

جودة التعليم الجامعي و دورها في تحقيق التوافق النفسي الاجتماعي للطلاب الجامعي

ط/د. زهرة بختاوي جامعة عنابة

ط/د. غزال حياة جامعة قسنطينة2

ملخص

تعد الجامعة إحدى المؤسسات و المحرك الأساسي لمختلف المؤسسات الأخرى و الإطار الذي تبلور و تشكل ضمنه شخصية الطالب الجامعي بأبعادها المعرفية، الانفعالية و السلوكية، بحيث أن التكامل الداخلي بين مختلف هذه الأبعاد و الاستثمار الفعال لطاقتها و تفعيل قدراته، و كذا تحقيق توافقه الخارجي من خلال قدرته على إشباع حاجاته و مواجهة مطالب الحياة و التكيف مع متطلبات المستقبل، تمثل في مجملها أبعاد التوافق النفسي الاجتماعي للطلاب الجامعي التي لا تتحقق إلا من خلال تفعيل العملية التعليمية، تطوير أداء المؤسسة الجامعية و بتوفير تعليم جامعي ذو جودة يساهم في بناء طالب جامعي متوافق نفسيا و اجتماعيا و يتمتع بادراك ايجابي لذاته و لبيئته الخارجية. لذا سوف نحاول من خلال هذه الورقة البحثية التطرق لدراسة الأسس النظرية لموضوع جودة التعليم الجامعي و دورها في تحقيق التوافق النفسي الاجتماعي للطلاب الجامعي، كإحدى مؤشرات جودة حياته الجامعية و أهم معيار من معايير جودة مخرجات المؤسسة الجامعية.

الكلمات المفتاحية: الجودة، التعليم الجامعي، جودة التعليم الجامعي، التوافق النفسي الاجتماعي، الطالب الجامعي.

Résumé

l'université représente l'animateur de toutes les autres institutions, où se forme la personnalité de l'étudiant dans ses aspects cognitifs, affectifs et comportementaux, et puisque l'intégralité interne de tous ces aspects et le meilleur investissement de ses capacités, ainsi que son adaptation externe qui se manifeste dans sa capacité à satisfaire ses besoins et faire face aux différentes difficultés et exigences de l'avenir exprime les principales dimensions de l'ajustement psychologique et social et de l'étudiant qui ne se concrétise que si on offre un environnement universitaire favorable, la modernisation des politiques et pratiques universitaires et un enseignement supérieur de qualité qui permettent à l'étudiant de jouir d'un ajustement psychologique et social, et détenir une perception positive de soi et de son environnement externe. La présente étude vise à explorer le cadre théorique relatif à la qualité de l'enseignement supérieur et son rôle dans la réalisation de l'ajustement psychologique et social de l'étudiant comme un des critères de la qualité de sa vie psychique et universitaire et une norme de qualité des outputs de l'université.

Les mots clés : la qualité, l'enseignement supérieur, la qualité de l'enseignement supérieur, l'ajustement psychologique et social, l'étudiant universitaire.

مقدمة

يعد التعليم الركيزة الأساسية و مطلب ملح لتنمية و رقي الأمم في عصر العولمة، التقدم العلمي و التطور التكنولوجي لاهتمامه بتكوين و تأهيل أهم مورد من موارد التنمية ألا و هو الفرد المتعلم، و لا شك أن الطالب الجامعي من بين هؤلاء المتعلمين بل و أهمهم، باعتباره آخر حلقة في المنظومة التعليمية و محصلة التراكمات التعليمية لمختلف الأطوار. فيعد بذلك الطالب الجامعي الحجر الأساس في البناء التنموي القادر على التكيف و مواكبة التطورات بامتلاكه لمهارات معرفية، علمية و اجتماعية تؤهله لان يكون قادرا على قيادة باقي المؤسسات المجتمعية و النهوض بها تحقيقا للرقى الاقتصادي والاجتماعي.

ولكي يقوم هذا الطالب بأداء واجباته ومهامه الذاتية والاجتماعية على أكمل وجه لا بد أن يكون متمتعاً بتوافق نفسي اجتماعي والقدرة العالية على الإنتاجية والعطاء، التي تعد أهم مؤشرات جودة التعليم الجامعي، التي تعبر في أهم جوانبه عن التوظيف الفعال لقدراته وإمكاناته العقلية والإبداعية و التحسين المستمر لها من خلال عملية التعلم، مع تطويره لعلاقاته الاجتماعية ضمن بيئة جامعية ذات جودة، حتى يمكن أن يكون لها دور في إشباع حاجاته و تحقيق ذاته و تطوير قدراته، أي تحقيق توافقه النفسي الاجتماعي . لذا سنحاول من خلال هذه المداخلة التطرق إلى أهم الأسس النظرية المتعلقة بجودة التعليم الجامعي و دورها في تحقيق التوافق النفسي الاجتماعي للطلاب الجامعي و هذا بالإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يمكن لجودة التعليم الجامعي أن يكون لها دور في تحقيق التوافق النفسي الاجتماعي للطلاب الجامعي؟.

أولاً: مفاهيم الدراسة

مفهوم الجودة:

1- عرفها "فيلب كروسي" الجودة على أنها "المطابقة مع المواصفات"، أما "جوزيف جوران" فيرى فيها على أنها مدى ملائمة المنتج للاستخدام(1). كما أن الجودة حسب تعريف الجمعية الفرنسية للمواصفات القياسية "الجودة هي قابلية منتج لإشباع رغبات الضمنية والصريحة"(2).

