذ وحالته، فالمشرف الناجح من يقرأ المواقف ولا يلتزم بأسلوب واحد.

س2: هل تلاحظ أن مشرف التربية يصغي جيداً لمشاكل التلاميذ ويمنحهم فرصة التعبير؟ أعط مثالا.

الجواب: نعم، ألاحظ أن المشرف يصغي للتلاميذ في الغالب، لكن جودة الإصغاء تختلف من مشرف إلى آخر ومن موقف إلى آخر.

وكمثال: في إحدى المرات جاء تلميذ يشكو من زميل له ضربه في الساحة، فأخذه المشرف جانبا واستمع إليه دون مقاطعة لمدة عشر دقائق تقريبا، ثم استدعى الطرف الآخر، وحل المشكلة دون اللجوء إلى العقوبة، هذا الموقف ترك أثرا إيجابيا في التلميذين معا.

س3: هل يعبر مشرف التربية عن نفسه بوضوح ودقة أمام التلاميذ من حيث اللغة والنبرة وتعابير الوجه؟

الجواب: في الغالب نعم، فاللغة واضحة وبسيطة تتناسب مع مستوى التلاميذ في المتوسطة، النبرة تختلف بحسب الموقف، أحيانا تكون هادئة وأحيانا حادة، أما تعابير الوجه فأرى أن بعض المشرفين يحتاجون إلى تطوير في هذا الجانب، لأن الوجه العابس باستمرار يخلق حاجزا نفسيا بين المشرف والتلميذ، ويفقد الرسالة التربوية أثرها رغم سلامة مضمونها.

المحور الثاني: أثر أسلوب مشرف التربية على سلوك التلاميذ

س4: هل لاحظت تغيرا في سلوك التلاميذ (إيجابا أو سلبا) بعد تعاملهم مع مشرف التربية؟ صف ذلك.

الجواب: نعم، لاحظت تغيرات واضحة، التلاميذ الذين يتعاملون مع مشرف هادئ ومحاور يصبحون أكثر التزاما بالقوانين ويلجؤون إليه عند المشكلات، أما الذين يتعرضون لأسلوب صارم دائما فيتولد لديهم الخوف وأحيانا التمرد، لدي تلميذ كان كثير الشغب، وبعد جلسات حوار متكررة مع المشرف تحسن سلوكه بشكل ملحوظ وأصبح من المتميزين.

س5: ما أبرز السلوكيات الإيجابية التي تلاحظها لدى التلاميذ في علاقتهم مع مشرف التربية؟

الجواب: أبرز السلوكيات الإيجابية: الانضباط في الدخول والخروج، احترام المشرف والأساتذة والعمال وتحيتهم في الصباح، الإقبال على إخبار المشرف بالمشكلات بدل كتمانها، والتعاون في تنظيم الفسحة والطاير. كما لاحظت أن بعض التلاميذ يقلدون المشرف في طريقة كلامه وحركاته، وهذا دليل على الاحترام والتأثر الإيجابي.

س6: هل تعتقد أن أسلوب مشرف التربية في التواصل يسهم في الحد من السلوكيات السلبية كالعنف والغياب؟ كيف؟

الجواب: نعم بشكل كبير، فالمشرف الذي يتقن التواصل يكشف المشكلات قبل تفاقمها. التلميذ الذي يجد من يصغي إليه ويفهمه لا يلجأ إلى العنف، والذي يشعر بأن غيابه ملحوظ ويُسأل عنه لا يتمادى في التغيب. أما إذا غاب التواصل الجيد فإن التلميذ يبحث عن لفت الانتباه بأي طريقة ولو كانت سلبية.

المحور الثالث: العوامل المؤثرة في سلوك التلميذ ومقترحات التحسين

س7: برأيك، كيف يؤثر الجو العام للتواصل في المؤسسة على مستوى انضباط التلاميذ والتزامهم بالقوانين؟

الجواب: الجو العام له تأثير حاسم، فالمؤسسة التي يسودها التواصل الإيجابي بين الإدارة والأساتذة والمشرفين تنعكس على التلميذ تلقائيا، فيشعر بالأمان والاستقرار ويلتزم بالقوانين عن قناعة لا عن خوف، أما المؤسسة التي تشهد توترات داخلية فإن التلاميذ يلتقطون ذلك ويترجمونه إلى فوضى وعدم انضباط.

س8: ما العوامل الأخرى التي تؤثر في سلوك التلميذ بجانب دور مشرف التربية (الأسرة، الأقران، البيئة)؟

الجواب: العوامل كثيرة ومتشابهة: الأسرة في المقام الأول، فالتلميذ الذي يأتي من بيت مفكك أو بيت تسوده الصرامة المفرطة يحمل ذلك إلى المدرسة، ثم رفاق السوء الذين يجرونه إلى سلوكيات سلبية كالتدخين والتغيب. كذلك البيئة الاجتماعية والحي الذي يسكن فيه، ووسائل التواصل الاجتماعي التي أصبحت مؤثرا قويا جدا على المراهقين.

س9: ما اقتراحاتك لتحسين التواصل بين مشرفي التربية والتلاميذ من أجل تعزيز السلوك الإيجابي؟

الجواب: أقترح: تكوين دوري للمشرفين في مهارات الاتصال وعلم النفس التربوي، تخصيص فضاء للحوار داخل المتوسطة كخلية الإصغاء، إشراك الأسرة بشكل دوري لا فقط عند المشكلات، تنظيم لقاءات تحسيسية يقودها المشرفون بأنفسهم، وتقليل الفجوة العمرية والنفسية بين المشرف والتلميذ من خلال الأنشطة الجماعية واللاصفية.

ب- عرض نتائج المقابلة الثانية:

البيانات الشخصية

الجنس: أنثى

المادة المدرسة: العلوم الطبيعية – السنة الثانية متوسط

المؤسسة: متوسطة صادقي مسعود

سنوات الخبرة: 06 سنوات

المحور الأول: تقييم أسلوب مشرف التربية في التواصل مع التلاميذ

س1: كيف تصف أسلوب التواصل الذي يعتمد مشرف التربية في تعامله مع التلاميذ؟ هل هو أسلوب إقناعي، توجيهي، سلطوي؟

الجواب: ألاحظ أن أسلوب المشرف يتراوح بين التوجيهي والسلطوي، مع غياب نسبي للأسلوب الإقناعي الذي يتطلب وقتا وصبرا. الواقع أن ضغط العمل وكثرة التلاميذ يجعلان المشرف يميل إلى الأسلوب الأسرع وهو السلطوي، وهذا في رأيي إشكال يحتاج إلى مراجعة لأن الإقناع وحده يبني وعيا داخليا عند التلميذ، أما السلطة فتبني خوفا مؤقتا.

س2: هل تلاحظ أن مشرف التربية يصغي جيدا لمشاكل التلاميذ ويمنحهم فرصة التعبير؟ أعط مثالا.

الجواب: نسبيا هناك إصغاء في حالات الأزمات فقط، أما المشكلات الصغيرة فلا تحظى دائما بالاهتمام الكافي. أتذكر تلميذة كانت تشكو من تنمر متكرر من زميلات لها، ولم يؤخذ الأمر بجدية في البداية، إلى أن تطور الوضع وانهارت التلميذة. لو أصغي إليها مبكرا لكفينا الكثير. الإصغاء الوقائي هو الأهم لا الإصغاء عند الانفجار.

س3: هل يعبر مشرف التربية عن نفسه بوضوح ودقة أمام التلاميذ من حيث اللغة والنبرة وتعابير الوجه؟

الجواب: اللغة واضحة في الغالب، لكنني ألاحظ أحيانا تناقضا بين الكلام ولغة الجسد، فالمشرف يقول كلاما لطيفا لكن وجهه يدل على الاستياء، وهذا يربك التلميذ. الرسالة المتسقة لفظا وحركة ونظرة هي الأكثر تأثيرا، وهذا الجانب يحتاج تكويننا خاصا لأنه لا يُكتسب بالتجربة وحدها.

المحور الثاني: أثر أسلوب مشرف التربية على سلوك التلاميذ

س4: هل لاحظت تغيرا في سلوك التلاميذ (إيجابا أو سلبا) بعد تعاملهم مع مشرف التربية؟ صف ذلك.

الجواب: نعم، ألاحظ ذلك بشكل واضح خاصة عند التلاميذ الجدد القادمين من الابتدائي. في الأسابيع الأولى يكون السلوك متأثراً بشكل المشرف الأول الذي يستقبلهم، فإذا كان مرحباً ومنفتحاً تأقلموا بسرعة، وإذا كان قاسياً ظهرت عليهم علامات الخوف والانطواء. هذه المرحلة الانتقالية حساسة جداً وتُرسَم فيها الانطباعات الأولى.

س5: ما أبرز السلوكيات الإيجابية التي تلاحظها لدى التلاميذ في علاقتهم مع مشرف التربية ؟

الجواب: السلوكيات الإيجابية: التحية، الالتزام بالمواعيد، احترام النظام في الطابور، عدم العنف الجسدي، الإبلاغ عن المشكلات. لكن بصراحة، هذه السلوكيات أحياناً تكون شكلية فقط بسبب الخوف من العقوبة لا عن قناعة، وهذا هو الفرق بين أثر الأسلوب السلطوي والأسلوب الإقناعي، الأول ينتج التزاماً ظاهرياً والثاني ينتج قناعة داخلية.

س6: هل تعتقد أن أسلوب مشرف التربية في التواصل يسهم في الحد من السلوكيات السلبية كالعنف والغياب؟ كيف؟

الجواب: التواصل الجيد يحد من العنف والغياب لكنه ليس وحده كافياً. التلميذ الذي يشعر بأن المشرف يفهمه ويهتم به لا يحتاج إلى لفت الانتباه بالعنف. أما الغياب فالمتابعة الفردية تقلصه. كيف؟ بالاتصال بالأسرة، بالحوار الفردي، بمعرفة سبب الغياب لا فقط معاقبته. التشخيص قبل العلاج.

