

من خلال الدراسة لعناصر الاتصال تخير/تخيري موضوعاً من الموضوعات التي يستخدم فيها الإحصائي الاجتماعي تلك العناصر أثناء الممارسة المهنية بإحدى المؤسسات الاجتماعية مع توضيح كيفية توظيف تلك العناصر تطبيقياً بصورة مجتمعة

العناصر الأساسية لعملية الاتصال :

المرسل : أو المصدر ويمثلها الأخصائي الاجتماعي منذ بدايتها إلانهاية .

الرسالة : وهي الموضوع أو المشكلة الذي يتطلب عملية الاتصال .

الوسيلة : أن يختار الأخصائي الاجتماعي الوسيلة المناسبة لعملية الاتصال منها :

المقابلات الشخصية ، المناقشات الجماعية ، الاجتماعات ، الزيارات المنزلية وغيرها

المستقبل : وهو الطرف الآخر الذي يتعرف عليه الأخصائي الاجتماعي ويدرس شخصيته أو مكوناته واتجاهاته ومشاعره .

التغذية : يقصد هنا بالتغذية أن عملية الاتصال بين الطرفين تعتمد على الفعل ورد الفعل وعملية التفاعل هي الصدى أو التغذية أو النتيجة التي توصلنا إليها من خلال لاتصال .

## الاتصال التعليمي:

ماهية الاتصال:

يرى علماء الاجتماع أن الإنسان مدني بطبعه ، ولا يستطيع العيش بمعزل عن الآخرين ، إذ لا بد له من الاتصال والتعاون معهم لاستمرار الحياة وتطورها .

وقد عرف كل من (بيرسون) و(ستينر) الاتصال بأنه : (عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب ، إما شفويًا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور ، والإحصائيات بقصد

الإقناع أو التأثير في السلوك وأن عملية النقل في حد ذاتها هي الاتصال)

أما تعريفه في الاصطلاح التربوي فهو عملية يقوم المدرس فيها بتبسيط المهارات والخبرات

لطلبته مستخدماً كل التقنيات المتاحة التي تعينه على ذلك ، وتجعل الطلبة مشاركين إيجابيين فيما يدور حولهم في غرفة الصف .

إذ إن عملية الاتصال الناجحة لا تسير في اتجاه واحد من المدرس إلى الطالب، بل هي عملية دائرية بين المدرس والطالب ، وتتأثر بالمجال الذي توجد فيه ، والعناصر الموجودة في ذلك المجال

الدائري (مصدر - مستقبل - مصدر آخر) تحدث داخل مجال أوسع وأشمل ، يضم كل الظروف والإمكانات التي تحيط بعملية الاتصال وتؤثر فيها ويشار إليها أحياناً بالبيئة التعليمية

(Learning Environment) أو مجال(Situation) وهي عملية ديناميكية تتأثر بالتفاعل المستمر بين عناصرها .

أهمية الاتصال:

تتلخص أهمية الاتصال التعليمي في النقاط الآتية:

1- يمكن للاتصال فتح المجال للاحتكاك البشري ، وفتح الفرصة للتفكير والاطلاع والحوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين ، وأنه لا يبعد الإنسان عن الشعور بالعزلة وحتى

عند المصابين بعاهات نطقية وسمعية مثل الصم ، إذ يستخدمون لغة الإشارة الخاصة بهم لتخرجهم من إطار عزلتهم ، ويستخدمون تقنيات اتصال أخرى تيسر لهم التفاهم مع الآخرين .

2- يتيح الاتصال الفرصة لتعرف آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الحركة التي يحدثها على شكل حوار ونقاش بين طرفين من الناس أو مجموعة مع أخرى ، وأن الاتصال يفسح لكل فرد المجال للمشاركة في الحوار والنقاش ، مما يساعده على تكوين شخصيته المستقلة والناضجة في المجتمع .

3- يساعد الاتصال الأفراد والمجتمعات على نقل الثقافات والعادات والتقاليد واللغات من وإلى المجتمعات الأخرى.

4- يستعمل للتعرف على الأحداث الجارية في العالم لحظة وقوعها أو فوراً بعد حدوثها ، فالتلفاز هو نافذة على العالم تمكن المشاهدين من متابعة مجريات الأحداث في أنحاء العالم كافة ، إذ أصبح العالم أشبه بقريبة إلكترونية ، أو بيت إلكتروني يتصل فيه الإنسان بالعالم من دون أن يغادر منزله أو قريته.

5- يستخدم الاتصال من خلال التقنيات الجماهيرية المتعددة التأثير بوصفها تقنية إعلان ناجحة .

6- تؤدي تقنيات الاتصال المختلفة دوراً مهماً في عملية الإنماء ، إذ يعد الإنماء حركة تغيير وتطويره للمجتمع في حقل معين يصب في قنوات التنمية الشاملة .

7- تؤدي تقنيات الاتصال المتقدمة في العصر الحاضر دوراً بارزاً في تطوير الأنظمة التربوية ، لا سيما في مجال التعليم عن بعد ، وتحقيق ما يسمى الجامعة المفتوحة .

### عناصر عملية الاتصال:

يتم في عملية الاتصال نقل المعرفة بأنواعها من شخص إلى آخر، فهي عملية تتخذ مساراً يبدأ من المصدر (المرسل) إلى المستقبل ، ثم يرتد ثانية إلى المصدر على شكل تغذية راجعة ، تساعد المرسل على معرفة ما تحقق من أهداف، فيغير رسالته ومحتواها وقناة الاتصال، بما يحقق التفاهم.

وعملية الاتصال لا تسير في اتجاه واحد بل في اتجاهين ، وعملية التعليم فيها اتصال بين المدرس وطلبته ، إذ يكون المدرس فيها مصدراً للمعلومات ، والطلبة مستقبلين لها ، وهناك وسيط (قناة اتصال) بينهما تقوم بنقل المعلومات.

### أولاً المرسل:

هو المصدر الذي تبدأ منه عملية الاتصال ، فقد يكون المرسل إنساناً أو آلة أو مادة مطبوعة ، أو منشورة أو هيئة أو منظمة مثل الصحافة أو الإذاعة فالمرسل هو الذي يصوغ الرسالة في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور ، لكي ينقلها إلى الآخرين ، وقد يكون المصدر المدرس، أو المتحدث أو المذيع أو المدرب الذي يود نقل ما لديه من أفكار أو مفاهيم أو قيم أو معلومات أو خبرات أي يقوم بتحويلها إلى رسالة يحاول من خلالها التأثير في الآخرين وحتى يتمكن المرسل من إيصال رسالته على الوجه الأمثل ينبغي أن تتوفر فيه عدة شروط منها :

- 1- أن يكون مقتنعاً ومؤمناً بالرسالة التي ينوي إيصالها إلى المستقبل أو الطالب .
- 2- أن يكون متمكناً ، وملماً بمحتوي الرسالة من معلومات ، ومهارات ، واتجاهات .

3- أن يكون متيقناً ، وملماً بطرق الاتصال المختلفة .  
 4- أن يكون على علم بخصائص المستقبلين للرسالة ، وصفاتهم ، من حيث خلفيتهم العلمية والاجتماعية.

5- أن يكون متمكناً من كيفية استخدام الأجهزة والتقنيات المختلفة وتشغيلها التي قد يستخدمها في حصته .

6- أن يحسن اختيار الوقت والمكان الملائمين لتوصيل رسالته .

7- أن يشجع المدرس طلبته على التفاعل مع التغذية الراجعة.

8- أن يمتلك مهارات اتصال معينة مثل الكتابة والتعلم ، فمن المهارات الأساسية للمدرس الناجح التحدث بصوت مسموع ، والكتابة بخط واضح ومقروء ، والقدرة على الربط والشمول .

9- أن تكون اتجاهاته نحو نفسه ، ورسالته ، والمستقبل إيجابية ، لأن ذلك يزيد من فرص نجاح الاتصال.

وقد تقوم الآلة بدور المرسل ، مثل حالة الحاسوب الذي يزود سلفاً بالمعلومات التي يحصل عليها الطالب عن طريق الاتصال الآلي ،وهناك فرق بين الموقفين ففي الحالة الأولى التي يتم فيها الاتصال بين المدرس والطالب يأتي كل منهما إلى مجال الاتصال وهو مزود بذخيرة من الخبرة السابقة والخصائص الطبيعية والنفسية والاجتماعية التي تؤثر على الرسالة التي يسعى لتحقيقها، ومن ثم تؤثر على الموقف التعليمي بأكمله وتتأثر به ، ونتيجة لهذا التفاعل يتم تعديل السلوك ويحدث النمو، لأن النمو عملية حيوية مستمرة متصلة بالخبرات التي يمر خلالها الكائن الحي .

أما عن الاتصال بين الإنسان والآلة وهو الحال عند التعلم بوساطة الحاسوب مثلاً فيجب أن ندرك أن المعلومات المخترنة فيه معلومات ثابتة سبق للإنسان أن زوده بها ورسم مسارها وطريقة التفاعل بينها وبين الطالب، فليس للآلة خبرة سابقة أو خصائص نفسية أو اجتماعية فهي غير قابلة للنمو أو الاستفادة بذاتها، من الخبرة السابقة، فالعوامل التي تتكون منها عناصر مجال التعلم تختلف في الحالتين وتحتاج منا إلى دراسات كثيرة وبالمثل عند استخدام الفيلم التعليمي فإنه يقوم بدور المرسل الذي تبدأ عنده المعلومات ويمكن للطالب أن يوقف عرض الفيلم ، أو يشاهده عدة مرات ولكن المعلومات التي بالفيلم لن تنمو نتيجة لذلك وبالمثل في حالة المسجلات الصوتية.

ومن هنا يتبين أن مصادر المعرفة في الموقف التعليمي قد تنوعت ولم يعد المدرس هو المصدر الوحيد لها أو أن الإلقاء وسيلته في نقلها بل أن مصادرها كثيرة منها الفيلم التعليمي والمسجلات الصوتية والإذاعة المرئية وإجراء التجارب واستخدام الرسومات أو التمثيليات وغيرها ومسؤولية علوم التربية هي أن تحدد الدور الذي يؤديه المدرس في كل موقف منها وأسلوب العمل داخل هذا المجال ودراسة العوامل التي تؤثر في عمليات التعليم بين الإنسان والآلة

### ثانياً: المستقبل:

هو الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة ، ويقوم بفك رموزها ليصل إلى محتوياتها ، إذ تصل الرسالة إلى المستقبل بصورة رمزية، فيبدأ بترجمتها ليفهما؛ لأن المستقبل هو الهدف من

عملية الاتصال وبدعم توافر طرفي الإرسال (مرسل، مستقبل) لا يمكن أن يتم اتصال؛ لأن الاتصال لا يتم بوجود طرف واحد فقط.

ويجب ألا يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل، ولكن بما يقوم به المستقبل سلوكياً، فالسلوك هو المظهر والدليل على نجاح الرسالة وتحقيق الهدف، وينبغي أن يدرك المدرس أن نجاح الدرس لا يقاس بمقدرته على تقديم المعلومات، ولكنه يقاس بما يقوم به الطالب فيستدل به على بلوغ الهدف.

ومن المعروف أن إدراك المفاهيم الجديدة ومعرفة معناها يتوقف على عوامل كثيرة، من بينها الخبرات السابقة للطالب، أو نوع التقنيات والأساليب التي تقدم له الخبرات الجديدة، وقدرته على رؤية العلاقات المختلفة بين الجديد والقديم من المعرفة، وعلى حاجاته النفسية والاجتماعية، وبذلك لا تصبح مهمة المدرس التلقين والإلقاء، وإنما مهمته تهيئة مجالات الخبرة للطالب، وإعداد الظروف التي تسمح بالتعلم حتى يتم اكتساب الخبرة وتعديل أنماط السلوك بعد دراسة كل العوامل الموجودة في مجال الموقف التعليمي والتي من شأنها أن تؤثر على قدرة المستقبل على التعلم.

وليس شرطاً أن يبقى المرسل مرسلًا، والمستقبل مستقبلاً أثناء عملية الاتصال، فقد يتحول المرسل مستقبلاً، والمستقبل مرسلًا، وهكذا تتم عملية الاتصال على شكل دورة متكاملة يمكن أن نطلق عليها دورة، أو حلقة الاتصال.

وهناك مجموعة من المعايير والشروط الواجب توافرها في المستقبل منها:

- 1- الراحة الجسمية والنفسية.
  - 2- شعور المستقبل بأهمية الرسالة وما تحمله من خبرات، أو معلومات أو أفكار.
  - 3- أن تتوفر لدى المستقبل اتجاهات إيجابية نحو نفسه، ونحو المرسل.
  - 4- المكان والجو المناسبان مثل التهوية الجيدة والإضاءة... الخ.
- وبصورة عامة يعتمد نجاح الرسالة شريطة أن يكون المستقبل إيجابياً، وفاعلاً في أثناء نقل الرسالة.

### ثالثاً: الرسالة:

إنها ترجمة للأفكار المراد إيصالها إلى المستقبل سواءً أكانت خبرات، أو معارف، أو مهارات، أو حقائق، أو قيم وعادات أو اتجاهات بشكل لفظي، أو مكتوب، أو مرسوم، أو حركات، أو تعبيرات، أو إشارات تتناسب ومضمون الرسالة وهدفها، فالفرح قد ينقل بصورة ابتسام، والغضب قد ينقل بصورة تظهر على الحواجب العبوس الشديد، وللرسالة ثلاثة عناصر هي: الرموز، المضمون، الأسلوب، وتكتسب الرسالة الصفة الاستقلالية بعد أن تخرج من مصدرها (المرسل) إلى متلقيها (المستقبل).

ويمكن القول أن الرسالة هي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل، أو هي الهدف الذي تسعى عملية الاتصال إلى تحقيقه، ولكي نعرف ما إذا كانت الرسالة قد حققت الهدف منها، ينبغي أن نرى ذلك في نوع السلوك الذي يؤديه المستقبل، فإذا طابق السلوك الهدف المنشود نقول أن الرسالة قد حققت هدفها، وفي الواقع لا يمكن أن نرى الرسالة

إلا في ضوء أنماط السلوك الذي يعبر بها المستقبل عن مدى تحقيق الهدف من عملية الاتصال، وعليه يجب أن نرى الرسالة من زاوية المستقبل، وتظهر أهمية هذه العلاقة من المثال الآتي: عندما يقوم مدرس الرياضيات بتدريس جدول الضرب لا تتضح نتائج ما يقوم به إلا بمقدار ما يعكسه السلوك الناجح للطالب مثل قيامه بإجراء عملية ضرب ناجحة شفهيًا أو تحريريًا، أو بأي وسيلة يستدل منه المدرس على أن هدفه قد تحقق.

ومن أجل ذلك يعرف كثيرون الرسالة على أنها (مجموعة من الرموز المرتبة التي لا يتضح معناها إلا من نوع السلوك الذي يمارسه المستقبل). وعند صياغة الرسالة لا بد من مراعاة الآتي:

- 1- أن تراعي حاجات المستقبل وظروفه وخلفيته العلمية بحيث يثير موضوع الرسالة انتباهه ويشوقه.
- 2- أن تتضمن صياغة الرسالة مثيرات تساعد في جذب الانتباه مثل طرح أسئلة أو طلب رأي المستقبل في مسألة ما.
- 3- اختيار المكان المناسب يضمن استقبلاً ناجحاً.
- 4- اختيار الوقت المناسب يضمن استقبلاً أفضل للرسالة عند المستقبل.
- 5- مراعاة صياغة الرسالة بشكل يسهل على المستقبل فهمها.
- 6- مراعاة صياغة الرسالة، ومستوى المستقبل العلمي، والنفسي، والعقلي.

### رابعاً: قناة الاتصال (الوسيلة):

هي الوسيلة أو المادة (SOFT WARE) التي يتم بها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، فمن خلالها يتم نقل المعارف، والمهارات، والخبرات، والقيم، والمشاعر من المرسل إلى المستقبل، فقد تكون الرسالة لفظية، أو إشارات، أو حركات، أو صور وتمائيل وأفلام.

إن قناة الاتصال (الوسيلة) أساسية في أي عملية اتصال، فهي التي تحمل الرسالة لتصل إلى المستقبل عن طريق حواسه، فيقوم المستقبل بتحليل رموزها ليفهمها بعد أن يفسرها، وتعد اللغة أقدم تقنية للاتصال، وأكثرها شيوعاً، وقنوات الاتصال، إما أن تكون فردية مثل الزيارات الشخصية، أو جماعية مثل المؤتمرات، والاجتماعات، والرحلات، أو جماهيرية مثل الصحف، والتلفاز.

وهناك علاقة وطيدة بين التقنية، وقدرات الطلبة، فقسم منهم يتعلم بشكل أفضل عن طريق الخبرة المرئية، وقسم منهم عن طريق الممارسة الفعلية المباشرة، وتختلف قنوات الاتصال (التقنيات) حسب الأهداف المرجو تحقيقها (معارف، ومهارات، واتجاهات، وقيم).

أهم قنوات الاتصال التعليمي المستخدمة:

أ- التقنيات المكتوبة: مثل الكتب بأنواعها وتخصصاتها المختلفة، والصحف، والمجلات، والنشرات، والكتيبات، والوثائق الإدارية، والتاريخية... الخ.

ب- التقنيات الشفوية المباشرة: مثل الكلام والحديث المباشر بين المرسل والمستقبل، مثل المحاضرة التي يلقيها المدرس ويضمنها رسالته التدريسية، أو الحديث المباشر بين شخص وآخر بخصوص فكرة أو وجهة نظر يريد المرسل إرسالها إلى المستقبل.

ج - التقنيات السمعية البصرية: وتشتمل بصورة رئيسة على المذياع، والتلفاز، والفيديو.  
د - التقنيات الإلكترونية: وتشتمل هذه التقنيات على المحطات الطرفية للحواسيب، والفاكسملي، والبريد الإلكتروني، وبنوك الاتصال المتلفزة، (الفيديو دسك) الأقراص المرنة والإنترنت.  
وتنبع أهمية قناة الاتصال بوصفها عنصراً أساسياً؛ لأن هذه العملية لا تتم في غيابها، بوصفها القوة الفاعلة في إنجاح عملية الاتصال أو فشلها، فقد يستطيع معد برنامج تلفازي من إعداد رسالة علمية أو إرشادية على مستوى عال من الفاعلية والتأثير، ويفشل المخرج في إبراز محتوياتها فتصبح الرسالة غير ذات جدوى.

### خامساً: التغذية الراجعة:

لكي تنجح عملية الاتصال، وتحقق أهدافها لا بد للمرسل أن يتعرف على مدى تأثر المستقبل بمحتوى الرسالة من معلومات، وخبرات، واتجاهات من خلال المناقشة وعرض الرأي، ويقتضي الأمر معرفة رد الفعل عند المستقبل، سلباً أو إيجاباً.  
فالتغذية الراجعة، هي استجابة الطالب للأسئلة والاستفسارات التي يطرحها المدرس، وهي عملية تجعل الاتصال يتم بين المرسل والمستقبل وبالعكس، وأنها تبين مدى التفاعل الذي يتم بين المدرس، والطالب عن طريق تقنيات تربوية متنوعة تحمل رسالة ذات أهداف محددة، وتكون التغذية الراجعة من المستقبل إلى المرسل عادة، فتفيده في تصحيح الأخطاء في الرسالة، وفي تحسين عمليات ترميزها، وتنظيمها ونقلها، أو في مساعدة المستقبل في تحليلها، وفهمها، وقد تكون من المرسل إلى المستقبل، وذلك عندما يستجيب المدرس، ويرد على أسئلة طلبته، واستفساراتهم، فالتغذية الراجعة تكون باتجاهين بين المرسل والمستقبل.

### سادساً: التشويش والضوضاء:

ونقصد به أي اضطراب أو تشويش يحدث أثناء نقل الرسالة، وقد تكون هناك عوامل فيزيائية تؤثر في نقل الرسالة (مثل الحرارة والبرودة وشدة الإضاءة، وتذبذب الإضاءة، والتهوية، وكون المقاعد مريحة أو غير مريحة)، وعادة ما يقع التشويش على قناة الاتصال، فالتشويش قد يكون ميكانيكياً، أو دلالياً، يحدث داخل الفرد نفسه، مثل أن يستعمل المرسل مصطلحاً لا يفهمه المستقبل فيكون هذا ضجيجاً دلالياً.

إن عملية الاتصال التعليمية عملية دائرية، ولذا فإنها تهتم بالتغذية الراجعة التي تصل إلى المدرس من الطلبة، ليعرف مدى تحقق أهداف الدرس ويمكن للمدرس الناجح أن يحصل على التغذية الراجعة في صورة أنماط سلوكية متنوعة منها تعبيرات الوجه، ونوع الأسئلة التي يسألها الطلبة وحركاتهم في الصف وغير ذلك، وحبذا لو حصل المدرس على التغذية الراجعة بصورة منظمة على هيئة تقويم مستمر منتظم، وأن المدرس الناجح يأخذ في الاعتبار جميع العناصر الموجودة في هذا المجال التي

من شأنها أن تؤثر على عملية التعليم، فضلاً عن ذلك فإنها تقوم بتهيئة المجال للحصول على أكبر عائد تعليمي، ولذلك يشار إلى المدرس على أنه مصمم لمجال أو بيئة التعلم.

### (Designer of the learning Environment)

فهو يعمد إلى تهيئة المكان وتوفير التقنيات التربوية وتخطيط أسلوب العمل حتى يحصل الطالب على الخبرة التعليمية المطلوبة.

وبذلك فإن كلمة اتصال تعني مفاهيم مختلفة ومضامين ودلالات متعددة فهي تعني نقل الأفكار، والمعلومات، والمهارات، والاتجاهات، والخبرات من فرد لآخر ومن مجتمع لآخر، وهي تعني خطوط المواصلات وأجهزة الاتصال مثل الإذاعة والتلفاز، والهاتف، والأقمار الصناعية... الخ، التي تستخدمها شرائح المجتمع العلمية، والمهنية، وغيرها.

فال اتصال عملية اجتماعية، إذ يقتضي تحقيقها وجود طرفين (مرسل ومستقبل) ونشوء تفاعل بينهما ينتج عنهما نقل الأفكار، أو المعلومات، أو المهارات، أو الاتجاهات، أو المشاعر، أو تبادل التأثير إزاء الموضوع (محور الاتصال)، فهو بذلك أساس استمرار الحياة الاجتماعية وتقنية من تقنيات تفاعل أفراد المجتمع، وهو عملية نفسية تربوية، لما لها من أثر في المستقبل الذي تستهدفه الرسالة، وتظهر نتائج هذه العملية من تعديل السلوك، أو القيام بعمل إيجابي يقوم به المستقبل نتيجة فهمة للرسالة، وتنفيذه لمضمونها، فالظروف النفسية لكل من المرسل، والمستقبل تؤثر في فهم الرسالة، وطبيعة استقبالها وعملية الاتصال بأكملها.

كما يعرف الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي بأنه ( ذلك الشخص الفني والمهني الذي يمارس عمله في المجال المدرسي في ضوء مفهوم الخدمة الاجتماعية ، وعلى أساس فلسفتها ملتزماً بمبادئها ومعاييرها الأخلاقية ، هادفاً إلى مساعدة التلاميذ الذين يتعثرون في تعليمهم ، ومساعدة المدرسة على تحقيق أهدافها التربوية والتعليمية لإعداد أبنائها للمستقبل ) .

فدور الأخصائي الاجتماعي يختلف عن دور المدرس ، فدوره لا بداية له ولا نهاية ، لا يتقيد بجدول المدرسة الرسمي ، إنما عمله في معالجة القضايا والمشكلات الاجتماعية والنفسية وغيرها للتلاميذ ، داخل المدرسة وخارجها ومتابعتها باستمرار طول مدة العام الدراسي ، والعام الذي يليه وهكذا ، ومفهوم الخدمة الاجتماعية هو تقديم خدمات معينة لمساعدة الأفراد والتلاميذ أما بمفردهم أو داخل جماعات ليتكيفوا على المشاكل والصعوبات الاجتماعية والنفسية الخاصة والتي تقف أمامهم وتؤثر في قيامهم بالمساهمة بمجهود فعال في الحياة وفي المجتمع ، وهي كذلك تساعدهم على إشباع حاجاتهم الضرورية وإحداث تغييرات مرغوب فيها في سلوك التلاميذ وتساعدهم على تحقيق أفضل تكيف يمكن للإنسان مع نفسه ومع بيئته الاجتماعية التي يترتب عليها رفع مستوى معيشتته من النواحي الاجتماعية والسياسية .

ومن خلال الممارسة الفنية والواقع العملي وتطور الواجبات والمستجدات على اختصاصات الأخصائي الاجتماعي في المدارس نجدها محددة فيما يأتي :

1) إعداد الخطة والبرنامج الزمني لأعمال التربية الاجتماعية بالمدرسة وفقاً للإمكانات المتاحة مع تمييزها باستحداث وابتكار البرامج .

(2) إعداد السجلات المنظمة لأعمال التربية الاجتماعية والتي من أهمها :

- \* سجل الحالات الفردية .
- \* سجل الأخصائي الاجتماعي .
- \* سجل اجتماعات المجالس المدرسية .
- \* سجل البرامج العامة .
- \* سجل الجماعات الاجتماعية التي يشرف عليها .
- \* سجل متابعة التأخر الدراسي .
- \* سجل المواقف الفردية السريعة .
- \* سجل الإرشاد والتوجيه الجمعي .

(3) إعداد الملفات المنظمة لأعمال التربية الاجتماعية بالمدرسة والتي منها :

- \* ملف الخطة والبرنامج الزمني .
- \* ملف القرارات والتعميمات الوزارية .
- \* ملف الشطب .
- \* ملف الأنشطة والبرامج العامة .
- \* ملف حالات الغياب .
- \* ملف الميزانية والمعاملات المالية .
- \* ملف الحالات الخاصة .
- \* ملف حالات كبار السن وتكرار الرسوب .
- \* ملف الحالات الاقتصادية .
- \* ملف الحالات السلوكية ( تقويم وتوجيه السلوك الطلابي ) .

(4) إعداد مشروع الميزانية الخاصة بأنشطة التربية الاجتماعية ( النشاط الاجتماعي ، الخدمة العامة ، مجالس الأباء والمعلمين ) .

(5) دراسة وتشخيص وعلاج الحالات الفردية ( الاقتصادية ، الشطب ، الغياب ، التأخر الدراسي ، السلوكية ، الصحية ، النفسية ، الاجتماعية ، كبار السن ، متكرري الرسوب ، والحالات المدرسية الأخرى ) .

ويقوم الأخصائي الاجتماعي في هذا الإطار بما يلي :

عمليات الإرشاد الفردي والجمعي لتلك الحالات ..

\* الاتصال هاتفياً بأولياء الأمور ، الزيارات المنزلية للحالات التي تستدعي ذلك وبترتيب مسبق مع الأسرة .

\* حصر الطلاب متكرري الرسوب وتنظيم متابعتهم ورعايتهم بالتعاون المشترك مع إدارة المدرسة وأولياء الأمور وهيئة التدريس .

- \* حصر الطلاب كبار السن ومتابعتهم متعاوناً في ذلك مع إدارة المدرسة وهيئة التدريس وأولياء الأمور .
- \* رعاية الحالات النفسية وتحويل ما يحتاج منها إلى خدمات تخصصية للعيادة النفسية ووحدة التخاطب والإرشاد والتوجيه الأسري بقسم التربية الخاصة .
- \* التركيز على بحث ومتابعة الطلاب المتفوقين علمياً والمتأخرين دراسياً وذلك من خلال كشف درجاتهم ومتابعتهم في الامتحانات المختلفة على مدار العام الدراسي .
- \* الاستعانة بسجل القيد وبطاقة درجات الطلاب في الامتحانات الدورية والبيانات المبرمجة بالحاسب الآلي في علاج الحالات الفردية .
- \* اكتشاف حالات الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة والتي تحتاج إلى جهود علاجية لفترات طويلة ، ودراستها وتشخيصها ووضع خطط علاجية لها ، وإعداد ملف خاص بكل حالة على حده .
- \* القيام بأعداد كشف المساعدات الاجتماعية للطلاب المستحقين لها وصرفها عند ورودها ، وإجراء البحوث للحالات الجديدة في المواعيد التي تحدد من قبل الإدارة ، أو إجراء بحوث للحالات التي تحتاج إلى مساعدات من مخصصات المدرسية من أرباح المقصف واقتراح قيمة المساعدة وإرسالها لإدارة التربية الاجتماعية .
- 6 المشاركة في وضع البرامج الخاصة بالكشف عن ميول ومواهب وقدرات الطلاب وتوجيهها وتنميتها واستثمارها .
- 7 مشاركة إدارة المدرسة في تحديد أنواع الجماعات المدرسية الخاصة بالأنشطة ، واختيار رواد الجماعات والأسر المدرسية .
- 8 تقديم المشورة الفنية لرواد الصفوف والجماعات والأسر المدرسية في كيفية وضع الخطط التي تلبي احتياجات الطلاب ، وتذليل الصعوبات التي تواجههم عند تنفيذ البرامج .
- 9 الإشراف على جماعة واحدة أو اثنتين من جماعات النشاط المدرسي ذات الطابع الاجتماعي مثل ( الرحلات ، الخدمة العامة ، جماعة ذوي الاحتياجات الخاصة ، جماعة المسنين ، الشطرنج ، جماعة البيئة ، النادي المدرسي جماعة الهلال الأحمر ، النشاط التعاوني ... الخ )
- 10 الإشراف على تشكيل مجالس الصفوف ومجلس طلاب المدرسة وتنظيم نشاطها بالتعاون مع رواد الصفوف بالمدرسة .
- 11 أمانة سر المجالس المدرسية :
- \* مجلس الهيئة الإدارية والتدريسية .
- \* مجلس النشاط المدرسي أو الأسر المدرسية .
- \* مجلس المرين .
- \* مجلس الآباء والمعلمين .
- \* مجلس توجيه السلوك الطلابي وتقويمه .
- \* مجلس طلاب المدرسة والمكتب التنفيذي ، مجلس طلاب المرحلة ( المجالس الطلابية ) .

- \* مجالس الصفوف .مع تنظيم اجتماعات هذه المجالس والإعداد لها مسبقاً وتسجيلها ، ومتابعة تنفيذ قراراتها وتوصياتها .
- 12) تنظيم المسابقات داخل المدرسة مثل ( أوائل الطلبة ، أسبوع النظافة والمسابقات الثقافية والأدبية والفنية ، الخط العربي ، الطالب المثالي ، الصف المثالي ، الشطرنج ... الخ ) وكذلك تنظيم الاشتراك في المسابقات العامة التي تنظمها الوزارة وإدارة التربية الاجتماعية .
- 13) الإشراف على تنظيم الحفلات المدرسية في المناسبات الدينية والوطنية بكافة أنواعها والإعداد المسبق لها .
- 14) تنظيم الرحلات العلمية والترفيهية والإشراف عليها .
- 15) تنظيم الزيارات العلمية والترفيهية والإشراف عليها .
- 16) تنظيم مشروعات الخدمة العامة داخل المدرسة بالتعاون والتنسيق مع أجهزة المجتمع المختلفة مثل إدارة البيئة والبلديات .
- 17) اقتراح وتنظيم برامج رعاية وتكريم الطلاب الموهوبين والمتفوقين ( علمياً واجتماعياً ) مستخدماً في ذلك الحوافز ولوحات الشرف وكافة الوسائل الإيجابية الأخرى .
- 18) تنظيم إصدار نشرات ومطبوعات للتوعية الاجتماعية والتربوية والصحية والثقافية .
- 19) تدعيم الصلة بين المدرسة والأسرة بجميع الوسائل الممكنة والتي من أهمها مجالس الآباء والمعلمين .
- 20) الإشراف على الجانب الاجتماعي لجماعة النشاط التعاوني ( لجنة البيع ، لجنة النظام ، لجنة الإعلام ) .
- 21) إعداد مشروع بالمبالغ التي يتطلب صرفها من مخصصات المدرسة من أرباح المقصف .
- 22) القيام بإجراء بحث ميداني عن إحدى الظواهر الاجتماعية والتربوية الموجودة في محيط المدرسة ، واستخراج النتائج ووضع التوصيات أو إعداد مشروع مبتكر أو حلقة بحث ( سمنار ) وبشكل سنوي .
- 23) المشاركة في تنفيذ البحوث والدراسات التي تجريها الوزارة أو إدارة التربية الاجتماعية .
- 24) تنفيذ القرارات الوزارية والتعاميم والأوامر الإدارية المنظمة لأعمال التربية الاجتماعية .
- 25) التعاون مع إدارة المدرسة في إيجاد مناخ مناسب للعلاقات الإنسانية بين أعضاء أسرة المدرسة .
- 26) العمل على توطيد علاقة المدرسة بالمؤسسات المجتمعية الأخرى بالمجتمع المحلي مثل ( البلدية ، المراكز الصحية ، الأندية الرياضية والثقافية ، إدارة حماية البيئة ) .
- 27) إعداد التقارير الدورية والسنوية عن نشاط التربية الاجتماعية بالمدرسة وإرساله للإدارة في المواعيد المحددة .
- 28) تنظيم برامج التوجيه والإرشاد الجمعي التربوي للطلاب لتعريفهم بدور الأخصائي الاجتماعي والنظم المدرسية وأهمية النشاط المدرسي والاستذكار الجيد ... الخ .
- 29) تقديم التوجيه والإرشاد في المواقف الفردية السريعة وتسجيلها موضحاً الإجراءات التي تم تنفيذها .

- (30) تقديم الرعاية المناسبة للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة وتوجيههم للمشاركة في الأنشطة المناسبة لقدراتهم بما يحقق توافقهم في المجتمع .
- (31) إعداد صندوق للمقترحات للتعرف على آراء الطلاب وتشكيل لجنة برئاسة مدير المدرسة وعضوية الوكيل والأخصائي الاجتماعي لدراسة المقترحات وتنفيذ المناسب منها .
- (32) نشر الوعي بين الطلاب للاشتراك في الجماعات والأسر المدرسية ( إذاعة ، لوحات ، نشرات ، استبيان ، ... الخ .
- (33) العمل على استحداث وتكوين الجماعات المبتكرة التي تناسب الطلاب وتنمي مواهبهم .
- (34) تنظيم الندوات والمحاضرات التي تعمل على رفع مستوى الوعي الديني والثقافي والاجتماعي والعملية .
- (35) إعداد خطة لتبادل الزيارات الطلابية بين المدارس ، ويحدد لها الأهداف وعدد المشاركين من الطلاب وهيئة الإشراف والموعد والبرنامج .
- (36) إعداد اللوحات الإرشادية والرسوم البيانية التي تعبر عن نشاط التربية الاجتماعية بالمدرسة .
- (37) توثيق الصلة والعلاقة والترابط بين المدرسة والمنزل بكافة الوسائل الممكنة وذلك لإمكانية التعارف بينهما وتدعيم العلاقة بين الطالب والمدرسة وذلك لاستمرارية التفاعل وما يعود به من فوائد جمة .
- (38) معاونة المدرسة على أداء رسالتها في تربية الطلاب ورعاية الظروف الاجتماعية والانفعالية ، ووقايتهم من أسباب الانحراف ومساعدتهم في التغلب على العقبات التي تعترضهم ، والاهتمام بالتوعية والإرشاد التربوي باستخدام الندوات والمحاضرات .
- (39) مساعدة الطلاب على الوصول إلى أكبر قدر ممكن من الاعتماد على النفس والتعود على تحمل المسؤولية والتبعية وإبداء الرأي واحترام أداء الآخرين والتعاون والعمل والأمانة ومساعدة الآخرين من خلال المجالس المختلفة مثل مجالس الصفوف ومجالس الأنشطة والمجالس الطلابية .
- (40) تكيف الطالب مع البيئة المدرسية وتبصيره بنظام المدرسة ومساعدته على الاستفادة من البرامج المتاحة وإرشاده إلى أفضل سبل الاستذكار الجيد .
- (41) مساعدة الطلاب على التحرر من مشكلات التخلف الدراسي والعاقد إلى أسباب ذاتية تضعف من مستوى الذكاء العام ، أو مدرسية لعدم توافق المواد مع ميولهم وقدراتهم وإهمال واجباتهم المدرسية وما يترتب على ذلك من مشكلات انفعالية كالتهرب من الحصص والمشغبة وعدم الاستقرار بالمدرسة .
- (42) مساعدة الطلاب في حل مشكلاتهم الاجتماعية كحالات التخلف الصحي والاجتماعي والمستوى الاقتصادي ، نظراً لما يترتب على هذه المشكلات من إيجاد مشكلات مدرسية كالغياب ، والاعتداء على الغير والنفور من الجو المدرسي .
- (43) التعاون مع إدارة المدرسة في إيجاد مناخ جيد من العلاقات الإنسانية بين فريق العاملين بالمدرسة .
- (44) الإشراف على تدريب طلبة قسم الخدمة الاجتماعية بكلية الإنسانيات / جامعة قطر .

(45) إعداد التقرير السنوي عن نشاط التربية الاجتماعية بالمدرسة وإرساله لإدارة التربية الاجتماعية في نهاية العام الدراسي .

(46) رفع التقرير الخاص بالمشروع الاجتماعي وإرساله لموجه التربية الاجتماعية .

(47) الاحتفاظ بالسجلات والملفات المنظمة لأعمال التربية الاجتماعية .

(48) القيام بما يعهد إليه مدير المدرسة من أعمال إدارية مثل : ( لجان السير في الاختبارات المدرسية ، لجان التسجيل ، الكنترول ... الخ . )  
من الجانب الأكاديمي

الخدمة الاجتماعية في المدرسه (معناها، أهدافها):-هي مجموعة من الجهود المهنية التي يهيئها الأخصائي الاجتماعي لطلبة المدارس لتحقيق اهداف التربيه الحديثه أي تنمية شخصياتهم والاستفادة من الفرص والخبرات الى اقصى حد تسمح به مقدراتهم واستعداداتهم المختلفه وبذلك فهي تهتم بناحيتين لكي تنمو شخصية الطالب نموا متكاملًا من خلال اشباع حاجات الفرد الجسميه والعقلية والوجدانية والاجتماعيه وكذا تشجيع العلاقات الاجتماعيه السليمه للفرد مع البيئه ومجتمعه.

وأصبح النشاط المهني للأخصائي الاجتماعي في المرسه أساسا لمحاولة مساعدة تلاميذ المدرسه على حل مشاكلهم والتغلب على الصعوبات التي تواجههم وذلك لازالة أية عوائق قد تعرقل التحصيل الدراسي للتلاميذ أو تمنع استفادتهم المناسبه من موارد وامكانيات المدرسه , والهدف الاساسي من وراء ذلك العمل هو مساعدة التلاميذ على القيام بأدوارهم الاجتماعيه بطريقة طبيعيه وسليمه , ومساعدة المدرسه على تحقيق رسالتها في التربيه وتعليم التلاميذ واعدادهم للمستقبل .

دور الأخصائي الاجتماعي في المدرسه :-

تتبنى معاهد وكليات الخدمه الاجتماعيه اعداد الأخصائيين الاجتماعيين نظريا وميدانيا بالاسلوب الذي يؤهلهم لاكتساب خبره والمعرفه والمهاره لكي يستطيعوا ممارسة ادوارهمالمهنيه في مجالات الخدمه الاجتماعيه ومن ضمنها المجال المدرسي ولكن نجاح الأخصائي الاجتماعي في اداء دوره المهني المتمثل في مساعدة التلاميذ للاستفاده بالعملية التعليميه ومساعدة المدرسه على تحقيق وظيفتها يعتمد على 3 مراحل أساسيه :

1. وضع خطة عمل

2. تنفيذ البرنامج

3. تقويم الانشطه

وتعتبر هذه الاعمال بمثابة الاركان الاساسيه التي يقوم عليها دور الأخصائي الاجتماعي في المدرسه

أولا وضع خطة العمل :-

يجب على الأخصائي الاجتماعي أن يتجنب الارتجاليه في عمله حتى لا تكون نتيجة جهده في ضياع الوقت والجهد والمال دونما فائده تعود على الطلاب أو المدرسه فكما كان التخطيط ضروريا في جميع عمليات الحياه فكذلك الحال بالنسبه لبرامج الخدمات المدرسيه التي توجه

لمساعدة الطلاب والمدرسه في العمليه التعليميه , ويتطلب هذا النشاط من الاخصائي الاجتماعى بعض الالتزامات الضرورية :

1. الاستفادة من الاساليب العلميه والنظريات المنطقيه والابتعاد عن الارتجال والمغامرات .
  2. الحرص على دقة التنفيذ وتجنب الاسراف وضياع الوقت هدرًا .
  3. استخدام الموارد والامكانيات لتحقيق الاحتياجات حسب اهميتها.
  4. الاستفادة من جهود المدرسه والتلاميذ والأسره والمجتمع والبيئه المحيطه في شكل ليس فيه تعارض أو ازدواجيه.
  5. العمل على تحقيق الاهداف التي خطط لها وعدم الاستسلام لمظاهر الضعف أو اليأس .
- ولكي يقوم الاخصائي الاجتماعى بوضع خطه لعمله المهني عليه ان يتبع الخطوات التاليه:-
- تحديد الهدف من الجهد الذي سوف يقوم به وأخذ الحيطه من أن يؤدي الى نتائج سلبيه .
  - القيام بحصر الموارد والامكانيات سواء كانت للتلاميذ أو للمدرسه
  - وضع التوقعات التي قد تنتج في حالة عدم تحقيق بعض الاحتياجات .
  - التنسيق بين الموارد والامكانيات المتاحة لاشباع الاحتياجات دون تكرار للخدمات.
  - وضع أولويات للمشكلات في عمليه العلاج ووضع برنامج زمني لاستثمار الموارد والامكانيات.
- ثانيا تنفيذ البرامج :- ويعني ترجمة البرنامج الى واقع محسوس على ضوء الخطة السابقه . والاختصاصي الاجتماعى مسئول مسئولية مباشره , وهذا ليعني أن يتولى جميع عمليات التنفيذ حيث يستطيع ان يستعين بجهود بعض الأباء وبعض الطلاب بالمدرسه . وتتطلب مرحله التنفيذ توفير خدمات متعدده في النواحي التاليه:-

#### (1) الناحية الوقائيه:-

وتعني وقاية الطلبة من الانحراف والصعوبات التي تواجههم في اداء واجباتهم التعليميه والحرص على عمليات التوجيه السليمه دينيا وأخلاقيا ونفسيا وصحي واقتصاديا .

#### (2) الناحية الانشائيه:-

وتتضمن التنشئه الاجتماعيه السليمه في ضوء سياسة ومعتقدات المجتمع والالتزام بعاداته وتقاليده المقبوله اجتماعيا من خلال الانشطه اللاصفيه بالمدرسه.

#### (3) الناحية العلاجيه :-

وتتضمن تتبع حالات التلاميذ الذين تعرضوا لمشاكل اجتماعيه لمعرفة الاسباب وراء حدوثها ثم الاستفادة من امكانيات المدرسه والاسره والمجتمع في علاجها .

وفي تنفيذ البرنامج يقوم الاختصاصي الاجتماعى بتطبيق طرق المهنة الاجتماعيه في ممارسة دوره في المدرسه في عمليات وقاية التلاميذ وتنشئتهم وتخليصهم من مشاكلهم الراهنه.

ويعتبر تنفيذ برنامج عمل الاختصاصي الاجتماعى هو الحل العملي الذي يظهر كفاءته ن حيث مستوى اعداده المهني وقدراته ومهاراته واستعداداته . فهو يقوم بتطبيق الطرق المهنيه للخدمة الاجتماعيه في ممارسة دوره في المدرسه لتحقيق الاهداف الوقائيه والعلاجيه , وتتعدد ادوار الاختصاصي الاجتماعى في ممارسته العمل في المجال المدرسي .

وفيما يلي نتناول الادوار المهنيه للاخصائي الاجتماعي من خلال طرق خدمه الاجتماعيه الثلاث وممارستها في المجال المدرسي :

(أ) خدمة الفرد:-

وهي طريقه اساسية لمهنة الخدمه الاجتماعيه تهدف الى مساعدة الطالب الذي يواجه موقفا عسيرا ولايمكنه الاستمرار فيه .

ويمكن تلخيص أهم الخدمات الفرديه التي يستطيع تقديمها الاخصائي الاجتماعي نتيجة لتطبيق خدمة الفرد فيما يلي:-

• بحث الحالات التي تحتاج الى معونات اقتصاديه

• بحث المشكلات الاجتماعيه والنفسيه والدينيه والسلوكيه والاخلاقيه والتعليميه والصحيه

• تحويل الحالات التي تعجز امكانيات المدرسه عن علاجها الى الهيئات والمؤسسات والتنظيمات المختصه ومتابعتها .

• تقديم التوجيه والارشاد والمعونه في المواقف السريعه التي يستقبلها الاخصائي الاجتماعي

• تزويد رواد الفصول من المدرسين بالبيانات والارشادات التي تساعد على التعامل مع الطلاب .

(ب) خدمة الجماعه:-

ان المدرسه هي المؤسسه الاجتماعيه التي تتحمل العبء الاكبر في تنشئة الطلاب التنشئه الاجتماعيه السليمه واعدادهم للمستقبل .

ومادامت الجماعات المدرسيه هب الاداره التي تؤدي الى التأثير في نمو الطلاب وتساهم في اكسابهم مقومات الشخصيه السويه فمن الضروري تنظيم اساليب الحياه في المدرسه سواء في جماعة الفصل أو جماعة النشاط حتى تستطيع أن تحقق الغرض منها .

ويمكن تلخيص دور الاخصائي الاجتماعي لخدمة الجماعه في المجال المدرسي كما يلي:-

1. التخطيط والتنظيم لتكوين جماعات النشاط بالمدرسه

2. تحديد الموارد والامكانيات اللازمه لكل جماعه .

3. نشر الدعوه بين التلاميذ للانضمام الى الجماعات التي يرغب أن ينضم اليها الطالب .

4. الاشراف على انتخاب مجلس اداره لكل جماعه كالرئيس ونائب الرئيس والسيكرتير وأمين الصندوق ..... إلخ .

5. تعميم نماذج من السجلات الخاصه بنشاط الجماعه .

6. اختيار رائد مناسب من بين مدرسي المدرسه لكل جماعه ماعدا الانشطه الاجتماعيه فهي يقوم بها الاخصائي الاجتماعي (خدمه عامه, نادي مدرسي, خدمه بيئيه).

7. مساعدة رواد الجماعات عن طريق تزويدهم بالمعلومات .

8. اعداد سجل عام يحصر فيه بيانات اجماليه عن جماعات النشاط بالمدرسه .

9. جمع المعلومات الخاصه بكل جماعه في نهاية العام الدراسي .

ج) تنظيم المجتمع:-

ويقوم على ما يلي:

1. المساعدة في تكوين تنظيمات على مستوى المدرسه للإطلاق من خلالها .
2. المساعدة في وضع برامج هذه التنظيمات والعمل على نموها وتطويرها.
3. العمل على تدريب القاده المسؤولين عن هذه التنظيمات .
4. توضيح وتحديد مسؤلية هذه التنظيمات.
5. العمل مع مجلس الابهاء والمعلمين بتنظيم اجتماعاته والاعداد لها
6. العمل مع مجلس الرواد أو النشاط بالمدرسه.
7. القيام برئاسة مركز الخدمه العامه بالمدرسه وعليه ان يعد خطة عمل هو يضعها موضع التنفيذ ومن ثم فهو المسئول عن مشروعات الخدمه العامه ومشروعات الخدمه الاجتماعيه التي تقوم المدرسه بتنفيذها لخدمة سكان المجتمع .
8. وضع وتنفيذ خطه لتنظيم تبادل الخدمات الاجتماعيه بين المدرسه وهيئات ومؤسسات وتنظيمات المجتمع .
9. العمل على تقوية الروابط والصلات بين المدرسه والبيت والمجتمع.

ثالثا عملية التقييم :-

وتعن معرفة المتغيرات التي حدثت أثناء أو بعد تنفيذ البرنامج أو تحديد القيمه والفائده التي استقيدت من هذه البرامج وتنفيذ عملية التقييم الاخصائي الاجتماعي من خلال تراكم الخبرات إذ يستفيد من أخطائه في عمليات التنفيذ المستقبليه وعملية التقييم مفيده وميسوره اذا حصلت مباشرة بعد كل عمليه تنفذ حتى يتم التعرف على جوانب الخطأ ومن ثم الحرص منها في العمليات القادمه .

ويمكن تقسيم عملية القويم الى الخطوات التاليه :

- معرفة اذا ما كان البرنامج قد حقق اهدافه ام لا.
- تحديد المستويات التي يطمح البرنامج لبلوغها.
- معرفة المتغيرات التي تعزى الى البرنامج وتمييزها من المتغيرات التي تعزى الى عوامل خارجيه قد تؤدي الى نجاح البرنامج او فشله.
- جمع البيانات الاحصائيه عن كل النواحي المتعلقة بالبرنامج.