

## **الفصل السابع** **تعديل وعلاج ظاهرة سلوك المشاغبة** **في البيئة المدرسية**

- مقدمة.
- نحو سياسة مدرسية عامة للحد من ظاهرة سلوك المشاغبة.
- التعامل مع التلاميذ الضحايا في البيئة المدرسية (دليل المعلمين).
- التعامل مع التلاميذ المشاغبين في البيئة المدرسية (دليل المعلمين).
- نماذج برامجية للحد من سلوك المشاغبة في البيئة المدرسية.
- انخفاض تقدير الذات والقلق المرتفع مشكلة المشاغب والضحية.
- التعامل مع أسر المشاغبين والضحايا في البيئة المدرسية.

## الفصل السابع تعديل وعلاج ظاهرة سلوك المشاغبة في البيئة المدرسية

### • مقدمة :

إن إعداد البرامج والتدخلات العلاجية والإرشادية اللازمة للحد من سلوك المشاغبة في البيئة المدرسية هي مهمة منوط بها كل القائمين على التربية من تربويين ومرشدين وأخصائيين نفسيين، وهذا يتطلب إماما بالمشكلة وأبعادها المختلفة كما يتطلب الإطلاع على البرامج الأجنبية المعدة لذلك والتي آتت نتائجها بشكل ايجابي في الحد من سلوك المشاغبة في البيئة المدرسية.

وفي ذلك يتفق زيجلر وروسنستين Ziegler & Rosenstein (1991) مع بانكس Banks (1997) على أن أفضل برنامج تم إعداده لمكافحة سلوك المشاغبة بين التلاميذ في المدارس هو ذلك البرنامج المستخدم في المدارس النرويجية والذي أعده اولويس Olweus ، إذ يقوم على إعادة بناء هيكل المدرسة وتغيير بيئتها وتحويلها إلى بيئة يكون فيها سلوك المشاغبة سلوكاً محظوراً تماماً، وقد أعطى هذا البرنامج نتائج فعالة إذ استطاع خفض معدل المشاغبة بين التلاميذ إلى نصف ما كان عليه. وتعتبر البرامج التي تقوم على التدريب على السلوكيات الإيجابية بين الأقران في المدرسة، واستخدام المسرح المدرسي أو السيكدراما من أنجح الطرق العلاجية للحد من تفاقم مشكلة المشاغبة في البيئة المدرسية، ففي دراسة ماير وليش Meyer & Lesch (2000) كانت النتائج إلى حد ما ذات مستوى علي من النجاح ، إذا تبنت برنامج يقوم على التدريب السلوكي للتلاميذ المشاغبين، طبق على (54) تلميذ تم تقسيمهم إلى مجموعتين تجريبية وضابطة، وقام البرنامج على ثلاث مراحل ، قبل وبعد ومتابعة، وقد راعت الدراسة المستوى الاجتماعي والاقتصادي لهؤلاء التلاميذ ومدى تصورهم عن المشاغبة، كما كانت النتائج إيجابية في دراسة بيلي وسكوت Beale & Scoot (2001) إذ استخدمت المسرح المدرسي في خفض سلوك المشاغبة من خلال إعداد مسرحية بعنوان " خفض سلوك المشاغبة عند المشاغبين " تضمنت سيناريوهات توضح الآثار الضارة الناجمة عن ممارسة المشاغبة إلى الآخرين ، وما يعاينه الضحية من آثار نفسية وجسمية نتيجة وقوعه كضحية للمشاغبة، كما تضمنت سيناريوهات للتلاميذ الضحايا بهدف تزويدهم بالقوة التي ينبغي عليهم التحلي بها لمواجهة المشاغبين. ويؤكد إينور Eleanor (2003) على وجود أكثر من عشرين طريقة يمكن من خلالها الحد من المشاغبة داخل الفصل المدرسي والبيئة المدرسية عموماً. وتتفق جميع هذه

الطرائق على أن المعلم هو المحور الأساسي في برامج مكافحة المشاغبة، وإحدى هذه الطرق تدعو إلى عمل مناقشات وحوارات داخل الفصول مع التلاميذ، ولابد من وضع قائمة ببعض القواعد والقوانين التي تمنع حدوث سلوك المشاغبة ولابد من تزويد هذه القائمة ببعض التعليمات عن المهارات الاجتماعية وتقوية السلوكيات الايجابية، وينبغي على كل معلم إعداد تقارير بصفة دورية عن ما يمارسه التلاميذ من سلوكيات داخل الفصل تجاه أقرانهم، وينبغي اشتراك الوالدين في أي برنامج يصمم لمكافحة المشاغبة، كما يؤكد على أن الرقابة والمتابعة من إدارة المدرسة تسهم بإيجابية في مكافحة المشاغبة.

