(أسباب الخلافات الصفية وطرق علاجها من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية بمراقبة تعليم قصر بن غشير)

د / خيرية حسين مسعود عبد القادر

أستاذ مساعد / قسم معلم فصل/ مناهج وطرق تدريس/ كلية التربية قصر بن غشير

الملخص:

هدف هذا البحث إلى التعرف إلى الخلافات الصفية ، وأسباب نشوءها ، وكيفية معالجتها من خلال أتباع مجموعة من الاستراتيجيات ، والطرق التي تسهم في تقليلها ، وأحيانا إلى أنهاءها ، واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث ، وتكون مجتمع البحث من معلمي المرحلة الثانوية بمراقبة تعليم قصر بن غشير ، وشملت عينة البحث (75) معلما من مدارس المرحلة الثانوية ، واستخدمت الباحثة الاستبيان كأداة للبحث لجمع البيانات حول الموضوع ، وتكون الاستبيان من (27) فقرة ، وتم توزعه على أفراد العينة ، وقد توصل البحث إلى جملة من النتائج كان أبرزها : أن الخلافات جزء لا يتجزأ من العملية التعليمية داخل البيئة التعليمية ، ومدى مساهمتها في تطوير المهارات ، وتعزيز الفهم ، وجاءت بنسبة (80%) ، وجاءت بمتوسط حسابي (0.662) ، وانحراف معياري (0.384) ، وقيمة اختبار (ت – 7.624) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ، وأيضا أكدت على أن الخلافات ، والنزاعات الصفية قد تؤثر سلبا على التعاون ، والمشاركة في الأنشطة الجماعية ونسبتها (93%) ، وجاءت بمتوسط حسابي (0.725) ، وانحراف معياري (0.302) ، وقيمة اختبار (ت – 6.44) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ،وأشارت كذلك إلى أهمية تنظيم ورش العمل ، والبرامج التدريبية في تنمية مهارات التواصل ، وفعاليتها في بناء بيئة صفية صحية وكانت بنسبة (93%) ، وبمتوسط حسابي (2.92) ، وانحراف معياري (0.394) ، وكانت قيمة اختبار(ت – 0.23) ، وجاءت بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ، وأفادت بأن تعزيز الاحترام المتبادل بين الطلاب ، وفهم وجهات النظر تعمل على تقليل من الخلافات الصفية لديهم ، ونستها (92%) ، وبمتوسط حسابي (0.945) ، وانحراف معياري (0.6036) ، وكانت قيمة اختبار (ت – 1.192) ، وبدلاة إحصائية عند مستوى (0.05) و تؤكد أيضا على أهمية الأنشطة الترفيهية في بناء العلاقات الإيجابية بين الطلاب ، وجاءت بنسبة (89%) ، وجاءت بمتوسط حسابي (2.81) ، وانحراف معياري (0.56) ، وقيمة اختبار(ت -4.79) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) .

المقدمة:

تعتبر الخلافات الصفية واحد من التحديات الرئيسية التي تواجه العملية التعليمية في مختلف المؤسسات التعليمية، وفي جميع المراحل الدراسية دون استثناء، وهذه الخلافات لا تؤثر فقط على البيئة الصفية، وسير العملية التعليمية، بل تمتد لتؤثر على العلاقات بين الطلاب، وأدائهم الأكاديمي.

من هنا ينبع الاهتمام الكبير بدراسة أسباب هذه الخلافات، وطرق علاجها بفعالية لضمان بيئة تعليمية صحية تعزز من التحصيل الدراسي، وتنمية المهارات الاجتماعية لدى الطلاب.

و**تتنوع** أسباب الخلافات الصفية بين الطلاب، بداية من الاختلافات الشخصية، والاجتماعية، وصولا إلى تباين في المستويات الأكاديمية، والقدرات الفردية، ويمكن أن تنشأ الخلافات بسبب سوء التفاهم، أو نقص التواصل الفعال، أو التنافس غير الصحي، كذلك يلعب المعلمون، والإدارة من تأجيج هذه الخلافات أو حلها من خلال أساليبهم في إدارة الصف، وتعاملهم مع الطلاب. كما أشارت إليه (خالد أبو شعيرة، وثأر غباري : 2009).

في هذا البحث قامت الباحثة بعرض أسباب الخلافات الصفية، وطرق علاجها بناء على ما جاءت بها الأدبيات الموجودة، والدراسات السابقة، وكذلك التعرف على العوامل التي تؤدي إلى نشوء الخلافات الصفية بين الطلاب ، أيضا سوف نستعرض جملة من الاستراتيجيات شاملة ، ومتكاملة لعلاج هذه الخلافات بفعالية ، مع التركيز على الحلول الفعالة التي يمكن للمعلمين ، والإدارة المدرسية تبنيها .

ولقد تم استنباط هذا البحث من العديد من الدراسات السابقة التي تناول هذا النوع من الاختلافات كجزء من الموضوعات في تلك الدراسات، ولا توجد دراسات سابقة ، مباشرة تناول هذا الموضوع كموضوع رئيسي ، وهذا اجتهاد من قبل الباحثة لما له من أهمية في العملية التعليمية .

مشكلة البحث:

تعتبر البيئة الصفية أحد المكونات الأساسية في العملية التعليمية ، وهي المجال الذي يتفاعل فيه الطلاب فيما بينهم ، وأيضا بينهم وبين المعلمين ، وكذلك يتبادلون المعلومات ، والخبرات ، وعلى الرغم من هذا فإن هذه البيئة تكون عرضة للخلافات ، والنزاعات الصفية بين الطلاب داخل الصف ، وبين الطلاب والمعلمين ، وهذا يرجع لعدة أسباب ، منها الاختلافات الشخصية ، والأكاديمية ، والاجتماعية ، وقد تؤثر على التحصيل الدراسي ، والعلاقات الاجتماعية سلبا ، وأحيانا تكون بسبب أساليب التدريس ، أو مهارات الاتصال بين الأطراف المعنية .

تعاني بعض المدارس الثانوية من تزايد معدلات الخلافات الصفية داخل الصف ، وهذا أمر طبيعي لأنها جزء لا يتجزأ من العملية التعليمية ، سواء كانت بين الطلبة أنفسهم ، أو بينهم وبين المعلمين ، وهذا يؤدي إلى التوتر ، والقلق ، أيضا إلى ضعف الانضباط ، وسوء إدارة الصف ، ويحد من قدرة المعلمين على أداء دورهم التعليمي ، ويرجع أسبابها أيضا إلى الدور الذي يلعبه المعلمين أو الإدارة المدرسية في زيادة حدة الخلافات الصفية بين الطلاب ، أو العمل على إيجاد الوسائل ، والطرق الفعالة لها ، وهذا ما أشارت إليه دراسة كلا من (حيا دحين عبد القادر ؛ 2021) ، (عبد اللطيف فرج : 2006) .

وعلى الرغم من وجود الدراسات ، والبحوث التربوية العديدة حول إدارة الصفوف الدراسية ، فإن من هنا ترى الباحثة أن من الضروري دراسة تلك الخلافات ، وأسبابها ، وخاصة في المرحلة الثانوية ، والعمل على تحليلها ، والتعرف على تأثيرها على العملية التعليمية ، وكذلك تسعى الباحثة إلى الوصول إلى حلول فعالة من خلال الطرق الوقائية قبل العلاجية .

إشارة لما سبق فإن مشكلة البحث تتبلور في (التعرف على أسباب الخلافات الصفية وطرق علاجها من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية بمراقبة التربية و التعليم قصر بن غشير).

أهمية البحث :

تعتبر الخلافات الصفية من الأسباب الرئيسية التي تؤثر بشكل مباشر على بيئة التعليم ، وجودة العملية التعليمية ، إذ تؤدي هذه الخلافات إلى تشتت انتباه الطلاب ، وانخفاض مستوى التحصيل الأكاديمي ، وزيادة معدلات القلق ، والتوتر بين الطلاب والمعلمين .فإن أهمية البحث تبرز في الآتي:

1 – البحث عن الأسباب الجذرية لهذه الخلافات ، وطرق علاجها من الخطوات الضرورية من قبل المعلم، والإدارة المدرسية ، وذلك لضمان بناء بيئة تعليمية صحية ، و فعالة خالة من المشاحنات .

2- مساعدة المعلمين ، والإدارة المدرسية على تطوير استراتيجيات وقائية وعلاجية تحد من حدوث هذه الخلافات داخل البيئة الصفية .

3 – تكمن أهمية هذا البحث في خلق بيئة تعليمية محفزة ، وملاءمة للنمو الأكاديمي والنفسي للطلاب حتى يسود مناخا للتعاون الإيجابي والفعال بينهم .

4 – مساعدة المعلمين ، والإدارة المدرسية على تصنيف الأسباب الرئيسية للخلافات الصفية الأكثر حدوثا بين الطلاب ، والتي من بينها (التنافس على الدرجات – والاختلافات الثقافية والاجتماعية – وسوء الفهم بين الطلاب).

5 – استخدام تقنيات التواصل الفعال ، وحل النزاعات التي تحدث بين الطلاب بطرق بناءة ، وفعالة ، حتى يقلل من حدة الخلافات الصفية ، هذا ما أشارت إليه دراسة (خالد رياض توفيق حسنين ، 2002).

6 – كما تكمن أهمية البحث في التعرف على أهمية دور المعلمين في مراقبة ، وتوجيه الديناميات الصفية بطرق تضمن التفاعل الإيجابي بين الطلاب ، والعمل على تعزز روح التعاون ، والاحترام المتبادل بينهم ، هذا ما أكدته دراسة (مصطفى خليل الكسواني وآخرون : 2005)

أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

1 – التعرف على أسباب الخلافات الصفية ، ومستوياتها .

2- الكشف عن العوامل الأساسية التي تسهم في نشؤ الخلافات الصفية بين الطلاب .

3 – تحليل تأثير الخلافات الصفية على العملية التعلمية .

4 – التعرف على الاستراتيجيات الفعالة التي يستخدمها المعلمين ، والإدارة لمعالجة ،وحل الخلافات الصفية بين الطلاب من خلال وجهة نظرهم .

5 – تقديم توصيات لتقليل من الخلافات الصفية، وجملة من المقترحات لحلول ، واستراتيجيات فعالة يمكن تطبيقها في المدارس لتحسين التفاعل بين الطلاب ، والحد من الخلافات الصفية لخلق بيئة تعليمية فعالة .

تساؤلات البحث :

يسعى البحث إلى الإجابة على التساؤلات الآتية :

1 – ما أسباب الخلافات الصفية ، و ما مستوياتها ؟

2 – ما هي العوامل الأساسية التي تسهم في نشوء الخلافات الصفية بين الطلاب ؟

3 – كيف تؤثر الخلافات الصفية على العملية التعليمية ؟

4 – ماهي الاستراتيجيات الفعالة التي يستخدمها المعلمين ، والإدارة لمعالجة ، وحل الخلافات الصفية بين الطلاب من خلال وجهة نظرهم ؟

منهج البحث :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث باعتباره المنهج المناسب في الدراسات التي تهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع ، وذلك من خلال جمع البيانات اللازمة باستخدام استبانة أعدت لغرض تحليل إجابات عينة البحث على عبارات الاستبيان .

مجتمع البحث :

تكون مجتمع البحث من معلمي مدارس المرحلة الثانوية – بمراقبة التربية و التعليم قصر بن غشير للعام الدراسي (2023-2024) .

عينة البحث :

تكونت عينة البحث من (75) معلما ومعلمة بمدارس الثانوية بمراقبة التربية و التعليم قصر بن غشير بنسبة (62.5)من مجتمع البحث ، فقد تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة .

أداة البحث :

قامت الباحثة بتصميم وتطوير استبيان كأداة لجمع البيانات من خلال الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث ، وكان على مقياس ليكرت الثلاثي ، وذلك لمعرفة أسباب الخلافات الصفية وطرق علاجها من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية بمراقبة التربية والتعليم قصر بن غشير.

اختبار صدق استمارة الاستبيان :

عرضت الباحثة استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين، وهم من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية قصر بن غشير (جامعة طرابلس)، والذين بلغ عددهم (10) محكمين، وقد تم تعديل، وحذف، وإضافة بعض العبارات ، وكانت درجة اتفاقهم عليها (90%) .

المفاهيم:

الخلافات :

تشير إلى " حالات من التعارض، أو الاختلاف بين الأفراد أو الجماعات، والتي تنشأ عادة بسبب تضارب في المصالح، أو الأفكار، أو القيم، ويمكن أن تكون الخلافات في سياقات متعددة مثل الاجتماعية ، أو السياسية ، أو العائلية ، وغالبا ما تتطلب تدخلات لحلها لضمان استمرارية التفاعل الإيجابي بين الأطراف المتنازعة" .(عارف مطر المقيد : 2009).

التعريف الإجرائي للخلافات :

تعرف الباحثة الخلافات على أنها :(تلك المشاكل التي تحدث بين الأفراد أو على مستوى مجموعات ، وذلك بسبب سوء الفهم أو التنمر ، أو تعارض المصالح ، أو اختلاف الآراء حول موضوعا ما ، أو في مواقف أخرى في أي مكان ، وغالبا ما يتدخل بعض الأشخاص لحل تلك المشاكل حتى يستمر الترابط الاجتماعي ، والتفاعل الإيجابي بين الأطراف).

الصف الدراسي :

يعرف على أنه " هو البيئة التعليمية التي تجمع بين مجموعة من الطلاب ومعلمهم ضمن إطار زمني ، ومكاني محدد ، بهدف تقديم المعرفة ، وتطوير المهارات والسلوكيات ، ويشمل الصف الدراسي جميع الأنشطة التعليمية ، والتفاعلات التي تحدث بين المعلم ، والطلاب داخل حجرة الدراسة ، والتي تهدف إلى تحقيق أهداف تعليمية محددة" .(خالد عبد الرحمن الفقي : 2018 ، ص 45).

التعريف الإجرائي للصف الدراسي :

تعرفه الباحثة على أنه :(هو حجرة الدراسة التي يتجمع فيها الطلاب مع معلميهم ، ضمن حصص دراسية ، بهدف تقديم المعلومات والمعارف ، و اكتساب سلوكيات ، وتنمية مهاراتهم من خلال الأنشطة التي يقدمها معلميهم ، ويتم من خلال التفاعل الصفي بين أطراف العملية التعليمية داخل الحجرة الدراسية).

الخلافات الصفية :

تعرف الخلافات الصفية على أنها "حالات النزاع أو التوتر التي قد تحدث بين طلاب الفصل الواحد نتيجة لتضارب المصالح ، أو سوء الفهم ، أو الاختلاف في الأهداف . ل هذه الخلافات حلولا مبتكرة، وتدخلات من قبل المعلم لضمان استمرار العملية التعليمية دون عوائق" .(سيد خير الله : 1981).

التعريف الإجرائي للخلافات الصفية :

تشير إليها الباحثة بأنها (سوء التفاهم ، أو عدم الاتفاق بين الطلاب والمعلم داخل الصف ، أو بسبب الاختلافات الثقافية أو الاجتماعية أو الاقتصادية ، كذلك ترجع إلى التنافس غير الشريف في الدرجات والمستوى الأكاديمي ، مما يؤدي إلى التأثير السلبي على التفاعل الاجتماعي والتحصيل الأكاديمي ، أذا لم تحدث تسوية تلك الخلافات).

