المملكة المغربية
كتابة الدولة لدى وزير التربية الوطنية
والتعليم العالي وتكوين الأطر والبحث العلمي
المكلفة بمحاربة الأمية وبالتربية غير النظامية
مديرية التربية غير النظامية
قسم التكوين والتأطير التربوي

دليل بيداغوجي للإنصات

لفائدة خلايا اليقظة المكلفة بالتصدي لظاهرة الانقطاع عن الدراسة

نونبر 2006

دليل بيداغوجي للإنصات

لفائدة خلايا اليقظة المكلفة بالتصدي لظاهرة الانقطاع عن الدراسة

إعداد:

فريق عمل متعدد الاختصاصات والمهام

- **أساتذة جامعيون**
- **مفتشون تربويون للتعليم**
- **أساتذة مكونون**
- **أطر تابعة لكتابة الدولة المكلفة بمحاربة الأمية وبالتربية غير النظامية**
- **أخصائيون نفسانيون**
- **مساعدون اجتماعيون**
- **فاعلون جمعويون**

تنسيق ومراجعة:

محمد بيدادة، رئيس قسم التكوين والتأطير التربوي
مديرية التربية غير النظامية

محتويات الدليل

المواضيع	الصفحة
تقديم	4
مرجعية إعداد الدليل	5
أهمية الإنصات في التصدي لظاهرة الانقطاع عن الدراسة	8
الجزء الأول: مواصفات المنصت ومبادئ الإنصات	9
مواصفات المنصت	10
1. الدافعية للإنصات	10
2. مواصفات / شروط عامة للمنصت	11
3. كفايات أساسية لممارسة الإنصات	12
مبادئ الإنصات	13
1. الحياد	13
2. الحفاظ على سرية البيانات	15
3. الابتعاد عن أحكام القيمة	17
4. احترام المنصت إليه	18
5. كسب ثقة المنصت إليه	19
الجزء الثاني: أدوات التقصي والرصد	22
1. الملاحظة	23
2. المقابلة	24
3. الاستمارة	25
4. المجموعة البؤرية	27
5. تقنية العينة أو البانيل	29
6. صندوق الرسائل	30
7. مجالات التقصي والرصد	31
الجزء الثالث: أنواع الإنصات وتقنياته	32
1. الإنصات الفردي	33
2. الإنصات الجماعي	33
الجزء الرابع: مرحلة ما بعد الإنصات	35
1. تصنيف الحالات	36
2. توجيه كل حالة إلى الجهة المختصة	37
3. المرافقة والتتبع	38
4. تقويم عملية تتبع الحالات من خلال الوقوف على النتائج	39
خاتمة: التواصل بين البيت والمدرسة ضرورة ملحة لإنجاح العملية التربوية	40

تقديم

يعتبر هذا الدليل ثمرة عمل جماعي، شاركت في إنجازه مجموعة من المشاركين في اللقاء التكويني الذي نظمته كتابة الدولة المكلفة بمحاربة الأمية وبالتربية غير النظامية، بتعاون مع جمعية تواصل وتحاور حول آليات وتقنيات التقصي والإنصات، لفائدة المكلفين بتكوين أعضاء خلايا اليقظة المكلفة بالتصدي لظاهرة الانقطاع عن الدراسة، وذلك يومي 18 و19 يوليوز 2006 بمقر الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة الرباط سلا زمور زعير.

وهذا الدليل يرمي بالأساس إلى تيسير عملية الإنصات لفائدة التلاميذ المهددين بالانقطاع عن الدراسة، بسبب مشاكل وصعوبات نفسية أو تربوية أو اجتماعية، وذلك بوضع، بين يدي كل منصت، بعض القواعد التي يتعين احترامها، ومجموعة من الأدوات والتقنيات التي يمكن الاستعانة بها لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن المنصت إليه، من شأنها أن تساعد على اتخاذ القرار المناسب.

ساهم في إنجاز هذه الوثيقة فريق متعدد الاختصاصات والمهام (جامعيون، مفتشون تربويون، أساتذة مكونون، أخصائيون نفسيون، مساعدون اجتماعيون، جمعويون)، حيث تم الانطلاق بشكل رئيسي من التجربة الشخصية لكل مشارك في مجال الإنصات، وكذا من عروض الأساتذة المتخصصين المشاركين في تأطير اللقاء، والذين سلطوا أضواء مهمة على عملية الإنصات للتلاميذ، كأحد أبرز الإجراءات التي يمكن اعتمادها للوقاية من الهدر المدرسي، مبرزين أهمية هذه العملية، وكذا الآليات والتقنيات الضامنة لتحقيق إنصات هادف وفعال.

وتبقى هذه الوثيقة مجرد محاولة أولة، سيتم توسيع وتعميق محتوياتها بعد إخضاعها للعمل الميداني، وبالتالي تكييف العديد مما هو مقترح فيها ليلائم الفضاءات التي ستحتضن الإنصات، وفئات الأطفال الذين سيستفيدون من الجلسات المخصصة لهذا الإنصات.

مرجعية إعداد الدليل

يأتي هذا الدليل كإطار لاستثمار المعطيات العلمية والبيداغوجية التي تضمنتها العروض التي قدمها الأساتذة المختصون في الدورة التكوينية المشار إليها في التقديم أعلاه[1]، وكذا المناقشات البناءة التي أعقبت تلك العروض، من أجل وضع أداة منهجية توجه عمل المنصت، وتمكنه بالتالي من إجراء عملية الإنصات وفق مجموعة من الضوابط المتعارف عليها في هذا المضمار.

وتحقيقا لهذه الغاية، نظمت ورشة عمل أشرف على أشغالها قسم التكوين والتأطير التربوي[2] بمديرية التربية غير النظامية، حيث تم التركيز بهذا الخصوص على:

1. الأهداف المنتظر تحقيقها من الورشة، والتي تم تحديدها في هدفين أساسيين اثنين هما:

- استثمار المعطيات والمعلومات والأفكار، التي قدمت في مختلف مداخلات الأساتذة المختصين الذين ساهموا في تنشيط الدورة التكوينية، في مجال تفعيل أدوار ومهام خلايا اليقظة بالمدارس الابتدائية.

- وضع تصور منهجي عام لدليل بيداغوجي للإنصات من أجل جعله فيما بعد مادة أساسية في تكوين أعضاء خلايا اليقظة، وأداة اشتغال مع التلاميذ المعنيين بالملاحظة والإنصات والتتبع.

2. منهجية العمل المقترحة لإعداد التصور العام المرتبط بالدليل المستهدف، وهي منهجية حددت خطواتها الأساسية في العناصر التالية:

- مناقشة جماعية لمشروع تصميم للدليل أعده المشرف على الورشة، حدد المجالات الكبرى التي يمكن أن يشملها هذا الدليل، من أجل ضبطها وإغنائها وفق المعطيات التي تناولتها عروض الأساتذة المختصين، وكذا التجربة الشخصية لكل مشارك ومشاركة

[1] - شملت العروض المقدمة المحاور التالية:
- تقنيات الوقاية من السلوكات المضطربة عند التلاميذ، البروفيسور جلال التوفيق، طبيب معالج بمستشفى الأمراض العقلية التابع للمركز الاستشفائي الجامعي، سلا.
- دور التواصل التفاعلي السمعي البصري في إنجاح العملية التعليمية - التعلمية، الدكتور حمادي كيروم اختصاصي في التواصل السمعي البصري.
- جلسات الإنصات والتحاور الجماعية كتقنية للوقاية من التعثر الدراسي، الدكتورة آسيا أقصبي، اختصاصية نفسية وطبيبة معالجة.
- أهمية التواصل مع التلميذ في التخفيف من أثر المشاكل الاجتماعية والاقتصادية والصحية، الأستاذ محمد بهادي، مدير معهد التأهيل والتكوين في المجال الصحي، الرباط.

[2] - قام بتدبير أشغال هذه الورشة الأستاذ محمد بيدادة، رئيس قسم التكوين والتأطير التربوي بمديرية التربية غير النظامية.

ممن سبق لهم العمل في مراكز الرصد والإنصات الخاصة بالأطفال والمراهقين ذوي مشاكل نفسية وتربوية واجتماعية.

- العمل في مجموعات، على أساس أن تتولى كل مجموعة تدارس مجال واحد من المجالات المقترحة للدليل، وذلك بتفكيكه واقتراح العناصر الفرعية التي يمكنها أن تندرج تحته.
- عرض كل مجموعة لنتائج عملها، مع تدوينها على السبورة، من أجل الحصول في الأخير على الهيكلة العامة للدليل.
- مناقشة جماعية للهيكلة العامة للدليل بغاية الضبط والتعديل.
- توزيع مهام الإنجاز بين المشاركين، بحيث يتكلف كل مشارك، بشكل طوعي، بإعداد ورقة عن عنصر واحد من العناصر المقترحة في أحد المجالات التي يتألف منها الدليل.

- **التصميم العام المقترح للدليل:**

مقدمة:

أهمية الإنصات للتلاميذ في معالجة الاضطرابات السلوكية والتغلب على الصعوبات والمشاكل المدرسية.

I - مواصفات المنصت ومبادئ الإنصات

- الكفايات والإمكانات الأساسية اللازم توفرها في المنصت للقيام بمهام الإنصات بشكل فعال.
- المبادئ الأساسية التي يتعين الالتزام بها في عملية الإنصات.

II - أدوات التقصي والرصد

مختلف الأدوات والوسائل التي يمكن استعمالها من أجل تقصي الحالات المستلزمة للإنصات ورصد مظاهرها السلوكية.