- مفهوم التعليم الجامعي:

عرف محمد نجيب بن حمزة عطية التعليم العالي أو الجامعي " هو ذلك التعليم المستقطب للمخرجات المميزة من التعليم العام بعد الثانوية العامة، ويقوم بمسئوليته لتدريب الموظفين على رأس العمل، ويتحمل توفير الكوادر البشرية المناسبة لسوق العمل في مجالات الاختصاص"(3). أما عن محمد حميدان العبادي فعرفه على أنه " أحد الوسائل الأساسية لإكساب الطالب المعرفة والمعلومات والتفكير العلمي والبحث وتكوين الاتجاهات الإيجابية، وتنمية قدراته على الانتقاء والاختيار في مواجهة هذا الانفجار المعرفي والتقدم العلمي، لأنه بذلك يساهم في تكوين أو خلق مجتمع المعرفة، أو على الأقل التحول إلى مجتمع المعرفة، لأن الهدف في النهاية ينبغي إيجاد أفراد متعلمين قادرين على التعامل مع المعارف والمعلومات التي يتقونها بنوع من التفكير المستقل والإبداع والتركيز على العمل الذهني وتعميقه"(4).

جودة التعليم الجامعي:

عرف "فيقنوم": جودة التعليم الجامعي على أنها: " تحقيق كفاءة وفعالية في التعليم من خلال تحقيق معايير عالية للجودة عند تكاليف معقولة"(5). أما "بارسيرمان وآخرون" فعرفوها تعني مدى قدرة مؤسسة التعليم العالي على تلبية توقعات الأطراف المستفيدة منها أو تجاوزها"(6).

الطلاب الجامعي

عرف الطالب على أنه الفرد الذي اختار أن يزاوّل دراسته بجامعة أو مدرسة عليا، كقولنا طالب طب، طالب أدب... الخ. (7)، فمن أهم خصائص حياته الجامعية أنه يعيش نوع من الحرية والاستقلالية في تفكيره و سلوكه تجعله مسؤولاً.

- مفهوم التوافق النفسي:

عرفه حامد عبد السلام زهران أنه "يتضمن السعادة مع النفس والرضا عن النفس، وإشباع الدوافع الداخلية الأولية الفطرية والعنصرية والفسولوجية والثانوية والمكتسبة، ويعبر عن سلم "داخلي" حيث يقل الصراع الداخلي ويتضمن كذلك التوافق لمطالب النمو في مراحل المتابعة". (8)

أما عن تعريف التوافق النفسي كعملية فهو يتضمن أسلوب التوافق وطريقته، حيث يقوم الفرد معدلاً نفسه و في بيئته للوصول إلى التوافق ويعبر عن إيجابية الفرد و فاعليته، كما أن هناك من يرى على أنه العملية التي يقوم بها الفرد للتوفيق بين حاجاته الداخلية و متطلبات البيئة الخارجية، إما بكف بين حاجاته الداخلية أو كف متطلبات البيئة و المقارنة بين الأفراد تكون على أساس الكفاءة التوافقية. (9)

مفهوم التوافق الاجتماعي:

عرفه سهير كامل احمد بأنه "القدرة على عقد صلات اجتماعية مرضية تتسم بالتعاون والتسامح والإيثار، لا يشعر الفرد بما يعكرها من العدوان أو الريبة أو الاتكال أو عدم الاكتراث لمشاعر الآخرين معاً، وأن يرتبط بعلاقات دافئة مع الآخرين". ويقصد به أيضاً: التكيف مع الآخرين في المجالات الاجتماعية التي تقوم على العلاقات الحوارية بين الأفراد وأهمها الأسرة المدرسة والجامعة أو المهنة ويتضمن نجاح الفرد في عقد علاقات بالتعاون والحب والتسامح والإيثار والثقة والاحترام والتقبل". (10)

ثانياً جودة التعليم الجامعي:

1- أهداف جودة التعليم الجامعي وفوائدها:

1-1 أهداف جودة التعليم الجامعي:

أن لجودة التعليم الجامعي أهداف عدة نذكر منها: (11)

- التأكيد أن الجودة و إتقان العمل وحسن الأداء مطلب وظيفي عصري، وواجب وطني تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة.
- تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة.
- ترسيخ مفهوم الجودة تحت شعارات لا بديل عن الصحيح، الوقاية خير من العلاج والتعليم مدى الحياة.
- تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات والارتقاء بمستوى الطلبة. (12)
- الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي ودراستها وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية واقتراح الحلول المناسبة ومتابعة تنفيذها.
- ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.
- الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة في مؤسسات التعليم العالي من خلال المتابعة الفعالة وتنفيذ برامج التدريب المستمرة، مع التركيز على جودة جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي.
- اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من مستوى الجودة والتقليل من وقوع الأخطاء في التدريس.
- فتح قنوات الاتصال والتواصل ما بين الجامعة والجهات الرسمية والاجتماعية لزيادة الثقة بينهما، والتعاون مع المنظمات التي تعنى بالنظام التعليمي لتحديث برامجه وتطويرها.

1-2 فوائد جودة خدمة التعليم الجامعي:

ينتج عن تحقيق أهداف جودة خدمة التعليم الجامعي العديد من المزايا والفوائد للطلبة وسوق العمل، أعضاء هيئة التدريس، العاملين، النظام الإداري والتنظيمي وتمثل هذه الفوائد في المحاور التالية: (13)

1-2-1 محور الطلبة وسوق العمل: ينجم عن تحقيق الجودة في التعليم الجامعي تلبية رغبات وطموحات الخريج التي تساهم بدورها في سد حاجة سوق العمل من الموارد البشرية المطلوبة، وهذا بدوره سيسهل للطلاب فرصة الحصول على عمل بعد تخرجه مباشرة، كما أنه سيكون عنصراً فعالاً في المنظمة التي يعمل بها ويساهم في تحقيق أهدافها

1-2-2 محور أعضاء هيئة التدريس: يساهم تطبيق نظام الجودة في التعليم الجامعي في تمكين أعضاء هيئة التدريس من تطوير كفاءتها، إذ يسمح هذا النظام بإعطاء فرصة الإطلاع على المزيد من المصادر العلمية الحديثة واستخدام التقنيات التكنولوجية المتطورة، للإيفاء بمتطلبات المناهج الجديدة، فضلاً عن المزايا المادية والمعنوية التي قد يحصل عليها، والتي تعد من متطلبات توفير المناخ التنظيمي المناسب لأداء مهامه التدريسية.

