مجلة العلوم الاجتماعية
المجلد 16 / العـدد 01 / مارس 2022 / ص ص 740 - 753
Journal home page: http://journals.lagh-univ.dz/index.php/ssj
ASJP: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/305

دورخلايا الإصغاء والمتابعة في معالجة المشكلات في الوسط المدرسي - دراسة ميدانية بثانويات ولاية الجلفة

The role of listening and follow-up cells in dealing with problems in the educational milieu A field study in secondary schools in the state of Djelfa

عبد الحكيم بن بوخلط [1] ، نورالدين زعتر [2]
1 جامعة الجلفة (الجزائر) ، abdelhakim.benboukhallat@univ-alger2.dz
2 جامعة الجلفة (الجزائر) ، n.zaatar@mail.univ-djelfa.dz

تاريخ الاستلام: 2021/06/04 تاريخ القبول: 2022/03/16 تاريخ النشر: 2022/03/31

ملخص:
يهدف هذا البحث إلى التعريف بلجان الإصغاء والمتابعة المستحدثة في الثانويات لحل النزاعات التي تحدث في المؤسسات التربوية، كما يهدف إلى التعريف بالمشكلات الكثيرة الحدوث في المؤسسات التربوية. والطرق التي تستخدمها لجان الاصغاء والمتابعة في حل النزاعات. فأظهرت النتائج أن مشكلات التأخرات والغيابات المتكررة عي السائدة في جانب المشكلات المدرسية، وأما المشكلات السلوكية السائدة فهي مشكلة عدم احترام المدرسة، واما الحالات الصحية السائدة فهي الأمراض العادية وأمراض مزمنة وبعض الإعاقات، في حين تكثر هذه الحالات في المستوى النهائي، كما تكثر الحالات المتناولة من قبل خلايا الإصغاء والمتابعة في فئة التلاميذ الغير المعيدين. وأما الطرق المستخدمة لحل النزاعات من قبل الخلية هي طرق الإصغاء والإرشاد.
كلمات مفتاحية: خلايا الإصغاء والمتابعة، المشكلات، الوسط المدرسي.

ABSTRACT:
This research aims to introduce the new listening and follow-up committees in secondary schools to resolve disputes that occur in them. It also aims to identify many of the problems that occur in educational institutions. And the methods used by the listening and follow-up committees to resolve disputes. The results showed that the problems of tardiness and frequent absence are widespread on the side of school problems. As for the prevailing behavioral problems, it is the problem of disrespecting the school. As for the prevailing health conditions, they are ordinary diseases, chronic diseases and some disabilities, and these cases are frequent at the final level, and the cases that many deal with before listening and following up in the category of students who are not repeating the Sunnah. The methods used to resolve conflicts by the cell are the methods of listening and directing.
Keywords: Cells of listening and follow-up, problems, school milieu.

1- مقدمة:

تعاني المدرسة الجزائرية من عدة مشاكل مختلفة في كل مكوناتها. أدت إلى اهتمام القائمين على المنظومة التعليمية إلى تشخيص هذه المشكلات والوقوف على النقائص وإيجاد الحلول.

ومن مكونات العملية التعليمية المهمة الذي اهتمت وزارة التربية الوطنية بحل مشكلاتها؛ المتعلم فانتقلت من اهتمامها بتنمية جوانبه المعرفية، إلى الاهتمام بجوانبه النفسية والجسمية والاجتماعية، فأنشأت وحدات صحية لمتابعة الحالة الصحية للمتعلم، وشجعت على فتح المطاعم المدرسية في أغلب المؤسسات، وشرعت قوانين وقرارات لحماية المتعلم ومواكبة الحالات التي يعاني أو قد يعاني منها.

- المؤلف المرسل: عبد الحكيم بن بوخلط

doi: 10.34118/ssj.v16i1.1967
http://journals.lagh-univ.dz/index.php/ssj/article/view/1967
ISSN: 1112 - 6752 | رقم الإيداع القانوني: 66 - 2006 | EISSN: 2602 - 6090

ومن اللجان المهمة في المؤسسات التربوية التي أنشأت بموجب قرارات وزارية خلايا الإصغاء والمتابعة في الثانويات والتي تعني بالاهتمام بالتلميذ وحل المشكلات التي تحدث في المؤسسات التربوية. فما هي خلايا الإصغاء والمتابعة؟ وما هي المشكلات التي تعالجها خلايا الإصغاء والمتابعة في الثانويات؟ وما هي الطرق المستخدمة من قبل الإصغاء والمتابعة لحل النزاعات والمشكلات التي تحدث في المؤسسات التربوية؟

2- التعريف بخلايا الإصغاء والمتابعة:

2-1- تعريف المتابعة:

تعرف المتابعة بأنها: عملية روتينية لجمع البيانات تساعد على قياس مدى تقدم البرامج نحو تحقيق أهدافها، وحصر كل ما يقوم البرنامج بعمله وملاحظة مستمرة لجودة الخدمات المقدمة. وتعتبر المتابعة من إحدى الأنشطة المستمرة داخل البرنامج وتكون جزءا أساسيا من إدارته اليومية، وهي تتضمن التجميع المنتظم للمعلومات لاستخدامها في مراجعة تقدم وتنفيذ المراحل المختلفة للبرنامج واتخاذ القرارات المناسبة لضمان استمرارا العمل وفق الجدول الزمني الموضوع، وكذلك تتضمن التحقق من توفر الموارد المختلفة ومن حسن استخدامها للوصول للنتائج المرجوة، وتشمل عملية المتابعة كذلك التحقق من نوعية وكمية الأعمال المنجزة ومقارنتها مع المصروفات. (تيم عائد،2013، ص. 139)

كما تعرف متابعة تنفيذ خطوات المشروع للتأكد من انه يسير وفق الخطة الموضوعة ورصد أي خلل قد يؤدي إلى توقف أو تأخير المشروع والعمل على تلافيه. تتم عملية المتابعة على مستوى الأنشطة وتنفذ بشكل دوري عبر جمع المعلومات والبيانات التي تساعد في قياس مدى تنفيذ الخطة الموضوعة للمشروع ومدى تقدم المشروع نحو تحقيق أهدافه. (ايبرت فريدريش،2014، ص. 08)

2-2- تعريف الإصغاء:

الإصغاء مصدر الفعل أصغى و يعني الاستماع باهتمام و انتباه، قال تعالى : " و لتصغى إليه أفئدة الذين لا يؤمنون بالآخرة ..." سورة الأنعام كما يعرف الإصغاء كذلك بأنه التوجه نحو الآخرين و نحو ما يحاولون التعبير عنه و يبدأ بفهم الإطار العام لما يدلي به المتحدث و ما يتضمنه هذا الإطار داخليا و إرسال استجابات من المصغي تساعد المتحدث على التعبير عن أفكاره و مشاعره و أحاسيسه مع التركيز على الاستماع لكل شيء يقال و ليس ما يريد أن يسمعه فقط. (لخضر عواريب، بوجمعة إسلام،2013، ص.02)

يشير (بنات ،2004) أن الإصغاء يمثل بعدا هاما في حياة المرشد المهنية، فالدقة في إصغاء المرشد تسهم بنسبة نجاح عملية الإرشاد، ويحتاج الإصغاء الجيد إلى ممارسة وتدريب مستمرين، ويشترط لحسن الإصغاء أن يتم بعقل وأن يتم التعبير عنه بالمشاركة الانفعالية، التي تساعد المسترشد على التنفيس الانفعالين كما ويتطلب الإصغاء الفعال من المرشد النظر إلى المسترشد، وإظهار الاعتمام عن طريق تعبيرات الوجه، ووضع الجسم وتقديم التغذية الراجعة. (الزيات حورية محمد،2015، ص.31)

2-2-1- أهمية الإصغاء:

من خلال ما يتحلى به الفاحص النفساني من دقة وأمانة علمية وقدرة على الإصغاء لصاحب المشكلة، في الوقت الذي يعتبر فيه الإصغاء فرصة للتنفيس الانفعالي، يترك لدى صاحب المشكلة شعورا بالارتياح والطمأنينة وبأن هناك شخصا يهتم بأمره ومعاناته. فضلا عن ذلك يهيئ الإصغاء قاعدة عريضة وواسعة للأبعاد الحقيقية للمشكلة وإلمام شامل بالظروف التي اكتنفت حياة الفرد وإحالته إلى حالة مرضية غير سوية.

إن الإصغاء عامل دعم أساسي لا غنى عنه في أية مشكلة من المشاكل، مع مرافقة هذا الإصغاء التودد والحب والمرح ليتمكن الفاحص من الحصول على معلومات أكثر وأهم عن حياة الفرد الخاصة والعامة بين أهله وأقاربه ورفاقه، ومن ثم لتتشكل علاقة وثيقة بين الفرد (صاحب المشكلة) والفاحص. (الحجازي مدحت عبد الرزاق،2017، ص.70)

2-2-2- خطوات الإصغاء:

فالإصغاء الحقيقي لا يعني أننا نستمع للكلمات الصادرة من الآخرين، بل يعني فهمنا وتقبلنا لرسائل الآخرين، التي تتضمن مواقف وانفعالات، ويتضمن الإصغاء خطوتين رئيسيتين هما:

- الاستماع الجيد: ويتطلب الرغبة الأكيدة في معرفة الآخر، وأيضا تجنب العوائق التي يمكن أن تضعف الإصغاء، مثل مقارنة الفرد لنفسه مع المتكلم.
- تقديم استجابة متعاطفة: يجب أن يعطي الفرد الذي يصغي جيدا استجابة معينة، لكي يشعر الفرد الاخر بأنه مفهوم، ويجب أن تحمل الاستجابة انفعالات وتعاطف من الفرد الآخر، ويهدف الإصغاء إلى إزالة عدم وسوء الفهم بين الأفراد، كما ويشعر الآخرون بأنهم مقبولون، وهذا يساعد الشخص على كشف ذاته، ويعزز من مقدرته على التعبير عن مشاعره وانفعالاته، والتخفيض من التوتر، وخلق علاقات حميمة بين الأفراد. (الزيات حورية محمد،2015، ص.31)

2-3- تعريف خلية الإصغاء والمتابعة:

جاء في المنشور رقم 14/0.0.3/291 أنه تجسيدا للتوصيات المنبثقة عن الأعمال الدراسية الخاصة بظاهرة العنف في الوسط المدرسي والمتابعة اليومية في الميدان لحالات التوتر النفسي، تبينت الحاجة الماسة إلى دعم التكفل بالقضايا التربوية والنفسية والاجتماعية للتلاميذ بآليات تعتمد أكثر على تجديد أساليب تنظيم الحياة المدرسية بتنشيط الإصغاء باعتبار عملا إرشاديا في المؤسسات قصد معالجة القضايا في حينها، قبل أن تستفحل وتؤثر سلبيا على العملية التعليمية- التعلمية.

3- أهداف خلايا الإصغاء:

يهدف نشاط خلية الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية إلى (وزارة التربية الوطنية،2014، ص.09):

- معالجة الجوانب المترتبة عن مظاهر التوتر والعنف وآثارها المباشرة وغير المباشرة.
- حل النزاعات وفض الصراعات المتوقع حدوثها بالوسط المدرسي من خلال الوساطة.
- التكفل بالقضايا والمشاكل ذات الصلة بتمدرس التلاميذ.
- فتح فضاء الحوار لتمكين التلاميذ من التعبير عن مختلف اهتماماتهم وانشغالاتهم المدرسية.
- العمل على تعديل بعض السلوكيات المضرة بالحياة المدرسية عن طريق الإصغاء والإقناع.

4- أعضاء خلايا الإصغاء والمتابعة:

تتشكل خلية الإصغاء والمتابعة التربوية في كل ثانوية كما يلي (وزارة التربية الوطنية،2014، ص.09):

الأعضاء الدائمون:

- أستاذ رئيسي أو أستاذ منسق، رئيسا.
- مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي، منسقا وأمين الخلية.
- مستشار التربية، عضوا.
- ممثلان عن الأساتذة (مواد علمية وأدبية).

- رئيس جمعية أولياء التلاميذ أو ممثله.
- مشرف رئيسي للتربية أو مشرف تربية.
- مساعد رئيسي للتربية أو مساعد تربية.
- مندوب القسم.

يختار مدير الثانوية رئيس الخلية ممثلا له بين الأساتذة الرئيسيين أو المنسقين على أساس تقدير كفاءته التربوية وأقدميته ومستندا على تقييم مفتش التربية الوطنية. كما يختار ممثلي الأساتذة وباقي أعضاء الخلية على أساس الخبرة والكفاءة والاستعداد للتكفل بهذا الموضوع.