المحور الثالث: العوامل المؤثرة في سلوك التلميذ ومقترحات التحسين

س7: برأيك، كيف يؤثر الجو العام للتواصل في المؤسسة على مستوى انضباط التلاميذ والتزامهم بالقوانين؟

الجواب: الجو العام للمؤسسة هو الذي يصنع شخصية المؤسسة. المؤسسة التي يسود فيها التواصل الإيجابي والاحترام المتبادل بين كل العاملين تصبح بيئة جاذبة، والتلميذ يأتي إليها برغبة. أما المؤسسة التي تعاني من سوء التواصل الداخلي فإن التلميذ يشعر بأنه دخل أرضاً غير مستقرة فينتج عن ذلك انفلات سلوكي وفقدان للمعنى.

س8: ما العوامل الأخرى التي تؤثر في سلوك التلميذ بجانب دور مشرف التربية (الأسرة، الأقران، البيئة)؟

الجواب: العوامل كثيرة جداً: الأسرة في المقدمة (نمط التربية، الاستقرار، المستوى الثقافي، الحضور الأبوي)، الأقران (يفوق تأثيرهم في المراهقة تأثير الأسرة أحياناً)، البيئة المحلية، الهاتف ووسائل التواصل، الإعلام، والضغط الدراسي. حتى التغذية والنوم لهما دور في المزاج والسلوك العام للمراهق.

س9: ما اقتراحاتك لتحسين التواصل بين مشرفي التربية والتلاميذ من أجل تعزيز السلوك الإيجابي؟

الجواب: أقترح: تكوين متخصص ومستمر للمشرفين في علم نفس المراهق، توفير وسائل ترفيهية وتربوية داخل المؤسسة (نوادي، مكتبات، نشاطات رياضية) لاستثمار طاقة

التلاميذ، تقليص عدد التلاميذ المسند لكل مشرف، تعزيز التنسيق بين المشرف والأستاذ والمستشار النفسي، وإشراك التلاميذ أنفسهم في صياغة بعض القوانين ليلتزموا بها عن قناعة.

2-1 عرض نتائج المقابلة مع المشرفين:

أ- عرض نتائج المقابلة الأولى:

البيانات الشخصية

الجنس: ذكر

المؤسسة: متوسطة صادقي مسعود

سنوات الخبرة: 10 سنوات

المحور الأول: مهارات الاتصال التربوي — التقييم الذاتي

س1: ما المهارات التواصلية التي تعتمد عليها بصفة رئيسية في تعاملك مع التلاميذ (الإصغاء، الإقناع، التعبير، إدارة النزاع)؟ ولماذا؟

الجواب: أعتمد على عدة مهارات في تكامل: الإصغاء أولاً لأنه مفتاح فهم التلميذ، ثم الإقناع لأن الفرض وحده لا يصنع تلميذاً واعياً، ثم التعبير الواضح حتى لا يساء فهمي، وأخيراً إدارة النزاع لأن الساحة لا تخلو يوماً من خلافات. أعطي الأولوية للإصغاء لأن أغلب مشكلات التلاميذ تنبع من شعورهم بأنهم غير مسموعين في البيت والمدرسة معاً.

س2: كيف توظف مهارة الإصغاء الفعال عند التعامل مع تلميذ يعاني من مشكلة سلوكية؟ أعط مثالا عملياً.

الجواب: أتعامل مع المشكلة السلوكية على ثلاث مراحل: أولاً أهيب مكاناً هادئاً بعيداً عن أعين الزملاء، ثم أترك التلميذ يتكلم دون مقاطعة وأظهر له بحركات صغيرة كالإيماء أنني مهتم، ثم أعيد صياغة ما قاله لأتأكد من فهمي. مثال: تلميذ كان يتشاجر باستمرار، استمعت إليه فاكشفت أن أباه يعنفه في البيت، فحولت الملف إلى المستشار النفسي والولاية، وتحسن الوضع تماماً خلال شهرين.

س3: كيف تستخدم مهارة الإقناع في تعديل السلوكيات السلبية للتلاميذ؟ ما الأساليب التي تجدها أكثر فاعلية؟

الجواب: الإقناع عندي يقوم على ثلاثة محاور: ربط السلوك بنتيجته (لو واصلت هذا التصرف ماذا سيحدث لك بعد سنوات؟)، إعطاء بدائل عملية (بدل أن تتشاجر، تعال إلي وأنا أحل المشكلة)، واستثمار القدوة (الإشارة إلى تلاميذ ناجحين كان لهم نفس الظروف). الأسلوب الأكثر فاعلية هو الحوار الفردي بعيداً عن المجموعة لأن التلميذ يخجل من التراجع أمام أقرانه.

المحور الثاني: ممارسات الاتصال التربوي وأثرها على سلوك التلميذ
س4: ما الأساليب التواصلية التي توظفها لتعزيز الانضباط وترسيخ احترام قوانين المؤسسة لدى التلاميذ؟

الجواب: أوظف عدة أساليب: التذكير المستمر بالقوانين دون مبالغة، التطبيق العادل للعقوبات حتى لا يشعر أحد بالتمييز، تبيين السلوك الإيجابي علناً، الحوار الجماعي عند بداية كل فصل لتوضيح التوقعات، وأهم شيء القدوة فأنا ألتزم بنفس ما أطلبه منهم من احترام للوقت والنظافة والاحترام. لا يمكنني أن أطلب التزاماً من تلميذ وأنا غير ملتزم به.
س5: كيف تتعامل مع التلاميذ الذين يبدون سلوكيات عدوانية أو مقاومة؟ وما دور أسلوب التواصل في تهدئة المواقف؟

الجواب: مع التلاميذ العدوانيين أعتمد قاعدة (اخفض صوتك يخفض صوته)، فلا أرفع نبرتي حتى لو رفع نبرته. أعزله عن مصدر الإثارة، أعطيه وقتاً حتى يهدأ (أحياناً كأس ماء)، ثم نتحاور. التواصل دور حاسم لأن العدوانية تكون في الغالب رد فعل لشعور التلميذ بالإهانة أو الظلم، فإذا شعر بالاحترام والاستماع تهدأ نفسه تلقائياً.
س6: هل تلاحظ أن أسلوبك في التواصل ينعكس على مستوى التفاعل الإيجابي للتلاميذ داخل المؤسسة؟ كيف تقيس ذلك؟

الجواب: نعم بكل تأكيد. أقيس ذلك بمؤشرات عملية: عدد التلاميذ الذين يأتون إلي طوعاً لحل مشكلاتهم، نسبة الغيابات الفردية، عدد المشاجرات داخل الساحة، انخفاض الشكاوى من الأساتذة، وحتى أسلوب التحية في الصباح. كلما زاد المؤشر الإيجابي عرفت أن أسلوبي مثمر، وكلما تراجع راجعت نفسي وأسلوبِي.
المحور الثالث: تطوير مهارات الاتصال ومقترحات التحسين

س7: ما الصعوبات الرئيسية التي تواجهها في التواصل مع التلاميذ؟ وكيف تتعامل معها؟
الجواب: أكبر صعوبة هي اختلاف خلفيات التلاميذ. تلميذ من أسرة متماسكة يستجيب بسهولة، بينما تلميذ من بيئة صعبة يحتاج إلى وقت ومجهود أضعاف. صعوبة أخرى هي ضيق الوقت مع كثرة العدد، فلا أستطيع أن أعطي كل حالة ما تستحقه. أتعامل مع ذلك بالأولوية: الحالات الحرجة أولاً، ثم المتوسطة، مع الحرص على أن لا ينسى أحد.
س8: هل تعتقد أن تكويننا إضافياً في مهارات الاتصال التربوي سيحسن من سلوك التلاميذ؟ ما المجالات الأولى بالتطوير؟

الجواب: نعم، التكوين أمر ضروري وليس ترفاً. مجالات التطوير في رأيي: علم نفس المراهق (لأن من نتعامل معهم في عمر حساس)، تقنيات الإصغاء الفعال، إدارة الأزمات، التواصل غير اللفظي، والتعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي لأن أغلب مشكلاتنا اليوم منبعها من الشبكات. كما نحتاج إلى تكوين قانوني في حقوق الطفل والمسؤوليات.

س9: ما اقتراحاتك لتحسين آليات الاتصال التربوي بين مشرفي التربية والتلاميذ بما يعزز السلوك الإيجابي ويقلص السلبي؟

الجواب: أقترح: تنظيم دورات تكوينية دورية ومتخصصة، إنشاء خلية إصغاء داخل كل مؤسسة، تخفيف العدد المسند لكل مشرف، توفير وسائل اتصال مع الأولياء (مجموعات، تطبيقات)، تنظيم أنشطة تشارك فيها الأسرة، وتثمين دور المشرف ماديا ومعنويا لأنه شريك أساسي في العملية التربوية لا مجرد حارس على الباب.

ب- عرض نتائج المقابلة الثانية:

البيانات الشخصية

الجنس: أنثى

المؤسسة: متوسطة صادقي مسعود

سنوات الخبرة: 03 سنوات

المحور الأول: مهارات الاتصال التربوي — التقييم الذاتي

س1: ما المهارات التواصلية التي تعتمدها بصفة رئيسية في تعاملك مع التلاميذ (الإصغاء، الإقناع، التعبير، إدارة النزاع)؟ ولماذا؟

الجواب: رغم أن تجربتي ما زالت قصيرة نسبيا، فإنني أعتمد أولا على الإصغاء لأن التلميذة في المتوسطة تحتاج إلى من يسمعها قبل أن يأمرها، ثم التعبير اللطيف الواضح، ثم الإقناع، إدارة النزاع تأتي في الأخير وأحاول تجنبها بالوقاية، أعطي الإصغاء الأولوية لأنني لاحظت من خلال السنوات القليلة الماضية أن أغلب مشكلات البنات في هذه السن تكون مشكلات نفسية ومشاعر مكبوتة أكثر منها سلوكية ظاهرة.

س2: كيف توظف مهارة الإصغاء الفعال عند التعامل مع تلميذ يعاني من مشكلة سلوكية؟ أعط مثلا عمليا.

الجواب: مثال عملي: جاءت تلميذة كانت ممتازة في الدراسة ثم تدهور مستواها فجأة وأصبحت شاردة. أخذتها إلى مكتبي وأغلقت الباب، وأعطيتها وقتا من الصمت قبل أن تتكلم. بعد دقائق انفجرت بالبكاء وأخبرتني بمشكلة في البيت بين والديها. لم أحكم ولم أعلق، فقط أصغيت وقدمت لها كأس ماء. بعدها تواصلت مع الأم بحذر شديد، وتم احتواء الموقف، وعادت التلميذة لتمييزها بعد شهور.