III- أنواع الإنصات وتقنياته

الأنواع المختلفة للإنصات.

مختلف التقنيات التي يمكن الاشتغال بها مع الحالات المشخصة.

IV - مرحلة ما بعد الإنصات

الإجراءات والقرارات التي يمكن اتخاذها لتجاوز الصعوبات والمشاكل (عرض نماذج من إجراءات التدخل).

تفكيك مجالات الدليل وتحديد العناصر الفرعية والمكلفين بالإنجاز

المجالات	العناصر الأساسية	المكلف(ة) بالإنجاز	الصفة
مقدمة عامة	أهمية الإنصات في التصدي لظاهرة الانقطاع عن الدراسة	محمد بيدادة	رئيس قسم التكوين والتأطير التربوي بمديرية التربية غير النظامية
I - مواصفات المنصت ومبادئ الإنصات	الدافعية للإنصات	عبد العزيز مصباح	إطار بقسم البرامج والطرائق بمديرية التربية غير النظامية
	التوفر على كفايات الإنصات	إبراهيم كيدا	مكلف بمصلحة صياغة المناهج بمديرية التربية غير النظامية
	الحياد	خلود السباعي	أستاذة علم النفس بكلية آداب القنيطرة، عضوة بجمعية تواصل وتحاور
	الحفاظ على سرية البيانات	لطيفة لحرش	مفتشة تربوية للتعليم الابتدائي، منسقة مركزية تخصصية لوحدة اللغة الفرنسية
	الابتعاد عن أحكام القيمة	بشرى المرابطي	أستاذة التعليم الثانوي التأهيلي لمادة الفلسفة بالرباط، عضوة بجمعية تواصل وتحاور
	احترام المنصت إليه	لطيفة الديلال بولعيش	رئيسة مصلحة محاربة الأمية والتربية غير النظامية بنيابة سلا
	كسب ثقة المنصت إليه	سعيد مجبر	إطار بمصلحة محاربة الأمية والتربية غير النظامية بنيابة الخميسات
II - أدوات التقصي والرصد	الملاحظة	رشيدة الدياني	أخصائية نفسانية، عضوة بجمعية تواصل وتحاور
	المقابلة	محمد أبو ناصر	مفتش تربوي للتعليم الثانوي، عضو فريق تأليف مناهج التربية غير النظامية
	الاستمارة	فرجي بنعاشر	رئيس مركز محاربة الأمية والتربية غير النظامية بأكاديمية القنيطرة
	المجموعة البؤرية	محمد كروط	مفتش مراكز تكوين المعلمين، عضو فريق تأليف مناهج التربية غير النظامية
	البانيل	يوسف لشقر	مكلف بمصلحة التقويم الداخلي للمناهج بمديرية التربية غير النظامية
	صندوق الاقتراحات		
	مجالات التقصي والرصد	محمد كروط	مفتش مراكز تكوين المعلمين، عضو فريق تأليف مناهج التربية غير النظامية
III- أنواع الإنصات وتقنياته	أنواع الإنصات وتقنياته	كاميلية إيساري	أخصائية نفسانية، عضوة بجمعية تواصل وتحاور
	الإنصات الفردي		
	الإنصات الجماعي		
IV - مرحلة ما بعد الإنصات	تصنيف الحالات	فاطمة الكداري	رئيسة مركز محاربة الأمية والتربية غير النظامية بأكاديمية الرباط
	توجيه كل حالة إلى الجهة المختصة	أحمد لعمش	رئيس مصلحة الشؤون التربوية بنيابة سيدي قاسم، عضو فريق تأليف مناهج التربية غير النظامية
	المرافقة والتتبع	لطيفة الرمضاني	رئيسة مصلحة محاربة الأمية والتربية غير النظامية بنيابة سيدي قاسم
	تقويم عملية تتبع الحالات من خلال الوقوف على النتائج	عبد الرحمان بوصاطي	مفتش تربوي للتعليم الابتدائي بنيابة سيدي قاسم
خاتمة	التواصل بين البيت والمدرسة ضرورة ملحة لإنجاح العملية التربوية	خامسة الدمالي	أستاذة التعليم الابتدائي، عضوة بجمعية تواصل وتحاور

أهمية الإنصات في التصدي لظاهرة الانقطاع عن الدراسة

تختلف ردود فعل التلاميذ إزاء ما يقدم لهم داخل الفصول الدراسية من أنشطة تربوية مبرمجة في إطار البرامج والمقررات الدراسية السنوية اختلافا ملحوظا. فهناك من التلاميذ من يتوافق بسرعة مع التعلمات والتحصيل، فيظهر نتائج جيدة تعكس مستوى ما يتوفر عليه من مؤهلات وقدرات معرفية ووجدانية ومهارية. وهناك من تتعذر عليه مواكبة الأنشطة التربوية المقررة، فيصعب عليه تحقيق نتائج مدرسية مرضية، ويعاني من ثم، من التعثر والفشل الدراسيين.

كثير من هؤلاء المتعثرين تكون وضعيتهم قابلة للتدارك والتصحيح، لتوفرهم على عدد من الإمكانات تساعدهم على ذلك، أهمها وعيهم بوضعيتهم، ورغبتهم في تجاوز هذه الوضعية، بالإضافة إلى توفرهم على رصيد معرفي ووجداني يمكنهم من تحقيق التدارك المطلوب.

غير أن هذا التدارك يحتاج بدوره إلى من يساعد على تحقيقه، إذ طالما يكون الإنصات إلى التلاميذ المتعثرين المهددين بالانقطاع عن الدراسة والتحاور معهم، واحدا من الإجراءات الهامة الكفيلة بالتخفيف عن هؤلاء التلاميذ من وطأة بعض المشاكل والصعوبات النفسية والاجتماعية.

فما الذي يمكن أن يقدمه الإنصات لهؤلاء التلاميذ؟ وكيف يغدو الإنصات عاملا مساعدا على تخطي هذه الصعوبات والمشاكل، ومن ثم التصدي لظاهرة الانقطاع عن الدراسة؟

إن الإنصات للتلاميذ المتعثرين يعني، في أبسط معانيه، الإقرار بشيئين اثنين:

- الاعتراف بالتلميذ المتعثر والإحساس بما يعانيه من ضغوط نفسية وتربوية واجتماعية تعرقل مشواره الدراسي.
- الأمل في إمكانية مساعدة التلميذ المتعثر على تخطي وضعه الصعب، ومن ثم، تمكينه من مواصلة دراسته بأقل ما يمكن من الإكراهات المعيقة للتعلم السليم.

إن الإنصات بهذا المعنى يصبح سندا سيكولوجيا وبيداغوجيا يستمد منه كثير من التلاميذ المتعثرين دراسيا مقومات نجاحهم. فإضافة إلى كونه يزرع بذور الثقة في المنصت إليه، ويشجع على التعبير عن الذات في علاقتها بالمحيط المدرسي، وعن مختلف الأعراض الكاشفة عن العلاقات المختلة، فإن جلسات الحوار التي يستلزمها الإنصات الهادف تكون فرصة لعمل مشترك بين المنصت والمنصت إليه، لوعي المشكل الكامن وراء صعوبات التعلم، واستجماع عناصره المختلفة، من أجل البحث عن الحلول الملائمة، وقيادة المتعلمين المعنيين نحو تخطي الصعوبات، وضمان انطلاقة جديدة نحو تعلم جيد ومستمر مبني على النظرة الإيجابية للذات، والثقة المتبادلة بين الذات والآخر.

الجزء الأول

مواصفات المنصت ومبادئ الإنصات

مواصفات المنصت

1. الدافعية للإنصات

الإنصات الفعال أو المجدي يعني الاهتمام بما يقوله أو يريده المنصت إليه، اهتماما إيجابيا يكون الهدف منه الإصلاح والتقويم أو تجاوز حالات التوتر في بعض السلوكات أو العلاقات. ولنجاح المنصت في مهامه، لا بد من توفره على مواصفات معينة، واحترامه لشروط الإنصات، ومن هذه المواصفات والشروط ضرورة توفر الدافعية لديه.

ويعتبر هذا العنصر أساسيا تنبني عليه كل الخطوات التي يتبعها المنصت، ويساعد على حسن استعمال الأدوات والتقنيات اللازمة التي يقتضيها الإنصات.

وقد ثبت في كثير من المجالات أن عدم توافر الدافعية للإنصات، لا يساعد في الحصول على نتائج جيدة، ويضيع الكثير من الجهد والوقت، ويؤثر سلبا على العلاقات بين المنصت والمنصت إليه، من جهة، وبين المنصت إليه ومحيطه الاجتماعي من جهة أخرى.

والمقصود بالدافعية، هنا، وجود رغبة حقيقية في الإنصات، يكون من مميزاتها الصدق والحرية في التعامل مع المنصت إليهم، سواء كانوا بالغين أو أطفالا، ومهما كانت العلاقة التي تربطهم بالمنصت (بنوة، تدريس، قرابة...)، ويكون الهدف منها هو التواصل معهم ومحاولة فهمهم وفهم حاجاتهم ورغباتهم، بغية تقويم بعض الاختلالات في سلوكاتهم، أو إعادة إدماجهم في نسيج محيطهم، أو تقوية الذكاء الوجداني (البصيرة) لديهم، حتى يتمكنوا هم بدورهم من تحسين قدراتهم على التواصل والإنصات.

