العلاقات التربوية ودورها في تحسين جودة التعليم

Educational relations and their role in improving the quality of education

رابح بن عيسى[1] *، عبيد نصيرة[2]

[1] جامعة الوادي (الجزائر) benaissa@gmail.com

[2] جامعة الوادي (الجزائر) A.nasira@yahoo.com

تاريخ الاستقبال: 2020/01/31؛ **تاريخ القبول:** 2020/11/09؛ **تاريخ النشر:** 2020/12/30

ملخص:

من خلال هذه الدراسة أن نبين الدور الذي تلعبه العلاقة التربوية في تحسين جودة التعليم بإعتبارها عنصرا مهما وفاعلا في العملية التعليمية كون أن للعلاقات التربوية خاصية تأثير وتأثر فهي تربط لف الأطراف التي تتضمنها العملية التعليمية في المؤسسات التربوية، فهي المنشط الذي تقوم عليه، ومحرك هذه العلاقات هو التفاعل بين أطراف العملية التعليمية، هذا التفاعل الذي يعتبر فرصة لأحد ب التعليمية للتعرف على جانب مجهول في العملية التعلمية ويحتاج إلى إكتشافها، فهي تتخذ عدة أشكال وجب رصد جوانبها وتجلياتها في الحياة المدرسية لما لها من أهمية إستراتيجية في تحسين جودة م للمعلم والتلميذ على حد سواء ، وفي تكوين شخصية متوازنة ومتفاعلة مع الآخر مستفيدة من تجارب الغير، هذه العلاقات متى ما كانت بناءة تحدث تغيرات إيجابية في تمثلات كل أطراف العملية التربوية بما يخدم مصلحة الفاعلين في العملية التعليمية، والمنظومة التربوية ككل.

الكلمات المفتاحية: العلاقات التربوية، جودة التعليم،. المدرسة، العملية التعليمية التعلمي

Abstract :Through this study, we try to show the role that the educational relationship plays in improving the quality of education as an important and effective element of the educational process, because educational relationships have an impact and a characteristic of impact because they connect the different parties involved in the educational process in educational institutions, it is the stimulator that is based on it and the motor These relationships are the interaction between the parties to the educational process, this interaction, which is the opportunity for one of the educational parties to get to know an unknown side in the learning process and should be explored, as it takes many forms, its aspects and manifestations in school life should be monitored due to its importance A strategy to improve the quality of education for teachers and students alike, and in the composition of balancing and interacting with others e xpersonal experiences benefiting others, These relationships, each time constructive, bring about positive changes in the representations of all sides of the educational process in a way that serves the interests of the actors of the educational process and of the educational system as a whole.

- **Keywords**: educational relations, quality of education, school, The educational process Learning

* **المؤلف المرسل .**

I- تمهيد :

تعتبر المدرسة فضاء اجتماعي تربوي، ومؤسسة من مؤسسات التنشئة الاجتماعية التي أنشاها المجتمع، من أجل تكوين المواطن و الفرد الصالح، من خلال بناء شخصيته بناء متوازنا وسويا، و لا يتأتى ذلك إلا من خلال مجموعة من الممارسات التربوية الهادفة، ومن بين هذه الممارسات إقامة علاقات اجتماعية وتربوية إيجابية و طيبة بين الفاعلين في المدرسة و خاصة بين المعلم و المتعلم و التلاميذ فيما بينهم. ، وبين التلاميذ والمادة التعليمية.

هاته العلاقات التي يعتبر المعلم والمتعلم أهم أقطابها. و من بين محاورها الرئيسية التي ترتكز عليها العملية التعليمية التعلمية، فكلما كانت إيجابية وسليمة كانت العملية التعليمية بناءة وذات جودة. و استطاعت أن تحقق أهدافها التي سطرت لها، بطريقة مناسبة و فعالة، ووصلت بها إلى أرقى مستوياتها.

وبالتالي فالحديث عن دور العلاقات التربوية في تحسين جودة التعليم من ضروريات العصر، وهذا ما نحاول توضيحه وإبرازه من خلال هذا المقال الذي حمل عنوان العلاقات التربوية ودورها في تحسين جودة التعليم. أنتج التواصل والتفاعل بين الأفراد في المدرسة إلى قيام علاقات تربوية بين مختلف الفاعلين في المؤسسات التعليمية

II – تعريف العلاقة التربوية:

يمكن ذكر بعض تعريفات للعلاقة التربوية وهي(**أيت أحمد،2009،ص 11**):

– يقصد بالعلاقة التربوية مجموع التفاعلات التي تحدث داخل جماعات التعلم، والتي تتم في الوقت نفسه بين المدرس والمتعلمين، وبين المتعلمين أنفسهم ، وبين المدرس والمتعلمين ومواضيع التعلم و الإطار العام الذي تحدث في سياقه هذه التفاعلات و هو الوضعيات التعليمية التعلمية.

– ويمكن القول مع جان كلود فيلو: " أن العلاقة التربوية تعامل وتفاعل إنساني يتم بين أفراد يوجدون في وضعية جماعة، وإذا ما اعتبرنا أن الفضاء الذي تحدث فيه عمليات التعليم والتعلم هو في الغالب الأعم حجرة الدراسة، فمن الواضح أن نؤسس داخل هذا الفضاء علاقات دينامية بين المدرس والمتعلمين تتخذ شكل إنخراط في عملية تواصل مركبة، وتبليغ للرسائل وتبادلات وجدانية، وعمليات استكشاف ومقاومة.

– تناولت هذه التعريفات العلاقة التربوية من حيث أنها ترتكز أساسا على عملية التفاعل بين أفراد الجماعة التربوية.