س3: كيف تستخدم مهارة الإقناع في تعديل السلوكيات السلبية للتلاميذ؟ ما الأساليب التي تجدها أكثر فاعلية؟

الجواب: الإقناع مع البنات يحتاج إلى لطف وحزم في آن. أبدأ بالاحتواء العاطفي (أفهمك، أعرف ما تشعرين به)، ثم أربط السلوك بالقيم والمستقبل لا بالعقاب فقط. مثلا، بدل

قولي ممنوع التأخر أقول: تأخر ك يضر بمستواك ومستقبلك أنت أولا قبل أن يكون مخالفة. الأساليب الأكثر فاعلية: الحوار الفردي الهادي، إشراك القدرات (تلميذات سابقات نحن)، وكتابة العهود الذاتية مع التلميذة.

المحور الثاني: ممارسات الاتصال التربوي وأثرها على سلوك التلميذ

س4: ما الأساليب التواصلية التي توظفها لتعزيز الانضباط وترسيخ احترام قوانين المؤسسة لدى التلاميذ؟

الجواب: أعتمد غالبا على التوضيح المبكر للقوانين منذ سبتمبر، التطبيق العادل فهذا الأهم لأن البنات حساسة للظلم، كما اعتمد على التحفيز الإيجابي مثل الشكر العلني للتلميذ، وإعطاء ذو السلوك الجيد ومجتهدين شهادات تقدير، كما اعتمد أيضا على الحوار الجماعي الأسبوعي مع كل قسم، وتثمين السلوك الإيجابي بدل التركيز على السلبي فقط. كذلك أعتمد على القدوة الشخصية، فأنا ملتزمة بنفس ما أطلبه من وخصتا الاناث في شطر الالتزام الانثوي من احترام للوقت والمظهر والكلمة.

س5: كيف تتعامل مع التلاميذ الذين يبدون سلوكيات عدوانية أو مقاومة؟ وما دور أسلوب التواصل في تهدئة المواقف؟

الجواب: مع التلميذة العدوانية، أبدأ بفصلها عن المجموعة بهدوء وبدون إحراج علني، ثم أعطيها وقتا للهدوء في مكتبي مع كأس ماء، ثم نتحاور بعد أن تخف حدة الانفعال، كما اتواصل معها بنبرة الصوت المنخفضة، تجنب لغة الجسد العدوانية (الإشارة بالإصبع مثلا)، إعطاء الفرصة للتعبير. اكتشفت من تجربتي أن العدوانية عند البنات قناع لألم نفسي عميق.

س6: هل تلاحظ أن أسلوبك في التواصل ينعكس على مستوى التفاعل الإيجابي للتلاميذ داخل المؤسسة؟ كيف تقيس ذلك؟

الجواب: نعم بوضوح. مؤشرات أقيس بها: عدد التلميذات اللواتي يأتين إلي طوعا، نوعية المشكلات التي يحكيها لي (كلما زادت الثقة كانت المشكلات أعمق وأشخصها)، الانضباط في الطوابير والساحة، انخفاض الشكاوى من الأساتذة، وتطور علاقة التلميذات ببعضهن. كذلك أعتمد على الشهادات الشفهية من الزميلات الأستاذات في المجالس التربوية.

المحور الثالث: تطوير مهارات الاتصال ومقترحات التحسين

س7: ما الصعوبات الرئيسية التي تواجهها في التواصل مع التلاميذ؟ وكيف تتعامل معها؟

الجواب: الصعوبات بالنسبة لي كثيرة، خاصة أن تجربتي ما زالت في بدايتها: كثرة العدد، خصوصية المرحلة العمرية (المراهقة)، تنوع الخلفيات الاجتماعية، ضعف متابعة بعض الأولياء، تأثير وسائل التواصل، ووجود حالات نفسية وعائلية صعبة تتطلب اختصاصيين. أتعامل مع ذلك بالاستئناس بآراء الزميلات الأقدم، وبالتنسيق مع المستشارة النفسية والإدارة، ومع الأمهات بشكل خاص لأن الأم أكثر تأثيرا على البنات في هذه السن.

س8: هل تعتقد أن تكويننا إضافيا في مهارات الاتصال التربوي سيحسن من سلوك التلاميذ؟
ما المجالات الأولى بالتطوير؟

الجواب: نعم، التكوين ضرورة ملحة. أولوياتي: علم نفس المراهقة (وخاصة الإناث)، تقنيات الإصغاء النفسي، التعامل مع حالات الاكتئاب والقلق، التواصل الرقمي مع التلميذات، التعامل مع التنمر وخاصة الإلكتروني، والوقاية من الانحرافات السلوكية. كذلك نحتاج إلى تكوين قانوني في حقوق الطفلة والحماية القانونية.

س9: ما اقتراحاتك لتحسين آليات الاتصال التربوي بين مشرفي التربية والتلاميذ بما يعزز السلوك الإيجابي ويقلص السلبي؟

الجواب: مقترحاتي: تخصيص مشرفة لكل مستوى دراسي بدل التوزيع الحالي، إنشاء خلية إصغاء نفسي دائمة، تكوين متخصص ومستمر، تنظيم لقاءات دورية مع الأمهات، تخصيص أنشطة لاصفية تستثمر طاقة البنات (نوادي ثقافية، رياضية، فنية)، تقليص عدد التلميذات لكل مشرفة، وإشراك المشرفة في القرارات التربوية لأنها أقرب الناس إلى التلميذة بعد أمها.

2- تحليل نتائج المقابلة

بعد أن عرضنا في الجزء السابق إجابات المستجوبين الأربعة (أستاذين ومشرفي تربية) عرضا تفصيليا، نحاول في هذا الجزء أن نحلل هذه الإجابات تحليلا شاملا، فنجمع بين ما قاله الأساتذة وما قاله المشرفون لنخرج برؤية واضحة عن واقع مهارات الاتصال التربوي في المتوسطة وأثرها على سلوك التلاميذ. وسنحرص في هذا التحليل على أن يكون اللغة بسيطة وقريبة من الواقع الميداني، خاصة وأنني أنا أيضا أشتغل في الميدان كمشرفة تربية، فأستطيع أن أقرأ هذه الإجابات بعين الباحثة وعين الممارسة في الوقت نفسه.

2-1 تحليل البيانات الشخصية للمستجوبين

قبل الدخول في تحليل الإجابات حسب المحاور، من الضروري أن نقف عند البيانات الشخصية للمستجوبين الأربعة لأنها تساعدنا على فهم خلفية كل إجابة، فالخبرة الميدانية والجنس وطبيعة المادة المدرسة كلها عوامل تؤثر على نظرة المستجوب للموضوع. من حيث الجنس، وزعنا المستجوبين بشكل متوازن: مستجوبان من الذكور (أستاذ اللغة العربية، ومشرف تربية)، ومستجوبتان من الإناث (أستاذة العلوم الطبيعية، والمشرفة الثانية). هذا التوازن في الجنس قد تعمدناه كونه مهم جدا لموضوع الدراسة لأن المتوسطة تضم تلاميذ وتلميذات معا، وأسلوب التواصل التربوي قد يختلف حسب الجنس، فالمشرف الذكر قد يصلح أكثر مع التلاميذ الذكور، والمشرفة قد تكون أقرب إلى التلميذات اللواتي يبحن لها بمشكلات حساسة لا يستطعن البوح بها لرجل. ولاحظنا فعلا من إجابة المشرفة الثانية كيف أنها تتعامل مع التلميذات بنوع من الاحتواء العاطفي، وكيف أنها استطاعت أن تستخرج من إحدى التلميذات مشكلة عائلية كانت تخفيها.

أما من حيث سنوات الخبرة، فقد تعمدنا أيضا ان تتنوع الخبرات ليكون لنا اطلاع تام عن التعاملات القديمة والحديثة لمشرفي التربية فالأستاذ الأول له خبرة طويلة (15 سنة)، والأستاذة الثانية لها خبرة متوسطة (06 سنوات)، والمشرف الأول له خبرة جيدة (10 سنوات)، والمشرفة الثانية لها خبرة قصيرة (03 سنوات). هذا التنوع جعل لنا رؤى مختلفة: فصاحب الخبرة الطويلة ينظر إلى الموضوع بهدوء وموضوعية، أما صاحبة الخبرة القصيرة فتتوكل إليه بحماس وبحاجة واضحة إلى التكوين. وقد لاحظنا أن المستجوبين رغم اختلاف سنوات خبرتهم يتفقون في كثير من الأفكار الجوهرية، وهذا في حد ذاته نتيجة مهمة تعني أن المشكلات والحلول واحدة تقريبا بغض النظر عن العمر المهني.

ومن حيث المؤسسة، فإن جميع المستجوبين الأربعة ينتمون إلى متوسطة صادقي مسعود، وهذا الأمر مفيد لأنه يجعل المعطيات تنطلق من نفس البيئة، فلا تختلط علينا تأثيرات اختلاف المؤسسات. كما أن وجود الأساتذة والمشرفين في نفس الإطار يسمح لنا بمقارنة ما يراه الأستاذ في المشرف، وما يقوله المشرف عن نفسه، فنحصل على صورة مزدوجة لنفس الواقع.

أما من حيث المادة المدرسة، فالأستاذ الأول يدرس اللغة العربية وهي مادة أساسية في بناء شخصية التلميذ وتطوير قدراته التواصلية، والأستاذة الثانية تدرس العلوم الطبيعية وهي مادة علمية تقربها يوميا من التلاميذ في القسم، وكلاهما في السنة الثانية متوسط وهي السنة الوسطى التي يكون فيها التلاميذ في قلب مرحلة المراهقة. واختيارنا لهذه السنة بالذات لم يكن صدفة، فالتلاميذ فيها قد تجاوزوا صدمة الانتقال من الابتدائي، ولم يصلوا بعد إلى ضغط شهادة التعليم المتوسط، فهم في وضع نفسي وسلوكي مناسب لدراسة أثر التواصل التربوي.

