

المملكة المغربية

وزارة التربية الوطنية
والتعليم العالي
وتكوين الأطر
والبحث العلمي



دليل الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

غشت 2009

السنة الأولى من التعليم الابتدائي

جميعا من أجل
مدرسة النجاح



2009 - 2012

تقديم

الدعم عملية أساسية لتدعيم مواطن القوة، وأداة للوقاية من تراكم التعثرات والثغرات التي تعترض المتعلمين، والتي قد تكون عائقا أساسيا غير مباشر في طريق تعلمات أخرى، تبدو لأول وهلة على غير علاقة مباشرة بها. فالتعثرات قد يكون مظهرها معرفيا تحصيليا، لكن وجهها الخفي قد يكون اجتماعيا أو نفسيا أو اقتصاديا أو صحيا.

يسعى هذا الدليل إلى توجيه المدرس إلى ضرورة اعتماد التشخيص العلمي لمكتسبات وخبرات المتعلمين قبل الشروع في أي عملية تعليمية بالمعنى الضيق للكلمة. إذ عليه أن يعرف أولا متعلميه الذين يتعامل معهم، وأن يتوفر على أكبر قدر ممكن من المعلومات حولهم قبل أي تدخل منه. وهذا لا يعني أنه سيتحول إلى متخصص يعوض الأخصائيين في مجالات تخصصهم، لكن بإمكانه أن يستعين بهم، أو يساعدهم، أو يتدخل في حدود اختصاصاته وإمكاناته. ويمكنه على الأقل أن يكون واعيا بالحدود والمعطيات المتوفرة لديه، حتى تكون تدخلاته عقلانية وموضوعية.

مدخل نظري

1 - تعريف الدعم

الدعم في الاصطلاح التربوي، تدخل بيداغوجي يستند إلى وسائل و تقنيات وإجراءات؛ يمكن اتباعها داخل القسم أو خارجه، لسد الثغرات ومعالجة الصعوبات، وتفادي الإقصاء والتهميش، وتعزيز فرص النجاح ومحاربة الفشل الدراسي.

ويمكن أن ترتبط هذه الإجراءات والتقنيات والوسائل بالمراحل التالية:

✦ **التشخيص:** هو إجراء لمعرفة مؤهلات المتعلم وقابليته للتعلم، اعتمادا على مجموعة من الوسائل كالاختبارات والروايز والمقابلات والاستمارات وتحليل مضمون الأجوبة...

✦ **التخطيط:** تحديد خطة الدعم المناسبة والأنشطة المرتبطة بها؛

✦ **التنفيذ:** تنفيذ خطة الدعم داخل القسم أو خارجه؛

✦ **تقويم أثر الدعم:** فحص مدى نجاعة الخطة في تجاوز الصعوبات والتعثرات.

2- أنواع الدعم

يختلف تصنيف الدعم البيداغوجي باختلاف معايير التصنيف، ويمكن لمزيد من التفصيل الرجوع الى الدليل البيداغوجي للتعليم الابتدائي. فإذا اخترنا معيار مكونات شخصية الفرد التي يتوجه إليها الدعم، نجد الأنواع التالية:

1.2 – الدعم المعرفي والمنهجي

وهو دعم يركز على التعلّمات الأساس ومنهجية اكتسابها. وينقسم إلى:

- دعم وقائي: أنشطة يمارسها المدرس في بداية التعلم إنطلاقا من نتائج التقويم التشخيصي؛

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

- دعم تتبعي: أنشطة تصاحب العملية التعليمية التعلمية ويتم تنفيذها قصد ترشيد التعلم، انطلاقاً من نتائج التقويم التكويني؛
- دعم تعويضي: أنشطة تمارس في نهاية الدرس انطلاقاً من نتائج التقويم الإجمالي.
- دعم عام: مجموعة أنشطة يخططها المدرس انطلاقاً من نتائج التقويم الإجمالي من أجل تصحيح التعثرات المشتركة بين أغلب متعلمي الفصل الواحد، و تثبيتها و تعويض النقص الحاصل فيها.
- دعم خاص: أنشطة تهدف إلى دعم التعثرات الخاصة بفئة من المتعلمين و تنفذ خلال أسابيع الدعم.

وتتجلى أهداف الدعم المعرفي والمنهجي فيما يلي:

- دعم التعلّات لتمكين المتعلمين من التحكم في الكفايات الأساسية؛
- تجاوز التعثر الدراسي؛
- الحد من ظاهرة الهدر المدرسي.