ويرى كيث وآخرون Keith & Others (٢٠٠٤) أن استخدام فنية "نصح الأقران" تعد استراتيجية عملية وفعالة لمكافحة المشاغبة، وهي تعني أن الطلاب الأكبر سناً والأكثر خبرة يستخدمون مهاراتهم وطاقاتهم للمساعدة على وقف المشاغبة من خلال إعطاء الدعم للأقران الأصغر سناً، وهؤلاء الطلاب يمكنهم فعل ذلك من خلال :

- مساعدة الضحايا على المقاومة وتجنب المشاغبة.
- مساعدة المشاغبين على تنمية طرق مفيدة للتصرف بإيجابية لديهم.
- دعم المتفرجين لإيجاد القوة لمقاومة ومعارضة المشاغبة.

وعموماً، يتفق كل من جامس وآخرون James & Others (٢٠٠٢)، تيرى Terri (٢٠٠٢)، فاي Faye (٢٠٠٣)، مارلين Marilyn (٢٠٠٤)، داوون وارزر Dawn & Arther (٢٠٠٤) على أن أي برنامج إرشادي يتم تصميمه للحد من ظاهرة المشاغبة في المدرسة لابد وأن يتناول ثلاث فئات هم: الوالدان، المعلمون، والتلاميذ في المدرسة سواء مشاغبين أو ضحايا أو مشاهدين فقط، إذ ينبغي أن ينصب اهتمام البرنامج المعد على هذه المحاور الثلاث.

#### • نحو سياسة مدرسية عامة للحد من ظاهرة سلوك المشاغبة :

إن كلمة سياسة مدرسية عامة تعني أن هناك مجموعة واضحة من الأهداف المتفق عليها والتي تهدف في مجملها إلى التزام المدرسة والإدارة المدرسية بسياسة واضحة بشأن سلوك المشاغبة، ومن أجل ضمان القدرة على نجاح هذه السياسة لا بد أن تبنى على مجموعة من الاستراتيجيات والإجراءات التي تتضمن الوقف الفوري لسلوك المشاغبة والحد منه والعمل على منع تفاقمه وازدياده. وعموماً فإن أي سياسة أو خطة معدة للحد من سلوك المشاغبة لابد وأن تبنى على أهداف ثلاثة على النحو التالي:

- خفض معدل حدوث سلوكيات المشاغبة بين الأقران في البيئة المدرسية.
- العمل على الحد من ظهور حالات جديدة وصور وأساليب متنوعة للمشاغبة.
- تحسين مستوى العلاقات بين التلاميذ في بيئة الفصل المدرسي بشكل خاص والبيئة المدرسية بشكل عام.

ولكي تستطيع أي مدرسة أو إدارة تعليمية وضع خطة أو سياسة أو برنامج للحد من ظاهرة سلوك المشاغبة أن تراعي مجموعة من المراحل الأساسية الهامة وألا تغفل مرحلة من هذه المراحل حتى يتحقق الهدف المراد وهو الحد من هذه الظاهرة، وهذه المراحل هي :

**المرحلة الأولى :** ويمكن تسميتها بمرحلة الوعي والإدراك، وفيها ينبغي استطلاع رأي الإدارات المدرسية والمعلمين والآباء وكذلك التلاميذ عن مدى درايتهم بسلوك المشاغبة من حيث تعريفها والسلوكيات التي تتضمنها وكذلك الأطراف المشاركون فيها، ويتم ذلك من خلال استخدام مجموعة من الاستبيانات والاستفتاءات لكل على حدة.

**المرحلة الثانية :** ونطلق عليها مرحلة التشاور، وفيها يتم عقد مجلس للآباء والمعلمين والإداريين داخل المدرسة، وتتضمن هذه الجلسة عرضاً للنتائج التي تم الحصول عليها من المرحلة الأولى وفيها ينبغي توضيح أبعاد المشكلة ومخاطرها والأسباب التي تفرض نفسها من أجل العمل على وقف انتشار هذه الظاهرة وكذلك الآثار السلبية النفسية منها أو الوجدانية أو الجسمانية التي تخلفها المشاغبة على التلاميذ والمعلمين والمدرسة بأسرها. كما ينبغي هنا في هذه المرحلة إبراز أهمية دور الوالدين والمعلمين في السياسة العامة المقترحة للحد من ظاهرة سلوك المشاغبة.

**المرحلة الثالثة:** وهي مرحلة إعداد المسودة النهائية والخطة المقترحة، وفيها يتم عرض المهام المنوطة لكل من الوالدين والمعلمين والأخصائيين النفسيين كل حسب دوره في البرنامج.