2-2 تحليل المحور الأول: تقييم أسلوب مشرف التربية في التواصل

بدأ هذا المحور بسؤال أساسي يتعلق بطبيعة الأسلوب الذي يعتمد عليه مشرف التربية في التواصل مع التلاميذ، هل هو إقناعي أم توجيهي أم سلطوي، ومن خلال جمع إجابات الأربعة، نلاحظ أن الجميع يتفقون على أن الأسلوب السائد هو التوجيهي مع ميل واضح إلى السلطوي، وأن الأسلوب الإقناعي يبقى ضعيفا أو غائبا في كثير من الأحيان، فالأستاذ الأول قال إن الأسلوب توجيهي يميل إلى السلطوية خاصة في حالات الغياب والشغب، والأستاذة الثانية أكدت نفس الكلام وأضافت أن السبب هو ضغط العمل وكثرة عدد التلاميذ، أما المشرف الأول فاعترف بنفسه أنه يبدأ بالإصغاء والإقناع ويلجأ إلى السلطة في الأخير فقط، والمشرفة الثانية قالت إنها تعتمد على الإصغاء واللفظ وتجنب إدارة النزاع بالوقاية.

هنا نلاحظ أمرا مهما وهو أن هناك فجوة بين ما يقوله المشرفون عن أنفسهم وبين ما يلاحظه الأساتذة عليهم، فالمشرفون يقولون إنهم يبدأون بالإصغاء والإقناع، أما الأساتذة فيرون أن الأسلوب السائد هو السلطوي، هذه الفجوة في نظرنا طبيعية، فالمشرف عندما يصف نفسه يصف الأسلوب الذي يطمح إليه أو الذي يستعمله مع الحالات الصعبة، أما الأستاذ فيرى الأسلوب اليومي العادي، ونحن من خلال تجربتنا الميدانية كمشرفة نعرف أن ضغط الوقت وكثرة العدد فعلا يدفعان المشرف أحيانا إلى أن يختصر فيستعمل التوجيه المباشر بدل الإقناع الذي يستهلك وقتا طويلا.

أما في ما يخص الإصغاء، فقد اتفق الجميع على أن الإصغاء موجود لكنه متفاوت ومرتبط بشخص المشرف وبظروف الموقف، الأستاذ الأول روى موقفا إيجابيا عن مشرف استمع لتلميذ شاك لمدة عشر دقائق وحل المشكلة بدون عقوبة، أما الأستاذة الثانية فروت موقفا سلبيا عن تلميذة تعرضت لتنمر متكرر ولم يؤخذ أمرها بجدية إلا بعد أن انهارت، وهذا التفاوت يكشف لنا أن الإصغاء عند المشرفين ممارسة فردية لا منهج مؤسسي، فمن كان مشرفه يصغي إليه فهو محظوظ، ومن لم يكن كذلك فقد يعاني من التعاملات السلبية،

أما المشرف والمشرفة فقد قدما أمثلة قوية عن الإصغاء: المشرف الأول استمع لتلميذ مشاجر فاكتشف أن والده يعنفه في البيت، والمشرفة الثانية استمعت لتلميذة شاردة فاكتشفت أن والديها يمران بأزمة، هذه الأمثلة تؤكد أن الإصغاء الجيد يكشف الجذور الحقيقية للسلوك.

أما في ما يخص الوضوح في التعبير من حيث اللغة والنبرة وتعابير الوجه، فقد اتفق الجميع على أن اللغة المستعملة واضحة وبسيطة ومناسبة لمستوى التلميذ، لكن المشكلة تكمن في الجانب غير اللفظي، فالأستاذ الأول أشار إلى أن الوجه العابس باستمرار يخلق حاجزا نفسيا، والأستاذة الثانية أكدت أن هناك تناقضا أحيانا بين الكلام ولغة الجسد، فالمشرف يقول كلاما لطيفا لكن وجهه يدل على الاستياء، وفي رأينا هذه الملاحظة دقيقة جدا، فالتلميذ المراهق ذكي وذو حساسية مفرطة لإشارات الجسد، يلتقط نظرة العين وحركة اليد قبل أن يفهم الكلمة، فإذا كان كلام المشرف ولغة جسده غير متفقين فإن التلميذ يصدق الجسد ويتجاهل الكلام، وهنا تنهار الرسالة التربوية مهما كان مضمونها سليما.

إذا ربطنا هذه النتائج بموضوع الدراسة الذي هو مهارات الاتصال التربوي وأثرها على سلوك التلميذ، نلاحظ أن المهارات الأربع التي تشكل الاتصال التربوي (الإصغاء، الإقناع، التعبير اللفظي، التعبير غير اللفظي) موجودة عند المشرفين لكنها غير متطورة بنفس الدرجة، الإصغاء موجود لكنه ظرفي لا منهجي، والإقناع غائب أو ضعيف، والتعبير اللفظي جيد، والتعبير غير اللفظي ضعيف، وهذا الخلل في التوازن بين المهارات هو الذي يفسر لماذا ينجح بعض المشرفين في كسب التلاميذ بينما يفشل آخرون رغم أنهم يقولون نفس الكلام تقريبا، فالحقبة ليست في ما يقال بل في كيف يقال، وهنا تكمن خصوصية الاتصال التربوي، كذلك، نفهم من هذا التحليل أن سيطرة الأسلوب التوجيهي والسلطوي على أسلوب الإقناع ليست خيارا واعيا من المشرفين، بل هي نتيجة لظروف العمل التي يشتغلون فيها (كثرة العدد، ضيق

الوقت، نقص التكوين). وهذا ما يجعلنا نقول إن إصلاح أسلوب التواصل لا يبدأ من إصلاح المشرف بل من إصلاح الظروف التي يشتغل فيها، فلا يمكن أن نطالبه بالإقناع وهو يشرف على عدد كبير جدا من التلاميذ في وقت ضيق جدا.

ومن هنا نستنتج أن أسلوب التواصل التربوي السائد عند مشرفي التربية في متوسطة صادقي مسعود هو الأسلوب التوجيهي مع ميل إلى السلطوية، ويبقى الأسلوب الإقناعي ضعيفا، كما أن مهارات الاتصال عند المشرفين متفاوتة فيما بينها حيث أن الإصغاء واللغة جيدان نسبيا، الإقناع والتعبير غير اللفظي ضعيفان، وهذا التفاوت يرجع أساسا إلى ضغط العمل وكثرة عدد التلاميذ ونقص التكوين المتخصص، لا إلى ضعف في نوايا المشرفين أنفسهم، كما أن ممارسة الإصغاء عند المشرفين تبقى ممارسة فردية مرتبطة بشخصية كل مشرف، لا منهجا مؤسسيا منظما يضمن نفس الجودة لكل التلاميذ.

2-3 تحليل المحور الثاني: أثر أسلوب مشرف التربية على سلوك التلاميذ

جاء هذا المحور ليكشف لنا تأثير العملي لأسلوب المشرف على سلوك التلميذ، وقد جاءت إجابات المستجوبين الأربعة متطابقة في الجوهر: نعم، يوجد أثر واضح، وهو أثر مزدوج يكون إيجابيا مع المشرف المحاور وسلبيا مع المشرف القاسي، فالأستاذ الأول روى تجربة تلميذ كان كثير الشغب وتحسن سلوكه بعد جلسات حوار مع المشرف، والأستاذة الثانية ركزت على أثر الاستقبال الأول على التلاميذ الجدد القادمين من الابتدائي، فإن كان المشرف منفتحا تأقلموا وإن كان قاسيا انطوا، أما المشرف والمشرقة فقد قدما مؤشرات عملية يقيسان بها هذا تأثير : عدد التلاميذ الذين يأتون طوعا، انخفاض المشاجرات، انخفاض الشكاوى من الأساتذة، التزام المواعيد، نوعية المشكلات التي يصرح بها التلاميذ.

ما لفت انتباهنا في هذا المحور هو ملاحظة دقيقة من الأستاذة الثانية، حيث قالت إن السلوكيات الإيجابية الظاهرة (التحية، الانضباط، عدم العنف) قد تكون شكلية فقط بسبب الخوف من العقوبة لا عن قناعة، وهذه ملاحظة مهمة جدا تكشف الفرق بين نوعين من الالتزام: التزام ظاهري ناتج عن السلطة، والالتزام باطني ناتج عن الإقناع، الأول مؤقت ينتهي بانتهاء الرقابة، والثاني دائم لأنه نابع من قناعة داخلية، وفي رأينا، هذه التفرقة هي مفتاح فهم أثر الاتصال التربوي، لأن المؤسسة التي تنتج تلاميذ ملتزمين خوفا فقط ستفاجأ بانفلاتهم خارج أسوارها، أما المؤسسة التي تبني فيهم القناعة الداخلية فستجد ثمار تربيتها معهم طوال حياتهم. وعلى مستوى السلوكيات الإيجابية التي يلاحظها الأساتذة، اتفقت الإجابات على: الانضباط والالتزام المواعيد، الاحترام والتحية، الإبلاغ عن المشكلات بدل العنف، التعاون في الأنشطة، وأضاف الأستاذ الأول ملاحظة طريفة وهي أن بعض التلاميذ يقلدون المشرف في طريقة كلامه وحركاته، وهذا في نظرنا دليل قوي على التأثير العميق للمشرف، فالتقليد لا يكون إلا للقدوة المحبوبة، والمراهق لا يقلد إلا من يعجب به.

أما في ما يخص دور التواصل في الحد من العنف والغياب، فقد اتفق الجميع على أنه دور حاسم لكنه ليس وحده كافيا، المشرف الأول قال إن العدوانية في الغالب رد فعل لشعور بالإهانة

أو الظلم، فإذا شعر التلميذ بالاحترام والاستماع تهدأ نفسه تلقائياً، والمشرقة الثانية قالت إن العدوانية عند البنات قناع لألم نفسي عميق، وهذا الكلام نتفق معه تماماً من خلال ممارستنا، فالتلميذ لا يصبح عنيفاً فجأة، بل تكون هناك أسباب نفسية أو عائلية أو اجتماعية وراء العنف، والإصغاء الجيد هو الذي يكشف هذه الأسباب ويمكن من علاجها من جذورها.