1-2-3 محور العاملين: يتطلب تحقيق الجودة في التعليم الجامعي رفع كفاءة العاملين، للإيفاء بالمتطلبات الجديدة التي تفرضها جودة المنتج الجامعي، وهذا من خلال تدريب العمال للحصول على الخبرة الكافية في مجال أعمالهم، مثل التدريب على استعمال التقنيات الحديثة في العمل ما يحقق لهم النفع المادي والمعنوي.

1-2-3 المحور الإداري التنظيمي: يتطلب تحقيق الأهداف الخاصة بجودة التعليم الجامعي خلق ثقافة تنظيمية ومناخ تنظيمي جيد يتسم ب:

- إيجاد نوع من التعاون والتفاعل بين رئاسة الجامعة والعمادة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالشكل الذي يخدم تحقيق أهداف الطلبة.

- استخدام نظام معلومات يلبى حاجات الكلية وأقسامها من المعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب.

- بناء هيكل تنظيمي مرن يسهل إعادة تنظيمه عند الحاجة.

- الإسهام في تحسين سمعة الجامعة وكلياتها محلياً وإقليمياً وجامعياً

- تحديد رؤية ورسالة الجامعة واستشرافها للمستقبل ما يساهم في تحقيق النمو والتطور لها.

- رفع شعار التحسين المستمر والمعالجة الوقائية لتقليل الهدر والتكلفة الزائدة.

2- أبعاد جودة التعليم الجامعي:

تعددت آراء الباحثين في عدد أبعاد جودة التعليم الجامعي وقدم الباحث لوفلك (Lovelock) الأبعاد التالية: (14)

1-2-1 الاعتمادية: تعني قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه، بدرجة عالية من الدقة والإتقان، وفي مجال التعليم الجامعي يعني تقديم الخدمة بصورة صحيحة ودرجة عالية من الإتقان وفي المواعيد المحددة.

2-2 الكفاءة: وتعني امتلاك مقدمي الخدمة للمهارة والمعرفة الكافية واللازمة لأداء الخدمة، وفي مجال التعليم الجامعي تكون على المستوى الإداري، ومستوى هيئة التدريس من خلال امتلاك المعرفة العلمية الكاملة والقيم الأخلاقية التي تتواءم وأهداف الجامعة ورسالتها الجامعية، لتطوير المعرفة النظرية والتطبيقية للطلاب في مجال تخصصه وإعداده إعداد جيد.

2-3 الاستجابة: وتعني رغبة واستعداد مقدمي الخدمات لخدمة الزبائن مهما كانت الظروف، ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية التغير في احتياجات سوق العمل وفي المنظومة الاقتصادية والاجتماعية، ما يستلزم امتلاك المرونة الكافية للتكيف معها من خلال توفير الموارد البشرية التي تمتلك المهارات اللازمة والتسهيلات المادية والمعنوية.

2-4 الأمان: وتعني غياب المخاطرة والشك في التعامل المؤسسة، وهي مؤشر للتعبير عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة وفي من يقدمها، وذلك من خلال توفير الجامعة لظروف التدريس الآمنة والصحية التي تمكنهم من تحصيل التعليم والتكوين الجيد.

2-5 المصدقية: ويقصد بها مدى قدرة الجامعة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطلاب قبل وأثناء التحاقه بها، وتتجلى في الوعود التي تقدمها الجامعة للطلاب من خلال الإعلانات و الاجتماعات التي تستهدف استقطاب الطلبة، ومدى قدرتها على الوفاء بتلك الوعود.

2-6 إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة: والمقصود بها سهولة الاتصال، وتيسير الحصول على الخدمة، وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول عليها. ويمكن للقائمين على شؤون الجامعة توفير هذا البعد من الاختيار الجيد لموقع الجامعة لتسهيل الوصول إليها، وكذا الحرص على اختيار الموقع الهادئ والآمن وتوفير المساحات الكافية للتوسع مستقبلاً، ونعمد بعض الجامعات إلى توزيع كليتها بمناطق مختلفة للحد من تركيز الضغط في مكان واحد.

2-7 الإتصال: ويقتضى هذا المؤشر تزويد الزبائن بالمعلومات التي يحتاجونها وباللغة التي يفهمونها وفي الوقت المحدد لها، وتشمل بالدرجة الأولى تقديم التوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها، وفي الجامعة يعد الاتصال أهم وسيلة لنقل المعلومات بين أهم محوري العملية التعليمية المتمثلة في الطالب وهيئة التدريس، فبه يتمكن المدرس من معرفة حاجات مشكلاته واقتراحاته، وكذا الطالب يتمكن من إيصال آرائه وأفكاره والتعبير عن مشاعره، وبالتالي تتوفر التغذية المرتدة من الطرفين، ما يساهم في تطوير العملية التعليمية.

2-8 معرفة وتفهم الزبون: وتعني بذل الجهود من طرفي مقدم الخدمات لفهم حاجات الزبائن، ومعرفة احتياجاتهم الخاصة، وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم لهم، ويتجلى تحقيق ذلك في الجامعة من خلال التركيز على الطالب ومعرفة حاجاته وحاجات سوق العمل.