طرق العلاج :

تشير إلى " الأساليب ، أو الاستراتيجيات المستخدمة في معالجة المشاكل ، أو الاضطرابات الصحية ، والنفسية ، وقد تكون هذه الطرق طبية ، أو نفسية ، أو بديلة ، وتهدف إلى تحسين حالة الفرد ، وإعادة توازنه الصحي ، والنفسي" .(مجمد عبد الله الحسيني : 2017 ، ص 150).

التعريف الإجرائي لطرق العلاج :

تعرفها الباحثة على أنها : (هي تلك الإجراءات العلاجية السليمة ، والتي تتخذ لمعالجة الاضطرابات ، والسلوكيات غير المرغوبة سواء كانت نفسية ، أو اجتماعية ، أو طبية ، وذلك من أجل تحسين حالة الفرد ،

وتوازنه في مكونات شخصيته ، وهذا يتطلب التدخل من قبل المعلم ، أو الإدارة المدرسية أو الإخصائي النفسي أو الاجتماعي)

المعلم :

يعرف على أنه " هو الشخص الذي يقوم بتوجيه ، وتدريس الطلاب ، ويعمل على تنمية مهاراتهم ، ومعرفتهم من خلال نقل المعلومات ، وتنظيم الأنشطة التعليمية ، ويتحمل المعلم مسؤولية إعداد الدروس ، وتقييم أداء الطلاب ، وتوفير الدعم اللازمة لهم لتحقيق أهدافهم التعليمية ، كما يساهم المعلم في تشكيل القيم والسلوكيات لدى الطلاب ، مما يجعله أحد الركائز الأساسية في العملية التعليمية" .(عبد اللطيف فرج : 2006).

التعريف الإجرائي للمعلم :

تشير إليه الباحثة بأنه : (أحد الركائز الأساسية في العملية التعليمية ، وله دورا محوريا في نجاحها ، لما يقوم به من تخطيط للدروس ، وتحمل أعباء ومسؤولية الطلاب ، وإعدادهم الإعداد الجيد من خلال تقديم المعرفة ، وتنظيم الأنشطة ، وتقييمهم ،وتحفيزهم على التقدم والنجاح الأكاديمي).

التعليم الثانوي :

يعرف التعليم الثانوي على أنه "المرحلة التعليمية التي تلي التعليم الأساسي ، وتسبق التعليم الجامعي ، أو العالي ، وتعد الطلاب للتخصصات الأكاديمية ، أو المهنية ، ويشمل التعليم الثانوي عادة فئات عمرية تتراوح بين (15-18) عاما ، ويهدف إلى تطوير معارف الطلاب ، ومهاراتهم في مجالات متعددة ، مثل العلوم ، والآداب ، والرياضيات ، بالإضافة إلى تعزيز القيم الاجتماعية ، والاستعداد للحياة الجامعية ، أو المهنية".(محمد سعيد العطار: 2020، ص 134).

التعريف الإجرائي للتعليم الثانوي :

تشير الباحثة للتعليم الثانوي على أنه : (هي مرحلة من المراحل التعليمية التي يمر بها المتعلم (الطالب) وينتقل إليها بعد اتمام مرحلة التعليم الأساسي ، ويتلقى فيها العديد من التخصصات المختلفة ، وتهدف إلى تطوير إدراكات الطلاب ، وتنمية وقدراتهم ، و مهاراتهم للاستعداد للمرحلة الجامعية).

حدود البحث :

تتمثل حدود البحث في الآتي :

الحدود الموضوعية : تتمثل في مشكلة البحث وهي (أسباب الخلافات الصفية ، وطرق عالجها من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية بمراقبة التربية و التعليم قصر بن غشير).

الحدود المكانية : تشمل مدارس التعليم الثانوية بمراقبة التربية و التعليم قصر بن غشير .

الحدود البشرية : تتمثل في أفراد عينة البحث وهم معلمي المرحلة الثانوية بمدارس مراقبة التربية و التعليم قصر بن غشير.

الحدود الزمنية : تم إجراء البحث للعام الدراسي (2024 ف).

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث :

1 – التكرار والنسبة .

2 – المتوسط الحسابي .

3 – الانحراف المعياري.

4 – رتبة الفقرة .

5- الدلالة إحصائية .

الإطار النظري للبحث :

مفهوم الخلافات الصفية :

تعتبر الخلافات الصفية من أهم التحديات التي تواجه العملية التعليمية عامة والمعلم داخل الصف بصفة خاصة ، فهي تعني المشاكل والمشاحنات التي تحدث بين الطلاب ، أو بين الطلاب، و المعلمين داخل الفصل ، وتكون على مستوى أفراد أو بين مجموعات ، وترجع إلى عدة أسباب تختلف باختلاف نوع المشكلة أو الخلاف ، من بينها التعارض في المصالح أو حول الثقافات المختلفة بين الطلاب أو التنمر بينهم ، أو عدم الاتفاق في الآراء حول موضوعا ما ، أو تحدث تلك الخلافات نتيجة التنافس غير الشريف بين الطلاب ، وتكون الخلافات على مستويات مختلفة منها البسيطة ، والمتوسطة ، ومنها العنيفة ، وجميعها تحتاج إلى تدخلات من قبل المعلم أو الإدارة ، واحيانا يكون التدخل من قبل أولياء الأمور ، أذا زادت حدة الخلاف ، وهذه الخلافات تعيق وتقلل من فاعلية العملية التعليمية داخل الفصل والمدرسة عموما .(علي محمد سالم الفقرا : 2017)

أن فهم سلوكيات الطلاب ، ودراستها من قبل المعلم تساعده كثيرا في منع حدوث الخلافات ، أو التقليل من حدوثها ، وذلك من خلال تقديم الإرشاد والتوجيه لهؤلاء الطلاب ، والعمل على إيجاد الحلول لها ، وذلك من أجل خلق بيئة تعليمية تعاونية يسودها الاحترام المتبادل .

أسباب الخلافات الصفية

تعددت وتنوعت أسباب الخلافات الصفية ، وهذا يرجع إلى نوعية الخلاف الذي يحدث بين الطلاب أنفسهم ، أو مع المعلمين أو الإدارة المدرسية ، وهذا يؤثر على العملية التعليمية بشكل سلبي ، مما يؤدي إلى ضعف فاعليتها ، وانخفاض المستوى الاكاديمي لدى الطلاب ، وسوف نوضح تلك الأسباب الرئيسية للخلافات الصفية ، وهي على النحو التالي :

1 – التباين الثقافي الاجتماعي : إن التباين الثقافي والاجتماعي بين الطلاب يؤدي على ظهور الخلافات صفية ، حيث يأتي الطلاب من خلفيات اجتماعية ، وثقافية مختلفة ، مما يجعلهم يواجهون صعوبة في التكيف مع بعضهم البعض ، كما أن التوقعات ، والآراء المتباينة الناتجة عن هذه الاختلافات قد تؤدي إلى التصادم داخل الصف .(نوال محمد عطية : 1990)

2 – الاختلاف في المستوى الأكاديمي : أن الاختلاف في المستوى الأكاديمي بين الطلاب يمكن أن ينشأ عنه نشوب الخلافات ، حيث قد يشعر الطلاب ذوي الأداء الضعيف بالإحباط ، والغضب تجاه زملائهم من الطلاب المتفوقين ، وهذا يؤدي إلى مشاحنات ، وخلافات تؤثر على جو الصف .(أحمد سعيد : 2019، ص 62).

3 – عدم وضوح القوانين الصفية : أن عدم وضوح أو غياب القوانين الصفية التي تنظم سلوك الطلاب داخل الصف ، قد تزداد احتمالية نشوب الخلافات الصفية ، وكذلك يؤدي عدم وضوح القوانين يفتح المجال لتفسيرات متعددة ، وآراء مختلفة ، وهذا يؤدي إلى سوء الفهم ، وحدوث خلافات بين الطلاب ، وبين المعلمين والطلاب وكذلك مع الإدارة المدرسية . (ويسلسون : 2006).

4 – الاختلافات الشخصية بين الطلاب : الاختلافات الشخصية والنفسية قد تكون من سببا جوهريا في نشوب الخلافات الصفية بين الطلاب ، حيث يتباين الطلاب في أنماط شخصياتهم ، وطرق تفاعلهم مع البيئة الصفية ، وزملائهم ، مما يؤدي في بعض الأحيان إلى نزاعات يكون سببها سوء الفهم أو الغيرة أو الحقد ، وهذا يؤثر على البيئة التعليمية داخل الصف .

5 – سواء إدارة المعلم للصف : تلعب إدارة المعلم للصف دورا مهما في منع أو أثارة الخلافات بين الطلاب ، إذا كان المعلم غير قادر على إدارة الصف بشكل فعال ، فإن ذلك قد يؤدي إلى زيادة التوترات ، والنزاعات بين الطلاب ، وهذا يعني عدم وجود الانضباط داخل الصف .(يوسف قطامي ، ونايفة قطامي : 2002).

مستويات الخلافات الصفية :

تعد البيئة الصفية بمثابة المرآة التي تعكس مدى التفاعل والتكامل بين الطلاب ، وتلعب دورا حاسما في تشكيل تجاربهم التعليمية ، ومع ذلك يظل وجود الخلافات الصفية أمرا لا مفر منه في أي سياق تعليمي ، حيث تنشأ نتيجة للتفاعلات اليومية بين الأفراد المختلفين في الخلفيات والتطلعات .، وعلى الرغم من النظرة التقليدية التي ترى في هذه الخلافات مجرد عقبات يجب التغلب عليها ، فإنها قد تكون في الواقع فرصا لتعزيز النمو الشخصي ، والجماعي إذا ما تمت إدارتها بشكل صحيح .

في هذا السياق تبرز الحاجة إلى إعادة النظر في تصنيف هذه الخلافات ليس فقط بناء على شدتها ، ولكن من حيث تأثيرها الفعلي على ديناميكية الصف ، وتعزيز ، أو تثبيط العملية التعليمية ، هذه المقارنة الحديثة لا تقتصر على معالجة الصراع كظاهرة سلبية فحسب ، بل تسعى إلى استغلاله كأداة لتطوير المهارات الحياتية لدى الطلاب ن وتشكيل بيئة تعليمية أكثر مرونة ، وإبداعا .

من هذا المنطلق ، سنستعرض في الأقسام التالية مستويات الخلافات الصفية من زاوية جديدة ، تركز على ديناميكية التفاعل ، وتأثيرها العميق على بيئة التعلم مما يفتح الباب لفهم أعمق ، وأكثر شمولية لهذه الظاهرة التعليمية الحيوية ، وهي على النحو التالي :

1 - الخلافات التحفيزية : هذه الخلافات عادية على الرغم من وجودها ، إلا أنها تحفز التفكير النقدي والنقاش بين الطلاب ، ويمكن أن تكون هذه الخلافات مفيدة إذا تم إدارتها بشكل الصحيح ، حيث تشجع الطلاب على استكشاف وجهات نظر مختلفة ، وتنمية مهارات التفكير النقدي .(عبد اللطيف فرج : 2006).

2 – الخلافات المحبطة : هذه الخلافات تعوق التقدم الأكاديمي ، أو تضعف من دافعية الطلاب نحو التعلم ، وتحبط عزيمة الطلاب ، حيث يسبب سوء الفهم ، أو التنافس المفرط بالإحباط ، والتراجع الأكاديمي لدى الطلاب المتأثرين .(بلقيس أحمد : 1987).

3 – الخلافات التدميرية : هي الأخطر حيث تؤدي إلى تهديد بيئة الصف بأكملها ، مما يؤدي إلى تدمير العلاقات بين الطلاب ، وإفساد المناخ التعليمي ، وتتطلب تدخلا عاجلا وحازما من قبل المعلم ، وإدارة المدرسة ، وأحيانا أولياء الأمور .(خالد أبو شعيرة ، ثأر غباري : 2009).

تأثيرات الخلافات الصفية على العملية التعليمية

يعد تأثير الخلافات الصفية على العملية التعليمية من الموضوعات الحساسة ، والهامة التي تؤثر بشكل مباشر على جودة التعليم ، وفعاليته .

أن الخلافات الصفية التي قد تنشأ بين الطلاب، أو بين الطلاب والمعلمين تتجاوز كونها مجرد نزاعات بسيطة، إذ تؤثر بشكل عميق على البيئة التعليمية برمتها، مما ينعكس على تحصيل الطلاب، و ديناميات الصف، وعلاقة الطلاب بمعلميهم، وزملائهم .

1 - التبعات النفسية الخفية للخلافات الصفية:

في قلب البيئة التعليمية تخفي الخلافات الصفية وراءها تأثيرات نفسية عميقة ، هذه النزاعات ، وأن بدت عابرة تزرع في نفوس الطلاب بذور الاضطراب ، والقلق مما يعوق قدرتهم على التركيز ، والإبداع ، ونتيجة لذلك يصبح الصف الدراسي ميدانا للصراع النفسي بدلا من كونه حاضنة للتعلم ، والنمو . إن تراكم هذه التأثيرات النفسية قد يؤدي إلى ما يشبه (التآكل العاطفي) لدى الطلاب ، مما يضعف دافعهم للتعلم ، ويجعلهم أقل قدرة على مواجهة التحديات الاكاديمية .(ماجدة على شلبي : 2006).

2 – ديناميات جديدة للعلاقة بين المعلم والطالب في ظل النزاعات :

عندما تشتغل الخلافات داخل الصف ، تتغير ديناميات العلاقة بين المعلم والطالب بشكل جذري ، لم يعد المعلم مجرد ناقل للمعرفة ، بل يتحول على طرف في معادلة الصراع ، مما يعقد من دوره التقليدي في هذا السياق الجديد ، قد يجد المعلم نفسه مضطرا للتعامل مع مشاعر معقدة مثل التوتر والاحتقان ، والتي تؤثر بدورها على قدرته على التواصل الفعال مع طلابه ، إذا لم تحل هذه النزاعات بشكل حكيم ، فإن العلاقة بين المعلم والطالب قد تتدهور إلى نقطة يصعب العودة منها ن مما يؤثر بشكل مباشر على جودة التعليم . (خالد رياض توفيق حسنين : 2002).

3 – إعادة تشكيل البيئة التعليمية في ظل الخلافات :

الخلافات الصفية لا تعني مجرد اضطراب في النظام ، بل هي عوامل قادرة على إعادة تشكيل البيئة التعليمية بأكملها في ظل هذه الظروف ، يتحول الصف الدراسي إلى ساحة اختبار جديدة للقيم التعليمية مثل الاحترام المتبادل ، والتعاون .

يبدو أن الخلافات المتكررة قد تخلق جوا من التوتر ، وعدم الثقة ، مما يجعل من الصعب بناء بيئة تعليمية منتجة ، بدلا من كونها مكانا اتبادل الأفكار والمعرفة ، يمكن أن يتحول الصف إلى بيئة مفعمة بالتوتر ، والاحتقان ، حيث يصبح من المستحيل تقريبا تحقيق أهداف التعلم .(خليل إبراهيم شبر وآخرون : 2005).