وتأثير الذي يحدثه أسلوب المشرف على سلوك التلميذ يثبت بشكل واضح ما تقوم هذه الدراسة، وهو أن مهارات الاتصال التربوي ليست مجرد أدوات تواصلية بل هي عوامل مشكلة للسلوك، فالتلميذ في مرحلة المراهقة في حالة بناء مستمرة لشخصيته، وكل تواصل يتلقاه يضيف لبنة إلى هذا البناء، فإذا كانت اللبنة إيجابية (احترام، إصغاء، إقناع) نتجت شخصية مترنة، وإذا كانت سلبية مثل إهانة، إهمال، قسوة، نتجت شخصية مضطربة.

كما أن المؤشرات التي ذكرها المشرف والمشرقة لقياس أثر أسلوبيهما مثل عدد التلاميذ الذين يأتون طوعاً، نوعية المشكلات المصرح بها، انخفاض المشاجرات، هي مؤشرات نوعية ميدانية، وهي في رأينا أصدق من أي مقياس نظري لأنها تعكس الواقع اليومي للمؤسسة، وقد لاحظنا في تجربتنا الميدانية نفس الشيء، فالمشرف الذي تنبض حوله الحركة الإيجابية ويأتيه التلاميذ بأنفسهم هو الذي ينجح في عمله، والمشرف الذي يفر منه التلاميذ ويهربون من وجهه هو الذي يفشل مهما رفع صوته أو شدد عقوباته.

ومنه نستنتج أن لأسلوب التواصل الذي يعتمد مشرف التربية أثر مباشر وحاسم على سلوك التلميذ، فالأسلوب القائم على الإصغاء والإقناع والاحترام يبني التزاماً داخلياً قناعياً يدوم مع التلميذ في كل حياته، أما الأسلوب القائم على السلطة والقسوة فلا ينتج إلا التزاماً ظاهرياً شكلياً ينتهي بانتهاء الرقابة.

كما أن السلوكيات الإيجابية الملاحظة عند التلاميذ (الانضباط، الاحترام، التعاون) والسلوكيات السلبية التي يحدث منها (العنف، الغياب) كلها تتأثر تأثراً مباشراً بنوع التواصل الذي يتلقاه التلميذ من مشرفه.

2-4 تحليل المحور الثالث: العوامل المؤثرة في سلوك التلميذ ومقترحات التحسين

جاء هذا المحور ليفتح أفق التحليل، فينتقل بنا من تركيز العدسة على المشرف وحده إلى توسيعها لتشمل كل العوامل المحيطة بالتلميذ، ثم ينتقل إلى المقترحات العملية للتحسين، وقد أجمع المستجوبون الأربعة على أن الجو العام للمؤسسة عامل حاسم في انضباط التلاميذ، فالمؤسسة التي يسودها التناغم بين الإدارة والأساتذة والمشرفين ينتقل أثرها تلقائياً إلى التلميذ فيشعر بالأمان، أما المؤسسة المضطربة فإن اضطرابها ينتقل إلى التلميذ فيتحول إلى انفلات سلوكي، فالأساتذة الثانية شبهت ذلك بقولها إن التلميذ يأتي إلى المؤسسة المتفاهمة برغبة، أما المؤسسة المضطربة فيدخلها كأنه يدخل أرضاً غير مستقرة.

أما العوامل الأخرى المؤثرة في سلوك التلميذ بجانب المشرف، فقد اتفق الجميع تقريباً على نفس القائمة الأسرة في المقدمة (نمط التربية، الاستقرار، المستوى الثقافي، الحضور الأبوي)،

ثم الأقران ورفاق السوء، ثم البيئة الاجتماعية والحي، ثم وسائل التواصل الاجتماعي والهاتف، ثم الضغط الدراسي، وحتى التغذية والنوم في إجابة الأستاذة الثانية. وقد لفتت انتباهنا ملاحظة الأستاذة الثانية حول أن تأثير الأقران في مرحلة المراهقة يفوق أحيانا تأثير الأسرة، وهي ملاحظة دقيقة، فالمراهق يقضي مع رفاقه ساعات طويلة في المدرسة والحي وعلى الشبكات، ويتأثر بقيمهم وأخلاقهم أكثر مما يتأثر بقيم بيته. ووسائل التواصل الاجتماعي ذكرت في كل الإجابات تقريبا كعامل سلبي مؤثر على المراهقين، وهذه ملاحظة مهمة جدا في عصرنا الحالي، فالتلميذ يقضي ساعات يوميا على تيك توك ويوتيوب والشبكات الأخرى، ويستهلك محتوى لا رقابة عليه، ويتكون منه قيم وسلوكيات قد تتعارض مع ما تحاول المؤسسة بناءه، ونحن نلاحظ في الميدان أن كثيرا من المشاكل السلوكية التي تأتي إلى مكتبنا تكون جذورها في الشبكات (تقليد سلوكيات، تنمر إلكتروني، علاقات افتراضية، إلخ). أما في باب المقترحات، فقد قدم المستجوبون الأربعة جملة من المقترحات تتقاطع فيما بينها بشكل لافت:

- التكوين المتخصص والمستمر للمشرفين.
- تخفيف العدد المسند لكل مشرف.
- إنشاء خلية إصغاء داخل المؤسسة.
- إشراك الأسرة بشكل دوري خاصتا الأمهات.
- تنظيم الأنشطة اللاصفية.
- التنسيق بين المشرف والأستاذ والمستشار النفسي، وتثمين دور المشرف ماديا ومعنويا.
- وأضاف بعض المستجوبين مقترحات نوعية مهمة: الأستاذة الثانية مثلا اقترحت إشراك التلاميذ أنفسهم في صياغة بعض القوانين ليلتزموا بها عن قناعة، والمشرفة الثانية اقترحت تخصيص مشرفة لكل مستوى دراسي بدل التوزيع الحالي.
- أما الصعوبات التي ذكرها المشرف والمشرفة في عملهما فهي أيضا متشابهة:
- تنوع الخلفيات الاجتماعية.
- ضعف متابعة بعض الأولياء لأبنائهم.
- تأثير وسائل التواصل.
- الحالات النفسية والعائلية الصعبة.
- وقد لاحظنا أن المشرفة الثانية أضافت صعوبة خاصة بها وهي حادثة التجربة، وأنها تتعامل مع ذلك بالاستئناس بالزميلات الأقدم، وهذا أمر طبيعي في بداية أي مسار مهني.
- وتكشف نتائج هذا المحور أمرا جوهريا وهو أن إصلاح سلوك التلميذ لا يمكن أن يقع على عاتق مشرف التربية وحده، لأن العوامل المؤثرة في هذا السلوك أكبر من قدرة المشرف الفرد.
- الأسرة، الأقران، البيئة، الشبكات الاجتماعية، الإعلام، الضغط الدراسي، كل هذه العوامل تشكل سلوك التلميذ كل يوم، والمشرف لا يستطيع أن يقاومها وحده، ولذلك فالحل لا يكمن فقط

في تحسين أداء المشرف، بل في بناء منظومة تربوية متكاملة تشمل المؤسسة والأسرة والمحيط، وتعمل كلها في اتجاه واحد لمصلحة التلميذ.

وهذا ما يفسر أيضا لماذا كانت المقترحات الأربعة المتقاطعة عند جميع المستجوبين تجمع بين تكوين المشرف وتخفيف عدد التلاميذ المشرف عليهم وإشراك الأسرة، والأنشطة، والتنسيق. فإصلاح المشرف وحده لن يكفي إذا بقيت ظروف العمل كما هي، وإصلاح الظروف وحده لن يكفي إذا لم يكن المشرف مكوّنا تكوينا متخصصا. ولذلك فالحل يكمن في الجمع بين الإصلاحين معا.

والملاحظة الأهم في هذا المحور هي وعي جميع المستجوبين بأن مهنة مشرف التربية مهنة محورية لكنها مهنة محرومة من التقدير الكافي، حيث أشار المشرف الأول بصراحة إلى أن المشرف يحتاج إلى تثمين دوره ماديا ومعنويا لأنه شريك أساسي في العملية التربوية لا مجرد حارس ومراقب للتلاميذ وهذه الملاحظة نتبناها كباحثة ومشرفة في الوقت نفسه، فالمشرف هو الذي يلتقي بالتلميذ من لحظة دخوله المؤسسة إلى لحظة خروجه، وهو الذي يعرف أسرار التلاميذ وعلاقاتهم ومشاكلهم، لكنه غالبا ما يُهمش في القرارات التربوية ولا يُشرك في المجالس الكبرى.

ومنه نستنتج أن سلوك التلميذ نتاج لتفاعل عوامل متعددة: المؤسسة، الأسرة، الأقران، البيئة، وسائل التواصل الاجتماعي، ولا يستطيع مشرف التربية أن يواجهها وحده، مما يجعل إصلاح هذا السلوك مهمة جماعية تستوجب مقاربة تكاملية تجمع بين كل الأطراف، كما أن المقترحات التي اتفق عليها المستجوبون الأربعة (التكوين المتخصص، تخفيف العدد، خلية الإصغاء، إشراك الأسرة، الأنشطة اللاصفية، التنسيق بين الفاعلين التربويين، تثمين دور المشرف) تشكل خارطة طريق عملية لتحسين العمل التربوي في المؤسسة، شريطة أن نتبناها الإدارة والوزارة معا، وألا تبقى مجرد اقتراحات نظرية لا أثر لها في الميدان.

ثانيا- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الملاحظة الميدانية

لدعم نتائج المقابلات الأربعة برصد ميداني مباشر، أعدنا جدول ملاحظة يربط بين السلوكيات السلبية التي تصدر عن التلاميذ في فضاءات المؤسسة والمهارات الاتصالية التي يوظفها مشرف التربية للتعامل معها، مع التمييز بين حالات الذكور وحالات الإناث، وحساب التكرار والنسبة المئوية لكل سلوك. وقد رصدنا ستة سلوكيات أساسية (فوضى، كسل، شجار، تدافع، تخريب، تنمر) في ستة مواقف ميدانية، ولكل سلوك مهارة اتصالية مقابلة.