2-9 الملموسية: وتعلق بالمستلزمات المادية المباشرة وغير المباشرة لتقديم خدماتها، فالمباشرة تتمثل بقاعات الدراسة والمخابر وأدوات التدريس... الخ وغير المباشرة تتمثل في النوادي الصحية ومواقف السيارات... الخ.

2-10 اللباقة: وتعني تمتع مقدمي الخدمة بروح الصداقة والاحترام واللفظ في التعامل، ويتجلى ذلك في الجامعة من خلال حرص الجامعة على توفير مناخ يسوده الاحترام بين الطلبة والمدرسين والإداريين.

3- محاور جودة التعليم الجامعي:

أن أهم خطوة لتحقيق الجودة في التعليم الجامعي هو فهم وإدراك هذه المحاور والتي ركزت عليها معظم الدراسات المهمة الموضوع وتتمثل هذه المحاور في الآتي: (15)

-جودة عضو هيئة التدريس: من حيث السمات الشخصية المتعلقة بمرونة التفكير، الثقة بالنفس، تفهم الآخرين، الاتصال الفعال و القدرة على الشرح و التوضيح، بالإضافة الكفاءة العلمية و التربوية و الرغبة في التعليم و المساهمة في التشجيع على الإنتاج العلمي.

-جودة الطالب: و يقصد بها مدى تأهيله في مراحل ما قبل المؤسسة التعليمية علميا، نفسيا، و صحيا و ثقافيا، حتى يتمكن من استيعاب دقائق المعرفة و تكتمل متطلبات تأهيله، مع مناسبة عدد الطلبة لأعضاء هيئة التدريس، توافر الخدمات التي تقدم للطلاب، تعزيز دافعية الطلبة و استعدادهم للتعلم، تعزيز صلة الطالب بالمكتبة، مع التزامهم بالنظام المدرسي

- الأكاديمي، فنضمن بذلك أن يكون الطلبة من صفوة الخريجين القادرين على الابتكار و الخلق و تفهم وسائل العلم و أدواته .
- جودة البرامج التعليمية: بمعنى شمولها و عمقها، و مرونتها، و استيعابها لمختلف التحديات العالمية و الثروة المعرفية، و مدى تطويعها بما يتناسب مع المتغيرات العامة، و إسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة، ما يجعل طرق تدريسها مثيرة لأفكار و عقول الطلبة من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج و طرق تدريسها.
- جودة المناهج: تتحدد من خلال تحديد إستراتيجية التعليم بوضع إطار لسياسات تعليمية و هذا بمراعاة وجود سلسلة من العلاقات الداخلية في النظام التعليمي الموجودة بين مستوياته المختلفة و النظام التعليمي و البيئة، التركيز على التجديد، دراسة الواقع الحالي في ضوء الإستراتيجية، التخطيط للعملية التعليمية.
- جودة المباني التعليمية: تتمثل المباني التعليمية في مجمل المكونات المادية و المعنوية والتي تشمل القاعات، التهوية، الإضاءة، المقاعد، الصوت، النادي الطلابي، الحدائق، التي يمكنها التأثير على جودة العملية التعليمية و مخرجاتها
- جودة الوسائل و الأساليب و الأنشطة: و يتم ذلك باستخدام التقنيات و الأجهزة التكنولوجية الحديثة فيمكن الاستفادة من هذه التقنيات في مراكز مصادر التعليم و مراكز المختبرات و الأجهزة المخبرية و مشروع تطوير المكتبات، و مساعدة حتى القيادات الجامعية على الاطلاع بأدوارهم المتعلقة بالتخطيط، التحليل، التقويم و الرقابة، فالتكنولوجيا تسهل عملية الحصول على المعلومات، استخدامها و تبادلها
- جودة الكتاب التعليمي: و يقصد به جودة محتوياته و تحديثه المستمر بما يواكب التغيرات المعرفية و التكنولوجية، بحيث تساعد الطالب على توجيه ذاته و أبحاثه في جميع أنواع التعلم التي تتطلبها المؤسسة التعليمية منه، و بلورة اتجاهات و مهارات لديه التي تسهم في زيادة وعيه.
- جودة الإدارة التعليمية و التشريعات و اللوائح: تتحدد في مدى مرونة و وضوح هذه التشريعات و اللوائح حتى تكون عوناً لإدارة المؤسسة التعليمية، كما يجب أن تواكب كافة التغييرات و التحولات من حولها، كون المؤسسة التعليمية توجد في عالم متغير تؤثر و تتأثر به.
- جودة التمويل و الإنفاق التعليمي: إن جودة التعليم تعد متغيراً تابعاً لقدرة التمويل التعليمي في كل مجال من مجالات النشاط، و يعد تدبير الأموال ألامر له تأثيره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها، فسوء استخدام الأموال سيؤدي ضمناً الى تغيير خطط و برامج التعليم، الأمر الذي يؤثر حتماً على جودة التعليم و التي تحتاج غالباً إلى تمويل دائم، مصادره من التمويل الحكومي، عائد خدمات و مراكز البحوث و الاستشارات و التدريب .
- جودة تقييم الأداء التعليمي: يتطلب رفع كفاءة و جودة التعليم إلى تحسين أداء كافة عناصر الجودة و المشتملة بصفة أساسية على الطالب، الأستاذ، البرامج التعليمية و طرق تدريسها، و تمويل و إدارة المؤسسة التعليمية، و كل ذلك يحتاج إلى معايير لتقييم كل العناصر بشرط أن تكون واضحة و محددة و يسهل استخدامها و القياس عليها، و هذا يتطلب تدريب كافة العاملين عليها مع إعادة هيكلة الوظائف و الأنشطة وفق معايير و مستويات الأداء .
- جودة البيئة المحيطة: تعتبر دراسة المجتمع الخطوة الأولى التي تسبق أي مجهود إصلاحي، من خلال التعرف على خصائص هذه البيئة و من ثم إثارة الوعي نحو المشكلات البيئية، حتى يكون للجامعة إسهام في خدمة المجتمع من خلال تحسين نمو الطلبة و إعدادهم ليكونوا خلايا فاعلة ضمن النسيج المجتمعي.