تصنيف العلاقة التربوية:

نظرا لتعدد الأطراف المشاركين في عملية التفاعل في العلاقة التربوية الأمر الذي أدى إلى وجود إختلافات وتصنيفات لطبيعة هذه العلاقة ، وقد إهتم الكثير من الدارسين بتحديد أصنافها منطلقين من طبيعة التفاعل بين المدرس والمتعلمين والمحتوى التعليمي وعلى سبيل المثال نجد منها ثلاثة كمايلي:

أ– صنف " لويس دينو" العلاقة التربوية إلى أربعة أصناف هي:

- علاقة يهيمن فيها المدرس فيكون الفعل التربوي والبيداغوجي فيها متمركزا على ذاته كما ينحصر دوره في تقديم المعرفة.

- علاقة يتمركز فيها العمل التربوي على المتعلم، بحيث يكون مدعوا إلى إعادة بناء المعرفة واكتشافها، أما المدرس فيعمل في هذا النمط على توفير وتنظيم الشروط الضرورية للتعلم، بحيث تتحدد أدواره الأساس في التوجيه والارشاد.
- علاقة يكون فيها المدرس محفزا ومسهلا لعمليات التعلم دون أن يتدخل في توجيهها أو المشاركة فيها، فهو يكتفي فقط بتلبية حاجات المتعلمين.
- علاقة يصبح فيها المدرس متعلما بدوره.

ب- حدد" ج. دوكلو" أنماط العلاقة التربوية في ثلاثة أنواع هي:

- علاقة يمثل فيها المدرس الفاعل الأساسي، وقوامها اكتساب المتعلم قيم احترام النظام والامتثال لقواعده(علاقة أوتوقراطية).
- علاقة محورها محتويات التعلم، وقيمها الأساس هي العقلانية والفعالية(علاقة تكنوقراطية).
- علاقة يشكل فيها المتعلم محور العملية التعليمية، وتقوم على أساس احترام شخصيته واكسابه قيم الحرية والاستقلالية والإبداعية(علاقة ديموقراطية).

ج- ثمة تصنيف ثنائي للعلاقة التربوية يميز فيها بين ما يأتي:

- علاقة تربوية تقليدية تتميز بمركزية المدرس (فهو الذي يمتلك المعرفة ويتحكم في طرائق وتقنيات تبليغها وتمريرها إلى المتعلم، فضلا عن ممارسته لسلطة شبه مطلقة)، وتتم التفاعلات في هذه العلاقة في اتجاه وحيد، أي من المدرس نحو المتعلمين.
- علاقة تربوية حديثة تتميز بمركزية المتعلم أو المتعلمين(يكون المدرس مجرد موجه ومرشد ومسهل للعمل ويمارس فيها المتعلم أنشطة إعادة اكتشاف المعرفة وبنائها)، وتتميز التفاعلات في هذا النمط من العلاقة بالشمولية (أي أنها متبادلة بين المدرس والمتعلمين وبين المتعلمين أنفسهم).

تصنيف حانون Hanoun:

ويميز حانون في العلاقات التربوية بين شكلين أساسيين هما: (**شعبان، ص ص14–15**)

- علاقة متمركزة حول الأستاذ أو المدرس، تتسم حسب تعبيره بتوجيهية كاملة، إذ يتدخل الأستاذ في أدنى حدث أو حركة يقوم بها الطالب، مما يجعل من المتعلم مجرد متلق سلبي لما يقدمه المدرس، ويقوم هذا الموقف على تجاهل كامل للمتعلم مما يخلق لديه عدوانية وقلقا يرمي به في موقف دفاعي.
- علاقة متمركزة حول المتعلم ويصفها بالانتظارية وتقوم على أساس موقف غير توجيهي كلي، بحيث تترك جميع المبادرات في يد المتعلمين، مما يؤدي في هذه الحالة إلى أن يتكون لدى المتعلم نوع من عدم التوازن وميل نحو عدم الحسم.

وينطلق حانون في تصنيفه هذا أن العلاقة التربوية والطالب تتأثر بعمق بما تخلقه الوضعية التربوية ذاتها من تناقضات وجدانية سواء لدى المدارس أو لدى المتعلمين، مما يكون له انعكاس مباشر على الأسلوب التربوي الذي يعتمده المدرس، وبالتالي على مواقفه العلائقية داخل الصف وتؤدي تلك التناقضات الوجدانية التي يعيشها المدرسون إلى عدم توازن العلاقة التربوية التي يقيمونها مع طلبتهم، فهم إما يركزون على الجانب الوجداني فيها، فيقيمون بالتالي علاقات شخصية وجدانية معهم ، وإما أن يخضع سلوكهم التربوي للمتطلبات المؤسسية ومقتضيات الوظيفة المنوطة بهم، فيتسم بالتالي باللاشخصية وبإتخاذ قرارات عقلانية.

✓ III- أبعاد العلاقة التربوية:

تتميز العلاقة التربوية في وجود ثلاثة أبعاد فيها وهي (**أيت أحمد، نفس المرجع،ص15-16**):

- البعد البيداغوجي- الديداكتيكي.
- البعد التنظيمي.
- البعد العلائقي.

أولا : البعد البيداغوجي: تتخذ العلاقة على هذا المستوى بالأساس طابع التواصل البيداغوجي، وهو مفهوم شامل يشير إلى مجموع العمليات والمظاهر والسيرورات التواصلية التي تحدث بين المدرس والمتعلمين في سياق وضعية تعليمية تعلمية محددة، والتي يتم بواسطتها تبليغ محتوى تعلمي أو تبادله، أو تتحقق عملية التأثير المتبادل بين طرفي عملية التعليم والتعلم، ويتخذ التواصل البيداغوجي من الأرسال اللفظي وسيلة أساسية لكن ذلك لا يمنع من إستخدامه لوسائل غير لفظية كالحركات والايماءات وتعابير الوجه، ونبرة الصوت وغيره.