1- عرض نتائج الملاحظة:

رقم الموقف	المكان والزمن	السلوك	مهارة الاتصال الموظفة	ذكور		إناث		المجموع	
				ت	%	ت	%	ت	%
01	داخل القسم 8:35 – 8:20	فوضى	مهارة الحزم والحضور الرمزي بالتنسيق مع الأستاذ.	03	18.75	01	16.7	04	18.18
02	داخل القسم 10:18 – 10:05	كسل	مهارة المتابعة المنتظمة وتفقيش الحضور.	02	12.5	01	16.7	03	13.63
03	فناء المؤسسة 10:50 – 10:35	شجار	مهارة الإصغاء الفعال وفتح قنوات الثقة.	03	18.75	00	00	03	13.63
04	فناء المؤسسة 10:58 – 10:35	تدافع	مهارة التوجيه الإقناعي الهادئ.	03	18.75	02	33.3	05	22.73
05	مدخل الأقسام 13:14 – 13:00	تخريب	مهارة التذكير المستمر بالقوانين دون مبالغة.	03	18.75	01	16.7	04	18.18
06	مدخل المؤسسة 17:00 – 16:45	تنمر	مهارة التواصل غير اللفظي والإصغاء.	02	12.5	01	16.7	03	13.63
المجموع الكلي للحالات الملاحظة									
				16	100	06	100	22	100

2- تحليل نتائج جدول الملاحظات:

بقراءة الجدول قراءة شاملة، نلاحظ أن المجموع الكلي للحالات الملاحظة بلغ 22 حالة موزعة على ستة سلوكيات سلبية مختلفة، تعامل معها المشرف بست مهارات اتصالية متنوعة، وتنقسم هذه الحالات بين 16 حالة عند الذكور بنسبة 72.7% من المجموع، و06 حالات عند الإناث بنسبة 27.3% هذا الفرق بين الجنسين له دلالة كفية مهمة، فالمراهق الذكر في هذه المرحلة العمرية يميل إلى التعبير الخارجي الجسدي عن انفعالاته، بينما تميل المراهقة إلى التعبير الداخلي والكتمان، فتكون السلوكيات الظاهرة عندها أقل في الفضاء العام للمؤسسة. ومن هنا نفهم لماذا غاب سلوك الشجار تماماً عند الإناث 00% واقتصرت على الذكور بـ: 3 حالات بنسبة 18.75%، فالشجار سلوك جسدي مباشر يميز المراهقة الذكورية في حين تلجأ المراهقة الأنثوية إلى أساليب أخرى للتعبير عن خلافاتها.

ومن حيث ترتيب السلوكيات حسب التكرار، يحتل التدافع المرتبة الأولى بـ 5 حالات بنسبة 22.73%، منهم 3 ذكور بنسبة 18.75% من و 2 إناث بنسبة 33.3% يليه كل من الفوضى والتخريب بـ 4 حالات بنسبة 18.8%، منهم 3 ذكور بنسبة 18.75% وإناث بنسبة 16.7%، ثم سلوكيات الكسل والشجار والتنمر بـ 3 حالات بنسبة 13.63% لكل منها، وهذا الترتيب يكشف أن السلوكيات الجماعية الجسدية (التدافع، الفوضى) أكثر تكراراً من السلوكيات الفردية

النفسية (الكسل، التئمر)، وهو ما يفسر بطبيعة المرحلة العمرية التي يميل فيها المراهقون إلى التعبير الجماعي، لكن هذا لا يعني أن السلوكيات الأقل تكرارا أقل خطورة، بل العكس قد يكون صحيحا، فسلوك التئمر مثلا رغم أنه ظهر في 3 حالات فقط، فإن آثاره النفسية على الضحية أعمق وأطول من آثار التدافع الذي يظهر 5 مرات، ولذا فإن التكرار الكمي لا يحدد وحده الأولوية التربوية، بل يجب أن يقرأ مع طبيعة السلوك الكيفية.

وبالنظر إلى العلاقة بين السلوكيات والمهارات الموظفة، نلاحظ أن المشرف لم يستخدم مهارة واحدة في جميع المواقف، بل اختار لكل سلوك مهارة مناسبة لطبيعته: فالفوضى سلوك ظاهري عابر قابلها بمهارة الحزم والحضور الرمزي، والكسل سلوك يكشف فقدان الدافعية قابله بمهارة المتابعة المنتظمة، والشجار سلوك حاد يكشف توترا داخليا قابله بمهارة الإصغاء الفعال، والتدافع سلوك جماعي ناتج عن طاقة زائدة قابله بمهارة التوجيه الإقناعي الهادئ، والتخريب سلوك تعبيرى يترك أثرا قابله بمهارة التذكير بالقوانين، والتئمر سلوك خفي خطير قابله بمهارة التواصل غير اللفظي والإصغاء، هذا التنوع في المهارات يكشف أن المشرف الناجح هو من يحسن قراءة السلوك قبل التدخل، ويختار الأسلوب المناسب لطبيعة الموقف، لا من يستخدم أسلوبا واحدا في كل المواقف.

ومن جهة المقارنة بين الجنسين، نلاحظ أن السلوكيات الجسدية المباشرة الشجار، التخريب تصدر عن الذكور بشكل أكبر، حيث ينعدم الشجار عند الإناث ويقل التخريب عندهن 1 حالة فقط، بينما السلوكيات الجماعية غير العدوانية التدافع، الفوضى تشترك فيها الإناث مع الذكور بنسب معقولة. أما سلوكا التئمر والكسل فأكثر توازنا بين الجنسين، وهذا منطقي لأنهما سلوكان نفسيان أكثر منهما جسديان. هذه الفروق تدعم ما طالب به المستجوبون في المقابلات من ضرورة الفصل النوعي في الإشراف مشرفة للبنات ومشرف للذكور، لأن المهارات الاتصالية اللازمة للتعامل مع كل جنس مختلفة في طبيعتها.

والأهم في هذا كله هو الانسجام التام بين ما لاحظناه ميدانيا وما قاله المستجوبون في المقابلات الأربعة. فقاعدة اخفض صوتك يخفض صوته التي ذكرها المشرف الأول رأيناها فعلا تطبق في موقف التدافع، ومؤشر التلاميذ الذين يأتون طوعا الذي تحدث عنه رأيناها في موقف الشجار، والتذكير المستمر بالقوانين دون مبالغة الذي ذكره لاحظناه في موقف التخريب، والإصغاء الوقائي قبل الانفجار الذي طالبت به الأستاذة الثانية رأيناها في موقف التئمر. هذا التطابق بين الأقوال المقابلات والأفعال الملاحظات يعزز مصداقية النتائج ويثبت أن المعطيات التي بين أيدينا صادقة ومتسقة.

ومنه نستنتج أن مشرف التربية في متوسطة صادقي مسعود يواجه أنماط مختلفة من السلوكيات السلبية لدى التلاميذ بمجموع 22 حالة موزعة بين ذكور وإناث، وأنه يوظف لكل سلوك مهارة اتصالية مناسبة لطبيعته، فلا يستخدم أسلوبا واحدا في جميع المواقف بل يختار الأسلوب المناسب لكل حالة، وهذا التطابق الدقيق بين السلوك والمهارة، والاختلاف بين الجنسين في نوعية السلوكيات وحجمها، والانسجام التام بين ما رصد ميدانيا وما صرح به المستجوبون في المقابلات، كل ذلك يثبت بشكل قاطع:

أن مهارات الاتصال التربوي ليست مهارات نظرية مجردة بل أدوات عملية لها أثر سلوكي محسوس ومقاس على التلاميذ، وأن نجاح المشرف لا يقاس بصرامته بل بقدرته على قراءة السلوك واختيار المهارة المناسبة والتعامل بكل جنس وفق خصائصه النفسية، مما يدعم

بقوة الفرضية الأساسية للدراسة: مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية تؤثر تأثيراً مباشراً ومحسوساً على سلوك التلميذ في المتوسطة.

ثالثاً-النتائج العامة للدراسة:

1. ان أسلوب التواصل التربوي السائد عند مشرفي التربية في متوسطة صادقي مسعود هو الأسلوب التوجيهي مع ميل إلى السلطوية، ويبقى الأسلوب الإقناعي ضعيفاً.
2. مهارات الاتصال عند المشرفين متفاوتة فيما بينها حيث أن الإصغاء واللغة جيدان نسبياً، الإقناع والتعبير غير اللفظي ضعيفان، وهذا التفاوت يرجع أساساً إلى ضغط العمل وكثرة عدد التلاميذ ونقص التكوين المتخصص، لا إلى ضعف في نوايا المشرفين أنفسهم.
3. ممارسة الإصغاء عند المشرفين تبقى ممارسة فردية مرتبطة بشخصية كل مشرف، لا منهجاً مؤسسياً منظماً يضمن نفس الجودة لكل التلاميذ.
4. أسلوب التواصل الذي يعتمد مشرف التربية أثر مباشر وحاسم على سلوك التلميذ، فالأسلوب القائم على الإصغاء والإقناع والاحترام يبني التزاماً داخلياً قناعياً يدوم مع التلميذ في كل حياته، أما الأسلوب القائم على السلطة والقسوة فلا ينتج إلا التزاماً ظاهرياً شكلياً ينتهي بانتهاء الرقابة.
5. السلوكيات الإيجابية الملاحظة عند التلاميذ والسلوكيات السلبية التي يحدث منها كلها تتأثر تأثيراً مباشراً بنوع التواصل الذي يتلقاه التلميذ من مشرفه.
6. سلوك التلميذ نتاج لتفاعل عوامل متعددة: المؤسسة، الأسرة، الأقران، البيئة، وسائل التواصل الاجتماعي، ولا يستطيع مشرف التربية أن يواجهها وحده، مما يجعل إصلاح هذا السلوك مهمة جماعية تستوجب مقاربة تكاملية تجمع بين كل الأطراف.
7. المقترحات التي اتفق عليها المستجوبون الأربعة (التكوين المتخصص، تخفيف العدد، خلية الإصغاء، إشراك الأسرة، الأنشطة اللاصفية، التنسيق بين الفاعلين التربويين، تمثيل دور المشرف) تشكل خارطة طريق عملية لتحسين العمل التربوي في المؤسسة، شريطة أن تتبناها الإدارة والوزارة معاً، وألا تبقى مجرد اقتراحات نظرية لا أثر لها في الميدان.
8. مهارات الاتصال التربوي ليست مهارات نظرية مجردة بل أدوات عملية لها أثر سلوكي محسوس ومقاس على التلاميذ.
9. نجاح المشرف لا يقاس بصرامته بل بقدرته على قراءة السلوك واختيار المهارة المناسبة والتعامل بكل جنس وفق خصائصه النفسية.

رابعاً-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

الفرضية الأولى: نصت الفرضية على أن مشرفي التربية يمتلكون مستوى متوسطاً من مهارات الاتصال التربوي.

وقد أظهرت النتائج أن مستوى هذه المهارات لدى المشرفين يتراوح بين الجيد والمتوسط، حيث تسجل بعض المهارات مثل الإصغاء واللغة مستوى مقبولاً، في حين تضعف مهارات أخرى مثل الإقناع والتعبير غير اللفظي، مما يجعل المستوى العام في حدود المتوسط.

وهذا ما يؤكد تحقق الفرضية، ويعود سبب تحقق هذه الفرضية إلى غياب تكامل مهاري شامل لدى المشرفين، واعتمادهم على مهارات أساسية أكثر من المهارات الاتصالية المتقدمة، وهو ما يعكس طابعاً واقعياً لمستوى الأداء الاتصالي داخل المؤسسة.

الفرضية الثانية: نصت الفرضية على أن مشرفي التربية يستخدمون مهارات اتصال تربوي متنوعة في تعاملهم مع التلاميذ داخل المؤسسة التعليمية، أبرزها مهارة الإصغاء الجيد ومهارة الإقناع.

وقد بينت النتائج أن المشرفين فعلاً يوظفون مجموعة من المهارات الاتصالية حسب طبيعة المواقف السلوكية، حيث يظهر الإصغاء في مواقف الاحتواء والحوار، ويستعمل الإقناع في التوجيه وضبط السلوك، إلا أن هذا التنوع يبقى غير متوازن ويغلب عليه الطابع التوجيهي. وعليه فإن فرضية الدراسة تحققت جزئياً ويرجع ذلك إلى أن اختيار المهارات يتم بشكل ظرفي مرتبط بالموقف وليس وفق استراتيجية اتصالية مؤسسية ثابتة.

الفرضية الثالثة: نصت الفرضية على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وسلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية.

وقد أثبتت النتائج أن تحسين مهارات الاتصال التربوي يؤدي إلى تحسين سلوك التلميذ، حيث يسهم التواصل القائم على الإصغاء والإقناع والاحترام في تعزيز الانضباط والتعاون، بينما يؤدي ضعف هذه المهارات أو اعتماد الأسلوب السلطوي إلى ظهور سلوكيات سلبية مثل الفوضى والغياب وهذا ما يثبت وجود علاقة ارتباطية بين مستوى مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وسلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية وعليه فإن فرضيتنا قد تحققت بسبب وضوح العلاقة بين جودة التواصل واستجابة التلاميذ السلوكية في مختلف المواقف الملاحظة، مما يؤكد وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية.

الفرضية الرابعة: نصت الفرضية على أن سلوك التلاميذ داخل المؤسسة التعليمية يتسم بمستوى متوسط يميل إلى الإيجابية، ويتأثر بمستوى مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية.

وقد أظهرت النتائج أن سلوك التلاميذ يتراوح بين الإيجابي والسلبي، حيث تسجل المؤسسة مظاهر انضباط واحترام للقوانين من جهة، ومظاهر فوضى وسلوكيات غير مرغوبة من جهة أخرى، مما يجعل المستوى العام متوسطاً يميل إلى الإيجابية، كما تبين أن هذا السلوك يتأثر بشكل مباشر بنوعية التواصل التربوي، إذ يؤدي التواصل الإيجابي إلى تحسين السلوك، بينما يؤدي التواصل الضعيف أو السلطوي إلى تراجعه، وهذا ما يجعل فرضية الدراسة تحققت جزئياً بسبب التفاعل الواضح بين مهارات الاتصال والسلوك التلميذ.

خامساً- الاستنتاج العام للدراسة:

في ضوء النتائج المتوصل إليها، يمكن الاستنتاج أن مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية تمثل عاملاً محورياً ومؤثراً بشكل مباشر في تشكيل سلوك التلاميذ داخل المؤسسة التعليمية، حيث تبين أن المستوى العام لهذه المهارات يتسم بالوسطية مع تفاوت بين مهارات الإصغاء واللغة التي جاءت في مستوى جيد نسبياً، ومهارات الإقناع والتعبير غير اللفظي التي ظلت ضعيفة، وهو ما يعكس غياب تكامل مهاري شامل لدى المشرفين.

كما أظهرت الدراسة أن الأسلوب التواصل السائد يغلب عليه الطابع التوجيهي مع ميل إلى السلطوية، في مقابل ضعف استخدام الأسلوب الإقناعي القائم على الحوار وبناء القناعة

الداخلية لدى التلميذ، إضافة إلى أن توظيف المهارات الاتصالية يتم بشكل ظرفي وغير مؤسس، مما يؤدي إلى تفاوت في جودة التدخلات التربوية. كما أكدت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى مهارات الاتصال التربوي وسلوك التلميذ، حيث يساهم التواصل القائم على الإصغاء والاحترام والإقناع في تعزيز السلوك الإيجابي مثل الانضباط والتعاون واحترام القوانين، بينما يؤدي ضعف هذه المهارات أو هيمنة الأسلوب السلطوي إلى بروز سلوكيات سلبية مثل الفوضى والغياب والسلوك العدواني. وبناء على ذلك، فإن سلوك التلميذ داخل المؤسسة لا يمكن تفسيره بعامل واحد فقط، بل هو نتاج تفاعل مجموعة من العوامل، غير أن مهارات الاتصال التربوي تظل من أهم العوامل المؤثرة فيه بشكل مباشر وملحوس. وعليه، تؤكد الدراسة أن تحسين سلوك التلاميذ داخل المؤسسات التربوية يمر أساساً عبر تطوير مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية، وتدعيمها بالتكوين المستمر واعتماد مقاربة مؤسساتية منظمة تضمن توحيد جودة الممارسة التربوية.

خاتمة

خاتمة:

في ختام هذه الدراسة الموسومة بـ مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وأثرها على سلوك التلميذ: دراسة ميدانية بمتوسطة الصادقي مسعود بالأغواط، يتضح أن الاتصال التربوي يمثل أحد الركائز الأساسية في نجاح العملية التربوية داخل المؤسسة التعليمية، لما له من دور مهم في بناء علاقات إيجابية بين مشرفي التربية والتلاميذ، وفي توجيه السلوك وترسيخ القيم والانضباط المدرسي.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مشرفي التربية يعتمدون في تعاملهم مع التلاميذ على مجموعة من مهارات الاتصال التربوي، خاصة مهارتي الإصغاء والإقناع، إلى جانب الحوار والتوجيه وإدارة النزاعات. كما بينت النتائج أن هذه المهارات تسهم في تعزيز السلوكيات الإيجابية لدى التلاميذ، كاحترام القوانين والانضباط والتعاون، وتساعد في الحد من بعض السلوكيات السلبية كالعنف والشغب والتغيب.

كما كشفت الدراسة أن فعالية الاتصال التربوي لا تتوقف على مهارات المشرف فقط، بل تتأثر أيضا بعدة عوامل أخرى، من بينها الأسرة والأقران والبيئة الاجتماعية ووسائل التواصل الاجتماعي، مما يجعل عملية تعديل السلوك مسؤولية مشتركة بين مختلف الفاعلين التربويين والاجتماعيين.

وبناء على ذلك، يمكن القول إن مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية تعد عاملا أساسيا في التأثير الإيجابي على سلوك التلميذ داخل المؤسسة التعليمية، وهو ما يؤكد صحة الفرضية العامة للدراسة بدرجات متفاوتة.

توصيات الدراسة

- تنظيم دورات تكوينية دورية لمشرفي التربية في مجال الاتصال التربوي وعلم نفس المراهقة .
- تعزيز مهارات الإصغاء والحوار والإقناع لدى مشرفي التربية أثناء ممارستهم المهنية .
- إنشاء خلايا إصغاء ومرافقة نفسية داخل المؤسسات التعليمية لمتابعة مشكلات التلاميذ .
- تعزيز التعاون والتنسيق بين مشرفي التربية والأساتذة والأولياء لمعالجة المشكلات السلوكية .
- تشجيع الأنشطة الثقافية والرياضية والترفيهية التي تدعم التواصل الإيجابي بين التلاميذ والمؤسسة .
- تقليص عدد التلاميذ المسندين لكل مشرف تربوي بما يسمح بمتابعة أفضل للحالات الفردية .
- استثمار الوسائل الرقمية الحديثة في تعزيز التواصل بين المؤسسة التعليمية والأولياء .
- إجراء دراسات أخرى تتناول مهارات الاتصال التربوي لدى مختلف الفاعلين التربويين وعلاقتها بالتحصيل الدراسي والتوافق النفسي للتلاميذ.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

1. ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، 2003 .
2. ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، ط3، 1414هـ .
3. إبراهيم وصفي عقل، تعديل السلوك الإنساني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010 .
4. أحمد حسين اللقاني، مناهج التعليم بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب، القاهرة، 2001 .
5. أحمد حسين الصغير، الاتصال التربوي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008 .
6. أحمد مصطفى عمر، البحث العلمي: إجراءاته ومناهجه، مكتبة الفلاح، القاهرة، ط1، 2000 .
7. أحمد عبد الرحمن عيسوي، الاتصال الإنساني، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006 .
8. بطرس حافظ بطرس، تربية الطفل ومتطلباتها النفسية، دار المسيرة، عمان، 2008 .
9. توفيق مرعي وآخرون، طرائق التدريس العامة، دار الفرقان، عمان، 2002 .
10. جيهان رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1978 .
11. جاسم محمد الكندري، سيكولوجية التعلم والتعليم، مكتبة الكويت الوطنية، الكويت، 2007 .
12. حامد عبد السلام زهران، علم النفس التربوي، عالم الكتب، القاهرة، 2005 .
13. حسن حسين زيتون، مهارات التدريس، عالم الكتب، القاهرة، 2003 .
14. حسن شحاتة، علم النفس التربوي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003 .
15. حسن عماد مكاوي، نظريات الاتصال، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2009 .
16. حسن عماد مكاوي وليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط2 .
17. حمد عبيد الكبيسي، الاتصال التربوي في المدرسة، مكتبة الفلاح، الكويت، 2004 .
18. خليل عبد الرحمن المعاينة، علم النفس الاجتماعي، دار الفكر، عمان، 2000 .
19. رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي: أساسياته النظرية وممارسته العملية، دار الفكر المعاصر، بيروت، 2000 .
20. الراغب الأصفهاني، مفردات ألفاظ القرآن، دار القلم، دمشق، 2009 .
21. رمزي أحمد عبد الحي، علم النفس التربوي، دار الكتاب الجامعي، القاهرة، 2005 .
22. زينب محمود شقير، سيكولوجية المشكلات المدرسية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 2000 .
23. صالح ناصر عليمات، الإدارة المدرسية الحديثة، دار الشروق، عمان، 2004 .
24. صفاء يوسف الأعسر وعلاء الدين كفاقي، التواصل الوجداني، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة، 1997 .
25. عبد الرحمن بدوي، مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، الكويت، ط2، 1997 .
26. عبد الرحمن عدس، علم النفس التربوي، دار الفكر، عمان، 2000 .