الأعضاء غير الدائمين: يتم استدعاؤهم حسب الحاجة وكلما اقتضت الضرورة ذلك ويكون عملهم تطوعيا واستشاريا. ومن بين المعنيين نذكر: طبيب الصحة المدرسية، الأخصائي النفسي، ممرضا، مختصا في الأرطوفونيا.

5- مهامها:

حدد (وزارة التربية الوطنية،2014، ص.10) مهام خلية الإصغاء والمتابعة في الثانوية والتي تتمثل فيما يأتي:

- جمع المعلومات التي لها علاقة بالنزاع من الأشخاص المعنيين والإجابة عن التساؤلات (أساتذة، إداريين، أولياء، زملاء)...
- التبليغ عن الحدث أو النزاع إلى الهيئة الوصية حسب الخطورة.
- تحديد إطار تدخل المعنيين بالأمر وأعضاء الخلية.
- تحديد العناصر المستهدفة وتكييف المتدخلين حسب الحدث.
- تحديد العناصر المستهدفة من المتابعة وعرض المساعدة.
- تنظيم التدخل التقني على مستوى التلاميذ.
- تنظيم التدخلات التقنية على مستوى الأولياء عند الضرورة.

6- طريقة عملها:

تعمل خلية الإصغاء والمتابعة في الثانوية وفق طريقة منظمة حددها المنشور الوزاري الخاص بتشكيل خلية الإصغاء والمتابعة، حيث ذكر طريقة العمل في نقاط هي:

- يتولى نشاط الإصغاء فرديا كل عضو من أعضاء الخلية عامة ومستشارا التربية والتوجيه خاصة، بحكم صلاحيتهما، حيث يمكن الاستماع على انفراد لكل تلميذ أو متدخل بحاجة إلى استجابة إصغائية لموضوع انشغاله، فيقدر الحالة إن كان يكفي لمعالجتها الإصغاء الفردي أو تتطلب بالضرورة إحالتها على خلية الإصغاء وفي كل الأحوال يشعر المدير بالوضعية.
- ينسق مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي مع مستشار التربية والأساتذة المعنيين عملهم بغرض ضبط الوضعية وإشعار مدير الثانوية بالموضوع الذي يستدعي عملية إصغاء ومتابعة نفسية وتربوية مع تقدير نوعية الإصغاء الملائمة: انفراديا (على مستوى مستشار التربية أو مستشار التوجيه) أو جماعيا (على مستوى الخلية).
- يحدد مدير الثانوية إطار العملية ومكانها بشكل يجعله يضمن السرية والاستقرار للفرد أو الجماعة المستهدفة.
- يستعين مدير الثانوية بإمكانية المرافقة التقنية لمدير مركز التوجيه المدرسي والمهني ولمفتشي التربية الوطنية.
- يستدعي مدير الثانوية أعضاء خلية الإصغاء والمتابعة ويكلف رئيسها بتنشيط جلساتها.
- يحدد رئيس الخلية موعد عقد الجلسات ومدتها.

- تحدد الخلية إستراتيجيتها لتسيير الحدث أو النزاع.
- تعتمد الخلية في تنشيط عملها على أسلوب التعبير الحر عن الحدث لتسهيل التبليغ عن الأحاسيس والصعوبات من طرف الفرد أو الجماعة المستهدفة. وفي حالة الرفض تكون المساعدة على التعبير بطرح أسئلة بسيطة، كما يمكن اقتراح الإصغاء الفردي حسب الضرورة.
- تعد الخلية تقريرا لمدير الثانوية يتضمن عناصر المعالجة المتوصل إليها أو اقتراحات التدخل.

6- المشكلات التربوية في الوسط المدرسي:

6-1- تعريف المشكلة الصفية:

هي حالة فيها الفرد أنه أمام موقف صعب أو محير يجهل كيفية التعامل معه ويرغب في معرفة الحلول لهذه المشكلة.

- يجب أن يعترف الفرد بأن الموقف يتطلب فعلا حاسما.
- ينبغي ألا يكون حل الموقف واضحا أو ممكنا بطريقة مباشرة بالنسبة للمتعلم الذي يعمل على إيجاد حل لهذا الموقف.
- أن يشعر الفرد بأنه يحتاج أو يرغب في القيام بعمل ما تجاه هذا الموقف، بل ينبغي له أن يقوم بإجراء ما.
- يجب أن يكون الفرد على وعي بالموقف المشكل لكي يعتبره مشكلة بالنسبة له. (خالد حسن ظاهر،2012، ص.143)

6-2- أسباب المشكلة الصفية:

للمشكلات الصفية أسباب منها:

6-2-1- الملل والضجر:

شعور الطالب بالرقابة والجمود في الأنشطة الصفية يجعلهم يقعون فريسة لمشاعر الملل والضجر لذلك فإن انشغال الطلاب بما يثير تفكيرهم ويتحداهم بمستوى مقبول يقلل من هذه المشاعر. (نبهان يحي محمد،2008، ص.10)

6-2-2- الإحباط والتوتر:

هناك أسباب تدعو لشعور الطالب بالإحباط في التعليم الصفي لذلك تحوله من طالب منتظم إلى طالب مشاكس ومخل للنظام الصفي ومن هذه الأسباب:

- طلب المعلم من طلابه أن يسلكوا بشكل طبيعي وهنا لم يحدد للطلاب معايير السلوك الطبيعي.
- زيادة التعلم الفردي الصعب أحيانا وتحل هذه المشكلة ببعض النشاطات التعليمية الجماعية.
- سرعة سير المعلم في إعطائه للمواد التعليمية دون إعطاء راحة بين الفترة والأخرى للطلاب.
- رتابة النشاطات التعليمية وقلة حيويتها وصعوبتها بإدخال الألعاب والرحلات والمناقشات تقلل من صعوبة هذه النشاطات. (عثمان محمد فيصل، ص2016، ص.113)

6-2-3- ميل الطلاب إلى جذب الانتباه:

أن الطالب الذي يعجز في النجاح في التحصيل الدراسي يسعى نحو جذب انتباه المعلم والطلاب الآخرين عن طريق سلوكه السيء والمزعج ويمكن أن تعالج هذه المشكلة بتوزيع الانتباه العادل حتى يستطيع المعلم إرضاء طلابه. (الناصر علاء الحاكم،2018، ص.79)

6-2-4- الصياح والشغب:

قد يسمع المعلم أصواتا في غرفة الصف دون معرفة مصدرها، إذ يتبادل بعض الطلبة أطراف الحديث، ويتهامسون أثناء الشرح، ويجيبون عن الأسئلة بصوت عال دونما إذن، وقد يصيحون عاليا (أنا يا أستاذ) رغبى منهم في المشاركة. ومن أبرز الأسباب التي تدعو إلى هذه المشكلات هو عدم معرفة الطلاب بالقوانين الصفية، وتوافر صداقة متينة بين الطلاب الذين يجلسون سويا، والميل إلى جذب انتباه الآخرين، والغيرة من الزملاء المتفوقين أكاديميا أو اجتماعيا، لعدم قدرتهم على تحقيق التفوق. (جراح بدر،2018، ص.22)

6-3- مصادر المشكلات المدرسية:

للمشكلات التي تقع داخل الوسط المدرسي عدة مصادر منها:

6-3-1- المشكلات التي تنجم عن سلوكيات المعلم:

يؤثر سلوك المعلم بصورة واضحة في تحديد ما يقوم به التلاميذ من سلوكيات انضباطية سواء داخل غرفة الصف او خارجها، وهناك مجموعة من سلوكيات المعلمين داخل غرفة الصف، والتي تؤثر بشكل فعال على سلوكيات التلاميذ. (جراح بدر،2018، ص.23) ومن هذه السلوكيات:

- القيادة المتسلطة جدا.
- القيادة غير الراشدة أو غير الحكيمة.
- انعدام التخطيط.
- حساسية المعلم الشخصية والفردية.
- ردود فعل المعلم الزائدة للمحافظة على كرامته.
- الاطراد في إعطاء الوعود والتهديدات.
- استعمال العقاب بشكل خاطئ وغير مجد. (شبر خليل إبراهيم وآخرون،2014، ص.163)

6-3-2- المشكلات التي تنجم عن النشاطات التعليمية الصفية وهي:

- اقتصار النشاطات الصفية على الجوانب اللفظية.
- تكرار النشاطات التعليمية ورتابتها.
- عدم ملائمة النشاطات التعليمية لمستوى الطالب. (عثمان محمد فيصل،2016، ص.115)

6-3-3- المشكلات التي تنجم عن تركيب الجماعة الصفية وهي:

- العدوى السلوكية وتقليد الطلاب لزملائهم.
- الجو العقابي الذي يسود الصف.
- الجو التنافسي العدواني.
- الإحباط الدائم والمستمر.
- غياب الاستعدادات للأنشطة والممارسات الديمقراطية.
- شيوع جو الديكتاتورية في الصف.
- غياب الطمأنينة والأمان. (سلامة محمد سلمان،2016، ص.32)

6-3-4- ظروف التلميذ العائلية:

تؤثر طبيعة الممارسات السلوكية السائدة في الجو الأسري على سلوكيات الأبناء التي ينقلونها معهم إلى الجو المدرسي، فالتلميذ الذي يعيش في جو أسري لا يعرف إلا الصخب والصياح بصوت عال كوسيلة للتفاهم، والذي لا يلقي بالا لأهمية التعليم، سينعكس على ضعف الدافع في نفوس الأبناء تجاه التعلم، وهذا بدوره سيؤدي إلى إمكانية أن يصطنع مثل هؤلاء التلاميذ المواقف الصفية غير المريحة، التي ستسهم في تعقيد مهمة المعلم في الإدارة الصفية. (أبو خليل فاديا،2011، ص .156)

إن المشكلات التي تواجه التلميذ في المدرسة كالغش في الاختبارات والسرقة والكذب والانطواء والخوف والهروب من المدرسة وعدم التكيف الدراسي والمدرسي وغيرها من المشاكل التي تواجه التلميذ ويكون لها أثرا في سلوكه. ولا بد لنا هنا من العناية الفردية بكل مشكلة من هذه المشاكل ولكل تلميذ على انفراد. (ربيع هادي مشعان،2010، ص.118)

ومن المشكلات التي تواجه التلاميذ في المدارس ما يلي (غنيم خالد اسماعيل،2015، ص.199):

- عدم وجود البيئة البيتية المناسبة للتلميذ لمذاكرة دروسه وحل واجباته بحيث يكلف من ذويه بالقيام بأعمال في البيت أو خارجه.
- بعد المدرسة عن البيت بحيث يتعذر وجود واسطة النقل للوصول للمدرسة في ساعات مبكرة، ولكيلا يرهق التلميذ أثناء ذهابه وعودته من وإلى المدرسة، فيتأخر دائما عن طابور الصباح.
- عدم توفر الكتب المدرسية مما يسبب ضعف التلميذ في دروسه وموارده الدراسية.
- ضعف المعلم وعدم قدرته على إيصال المادة لأذهان التلاميذ وقلة تحضير الوسائل التعليمية التوضيحية واستخدامها أثناء شرح المادة، وعدم مراعاة المعلم قدرات التلاميذ وفروقهم الفردية.
- عدم قدرة المعلم على تنمية حب المطالعة والبحث لدى التلاميذ فبعض التلاميذ لا يستطيع مطالعة مواضيعه، ومنهم من يكتف بشرح المعلم سواء كان وافيا أم مقتطف.
- تراكم المواضيع الدراسية والمواد بشكل مكثف حيث يعجز التلميذ عن مطالعة هذه المواد وفهمها وهضم مواضيعها وربما يقرأ أحيانا ولا يفهم.
- نقص في مصروفه اليومي وعدم قدرة التلميذ أحيانا شراء الدفاتر والأقلام ومستلزمات الكتابة، فليس كل طالب قادر الاكتفاء في هذه النواحي.
- عدم قدرة المعلم تبسيط المادة للتلميذ وربطها بالبيئة مما يصعب على التلاميذ إدراك مواضيعهم الدراسية فقد يقرأ المعلم الدرس على التلاميذ غيبا أو يسرده عليهم دون مناقشة وعن ظهر قلب.
- ضعف التلاميذ التأسيسي في معرفة أصول القراءة والكتابة فكثير من التلاميذ يصلون إلى نهاية الابتدائية ولا يعرف علامات الإعراب (الفتحة، الضمة، الكسرة، السكون، التنوين،.الخ) وقد يكتب الضمة واوا والفتحة ألفا والكسرة ياء والتنوين نونان وهذه الأمور ثبتت بتجاوب مؤكدة كما إنه لا يستطيع بدون أخطاء مما يدل على أن تأسيسه كان بطريقة خاطئة.
- تعنيف المعلم للتلاميذ وإيجاد جو قسري إرهابي وعقاب التلاميذ باستمرار بالضرب، فالتلميذ الذي يعيش هذا الجو يكره المدرسة ويذهب إليها مجبرا ويضطر للجو للتشويش وخلق الفوضى.
- الإكثار من الواجبات البيتية وتكثيف المواضيع بإعطائهم مواضيع جديدة، لم يفهموا الكثير منها ولم يناقشوا فيها مما يرسخ الضعف والسطحية عند التلاميذ ويؤكد عدم قدرتهم عل استيعاب الكثير من دروسهم.