2.2 . الدعم النفسي والاجتماعي

يقوم الدعم النفسي والاجتماعي على فكرة مفادها أن النتائج المدرسية ليست رهينة فقط بالجهد المدرسي المرتبط بالتحصيل المعرفي، وإنما هي مرتبطة بالوضعية النفسية والاجتماعية للمتعلمين والمتعلّات، فهو يختص بالمتعلّات والمتعلمين الذين يعانون صعوبات ومشاكل نفسية واجتماعية تعيق تعلمهم. يهدف الدعم النفسي والاجتماعي إلى تحقيق ما يلي :

- تعزيز الرغبة في التعلم بطرائق تنشيطية؛

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

- مساعدة المتعلمين و المتعلمات على حل مشكلات شخصية لتيسير تتبع الدراسة؛
- تعزيز العلاقات الإيجابية بينهم من أجل تقوية روح التعاون والتبادل؛
- حل النزاعات والخلافات بينهم، وخلق أجواء ملائمة للتعايش والتفاهم؛
- ربط المدرسة بمحيطها، وخلق روح الحوار مع الوسط الأسري

إجراءات عملية

1 - أدوات وتقنيات الدعم

يستند الدعم إلى مجموعة من الأدوات والتقنيات والإجراءات التي تختلف تبعاً لمراحل ونوع الدعم المستهدف:

1.1. التشخيص

- لتشخيص مؤهلات المتعلم(ة) المعرفية والمنهجية والنفسية والاجتماعية، يمكن توظيف الأدوات التالية:
- روائز واختبارات؛
- بطاقات تشخيصية لمؤهلات المتعلمين و المتعلمات تنصب على المجال الاجتماعي و المجال النفسي الصحي و المجال التعليمي؛
- مقابلات مع المتعلمين و المتعلمات؛
- مقابلات مع أولياء و آباء و أمهات المتعلمين و المتعلمات وكل طرف يمكن أن يعين المدرس(ة) على تشخيص مؤهلات المتعلمين و المتعلمات؛

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

2.1. متى نشخص؟

- تقويم تشخيصي - تقويم تكويني - أنشطة إدماجية	- في بداية السنة الدراسية
	- في نهاية كل وحدة ديدكتيكية او مقطع ديدكتيكي
	- في نهاية كل فترة دراسية
	- في نهاية كل دورة دراسية

3.1. ماذا نشخص؟

- المجال المعرفي، المجال المنهجي، المجال الاجتماعي والمجال النفسي.

4.1. أمثلة لبعض أدوات التشخيص

1.4.1. تشخيص الجانب المعرفي والمنهجي

يعمل المدرس(ة) على رصد جوانب النقص أو النجاح المرتبطة بالجانب المعرفي والمنهجي في بداية السنة الدراسية؛ وفي إطار الحصص التعليمية التعليمية اليومية؛ أو بعد فترات التقويم المرحلي؛ اعتمادا على مجموعة من الشبكات والبطاقات المعدة لهذا الغرض. ويركز خاصة على التعلّيمات المرتبطة باللغة والرياضيات، وفيما يلي نماذج من هذه البطاقات والشبكات:

- ✦ بطاقة تشخيص التعلّيمات في بداية السنة الدراسية
- أنشطة اللغة و التواصل

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

التواصل الشفهي

نسب	لا	نعم
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- قدرة المتعلم على تقديم نفسه (باللغة الأم أو

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

- التعبير عن وضعية بجملة بسيطة

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

أنشطة ما قبل القراءة

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

- تعرف الحروف الهجائية

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

- القدرة على رسم الحروف الهجائية

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

- القدرة على قراءة جملة بسيطة

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

- القدرة على كتابة كلمات

● أنشطة الرياضيات الأنشطة العددية

نسب	لا	نعم
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- قدرة المتعلم على العد من 1 إلى 9

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

- قدرة المتعلم على كتابة الأعداد من 1 إلى

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

- قدرة المتعلم على قراءة الأعداد من 1 إلى

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

- قدرات أخرى (الترتيب، المقارنة،

--	--	--

- تحديد يمين/يسار

--	--	--

- تحديد فوق/تحت

--	--	--

- تحديد أعلى/أسفل

--	--	--

- رسم خطوط مغلقة/مفتوحة

- قدرات أخرى (أطول من، أقصر من،

● أنشطة التفتح

--	--	--

- تعرف أعضاء الجسم

--	--	--

- تعرف الألوان

--	--	--

- تعرف أيام الأسبوع

--	--	--

- تعرف شهور السنة

--	--	--

- تعرف فصول السنة

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

- قدرات أخرى

✦ مثال لبطاقة التشخيص و التتبع المرحلي لتعثرات جماعة القسم (أسبوعيا أو شهريا...)