وإذا كان المنصت واعيا بالهدف الذي ينشده من وراء الإنصات، ومدركا للغرض الأساسي منه، فإن عنصر الدافعية يكون قد توفر لديه، وبالتالي يتمكن من تحقيق التفاعل الإيجابي بينه وبين المنصت إليه.

2. مواصفات / شروط عامة للمنصت

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

- أن يكون محايدا، وفي هذا الإطار، يفضل ألا تربطه بالمنصت إليه أية صلة، كما يفضل كذلك ألا يكون من الأقارب أو من المدرسين.
- أن تكون له القدرة على الاحتفاظ بالسر وكتمانه.
- أن يقتصر على الإنصات دون إبداء أي رأي أو نصيحة أو إصدار أي حكم قيمة على المنصت إليه، أو إزاء أفكار وتصرفات ومواقف هذا الأخير.
- ألا يحاول البحث عن الحقيقة ولا عن المسؤول، وعليه أن يصدق كل ما يصل إلى سمعه.
- ألا يوحي بأي شكل من الأشكال بالجواب، ولا يوجه المنصت إليه حين البحث عنه.
- أن يشكل مصدرا للثقة والطمأنينة، حتى يتمكن المنصت إليه من التحدث بحرية أكبر، ويتحمل المسؤولية في اتخاذ القرار.
- أن يكون قادرا على دفع المنصت إليه لنهج النقد الذاتي والتساؤل.
- أن يعمل على تبديد أوهام المنصت إليه بجعله لا يردد مثلا عبارة "أنا غير قادر"، أو عبارة "أنا غير واثق من نفسي".
- أن يتسم بالواقعية حتى تكون له نظرة واقعية للأمور تمنعه من دفع المنصت إليه إلى أن يكون مثاليا، أو يتوحد بنموذج معين، مع الاعتراف له بخصوصياته.

3. كفايات أساسية لممارسة الإنصات

من الكفايات الأساسية اللازم توافرها لدى المنصت ليستطيع ممارسة عملية الإنصات بشكل ناجع وفعال، ما يلي:

- امتلاك التقنيات المرتبطة بالإنصات، كتقنيات وضع الأسئلة مثلا، أو تسيير مقابلة وجها لوجه والتحكم فيها، من أجل مساعدة المنصت إليه على اتخاذ القرار وخلق الثقة لديه.
- التمكن من المقاربة المتمركزة حول الشخصية، وبالتحديد شخصية المنصت إليه.
- القدرة على استيعاب وفهم الرسالة التي يود المنصت إليه تبليغها من خلال الكلمات والنظرات والمواقف، والأحاسيس، ومن خلال كل ما يقوله، وما لم يتمكن من قوله.
- القدرة على تدبير وضعيات معقدة، عاطفية أو خاصة، والتعايش معها.
- القدرة على أن يكون دائما في وضعية علاقة (Etre en relation)، يشعر معها المنصت إليه بالانتباه إليه والإصغاء لما يقدمه.
- القدرة على فهم وتعميق طلب المنصت إليه للمساعدة على إيجاد الحل المناسب لوضعيته.
- القدرة على العمل ضمن فريق، أو من خلال شبكة، أو مع الآباء والأولياء.
- القدرة على التسيير الذاتي والجماعي.

مبادئ الإنصات

1. الحياد

يعتبر "الحياد" من أهم المبادئ التي يتعين الالتزام بها من لدن كل من يقوم بعملية الإنصات. ويفيد الحياد لغة الابتعاد عن الذاتية، وبالتالي عن كل نظرة من شأنها أن تجعلني أنظر إلى الآخر انطلاقا من مرجعية معيارية قد تكون أخلاقية أو دينية أو غيرهما. وهذا الحياد يجب أن يلمسه الآخر(المنصت إليه) من خلال ردود فعل معينة لغوية كانت أو حركية.

وتجدر الإشارة إلى أنه بالرغم مما يمكن أن يحمله مفهوم "الحياد" من فصل أو عزل أو تباعد...، فإن ذلك لا ينفي أن المنصت لن يتمكن من النفاذ إلى حميمية الشخص أو مساعدته على معرفة نفسه بعيدا عن علاقة "الحياد" المتوخاة.

وبما أن الإنصات هو جزء من العملية التواصلية المتعددة الأبعاد، فإن الحياد يجب أن يخضع بدوره لهذه التعددية، فيشمل :

1. مكان / مجال الإنصات
2. شخصية المنصت
3. الحركات والإيماءات الجسدية
4. التواصل اللغوي

1. على مستوى المجال :

- أن يكون بعيدا عن أي انتماء
- أن يكون خارج بناية الإدارة الرسمية
- أن يكون بعيدا عن كل ما يحيل على السلطة داخل المؤسسة

2. شخصية المنصت :

- ألا يمثل أية سلطة بالنسبة للمنصت إليه
- ألا تربطه بالمنصت إليه أية علاقة عاطفية أو مصلحية أو قرابة
- أن يتوفر على الأهلية اللازمة للقيام بعملية الإنصات
- أن تكون له الرغبة في ذلك
- أن يلتزم بالسرية

ـ أن لا يستعمل المعلومات التي حصل عليها من طرف المنصت إليه لغرض معين (الضغط / التحرش / التخويف ...).

3 . الحياد على مستوى الحركات الجسدية :

هنا على المنصت أن ينتبه، ما أمكنه الأمر، لكل حركاته وإيماءاته، علما بأن أكثر من 70 في المائة من تواصلنا يتم على المستوى غير اللفظي، فلا يبدي أي امتعاض أو تقزز أو شعور بالعياء أو الملل ... فينتبه لابتساماته وحركات وجهه وجسده.

4 . الحياد على المستوى اللغوي :

وهنا على المنصت أن يبتعد ما أمكنه الأمر عن :

ـ تأويل حديث المنصت إليه

ـ التعميم أو الاختصار

ـ إعطاء النصائح أو التوجيهات

ـ إظهار تعاطفه أو عطفه على المنصت إليه

ـ الإيحاء

ـ استعمال أسلوب التخويف أو الترهيب

ـ الاعتماد على مرجعيات قيمية أو أخلاقية في حديثه مع المنصت إليه

وذلك في مقابل وعيه بضرورة "الحياد"، ونقصد بذلك :

ـ ترك المسافة العاطفية بين الأنا والآخر

ـ السعي والإصرار على أن تكون العلاقة بين الطرفين ذات طابع وظيفي واضح professionnelle، بعيدة عن أية حمولة ذاتية impersonnelle

ـ التعامل مع الآخر كشيء أو كموضوع

ـ الوعي بعدم وضع الأنا مكان الآخر

ـ القدرة على تسطير الحدود ما بين المشاعر الذاتية ومشاعر المنصت إليه

ـ تقبل ما يقال دون أن يتم رفض تلك المشاعر أو تشويهها

ـ الدخول إلى عالمه (المنصت إليه) الداخلي دون أية أحكام أو تقييمات.

2. الحفاظ على سرية البيانات

1. معنى السرية في مجال الإنصات

يقصد بالسرية في مجال الإنصات الحفاظ على مختلف المعلومات والوقائع التي يمكن للمنصت أن يستقيها، إما من خلال تواصله وتحاوره مع المنصت إليه، أو من مصادر أخرى محيطه به. وحينما نقول مختلف المعلومات والوقائع، فإن هذا يعني أن السرية مبدأ ينبغي أن يشمل كل ما يعلمه المنصت عن المنصت إليه من أخبار وأحداث، مهما بدت هذه الأخبار والأحداث أحيانا بسيطة أو تافهة. فما يبدو بسيطا من المعلومات والوقائع في ذهن المنصت، قد يكون ذا أهمية كبيرة في نظر المنصت إليه، وربما يبني عليه هذا الأخير معظم مواقفه وسلوكاته.

2. أهمية الحفاظ على سرية البيانات

يكتسي الحفاظ على سرية البيانات أهمية خاصة، سواء تعلق الأمر بالمنصت إليه، أو بالمنصت نفسه.

فبالنسبة للمنصت إليه، تتمثل أهمية هذا الحفاظ في العناصر التالية:

- منحه الثقة الكاملة في المنصت، مما يسهل عملية التواصل والتحاور في اتجاه إيجابي تتوطد فيه العلاقة بينهما على أسس التقدير والاحترام.
- تشجيعه على البوح بمعلومات أو ببعض الجزئيات التكميلية المفيدة التي يحتفظ بها لنفسه ولا يقوى على عرضها على الآخرين.
- تعزيز ثقته في الآخر بوجه عام.

أما بالنسبة للمنصت، فإن هذه الأهمية يمكنها أن تتمثل في:

- ضمان مصداقية العمل مع المنصت إليه وكسب ثقته.
- التمكن من سبر بعض الجوانب الخفية من شخصية المنصت إليه.
- الوصول إلى النتائج المتوخاة من عملية الإنصات.

3. المترتبات الناجمة عن إفشاء سرية البيانات

إذا كان الحفاظ على سرية البيانات التي يعلمها المنصت عن المنصت إليه مبدأ يتأسس عليه مشروع الإنصات برمته، فإن إفشاء سرية هذه البيانات من شأنه أن يهدم مشروع الإنصات من أساسه.

ومن الانعكاسات السلبية التي يمكنها أن تترتب عن ذلك ما يلي:

- تفاقم حالة المنصت إليه جراء فقدانه الثقة في المنصت، وبالتالي في الآخر بصفة عامة.