ثالثاً: التوافق النفسي الاجتماعي

1- أهمية دراسة التوافق النفسي الاجتماعي:

أن لدراسة التوافق فوائد تطبيقية عديدة يمكن الإشارة لها في الميادين التالية:

1-1 ميدان الصحة النفسية:

أن المتخصصين في مجال الصحة النفسية يلجئون عند تحديد المرض إلى دراسة الشخصية قبل المرض ، ومدى توافق الفرد مع أسرته وزملائه ومجتمعه، باعتبارها نقطة هامة من نقاط الفحص النفسي الطبي من أجل تشخيص الحالة المرضية، لأنهم يتوقعون أن الشخص سيء التوافق أكثر عرضة من غيره للتوتر والقلق والاضطراب النفسي. (16)

1-2 ميدان التربية:

أن التوافق الجيد يمثل مؤشراً إيجابياً أو دافعاً قوياً للتحصيل عند التلاميذ، كما أنه يحفزهم ويرغبهم في المدرسة، ويساعدهم على إقامة علاقات متناغمة مع زملائهم ومعلميهم، بل ويجعل العملية التعليمية خبرة ممتعة وجذابة، وبالعكس فإن التلميذ سيء التوافق يعاني من التوتر النفسي، ويعبرون عن توترهم النفسي باستجابات متعددة من بينها سلوكيات العنف والأناية وكراهية المدرسة والهروب منها.

1-3 ميدان الصناعة:

أن التوافق الجيد للعمال أمر ضروري لزيادة الإنتاج كما لا يمكن من التقليل من شأن العلاقات الإيجابية، ومشاعر الاحترام والود مع الزملاء والرؤساء، وتأثير ذلك على نوعية وكمية الإنتاج، إذ أن سوء التوافق الناتج عن سيادة الروح العدائية والكراهية تجاه الرؤساء نتيجة لأساليب الإدارة الدكتاتورية والشعور بالظلم أو هضم الحقوق أو المحاباة، أو العجز عن إقامة علاقة طيبة مع زملاء العمل في ظل ظروف العمل السيئة، كل هذا يمكن أن يؤثر على الروح المعنوية للعمال، ما يسبب انخفاض الإنتاج وكثرة الغياب عن العمل ومختلف المظاهر السلبية التي قد تؤثر على تحقيق أهداف المنظمة. (17)

2 مظاهر التوافق النفسي الاجتماعي:

يشمل التوافق النفسي الاجتماعي على جملة من الجوانب هي:

1-2 الشعور بالانتماء:

ويعني أن يتمتع الفرد بالشعور بالحب تجاه والديه وأسرته، وشعوره بأنه مرغوب فيه من طرف زملائه وبأنهم يتمنون له الخير، إذ أن الإنسان لا يستطيع الاستغناء عن الانتماء إلى جماعة أو أكثر من الناس، ولا يستطيع أن يتحمل العزلة والوحدة طويلاً. (18)

2-2 الاعتماد على النفس:

والمقصود به ميل الفرد إلى القيام بما يراه من عمل دون أن يطلب منه القيام به ودون الاستعانة بغيره مع قدرته، وتوجيه سلوكه دون خضوع في ذلك لأحد غيره وتحمله المسؤولية

2-3 الخلو من الأعراض العصبية:

بمعنى أن الفرد لا يشكو من الأعراض والمظاهر التي تشير إلى الانحراف، كعدم القدرة على النوم بسبب الأحلام المزعجة بسبب الأحلام المزعجة، أو الخوف أو الشعور المستمر بالتعب أو غير ذلك من الأعراض العصبية. (19)

2-4 الإحساس بالقيمة الذاتية:

ويتضمن شعور الفرد بتقدير الآخرين له، وأهم يروونه قادر على تحقيق النجاح، وشعوره بأنه قادر على القيام بما يقوم به غيره من الناس، وأنه مقبول ومحبوب من طرف الناس.

2-5 الشعور بالحرية الذاتية:

وتعني شعور الفرد بأنه هو الموجه لسلوكه، وأنه يملك الحرية التامة في التحكم في تصرفاته والتخطيط لمستقبله.

2-6 التحرر من العزلة:

وتعني أن الفرد لا يميل إلى الانطواء أو الانفراد، ولا يستبدل النجاح الواقعي في الحياة بأحلام اليقظة، وما يتبعه من تمتع جزئي.

3- العوامل النفسية الاجتماعية التي تساعد على التوافق النفسي الاجتماعي:

ليتمكن الفرد من تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي لابد من توافر عوامل داخلية خاصة بالفرد وخارجية خاصة بالبيئة من أهمها:

3-1 معرفة الفرد لذاته:

إذ يلعب هذا العامل دوراً مهماً في العملية التوافقية السليمة باعتبار:

- معرفة الإنسان للحدود والإمكانيات المتاحة لإشباع رغباته، بحيث تكون واقعية ممكنة التحقيق وتتماشى مع قدراته وإمكانياته وظروفه.

- معرفة الفرد لقدراته وإمكانياته تمكنه من تحقيق التوافق بين رغباته وهذه الإمكانيات والقدرات. (20)

3-2 تقبل الفرد لذاته:

وذلك من خلال معرفته لذاته وإمكانياته والرضا بهما، وتسطيعه لأهداف تتماشى وتلك القدرات، وسعيه لتطويرها. وعدم الانزعاج لرأي الآخرين فيه طالما يرضى ذاته ويتماشى وقدراته.