نوع التعثرات		المكون أو المادة
المنهجية	المعرفية	
		التعبير الشفهي
		القراءة
		الكتابة
		الرياضيات
		-

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

✦ أمثلة لشبكات التشخيص والتتبع المرحلي (بعد كل 6 أسابيع) لتعثرات المتعلمين والمتعلمات

الأنشطة اللغوية									الأنشطة						
الكتابة			القراءة			التعبير الشفهي									
جمالية	الكتابة	سلامة	الفهم	القراءة	المعبرة	التطوق	السليم	الرموز	سلامة	اللغة	أسجام	الإنتاج	فهم	التعليمية	أسماء المتعلمين والمتعلمات
															1
															2
															3
															4
															5
															6
															7
															8
															9
															10

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

الرياضيات		الأنشطة
الاستعمال السليم للأدوات الرياضية (مفاهيم، تقنيات...)	انسجام الانتاج	أسماء المتعلمين والمتعلمات
		1
		2
		3
		4
		5
		6
		7
		8
		9

✦ أدوات تقويم حصيلة المتعلمين في نهاية السنة الدراسية:
يمكن الاستئناس بالأدوات التالية من لدن المدرسات والمدرسين لتقويم مخرجات السنة الأولى الابتدائية (تقويم إجمالي) كما يمكن إغناؤها.

• اختبار تقويم حصيلة المتعلمين الدراسية في التعبير الكتابي

يستهدف قياس الكفاية اللغوية للمتعلمات والمتعلمين انطلاقاً من الوضعية
الاختبارية التالية:
الوضعية المشكّلة:
صف مدرستك

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

تمرير الوضعية:

مرحلة الفهم، ويطلب فيها الأستاذ من المتعلمين والمتعلمات وصف مدرستهم بكل مكوناتها كتابياً، وفي أقصى ما يمكن من الإنتاج الكتابي (من الكلمات والجمل)، مرحلة الإنجاز: يذكرهم بأن العمل فردي، ولا يسمح فيه بالتعاون؛ مدة الإنجاز: 15 دقيقة بالضبط؛ يجمع الأستاذ أوراق الإنجاز قصد تقويمها صحبة الأساتذة المشاركين في التقويم اعتماداً على الشبكة التالية:

المؤسسة: اسم الأستاذ: عدد التلاميذ: النيابة:

اسم المتعلم(ة)	عدد الكلمات	عدد الجمل	عدد الأخطاء				تسلسل وتناسق الأفكار
			المعجم	الإملاء	التراكيب	الصرف	

● استمارة تقويم حصيلة المتعلمين الدراسية بناء على رأي الأستاذ:

اسم المتعلم(ة)	التعبير الشفهي	التعبير الكتابي	القراءة (فك رموز الحروف)	الكتابة (الإملاء)	الرياضيات

يقوم الأستاذ كل مجال من مجالات الشبكة بدرجة من 0 إلى 10 ؛ حيث يتم التدرج من الدرجة 0 التي تفيد عجز المتعلم (ة) التام عن الأداء، إلى الدرجة 10 التي تفيد أن المتعلم(ة) يتحكم في الكفايات الأساسية. بالنسبة للغة العربية تتجلى

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

الكفاية الأساسية في القدرة على التعبير بلغة عربية سليمة وبسيطة عن محيطه المباشر. أما بالنسبة للرياضيات فنحصرها في هذه الاستمارة، في قدرة المتعلم(ة) على حل وضعيات مشكلة بتوظيف عملية الجمع والطرح وفق برنامج السنة الأولى الابتدائية.