- ظهور أعراض سلوكية نتيجة هذه الهزة من قبيل السلوك العدواني، والتمرد الحاد، والانسحاب من الواقع، والتقوقع على الذات...
- إرباك عملية الإنصات في أوساط الفضاء الذي تنجز فيه، وسحب المصداقية عنها، وجعلها في نظر الكثير من المعنيين مرادفا لعملية بحث عن معلومات قصد الإدلاء بها لدى جهات معينة.

4. تقنيات الحفاظ على سرية البيانات

أكيد أن ضمان مبدأ الحفاظ على سرية البيانات يتطلب من المنصت أن يأخذ ما يلزم من الاحتياطات. فعلاوة على اختياره الفضاء الملائم لإجراء عملية الإنصات، وتأكده من عدم وجود أي شخص آخر يمكنه أن يطلع على يجري بينه وبين المنصت إليه من حوار، هناك إجراءات أخرى ينبغي أن ينتبه إليها المنصت بهذا الخصوص، في طليعتها:
- ترميز المعلومات التي يدونها على سجل الإنصات أو(البطاقات المخصصة لذلك)، خاصة تلك التي يتوقع أن تكون ذات حساسية شديدة لدى المنصت إليه، وذلك ضمانا لعدم الاطلاع عليها من لدن الآخرين في حالة ضياعها لسبب من الأسباب.
- حفظه للسجلات والمستندات في أماكن آمنة لا تسمح بأن يطلع عليها أي أحد.

3. الابتعاد عن أحكام القيمة

إن المرحلة التي يمر منها المراهق تتصف بالعديد من الخصائص من أهمها التمرد على الواقع والشك والريبة. ولذلك فالطفل في بداية مرحلة المراهقة مغامر بامتياز كبير، لأنه يجرب أفكاره ويخضعها لحقل التجريب الذاتي الذي يعتبره معيار حقيقتها.

وقد يظهر هذا في لباسه وشكل شعر أو الصباغة التي يختارها، أو في بعض الأشياء التي يضعها على جسمه من قلائد وغيرها من الحلي البلاستيكية أو المعدنية، والتي قد تكون لها حمولة فكرية أو عقدية أو مذهبية معينة.

غير أن على المنصت أن يبعد كل الدلالات الثقافية لشكل الطفل / المراهق وكل ما يعتقده صوابا. فأفكار ومعتقدات وتصورات المنصت، ينبغي أن تلغى في عملية الإنصات، وأن يتعامل المنصت مع الطفل / المراهق منفصلا عن كل تلك التمظهرات، بل بعيدا عن أحكام القيمة، أو أن يدخل في نقاش الحلال / الحرام – الواجب / الحق.

إن الطفل / المراهق المحاط في المجتمع بمنظومة قيمية، والتي غالبا ما يضع مسافة بينه وبينها، إذا ما وجدها تلقي بظلالها مرة أخرى مع المرشد، فإن هذا الأمر سيحول دون نجاح عملية الإنصات، بل قد يرفض الطفل / المراهق العودة مرة أخرى لطلب الاستشارة. ومن ثم، يمكن القول إن من شروط المرشد احترام وتقبل الآخرين كما هم.

4. احترام المنصت إليه

إن الإنصات يحتاج إلى مهارة لإدارة مناقشة هادئة قائمة على الاحترام والثقة بالنفس، ولكي يكون الإنصات مثمرا يلزم :

- مجالسة المنصت إليه في مكان مألوف بعيد عن أعين الناس فيه خصوصية وسرية.
- إشعاره بالأمان والاحترام، وذلك بالدنو منه دون التلويح باليد، والحديث معه بصوت هادئ بدون تأفف أو تذمر، وإعطائه فرصة كافية ليعبر عن نفسه.
- أن نبدأ مع المنصت إليه بالثناء الطيب والتقدير المخلص.
- الاهتمام به وعدم الانشغال عنه بالنظر إلى شيء آخر.
- إعطاؤه الوقت الكافي للتكلم ليقول ما لديه.
- أن نعطيه حرية الاختيار.
- على المنصت أن يكون منصتا أكثر من أن يكون متحدثا.
- على المنصت أن ينتقي مفرداته بشكل جيد حتى لا يجرح المنصت إليه بكلامه.
- الحرص على عدم تصيد أخطاء المنصت إليه أثناء الحديث معه، وعلى المنصت عدم مقاطعته، حتى وإن كان في كلامه تناقض، وذلك كي لا يجعله يلزم الصمت، ويبتعد عن الصراحة.
- على المنصت أن يجعل الغلطة التي يريد إصلاحها تبدو ميسورة التصحيح، وأن يبث الأمل في المنصت إليه، بلفت نظره إلى مواهبه المكبوتة.
- على المنصت أن يقدم اقتراحات مهذبة ولا يصدر أوامر صريحة.
- على المنصت أن يحافظ على سرية ما يدور بينه وبين المنصت إليه.

تلك جملة من المهارات المرتبطة باحترام المنصت إليه والتي يجب مراعاتها أثناء الإنصات.

5. كسب ثقة المنصت إليه

ينبني الإنصات الناجع والهادف على مدى الثقة التي يكتسبها المنصت من المنصت إليه. فالثقة تنبني على حسن استعمال الإنصات؛ وهذا الأخير ينبني على كيفية بناء صورتك لدى المنصت إليه، وكيفية بناء صورته عندك: ففكرتك عنه تؤسس لثقته فيك أو العكس.

الإنصات ليس استماعا فقط، ولا حتى مهارة، بل هو فن، تؤسس مبتغياته عن طريق التأسيس لثقة بين المنصت والمنصت إليه. ثقة غالبا ما يحددها الجانب الدينامي في علاقة المنصت بالمنصت إليه.

من أجل كسب ثقة المنصت إليه، من البديهي توفر ما يلي :

1- شروط سلوكية :

- ✓ **الوضوح في التعامل:** الابتعاد عن الظهور بأكثر من وجه، وعن التكلف بالكلام والتصرف.
- ✓ **المحافظة على المواعيد واحترامها:** احترامها مع المنصت إليه سيكون احتراما له، وبالتالي سيبادل المنصت الاحترام ذاته ويكون محط ثقته.
- ✓ **التواضع:** يرفع من قدر المنصت ويجعله يكون أكثر ثقة في نفسه، الشيء الذي سيكسبه ثقة الآخر.
- ✓ **الصبر وطول النفس:** إن المنصت إليه لا يتحدث أو يفتح قلبه إلا إذا أحس بأن المنصت مستعد للاستماع إليه، وتأكد من أنه يتقبل مشاركته، أما إذا أحس أنه يستعجله، فإنه سيحاول إنهاء الحديث.
- ✓ **التفاعل مع ما يقال بصدق ومن دون تمثيل:** تفادي تصنع المتابعة، وإلا ستفسد على المنصت كل محاولاته.
- ✓ **المرونة والسماحة** في المعاملة.
- ✓ **الاحتفاظ بالهدوء** عند إثارة أي أفكار استفزازية من طرف المتحدث.
- ✓ **مراعاة المكون العاطفي في الرسالة الإنصاتية** والاستجابة للمشاعر، مما يبرز إظهار التفهم للآخر. هذه الاستجابة تساعد على زيادة الوضوح في الاتصال، وعلى التنفيس / التفريغ، وتجعل المنصت إليه يشعر بالارتياح، الشئ الذي يقربه إلى المنصت.
- ✓ **مقاومة التشتت**، أي تلافي تأثير العوامل الطبيعية والنفسية والفيزيولوجية على الانتباه، وتجنب الحواجز الوهمية (حك الأذنين، قرع الأقدام، تربيع الذراعين)، عدم النظر إلى

الأشياء الشخصية (الساعة،...). إذا اكتشف المتكلم أن المنصت مشتت الذهن، فإنه بذلك يخبره أن حديثه غير هام.

2- بعض التقنيات المساعدة على بناء الثقة بين المنصت والمنصت إليه:

- ✓ ليس من المهم، لكسب ثقة المنصت إليه، الحصول دائما على الموافقة، ففي بعض الأحيان يكون عدم الموافقة هو الأهم.
- ✓ عدم المقاطعة، فذلك من شأنه تعويد المتحدث على أسلوب المنصت، الشيء الذي سيكون سببا في ارتياحه عند التحدث لمخاطبه.
- ✓ اختيار الوقت والمكان المناسبين، لما للظروف المكانية من تأثيرات سيكوفيزيولوجية على المتحدث (تفاعل المتحدث مع المكان: مألوف، موحش، لا يساعد على البوح، فيه ضوضاء، وجود أشخاص غير مرغوب فيهم، درجة الإضاءة...)، تأثر المتحدث بالمعطى الزمني (هل الوقت مناسب للمقابلة، كما يعتبر من الأهمية بمكان اختيار الوقت المناسب للتدخل).
- ✓ جعل مخارج لطيفة لكل المواقف المحرجة أو التعارضات أو الإحساس بالذنب.
- ✓ التعرف على ما يريده المتحدث بالضبط، ومما يشتكي، مع إثارة رغبته وتشجيعه على الاسترسال ومواصلة الحديث، وإشعاره بأهمية ما يقوله والرغبة في الاستماع له، مع تذكر أغلب المعطيات التي عرضها، مما يساعد على ربط الأفكار والمعلومات لبناء استجابة مؤسسة على الثقة.
- ✓ ضمان وتأكيد سرية المقابلة.
- ✓ عدم التوقف عند النقط التي تثير الجدل أو الانتقاد.
- ✓ اختيار الوضعية المناسبة لكل محتوى تواصلي (الميل، الرجوع للوراء،...)، وكذلك المظهر الملائم للزمان والمكان ولنوعية الشخص المنصت إليه.
- ✓ الحرص على استيضاح المعنى من خلال الأسئلة الفعالة، واستخدام تقنيات عكس المشاعر.
- ✓ تفسير الصمت بشكل صحيح، فهناك :

أ- صمت تفرضه طبيعة الحديث (بين المقاطع)،

ب- الصمت لإعطاء فرصة للتفكير،

د – نتيجة لعدم فهم السؤال، أو صمت جراء استنزاف للحديث،

هـ - الصمت كتعبير عن الرفض في مواصلة الحديث.