3-3 إشباع حاجاته:

من أهم التصنيفات للحاجات التي لاقت قبولاً واسعاً تصنيف ماسلو، إذ قام بتصنيفها هرمياً كآلي:

تبدأ من حاجات فيسيولوجية ثم الحاجة إلى الأمن فالحاجة إلى الحب والانتماء يليها الحاجة إلى تقدير الذات ثم الحاجة إلى تحقيق الذات وأخيراً الحاجة إلى الفهم والمعرفة. (21)

وإشباع هذه الحاجات يعتبر أمراً مهماً وأساسياً في حياة الفرد، حيث يعمل هذا الإشباع على التخفيف من التوتر وإعادة التوازن للفرد سواء من الناحية العضوية أو النفسية، إذ أن عدم توفر الظروف المناسبة لإشباعها تجعل الفرد يسلك سلوكيات شاذة لإشباعها، فالتوافق عملية إشباع لحاجات الفرد التي تثير دوافعه بما يحقق الرضا عن النفس والارتياح لتخفيف التوتر الناشئ عن الشعور بالرغبة في إشباع الحاجات. (22)

3-3 توافر المهارات اللازمة لإشباعها لدى الفرد:

يكتسب الفرد من خلال حياته الكثير من الخبرات والمهارات في جميع مؤسسات التنشئة، الأسرة، المدرسة الخ...، وعلى قدر ما تكون هذه المهارات سليمة تساعد في الحصول على توافق حسن وسليم. وقد تحدث فرويد عن الخمس سنوات

الأولى من حياة الفرد وأكد بأنها هي التي تتكون فيها معالم الشخصية، وفيها تنمو بذور التوافق وعملية التربية. (23)

3-4 المرونة:

والمقصود بها أن يكون الشخص متوازن في تصرفاته غير متهور في اتخاذ القرارات بشكل يجعله مساير للأخرين. (24)
فالشخص المرن هو الذي يستجيب للظروف والمواقف الجديدة استجابة ملائمة تمكنه من التوافق معها. وهي نوعان:

3-4-1 المرونة القوية: هي أن يتوافق الفرد مع البيئة الجديدة دون أن يغير من طبيعة شخصيته الأصلية.

3-4-2 المرونة الضعيفة: هي المرونة التي يتقبل فيها الفرد قيم البيئة الجديدة تقبلاً يؤدي به إلى إنكار شخصيته الأصلية، ويكون نتيجة ذلك عدم توافق الفرد، وكذلك إذا ترك الفرد هذه البيئة الجديدة وعاد إلى بيئته القديمة، مما يؤدي إلى اختلال توافقه النفسي الاجتماعي. (25)

4 معايير التوافق النفسي الاجتماعي:

4-1 المعيار الإكلينيكي:

يتحدد مفهوم التوافق النفسي الاجتماعي وفق هذا المعيار لتشخيص الأعراض السوية فالسوية تتحدد على أساس غياب الأعراض والخلو من مظاهر المرض، أما اللاسوية فتحدد بوجود أعراض المرض أو الاضطراب. إلا أن هذا المعيار لا يكفي لأن الشخص السوي ليس الذي يخلو من المرض، بل لابد أن تلقى أهدافه وطاقاته وخبراته توظيفاً فعالاً في مواقف الحياة المختلفة فيحقق ذاته على نحو بناء. (26)

4-2 المعيار الثقافي:

ويركز هذا المعيار على تأثير العوامل الثقافية في شخصية الفرد، ودورها في تمكين الفرد من تحقيق التوافق المناسب، وبهذا فإن الفرد حسن التوافق هو الذي يتمكن من التكيف مع مكونات مجتمعه الثقافية، وما تحتويه من معايير وقواعد للسلوك والعلاقات.

4-3 المعيار القيمي:

يشير مفهوم السوية من خلال هذا المعيار إلى اتساق معايير التقبلية من وجهة نظر الفرد لذاته، فالشخص السوي هو الذي يتسق سلوكه مع المعايير القيمية.

4-4 المعيار الذاتي:

ويستند هذا المعيار إلى ذات الفرد كمرجعية، لتحديد السلوك السوي والشاذ. وبالتالي فهو يتضمن الإطار الاجتماعي أي عملية التطبيع الاجتماعي.

4-5 المعيار الاجتماعي:

وهو يقوم على أساس مساندة الفرد حسن التوافق للقيم الاجتماعية الثقافية والمساندة تشير إلى التوافق، إما إذا كانت عن اعتقاد ورغبة صادقة فعي تكيف. (27)

4-6 المعيار الإحصائي:

ويعتمد على التوزيع الطبيعي للأفراد إذ أن الغالبية في نطاق الاعتدال، بينما الأقلية تقع في نطاق التطرف، وينطبق هذا أيضاً على التوافق. (28)

4-7 المعيار المثالي:

وفقاً لهذا المعيار فإن السوية تعتبر نوعاً من الكمال المطلق أو ما يقرب من الكمال، والسوية هنا حالة مثالية أو نموذجية وهو استثناء وليس قاعدة، غير أن هذا المعيار قد لا يكون له صدى في الواقع. (29)

4-8 المعيار الطبيعي: يستنبط مفهوم التوافق حسب أصحاب هذا الاتجاه من البيولوجيا وعلم النفس، ويستخلص مفهوم التوافق بناءً على خاصيتين يتميز بهما الإنسان عن غيره من المخلوقات: الخاصية الأولى هي قدرة الإنسان الفريدة على استخدام الرموز، والخاصية الثانية هي طول فترة الطفولة عند الإنسان إذا ما قورن بالحيوان، والشخص المتوافق حسب هذا الاتجاه هو من لديه إحساس بالمسئولية الشخصية المتوافقة (30).