• استمارة تقييم حصيلة المتعلمين الدراسية بناء على دفاتر التمارين:

تقوم معطيات دفتر التمارين لكل متعلم (ة) وفق سلم التقدير الوارد في الاستمارة أعلاه، من لدن فريق من أساتذة المؤسسة كما يلي:

اسم المتعلم(ة)	التعبير الكتابي	القراءة (فك رموز الحروف)	الكتابة (الإملاء)	الرياضيات

2.4.1. تشخيص الجانب النفسي والاجتماعي

يتم تشخيص الوضعية الاجتماعية والنفسية للمتعلم(ة) منذ بداية السنة الدراسية اعتمادا على بطاقات تشمل جوانب مختلفة من شخصية المتعلم(ة) وحالته الاجتماعية، ويعمل المدرس(ة) على تتبع هذه الوضعية على مدى فترات السنة الدراسية ويسجل كل التغيرات الإيجابية أو السلبية:

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

✦ بطاقة تشخيص الجانب الاجتماعي للمتعلم(ة)

الإسم: النسب: الجنس:
 تاريخ الازدياد:/...../..... مكان الازدياد:
 اسم الأب: المهنة: المستوى الدراسي:
 اسم الأم: المهنة: المستوى الدراسي:
 عدد الإخوة: مرتبة الطفل بينهم:
 العنوان الشخصي:



شخص	الأب	الأب	ولى أمر التلميذ(ة)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	الأم	الأب	اليتيم
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	لا	نعم	الطلاق
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	لا	نعم	مكرر
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
قروي	شبه	حضرى	الوسط
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
خيمة	صفيح	صلب	نوع السكن
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	مشتركة	فردية	غرفة النوم
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	لا	نعم	التعليم الأولى
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
روض	كتاب	مسيد	نوعه
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	لا	نعم	التجهيزات الأساسية
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	- الماء
	لا	نعم	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	- الكهرباء
	لا	نعم	

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- المرافق الصحية
لا	نعم	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- شبكة الهاتف
بعيد	قريب	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	البعد أو القرب عن

بطاقة تشخيص الجانب النفسي والصحي للمتعلم(ة)✦

اسم المتعلم:..... تاريخ الازدياد:.....
التمدرس بالتعليم الأولي:..... مدة التمدرس بالتعليم
الأولي:.....
اسم الأب:..... مهنته:.....
اسم الأم:..... مهنتها:.....
نوع العلاقة بين الأبوين:..... المسافة بين
والمدسة:.....

الصورة

البعد النفسي للمتعلم

لا	نعم	- عاد
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- خجول
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- انعزالي
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- عدواني
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- حركي

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

- سلوكيات أخرى

البعد الصحي

ملاحظات

- - سلامة الأطراف
- - سلامة السمع
- - سلامة البصر
- - سلامة النطق
- - مرض مزمن
نوعه

✦ التتبع اليومي للحالة الشخصية للمتعلم(ة)

عناصر التتبع
تناول وجبة الفطور/ الغذاء
إحضار الأدوات المدرسية
إعداد الواجبات المنزلية
ارتداء الوزرة
نظافة الملابس
نظافة الجسم (الشعر، الأطراف، الأظافر...)
أعراض مرضية (زكام، حمى، رمد ...)
...

2. إجراءات تنفيذ الدعم

2.1. أنشطة الدعم

1.2.1. الدعم المعرفي والمنهجي

✦ خطة الدعم

ينبغي في هذا الصدد تنفيذ خطة الدعم في إطار مشروع بيداغوجي على مستوى القسم (مدرس القسم)، أو المؤسسة (بمساعدة فريق تربوي). ويشمل هذا المشروع:

- تفريغ شبكات التشخيص وتحليل الصعوبات؛
- توزيع المتعلمين والمتلمات إلى فئات حسب صعوباتهم المعرفية والمنهجية؛
- وصف دقيق للأهداف المستهدفة من عملية الدعم؛
- وصف للأنشطة الداعمة ومختلف أشكال التدخل؛
- أنشطة لتقويم أثر الدعم.

✦ صيغ العمل

يتم الدعم بصيغ مختلفة مع مراعاة الفوارق الفردية بين المتعلمين:

- صيغة العمل الجماعي:

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

إذا تبين للمدرس(ة) أن هناك تعثرات مشتركة لدى أغلبية المتعلمين والمتلمات داخل الفصل.

- صيغة العمل في مجموعات صغيرة:

إذا تبين للمدرس(ة) أن بعض المتعلمين والمتلمات يواجهون الصعوبات نفسها.

- صيغة العمل الفردي:

وهو موجه لكل متعلم(ة) على حدة، كلما أمكن للمدرس(ة) أن يشغل المتعلمين والمتلمات بكيفية فردية، إما باستعمال بطاقات التصحيح الذاتي أو أنشطة مختارة من الكتاب المدرسي.