وقد حدد " بياجي" في هذا الإطار بعض الشروط التي بدونها لا تكون علاقة التواصل البيداغوجي داخل جماعة التعليم علاقة حقيقية قائلا:

- ليس ثمة تواصل حقيقي عندما يكون المدرس متمركزا على ذاته.
- عندما يبدي المتعلم تحفزا وانتباها، فإنه يسهم بفعالية في التواصل.
- يقوم التواصل البيداغوجي على العلاقات الاجتماعية والانسانية بين المدرس والمتعلمين.
- هناك شروط لتحقيق التواصل منها الاشتراك في اللغة والمرجع، وتعزيز التواصل عن طريق التغذية الراجعة، والانتباه إلى وضعيات المتلقي.

ثانيا: البعد التنظيمي:

تتم عملية التعليم والتعلم في شكلها النظامي خاصة ضمن سياق مؤسس تحكمه قواعد وضوابط محددة، ويشكل هذا السياق في الوقت ذاته إطارا تتم فيه العلاقة التربوية ويشمل البعد التنظيمي بصفة أساسية صيغ تنظيم فضاء التعلم، وأشكال توزيع المتعلمين داخله وكذا القواعد(الموجودة أو المتفق عليها) التي تحكم السلوك والتصرف العام لطرفي العملية التعليمية-التعلمية داخل ذلك الفضاء وتؤثر هذه الجوانب كلها في طبيعة العلاقة التربوية وشكلها.

ينظم فضاء التعلم في الغالب بكيفية تقليدية (ترتيب طاولات الجلوس في صفوف عمودية وجلوس المتعلمين في مواجهة السبورة) إلا أنه هناك أشكالا أخرى عديدة تتيح توزيعا معينا للمتعلمين داخل الصف ويقتضي شكل من أشكال التوزيع نمطا محددا من التفاعلات بين المتعلمين من جهة وبينهم وبين المدرس من جهة أخرى، كما ينطوي على قواعد وضوابط سلوكية محددة ترسم لكل طرف حدود تصرفه، فغالبا ما يكون من الصعب على المتعلمين في إطار التنظيم التقليدي التواصل المباشر والتلقائي فيما بينهم، أما عندنا ينظم الصف تنظيما أكثر تفتحا(عمل في مجموعات – مجموعات مناقشة...) فإن التفاعلات بين أطراف العملية التعليمية التعلمية تكون أكثر إنفتاحا وقواعد السلوك أكثر مرونة كما يكون التواصل بين المتعلمين مباشرا وأكثر تلقائية، تتقلص هوامش المنع، ويغدوا المتعلم مركز فعل التعليم والتعلم.

ثالثا: البعد العلائقي.

يعد البعد العلائقي أقل أبعاد العلاقة التربوية بروزا ومباشرة، بالنظر إلى كونه يتعلق بالتبادلات السوسيو-وجدانية والانفعالية المركبة وغير الصريحة التي تفرزها الدينامية الداخلية لجماعة التعلم فداخل هذه الجماعة تحدث عمليات تحويل وإسقاط يكون موضوعها المدرس او أي عضو آخر من أعضاء الجماعة التربوية.

وقد شكل البعد العلائقي موضوع أبحاث عديدة أبرزت جميعها أهمية إعتبار البعد العلائقي في النظر إلى العلاقة التربوية فركز بعضها على الدور التي تؤديه التمثلات المتولدة عن وجود المدرس والمتعلمين في وضعية جماعة و تحديد علاقته بعضهم ببعضويذهب ميشال جيلي(التوثيق؟)، في هذا الصدد إلى التأكيد على الكيفية التي يدرك بها كل واحد من الشركاء المدرسين الآخر وعلى المحددات الكامنة والنتائج التربوية المحتملة، ومن خلالهما يهتم المدرس في علاقته بالمتعلم بالجوانب المعرفية في شخصيته وبموقفه من العمل المدرسي أكثر من اهتمامه بالجوانب الوجدانية، بينما يركز المتعلم في إدراكه للمدرس على مقدرة هذا الأخير على تفهم مواقفه، وعلى كيفية تعامله معه وقدرته على إفساح مجال المبادرة امامة وتتحدد العلاقة بين الطرفين بناء على مدى التوافق والتباين بين تمثل وإدراك كل منهما للآخر.

ومن أهم الدراسات التي ركزت على البعد السوسيووجداني من منظور التحليل النفسي دراسة بيتر فرستناو يتناول الباحث العلاقة التربوية من خلال مقارنتها بعلاقة الطفل بأهله ويرى أن الطابع الغالب على هذه العلاقة هو الطابع اللاشخصي، إذ ما قورنت بالعلاقة السائدة داخل الأسرة بين الطفل وأهله، فبحكم طبيعة عمل المدرس ودوره يتحاشى هذا الأخير النظر إلى المتعلمين من زاوية كونهم أطفالا ولا يعتبر فيهم سوى صفات المتعلم.

- ✓ **تعريف الجودة:**

لقد تباينت الاتجاهات في تعريف الجودة على الرغم من قناعة الجميع بأهميتها ودورها الفعال في تحقيق موقف تنافسي للمنتج، في السوق على إعتبارها أنها مفهوم عالمي ذو دلالات مختلفة وفقا لاختلاف وجهات نظر الباحثين والمفكرين في هذا الموضوع، فالجودة في اللغة يردها المعجم الوسيط إلى فعلها الثلاثي جاد ومصدره جودة بمعنى صار جيدا، ويقال جاد العمل فهو جيد وجاد الرجل أتى بالجيد من قول أو عمل.