- عدم ملائمة مكان المدرسة، وعدم توفر ساحات للنشاطات الرياضية وحدائق مما يسبب الإزعاج الشديد في المدرسة، نتيجة وجود ضجة سيارات وزوامير متعددة وعالية، ووجود المدرسة قريبة من سوق بحيث تتعالى أصوات الباعة والسيارات فيحدث صخبا مزعجا للتلاميذ.

6-3-4-1- أنواع المشكلات السلوكية:

"من أهمها: (الكذب - السرقة- إتلاف ممتلكات الغير- إثارة الفوضى- التمرد على السلطة والاعتداء على المعلم- الاعتداء على الغير- الاستهتار بالنظام المدرسي- الهروب- مخالفة الزي المدرسي- التدخين- الخوف والانطواء وعدم المشاركة في الأنشطة المدرسية- الانحرافات الخلقية- الغش في الامتحانات". (رفاعي عادل محمود،2014، ص.76)

7- أساليب معالجة المشكلات المدرسية:

لمعالجة المشكلات في المدارس يجب اتباع عدة أساليب منها:

7-1- الأساليب الوقاية:

"حيث إن أسهل المشاكل السلوكية التي يتعامل معها هي التي لا تحدث أولا وهي التي يمكن تجنبها بوضع قواعد للنظام الصفي وصياغة تعليمات صفية وجعل الطلاب مندمجين بأعمال مفيدة واستخدام تقنيات مختلفة. ويمكن تقليل التعب بإعطاء فترة راحة قصيرة تتخلل الأنشطة التعليمية وتفيد النشاطات وتحديد الأوقات المناسبة من اليوم الدراسي لإعطاء التعيينات الصعبة مثل أوقات الصباح حيث يكون الطلاب مستعدون لذلك". (الناصر علاء حاكم،2018، ص. 80)

7-2- استخدام التلميحات غير اللفظية:

"وذلك باستخدام النظر إلى الطلاب المنشغلين بالحديث مع بعضهم أو التربيت على الكتف أو التحرك نحو الطالب المخل بالنظام". (سلامة محمد سلمان،2016، ص. 33)

7-3- مدح السلوك المرغوب:

"حيث إن مدح الطلاب على السلوكيات المرغوبة مثل: مدح المعلم للطلاب الذين يجلسون في مقاعدهم أثناء الاستجابة لسؤال ما. ويجيبون عندما يؤذن لهم، قد يؤدي إلى إيقاف السلوك غير المرغوب". (شبر خليل إبراهيم وآخرون،2014، ص.167)

7-4- إشراك الطلاب في تحمل المسؤولية تجاه الطالب الذي أدى إلى إحداث مشكلة صفية:

"يجب على المعلم أن يدير نقاشا، يبين من خلال إبعاد حدوث المشاكل الصفية، وما يترتب عليها، ويطلب منهم وضع حلول لتلافيها، ورؤية للعقاب المناسب لمثل هذه الحالات ذلك ليشعر الطالب أنه تصرفه هذا لا يلقي قبولا لدى المعلم والطلاب على حد السواء". (سمارة فوزي،2017، ص.136)

7-5-مدح الطلاب الآخرين:

"حيث يقوم المعلم بمدح طلاب الصف مجتمعين ثم يقوم بمدح طالب ما لأدائه وممارسته عمل ما". (نبهان يحي محمد،2008، ص. 12)

7-6- التذكير اللفظي البسيط:

إذا لم يجد التلميح لدى طالب ما ولم يوقف سلوكه المخل بالنظام فإن استخدام تذكيرات لفظية يمكن أن تعيده للمسار الصحيح والانتظام مع زملائه في إكمال النشاط وينبغي أن يركز المعلم على السلوك وليس على الطالب. (الناصر علاء حاكم،2018، ص. 81)

ذكر (سمارة فوزي،2017، ص.136) مجموعة من طرق العلاج للمشكلات الصفية والتي منها ما يأتي:

- تعزيز السلوكات الإيجابية لدى الطالب: فلا يحكم على الطالب بالاتهام لمجرد وقوعه أو تسببه في أشكال ما، فإذا ما صلح هذا الطالب، واستقامت أموره يجب نسيان الماضي، وتعزيز المواقف الجديد للطالب.
- يجب تقبل الطلاب على حالهم، دون أن نتأثر بلون أو دين، فالجميع سواسية، فلا نعمل على استفزاز أحد الطلاب لهيئته، أو لدينه أو لونه.
- المعلم قدوة لطلابه، فالذي يعاملهم باللين لا بد وان يجد ذلك في تعاملهم معه ويجب على المعلم ان يتفهم خصوصيات المرحلة العمرية لطلبته ويتعامل معهم على أساسها.
- التخطيط الجيد للدرس وإشغال وقت الحصة بما يعود عليهم بالنفع والفائدة، يدفع الطلاب إلى احترام المعلم والالتزام بالانضباط الصفي وتجنب المواقف غير المرغوب فيها.
- إضفاء جو من المرح مثل التنوع في طرائق التدريس واستخدام الوسائل التعليمية يولد عند الطالب اتجاهات إيجابية نحو المعلم والمادة أيضا، وبذلك لا يفكر في تعكير الجو التعليمي، بل قد يدفعه لردع من يحاول افتعال مواقف غير تعليمية.
- على المعلم أن يكون يقظا لكل ما يدور في الصف من فعاليات وممارسات، فيستجيب لبعضها على الفور وقد يهمل بعضها الآخر، فالمعلم يقدر الحركات والمواقف فلا يعطيها أكبر من حجمها الطبيعي، حتى لا ينقلب الأمر إلى عكس ما يريد فيأتيه الخلل من حيث يريد الإصلاح.
- التعرف على الطلاب من جميع النواحي أولا الأسماء والحاجات والميول وان يشعر المعلم طلابه أنه قريب منهم، يتلمس مشاكلهم، ويحاول حلها، كل ذلك بلطف وهدوء.
- العمل على إيجاد المناخ الصفي الملائم من نظافة وإضاءة وتهوية، وإدارة ديمقراطية بعيدا عن الغضب والثورة او الانفعال.
- لا يجوز معاقبة الصف كاملا على خلفية موقف حصل من أحدهم ولم يستطع المعلم معرفة أن تحصر هذا الطالب لأن ذلك يولد الكراهية للمعلم لدى معظم الصف.
- لا يجوز إجبار الطالب على الاعتذار فورا يجب أن تشعر الطالب بخطئه ويفهم أبعاد هذا الخطأ وبعدها تراه ويعتذر عن ما بدر منه دون الطلب منه ذلك.
- على المعلم أن ينظر إلى المشكلة بحجمها الطبيعي، فلا يهول الأمور، ولا يهدد أو يتوعد او حتى يتعجل بإصدار العقوبة.
- عدم اللجوء إلى التشهير.

