جـــــــامعة عمـــــــار ثليـــــــــــــــجي-الاغـــــــــــواط

كليـــــة العلـــــوم الانسانيـــــــة والعلوم الاسلاميـــة والحضـــــارة

قســـــــــم علوم الاعـــــــلام والاتصـــــــــــال

الموضـــــــــــــــــــــوع:

دور الاتصال الشخصي في الحد من العنف المدرسي

دراسة حالة تلاميذ ثانوية الشهيد عبد القادر ميموني

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص علاقات عامة

إعداد الطالب (ة):

- بلعباسي يحي
- حرز الله عكوش

إشراف الأستاذ (ة):

- د.ذهبية ايت قاسي

سنة الجامعية

2022/2021

جـــــــامعة عمـــــــار ثليـــــــــــــــجي-الاغـــــــــــواط

كليـــــة العلـــــوم الانسانيـــــــة والعلوم الاسلاميـــة والحضـــــارة

قســـــــــم علوم الاعـــــــلام والاتصـــــــــــال

الموضـــــــــــــــــــــوع:

دور الاتصال الشخصي في الحد من العنف المدرسي

دراسة حالة تلاميذ ثانوية الشهيد عبد القادر ميموني

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص علاقات عامة

إعداد الطالب (ة):

- بلعباسي يحي
- حرز الله عكوش

إشراف الأستاذ (ة):

- د.ذهبية ايت قاسي

سنة الجامعية

2022/2021

تشكـــــــــــــــــــــــــــــــرات

نشكر الله العلي القدير ونحمده الذي أنعم علينا بنعمة العقل والدين بكل صدق واعترافا أتقدم بالشكر الخالص إلى الأستاذ المشرف لإشرافه على هذا العمل

و أتقدم كذلك بالشكر إلى كل اساتذة الاعلام والاتصال و كل الذين ساهم في هذا العمل

اهـــــــــداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من سهرت على راحتي وسعادتي في الحياة إلى أمي الغالية التي

كانت شعلة أنارت دربي ومدتني بالقوة وقت الحاجة الى مملكة الحنان

إلى من شيد لي طرق النجاح سندي ونور عيني أبي حفظه الله

الى اخوتي واخواتي

. إلى جميع من ساعدني لإتمام هذا العمل من لأصدقاء والاساتذة

حرزالله عكوش

اهـــــــــداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من سهرت على رعايتي إلى أمي الغالية التي

كانت دائما مصدرا لحنان الى الى جنتي في دنيا

إلى من علمني معنى حياة سندي وقوتي الى بؤبؤ عيني أبي حفظه الله

الى اخواتي واخواتي إلى جميع من اعانني لإتمام هذا العمل من لأصدقاء والاساتذة

بلعباسي يحيى

ملخص

تهدف من خلال هذه الدراسة الى معرفة مادور اتصال الشخصي في الحد من العنف المدرسي وقد ركزنا على الكشف ان كان اتصال الشخصي يساهم في حد من العنف في المحيط المدرسي من خلال دراسة عينة من تلاميذ ثانوية الشهيد عبد القادر ميموني بالأغواط والقائمين عليها ، واعتمدنا على المنهج الوصفي ، و استعنا بادات الاستبيان الذي تم توزيعه بشكل قصدي وقد توصلت الدراسة الى عدت نتائج تصب في مجرى واحد وهو: ان الاتصال الشخصي يحد من العنف المدرسي تساهم في توعية الافراد عبر تكريس طاقات المادية والبشرية ،كما ان القائم باتصال الشخصي دور كبير في انجاح او فشل عميلة الحد من العنف المدرسي ويتجلى هذا من خلال السلوك الحسن واخلاق حميدة التي تعد احد العوامل المساهمة في حد من العنف المدرسي

الكلمات المفتاحية :- **اتصال الشخصي – العنف المدرسي** .

Sommaire

Au cours de cette étude, pour connaître le rôle du contact personnel dans la réduction de la violence à l'école, nous nous sommes concentrés sur la découverte si le contact personnel contribue à réduire la violence en milieu scolaire. A travers l'étude d'un échantillon des élèves du lycée du martyr Abdelkader Mimouni à Laghouat et de ses responsables, et nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive, et nous avons utilisé les outils du questionnaire qui a été distribué intentionnellement. Le contact personnel réduit la violence à l'école, contribue à la sensibilisation des individus en y consacrant des énergies matérielles et humaines, et la personne en contact avec la personne joue un rôle majeur dans la réussite ou l'échec du processus de réduction de la violence à l'école.

فہرس

قائمة المحتويات

شكر وتقدير

إهداء

ملخص الدراسة

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

مقدمة (أ، ب، ج)

الفصل الاول: الاطار المنهجي

اسباب اختيار الموضوع (16)

الاشكالية (17)

التساؤلات (18)

الفرضيات (18)

تحديد المفاهيم (19-20)

اهمية الدراسة والهدف منها (20)

منهج الدراسة (20)

عينة الدراسة (21)

ادوات وحدود الدراسة (21)

الدراسات سابقة (22-24)

الفصل الثاني الاتصال الشخصي

تمهيد (26)

المبحث الأول: ماهية الاتصال الشخصي (27-35)

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الشخصي (27-31)

المطلب الثاني: فعالية الاتصال الشخصي وخصائصه (32-34)

المطلب الثالث: وظائف الاتصال الشخصي (34-35)

المبحث الثاني: آليات الاتصال الشخصي ومستوياته ونماذجه (36-44)

المطلب الأول: آليات الاتصال الشخصي (36-37)

المطلب الثاني: مستويات الاتصال الشخصي (37-38)

المطلب الثالث: نماذج الاتصال الشخصي (38-44)

المبحث الثالث: عوائق وتقييم الاتصال الشخصي . (45-51)

المطلب الأول: عوائق الاتصال الشخصي (45-46)

المطلب الثاني: مزايا الاتصال الشخصي (47-50)

المطلب الثالث: عيوب الاتصال الشخصي (51)

خلاصة الفصل (52)

الفصل الثالث: العنف المدرسي

تمهيد (53)

المبحث الأول: العنف (55-67)

مطلب الاول :مفهوم و أنماط العنف (55-57)

مطلب الثاني : النظريات المفسرة للعنف (57-62)

المطلب الثالث : العوامل المؤدية للعنف (62-67)

المبحث الثاني: العنف المدرسي (68-77)

المطلب الاول تعريف العنف المدرسي (68-69)

المطلب الثاني أنواع و أشكال العنف المدرسي (69-73)

المطلب الثالث : عوامل واثار العنف المدرسي (74-76)

خلاصة الفصل (77)

الفصل الرابع التطبيقي دور اتصال الشخصي في حد من العنف

تمهيد (79)

المبحث الاول : تعريف بثانوية الشهيد عبد القادر ميموني بالاغواط (79-80)

المطلب الاول : تعريف ونشأة المؤسسة المستقبلة (79)

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة المستقبلة (80)

المبحث الثاني : اجراءات الدراسة المنهجية (81-100)

المطلب الأول : حدود الدراسة (81-82)

المطلب الثاني : عرض الاستبيان ونتائجه (83-100)

المبحث الثالث : نتائج الدراسة (101-103)

المطلب الاول : عرض نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات (101)

المطلب الثاني : نتائج العامة (101-102)

المطلب الثالث :المقترحات والتوصيات (103)

الخاتمة

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

رقم الجداول	عنوان الجداول	رقم الصفحة
01	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس	85
02	توزيع عينة الدراسة حسب السن	86
03	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	87
04	توزيع عينة الدراسة حسب مدى تواصل الادارة والتلاميذ	88
05	توزيع عينة الدراسة حسب مدى تواصل التلاميذ مع الادارة	89
06	توزيع عينة الدراسة حسب جهة اكثر اتصال مع التلاميذ	90
07	توزيع عينة الدراسة حسب المجال الذي تقدمه الادارة للتلاميذ للتعبير عن مشاكلهم	91
08	توزيع عينة الدراسة الوجهة التي يختارها التلميذ نحو هياكل الثانوية	92
09	كيف تتعامل المؤسسة مع التلاميذ الذين يمارسون العنف	93
10	توزيع عينة الدراسة حسب انواع الانشطة التي يمارسها التلميذ	94
11	توزيع عينة الدراسة حسب راي التلاميذ في انواع الاعنف منتشرة في مؤسستهم	95
12	توزيع عينة الدراسة حسب تعرض التلميذ لاي من انواع العنف	96
13	توزيع عينة الدراسة حسب ممارست التلميذ للعنف داخل المدرسة	97
14	توزيع عينة الدراسة حسب دور المؤسسة في نبذ العنف وحث عن اخلاق حميدة	98
15	توزيع عينة الدراسة حسب دور المؤسسة في توعية التلاميذ بخطورة العنف لتخلي	99
16	توزيع عينة الدراسة حسب تشجيع المؤسسة على الانشطة الثقافية	100

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للمؤسسة عبد القادر ميموني	81
02	توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس	85
03	توزيع عينة الدراسة حسب السن	86
04	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	87
05	توزيع عينة الدراسة حسب مدى تواصل الادارة والتلاميذ	88
06	توزيع عينة الدراسة حسب مدى تواصل التلاميذ مع الادارة	89
07	توزيع عينة الدراسة حسب جهة اكثر اتصال مع التلاميذ	90
08	توزيع عينة الدراسة حسب المجال الذي تقدمه الادارة للتلاميذ للتعبير عن مشاكلهم	91
09	توزيع عينة الدراسة الوجهة التي يختارها التلميذ نحو هياكل الثانوية	92
10	كيف تتعامل المؤسسة مع التلاميذ الذين يمارسون العنف	93
11	توزيع عينة الدراسة حسب انواع الانشطة التي يمارسها التلميذ	94
12	توزيع عينة الدراسة حسب راي التلاميذ في انواع الاعنف منتشرة في مؤسستهم	95
13	توزيع عينة الدراسة حسب تعرض التلميذ لاي من انواع العنف	96
14	توزيع عينة الدراسة حسب ممارست التلميذ للعنف داخل المدرسة	97
15	توزيع عينة الدراسة حسب دور المؤسسة في نبذ العنف وحث عن اخلاق حميدة	99
16	توزيع عينة الدراسة حسب دور المؤسسة في توعية التلاميذ بخطورة العنف لتخلي	100
17	توزيع عينة الدراسة حسب تشجيع المؤسسة على الانشطة الثقافية	101

مقدمة

مقدمة

يتميز الإنسان بطبعه الاجتماعي وحاجته الدائمة للتواصل مع الآخرين ومع المحيط الخاص به سواء أكان ذلك في حياته اليومية العادية أو حياته العملية، ومنه فالاتصال ضروري في كل مجالات الحياة باعتباره عملية أساسية بين البشر، وذلك ما يبرز إلزامية اتخاذ هذا السلوك كأحد الأساليب التي يتم بواسطتها نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات بمختلف الوسائل سواء كانت لفظية أو كتابية أو في شكل إشارات ومن خلال هذه العملية يجري تبادل الآراء والاتجاهات قصد تحقيق هدف أو أهداف مرغوبة، يحث يساهم الاتصال في عملية التنظيم من خلال إيجاد الانسجام داخل المؤسسة وتحقيق هدفها الاسمى المنشود والمتمثل في رفع أداء مستخدميها.

وترتبط العديد من المشاكل النفسية والسلوكية بغياب أو ضعف الاتصال الشخصي بين الأفراد، سواء كان ذلك وسط الأسرة، الجامعة، المؤسسة...الخ، حيث تتعرض اليوم المؤسسات التعليمية لتحديات كثيرة وأخطار متنامية مع ما يشهده المجتمع من تحولات متسارعة وتغيرات مادية وفكرية تتزامن مع اتساع وتيرة العولمة والانفتاح المحلي على الثقافات الغربية.

تعتبر المؤسسات التعليمية من أهم المؤسسات التي تقوم بتنشئة الفرد واكسابه مما يحتاجه من مكتسبات قيميه وأخلاقية وتربوية ومعرفية ودينية لكي تمكن لهذا النشء في الاندماج داخل المجتمع ويكون له دور كعضو فيه، لكن رغم ما تقوم به هذه المؤسسات التربوية من دور في العملية تنشئة الاجتماعية إلا أنها لا تخلوا من الظواهر الغير سوية التي تعرقل سير العملية التربوية ومن بينها ظاهرة العنف المدرسي التي تعاني منها جميع المؤسسات التربوية النظامية في شتى أنحاء المعمورة، لذلك أصبح من الضروري تسليط الضوء على هذه الظاهرة وتقصي كل العوامل والأسباب التي تؤدي إلى هذه الظاهرة والاستفادة من البحوث والدراسات واستخلاص النتائج منها.

فظاهرة **العنف المدرسي** أثارت اهتمام الباحثين والدارسين والتربويين في مختلف الدول التي تعاني من هذه الظاهرة بشكل كبير فأجريت الأبحاث والدراسات التي تحاول الكشف عن أسباب التي مكنت لها من التفشي في هذه المؤسسات التربوية وكذلك محاولة معالجة العنف داخل هذه المؤسسات بمختلف أشكاله سواء أن كان هذا العنف بين طلاب أنفسهم أو بين طلاب والمعلمين أو بين الطلاب والإداريين.

ولنجاح المؤسسات التربوية في تحقيق أهدافها يرتبط بشكل كبير في نجاح **عملية الاتصال** داخلها وخارجها، فالحاجة للاتصال ضرورة نفسية واجتماعية أساسية لا غنى للإنسان عنها، وحتى تستطيع الأسرة والمدرسة والمجتمع في **الحد** من ظاهرة **العنف المدرسي** الذي أصبح سبب خطرا رهيبا في الوقت الراهن، فقد أصبح من الضروري الاهتمام **بعملية الاتصال داخل المؤسسة** التعليمية كي تستطيع هذه المؤسسة تحقيق أهدافها التربوية التي وجدت من أجلها، وكذلك **للحد** من **ظاهرة العنف المدرسي**.

لذلك سعت دراستنا لتناولت دور الاتصال الشخصي في الحد من ظاهرة العنف المدرسي والتي تطرقنا **فيها إلى أربعة فصول: الفصل التمهيدي:** تناولنا فيه جانب المنهجي للبحث انطلاقا من أسباب اختيار الموضوع والأهداف من الدراسة دون أن ننسى الأهمية من انجاز هذه الدراسة، وكذلك حددنا المنهج المتبع و العينة وادوات جمع البيانات ثم الإشكالية التي ضمنتها كانطلاقة للموضوع مع طرح التساؤل العامة وأسئلته الجزئية، وكذا الفرضيات العامة والجزئية **أما الفصل الثاني:** تحدثنا على المتغير المستقل الاتصال الشخصي ب تحديد مفهومه, أهميته ومميزاته وفاعليته ونظرياته ووظائفه، وكذا آليات الاتصال الشخصي ومستوياته ونماذجه، ومن ثم عوائق الاتصال الشخصي، مزاياه وعيوبه، ثم خلاصة الفصل.

أما الفصل الثالث: تطرقنا فيه إلى المتغير التابع وتحدثنا بشكل عام عن العنف و تحدثنا عن مفهومه وأنماطه ونظرياته والعوامل المؤدية له ونتائجه، ومن ثم بشكل خاص إلى العنف المدرسي، تعريفه وأنواعه وأشكاله وعوامله، والآثار الناجمة عنه، ثم خلاصة للفصل.

أما الفصل الرابع: فخصصناه إلى الدراسة الميدانية والتي كانت بثانوية الشهيد عبد القادر ميموني حيث عرضنا , النتائج المستسقات من الاستبيان وتحليله ونتائج على ضوء الفرضيات والاستنتاج العام .

الفصل الأول

1- أسباب اختيار الموضوع:

أ- أسباب ذاتية:

- الميول والرغبة الشخصية .

-اهتمامنا بهذا المجال .

- اعتقادنا أن دراسة من هذا النوع من شأنها أن تعود بالفائدة على كل من يخوض في المجال التربوي ويمتهنه لأنه قد يوضح بعض النقاط التي لا يمكن لمسها إلا عن طريق البحث الميداني.

ب- أسباب موضوعية:

- أهمية الموضوع ومدى تأثير على المؤسسات التنشئة الاجتماعية.

- إثراء باب المعرفة في جانب العنف المدرسي.

- الوقوف على مدى دور الاتصال الشخصي في مواجهة مثل هذه الظواهر.

- وضع الجهات المعنية أمام الصورة الصحيحة لظاهرة العنف حتى تعمل المؤسسات القائمة على تسييرها من إعادة رسم سياسة تربوية تتماشى ومتطلبات المجتمع.

2- الإشكالية:

أظهرت الإحصاءات العالمية الكم الهائل من مظاهر العنف وتعدد أساليبه وتنوع أشكاله الأمر الذي لفت انتباه الباحثين حول هذه ظاهرة وأنها بحاجة إلى البحث والتقصي لإيجاد حلول لهذه المشكلة، فظاهرة العنف المدرسي باعتبارها كسلوك عدواني ناجم على نتيجة تفاعل بين أعضاء المكونين للمؤسسة التعليمية مما أدى بالبعض من الباحثين للبحث حول العملية تفاعلية بين أفراد المؤسسة التربوية والبحث عن العوامل التي أدت إلى هذا السلوك العدواني، ولازالت المؤسسات التعليمية تعيش مجموعة من المشاكل المستعصية الحل منها ظاهرة العنف المدرسي التي تعتبر من أحد المشاكل التي تواجهها المؤسسات التربوية وتشير العديد من الدراسات أن ظاهرة العنف في المدارس في ازدياد واضح بحيث أصبحت سائدة في الأواسط التربوية في عصرنا الحالي.

إن الاتصال في المؤسسة التربوية يعد أداة لتنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو السياسية أو التثقيفية أو التربوية إذ يكون له دورا هاما في تحقيق هذا الهدف وتبرز أهميته من خلال ممارسة كافة العمليات الإدارية كاتخاذ القرار والتنظيم والتنسيق والتوجيه، وكذلك يعمل على توطيد العلاقات الإنسانية بين مختلف مواردها البشرية وتأييد ثقة جمهورها الداخلي والخارجي، فالاتصال بمختلف أنواعه يمثل عاملا أساسيا من العوامل التي تقوم عليها الحياة البشرية، ولعل من أبرز هذه الأنواع الاتصال، الاتصال الشخصي والذي يحدث بين فرد وآخر أو بين مجموعة وأخرى، والذي يساعد على تبادل الأفكار والمعلومات والاتجاهات، حيث يتيح هذا النوع من الاتصال التفاعل الفوري والمباشر للرسالة.

فالمدرسة باعتبارها مؤسسة اجتماعية اساسية في تنشئة النشء تسعى لحل مشكلة ظاهرة العنف في وسطها الأمر الذي جعل من بيئتها غير ملائمة لتحقيق أهدافها التربوية ومعرضة لعدت مشاكل مادية وبشرية وتعليمية خاصة وأنه أصبح يطال جميع الأطوار التعليمية الثلاثة، ومما لا شك فيه أن للاتصال دور في العملية التعليمية التعلمية، لأنها تشهد علاقات وتواصل بين (عمال – إداريين – أساتذة وتلاميذ..)، من هنا جاءت فكرة هذه الدراسة لمعرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الشخصي في الحد من ظاهرة العنف المدرسي، وبناء على هذا ,نحاول الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:**كيف ساهم الاتصال الشخصي في الحد من ظاهر العنف المدرسي؟**

تساؤلات الدراسة: يندرج ضمن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية:

– ما مدى استخدام الاتصال الشخصي في المؤسسات المدرسية للحد من العنف في ثانوية الشهيد عبد القادر ميموني ؟

– هل يساهم الاتصال الشخصي في معالجة السلوكيات العنيفة التي يقوم بها التلاميذ ثانوية الشهيد عبد القادر ميموني ؟

– كيف يساهم الاتصال الشخصي في مواجهة ظاهرة العنف المدرسي قي التلاميذ ثانوية الشهيد عبد القادر ميموني ؟

3– فرضيات الدراسة:

3–1– الفرضية العامة:

– يساهم الاتصال الشخصي في الحد من ظاهرة العنف المدرسي.

3–2– الفرضيات الجزئية:

– يستخدم الاتصال الشخصي كثيرا في المؤسسات المدرسية للتقليل من العنف .

– يساهم الاتصال الشخصي في معالجة السلوكيات المنمية لظاهرة العنف المدرسي.

– يساهم الاتصال الشخصي عبر استراتيجياته في الحد من العنف.

4– مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

* الدور:

– لغة: في معجم الرائد يقال دور الشيء أي جعله مدورا والجمع ادوار وفي المعجم العربي عامة الدور مجموعة من المسؤوليات والأنشطة والصلاحيات الممنوحة لشخص أو فريق.[1]

– اصطلاحا: ويعرف الدور بأنه: "الواجب أو المسؤولية التي يجب القيام بها فيقال هذا دورك أن تفعل كذا أي مسؤوليتك وواجبك أن تقوم بهذا العمل".[2]

– اجرائيا: هو المركز أو المنصب الذي يحتله الفرد ومن خلاله تتحدد حقوقه وواجباته الاجتماعية وقد يحتل فردا عددا من الأدوار في آن واحد (زوج، أب، أخ، مدير، طالب، عضو نادي، ابن ..الخ).

[1] جبران مسعود: معجم الرائد، دار العلم للملايين، ط7، بيروت– لبنان، 1992، ص 343.

[2] عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، ط1، 2007، ص 258.

* **الاتصال:**

– **لغة:** إن كلمة الاتصال مشتقة من الأصل اللاتيني çommuiç بمعنى شائع او يذيع عن طريق المشاركة.[1]

– **اصطلاحا:** هو العملية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والتي تفهم من قبل شخصين أو أكثر وذلك بغرض أحداث الدافعية أو التأثير في السلوك.[2]

– **اجرائيا:** هو عملية نقل المعلومات بين المرسل والمستقبل تهدف إلى إحداث تغير في الطرف الاخر بحيث يتحقق الهدف المرجو من العملية.

* **الاتصال الشخصي:**

– **لغة:** يسمى الاتصال المواجهي – المباشر– والاتصال وجها لوجه.[3]

– **اصطلاحا:** على أنه تبادل الشخصي للمعلومات أو عملية تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات أو غيرها التي تتم بين الأشخاص تمثل اتصلا شخصيا.[4]

– **اجرائيا:** هو الاتصال الذي نستخدم فيه حواسنا الخمس وهو عملية يتم من خلالها تبادل المعلومات بين الفردين أو أكثر بطرق مباشرة أي دون اعتماد على وسائط فيما بينهم وهو أكثر أنواع الاتصال إقناعا خاصة أنه يعتمد على المقابلة المباشر.

* **العنف:**

– **لغة:** الخرق بالأمر وقلة الرفق به، وهو ضد الرفق، وهو عنيفٌ إذا لم يكن رفيقاً في أمره.[5]

– **اصطلاحا:** هو عبارة عن السلوك عدواني بين طرفين متصارعين يهدف الى تحقيق مكاسب او تغيير وضع اجتماعي معين.[6]

– **اجرائيا:** العنف هو سلوك عدواني موجه نحو الغير وله أساس غريزي، وقد يكون هذا السلوك لفظي أو غير لفظي ويكون مادياً أو معنويًا.

---

[1] عاطف عدلي العبد، نهى عاطف العبد: نظريات الاعلام وتطبيقاتها العربية، دار الايمان للنشر والتوزيع، د ط، القاهرة، 2011، ص 11.

[2] ثامر البكري: الاتصالات التسويقية، والترويج، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، عمان، 2005، ص.

[3] خلاص دحمان، الاتصال الشخصي ودوره في تحقيق التواصل الإنساني في المجتمع الجزائري، رسالة ماجستير في قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، ص 21.

[4] فؤادة عبد المنعم البكري، الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال، عالم الكتب، ط 2، القاهرة، 2005، ص 10.

[5] لسان العرب، ج2، ص 903.

[6] رجاء مكي، .سامي عجم: إشكالية العنف (العنف المشروع والعنف المدان) المؤسسة الجامعية، بيروت، ط1، 2008، ص 49.

العنف المدرسي:

– اصطلاحا: كل ما يصدر من التلاميذ من سلوك أو فعل يتضمن إيذاء الآخرين ويتمثل في الاعتداء بالضرب أو السب وإتلاف الممتلكات العامة والخاصة ويكون الفعل هو تحقيق مصلحة.[1]

– اجرائيا: العنف المدرسي ظاهرة تعاني منها المؤسسات التعليمية، فهو مجموع السلوكيات والتصرفات الصادرة من الأفراد داخل المدرسة ويخل بنظام العام للمدرسة وبالتالي فالعنف داخل المؤسسة التعليمية سلوك غير مقبول اجتماعيا لأنه يلحق الضرر بالآخرين.

5– أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة للإلقاء الضوء على الاتصال الشخصي في المؤسسات النظامية التعليمية وما يلعبه من دور في معالجة والحد من المشاكل داخل الوسط المدرسي، ولعل أبرزها ظاهرة العنف المدرسي.

6– أهداف الدراسة:

– معرفة دور الاتصال الشخصي في الحد من ظاهرة العنف المدرسي.

– تسليط ضوء على أشكال العنف.

– التعرف على الأنماط السائدة من العنف داخل المحيط المدرسي.

7– منهج وعينة الدراسة:

أ)– منهج يقصد بالنهج الطريقة التأملية المقصودة ،نتيجة تفكير منظم وسير طبيعي للعقل . وهو بذلك البرنامج الذي سيحدد لنا السبيل للوصول الى الطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة العلمية ،ويشمل مجموعة من الإجراءات والترتيبات التي يصفها الباحثون من اجل بحثهم .

وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي وهو من المناهج واسعة الاستعمال ولاسيما في البحوث الاجتماعية والنفسية ، حيث يعرف بأنه اسلوب من اساليب التحليل الذي يعتمد على المعلومات كافية ودقة عن الظاهرة او الموضوع المحدد من خلال فترات زمنية ،وذلك من اجل الحصول على النتائج عملية وتفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة [2] وكذلك اخترنا منهج دراسة حالة في الجانب التطبيقي .

---

[1] علي بن محمد، عبد الرحمان الشهري: العنف في المدارس الثانوية من وجهة نظر المعلمين والطلاب، رسالة منشورة لنيل شهادة الماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2009، ص 14.

[2]. غربي،علي.*ابجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية* .قسنطينة :د.ن ،2006،ص.33_67.

حيث اخترنا المنهجين كونهما قادرين على جمع البيانات وتحليلها بطريقة موضوعية وعلمية بمساعدة ادوات جمع بيانات وهو فإنه يتلاءم مع دراستنا .

ب)– عينة الدراسة : لقد تم اختيار العينة القصدية كونها تتماشى مع نوع دراستنا من تلاميذ ثانوية الشهيد عبد القادر ميموني بالأغواط

حيث اخترنا 60 فرد من المستمعين حيث كان هذا الاختيار لعدة اعتبارات اهمها

كإحتياط لإحتمال عدم استرجاع جميع الاستبيانات وهذا بضبط ما حدث.

وصعوبة تواصل مع العينة بسبب الظرف الصحية عدد تلاميذ اقسام طور الثانوي مكون من 20تلميذ واخترنا ثلث اقسام اولى وثانية وثالثة .

8) ادوات وحدود الدراسة

أ)– ادوات الدراسة وهي الوسيلة مستخدمة في البحث سواء كانت متعلقة بجمع البيانات او بتصنيفها

انطلاقا من هذا ، ونظر لطبيعة وخصوصية موضوع المعالج وكذا تساؤلا ت وفرضيات .وجب علينا استخدام المقابلة واستبيان والملاحظة للحصول على المعلومات دقيقة التي تفييدها في هذا البحث الذي تناولنا من خلاله الدور الاتصال الشخصي في حد من ظاهرة العنف المدرسي متوسطة .

1.الإستبيان : هو اداة تتضمن مجموعة من الأسئلة او الجمل الخبرية التي تتطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أعراض البحث [1]

[1].عليان رابحي مصطفى. *المكتبات والمعلومات والبحث العلمي* .عمان :عالم الكتب ،2006.ص.388.

10- الدراسات السابقة:

* **الدراسة الأولى**: دراسة محمد علي محمد: قام بدراسته في مصر عام 1971، وفي شركة تدعى "شركة النصر للأصواف والمنتوجات"، والغاية منها هو التحقق من أن الاتصال يؤدي وظيفة هامة في تحقيق استقرار العامل في عمله ونظرته اتجاه الإدارة.