أما إصطلاحا فالجودة Qualité من الكلمة اليونانية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته وكانت تعني قديما الدقة والإتقان ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن المنتوج جيد أو الخدمة جيدة.

- الجودة حسب تعريف معهد الجودة الفيديرالي الأمريكي هي: " أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء".
- تعرفها المنظمة العالمية للتقييس على أنها: " مجموعة من الصفات والخصائص التي تتمتع بها سلعة أو خدمة ما تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة ضمنيا".

ويمكن إعطاء تعريف للجودة من منظور روادها كما يلي: (**قادة، 2009، ص ص 02-03**)

- جوران (Juran) عرف الجودة بأنها " مدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات".

- فيدنباو (Feigenbaum) عرف الجودة بأنها:" الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون".

- كروبسي (Crosby) عرف الجودة بأنها:" المطابقة مع المتطلبات وأكد بأنها تنشأ من الوقاية وليس من التصحيح وبأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة".

✓ **تعريف جودة التعليم:**

تم التعرض إلى مجموعة من التعريفات نوجزها في مايلي (**بند بن خالد، 2011، ص ص51-52**)

- إنا لجودة في التعليم تعني إيجابية النظام التعليمي بمعنى أنه إذا نظرنا إلى التعليم على أنه استثمار قومي له مدخلاته مع أهداف النظام من حيث احتياجات المجتمع ككل في تطوره ونموه، وإحتياجات الفرد بإعتباره وحدة بناء هذا المجتمع.

- عرفت سناء ياسين الجودة في التربية بأنها:" إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من استثمار وتوظيف المواهب والقدرات الفكرية للعاملين، في مختلف مراحل التنظيم، لتحقيق التحسن المستمر للمؤسسة التعليمية".

- وعرفت سهيلة الفتلاوي الجودة في التعليم بأنها : نظام متكامل من مجموعة من المعايير(المواصفات) والاجراءات والأنشطة والإرشادات تضعها الجهة المسؤولة عن التعليم أو المؤسسة التعليمية نفسها، ليهتدي بها في تنظيم عملها وتوفيرها بطريقة فاعلة للمستفيدين.

- أما عطية فهو يعرف الجودة الشاملة في مجال التعليم بأنها: استحضار احتياجات المتعلمين والمجتمع وجميع المستفيدين من خدمة التعليم داخل المؤسسات التعليمية وخارجها، ورغباتهم ووضع البرامج التعليمية وفق معايير تضمن الاستجابة لتلك الحاجات والرغبات بدرجة تتلاءم وتوقعات المستفيدين وتنال رضاهم، وتكون هذه البرامج خاضعة للتحسين والتطوير المستمرين تبعا لمتطلبات المستفيدين وحاجاتهم المتطورة، وذلك وفق ما يحدث من تطورات وتغيرت في مجالات الحياة المختلفة".

✓ **مراحل الجودة في التعليم:**

لجودة التعليم عدة مراحل نختصرها فيما يلي: (**أمجد، 2018**)

1- مرحلة التقييم

ويتم في هذه المرحلة التعرف على الوضع القائم بالمدرسة من حيث الإمكانيات المادية والبشرية والطريقة التي يطبق بها النظام التعليمي ونتائج التحصيل العلمي للطلاب ومدى العلاقة بين المدرسة والمجتمع وتقييم عناصر العملية التعليمية.

2- مرحلة تطوير وتوثيق نظام الجودة:

في هذه المرحلة يتم تطوير النظام من خلال تنفيذ خطة تطويرية شاملة لاستيفاء متطلبات المواصفة (أيزو 9002) من خلال إنشاء دليل الجودة وإجراءاتها وتعليمات العمل وخططه من أجل ضمان الحصول على نظام الجودة المطلوب وذلك بالتعاون مع منسوبي المدرسة ومن ثم اعتماده من الإدارة العليا.

3- مرحلة تطبيق نظام الجودة:

يتم في هذه المرحلة تطبيق نظام الجودة على المدرسة من أقسام ووحدات إدارية وفنية، وتقوم الشركة المؤهلة وفريق العمل بإدارة التعليم بالمتابعة والتأكد من تنفيذ وتطبيق إجراءات وتعليمات نظام الجودة.

4- مرحلة إعداد برامج ومواد التدريب:

تقوم الشركة في هذه المرحلة بإعداد مواد التدريب و التعليم لمختلف المستويات الإدارية خلال فترة تطبيق النظام مع توزيع هذه المواد على جميع العاملين في المدرسة للإطلاع عليها تمهيداً للتدريب عليها.

5- مرحلة التدريب:

ويتم في هذه المرحلة تدريب مجموعة من منسوبي المدرسة على نظام الجودة – (الأيزو9002) و تطبيقاته ويقوم هؤلاء بتنفيذ التدريب لاحقاً لبقية العاملين ويركز التدريب على الطريقة المثلي لإجراء المراجعة الداخلية.

6- مرحلة المراجعة الداخلية:

و تتم عن طريق فريق العمل في المدرسة المطبق بها نظام الجودة، وتهدف المراجعة الداخلية إلى التأكد من قيام جميع أقسام المدرسة من تطبيق الإجراءات والتعليمات الخاصة بالنظام واكتشاف حالات عدم المطابقة وتعديلها في ضوء متطلبات المواصفة العالمية – (الأيزو 9002) تليها مراجعة الإدارة العليا (إدارة التعليم بالمحافظة أو اللواء أو المنطقة) للتحقق من تطبيق النظام وتفعيلة ميدانياً.

7- مرحلة المراجعة الخارجية:

تقوم الجهة المانحة للشهادة بالمراجعة الخارجية من استيفاء نظام الجودة لمتطلبات المواصفة واكتشاف حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لمعالجتها.