8- إجراءات الدراسة الميدانية:

8-1- منهج الدراسة:

اعتمد الباحثان في دراستهم على المنهج الوصفي كونه المناسب لموضوع الدراسة، حيث عرفه(حسن عبدالعال،2004) بأنه" استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر، بقصد تشخيصها وكشف جوانبها، وتحديد العلاقات بين عناصرها وبينها وبين ظواهر أخرى". ويشير إلى أن الأسلوب الوصفي في البحث" أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كميا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة، او المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة". (سليمان عبد الرحمن سيد،2014، ص131)

8-2-عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من كل ثانويات قطاع مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية الجلفة والمتكونة من 72 ثانوية.

3-8- حدود الدراسة:

كانت هذه الدراسة خلال الفصل الأول للموسم الدراسي (2020/2019)، بعد الانتهاء من أعمال الفصل الأول وتقديم كل المؤسسات لتقرير خلايا الإصغاء والمتابعة.

1-3-8- الحدود الزمنية:

تمت هذه الدراسة بمركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية الجلفة.

4-8- أدوات الدراسة:

تم استخدام التقرير النهائي المعد من قبل مركز التوجيه والإرشاد المدرسي لكل الحالات على مستوى قطاع تدخله.

5-8- الوسائل الإحصائية:

استخدم الباحثان الوسائل الإحصائية الآتية: التكرارات والنسب المئوية.

6-8- عرض النتائج:

1-6-8- توزيع الحالات حسب المشكلات المدرسية:

	عدد الحالات			النسب المئوية للحالات		
	الذكور	الإناث	المجموع	الذكور	الإناث	المجموع
التأخرات والغيابات المتكررة	78	15	93	28.78	5.54	34.32
اعاقة سير الدروس	55	6	61	20.30	2.21	22.51
عدم الرغبة في الدراسة	19	11	30	7.01	4.06	11.07
محاولة الغش	17	7	24	6.27	2.58	8.86
صعوبات دراسية	49	14	63	18.08	5.17	23.25
عدم الاندماج	0	0	0	0.00	0.00	0.00
المجموع	218	53	271	80.44	19.56	100.00

يظهر من خلال الجدول تفاوت الحالات المتناولة في جانب المشكلات المدرسية التي اهتمت بها لجان الإصغاء والمتابعة، حيث حاز ت مشكلات التأخرات والغيابات المتكررة على المرتبة الأولى بنسبة (34.32%) وكان عدد الحالات المتناولة (93 حالة). وفي المرتبة الثانية مشكلات صعوبات دراسية بنسبة (23.25%) وكان عدد الحالات المتناولة (63حالة). في حين حازت مشكلة إعاقة سير الدروس على المرتبة الثالثة بنسبة (22.51%) وكان عدد الحالات المتناولة (61حالة). في حين حازت مشكلة عدم الرغبة في الدراسة على المرتبة الرابعة في المشكلات الدراسية بنسبة (11.07%) وكان عدد الحالات المتناولة (30حالة). وفي المرتبة الخامسة جاءت محاولة الغش بنسبة (8.86%) وكان عدد الحالات المتناولة (24حالة).

2-6-8- توزيع الحالات حسب المشكلات السلوكية

يوضح الجدول السابق تفاوت الحالات المتناولة في جانب المشكلات السلوكية التي اهتمت بها لجان الإصغاء والمتابعة، حيث حاز ت مشكلات عدم احترام الأستاذ على المرتبة بنسبة (28.99%) وكان عدد الحالات المتناولة (118حالة). وفي المرتبة الثانية عدم احترام النظام الداخلي للمؤسسة بنسبة (25.31%) وكان عدد الحالات المتناولة (103حالة). في حين حازت مشكلة العنف اللفظي على المرتبة الثالثة بنسبة (17.20%) وكان عدد الحالات المتناولة (70 حالة). في حين حازت مشكلة استعمال الهاتف النقال أثناء الدرس على المرتبة الرابعة في المشكلات السلوكية بنسبة (11.30%) وكان عدد الحالات المتناولة (46حالة). وفي المرتبة الخامسة جاءت مشكلة عنف جسدي بنسبة (4.91%) وكان عدد الحالات المتناولة (20حالة). وحازت مشكلة حيازة أدوات ممنوعة على المرتبة السادسة بنسبة (4.18%) وكان عدد الحالات المتناولة (17حالة). وفي المرتبة السابعة جاءت مشكلة استهلاك مواد محظورة

(التدخين) بنسبة (3.93%) وكان عدد الحالات المتناولة (16حالة). وحازت مشكلة تخريب ممتلكات المؤسسة على المرتبة الثامنة بنسبة (3.44%) وكان عدد الحالات المتناولة (14حالة). وفي المرتبة الأخيرة جاءت مشكلة احتجاج التلاميذ بنسبة (0.74%) وكان عدد الحالات المتناولة (03حالة).