كما هدفت الدراسة كذلك إلى وصف طبيعة العلاقة القائمة بين سهولة الاتصال ووضوح القرارات والبيانات وانعكاس ذلك على استقرار العمال ورفع مستوى أدائهم للعمل وشملت عينة الدراسة مجموعة من العمال في خمسة أقسام أساسية في التنظيم، ومن النتائج التي توصل إليها، نذكر ما يلي:

- يحقق الاتصال في التنظيم الصناعي وظيفة هامة في التكامل والتوازن بين الوحدات والأقسام المختلفة للمؤسسة.

- ان فشل في اتجاه شبكة قوية للاتصال الصاعد وتعدد المستويات الإشراقية واتساع المسؤولية قد عمل على تغيير اتجاه العامل نحو العمل من الحالة الإيجابية إلى الحالة السلبية

* **الدراسة الثانية**: دراسة أجرتها الباحثة رضوان سامية وعنون "تأثير الاتصالات الغير رسمية على الروح المعنوية لدى العمال" رسالة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والعوم الاجتماعية، تخصص علم النفس العمل والتنظيم بجامعة قسنطينة 2005 – 2006، وتحورت هذه الدراسة حول الأثر الفعلي للاتصالات الغير رسمية على الروح المعنوية للعامل وذلك بأسقاط الدراسة التطبيقية على الميدان (المؤسسة العمومية لعتاد الأشغال العمومية).

وتلخصت الإشكالية حول: هل الاتصالات الغير رسمية ضرورة بالنسبة للعمال وهل تساهم في رفع روحهم المعنوية؟

فرضيات الدراسة: الفرضية العامة تساعد الاتصالات الغير رسمية على رفع الروح المعنوية للعمال؟

الفرضيات: تؤثر زيادة الاتصالات الغير رسمية في رفع معنوياتهم

يؤدي إشباع الحاجات المادية والمعنوية الى رفع معنويات لدى العمال

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى إن أغلبية أفراد العينة تؤكد على وجود اتصالات غير رسمية بين أعضاء الجماعة وأنهم بحاجة إليها

* **الدراسة الثالثة:** عبد الرحمان الشهري والتي جاءت بعنوان "العنف غي المدارس الثانوية من وجهة نظر المعلين والطلاب" والتي يذكر فيها التساؤل ولا التساؤلات الفرعية، حيث عرض الفرضيات مباشر على الشكل التالي:

- محاولة معرفة واشكال العنف داخل المدرس الثانوية لمدينة الرياض.

- هل توجد فروق بين المعلمين والاداريين والطلاب في نظرتهم للعنف ؟

- هل يختلف العنف لدى الطلاب باختلاف المتغيرات الشخصية التالية (مستوى الدخل والحي والسكن والعمر؟

نتائج الدراسة:

* العنف الذي يتعرض له الطلبة من المعلمين:

- علاقة الود بـ 74.8. - علاقة غير ودية 18.2.

* راي الطلاب في استخدام العنف ضدهم.

- لا يحبذونه مطلقا بـ 55.6. - يحبذونه بشكل جيد ودائم 6.4.

- يحبذونه جيد احيانا بـ 3.8.

* استخدام المعلمون العنف نحو التلميذ عندما لا يؤدون الواجبات المدرسية:

- باستمرار 6.4. - احيانا 12.8 - نادرا 29.5.

- لا يستخدم معهم العنف 51.4.

* اسلوب العنف الذي يتلقاه التلاميذ من الاستاذ:

- عنف لفظي بـ 20.6. - عنف جسدي بـ 8.6.

- عنف لفظي وجسدي بـ 13.4. - عنف غير مبين بـ 51.4.

التعقيب على الدراسات:

سمحت لنا الدراسات السابقة بالاطلاع على الأطر النظرية لهذه الدراسات وعلى الأساليب والطرق المنهجية المطبقة وصولا إلى النتائج التي توصلت إليها وذلك ما مكننا من الاستفادة منها في بناء إطار نظري مناسب للدراسة الحالية إلا أنه وللأسف لا توجد دراسات سابقة أخرى يمكننا الاعتماد عليها نظرا لان موضوع الدراسة جديد وغير متناول سابقا، وما لاحظناه من خلال كلا من الدراستين السابقتين أنهما تطرقا إلى علاقة الاتصال بالأداء وتناولا الاتصال الشخصي من خلال تطرقهم إلى أنواع الاتصال فقط، أي انهم لم يتوسعوا في هذا النوع من الاتصال ووكلاهما بين أهمية الاتصال في تحسين الأداء ، لكن لم يعطى الحيز الكافي أو الأهمية اللازمة للاتصال الشخصي.

الفصل الثاني

تمهيد

مهما تنوعت واختلفت أساليب الاتصال إلا أنها تبقى ضرورية لربط العلاقات الاجتماعية وتحسينيها وتقويتها، ومهما تعدد أساليب وأنواع الاتصال نجد أن كل نوع لا يقل أهمية على الآخر، فالاتصال الشخصي مثلا في وقتنا الراهن وعلى مختلف أشكاله عصب حياة الإنسان الذي لا يكف عنها رغبة في التواصل مع الآخرين كي يشبع رغباته وأحيانا فضوله في التعرف عليهم وعلى ما يدور في أذهانهم وما يحملونه من توجهات وأراء، وفي نفس الوقت ينقل إليهم ما لديه من أفكار ومعتقدات، وطبقا لهذا فإن الاتصال الشخصي بمثل عملية يتم بموجبها نقل وتبادل الأفكار والمعلومات وتأثير ذلك علمي على سلوك البشر واتجاهاتهم، والمنظمات الإدارية مهما كان نشاطها تشعر بأهمية الاتصالات الإدارية في تعزيز كفاءتها وقدرتها على المنافسة.

وكما أسلفنا الذكر يعد الاتصال الشخصي من أبرز أنواع الاتصال ذلك لأنه يتميز بكون الاتصال الحاصل فيه يحدث بين فرد وآخر، كما أن هذا النوع من الاتصال يحدث بشكل مباشر ومستمر، حين يشترك الانسان مثلا في حوار، أو يجري مقابلة مع غيره أو يتلقى تعليمات...

وعليه من خلال هذا الفصل سنحاول إعطاء نظرة عامة حول آليات الاتصال الشخصي، بحيث سنتناول ماهية الاتصال الشخصي من خلال المبحث الأول، في حين سنتناول آليات الاتصال ومستوياته وتقييمه من خلال المبحث الثاني

المبحث الأول: ماهية الاتصال الشخصي

للتطرق لماهية الاتصال الشخصي وجب علينا تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب حيث سنتناول في المطلب الأول مفهوم الاتصال الشخصي لغة واصطلاحا، ثم أهميته وفي المطلب الثاني سنعرج فيه إلى خصائص الاتصال الشخصي وفعاليته، وفي المطلب الثالث سنحاول التعرف على الفرق بين الاتصال الشخصي وبين أنواع الاتصال الأخرى.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الشخصي

الفرع الأول: تعريف الاتصال الشخصي

يقصد بالاتصال الشخصي لغة: الاتصال المباشر أو ما يطلق عليه الاتصال الوجهي أي وجها لوجه Communication face to face.

ويقصد به اصطلاحا: العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأشخاص بالطريقة المباشرة وجها لوجه، وفي اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسيطة أو وسائل نقل صناعية حيث يصبح المرسل والمستقبل على اتصال بعضهما البعض، وفي مكان محدد فينما يرسل المرسل رسالة معينة إلى المستقبل سرعان ما يتلقى استجابة عليها، وبذلك يصبح المرسل مستقبلا والمستقبل مرسلا، وهكذا يصبح التفاعل بين جانبين وليس جانب واحد.

ويعرفه "مرتون" بانه اتصال يتضمن مواجهة مباشر بين القائم بالاتصال والمستقبل تؤدي إلى التغيير في سلوك المستقبل، واتجاهاته.[1]

وهناك تعريف آخر للاتصال الشخصي وهو ذلك المستوى من الاتصال الذي يحدث بين فردين أو أكثر هو يمثل الفاعل المتبادل بين اثنين أو أكثر ولهذا سمي هذا المستوى اتصالا ثنائيا أو ثلاثيا طبقا لعدد المشتركين فيه، وهذا النوع يحدث يوميا بين فردين أو أكثر.[2]

[1] رحمة الطيب العيساني، العلاقات العامة، مؤسسة شباب الجامعة، الجزائر، 2008، ص 35.

[2] عبد الحافظ سلامة، الاتصال وتكنلوجيا التعليم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمار، الأردن، 2007، ص 32.

ويذهب بعض الباحثين إلى تقسيم الاتصال الشخصي حسب درجة رسمية إلى:

1- اتصال شخصي رسمي منتظم: ويتطلب هذا النوع تخطيطا مسبقا وتحديد أهداف معينة يسعى لتحقيقها وكذا تحديد ميعاد محدد.

2- اتصال شخصي غير مباشر: يتم بالصدفة ودون تخطيط أو تحديد ميعاد معين.

كما يقسم آخرون الاتصال الشخصي حسب درجة تجانسه إلى اتصال شخصي متجانس وغير متجانس:

1- الاتصال الشخصي المتجانس: وهو الاتصال الذي يقع بين شخصين متماثلين اجتماعيا وثقافيا، مما يساعد على تحقيق التفاعل الكامل والفهم المشترك.

2- الاتصال الشخصي غير المتجانس: وهو ما يقع بين شخصين يتسع نطاق الفجوة الاجتماعية والثقافية بينهما.[1]

الفرع الثاني: أهمية الاتصال الشخصي

تتمثل أهمية الاتصال الشخصي فيما يلي:

1. يحقق الاتصال الشخصي المباشر التفاعل الكامل بين المرسل والمستقبل، حيث يتم هذا النوع من الاتصال بطريقة مباشرة وجها لوجه ويسير هذا النوع في اتجاهين من المرسل إلى المستقبل ومن المستقبل إلى المرسل مما يجعل فرصة المشاركة في الخبرة أكبر.

2. يتوفر في الاتصال الشخصي جميع عناصر الاتصال وخاصة عنصر رجع الصدى وهذا من شأنه أن يتيح فرصة التغلب على مخاطر عدم الفهم أو الفهم الخاطئ، حيث ان هذا النوع من الاتصال يتيح للمرسل الفرصة ليتعرف على مدى وصول الرسالة إلى المستقبل ومدى إدراكه لمضمونها.

3. يتيح الاتصال الشخصي المباشر للمرسل إدخال تعديلات مستمرة على الرسالة حسب المستقبل إما عن طريق التكرار أو استخدام أسلوب آخر غير الذي يستخدمه لذلك فإن هذا النوع يمتاز بتعديل الرسائل المتبادلة على ضوء رجع الصدى من المستقبل إلى المرسل.

4. تأثير الاتصال الشخصي الذي يحدثه المرسل يتميز بالعمق والاقتناع ويعلل الباحثون من أمثال لازار سفيلد وبيرلسون وجوديت...، أن سر تقدم الاتصال الشخصي في التأثير بأنه إذ كان من السهل أن ينصرف الناس عن المواد الإعلامية في الاتصال الجماهيري وخاصة تلك التي لا تتفق مع آرائهم وميولهم فإنه ليس من السهل

[1] عبد الفتاح عبد النبي، دارسة نموذج أئمة المساجد في بناء الاتصال، دار النهضة المصرية، القاهرة، 1995، ص 37، 39.

أن يتجنب الحديث مع زميل أو قريب ويتيح النقاش المباشر مرونة أكبر من عرض وجهات النظر والتأثير في الناس.[1]

5. نتيجة لأن الاتصال الشخصي المباشري تصف بالتدخل الإيجابي التام بين المرسل والمستقبل فإنه يصبح له أهمية خاصة في تكوين أو تعديل الاتجاهات لدى المستقبل.[2]

الفرع الثالث: مميزات الاتصال الشخصي

يتميز الاتصال الشخصي عن غيره من أنواع الاتصال الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها:

1. المرونة فالاتصال المباشر يمتاز بدرجة عالية من المرونة ويزداد ذلك حينما يواجه مقاومة من المستقبل لتوفر رجع الصدى له بدرجة كبيرة، مما قد يدفع الأفراد إلى محاولة تجريب الأفكار المستحدثة بعد إقناعهم بها وممارستها وخاصة مع تزايد إمكانية المصادر الشخصية لأنها معروفة.[3]

2. تتجلى أهمية هذه الخاصية في تحقيق الأثر الرغوب فيه، لأن لرجع الصدى أهمية كبيرة ودور فعال في تحقيق انسجام بين المرسل والمستقبل.

3. يساعد الاتصال الشخصي على نشر الأفكار التي تنشرها وسائل الإعلام على نطاق أوسع من جمهورها في الدول النامية، لأن تغطية هذه الوسائل محدودة من ناحية ولم تتعلم نسب كبيرة من الجماهير لاعتماد وسائل على وسائل الإعلام الحديثة من ناحية أخرى.[4]

4. يتميز الاتصال الشخصي في نشر الأفكار إلى أوسع نطاق على خلاف وسائل الاتصال الجماهيرية التي تعتمد على وسائل الإعلام الحديثة لنشر مضامينها.

5. كما أن معظم الجهات الرسمية والحكومية في البلدان النامية غالبا ما تلعب دور المرشح الإعلامي لتمرير ما تريده من الرسائل الإعلامية، تمنع وتجزئ أو تحرف غيرها من الرسائل من التي تعتقد بأنها تؤثر على سياستها الداخلية والخارجية لتكوين الرأي العام، فيها مما يؤدي بالضرورة إلى اعتماد نسبة كبيرة من الجماهير الواعية على الاتصال الشخصي لتأمين المعلومات المهمة والتحليل الأعمق حول قضايا بدلا من الاعتماد على وسائل الإعلام.[5]

---

[1] عليق احمد محمد وآخرون، وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية، دار الفكر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص ص154،155.

[2] سلوى عثمان صديقي، واميرة منصور يوسف، الاتصال والخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005، ص 104، 105.

[3] عبد الرزاق الدليمي، الاتصال في القرن الحادي عشر، دار اليازوري العلمي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص 140.

[4] المرجع نفسه، ص 140.

[5] المرجع نفسه، ص 141.

6. يتميز الاتصال الشخصي بأنه أكثر فعالية لأنه يكون بطريقة مباشرة بين الأفراد، وأكثر تصديقا في المجتمعات النامية بدلا من الكلمة المطبوعة كما أنه أكثر اعتمادا خاصة في القضايا الهامة.

7. تلقائية الاتصال التي تظهر بوضوح في المحادثات الغير الرسمية واللقاءات العابرة، فالاتصال الشخصي التلقائي هو لأكثر انتشارا حيث أنه يشمل على أفراد المجتمع جميعا، بالإضافة إلى جماعات الاتصال الشخصي والتي تقوم هذه على تصفية مضمون رسائل الاتصال، بمعنى تقييمها والحكم عليها ومن ثم تصديقها والتأثير فيها إيجابا أو تكذيبها والتأثير فيها سلبا.[1]

بمعنى ان الاتصال الشخصي يكون بشكل عفوي وغير مقصود وتقوم هذه الخاصية على تصفية مضامين رسائل الاتصال.

8. يتميز الاتصال الشخصي بحماية الأفراد من العزلة فالعلاقات بين الأفراد تتطلب المشاركة التي تقوم بالنفع على الفرد من نواحي مختلفة، فنحن نتعلم كيفية التعبير عن أنفسنا والمكان الذي نعيش فيه، إضافة إلى تعلم ردود الأفراد مع الغير أثناء التفاعل معهم.[2]

9. يساعد الاتصال الشخصي في تحقيق التعارف بين الأشخاص من خلال إقامة علاقات مع الآخرين وحمايتهم من العزلة، والتفاعل مع الآخرين.

10. يتسم الاتصال الشخصي بحضور الحواس الإنسانية من خلال سمع وبصر وشم وذوق ولمس لدى المشتركين في الاتصال بحيث يستمعون إلى بعضهم البعض ويتناولون النظارات والمعلومات بشكل منطوق ومكتوب وإشارات ولغة الجسم أي أن قنوات.[3]

11. يعتمد الاتصال الشخصي على الحواس الإنسانية مما يجعله أكثر تصديقا وإقناعا، ولهذا يعتمد الناس أكثر على الاتصال الشخصي لارتباطه بالحواس.

12. إمكانية التعرف على الذات من خلال تجاربنا التي نخوضها مع الآخرين، كما يمكن التعرف على أنفسنا أيضا من خلال ما يميل إليه بعض الأشياء، وما تعرف عن بعضها الآخر[4] من خلال المواقف والرغبات يمكن

[1] حمد فاروق رضوان، العلاقات العامة، دراسة حالة موضوعات متخصصة، دار العالم العربي للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2013، ص 119.

[2] المرجع نفسه، ص 180.

[3] المرجع نفسه، ص 180

[4] المرجع نفسه، ص 181

الفرد التعرف من التعرف على ذاته والأشياء التي يحبها ويكرهها من خلال التعارف والتواصل مع الآخرين والاحتكاك بهم.

كما أ ن هناك خصائص أخرى للاتصال الشخصي وهي:

- يميل الناس إلى تبادل المعلومات مع الآخرين من حيث السن والمستوى الاجتماعي .
- أكثر وسائل الاتصال إقناعا.
- تلعب الأسرة دورا في غاية الأهمية في الاتصال الشخصي خاصة في مراحل الطفولة.
- سهولة تقدير حجم التعرض للرسالة.
- يؤدي الإحساس بصدق القائم بالاتصال وخبرته دورا هاما في التأثير في مجال نشر المعلومات والإقناع.[1]

وبناء على ما سبق ذكره يمكن القول أن الاتصال الشخصي يتميز عن باقي أنواع الاتصالات بمميزات هامة، فبفضله يسمح تبادل المعلومات والأفكار بين المرسل والمستقبل وأكثر إقناعا وتأثيرا لأنه يحدث داخل نظام تفاعلي.

[1] برهان الشاوي، مدخل في الاتصال الجماهيري- نظرياته، دار المكتبية الكندي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2014، ص 33.

المطلب الثاني: فعالية الاتصال الشخصي وخصائصه

الفرع الأول: فعالية الاتصال الشخصي

تتحدد فعالية الاتصال الشخصي من خلال عناصر العملية الاتصالية والتي تتمثل في:

1- المرسل: وهو مصدر الرسالة التي يصفها في كلمات أو حركات أو إشارات أو صوري نقلها للأخرين

ولكن يكون الاتصال الشخصي ذا فعالية يجب ان تتوفر الشرط التالية في المرسل:

- صدق المرسل.
- الثقة في المرسل.
- جاذبية المرسل.
- وضوح موضوع الرسالة للمرسل والمستقبل.
- قدرة المرسل على الاقناع وعرض الأمور بطريقة منطقية.
- القدرة على مشاركة الأخرين في أفكاره والأخذ والعطاء منهم.
- عند الاختلاف مع المتلقي يجب عدم مهاجمته شخصيا لأن ذلك يجرح المشاعر.

2- الرسالة:

وهي المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله على المستقبل ولضمان نجاح الاتصال الشخصي والذي من خلال:

- تحديد الهدف الاتصالي.
- تحديد الفكرة الرئيسية للرسالة الاتصالية.
- تحديد محتوى الرسالة.
- عرض الفكرة الرئيسية الاتصالية.
- استخدام أساليب لإيصال المعلومة للمتلقين.
- عدم الكلام بسرعة.
- اختيار الوقت المناسب والمكان المناسب والموقف الإتصالي المناسب.
- يجب التكلم بلغة المتلقي.

- مخاطبة نفس وعقل المتلقي معا.[1]

3- الجمهور المستهدف:

وهو الذي يتلقى الرسالة ويقوم بحل رموزها وتفسير محتواها وفهم معناها وقد يكون شخصا واحدا أو مجموعة أشخاص وترتبط فعالية الاتصال الشخصي خلال المحددات التالية في المستقبل:

- يجب معرفة طبيع الجمهور المستهدف من حيث اللغة، والدين والجنس والمهن وأماكن.
- السكن والتعليم والتقاليد من أجل مخاطبتهم على قدر عقولهم.
- معرفة حاجات المتلقين.
- عدم مقاطعة المتلقي اثناء حديثه.
- من العبث أن تكلم من لا يريد الاستماع لك.

الفرع الثاني: خصائص الاتصال الشخصي

يمكن تحديد خصائص الاتصال الشخصي فيما يلي:

1. يسير الاتصال الشخصي في اتجاهين أو مسارين فعملية الاتصال الشخصي وهي عملية تبادلية تتيح للمشتركين تبادل الأدوار إرسالا واستقبالا، سؤالا وجوابا، أخذا وعطاء، وإقناعا واقتناعا حتى يتحقق الهدف الكلي من الاتصال.

2. تكون الاستجابة في الاتصال الشخصي فورية ومباشرة مما يساعد المرسل على معرفة ما إذا استملت رسالته من المستقبل أم لا.

3. يحدث الاتصال الشخصي في جو اجتماعي تفاعلي عن طريق وجود المرسل والمستقبل في نفس المكان والزمان، فوجود المرسل والمستقبل في نفس المكان والزمان يتيح لهم فرصة التعارف فيما بينهم عن قرب ورفع حواجز التكلفة وغضفاء جو من الود على الاجتماع وتقوية العلاقات الاجتماعية الشخصية عن طريق انشاء جسور الثقة والالفة فيما بينهم.[2]

4. يتيح الاتصال الشخصي الفرصة للمشتركين في تحديد أهدافهم المشتركة وتطوير أو تعديل رسائلهم عن طريق زيادة أو حذف أو اكتشاف معلومات جديدة ذات قيمة عالية بالنسبة لهم.

---

[1] جمال محمد أبو شنب، مرجع سبق ذكره، ص 87.

[2] جمال محمد أبو شنب، نظريات الاتصال والاعلام (المفاهيم، المداخل، النظرية، القضايا)، دار المع رفة الجامعية، مصر، 2000، ص 201،200.

5. يستخدم الاتصال الشخصي في عمليات الضغط الاجتماعي كما هو الحال في عمليات التعذيب والتحقيق والاستجواب بحيث يتمتع المشاركين في الاتصال عن وقف اقطع العملية الاتصالية.

6. يتم الاتصال الشخصي بحضور الحواس الإنسانية من سمع وبصر وشم وذوق ولمس لدى المشتركين في الاتصال، بحيث يستمعون إلى بعضهم البعض، ولبناء لون النظرات والمعلومات بشكل منطوق ومكتوب وشكل إشارات ولغة، أي ان قنوات الاتصال الشخصي هي الحواس الإنسانية بشكل خاص السمع والبصر واللمس.

7. الاتصال الشخصي هو عبارة عن مشاركة إيجابية اجتماعية بين المشتركين في الاتصال ومثال على ذلك الحفلات، الندوات، الزيارات، الصلوات الجماعية، والتعليم في شتى مراحله.[1]

8. يتميز الاتصال الشخصي بدرجة عالية من المرونة، ويزداد ذلك حينما يواجه مقاومة من المستقبل لتوفير رجع الصدى بدرجة كبيرة، مما يدفع الافراد على محاولة تجريب الأفكار المستحدثة بعد إقناعهم بها وممارستها، وخاصة مع تزايد إمكانية تصديق المصادر الشخصية لأنها معرفة.[2]

9. يتميز الاتصال الشخصي بالتلقائية فهو يتم بشكل غير مقصود من خلال شبكة العلاقات الشخصية غير الرسمية.

المطلب الثالث: وظائف الاتصال الشخصي

يمكن استخلاص أهم وظائف الاتصال الشخصي فيما يلي:

1- الجمع بين الأفراد وتشكيل الجماعة: وهي أقدم وظيفة عبر التاريخ وما تزال ترافقنا إلى أن تزول الحياة، وقد بدأت برحلة البحث عن الآخر من أجل إشباع الحاجات البيولوجية وتكاثر النسل والتعارف والتعاون وتقاسم الأدوار، وكذا البحث عن الأمان والاستقرار.

وكانت الأسرة نواة تشكيل الجماعة، وبقيت تحافظ على هذه المكانة حتى مع تطور المجتمعات وتعدد أعرافها بياناتها الزمانية والمكانية، ذلك أن الأسرة هي أقوى اربطة اتصالية يتفاعل فيها الأف ارد ويتعايشون ويشتركون في الأدوار.

تقوم هذه الوظيفة التي تعتبر أقدم الوظائف على الجمع بين الأفراد، وتحقيق التعارف والتعاون بينهم فالأسرة هي الخلية التي تجمع بين الأفراد وتربط بينهم.

---

[1] إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 124،125.

[2] رحمة الطيب العيساني، مرجع سبق ذكره، ص 34.

2- الوظيفة التربوية والتوجيهية: تنطلق التربية من الأسرة، وتبدأ بالرعاية اللازمة للأطفال وتقديم المأكل والمشرب والحنان والحب والحماية ومن ثم تطور هذه الرعاية إلى التدريب اللغوي وتنمية مدارك الصغار لبناء شخصيتهم وتزويدهم بالخبرات والمعارف والأخلاق والقيم، وما إلى ذلك من المدارك التي تبنى عليها تربية الطفل، وتتطور التربية لتشمل توجيه السلوك وتعديله أو تغييره أو تثبيته، فالاتصال الشخصي هو حامل كل تلك المفردات والسلوك والاتجاهات التي تحدث في الوسط العائلي.

تنطلق هذه الوظيفة من الأسرة باعتبارها الخلية التي تكون الفرد والتي تقدم له كل متطلبات الحياة سواء المأكل أو المشرب أو الحنان أو التربية وأهم شيء التربية، فهذه الوظيفة تربي الفرد وتعدل سلوكه وتوجهه داخل الوسط العائلي.[1]

3- الوظيفة الاجتماعية: أن الاحتكاك بالآخرين وتقاسم الأدوار الاجتماعية معهم والتعايش المشترك بين الأفراد يكسبهم قيما ومعارف وافكارا واتجاهات جديدة إلى تلك التي في محصلتهم التربوية والأسرية.

فالاتصال الشخصي له دورا هاما في التنشئة الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي، فهو المحور الذي تدور حوله العمليات الاجتماعية المختلفة كالإرشاد والتثقيف والتدريب وأقداره والتعليم والخدمة الاجتماعية.[2]

وعليه نستخلص أن جميع هذه الوظائف سواء الجمع بين الأفراد أو الوظيفة الاجتماعية أو الوظيفة التربوية جميعها تنطلق من الأسرة باعتبارها الخلية التي تنمي الفرد والتي تكونه وأن جميع هذه الوظائف تتعدد حسب المجال المعتمد فيه.

[1] بومالي أمينة: أزمة الاتصال الشخصي في ظل التكنولوجيا الحديثة في الجزائر، دراسة وصفية تحليلية الإعلاميون الجزائريون نموذجا، رسالة ماجيستير غير منشورة، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة يحي فارس المدية، 2010، ص 32.

[2] المرجع نفسه، ص 32.

المبحث الثاني: آليات الاتصال الشخصي ومستوياته ونماذجه

تختلف مستويات الاتصال الشخصي مثلما تختلف آليات الاتصال إلا انه مثل غيره من أنواع الاتصال الأخرى توجد عدة معوقات تعرقل أداه للدور المرجو منه.

المطلب الأول: آليات الاتصال الشخصي

تتعدد وسائل وأساليب الاتصال الشخصي في مختلف المواقف الاجتماعية، ففضلا عن اللقاءات الثنائية اليومية بين الأفراد، نجد العديد من الوسائل المستخدمة بكثرة في ميداني الاتصال ومن أبرزها:

1- المؤتمرات الشعبية: تكتسب هذه المؤتمرات الصفة الجماهيرية، حيث تحضرها أعداد كبيرة من جماهير الشعب وقادة الفكر والراي وكذا القيادات السياسية؛ والمؤتمرات وسيلة هامة للاتصال المباشر بالجماهيري لجأ إليها القادة لعرض آرائهم وأفكارهم والوقوف على اتجاهات الراي العام، ثم المناقشة الهادفة للوصول إلى قرار موحد تجاه قضية أو قضايا عامة.

ونظرا لأهمية الاتصال المباشر بالجماهير، فقد عمل قادة الدول المختلفة بالمؤتمرات الشعبية بصفة منتظمة ودورية للقاء الجماهير والتحدث إليهم لإعطاء هذه القرارات صفة التأييد الشعبي من خلال المؤتمرات.

2- الندوات: وهي صورة مصغرة للمؤتمرات الشعبية، وتضم في الغالب قادة الراي والفكر والتخصصات المختلفة، ويحضرها جمهور محدود لدراسة ومناقشة موضوعات وقضايا ومشكلات مختلفة ذات صفة سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية.