وإشارة لما سبق ذكره يمكن القول إن الخلافات الصفية ليست مجرد نزاعات عابرة ، بل هي عوامل قد تعيد تشكيل مستقبل العملية التعليمية بالكامل، ومن هنا يجب على المعلمين والإداريين التفكير في استراتيجيات جديدة لإدارة هذه النزاعات ، وذلك من أجل الحفاظ على بيئة تعليمية صحية تمكن من تحقيق الأهداف التعليمية بنجاح .

الاستراتيجيات الفعالة التي يستخدمها المعلمين، والإدارة لمعالجة وحل الخلافات الصفية بين الطلاب:

في قلب العملية التعليمية ، تتبلور أهمية البيئة الصفية كركيزة أساسية لتحقيق الأهداف التربوية ، ومع ذلك تظل الخلافات الصفية إحدى التحديات الكبرى التي تهدد استقرار هذه البيئة ، وتؤثر بشكل مباشر على الأداء الأكاديمي ، والاجتماعي للطلاب .

إن التعامل مع هذه الخلافات ليس مجرد حل للمشكلات السطحية ، بل هو عملية اعمق تتطلب تبني استراتيجيات فعالة ، ومدروسة تهدف إلى تعزيز الفهم المتبادل ، وبناء علاقات قوية بين الطلاب والمعلمين ، ومن هذا المنطلق يبرز الدور المحوري للمعلمين ، وإدارة المدرسة في استخدام استراتيجيات مبتكرة ، ومستدامة لمعالجة هذه الخلافات بما يضمن بيئة تعليمية مزدهرة ، ومتوازية . **وهذا** البحث سوف يسلط الضوء على تلك الاستراتيجيات الفعالة ، ويقدم رؤية جديدة تتجاوز الحلول التقليدية ، مما يعزز من قدرة المدارس على إدارة الخلافات الصفية بشكل أكثر فاعلية . وهي على النحو الاتي:

الاستراتيجيات الوقائية والعلاجية :

أ – بناء بيئة تعليمية صحية :

من أجل منع الخلافات الصفية قبل حدوثها ، يعد بناء بيئة تعليمية صحية قائمة على الاحترام المتبادل ، والتفاهم بين جميع الأطراف أمرا جوهريا ، يمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء قواعد واضحة ومشتركة للسلوك داخل الصف ، وتعزيز روح التعاون بدلا من التنافس المفرط بين الطلاب ، هذه البيئة تجعل من الصعب على الخلافات أن تتصاعد ، حيث يشعر الجميع بالانتماء ، والتقدير ، وهذا يتم من خلال اعداد الطلاب لاستخدام الأنشطة التعاونية مثل المشاريع الجماعية وسيلة فعالة لترسيخ هذه البيئة .(سعد بن محمد الحريقي : 1993).

ب – التدخل الفوري والاستجابة الحكيمة:

عندما تنشأ الخلافات الصفية ، فإن التدخل الفوري يعد ضروريا لمنع تصعيد الموقف ، تتطلب هذه الاستراتيجية أن يكون المعلم على دراية تامة بالديناميات الصفية ، وأن يمتلك المهارات اللازمة للتعامل مع النزاعات بشكل هادئ ، وعقلاني ، يجب أن يظهر المعلم ضبط النفس ، والعدالة في التعامل مع جميع الأطراف ، ويفضل أن يستخدم الحوار المفتوح كوسيلة لتوضيح سوء الفهم ، وتصحيح الأمور ، إضافة إلى ذلك يمكن أن يشمل التدخل استخدام تقنيات حل النزاعات مثل الوساطة الطلابية ، حيث يقوم أحد الطلاب المدربين على الوساطة بمساعدة زملائه في الوصول إلى حل يرضي الجميع .(مصطفى محمد ، ومحمد حوالة : 2005).

ج – التوجيه العاطفي وبناء العلاقات :

تعتبر العلاقة القوية بين المعلم والطلاب عنصرا حيويا في معالجة الخلافات الصفية ، لذا يجب على المعلمين تبني استراتيجيات التوجيه العاطفي التي تساعد الطلاب على التعبير عن مشاعرهم بشكل صحيح ، وتعلم كيفية غدارة مشاعر الغضب ، والإحباط ، ويمكن للمعلمين تقديم جلسات إرشادية ، أو حلقات نقاشية تركز على مهارات

التواصل الفعال ، وحل المشكلات بطرق بناءة ، هذه الاستراتيجيات لا تسهم فقط في حل النزاعات القائمة ، بل تعزز أيضا من قدرة الطلاب على تجنب النزاعات المستقبلية عبر تطوير مهاراتهم العاطفية ، والاجتماعية .(ماجدة علي شلبي : 2006).

د – التقييم المستمر وإشراك أولياء الأمور :

من الضروري أن يتم التقييم المستمر للاستراتيجيات المتبعة لمعالجة الخلافات الصفية لضمان فعاليتها ، واستجابتها للتغيرات في ديناميات الصف ، ويمكن أن يشمل ذلك إجراء استبيانات دورية للطلاب ، والمعلمين حول فعالية الإجراءات المتبعة ، مع تعديل هذه الإجراءات بناء على النتائج ، كما يعتبر إشراك أولياء الأمور في حل الخلافات جزءا مهما من هذه الاستراتيجية ، حيث يمكن أن يسهم التواصل المستمر بين المدرسة والمنزل في حل النزاعات بشكل أسرع ، وأكثر فعالية .(أحمد سالم : 2021).

هـ - الوساطة :

الوساطة هي استراتيجية علاجية تستخدم فيها جهة خارجية محايدة (مثل مستشار المدرسة أو أحد المعلمين) للتوسط بين الطلاب المتنازعين بهدف الوصول إلى حل مشترك ، ويعتبر هذا الأسلوب فعالا لأنه يسمح للطلاب بالتعبير عن مشاعرهم بحرية بينما يعمل الوسيط على توجيه الحوار نحو حلول بناءة .(ماجد خطابية ، وآخرون : 2002).

و – العقوبات التصحيحية :

في بعض الحالات قد يكون من الضروري استخدام العقوبات التصحيحية كجزء من الاستراتيجيات العلاجية ، يجب أن يكون هذه العقوبات عادلة ، وتربوية تهدف إلى تعليم الطلاب السلوك الصحيح بدلا من مجرد معاقبتهم على سبيل المثال ن يمكن أن تشمل العقوبات تقديم اعتذار علني أو القيام بمهام إضافية كتعويض عن السلوك السيء.(أبو جاد صالح محمد علي : 2006).

تؤكد الباحثة بأن الخلافات الصفية تحتاج إلى توازن بين الاستراتيجيات الوقائية التي تمنع حدوث النزاعات ، والاستراتيجيات العلاجية التي تعالجها عند حدوثها ، ومن خلال تطبيق هذه الاستراتيجيات بشكل متكامل ، يمكن خلق بيئة تعليمية إيجابية ، ومستدامة تعزز من التفاعل الأكاديمي ، والاجتماعي

الإجراءات الميدانية:

قامت الباحثة بتوزيع استمارات الاستبيان، وكان عددها (75) على عينة الدراسة المتمثلة في (معلمي المرحلة الثانوية) بمراقبة التربية و التعليم (قصر بن غشير) ، وقد استرجعت جميعها ، وكانت صالحة ، وتم الإجابة على كل الفقرات الموجودة في الاستبيان من قبل أفراد العينة ، وقامت الباحثة بتفريغ الاستبيانات ، وتبويب البيانات بالطريقة الإحصائية .

تحليل وتفسير النتائج .

بالاطلاع على أدبيات البحث تمت الإجابة على تساؤلات الجانب النظري ، كما استخدمت الباحثة جملة من الأساليب الإحصائية سالفة الذكر سابقا في تحليل نتائج البحث ، وتفسيرها وفق الإجابة الواردة من أفراد عينة البحث ، وكانت على النحو التالي :

أولا / تساؤلا ت الدراسة :

تمت الإجابة على تساؤلات الدراسة من خلال أدبيات البحث ، والمتمثلة في الآتي :

1 - أسباب الخلافات الصفية / لقد أكدت العديد من الدراسات بأن هناك جملة من الأسباب ، ولكن يوجد تفاوت في درجاتها ، وأولوياتها في نشوب الخلافات الصفية داخل الصف ، وهذا مأ كدت عليها دراسة كلا من(عارف مطر المقيد : 2009) ، (علي محمد الفقرا : 2017) ، وقد أثبتت هذه الدراسات بأن الاختلاف في المستوى الأكاديمي - والتباين الثقافي والاجتماعي – الاختلافات الشخصية بين الطلاب) تعتبر من الأسباب المباشرة في نشوب الخلافات الصفية .

2- مستويات الخلافات الصفية / فقد وضحت الباحثة من خلال الإطار النظري للبحث أهم مستويات الخلافات الصفية ، من حيث شدتها ، وتأثيرها الفعلي على ديناميكية الصف ، وكذلك من حيث تعزيزها أو اعاقتها للعملية التعليمية وإحباطها ، المستوى الأول الخلافات التحفيزية ، وهي تعمل على تحفيز التفكير الناقد والنقاش بين الطلاب أذا تم إدارتها بشكل صحيح (هذا مأ كدت عليها دراسة (محمد الحاج خليل : 1996) ، أما المستوى الثاني الخلافات المحبطة ، فهي تعوق التقدم الاكاديمي ، وتحبط عزيمة الطلاب ، هذا ما أشارت إليه دراسة (كمال يونس مخامرة : 2012) ، والمستوى الثالث الخلافات التدميرية ، تعتبر من أخطر الخلافات لأنها تهدد بيئة الصف بأكملها ' وهذا ما جاء في دراسة (عبد اللطيف فرج : 2006)

3 – تأثير الخلافات الصفية / تمت الإجابة على هذا التساؤل من خلال البحث فقد على وجود تأثير سلبي عميق من خلال نشوب الخلافات الصفية داخل الصف بين الطلاب أنفسهم من ناحية ، أو بين الطلاب والمعلمين من ناحية أخرى ، فهو يعد من الموضوعات الحساسة والهامة التي يؤثر بشكل مباشر على جودة التعليم ، وفعاليته ، وبالتالي ينعكس على تحصيل الطلاب ، وديناميات الصف ، وعلاقة الطلاب بمعلميهم ، وزملائهم . هذا مأ كد عليه كلا من (نافز أيوب محمد ، علي أحمد : 2014).

4 – العوامل المؤثرة في الخلافات الصفية / لقد بينها البحث من خلال الأدبيات ، بأن الخلافات الصفية ليست ناتجة من عامل واحد ، بل هي نتيجة للعديد من العوامل المعقدة ، والتفاعل الذي بينها ، ومن خلالها يخلق بيئة تعليمية سلبية ، وأيضا بيئة تنافسية غير صحية ، وزيادة التوتر لدى الطلاب مما يؤدي إلى التصادم بينهم ، وافتقار مهارات التواصل الجيد وقد سبق ذكرها سابقا ، لذا يجب على المعلمين ، والمربين أخذ هذه العوامل في الاعتبار عند التعامل مع الخلافات الصفية ، ومحاولة الحد منها بطرق تربوية فعالة .

5 – الاستراتيجيات الفعالة التي يستخدمها المعلمون ، وإدارة المدرسة لمعالجة الخلافات الصفية/ فقد ساهم البحث في تحديد الاستراتيجيات الفعالة للحد من الخلافات الصفية ، منها الوقائية ، ومنها العلاجية ، وذلك لخلق بيئة تعليمية صحية خالية من الخلافات الصفية ، ومنتجة ومزدهرة والعمل على ترسيخ مبدأ التعاون ، والاحترام المتبادل ، والتفاهم بين الأطراف ، وتعزيز النمو الأكاديمي ، والاجتماعي ، وأيضا أشراك أولياء الأمور في حل تلك الخلافات . هذا كما جاء في الأدبيات والدراسات السابقة .

ثانيا / تحليل عبارات الاستبيان وفق إجابات أفراد العينة :

الجدول رقم (1) يوضح التكرار ، والنسبة المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث

الرقم	العبـــــــــــــــارات	نعـــــم		أحيانا		لا	
		ك	%	ك	%	ك	%
1 -	تعتقد أن الخلافات الصفية هي جزء طبيعي من عملية التعلم .	60	%80	5	%7	10	%13
2 -	تعتبر الخلافات الصفية ضرورية لتنمية المهارات الاجتماعية لدى الطلاب .	45	%60	19	%25	11	%15
3 -	قلة التفاهم بين الطلاب حول الأنشطة الاجتماعية يسبب الخلافات الصفية .	70	%93	1	%1	4	%5
4 -	تؤدي الاختلافات الشخصية بين الطلاب إلى الخلافات	65	%87	7	%9	3	%4
5 -	يسبب التنافس غير الصحي على الدرجات بين الطلاب إلى نشوب الخلاف الصفي .	55	%73	15	%20	5	%7
6 -	تلعب الفروق الثقافية والاجتماعية دورا في حدوث الخلافات الصفية .	50	%67	7	%9	13	%17
7 -	من أسباب الخلافات الصفية التفاوت في المستويات الاكاديمية بين الطلاب .	30	%40	35	%47	10	%13
8 -	تنشأ الخلافات الصفية عندما تتعارض مصالح أحد الطلاب أو مجموعة مع غيرهم من الطلاب .	69	%92	0	%0	6	%8
9 -	تنشأ الخلافات الصفية بسبب الضجر نتيجة الأنشطة المملة وغير الممتعة المقدمة للطلاب .	35	%47	20	%27	25	%35
10-	تستخدم التقنيات الوساطة الفعالة لمعالجة الخلافات بين الطلاب .	26	%35	20	%27	29	%39
11-	توفر بيئة صفية داعمة ومحفزة تقلل من الخلافات بين الطلاب .	65	%87	6	%8	4	%5
12-	تقييم برامج توعية للطلاب حول أهمية التعاون .	55	%73	18	%24	2	%3
13-	تنظيم ورش عمل لتنمية مهارات التواصل الفعال بين الطلاب لتجنب الخلاف الصفي .	72	%96	0	%0	3	%4
14-	أشراك أولياء الأمور في حل الخلافات عند الضرورة .	60	%80	11	%15	4	%5
15-	يمكن حل الخلافات البسيطة بتخل محدود من المعلم من خلال الاستماع إلى وجهات نظر الطلاب عند حل الخلافات .	72	%96	0	%0	3	%4
16-	تتطلب الخلافات المتوسطة تدخلا أكثر تفصيلا من خلال الحوار والنقاش الفعال .	68	%90	5	%7	2	%3
17-	الخلافات الشديدة تتطلب تتدخل الإدارة المدرسية وأحيانا جهات خارجية .	58	%78	10	%13	7	%9
18-	إعادة توزيع الطلاب في مجموعات عمل جديدة تسهم في تقارب وجهات النظر بين الطلاب .	66	%88	0	%0	9	%12
19-	تقوم بتنظيم جلسات حوارية منتظمة بين الطلاب .	35	%47	38	%50	2	%3