	عدد الحالات			النسب المئوية للحالات		
	الذكور	الإناث	المجموع	الذكور	الإناث	المجموع
عنف جسدي	20	3	20	4.91	0.74	4.91
عنف لفظي	28	21	70	6.88	5.16	17.20
عدم احترام النظام الداخلي للمؤسسة	58	20	103	14.25	4.91	25.31
استعمال الهاتف النقال أثناء الدرس	20	14	46	4.91	3.44	11.30
حيازة أدوات ممنوعة	10	7	17	2.46	1.72	4.18
تخريب ممتلكات المؤسسة	12	0	14	2.95	0.00	3.44
عدم احترام الأستاذ	98	16	118	24.08	3.93	28.99
احتجاج التلاميذ	3	0	3	0.74	0.00	0.74
استهلاك مواد محظورة (التدخين)	18	0	16	4.42	0.00	3.93
المجموع	267	81	407	65.60	19.90	100.00

يوضح الجدول السابق تفاوت الحالات المتناولة في جانب المشكلات السلوكية التي اهتمت بها لجان الإصغاء والمتابعة، حيث حاز ت مشكلات عدم احترام الأستاذ على المرتبة بنسبة (28.99%) وكان عدد الحالات المتناولة (118حالة). وفي المرتبة الثانية عدم احترام النظام الداخلي للمؤسسة بنسبة (25.31%) وكان عدد الحالات المتناولة (103حالة). في حين حازت مشكلة العنف اللفظي على المرتبة الثالثة بنسبة (17.20%) وكان عدد الحالات المتناولة (70 حالة). في حين حازت مشكلة استعمال الهاتف النقال أثناء الدرس على المرتبة الرابعة في المشكلات السلوكية بنسبة (11.30%) وكان عدد الحالات المتناولة (46حالة). وفي المرتبة الخامسة جاءت مشكلة عنف جسدي بنسبة (4.91%) وكان عدد الحالات المتناولة (20حالة). وحازت مشكلة حيازة أدوات ممنوعة على المرتبة السادسة بنسبة (4.18%) وكان عدد الحالات المتناولة (17حالة). وفي المرتبة السابعة جاءت مشكلة استهلاك مواد محظورة (التدخين) بنسبة (3.93%) وكان عدد الحالات المتناولة (16حالة). وحازت مشكلة تخريب ممتلكات المؤسسة على المرتبة الثامنة بنسبة (3.44%) وكان عدد الحالات المتناولة (14حالة). وفي المرتبة الأخيرة جاءت مشكلة احتجاج التلاميذ بنسبة (0.74%) وكان عدد الحالات المتناولة (03حالة).

فيظهر أن غالب المشكلات التي تعاني منها المؤسسات التربوية هي مشكلات عدم احترام الأستاذ.

3-6-8- توزيع الحالات حسب المشكلات الصحية:

	عدد الحالات			النسب المئوية للحالات		
	الذكور	الإناث	المجموع	الذكور	الإناث	المجموع
مرض	45	40	84	39.47	35.09	73.68
مرض مزمن	10	8	18	8.77	7.02	15.79
اعاقة (حركية ، سمعية ، بصرية ...)	7	4	12	6.14	3.51	10.53
المجموع	62	52	114	54.39	45.61	100.00

يظهر الجدول السابق أن المشكلات الصحية السائدة في المؤسسات التربوية، فالحالات المرضية العادية جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (73.68%) وكان عدد الحالات المتناولة (84حالة). وفي المرتبة الثانية جاءت مشكلات الأمراض المزمنة بنسبة

(15.79%) وكان عدد الحالات المتناولة (18حالة). وأما في المرتبة الأخيرة كانت الإعاقات المختلفة بنسبة (10.53%) وكان عدد الحالات المتناولة (12حالة).

4-6-8- توزيع الحالات حسب المستوى الدراسي:

		عدد الحالات						
		الذكور		الإناث		المجموعة		
		عادي	معيد	عادي	معيد	عادي	معيد	
الأولى ثانوي	ج م تك	74	24	31	14	105	38	
	ج م أداب	34	36	44	29	78	65	
المجموع		108	60	75	43	183	103	286
الثانية ثانوي	علوم تجريبية	38	25	39	13	77	38	
	رياضيات	0	1	1	0	1	1	
	تقني رياضي	17	1	1	1	18	2	
	تسيير واقتصاد	40	12	27	4	67	16	
	أداب وفلسفة	28	9	30	23	58	32	
	لغات أجنبية	7	9	22	1	29	10	
المجموع		130	57	120	42	250	99	349
الثالثة ثانوي	علوم تجريبية	46	42	47	20	93	62	
	رياضيات	12	0	1	0	13	0	
	تقني رياضي	28	30	4	9	32	39	
	تسيير واقتصاد	34	43	25	15	59	58	
	أداب وفلسفة	44	38	20	10	64	48	
	لغات أجنبية	9	15	5	8	14	23	
المجموع		173	168	102	62	275	230	515
المجموع العام		411	285	297	147	708	432	1150

1-4-6-8- توزيع الحالات حسب النسب المئوية للمستوى الدراسي والجذوع المشتركة والشعب:

يظهر الجدولان السابقان تفاوت الحالات من مستوى لآخر ومن شعبة لأخرى فتكثر الحالات في السنة الثالثة ثانوية بعدد (515) بنسبة (44.3%) وأما في المرتبة الثانية كانت الحالات المتناولة في مستوى السنة الثانية بعدد (349) بنسبة (30.61%) وفي المرتبة الثالثة في المستوى الأولى الثانوي بعدد (286) حالة بنسبة (25.09%). كما يظهر الجدول أن أغلب الحالات كانت في فئة التلاميذ الغير معيدين بنسبة (62.11%).

		عدد الحالات						
		الذكور		الإناث		المجموعة		
		عادي	معيد	عادي	معيد	عادي	معيد	
الأولى ثانوي	ج م تك	6.49	2.11	2.72	1.23	9.21	3.33	
	ج م أداب	2.98	3.16	3.86	2.54	6.84	5.70	
المجموع		9.47	5.26	6.58	3.77	16.05	9.04	25.09
الثانية ثانوي	علوم تجريبية	3.33	2.19	3.42	1.14	6.75	3.33	
	رياضيات	0.00	0.09	0.09	0.00	0.09	0.09	
	تقني رياضي	1.49	0.09	0.09	0.09	1.58	0.18	
	تسيير واقتصاد	3.51	1.05	2.37	0.35	5.88	1.40	
	أداب وفلسفة	2.46	0.79	2.63	2.02	5.09	2.81	
	لغات أجنبية	0.61	0.79	1.93	0.09	2.54	0.88	
المجموع		11.40	5.00	10.53	3.68	21.93	8.68	30.61
الثالثة ثانوي	علوم تجريبية	4.04	3.68	4.12	1.75	8.16	5.44	
	رياضيات	1.05	0.00	0.09	0.00	1.14	0.00	
	تقني رياضي	2.46	2.63	0.35	0.79	2.81	3.42	
	تسيير واقتصاد	2.98	3.77	2.19	1.32	5.18	5.09	
	أداب وفلسفة	3.86	3.33	1.75	0.88	5.61	4.21	
	لغات أجنبية	0.79	1.32	0.44	0.70	1.23	2.02	
المجموع		15.18	14.74	8.95	5.44	24.12	20.18	44.3
المجموع العام		36.05	25.00	26.05	12.89	62.11	37.89	100