- ✓ التمكن من بعض التقنيات اللغوية: انتقاء الكلمات (يكون لها وقع على سيكولوجية المنصت إليه) وعدم استعمال لغة أو مصطلحات فيها التباس أو تعميق الفهم، استخدام الكلمات/الأسئلة التي استعملها أو يستعملها المنصت إليه، التلخيص وإعادة الصياغة، تجنب الصوت المرتفع، حسن بداية وختام الجلسة الإنصاتية.
- ✓ يعتبر جسد الإنسان، حركته ونبرة صوته اتصالات غير لغوية مكملة للتواصل الشفهي. بل هي بالأهمية بمكان، لأنه غالبا ما نعتمد المعلومات المستقاة من الإشارات غير اللفظية لنحدد موقفنا من الأشخاص (ثقة/عدم ثقة،...). فلكسب ثقة المنصت إليه، وجب الاهتمام كثيرا بهذا الجانب، وذلك بـ :

- تفادي جمود وغلظة قسمات الوجه، والحفاظ على الابتسامة: فهي من أوائل الآليات التي تمهد لبناء الثقة، حيث تجعل المنصت مقبولا لدى الآخر.
- الإنصات بالعينين، لتثبيت العلاقة التواصلية وليجد المنصت إليه راحة أكبر في الحديث.
- كلي آذان صياغية : التفاعل الصادق مع الحديث من خلال تعبيرات الوجه والإيماءات الجسدية (هز الرأس، همهمات، وضعية الجلوس، تقاسيم الوجه).

لا يكفي لكسب ثقة المنصت إليه أن يكون المنصت مستمعا فقط، بل من المطلوب أن يكون متحدثا جيدا، قادرا على استخدام الاستمالات العاطفية والمنطقية وفقا لطبيعة المنصت إليه. كما يعتبر توفره على السمات الشخصية، الصوتية والإقناعية اللازمة لتدبير الجلسة الإنصاتية عاملا أساسيا لتحقق مبدأ الثقة ببعديه الإنساني والاحترافي.

الجزء الثاني

أدوات التقصي والرصد

1. الملاحظة

الملاحظة وسيلة وتقنية تمكن الباحث من رصد ووصف ظاهرة معينة أو سلوك معين، كما أنها تساعد على ضبط العوامل التي لها علاقة بالظاهرة أو السلوك المدروس، والذي يمكن أن يكون لفظيا (اللغة، الألفاظ، الكلمات المستعملة، نوعيتها وطريقة استخدامها...)، أو حركيا (مختلف التصرفات والحركات، مثل ملامح الوجه على سبيل المثال).
ويمكن التمييز بين عدة أنواع من الملاحظة :

1. الملاحظة العادية : وهي سلوك نقوم به في حياتنا اليومية دون وجود اهتمام مسبق بظاهرة أو سلوك أو شخص معين، وهذا النوع من الملاحظة يفرز استنتاجات لا يمكن اعتمادها كمنطلق لرصد سلوك معين.

2. الملاحظة الناشطة : وهي سلوك يقوم به الباحث ويتميز بوجود سؤال أو أسئلة حل سلوك أو ظاهرة أو شخص ما، ينطلق منها الباحث للوصول إلى أجوبة أولية خلال هذه الملاحظة. وهذا النوع يوضح مدى أهمية وجود تساؤل أو إشكالية مسبقة حول ظاهرة معينة، وذلك لما لطرح هذه التساؤلات من ضرورة لتحديد التصور الأولي لمختلف العوامل المرتبطة والمتدخلة في الظاهرة أو السلوك موضوع الملاحظة.

3. الملاحظة المنظمة : هذا النوع من الملاحظة يخضع للتصميم المسبق مما يساعد الباحث على تكرارها وإعادتها والتأكد منها. إذ أن هذا النوع من الملاحظة يمكن من تأطير الظاهرة أو السلوك... وتصنيفها، وذلك باعتماد الاختبارات مثلا والتي تمكن من تصنيف فئة من الأشخاص وضبط خصوصياتهم، سلوكاتهم وقدراتهم... وهذا النوع من الملاحظة هو الذي يعتمد كأسلوب لدراسة سلوكات الأطفال.

إن الملاحظة بصفة عامة تمكن من الحصول على معلومات ليست دقيقة في أغلب الأحوال وذلك لصعوبة القيام بالملاحظة بدقة ولفترة زمنية طويلة، ولهذا السبب يتم اللجوء إلى بعض الوسائل المساعدة مثل : الكاميرا أو آلة التسجيل... لضمان ملاحظة دقيقة للسلوك أو الشخص وفي ظروف مختلفة.
على العموم، لملاحظة سلوك معين أو شخص ما، يتعين على الملاحظ ضبط مجمل التساؤلات والإشكاليات المراد ملاحظتها، وكذلك الكيفية والأوقات والظروف التي ستتم أثناءها ووفقها الملاحظة، وذلك لضمان رصد دقيق وشامل للظاهرة أو السلوك أو الشخص موضوع الدراسة والملاحظة.

2. المقابلة

تعد المقابلة من أهم أساليب وأدوات التقصي، خاصة في المجالات الاجتماعية والنفسية، لأنها تجري خلال مواجهة مباشرة بين المستقصي والمستقصى، حيث يمكن لمحاورها أن تلائم وتأخذ بعين الاعتبار الوضع الآتي للمستقصى.
ومن خلال المقابلة يمكن الكشف عن حقائق يصعب التعرف عليها بالاعتماد على أساليب أخرى.
يمكن الحديث عن المقابلة كأسلوب وعن المقابلة كأداة للتقصي. وفي ما يلي تعريفان للمقابلة :

*** تعريف LAROUSSE (1988):**
المقابلة هي حوار مع شخص من أجل مساءلته عن أفعاله وأفكاره ومشاريعه، قصد نشر مضمونه أو استعماله لأغراض تحليل معين (استطلاع الرأي).

*** تعريف Jean- Marie DE KETELE (1996):**
المقابلة طريقة لجمع المعلومات تعتمد على حوارات شفهية، قد تكون فردية أو جماعية، مع مجموعة من الأشخاص الذين تم انتقاؤهم بشكل محكم، وذلك من أجل الحصول على معلومات حول أحداث أو تمثلات، والتي سيتم تحليل درجة ملاءمتها وصلاحيتها وثباتها تجاه أهداف جمع المعلومات.

ملاحظة :
في مجال الإنصات للأطفال الذين يواجهون وضعيات صعبة، يستحسن اللجوء إلى مقابلات فردية، حتى لا يحرج كل طفل عند محاورته بحضور الآخرين، فيصعب عليه البوح بأسراره.

2- أنواع المقابلة :
حسب الحالات، يمكن للمقابلة أن تكون إما حرة، أو موجهة، أو نصف موجهة.
أ- تكون المقابلة حرة إذا كانت الأسئلة المطروحة لا تحمل أي إشارة إلى توجيه المنصت إليه.
ب- تكون المقابلة موجهة إذا كان المطلوب تقديم أجوبة عن الأسئلة المطروحة فقط والتي كانت مهيأة فيما قبل، وتم تخطيطها في ترتيب معين.
ج- تكون المقابلة نصف موجهة إذا كان الحوار لا ينحصر في أسئلة هامة مهيأة مسبقا.

يمكن كذلك التمييز بين صنفين آخرين من المقابلة :
- المقابلة المفتوحة : وهي التي من أهم أدوارها إبراز قضايا أو طرح فرضيات.
- المقابلة المغلقة : وهي التي يتم اللجوء إليها غالبا من أجل تمحيص فرضيات محددة مسبقا.

3. الاستمارة

بعد إحداث مرصد الإنصات بالمؤسسة الابتدائية، تعقد جلسات للإنصات مع التلاميذ الذين يعانون من مشاكل في الدراسة، أو اضطرابات نفسية، قد تكون سببا في انقطاعهم عن الدراسة في سن مبكر.

الغاية من هذه الجلسات، التي تؤطر من طرف مساعدات اجتماعية أو أساتذة مختصون، هي الإنصات إلى هذه الفئة من التلاميذ، بغية إنقاذهم ومساعدتهم على تجاوز مشاكلهم وتقويم سلوكاتهم. ويتم هذا الإنصات عن طريق عدة أدوات للتقصي والرصد، من بينها الاستمارة موضوع هذه البطاقة.

تعتبر الاستمارة من بين الأدوات التي يمكن اعتمادها كوسيلة للتواصل مع التلاميذ بالمؤسسات الابتدائية، وخاصة التلاميذ الذين تظهر عليهم بوادر الانقطاع عن الدراسة، أو يعانون من صعوبات في الدراسة لسبب من الأسباب.

والاستمارة تكون في العادة عبارة عن مطبوع يضم مجموعة من الأسئلة المركزة التي توجه إلى المعني بالأمر ليجيب عنها بكل حرية وطلاقة. ويكون الهدف الرئيسي منها هو التوصل إلى مجموعة من المعلومات تتعلق بواقع التلميذ وبشخصيته وبمشاكله الاجتماعية والنفسية والعائلية، والتي قد تكون سببا رئيسيا في الهدر المدرسي .

نموذج لاستمارة

نموذج لاستمارة توزع على تلاميذ يعانون من صعوبة في الدراسة، ومهددون بالانقطاع عن الدراسة:

اسمك: .....
سنك: .....
القسم: .....
أين تسكن؟: .....
اسم أبيك: .....
اسم أمك : .....
هل أبوك يعمل؟ : نعم - لا
هل يعرف أبوك القراءة والكتابة؟ نعم - لا
كم عدد إخوانك؟ : .....
ماذا تعمل عندما تكون في البيت؟ : أساعد أبي / أساعد أمي / ألعب / أراجع دروسي .
هل تجد صعوبة في : الرياضيات - العربية - الفرنسية
هل تسكن قريبا من المدرسة؟ نعم - لا
هل سبق لك أن درست بالتعليم الأولي ؟ نعم - لا
هل ترى الحروف جيدا في الكتاب؟ نعم - لا
هل ترى الحروف جيدا في السبورة؟ نعم - لا
أين تجلس؟ في الصف الأول - في الوسط - في الأخير
هل تفهم ما تسمع جيدا؟ نعم - لا
هل تفهم ما تكتب؟ نعم - لا
هل تعود إلى البيت مباشرة من المدرسة؟ نعم - لا
من يساعدك على إنجاز دروسك في البيت؟ .....

هناك أسئلة يجب تجنبها مثل:
ما رأيك في مدرسك ؟
ما رأيك في المسؤول عن مدرستك؟

يمكن تكييف هذه الأسئلة حسب الخصوصيات الجغرافية والاقتصادية والاجتماعية للمنطقة التي ينتمي إليها التلميذ.

بعد تفريغ الاستمارات، يمكن تجميع المعطيات وتصنيفيها لدراسة حالة كل تلميذ، وذلك لإعداد مشروع للدعم المناسب، يكون منسجما وفعالا.

4. المجموعة البؤرية

يعني تعبير "FOCUS GROUP " المقابلة الموجهة للمجموعة البؤرية. وهي تقنية مستوحاة من تقنيات دينامية الجماعة لاستقصاء معلومات، ذات طابع كيفي، في مجالات محددة، وخاصة العلوم الإنسانية. ويمكن استعمال تقنية المجموعة البؤرية من أجل:

- تجميع معلومات عامة حول موضوع معين؛
- تشخيص مشاكل محتملة ناتجة عن وضع جديد؛
- توليد فرضيات بحث يتم تمحيصها بأدوات أخرى؛
- إبراز أفكار جديدة غير منتظرة؛
- فهم آراء وسلوكات الأفراد المشاركين في المقابلة.

مكونات تقنية المجموعة البؤرية:

- الأفراد المشاركون: تتكون المجموعة من 6 إلى 12 عضوا يتم اختيارهم بناء على طبيعة الموضوع وعلى بعض المعايير (السن، الجنس، الوسط...)، وذلك ضمانا للانسجام بينهم. ويتمثل دورهم في التعبير الحر عن آرائهم واتجاهاتهم ومواقفهم، مع مناقشة تدخلات زملائهم دون الخروج عن الموضوع.

- تدبير المقابلة: يتم من قبل ميسر (أو منشط) يدبر المناقشة ويلاحظ ويسجل وقائع المقابلة، خاصة السلوكات الظرفية المرافقة للتعبير.

- مدة المقابلة: تختلف حسب طبيعة الموضوع (من ساعة ونصف إلى ساعتين ونصف).

- موارد مادية: مكان مناسب وأدوات لتسجيل وقائع المقابلة.

تطبيق تقنية المجموعة البؤرية:

يتم تطبيق تقنية المجموعة البؤرية في مراحل:

- مرحلة الإعداد: تهم تحديد موضوع المقابلة وتهيئ مجموعة من الأسئلة الدقيقة والواضحة، الموجهة لمناقشة الموضوع (من 6 إلى 12 سؤالا)، وتوفير أدوات ومكان العمل قبل دعوة المشاركين.

- مرحلة التنفيذ، وتشمل:

استقبال المشاركين وتوضيح سياق المقابلة وحيثياتها وحثهم على المشاركة بعد التأكيد على أهمية النشاط وضمان سرية التدخلات. وينبغي الحصول على موافقة المشاركين لتسجيل وقائع المقابلة.

تقديم المشاركين لأنفسهم وتهيئ جو يسوده الاطمئنان والثقة.

إعلان الميسر عند بداية المناقشة.

أدوار الميسر: يشجع الميسر المشاركين على التعبير، من خلال التساؤلات المعدة سلفا، مع تذكيرهم بصلب الموضوع ودعوتهم لإبداء الرأي في تدخلات الأنداد. كما ينبغي على الميسر توجيه المناقشة لتفادي الميول التوافقية، و تجنب إصدار أحكام قيمية أو التدخل للتأثير على آراء المشاركين .

تحليل مضمون المقابلة:

ويتم وفق ما يلي:

- تفريغ تسجيل المقابلة مع احترام تعابير المشاركين وإضافة عناصر الملاحظة المباشرة.
- تحليل التسجيل بالكشف عن عناصره وترتيبها ومقارنتها.
- محاولة تفسير مضمون المقابلة.
- إنجاز تقرير يتضمن وصف المقابلة وتوليف النتائج والتوصيات المترتبة عنها.

مزايا استعمال تقنية المجموعة البؤرية:

لتقنية المجموعة البؤرية عدة مزايا، منها:

- تجميع جملة من المعلومات في وقت وجيز وبأقل كلفة؛
- مقاربة تشاركية بين الأطراف المساهمة؛
- تعدد وتنوع تدخلات المشاركين؛
- تلاقح أفكار المشاركين وتنميتها إذا أحسن الميسر تدبير المناقشة؛
- إمكانية توسيع قاعدة المشاركة بتكرار حصص المقابلة؛
- مساهمة الأفراد دون مراعاة المستوى الدراسي؛
- إمكانية توظيف نتائج المقابلة الموجهة لإعداد دراسة كمية.

حدود استعمال تقنية المجموعة البؤرية:

رغم المزايا المذكورة، يصعب تعميم نتائج هذه التقنية نظرا لما يلي:

- اقتصار التقنية على الجانب الكيفي؛
- استحالة تعميم النتائج نظرا لقلة المشاركين؛
- احتمال سيادة بعض المشاركين وأثره السلبي على النتائج؛
- صعوبة تحليل المعطيات.

5. تقنية العينة أو البانيل

هي تقنية تمثل في أصلها تباحث وتدارس مختصين مواضيع تهم اختصاصهم، بحضور شخص غير مختص يقوم بطرح أسئلة قصد تحليل ومناقشة ومقاربة مواضيع وقضايا مختصة، لتتجلى لدى جماعة من المشاهدين. وهي نفسها التقنية ـ مع بعض التجاوز ـ التي تدار بها الندوات التلفزية. حيث تعمل في الحقل التعليمي على تمكين المتعلم من كفاية الإنصات والنقاش والتعبير عن الأفكار والدفاع عنها، والتحكم في الوقت وضبطه، والجرأة على مواجهة الجمهور، وعلى الإجابة عن الأسئلة بكل ثقة. وتتم هذه التقنية وفق الخطوات التالية:

ـ توزع جماعة القسم إلى مجموعتين:

1. مجموعة "العينة"

وتمثل ربع (¼) عدد تلاميذ جماعة القسم، تجلس في شكل نصف دائرة أمام المجموعة الثانية، ويناط بها مهمة مناقشة الموضوع المستهدف في مدة 10 دقائق؛ مع تدخل الأستاذ(ة) في محطات معينة لتقديم معطيات جديدة أو تكميلية أو إرشادات وتوجيهات ضرورية. بعد الانتهاء من مناقشة وتدارس الموضوع، تتلقى المجموعة الأسئلة من المجموعة الثانية من خلال انتداب عضو منشط، ثم تجيب عنها في 10 دقائق، وكلما عجزت عن الإجابة تدخل الأستاذ من أجل الإجابة أو البحث عنها لدى جماعة القسم.

2. مجموعة "المشاهدين" أو الجمهور

وهي مجموعة تتكون من ثلاثة أرباع (¾) عدد التلاميذ، أي تتكون من مجموع التلاميذ الباقين. وتناط بها مهمة الإنصات إلى النقاش وتسجيل الأسئلة وطرحها بعد انتهاء المناقشة. تؤلف جماعة القسم تحت إشراف وتوجيه الأستاذ(ة) النتائج المحصل عليها من المناقشة والإجابة عن الأسئلة، مع تدوينها على السبورة لاتخاذها مرجعية في الموضوع.

6. صندوق الرسائل

هو عبارة عن صندوق يوضع رهن إشارة تلاميذ وتلميذات المدرسة، للإدلاء باقتراحاتهم وآرائهم حول جميع الموضوعات والأمور التي تهمهم، وخصوصا التي لا يمكن التعبير عنها أمام زملاء المدرسة والفصل. ويمكن لهذه الرسائل أن تكون مجهولة الهوية.

ويتحدد الهدف من هذا الصندوق في التواصل المستمر والإيجابي بين الإدارة وهيئة التدريس من جهة، والتلاميذ من جهة أخرى.

وتستثمر المعلومات الواردة في هذه الرسائل من طرف خلية اليقظة للمؤسسة للوقوف على الأمور التي تشغل بال المتعلمين وتعيقهم على المثابرة والتحصيل، والتي قد تؤدي بهم في غالب الأحيان إلى الانقطاع عن الدراسة.

وتقوم هذه الخلية بدراسة وبتحليل الحالات النفسية أو الاجتماعية أو المادية للتلاميذ التي تتطلب تدخلا، كما تعمل على تتبع الحالات التي تستوجب قرارا أو حلا معينا.

7. مجالات التقصي والرصد

مجالات التشخيص (التقصي والرصد)

يقتضي تعرف أثر العوامل المتدخلة في استفادة المتعلم من الخدمات التربوية والتعليمية إنجاز بحوث تشخيصية في مجالات عدة قصد الوقوف على واقع الحال واقتراح المقاربات التي تساهم في الرفع من مردودية هذه الخدمات.

ولمجالات التشخيص عدة أبعاد منها البعد البشري والبعد المؤسسي والبعد التربوي.

البعد البشري:

يشكل البعد البشري الركيزة الأساس في الخدمات التربوية والتعليمية، العفوية منها والمنظمة، داخل البيت أو في مختلف المؤسسات التي تستقبل الأطفال. ولهذا فكل الأشخاص المساهمين في هذه الخدمات هم مصادر مفيدة لتشخيص وضيعات المتعلمين. ومن بين هؤلاء يمكن ذكر:

- الآباء والأولياء؛
- الإخوة والأخوات والأقران؛
- الأقارب؛
- طاقم المؤسسات التربوية والتعليمية؛
- الأشخاص العاملون في قطاعات يرتادها الأطفال.

البعد المؤسسي:

ويقصد به المؤسسات المشكلة للبيئة الطبيعية للمتعلم، حيث يولد وينمو ويتطور. ونظرا لتنوع المؤسسات، يمكن الاقتصار على التي لها علاقة مباشر بتربية الناشئة. وهكذا يمكن التشخيص في المؤسسات التالية:

- الأسرة؛
- مؤسسات التربية والتعليم؛
- المستوصفات والمستشفيات؛
- دور الأطفال؛
- الجمعيات المعنية بتربية الأطفال ودور الشباب...

البعد التربوي:

يهم هذا البعد الممارسات والأنشطة التي تؤثر على تشكل شخصية الطفل في مختلف مراحل حياته. ويشمل هذا البعد التعلمات المدرسية، ومختلف التربيات (الصحية والغذائية والبيئية والحقوقية...)، والممارسات والسلوكات والمواقف والاتجاهات والعادات والتقاليد...

الجزء الثالث

أنواع الإنصات وتقنياته

1 أنواع وتقنيات الإنصات

هناك نوعان من الإنصات: الإنصات الفردي والإنصات الجماعي

1. الإنصات الفردي

من خصائص الإنصات الفردي ثنائية الحوار، فلدينا المنصت من جهة، والمنصت إليه من جهة ثانية. وعلى المنصت أن يربط علاقة ثقة بينه وبين المنصت إليه، وذلك بعدم إصدار أحكام قيمة على ما قد يبوح به، وأن يحافظ على علاقة الاحترام المتبادل. إنه ليس بامتحان ولا بمحضر سيهيأ لأغراض أخرى غير تربوية، بل هو جلسة إنصات تتراوح مدتها بين بضع دقائق إلى ساعة، ويستحسن عدم تجاوز هذه المدة. فى بعض الأحيان يجب إعادة ذكر بعض المواضيع، وترك المنصت إليه يتحدث، على أن يظل محتوى الجلسة في منتهى السرية.

في هذا النوع من الإنصات نمنح للفرد فضاء من الحرية والأمان لتمكينه من التعبير عما يختلج في داخله. نحاول مساعدته على الوعي بقدراته وبإمكانياته، وبنقط ضعفه، مع التركيز على نقط قوته، ومساعدته على تخطي نقائصة، إذ غالبا ما يهتدي الفرد من تلقاء نفسه إلى تشكيل نظرة جديدة للحياة والمستقبل، وإيجاد حلول لمشاكله الخاصة إن نحن أنصتنا له جيدا، واهتممنا بشكل كبير بكل ما يعبر عنه، ووثقنا فى قدراته.

2. الإنصات الجماعي

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

يقوم المسير بإعطاء قيمة ومساعدة كل مشارك لأخذ الكلمة. وعليه، خلال كل جلسة جماعية، أن يحاول خلق فضاء حر للحوار وتبادل الآراء والأفكار والتجارب بين المشاركين. وبعد التحاور حول الموضوع الذي أثارته المجموعة، يحاول المنصت مساعدتهم على تحديد أهداف واضحة وواقعية للتطبيق. وعليه أن يقود أفراد المجموعة إلى التعبير بوضوح عن أفكارهم، وأن يجدوا الحلول الممكنة، ويبنوا الاقتراحات الملائمة.

ومن بين الأهداف الأساسية التي يحققها الإنصات الجماعي، ما يلي:

- إشباع رغبة وحاجة التلاميذ في التحاور وفي الإنصات لهم.
- تحسين الجو العام للمؤسسة بتفادي بعض الخلافات.
- تعزيز علاقات الثقة بين التلاميذ و الراشدين.

لا يجب أن ننسى بأن من قواعد الجلسة الجماعية السرية التامة، حرية المشاركة في النقاش، حرية أخذ الكلمة مع عدم احتكارها، ثم عدم إصدار أحكام قيمة.

الجزء الرابع

مرحلة ما بعد الإنصات

1. تصنيف الحالات

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

أ- الحالات الشخصية :

* التأخر أو الاضطرابات في عملية التعلم.
* ضعف الانسجام الاجتماعي، مشاكل التعاملات، رفض التلميذ من طرف أقرانه.
* ضعف احترام الذات.
* غياب المنفعة الذاتية.
* التقييم السلبي للذات وللقدرات العقلية والفكرية (الدراسية، الاجتماعية...).

ب- الحالات المرتبطة بالوضعية العائلية :

* صعوبات مرتبطة بكفاءات الوالدين ومعاملتهم وتصرفاتهم إزاء الأبناء : الاحترام والحب، التأطير أو الإهمال، المبالغة...
* صعوبات مرتبطة بعقلية الآباء ومزاجهم : الاكتئاب، التبعية، صعوبة الانسجام بين الوالدين من جهة، ومع الأطفال من جهة ثانية.
* الفقر، ضعف المستوى التعليمي عند الآباء أو عدم تعلمهم (أميون).

ج- الحالات المرتبطة بالوضعية والمدرسة :

* الجو العام للقسم والمدرسة.
* الطرائق البيداغوجية المتبعة بكل من الفصل والمدرسة.
* العلاقات الفصلية السائدة، أستاذ / تلميذ.
* السياسات التعليمية والتنظيم داخل المدرسة.
* الدعم الذي يحظى به المدرسون.

د- الحالات المرتبطة بالوسط المعيشي :

* الانتماء لأحياء حضرية مهمشة، أو للوسط القروي، أو شبه حضري.
* الوضع الاجتماعي والثقافي.
* انعدام الخدمات : الاجتماعية، الصحية، الثقافية، الترفيهية والرياضية...
* صعوبات مرتبطة بعدم انسجام وتفاعل الخدمات الاجتماعية.

2. توجيه كل حالة إلى الجهة المختصة

إن الحديث عن مرحلة ما بعد الإنصات، هو حديث عن مختلف الإجراءات الممكن اتخاذها لتجاوز الصعوبات التي تم رصدها في المراحل السابقة، وتحديد مرحلة تصنيف الحالات. ذلك أن كل الوقائع والمعطيات المتوفرة ميدانيا تفيد أننا أمام حالات مختلفة من حيث درجة الإنصات ومستوى صعوبات استيعاب خطاب المحاور.

من هنا، فإن ترابط العمليات وتسلسلها يفرض على الجهة المعنية بالحالات المصنفة أن توجهها أو تعرضها على الجهة المعنية بها. وهكذا سنجد فئة تفرض طبيعة مشاكلها ومعاناتها عرضها على المساعدة الاجتماعية، حين تأكد عملية التشخيص ثم التصنيف. إن الأمر يتعلق بجوانب صحية يجب معالجتها، كضعف البصر، أو مشكل السمع، أو صعوبة اقتناء الأدوات المدرسية، أو الإصرار على عدم العودة إلى البيت، نظرا لتفاقم الخلاف بين الأبوين.

أما إذا بدت بعض الأعراض المرضية، كالانطواء أو الاندفاع أو التهتهة أو صعوبة الاندماج داخل جماعة الفصل، فإن الإحالة على الأخصائي النفساني تصبح أمرا ضروريا باعتباره المؤهل دون سواه لتقديم المساعدة اللازمة للتلاميذ المعنيين.

كما قد تلاحظ لدى بعض التلاميذ صعوبة في ربط العلاقة مع مكونات الفضاء المدرسي من تلاميذ ومدرسين وإداريين، مما يطرح إشكالية التوافق داخل الفضاء المدرسي، وهو ما يفرض نمطين من الدعم :

1. دعم تربوي داخلي يقوم به مدرس، إما بشكل فردي، أو بتعاون مع مجموعة من زملائه، على أساس أن التدخل هنا يستهدف تصويب بعض الاختلالات البسيطة التي لم تمكن المتعلم من التركيز الكافي، وهو ما انعكس سلبا على إيقاع اكتسابه، فأصبحت تتبدى عليه أعراض تنبئ بالتعثر الدراسي.

2. دعم تربوي خارجي يتجاوز التدخل على مستوى تقديم حصص للتقوية، إلى دعم يقتضي البحث عن عوامل الاختلال لدى المتعلم خارج الفضاء المدرسي، وهو ما قد يتطلب تعاونا بين أطراف متعددة المواقع والاختصاص.

وأخيرا، فقد نصادف لدى فئات من التلاميذ أعراضا تنم عن وجود اضطرابات مرتبطة بالصحة النفسية، كالعصابات والذهانات وما يصاحبها من اكتئاب وشرود مثلا، تفرض عرض البعض منهم على الطبيب النفساني، والبعض الآخر على المحلل النفسي. وخلاصة الأمر، فإن تعقد الشخصية يقتضي مقاربة شمولية لأمراض الصحة النفسية تتناولها من عدة زوايا، وهو ما يفرض تنويع الجهات المعنية بالإنصات والتحاور حسب تعدد المشاكل المطروحة، لتمكين المتعلم في الوضعية الصعبة من تجاوز عوائق التوافق السليم مع محيطه الداخلي والخارجي.

3. المرافقة والتتبع

من أهم آليات مراكز الاستماع، المصاحبة أو المرافقة والتتبع.

تعني المرافقة / المصاحبة مواكبة التلميذ الذي يعاني من مشاكل تكون سببا في دفعه إلى التخلي عن الدراسة، وذلك بتأطيره وتوجيهه وإرشاده، دون إغفال قدراته واستعداداته ومؤهلاته.

يمكن للمرافقة / المصاحبة أن تكون مركزة مستقاة من الصعوبات التي أبانت عنها عملية الإنصات، سواء تعلق الأمر بالصعوبات المرتبطة بعلاقاته داخل المؤسسة، أو داخل البيت، أو بعلاقاته الخارجية، وذلك من خلال:

- ربط علاقات حوار وتشاور مع الآباء.
- مشاركة الطفل عاطفيا في اهتماماته.
- التدرج في معالجة الأخطاء التي تنجم عن تصرف الطفل.
- فتح حلقات للنقاش والتحاور لتحديد أولويات الطفل، لمساعدته على ولوج الطريق الصحيح ووعي شروط الوصول إلى المبتغى.
- العمل على توجيه الطفل، أو إعادة توجيهه حسب أولوياته وحاجاته النفسية والتربوية الأساسية.
- البحث داخل المحيط المدرسي عما يمكن أن يقدم بعض المساعدة البيداغوجية للطفل.
- تشجيع الطفل على مواجهة المشاكل والبوح بها قبل استفحالها.

وحينما يتضح أن الطفل الذي مر من هذه المرحلة قد تحسنت حالته، وأصبح بمقدوره أن يتصرف بنوع من الوعي والنضج والمسؤولية، يترك، بطريقة سلسة، لمتابعة حياته الدراسية والعائلية، دون التدخل في ذلك، مع تتبعه، بطبيعة الحال، لمعرفة مدى تحسن سلوكاته واستعادة توافقه العام. ويمكن لهذا التتبع أن يكون عن طريق:

- معرفة مدى تحسن مستواه الدراسي داخل القسم من خلال أساتذته.
- مراقبة سلوكاته مع زملائه وسلوكاته العامة.
- تغير نسبة علاقته بمحيطه، وخاصة بالمؤسسات التعليمية.
- مدى قدرته على التركيز والانتباه في الأعمال التي يقوم بها.
- مدى قدرته على التعامل مع الآخرين.

4. تقويم عملية تتبع الحالات من خلال الوقوف على النتائج

بعد تصنيف الحالات المرصودة، وإحالة كل منها على الجهة المختصة قصد معالجتها، تأتي عملية تقويم وتتبع تلك الحالات للتأكد من :

1. انسجامها مع جماعة القسم بصفة خاصة، والمناخ العام للمدرسة بصفة عامة، إن كان الأمر يتعلق باضطراب يرجع لأسباب نفسية أو عضوية أو اجتماعية أو سوسيو ثقافية.
2. الاهتمام المرجو بالدروس، والتنافس مع الأنداد، قصد إبراز كل حالة لقدراتها الفكرية، إن كان الأمر يتعلق بضعف في المستوى، وعولج عن طريق حصص الدعم.

وتجدر الإشارة إلى أنه من أجل تجاوز تلك المعيقات التي تحول دون القضاء على ظاهرة التعثر الدراسي، لابد وأن تتظافر جهود كل المسؤولين الذين يتقاسمون المسؤوليات كل حسب موقعه:

أ. المدرس، بانتهاجه أساليب تربوية نشيطة تمكنه من ربط علاقات وجدانية إيجابية مع متعلميه.

ب. الإدارة المدرسية، بانفتاحها على المحيط وتفعيل دور مجلس تدبير المؤسسة، وجعله إطارا لمساعدة لتلاميذ المعوزين، ومجالا لربط علاقات شراكة.

ج. الأسرة، بتتبعها لأنشطة أبنائها وربط جسور التعاون والتواصل المستمرين مع المدرسة.

د. الوزارة الوصية، بجعل المقرر الدراسي يخدم ويساير حاجيات المتعلمين، وإعدادها للعدد الكافي من المدرسين والأطر الكفأة، للقضاء على الاكتظاظ وظاهرة الأقسام المشتركة وحصص الدعم التي تقدم بالمقابل، مما يثقل كاهل الآباء وأولياء التلاميذ.

خاتمة

التواصل بين البيت والمدرسة ضرورة ملحة لإنجاح العملية التربوية

إن بعض الآباء يظنون أنهم بمجرد تسجيل أبنائهم بالمدرسة تنتهي عملية التربية بالنسبة إليهم، فيتكلون كلية على المدرسة في تكوين الأطفال، مع إغفال ما للتواصل من دور وأهمية قصوى في إنجاح العملية التربوية. فلا يزورون المدرسة إلا في البداية للتسجيل، وفي نهاية السنة لاستسلام النتائج، ويجهلون المشاكل التي يمكن أن يكون أبناؤهم يتخبطون فيها، فتتراكم سنة بعد سنة، إلى أن تتعقد الأمور، وعندئذ يبدأ العديد منهم في التساؤل عن سبب تعثر أبنائهم. فهم يهيئون لهم خير الأجواء، ويوفرون لهم كل التسهيلات حتى يقوموا بأعمالهم، ورغم ذلك فهم يتخلفون ويفكرون في الانقطاع عن الدراسة.

ويندهش المدرسون كذلك أحيانا من أنهم يبذلون كل المجهودات، ولكن بعض التلاميذ لا يهتمون بدراستهم، ولا يبدون أي استعداد، بل يعزفون عن الدخول لبعض المواد، فليلجأ البعض للضرب والحرمان ومختلف أساليب العقاب التي تنهى عنها جميع النظريات التربوية الحديثة.

ويلجأ البعض الآخر لاستدعاء الآباء وإقناعهم بضرورة اللجوء إلى الساعات الإضافية، وكل هذه الأساليب قد تنجح أحيانا لمدى قصير، وقد تخفق أحيانا أخرى.

والمدرسة بحكم تكوينها وبحكم تنظيمها، تركز اهتمامها بدرجة أكبر على جوانب معينة مثل الجانب العقلي المعرفي، وتغفل الجوانب والمؤثرات التي يمكن أن تكون عائقا أمام تقدم الطفل.

فنجد الآباء يلقون اللوم على المدرسة، والمدرسة تلقي اللوم على الآباء، فيعيش التلاميذ في هذه الدوامة، ويوضعون في مواقف الصراع التي تؤدي بهم أحيانا إلى التمزق وفقدان الشعور بالأمن والاستقرار، ومن ثم، الوقوع فريسة الحيرة والضياع. فليس أخطر على تربية الأبناء من أن نضعهم في موقف تتجاذبه قوتان تتجه كل منهما اتجاها مضادا لاتجاه الأخرى.

فإذا كانت التربية بمعناها العام، هي تحقيق النمو السليم المتكامل لكل من الفرد والمجتمع على السواء، وتوفير فرص التوازن والتكيف بينهما، علما بأن النمو المتكامل يشمل أبعادا مختلفة بعضها يؤثر في البعض، وتتضمن النمو الجسمي والعقلي والروحي والاجتماعي، فالواجب يحتم علينا أن نؤمن بمنظور التفاعل بين الأسرة والمدرسة لكونهما المجالين الحيويين اللذين يتصل بهما الطفل في بداية حياته، على أساس أن مشاكل التلميذ المدرسية لا تعود إلى طبيعة

الطفل وحدها، أو إلى طبيعة الأسرة، أو إلى طبيعة المدرسة بشكل منفصل، بل إنها تعود أساسا إلى نوعية العلاقات المنسوجة بين مختلف هذه العناصر، وطبيعة التفاعلات الموجودة بينها.

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

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

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

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

وإذا ما تحقق التكامل بين البيت والمدرسة، فإن أسباب التعثر تصبح موضوع بحث مشترك يقوم به كل من البيت والمدرسة، وبذلك يمكن تدارك هذا التعثر قبل استفحاله وتعقد ديناميته ومظاهره.

وهكذا نكون قد ضمنا للطفل نموا سليما وتوافقا دراسيا إيجابيا، وسهلنا بالتالي طريق الوصول إلى الأهداف المتوخاة، وجنبنا التلميذ العديد من الاضطرابات والمشاكل.