- صيغة الدعم بالأقران في إطار مجموعات عمل غير متجانسة يساعد ضمنها المتعلم(ة) المتفوق زملاءه وزميلاته المتعثرين

- قد يلجأ المدرس(ة) إلى دمج صيغ مختلفة للدعم، حيث يمكنه مثلا إجراء دعم جماعي لمدة معينة، ثم تنظيم حصة للدعم في إطار مجموعات عمل صغيرة.

✦ الوسائل والأدوات :

- بطاقيات التصحيح الذاتي.
- وثائق مساعدة كالكتب المدرسية و المراجع و المعاجم.
- وسائط كالأنترنيت و الأقراص المدمجة.
- بطاقة مساعدة على التنظيم و التأطير.

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

✦ الأنشطة

التخطيط لأنشطة الدعم ينبغي أن يأخذ بعين الاعتبار الإجراءات التالية:

- التركيز على تصحيح التعثرات المرتبطة بالتعلم الأساس والتي يمكن أن تكون لها انعكاسات سلبية على المسار التعليمي للمتعلم(ة)؛
- تنوع استراتيجيات الدعم تبعاً للمادة الدراسية ونوع التعثر ودرجته مع مراعاة الفوارق الفردية بين المتعلمين؛
- المشاركة الفعلية للمتعلم في تصحيح تعثراته وتفاذي أسلوب التلقين من خلال أنشطة للاستكشاف والتدريب والإنتاج؛
- تركيز الاهتمام أكثر على المتعثرين والمتعثرات وتوجيه المتفوقين والمتفوقات للعمل في إطار فردي أو في مجموعات صغيرة على أنشطة للتثبيت أو الإغناء (بطاقات التصحيح الذاتي).

ملحوظة

يعتبر مدرس(ة) القسم المسؤول المباشر عن الدعم المعرفي والمنهجي ويمكن عند الضرورة الاستعانة بمدرس آخر يتم اختياره لهذه المهمة.

2.2.1. الدعم النفسي والاجتماعي

يمكن تحديد أهم مجالات الدعم النفسي والاجتماعي فيما يلي:

مجالات الدعم
التواصل
الإنصات
حل النزاعات

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

ربط العلاقات مع الوسط
التنشيط

ويتم تنفيذ الدعم الاجتماعي والنفسي بعد ضبط المتعلمين والمتعلمات المحتاجين لهذا النوع من الدعم، وتشخيص وضعياتهم الاجتماعية والنفسية وحصر مشاكلهم؛ بهدف تحديد التدخل المناسب في هذا المجال وذلك ب:

- تنظيم حلقات للنقاش حول المشكلات والصعوبات النفسية والاجتماعية التي يواجهها المتعلمون والمتعلمات؛
 - الإنصات والتحاور الجماعي بين المتعلمات والمتعلمين؛
 - الإنصات المنفرد؛
 - الإنصات غير المباشر من خلال إنتاجات فردية (أغاني، مسرحيات، ألعاب...)
 - تقديم بعض البرامج الوقائية للمشكلات الاجتماعية والنفسية (المساعدة المادية للمتعلمين والمتعلمات المعوزين، دعم نفسي...)
 - الاستعانة بمتخصصين لتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للمتعلمين (موجه تربوي، أخصائي نفسي، منظمات وجمعيات متخصصة...).
- وتتجلى أهم المساعدات التي يمكن تقديمها في إطار الدعم النفسي والاجتماعي في:
- اللوازم المدرسية؛

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

- النقل المدرسي؛

- الإطعام المدرسي؛

- التطبيب؛

- الإدماج داخل جماعة القسم؛

- استعادة الثقة بالنفس؛

- استعادة الرغبة في التعلم؛

- الأنشطة الترفيهية؛

انطلاقاً مما سبق، يتضح أن الدعم النفسي والاجتماعي لا يقتصر على مدرس القسم فحسب، وإنما يعني جميع الفاعلين التربويين.

دليل في الدعم النفسي الاجتماعي والمعرفي المنهجي

الفهرس

1	تقديم
2	مدخل نظري
2	1 - تعريف الدعم
2	2 . أنواع الدعم
2	1.2 . الدعم المعرفي والمنهجي
3	2.2 . الدعم النفسي والاجتماعي
	إجراءات عملية
4	1 - أدوات وتقنيات الدعم
4	1-1 . التشخيص
5	2-1 . متى نشخص؟
5	3-1 . ماذا نشخص؟
5	4-1 . أمثلة لبعض أدوات التشخيص
16	2 . إجراءات تنفيذ الدعم