27. عبد الرحمن عيسوي، مشكلات الطفولة والمراهقة، دار النهضة العربية، بيروت، 1996.
28. عبد الكريم غريب، التواصل التربوي، دار النشر المغربية، الدار البيضاء، 2003.
29. عبد اللطيف حسين فرج، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، دار الفكر، عمان، 2003.
30. عبد الله العساف، مناهج البحث في العلوم السلوكية، دار المسيرة، عمان، 2014.
31. عبد الله عبد الدايم، التربية عبر التاريخ، دار العلم للملايين، بيروت، 2000.
32. عبد المجيد لطفي، علم الاجتماع، دار المعارف، القاهرة، ط2، 1976.
33. عبد المجيد نشواتي، علم النفس التربوي، دار الفرقان، عمان، 1998.
34. عزيز داود، مشرف التربية بين النظرية والتطبيق، دار الأمل للنشر، الجزائر، 2015.
35. عامر إبراهيم قنديلجي وإيمان السامرائي، البحث العلمي الكمي والنوعي، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
36. فاخر عاقل، علم النفس التربوي، دار العلم للملايين، بيروت، ط4، 1979.
37. فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
38. فضيل دليو، الاتصال: المفاهيم، النظريات، الوسائل، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
39. محمد الدريج، مدخل إلى علوم التربية، دار الكتاب الجامعي، العين، 2000.
40. محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، 2011.
41. محمد عبد الرحيم عدس، المعلم الفاعل والتدريس الفعال، دار الفكر، عمان، 1999.
42. محمد عثمان نجاتي، القرآن وعلم النفس، دار الشروق، القاهرة، 1982.
43. محمد منير حجاب، الاتصال الفعال للإعلاميين والمحامين ورجال الأعمال، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
44. محمد منير مرسي، الاتصال التربوي، عالم الكتب، القاهرة، 2001.
45. مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة، 2004.
46. مصطفى القمش وآخرون، مقدمة في التربية الخاصة، دار المسيرة، عمان، 2011.
47. مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، بيروت، 2006.
48. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، ط6، 2004.
49. نبيل عبد الهادي وآخرون، علم نفس الطفولة، دار وائل للنشر، عمان، 2000.
50. عبيدات ذوقان وآخرون، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر، عمان، 2014.

ثانيا: الوثائق الرسمية

51. وزارة التربية الوطنية، القانون الداخلي للمؤسسات التعليمية، المديرية العامة للتكوين، الجزائر، 2020.

ثالثاً: المقالات العلمية

52. محمود قمر، "الانحراف الاجتماعي للمراهق وعلاقته بأساليب التنشئة الوالدية"، مجلة العلوم الاجتماعية، الكويت، المجلد 22، 1994 .
رابعاً: الرسائل الجامعية
ينبغي استكمال البيانات الناقصة (اسم الباحث، عنوان الدراسة، السنة) قبل إدراجها في قائمة المراجع، وهي:
53. دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم، تخصص علم اجتماع التربية، جامعة الجزائر 2 .
54. دراسة منشورة في مجلة البحوث التربوية والتعليمية .
55. دراسة ماستر في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة تيزي وزو .
56. دراسة ماستر في التربية، جامعة الأقصى – فلسطين .
57. دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم نفس التربية، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة.

الملحق

الملحق رقم 01: استمارة المقابلة موجهة لأساتذة السنة الثانية متوسطة بمتوسطة صادقي

مسعود

جامعة عمار ثلجي بالأغواط

كلية العلوم الإنسانية

قسم الاعلام والاتصال



استمارة المقابلة

موجهة لأساتذة السنة الثانية متوسطة بمتوسطة صادقي مسعود
الموضوع

مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وأثرها على سلوك التلميذ

دراسة حالة متوسطة صادقي مسعود

أشراف الاستاذة:

د/ لقلوق رقية

إعداد الطالبة:

* لعجال فاطمة

ملاحظة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

سيدي سيدتي تأتي هذه المقابلة في إطار دراسة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، تهدف إلى تحليل مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وأثرها على سلوك التلميذ

السنة الجامعية 2026/2025

أسئلة المقابلة:

البيانات الشخصية:

أنثى

الجنس: ذكر

المادة المدرسة :

سنوات الخبرة:

المحور الأول: تقييم أسلوب مشرف التربية في التواصل مع التلاميذ

1. كيف تصف أسلوب التواصل الذي يعتمد عليه مشرف التربية في تعامله مع التلاميذ؟ هل هو أسلوب إقناعي، توجيهي، سلطوي؟

2. هل تلاحظ أن مشرف التربية يصغي جيدا لمشاكل التلاميذ ويمنحهم فرصة التعبير؟ أعط مثالا.

3. هل يعبر مشرف التربية عن نفسه بوضوح ودقة أمام التلاميذ من حيث اللغة والنبرة وتعابير الوجه؟

المحور الثاني: أثر أسلوب مشرف التربية على سلوك التلاميذ

1. هل لاحظت تغيرا في سلوك التلاميذ (إيجابا أو سلبا) بعد تعاملهم مع مشرف التربية؟ صف ذلك.

2. ما أبرز السلوكيات الإيجابية التي تلاحظها لدى التلاميذ في علاقتهم مع مشرف التربية (الانضباط، الاحترام، التفاعل)؟

.....

3. هل تعتقد أن أسلوب مشرف التربية في التواصل يسهم في الحد من السلوكيات السلبية كالعنف والغياب؟ كيف؟

.....

المحور الثالث: العوامل المؤثرة في سلوك التلميذ ومقترحات التحسين

1. برأيك، كيف يؤثر الجو العام للتواصل في المؤسسة على مستوى انضباط التلاميذ والتزامهم بالقوانين؟

.....

2. ما العوامل الأخرى التي تؤثر في سلوك التلميذ بجانب دور مشرف التربية (الأسرة، الأقران، البيئة)؟

.....

3. ما اقتراحاتك لتحسين التواصل بين مشرفي التربية والتلاميذ من أجل تعزيز السلوك الإيجابي؟

.....

شكرا جزيلا على تعاونكم وحسن استجابتكم

المحلق 02: موجهة لمشرفي متوسطة صادقي مسعود

جامعة عمار ثلجي بالأغواط
كلية العلوم الإنسانية
قسم الاعلام والاتصال



استمارة المقابلة
موجهة لمشرفي متوسطة صادقي مسعود
الموضوع

مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وأثرها على سلوك التلميذ

دراسة حالة متوسطة صادقي مسعود

اشراف الاستاذة:

د/ لقلوق رقية

إعداد الطالبة:

* لعجال فاطمة

ملاحظة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

سيدي سيدتي تأتي هذه المقابلة في إطار دراسة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، تهدف إلى تحليل مهارات الاتصال التربوي لدى مشرفي التربية وأثرها على سلوك التلميذ

السنة الجامعية 2026/2025

أسئلة المقابلة:

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر

المادة المدرسة :

سنوات الخبرة:

أنشئ

المحور الأول: مهارات الاتصال التربوي — التقييم الذاتي

1. ما المهارات التواصلية التي تعتمد عليها بصفة رئيسية في تعاملك مع التلاميذ (الإصغاء، الإقناع، التعبير، إدارة النزاع)؟ ولماذا؟

2. كيف توظف مهارة الإصغاء الفعال عند التعامل مع تلميذ يعاني من مشكلة سلوكية؟ أعط مثالا عمليا.

3. كيف تستخدم مهارة الإقناع في تعديل السلوكيات السلبية للتلاميذ؟ ما الأساليب التي تجدها أكثر فاعلية؟

المحور الثاني: ممارسات الاتصال التربوي وأثرها على سلوك التلميذ

4. ما الأساليب التواصلية التي توظفها لتعزيز الانضباط وترسيخ احترام قوانين المؤسسة لدى التلاميذ؟ كيف تتعامل مع التلاميذ الذين يبدون سلوكيات عدوانية أو مقاومة؟ وما دور أسلوب التواصل في تهدئة المواقف؟ هل تلاحظ أن أسلوبك في التواصل ينعكس على مستوى التفاعل الإيجابي للتلاميذ داخل المؤسسة؟ كيف تقيس ذلك؟

المحور الثالث: تطوير مهارات الاتصال ومقترحات التحسين

5. ما الصعوبات الرئيسية التي تواجهها في التواصل مع التلاميذ؟ وكيف تتعامل معها؟ هل تعتقد أن تكويننا إضافيا في مهارات الاتصال التربوي سيحسن من سلوك التلاميذ؟ ما المجالات الأولى بالتطوير؟ ما اقتراحاتك لتحسين آليات الاتصال التربوي بين مشرفي التربية والتلاميذ بما يعزز السلوك الإيجابي ويقلص السلبي؟

شكرا جزيلا على تعاونكم وحسن استجابتكم