**المرحلة الرابعة :** وهي مرحلة التدخل والعمل على مستوى الصف الدراسي وغالباً ما تسند المهام في هذه المرحلة إلى المعلم بحيث يخصص جزء من وقت الحصة الدراسية كما هو معد في الخطة والبرنامج المعد لعمل مناقشات بينه وبين طلابه في الفصل، حيث يقوم المعلم بإلقاء القوانين التي وضعتها المدرسة والتي تمنع وتحظر سلوك المشاغبة بها كما يقوم المعلم بتبصير تلاميذه بمخاطر المشاغبة وما سيجرب عليها من أضرار للضحية وعقوبات للمشاغب.

**المرحلة الخامسة :** وهي مرحلة التدخل المباشر مع التلاميذ المشاغبين والتلاميذ الضحايا وغالباً ما تسند هذه المرحلة إلى الأخصائيين النفسيين أو الاجتماعيين أو المرشدين داخل المدرسة، وهي مرحلة تتضمن برامج مخصصة ذات فنيات محددة تنصب في مجملها على تنمية المهارات الاجتماعية والسلوكيات التوكيدية.

**المرحلة السادسة :** ويطلق عليها مرحلة التقييم وفيها يتم عمل تقييم سنوي لمدى نجاح سياسة المدرسة في الحد من الظاهرة من خلال التعرف على نسبة الظاهرة في أول العام الدراسي ونسبتها في آخر العام من أجل تحديد نقاط القوة أو الضعف في السياسة المتبعة حتى يتسنى عمل التعديلات اللازمة ومراعاتها في العام الدراسي التالي.

#### • **التعامل مع التلاميذ الضحايا في البيئة المدرسية (دليل المعلمين):**

إن المشاغبة تتطوي في حد ذاتها على مجموعة من الخبرات السيئة الناجمة عن التعرض لسلوكيات ايدائية من قبل الأقران في البيئة المدرسية، علاوة على خوف مستوطن داخل الضحية وخاصة أساسية في شخصيته وبالتالي فالتعامل مع التلاميذ الضحايا يتطلب مهارات خاصة لا بد وأن تتوفر في المعلم أو المرشد النفسي المنوط بع التعامل مع الضحايا في المدرسة، وفيما يلي مجموعة من الأمور التي ينبغي مراعاتها أثناء التعامل مع التلاميذ الضحايا :

- تجنب عزيزي المعلم ( المرشد / الأخصائي ) الجلوس أمام الضحية وجهاً لوجه أثناء حديثك معه وحاول أن تكون بجانبه بعيداً عنه بخطوات بسيطة .
- حاول ألا تقاطع الضحية بتاتاً وهو يتحدث عن معاناته أو خبراته السيئة مع المشاغبة.
- لا تفرض على الضحية الحديث حول موضوع معين بل اتركه يبدأ من حيث يشاء.
- حاول أن تتبع مع الضحية أسلوب هادئ أثناء حديثك معه.
- لا تباغت الضحية بفعل أي شيء بل حاول أن تستأذنه قبل أن تتخذ أي إجراء.
- كن صاعياً باهتمام لكل ما يرويهِ الضحية مهما كان شيئاً تافهاً بالنسبة لك.

وأولى خطوات التعامل مع التلاميذ ضحايا المشاغبة هي تدريبهم على ما يعرف بأساليب التجاهل Ignoring Techniques ، فمن الضروري أن يتعلم التلميذ ضحية المشاغبة الهدوء عند تعرضه لموقف الهجوم، ويمكن تدريب الضحايا على تجاهل ومقاومة سلوكيات المشاغب من خلال العديد من التكنيكات منها:

- **الإرباك Fogging** : وهنا يتم تدريب الضحية على أن يحرف الإهانات التي يتعرض إليها من قبل زملائه في المدرسة فمثلاً يتم تدريب التلميذ على أن يواجه المشاغب بالعبارات التالية:
  - أنت تعتقد أن وزني زائد ولكني أشعر بسعادة وقوة بذلك.
  - مع أنك تسخر من مهنة والدي إلا أنني أو من بأنه أفضل شخص يقوم بها.
  - على الرغم من سخريتك مني لأنني ارتدى نظارة طبية إلا أنني أثق في أنها غالية الثمن.

وهكذا يجب على المعلم أو الأخصائي أن يدرّب الضحايا على مثل هذه العبارات كل حسب ما يتعرض إليه من إهانات، وهذا يؤكد على ضرورة العمل الفردي مع التلاميذ الضحايا.

- **المسجل المكسور Broken Record** : ويستخدم هذا التكنيك مع الضحايا الذين دائماً ما يتعرضون للإجبار من قبل زملائهم على الإتيان بسلوكيات معينة قهراً و رغماً عنهم، وهنا يطلب المعلم من الضحية أن يقاوم المشاغب من خلال التدريب على مجموعة من العبارات كالتالي :
  - لا، لا أريد أن أدخن.
  - لا، لا أريد أن أجرب المخدرات.
  - لا، لا أرغب في فعل ذلك.

- **التركيز Concentration** : ويعمل أسلوب التركيز على ما يعرف بتشويش العقل والانفعالات وبالتالي يتلاشى الخوف من الضحية أمام المشاغب والذي يعتبر من أهم نقاط ضعفه، وهنا يدرّب المعلم التلميذ الضحية على مجموعة من العبارات أو المهام يقوم بها حينما يتعرض لموقف المشاغبة.

- قم بتكرار جدول الضرب أو الحروف الهجائية بالعكس.
- تخيل أنك بداخل أنبوية بلاستيكية وتأكد أن الضرر لن يصل إليك.
- تظاهر بأنك ترتدي درعاً واقياً وستدافع عن نفسك.

• تخيل بطلاً محبوباً اليك.

- **نفي قوة المشاغبين negative The power of the Bullies** : وعند إتباع هذا الأسلوب في التعامل مع التلاميذ الضحايا ينبغي على المعلم أو المرشد أن يبصر هؤلاء الضحايا بأن التلاميذ المشاغبون عادة ما يبحثون عن العيوب التي يعانون منها وعادة هم لا يعترفون بأنهم أيضاً يعانون من بعض العيوب، وهنا ينبغي على المعلم القيام بمهمتين أساسيتين:

• أن يطلب من التلميذ الضحية أن يكتب كل التعليقات السلبية والإهانات التي تعرض لها في ورقة بيضاء ومن ثم يطلب منه تمزيقها ويخبره بأنها قد انتهت أو على الأقل من الممكن أن تتغلب عليها.

• أن يطلب من التلميذ الضحية أن يكتب الصفات الإيجابية التي يرى نفسه متمتعاً بها ومن ثم يطلب منه أن يحتفظ بها في جيبه الخاص وان يطالعها كل يوم حتى يتذكر أن له خصائص وصفات جيدة مثله كباقي التلاميذ الآخرين .

- **بناء مهارات الصداقة Building Up friendship skills** : مما لاشك فيه أن التلاميذ الضحايا لا يمتلكون صداقات جيدة داخل البيئة المدرسية بشكل عام وداخل الفصل الدراسي ( حجرة الصف ) بشكل خاص وبالتالي عم عرضة للوقوع كضحايا للمشاغبة، فالمشاغبون عادة يفضلون مشاغبة التلاميذ ذوي العلاقات والصداقات المحدودة جداً حتى تطمئن قلوبهم بعدم وجود دعم أو مساندة لهؤلاء الضحايا. وبالتالي ينبغي على المعلم أو المرشد المدرسي تنمية مهارة الصداقة بين التلاميذ ضحايا المشاغبة ويتم بذلك من خلال إتباعه المدخلين التاليين:

• مدخل دائرة الوقت Circle Time : ويعني أن يقوم المعلم وبصفة أسبوعية بتخصيص حصة دراسية يقوم فيها بالحديث مع طلابه عن الجوانب الوجدانية التي تشكل الصداقة وعن أهميتها في حياة الأفراد والطرق والوسائل التي من خلالها يمكن تقوية العلاقات والترابط بين الأقران في البيئة الواحدة .

• مدخل دوائر الأصدقاء Circle of friends : ويقوم هذا المدخل على ملاحظة المعلم للتلميذ الذي يعاني من قلة أصدقائه داخل الفصل ومن ثم يبادر بتشكيل مجموعة من التلاميذ الآخرين المتطوعين يكونون بمثابة أصدقاء لهذا التلميذ وعليه أن يتابعهم ويرشدهم حتى يتحقق اندماج هذا التلميذ الوحيد مع مجموعة أقرانه الجديدة.

إن العرض السابق والذي تناولنا فيه بعض التدخلات التي يمكن من خلالها أن يقوم المعلم أو المرشد بتدريب التلاميذ الضحايا على مواجهة التلاميذ المشاغبين إنما هي خطوة أولى في سبيل تدعيم موقف التلميذ الضحية، وحقيقة الأمر إن التعامل مع ضحايا المشاغبة يستلزم تنمية ما يعرف بتقدير الذات وهذا لن يتم إلا من خلال مجموعة من الفنيات والبرامج الإرشادية المعدة جيداً من قبل متخصصين في الإرشاد النفسي وهي مهمة منوط بها كل الباحثين والعاملين في المجال النفسي، وهو أمر يستلزم تخطيط وتنسيق بين المدارس ومديريات التعليم المختلفة وبين الكليات والجامعات حتى يتحقق التكامل بين الجامعة والمجتمع، ومع ذلك فهناك بعض التعليمات

والنصائح البسيطة التي ينبغي على كل معلم أن يتبعها مع التلاميذ الضحايا في المدرسة نذكر منها ما يلي :

- ١) حاول أن تدرّب التلاميذ ضحايا المشاغبة في مدرستك على تعلم وإتقان مهارة جديدة فهذا من شأنه أن يزيد من معدل ثقّتهم في أنفسهم.
- ٢) حاول دائماً توجيه التلاميذ ضحايا المشاغبة أن يتجنبوا المكوث بمفردهم داخل المدرسة بل أن يقتربوا من الآخرين.
- ٣) حاول إقناع الضحايا بضرورة عدم اصطحاب متعلقاتهم الهامة معهم إلى المدرسة حتى لا تتعرض للسرقة.
- ٤) قم بخلق جو من الألفة بينك وبين الضحايا حتى يتسنى لهم الإبلاغ عن مواقف المشاغبة الجديدة التي يتعرضون لها.