3- الاجتماعات: وهي التي تتم بين المسؤولين وعدد محدود جدا من الجماهير، ويتم من خلالها عرض المشكلات والصعوبات التي تواجه الجماهير، يؤدي فيها الاتصال الشخصي الدور الأبرز حيث يسعى القادة السياسيون والمسؤولون لمعرفة ردود أفعال الجماهير تجاه سياساتهم واجراءاتهم العملية، خاصة في الدول الغربية.[1]

4- المقابلات: وهي المقابلات واللقاءات الشخصية التي تتم بين الأفراد العاديين أو التي تتم بين المواطن العادي وقائد الراي، حيث تتم مناقشة الأمور والمشكلات المختلفة، وكثيرا ما يتأثر الفرد بغيره من الأفراد،

[1] وليد وادي النيل، مسعود حجازي، مرجع سبق ذكره، ص 29.

وكثيرا ما يسلك سلوكا قام به شخص آخر تكون له مكانة أو من زلة معينة عند ذلك الفرد، أو تربطه به صداقة أو قرابة أو جوار أو غير ذلك من الروابط.[1]

المطلب الثاني: مستويات الاتصال الشخصي

إن الاتصال يتم عبر مستوين:

1- المستوى الأول: يتعلق بمستوى الرسالة وما تحتويه من معلومات، فهذا المستوى يعبر لفظيا، فهو ينقل معطيات تتعلق بالأداء والأفكار أو بعض المشاعر وقد يحمل دلالات مرتبطة بالحالة الوجدانية للشخص كما يحمل أيضا مؤشرات عن الحالة الانفعالية، وعن النوايا والدوافع والأهداف التي يرمي إليها كل من طرف.

2- المستوى الثاني: نجد أنه اكثر عقما وبعدا يبحث في كيفية نقل الرسالة وفي الحركات والانفعالات التي ترافق ذلك، كما انه يبحث أيضا في طبيعة العلاقة وما يختفي وراء الألفاظ والعبارات من حالات نفسية وغيرها وهذا الجانب التفاعلي قد يميز هذا المستوى فعملية الاتصال لا تتحقق فعاليتها إلاّ إذا أعطي فيها الاهتمام الكبير إلى المستوى الثاني، وهذا تفاديا للتأويل، لأن كلما حاول المتفاعلون الابتعاد عن التأويل كلما اقتربوا من الفهم الصحيح والسليم لسلوك الآخر، وذلك ما يحتم على كل واحد من المتفاعلين بذل جهد لغدراك خلفيات أو مفردات والجمل مع الانتباه إلى الحركات وتعبيرات الوجه ووضعيات الجسم، وكذلك كيفية التعبير والى شدة ووتيرة تذبذب الصوت، وعند اخذ كل هذه المعطيات بعين الاعتباري ستطيع كل واحد من المتفاعلين الوقوف على محتوى الرسالة على ما تتضمنه من أبعاد انفعالية ونفسية وغيرها وذلك ما يؤدي حتما إلى تعزيز العلاقة وإلى تحسين عملية التبادل المستمر لان الاتصال الشخصي يظل غير ممكن بدون علاقة والتي تتحدد من خلال بعدين.[2]

2-1- البعد العلاقات للاتصال: إن كل وضعيات الاتصال الشخصي هناك إفرازات للاستجابات نحو هذه العلاقة، فقد نقبلها أو نرفضها أو ونطلب وتعديلها وهذا يلعب الفهم والرجع دوار هاما في هذه الاستجابات ويتبين من خلال كثير من الدراسات ان مختلف التبادلات بين المتفاعلين تكون مركزة حول تعريف وتحديد طبيعة وأبعاد العلاقة قبل أن نتطرق على المهمة التي تجمعهم أو موضوع الاتصال بينهم كأن تكون أبعاد العلاقة في هذا المثال: درجة التأثير المتبادل المقبول من الطرفين وتوزيع المعلومات أو درجة التشجيع...، إن هذه المتغيرات المذكورة

[1] وليد وادي النيل مسعود حجازي، مرجع سبق ذكره، ص 30.

[2] محمد مسلم، مقدمة في علم النفس الاجتماعي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2007، ص 113، 114.

هي التي بموجبها ستحدد العلاقة للوصول إلى العلاقة المبنية على الثقة والتي تفتح المجال لاستمرارية التبادل والتفاعل والإنتاج والمشترك.

2-2- البعد العاطفي الوجداني للاتصال: إن البعد العاطفي والانفعالي للاتصال له جوانب إيجابية وأخرى سلبية ولكن لا يمكن أن نتصور عملية اتصال شخص خيالية جداً من الانفعالات والعواطف لان الإنسان ليس آلة، الاتصال الشخصي يقع بين متفاعلين ن كل منهما له شخصية وهوية وله إطاره المرجعي وعليه ينبغي إدخال الكمية الملائمة للانفعال مع التحكم فيها، وذلك يمر عبر تقبل الآخر وعلى القدرة في التحكم في الذات والقدرة على امتصاص الغضب.

عندما يكون الانفعال متوسط أو قليلا نسبيا فإنه يمكن التحكم في الوضعية والعمل مع لتجاوز الصعوبات والعوائق التي ستتعرض لها لاحقا، ولكن حينما تكون حدّة أو شدة الانفعالات كبيرة، فإنه بالضرورة يتعذر الوصول إلى الهدف، وتجميع كل السلوكيات له صبغة عاطفية، وهنا تتدخل عملية التأويل لأن كل شخص يعبر أو يظن أن ما يقوله لآخر يحتوي أو ينطو ي على خلفيات لم يتم التعبير عنها، فتتدخل عندئذ عوامل ذاتية كثيرة وتعطل الاتصال الشخصي أي تحدث انقطاعا في العلاقة. إن لكلا البعدين مؤثرات في عملية الاتصال لا يجب مراجعتها.[1]

المطلب الثالث: نماذج الاتصال الشخصي

تتعدد نماذج الاتصال الشخصي في الفكر الإتصالي ومن أبرزها:

1- نموذج روس:

انطلق النموذج من خمسة متغيرات حيث وجد أن هذه المتغيرات تؤثر على الاتصال بين الأفراد وانبثق نموذجه من العناصر التالية:

أ/ المرسل(أ) يحول منبهات المعلومات التي تأتي إليه إلى أفكار ينقلها إليه في شكل رسالة تهدف إلى الوصول إلى (ب).

ب/ يتم نقل الرسالة بواسطة وسيلة إلى المتلقي (ب).

ج/ يستجيب (ب) بتحويل تلك المجتمعات أو إعادة فكرة المرسل الأصلية واستجابة (ب) توفر للمرسل رجع الصدى.

[1] محمد مسلم، مرجع سبق ذكره، ص 115.

كيف تحدث عملية الاتصال الشخصي على ضوء نموذج روس؟

1. حينما يبدأ المرسل في تلقي المعلومات من خلال تفهم المنبهات ثم تبدأ وضع فكرة في الكود.

2. اختيار المنبهات التي تتفق مع وجهات نظر المرسل أي التي تتناسب واستيعاب المنبهات التي لا تتناسب، ومن هنا يعمل الطرف الذي سيحدث فيه الاتصال كمؤثر يحدد المعنى الفعلي للفكرة ويتضمن الظرف أي بوسائل استيعاب المرسل للأفكار التي تقدمها الرسالة على ضوء تجريب السابقة حيال تلك المعلومات ومشاعره واتجاهاته وعواطفه في وقت الإرسال.

3. يتم داخل الرسالة على شكل منبهات من خلال قنوات معينة بأسلوب ما أي بوسائل معينة تحمل الرسالة إلى المتلقي حيث يتفهم المتلقي منبهات الرسالة ويستوعبها ويفك كودها لكي يقوم بتفسيرها، وتتضمن عملية فك الكود اختيار أو انتقاء المنبهات التي تتفق مع ثقافة المتلقي وتعمل الثقافة في مثل هذا الظرف أو المناخ العام كمؤثر يحدد المعنى الفعلي للرسالة وتتكون الثقافة مع معرفة المتلقي لمعلومات الرسالة ومن تجربته السابقة.

4. بعد أن يفسر المتلقي للرسالة سوف يستجيب لها وهذا الاستجابة في رجع الصدى أو التأثير المرتد الذي يعرف المرسل بفضله الرسالة إلى هدفها حيث أن رجع الصدى يتكون من رد فعل المتلقي ويحول الداخلي والخارجي كمستمع كالإشارات والأعمال التي يقوم بها على الرسالة.

إن مهمة الرئيسية في نموذج روس هو الظرف وهو يؤثر في وضع الفكر في الكود وفي عملية فك كود الرسالة.[1]

كما أن اللغة وترتيب ما يقال واستخدام الصوت هي كلها مؤثرات تؤثر الرسالة، ويؤكد روس أن الظرف أو المناخ العام للحالة التي يحدث فيها الاتصال هو مصدر وقوة نموذجه ويتضمن المناخ والمعرفة والتجارب السابقة ومشاعر واتجاهات وعواطف كل المرسل والمستقبل، وقد أدخل روس على نموذجه للرموز واللغة وترتيب المعلومات والصوت وما يسمى هذا المناخ العام للحالة أو الظرف الإتصالي وهذه المنبهات كلها تشكل الإطار الحدث الإتصالي.[2]

[1] بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاتصال، دط، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 90.

[2] بسام عبد الرحمان المشاقبة، نفس المرجع، ص 92.

يقوم هذا النموذج على متغيرات خمسة، وأن عملية الاتصال الشخصي على ضوء نموذج روس ينبغي اختيار المعلومات التي تتفق مع وجهات نظر المرسل، كما يتم نقل الرسالة على شكل منبهات من خلال قنوات معينة وبعد تفسير الرسالة من طرف المتلقي تتم الاستجابة الفعلية.

2- نموذج دافيد بيرلو:

نشر دافيد بيرلو لنموذجه الإتصالي ذو الاتجاهين لسنة 1920 ويقوم هذا النموذج على اقتراض أن الفرد يجب أن يفهم السلوك البشري حتى يستطيع أن يحلل عملية الاتصال والعناصر الأساسية والعناصر الرئيسية للاتصال في هذا النموذج شكلت من: المصدر، اتجاه المصدر، الرسالة، الوسيلة.

هذا وقد اعتبر خبراء الاتصال أن نموذج بيرلو لا يتضمن رجع الصدى أو تأثيره، ويبدو أن هذا النقص هو مصدر ضعف كبير في هذا النموذج، كذلك لا يؤكد حقيقة الاتصال عملية ولو أن بيرلو لا يتجاهل هذا في مناقشته للنموذج وهذا الصدد يقول بيرلو:

* حينما نريد تحليل عمليات الاتصال نحن نفككها لأننا مضطرون للتحدث عن المصادر أو الرسائل والوسائل للمتلقين لكن علينا أن نعرف ما نفعله فنحن نجمد العملية مضطرون ولكننا يجب ألا تخدع أنفسنا ونؤمن بأن الاتصال يحدث بالأعداد، هذا وقد عرف نموذج بيرلو باسم SMCR وهذه الأحرف اختصارا لنموذجه على الشكل التالي:

- المصدر وقد يكون إذاعة، تلفزيون صحافة.
- مؤسسات بحث، حكومات، مؤسسات اجتماعية.
- وقد تكون رموز كلمات، صور.
- الوسائل المطبوعة الإلكترونية.
- الجمهور العام، الجمهور الخاص.[1]

يقوم نموذج دافيد بيرلو على العناصر الأساسية للاتصال المصدر والاتجاه والرسالة والوسيلة وأن هذا النموذج يقوم على اتجاهين، حيث اعتبر الخبراء أن هذا النموذج لا يتضمن رجع الصدى ولا يؤكد حقيقة الاتصال.

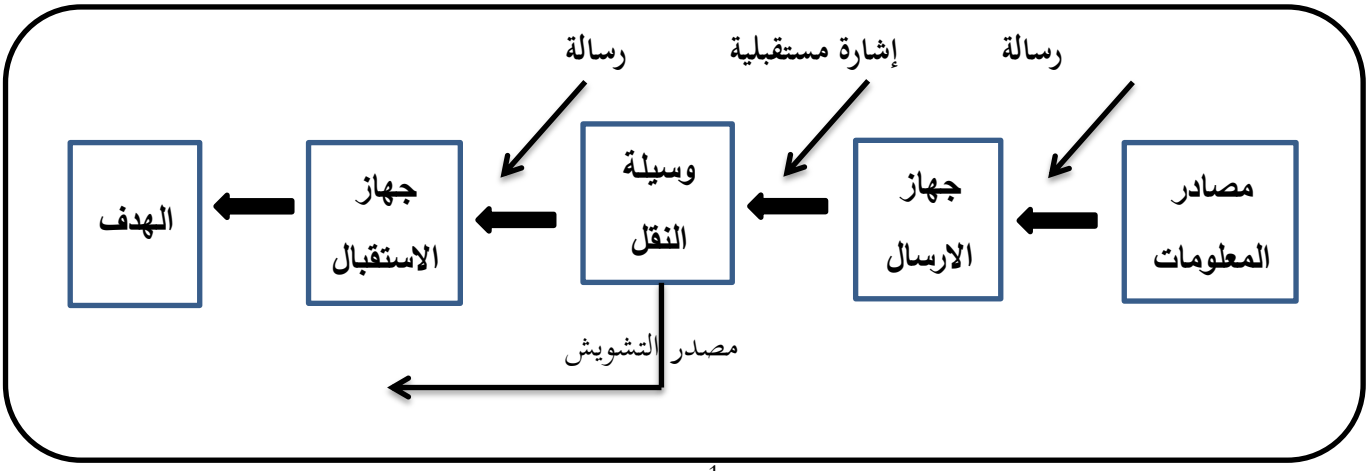
[1] بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاتصال، مرجع سبق ذكره، ص 93.

3- نموذج شانون وويفر:

ومن هذه النماذج اللفظية الأولى التي توضح عملية الاتصال بين الفردين والتي كان لها تأثير واسع لنموذج المعلومات التي قدمها الباحث كلود شانون 1948، ويقوم هذا النموذج على مفاهيم رياضية تشبه الاتصال بعمله الذي ينقل المعلومات.

المكونات الأساسية التي تصنع النظام الإتصالي وفق النموذج شانون وويفر مصدر يختار الرسالة يتم وضعها في الكود بواسطة جهاز إرسال يقول الرسالة إلى إشارات ثم يقوم جهاز الاستقبال بفك الرموز الإشارات وتحويلها إلى رسالة يستطيع الهادف أن يستقبلها والتغيرات التي تطرأ على الرسالة في جهاز الإرسال الاستقبال ترجع إلى عنصر التشويش.

نموذج شانون وويفر للاتصال بين الفردين:



"نموذج شانون وويفر للاتصال بين الفردين"[1]

يقوم نموذج شانون وويفر على أن عملية الاتصال تعتمد على مصدر المعلومات وهو الذي يحدد نوعية الرسالة وترسل هذه المعلومة عبر قناة أو جهاز وتحدث خلالها إشارة أو منبه على وجود الرسالة وترسل عبر وسيلة، ثم يستقبلها المرسل وهنا يحدث الهدف المرجو إذا لم يكن عنصر التشويش الذي يعرقل العملية.

[1] عزام أبو الحمام، مرجع سبق ذكره، ص 240.

4- نموذج التعليم للاتصال في الإطار الشخصي:

حتى الآن تمكنت ملاحظة أسلوبين أو منهجين في تحليل سلوك الاتصال، الأول القائم على التحليل النفسي ومجاله علم النفس الفردي، والثاني علم الاجتماع الذي يركز أكثر على العلاقات بين الناس ولأنساق أو النظم الاجتماعية والثقافية التي من شأنها التأثير في سلوك الاتصال أما الأسلوب الثالث الذي يمثله هذا النموذج فهو بين علم النفس الاجتماعي الذي يحاول الربط بين الاعتبارات الفردية النفسية وبين الاعتبارات الجمعية التي تتداخل وتؤثر في عملية الاتصال وبدون شك أن تفصل بين المناهج الثلاثة، غير سليم وغير ممكن إذا ما رغبنا بدراسة أشمل لعملية الاتصال لأن الأساليب الثلاثة تحاول الإجابة على تساؤلات لماذا؟ ومع من؟ وبأي النتائج؟[1]

يقوم نموذج التعليم للاتصال الشخصي على أسلوبين الأول القائم على التحليل النفسي والثاني علم الاجتماع والأسلوب الثالث الذي يحاول الربط بين الأساليب الأولى.

1- نموذج هارولد لاسويل:

* من؟ * ماذا يقول؟ * بأي وسيلة؟

* لمن؟ * بأي تأثير؟

أما نموذج لاسويل الذي عبر عنه في صيغة تساؤلات تمكنت في دراسة عناصر الاتصال ولقد أضاف إلى العناصر الأخرى كالتشويش والمؤثرات الأخرى التي تتعرض لها الرسالة ركز نموذج هارولد لاسويل بطريقة مختصرة ودقيقة على العناصر الأساسية للاتصال بالصيغة الاستفهامية وأضاف عناصر أخرى كالمؤثرات والتشويش.

[1] عزام أبو الحمام، مرجع سبق ذكره، ص 247.

2- نموذج ويلر شرام:

من النماذج الأخرى التي أثارت اهتمام الباحثين، نموذج ويلر شرام الذي يؤكد فيه على أهمية الخبرات المشتركة بين طرفي العملية الاتصالية المرسل والمستقبل فهو لا يعتمد كثيرا على وضوح لغة أو رموزها، بل يؤكد بضرورة:

1. وجود خط مشترك بين فهم المعاني والرموز.
2. خبرة مشتركة بين المرسل والمستقبل مثل الإطار الدلالي.
3. خبرة متراكمة لدى الطرفين المرسل والمستقبل

ويؤكد هذا النموذج على العناصر الضرورية للعملية الاتصالية، وأن الرسائل الرمزية والجماهير والرسائل المفسرة ترتبط بالمرسل والمستقبل اللذان يعتبران أهم شيء للعملية الاتصالية.[1]

3- نموذج ميلفين:

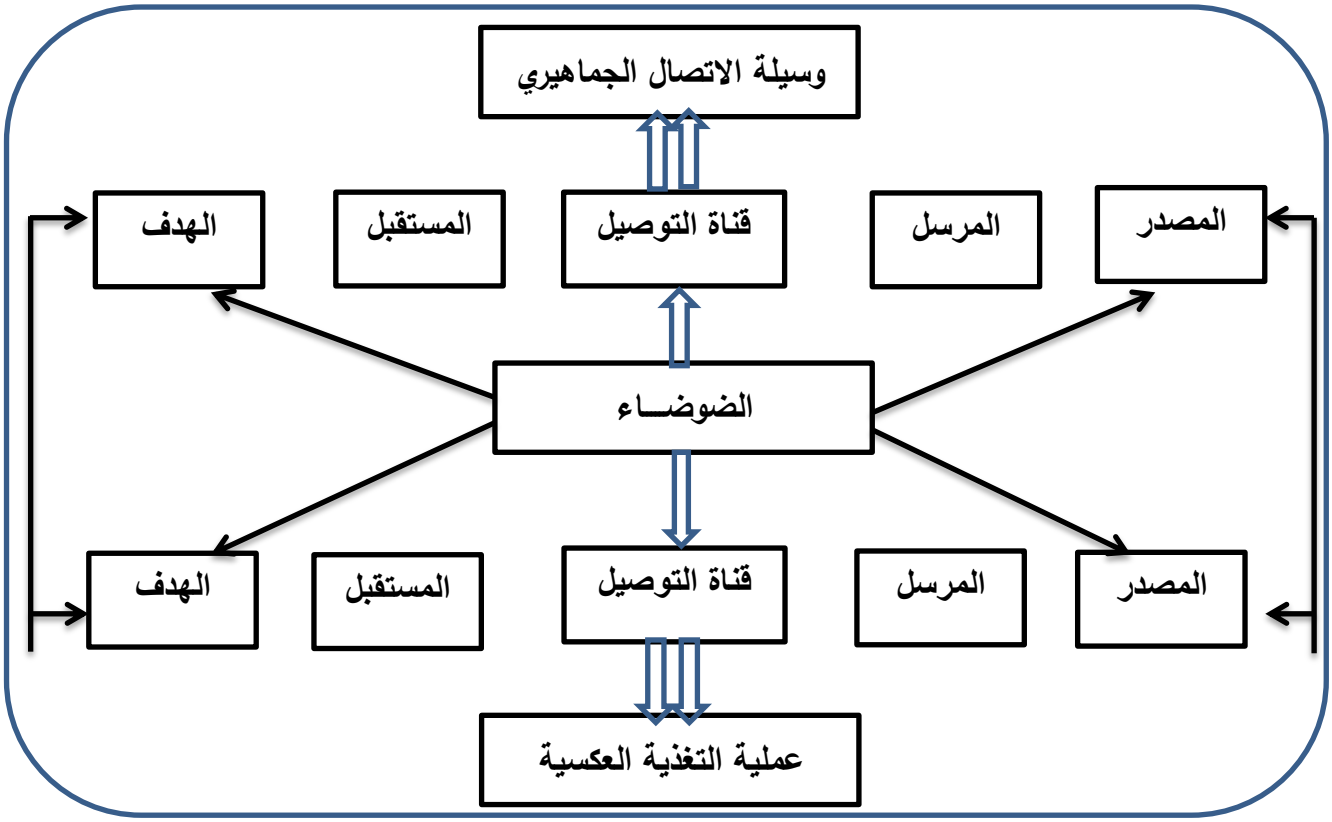
النموذج الذي وضعه ميلفين يبرز العناصر التالية:

* المصدر: ويقوم بترجمة الرسائل الإعلامية إلى مضمون قابل للتواصل عن طريق اختيارا بعض الرموز.
* المرسل: ويقوم بتحويل الرسالة إلى معلومات لحركات ديناميكية.
* قناة التوصيل: وتقوم بنقل المعلومات عبر الأثر أو المكان أو الأسلاك.
* المتلقي: يقوم بتحويل المعلومات إلى مضمون.
* الهدف والغاية: تقوم بتحويل المضمون إلى المعنى.
* الضوضاء: تقلل من عملية استقبال المعلومات.

ويشير المفهوم إلى أربعة مستويات تؤثر بعضها ببعض هذه المستويات الأربعة المستوى الاقتصادي، المستوى الاجتماعي، المستوى السياسي، المستوى الثقافي...

[1] مصطفى يوسف المكافي، الرأي العام ونظريات الاتصال، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن عمان، 2015، ص 196.

الشكل رقم (02) نموذج ميلفين



ويفسر نموذج ميلفين على ان عملية الاتصالية عملية متداخلة مع بعضها البعض وأن كل عنصر من عملية له دور محدد يقوم به ولقد عبر نموذج ميلفين على المستويات الأربعة التي توثر على بعضها البعض.[1]

4- نموذج جورج جربنر: يتوسع هذا النموذج في تفسير العملية الاتصالية لدى جربنر التي يحددها في عشر مفردات (شخص، يدرك حدثا، ويستجيب في موقف ما عبر وسائل، ليصنع مواد مناسبة، بشكل ما، وسياق ما، ينتقل محتوى، له نتائج) وأوضح أن الشخص المقصود هنا هو المرسل، الذي يتفاعل مع الواقع، فينقله إلى الاخرين بقصد التأثير فيهم وان النموذج المطروح أكثر اهتماما ببيئة الحدث المنقول إلى الاخرين مع التركيز على كيفية صياغة الرسالة نستخلص مما سبق ذكره ان نماذج الاتصال الشخصي عكست عملية الاتصال، حيث عكست العملية بأشكال مختلفة.

[1] مصطفى يوسف المكافي، المرجع نفسه، ص 198.

المبحث الثالث: عوائق وتقييم الاتصال الشخصي

على الرغم مما يتميز به الاتصال الشخصي من ايجابيات الا ان هذا لا يمنع من القاء الضوء على سلبياته كذلك.

المطلب الأول: عوائق الاتصال الشخصي

هناك أنواع عديدة من العوائق منها:

1- العوائق المادية:

إن من بين العوائق المادية التي تعتبر من بين سبيل الاتصال الشخصي نأخذ مثلا عن مقابلة بين مسؤولين، قد تدخل الكتابة مرات عديدة اثناء المقابلة، فينقطع الحوار وهذا سيء جدا بالنسبة للمقابلة، وقد تكون القاعة غير صالحة للمقابلة لأنها معرضة إلى تشويش يصدر عن ضجيج آلات، وقد يكون الكرسي الذي يجلس عليه أحد المسؤولين غير لائق ومتعب مما قد يسبب عائقا في الاتصال الشخصي وكلها تعتبر عوائق مادية.

2- العوائق الشخصية النفسية:

إنها كثيرة ومتعددة قد تجد الخجل الذي يجعل أحد الافراد مثلا في وضعية لا يستطيع فيها التعبير عم كل ما يجول في خاطره وقد يتوقف أحيانا عن الكلام لمدة مثير للانتباه.

كما أن هذا الفرد مثلا قد يكون حساسا جدا على درجة انه لا يستطيع التحكم في انفعالاته حين يشعر أو يظن أن الشخص الآخر قد اساء غليه وقد يكون أحدهما معجب بنفسه ومتكبر مما يجعل التعاطي مع المقابلة بشكل جدي وفعال، وقد تظهر أحيانا عدم قدرة الشخص أو هذا الفرد على امتصاص الغضب وتلطيف جو المقابلة أو الاجتماع وهذا نوع آخر من العوائق.[1]

3- العوائق الثقافية:

إن الاتصال الشخصي يمر بإدماج بعض الجوانب الثقافية مثل الاتجاهات والقيم والمعايير مع مراعاة الابعاد النفسية وأخرى اجتماعية للأفراد الذين يتم التواصل معهم، لان التعرض على القيم والمعايير الثقافية للشخص قد يجعله ليس غائبا عن الاتصال بل قد يثبت لديه استراتيجية الهجوم، وقد يلجا أحيانا إلى المقاومة عير المعلنة.

[1] محمد مسلم، مرجع سبق ذكره، ص 129.

4- عوائق لغوية:

إن اللغة هي أهم وسائل الاتصال الشخصي لذلك ينبغي مراعاة هذه الرغبات بحيث يكون أسلوب المخاطب سهلا وملائما للمستوى اللغوي وبالإضافة إلى اللغة فهناك وضعيات الجسم وملامح الوجه وغيرها التي لا بدّ هي الأخرى ان نأخذ بعين الاعتبار، لأن بإمكانها هي الأخرى أن تكون مسببات عوائق الاتصال.

5- العوائق النفسية:

إن أهم عنصر في العوائق الاجتماعية هو الاتجاهات المتعلقة بأساليب القيادة، نذكر منها:

* **الاتجاهات السلطوية:** المتمثلة في إعطاء الأوامر وطلب تنفيذها مما قد يثير سلبية كبيرة جدا من طرف القائمين بالاتصال الشخصي بالإضافة إلى قتل روح المبادرة، فإنها زيادة على ذلك تؤدي بالضرورة غلى الإحباط الذي يؤدي على الانفجار أو على الكف والانكفاء وهي جوانب سلبية تؤدي إلى التصادم والصراعات.

* **الاتجاهات التعاونية:** قد يرى الكثير أنها الأمثل، فهذا صحيح نسبيا، لكنها مع ذلك هي الأخرى إلى الحد من روح المبادرة، وقد تثير سلوكا سلبيا يتمثل في أخص بعض أو جه التعاون لأنه في تصورهم قد يشكل حاجزا أمام تطوير قدراتهم.

* **الاتجاهات التوضيحية:** وهي التي يلجأ إليها القائم بالاتصال لتقديم الإمكانيات الضرورية للمستقبلين فيحاول مناقشة ابعاد المشكلة معهم حتى يدركوا أو يفهموا جدا النسالة ثم يترك لهم حرية حل المشكل وهذا ما يستحسن.[1]

[1] محمد مسلم، مرجع سبق ذكره، ص 130، 131.

المطلب الثاني: مزايا الاتصال الشخصي

يتميز الاتصال الشخصي عن غيره من أنواع الاتصال الأخرى بمجموعة من المميزات زادت من أهميته، وجعلت منه وسيلة ضرورية يستخدمها الأفراد عند الحاجة في عدد من المواقف الاجتماعية، وعلى مستوى هذه الميزات نجد ميزتي المرونة، والتلقائية، فضلا عن مزايا أخرى ثانوية سنتطرق إليها فيما سيأتي:

الفرع الأول: المرونة

تتجلى المرونة في الاتصال الشخصي كون التأثير المرتد، أو رجع الصدى فيه كبير، ذلك أنرجع الصدى له دور بالغ الأهمية، حيث يحيط المرسل علما بأن رسالته قد لاقت تفسيرا، كما أنه يحقق الانسجام بين المرسل والمستقبل ويترك للمرسل فرصة لتعديل رسالته، مما يزيد من كفاءة هذا نت النمط من الاتصال في تحقيق درجة عالية من الإقناع.

وفي ضوء المرونة التي يتصف بها الاتصال الشخصي يرى روجرز أن المصادر الشخصية للمعلومات تكون هامة جدا في مرحلة التقييم الداخلية في نطاق عملية التبني للأفكار المستحدثة لعدة أسباب منها:

أ– أن الاتصال الشخصي يسمح بتبادل الأفكار من ناحيتين، والشخص المتلقي قد يحظى من القائم بالاتصال بمعلومات إضافية أو بتمحيص لهذه المعلومات التي تدور حول الفكرة المستخدمة.

ب– إمكانية تصديق ما تأتي به المصادر الشخصية من معلومات، حيث أنه عندما يكون المصدر معروفا على نطاق واسع، فمن الأمور المتوقعة أن ينظر إليه باعتباره جديرا بالثقة.[1]

ج– قد يكون للاتصال الشخصي فاعلية أكبر في مواجهة أي معارضة للفكرة المستحدثة أو كره لها من جانب الشخص المتلقي، وذلك على العكس من المصادر غير الشخصية أو الجماهيرية التي يمكن أن تكون أكثر قابلية لأن يتحاشاها الإنسان أو يتجاهلها من المصادر الشخصية.

من هنا فالاتصال الشخصي يتميز بصعوبة تفاديه والبعد عنه نظرا لصعوبة توقع الناس لمحتواه ولذلك فليس من السهل أن يتجنب الفرد الحديث مع زميل أو قريب أو صديق، بعكس سهولة تجنب الاتصال بوسائل الإعلام.

[1] جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، 1975، ص 3.

الفرع الثاني: التلقائية

حيث يتم الاتصال الشخصي بشكل عفوي غير مقصود وغير رسمي أي لا تنظمه قواعد أو تقاليد أو سلطة، وعليه فإن الاتصال الشخصي يتميز بالخصائص التالية:

أ– عدم تقيده بقواعد واجراءات مسبقة، إذ أن العملية بأكملها تتم عبر الاتصالات الشخصية اليومية للأفراد.

ب– أن الاتصال الشخصي يعتمد على وعي الفرد المشترك في العملية الاتصالية ومدى تقييمه للأمور.

ج– أن لقادة الراي دوار هاما في العملية التي تتم على مستوى كل الطبقات، ولا تقتصر على طبقة واحدة محددة.[1]

وعلى الرغم من الخصائص السابقة إلا أن الاتصال الشخصي ليس من الضروري أن يتضمن دائما مواجهة مباشرة، ذلك أن هذا الاتصال يمكن أن يتم دون مواجهة مباشرة بين المرسل والمستقبل، كما يحدث عندما يتحدث شخص جالس في مكتب ما إلى زميله في المكتب المجاور رغم وجود حاجز بينهما، بحيث لا يستطيع أن يشاهد كل منهما الآخر.

وفيما يتعلق بالعوامل الوسيطة فإن الاتصال الشخصي يمكن أن يتم في ظل وجود قنوات وسيطة مثل استخدام الهاتف.

أما فيما يتعلق بعامل الصدفة، فنرى أن أغلب عمليات الاتصال تحدث بصورة مخططة أو مدبرة مسبقا، حيث لا تتم كل عمليات الاتصال بمحض الصدفة.

كما نجد من مزايا الاتصال الشخصي كذلك انخفاض تكلفته بالقياس إلى وسائل الاتصال الأخرى، وامكانية توجيه الرسالة من الجمهور المستهدف مباشرة، كما يتيح للمرسل مخاطبة المستقبل باللغة التي يفهمها ويمكنه من تقدير حجم التعرض لرسالته.[2]

---

[1] ، القاهرة، 1995، ص 65.

[2] علي عجوة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 1985، ص 2.

الفرع الثالث: قدرته على تغيير الاتجاهات والسلوك:

لا يعارض أحد في أن التغييرات في الاتجاهات والأفعال مسألة في غاية الأهمية ويؤدي الاتصال الشخصي دوار في هذا المجال، حيث أن الاتصال المباشر من شخص إلى شخص حتى في أكثر الدول رقيا وتقدما يحظى بالأولوية على الوسائل الجماهيرية، ويرجع ذلك إلى أن عملية اتخاذ القرارات تحتاج في حالات كثيرة إلى حدوث تغييرات جذرية في الاتجاهات والمعتقدات والقواعد الاجتماعية التي يتمسك بها الأفراد ويشتد تمسكهم بها، وليس هناك في بحوث الإعلام ما يثبت أو يشير إلى فاعلية وسائل الإعلام الجماهيرية في تغيير الاتجاهات الراسخة لدى الأفراد بل إن "دافيد ماننج هوايت D.M.White" يؤكد ان النتائج التي تراكمت منذ الحرب العالمية الثانية وحتى الآن أوضحت أن الآثار التي تمارسها الاتصالات الجماهيرية من حيث التغييرات في الآراء والاتجاهات والأفعال ضئيلة جدا على خلاف ما كان متوقعا.[1]

وفي بعض الأحيان تعتبر لغة الاتصال الشخصي بين شخصين انعكاسا لنواياهما وتنقل انطباعا لأحاسيس الفرد وقدرته على التصرف في الموقف، وقد أشارت بعض التجارب إلى أن الفرد في عملية الاتصال الشخصي يكون تأثيره في التفاعل الاجتماعي وجها لوجه أكثر من الأشكال الأخرى للاتصال.[2]

وفي السياق ذاته يرى بعض العلماء أن الاتصال الشخصي يؤثر على الأفراد ليس عن طريق ما يقال، ولكن أيضا عن طريق النفوذ الشخصي، عندما يكون مصدر التوجيه لا يقل في الأهمية عن الموضوع ذاته.

الفرع الرابع: تحقيق مبدأ المشاركة الجماهيرية

يتميز الاتصال الشخصي بوجود درجة عالية من التفاعل ورجع الصدى وهو ما يزيد من درجة فاعليته، خاصة عندما يكون الهدف هو الإقناع وقد أثبتت بعض الدراسات أن التعرض لوسائل الاتصال الجماهيري بمفردها لا يحتمل معه إحداث تأثيرات جوهرية في السلوك الإنساني، ذلك لأن هذه الوسائل تستطيع أن تحدث تغييرا في معرفة الفرد وادراكه لقضية معينة أو لموضوع معين، في حين أن وسائل الاتصال المباشر يمكنها إحداث تغيير في اتجاهاته وبالتالي في سلوكه كما توصلت هذه الدراسات إلى أنه إذا كان الهدف من الاتصال هو الإقناع فإنه إلى جانب استخدام وسائل الاتصال المباشر بشكل أساسي يفضل استخدام وسائل الاتصال الجماهيري.

---

[1] محمد عودة، مرجع سبق ذكره، ص 98.

[2] محمد عودة، مرجع سبق ذكره، ص 98، 99.

لذا يقوم الاتصال الشخصي بدور مباشر في تحقيق المشاركة الجماهيرية من خلال المؤتمرات والندوات والاجتماعات والخطب، وغيرها من اللقاءات الجماهيرية المباشرة التي تتم بين الجماهير وقادة الراي والفكر والقادة السياسيين حيث تكون الفرصة كبيرة للمناقشة الجادة والهادفة.[1]

1. الفاعلية في الدفاع عن وجهة نظر المرسل أو المستقبل مباشرة وهذا يزيد من قوة تأثيره على سلوك الطرفين (مرسل مستقبل).

2. التقارب العمري والثقافي والاجتماعي بين المرسل والمستقبل أحيانا.[2]

3. صدق المرسل وخبراته يؤثر على إيصال الرسالة بنجاح.

4. يعتبر الاتصال الشخصي إيجابيا في ضوء الاستجابات المتبادلة بين شخصية يمكن تفسيرها عن طريق تصوراتهم المشتركة للسلوك الملائم لدوريهما أكثر مما يمكن تفسيرها عن طريق خصائصها النفسية أو الصفات الفردية للتفاعل الاجتماعي، كما تذهب دانيل ميلر التي تعتبر الأدوار على انها متابعات منطقية للسلوك وأساليب مكتبية تعمل على ترجمة القيم إلى أنماط من العمل والأداء يؤدي إلى نمو وخبراته الاتصالية في الوسط الاجتماعي الذي يعيشه.

5. يستخدم الاتصال الشخصي في عمليات الضغط الاجتماعي كما هو الحال في عمليات التعذيب والتحقيق والاستجواب بحيث يمتنع بعض المشاركين في الاتصال عن وقف أو قطع العملية الاتصالية.

يهدف الاتصال الشخصي إلى تعديل وتغيير السلوكيات لأنه يحدث وجها لوجه.[3]

[1] محمد عودة، مرجع سبق ذكره، ص 98، 99.

[2] عبد الحافظ سلامة، مرجع سبق ذكره، ص 33.

[3] جمال محمد أبو شنب، مرجع سبق ذكره، ص 201.

المطلب الثالث: عيوب الاتصال الشخصي

يشوب الاتصال الشخصي عدة عيوب وسلبيات لا يسعنا المجال لطرحها بالتفصل إلا أننا نعرج على بعض منها:

1- إنه يتطلب نفقات عالية وجهد كبير ووقت طويل خاصة إذا كان المطلوب نقل أفكار أو معلومات إلى عدد كبير من الأفراد.

2- عدم توفر الأفراد المراد الاتصال بهم في أماكن محددة وانتشارهم في أماكن شتى مما يصعب معهم استخدام الاتصال الشخصي المباشر.

3- لا يتيح الاتصال الشخصي نقل وتوصيل المعلومات الحديثة أولا بأول لحاجته لوقت طويل.

4- محدودة انتشار المعلومات في الاتصال الشخصي على خلاف سائل الإعلام الأخرى (الأنترنت، التلفزيون....) التي تتسابق لنشر المعلومات بأقصى سرعة .[1]

[1] سلوى عثمان صديقي، واميرة منصور يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 105.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل بأنه يتمتع الاتصال الشخصي بدرجة عالية من التواصل، حيث يتوافر فيه تفاعل يتميز باتجاه دائري والتأثير المتبادل بين المرسل والمستقبل الأمر الذي يجعله أكثر فاعلية وقدرة على التأثير والإقناع، ومن هنا فإنه أكثر فاعلية من الاتصال الجماهيري عندما يكون الهدف هو التأثير القوي في الشخص الآخر من خلال الاقتناع بفكرة معينة، أو تغيير

اتجاه معين، أو تكوين راي محدد ومثال ذلك الاتصال من خلال الحوارات والمناقشات والمقابلات والزيارات.

الفصل الثالث

تمهيد:

تعتبر المؤسسة التربوية أحد المؤسسات التي تساعد في عملية التنشئة الاجتماعية للأفراد عن طريق عملية التربية والتعليم، غير أنه هناك بعض البوادر التي أصبحت تسيء لمهمة المؤسسة التربوية وتشوه سمعتها في المجتمع كمؤسسة اجتماعية هامة وتتمثل هذه الظاهرة في العنف داخل المدرسة التي تأخذ أشكال مختلفة وممارسات متنوعة.

لذلك سنقوم في هذا الفصل بالاهتمام بهذا الموضوع وتقديم مفهوم للعنف والنظريات المفسرة له وأنماط ومعرفة العوامل التي تؤدي له والأنواع التي يتخذها هذا العنف والاثار التي تنجم عن ظاهرة العنف المدرسي.

المبحث الأول: العنف

مطلب الاول : مفهوم و أنماط العنف

اولا مفهوم العنف

العنف مفهوم عرف منذ عرف الانسان سواء علاقته بالطبيعة أو علاقة الانسان بالإنسان وهو معروف في سلوك الطفل الصغير وفي سلوك الراشد وفي سلوك الانسان السوي وسلوك الانسان المريض وان اختلفت الدوافع والوسائل والاهداف والنتائج، سواء كان التعبير عن هذا السلوك العدواني بالعنف أو الارهاب أو التطرف فإنها جميعا تشير إلى مضمون واحد وهو العدوان, كما يمثل العدوان المشكلة من أخطر المشاكل الاجتماعية المستفحلة في العصر الحديث، حيث أنها مشكلة مترامية الابعاد لأنها تجمع ما بين التأثير النفسي والاجتماعي والاقتصادي على كل من الفرد والمجتمع فالأمر ليس بالسهل الهين ليس فقط بسبب الآلام التي يسببها العدوان وانما وجد أن أي عمل من أعمال العدوان يمكن أن ينتج مزيدا من الاعمال العدوانية "فالعنف يولد العنف".[1]

وعرفت الجمعية العامة للأمم المتحدة العنف على أنه "اعتداء جسدي أو معنوي مقصود من جهة تتمتع بسلطة مادية أو معنوية على جهة أخرى"، وقد تكون هذه فردا أو جماعة أو طبقة اجتماعية أو دولة تحاول إخضاع طرف آخر في أيطار علاقة قوة غير متكافئة اقتصاديا واجتماعيا وسياسيا مما يتسبب في إحداث أضرار مادية أو نفسية أو معنوية للفرد أو الجماعة أو طبقة اجتماعية أو دولة أخرى.[2]

العنف عبارة عن ضغط جسدي أو معنوي أو طابع فردي أو جماعي ينزله الإنسان بغيره بالقدر الذي يتحمله على أنه أساس بممارسة حق أقر بأنه حق أساسي أو بتصور للنمو الإنساني الممكنة في فترة معينة، كما عرف بأنه نقيض الهدوء وهو كافة الاعمال التي تتمثل في استعمال القوة او القهر او القسوة او الاكراه بوجه عام.

[1] عصام عبد اللطيف العقاد: سيكولوجية العدوان وترويضها، منحنى علاجي معرفي جديد، دار غريب لطباعة والنشر، القاهرة، مصر. 2001، ص 96.

[2] رجاء مكي، سامي عجم: إشكالية العنف (العنف المشروع والعنف المدان)، المؤسسة الجامعية لدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، 2008، ص 41.

وعرف بأنه فعل يتضمن إيذاء الآخرين ويكون مصحوبا بانفعالات الانفجار والتوتر كأي فعل آخر ولابد وأن يكون له هدف يتمثل في تحقيق مصلحة معنوية أو مادية.[1]

في نهاية 2002 أصدر منظمة الصحة العالمية تقريرا هاما تحت عنوان: العنف والصحة تعرف منظمة الصحة العالمية في هذا التقرير العنف على انه: الاستعمال المتعمد او التهديد باستعمال القوة أو السلطة ضد الذات أو ضد الغير أو ضد مجموعة او جماعة مما يؤدي الى رضوض أو الى موت أو ضرر معنوي أو إعاقة نمو أو إلى حرمان بكل أنواعه.[2]

يعرف ماكس فيبر العنف من مقاربة سيكولوجية، إذ ينظر إليه كتجربة نفسية اجتماعية من تجارب إيذاء الأخر، لكنها تجربة لا تنفصل عن تغيرات المجتمع وثقافته السياسية ولا تتباهى بالاضطرابات الاجتماعية والثورات والحروب المحلية والدولية.[3]

ومن خلال وجهة نظر سوسيولوجية (تحليل مؤسساتي) فإن السوسيولوجيا تعلمنا أن العنف ليس ظاهرة متأصلة في الانسان أو المجتمع ولكنه نتيجة لخلل بنائي أي عندما تعجز الابنية الاجتماعية الموجودة عن القيام بدورها المنوط بها فالأبنية الاجتماعية التي تشجع على العنف وتزيد من حدته يمكن لها في الوقت نفسه أن تشجع على السلم عندما تحافظ على وظائفها الحقيقية.[4]

ثانيا أنماط العنف

للعنف ثلاثة أنماط وهي:

1- العنف الموجه للذات: ويقسم هذا النمط إلى:

أ. سلوك انتحاري: يتضمن الأفكار الانتحارية ومحاولات الانتحار والذي يدعى في بعض الدول أيضا "الانتحار التظاهري" أو "الإصابة الذاتية المدروسة " والانتحار التام.

ب . انتهاك الذات: ويشمل أعمال كالتشويه الذاتي.

[1] معمر داود: مقاربة ثقافية للمجتمع الجزائري (دراسة لبعض الملامح السوسيو نفسية والاقتصادية)، دار طليطلة، الجزائر، 2009، ص 19.

[2] عبد العالي دبلة: مدخل الى التحليل السوسيولوجي، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، 2011، ص 111.

[3] الاتجاهات العصبية: سلسلة عالم المعرفة، الكويت، العدد 137، ص 89.

[4] عبد العالي دبلة: مرجع سابق، ص 121.

2- العنف بين الأشخاص: والذي يقسم إلى:

أ. **العنف العائلي وبين القرناء وثيقي الصلة**: ويقع هذا النوع من العنف عادة في المنزل ولكن ليس بشكل مطلق، مثل انتهاك الأطفال وعنف القرناء وثيقي الصلة وانتهاك المسنين.

ب . العنف المجتمعي: وهو العنف الذي يقع بين أفراد لا قرابة بينهم، وقد يعرفون بعضهم أو لا يعرفون، ويقع بشكل عام خارج المنزل، مثل عنف العصابات والأعمال العشوائية من العنف أو الاغتصاب بوساطة الغرباء والعنف في المؤسسات كالمدارس وأماكن العمل والسجون.

3- العنف الجماعي: وفيه يفترض وجود دافع محتمل للعنف ترتكبه الزمر الأكبر من الأفراد أو الدول ويقسم على ثلاث أقسام هي:

أ. عنف اجتماعي: فقد يراد من وراء العنف الجماعي التعجيل ببرنامج اجتماعي خاص مثل جرائم الكراهية المرتكبة من قبل مجموعات منظمة والأعمال الإرهابية وعنف العصابات الإجرامية.

ب . عنف سياسي: ويشمل المعارك الحربية والعنف المرتبط بها وعنف الدول والأعمال المشابهة التي تنفذ بوساطة مجموعات أكبر.

ج . عنف اقتصادي: وتشمل هجمات المجموعات الأكبر بدوافع مكاسب اقتصادية كالهجمات التي تنفذ بهدف تعطيل الفعاليات الاقتصادية وتعطيل تحقيق الخدمات الأساسية، أو إنشاء تقسيمات أو تجزئة اقتصادية.[1]

المطلب الثاني : النظريات المفسرة للعنف

1- نظريات التفسير الوراثي:

وليس القصد هنا وراثة العنف بالمعنى الحرفي، بل وراثة عامل أو مجموعة عوامل تجعل الفرد أكثر قابلية واستعداداً لانتهاج العنف، ومن نظريات التفسير الوراثي:

1 . نظرية فرويد Freud: ترى هذه النظرية إن العنف والعدوان غريزة وتولد المخلوقات ومنها الإنسان مزودة بها إذ أن الإنسان يولد بمجموعتين متحدتين ومختلطتين من الغرائز: الأولى هي غرائز الحب والحياة وتشمل كل الغرائز الجنسية وغرائز الأنا وأطلق عليها فرويد اسم (آيروس Eros)، أما الثانية فهي غرائز الموت التي تهدف

[1] منظمة الصحة العالمية، التقرير العالمي حول العنف والصحة، المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية لشرق المتوسط، القاهرة، مصر، 2002، ص 06.

إلى الهدم وإنهاء الحياة وأطلق عليها اسم (ثانتوس Thantos)، وهذا النوع من الغرائز إذا ما اتجهت إلى خارج الشخص فإنها تبدو في صورة عنف وعدوان وتدمير لذا كان يطلق عليها أحياناً غرائز التدمير.[1]

وهناك جانب آخر للتفسير الغريزي للعدوان استناداً لفرويد هو سيطرة الهو على الشخصية إذ من خلال احتواء (الهو) على كل ما هو موروث وموجود سيكولوجياً منذ الولادة والذي يتكون أساساً (أي الهو) من نوعين أساسيين هما الدوافع الجنسية والدوافع العدوانية ستصبح الشخصية عنيفة وعدوانية.[2]

ومما تجدر الإشارة إليه إن فرويد كان يرى أن العنف والعدوان أمر حتمي بسبب غريزة الموت وهو متجه أساساً نحو الذات لتدميرها، ولكنه يتحول إلى الآخرين عن طريق عملية الإحلال (تغيير اتجاه غريزة الموت من الذات إلى الآخرين)، لذا وصفت وجهة نظر فرويد نحو الطبيعة الإنسانية بأنها وجهة نظر متشائمة.[3]

2. نظرية كونراد Konrad: تفترض هذه النظرية أن لدى الإنسان غريزة أو دافع فطري موروث نحو العنف، ومن ذلك أن علينا أن نمارس العنف والعدوان كي نصطاد حيواناً ونقتله للطعام، ونكون عنيفين وعدوانيين للدفاع عن أنفسنا ضد من يهاجمنا، ويتراكم الدافع حتى يجد فرصة للتصريف، ويتزايد داخل الإنسان حتى يأتي عامل أو مثير يحركه ويدفعه نحو الظهور، ولكن في حالات أخرى قد يظهر العنف والعدوان دون أن يكون له سبب واضح أو ظاهر.[4]

كما أن هناك مجموعة من الدلائل على إن الخلل الكروموسومي في ناحية الزيادة يؤدي إلى تكوين أشخاص متخلفين عقلياً يكثر العنف بينهم.[5]

كما تبين وجود كروموسوم ذكري إضافي في الذكور الذين يرتكبون جرائم العنف (أي تصبح XYY بدلاً من XY) فعندما قام (Witken) وزملائه بدراسة (31.346) ذكر وجدوا منهم (12) من أصحاب الكروموسوم الزائد (XYY) فتبين أن هنالك (5) منهم سبق أن أدينوا بجريمة أو أكثر.[6]

---

[1] جابر عبد الحميد، نظريات الشخصية: البناء، الديناميات، النمو، طرق البحث، التقويم، دار النهضة العربية، القاهرة، 1990، ص 26-30.

[2] علي إسماعيل، نظرية التحليل النفسي واتجاهاتها الحديثة في خدمة الفرد، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1995، ص 19-23.

[3] باظه أمال، عبد السميع مليجي، الشخصية والاضطرابات السلوكية والوجدانية، مكتبة الأنجلو المصرية، ط1، القاهرة، 1997، ص 77-78.

[4] العيسوي عبد الرحمن، اضطرابات الطفولة والمراهقة وعلاجها، دار الراتب الجامعية، ط1، بيروت -لبنان، 2000، ص 16.

[5] الدّر إبراهيم فريد، الأسس البيولوجية لسلوك الإنسان، دار الآفاق الجديدة، ط1، بيروت، 1983، ص 364.

[6] العيسوي عبد الرحمن، سيكولوجة العنف المدرسي والمشاكل النفسية، دار النهضة العربية، بيروت، 2007، ص 114-115.

3-2- نظريات التفسير البيئي:

وتعطي هذه النظريات دوراً أكبر لعوامل البيئة المختلفة في ظهور العنف ومنها:

1. نظرية الإحباط: رفضت هذه النظرية القول بأن العنف والعدوان يتولد أساساً من الاستعداد الفطري أو الغريزة وتفترض هذه النظرية إن سلوك العنف والعدوان ينبثق أساساً من التعرض للإحباط الناتج عن إعاقة السلوك الموجه ومنعه مما يؤدي إلى إثارة الدافع للعنف والعدوان والذي يؤدي تباعاً إلى الأفعال العنيفة والعدوانية الظاهرة[1]، ومن ذلك أن عنف الطفل وعدوانه يتوجه إلى المصادر التي تحول بينه وبين تحقيق رغباته إلى الأم حينما ترفض اصطحابه معها عند الخروج من المنزل إلى الأخوة حين يتفوق أحدهم عليه بشكل يشعر معه أنه يحط من قدره أو يحرمونه من مشاركتهم في اللعب[2]، وتختلف شدة العنف والعدوان باختلاف كمية الإحباط الذي يواجهه الفرد، ويعتبر الاختلاف في كمية الإحباط دالة لثلاثة عوامل هي: الأول: شدة الرغبة في الاستجابة المحبطة، الثاني: مدى التداخل أو إعاقة الاستجابة المحبطة، الثالث: عدد المرات التي أحبطت فيها الاستجابة.[3]

وقد يكون هذا الإحباط ناتجاً عن المعاقبة الشديدة الغير الصحيحة سلوك العنف والعدوان في المنزل مما يسبب ظهوره خارج المنزل، ومع هذا فقد تبين بشكل واضح إن هذه النظرية غير كافية لتفسير كل سلوك عنيف أو عدواني كافية لتفسير كل سلوك عنيف أو عدواني ومما تجدر الإشارة إليه أن العنف والعدوان وفقاً لهذه النظرية قد يتجه اتجاهاً مباشراً نحو مصدر الإحباط وقد يتجه إلى هدف آخر تعبيراً عن الخوف من مواجهة مصدر الإحباط أو هروباً من مواجهة الأزمة، وقد يصل الأمر إلى العدوان على الذات كبديل للرد على مصدر الإحباط.[4]

---

[1] باظه أمال، عبد السميع مليجي، 1997، نفس المرجع ص 80-81.

[2] الهمشري محمد علي قطب، وفاء محمد عبد الجواد: عدوان الأطفال، مكتبة العبيكان، ط2، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000، ص 10.

[3] العقاد عصام عبد اللطيف: سيكولوجية العدوانية وترويضها: منحى علاجي معرفي جديد، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 113.

[4] صبحي السيد: الإنسان وصحته النفسية، الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص 87.

2. النظرية السلوكية: تنظر هذه النظرية إلى العنف والعدوان على إنه سلوك متعلم، فإذا ضرب الولد شقيقه وحصل على ما يريد منه فإنه سيكرر سلوكه هذا كي يحقق هدفاً جديدا.

ويبدو إن عادة العنف تتكون لدى الفرد منذ وقت مبكر من حياته من خلال العلاقات الشخصية المتبادلة، فتربية الطفل الخاطئة تجعله يعتقد أنه يعيش في عالم الكلمة الوحيدة فيه للعنف والقوة والاهتمام بمشاعر الآخرين نوع من الضعف لذا يتخذ العنف كوسيلة وحيدة لحل مشاكله.[1]

أي أن استخدام العنف والقوة كاستجابة تحتل قمة هرم عائلة العادة كما يرى (دولارد وميلر) بحيث تصبح هي الاستجابة السائدة أو المسيطرة.[2]

3. النظرية الفسيولوجية: يربط علماء النفس الفسيولوجيون العنف بتغيرات جسمية داخلية كيمياوية ووظيفية تنشأ من الجملة العصبية والغدد[3]، ولهذه النظرية جذور تاريخية تمتد إلى آراء (ايبو قراط) في القرن الخامس قبل الميلاد والذي قسم الأمزجة إلى أربعة: الهوائي والمائي والترابي والناري، وأعتقد إن للسوائل الموجودة في الجسم أو (الهرمونات) تأثير واضح على المزاج فغلبة سائل معين تؤدي إلى سيادة نمط معين من المزاج، فالشخص الذي تسيطر عليه هرمونات الصفراء سيكون شخصاً عنيفاً ميالاً إلى الاعتداء.[4]

وحديثاً تأكد أثر تذبذب بعض الهرمونات والأمينات مثل (نور أدرينالين) و(سيروتونين) كونها تسبب عنفاً مؤقتاً أو مزمناً للشخص، والشخص المصاب بخلل في جهازه الغدي يشتد هيجانه وعنفه إذا حقن بهرمون الذكورة (التستستيرون).[5]

كما تشير (دافيدوف 1983) إلى أن هناك ارتباط بين تمزقات أنسجة المخ وإثارة بعض أجزاء المخيخ من جهة وبين العنف من جهة أخرى.[6]

---

[1] العيسوي، 2000، نفس المرجع السابق، ص 157-158.

[2] صالح، قاسم حزين: الشخصية بين التنظير والقياس، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة بغداد، 1988، ص 13.

[3] الهاشمي، عبد الحميد محمد: المرشد في علم النفس الاجتماعي، دار ومكتبة الهلال، بيروت- لبنان، 2008، ص 305.

[4] داود وناظم هاشم العبيدي: علم النفس الشخصية، بغداد، 1990، ص 103.

[5] الدّر إبراهيم فريد، الأسس البيولوجية لسلوك الإنسان، مرجع سبق ذكره، ص 364.

[6] دافيدوف لندا: مدخل علم النفس، ترجمة: سيد الطواب وآخرون، دار ماكجروهيل، ط1، جامعة بغداد، 1983، ص 511.

4. النظرية الاجتماعية: ترى هذه النظرية إن سلوك العنف والعدوان يتم تعلمه من خلال التعلم بالخبرة المباشرة ومن خلال ملاحظة النماذج العدوانية العائلية ونماذج الأقران أو النماذج التي تعرضها وسائل الإعلام مثل التلفزيون، وإن الفرد يمكن أن يتصرف بعنف حين يتعرض إلى إثارة مؤلمة من خلال توقعاته الإثابة على مثل هذا السلوك أي إن هذه الإثارة قد تؤدي وقد لا تؤدي إلى استجابة عنيفة.[1]

فإذا عوقب الطفل على السلوك المقلد فإنه لا يميل إلى تقليده في المرات القادمة، أما إذا كوفئ عليه فسوف يزداد عدد مرات تقليده لذلك السلوك، وهذه النظرية تعطي أهمية كبيرة لخبرات الطفل السابقة ولعوامل الدافعية المرتكزة على النتائج العدوانية المكتسبة.

ويذهب (كيو Kuo) إلى أبعد من ذلك عندما يشير إلى أنه حتى القتال بين الأعداء الطبيعيين كالقط والفأر جاء عن طريق التعلم ويبرهن على ذلك بدراسة أجراها حيث قام بتربية ثلاث مجموعات من صغار القطط الأولى مع أمهات آكلة للفئران والثانية ربيت لوحدها أما المجموعة الثالثة فقد ربيت مع الفئران كرفقاء، وكانت النتيجة إن (85%) من القطط التي تربت مع أمهات آكلة للفئران أصبحت شرهة لأكل الفئران، و(45%) من القطط التي ربيت في معزل قامت بمهاجمة الفئران فيما بعد، وإن (17%) فقط من القطط التي تربت مع الفئران قامت بهاجمة الفئران، وحتى في ظروف الجوع الشديد فإن نسبة (7%) إضافية فقط من القطط غير الآكلة للفئران يمكن تحريضها على مهاجمة الفئران وبعد تدريب خاص (مشاهدة قطة بالغة تقتل فأراً)، وبعد أن عاشا معاً منذ الطفولة فقد وجد إن ارتباطاً قوياً ينشأ بين القطط والفئران حتى إن القطة قد تحيط بالفأر لحمايته وتصرخ مواءاً في وجه القطة المعتدية.[2]

5. نظرية استهداف العنف: وترى هذه النظرية أن هناك الشخص الذي ينظر لغيره من الناس كما لو كانوا آلات وأدوات أو دمى خشبية لا تحس ولا تشعر وضعت خصيصاً لكي تلبي حاجاته وأغراضه، وليس له حق بالحياة ويستطيع أن يفعل بها ما يشاء، وهناك الشخص الذي يشعر إنه عرضة للهجوم لأنه غير محصن، ومثل هذا الشخص يكون شديد الحساسية للنقد وسريع التأثر بالنقد والإغراء، وكلا هذين الشخصين من نوع واحد يسيطر عليهما اعتقاد مفاده أن العلاقات الإنسانية تعتمد على القوة وتتمركز حولها، ولذلك فانهما ينتهجان منهج القوة في تحقيق مآربهما، وهؤلاء ينظرون إلى الأشياء نظرة ذات جانب واحد هو جانبهم فقط، ومن هنا فإنهم يعجزون عن رؤية الأشياء كما يراها الغير أو من زاوية الغير، ولا يستطيعون المشاركة العاطفية أو

[1] صالح، قاسم حزين: الشخصية بين التنظير والقياس، 1988، نفس المرجع السابق، ص 85.

[2] دافيدوف لندا: مدخل علم النفس، 1983، نفس المرجع السابق، ص 510.

الوجدانية مع الآخرين، وإن هؤلاء الأفراد يعتقدون أنهم بسلوكهم العدواني تجاه الآخرين إنما يدافعون عن أنفسهم لأنهم يتوهمون أنهم يعيشون في وسط مجتمع تحكمه قوانين الغابة والقوي فيه هو المسيطر والسيد.[1]

المطلب الثالث : العوامل المؤدية للعنف

هناك مجموعة كبيرة من العوامل التي تؤدي إلى بالكائن البشري لفعل سلوكيات عنيفة عدوانية نذكر منها:[2]

4-1- البيئة الطبيعية: يرى بعض العلماء أن التوازن ظاهرة العنف تعود بصفة كبيرة إلى تأثير البيئة الجغرافية سواء كان هذا التأثير مباشر أو غير مباشر ولذلك نجدهم يردون السلوكيات العنيفة إلى حرارة الطقس أو برودته أو فصل معين من فصول السنة وقاموا ببعض الدراسات التي تؤكد ذلك ومنها الأعمال التي تثبت أن فصل الصيف هو الأكثر عنفا وقد توصل "الباحث الفرنسي جيري في دراسة قام بها إلى أن أعمال العنف تبلغ أقصى معدل لها في جنوب فرنسا مقارنة بشمالها".

ومنه نلاحظ أن تقلبات الجو لها دخل في انقباض النفس وانشراحه كما تؤثر على الوظائف العضوية والنفسية للفرد تأثيرا صداه في حالت المزاج والطاقة الجسدية والإنتاج الفكري ومن ثم فإن للمناخ وحالة الجو صلة هامة بظاهرة العنف، حيث أن ارتفاع درجة الحرارة في المناطق درجة الحارة تؤثر على نفسية الفرد فيكون أميل إلى العنف والى تصرفات مختلفة التوازن لأن درجة الحرارة المرتفعة تضعف قدرة الأعصاب على المقاومة ويكون إذا ميالا إلى الانفعال والغضب وتأكد تأثير هذه الأسباب من خلال الدراسات التي أجريت في جنوب لإيطاليا وفرنسا وألمانيا أين ترتفع درجة الحرارة وجدوا أن أعمال العنف ترتفع عن الشمال البارد.

4-2- الوسط الاجتماعي:[3] ينطلق هذا العامل من قول ابن خلدون أن الفرد من بيئته ومن قول العالم لومبردي "أن الجريمة من صنع المجتمع نفسه حين يكون فيه ضئيلا عدد الرجال والمفكرين الفاضلين الذين يؤثرون الغير على أنفسهم ويكون غالبا فيه عدد الرجال المتوسطين الذين لا يعلمون إلا في سبيل بطولاتهم ولذاتهم الشخصية"، ومنه نرى أنهم يؤكدون على تأثير البعد الاجتماعي في تفسير الظاهرة العنيفة، حيث أن أفراد المجتمع المنتميين للوسط الاجتماعي حقوقه مهضومة ولا يتحصل على الامتيازات المتاحة لغيره فاستجاب لذلك الحرمان يقوم بأعمال عنيفة لتعويض ذلك النقص وفي دراسة قام بها الباحثان "كاليفوردشو ومكاي"

[1] العيسوي عبد الرحمن، اضطرابات الطفولة والمراهقة وعلاجها، دار الراتب الجامعية، بيروت- لبنان، 2000، ص 155- 156.

[2] جابر نصر الدين، السلوك الإنحرافي والإجرامي، دار الهدى للنشر، ط3، الجزائر، 2008، ص 204 ص 215..

[3] جليل وديع شكور، أمراض المجتمع، دار العربية للعلوم، بيروت، 1998.

بمدينة شيكاغو ما بين (1900 إلى 1920) لغرض تحديد المناطق السكانية لـ 100000 من تلاميذ المدارس المنحرفين أثبتت الدراسة بأن معدلات الإجرام تختلف من منطقة إلى أخرى ومن زمن لآخر وقد لوحظ ارتفاع معدلات الإجرام في المناطق التي تتميز بكثافة السكان واضطراب اقتصادي وهبوط في مستوى الدخل وتباين في الجنسية والعنصر وصراع بين المستويات الحضارية وانتشار مظاهر التشرد والتصدع العائلي وسوء السكن.

4-3- الطبقة الاجتماعية: يعتقد بعض علماء الاجتماع أن هناك علاقة قوية بين ظاهرة العنف والطبقة الاجتماعية للفرد الذي يقوم بهذه الأعمال وأن كثيرا من الذين يقومون بأعمال العنف يأتون من الطبقات الاجتماعية الدنيا حيث الفقر والاسر المحطمة والفشل الدراسي، ويرى كلوراد "أن هذا راجع إلى التفاوت الموجود بين ما يرغب شباب الطبقة الدنيا وبين ما هو في ايديهم".

قد تكون هذه النظرة لتبرير بعض الأعمال التي يقوم بها هؤلاء المعنفون إلا أن الواقع يعكس ذلك فأن كثيرا من الدراسات بينت أن مناطق الأحياء الغنية هم أكثر عنفا من غيرهم.

4-4- التنشئة الاجتماعية:[1] نحن ندرك جيدا ما لهذه العملية من أهمية في صقل الفرد و إعداده للحياة الاجتماعية فإذا أختلت التنشئة الاجتماعية وضعف دورها في عملية الضبط الاجتماعي لأن الفرد يسعى من خلال عملية التطبع الاجتماعي عن طريق التنشئة والحصول على بعض الامتيازات عكس الأفعال المنحرفة التي تفقده هذه الامتيازات وتسبب له الرفض فعندما تضعف سلطة الأب مثلا داخل العائلة بسبب هذا الضعف في الانحرافات لدى الطفل كثيرا من المعطيات تؤكد ان كثيرا من المنحرفين تمت تربيتهم من طرف آباء ضعفاء وتكون الكارثة اكبر عندما يكون هناك نوع من التراضي لدى الأهل اتجاه أعمال العنف التي يقوم بها الطفل "وقد تكون هناك حالة صراع في حياة الأب والام الطفولية فيكون ضربها للأبناء استمرارا للعدوانية والحقد الدفين الذي مورس عليهما من طرف والديهما في الصغر ما هذا يسميه الدكتور خليل العمر بإنحرافات تنشئية.

4-5- العوامل الاقتصادية: إن الاهمية الواضحة للجانب الاقتصادي في حياة الامم لا يكاد ينكرها أحد فهي تعد من بين مؤشرات التقدم بالنسبة للدول هذا الذي جعل الجميع يحاول الحصول عليها بمختلف الاسباب مما أدى بالبعض إلى اعتبارها أحد اهم العوامل المؤدية للعنف فهي تدفع بالإنسان للحصول عليها

[1] معن خليل العمر، التنشئة الاجتماعية، دار الشروق، عمان الأردن، 2007، ص 88.

عن طريق عمل العنف وهو ما نلاحظه من خلال الحروب التي تشنها أمريكا على خصمها من أجل الحصول على بترولهم وثرواتهم وقد بينت دراسة قام بها تسول بوت 1933 في انجلترا ان غالبية العينة التي اجريت عليها الدراسة من احداث الجانحين كانت تعيش في اسر شديدة الفقر أو فقيرة.

4-6- فقدان الكرامة الفردية:[1] حيث يروي دوركايم أن العنف الممارس ضد الاشخاص كان أكثر ترددا وتكرارا مما هو عليه اليوم لان احترام الكرامة الفردية كانت اثل لكن عندما أزداد الاحترام أصبحت هذه الجرائم نادرة جدا بالإضافة إلى ذلك فان عددا من الأفعال التي كانت تخدش الكرامة الإنسانية أصبحت ضمن قانون العقوبات بعدما كانت غائبة عن هذا القانون في السابق.

4-7- الإدمان على الكحول والمخدرات:[2] إن المدمنين على الكحول أو المخدرات يصابون بكثير من الحالات المزرية فمن جهة يكون المدمن على درجة كبيرة من العصبية والقلق وذلك لتأثير الكحول على دورته الدموية حيث تتزايد سرعتها، فمجرد إثارته ولو بدون قصد يصدر سلوك عدوانيا عنيفا سوآءا كان بالضرب أو الشتم ومن جهة أخرى قد يفقد هذا المدمن كامل وعيه ويصبح في حالة اللاوعي لما يفعله، وقد يقتل لمجرد المساس به وهو إثر هاته الحالة يكون على درجة كبيرة من العدوانية وبالتالي يكون العنف هو أول ردة فعل بالنسبة لهذا المدمن وقد أوضحت بعض الدراسات " تأثير الكحول على الشخص بحيث قدم لمجموعة من الشباب بدون أن تعلم قبل أن تدخل المباراة مع مجموعة أخرى وقد تبين أن المجموعة الأولى كانت أكثر عدوانا من الثانية فالكحول قد هنا زاد من شدة غضبهم وبالتالي مارسوا العنف".

4-8- الإحباط:[3] قد يلجأ الإنسان السوي إلى العنف في أوقات التعرض للكوارث الطبيعية كالزلازل البراكين، فمن جراء هاته الكوارث التي قد يفقد الشخص فيها أهله وممتلكاته ويصاب نتيجة ذلك بإحباط شديد فيؤدي به إلى العدوان للتعبير عن حالته المحبطة.

كما يعتبر الانتحار أشد ممارسات تعنف مع الذات نتيجة لحالة إحباط الشخص أيضا وقد يحدث الإحباط نتيجة احتدام النقاش بين الأب وأبنه فيهرع الأب لضرب أبنه فيشعر الابن بالمهانة فتتملكه حالة إحباط شديدة فيصدر سلوكا عنيفا كوسيلة للتعبير عن رأيه.

[1] دوركايم، قواعد المنهج السوسولوجي، ترجمة سعيد سبعون، دار القصبة، 2008، ص 90.

[2] محمد المشاقبة، الإدامان على المخدرات، دار الشروق، ط1، الأردن، 2007، ص 61.

[3] العيسوي هبد الرحمان: سيكولوجيا المجرم، دار اراتب الجامعية، بيروت، 1997، ص 80.

4-9- تراكمات الطفولة: فالعنف يرتبط بظروف التنشئة الاجتماعية السيئة فإيذاء الطفل والإساءة إليه ككسر رجله أو ذراعه أو حرقه يجعله يقوم بأفعال عنيفة في المستقبل" فقد أثبتت بعض الدراسات أن عدد من مرتكبي الجرائم قد تعرضوا لممارسات العنف في طفولتهم والأحداث الذين يتميزن بالعنف قد شاهدو أنواعا من الوحشية والهجوم ضدهم أو ضد الآخرين.

4-10- وسائل الإعلام: تعد وسائل الإعلام من أهم الأدوات المؤثرة في المجتمعات في الوقت الراهن من خلال تركيزها على حواس الإنسان وتأثيرها على العنف لا يكاد ينكره أحد بما تفيض به من مشاهد العنف والجريمة وبالتفصيل الممل، وفي هذا السياق يقول "جاك لويوتي" أن السرد المستمر للجنيات إذا صاحبته صور العنف لا محال سيؤدي إلى زعزعت قوى المقاومة لدى الأشخاص لا سيما إذا وجدت فيهم ضعف بالنظر إلى صغر السن أو أي عامل من العوامل الفردية والاجتماعية هذا من جهة ومن جهة أخرى فهو يؤدي إلى كسر حواجز الحشمة الحائلة دون الجريمة بإثارة الغرائز الوحشية، وأخيرا فإن طرق التنفيذ المستعملة من قبل المجرمين قد يغري بعض القراء باستعمالها في مغامرات قد تخطر ببالهم.[1]

وقد لخص عبد الرحمان أبو توتة تأثير وسائل الإعلام في اكتساب العنف:

- إن الصحافة تعلم الأفراد أساليب جديدة لارتكاب العنف.
- اعتدت بعض وسائل الإعلام على نشر أخبار العنف بطريقة اعتيادية.
- التبرير الذي تضعه بعض الصحف لأعمال العنف.
- الصورة الجيدة التي تضعها بعض الصحف للمجرم مما يجعله قدوة للأطفال.

[1] معن خليل العمر: التنشئة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص 75.

5- نتائج العنف:

تنعكس أثار ومترتبات العنف على كافة الأصعدة والمستويات مخلفة ورائه مجموعة كبيرة من السلبيات التي تؤثر سلبا على النظام الاجتماعي بصفة عامة ومختلفة الأنظمة الأخرى ومن بين هذه النتائج ما يلي:

5-1- على المستوى الاجتماعي:[1]

ويمكن إيجاز أثار العنف على المستوى الاجتماعي في النقاط التالية:

- المآسي والكوارث الإنسانية نتيجة الحروب العنيفة وكارثة غزة خير دليل.
- ظهور الشعور بالظلم والإقصاء والتهميش وعدم المساواة والتكافؤ في الفرص "مثل ما تفعله هيئة الأمم مع الدول وما تفعله محكمة الجنايات مع السودان".
- ظهور أزمة الهوية المرتبط بالصراع بين دعاة الأصالة دعاة التحديث.
- الشعور بحالة الخوف والأمن لدى الجميع نتيجة أعمال العنف.
- حالة الفوضى الاجتماعية التي أصبحت تعيشها كل المجتمعات.
- انعدام حرية الرأي نتيجة العنف الممارس.
- تقلص الشعور بالحرية وحقوق الانسان.
- تقلص مكانة المرأة نتيجة العنف المبالغ فيه ضدها.
- ملايين من القتلى والجرحى والمعطوبين يوميا نتيجة أعمال العنف.
- انعدام الثقة بالنفس والغير لدى أفراد المجتمع... . إلخ.

5-2- على المستوى الاقتصادي:[2]

ومن بين هذه الآثار نذكر ما يلي:

- عملية إفقار لليد العاملة عن طريق ظاهرة النزوح الريفي نتيجة الاعتماد على شكل معين من الصناعة.
- تحطيم وتخريب المنشآت والمؤسسات الاقتصادية.
- ارتفاع معدلات البطالة نتيجة أعمال العنف ضد المؤسسات.
- ضعف مرد ودية العمال وشعورهم بعدم الثقة في رؤسائهم نتيجة العنف.
- ظهور غليان عمالي واض ا ربات لدى العمال.

---

[1] نعيمة نصيب: أعمال الملتقى الدولي الأول: العنف والمجتمع، الجامعة بسكرة، 2003، ص 200.

[2] نعيمة نصيب، نفس المرجع، ص 207.

- ظهور أمراض خطيرة نتيجة التلوث البيئي من مخلفات الصناعة.

- موت واصابة العديد من العمال داخل المصانع.

5-3- على المستوى السياسي:[1]

ويمكن تلخيص أثار على المستوى السياسي بالتي:

- الاغتيالات والتصفيات نتيجة الصراع على السلطة والجزائر شاهد على مجموعة كبيرة من الاغتيالات على المستوى السياسي مثل: عبان رمضان، كريم بلقاسم، محمد بوضياف، محمد شعباني.

- حالة الاغتراب التي يشعر بها المواطن نتيجة العنف الرمزي الذي يقوم به النظام الحاكم.

- الفجوة الكبيرة الموجودة بين الحكام والمواطنين.

- يؤدي العنف على المستوى السياسي كنتيجة إقصاء الغير إلى حدوث منعرجات خطيرة قد تؤدي في بعض الأحيان إلى أراقت الدماء.

[1] نعيمة نصيب، نفس المرجع السابق، ص 212.

المبحث الثاني: العنف المدرسي

المطلب الاول تعريف العنف المدرسي

في هذه النقطة من البحث نحاول ان نعطي تعريف لهذه المؤسسة الاجتماعية التي يمارس في وسطها هذا السلوك العنيف وكذلك التطرق الى تعريف الى هذا السلوك وهو العنف المدرسي.

المدرسة مؤسسة اجتماعية تربوية انشأها المجتمع عن قصد لتنشئة الاجيال الجديدة وتربيتهم بما يجعلهم أعضاء مندمجين في ثقافة مجتمعهم قادرين على الانخراط في مناشط المجتمع وتبني قضاياه وهمومه.[1]

وكذلك هي الاساس الذي يبني عليه الدارسون ثقافة الطفل لأن هناك انماطا في السلوك يكتسبها في الاسرة ويدخل بها المدرسة، لأنها تمثل جزء من شخصيته وفي المدرسة يخضع الطفل لحياة جديدة اجتماعية واكاديمية وهذا من خلال تطبيق طرق التربوية الحديثة مما يؤدي الى اسهام في توجيه الطفل لحاضره ومستقبله ليكون عنصرا نافعا في مجتمعه.[2]

عرف احمد حويتي العنف المدرسي بأنه "مجموعة السلوكيات الغير مقبولة اجتماعيا بحيث يؤثر على النظام العام للمدرسة ويؤدي إلى نتائج سلبية بخصوص العلاقات داخل المؤسسة والتحصيل"، ونحدده بالعنف المادي كالضرب والمشاجرة والسطو على ممتلكات المدرسة والتخريب داخل المدارس والكتابة داخل الجدران والاعتداء الجنسي والانتحار وحمل السلاح والعنف المعنوي كالسب والشتم والسخرية والاستهزاء والعصيان وإثارة الفوضى بأقسام الدراسة.[3]

يعرف "العريني" العنف المدرسي بكونه كل ما يصدر من التلاميذ من سلوك أو فعل يتضمن إيذاء الأخريين ويتمثل في الاعتداء بالضرب أو السب وإتلاف الممتلكات العامة والخاصة، ويكون الفعل هو تحقيق مصلحة.[4]

ويقصد به العنف بين التلاميذ أنفسهم أو بين المدرسين والتلاميذ وهذه الحالات مجتمعة تشير بين العنف المدرسي الشامل الذي تسوده حالة عدم الاستقرار، وتظهر فيه بكل وضوح عدم القدرة على السيطرة على ظاهرة العنف المدرسي المنتشرة بين التلاميذ أنفسهم أو بين المدرسين، كما يشير هذا المفهوم الى تخريب المتعمد

[1] أحمد علي الحاج محمد: علم اجتماع التربوي المعاصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2014، ص 141.

[2] معمر داود: مقاربة ثقافية للمجتمع الجزائري (دراسة لبعض الملامح السوسيو نفسية والاقتصادية)، دار طليطلة، الجزائر، 2009، ص 174.

[3] بن قفة سعاد: صورة العنف المدرسي في الصحافة المكتوبة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، بسكرة، الجزائر، 2014، ص 86.

[4] علي بن محمد عبد الرحمان الشهري: العنف في المدارس الثانوية من وجهة نظر المعلمين والطلاب، رسالة منشورة لنيل شهادة الماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2009، ص 14.

للممتلكات، حيث يطلق عليه تسمية العنف الفردي والذي ينبع من فشل التلاميذ وصعوبة مواجهة أنظمة المدرسة والتأقلم معها، ومما لاشك فيه أن العنف المدرسي تأثيرات سلبية كبيرة تنعكس على الطلاب ويظهر هذا في مجال السلوكي والاجتماعي والانفعالي.[1]

المطلب الثاني أنواع و أشكال العنف المدرسي

اولا انواع العنف المدرسي : تتعددت نظرا لنتيجة تصادم الافراد المتفاعلين داخل المدرسة وهي كالتالي:

1- العنف من خارج المدرسة:

1. جنوح الاحداث: هو العنف الذي يمتد الى داخل المدرسة على أيدي مجموعة من البالغين ليسوا تلاميذ ولا أهالي حيث يأتون في ساعات الدوام ما بعد الظهر من أجل الازعاج والتخريب وأحيانا يسيطرون على سير الدروس.

2. العنف من قبل الاولياء: يحدث بشكل فردي أو جماعي يتم بمجيء الاولياء دفاعا عن أبنائهم فيقومون بالاعتداء على نظام المدرسة والادارة والمعلمين مستخدمين أشكال العنف المختلفة.[2]

2- العنف من داخل المدرسة:

يتمثل في العنف بين التلاميذ أنفسهم العنف بين التلاميذ والمعلمين والتخريب المتعمد للممتلكات.

3- التلميذ وعلاقته برجل الادارة:

قد يكون رجل الادارة هو الآخر موضوعا لفعل العنف من قبل التلميذ إلا أن مثل هذه الحالات قليلة جدا ما دام الاداري من وجهة نظر المعلمين هو رجل السلطة الموكول له تأديب التلميذ وتوقيفه عند حده حين يعجز الاستاذ عن فعل ذلك في مملكته الصغيرة (القسم).[3]

ثانيا أشكال العنف المدرسي:

لا شك أن الطفل عموما هو أكبر ضحايا العنف لأنه العنصر البشري الأضعف كلما كان صغيرا والأشد تهميشا لعدم نضجه جسديا واجتماعيا ونفسيا وعقليا وكثيرا ما تسلط عليه العقوبات وأقصى أشكال العنف الخاصة في المجتمعات المختلفة.

---

[1] يوسف رزوق: العنف المدرسي وتأثيره على التحصيل الدراسي، بحث لنيل إجازة في علم النفس، المغرب، 2007، ص 31.

[2] بن قنة سعاد: صور العنف المدرسي في الصحافة المكتوبة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة، الجزائر، 2014، ص 87.

[3] عبد المالك أشهبون: العنف المدرسي (المظاهر-العوامل-بعض وسائل العلاج). http://www.aljabriabed.net/n56_07chahboun.h، تاريخ الاطلاع، ديسمبر، 2014.

ومن بين الأشكال الموجودة في الوسط المدرسي نذكر منها ما يلي:

أولا: من حيث كيفية تطبيق العنف:[1]

1. العنف الجسدي: يوظف هذا المفهوم للدلالة على استخدام العنف كوسيلة للعقاب في حالة اختراق الفرد للمعايير الاجتماعية قد ويشير هذا المصطلح إلى (استخدام القوة الجسدية بشكل متعمد اتجاه الآخرين من أجل إيذائهم وإلحاق أضرار جسمية بهم وذلك كوسيلة عقاب غير شرعية مما يؤدي إلى الآلام والأوجاع ومعانات نفسية جراء تلك الأضرار كما يعرض صحة الطفل لأخطار كالحرق بالنار والخنق وغيرها...).

أما في المجال المدرسي فالعنف الجسدي يدل على العقوبة الجسدية التي توقع بالتلميذ إذا اخترق بعض القواعد التنظيمية للمدرسة وإذا تخلى عن التزاماته التربوية عمدا أو سهوا.

كان هذا الأسلوب معتمدا في التربية التقليدية عموما فهي تقوم على علاقة لا مساواة أساسية حيث تجعل التلميذ خاضعا للمعلم ومتمثلا لسلطته المستمدة من عمله ووظيفته وتقدمه في العمر وهي تعتمد كأسلوب تخويف للحصول على طاعة التلميذ واستجابتهم لأوامر المعلم واحترام قراراته الأحادية التي لا تجادل لا وتناقش وحسب الباحثة "بولحبال" فإن العنف الجسدي في الوسط المدرسي يصنف اليوم من بين الجرائم الماسة بالأشخاص وإن استخدامه كوسيلة ضبط في المجال التعليمي والتربوي يعتبر:

- وسيلة غير إنسانية لأنه يترك آثار جسدية ظاهرة أو مستترة كما يترك آثار نفسية لا يمكن نكرانها في تطور الدراسات النفسية والطب النفسي.

- وسيلة غير شرعية قد لما يترتب على استخدامها من أذى في شخص الفرد كالجرح والذي قد تفاقم نتيجة السلبية إلى حد موته أو تسبب له إعاقة مستديمة.

2. العنف النفسي:[2] يتم هذا الشكل من العنف من خلال القيام بعمل أو الامتناع عن القيام بعمل وهذا وفق مقاييس مجتمعية ومعرفة عملية للضرر النفسي وقد تحدث تلك الأفعال على يد شخص أو مجموعة من الأشخاص الذين يمتلكون القوة والسيطرة لجعل الطفل متضرر مما يؤثر على وظائفه السلوكية الوجدانية الذهنية والجسدية.

ويكون هذا الشكل في الجانب المدرسي من خلال عمل يقوم به المعلم أو الإحجام عن عمل ما بهدف التأثير والضغط على التلميذ مما ينعكس سلبا على وظائفه السلوكية والوجدانية ومن أمثلة هذا العنف الممارس

[1] زيادة عبد الرحيم: العنف المدرسي بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الوراق، الأردن، 2007، ص 75.

[2] محمد أيمن عرقسوسي: العنف من الوجهة النفسية، موقع منال، أفريل 2012.

على التلاميذ هي عدم قبول التلميذ لشخصه وأهانته وتحقيره وتخويفه وعزله واهماله وتجاهله والاستهزاء به والسخرية من افكاره.

3. العنف التربوي:[1] يُعرف هذا الشكل من العنف على انه تلك الممارسات التربوية للمعلم او اية سلطة مدرسية اخرى داخل الفصل او المدرسة فيقومون بسلوكيات تربوية منافية للقواعد التربوية المعمول بها في إطار التربية الصحيحة.

ومن مظاهر هذا الشكل من العنف:

- القمع الممارس على التلاميذ من قبل السلطة المدرسي.
- الإرهاق النفسي والفكري الذي يتعرض له التلميذ نتيجة الواجبات المدرسية المرهقة التي تفوق طاقته العقلية والفكرية والنفسية والجسدية والمادية.
- كثافة البرامج الدراسية وغموض المناهج التعليمية.
- اعتماد الاختبارات والامتحانات التعجيزية في تقيم التلاميذ.

4. العنف الرمزي:[2] هو العنف ضد الممتلكات الشخصية فهو انتقام كلاسيكي لسلسلة سوداء من المعاملات السيئة أي هو عنف يعتمد على الاشارات والرموز بالنسبة للضحية لأنه يخلف اثار نفسية عميقة.

يتكلم "بورديو" عن السلطة التي تمارس هذا العنف عن طريق ادوات تواصل ومعرفة تشكل بنيات تخضع العالم لبنيات تؤدي وظيفتها السياسية من حيث هي ادوات لفرض السيادة وإعطائها صفة المشروعية والتي تساهم في ضمان هيمنة طبقة اخرى.

ويعرف "بورديو" هذا الشكل من العنف بأنه "أي نشاط تربوي بوصفه فرضا من قبل جهة متعسفة لتعسف ثقافي معين".[3]

[1] دحدي اسماعيل: مؤشرات العنف في الوسط المدرسي، مذكرة ماجستير، جامعة تيزي وزو، 2012/2011، ص 18.

[2] رجاء مكي، سامي عجم: إشكالية العنف (العنف المشروع والعنف المدان)، المؤسسة الجامعية لدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، 2008، ص 49.

[3] بيار بورديو: العنف الرمزي- ترجمة نظير جاهل، المركز الثقافي العربي، بيروت، 1994، ص 23.

5. التحرش الجنسي:[1] يعود الاصل اللغوي لمفهوم التحرش الى "الفعل حرش ويعني خدش والتحرش بالشيء التعرض له بهدف تهيجه"، ويعرف انتوني جدنر: "هو السلوك اللفظي او الجسدي الذي يتضمن عروضا جنسية غير مرغوبة".

وعليه فالتحرش الجنسي هو مجموعة الأفعال التي يقوم بها الذكور نحو الأنثى أو العكس لبلوغ هدف معين وتبدأ باللفظ من معاكسات أو إيماءات إلى التعدي الفعلي.

* **التحرش الجنسي في المؤسسات التربوية:**[2] نظرا للنظرة الاحتقارية التي تنظر للمرأة في اغلب المؤسسات الاجتماعية فقد أصبحت المرأة ككيان جنسي يحاول الكل الفوز به ففي حين ينظر كان ان لابد ينظر اليها كعاملة تقوم بعملها أصبح ينظر اليها كهدف اشباعي للحاجة الجنسية وفقط وفي حين كان ينظر للتلميذة على انها طالبة علم اصبحت محل مضايقات واعتداءات من قبل زملائها، وتشير بعض الدراسات الى اشكال التحرش التي تحدث بين التلاميذ فتذكر التعليقات الجنسية، اللمس غير المطلوب، والغمز... الخ.

[1] احمد عبادة، وأبو دوح: العنف ضد المرأة، دار الفجر، القاهرة، 2008، ص 327.

[2] سهيلة محمود بنات، العنف ضد المرأة، دار المعتز، ط1، الأردن، 2008، ص 120.

ثانيا: من حيث المصدر:[1]

يتخذ هذا المعيار من التصنيف لأشكال العنف المدرسي المصدر المسؤول عن العنف كمعيار للتصنيف:

1. المصدر المسؤول من خارج المدرسة: ونجد لهذه الصورة من العنف نموذجين:

* عنف من الغرباء عن محيط المدرسة: "وهو العنف القائم من داخل المدرسة إلى داخلها على أيدي مجموعة من البالغين ليسوا تلاميذ ولأهالي حيث يأتون في ساعات الدوام او غيرها من اجل الإزعاج والتشويش على سير الدروس".

* عنف من قبل أهل التلاميذ: "ويكون اما بشكل فردي او جماعي وذلك عند مجيء الإباء دفاعا عن ابنائهم فيقومون بالاعتداء على نظام المدرسة والإدارة والمعلمين مستخدمين أساليب العنف المختلفة".

2. العنف من داخل المدرسة: ويتخذ هذا اللون من العنف هو الأخر عدة صور نذكر منها:

* العنف بين التلاميذ انفسهم: حيث يقوم بعض التلاميذ بالاعتداء على بعضهم البعض أفرادا او جماعات نتيجة لعدة أسباب قد تكون من داخل المدرسة او خارجة عن نطاقها.

* العنف بين المعلمين: وهو ان يقوم احد المعلمين بالاعتداء على زميله نتيجة خلافات بينهم ويكون هذا الاعتداء بالضرب او اللفظ.

* العنف بين المعلمين والطلاب: وهو من خلال اعتداء احداهما على الاخر بالضرب او السب او كافة اشكال الاعتداء والتحقير والمساس بالكرامة الانسانية.

* تخريب ممتلكات المدرسة: "وهو قيام التلميذ بتكسير الممتلكات وتدميرها كإتلاف الجدران او تحطيم الطاولات والكراسي".

* العنف بين التلاميذ والعاملين في المدرسة: وهو من خلال اعتداء التلاميذ على العاملين من اداريين او غيرهم او العكس تؤدي كل هذه الاشكال من العنف المدرسي الى جعل نظام المدرسة مضطرب فاجمعه وتسوده حالة من عدم الاستقرار والهدوء ويظهر واضحا عدم السيطرة على ظاهرة العنف، تؤدي هذه الحالة من الأمن بالضرورة الى عرقلة حسن سير العملية التربوية تعطيل اهداف النظام التربوي.[2]

---

[1] سوسن شاكر مجيد: العنف والطفولة، دار الصفا، ط1، عمان الأردن، 2008، ص 75.

[2] زينة بن حسان: العنف في المدرسة- إنتاج مدرسي أم انعكاس للعنف الاجتماعي، مجلة الجامعة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد 19، جوان 2015، ص 40.

المطلب الثالث : عوامل واثار العنف المدرسي

إذا كان العنف المدرسي ليس وليد الساعة طبعاً فإن حدته ارتفعت وأصبحت بادية للعيان فقد باتت الأوضاع الأمنية بمؤسساتنا التعليمية تدعو إلى القلق وهي ظاهرة تكاد تمس أغلب هذه المؤسسات لأنها مرتبطة في نظر العديد من الباحثين بعدة عوامل نسرد منها الأساسي منها:

4-1- عوامل نفسية: فما قد يصدر عن التلميذ من سلوك عنيف له أكثر من علاقة تأثر وتأثير بالمحيط الخارجي وبتفاعل كبير مع البيئة الجغرافية والاجتماعية التي يعيش التلميذ في كنفها، ذلك أن المؤسسة التعليمية تشكل نسقاً منفتحاً على المحيط الخارجي أي على أنساق أخرى: اجتماعية واقتصادية وبيئية...، ومن ثم فإن عوائق التربية المفترضة في المؤسسة التعليمية تتفاعل مع العوامل الخارجية بالنسبة للمؤسسة التعليمية في كثير من الأحيان.[1]

هذه المقاربة النسقية للعوائق النفسية الاجتماعية المفترضة في المؤسسة التعليمية تقود من الآن إلى توقع تعقد وتشابك هذه العوائق وتبعاً لذلك تؤدي إلى تبدد مظاهر البساطة والبداهة في رؤية هذا الموضوع ومقاربته.

فالأشخاص حسب العديد من الباحثين يختلفون من حيث استعداداتهم للتأثر بتجاربهم لكن يظل التفاعل بين تراثهم الجيني والوسط المعيشي هو المحدد لطبيعة شخصيتهم طبعًا باستثناء الحالات المرضية، فالجينات لا تخلق أشخاصًا لهم استعداد للعنف أو سلوك عدواني كما لا تفسر سلوك اللاعنف رغم تأثيرها على مستوى إمكانيات سلوكنا لكنها لا تحدد نوعية استعمال هذه الإمكانيات.

كما يجمع العديد من العلماء على أن العنف موجود ولكنه مختلف المظاهر ومتنوع الأسباب، فالكل قد يمارس فعل العنف بدرجة أو بأخرى في يوم من الأيام، فإذا كانت درجة العنف في الحدود المعقولة كان الإنسان سويًا يتمتع بالصحة النفسية وأمكنه أن يسيطر بعقله على انفعالاته واذا كانت درجة العنف كبيرة عانى الفرد من اضطرابات نفسية وشخصية.

[1] عبد المالك أشهبون: العنف المدرسي (المظاهر-العوامل-بعض وسائل العلاج)، http://www.aljabriabed.net/n56_07chahboun.h، تاريخ الاطلاع، ديسمبر، 2021.

4-2- عوامل الاجتماعية: تسجل ظواهر العنف المدرسي بحده في مؤسساتنا التعليمية الموجودة في مناطق معزولة وكذا في الأحياء الهامشية، إذ تظل الظروف الاجتماعية من أهم الدوافع التي تدفع التلميذ للممارسة فعل العنف داخل المؤسسات التعليمية، إذ في ظل مستوى الأسرة الاقتصادي المتدني وانتشار أمية الآباء والأمهات وظروف الحرمان الاجتماعي والقهر النفسي والإحباط...، كل هذه العوامل وغيرها تجعل هؤلاء التلاميذ عرضة لاضطرابات ذاتية وتجعلهم كذلك غير متوافقين شخصياً واجتماعياً ونفسياً مع محيطهم الخارجي فتتعزز لديهم عوامل التوتر كما تكثر في شخصيتهم ردود الفعل غير المعقلة، ويكون رد فعلهم عنيفاً في حالة ما إذا أحسوا بالإذلال أو المهانة أو الاحتقار من أي شخص كان وهنا يجب التركيز على دور التنشئة الاجتماعية وما تلعبه من أدوار طلائعية في ميدان التربية والتكوين فعندما تعمل التنشئة الاجتماعية على تحويل الفرد ككائن بيولوجي إلى شخص ككائن اجتماعي فأنها في الوقت نفسه تنقل ثقافة جيل إلى الجيل الذي يليه، وذلك عن طريق الأسرة والمدرسة والمؤسسات الاجتماعية الأخرى.

فالتنشئة الاجتماعية من أهم الوسائل التي يحافظ بها المجتمع عن خصائصه وعلى استمرار هذه الخصائص عبر الأجيال وهذه التنشئة هي التي تحمي التلميذ من الميولات غير السوية والتي قد تتبدى في ممارسة فعل العنف الذي يتسبب بالدرجة الأولى , في أذى النفس أولاً وأذى الآخرين ثانيًا.[1]

5- أثار العنف المدرسي:

تؤكد بعض الدراسات حول العنف المدرسي انه إذا كانت البيئة خارجة عن المدرسة عن المدرسة عنيفة فإن المدرسة تكون بدورها عنيفة، لأن المجتمع الذي تشكل فيه سلطة أبوية ركيزة نظامها الاجتماعي يتصف أفرادها بسلوكيات يطبعها العنف.[2]

[1] عبد المالك أشهبون، 2014، نفس المرجع السابق.

[2] مصطفى حدية: قضايا علم النفس الاجتماعي، منشورات المجلة المغربية لعلم النفس، ط1، 2005، ص 193.

تتلخص نتائج العنف في عدة مجالات:

المجال السلوكي:

- عدم المبالاة. - عصبية زائدة. - مخاوف غير مبررة. - مشاكل انضباط.
- عدم القدرة على التركيز. - تشتت الانتباه. - الكذب.

المجال التعليمي:

- هبوط في التحصيل التعليمي. - التأخر عن المدرسة. - غيابات متكررة .
- عدم المشاركة في الانشطة المدرسية. - التسرب من المدرسة بشكل دائم أو منقطع.

المجال الاجتماعي:

- انعزالية عن الناس. - قطع العلاقات مع الآخرين.
- عدم المشاركة - في نشاطات اجتماعية. - العدوانية اتجاه الآخرين.

المجال الانفعالي:

- انخفاض الثقة بالنفس. - الاكتئاب. - الهجومية والدافعية في المواقف.
- توتر دائم. - الشعور بالخوف وعدم الأمان.[1]

أن المدرسة يلتحق بها التلاميذ من مختلف المستويات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وكل فئة من هذه الفئات محملة بمظاهر خاصة بها والاحتكاك بين التلاميذ يجعل هذه المظاهر تنتقل فيما بينهم.

تخلي كل من المدرسة والمدرس عن دورهما الحقيقي وتقمص دور المصلح الاجتماعي الذي يعد بعيدا عن دورهما رغم تداخل الدورين.[2]

[1] نادية مصطفى زقاوي، ايوب مختار: أسباب العنف المدرسي- اسباب تمايز ام اسباب تجانس، مجلة العلوم الانسانية، منشورات جامعة محمد خيظر، جامعة بسكرة، ديسمبر 2003.

[2] نادية مصطفى زقاوي، ايوب مختار، نفس المرجع.

خلاصة الفصل:

واجمالا نقول ان العنف حدث ظرفي مقيد بزمان ومكان وعوامل خارجية وداخلية مختلفة فهو نتاج تفاعل بين فردين او جماعتين داخل فضاء رسمي او غير رسمي (مؤسسات تعليمية – صحية– نوادي– مقاهي– اسواق– مجالس سياسية ...الخ) اصبح مرضا اجتماعيا او اضرابا اجتماعيا...

ويعد العنف المدرسي ظاهرة متفشية في الاواسط التعليمية ونتائجها سلبية ولعلاجها فيجب أن تتم دراستها بجدية تامة، فالعنف في الوسط المدرسي لا يمكن ارجاعه الى الفشل الدراسي فقط بل توجد عوامل أخرى اجتماعية ونفسية تسبب في حدوث هذه الظاهرة، لذلك يجب التركيز على دور التنشئة الاجتماعية وما تلعبه من أدوار طلائعية في ميدان التربية والتكوين، فعندما تعمل التنشئة الاجتماعية على تحويل الفرد ككائن بيولوجي إلى شخص ككائن اجتماعي فأنها في الوقت نفسه تنقل ثقافة جيل إلى الجيل الذي يليه وذلك عن طريق الأسرة والمدرسة والمؤسسات الاجتماعية الأخرى.

الفصل الرابع

تمهيد

جاء هذا الفصل للتعريف بثانوية الشهيد عبد القادر ميموني وكذلك لعرض نتائج التي تم حصول عليها عبر ادوات جمع البيانات لتاكد من صحة الفرضيات

ومعرفة ان كان للاتصال شخصي دور في حد العنف المدرس

المبحث الاول ثانوية الشهيد عبد القادر ميموني بالاغواط

المطلب الاول : بطاقة فنية لمؤسسة عبد القادر ميموني

اسم المؤسسة ثانوية ميموني عبد القادر , بلدية : الاغواط , الدائرة : الاغواط

الهاتف : 029125367 و البريد الالكتروني : amimouni425@ gmail.com

تاريخ الانشاء : 04/07/2018 رقم التسجيل الوطني 8.3.0/2018/

41 الرقم الميكانو غرافي : 03/045 مساحتها : 13068م نظامها : نصف داخلي

الوضعية الهيكلية والمادية للمؤسسة :

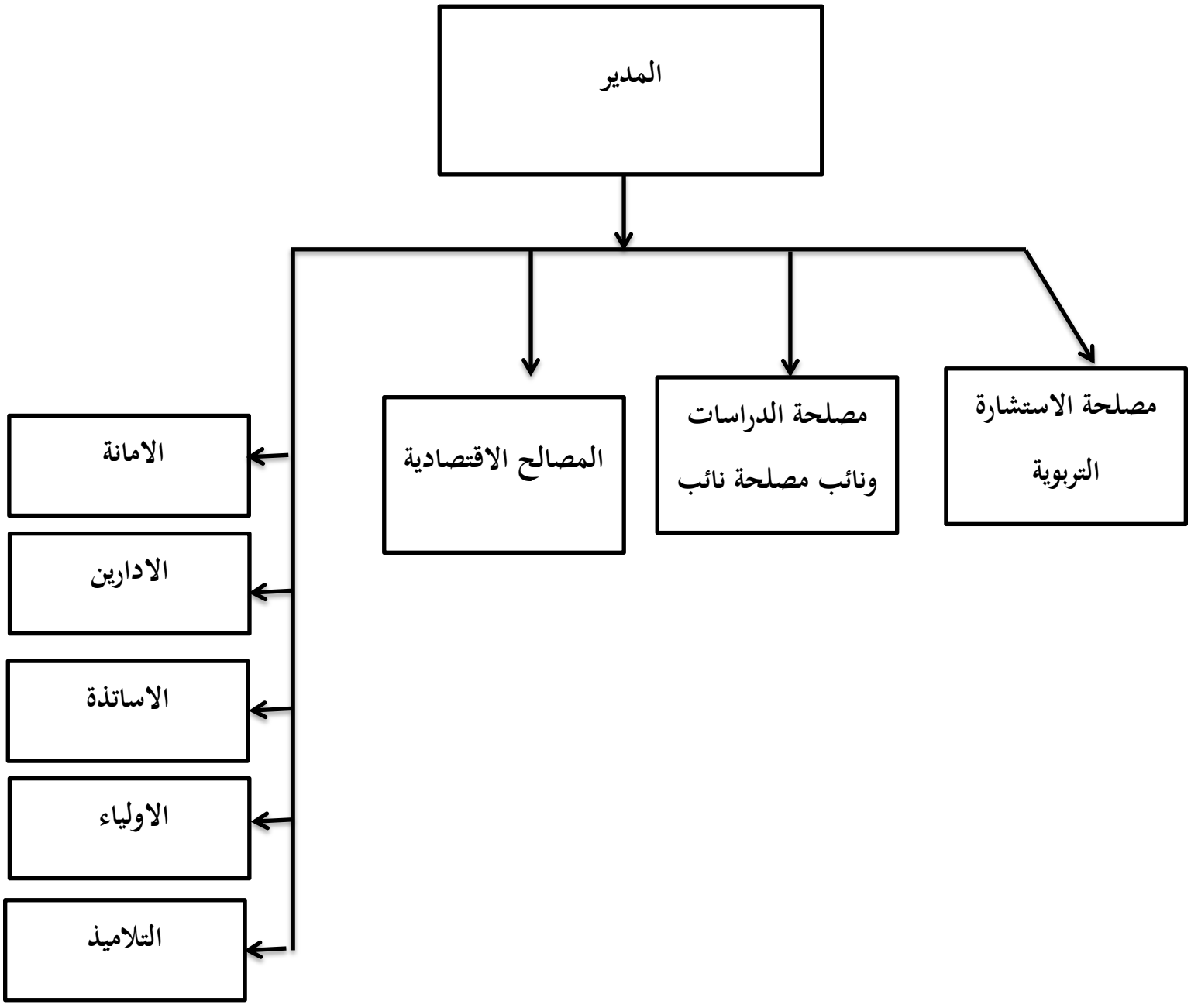
عداد الحجرات العادي: 18منها غير مستعملة : 09 *مخابر وقاعات التحضير: 06 ورشات : مدرج : 01 المكتب : 01 عدد المكاتب 670 مسيرها : الادماج المهني

المكاتب الادارية : 06 السحب:01 الارشيف : 01 وضعية الساحة : جيدة طاقة الاستيعاب : 1000

مرافق اخرى : السياج و الامن في المؤسسة : موجودة الفضاء الذي تمارس فيه الرياضة : ملعب وقاعة الرياضة : موجود وحدة الكشف و المتابعة : موجودة غير وظيفية

عدد المخابر الاعلام الالي : 01 سنة التجهيز 2018 عدد الاجهزة : 16 الافواج المستفيدة من الاعلام الالي : المناصب المفتوحة في التخصص : 00 عدد المراقد : الوضعية الحالية (مغلقة ام مفتوحة): تستغل في حوالت الى حضيرة السيارات : اما عدد السكنات الوظيفية : 07 حالتها : جيدة المشغولة : 06 الشاغرة : 01

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة عبد القادر ميموني



المبحث الثاني : اجراءات الدراسة

المطلب الأول : حدود الدراسة

حدود الدراسة : لابد في أي دراسة كانت تحديد حدودها سواء على مستوى الزمني و الجغرافي والبشري وهذا ما قمنا به فكانت:

1. **حدود مكانية** : ولاية الاغواط ثانوية الشهيد عبد القادر ميموني ولاية. الاغواط.
2. **المجال الزمنية** : اجرية هذه الدراسة بين 2022/03/20 و2022/05/1 وبمجرد اخذ الموافقة لقيام بدراسة الميدانية قمنا مبدئيا بجولة استطلاعية دامت ثلاثة ايام من 2022/04/12 الى 2022/04/15 وتعرفنا خلالها عن الهيكل المؤسسة وتعرف على طاقمها وسجلنا ملاحظتنا على اثره وقمنا بزيارات ميدانية اخرى بين فترة تربصنا كان اخرها2022/04/16 للقيام بتوزيع الاستبيان
3. **مجال البشري** تلاميذ ثانوية الشهيد عبد القادر ميموني قسم من كل مستوى

- **مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من تلاميذ ومسؤولين عليهم في المحيط المدرسي
- **عينة الدراسة:**

وتعرف عينة الدراسة على أنها "هي جزء من المجتمع الذي تجري عليه الدراسة، يختارها الباحث لإجراء دراسته عليه وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا.[1]

وتم اختيار العينة القصدية لهذه الدراسة لأنها تتناسب مع موضوع البحث واحتياجاته وأهدافه والمتمثلة في: تلاميذ و بالثانوية الشهيد عبد القادر ميموني بالاغواط.

- **أدوات جمع البيانات:**

يعتمد البحث العلمي على وسائل معينة تسير وفق المناهج المستخدمة في الدراسة، ولكل منهج وسيلة أو وسائل خاصة به، وفي دراستنا هذه سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي القائم على التحليل، ولهذا استخدمنا أدوات البحث التالية :

[1] العزاوي، رحيم يوئس كروي، ***مقدمة في منهج البحث العلمي***. عمان: دار دجلة للنشر والتوزيع، 2007. ص. 161

الملاحظة: هي مشاهدة منهجية تعتمد على الحواس وما يستعين به من أدوات الرصد والقياس أي أنها مشاهدة للظواهر في أحوالها المختلفة وأوضاعها المتعددة لجمع البيانات وتسجيلها وتحليلها والتعبير عنها[2]، وقد استخدمنا في هذه الدراسة الملاحظة المنظمة و المحددة بهدف جمع البيانات وقراءة رادات الفعل للأفراد اتجاه الأسئلة و الإطلاع على دور التصال الشخصي في الحد من العنف المدرسي .

الاستبيان: وقد اخترنا استبيان مكون من 20سؤال ، تم تقسيمه على 4 محاور وفيه اسئلة متنوعة بين المفتوحة والمغلقة والمختلطة .

المحور الأول : البيانات الشخصية من 1الى 3

المحور الثاني: بعنوان الاتصال الشخصي ومعالجته لمختلف اشكال العنف " ويشمل الأسئلة من04 الى10 وهذا الأخيرة ستساعدنا على بشكل رئيسي معرفة مدى استخدام الاتصال الشخصي في المدرسة

المحور الثالث : بعنوان دور الاجتماعي والثقافي في تقليل من العنف وقد شمل الاسئلة من 11الى 16 والذي تمكننا من التعرف على علاقة الاتصال بالعنف

المحور الرابع : بعنوان تاثير اتصال شخصي في المحيط المدرسي عبر التوعية لتقليل من العنف وقد شمل الاسئلة من 17الى 20 والذي تمكننا من التعرف على دور القائم بالإعلام في الارتقاء بالمضمون الاعلامي

[2] المرجع نفسه ص42.

المطلب الثاني : عرض نتائج الاستبيان

الاستبيان : وهي تقنية الاستجواب الأفراد بكيفية توجيهية مباشرة , وهي

وسيلة اتصالية مع المبحوثين لأخذ أرائهم و إجاباتهم بغرض الحصول على أجوبة تحدد مواقف و سلوكات شريحة واسعة من المبحوثين [3]

الوسائل الإحصائية : لقد تم على جداول إحصائية باستعمال النظام الإحصائي (Spss25) " لحساب عدد التكرارات والنسب المئوية لتحديد ترتيب الفئات الرئيسية والفرعية و تقدير الفوارق .

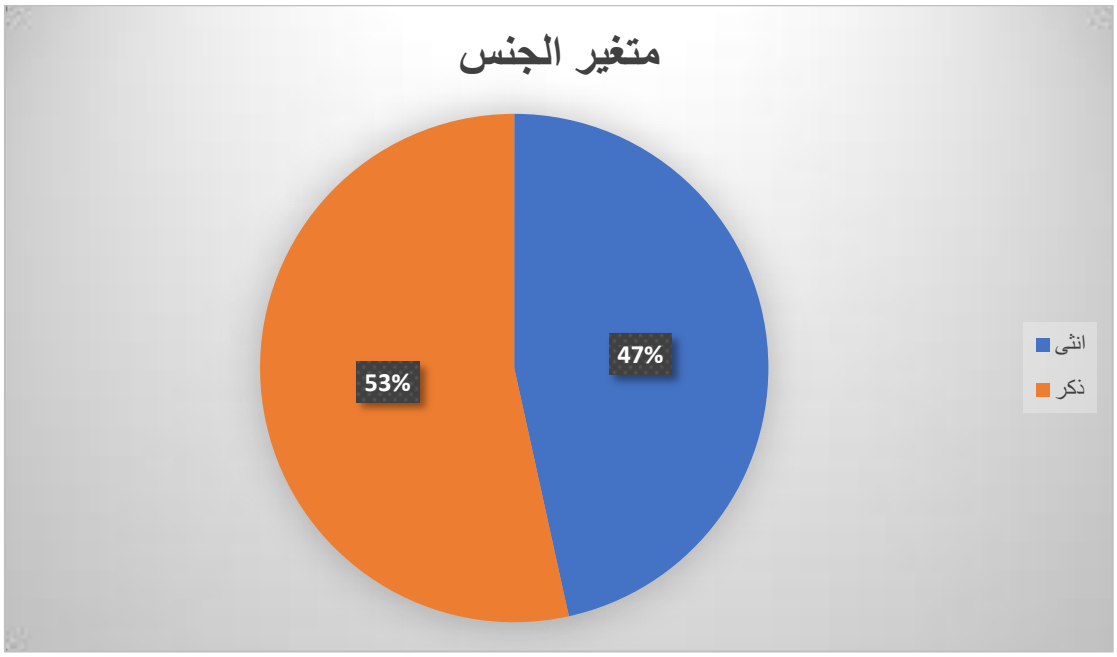
عرض وتحليل الاستبيان

لقد اخترنا 60 مفردة لعينة دراستنا الا أن تعداد العينة الذين استجابوا قليل جدا مقارنة بمجتمع الدراسة ولعل ذلك راجع الى الظرف الوبائي الذي يضرب العالم وقد يكون سببا آخر في عزوف الناس عن الاجابة على اسئلة الاستبيان(**انظر الملحق رقم 01**) في ظل احترام مطلوب للبروتوكول الصحي وهو ما قد ينعكس سلبيا على نتائج الدراسة حيث لم تسترجع سوى 58 استمارة وقسمنا استبيان الى اربع محاور المحور الأول : البيانات الشخصية من 1الى 3 المحور الثاني: بعنوان الاتصال الشخصي ومعالجته لمختلف اشكال العنف " ويشمل الأسئلة من04 الى10 وهذا الأخيرة ستساعدنا على بشكل رئيسي معرفة مدى استخدام الاتصال الشخصي في المدرسة المحور الثالث : بعنوان دور الاجتماعي والثقافي في تقليل من العنف وقد شمل الاسئلة من 11الى 16 والذي تمكننا من التعرف على علاقة الاتصال بالعنف ,المحور الرابع : بعنوان تاثير اتصال شخصي في المحيط المدرسي عبر التوعية لتقليل من العنف وقد شمل الاسئلة من 17الى 20 والذي تمكننا من التعرف على دور القائم بالإعلام في الارتقاء بالمضمون الاعلامي :بعد توزيع الاستبيان على العينة لم يتم استرجاع جميع الاستبيانات حيث نقص استبيانين وهذا عائد لغياب التلميذين

[3] Maurice Angers. Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaine. Edit /Casbah .1996. p64.

الجدول رقم 01 : توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة %
أنثى	27	47
ذكر	31	53
المجموع	**58**	**%100**

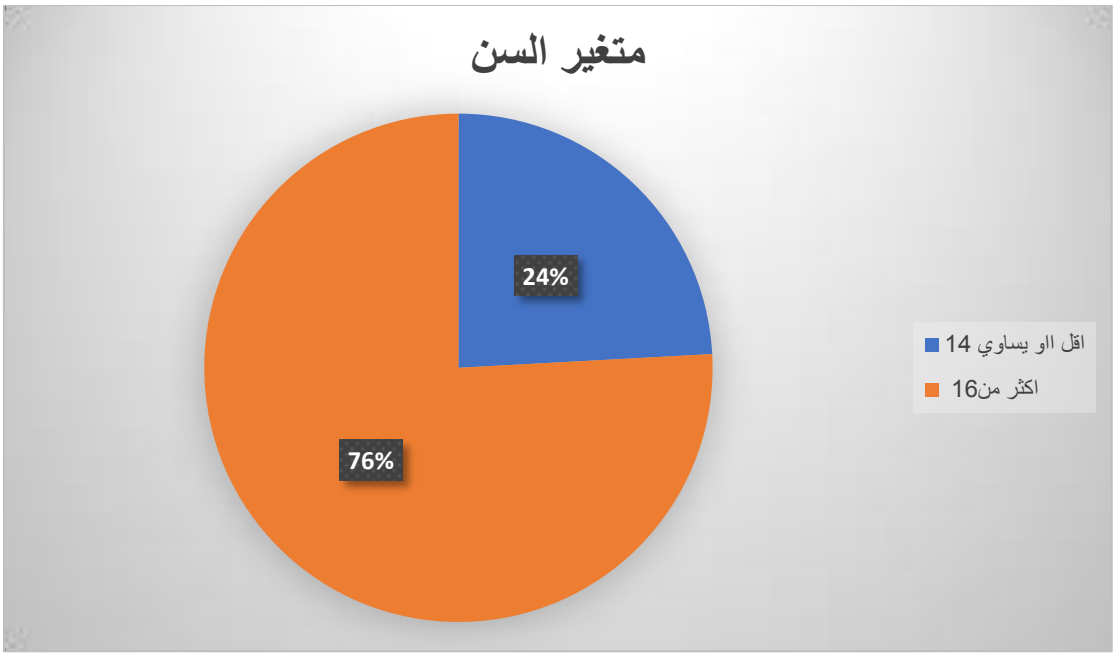


الشكل رقم (2)

يتضح من **خلال الجدول1 وشكل رقم 2** ان نسبة الذكور 53% اكبر من الاناث بفارق 6% حيث عدد الاناث 47% ونلاحظ ان الفارق ليس بكبير وانما متقارب

الجدول رقم (2) : توزيع عينة الدراسة حسب السن :

السن	التكرار	النسبة
أقل أو يساوي 14	14	%24
أكثر من 16	44	%76
المجموع	**58**	**%100**

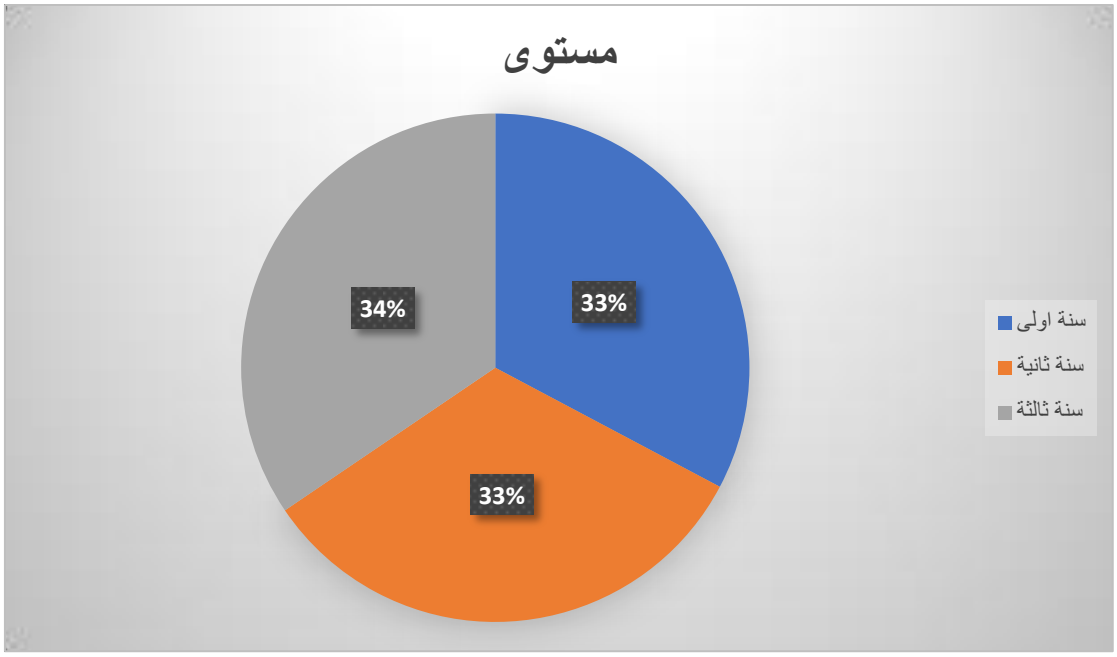


الشكل رقم (3)

يتضح من **خلال الجدول 2وشكل رقم** (3) حسب اجابات عينة الدراسة أن أصحاب سن اكثر من 16 هم الأكثر استجابة بمجموع 76% بعدهم سن اقل او يساوي 14 وما يمثل 24% بالمائة للذين وهو مؤشر يوحي بأن الاغلبية التلاميذ في السن المناسب لدخول الطور الثانوي مع امكانية وجود تلاميذ من اعدو السنة يمكن ان يرجع هذا الى العنف المسلط عليهم

الجدول رقم (3) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
سنة أولى	19	33%
سنة ثانية	19	33%
سنة ثالثة	20	34%
المجموع	**58**	**%100**

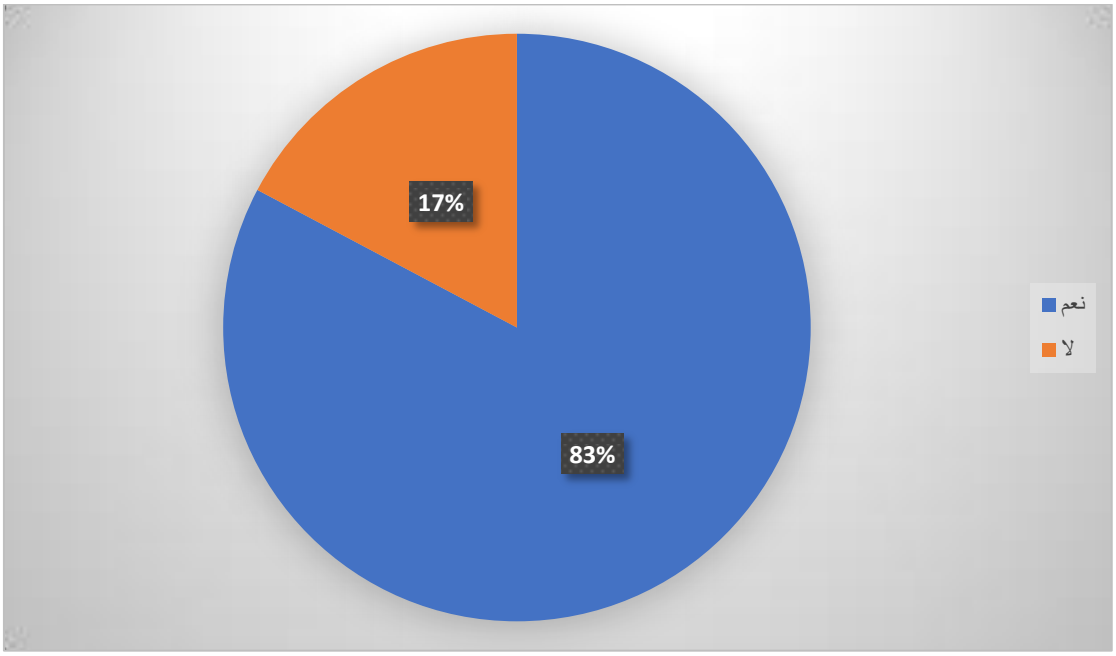


الشكل رقم (4)

يوضح الجدول رقم (3) المستوى الدراسي للمبحوثين بحيث ان التلاميذ للذين يدرسون في سنو اولى وثانية ثانوي يمثلون نسبة قدرت ب 33% اما السنة الثالثة فكانت النسبة اكبر حيث مثلت 34% ونسبتين متقاربتين حيث يعود تفوق نسبة السنة الثالثة الى اعادة التلاميذ لهاذه السنة كونها من السنوات التي يتم وضع فيها دورة البكلوريا وهذا عائد الى صعوبة هذه الدورة

الجدول رقم (4) : توزيع عينة الدراسة حسب مدى تواصل الادارة والتلاميذ

هل يزوركم أحد من الادارة	التكرار	النسبة
نعم	48	%83
لا	10	17%
المجموع	**58**	**%100**

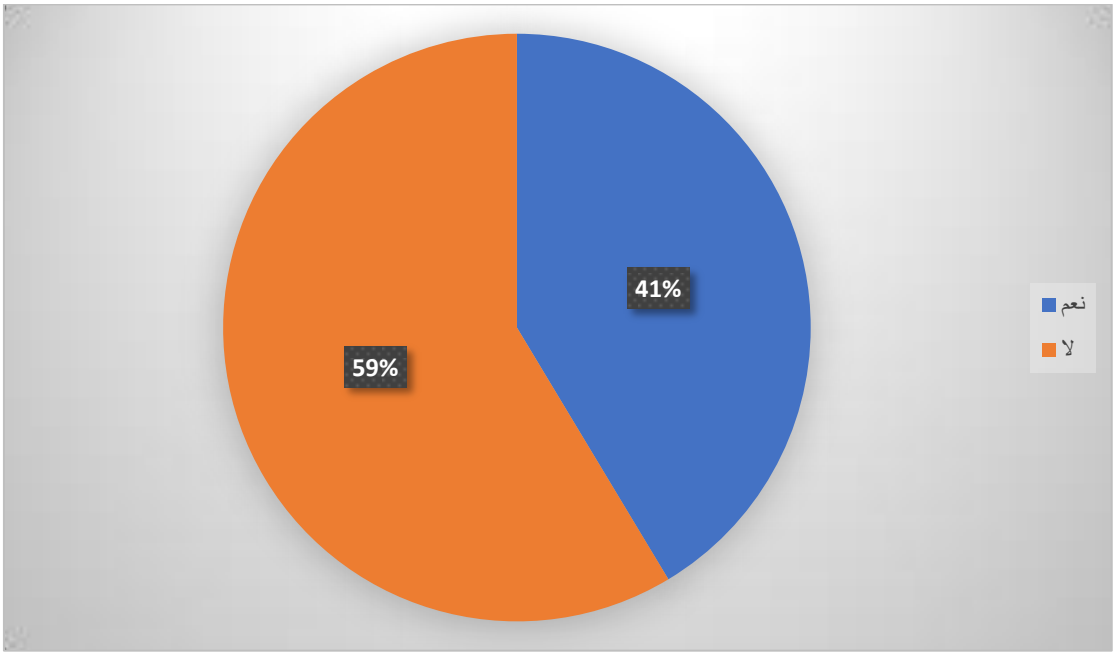


الشكل رقم (5)

يوضح الجدول رقم (4) توزيع عينة الدراسة حسب مدى تواصل الادارة بحيث اجاب 83 بنعم وهي النسبة الغالبة لتليها نسبة الاحتمال لا ب17 ومنه نستنتج ان الادارة تقوم بزيارة تلاميذها وهذا يذل على وجود الاتصال الشخصي وتوفره وحرص الادارة على ذلك

الجدول رقم (5) : توزيع عينة الدراسة حسب مدى تواصل التلاميذ مع الادارة

هل أنت على اتصال بالادارة	التكرار	النسبة
نعم	24	%41
لا	34	%59
المجموع	**58**	**%100**



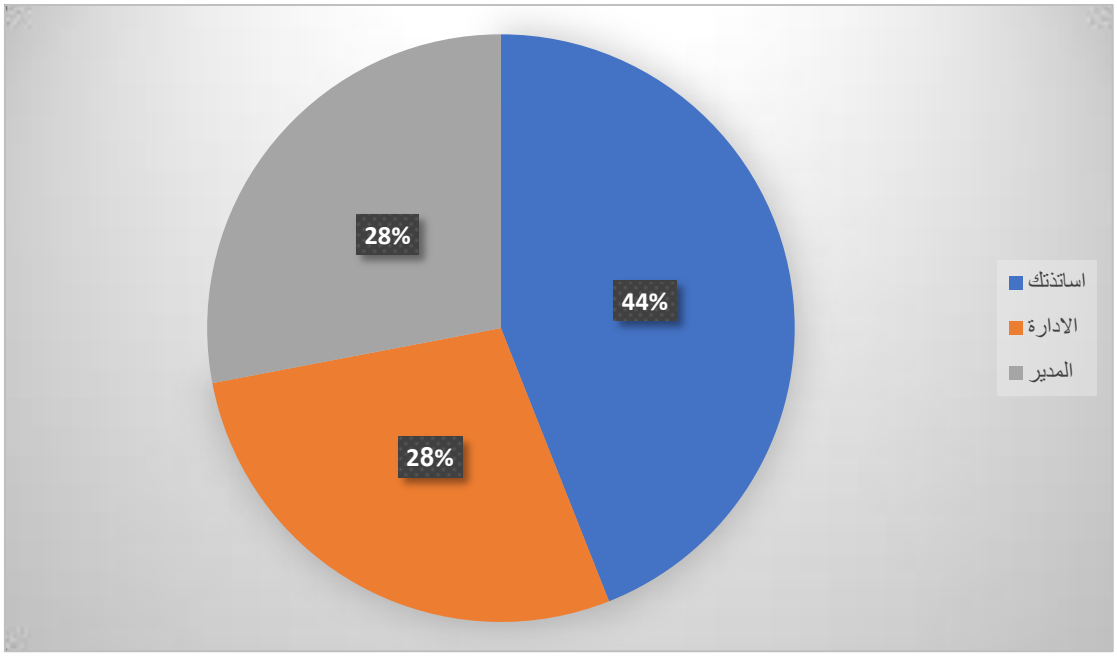
الشكل رقم (6)

يوضح الجدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة حسب مدى تواصل التلاميذ مع الادارة بحيث كانت الاجابة ب نعم تبلغ نسبة 41 لتليها نسبة الاحتمال لا ب59

ومنه نستنتج ان للتلاميذ صعوبة في الاتصال بالادارة على رغم من زيارات الادارة المتكرر على اقسام التلاميذ يمكن ان يرجع هذا الى ان التلاميذ ليس بحاجة لهذا الاتصال أي لا يجود لديهم اسباب لذلك

الجدول رقم (6) : توزيع عينة الدراسة حسب جهة اكثر اتصال مع التلاميذ

اذا كانت اجابتك بنعم من ؟	التكرار	النسبة
الادارة	16	%28
الأستاذ	26	%44
المدير	16	%28
المجموع	**58**	**100%**



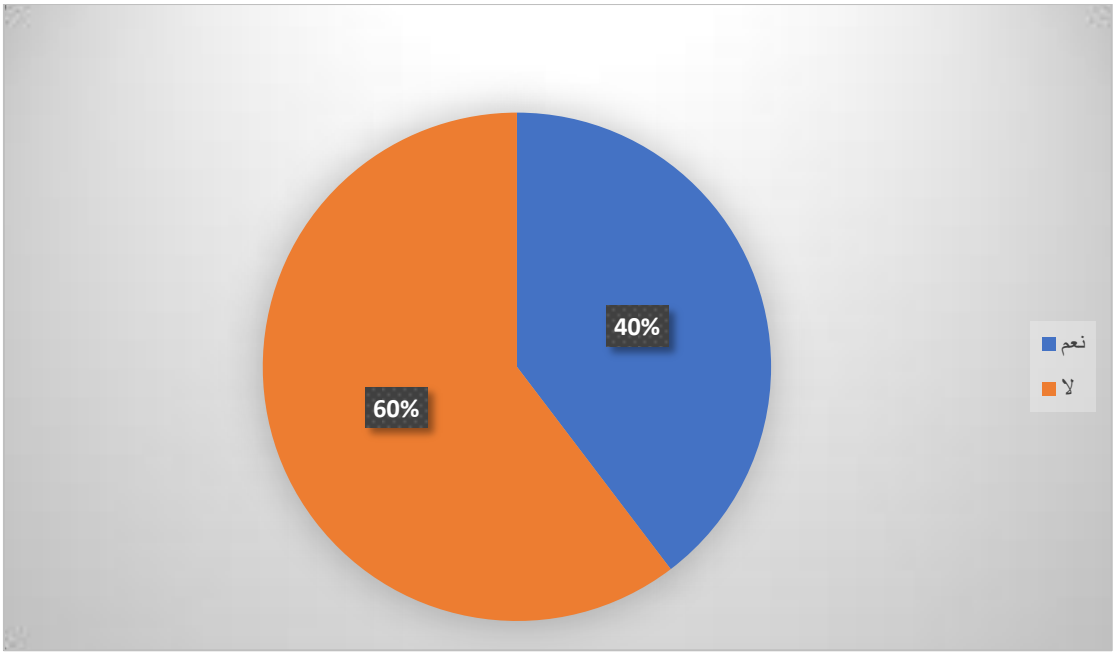
الشكل رقم (7)

يوضح الجدول رقم (6) توزيع عينة الدراسة حسب جيهة الاكثر اتصال بالتلاميذ بحيث كانت الاجابة اعلى نسبة هي الاستاذ بنسبة 44 لتليها الادارة والمدير بنفس النسبة 28

ومنه نستنتج ان التلاميذ على اتصال كبير بالاستاذ و هذا امر بديهي يعود للوقت الطويل اللذي يقضيه مع التلاميذ بحكم تدريسه لهم ممن ما يسهل عليهم عملية التواصل كما يخلق لديهم نوع من الالفة والمودة احيانا بحكم الوقت الطويل الذي يقضونه معا

الجدول رقم (7) : توزيع عينة الدراسة حسب المجال الذي تقدمه الادارة للتلاميذ للتعبير عن مشاكلهم

هل تقدم لك الادارة المجال لتعبير عن مشاكلك؟	التكرار	النسبة
نعم	23	%40
لا	35	%60
المجموع	**58**	**%100**



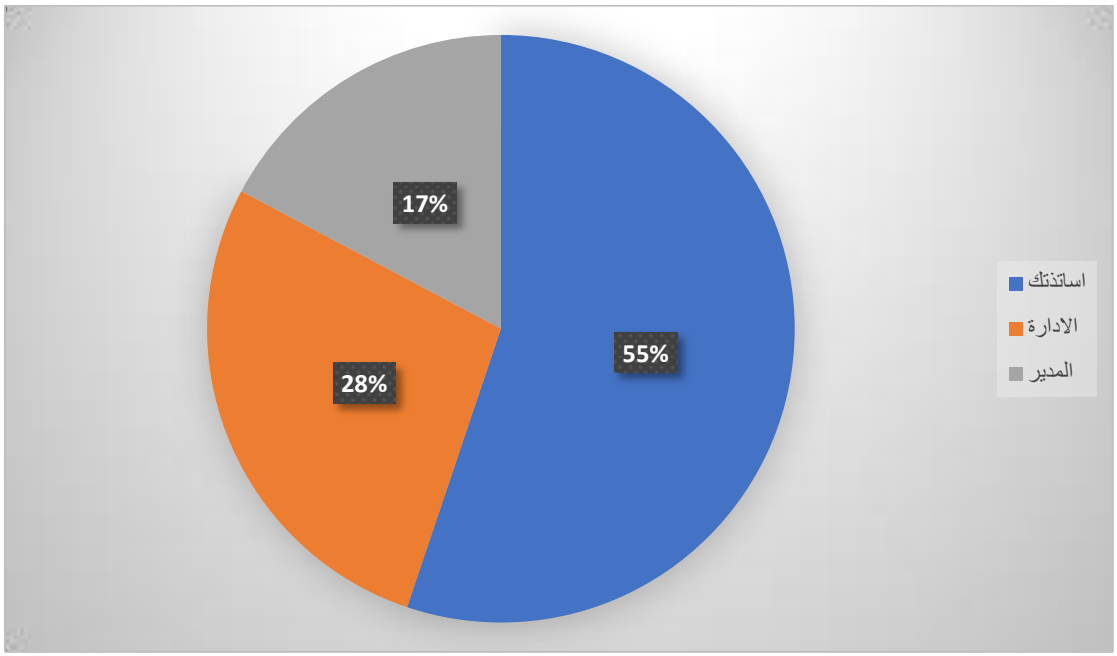
الشكل رقم (8)

يوضح الجدول رقم (7) توزيع عينة الدراسة حسب المجال الذي تقدمه الادارة للتلاميذ للتعبير عن مشاكلهم فكانت الاجابة عن الاحتمال نعم ب 40 والنسبة اجابة افراد العينة ب لا قدرت ب 60 ومنه نستنتج ان التلاميذ لا يجيدون المجال الكافي للتعبير عن مشاكلهم وبرغم الفارق 10 ليس بكبير الا انه مؤشر يدل على ان التلاميذ يحتاجون لمجال اكبر وان لديهم مشكل لم يجد لها الحلول

واقد اعطينا التلاميذ احتمال اخر وهو اعطائنا المجال الذي توفرهم لهم الادارة لتعبير عن مشاكلهم فتنوعت اجابات التلاميذ لكن اغلبية اجاب بانه عند تعرض أي تلميذ لاي مشكل يتوجه املا للمراقب المسؤول او الاستاذ المسؤول عن القسم ليوجهه

الجدول رقم (8) : توزيع عينة الدراسة الوجهة التي يختارها التلميذ نحو هياكل الثانوية

عند مواجهتك لمشكلة في محيط مدرسي إلى أين تتوجه؟	التكرار	النسبة
الادارة	16	%28
الأستاذ	32	%55
المدير	10	%17
المجموع	**58**	**%100**



الشكل رقم (9)

يوضح الجدول رقم (8) توزيع عينة الدراسة حسب توزيع عينة الدراسة الوجهة التي يختارها التلميذ نحو هياكل فكانت الاجابة عن الاحتمال الاساتذة هي النسبة الاكبر ومقدرة ب 55 ثم تليها الادارة بالنسبة 28 لتليها في الاخير المديرب17

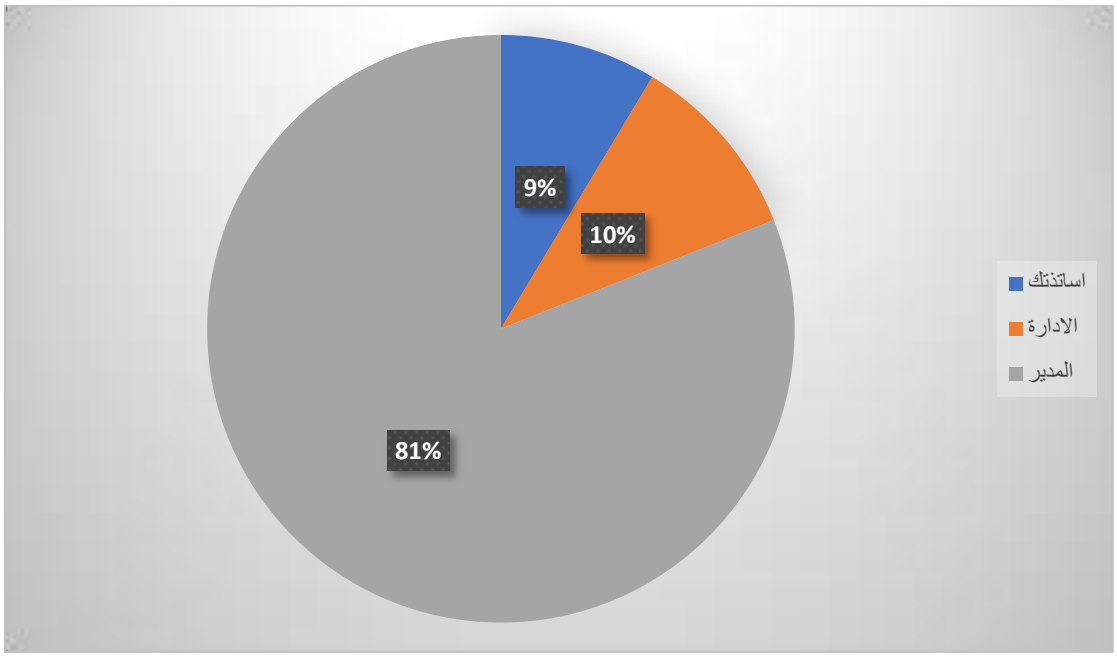
ومنه نستنتج ان التلاميذ يجدون الوجهة الافضل لمعالجة مشاكلهم هي الاستاذ كونهم على اتصال شخص به بينما نجد ان الادارة والمدير هذا ما يدعم نتائج الجدول رقم (6)

كما قدمنا سؤال رقم 09 عن كيف تتعامل المؤسسة مع التلاميذ الذين يمارسون العنف

فكانت جل الاجابات انه يتم انذاره ثم استدعاء ولي امره واذا تكرر العنف يحول الى مجلس التاديب

الجدول رقم (9) : توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبة اتصال التي تواجهه بهياكل الثانوية

هل تجد صعوبة في الاتصال بـ	التكرار	النسبة
أستاذتك	5	%9
الإدارة	6	%10
المدير	47	%81
المجموع	**58**	**%100**



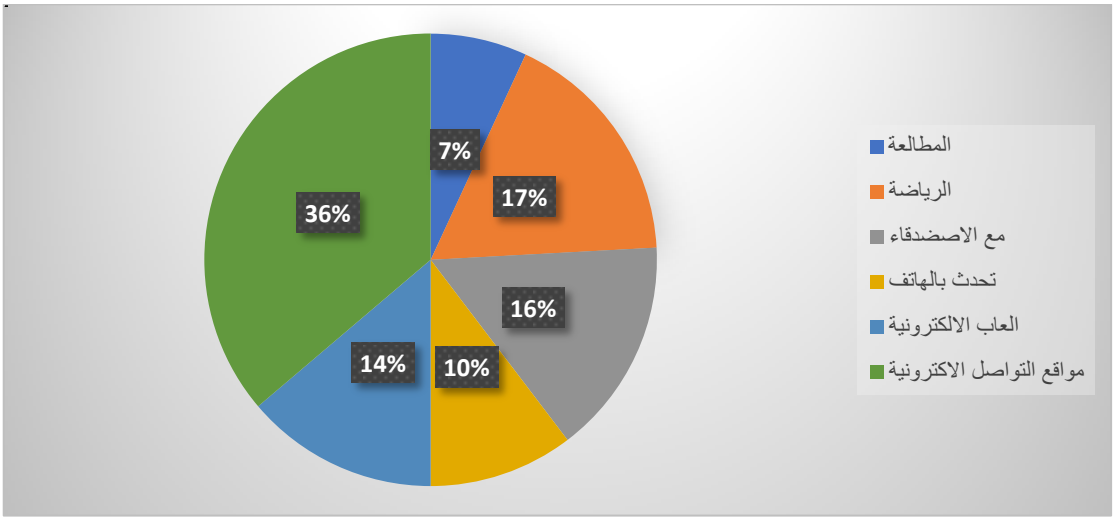
الشكل رقم (10)

يوضح الجدول رقم (9) توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبة اتصال التي تواجهه بهياكل الثانوية فكانت الاجابة عن الاحتمال الاساتذة بي النسبة الاقل 9 ثم الادارة بنسبة لتتجه اغلب الاجابات في صعوبة التواصل مع المدير بنسبة 81 ومنه نستنتج ان التلاميذ يجدون صعوبة فب التواصل مع المدير وهذا امر بديهي كون ان المدير لديه مشاغل كبيرا فهو المسير الرئيسي للمؤسسة كما انه لا يتم نقل المشاكل وامور الاخرى مباشرة اليه الى بعد مرور بسلم الاداري وهذا لتجنب اهدار وقته في مسائل قد لا تتطلب مقابلته هذا ما يدعم نتائج الجدول رقم (6) و(8)

- كما اضفنا سؤال مفتوح عن سبب الصعوبة التي يتلقها التلميذ فكانت جل الاجابات ان السبب انشغال الدائم للمدير

- **الجدول رقم (10)** : توزيع عينة الدراسة حسب انواع الانشطة التي يمارسها التلميذ

فيا تقضي اوقات فراغك		التكرار	النسبة
المطالعة		4	%7
الرياضة		10	%17
مع الاصدقاء		9	%16
اخرى	تتحدث بالهاتف	6	10
	العاب الالكترونية	8	14
	مواقع التواصل الاجتماعي	21	36
المجموع		**58**	**%100**



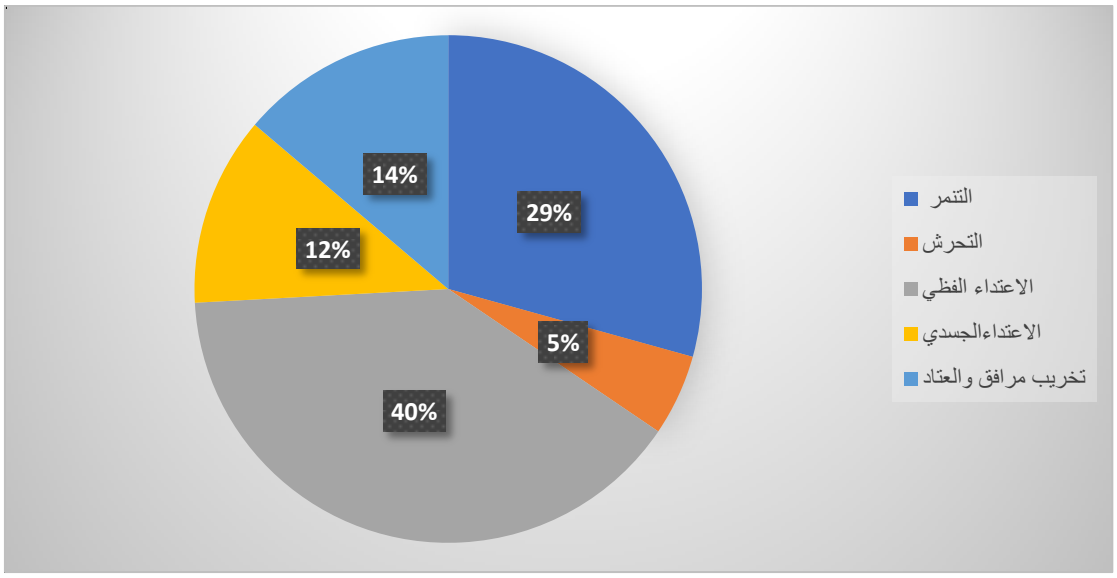
الشكل رقم (11)

يوضح الجدول رقم (10) توزيع عينة الدراسة حسب انواع الانشطة التي يمارسها التلميذ فكانت الاجابة عن المطالعة هي الاقل ب7 تاتي نسب متقاربة من 10,14.16.17 بترتيب تحدث بالهاتف العاب الالكترونية الرياضة الاصدقاء ثم النسبة الاعلى للاحتمال مواقع التواصل الالكتروني

ومنه نستنتج ان التلاميذ يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي بكثرة مما يرجع عليهم سلبا ب نقص اتصال الشخصي بينهم والانعزال وغيرها من امور السلبية والتي تؤدي الى شحن التلميذ مما ينعكس في صرفاتهم على شكل عنف قد يمارسه على زملائه

الجدول رقم (11) : توزيع عينة الدراسة حسب راي التلاميذ في انواع الاعنف منتشرة في مؤسستهم

في نظرك ماهي أكثر مظاهر العنف المنتشر في مؤسستك ؟	التكرار	النسبة
التنمر	17	%29
التحرش	3	%5
اعتداء لفظي	23	%40
اعتداء جسدي	7	%12
تخريب مرافق وعتاد	8	%14
المجموع	**58**	**%100**



الشكل رقم (12)

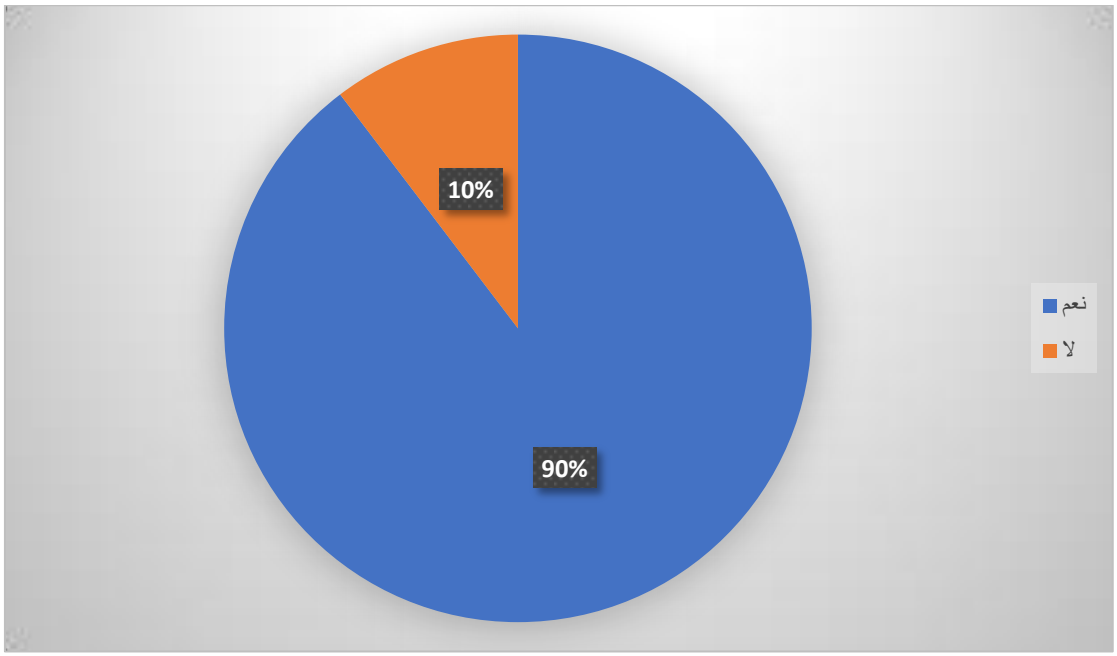
يوضح الجدول رقم (11 توزيع عينة الدراسة حسب راي التلاميذ في انواع العنف المنتشرة في مؤسستهم

فكانت الاجابة عن الاحتمال التحرش هي الاقل اجابات بنسبة 5 ثم تليها احتمال تخريب العتاد العام والاعتداء الجسدي بنسبتين متقاربتين 14 و12 اما احتمال التنمر فكانت نسبته 29 وهي نسبة لاباس بيها اما اكثر الاجابات فكانت على احتمال الاعتداء الفضي

ومنه نستنتج ان العنف الاكثر انتشارا هو الاعتداء الفضي أي المشادات الكلامية وملاسنات أي انه عبر الاتصال الشخصي تم الاعنف وهذا امر خطير كون ان العنف اللفظي قد يجر الى العنف الجسدي والتنمر وتخريب العتاد

الجدول رقم (12) : توزيع عينة الدراسة حسب تعرض التلميذ لاي من انواع العنف

هل تعرضت لأي شكل من أشكال العنف ؟	التكرار	النسبة
نعم	52	%90
لا	6	%10
المجموع	**58**	**%100**



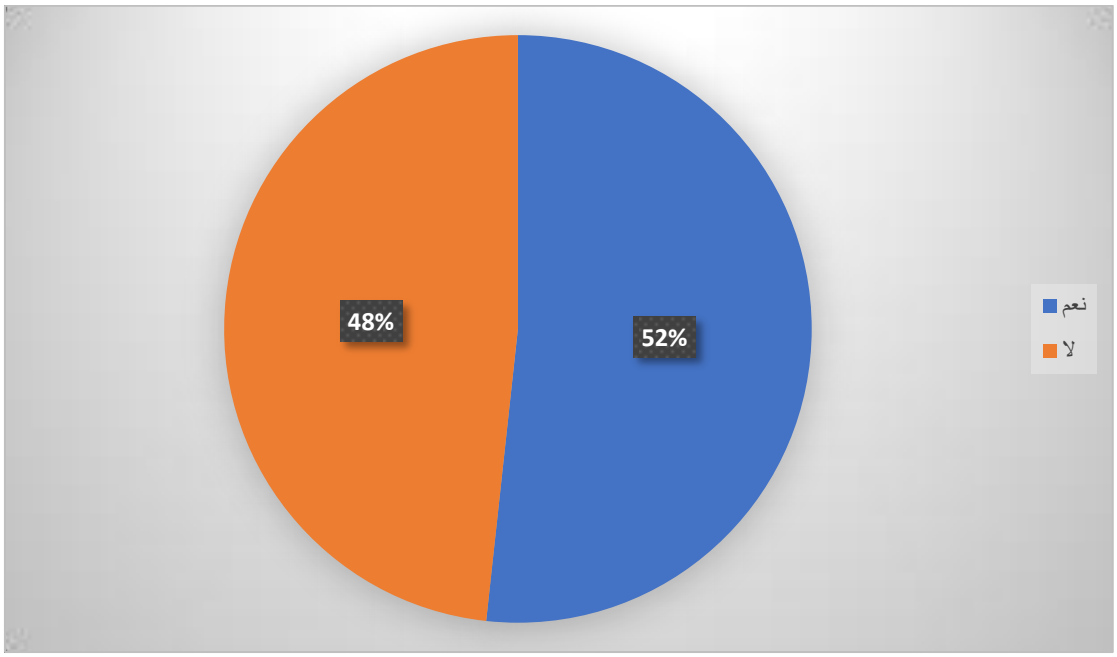
الشكل رقم (13)

يوضح الجدول رقم (12) توزيع عينة الدراسة حسب تعرض التلميذ لاي من انواع العنف فكانت الاجابة الاكبر بنسبة 90 للاحتمال نعم والاجابة للاحتمال لا ب 10 ويبدو الفارق كبير وهذا يدل على ان

اغلب التلاميذ تعرض الا العنف داخل الوسط المدرسي ومنه نستنتج فشل المؤسسة في تصديها للعنف وحماية التلاميذ من العرض له

الجدول رقم (13) : توزيع عينة الدراسة حسب ممارسة التلميذ للعنف داخل المدرسة

هل سبق لك أن مارست العنف داخل مدرستك ؟	التكرار	النسبة
نعم	30	%52
لا	28	%48
المجموع	**58**	**%100**



الشكل رقم (14)

يوضح الجدول رقم (13) توزيع عينة الدراسة حسب ممارسة التلميذ للعنف داخل المدرسة

فكانت الاجابة متقاربة 52 للاحتمال نعم و 48 الاجابة للاحتمال لا ويبدو الفارق بسيط بينهما وهذا يدل على ان اغلب التلاميذ كانوا احد اطراف العنف اما من الفئة التي ممارسة العنف او الممارس عليها العنف وبرر التلاميذ سبب ممارستهم للعنف ب ان العنف الصادر منهم كان ردة لعنف مرسة عليهم كما كان بغاية التسلية

- كما وضعنا سؤال رقم 15لمعرفت راي التلميذ في سبب زيادة العنف المدرسي

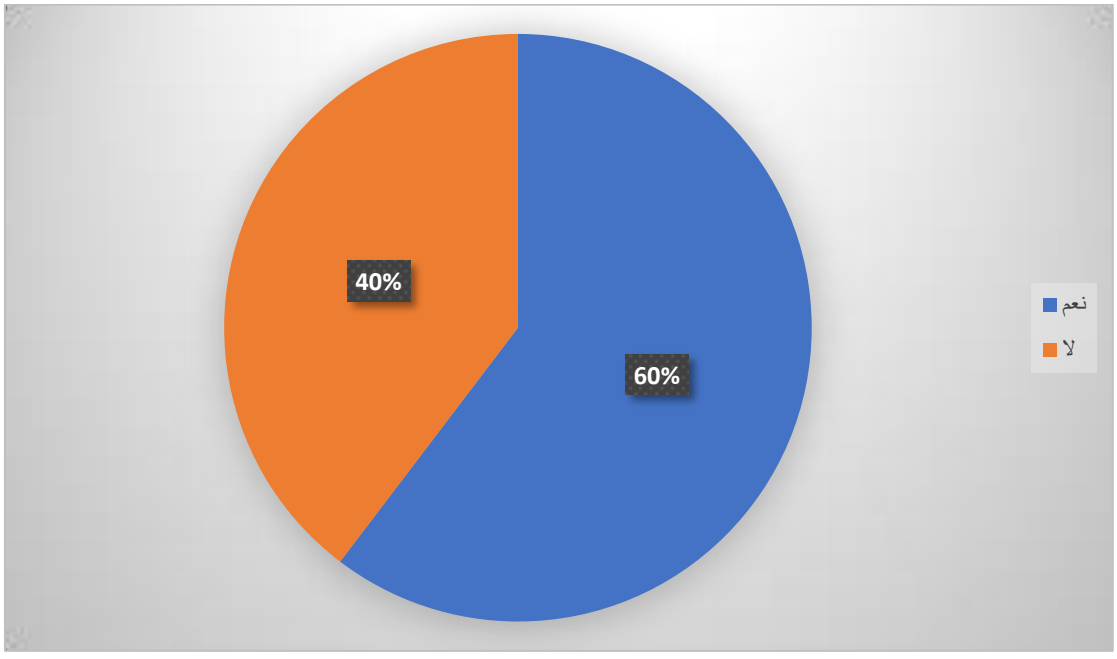
كانت جل الاجابات تدور حول ان السبب الرئيسي للعنف هو سرعة غضب التلاميذ وتفاعلهم مع الامور بشكل عدواني كما كانت هنالك اجابات تاكد ان سبب العنف بسبب رقابة

كما وضعنا سؤال رقم 16 معرفة حسب راي التلاميذ كيف يمكن تقلل من العنف

فكانت جل الاقتراحات تصب في اطار تكثيف من الانشطة التي تساهم في بناء علاقات صداقة بين التلاميذ خاصة تنظيم المباريات بين المدارس لزيادة لبناء علاقات ودية بين الطلاب عبر تشجيعهم لفريق مؤسستهم

الجدول رقم (14) : توزيع عينة الدراسة حسب دور المؤسسة في نبذ العنف وحث عن اخلاق حميدة

هل تقوم مؤسستك بحثك علة الأخلاق الحميدة ونبذ العنف ؟	التكرار	النسبة
نعم	35	%60
لا	23	%40
المجموع	**58**	**%100**



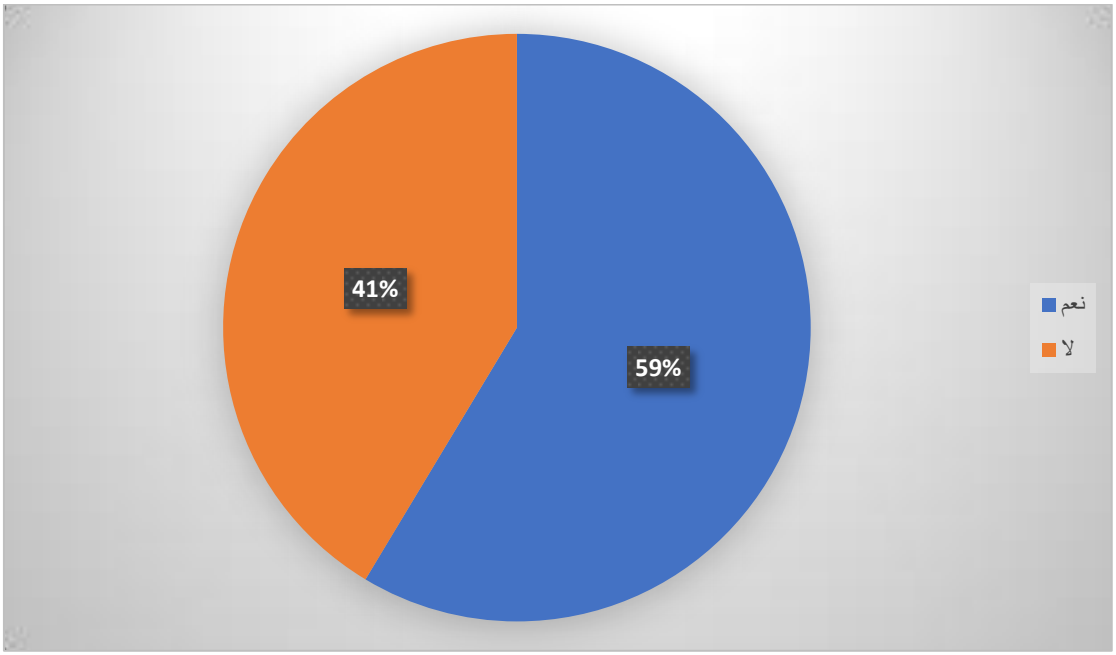
الشكل رقم (15)

يوضح الجدول رقم (14) توزيع عينة الدراسة حسب دور المؤسسة في نبذ العنف وحث عن اخلاق حميدة

فكانت الاجابة الاكبر 60 للاحتمال نعم و 40 الاجابة للاحتمال لا ويبدو وهذا يدل على ان المؤسسة تبذل مجهود للنشر الاخلاق الحميدة لتقليل من العنف ونبذه عبر محاربته نشر اخلاق الحميدة كما اضفنا سؤال كيف يحثك مؤسستك على الاخلاق الحميدة ونبذ العنف كانت الاجابات تصرح ب لنه يتم وضع ايام مفتوحة واغتنام المناسبات الثقافية والدينية لنشر خطابات ونصائح للنبذ العنف

الجدول رقم (15) : توزيع عينة الدراسة حسب دور المؤسسة في توعية التلاميذ بخطورة العنف لتخلي

هل تنظم مؤسستك حملات توعية بشأن العنف ؟	التكرار	النسبة
نعم	34	%59
لا	24	%41
المجموع	**58**	**%100**

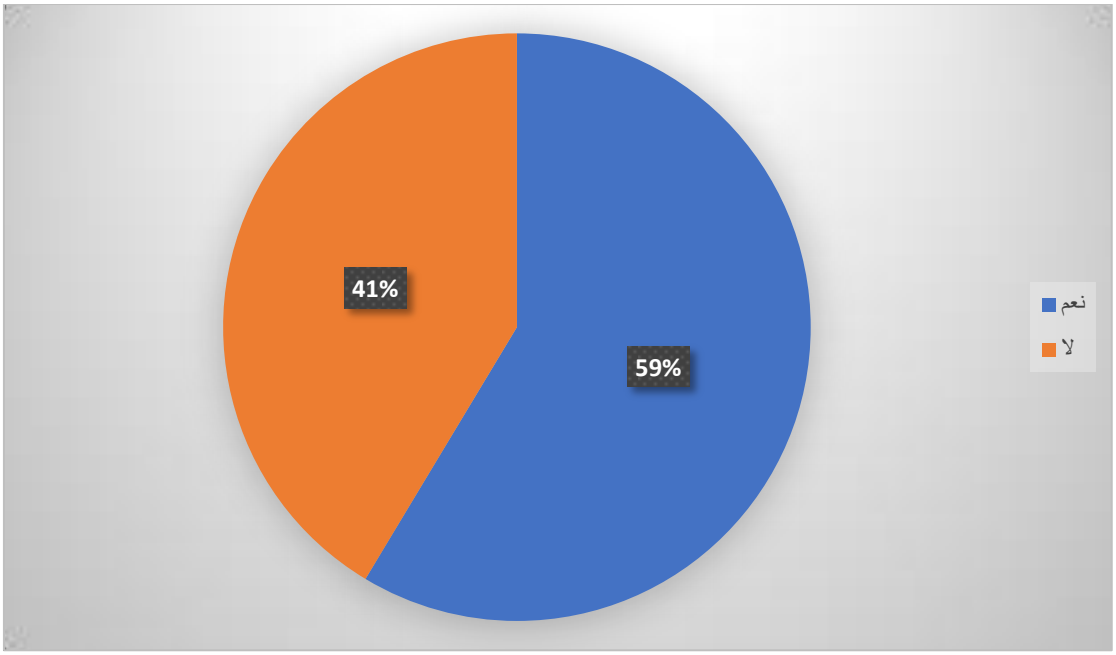


الشكل رقم (16)

يوضح الجدول رقم (15): توزيع عينة الدراسة حسب دور المؤسسة في توعية التلاميذ بخطورة العنف لتخلي فكانت الاجابة الاكبر 59 للاحتمال نعم و 41الاجابة للاحتمال لا وهذا يدل على ان المؤسسة تكرس الياتها للمحاربة العنف وتوعية ضده وهذه الاجابة تدعم االجدول13

الجدول رقم (16) : توزيع عينة الدراسة حسب تشجيع المؤسسة على الانشطة الثقافية

هل تحث مؤسستك على أنشطة ثقافية؟	التكرار	النسبة
نعم	34	%59
لا	24	%41
المجموع	**58**	**%100**



الشكل رقم (17)

يوضح الجدول رقم (16): توزيع عينة الدراسة حسب تشجيع المؤسسة على الانشطة الثقافية

فكانت الاجابة الاكبر 59 للاحتمال نعم و 41 الاجابة على الاحتمال لا وهذا يدل على ان المؤسسة تكرس الياتها للمحاربة العنف وتضع نشطات خاصة لتصدي لهذه الظاهرة وهذه الاجابات تدعم الجدولين السابقين واضفنا سؤال اذا كانت اجابتك بنعم فناهي

كانت جل الاجابات مشاركة في نشاطات الثقافية كمسرع ومسبقات العلمية وغيرها

المبحث الثالث : نتائج الدراسة

المطلب الاول : عرض نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

فرضية الرئيسية : يساهم الاتصال الشخصي في الحد من ظاهرة العنف المدرسي.

- تم تاكيد هذه الفرضية عبر النتائج متوصل اليها من جل اجوبة الاسئلة الاستبيان سواء بطريقة مباشرة او غير مباشرة

الفرضيات الفرعية :

- **الفرضية الأولى** : يستخدم الاتصال الشخصي كثيرا في المؤسسات المدرسية للتقليل من العنف تم تاكيد فرضية
- **الفرضية الثانية:** يساهم الاتصال الشخصي في معالجة السلوكيات المنمية لظاهرة العنف المدرسي تم تاكيد فرضية
- **الفرضية الثالثة:** يساهم الاتصال الشخصي عبر استراتيجياته في الحد من العنف.تم تاكيد فرضية

المطلب الثاني : الاستنتاج العام

بعد تحليل اجابات التلاميذ توصلنا لنتائج على ضوء الفرضيات لقد توصلنا الى استنتاج عام بناء على ما سبق ، ان محاربة

في أي مجتمع كان، يقوم على عدت اسس اولها الارتقاء في المجلات الاساسية للأفراد (الاقتصادية ، القانونية ، الاجتماعية ...الخ).

ومع تطور الحاصل في العصر وما جاء به من تكنلوجيا متطورة خاصة في جانب الاتصال وتنوع الاتصال واجهزته الا ان الاتصال الشخصي يبقى من بين اكثر الانواع ذات فعالية كبيرة وقوت تاثير على الافراد في جل مؤسسات البلاد خاصة في قطاع التربية وتعليم كونهما يعتمدان على هذا النوع من الاتصال بشكل كبير خاصة في جانب الحد من العنف في المدارس

وبرغم جهود ومحاولات التي تقوم بها المؤسسة التعلمية من تكوين وتوظيف كفاءات للحد من هذا العنف وعلاجه الا ان هذا المحاولات ليس كافية للقضاء على العنف المدرسي وانما تقلل منه لحد

ومنه الاتصال الشخصي لا يحد بشكل كل العنف المدرسي وانما يقلله

ورغم عدم قدرة الاتصال الشخصي على قضاء الكلي على العنف المدرسي الا انه يلبي يقلل من العنف المدرسي وهذا يدل الجهد المبذول من طرف المسؤولين على المؤسسات التعليمية مع التلاميذ و

وحتى لو كان الامر هكذا لا يجب القبول بالعنف المدرسي وعمل الدائم وتكريس كل الجهود لنبذه

خاتمة

في ظل التغيرات السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية و العليمة ظهرت العديد من المشكلات السلوكية و الأخلاقية و الاجتماعية و النفسية التي انعكست سلبا على الأنظمة التربوية في دول العالم ، و الأكيد أن مشكلة العنف المدرسي من أصعب الظواهر التي باتت تعصف بسير التربية و هي تزداد حدة و انتشارا خاصة في المرحلة الثانوية التي يمر فيها المتعلم بمرحلة المراهقة و التي تعتبر مرحلة حياة في حياة الفرد حيث تتجلى أهميتها كونها المرحلة التي تنمو فيها الميول و الاتجاهات لدى المراهق و على أساسها تتحد هويته و شخصيته ، و بغية توفير التوجيه السليم للمتعلم دراسيا و نفسيا و اجتماعيا تم تخصيص جو و المؤطرين في المجال النفسي و الاجتماعي يعملون على مرافقة المتعلمين و الإستجابة الإنشغالاتهم و إرشادهم من خلال مساعدتهم على تحقيق ذواتهم و توافقهم النفسي من خلال تحقيق التكيف و التفاعل الإيجابي مع البيئة المدرسية

ومن هنا كان للاتصال الشخصي دور بالغ الأهمية في الحد من ظاهرة العنف المدرسي و ذلك من خلال اهتمام الاتصال الشخصي برصد و معالجة مختلف مظاهر العنف المدرسي .

المقترحات والتوصيات

- لا يمكن ان يتم الحد من العنف عبر العنف وانما لابد حوار هادئ للبحث عن سبب العنف ومحاولة حله
- لابد من تكوين كفاءات مؤهلة للحوار واتصال الشخصي جيد مع التلاميذ للحد من العنف
- عمل على نشر الاخلاق الحميدة وقيم الاجتماعية السامية وهذا لا يكون الا عبر منظومة تربوية متمكنة
- اعطاء االعنف مدرسي اهمية اكبر عبر حملات التوعية

بإختصار للحصول على جو هادئ في المحيط المدرسي خالي من العنف لابد ان تكون دولة ذات نظام قوي مبني على اسس وقيم والقانون صارم لحد من العنف

قائمة المصادر

والمراجع

ملاحق

الملحق رقم (01)

جـــــــــامعة عمـــــــار ثليـــــــــــــجي–الاغـــــــــــــواط

كليـــة العلـــوم الانسانيـــــة والعلوم الاسلاميـــة والحضـــارة

قســـــــــم علوم الاعـــــلام والاتصـــــــــــال

إستمارة الإستبيان:

دور الاتصال الشخصي في حد من العنف المدرسي

دراسة حالة ثانوية الشهيد عبد القادر ميموني

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص علاقات عامة

من اعداد طلب(ة) :

- كعبوش حرز الله
- يحي بلعباسي

شراف:

- د.ذهبية ايت قاسي

يرجى من سيادتكم المحترمة التكرم بملأ هذه الاستمارة بكل عناية وصدق بوضع علامة'x' أمام الإجابة التي ترونها مناسبة ونعلمكم أن المعلومات لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي

سنة الجامعية

2022/2021

المحـــــور الاول : البيانات الشخصيـــــــة

1.الجنس: ذكر ☐ انثى ☐

2 السن : اقل من 16 ☐ اكثر من 16 ☐

3. المستوى التعليمي : اولى ☐ ثانية ☐ ثالثة ☐

المحـــــور الثاني: الإتصال الشخصي ومعالجته لمختلف اشكال العنف

4.هل يزوركم احد من الادارة نعم ☐ لا ☐

5.هل انت على اتصال بالإدارة نعم ☐ لا ☐

6. اذا كانت اجابتك بنعم من. ؟ الإدارة ☐ الأستاذ ☐ المدير ☐

أخرى.....

7. هل تقدم لك الادارة المجال لتعبير عن مشاكلك نعم ☐ لا ☐

. اذا كانت اجابتك بنعم ماهو.....

8 عند مواجهتك لمشكلة في محيط مدراسي الى اين تتوجه

الادارة ☐ استاذ ☐ مدير ☐

9.كيف تتعامل مؤسستك مع الاشخاص الذين يمارسون العنف

.....

.....

10.هل تجد صعوبة في الاتصال ب أساتذتك ☐ الإدارة ☐ المدير ☐

ما سبب .....

المحور الثالث : دور الاجتماعي وثقافي لتلميذ في تقليل من عنف

11 فيما تقضي وقت فراغك المطالعة ☐ الرياضة ☐ مع الإصدقاء ☐

اخرى .....

12 في نظرك ماهي أكثر مظاهر العنف المنتشر في مؤسستك

التنمر ☐ التحرش ☐ اعتداء لفظي ☐ اعتداء جسدى ☐ تخريب مرافق وعتاد ☐

اخرى ....

13 هل تعرضت لأي شكل من أشكال العنف نعم ☐ لا ☐

– كيف تعاملت معه ....

14 هل سبق لك أن مارست العنف داخل مدرستك نعم ☐ لا ☐

ماهو سبب .....

15 برايك ماهو سبب زيادة العنف في مدرستك

.....

.....

16 كيف يمكن أن نقلل من العنف المدرسي

.....

.....

المحور الرابع: تاثير الاتصال الشخصي في المحيط المدرسي عبر التوعية لتقليل من العنف

17 هل تقوم مؤسستك بحثك على الإخلاق الحميدة ونبذ العنف نعم ☐ لا ☐

كيف .....

18 هل تنظم مؤسستك حملات توعية بشأن العنف نعم ☐ لا ☐

19هل تحثك مؤسستك على أنشطة ثقافية نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابة نعم ماهي .....

20 هل يتم عرضك على مختص نفسي أو مرشد بالمدرسة نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابة نعم كيف يتم عرضك بشكل دوري ☐ في حلات العنف ☐