5-6-8- توزيع الحالات حسب مستويات وطرق التدخل:

الطرق	عدد الحالات	النسب المئوية
الوساطة	278	28.31
الإصغاء والإرشاد	555	56.52
تسوية الخلاف	51	5.19
الإحالة على الفحص الطبي (وحدة الكشف والمتابعة)	12	1.22
الإحالة على المتابعة النفسية (وحدة الكشف والمتابعة)	8	0.81
تدخل جمعية أولياء التلاميذ	4	0.41
تدخل مدير الثانوية	36	3.67
الإحالة على مجلس التأديب	38	3.87
المجموع	982	100

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن خلايا الإصغاء والمتابعة تستخدم عدة طرق لحل المشكلات التي تقع في المؤسسات التربوية حيث يأتي الإصغاء والإرشاد في الدرجة الأولى بنسبة (56.52%) بعدد حالات بلغ (555) حالة من الحالات الإجمالية. وفي المرتبة الثانية جاءت الوساطة بين أطراف النزاع بنسبة (28.31%) بعدد بلغ (278) حالة. وفي المرتبة الثالثة جاءت طريقة تسوية الخلاف بنسبة (5.19%) بعدد بلغ (51)، وبلغت الحالات التي أحيلت على مجلس التأديب (38) حالة بنسبة (3.87%)، وفي المرتبة الخامسة جاءت الحالات التي تدخل فيها المدير بنسبة (3.67%) بعدد بلغ (36). كما بلغت الحالات التي أحيت على الفحص الطبي

(12) حالة بنسبة (1.22%). وفي المرتبة السابعة جاءت الحالات التي أحيلت على المتابعة النفسية بنسبة (0.81%) بعدد بلغ (08) حالات. وفي الأخير جاءت الحالات التي تدخلت فيها جمعية أولياء التلاميذ بنسبة (0.41%) بعدد بلغ (04) حالات.

5- الخاتمة:

من خلال ما سبق من عرض حول دور خلايا الإصغاء والمتابعة في المؤسسات التربوية، والأدوار المهمة التي تقوم بها في حل النزعات ومعالجة القضايا والمشكلات الدراسية والسلوكية حيث أظهرت النتائج ما يأتي:

- مشكلات التأخرات والغيابات المتكررة في المشكلات المدرسية على المرتبة الأولى بنسبة (34.32%)
- مشكلات عدم احترام الأستاذ في المشكلات السلوكية على المرتبة بنسبة (28.99%)
- الحالات المرضية العادية في المشكلات الصحية جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (73.68%)
- تكثر الحالات المتناولة في خلايا الإصغاء والمتابعة في مستوى السنة الثالثة ثانوية بعدد (515) بنسبة (44.3%)
- وأما بخصوص طرق علاج المشكلات فكان الإصغاء والإرشاد في الدرجة الأولى بنسبة (56.52%) بعدد حالات بلغ (555) حالة من الحالات الإجمالية.
- هذه النتائج والتحليلات الإحصائية للجداول، تدعوا الباحثين للوقوف على الأسباب النفسية والاجتماعية لهذه المشكلات. كما أنها تتطلب من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تحليل الوضعيات أكثر.

- قائمة المراجع:

أبو خليل فاديا. (2011). إدارة الصف وتعديل السلوك الصفي. بيروت. دار النهضة العربية.

ايبرت فريدريش. (2014). المتابعة والتقييم إجابات عملية لأسئلة جوهرية. بيروت. دكروب للطباعة والنشر.

تيم عائد. (2013). أساسيات المتابعة والتقييم. مركز المعلومات والبحوث. مؤسسة الملك الحسين.

جراح بدرن (2018). استراتيجيات مبتكرة لحل المشاكل المدرسية. دار المعتز للنشر والتوزيع.

الحجازي مدحت عبد الرزاق. (2017). علم النفس بين التراث والمعاصرة. بيروت. دار الكتب العلمية.

خالد حسن ظاهر. (2012). فن التدريس في الصفوف الابتدائية الثلاثة الأولى. عمان. دار أسامة للنشر والتوزيع.

ربيع هادي مشعان. (2010). القياس والتقويم في التربية والتعليم. عمان. دار زهران للنشر والتوزيع.

رفاعي عادل محمود. (2014). مشكلات المراهقة وأساليب العلاج. ط1. القاهرة. دار كنوز للنشر والتوزيع.

الزيات حورية محمد، (2015). تقوية مهارات الاتصال وتحسين مفهوم الذات لدي اطفال قرى SOS.. عمان. مركز الكتاب الأكاديمي.

سلامة محمد سلمان. (2016). فن إدارة الوقت. ط1. عمان. دار المعتز للنشر والتوزيع.

سليمان عبد الرحمن سيد. (2014). مناهج البحث. عالم الكتب.

سمارة فوزي. (2017). التفاعل الصفي. دار الخليج للنشر والتوزيع.

شبر خليل ابراهيم، جامل عبد الرحمن. أبو زيد عبد الباقي. (2014). أساسيات التدريس. ط1. عمان. دار المناهج للنشر والتوزيع.

عثمان محمد فيصل. (2016). المدرسة المعاصرة. ط1. عمان. دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع.

غنيم خالد إسماعيل. (2015). التربية المعاصرة قضايا وحلول. مركز الكتاب الأكاديمي.

لخضر عواريب، بوجمعة إسلام، (2013). الإصغاء كوسيلة تواصل في بناء علاقات أسرية. الملتقى الوطني الثاني حول: الاتصال وجودة الحياة في الأسرة.

الناصر علاء حاكم. (2018). الإدارة والإشراف والتعليم الثانوي. بيروت، دار الكتب العلمية.

نهان يحي محمد. (2008). الإدارة الصفية والاختبارات. دار اليازوري العلمية.

وزارة التربية الوطنية. (2014). منشور وزاري يتضمن إنشاء خلايا الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية بالثانويات.