8- مرحلة الترخيص:

بعد إتمام المراجعة الخارجية من الجهة المانحة للشهادة يتم اتخاذ القرار بشأن منح المدرسة شهادة الجودة العالمية (الأيزو9002) في حالة المطابقة التامة للمواصفة.

✓ **فوائد الجودة في التعليم:**

يمكن أن تتحقق مجموعة من الفوائد في حالة تطبيق الجودة في التعليم منها (**فيصل، 2009، ص 71**)

- تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية المرجوة ومنها كوادر مؤهلة لسوق العمل والانتاج بمختلف الاختصاصات التي تسهم بعملية التنمية والتقدم.
- دراسة متطلبات المجتمع واحتياجاته واحتياجات الطلبة.
- إشباع حاجات الطلبة لزيادة الإحساس بالرضا.
- تنمية العديد من القيم ومنها ما يتعلق بالعمل الجماعي
- أداء الأعمال والخدمات التعليمية بشكل صحيح.
- تحقيق مخرجات تعليمية ذات كفاءة عالية متمثلة بإعداد المتعلم معرفيا ومهاريا ووجدانيا.
- تحسين سمعة المؤسسات التربوية والتعليمية والعاملين بها من إداريين، ومعلمين، وطلاب، من وجهة نظر أفراد المجتمع المحلي والإقليمي والعالمي.
- بناء الثقة بالمؤسسات التعليمية.
- تحقيق الترابط والتواصل الفاعل بين جميع شرائح المجتمع.

- **العلاقة بين المعلم والمتعلم ودورها في جودة التعليم:**

إن المعلمين هم الوسطاء الذين يقدمون أو يخفقون في تقديم الخبرات الضرورية التي تسمح للتلاميذ بإطلاق قدراتهم الهائلة (**زهرة،2010، 175**)، فمن المفترض أن يعتني المعلم بعلاقته بالمتعلم ويعمل على غرس مجموعة من القيم النبيلة داخل نفوس طلابه حتى يكونوا في المستقبل قادرين على التمييز بين الصحيح والخطأ ومواجهة المواقف الحياتية المختلفة.يجب على المعلم أن يتخلى عن وسائلة التقليدية ورؤيته الكلاسيكية للتعليم والتعلم التي لا ترفع من جودة التعليم ولا تكسب المعارف الهامة والجديدة المسايرة للأوضاع العالمية والمعرفية وحتى يكون قادرا على الإصلاح والتطوير المبني على أسس نظرية وتطبيقية مستمرة لما له من مرود جيد على المتعلم، ويجب أن يكون قادراً على إدارة العملية التعليمية داخل الصف بطريقة تؤدي إلى فاعلية التعلم بالنسبة للمتعلم وتنمي لدية القدرة على الابتكار وإنتاج أفكار جديدة وأن يجذب الطالب ناحية الإرشادات والنصائح التي يقدمها له لتكون دافع له لاكتساب معرفة جديدة بأن يسديها له بإخلاص ويشعره بالحرص على مستقبله التعليمي والاجتماعي (**متولي، 2010**) للمعلم في ضل علاقته التربوية بالتلاميذ مجموعة من المقومات التي يجب أن يتصف بها وهي صفات يحبذها التلاميذ في معلمهم يمكن تصنيفها إلى مقومات شخصية ومقومات مهنية.

1- المقومات الشخصية:

يمكن إجمال المقومات الشخصية للمعلم في(جيهان، 2010، ص ص 34- 47):

- -الإخلاص: فعلى المعلم أن يقصد بعمله أولا وأخيرا وجه الله تعالى فهذا يكفيه لأن يكون ناجحا في عمله متقنا له ويتوفر لديه الشعور بالمسؤولية.
- الترفع عن المطامع الدنيوية: المعلم يجب أن تكون نيته خالصة لله تعالى في تعليمه لطلابه بحيث لا تكون نيته من اجل متاع دنيوي زائل.
- التواضع: يعد التواضع عند المعلم بأن لا يمدح نفسه بما فيه فكيف بما ليس فيه، متواضع إذا في نفسه إذا قيل له الحق.
- المحافظة على أداء الصلوات في أوقاتها: فعلى المعلم أن يحافظ على أداء العبادات في وقتها .
- المحافظة على مظهره وهيئته: بما أن المعلم قدوة لطلبته فهم يقلدونه في كل حركاته وسكناته فالمعلم يجب أن يظهر أمام طلبته بمظهر لائق به وبالعمل الذي يقوم به.
- الصبر على الطلبة: يجب على المعلم أن يكون حليما مع طلبته يستطيع أن يضبط نفسه ويكظم غيظه ويكون رحب الصدر كثير الصبر، فصبر المعلم على طلبته من الأمور المهمة في العملية التربوية لأن القصد والهدف تعليمهم حسن الخلق بروية وصبر.
- الشفقة على المتعلمين والرفق بهم: فمن المعروف أن المعلم الذي يحب طلابه ويتودد إليهم هو أقرب إلى قلوب طلبته وهو أفضل من غيره من المعلمين الذين يبدون قسوة على طلبتهم.
- العدل والمساواة بين الطلبة: تعد المساواة من الأمور الهامة في العملية التعليمية إذ أن لها تأثير كبير على نفسية الطالب وعلى نموه نموا سليما إضافة إلى أن العدل والمساواة يخلق جوا من الحب والمودة بين الطلاب مع بعضهم البعض وبين الطلاب ومعلمهم.
- إلتزام الصدق في القول والعمل: يتعلق بصفة العدل الصدق في معاملة المعلم لطلابه وذلك لأن المعلم قدوة لطلابه فإذا شعر الطالب أن معلمه غير صادق في قوله فإن ذلك ينعكس سلبا على نظرة الطالب لمعلمه فلا يستطيع تصديقه ولا يستمع لارشاداته وتعليماته.