الرقم	العبـــــــــــــارات	نعـــم		أحيانا		لا	
		ك	%	ك	%	ك	%
-20	تشجع الطلاب على التحدث عن مشكلاتهم بكل حرية .	60	%80	13	%17	2	%3
-21	تقدم الدعم النفسي للطلاب الذين يعانون من صعوبات اجتماعية .	50	%66	17	%23	8	%11
-22	تنظم الأنشطة الترفيهية لتعزز روح الفريق بين الطلاب .	67	%89	2	%3	6	%8
-23	تعزز ثقافة الاحترام المتبادل بين الطلاب .	69	%92	4	%5	2	%3
-24	تستمع بإنصات لمشكلات الطلاب ومحاولة فهمها .	52	%69	9	%12	14	%19
-25	تضع قواعد سلوكية واضحة ومحددة ، وتشجع الطلاب بالالتزام بها .	62	%83	6	%8	7	%9
-26	تشجع الطلاب على التعبير عن مشاعرهم بطريقة بناءة .	58	%78	10	%13	7	%9
-27	تقوم بتقديم أمثلة عملية والتدريب عليها لحل الخلافات الصفية بطريقة سليمة .	30	%40	25	%33	10	%13

الجدول رقم (2) يبين المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار(ت) لإجابات أفراد العينة.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	الدلالة الاحصائية	الرتبة
- 1	0.662	0.384	7.624	0.05	23
- 2	0.725	0.302	6.44	0.05	22
- 3	2.88	0.464	7.10	0.05	3
- 4	2.83	0.476	5.95	0.05	5
- 5	2.67	0.600	2.40	0.05	12
- 6	2.53	0.793	0.31	——	14
- 7	2.27	0.684	2.95	0.05	15
- 8	2.84	0.546	5.39	0.05	4
- 9	2.11	0.866	3.89	0.05	16
- 10	1.96	0.861	5.43	0.05	17
- 11	2.81	0.512	5.30	0.05	6
- 12	2.71	0.514	3.48	0.05	10
- 13	2.92	0.394	0.23	0.05	2
- 14	2.75	0.539	4.02	0.05	9
- 15	2.92	0.394	9.32	0.05	2
- 16	0.935	0.4619	1.286	0.05	19
- 17	2.69	0.633	2.56	0.05	11

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (ت)	الدلالة الاحصائية	الرتبة
- 18	2.76	0.348	6.46	0.05	8
- 19	2.944	0.55	0.944	—	1
- 20	2.77	0.48	4.87	0.05	7
- 21	2.56	0.68	0.765	—	13
- 22	2.81	0.56	4.79	0.05	6
- 23	0.945	0.6036	1.192	0.05	18
- 24	0.75	0.4786	6.72	0.05	21
- 25	0.92	0.5296	1.073	0.05	20
- 26	0.69	0.633	2.56	0.05	24
- 27	0.61	0.5270	2.15	—	11

الجداول السابقة توضح نتائج الاستبيان وتحليلها إحصائيا ، وتشمل التكرار ، والنسبة المئوية ، وأيضا المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية ، والدلالة الإحصائية ، وكذلك الرتبة للفقرات الاستبيان

جاءت الفقرة الأولى بمتوسط حسابي **(0.662)** ، وبانحراف معياري **(0.384)** ، وبالمرتبة **(23)** ، و تشير النتائج إلى إن غالبية أفراد العينة أجابوا **(بنعم)** ، وكانت نسبتهم **(80%)** ، وهذا يرجع إلى إن هؤلاء يؤكدون أن الخلافات الصفية داخل الصف هي جزء طبيعي من العملية التعليمية ، وهو يعكس وجهة نظر معلمي بأهميتها في إحداث التفاعل والنقاش الصفي داخل الحجرة الدراسية ، وكذلك يعتبرونها من آليات التعليمية ، بينما كانت نسبة الذين أجابوا بـ **(أحيانا)** ،(17%) ، وهذا يشير إلى موقف هؤلاء المتوازي من حدوث هذه الخلافات الصفية من حيث الظروف أو البيئة التي تنشأ بسببها ، وأيضا يرجع إلى قلة الاهتمام بمثل هذه الخلافات ، ويعتبرونها خلافات طبيعية تحدث بين الطلاب ، بينما هناك من رفض وجودها كجزء من العملية التعليمية ، وكانت إجابتهم بـ (لا) ، وكانت النسبة (13%) ، وهذا يدل على آراء مختلفة من جانب إدارة الصف الدراسي ، وأهميتها في عملية التعلم ، وأيضا يدل على تقبلهم لهذه الخلافات ، وقد جاءت بدلالة إحصائية **(0.05)** .

كما تأتي الفقرة الثانية بالمرتبة **(22)** ، وجاءت بمتوسط الحسابي **(0.725)** ، وبانحراف معياري **(0.384)** ، وكانت نتيجة اختبار (ت) **(6.44)** ، وبدلالة إحصائية **(0.05)** ، وتشير نتيجة هذه الفقرة أن غالبية أفراد العينة أجابوا بـ (نعم) ، وكانت بنسبة 60%) ، وهذا يدل على أنهم يرون الخلافات الصفية ذات أهمية كبيرة ، وضرورية جدا في تنمية المهارات الاجتماعية لدى الطلاب ، لأنها لها دور حاسم ، وفعال في اتاحة الفرصة للتعلم الاجتماعي ، وتعزيز التفاعل بنهم ، وذلك من أجل اكتساب العديد من المهارات التي تساعدهم في التقليل من الخلافات مثل العمل التطوعي ن والتعاون ، والاحترام المتبادل ، أما الذين أجابوا بـ (أحيانا) وكانت نسبتهم (25%) ، وهذا يدل على أن هؤلاء يعتقدوا بإن هذه الخلافات ممكن أن يكون لها دور أحيانا في تنمية المهارات الاجتماعية ، واحيانا لا يكون ، وهذا النتيجة تعكس وجهات النظر المختلفة بين أفراد العينة حول طبيعة الخلافات الصفية ، ومدى فعاليتها في تكوين تلك المهارات والعمل على تنميتها ، وأما الذين أجابوا بـ (لا) وكانت نسبة إجابتهم (15%) ، وهذا يشير إلى وجهة نظر المختلفة لهؤلاء حول دور الخلافات الصفية في تنمية المهارات الاجتماعية ، ومدى انسجام الطلاب فيما بينهم داخل الصف ، ودور الطرق التربوية المستخدمة من قبل المعلمين والإدارة المدرسية

في تنمية المهارات الاجتماعية الفعالة بين الطلاب ، وتشير الباحثة إلى كيفية إدارة الصف بشكل فعال لتعزيز المهارات الاجتماعية لدى الطلاب . وهذا ما أشار أليه (عبد اللطيف فرج : 2006)

وتوضح نتائج المبينة في الجداول السابقة بأن الفقرة الثالثة جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.88) ، وانحراف معياري (0.464) ، وكانت نتيجة اختبار (ت) (7.10) ، بأن الذين أجابوا بـــ (نعم) حول هه الفقرة ، وكانت بنسبة (93%) يدل هذا على آراءهم حول قلة التفاهم ، والاتفاق بين الطلاب حول الأنشطة الاجتماعية داخل الصف ، والمدرسة ، والسبب كامن في الخلافات الصفية ، وتأثيرها على قدرتهم في التعاون ، والمشاركة الفعالة في القيام بهذه الأنشطة ، أما أفراد العينة ، والذين أجابوا بـــ (أحيانا) ، وبنسبة (1%) فقط ، وهذه نسبة ضعيفة جدا ، ويرجع ذلك بأن هؤلاء لا يرجحون أسباب الخلافات الصفية قلة التفاهم ، وأيضا يرجع ذلك إلى بأن إدراكهم لتأثير هذه الخلافات محدودا ، و لا يكون حاسما في عدم القيام بالأنشطة الصفية من قبل الطلاب ، وأما الذين أجابوا بـــ (لا) ، وكانت النسبة (5%) ، وتمثل هذه النسبة إجابات أفراد العينة حول الخلافات الصفية و عدم تأثيرها على التفاهم بين الطلاب حول الأنشطة الصفية الاجتماعية ، وهذا يعكس وجهة نظر هؤلاء بضرورة وجود استراتيجيات فعالة لإدارة الصف ، والعمل على التغلب على تلك الخلافات ، وتؤكد الباحثة حول هذه الفقرة على أهمية إدارة الصف بشكل فعال ، وذلك لتعزيز قيم ، وثقافة الحوار ، والنقاش الفعال ، وذلك من أجل التقليل من تأثير الخلافات على النشاط الاجتماعي داخل الحجرة الدراسية، وجاءت هذه الفقرة بدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) . وهذا ما أكد عليه (سعد بن محمد الحريقي : 1993).

تشير النتائج حول إجابات أفراد العينة حول الفقرة الرابعة إلى أن نسبة الذين أجابوا بـــ (نعم) كانت (87%) ، وهذا يدل على أنهم يشرون بأن الخلافات الصفية من ضمن أسبابها الاختلاف الشخصية بين الطلاب ، وأحيانا يرجع ذلك إلى دور الأنماط الشخصية المختلفة ، واختلاف القيم والتوجهات بين الطلاب في أحداث الخلافات الصفية داخل الصف الدراسي ، وفي حين تختلف وجهة نظر الذين أجابوا بـــ (أحيانا) ، ونسبتهم كانت (9%) ، وهذا نسبة ضعيفة ، وهذا يرجع إلى آراءهم حول أسباب الخلافات الصفية ، بأنهم لا يعتقدون أن الاختلاف في شخصيات الطلاب هي السبب الرئيسي في حدوث تلك الخلافات ، ولكنهم يرجحونها لأسباب أخرى أكثر تأثير على حدوثها ، وأما الذين أجابوا بـــ (لا) وكانت نسبتهم (4%) وهذه نسبة ضعيفة جدا ، وهذا يدل على عدم تقبلهم لهذه الأسباب المتمثلة في الاختلافات الشخصية ، واختلاف وجهات النظر حول موضوع معين ، وقد يرجع ذلك أحيانا إلى رؤيتهم المختلفة لعوامل أكثر فعالية مثل إدارة الصف ، أو لطبيعة العلاقة بين الطلاب وجاء هذه الفقرة في المرتبة الخامسة ، وبمتوسط حسابي (2.83) ، وانحرف معياري (0.476) ، وكانت نتيجة اختبار (ت) (5.95) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ، وإشارة إلى تلك النتائج تؤكد الباحثة على ضرورة معرفة الأسباب الأكثر تأثير على حدوث الخلافات الصفية ، وتفاهم الدور التي تلعبه الاختلافات الشخصية ، والقيم ، وتوجهاتهم في نشوبها ، وكذلك تؤكد على أهمية تعزيز الوعي الثقافي ، والاجتماعي ، بين الطلاب ، والعمل على تنمية مهارات التواصل ، والتفاهم بين الطلاب ، وذلك لتقليل من نشوب الاختلافات ، أو العمل على حدتها .

توضح النتائج إجابات أفراد العينة على الفقرة الخامسة بأنها جاءت في المرتبة الثانية عشر ، وبمتوسط حسابي (2.67) ، وانحراف معياري (- 0.600) ، وكانت قيمة اختبار (ت) (2.40) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ، فكانت نسبة الذين أجابوا بـــ (نعم) ، (73%) ، وهذه النسبة مرتفعة ، ويرجع ذلك إلى بأن التنافس غير الصحي يعتبر من أهم أسباب الخلافات الصفية الرئيسية ، ويؤكد ذلك على تأثير ذلك التنافس على العلاقات بين الطلاب ، والبيئة الصفية ، بينما كانت إجابة الذين أجابوا بـــ (أحيانا) ، وكانت بنسبة (20%) ، وهذا يرجع إلى قلة

اهتمامهم بهذا التنافس ، أو اعتباره سبب في حدوث الخلافات داخل الصف بين الطلاب ، ولكن يعتقدون بأن طبيعة المنافسة ، ومدى إدارتها من قبل المعلمين ، أما الذين أجابوا بـــ (لا) ، وبنسبة (7%) وتعتبر هذه النسبة ضعيفة ، ويدل ذلك على آرائهم حول التنافس غير الصحي بأنه ليس سبب في حدوث الخلافات الصفية ، ويرجع أيضا إلى وجود آليات مستخدمة من قبلهم في ضبط التنافس ، ونشر الثقافة الصفية ، وذلك لتعزيز التعاون ، بين الطلاب بدلا من التنافسي السلبي ، ومن خلال التحليل السابق ترى الباحثة فإنه من الضروري العمل على وضع استراتيجيات لإدارة المنافسة بين الطلاب ، وتشجيعهم على التنافس الشريف ، والعمل التعاوني الجماعي ، من أجل بناء علاقات اجتماعية بينهم داخل الصف .

تبين نتائج السابقة على الفقرة السادسة نسبة الذين أجابوا بـــ (نعم) وكانت (67%) ، وهذه النسبة نسبة جيدة ، وهذا يدل على أفراد العينة يعتقدون أن الفروق الثقافية ، والاجتماعية أحدى الأسباب الرئيسية ، ولها دورا كبير في حدوث الخلافات الصفية ، مما يعكس تأثير التنوع الثقافي ، والاجتماعي في ديناميكيات التفاعل بين الطلاب داخل الصف ، بينما يرى الذين أجابوا بـــ (أحيانا) ، وكانت نسبتهم (9%) وهي نسبة ضعيفة ، وهذا يدل على أن آرائهم حول هذا السبب في حدوث الخلافات من عدمها ، كما يدل أيضا على اعتقادهم بأن هناك أسباب أخرى أكثر تأثير في حدوث الخلافات الصفية بين الطلاب داخل الحجرة الصفية ، أما الذين أجابوا بـــ (لا) ومثلت نسبتهم في (17%) كانت آرائهم تدل على أن الفروق الثقافية والاجتماعية لا تؤدي إلى حدوث الخلافات الصفية ، وان هذه الفروق ليست عاملا رئيسيا في نشوء الصراعات ، والنزاعات في الصف ، ومما سبق ذكره من تحليل حول النتائج تشير الباحثة إلى أهمية تعزيز التفاهم ، والاحترام المتبادل بين الطلاب بغض النظر عن الفروق الثقافية والاجتماعية بين الطلاب ، حتى تخلق بيئة تعليمية صحية خالية من الخلافات يسودها المحبة والألفة بينهم ، وجاءت هذه الفقرة في المرتبة الرابعة عشر ، وبمتوسط حسابي (2.53) ، وانحراف معياري (0.793) ، وكانت قيمة (ت) (0.31) ، ولا توجد دلالة إحصائية لهذه الفقرة لأنها أقل من قيمة الجدول . وأشار أليه (حيا دحين عبد القادر : 2021).

تدل إجابات أفراد العينة على الفقرة السابعة ، والتي جاءت في المرتبة الخامسة عشر ، على أن الذين أجابوا بـــ (نعم) ، وكانت نسبتهم (40%) وتعتبر هذه النسبة أقل من المتوسط ، وهذا يدل على آراء هم حول التفاوت في مستويات الطلاب الاكاديمية تعد من أهم الأسباب الرئيسية لنشوء الخلافات داخل الصف ، مما يؤثر ذلك على ديناميكيات الصف ، والتفاعل بين الطلاب ، كما يرجع أيضا إلى تشجيع ، واهتمام المعلمين لبعض الطلاب ، وإهمال البعض الآخر من الناحية الاكاديمية ، وأما الذين أجابوا بـــ (أحيانا) ، وبنسبة (47%) يرجع ذلك إلى بعض آراء أفراد العينة أن هذا السبب لا يعد رئيسيا ، وليس له تأثير في نشوء الخلافات الصفية ، وأحيانا يرجع إلى اعتقادهم بأن التفاوت الاكاديمي قد يتغير حسب طبيعة الموقف أو المادة الدراسية ، طريقة التدريس ، ومن جهة أخرى يرى الذين أجابوا بـــ (لا) وكانت نسبتهم (13%) بأن التفاوت الاكاديمي لا يؤدي إلى الخلافات ، ، وأيضا يرجع إلى استخدام استراتيجيات تدريسية فعالة من قبل المعلمين تقلل من الفروقات في المستويات الاكاديمية ، مما تشير الباحثة على ضرورة التنوع في أساليب التدريس ، حيث تراعى الفروق الفردية بين الطلاب من ناحية المستوى الاكاديمي ، وكذلك العمل على تعزيز التعاون المستمر ، والمستدام بين الطلاب ، وأيضا بناء بيئة تعليمية تعاونية داخل الفصل ، وكانت هذه الفقرة بمستوى حسابي (2.27) ، وانحراف معياري (0.684) ، وقيمة اختبار (ت) (ـ 2.95) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) .

بينت النتائج التحليل بأن الفقرة الثامنة قد جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.84) ، وانحراف معياري (0.546) ، وكانت قيمة اختبار (ت) (5.39) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ، وقد كانت نسبة إجابات الذين أجابوا بـــ (نعم) (92%) هذه النسبة مرتفعة جدا ، وهذا يدل على أن هؤلاء يعتقدون أن التعارض في المصالح بين الطلاب تسبب في حدوث الخلافات الصفية سواء هذه المصالح فردية ، أو جماعية ، وهي أحدى الأسباب الرئيسية في ذلك داخل الصف الدراسي ، وكما وضحت النتائج نسبة الذين أجابوا بـــ (أحيانا) ، وكانت (0%) هذه النسبة لا تذكر ، وهذا يدل على إجماع أفراد العينة نسبيا على أن هذا النوع من الأسباب الذي يعمل على حدوث الخلافات أحيانا موجود ، أو غير موجود ، من ناحية أخرى نرى إجابة الذين أجابوا بـــ (لا) ، ونسبتهم (8%) ، وهي نسبة ضعيفة ، وهذا يرجع إلى إدراكهم بأن هذا السبب لا يحدث خلافات بين الطلاب داخل الصف الدراسي ، وقد يشير أحيانا إلى وجود آليات ، واستراتيجيات فعالة للتعامل مع هذا التعارض ، والاختلاف في المصالح ، لتعزيز تقارب وجهات النظر ، والعمل التعاوني داخل الصف ، وترى الباحثة أن بناء بيئة تعليمية صحية خالية من النزاعات والخلافات تعزز لدى الطلاب الحوار الفعال ، وتنمية مهارة الإدارية في إدارة المصالح المتعارضة بشكل بناء

تؤكد النتائج الموضحة في الجداول السابقة للفقرة التاسعة ، على أن الذين أجابوا بـــ (نعم) كانت نسبتهم (47%) بأنهم يرون أن الخلافات الصفية تنشأ بسبب الضجر الناتج من الأنشطة المملة ، وغير الممتعة المقدمة للطلاب ، مما يدل ذلك على أن طبيعة الأنشطة التعليمية تؤثر بشكل سلبي على سلوك الطلاب ، وديناميكيات الصف ، بينما جاءت إجابة الذين أجابوا بـــ (أحيانا) ، وكانت بنسبة (27%) ، هذا يدل على آراء حول هذا السبب بأنه أمر قد يحدث أحيانا مما يشير إلى تأثير جزئي يعتمد على نوع النشاط ، أو البيئة الصفية ، بينما كانت نسبة الإجابة بـــ (لا) (35%) يدل هذا على اعتقادهم أن الأنشطة المملة ليست سببا للخلافات ، مما يعكس تنوعا في استجابات الطلاب اتجاه الأنشطة ، وأيضا يرجع إلى قدرة بعض المعلمين على جذب اهتمام الطلاب بطرق أخرى ، و إشارة لما سبق فإن الباحثة تؤكد على أهمية تصميم أنشطة تعليمية ممتعة ، وجذابة ، ومشوقة ، وذلك لتعزيز التركيز ، والتفاعل الإيجابي داخل الحجرة الدراسية ، وهذه الفقرة جاءت في المرتبة السادسة عشر ، وبمتوسط حسابي (2.11) ، وانحراف معياري (0.866) ، وكانت قيمة اختبار (ت) (- 3.89) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) .(خالد رياض توفيق حسنين : 2002).

بينت الجداول إجابات أفراد العينة على الفقرة العاشرة ، وقد جاءت هذه الفقرة في المرتبة السابعة عشر ، وبمتوسط حسابي (1.96) ، وانحراف معياري (0.861) ، وقيمة اختبار (ت) ، (- 5.43) ، كانت نسبة إجابة الذين أجابوا بـــ (نعم) ، (35%) هذا يدل على آراءهم بأن التقنيات الوساطة الفعالة تلعب دورا أساسيا في معالجة الخلافات الصفية بين الطلاب ، واحيانا يرجع إلى أهمية تلك التقنيات الوساطة ، ودورها الفعال في التعامل مع النزاعات بطرق لا تؤثر سلبا على علاقات الطلب ، وتساعدهم في بناء بيئة صفية صحية ، كما يشير أيضا إلى أهمية التدريب المعلمين على استخدام هذه الأدوات بشكل احترافي لتعزيز البيئة التعليمية الإيجابية ، وأما الذين أجابوا بـ (أحيانا) وكانت نسبتهم (27%) هذا يدل على أنهم يرون أن استخدام التقنيات الوساطة يكون فعالا في بعض الأحيان فقط ، مما يعني ذلك أن هناك حالات معينة قد لا تكون الوساطة كافية ، أو ملاءمة ، وقد يكون السبب هو أن طبيعة الخلافات تختلف ، أو قد يرجع إلى أن التقنيات المستخدمة قد لا تتناسب مع المواقف المختلفة ، وهذا يسلط الضوء على ضرورة تخصيص تقنيات الوساطة وفقا لطبيعة الخلاف ، والظروف الصفية مع ضرورة إتاحة حلول بديلة عند الحاجة ، كما توضح أيضا إجابة الذين أجابوا بـ (لا) ، وكانت بنسبة (35%) ، وهذا يشير إلى اعتقادهم أن التقنيات الوساطة ليست فعالة في معالجة الخلافات الصفية بين الطلاب ، ويرجع أحيانا إلى أفراد

العينة بأنهم يفضلون استخدام استراتيجيات أخرى لحل النزاعات ، مثل الحسم المباشر من قبل المعلم ، أو تعزيز مهاراتهم التواصل بين الطلاب بشكل مباشر ، ويرجع أيضا إلى أن الوساطة ليست مفهوما معروف ، أو مستخدم بشكل كافي في البيئة التعليمية لديهم ، ومن خلال التحليل السابق لإجابات عين البحث فقد لاحظت الباحثة بأن النسب متفاوت ، وهذا نتيجة الاختلاف في الآراء حول استخدام التقنيات الوساطة ، وفعاليتها في حل الخلافات ، وهذا يؤكد على الحاجة الضرورية للتدريب المستمر ، والمستدام للمعلمين على تطبيق تلك التقنيات الوساطة بطرق متنوعة لتلبية احتياجات الطلاب المختلفة ، وحل تلك الخلافات بشكل فعال .(ويسلسون : 2006)

كما بينت الجداول إجابة أفراد العينة على الفقرة الحادي عشر ، وبمتوسط حسابي (2.81) ، وانحراف معياري (0.512) ، وقيمة اختبار (ت) ، (5.30) بدلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ، كانت نسبة الذين أجابوا بـ (نعم) ، وكانت بنسبة (87%) وهذه النسبة مرتفعة جدا ، وهذا يشير إلى أن الغالبية العظمي من أفراد العينة يعتقدون أن توفر بيئة صفية صغيرة داعمة ، ومحفزة يساعد بشكل كبير في تقليل الخلافات الصفية بين الطلاب ، أيضا يرجع إلى الأهمية التي تكمن في توفير البيئة التعليمية الصحية في تعزيز التفاعل الإيجابي بين الطلاب ، حيث توفر البيئات الصغيرة فرصا أفضل للتواصل ، والتعاون ، مما يقلل من فرص حدوث النزاعات ، والخلافات ، واحيانا يدل على إتاحة هذه البيئة للمعلمين متابعة الطلاب بشكل فردي مما يساعد في معالجة أي خلافات بشكل اسرع ، وأكثر فعالية ، وهذا يؤكد على ضرورة خلق بيئات تعليمية محورية ، مخصصة ، ومناسبة لاحتياجات الطلاب ، أما بالنسبة للذين أجابوا بـ (أحيانا) ، وكانت النسبة (8%) هذه النسبة ضعيف فهي تشير إلى أفراد العينة بأنهم يرون أن البيئات الصغيرة قد تقلل من الخلافات الصفية في بعض الأحيان فقط ، وقد يرجع السبب في ذلك أن وجود بيئة صفية صغيرة ليست العامل الوحيد المؤثر في تقليل الخلافات ، بل قد يتطلب الأمر أيضا تقنيات تدريسية فعالة ، ومهارات تواصل عالية من المعلمين ، أو تفاهم بين الطلاب أنفسهم ، ويمكن ان تحدث الخلافات الصفية في بعض الحالات في البيئة الصفية الصغيرة ، وذلك بسبب عوامل أخرى مثل التفاوت في شخصيات ، والمستويات الاكاديمية لدى الطلاب ، أما بخصوص الذين أجابوا بـ (لا) ، وكانت نسبة الإجابة (9%5 هذه النسبة ضعيفة جدا ، قد يشير ذلك إلى أن البيئة الصفية لا تؤثر على تقليل الخلافات الصفية بين الطلاب ، واحيانا يكون السبب في ذلك أن هؤلاء يرون أن الخلافات الصفية تحدث لأسباب أخرى غير البيئة الصفية مثل الاختلافات بين الطلاب ، والتنافس بين الطلاب ، وأيضا يدل على آراءهم على أن البيئة الصفية قد لا تكون داعمة ومحفزة ، وكافية اذا لم يتم تعززها بأساليب تدريسية ، ووسائل تعليمية فعالة تهدف إلى تحسين العلاقات الإيجابية بين الطلاب ، وتنمية مهاراتهم الاجتماعية ، وهذا ما تؤكده الباحثة من خلال دراسة (بلقيس أحمد : 1987).

أوضحت نتائج تحليل إجابات أفراد العينة من خلال الجداول السابقة حول الفقرة الثانية عشر فقد جاءت هذه الفقرة في المرتبة العاشرة ، وبمتوسط حسابي (2.71) ، وانحراف معياري (0.514) ، وكانت قيمة اختبار (ت) ، (3.48) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ، وتبينت إجابات الذين أجابوا بـ (نعم) وبنسبة (73%) ، وهذا يشير إلى بأن أفراد العينة يرون أن تقديم برامج توعية حول التعاون له تأثير إيجابي في تقليل الخلافات الصفية بين الطلاب ، وهذه النسبة الكبيرة تؤكد على أهمية نشر الوعي بين الطلاب حول أهمية التعاون ، والعمل الجماعي في تحسين التفاعل داخل الصف ، وبالتالي تقليل من فرص حدوث النزاعات ، ويرجع أيضا إلى أن البرامج التوعوية يمكن أن تساعد الطلاب على فهم أهمية التفاهم المتبادل ، واحترام الآراء المختلفة ، مما يساهم في خلق بيئة صفية أكثر انسجاما ، وبخصوص الذين أجابوا بـ (أحيانا) وكانت نسبتهم (24%) تشير هذه النسبة إلى أن أفراد العينة يرون أن برامج التوعية حول العمل الجماعي التعاوني قد تكون فعالة في بعض المواقف أحيانا فقط ، وكما يرجع أيضا إلى أن فاعلية هذه البرامج تعتمد على الطريقة التي يتم بها تقديمها ، وأحيانا ترجع إلى قدرة

الطلاب على تطبيق المفاهيم التي يتم توعيتهم بها في المواقف اليومية ، وهذا الأمر يتطلب أكثر من التوعية ، فقد يحتاج الطلاب على تدريبات عملية ، أو مواقف تعليمية حقيقية لتعزيز التعاون بشكل فعال ، وتشير نسبة (3%) للذين أجابوا بـــ (لا) ، وهي نسبة صغيرة ، وهذا يدل على عدم اعتقادهم أن برامج التوعية حول التعاون ، والعمل الجماعي تسهم في تقليل الخلافات الصفية ، وقد لا يعتقدون أن هناك عوامل أخرى أكثر أهمية من التعاون لتقليل الخلافات الصفية مثل التفاوت الاكاديمي ، أو الفروق في الشخصيات بين الطلاب ، وإشارة لما سبق فإن الباحثة تؤكد على أهمية البرامج التوعوية ، والتدريبية لحل الخلافات الصفية من خلال العمل التعاوني الفعال بين الطلاب ، وبين الطلاب والمعلمين ، وأيضا بين الطلاب ، والإدارة المدرسية داخل المدرسة لأن ذلك يقضي على التفاوت الاكاديمية ، والثقافات المختلفة ، الفرق في المستوى الاجتماعي ، حتى تخلق بيئة تعليمية صفية داعمة لهم .(عبد اللطيف فرج : 2006).