### • التعامل مع التلاميذ المشاغبين في البيئة المدرسية (دليل المعلمين):

يعاني التلاميذ المشاغبون لأقرانهم في البيئة المدرسية من مشكلات نفسية وأسرية واجتماعية وغير ذلك وبالتالي فالتعامل معهم سواء بإرشاد فردي أو جماعي أو أسري لا يعد امراً بسيطاً، ذلك لأن التدخلات الإرشادية التي يتم من خلالها التعامل مع مشكلات المشاغبين لا بد وأن تتوافق مع مشكلاتهم الفردية. وعلى المستوى المدرسي ( المعلم أو الأخصائي النفسي بالمدرسة أو المرشد النفسي أو الطالب ) فإن التعامل مع التلاميذ المشاغبين لا بد وأن يشمل على أربع خطوات رئيسة على النحو التالي :

- ١) التقويم الشامل : وهنا لا بد على المعلم المرشد أن يقوم بجمع معلومات كاملة عن التلاميذ المشاغبين في المدرسة من حيث عددهم وظروفهم الأسرية والاجتماعية ومشكلاتهم الفردية وهذا يتم من خلال المقابلات الفردية والاستبيانات المقننة.
- ٢) العمل على تنمية المهارات : وتعد مهارة إدارة القلق الاجتماعي والغضب وكذلك المهارات التوكيدية والاجتماعية ومهارات حل المشكلة وصنع القرار من المهارات التي ينبغي تنميتها لدى التلاميذ المشاغبين في المدرسة .
- ٣) إدارة السلوك : وتتوفر العديد من الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لإدارة السلوك العدواني لدى التلميذ المشاغب.
- ٤) دعم النمو الأكاديمي : إذ يعد ذلك المدخل وسيلة فعالة في الحد من السلوكيات العدوانية لدى المشاغبين في البيئة المدرسية فدعم المشاغب أكاديمياً من شأنه أن يعزز من تقديره لذاته وهو ما ينعكس على سلوكه بشكل ايجابي.

وعموماً فالتعامل مع التلاميذ المشاغبين في البيئة المدرسية لا بد وأن يكون من قبل معلم ملم تماماً بنظريات الإرشاد والعلاج النفسي والسلوكي وان يكون وفق الخطوات التالية :

- تحديد المشكلات النفسية والسلوكية التي يعاني منها التلميذ المشاغب والتي تشكل بشكل أو بآخر سلوكه المشكل وهذا يتم من خلال استخدام الاختبارات والمقاييس النفسية وإجراء المقابلات وغيرها .

- تحديد المواقف والظروف التي يصدر فيها هذا السلوك أي المواقف التي يقوم فيها المشاغبة بممارسة سلوكياته الايذائية تجاه أقرانه في المدرسة ومعرفة المثيرات والأحداث التي تسبق هذا السلوك.

- تحديد العوامل التي تسهم في سلوك المشاغبة لدى التلاميذ ( سلوك المشاغبين ) وكذلك العوامل التي تزيد من هذا السلوك وتعمل على استمراريته.

- اختيار انسب الأساليب الإرشادية والسلوكية التي يمكن من خلالها الحد من السلوكيات العنيفة التي تميز شخصية التلميذ المشاغب .

- التقويم والتقييم المستمران للتأكد من كفاءة التدخل مع التلاميذ المشاغبين.

وعلى المعلم المنوط به التعامل مع التلاميذ المشاغبين أن يتذكر مايلي :

(١) لا بد وأن يعمل على تأسيس مدخل دعوى يستطيع من خلاله التحوار بشكل صريح ومفتوح مع التلاميذ المشاغبين.

(٢) على المعلم أن يظهر قدرًا معقولاً من الاحترام أثناء تعامله مع المشاغبين في المدرسة، ذلك لأن معظم التلاميذ المشاغبين يعتقدون أن معلمهم لن يعاملونهم بالشكل الجيد بعد اكتشاف أمرهم وبالتالي سيؤثر هذا الاعتقاد على الحوار بين المشاغب والمعلم المرشد.

(٣) لا بد وان يراعي المعلم أثناء حوارهِ مع التلميذ المشاغب الصدق والصراحة عن طريق عرض المشكلة عليه وتناول المشاكل التي يعيشها المشاغب دون تغيير أو تحريف.

(٤) على المعلم أن يبدي تفهماً لتصور التلميذ المشاغب للمشكلة ومع ذلك فعليه ألا يبدي أي انطباع للموافقة أو الاستحسان للسلوك غير المناسب.

### • نماذج برامجية للحد من سلوك المشاغبة في البيئة المدرسية :

على الرغم من انتشار ظاهرة سلوك المشاغبة بين تلاميذ المدارس في مختلف المراحل التعليمية بات أمراً حقيقياً ومشكلة تؤرق كثير من العاملين في الحقل التعليمي إلا أن البرامج العلاجية والإرشادية التي قدمت كحل للحد من هذه الظاهرة مازالت قيد الدراسة والبحث، وهنا سنتعرض إلى أهم مدخلين إرشاديين ثبتت فعاليتهما في برامج إرشادية استخدمت للحد من هذه الظاهرة على النحو التالي:

#### أولاً : برنامج العلاج باستبدال العدوان Aggression Replacement Therapy :

في عام ١٩٩٨ قدم جولدستين ورفاقه Goldstein et l. مدخلاً علاجياً إرشادياً يهدف في المقام الأول إلى خفض سلوكيات المشاغبة والعنف بين التلاميذ في البيئات المدرسية المختلفة، وتقوم فكرة هذا المدخل على أن سلوكيات المشاغبة التي يمارسها بعض التلاميذ في المدرسة إنما هي انعكاس ورد فعل لمشاعر الغضب التي يعاني منها كثير من الأطفال والمراهقين، والغضب وهو سلوك ظاهري ينتج نتيجة لضعف وافتقار المهارات الاجتماعية الجيدة، كما أنه في كثير من الأحيان يتأثر بالتصورات المعرفية الخاطئة عن العالم ( مكون معرفي ) وهذا بدوره يحفز السلوكيات غير الملائمة لكثير من الأطفال والمراهقين، ووفقاً لهذا الرأي فسلوك المشاغبة

والسلوكيات العدوانية التي تمارس تحت مظلة المشاغبة ما هي إلا نتيجة لتفاعل الخبرات السلوكية والمعرفية والانفعالية، وعموماً فالعلاج باستبدال العدوان يقوم على فكرة أن السلوكيات العدوانية التي يمارسها التلاميذ أطفالاً أم مراهقين هي نتيجة لعوامل ومؤثرات داخلية وخارجية، فمن العوامل الخارجية مثلاً البيئة الأسرية التي يعيش فيها هؤلاء التلاميذ وبيئة الأقران التي ينتمون إليها وكذلك المستوى الاجتماعي والاقتصادي الذي يعيشون في كنفه، أما العوامل الداخلية فتتمثل في ضعف المهارات الاجتماعية والسلوك التوكيدي وكذلك العجز عن السيطرة على مشاعر الإحباط والغضب وكذلك استخدام العدوان كوسيلة مثلى للتعامل مع الصراعات. وبالتالي فخفض هذه السلوكيات السلبية الايدائية التي يمارسها التلاميذ المشاغبين يتم من خلال ثلاث مراحل تدريبية علاجية هي :

- التدريب على المهارات الاجتماعية Social Skills Training: ويتم ذلك من خلال استخدام فنيات النمذجة ولعب الدور والتعزيز وغير ذلك، ومن المهارات التي ينبغي العمل على تتميتها لدى المشاغبين مايلي :

- مهارة تجنب الصراع ( الشجار والتعارك ) Avoiding fights .
- مهارة التعامل مع غضب الآخرين Dealing with someone else's anger .
- مهارة الاستعداد للمحادثات الصعبة Preparing for a difficult conversation .

• مهارة تقديم ( صنع ) الشكوى making a complaint .

- إدارة الغضب Anger Management: ويتم ذلك من خلال الفنيات الإرشادية المستخدمة للحد من الغضب وإدارته وتدريب التلاميذ على مهارات التحكم الذاتي وغير ذلك.

- التفكير ( المنطق ) الخلفي Moral Reasoning : وتقوم هذه المرحلة على أعمال ورؤى كولبرج (١٩٨٤) التي ترى أن مناقشة القضايا الأخلاقية وتتميتها لدى الأفراد له أثر بالغ في تشكيل السلوك وتعديله.

ثانياً : برنامج دعم القضايا المشتركة Aggression Replacement Therapy :  
تم تقديم هذا البرنامج على يدي هازلر Hazler (١٩٩٦) ويتضمن مدخلاً علاجياً للحد من ظاهرة سلوك المشاغبة بين التلاميذ في البيئة المدرسية، ويقوم هذا البرنامج على ثلاث مراحل رئيسية هي :

المرحلة الأولى : وفيها يتم إحالة كل المشاركين في موقف المشاغبة إلى المرشد النفسي من مشاغبين وضحايا ومشاهدين وفيها تتم عملية مناقشة المشكلة مع جميع الأطراف وسماع وجهات نظر الجميع.

المرحلة الثانية : وفيها يجلس المرشد النفسي مع كل من المشاغب والضحية كل على حدا من أجل فحص العلاقة التي تربطهما ببعضهما وتحديد نقاط الضعف فيها.

المرحلة الثالثة : يقوم المرشد بدمج المشاغب والضحية في عمل ما مشترك تحت إشرافه ولفترة زمنية طويلة تتجاوز الثلاثة أشهر حتى يطمئن المرشد إلى اندماج الضحية مع المشاغب بشكل كامل.

## • انخفاض تقدير الذات والقلق المرتفع مشكلة للمشايخ والضحية :

إن من نعم الله على الإنسان أن وهبه المقدرة على معرفة ذاته، والقدرة على وضعها في الموضوع اللائق بها، إذ أن جهل الإنسان بنفسه وعدم معرفته بقدراته الحقيقية الظاهرة والكامنة يجعله يقيم ذاته تقيماً خاطئاً، فإما أن يعطيها أكثر مما تستحق فيكون مغالياً في ذلك فيثقل كاهلها، وإما أن يزدرى ذاته ويقلل من قيمتها وفي ذلك ظلماً لها فيسقط نفسه. فالشعور السيئ عن الذات له تأثير كبير في تدمير معظم الإيجابيات التي يملكها الإنسان، فالمشاعر والأحاسيس التي نملكها تجاه أنفسنا هي التي تكسبنا الشخصية القوية المتميزة أو تجعلنا سلبين خاملين، إذ إن عطاءنا وإنتاجنا في كل جوانب الحياة، الخاصة منها والعامّة، يتأثر سلباً وإيجاباً بتقديرنا لذواتنا، فبقدر ازدياد المشاعر الإيجابية التي تملكها تجاه نفسك بقدر ما تزداد ثقّتك بنفسك، وبقدر ازدياد المشاعر السلبية التي تملكها تجاه نفسك بقدر ما تقل ثقّتك بنفسك. وقد يتجه بعضنا منا إلى أن يستمد تقديره الذاتي من الآخرين ، فيجعل قيمته الذاتية مرتبطة بنوع العمل ، أو بما لديه من مال ، أو إكرام وحب الآخرين له وهو بدون شعور يضع نفسه على حافة هاوية خطيرة لإسقاط ذاته بمشاعر الإخفاق ، وهذا يوحي إلينا ذات ضعيفة، لأن التقدير والاحترام لأنفسنا ينبع من مصدر خارج أنفسنا وخارج تحكمننا. إن حقيقة الاحترام والتقدير تتبع من النفس، إذ أن الحياة لا تأتي كما نريد، فالشخص الذي يعتمد على الآخرين في تقدير ذاته قد يفقد يوماً هذه العوامل الخارجية التي يستمد منها قيمته وتقديره وبالتالي يفقد معها ذاته، لذا لا بد أن يكون الشعور بالتقدير ينبعث من ذاتك وليس من مصدر خارجي يمنح لك، والاختبار الحق لتقدير ذواتنا هو أن نفقد كل ما نملك، وتأتي كل الأمور خلاف ما نريد مع ذلك لا نزال نحب أنفسنا ونقدرها ونعتقد أننا لازلنا محبوبين من قبل الآخرين، فلو اخترنا لأنفسنا التقدير وأكسبناها الاحترام فإننا اخترنا لها الطريق المحفز لبناء التقدير الذاتي.

وبالتأكيد ليس منا من لا يقلق في لحظة من اللحظات، أو في موقف من المواقف التي نتعرض لها في الحياة، فهذا أمر طبيعي جداً، بل إن درجة هينة من القلق هي صحية بل وإيجابية، لأنها تدفع الإنسان نحو العمل لمواجهة الأخطار الممكنة أو المحتملة والتي يتعرض لها الإنسان في صراعه مع الحياة، فالقلق باعث إيجابي يساعد في الحفاظ على الذات والنجاح في مسيرة الحياة، أما أن يستمر القلق لأيام، بل لشهور أو سنين، فهذا مالا تحمد عقباه، فمن الناس من يقلق لأنفه الأسباب، فتراوده الهموم والشكوك، ويعيش أيامه قلقاً خائفاً مكتئباً. ويرى مصطفى فهمي (١٩٦٧) أن القلق ما هو إلا عملية انفعالية لها جانب شعوري وآخر لا شعوري، أما الجانب الشعوري للقلق فيتمثل في الشعور بالخوف والعجز والتهديد، والجانب اللاشعوري يشمل عمليات معقدة متداخلة يعمل الكثير منها دون وعي الفرد بها، بمعنى أن الفرد يعاني المخاوف مثلاً دون أن يدرك العوامل التي تدفعه إلى هذه الحالات. ويصف أيدلبرج Eidelberg (١٩٦٨) القلق بأنه شعور الفرد بعدم السعادة، ويكون هذا الشعور بدون سبب معروف لدي الفرد، وتسيطر على الفرد هنا قوي داخلية وأخري خارجية ضاغطة.

ولقد تباينت نتائج الدراسات التي اهتمت بدراسة تقدير الذات والقلق لدى كل من المشاغب والضحية فمنهم من يرى أن المشاغب يتمتع بتقدير ذات مرتفع بعكس الضحية الذي يعاني من انخفاض فيه، ومنهم من يرى أن طرفي المشاغبة يعانون من تدني مستوى تقدير الذات، والحال نفسه بالنسبة للقلق فمن المنطقي أن المشاغب لا يعاني مستويات مرتفعة من القلق كالتالي يعانيها الضحية، إلا أن حقيقة الأمر غير ذلك فالمشاغب والضحية يعانون من تقدير الذات المنخفض والقلق المرتفع. فالمشاغب كما أكد هشام الخولي (٢٠٠٦) يعاني من أنا عليا ناقصة أو سيكوباتولوجية. فالمشاغبين كما نعلم يعيشون حياة أسرية يسودها العنف والإساءة والتنوع في أساليب المعاملة الوالدية السيئة، ومما لا شك فيه أن خبرات الطفولة المؤلمة كما أكد كلارك وآخرون Clark et al. (١٩٨٩) والتي تتسم بعدم الشعور بالأمن والتهديد تجعل الفرد يكون صيغة إجمالية عن الذات، كما أن الظروف الضاغطة في علاقة الطفل بوالديه كالحرمان من الحب والنبذ وعدم التقبل تجعل الطفل يشعر بعد الأمن وعدم الثقة مع انخفاض في تقدير الذات.

كما أن القلق المرتفع خاصية أساسية في شخصية المشاغب والضحية، فهو عند الضحية يكون بمثابة عائق يعوق صاحبه عن المواجهة، وكما أشارت سامية القطان (١٩٨١) فهذا القلق ناجم عن عدم الشعور بالأمن. أما عند المشاغب فالقلق في أعلى مستوياته وهذا أمر طبيعي رآه هشام الخولي (٢٠٠٤) حيث رأى أن المشاغب يحاول اكتساب القوة والحصول عليها بشتى الطرق والوسائل وهذا بشأنه أن يرفع مستوى القلق لديه عن الحالة المثلى وحينما ينجح في الوصول إلى هذه القوة فإنه يستمتع بالإحساس بالسيطرة. وخاتمة القول هنا أن التعامل مع التلاميذ المشاغبين وضحاياهم في البيئة المدرسية لا بد وان يتضمن تدخلات علاجية وإرشادية تقوم على أساس تنمية تقدير الذات لديهم والعمل على خفض معدلات القلق حتى تكون هناك نتائج فعليه في القضاء على هذه الظاهرة السلبية.

#### • التعامل مع أسر المشاغبين والضحايا في البيئة المدرسية :

إن محاولة القضاء على ظاهرة المشاغبة في البيئة المدرسية عملية لا تقتصر على التعامل مع التلاميذ المشاغبين والتلاميذ الضحايا فحسب، بل إنها تستلزم أيضاً التعامل مع أولياء الأمور على اعتبار أن للآباء دور فعال في بناء شخصية الأبناء وتشكيل سلوكياتهم، ومن هذا المنطلق فإن أي برنامج يعد من أجل الحد من ظاهرة المشاغبة لا بد وأن يشمل على جزء يخص الوالدين ولا بد أن يتضمن العديد من النقاط نذكر منها :

- توعية الوالدين بمفهوم المشاغبة وأبعادها ومخاطرها والطرق اللازم إتباعها للحد منها.
- تدريب الوالدين على أساليب التنشئة الوالدية الجيدة وتوعيتهم بأساليب التربية الخاطئة.
- تدريب الوالدين على مبادئ التعلم الاجتماعي وإمكانية استخدام التعزيز ونمذجة مهارة حل المشكلة أثناء مواقف التعامل مع الأبناء.
- توعية الوالدين بدورها في تشكيل سلوكيات الطفل سواء مشاغب أو ضحية المشاغبة.
- تدريب الوالدين على كيفية تتبع ومراقبة سلوكيات أبنائهم حتى يتسنى لهم العمل على تعديلها.

- تدريب الوالدين على تبني استراتيجيات ايجابية للتفاعل الأسري الايجابي لتحقيق أكبر قدر ممكن من التوافق الأسري.