- السؤال على طلابه أثناء غيابهم: يؤكد ابن جماعة في هذا الجانب على إجتماعية التعليم وإنسانيته وأن التعليم ليس مجرد تلقين معلومات وحفظها والاختبار لها ولكن هناك علاقة بين المعلم والطالب، لذلك نجد أن المعلم الناجح هو الذي يعيش بكل كيانه ومقوماته حتى يتصف بالحساسية الاجتماعية نحو وطنه ومواطنيه، لأنه يعمل في إحدى المؤسسات الاجتماعية الهامة، والتي تسهم في إعداد أبناء الوطن للحياة، وتؤكد وجود التماسك الاجتماعي.

2- المقومات المهنية:

ويقصد بها إلمام المعلم بمجموعة من الصفات التي تعينه على القيام بالعملية التعليمية بأمانة ومسؤولية من وجهة نظر بعض المربين المسلمين ويمكن إجمالها في(**جيهان نفس المرجع، ص ص 48-62)**

- الإلمام بالثقافة العامة وثقافة مجتمعه: إلمام المعلم بالثقافة السائدة في المجتمع سببا في مرونة المعلم في تعليمه ويصبح لديه غزارة وتنوع في المعلومات التي يقدمها للطالب مما يضفي على الدرس متعة ويعمل على جذب إنتباه الطلاب له وزيادة ثقة المتعلمين به.
- التدرج في تقديم المعلومة: من الشفقة على المتعلم والعطف عليه التدرج في تقديم المعلومة له بحيث يبدأ المعلم معه من الأسهل إلى الأصعب، فالمعلم الناجح يحرص على أن يبدأ بتصوير المسائل ثم يوضحها بالأمثلة وعليه أن يبذل جهده في تعليمه وتفهيمه وتقريب المعنى له وبإعادة الشرح يثبت تعليمه في أذهان المتعلمين ويرسخ في أفهامهم.
- مراعاة الفروق الفردية: بالرغم من تشابه الناس فيما بينهم في كثير من الخصائص بحكم الرابطة الانسانية والثقافة والحضارة المشتركة التي يعيشون فيها إلا أنهم يختلفون في كثير من الصفات الموروثة والمكتسبة من حيث القوام والسمات الجسمية والميول والقدرات العقلية والنوازع والاتجاهات.
- إفتاء المتعلم في حدود ما يعلم: حيث أكد ابن جماعة على أنه يجب على المعلم ألا يذكر الدرس من علم لا يعرفه وإذا كان الدرس يتناول موضوعات لا يلم بها ولا يعلمها عليه ألا يتعرض لها بل يقتصر على ما يتقنه منها، هذا ما يزيد ثقة المتعلمين بمعلهم ويقبلون على التعلم بحب ونشاط وهذا يعلم الطلبة الصدق، ويحاكونه إقتداء بمعلمهم.
- إستخدام وسائل وأساليب وطرائق متنوعة في التعليم: حيث أدرك ابن جماعة أهمية الوسائل في التعليم لما لها من أثر في فهم الطالب وإستيعابه لما يتعلم فمن هذه الوسائل والأساليب سهولة الإلقاء في تعليمه وحسن التلطف في تفهيم الطالب وتقريب المعنى من غير إكثار لا يحتمله ذهنه وأيضا ركز على إعادة الشرح والتكرار والبدء بتصوير المسائل ثم توضيحها بالأمثلة والأدلة.
- الاعتدال في الثواب والعقاب: تعتبر قضية الثواب والعقاب من القضايا المهمة في العملية التعليمية ولهذا يجب على المعلم أن يكون ملما بأساليبها وإستخدامها في الوقت المناسب لها.
- التمكن من مادته العلمية: يجب على المعلم أن يكون متمكنا من مادته العلمية، وأن يستمر في البحث والقراءة حتى لا يكون تعليمه سطحيا لا معنى له بل يكون متعمقا في مادته حتى يستطيع الإجابة على كل سؤال يطرح عليه من قبل التلاميذ، فالمعلم الكفء هو الذي لديه غزارة المادة العلمية يعرف ما يعلمه أتم معرفة وأعمقها.
- إستثارة دافعية طلابه بما يحقق أهدافا تعليمية: فقد أكدت معظم البحوث التربوية والنفسية على أهمية إثارة الدافعية للتعلم لدى الطلبة وذلك لبدل جهد لتحقيق الأهداف المنشودة ولهذا ينبغي على المعلمين إستثارةإنتباه طلابهم والمحافظة على استمرار هذا الانتباه ومع العمل على إستثارة الدافعية الداخلية للتعلم مع إستخدام أساليب الحفز الخارجية.

- القدرة على ضبط الصف بكفاءة: إن من اهم أسباب نجاح المعلم في تعليمه لطلابه أن يكون لديه القدرة على ضبط الصف والقدرة على تهيئة طلابه لدرسه.
- إستخدام أساليب متنوعة في التقويم: للتقويم أهمية كبيرة فهو يبين مدى تقدم الطلبة في تعلمهم ومدى فهمهم لما يتعلمون ونؤكد هنا على أن المعلم ينظر إلى الاختبارات على أنها وسيلة يتعرف من خلالها على مستوى الطلبة وليس هدفا يسعى للوصول إليه وقد أكد هذا ما جاءت به التربية الحديثة فالمعلمون يقومون أثناء الخبرات التعليمية بملاحظة مدى تقدم طلابهم نحو تحقيق الأهداف الموضوعة.
- الحرص على نشر العلم والعمل به: وهذا أساس التربية الناجحة أن يتربى الناشئة على حب العلم وأهله وأن تغرس في نفوسهم بذرة الرغبة في التعلم والتحصيل وما ذاك إلا لأن فلاح الدنيا والآخرة بالعلم والعمل.