توضح الجداول السابقة إجابات، ونسبة أفراد العينة حول الفقرة الثالثة عشر فكانت نسبة الذين أجابوا بـــ (نعم) ، (96%) ، وهي نسبة مرتفعة جدا فهي تشير إلى أن هؤلاء يؤكدون على أن تنظيم ورش العمل لتنمية مهارات التواصل الفعال بين الطلاب يعد وسيلة فعالة لتجنب الخلافات الصفية ، وهذا يدل على أن الغالبية العظمي من أفراد العينة تؤمن بأهمية تنمية مهارات التواصل بين الطلاب لتقليل سوء الفهم ، والصراعات ، وكما يدل ذلك على مساهمة ورش العمل في تعليم الطلاب كيفية التعبير عن آرائهم بطريقة بناءة ، وتعلم كيفية الاستماع لآراء الآخرين ، واحترامها ، مما يؤدي إلى خلق بيئة صفية أكثر انسجاما ، أما بالنسبة للذين أجابوا بـــ (أحيانا) ، وكانت نسبتهم (0%) وتدل هذه النسبة على آراء أفراد العينة حول ورش العمل بأنها قد تكون فعالة في بعض الأحيان فقط ، وكما يرجع أيضا إلى قلة الاهتمام بهذه الورش ، وعدم فهمهم لأهميتها الكبيرة في تنمية مهارات التواصل الفعال لمواجهة بعض المواقف التعليمية أو الاجتماعية داخل الصف الدراسي ، كما يدل ذلك أيضا على عدم ثقتهم بفاعلية هذه الورش بسبب عد إداراتها بشكل منظم ، وبشكل مناسب ، وأما بخصوص الذين أجابوا بـــ (لا) ومثلوا نسبة (4%) هذه النسبة صغيرة جدا فهي تشير بأن أفراد العينة لا يرون أن ورش العمل لتنمية مهارات التواصل الفعال بين الطلاب تساهم بشكل كبير في تجنب العديد من الخلافات الصفية بين الطلاب ، وربما تشير هذه النسبة إلى أن بعض أفراد العينة يعتقدون أن هناك طرق أخرى أكثر فعالية للحد من الخلافات مثل التوجيه الفردي ، أو استخدام استراتيجيات تعليمية أخرى ، وقد جاءت هذه الفقرة في المرتبة الثانية ، وبمتوسط حسابي ((2.92) ، وانحراف معياري (0.394) وكانت قيمة اختبار(ت) لها (0.23) ن وبدلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ، ومن خلال تحليل وتفسير السابق فإن الباحثة تشير إلى أهمية الورش العملية ، والتدريبية في تنمية وتحسين مهارات التواصل بين الطلاب ، وهذه الورش في مثابة برامج توعوية تعمل على الحد ، أو التقليل من الخلافات الصفية ، وذلك لمساهمتها في تقارب وجهات النظر بين الطلاب ، وتقبل آراء الآخرين بكل احترام ، وكذلك تعمل على بناء بيئة صفية صحية فعالة .

تشير النتائج الموضحة في الجداول السابقة إلى نسبة أفراد العينة حول الفقرة الرابعة عشر ، والتي جاءت في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (2.75) ، وانحراف معياري (0.539) ، وبقيمة اختبار (ت) وكانت (4.02) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) . فكانت نسبة (80%) للذين أجابوا بـــ (نعم) ، وتشير هذه النسبة العالية بأنهم يعتقدون أن مشاركة أولياء الأمور في حل الخلافات عند الضرورة يعد خيارا مهما ، وفعال ، وهذه النسبة العالية تعكس الوعي بأهمية التعاون بيت المدرسة ، والأسرة في معالجة الخلافات الصفية ، حيث يمكن ان تساعد هذه المشاركة في فهم السياق الكامل ، وأسباب المشكلة ، وتقديم الدعم الإضافي للطلاب في المنزل ، كما يرجع أيضا إلى أهمية هذا النوع من التعاون في مساهمته في توجيه الطلاب بطريقة أكثر توازنا ، وتحقيق استقرار

عاطفي لهم ، وكما تشير نسبة الذين أجابوا بـــ (أحيانا) ، وكانت نسبتهم (15%) بأن أفراد العينة يعتقدون أن مشاركة أولياء الأمور في حل الخلافات قد يكون مفيدا في بعض الحالات فقط ، وربما يعود هذا إلى أن بعض الخلافات قد تكون بسيطة ، أو لا تستدعي تدخل أولياء الأمور، او أن هناك قضايا أخرى قد تقتضي حلا داخليا بين الطلاب ، والمعلمين دون الحاجة إلى مشاركة الأسرة ، أما بالنسبة (5%) ، والتي تمثل إجابات أفراد العينة بـــ (لا) ، فهذه النسبة تشير إلى أن مشاركة أولياء الأمور ليس ضروريا في حل الخلافات الصفية ، وقد تشير أيضا إلى أن هؤلاء يعتقدون أن الخلافات يجب أن تحل بشكل داخلي داخل الصف ، وأن التدخل العائلي قد لا يكون له تأثير إيجابي ، أو ربما يرون أن هذه الخلافات لا تستحق تدخل أولياء الأمور . ومن هنا فإن الباحثة ترى أن مشاركة أولياء الأمور في حل الخلافات الصفية يخلق التعاون بين المدرسة ، والأسرة ، ونظرا لأهمية المشاركة فإنها تسهم في توجيه الطلاب ، والعمل على تعديل سلوكهم ، وجعلهم أكثر توازنا واستقرار عاطفي .(يوسف قطامي ، ونايفة قطامي : 2002)

اتضح من الجداول السابقة نسب إجابات أفراد العينة حول الفقرة الخامسة عشر ، وقد جاءت في المرتبة الثانية ، وبمتوسط حسابي (2.92) ، وانحراف معياري (0.394) ، وكانت قيمة اختبار (ت) (9.32) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ، فكانت نسب الذين أجابوا بـــ (نعم) (96%) ، وتشير هذه النسبة العالية إلى أن هؤلاء يعتقدون أن التدخل المحدود من قبل المعلم في حل الخلافات البسيطة من خلال الاستماع إلى وجهات نظر الطلاب ، هو أمرا فعال جدا ، وهذه النسبة تعكس الفهم والوعي التام أن معظم الخلافات الصفية يمكن معالجتها عن طريق استماع المعلم بكل هدوء لمشاكل الطلاب دون الحاجة إلى تدخلات معقدة ، ، وأيضا يرجع إلى اختيار أسلوب الاستماع بأنه يشجع الطلاب على التعبير عن أنفسهم ، ويعمل على تعزيز مهارات التواصل ، وحل المشكلات بشكل مستقل ، وأما الذين أجابوا بـ (أحيانا) ، وكانت نسبتهم (0%) تشير هذه النسبة الضعيفة إلى أنه لا توجد آراء من قبل هؤلاء تؤكد على أن التدخل يكون أحيانا فقط ، ويمكن أن يعكس هذا الاجماع القوي على فعالية التدخل المحدود ، والاستماع كطريقة فعالة في التفاعل مع الخلافات البسيطة ، مما يظهر تأكيدا على أهمية بناء علاقة من الثقة بين المعلم ، والطلاب ، وكما تشير نسبة (4%) للذين أجابوا بـــ (لا) ن وتشير هذه النسبة الضعيفة إلى أن هؤلاء يعتقدون أن التدخل المحدود من المعلم لا يكون كافيا لحل الخلافات البسيطة ، وربما يعود إلى أنهم يرون أن بعض الخلافات قد تتطلب نهجا أكثر تدخلا ، أو يرجع أيضا إلى اعتقادهم أن الاستماع فقط ليس كافيا لحل المشكلات إذا كانت هناك عوامل أخرى تؤثر في النزاع . ومما سبق ذكره فإن الباحثة ترى من الضروري من التدخل المعلم في حل الخلافات الصفية البسيطة حتى لا تشتد حدتها بين الطلاب ، وتصبح مدمرة ، وكما تؤكد على بناء علاقات إيجابية بين الطلاب أنفسهم ، وبين الطلاب ، والمعلم حتى تتقارب وجهات النظر من خلال الاستماع لكل طرف من أطراف النزاع للمساهمة في معالجة تلك الخلافات بشكل فعال .(عبد اللطيف فرج : 2006).

كما تبين الجداول السابقة إجابات أفراد العينة ونسبهم حول الفقرة السادسة عشر ، والتي أحتلت المرتبة التاسعة عشر ، وبمتوسط حسابي (0.935) ، وانحراف معياري (0.4619) ، وكانت قيمة اختبار(ت) (1.286) ، فتشير نسبة (90%) للذين أجابوا بـــ (نعم) إلى أن الأغلبية العظمي من أفراد العينة يؤمنون بأن الخلافات الصفية المتوسطة تحتاج إلى تدخل أكثر تفصيلا، وفعالية، وذلك باستخدام أساليب الحوار ، والنقاش الفعال ، وكما يرجع أيضا إلى إدراك هؤلاء الواضح لأهمية التعمق في فهم أسباب الخلاف ، والتواصل مع الأطراف المختلفة للوصول إلى حل مرضي ، واحيانا يرجع إلى اهتمامهم ووعيهم بأهمية الحوار والنقاش ، ودورهما في تهدية النفوس ، وتعزيز التفاهم المتبادل ، وتجنب تفاقم الخلاف إلى مستوى أعلى ، وأما الذين أجابوا بـــ (أحيانا) ، وكانت نسبتهم

(7%) ، وهذا يدل على اعتقاد أفراد العينة أن التدخل الأكثر تفصيلا قد يكون ضروريا فقط في بعض الحالات ، أو ربما عندما تكون الخلافات أكثر تعقيدا ، أو أذا لم تحل بطرق أبسط ، وهذا يعكس رؤية مفادها أن بعض الخلافات المتوسطة يمكن التعامل معها دون الحاجة إلى نقاش مطول ، أو تدخل تفصيلي أذا كانت أسبابها واضحة ، وسهل الحل ، وبخصوص أفراد العينة الذين أجابوا بـــ (لا) فقد وضحت الجداول السابقة نسبة هؤلاء ، وكانت (3%) ، وهذه النسبة الضعيفة تشير إلى أن أفراد العينة يرون أن الخلافات المتوسطة لا تتطلب تدخلا تفصيليا ، واحيانا يرجع إلى اعتقادهم بأن مثل هذه الخلافات يمكن حلها باستخدام وسائل أخرى مثل توجيه بسيط من المعلم ، أو الاعتماد على الطلاب لحل المشكلة بأنفسهم ، وتؤكد الباحثة على أهمية التدخل في حل النزاعات بين الطلاب في الوقت المناسب وبشكل يناسب مستوى كل خلاف ، وكما تشير أيضا إلى أهمية الحوار ، والنقاش الفعال بين أطراف النزاع للوصول إلى حلول ترضي طرفي النزاع . وهذا ما أكد عليه (خليل إبراهيم شبر وآخرون : 2005).

أوضحت الجداول السابقة نسبة إجابات أفراد العينة حول الفقرة السابعة عشر ، وجاءت هذه الفقرة في المرتبة الحادي عشر ، وبمتوسط حسابي (2.69) ، وانحراف معياري (0.633) ، وكانت قيمة اختبار (ت) (2.56) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ، فكانت نسبة الذين أجابوا بـــ (نعم) ، (78%) ، وهذه النسبة كبيرة ، وتشير إلى أيمان هؤلاء بضرورة تدخل الإدارة المدرسية ، وأحيانا جهات خارجية في حل الخلافات الشديدة ، وهذا يدل على وعيهم التام بأهمية التصعيد إلى مستويات أعلى عند مواجهة مشكلات كبيرة قد تؤثر على سلامة البيئة التعليمية ، أو تعجز الأطراف الداخلية مثل (المعلمين) عن حلها ، وقد يرجع إلى ثقتهم بالإدارة المدرسية وتدخلها في حل المشكلات الشديدة يضفي طابعا رسميا ، ويدعم اتخاذ قرارات حاسمة ، وأما بخصوص الذين أجابوا بـــ (أحيانا) ، وكانت نسبتهم (13%) ن وهذه النسبة تشير إلى آراء أفراد العينة بأنهم يرون أن تدخل الإدارة المدرسية ، أو الجهات الخارجية قد يكون ضروريا في بعض الأحيان فقط ، وربما يرجع إلى شدة الخلافات حتى تتجاوز قدرة الطلاب ، والمعلمين على التعامل معها ، وأيضا يرجع إلى اعتقاد هؤلاء أن تدخل الإدارة يجب أن يخصص للحالات الأكثر تعقيدا ، أو تلك التي تتطلب قرارات حاسمة ، وأما الذين أجابوا بـــ 0لا) ومثلوا بنسبة (9%) فهذه النسبة تشير إلى أن هؤلاء يظنون أن تدخل الإدارة المدرسية ، أو الجهات الخارجية ليس ضروريا في حل الخلافات الشديدة ، وقد يعكس هذا الاعتقاد بأن الحلول الداخلية مثل الحوار المباشر ، أو تعزيز المسؤولية الشخصية بين الطلاب ، ويمكن أن تكون كافية حتى في الحالات الصعبة ، وفي هذا السياق تشير الباحثة إلى أن الخلافات الشديدة تتطلب تدخل ودعما قوي من الإدارة المدرسية ، وتؤكد الباحثة أيضا على ضرورة التدرج في حل المشكلات ، بداية من الأساليب البسيطة ، وصولا إلى طرق جدية ورسمية عند الضرورة . وقد أكدت عليه دراسة (على محمد سالم الفقرا : 2017).

تشير نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجداول السابقة إلى نسب إجابة أفراد العينة على الفقرة الثامنة عشر ، وقد جاءت هذه الفقرة في المرتبة الثامنة ، وكانت بمتوسط حسابي (2.76) ، وانحراف معياري (0.348) ، وقد كانت قيمة اختبار (ت) (6.46) ، فتشير نسبة (88%) إلى الذين أجابوا بـــ (نعم) ، وهذه نسبة مرتفعة ، وهي تشير إلى أن الغالبية العظمي يعتقدون أن إعادة توزيع الطلاب في مجموعات عمل جديدة تعد استراتيجية فعالة لتقريب وجهات النظر ، وهذا يعكس أهمية تغير الروتين ، وإعادة تشكيل الديناميكيات بين الطلاب لتعزيز التفاعل ، والتفاهم بينهم ، وخاصة عند ما يكون هناك خلافات ، أو تحديات في التواصل ، وأما الذين أجابوا بـــ (أحيانا) ، وكانت نسبتهم (0%) ن وتشير هذه النسبة إلى أن أفراد العينة لديهم قناعة شبه تامة أما بأهمية إعادة التوزيع ، أو بعدم ضرورتها ، وهذا يؤكد على إجماع أفراد العينة على أن هذه الخطوة ضرورية ، وتعد حلا فعالا لا يمكن ابعاده ، وكما وضحت أيضا إجابات أفراد العينة الذين أجابوا بـــ (لا) ومثلوا نسبة (12%) ، فإن هذه النسبة تشير

إلى اعتقاد أفراد العينة أن إعادة توزيع الطلاب في مجموعات جديدة ليس بالأمر الضروري ، أو الفعال ، وقد يرجع إلى أنهم يرون الخلافات يمكن حلها بطرق أخرى ، ومختلفة ، أو أن إعادة التوزيع قد يسبب اضطرابا إضافيا بدلا من تحسين الوضع ، وترى الباحثة أن إعادة توزيع الطلاب في مجموعات جديدة يساعد على تبادل الخبرات ، واكتساب مهارات جديدة ، وكذلك يساعد في تنوع الأساليب ، والطرق لحل الخلافات الصفية . وقد أكد عليه كلا من (حيا دحين عبد القادر : 2021) ، (علي محمد سالم الفقرا : 2017)

كما بينت نتائج التحليل الإحصائي نسبة أفراد العينة في الإجابة على الفقرة التاسعة عشر ، والتي احتلت المرتبة الأولى ، وكان المتوسط الحسابي لها (2.944) ، وانحرافها المعياري (0.55) ، وكانت قيمة اختبار (ت) ، (0.944) ، وهي غير دالة إحصائيا ، تشير نسبة (47%) إلى إجابة الذين أجابوا بـــ (نعم) ، وهي أقل من نصف أفراد العينة ، ويرجع ذلك إلى تشجيعهم بقوة فكرة تنظيم جلسات حوارية منتظمة بين الطلاب كوسيلة لتقليل الخلافات ، وتعمل على تعزيز التفاهم ، واحيانا يعتبر البعض أن الحوار الهادف ، والمنتظم أقل تأثير مقارنة بالأساليب الأخرى مثل إعادة التوزيع ، والتدخل المباشر في فض النزاعات بين الطلاب داخل الصف الدراسي ، أما بخصوص الين أجابوا بـــ (أحيانا) ، وكانت نسبتهم (50%) ، وهذه النسبة الكبيرة فإنها تدل على أن نصف أفراد العينة يرون أن جلسات الحوار قد تكون مفيدة ، وفعال فقط في بعض الحالات ، أو ربما يرجع إلى طبيعة الطلاب ، أو مستوى الخلافات حيث قد تكون هذه الجلسات فعالة مع مجموعة معينة ، ولكن ليست ضرورية في جميع الأوقات ، بينما كانت نسبة (3%9 تشير للذين أجابوا بـــ (لا) ، وهي نسبة صغيرة ، وهي تمثل القلة القليلة من أفراد العينة ، ويدل ذلك على أنهم يرون أن تنظيم جلسات الحوار المنتظمة غير ضروري أو غير فعال ، وهذا يعكس ذلك وجهة تفيد بأن الحوار المنتظم قد لا يكون الطريقة الأنسب ، أو الأكثر عملية للتعامل مع المشكلات ، ومن هنا تشير الباحثة بأن الجلسات الحوارية تلعب دورا حاسما في إيجاد الحلول المناسبة ، والفعالة للعديد من الخلافات الصفية بين الطلاب ، كما تؤكد أيضا بأنها تكون طريقة ناجحة لتبادل الآراء ، وتقبل النقد ، كما تعزز مهارة الاستماع لدى الطلاب .وأثبتته دراسة (محمد الحاج خليل : 1996)

فقد أتضح من الجداول السابقة نسبة إجابة أفراد العينة على الفقرة عشرون ، واحتلت المرتبة السابعة ، وبمتوسط الحسابي (2.77) ، وانحراف معياري (0.48) ، وكانت قيمة (ت) ، (4.87) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) . بأن نسبة الذين أجابوا بـــ (نعم) ، تمثل (80%) ، وهذه النسبة عالية ، وتشير إلى إدراك قوي لدى الأغلبية بأهمية توفير بيئة آمنة تشجع الطلاب على التعبير عن مشكلاتهم بحرية ، وأيضا يدل على فهمهم لدور الحوار المفتوح في تخفيف التوترات ، وتحفيز الطلاب على إيجاد حلول ذاتية للنزاعات ، وأما بالنسبة الذين أجابوا بـــ (أحيانا) من أفراد العينة فكانت نسبتهم (17%) ، وتشير هذه النسبة إلى أن البعض يرى أن تشجيع الطلاب على التحدث بحرية عن مشكلاتهم قد يكون فعالا في مواقف معينة فقط ، وربما يحتاج إلى ضبط ، أو يدل ذلك على اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب سوء الاستخدام ، أو تضخيم المشكلات ، وكانت نسبة (3%) تمثل أفراد العينة الذين أجابوا بـــ (لا) ، وهذا النسبة ضعيفة تعكس وجه نظر الأقلية من أفراد العينة التي قد تعتبر أن تشجع الطلاب على التحدث بحرية قد يسبب مشاكل إضافية ، مثل انتشار النزاعات ، أو انتقاد الآخرين بشكل غير بناء ، وترى الباحثة أن إعطاء الحرية الكاملة لطلاب لتعبير عن مشاكلهم ، والتحدث بكل هدوء ، وهذا يجعل الطالب واثقا في نفسه ، وهي خطوة مهمة وفعالة لتعزيز العلاقات ، والتفاهم بينهم . وقد أشارت إليه دراسة (خالد رياض توفيق حسنين : 2002) .

تبين من النتائج المبينة في الجداول إجابات أفراد العينة حول الفقرة الحادي و العشرون ، وقد جاءت في المرتبة الثالثة عشر ، وكانت بمتوسط حسابي (2.56) ، وبانحراف معياري (0.68) ، وقد كانت قيمة اختبار (ت) ، (0.765) ، وهي غير دالة إحصائيا ، فتشير نسبة (69%) للذين أجابوا بـــ (نعم) ، وتشير هذه النسبة إلى الوعي التام من قبل أفراد العينة لأهمية تقديم الدعم النفسي للطلاب الذين يعانون من صعوبات اجتماعية ، وأيضا يرجع إلى فهمهم لدور الدعم النفسي في تحسين تواصل الطلاب مع زملائهم ، وتعزيز استقرارهم العاطفي ، والاجتماعي مما يسهم في تقليل الخلافات الصفية ، وأما نسبة الذين أجابوا بـــ (أحيانا) فكانت (23%) ، وتعكس هذه النسبة وجهة نظر بعض أفراد العينة بأنهم يرون أن الدعم النفسي قد يكون ضروري فقط في بعظ المواقف ، وفي بعض المشكلات الاجتماعية الحادة ، وقد يرجع أحيانا ، بأنهم لا يرون أن الدعم النفسي ليس الحل الأساسي لجميع الحالات ، بل يمكن العمل به على حسب درجة المشكلة أو الخلاف الصفي ، وكانت نسبة (11%) تمثل الذين أجابوا بـــ (لا) ، وتشير هذه النسبة إلى أن الأقلية من أفراد العينة ، يعتقدوا أن تقديم الدعم النفسي ليس بالأمر الضروري في تحسين تواصل الطلاب ، وحل المشاكل الاجتماعية ، وأحيانا يرجع إلى عدم الوعي التام بدور الدعم النفسي ، وأن المشكلات الاجتماعية يمكن حلها بوسائل أخرى مثل تدخل الأهل ، أو التوجيه المباشر من المعلم . لأحظت الباحثة بأن آراء أغلبية أفراد العينة تؤكد على ضرورة استخدام الدعم النفسي للطلاب الذين يواجهون صعوبة في الاختلاط مع الآخرين اجتماعيا ، لأنه له دورا فعال في معالجة الذين يعانون من عدم الاستقرار العاطفي ، والاجتماعي ، حتى يتمكن هؤلاء الطلاب من التغلب من هذه المشاكل . وقد أشارت إليه (نوال محمد عطية : 1990).

قد أكدت نتائج إجابات أفراد العينة حول الفقرة الثانية و عشرون كما هي موضحة في الجداول السابقة ، وقد احتلت المرتبة السادسة ، وبمتوسط الحسابي (2.81) ، وبانحراف معياري (0.56) ، وقيمة اختبار (ت) كانت (4.79) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ، ومثلت نسبة (89%) للذين أجابوا بـــ (نعم) ، وهذه نسبة عالية جدا ، فهي تدل على إيمانهم التام بأهمية الأنشطة الترفهية في تعزيز روح الفريق بين الطلاب ، ، وأيضا يرجع إلى تأكيدهم على مساعدتهم على بناء العلاقات ، وتحسين التواصل ، وتقليل الحواجز بين الطلاب ، مما يجعلها أداة فعالة لتقليل الخلافات ، وتعزيز التفاهم ، أما نسبة الذين أجابوا بـــ (أحيانا) ومثلوا نسبة (3%) ، وهذه نسبة ضعيفة وتشير إلى عدد قليل من أفراد العينة ، وهذا يدل على عدم وعيهم بأهمية الأنشطة الترفهية ، وتأثيرها على الطلاب ، وأيضا يدل على اعتقادهم بأن هذه الأنشطة ليست ضرورية في مواقف معينة أو غير مناسبة لبعض الطلاب ، وكما أشارت نسبة الذين أجابوا بـــ (لا) ومثلوا النسبة (8%) ، ويدل ذلك على أن بعض من أفراد العينة أن الأنشطة الترفهية ليست وسيلة فعالة لتقليل الخلافات ، ولا تساعد على تعزيز روح الفريق ، واحيانا يدل إجابتهم على تجارب سابقة استخدم فيها مثل هذا الأنشطة ، ولم يكون لها تأثير ، وربما يرجع إلى عدم إدراكهم لفوائدها على الصعيد النفسي ، والاجتماعي ، ومن وجهة نظر الباحثة فإن من الضروري القيام بالأنشطة الترفهية على داخل الفصل ، والمدرسة ومشاركة الطلاب فيها ، وأيضا دمجها مع المنهج المدرسي ، نظرا لدورها ، وأهميتها في تعزيز العمل التعاوني ، والمشاركة الجماعية بين الطلاب . هذا ما أشار إليه (أحمد النجدي : 2003) .

بينت النتائج المبينة السابقة نسب إجابة أفراد العينة كما وردت في الجداول السابقة حول الفقرة الثالثة وعشرون ، وقد حازت على المرتبة الثامنة عشر ، وجاءت بمتوسط حسابي (0.945) ، وانحراف معياري (0.6036) ، وتمثلت قيمة (ت) في (1.192) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ، فقد أشارت نسبة (92%) للذين أجابوا بـــ (نعم) ، هذه نسبة عالية جدا ، ويشير ذلك إلى وعي هؤلاء ، وإدراكهم لأهمية تعزيز ثقافة الاحترام المتبادل في تقليل الخلافات الصفية ، كما يرجع أيضا بأن الاحترام المتبادل من وجهة نظرهم يعد أساسا للتواصل

الصحي ، والايجابي بين الطلاب ، وكما يسهم في بناء بيئة تعليمية صحية فعالة ، تعمل على دعم عامل التفاهم وتعزيزه ، والعمل التعاوني بين الطلاب داخل الصف الدراسي ، وكما أشارت نسبة (5%) للذين أجابوا بـــ (أحيانا) وهذه النسبة ضعيفة جدا ، ويدل ذلك على رؤية هؤلاء إلى أن بعض المواقف لا يمكن تحقيق هذا النوع من الاحترام ، وقد يرجع إلى التحديات الفردية ، أو بعض الظروف التي تواجهة بعض الطلاب ، كما بينت نتائج أفراد العينة الذين أجابوا بـــ (لا) ، ومثلوا نسبة (3%) تشير هذه النسبة الضعيفة إلى وجهة نظر هؤلاء بأنهم يرون أن لا تأثير للاحترام المتبادل ، وليس له دورا حاسما في حل الخلافات الصفية بين الطلاب ، وأيضا يرجع إلى تأكيدهم على أن هناك عوامل أخرى أكثر أهمية ، وتأثير على الخلافات ، وكما ترى الباحثة لابد من العمل على تحسين العديد من المهارات الاجتماعية ، وغرس القيم ، والاخلاقيات الإيجابية في نفوس الطلاب من خلال الجلسات الحوارية ، والأنشطة الهادفة لبناء أجيال خالية من العقد النفسية . كما أشار إليه (أحمد النجدي : 2003).

أشارت النتائج سابقة الذكر إلى إجابات أفراد العينة حول الفقرة الرابعة والعشرون ، وقد احتلت هذه الفقرة الحادي والعشرون ، وكانت بمتوسط حسابي (0.75) ، وبانحراف معياري (0.4786) ، وكانت قيمة اختبار (ت) ، (0.72) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ، فقد كانت نسبة الذين أجابوا بـــ (نعم) ، (69%) ، وتدل هذه النسبة المرتفعة إلى أن أغلبية أفراد العينة يعتقدون أن الاستماع الفعال لمشكلات الطلاب يعد أسلوبا مهما في إدارة الخلافات الصفية ، وهذا يدل أحيانا إلى إدراكهم بأهمية توفير بيئة آمنة يشعر فيها الطلاب بأن أصواتهم مسموعة مما يعزز الثقة بينهم ، وبين المعلمين ، ويساعد في إيجاد حلول بناءة للخلافات ، وأما الذين أجابوا بـــ (أحيانا) مثلوا (12%) ، وهذه النسبة صغيرة ، فهي تعكس وجهة نظر هؤلاء فإنهم يرون بأن الإنصات والاستماع الجيد للطلاب أثناء الحديث عن مشاكلهم قد يكون ضروريا فب بعض المواقف ، أو الخلافات ، وربما يعود لاعتقادهم بأن بعض المشكلات لا تحتاج إلى تدخل كبير من قبل الآخرين لحل النزاعات ، أو هناك أولويات أخرى تسبق هذا النهج ، وأما بخصوص الذين أجابوا بـــ (لا) وكانت نسبتهم (19%) ، فإن هذه النسبة تشير إلى آراء هؤلاء من أفراد العينة بأنهم يرون أن الاستماع بإنصات لمشكلات الطلاب ليس أمرا ضروريا ، وأحيانا يرجع إلى تصورهم بأن هذه الطريقة تستهلك الوقت دون تقديم حلول مباشرة ، وربما يدل على عدم مسؤولية المعلمين عن التعامل مع كل المشكلات التي يواجهها الطلاب . ومما سبق ذكره ، وإشارة للنتائج السابقة فإن الباحثة تؤكد على ضرورة الاستماع الجيد ، والإنصات بدقة لحديث الطلاب حول مشاكلهم ، لأنه يعد استراتيجية وطريقة تربوية فعالة ، و ذات أهمية كبيرة ، فهي تسهم في إيجاد الحلول للخلافات الصفية التي تحدث بين الطلاب ، ويغرس الثقة في نفوس الطلاب أثناء الحديث .وهذا كما أشار إليه (بلقيس أحمد : 1987) .

بينت النتائج الموضحة في الجداول السابقة نسب الإجابات من قبل أفراد العينة حول الفقرة الخامسة عشر ، والتي احتلت المرتبة العشرون ، وتحصلت على متوسط حسابي (0.92) ، وانحراف معياري (0.5296) ، وقيمة اختبار(ت)، (1.073) ، وبدلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ، فقد اشارة النسبة (83%) إلى الذين أجابوا بـــ (نعم) ، وهذه النسبة مرتفعة جدا فهي تدل على إيمان أفراد العينة بأهمية وضع قواعد سلوكية واضحة لتوفير إطار تنظيمي يساعد الطلاب على معرفة ما هو متوقع منهم مما يقلل من حدوث الخلافات ، وهذه القواعد تعزز من الانضباط داخل الصف ، وأما نسبة الذين أجابوا بـــ (أحيانا) هذه النسبة ضعيفة فهي توضح وجهة نظر هؤلاء بأنهم يعتقدون أن القواعد السلوكية قد تكون مفيدة في بعض الأحيان فقط ، وربما يرجع إلى وعيهم بأهميتها عندما تكون واضحة ، وعادلة ، ويتم تنفيذها بطريقة تناسب طبيعة الصف ، ونسبة الذين أجابوا بـــ (لا) كانت (9%) ، وهي نسبة منخفضة فهي تعبر عن وجهة نظر الأقلية من أفراد العينة بأنهم يرون القواعد السلوكية وحدها لا تكون كافية لحل الخلافات خاصة أذا لم يتم تطبيقها بفعالية أ، أو غير مناسبة لطبيعة الطلاب ، وتشير الباحثة إلى ضرورة

وضع القواعد الانضباطية لتقييم سلوك الطلاب داخل الصف الدراسي لتكون طريقة وقائية مسبقة لحد من حدوث الخلافات ، وأيضا تعمل على إدارة الصف ، وتشجيع الطلاب على احترامها . وقد أوضحه (يوسف قطامي ، ونايفة قطامي : 1989).