4-9 معيار النمو الأمثل:

أدى القصور في المعيار الإكلينيكي إلى تبني نظرة إيجابية في تحديد الشخصية المتوافقة يستند إلى تعريف منظمة الصحة العالمية للتوافق النفسي الاجتماعي الذي يعبر عن " حالة من التمكن الكامل من النواحي الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية، وليس مجرد الخلو من المرض. ورغم أهمية هذا المعيار في تحديد الشخصية المتوافقة إلا أنه من الصعب تحديد نماذج السمات أو الأنماط السلوكية التي تشكل النمو الأمثل، لأنه تختلف من ثقافة إلى أخرى، كما أنه يعكس المعتقدات والقيم الشخصية لذا فإن مفهوم النمو الأمثل يمكن إعتبره مبدأ عام يمكن تحديده وقياسه (31).

5 عوائق التوافق النفسي الاجتماعي:

أن العوائق التي تقف حائلاً أمام الفرد وتحول دون تحقيق أهدافه كثيرة، منها ماهو داخلي نابع من ذات الفرد ومنها ماهو خارجي ناتج عن البيئة الخارجية، ومن أهم العوائق مايلي:

5-1 العوائق الجسمية:

ويقصد بها بعض العاهات والتشوهات الجسمية ونقص الحواس التي تحول بين الفرد وأهدافه، إذ أن ضعف القلب و البنية الجسدية قد تعيق الفرد عن مشاركة زملائه النشاطات الرياضية، كما أن قبح المنظر قد يقف حائلاً أمام الزواج وتكوين الأصدقاء، وضعف الإبصار قد يمنع الطالب عن الالتحاق بالكليات وغيرها من الكليات التي تشترط سلامة الإبصار (32).

5-2 العوائق النفسية:

ويقصد به نقص الذكاء أو ضعف القدرات العقلية، والمهارات النفس حركية أو خلل في الشخصية قد تعيق تحقيق الفرد لأهدافه، فقد يرغب الفرد في الالتحاق بأحد الكليات ويمتعه ذكاؤه المحدود من ذلك.

كما أن من العوامل النفسية التي تعيق الشخص عن تحقيق أهدافه، الصراع النفسي الذي ينشأ عن تناقض أو تعارض أهدافه، وعدم قدرته عن المفاضلة بينها واختيار أي منها في الوقت المناسب (33).

5-3 العوائق المادية والاقتصادية:

إذ أن نقص الموارد المادية تقف حائلاً أمام تحقيق الكثير من أهداف الفرد، إذ قال الإمام علي رضي الله عنه لو كان الفقر رجلاً لقتله، إذ أن قلة المال قد يجد الفرد من إنهاء دراسته أو الزواج أو غيره من الحاجات التي يسعى الفرد لإشباعها.

5-4 العوائق الاجتماعية:

ويقصد بها القيود التي يفرضها المجتمع من خلال عاداته وتقاليده وقوانينه لضبط السلوك وتنظيم العلاقات، والتي تقف حائلاً لتحقيق أهدافه، ومن هذه العوائق منع الوالدين أبنائهما من إشباع بعض رغباتهم تاديباً وتربية، ومنع الطالب من الالتحاق بالكليات التي يرغب بها لانخفاض معدلاته (34).

رابعاً- دور جودة التعليم الجامعي في تحقيق التوافق النفسي الاجتماعي للطالب الجامعي:

أن التغييرات الحاصلة في الواقع العلمي والعملية فرض على الجامعة ضرورة التكيف معها، من خلال اعتماد أساليب وطرق عمل تجعل منها منتجة لكوادر بشرية قادرة على تلبية متطلبات سوق العمل، كونها تسهم بدور أساسي في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع، بحثاً واستخداماً وتطبيقاً، من خلال ممارسة وظيفتها السامية المتمثلة في البحث العلمي لإنتاج وتطوير المعرفة ونشرها من خلال التدريس، وخدمة المجتمع بتطبيق تلك المعرفة. فنجاح الجامعة في إعداد الرأس مال البشري الكفاء والمؤهل للإنتاج، وتطوير القدرات الإبداعية له، والرفع من مستوى تأهيله من اجل تلبية تطلعاته وطموحاته من جهة وحاجات المجتمع لتحقيق التنمية المستدامة في جميع المجالات الاجتماعية، البشرية، الاقتصادية والثقافية التي أضحت ملازمة للتطور والبقاء في بيئة تتميز بالتغير المستمر و المتسارع، ما يضع الجامعة في حتمية الاهتمام بضمان الجودة في التعليم كونها السبيل الوحيد لمواكبة التطور في الساحة الدولية، وللحصول على مورد بشري ذو مؤهلات وكفاءات تسمح له بإشباع مختلف حاجاته ورغباته ولولوج عالم الشغل من بابه الواسع، وما لذلك من انعكاس على صحته البدنية والنفسية خاصة، إذ لا يخفى علينا أن الطالب عندما يدخل للجامعة للدراسة هدفه النهائي إشباع تلك الحاجات المعرفية والنفسية المتعلقة بتنمية الذات وتحقيقها، والوصول بها إلى أعلى قدر من استغلال إمكانياتها والظفر بمنصب عمل يضمن له تلبية رغباته وتخفيف التوتر الناتج عن ضغط حاجاته غير المشبعة، الفسيولوجية الاجتماعية والنفسية، ما يساعده على تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي والاستجابة لحاجاته الداخلية من جهة ولظروف البيئة الخارجية المختلفة والمتغيرة من جهة أخرى. لتحقيق ذلك لابد له من امتلاك مؤهلات علمية ومعرفية واجتماعية ونفسية تكون بمثابة الأساس الذي يستند عليه لتحقيق مستوى مقبول به من التوازن بين مختلف حاجاته وضغط البيئة الخارجية، وذلك من خلال توفير تعليم يتميز بجودة عناصره ووسائله، والفاعلين فيه، يستجيب للتطور والنمو التكنولوجي ويرضي الأطراف المكونة له والمستفيدة منه وخاصة الطالب الجامعي ويحقق له الإحساس بالتوافق النفسي الاجتماعي ما يجعله راضي عن ذاته، وعضو فعال في مجتمعه مساهماً في تحقيق التنمية المستدامة.