وتتخذ هذه العلاقة بين المعلم والتلاميذ عدة أشكال يمكن ذكر بعضها(**مُحَّد آيت، نفس المرجع السابق،ص ص21-22**):

1- علاقة سلطوية وضد سلطوية: تعتمد هذه العلاقة في نظر بعض المدرسين على مفاهيم تنتمي إلى ما يصطلح عليه بالبيداغوجيا التقليدية، التي تنح من الفلسفات تعتبر الطفل كائنا ناقصا وشريرا يجب من أجل تنشئته ترويضه ومعاملته بطريقة الرئيس والمرؤوس، فإن الممارسة اليومية تكرس السلطوية كممارسة ميدانية تستمد شرعيتها في غالب الأحيان من الوضعية النظامية والاعتبارية للمدرس بصفته راشدا وموظفا ومالكا للمعرفة.

2- علاقة معرفية: تعكس انتصار الديداكتيكي على العلائقي وسيادة المعرفي على السيكولوجي فالعلاقة داخل الفصل من هذه الزاوية هي علاقة تلقين معارف وشحن عقول بطريقة أحادية وعمودية تجعل من المدرس مقدنا للمعارف ومن التلميذ متلقيا سلبيا.

3- علاقة وظيفية: وتخص التمثلات التي يبرمجها المدرس و التلميذ فالمدرس مقتنع في ظل غياب دور الأسرة والمجتمع بأن مهمته ووظيفته الأساسيتين هي التدريس وتلقين المحتويات وبأنه ليس مجبرا على قبول أعباء إضافية تكلفه المزيد من الوقت والجهد للتربية والتنشئة والتكوين ، ومن جهة أخرى ينحصر دور التلميذ في التلقي والاستجابة لأوامر ونواهي مدرسة ولا يستطيع أغلبهما الانخراط في الأنشطة الموازية الداعمة للتربية والتكوين والتثقيف والابداع لأسباب مرتبطة ببنيات الاستقبال.

4- علاقة عمودية: وتستمد أصولها من طرق التدريس حيث التراتبية المبنية على مبدأ توازن القوي، وعلى متغيرات غير تربوية(كالفارق العمري، والمكانة الاعتبارية للوظيفة، والإكراهات التشريعية والمدرسية، وثقل التمثلات السوسيوثقافية)، وتجعل من المدرس تارة ومن مادة التدريس تارة أخرى، محور العملية التعليمية ويتخذ خذ العملية التربوية اتجاها واحدا يفرز علاقات عمودية لا تسمح بالتواصل وبالتفاعل من المدرس إلى التلميذ.

✓ **علاقة التلميذ بمحتوى المادة الدراسية ودورها في جودة التعليم:**

العلاقة التي تربط التلميذ بمحتوى المادة الدراسية لها أهمية في نجاح أو فشل العملية التعليمية. إن تطرقنا لهذا الموضوع سيكون في إطار ما يسمى بسهولة أو صعوبة المادة الدراسية و سنحاول أثناء ذلك، توضيح هذه العلاقة انطلاقا من طريقة أو آلية عمل الدماغ البشري.
أثبتت الدراسات العلمية أن للكائن البشري نوعين من الدماغ:
الدماغ البدائي و الدماغ العلوي (أوالقشري)، و لكل من هذين الدماغين علاقة مع العملية التعليمية من حيث النجاح و الفشل.
ويقول ميشال دو كوافي Michel de Coeffé حول وظيفة هذين الدماغين:
—الدماغ البدائي :يرسل المعلومات القادمة من الحواس و من الواقع إلى درجة الوعي، و يقوم بتخزينها بعد إتمام تغييرها حسب الغرائز و الواقع المعاش. و هذا النوع من الدماغ يقوم بترغيب الفرد أو تنفيره و ذلك لكي يجد له متعة أو ليجنبه الإزعاج. و من ثم يقوم هذا النوع من الدماغ بإعادة نفس نماذج العمل الذهنية.

–الدماغ العلوي أو القشري :يقوم هذا الدماغ بإصلاح تجاوزات الدماغ البدائي و يحاول أن يبصر العالم بطريقة أفضل و أن يتعامل معه. و ميزة الدماغ العلوي – عند مقارنته بالدماغ البدائي- تكمن في قدرته على الانفتاح و قدرته عن طريق التبادل المستمر أن يكتسب آليات عمل جديدة و أن يطبقها و بالتالي يقوم بتخزينها، إن هذا الدماغ ينمي نفسه بنفسه.

مما سبق ذكره عن وظيفة الدماغ البدائي و الدماغ العلوي، يمكننا القول أن بعض مشكلات الطلبة الدراسية يمكن أن تعود إلى اعتماد بعض المتعلمين في دراستهم على الدماغ البدائي. في الواقع، إن هذا المستوى من الدماغ يقوم بمقارنة محتوى المادة الدراسية و التراكيب الذهنية الموجودة في الذاكرة، إذا كان هناك تطابق بين هذه المعطيات و تلك، يسمح الدماغ البدائي بمرور المعلومة، أما إذا لم يكن هناك تطابق أي في حالة وجود معطيات لا يمكن فهمها بتطبيق النماذج الذهنية المخزَّنة في الذاكرة يقوم هذا النوع من الدماغ برفض هذه المعلومة ووضعها في صورة نحكم عليها بالصعوبة. إن هذا الإحساس يقف حائلا أمام القيام بأي مجهود لفهم المادة العلمية، الشيء الذي يجعل كل عملية تعليمية مستحيلة. إن نجاح العملية التعليمية تتطلب من التلميذ السيطرة على الدماغ البدائي والاعتماد على المستوى العلوي من الدماغ لأنه هو الذي يمكنه من إثراء نماذجه الذهنية وبالتالي من فهم المادة العلمية.