تشير النتائج المبينة في الجداول السابقة إلى نسب إجابات أفراد العينة حول الفقرة السادسة والعشرون ، والتي جاءت في المرتبة الرابعة والعشرون ، وبمتوسط حسابي (2.69) ، وانحراف معياري (0.633) ، قيمة اختبار (ت) ، (2.56) ، وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) ، فقد مثلت نسبة (78%) الذين أجابوا بـــ (نعم) ، هذه النسبة عالية ، فهي تشير إلى معظم أفراد العينة يدركون أهمية تشجيع الطلاب على التعبير عن مشاعرهم بشكل إيجابي ، وبناء ، وقد يرجع ذلك لمعرفتهم مدى فعالية هذا النهج في تحسين التفاهم بين الطلاب وتقليل التوتر بينهم لحل المشكلات والخلافات قبل تفاقمها ، وأما بخصوص الذين أجابوا بـــ (أحيانا) ، وتمثلت نسبتهم في (13%) ، وهذه النسبة تعكس وجهة نظر هؤلاء بأن تشجيع الطلاب على التعبير عن ما بداخلهم من مشاعر قد يكون فعال أحيانا ، وأحيانا لا ، ويرجع السبب إلى تحديد المشكلة وتكون قابلة للحل ، وكما تشير نسبة الذين أجابوا بـــ (لا) ومثلوا (9%) ، وهذه نسبة ضعيفة ، وتشير إلى عدم وجود وعي لديهم بأهمية التعبير عن الإحساس بالمشكلة ، ومشاعرهم اتجاها ، وربما يرجع إلى آراءهم أن هذا المسلك أو الطريق قد يؤدي إلى زيادة التوتر أذا لم يكون بشكل صحيح . من هذا المنطلق ترى الباحثة بأن التعبير عن المشكلة من قبل الطالب هو جزء من الحل ، لأنه له دورا إيجابيا في إدارة الصف ، والتغلب على التوتر ، ويجب على المعلم تشجيع الطلاب على هذا الأسلوب الإيجابي ، والفعال لأنه يسهم في توعية الطلاب ، ومساعدتهم في تحقيق أفضل النتائج . وهذا ما أكدته دراسة (كمال يونس مخامرة : 2012) .

اتضح من الجداول السابقة نسبة إجابة أفراد العينة حول الفقرة السابعة والعشرون ، وفقد احتلت المرتبة الحادي عشر ، وبمتوسط حسابي (0.61) ، وانحراف معياري (0.5270) ، وكانت قيمة اختبار (ت) لهذه الفقرة (2.15) ، وهي غير دالة إحصائيا ، فقد كانت نسبة الذين أجابوا بـــ (نعم) (40%) وهذه النسبة تشير إلى أن هؤلاء يؤيدون تقديم أمثلة عملية ، والتدريب عليها باعتبارها طريقة فعالة لمعالجة العديد من الخلافات الصفية ، كما يرجع أيضا إلى أن هناك بعض البيئات التعليمية تعطي أهمية لتطبيق التدريب العملي ، وذلك من أجل مساعدة الطلاب على التعلم من المواقف الواقعية ، واكتساب مهارات التعامل مع الخلافات بشكل بناء ، وأما بخصوص الذين أجابوا بـــ (أحيانا) ، وكانت نسبتهم (33%) ، وتدل هذه النسبة على أن هناك مجموعة كبيرة من أفراد العينة ترى أن تقديم أمثلة عملية قد يستخدم فقط في حالات معينة أو وفقا لنوع الخلاف ، وقد يرجع السبب هو أن بعض الخلافات لا تتطلب التدريب العملي ، أو أن التطبيق العملي غير دائم الحضور في المناهج ، أو أساليب التدريس ، وأما الذين أجابوا بـــ (لا) ، ومثلوا بنسبة (13%) ، تدل هذه النسبة على وجهة نظرهم في أن تقديم أمثلة عملية ، والتدريب عليها ليس ضروريا ، أو غير فعال ، وهذا يرجع إلى نقص الموارد ، أو الوقت اللازم لتطبيق هذه الأساليب ، وأحيانا يرجع إلى تفضيلهم أساليب أخرى أكثر مباشرة لحل الخلافات ، ومما سبق ذكره فإن الباحثة تؤيد استخدام الأمثلة الواقعية ، وتدريب الطلاب عليها باعتبارها أداة فعالة ، وكذلك ترى بأن يجب توفير البيئة التعليمية لتعزيز وتطوير هذا الأسلوب ، من خلال برامج تدريبية مبتكرة ، وحديثة لتساعد الطلاب على تطوير مهاراتهم في حل الخلافات ، والنزاعات بشكل فعال ، ومستدام . وهذا أشار إليه كلا من (مصطفى محمد ، ومحمد حوالة : 2005) ، (أحمد النجدي : 2003)

نتائج البحث :

استناد إلى البيانات المستخلصة من الفقرات المذكورة سابقا ، تم تحليل آراء أفراد عينة البحث حول أسباب الخلافات الصفية ، وسبل علاجها ، فقد توصل البحث إلى جملة من النتائج أبرزها :

1 – تشير نتائج البحث إلى أن الخلافات الصفية جزءا طبيعيا من عملية التعلم ، وهذا ما أشار إليه غالبية أفراد العينة بأن التفاعلات ، والتباينات بين الطلاب هو جزء لا يتجزا من البيئة التعليمية ، ويمكن أن تسهم في تعزيز الفهم ، وتطوير المهارات .

2 – بينت أيضا بأن التعامل مع النزاعات بشكل بناء يعمل على تنمية المهارات الاجتماعية لدى الطلاب ، وكذلك في توفير الفرص لديهم في كيفية التواصل ، والتفاوض في حل المشكلات بفعالية

3 – أكدت على إن الخلافات قد تؤثر سلبا على التعاون ، والمشاركة في الأنشطة الجماعية ، مما يستدع تطوير استراتيجيات لتعزيز التفاهم ، والحوار بين الطلاب .

4 – تشير إلى التباينات ، والاختلافات الشخصية بين الطلاب تسهم في نشوء الخلافات ، مما يبرز تأثير الفروق الفردية في البيئة التعليمية .

5 – أشارت ايضا إلى أن التنافس غير الصحي يؤدي إلى نزاعات بين الطلاب ، مما يستدعى تعزيز ثقافة التعاون ، والتعلم الجماعي .

6 – أوضحت النتائج أن الفروقات الثقافية ، والاجتماعية تلعب دورا في حدوث الخلافات ، مما يشير إلى الحاجة لتعزيز الوعي الثقافي ، والتفاهم المتبادل .

7 – أفادت بأن التفاوت بجميع أنواعه يسبب الخلافات الصفية داخل الصف ، مما يعكس تأثير الفروقات الاكاديمية على العلاقات بين الطلاب .

8 – أشارت إلى أهمية تصميم أنشطة تعليمية مشوقة ، وملهمة ، ومحفزة ، وجذابة ، تقلل من نشوء الخلافات التي كان سببها الأنشطة المملة .

9 – أكدت على أن توزيع الطلاب في مجموعات جديدة تسهم في تقريب وجهات النظر ، وتعزيز التعاون ن والمشاركة الجماعية بينهم .

10 – أكدت على فعالية الجلسات الحوارية في حل النزاعات ، مما يؤكد على دور الحوار المفتوح في تقارب وجهات النظر في إيجاد الحلول لتلك الخلافات .

11 – تشير إلى أهمية تشجيع الطلاب على التحدث بحرية مطلقة ، والتعبير عن مشاعرهم على مشاكلهم ، والإنصات والاستماع من قبل المعلمين وهذا يسهم بفعالية في حلها ، ويعكس الحاجة إلى بيئة صفية داعمة لهم .

12 – تؤكد على دور الإرشاد النفسي في تحسين العلاقات الصفية ، وكذلك فعالية الأنشطة الترفهية في تقليل الخلافات ، وفي بناء العلاقات الإيجابية .

13 – أفادت بأن وضع قواعد سلوكية واضحة على التزام بها لم لها من فعالية كبيرة في تقليل الخلافات ، وسيادة الانضباط الصفي .

14 – أكدت على أهمية تنظيم ورش عمل ، والبرامج التدريبية على مهارات التواصل ، وتسهم في بناء بيئة صفية صحية .

15 – تشير إلى أهمية مشاركة أولياء الأمور مع المدرسة في توجيه سلوك الطلاب ، وجعلهم أكثر توازن ، واستقرار عاطفي .

16 – وضحت أهمية التدخل المناسب في حل الخلافات الصفية الشديدة ، يشمل الحوار ، والنقاش الفعال ، وهذا يتطلب دعم من إدارة المدرسة لمعرفة الأسباب ، والتوصل إلى حل يرضي الطرفي الخلاف .

17 – تؤكد على أهمية تعزيز الاحترام المتبادل بين الطلاب لتسود المحبة ، والتعاون ، وتقبل النقد ، واحترام آراء الآخرين بكل رحابة صدر.

توصيات البحث :

يوصي البحث بالآتي :-

1 – تنظيم ورش عمل تهدف إلى تعريف الطلاب بأهمية التنوع الثقافي ، والاجتماعي ، مما يسهم في تقبل الآخر ، وتقليل الخلافات الصفية .

2 – تصميم أنشطة تعليمية تعتمد على العمل الجماعي لتعزيز روح الفريق ، والتقليل من التنافس غير الصحي .

3 – تدريب المعلمين على مهارات الاستماع الفعال ، والتواصل مع الطلاب لفهم مشكلاتهم ، واحتياجاتهم ، والعمل على تلبيتها .

4 – توفير دورات تدريبية للمعلمين حول إدارة الصف ، وحل النزاعات لضمان بيئة تعليمية آمنة ، ومحفزة .

5 – تغيير تشكيل المجموعات الصفية بانتظام لضمان نفاعل الطلاب مع زملاء مختلفين ، مما يسهم في بناء علاقات إيجابية ، وتقليل التحيزات

المراجع:

1 – خالد أبو شعيرة ، تأثر غباري : إدارة الصف الفاعلة ، وضبط مشكلات الطلبة ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، 2009.
2 – عبد اللطيف فرج : المعلم والمشكلات الصفية والسلوكية التعليمية للتلاميذ أسبابها وعلاجها ، عمان ، دار مجدلاوي ، 2006.
3 – حيا دحين عبد القادر : المشكلات السلوكية الصفية وأهميتها وأسبابها وطرق علاجها والتعامل معها ، دفاتر البحوث العلمية ، المركز الجامعي مرسلي عبدالله تيبازة ، الجزائر ، المجلد (9) ، العدد (1) ، 2021.
4 – خالد رياض توفيق حسنين : البيئة الصفية وعلاقتها بنمو السمات الوجدانية لدى طلاب التعليم الثانوي الصناعي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، 2002 .
5– مصطفى خليل الكسواني ، وآخرون : إدارة التعليم الصفي ، عمان ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2005 .

6 – عارف مطر المقيد : مشكلات الإدارة الصفية التي تواجه معلمي المرحلة الابتدائية بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة ، وسبل التغلب عليها ، ماجستير ، كلية التربية ، غزة ، 2009 .
7 – سيد خير الله : علم النفس التربوي أسسه النظرية والتجريبية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان ، 1981 .
8 – خالد عبد الرحمن الفقي : إدارة الصف الدراسي ، مبادئ وممارسات ، السعودية ، جامعة الملك عبد العزيز ، كلية التربية ، مكتبة الرشد ، مجلة الإدارة التربوية ، العد (9) ، ط (2) ، 2019.
10 – فاطمة عبد الرحمن : دراسة الشخصية والعوامل المؤثرة في التفاعل الصفي ، المغرب ، دار المعارف ، 2022 .
11 – علي محمد سالم الفقرا : مشكلات الصفية التي تواجه المعلمين داخل الغرف الصفية وكيفية التغلب عليها في الأردن ، جامعة المنصورة ، كلية التربية ، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية ، المجلد(100) ، العدد (1) ، 2020 .
12 – محمد عبد الله الحسيني : طرق العلاج الحديثة في الطب النفسي ، لبنان ، دار الكتب العلمية ، ط (3)، 2017 .
13 – نوال محمد عطية : علم النفس التربوي ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، 1990 .
14 – ويسلسون : تصورات وممارسات إدارة الصفوف في المدارس الابتدائية العامة، كاليفورنيا، أمريكيا ، 2006 .
15 – بلقيس أحمد : إدارة الصف وحفظ النظام فيه المفاهيم والمبادئ والممارسات ، معهد التربية ، دائرة التربية والتعليم ، الأنروا ، اليونسكو ، عمان ، 1987 .
16 – ماجدة علي شلبي : دراسة مستوى القلق وبيئة الفصل الدراسي كما يدركها التلاميذ في علاقتهما بأساليب التعلم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الزقازيق ، 2006
17 – خليل إبراهيم شبر ، وآخرون : اساسيات التدريس ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2005 .
18 – سعد بن محمد الحريقي : دراسة عملية لمكونات بيئة الفصل الدراسي في المدارس الثانوية بمنطقة الإحساء بالمملكة العربية السعودية ، مجلة مركز البحوث التربوية ، بجامعة قطر ، العدد الثالث ، 1993 .
19 – مصطفى محمد ، ومحمد حوالة : إعداد المعلم تنميته وتدريبه ، دار الفكر ، عمان ، الأردن ، 2005 .
20 – أحمد سالم : الشراكة بين المدرسة والأسرة ودورها في إدارة السلوك الطلابي ، الإمارات ، دار الخليج للنشر ، ط (2) ، 2021 .
21 – ماجدة خطابية ، وآخرون : التفاعل الصفي ، عمان ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، 2002
22 – أبو جاد صالح محمد علي : علم النفس التربوي ، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط (5) ، 2006 .
23 – محمد الحاج خليل : الأدوار الرئيسية الحديثة للمعلم في إدارة الصف وتنظيمه ، جامعة القدس المفتوحة ، غزة ، 1996 .
24 – كمال يونس مخامرة : مشكلات الإدارة الصفية في المدارس الثانوية في محافظة الخليل من وجهة نظر المعلمين ، جامعة الخليل ، فلسطين ، دراسات نفسية وتربوية ، 2012 .
25 – نافز أيوب محمد ، وعلي أحمد : أسباب تدني التحصيل لدى طلبة المدارس من وجهة المشرفين التربويين والمرشدين التربويين في مديرتي التربية والتعليم في سلفيت وجنوب نابلس ، دراسات في التعليم العالي ، 2014 .
26 – يوسف قطامي ، ونايفة قطامي : إدارة الصفوف ، عمان ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، 2002 .
27 – أحمد النجدي ، وآخرون : مهارات التدريس ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، 2003 .
28 – يوسف قطامي ، ونايفة قطامي : سيكولوجية التعلم والتعلم الصفي ، عمان ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، 1989 .