خاتمة

في ختام بحثنا و من خلال عرضنا للمرجعيات النظرية الخاصة بجودة التعليم الجامعي و دورها في تحقيق التوافق النفسي الاجتماعي للطلاب الجامعي يمكننا القول أن المؤسسة الجامعية كأهم مؤسسة تعليمية يكمن نشاطها الرئيسي في صناعة العقول العلمية، فهي مطالبة بتجويد سيرورة الإنتاج الفكري و هذا بالاعتماد على نظام تعليمي يعمل على توفير بيئة جامعية التي يجب أن يدر كها الطالب الجامعي على أنها ذات جودة، حتى يكون هناك تفاعل ناجح معها و تعد بذلك مناخ يساهم في تحقيق توافقه النفسي الاجتماعي، التي تعكس بدورها جودة حياة الطالب الجامعية، حتى نضمن أن تكون مخرجات نظام التعليم العالي و المتمثلة في الطلبة من صفوة الخريجين القادرين على الخلق والابتكار فيكون لهم الأثر الفاعل و الايجابي للنهوض بمجتمعاتهم و اللحاق بركب الدول المتقدمة، كونهم هم من تقع على عاتقهم مسؤولية قيادة باقي الأنظمة المجتمعية .

قائمة الهوامش

1-Philippe Detrie, Conduire une Démarche Qualité, Paris : éditions d'organisation, 4^{ème} édition, 1998/2001, P 20 .

2-Piere Eiglier ,Marketing et Stratégie des Services, Paris , édition economica, 2004, P73.

3--محمد نجيب بن حمزة أبو عطية، "إدارة الجودة الشاملة وإمكانية الإفادة منها في تطوير التعليم العالي في السعودية"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: العلوم التربوية، العدد 14، 2001، ص220.

- 4- محمد حميدان العبادي، "مجالات ومؤشرات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التعليم بسلطنة عمان"، مجلة الإداري، سلطنة عمان، العدد 103، ديسمبر 2005، ص 352.
- 5- إيثار عبد الهادي آل فيحان "تقييم جودة الخدمة التعليمية باستخدام أداة نشر وظيفة QFD"، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 67، 2007، ص 213.
- 6- نفس المرجع، نفس الصفحة.
- 7-le petit dictionnaire de la langue française, canada 1992, p.368.
- 8- حامد عبد السلام زهران، الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط3، عالم الكتاب، القاهرة، مصر، 1997، ص 125.
- 9- عباس محمود عوض، الموجز في الصحة النفسية، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، 1998، ص 78.
- 10- أحمد محمود عبد الخالق، أصول الصحة النفسية، ط2، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، 1998، ص 34-35.
- 11- هاشم فوزي دباس العبادي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي، إدارة التعليم العالي (مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر)، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 446-447.
- 12- تيسير أندوراس سليم، "التدريس الإبداعي الجامعي كمتطلب لضمان جودة التعليم العالي"، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مجلة جامعة البحرين، العدد 3، ص 120-121.
- 13- أحمد عبد الرزاق سلمان، "معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي (مدخل إسلامي)"، المؤتمر العربي الثالث للجامعات العربية (التحديات والآفاق)، شرم الشيخ، 11/9 أبريل صص 185-186.
- 14- Christopher Lovelock et autres, Marketing des services, Paris, Pearson, 6^{eme} Edition, 2008 pp496-470.
- 15- هاشم فوزي، يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد العالي الأسدي، مرجع سبق ذكره، 524-535.
- 16- أشرف محمد عبد الغني شربت، محمد السيد حلاوة، الصحة النفسية بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003، ص 129.
- 17- عبد الحق لبوزادة، "تأثير الضغط النفسي على التوافق النفسي الاجتماعي لدى الطلبة الجامعيين"، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الجزائر-2، شهادة ماجستير، الجزائر، 2010، ص 79.
- 18- بشير حامد بطرس: التكيف والصحة النفسية، ط1، دار المسير عمان الأردن، دون سنة نشر، ص 113.
- 19- نفس المرجع، ص 112.
- 20- مصطفى فهمي: الصحة النفسية، المكتب الجامعي، الإسكندرية، مصر، 1986، ص 36.
- 21- عبد اللطيف محمد خليفة، الدافعية للإنجاز، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2000، ص 85.
- 22- كمال دسوقي، علم النفس ودراسة التوافق، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1967، ص 38.
- 23- محمد السيد هابط: التكيف والصحة النفسية، ط2، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1990، ص 44.
- 24- مدحت عبد الطاهر الطيب: مبادئ الصحة النفسية، دار المعرفة، الإسكندرية، مصر، 1994، ص 34.
- 25- محمد السيد الهابط، مرجع سبق ذكره، ص 47.
- 26- صالح حسن الدهراوي: أساسيات التوافق النفسي والاضطرابات السلوكية والانفعالية (الأسس والنظريات)، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008، عمان، الأردن، ص 27.
- 27- عبد الحق لبوزادة، مرجع سبق ذكره، ص 104.
- 28- صالح حسن الدهراوي: مرجع سبق ذكره، ص 29.
- 29- صبرة محمد علي، وأشرف عبد الغني شربت، مرجع سبق ذكره، ص 150.
- 30- نفس المرجع، ص 151.
- 31- نفس المرجع، ص 154.
- 32- نفس المرجع، ص 137.
- 33- نفس المرجع، نفس الصفحة.
- 34- عبد الحق لبوزادة، مرجع سبق ذكره، ص 87.