- ✓ **العلاقة بين التلاميذ و دورها في تحسين جودة التعليم**.

إن عملية التفاعل الصفي وأثرها في أداء الطلاب الأكاديمي، ليست مقصورة على التفاعل بين المعلم والمتعلم فقط ، بل هناك نوع من التفاعل يقوم بين الطلاب أنفسهم، وقد لا يقل أهمية عن تفاعل المعلم–الطالب، بخاصة من حيث أثره في إنشاء العلاقات الاجتماعية والصداقات والنمو الاجتماعي نظرا للدور الهام الذي تلعبه جماعة الأقران في المؤسسات التعليمية، يتناول المجالات المعرفية والانفعالية والاجتماعية على حد سواء، مما يؤثر في أدائهم الأكاديمي على نحو فعال (**النشواتي،2003، ص 262**)، ويمكن أن نضع تصنيفا أوليا لعلاقات التلاميذ فيما بينهم كالتالي:

1– على المستوى المعرفي:

بسبب المقاربات البيداغوجية والديداكتيكية المتبعة وعلى إثر البيداغوجيات الموجهة، لا نكاد نعثر إلا على علاقات تلاميذية إذ يلاحظ في غالب الأحيان تبعية التلاميذ لتعليمات المدرس أو الكتاب المدرسي مما ينتج عنه ردة فعل في مستوى الصفر من التعاون.

2– على المستوى التواصلي:

يكاد التواصل الصفي يكون منعدما وحتى في حالة وجوده فهو شكلي لا يخدم إلا أهدافا ديداكتيكية محدودة، فالأجواء العامة داخل الفصل لا تتيح عمليا تبادل الأدوار أو تجاذب أطوار الحديث أو التواصل الاستراتيجي البناء (ثقل المقررات، علاقة المحتويات بالامتحانات، سيادة البعد المعرفي...).

3– على المستوى الثقافي:

تكاد العلاقات الصفية تكون متوترة وتتغذى في الغالب من مؤثرات ايديولوجية و سوسيوثقافية خارجية، فيصبح الفصل في كثير من الأوقات مسرحا لتصريف بعض الصراعات المرتبطة بفترة المراهقة أو بأفكار مسبقة.

خلاصة:

المدرسة كفضاء ثقافي تتم فيه عمليات التعلم والتعليم، فهي أيضا حيز لقيام مجموعة من العلاقات التربوية التي تجمع بين أطراف العملية التعليمية ككل خلال وقوع عملية التعلم والتعليم، وهي علاقات دينامية تتخذ شكل عملية تواصل لتبادل المعلومات وتقوم بيهم شبكة من العلاقات الوجدانية وعلاقات الكره والتعاطف والمحبة مشكلة بذلك علاقات تربوية، هذه العلاقات تهدف إلى تفعيل المشاركة في البحث عن المعرفة وجعلها مشاركة فعالة تعود بشكل إيجابي على جودة التعليم.

– الإحالات والمراجع :

1. أمجد قاسم: الجودة الشاملة في التعليم.. تعريفها وأهميتها ومبادئها وأهدافها، نقلا عن: http://al3loom.com/بتاريخ: 2018/12/23، على الساعة: 11:20.
2. بندر بن خالد حسن عسيلان (2011). **تقويم كتاب العلوم المطور للصف الأول المتوسط في ضوء معايير الجودة الشاملة**. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في المناهج وطرق تدريس العلوم. جامعة أم القرى. السعودية.
3. جيهان عبد الله الكحلوت(2007). **المقومات الشخصية والمهنية للمعلم في ضوء آراء بعض المربين المسلمين ومدى تمثلها لدى معلمي المرحلة الثانوية بمحافظة غزة من وجهة نظر طلبتهم**. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير. الجامعة الإسلامية. غزة.
4. زهرة شوشان وضيف نجية (2010) **تعليمية المواد في نظام التعليم الجامعي–تعريفها أهميتها، قسم علم الاجتماع انموذجا–**. الملتقى الوطني الأول حول تعليمية المواد في النظام الجامعي. مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية. أفريل . الجزائر.
5. سمير شعبان.(د س) **علاقة الأستاذ الجامعي بالطالب وأثرها في تعزيز الوسطية**. أبحاث مؤتمر. جامعة الحاج لخضر باتنة. الجزائر.
6. عبد المجيد النشواتي(2003).**علم النفس التربوي**. دار الفرقان للنشر والتوزيع. عمان، الأردن.
7. فيصل بن محمد عمر الطس(2009). **آراء المعلمين نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة في تدريس مادة المكتبة والبحث بالمرحلة الثانوية بمدينة جدة**. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في المناهج وطرق التدريس في المواد الاجتماعية. جامعة أم القرى. السعودية.
8. محمد آيت أحمد(2009). **العلاقة التربوية طبيعتها وأبعادها**. دفاتر التربية والتكوين. العدد01. أكتوبر. الجزائر.
9. محمد بخيت متولي: **علاقة المعلم بالمتعلم بين اليوم والغد**، جريدة الواقع الإلكترونية، 2010/12/18، نقلا عنwww.alwakei.comبتاريخ2018/12/23، الساعة10:37.
10. ناصر عبد الحميد يونس: **أهمية دور المتعلم في إنجاح العملية التعليمية**، نقلا عن: https://www.new-educ.com/ بتاريخ 12.2018/23، على الساعة 11:04.
11. يزيد قادة (2012). **واقع تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية– دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة–**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر.