وزارة التعليم العالـــي والبحث العلمي

Ministère De L'Enseignement Supérieur Et De la recherche Scientifique

جـــامـــعـــة غـــرداية

Université de Ghardaïa

دروس في مـــــادة الوساطة المدرسية

مقدمة لطلبة السنة الأولى ماستر

في السداسي: الأول

شعبة التكوين: علم النفس

تـــخصص: علم النفس المدرسي

- إعداد الدكتور: حروز حـــــروز

الموسم الجامعي: 2024 / 2025

المادة: الوساطة المدرسية

الرصيد: 01 المعامل: 01

أهداف التعليم: أن يتعرف ويكتسب الطالب:

- أن يتعرف على الوساطة، أنواعها، مجالاتها، ومراحلها.
- التعرف على الوساطة المدرسية ومهامها في المدرسة.
- معرفة الخلفية النظرية للوساطة المدرسية
- معرفة اهداف ومبررات الوساطة المدرسية وخصائصها
- التعرف على الوسيط وصفاته وخصائصه.
- التعرف على مراحل الوساطة المدرسية.
- معرفة الشروط الأساسية للجوء إلى الوساطة المدرسية
- أثر الوساطة المدرسية على المناخ المدرسي.

محتوى المادة:

- المحاضرة الأولى: الوساطة
- المحاضرة الثانية: أنواع الوساطة
- المحاضرة الثالثة: أنواع الوساطة
- المحاضرة الرابعة: الوساطة المدرسية
- المحاضرة الخامسة: الخلفية النظرية للوساطة المدرسية
- المحاضرة السادسة: اهداف الوساطة المدرسية
- المحاضرة السابعة: مبررات الوساطة المدرسية وخصائصها وصفات الوسيط
- المحاضرة الثامنة: مراحل الوساطة المدرسية
- المحاضرة التاسعة: شروط الأساسية للجوء إلى الوساطة المدرسية
- المحاضرة العاشرة: أثر الوساطة المدرسية على المناخ المدرسي

المحاضرة الأولى: الوساطة

تمهيد

في عالم يتسارع فيه الإيقاع وتزداد فيه التحديات التربوية والنفسية داخل المؤسسات التربوية بمختلف أطوارها، بات من الضروري تبني آليات فعّالة لضبط العلاقات، وتجاوز الصراعات، وتعزيز ثقافة الحوار والتسامح، ومن بين هذه الآليات، تبرز الوساطة كأداة حضارية لمعالجة النزاعات بطرق سلمية وبنّاءة، لكونها لا تقتصر على تقنية لحل الخلافات، بل هي فلسفة في التواصل وفن في الإصغاء، تقوم على مبادئ الاحترام المتبادل، والمسؤولية، والمشاركة الفعّالة في إيجاد الحلول، وإذا كانت الوساطة في المجتمع ضرورة، فإن الوساطة المدرسية تعدّ حجر الزاوية في بناء بيئة تعليمية آمنة، داعمة، ومشجعة على التعلم والنمو السليم في هذا الإطار، يأتي هذا العمل الأكاديمي المتواضع، الذي يضم عشر محاضرات تهدف إلى إلقاء الضوء على مفهوم الوساطة بوجه عام، والوساطة المدرسية بشكل خاص، من خلال تناول الأسس النظرية، المراحل العملية، الأدوار الفاعلة، وأهم التطبيقات المعاصرة في هذا المجال، إن الغاية من هذه المحاضرات العشر هي تمكين زملائي الطلبة من امتلاك رصيد معرفي ومهاري يمكنهم من المساهمة مستقبلاً في تفعيل دورهم كأخصائيين نفسانيين داخل الوسط المدرسي، قادرين على التدخل الإيجابي، والمساهمة في ترسيخ ثقافة السلم داخل المؤسسات التربوية.

تعريف الوساطة:

ان مصدر كلمة " وساطة "Mediation " médiation " يعود الى المصطلح اللاتيني " mediaire " ويعني التدخل " s interposer " .

الوساطة بشكل عام هي عملية تجارية أو غير تجارية تكون بين طرفين أو عدة أطراف لإيصالهم إلى اتفاق.

الوساطة هي عملية سلمية تهدف إلى تسوية النزاعات أو الخلافات بين طرفين أو أكثر بمساعدة طرف ثالث محايد يُعرف بـــ "الوسيط"، حيث يقوم بتقريب وجهات النظر، وتيسير الحوار، واقتراح حلول تساعد الأطراف المتنازعة على التوصل إلى اتفاق يرضي الجميع، وهي من الوسائل القانونية الحديثة لفض المنازعات، مثلها مثل التحكيم وتم اللجوء إليها بحثًا عن حلول عملية للعدالة.

وتعد الوساطة إحدى الوسائل للتوفيق بين المتخاصمين، عن طريق تدخل طرف ثالث سبق وأن ذكرناه يسمى الوسيط وغالبا ما يكون صديقا لكلا الطرفين، يحاول التقريب بينهما، تمهيداً لتسوية ودية، وقد يكون تدخله من تلقاء نفسه أو بطلب من أحد الطرفين أو من جهة يهمها الامر.

والطرف الثالث أو ما يسمى الوسيط فنجد أنه يحاول تقريب وجهات نظر الأطراف المتعارضة لغرض تفادي تدهور الصراع بين هذه الاطراف.

فالوساطة اذن هي تلك العملية التي يحاول من خلالها أطراف النزاع أن يحلوا خلافاتهم بمساعدة طرف ثالث مقبول والذي يسمى كما سبق وقلنا " الوسيط " حيث يساعد الأطراف المتنازعة للوصول الى اتفاق مقبول لديها.

المحاضرة الثانية: أنواع الوساطة.

تُعد الوساطة إحدى أبرز آليات تسوية النزاعات البديلة عن القضاء، وقد اكتسبت مكانة متزايدة في مختلف الأنظمة القانونية والاجتماعية خلال العقود الأخيرة، وذلك لما تتمتع به من مزايا عدة، منها السرعة، والمرونة، والكلفة المنخفضة، فضلاً عن حفاظها على علاقات الأطراف ومساعدتها على التوصل إلى حلول توافقية ترضي الجميع، وقد باتت الوساطة خياراً مفضلاً في العديد من المجالات، لا سيما في النزاعات الأسرية، التجارية، والإدارية، وحتى في النزاعات الدولية، فهي تتأسس على تدخل طرف ثالث محايد – يُعرف بالوسيط – يساعد الأطراف المتنازعة على فهم مواقف بعضهم البعض، وتحديد مواضع الاتفاق والاختلاف، والتوصل إلى تسوية ترضيهم دون فرض حل خارجي عليهم، ويختلف دور الوسيط عن دور القاضي أو المحكم، حيث لا يمتلك سلطة إصدار حكم ملزم، بل يقتصر دوره على تيسير الحوار وتعزيز فرص التفاهم، مع تطور الممارسات المهنية والقانونية، ظهرت تصنيفات متعددة للوساطة وفقًا لمعايير متنوعة، منها طبيعة النزاع، وصفة الأطراف، ودرجة تدخل الوسيط، وبرزت بالتالي أنواع مختلفة من الوساطة، مثل الوساطة الاختيارية والإلزامية، الوساطة القضائية وغير القضائية، الوساطة التقليدية والحديثة، وغيرها من التصنيفات التي تهدف إلى تنظيم العملية وتكييفها مع طبيعة كل حالة، إن التمييز بين أنواع الوساطة لا يخلو من أهمية، إذ يسمح بفهم السياقات التي تكون فيها الوساطة أكثر فاعلية، كما يساعد في وضع أطر قانونية وإجرائية مناسبة لكل نوع، ويُسهم في تكوين الوسطاء وتأهيلهم بشكل متخصص، وعليه، فإن تناول أنواع الوساطة لا يقتصر على التوصيف فحسب، بل يتعداه إلى التحليل والمقارنة واستكشاف مدى نجاعة كل نوع في معالجة النزاعات، في هذا السياق نستعرض مختلف أنواع الوساطة، مع تسليط الضوء على خصائص كل نوع، والإطار القانوني الذي ينظمه، ومجالات تطبيقه، وذلك في محاولة لتقديم رؤية شاملة تساعد على فهم أعمق لهذا الأسلوب البديل في حل النزاعات.

فأنواع الوساطة، تختلف باختلاف طبيعة النزاع والمجال الذي تُستخدم فيه، ويمكننا تصنيفها حسب مجالاتها.

أولاً: أنواع الوساطة حسب المجال

1 ــ **الوساطة الأسرية:** تهدف إلى حل النزاعات داخل الأسرة بطريقة سلمية، في البداية دون اللجوء إلى القضاء، وهي عملية يُشارك فيها وسيط مختص ومحايد، يساعد أفراد الأسرة المختلفين سواء كانوا الزوجين، أو الآباء والأبناء على التفاهم، والحوار، والتوصل إلى اتفاق يُرضي الجميع، خاصة في حالات مثل الطلاق، الحضانة، النفقة، الميراث، أو النزاعات العائلية الأخرى. من أجل تخفيف النزاعات وتجنب التصعيد والحفاظ على الروابط الأسرية، وكمثال عن ذلك زوجان على وشك الطلاق يختلفان حول حضانة الأطفال وكيفية تقسيم الممتلكات، وعوض الذهاب إلى المحكمة، يتفقان على الذهاب إلى وسيط أسري، يجلس مع الطرفين، ويستمع إلى وجهة نظر كل منهما، ويطرح حلولا وسطية، ويُساعدهما على صياغة اتفاق حول حضانة الأطفال وتنظيم الزيارة، النفقة الشهرية، تقسيم الممتلكات، وبذلك يُجنّبان أنفسهما المواجهة في المحكمة ويصلان لحل أكثر ودية، وتُستخدم الوساطة الأسرية قبل الطلاق أو بعده، وفي الخلافات بين الإخوة حول الميراث.

2 ــ **الوساطة المدرسية أو التربوية:** تُستخدم داخل المؤسسات التعليمية (ابتدائيات، متوسطات، ثانويات ....الخ) بهدف حل النزاعات بين التلاميذ، أو بين التلميذ والأستاذ، أو بين أعضاء الفريق التربوي أو الاداري أو العمال، أو بين المتعلم والمعلومة بطريقة سلمية وتربوية، بتدخل طرف ثالث محايد من داخل المؤسسة التربوية أو من خارجها، لتقريب وجهات النظر بين أطراف النزاع ومساعدتهم على الحوار والتفاهم، لاستئصال جذور المشكلة بطريقة سلمية، وتعزيز ثقافة الاحترام والتسامح داخل المؤسسة، لمنع كل أشكال العنف سواء كان لفظيا، أو جسديا، أو نفسيا، وتعزيز ثقافة الحوار والتسامح بين افراد الأسرة التربوية وحل النزاعات الصغيرة قبل أن تتفاقم، وخلق جو مدرسي آمن وإيجابي يساعد على التعلم، ومن الأمثلة على ذلك نزاع بين تلميذين (تنمّر أو شجار) حيث يتدخل

الوسيط مثلا أستاذًا أو تلميذًا محبوبا من الجميع، ويجمع الطرفين في جلسة حوار، يستمع لكل طرف، يطرح أسئلة تساعدهم على فهم بعضهم، ثم يتم اقتراح الحل معًا مثلاً: الاعتذار، أو تعهد بعدم التكرار، ويمكن ادراج مثال آخر عن الوساطة بين المتعلم والمعلومة حيث يقوم الوسيط التربوي (في الغالب الأستاذ ويمكن أن يكون المفتش) بتسهيل فهم المتعلم للمعلومة وجعلها أقرب وأسهل للفهم والاستيعاب، بدل أن تُقدم له بشكل مباشر وجاف، حيث يتم فيها نقل المعرفة إلى المتعلم بطريقة تفاعلية وتدريجية، مع مراعاة مستواه المعرفي، حاجاته، ووتيرته في التعلم، حيث لا تُقدم المعلومة جاهزة، بل يُساعد المتعلم على اكتشافها وفهمها بنفسه.

3 ــ **الوساطة الاجتماعية:** وهو كل ما يستعمل لحل النزاعات والخلافات بين الأفراد أو الجماعات بطريقة سلمية، من خلال وسيط اجتماعي، حيث أنه لا يفرض حلاً، بل يتدخل لمساعدة المتنازعين او المتخاصمين على التفاهم والتفاوض والتوصل إلى اتفاق يرضيهم، معتمدا على الحوار والتفاهم وتُمارَس غالبًا في البيئات المحلية أو المجتمعية، مثل الأحياء، أماكن العمل، حيث يتم في النهاية التوصل إلى اتفاق: يتم تدوينه أحيانًا كتابيًا وتهدف الى حل النزاعات بطريقة سلمية دون اللجوء إلى العنف أو القضاء، من أجل تعزيز ثقافة الحوار والتسامح بين أفراد المجتمع، والحفاظ على العلاقات الاجتماعية واستقرار الجماعة، كما انها تسهم في تخفيف الضغط على المؤسسات القضائية، ومن الأمثلة العملية على ذلك، خلاف بين جارين بسبب ركن سيارة في مكان يعيق مرور أحد الجيران فيتدخل وسيط اجتماعي من الحي، يجتمع مع الطرفين، يستمع لوجهات نظرهما، ويساعدهما على إيجاد حل وسط مثل تغيير مكان الركن، أو اختيار وقت الركن.

4 ــ **الوساطة التجارية:** عملية تفاوض منظمة تُجرى بمساعدة وسيط محايد، تهدف إلى حل الخلافات التجارية بطريقة مرضية، سريعة وفعالة، خارج أروقة المحاكم، بكلفة أقل وبوقت أسرع للحفاظ على العلاقات التجارية بين الأطراف المتنازعة وتفادي السمعة السلبية التي قد تنتج عن النزاع القضائي، والوصول إلى حلول مرنة ومناسبة للطرفين، وتتميز بالسرعة

والسرية، ولا يمكن إجبار أي طرف على الدخول أو قبول الوساطة، ويجب أن يكون الوسيط مختصاً في المجال التجاري، ومن الأمثلة على نزاع بين شركتين حول عقد توريد الطرفان: شركة "س" للتجارة العامة، متخصصة في بيع الأجهزة الإلكترونية بالجملة، وشركة "ع" مورّد رئيسي للأجهزة من الخارج، الخلاف: وقّعت الشركتان عقداً لتوريد 500 جهاز حاسوب محمول إلى شركة "س" لكن بعد تسليم الشحنة، اكتشفت "س" أن 150 جهازاً لا تعمل بشكل جيد، وطلبت من "ع" استبدالها .رفضت شركة "ع"، مدّعية أن الخلل سببه سوء التخزين بعد التسليم، تطور النزاع فهددت شركة "س" باللجوء إلى القضاء، بعد ذلك فضل الطرفان اللجوء إلى الوساطة لتجنب خسارة العلاقة التجارية بينهما، فوقع الطرفان اتفاقاً يُفوضان فيه وسيطاً تجارياً محايداً، وهو خبير في العقود التجارية، حيث استمع إلى وجهة نظر الطرفين، وطلب الوثائق الداعمة (فواتير، صور التخزين، وبعض التقارير الفنية)، ليكتشف أن الأجهزة لم تُفحص فور الاستلام، فأوضح المخاطر القانونية في حال اللجوء إلى المحكمة، وبعد عدة جلسات نقاش، اتفق الطرفان على أن تقوم "ع" باستبدال 100 جهاز فقط، وتتحمل "س" نفقات الشحن الجديدة، كما انه يُضاف بند إلى العقود المستقبلية ينص على إجراء فحص فوري عند الاستلام، فانتهى النزاع ودياً خلال 10 أيام فقط.

5 ــ الوساطة القضائية: وساطة تتم تحت إشراف القضاء بموافقة طرفي النزاع، تحت إشراف قاضٍ أو بموافقة المحكمة، حيث يتدخل الوسيط (قد يكون قاضياً أو مختصاً معتمداً) لمساعدة الأطراف على التوصل إلى حل ودي يرضي الجميع، دون فرض قرار عليهم، حيث يكون ذلك طواعية، ولا تُفرض على الأطراف، ويجوز لهم الانسحاب في أي وقت، وتتميز بالسرعة والفعالية، فغالباً ما تكون أسرع وأقل تكلفة من المسار القضائي العادي، كما أن إجراءاتها تتميز بالمرونة وبعيدة كل البعد عن الشكلية الصارمة للإجراءات القضائية، وهناك أنواع من القضايا التي تُقبل فيها الوساطة القضائية، منها القضايا المدنية (مثل المنازعات العقارية أو التجارية)، وقضايا الأسرة (مثل الطلاق، النفقة، الحضانة)، والقضايا الاجتماعية أو العمالية، وأحياناً قضايا جنحية بسيطة، إذا سمح القانون بذلك. حيث يتم

اقتراحها من المحكمة أو بطلب من أحد الأطراف، وبعد موافقة الأطراف على الدخول في الوساطة، تعين المحكمة وسيطا معتمدا، فيقوم بعقد جلسات الوساطة والاستماع للطرفين، للتوصل إلى اتفاق وتحريره في محضر، يتم اعتماده من القاضي ليأخذ قوة التنفيذ، ومن الأمثلة عن ذلك في نزاع أسري وقع بين زوجان، علي ومنى، متزوجان منذ 10 سنوات ولهما طفلان، في الفترة الأخيرة، بدأت الخلافات تتفاقم بينهما بسبب مشاكل مالية وسوء تفاهم حول تربية الأطفال، فقررت منى رفع دعوى طلاق أمام قسم شؤون الأسرة بالمحكمة، وعند تقديم الدعوى، وطبقًا للقانون، قرر القاضي عرض الوساطة القضائية قبل الفصل في القضية، بهدف محاولة الصلح بين الزوجين، خصوصاً أن بينهما أطفالا، فتم تعيين وسيطة أسرية معتمدة من المحكمة، فقامت بجلسات الوساطة، فاستمعت الوسيطة إلى كل من علي ومنى بشكل منفصل، ثم جمعتهما في جلسة مشتركة، تبين أن الخلافات ناتجة عن ضغوط مالية وسوء تواصل، وليس بسبب ممارسة عنف أو خيانة أو أسباب جوهرية أخرى، الوسيطة ساعدتهما على التعبير عن مخاوفهما وتوقعاتهما، وركزت على مصلحة الأطفال وضرورة الحفاظ على تماسك واستقرار الأسرة، فوافق علي على تغيير بعض عاداته ومشاركة منى في تربية الأطفال، منى وافقت على إعطاء فرصة جديدة بشرط حضور جلسات إرشاد أسري، وتم الاتفاق على خطة لتحسين التواصل بينهما وتقسيم الأدوار داخل الأسرة، تم تدوين الاتفاق في محضر الوساطة حيث رفع الوسيطة المحضر إلى القاضي، الذي سجله رسمياً في الملف، وتم حفظ دعوى الطلاق بعد إثبات الصلح، وبذلك استطاعت الوسيطة أن تحافظ على استقرار الأسرة، وحتى لو لم تنجح الوساطة في الصلح، فهي تساعد على تهدئة التوتر وتنظيم الطلاق بشكل أكثر سلمية.

6 ــ الوساطة الجزائية (الجنائية): آلية بديلة لتسوية النزاعات في المجال الجنائي، حيث تقوم على إشراك الضحية والجاني، تحت إشراف جهة محايدة ممثلة في الوسيط، من أجل التوصل إلى حل يرضي الطرفين، وذلك بدون اللجوء إلى العقوبـــة التقليدية أو قبل صدور الحكم القضائي، وهي إجراء قانوني يُطبــق في بعض القضايا الجنحية أو البسيطة، يهدف

إلى إصلاح الضرر الناتج عن الجريمة وتعزيز المصالحة بين الجاني والضحية، مع إمكانية تفادي المحاكمة أو تخفيف العقوبة، وتكون طوعية حيث أنه لا يمكن إجبار أي من الطرفين على الدخول في الوساطة، كما أن ما يُقال أثناء الوساطة لا يُستخدم لاحقًا في المحاكمة، ويحرص الوسيط على التوازن بين الطرفين، والسعي لإصلاح الضرر الحاصل للضحية، كما انها تشجع الجاني على تحمل المسؤولية، وتفادي العقوبة السجنية في الجرائم البسيطة، إضافة الى تحقيق العدالة التصالحية بدلا من العدالة العقابية، وموافقة الضحية والجاني ضرورة حتمية، إضافة لموافقة النيابة أو القاضي على الإجراء.

والوساطة الجزائية في القانون الجزائري، نصّ عليها القانون رقم 06-22 المؤرخ في 20 ديسمبر 2006، المعدِّل لقانون الإجراءات الجزائية، وخاصة في المادة 36 مكرر، والتي تُجيز للنيابة العامة اللجوء إلى الوساطة في بعض المخالفات والجنح بموافقة الضحية، من أجل تحقيق مصالحة وإصلاح الضرر، ومن الأمثلة على قضايا يمكن أن تخضع للوساطة مثل الضرب والجرح الخفيف، والسرقة البسيطة إضافة للسبّ أو الشتم، وقضايا العنف الأسري البسيط.

المحاضرة الثالثة: أنواع الوساطة

حسب طبيعة الوسيط وطريقة ادارتها

ثانياً: أنواع الوساطة حسب طبيعة الوسيط

1 ــ **الوساطة الرسمية:** يعني تدخل الوسيط بشكل رسمي وهناك مثال مشهور عن الوساطة الرسمية يتمثل في اتفاقية كامب ديفيد (1978) حيث أن الأطراف المتنازعة كانت مصر وإسرائيل، بعد عدة حروب أهمها حرب أكتوبر 1973 وكان الوسيط الرسمي الولايات المتحدة الأمريكية، وتحديداً الرئيس الأمريكي جيمي كارتر حيث دعا الرئيس المصري أنور السادات ورئيس الوزراء الإسرائيلي مناحيم بيغن إلى منتجع "كامب ديفيد" ولعب دور الوسيط الرسمي عبر تنظيم اللقاءات، واقتراح حلول، وتقريب وجهات النظر، دون فرض أي حل بالقوة والنتيجة تم التوصل إلى اتفاقية سلام بين مصر وإسرائيل عام 1979، حيث استعادت مصر سيناء وكانت بداية أول علاقات دبلوماسية بين إسرائيل ودولة عربية، وتُعتبر وساطة رسمية لأنها تمت بموافقة الأطراف والوسيط كان طرفًا محايدًا ومُعترفًا به وتمت في إطار دبلوماسي رسمي، رغم أن الوسيط لم يفرض الحل، فإن جهوده ساهمت في الوصول إلى اتفاق تاريخي.

2 ــ **الوساطة غير الرسمية:** هي نوع يتم خارج الأطر القانونية أو الرسمية، ويقوم بها أشخاص ليسوا بالضرورة مختصين أو معتمدين رسمياً كوسطاء، وإنما يعتمدون على مكانتهم الاجتماعية أو الشخصية، أو على الثقة التي يحظون بها من الأطراف المتنازعة، فهي تأخذ الطابع غير الرسمي بحيث أنها لا تتبع إجراءات قانونية أو شكلية محددة، كما أنه يمكن تكييفها بسهولة حسب طبيعة النزاع والأطراف المعنية، غالباً ما تتم بعيداً عن الإعلام أو السلطات، وتعتمد على العلاقات الاجتماعية، مثل تدخل شيخ القبيلة، أو أحد كبار العائلة، أو صديق مشترك، ويكون التركيز على التوافق وإعادة العلاقات وتحقيق التفاهم وليس فقط حل النزاع، وتتم في الخلافات العائلية أو الزوجية، النزاعات داخل المجتمعات المحلية أو

القرى، وبعض الخلافات داخل المؤسسات غير الرسمية .ومن عيوبها يمكن القول عدم وجود ضمانات لتنفيذ الاتفاق، وقد يغيب فيها الحياد أحياناً بسبب العلاقات الشخصية، كما انها قد لا تكون فعالة في النزاعات المعقدة أو التي تحتاج لإجراءات قانونية.

إليك المثال التطبيقي على الوساطة غير الرسمية:

في قرية صغيرة، نشب خلاف بين جيران بسبب قطعة أرض حدودها غير واضحة، بدأت الخلافات تتصاعد، وتكررت الملاسنات الكلامية بين أفراد العائلتين، وكادت أن تتحول إلى مواجهة عنيفة، تدخل الوساطة غير الرسمية من خلال تدخل أحد أعيان الحي، وهو رجل كبير في السن ويحظى باحترام الجميع، بصفته طرفًا محايداً. لم يكن لديه صفة قانونية، لكنه معروف بحكمته وتجربته، جمع الطرفين في بيته في جو هادئ ومحترم. على وجبة غذاء واستمع إلى الطرفين دون مقاطعة، وسمح لكل منهما بعرض وجهة نظره، استخدم معرفته بالعادات والتقاليد المحلية للحديث عن أهمية صلة الرحم ومكانة الجار في الإسلام وتجنب العداوة، واقترح حلا وسطًا، وهو أن تُترك الأرض كما هي، وتُستعمل مناصفةً بين العائلتين المتجاورتين، أو تُقسم بطريقة مرضية للطرفين.

توصل الطرفان إلى اتفاق شفهي بحضور الشهود من أهل الحي وتم حل النزاع بدون اللجوء إلى المحكمة، حافظت العائلتان على العلاقة الاجتماعية، وتجنبت القرية فتنة محتملة.

هذا المثال وضح كيف يمكن للوساطة غير الرسمية أن تلعب دوراً فعالا في حل النزاعات البسيطة إلى المتوسطة، خاصة في المجتمعات التي تفضل الحلول الودية والعرفية على الحلول القانونية.

ثالثاً: أنواع الوساطة حسب طريقة إدارتها

1 ــ الوساطة الفردية (مباشرة): هي أحد أنواع الوساطة التي تُستخدم لحل النزاعات، وتتميّز بكونها تتم بين طرفين متنازعين بمساعدة وسيط محايد، ولكنها تتم بصورة مباشرة بين الطرفين دون وجود وسطاء آخرين أو ممثلين قانونيين يتحدثون نيابة عنهم، حيث يجتمع فيها الطرفان المتنازعان وجهًا لوجه، بهدف الوصول إلى حل ودي وتوافقي للنزاع، دون

اللجوء إلى القضاء، وبدون فرضها على أي من الطرفين، بل يجب أن يكونا راغبين في التفاوض، وتختلف عن الإجراءات القضائية الرسمية، وكل ما يُقال خلال الجلسات لا يمكن استخدامه لاحقًا في المحكمة، حيث يركّز فيها الوسيط على المصالح لا المواقف، أي محاولة فهم الدوافع الحقيقية للطرفين وليس فقط ما يطالبان به، فالحل يكون ناتجا عن الطرفين، فلا يفرض الوسيط أي حل، بل يساعد الطرفين على الوصول لحل يرضيهما. واليكم هذا المثال التوضيحي: نزاع في الجامعة بين موظفين في نفس المكتب، أحمد موظف في قسم المالية، ليلى موظفة في نفس القسم، المشكلة أحمد يشعر أن ليلى لا تحترم عمله وتنتقده أمام الزملاء، مما يسبب له ضغطًا نفسيًا، بينما ليلى ترى أن أحمد لا يقوم بمهامه في الوقت المحدد ويؤثر على عمل الفريق، رد الفعل الأولي بدأ التوتر بينهما يزداد، وتبادل الاتهامات أمام الزملاء، مما أثر على جو العمل في القسم، فلما لاحظ رئيس القسم ذلك، عرض على الطرفين الاستعانة بوسيط من داخل الشركة (خبير في إدارة النزاعات)، وبعد لقاءات فردية قام بها الوسيط مع كل طرف على حدى، ليستمع إلى شكواه ويطمئنه أن الحديث سيكون سرّيًا، ويشرح لهما الهدف من الوساطة، فكان اللقاء المشترك بعد ان وافق الطرفان على لقاء مباشر في وجوده، جلسوا في مكان محايد داخل الشركة، وبعد أن شرح أحمد أنه يشعر بالإهانة من تعليقات ليلى، فكان رد هذه الأخيرة، بأنها تنتقد العمل وليس الشخص، وتريد تحسين الأداء الجماعي، وبعد تحليل المشكلة، استطاع الوسيط مساعدة الطرفين على فهم أن المشكلة ليست شخصية، بل نتيجة ضعف في التنسيق والتواصل، وتم اقتراح بعض الحلول وكتابة الاتفاق النهائي وقّع عليه الطرفان، وتعهدا بالالتزام بما ورد فيه، وعاد جو العمل إلى طبيعته، وتحسن التعاون بين أحمد وليلى.

2 ــ الوساطة الجماعية (المشتركة): هي نوع من الوساطة تُستخدم لحل النزاعات التي تشمل عدة أطراف أو جماعات، وتُدار من قبل أكثر من وسيط واحد، يتم التعاون بين الوسطاء لتيسير الحوار بين الأطراف المتنازعة، وتشجيعهم على التوصل إلى حل توافقي

بطريقة سلمية ومنظمة وتهدف هذه الوساطة إلى تحقيق تسوية تُرضي جميع الأطراف، مع احترام تنوع وجهات النظر والمصالح .

وغالبًا ما يتطلب النزاع الجماعي في وجود أكثر من وسيط لضمان الحياد والتنوع في المهارات والخبرات، وتشمل أطرافًا جماعية مثل النقابات، الجمعيات، المجموعات العرقية أو المهنية، أو حتى الدول والمنظمات، وتعتمد على الحوار الجماعي، حيث تُشجّع على التواصل المفتوح بين المجموعات بدلا من الحلول الفردية، وتُستخدم في النزاعات العمالية الجماعية (بين نقابات وإدارات)، في الأزمات السياسية أو المجتمعية (مثل الخلافات الطائفية أو العرقية) .في النزاعات الدولية أو الصراعات المسلحة، في الخلافات البيئية التي تشمل سكانًا محليين، حكومات، وشركات، كما تسعى لتخفيف التوتر الجماعي وبناء جسور ثقة بين الأطراف من أجل إيجاد حلول مستدامة تُراعي مصالح الجميع تجنب العنف أو التصعيد في النزاع .

3 ــ الوساطة المختلطة: (La médiation mixte / Mixed Mediation) هي عملية وساطة تتضمن تعاون عدة فئات من الوسطاء، كأن يجتمع في عملية الوساطة وسيط رسمي (مثل الدولة أو منظمة دولية) مع وسيط غير رسمي (مثل منظمات المجتمع المدني، أو زعماء محليين، أو شيوخ القبائل)، أو قد تعني أيضًا دمج عدة أساليب (كالوساطة التقليدية + الوساطة الحديثة أو القضائية) فهي تشمل وسطاء من خلفيات مختلفة (محلية، دولية، رسمية، غير رسمية)، كما تتنوع الأساليب حيث تمزج بين الطرائق الحديثة (القانونية، المؤسسية) والطرائق التقليدية (الأعراف، المجالس العرفية)، وتسمح بتكييف الوساطة بحسب طبيعة النزاع وثقافة الأطراف، وتصلح بشكل خاص في النزاعات متعددة الأبعاد (اجتماعية، سياسية، ثقافية...)، كما أنها تسعى لتعزيز شرعية الوساطة من خلال إشراك فاعلين محليين ودوليين، والاستفادة من خبرات وتجارب متنوعة، لضمان احترام الخصوصيات الثقافية والاجتماعية للأطراف، وتسهيل قبول الحلول المقدّمة من قبل كل الأطراف .ومن الأمثلة تطبيقية في المصالحة الوطنية بعد النزاعات الأهلية، حيث تشارك الدولة مع وجهاء القبائل

ومنظمات دولية، في النزاعات البيئية بين شركات أجنبية وسكان محليين، بمشاركة ممثلين عن السكان، الدولة، ومنظمات غير حكومية في الوساطة الأسرية، عندما يُدمج الأسلوب القضائي مع تدخل وسطاء اجتماعيين أو دينيين. ومن مزاياها وتحدياتها توسيع دائرة التمثيل والشرعية وصعوبة التنسيق بين الوسطاء ومراعاة البعد الثقافي والديني واختلاف المرجعيات والمقاربات فعالة في النزاعات المعقدة إمكانية تضارب المصالح أو الأجندات.

المحاضرة الرابعة: الوساطة المدرسية

تعريف الوساطة المدرسية:

هي من المفاهيم الحديثة في المجال البيداغوجي التي اعتمدتها وزارة التربية الوطنية تماشيا مع التغييرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية بعد انتشار المشكلات السلوكية، وهي عملية تربوية تهدف إلى حل النزاعات والخلافات بين أطراف الفريق التربوي أو الاداري المدرسي (تلاميذ، أساتذة، أولياء، إدارة...) بطريقة سلمية، تعتمد على التواصل بدل العنف أو العقوبات من خلال الحوار والتفاهم، وبتدخل طرف ثالث محايد يُعرف بـــ "الوسيط المدرسي" يمكن أن يكون تلميذاً، أستاذاً أو مديرا أو مختصاً. تسعى إلى بناء ثقافة الحوار والتسامح والتعايش بين جميع الفاعلين داخل الوسط المدرسي، فتُشرك الجميع بما في ذلك التلاميذ لحل مشكلاتهم، مما يعزز لديهم حس المسؤولية والاحترام، وينعكس إيجابا من خلال خفض التوتر والصراعات في المؤسسات التربوية، ونشر ثقافة السلام والحوار، وتعزيز التماسك الاجتماعي داخل الوسط المدرسي، وتحسين المناخ المدرسي وجعله بيئة آمنة ومحفزة للتعلم.
الوساطة المدرسية هي مجموع المساعدات والدعامات التي يمكن لشخص تقديمها إلى شخص آخر لغرض جعله قادرا على ولوج معرفة ما. (بية، 2010) في الحقيقة يأخذ مصطلح الوساطة في مجال التربية والتعليم جملة من الاستخدامات منها ويعكف الاخصائيون الى تسميتها بالوساطة التربوية، والتي تعتبر أحد المفاهيم الأساسية في العملية التعليمية، وتعني التدخل المقصود من طرف الوسيط ممثلا في (الأستاذ، المربي، التلميذ، المفتش أو أي وسيط تربوي) من أجل تسهيل فهم المتعلم وترسيخ المعلومة أو المحتوى المعرفي، وتهدف إلى تحقيق تعلّم نشط وفعّال، حيث لا يُقدَّم المحتوى جاهزاً، بل يتم بناؤه بالتفاعل بين الوسيط والمتعلم والوسائط.

ففي المناهج التربوية الحديثة تغيرت وظيفة الأستاذ، فلم يعد مقدما للمعارف فقط بل صار موجها ومتدخلا ووسيطا بين التلميذ والمعرفة، حيث يقوم بتصميم وضعيات تعلم تمكن التلميذ ــ المتعلم الذي يعتبر محور العملية التعليمية/التعلمية ــ من التغلب على كل أشكال

الصراع والضغوط النفسية الاجتماعية والمعرفية الخاصة بكل تعلم فلا يُلقي الدرس فقط، بل يسأل، يناقش، يحفز التفكير حتى يسمح للمتعلم أن يكون فاعلا، يطرح الأسئلة، يبني تعلماته بنفسه.

مثال ذلك:

(التلميذ – المتعلم ---------- " الوسيط " -------- المعلومة ــ المعرفة)

يقوم الأستاذ بتحديد الفجوة المعرفية عند المتعلم، بعدها يحدد ما يعرفه التلميذ فعلاً وما يجهله، لبناء الجسر المعرفي بين ما هو معروف وما ينبغي تعلمه، ثم يقوم باختيار الوسائط المناسبة، التي قد تكون لغوية: تبسيط اللغة، استخدام الأمثلة والقصص، أو بيداغوجية: استخدام طرق تدريس متنوعة (تعلم تعاوني، لعب أدوار، تجارب، أنشطة)، أو رقمية: فيديوهات، عروض، محاكاة، تطبيقات تعليمية، أو مادية/حسية: مجسمات، أدوات، صور، خرائط، ثم يقوم بإثارة المتعلمين وتفعيل الحوار والنقاش، لبناء المعلومة تدريجيًا، بحيث يقوم بتقسيم المعلومة إلى خطوات بسيطة، يربط كل خطوة بالسياق السابق حتى تتراكم المعرفة تدريجيًا، وتقديم تغذية راجعة مستمرة، بعد ذلك يوجه التلميذ لتصحيح الأخطاء وتوضيح الفهم، دون إحباط مع استعمال التعزيز والتشجيع، فنجد أنه كلما اقترب التلميذ من الفهم الصحيح، يتم دعمه وتشجيعه، هذا يحفزه ويزيد من ثقته بنفسه.

مثال آخر تطبيقي توضيحي:

فيما يلي درس في اللغة العربية (القواعد) موجه لتلاميذ السنة الرابعة ابتدائي، باستخدام أسلوب الوساطة التربوية في شرح أنواع الجمل: الجملة الاسمية والجملة الفعلية، نموذج درس باستعمال الوساطة التربوية.

المادة: لغة عربية

المستوى: السنة الرابعة ابتدائي.

الموضوع: أنواع الجمل (الجملة الاسمية والجملة الفعلية).

المدة الزمنية: 45 دقيقة.

الهدف التعلمي: أن يتعرف المتعلم على الفرق بين الجملة الاسمية والجملة الفعلية، ويستطيع تمييزهما في سياقات مختلفة.

الخطوات:

التمهيد – إثارة الانتباه (وساطة حسّية) ويكون جلب الانتباه بشتى الوسائل، ثم يقوم الاستاذ بـــعرض صورتين على السبورة

صورة 1: طفل يكتب على السبورة.

صورة 2: كتاب على الطاولة.

يسأل التلاميذ: ماذا ترون في كل صورة؟ ماذا يحدث؟ هنا يبدأ التلميذ بوصف الصور.

المعلم يكتب جملهم على السبورة كما قالوها:

ـــ الطفل يكتب على السبورة.

ـــ الكتاب على الطاولة.

بناء المعلومة – (وساطة لغوية وتعليمية)

يسأل الأستاذ: هل بدأت الجملة الأولى بالفعل أم بالاسم؟ والثانية؟

ثم يوجه الحوار: الجملة التي تبدأ باسم: جملة اسمية أما الجملة التي تبدأ بفعل: جملة فعلية فنلاحظ ان الأستاذ لا يقدّم التعريف جاهزاً، بل يبنيه مع التلاميذ تدريجياً من أمثلتهم.

النشاط الجماعي – (وساطة تفاعلية)

يوزع الأستاذ بطاقات بها جمل متنوعة، يطلب من كل مجموعة فرز الجمل إلى "جمل اسمية" و"جمل فعلية' كل مجموعة تعلق جملها تحت العمود الصحيح على السبورة.

التثبيت – (وساطة تحليلية)

الأستاذ يصحح مع التلاميذ الجمل، وفي نفس الوقت يسأل: لماذا هذه جملة اسمية؟ ما أول كلمة فيها؟ هل كل الجمل التي تبدأ باسم هي اسمية؟ ولماذا؟

التطبيق الفردي – (وساطة تقييمية)

يعطي التلاميذ تمريناً بسيطاً: "ضع دائرة حول الجمل الاسمية' وبعدها تمييز الجمل الفعلية ".

التغذية الراجعة والخاتمة: يناقش النتائج مع التلاميذ ويطلب من كل تلميذ أن يؤلف جملة اسمية وجملة فعلية من إنشائه.

يُعد الأستاذ وسيطًا معرفيًا في عملية الاستدلال، حيث يوجه المتعلم نحو بناء النتائج اعتمادًا على مكتسباته القبلية، مما يعزز من قدرته على الربط بين المعارف السابقة والوضعيات التعليمية الجديدة.

التلميذ ----- " الوسيط" -------- التعلم القاعدي

كما أن بعض مستخدمي قطاع التربية يلعبون دور الوسيط (كالمفتش أو المدير أو المستشار .... الخ) الذي يقوم بتذليل العراقيل أمام التلاميذ للتكيف والتوافق المدرسي.

التلميذ---------الوسيط (مفتش، مدير ...) ----------الوسط المدرسي

المحاضرة الخامسة: الخلفية النظرية للوساطة المدرسية

الخلفية النظرية للوساطة المدرسية:

أ. النظرية البنّائية (Constructivisme) تؤكد هذه النظرية على أن المتعلّم يبني معارفه من خلال التفاعل مع بيئته، وفي سياق الوساطة، يُنظر للنزاع كفرصة للتعلّم والتطور الشخصي والاجتماعي، حيث يشارك التلاميذ في حل المشكلات وتنمية مهاراتهم التواصلية، وبذلك فيبني التلميذ تصوراته ويفهم كيفية التصرف مع النزاعات من خلال تجاربه ومواقفه، وهنا يكون دور الوسيط مرافقة الأطراف لفهم وجهات نظر بعضهم البعض وإعادة بناء المعاني والعلاقات بشكل إيجابي، فالوساطة البنائية تعتمد على مبدأ أن الحقيقة ليست واحدة مطلقة، بل تُبنى من خلال التفاعل والحوار بين الأطراف.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الوساطة المدرسية تُعد تجسيداً عملياً لمبادئ النظرية البنائية، إذ تنطلق من تصور يعتبر المتعلم فاعلا رئيسياً في بناء معارفه وفهمه للواقع، بما في ذلك النزاعات التي يعيشها داخل الوسط المدرسي. وبدلا من فرض حلول جاهزة أو إصدار أحكام خارجية، تتيح الوساطة للتلميذ فرصة التعبير عن وجهة نظره ومشاعره، وتُشجعه على التفاعل مع الطرف الآخر من أجل بناء حل مشترك ينبع من قناعة شخصية وتفاهم متبادل، فهذا التوجه يعكس روح النظرية البنائية التي ترى أن الفهم والمعرفة يُبنيان من خلال التجربة والتفاعل، وليس عبر التلقين أو الإكراه، وعليه فالوساطة تسهم في تنمية كفاءات المتعلم الذاتية والاجتماعية، كالتفكير النقدي، وحل المشكلات، وتحمل المسؤولية، مما يجعلها آلية تربوية فعّالة لترسيخ ثقافة الحوار والسلم داخل المؤسسات التعليمية.

ب. نظرية التواصل (Communication Theory) تفترض أن سوء الفهم وسوء التعبير من أبرز أسباب النزاعات .الوساطة تهدف إلى تسهيل التواصل الفعّال بين أطراف النزاع، عبر الاستماع الفعّال، والتعبير عن المشاعر والاحتياجات بدون تهديد.

ومن خلال ما سبق ذكره يمكن القول أن نظرية التواصل تُعدّ إحدى الركائز النظرية الأساسية التي تستند إليها الوساطة المدرسية، حيث تسهم في توضيح آليات الحوار الفعّال وفهم الديناميات التفاعلية بين الأفراد داخل المؤسسات التربوية. ووفقًا لما قدمه يورغن هابرماس (Jürgen Habermas)في نظرية الفعل التواصلي، فإن التواصل العقلاني القائم على التفاهم المتبادل، والاحترام المتبادل بين المتحاورين، يُعدّ شرطًا أساسيًا لتحقيق التوازن الاجتماعي وحل النزاعات بشكل سلمي، وفي هذا السياق، تُوظَّف الوساطة المدرسية كآلية عملية تُجسِّد هذه المبادئ، من خلال توفير إطار للحوار يضمن لكل طرف فرصة التعبير عن وجهة نظره، ويُشجع على الإنصات الفعّال وتجاوز الأحكام المسبقة، كما أنها تُسهم في تحويل النزاع من موقف تصادمي إلى فرصة للتعلم وبناء العلاقات، مما يعزز ثقافة التفاهم داخل البيئة المدرسية، ويُرسّخ مبادئ التواصل الإيجابي كأداة تربوية للحد من العنف والصراعات بين التلاميذ.

ومن أفكار يورغن هابرماس (Jürgen Habermas) ، الذي يُعتبر أحد أبرز مفكري الجيل الثاني من مدرسة فرانكفورت النقدية، والذي ترك بصمة عميقة في الفلسفة السياسية والاجتماعية، خاصة من خلال تطويره نظرية الفعل التواصلي (Theory of Communicative Action)أهم أفكاره ذات الصلة بالوساطة المدرسية:

التواصل العقلاني :(Rational Communication) حيث يرى أن الفعل التواصلي هو نوع من التفاعل الاجتماعي الذي يهدف فيه الأفراد إلى الوصول إلى تفاهم مشترك، لا إلى تحقيق مصالح فردية فقط، وهذا النوع من التواصل يقوم على العقل، والاحترام المتبادل، والتجرد من الهيمنة.

الشرط المثالي للمحادثة :(Ideal Speech Situation) والذي يُؤكد على ضرورة توفر بيئة خالية من الإكراه، حيث يمكن لجميع الأطراف التعبير بحرية عن آرائهم، وهو مبدأ أساسي في عمليات الوساطة، حيث يُفترض أن يكون الوسيط محايداً ويضمن تساوي فرص التعبير والاستماع بين المتنازعين.

العدالة التشاركية: حيث يؤمن بأن العدالة لا تتحقق فقط من خلال القوانين، بل من خلال النقاش العام والتشاركي الذي يسمح بتحديد ما هو عادل، وهي فكرة تتقاطع مع مبادئ العدالة التصالحية التي تقوم عليها الوساطة المدرسية.

و في ضوء النظرية، يمكن القول أن الوساطة المدرسية تُعتبر ممارسة تواصلية تهدف إلى إعادة بناء العلاقات بين التلاميذ عبر الحوار العقلاني، حيث لا يُفرض الحل من الخارج، بل يتم التوصل إليه من خلال التفاهم المشترك، وهو جوهر الفعل التواصلي عند هابرماس.

ج. نظرية النزاع (La théorie du conflit) (Conflict Theory) تعتبر النزاع ظاهرة طبيعية في كل مجتمع أو مؤسسة، وبدلاً من كبت النزاعات أو إنكارها، تركز الوساطة على إدارتها بطريقة بناءة، تعزز من التماسك الاجتماعي وتقلل من السلوك العدواني.

نظرية النزاع هي إطار تحليلي يدرس أسباب النزاعات وتطورها وطرق حلها، وبما أنها ترتكز على فكرة أن النزاعات أمر طبيعي وضروري في المجتمعات، وأنها تنتج عن اختلاف المصالح والقيم أو الأهداف بين الأفراد أو الجماعات، فستكون تقنية لحل النزاعات داخل البيئة التعليمية بين الطلاب أو بين الطلاب والأساتذة، وتهدف إلى تحقيق تفاهم مشترك بدلاً من اللجوء إلى العقوبات أو التصعيد، ومنه فانها تفيد في فهم أسباب النزاعات بين التلاميذ مثل الاختلاف في الرأي، التنافس، أو المشاعر الشخصية، وتعزز فكرة أن النزاع ليس سلبياً بالضرورة، بل يمكن أن يكون فرصة للنمو والتعلم عند إدارته بشكل صحيح.

فيمكننا الاستفاذة من ذلك بتوجيه التركيز إلى الأسباب الجذرية للنزاع بدلاً من الأعراض فقط، وتشجيع الحوار المفتوح لفهم وجهات نظر الطرفين، إضافة الى تطوير مهارات التلاميذ والافراد في حل النزاعات بشكل سلمي وبناء، وعليه نستطيع تقليل التصعيد وتحويل النزاعات إلى فرص للتفاهم وتحسين العلاقات .

د. نظرية التحفيز الداخلي (Self–Determination Theory) تؤكد على أهمية الشعور بالانتماء، والاحترام، والاستقلالية في سلوك الأفراد، من خلال الوساطة، يشعر التلميذ أنه شريك في الحل وليس مجرد متلقٍ للعقاب، مما يعزز شعوره بالمسؤولية والانضباط الذاتي.

ويمكن الاستفادة منها تربوياً فهي تعدّ إحدى النظريات النفسية والتربوية الحديثة التي تهتم بفهم دافعية المتعلم وسلوكه دون الاعتماد على الحوافز الخارجية، في سياق المدرسة، يكتسب هذا المفهوم أهمية خاصة، خصوصاً عند ربطه بالوساطة المدرسية، كآلية لحل النزاعات وتحسين مناخ القسم والتفاعل التربوي.

فنظرية التحفيز الداخلي (Intrinsic Motivation Theory) تؤكد أن التحفيز الداخلي هو الدافع الذي ينطلق من داخل الفرد للقيام بسلوك معين بدافع الرغبة الشخصية في التعلم أو الإنجاز أو التحدي، وليس من أجل مكافأة خارجية أو تجنب عقوبة، وقد طوّر هذه النظرية **إدوارد ديشي وريتشارد رايان** من خلال ما يُعرف بـــنظرية "تحديد الذات-Self) " (Determination Theory، التي تركز على ثلاث احتياجات نفسية أساسية:

ـــ الاستقلالية :(Autonomy) رغبة الفرد في أن يكون له حرية اختيار أفعاله .ـــ الكفاءة :(Competence)شعور الفرد بقدرته على تحقيق النجاح والإتقان .ـــ الانتماء :(Relatedness)الحاجة إلى التواصل الإيجابي مع الآخرين والشعور بالقبول.

فيمكن القول أن هناك ترابط وثيق بين التحفيز الداخلي والوساطة المدرسية، يتجلّى في تشجيع التلميذ على التعبير عن نفسه من خلال منحه فرصة ليُسمع ويُحترم، ما يعزز شعوره بالاستقلالية والانتماء، وهذا ما يجعله متحفزا داخليا إضافة الى تقديره لذاته والشعور بالكفاءة من خلال مشاركته في حل النزاع بطريقة سلمية، فيشعر التلميذ بالكفاءة والقدرة على التغيير، وتنمو الدافعية الذاتية نحو التعلم من خلال بيئة مدرسية خالية من التوترات والعنف تعزز الرغبة الذاتية في التعلم.

ويمكننا القيام بتكوين التلاميذ في مهارات الوساطة من خلال منحهم دوراً فاعلا كوسطاء يساعد على تعزيز استقلاليتهم وتنمية روح المسؤولية لديهم، إضافة الى تحفيز الحوار داخل القسم بإتاحة المجال أمام التلاميذ للتعبير عن آرائهم ومشكلاتهم، وهذا ما يشجع على بناء بيئة قائمة على الثقة والانتماء وبناء علاقات إيجابية بين أفراد المجتمع المدرسي تُشبع حاجة

الانتماء وتقلل من النزاعات، وإدراج أنشطة تعليمية تشجع على الاكتشاف والتعاون داخل القسم تحفز التعلم الذاتي وتقلل من مصادر النزاع.

إنّ الجمع بين نظرية التحفيز الداخلي والوساطة المدرسية يقدم مقاربة تربوية فعّالة لتحسين التفاعل داخل الوسط المدرسي، بتشجيع التلاميذ على الانخراط في بيئة تعليمية قائمة على الاستقلالية، والانتماء، والشعور بالكفاءة، يمكن للمدرسة أن تتحول من فضاء للنزاع إلى فضاء للتعايش والتطور الذاتي.

د ــ أعمال" فيجوتسكي Vygotsky" في الوساطة المدرسية:

لقد توصل مجموعة من علماء النفس والتربية الى أهمية الوساطة التربوية بالنسبة للتلميذ في بناء التعلمات واكتساب المعارف وتحقيق التفاعل السوسيو معرفي ومن بينهم العالم "فيجوتسكي Vygotsky":

– فقد بينت أعماله الدور الذي يلعبه الراشد بالنسبة للتلميذ في عملية التعلم من خلال مقارنة مقدار ما يتعلمه الطفل لوحده ومقدار ما يتعلمه أثناء مرافقة شخص راشد له.

تُعد نظريته من الركائز الفكرية الأساسية التي تأسس عليها مفهوم الوساطة التربوية في السياق المدرسي، رغم أن هذا المفكر لم يتناول الوساطة بصيغتها الإجرائية الحديثة في فض النزاعات المدرسية، فقد ركّز من خلال نظريته الثقافية–الاجتماعية، على أن التعلم لا يتم بصورة فردية منعزلة، وإنما عبر التفاعل الاجتماعي واستخدام الوسائط الرمزية، وعلى رأسها اللغة، فالوساطة، في تصوره، تتم من خلال أدوات ثقافية ومعرفية، ويضطلع بها الراشدون أو الأفراد الأكثر خبرة في محيط المتعلم، من أساتذة وزملاء ووالدين، وذلك بهدف تيسير بناء المعنى واكتساب المهارات المعرفية العليا، ويُعد مفهوم "المنطقة القريبة من النمو (ZPD)" وأبرز تجليات الوساطة في الفكر الفيغوتسكي، حيث تشير إلى المسافة الفاصلة بين ما يستطيع المتعلم إنجازه بمفرده، وما يمكنه تحقيقه بمساعدة وتوجيه طرف آخر، من هذا المنطلق، لا يُنظر إلى الأستاذ كناقل للمعرفة، بل كوسيط نشط يسهم في تشكيل المسار التعليمي للمتعلم، وذلك عبر الإرشاد والتحفيز وإشراكه في عمليات عقلية عليا، وهذا

التوجه الحديث للمناهج التي تجعل من الأستاذ موجه ومرشد ومن المتعلم محورا للعملية التعليمية/التعلمية، وتتجلى أهمية هذه النظرية في تطوير نماذج تعليمية تعتمد على التفاعل، التعلم التعاوني، والإرشاد التربوي، وهو ما يُعتبر جوهر الوساطة التربوية الحديثة، ومن بين أبرز أعمال فيجوتسكي التي تؤسس لهذا الطرح نجد كتابيه "التفكير واللغة" (1934) و"العقل في المجتمع"، حيث يعرض فيهما بشكل معمق لمفاهيم الوساطة، التفاعل الاجتماعي، والأدوات الرمزية باعتبارها محددات رئيسية للتعلم والتطور المعرفي داخل البيئة المدرسية.

ـــ مفهوم المنطقة القريبة من النمو (ZPD):

ما يُعرف بـــ (Zone of Proximal Développement) ZPD هو مفهوم أساسي في نظرية فيجوتسكي، ويشير إلى:

تعريف ZPD: هي المسافة بين مستوى الأداء الفعلي للطفل (ما يمكن أن يفعله بمفرده)، ومستوى الأداء المحتمل (ما يمكن أن يفعله بمساعدة شخص أكثر خبرة، مثل أستاذ أو زميل أو ولي أمر).

مثال بسيط:

تلميذ يستطيع حل مسائل جمع بسيطة بمفرده، لكنه لا يستطيع حل مسائل ضرب إلا إذا ساعده الأستاذ، إذًا حل مسائل الضرب يقع في منطقة النمو القريبة,

خصائص المنطقة القريبة من النمو:

ديناميكية ومؤقتة: تتغير مع تطور مهارات المتعلم.

تُظهر الإمكانيات الكامنة: ما يستطيع الطفل تعلمه إذا توفر له الدعم المناسب،

تعتمد على الدعم السقالة التعليمية Scaffolding أي تقديم المساعدة في البداية ثم تقليصها تدريجيًا حتى يتمكن المتعلم من الأداء بمفرده.

أهميتها في التعليم: تساعد الأساتذة على معرفة ما يجب تعليمه الآن، وليس فقط ما يعرفه الطالب، كما أنها تجعل التعلم أكثر فاعلية لأن التدريس يتم في مستوى مناسب من التحدي .

تركز على التفاعل الاجتماعي كعامل مهم في التعلم.

مثال تطبيقي: ما هي "المنطقة القريبة من النمو"؟ (بطريقة بسيطة) تخيل أن التعلم مثل تسلق جبل، هناك أشياء تستطيع فعلها وحدك بسهولة هذه هي ما تعرفه الآن.

وهناك أشياء لا تستطيع فعلها حتى لو حاولت كثيراً، هذه صعبة جداً عليك حالياً، وبين الاثنين، هناك أشياء يمكنك تعلمها، لكن تحتاج قليلًا من المساعدة هذه هي المنطقة القريبة من النمو.

كيف تستفيد أنت كأستاذ من هذا المفهوم؟

لا تعطي التلميذ شيئًا سهلا جداً (لأنه يعرفه)، ولا صعباً جداً (لأنه لن يفهمه)، بل عليك أن تعطيه شيئًا يمكنه فهمه إذا تم توجيهه ومساعدته، مثل أن تشرح له مثالا، ثم تعطيه تمارين مشابهة حتى يتعلم:

"المنطقة القريبة من النمو" هي المكان المثالي للتعلم، لأنها تمثل ما يمكن للمتعلم تعلمه بالمساعدة، ثم يصبح قادراً على فعله بمفرده لاحقًا.

المحاضرة السادسة: اهداف الوساطة المدرسية

تُعد الوساطة المدرسية وسيلة فعالة لنشر ثقافة الحوار والتفاهم داخل البيئة التعليمية، فهي تتيح للمتعلمين والمربين فرصة لحل النزاعات بشكل سلمي وبنّاء، وتهدف هذه المقاربة إلى تعزيز مناخ إيجابي في المؤسسة يُشجّع على الاحترام والتعاون، ويُنمّي المهارات الاجتماعية لدى الجميع، فما هي أهم أهداف الوساطة المدرسية:

اهداف الوساطة المدرسية:

تُعتبر الوساطة وسيلة فعّالة لتوفير بيئة تعليمية سليمة وآمنة تُشجع على التعلم والتعايش السلمي،وانطلاقاً من هذه الأهمية، يمكن تلخيص أهداف الوساطة المدرسية فيما يلي:

1.**حل النزاعات بشكل سلمي:** تمكين التلاميذ من معالجة خلافاتهم بطريقة سلمية دون اللجوء إلى العنف أو العقاب، باستخدام طرق قائمة على الحوار، الفهم المتبادل، والتعاون من أجل تجاوز الخلافات، ويتم ذلك عبر خطوات وأساليب مدروسة، أهمها :

- التواصل الفعّال: من خلال تشجيع أطراف النزاع على التعبير عن آرائهم ومشاعرهم بوضوح واحترام، والاستماع للآخرين دون مقاطعة.
- التعرف على أسباب النزاع: ويكون بفهم الجذور الحقيقية للخلاف (سوء فهم، اختلاف في الرأي، شعور بالظلم...) لتحديد الطريقة المناسبة للحل.
- ضبط الانفعالات: وذلك بالسيطرة على الغضب والانفعالات السلبية، لأن الهدوء يساعد على التفكير العقلاني واتخاذ قرارات سليمة.
- البحث عن حلول مرضية للطرفين: التركيز على ما يجمع وليس ما يفرق، واقتراح حلول تحقق مصلحة مشتركة بدلاً من التركيز على الفوز والخسارة.
- الاستعانة بوسيط: في حال تعقُّد النزاع، ليساعد في تقريب وجهات النظر .

2.**تعزيز ثقافة الحوار والتسامح:** ترسيخ قيم الاستماع، الاحترام المتبادل، وتقبل الآخر داخل المجتمع المدرسي، ويتم من خلال النقاط التالية :

- تنمية مهارات الاستماع الفعال: وذلك بتدريب التلاميذ على الإنصات بتفهم واحترام للآخرين.
- تشجيع التعبير عن الرأي بطريقة محترمة: منح التلاميذ الفرصة للتعبير عن مشاعرهم وآرائهم دون خوف أو تهكم.
- تعليم قيم التسامح والتقبل: من خلال تعزيز احترام الاختلافات في الآراء والثقافات داخل المجتمع المدرسي.
- إشراك التلاميذ في وضع حلول النزاعات: إشعارهم بالمسؤولية في إيجاد حلول سلمية تُرضي جميع الأطراف.
- استخدام أساليب الوساطة التربوية: تدريب وسطاء مدرسيين (من التلاميذ أو الأساتذة) على تقنيات الحوار والوساطة.
- تهيئة بيئة مدرسية داعمة للحوار: خلق فضاء آمن ومفتوح يشجع على التفاهم والتواصل.
- دمج الحوار في الأنشطة التربوية: تنظيم ورشات، مناظرات، وتمثيليات تهدف إلى تقوية مهارات الحوار.
- تعزيز القدوة الحسنة: أن يكون الاساتذة والإداريون قدوة في احترام آراء الآخرين وإدارة الخلافات بالحوار.
- تقوية الشراكة بين المدرسة والأسرة: لتعزيز نفس القيم في البيت والمدرسة.
- اعتماد برامج تربوية مخصصة: إدراج مواد أو أنشطة تعلّم الحوار والوساطة في المناهج أو النشاطات اللاصفية.

3. **تنمية المهارات الاجتماعية:** تنمية المهارات الاجتماعية تُعدُّ من الأهداف الأساسية للوساطة المدرسية، وذلك لأنها تسهم في تحسين العلاقات بين التلاميذ وخلق مناخ مدرسي سليم يساعد على التعلم والتعايش، من خلال :

- تعليم التلاميذ كيفية التواصل الفعّال: ويكون بالإنصات الجيد للآخرين دون مقاطعة، واستخدام لغة محترمة ومهذبة في الحوار، والتعبير عن الرأي بطريقة بناءة دون عدوانية .
- تعزيز روح التعاون والتسامح: تُعلم الوساطة أهمية العمل الجماعي واحترام الرأي المخالف، وتساعد التلاميذ على تفهم وجهات نظر الآخرين، وتشجع على التسامح بدلاً من العنف أو الانتقام.
- تطوير مهارات حل النزاعات: يتعلم التلميذ كيف يواجه المشاكل بطريقة سلمية، ويكتسب مهارات مثل التفاوض، تقبّل الحلول الوسطى، وضبط النفس.
- تنمية الوعي بالذات والآخر: يدرك التلميذ تأثير تصرفاته على الآخرين، ويتعلم التعاطف وفهم مشاعر زملائه.
- تشجيع تحمل المسؤولية: عندما يُطلب من التلميذ المشاركة في حل النزاع، فإنه يتعلم تحمل نتائج سلوكه، ويعزز ذلك الإحساس بالمسؤولية والانضباط الذاتي.

4. **الوقاية من العنف المدرسي:** الحد من السلوكيات العدوانية والتنمر من خلال إشراك التلاميذ في عمليات الوساطة، ويكون بـــ :

- حل النزاعات بالطرق السلمية: تمنع تفاقم الخلافات وتحول دون تحولها إلى عنف جسدي أو لفظي.
- تعليم التلاميذ الحوار والاحترام: تعزيز قيم الاحترام المتبادل والاستماع للآخر.
- نشر ثقافة التسامح والتفاهم: تُقلل من الكراهية والتمييز، وتُعزز الانسجام داخل المدرسة.
- احتواء التوترات داخل إطار منظم: من خلال توفر آلية واضحة لحل المشاكل بدل العنف.
- الحد من التنمر والصراعات المتكررة: تكشف الأسباب الخفية للعنف وتعمل على معالجتها.

- تدريب التلاميذ على ضبط النفس: تنمية مهارات التحكم في الغضب والانفعالات.
- خلق بيئة مدرسية آمنة ومشجعة: تشجيع التعلم داخل جو خالٍ من الخوف والعنف.

5. **تشجيع المسؤولية والمواطنة:** تدريب التلاميذ على تحمل المسؤولية والمشاركة الفعالة في حل مشكلات محيطهم المدرسي.

- تعزيز المسؤولية الفردية والجماعية تحمل نتائج الأفعال: الوساطة تُشرك التلميذ في حل النزاع بطريقة سلمية، مما يجعله يعترف بخطئه إن وُجد، ويتحمل تبعاته، وهذا يعزز شعوره بالمسؤولية تجاه نفسه والآخرين، وتنمية مهارات اتخاذ القرار من خلال مشاركته في الحوار والتفاوض، يتعلم التلميذ كيف يقيّم المواقف ويتخذ قرارات واعية، وهي من أهم مظاهر السلوك المسؤول، إضافة للمشاركة النشطة في حل النزاعات بدلاً من اللجوء إلى العنف أو السلبية، وهذا ما يُشجع التلميذ على أن يكون جزءاً من الحل، لا من المشكلة، ما يُعزز فيه السلوك المسؤول.
- ترسيخ قيم المواطنة الاحترام المتبادل والتعايش: فالوساطة تُعزز مبدأ احترام الرأي الآخر وقبول الاختلاف، وهو من صميم المواطنة الحقة، وتنمية روح الانتماء للمجموعة، وذلك بمشاركة التلميذ في تحسين مناخ القسم وحل النزاعات، يشعر بأنه جزء فعّال في محيطه، ما يُنمّي انتماءه للمؤسسة التعليمية كمجتمع مصغر، وتربية التلاميذ على مبدأ أن لكل فرد حقوقاً وواجبات، وهذا من جوهر المواطنة.
- دور المربي في هذا المسار نموذج للسلوك المسؤول والمواطن، ويُعتبر الأستاذ أو المسؤول عن الوساطة قدوة، فإذا تحلّى بهذه القيم فيقلده التلاميذ تلقائيًا، وعليه يتم خلق بيئة مدرسية آمنة ومحفزة، بيئة يسودها الحوار والتسامح تُحفّز التلميذ على التعبير، المشاركة، وتحمل مسؤولياته، وهذا يُنمّي وعيه كمواطن.

6. **تعزيز الانتماء المدرسي:** هو أحد الأهداف الجوهرية للوساطة المدرسية، وذلك لأن الوساطة تسهم في بناء بيئة مدرسية إيجابية يشعر فيها التلاميذ بالقبول والدعم، ويكون بـــ :

- حل النزاعات بطريقة سلمية، يجعل التلميذ يشعر بأن له قيمة وصوت مسموع في المؤسسة.
- تعزيز الشعور بالأمان يجعل التلميذ يشعر التلميذ أن هناك آلية عادلة لحل النزاعات، فإنه يشعر بالأمان النفسي والاجتماعي، مما يعزز انتماءه للمحيط المدرسي.
- تشجيع الحوار والتواصل يفتح المجال أمام التلاميذ للتعبير عن مشاعرهم واحتياجاتهم، مما يعزز العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ويقوي الروابط الاجتماعية.
- احترام التعدد والاختلاف يُعلّم التلاميذ قبول الآخر واحترام وجهات النظر المختلفة، ما يخلق جواً من التسامح والانفتاح.
- المشاركة الفعالة في الحياة المدرسية التي تشجع التلاميذ على الانخراط في لجان الوساطة أو أنشطة تسوية النزاعات، مما يعزز شعورهم بالمسؤولية والانتماء للمؤسسة.
- تقوية العلاقة بين التلميذ والمؤسسة وحرص هذه الاخيرة على مصلحته النفسية والاجتماعية، فإن ذلك يشعره بولاء أكبر لها.
- الحد من الإقصاء والتهميش من خلال الانصات لجميع الأطراف، بما فيهم التلاميذ المهمشين أو المعزولين، والعمل على إدماجهم في الحياة المدرسية.

7. **دعم التلميذ نفسيًا وتربويًا:** تقديم دعم للتلاميذ الذين يعانون من مشاكل نفسية أو اجتماعية أو تربوية من خلال التواصل الفعّال والوساطة البناءة، لأنها لا تقتصر فقط على حل النزاعات، بل تهدف إلى مرافقة التلميذ في مساره الدراسي والاجتماعي والنفسي والتربوي، وذلك بـــ:

- الاستماع الفعّال لمشاكل التلميذ بتوفير الفضاء الآمن الذي يجعل التلميذ يعبر عن مشاعره وتجاربه دون خوف من التوبيخ أو الحكم عليه.
- الاعتراف بمعاناة التلميذ وبما يمر به من صعوبات (تعلم، نفسية، دراسية، اجتماعية)، مما يشعره بأنه مفهوم ومقدَّر.

- بناء الثقة بالنفس حيث يُمنح التلميذ فرصة للتعبير عن نفسه والمشاركة في حل مشاكله، فتزداد ثقته بنفسه وقدرته على اتخاذ القرار.
- الوقاية من السلوكيات الخطرة: تساعد الوساطة في التدخل المبكر لحل الصراعات أو الضغوط التي قد تؤدي إلى العنف، الانطواء، أو التسرب المدرسي.
- المساعدة في حل المشاكل الدراسية والاجتماعية بتوجيه التلميذ نحو الدعم البيداغوجي (الدروس، التقوية) أو النفسي (الأخصائي النفسي) عند الحاجة.
- تخفيف التوتر والقلق المدرسي عبر الحوار والمرافقة، مما يساعد التلميذ على التكيف مع محيطه وتقليل الضغوط النفسية المرتبطة بالدراسة.
- تعليم مهارات الحياة مثل ضبط النفس، احترام الآخر، التعبير عن المشاعر بطريقة صحية، وهي كلها مهارات تسهم في الصحة النفسية للتلميذ.

المحاضرة السابعة: مبررات الوساطة المدرسية وخصائصها وصفات الوسيط

مبررات الوساطة المدرسية:

أمام التحديات المتزايدة التي تواجهها المؤسسات التعليمية اليوم، خاصة ما يتعلق بتنامي مظاهر العنف المدرسي وتراجع جودة العلاقات داخل الوسط التربوي، برزت الحاجة إلى اعتماد آليات بديلة لحل النزاعات تتماشى مع القيم التربوية وتخدم أهداف المدرسة الحديثة، ومن بين هذه الآليات، تبرز الوساطة المدرسية كخيار بيداغوجي وإنساني يهدف إلى استعادة الانسجام داخل المؤسسة التعليمية، إن مبررات اعتماد هذا الأسلوب لا تقتصر فقط على تسوية النزاعات، بل تتجاوز ذلك إلى ترسيخ ثقافة الحوار، وتوفير بيئة تعليمية آمنة، وتكريس مبدأ المسؤولية الجماعية في معالجة المشكلات بطريقة تشاركية وسلمية، ومن أبرز مبررات اللجوء إلى الوساطة المدرسية:

ـــ **ارتفاع وتيرة النزاعات داخل الوسط المدرسي:** مثل العنف اللفظي أو الجسدي بين التلاميذ فيما بينهم، أو بين التلميذ والاستاذ، أو أي مستخدم في المؤسسات التربوية ما يستدعي آلية تربوية غير تقليدية لمعالجة هذه الخلافات.

ـــ **ضعف فعالية العقاب التقليدي:** الاعتماد على العقوبة لا يغير سلوك التلميذ غالباً، بل قد يؤدي إلى التمرد أو الانسحاب، عكس الوساطة التي تركز على الإصلاح والتفاهم.

ـــ **الحاجة إلى تحسين المناخ المدرسي:** المؤسسة التربوية ليست مكاناً للتعليم الأكاديمي فقط، بل فضاء للتنشئة الاجتماعية، واعداد رجال الغد والوساطة تساهم في خلق بيئة يسودها الاحترام والتفاهم.

ـــ **الوقاية من السلوكيات الخطيرة:** مثل العنف، التنمر، التسرب المدرسي أو الإقصاء الاجتماعي، عبر التدخل المبكر ومعالجة الجذور النفسية والاجتماعية للمشكلات.

ـــ **غياب ثقافة الحوار والتواصل الفعّال:** الوساطة تُعلم التلاميذ كيفية التعبير عن مشاعرهم، والاستماع للآخر، وحل النزاعات بطرق سلمية.

ـــ **الضغط النفسي الذي يعانيه التلميذ:** سواء بسبب المشاكل العائلية أو الدراسية، مما يستدعي وسائل دعم نفسي وتربوي تراعي الجانب الإنساني للتلميذ.

ـــ **تعزيز العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسات التربوية:** كالاحترام، التسامح، التضامن، وهي قيم تعززها الوساطة عبر الممارسة اليومية.

ـــ **تشجيع التلميذ على تحمّل المسؤولية:** من خلال إشراكه في حل النزاعات التي يكون طرفاً فيها، مما يعزز نضجه الاجتماعي وتقديره لذاته.

خصائص الوساطة المدرسية:

أبرز خصائص الوساطة المدرسية نوجزها فيما يلي:

✓ **الطوعية:** تقوم الوساطة المدرسية أساساً على مبدأ الطوعية، أي أن مشاركة الأطراف في عملية الوساطة تتم بمحض إرادتهم، دون أي ضغط أو إجبار. فالأطراف المعنية بالنزاع تختار بحرية الدخول في مسار الوساطة لأنها تؤمن بإمكانية الحوار والتفاهم كوسيلة لحل الخلاف.

هذه الطوعية تضمن:

- استعداداً نفسياً حقيقياً لدى الجميع للانخراط في الحل.
- التزاماً أكبر بالنتائج المتفق عليها.
- مناخاً من الثقة المتبادلة بين الوسيط والأطراف.

✓ **السرية:** تُعد السرية عنصراً أساسياً في نجاح الوساطة المدرسية، حيث تُحترم خصوصية المعلومات التي يُفصح عنها أثناء جلسات الوساطة، ولا تُنقل إلى أطراف خارجية دون موافقة المعنيين، هذا يعزز:

- ثقة المشاركين في العملية.
- صراحتهم في التعبير عن مشاعرهم ومواقفهم.
- أماناً نفسياً يُساعد على التوصل إلى حلول حقيقية للنزاع.

- بفضل السرية، يشعر الأطراف بالأمان للتحدث بحرية، مما يجعل الوساطة أكثر فعالية ونجاحًا.

✓ **الحياد:** يرتكز دور الوسيط المدرسي على الحياد التام، أي أنه لا ينحاز لأي طرف من أطراف النزاع، ولا يُصدر أحكامًا، بل يُيسر الحوار ويساعد الجميع على التعبير عن وجهات نظرهم بحرية، وهذا الحياد يضمن:

- يُعزز ثقة الأطراف في العملية.
- يُوفر مناخًا عادلاً ومتوازنًا.
- يُسهّل الوصول إلى حلول تُرضي الجميع دون فرضها من الوسيط.
- بفضل الحياد، يشعر المتنازعون بأنهم يُعاملون باحترام ومساواة، مما يُساعد على نجاح الوساطة وتحقيق نتائج إيجابية.

✓ **الاحترام المتبادل:** يقوم مسار الوساطة المدرسية على الاحترام المتبادل بين جميع الأطراف، سواء كانوا تلاميذ أو أساتذة أو وسطاء، ويُعد هذا الاحترام شرطًا أساسيًا لإنجاح الحوار، حيث يُمنح كل طرف الفرصة للتعبير عن رأيه دون مقاطعة أو تهجم، فالاحترام المتبادل يساهم في:

- تخفيف التوتر بين الأطراف.
- تعزيز روح التفاهم والتسامح، على احترام الآخر، مهما كان الخلاف، ويتم الإصغاء لكل طرف دون مقاطعة أو تهجم.

✓ **التركيز على التواصل:** تعزز مهارات الاستماع والتعبير عن الذات بوضوح واحترام وتُولي أهمية كبرى للتواصل الفعّال بين أطراف النزاع، لأنه يُعدّ المفتاح لفهم وجهات النظر المختلفة وتجاوز سوء الفهم، ويُشجع الوسيط على استخدام أساليب تواصل تقوم على الإصغاء النشط، التعبير الهادئ، واحترام الآخر، من خلال التركيز على التواصل:

- يتعلم التلاميذ التعبير عن مشاعرهم واحتياجاتهم بوضوح.
- تنخفض حدة النزاعات الناتجة عن التوتر أو سوء الفهم.

- يُبنى حوار بنّاء يفتح المجال لحلول واقعية وسلمية.
- يصبح التواصل في الوساطة أداة للتربية على السلم، لا مجرد وسيلة للنقاش.

✓ **تربوية وتعليمية ووقائية:** الوساطة كما سبق ذكره ليست فقط لحل النزاع، بل تُعد وسيلة لتعليم القيم والمبادئ والأخلاق مثل: التسامح، المسؤولية، والتفاهم، كما انها تساعد التلاميذ على النمو الشخصي والاجتماعي وتكون:

- تربوية: لأنها تسهم في غرس قيم إيجابية مثل التسامح، الاحترام، الحوار، وتحمل المسؤولية، فهي ليست فقط لحل النزاعات، بل لتربية المتعلمين على سلوك مدني وإنساني في التعامل مع الآخرين.
- تعليمية: لأنها تُمكّن التلاميذ من اكتساب مهارات حياتية مهمة، مثل الإصغاء، التعبير عن الذات، إدارة الغضب، والتفاوض. وهي بذلك تكمّل دور المدرسة في بناء شخصية المتعلم.
- وقائية: لأن اعتماد الوساطة يُساهم في الحد من تفاقم النزاعات داخل المدرسة، ويُقلل من العنف المدرسي، مما يخلق بيئة أكثر أمانًا واستقرارًا تساعد على التعلم والنجاح.

✓ **حل النزاع بطريقة سلمية:** تُعتمد الوساطة المدرسية كبديل عن العقاب أو العنف، لأنها تسعى إلى حل النزاع بشكل سلمي، من خلال الحوار والاحترام المتبادل، لا يوجد فائز أو خاسر، بل يعمل الجميع مع الوسيط للوصول إلى حل يُرضي الطرفين ويُنهي النزاع دون خصومة، الحل السلمي في الوساطة يُحقق:

- تهدئة النفوس وتخفيف التوتر.
- بناء علاقات جديدة على أساس التفاهم.
- تعليم التلاميذ وجميع الاطراف أن الخلاف لا يعني العداء، بل يمكن تجاوزه بالحوار.
- بهذا، تُصبح المؤسسات التربوية فضاءً للتعلم والعيش المشترك، لا للصراع والتمييز.

✓ **تعزيز المناخ المدرسي الإيجابي:** يُعد من أهم خصائص وأهداف الوساطة المدرسية، وذلك لأنها يسهم بشكل مباشر في تحسين العلاقات داخل المؤسسة التربوية، والحد من النزاعات، وخلق بيئة آمنة وداعمة للتعلم، ويكون ذلك بـــ:

- تقليل النزاعات وتحسين أساليب حلها.
- الوساطة المدرسية تتيح للتلاميذ والاساتذة والموظفين والعاملين في المؤسسات التربوية بمختلف أطوارها فرصة حل الخلافات بطريقة سلمية وعادلة.
- من خلال الحوار والاستماع النشط، يتعلم الطلاب كيفية التعبير عن مشاعرهم واحتياجاتهم دون عنف، مما يقلل من التوتر والعدوانية داخل المؤسسة.
- تعزيز ثقافة الاحترام والتفاهم عندما يُعتمد نهج الوساطة، تنتشر قيم الاحترام، والتسامح، والمسؤولية في المجتمع المدرسي، هذه القيم تسهم في بناء علاقات صحية بين التلاميذ، وبينهم وبين الأساتذة، مما يعزز الإحساس بالانتماء والثقة.
- تحسين التواصل داخل المدرسة الوساطة تعزز مهارات التواصل الفعّال، مثل الاستماع، التعبير عن الذات، وتفهم وجهات النظر الأخرى، هذا يساهم في تقوية العلاقات بين كل الأطراف داخل المؤسسة، ويقلل من سوء الفهم الذي قد يؤدي إلى نزاعات.
- تعزيز الشعور بالأمن والانتماء عندما يشعر التلاميذ بأن لديهم فرصة للتعبير عن مشاكلهم وإيجاد حلول لها بشكل سلمي، فإن ذلك يخلق بيئة يشعرون فيها بالأمان والدعم، هذا الشعور يدفعهم إلى المشاركة بشكل أكثر إيجابية في الحياة المدرسية.
- تنمية المهارات الاجتماعية والعاطفية الوساطة تتيح للطلاب فرصة تعلم مهارات مهمة مثل: ضبط النفس، التعاطف، التفكير النقدي، وتحمل المسؤولية، هذه المهارات تساهم في تحسين سلوكهم داخل المدرسة وخارجها.

- الحد من العقوبات التأديبية بتقديم بدائل تربوية للعقاب، مثل الجلسات التصالحية، تقل نسبة الطرد أو الفصل المؤقت، مما يبقي الطلاب في بيئة التعلم بدلًا من إقصائهم. من التوتر والصراعات داخل المدرسة، تخلق بيئة تعليمية آمنة ومحفزة على التعلم.

صفات الوسيط

تُعد شخصية الوسيط المدرسي محوراً أساسيًا في نجاح عملية الوساطة وتحقيق أهدافها التربوية والاجتماعية داخل البيئة التعليمية، فبقدر ما يتمتع الوسيط بصفات مهنية وأخلاقية، بقدر ما تكون الوساطة فعّالة وقادرة على إحداث تحول إيجابي في العلاقات بين أطراف النزاع، وفي ظل تنامي الحاجة إلى بدائل سلمية لحل النزاعات داخل المؤسسات التعليمية، أصبح من الضروري تحديد الصفات الجوهرية التي ينبغي أن يتحلى بها الوسيط المدرسي لضمان ممارسته لدوره بكفاءة وفعالية، وتشمل هذه الصفات جوانب شخصية، مثل الحياد، والقدرة على الاستماع والتعاطف، إضافة إلى كفاءات تواصلية وتنظيمية تسهم في تيسير الحوار وتحقيق التفاهم المشترك، وفي هذا السياق، نتناول هذا العنصر أبرز صفات الوسيط المدرسي ودورها في تعزيز جودة العملية الوساطية داخل المناخ المدرسي.

الحياد (Neutrality):

هو أحد المبادئ الأساسية التي ينبغي أن يتحلى بها الوسيط في الوساطة المدرسية، ويُقصد به أن يقف الوسيط موقفًا متوازنًا، دون أن ينحاز إلى أي طرف من أطراف النزاع، وعليه أن يتجنب تبني أي مشاعر أو أحكام مسبقة تجاه أحد الأطراف، والحرص على منح كل طرف نفس القدر من الوقت والاهتمام، والاستماع دون تفضيل.

- مثال توضيحي على الحياد: في إحدى المدارس الابتدائية، وقع خلاف بين تلميذين يدرسان معا بسبب تبادل الاتهامات حول سرقة أدوات مدرسية، طُلب من الوسيط المدرسي ــ وكان هو أستاذ من المؤسسة ــ التدخل لحل النزاع، خلال الجلسة، حرص الأستاذ على إعطاء كل طرف الوقت الكافي لعرض وجهة نظره دون

مقاطعة، ولم يُبدِ أي موقف أو انحياز لطرف على حساب الآخر، سواء من حيث تعبيره الجسدي أو كلماته أو نبرة صوته، كما تجنب استخدام عبارات توحي بالحكم أو الإدانة، بل ركّز على إعادة صياغة ما قاله كل تلميذ بلغة محايدة، وطرح أسئلة تساعد الطرفين على توضيح مواقفهما، بفضل هذا السلوك الحيادي، شعر التلميذان بالثقة والأمان، مما ساعدهما على الانفتاح والتوصل إلى تفاهم مشترك.

هذا المثال يُظهر كيف أن الحياد لا يعني فقط "عدم الانحياز"، بل هو مهارة تواصلية وسلوكية ضرورية لضمان نزاهة العملية الوساطية.

السرية (Confidentiality)

وهي التزام الوسيط بعدم الإفصاح عن أي معلومات أو أقوال يُدلي بها الأطراف خلال جلسات الوساطة، ما لم يُمنح إذنًا صريحًا بذلك، حتى يشعر الأطراف بالأمان للمشاركة بحرية عندما يعلمون أن ما يقولونه لن يُستخدم ضدهم.

- مثال توضيحي على السرية: بعد وقوع خلاف بين تلميذتين بسبب منشور على مواقع التواصل الاجتماعي، لجأت إحداهما إلى مدير المؤسسة لطلب المساعدة، خلال جلسات الوساطة مع المدير، شاركت التلميذتان معلومات شخصية وحساسة تتعلق بمشاعرهما وظروفهما العائلية، التزَم المدير إلتزاما تاما بمبدأ السرية، فلم يُفشِ أي معلومة لأي طرف خارج إطار الجلسة، سواء لأعضاء الفريق التربوية أو لأولياء الأمور، دون موافقة صريحة من التلميذتين، كما حرص على حفظ جميع المعطيات المتعلقة بالقضية في إطار مهني محكم، مما عزز ثقة التلميذتين به، وشجّعهما على التفاعل بصدق وانفتاح، ونتيجةً لذلك، نجحت الوساطة في إعادة العلاقة بين التلميذتين إلى مسارها الطبيعي في جو من الاحترام المتبادل، من هذا المثال نتأكد كيف أن السرية تُمثّل عنصراً أساسيًا في بناء الثقة بين الوسيط وأطراف النزاع، وهي ضرورية لفعالية العملية الوساطية.

القدرة على الإصغاء (La capacité d'écoute)

تشير إلى المهارة أو الكفاءة التي يمتلكها الوسيط، والتي تمكّنه من أن يصغي بفعالية، تشمل عناصر مثل الصبر، التحكم في الانفعالات، الانتباه للتفاصيل، والتفريق بين المعاني الظاهرة والخفية، هذه القدرة قد تكون موجودة، لكن الوسيط قد لا يُفعّلها في موقف معين (أي لا يُصغي فعلاً رغم امتلاكه للقدرة).

- مثال على القدرة على الإصغاء: يمكنك أن تتخيل وسيطًا في جلسة نزاع بين طرفين، حيث يتحدث أحد الطرفين بحرارة ويعبّر عن مشاعره بشكل مكثف، الوسيط الذي يمتلك القدرة على الإصغاء عليه أن يظهر صبراً هادئًا، لا يقاطع، ويراقب تعابير وجه المتحدث، يلتقط الكلمات المفتاحية والنبرة الصوتية، ويستطيع فهم ما وراء الكلمات (مثل المشاعر أو الاحتياجات الخفية) حتى لو لم تُقال صراحة، هذه القدرة تسمح له بعد انتهاء الطرف من الكلام أن يعيد صياغة ما فهمه بدقة، ليطمئن الطرف الآخر أنه قد تم الاستماع إليه بعمق، مما يخفف التوتر ويهيئ جوًّا من الثقة للتواصل . باختصار، القدرة على الإصغاء هي مهارة فنية وإنسانية تسمح للوسيط بالتفاعل مع الكلام والمشاعر بطريقة فعالة ومهنية، حتى لو لم يُظهر ذلك في كل لحظة.

الإصغاء (Écoute):

تعني أن يحسن الوسيط الاصغاء ويستمع بتركيز واهتمام للطرفين، دون مقاطعة، لفهم مشاعرهم ووجهات نظرهم بشكل دقيق، لما لهذه المهارة من أهمية في بناء الثقة وتشجيع التواصل الفعّال.

- مثال عن الإصغاء (كسلوك فعلي): في جلسة وساطة، يبدأ أحد الطرفين (مثلاً: الطرف "أ" علي) بالتحدث عن شعوره بالإهانة بسبب سلوك الطرف "ب" مصطفى في المؤسسة، أثناء حديث الطرف "أ" علي، يركز الوسيط انتباهه الكامل عليه، ينظر إليه مباشرة، يومئ برأسه بين الحين والآخر، لا يقاطعه، ولا يتشتّت بنظرٍ جانبي أو انشغال بالملاحظات، ثم بعد أن ينتهي الطرف "أ" علي، يرد الوسيط قائلاً" :أفهم من كلامك أنك شعرت بالإهمال وعدم الاحترام حين لم يتم استشارتك في القرار الأخير،

وهذا سبب لك توترًا وأثر على علاقتك بزميلك "ب" مصطفى. هل هذا ما تقصده؟ "

هذا هو الإصغاء الفعلي، حيث يُظهر الوسيط استماعه بتركيز، ويفهم ليس فقط الكلمات بل أيضًا المشاعر والمعاني العميقة، ويعيد التعبير عنها بلغة محايدة ومحترمة.

نقطة لابد من الإشارة اليها: ما الفرق بين الاصغاء والقدرة على الاصغاء؟

- ❖ الإصغاء: هو سلوك فعلي يُمارَس أثناء التفاعل، يتمثل في الانتباه الواعي والتركيز الكامل على ما يقوله الآخر، بهدف الفهم الدقيق لمعانيه الظاهرة والضمنية.
- ❖ القدرة على الإصغاء: هي صفة أو مهارة كامنة لدى الفرد، تمكّنه من الإصغاء بفعالية، وتشمل الاستعداد الذهني والانفعالي، والمهارات اللازمة لفهم الرسائل اللفظية وغير اللفظية.

الفرق الأساسي: الإصغاء = ممارسة فعلية.

القدرة على الإصغاء = إمكانية واستعداد داخلي.

الاحترام (Respect)

تعني أن يعامل الوسيط جميع الأطراف على قدم المساواة، دون تحيّز أو إصدار أحكام، يُظهر الاحترام من خلال الاعتراف بكرامة الآخرين وآرائهم، مهما كانت مختلفة.

- ▪ مثال توضيحي على الاحترام: خلال جلسة وساطة بين تلميذين، كان أحد الطرفين يتحدث بصعوبة ويجد صعوبة في التعبير عن مشاعره، كما كان متوترًا وخائفًا من أن يُحكم عليه، لاحظ الوسيط هذا الوضع، فحرص على أن يُظهر احترامًا واضحًا لمشاعر التلميذ وطريقته في التعبير، فلم يقاطعه أو يُصحح كلماته، بل استخدم لغة جسد مشجعة، ونبرة صوت هادئة، وعبارات مثل: "أنا أقدّر ما تشعر به" و"من حقك أن تعبّر عن رأيك"، كما تعامل بنفس القدر من الاحترام مع الطرف الآخر، دون تمييز، حتى عندما تصاعدت نبرة الحديث .بفضل هذا الأسلوب، شعر الطرفان بأن رأيهما مهم ومسموع، مما ساعد على تهدئة الأجواء وفتح المجال لحوار بناء، هذا

المثال يُظهر أن الاحترام في الوساطة لا يكون فقط في الكلام، بل أيضاً في الاستماع، التعامل، وحفظ كرامة كل طرف، وهو أساس لتيسير التفاهم وتخفيف التوتر.

القدرة على التواصل الفعّال (La capacité de communication efficace)

تعني امتلاك الوسيط لمهارات التعبير الواضح والدقيق عن الأفكار والمشاعر، مع استخدام لغة ملائمة للموقف ومستوى الفهم لدى جميع الأطراف، تشمل هذه المهارة أيضاً القدرة على طرح الأسئلة المناسبة، إعادة الصياغة، وتلخيص ما يُقال، ما يساعد في تسهيل الحوار وتقريب وجهات النظر، التواصل الفعّال يُعدّ أداة أساسية لضمان الفهم المتبادل وتحقيق نتائج إيجابية في الوساطة.

- مثال عن القدرة على التواصل الفعال: في جلسة وساطة، يوضح الوسيط للطرفين قواعد النقاش بعبارات بسيطة وواضحة، ويستخدم نبرة صوت هادئة ومحايدة. عندما يعبّر أحد الأطراف عن موقفه، يعيد الوسيط صياغة ما قيل بلغة محايدة توضح الفكرة وتُشعر المتحدث بأنه قد فُهم. كما يطرح أسئلة مفتوحة لتوضيح النقاط الغامضة ويشجع الطرفين على التعبير دون مقاطعة، هذا المثال يُظهر القدرة على التواصل الفعال من خلال:
  - ❖ وضوح التعبير.
  - ❖ الاستماع الجيد.
  - ❖ إعادة الصياغة.
  - ❖ استخدام لغة مناسبة للموقف.

التحكم في الانفعالات (La maîtrise des émotions)

تمثل في قدرة الوسيط على ضبط مشاعره الشخصية، خاصة في المواقف المتوترة أو أثناء مواجهة سلوك عدواني أو مستفز، هذه المهارة تُمكّن الوسيط من الحفاظ على حياده وهدوئه، مما يعزز مصداقيته لدى أطراف النزاع ويجعل عملية الوساطة أكثر فعالية، التحكم الانفعالي ضروري لمنع تصعيد التوتر وضمان سير الوساطة بسلاسة.

- مثال عن التحكم في الانفعالات: أثناء جلسة وساطة بين استاذين في المؤسسة، يتهم أحد الأطراف (الطرف "أ" علي) الوسيط ــ المدير ــ بالتحيز، ويرفع صوته بانفعال ويستخدم لهجة غاضبة، في هذه اللحظة، يبقى المدير هادئًا، لا يرد بانفعال، ويحافظ على تعابير وجهه المحايدة ونبرة صوته الهادئة، بدلاً من الدفاع عن نفسه، يقول: "أفهم أنك تشعر بعدم الارتياح تجاه مجريات الجلسة، وأنا مهتم بأن نستمر في بيئة يشعر فيها الجميع بالعدل، هل يمكن أن توضح لي أكثر ما أزعجك؟ "هذا الموقف يُظهر تحكمًا واضحًا في الانفعالات من خلال:
  - ❖ عدم الرد بانفعال.
  - ❖ الحفاظ على الحياد.
  - ❖ تحويل التوتر إلى فرصة للحوار البنّاء.

الحيطة والحذر(La prudence et la vigilance)

تشير إلى قدرة الوسيط على التحلي بالانتباه والدقة في التعامل مع المعلومات والمعطيات أثناء عملية الوساطة، الوسيط الحذر لا يتسرع في اتخاذ المواقف أو إصدار الأحكام، ويتصرف بوعي يحترم حساسية الوضع وخصوصية الأطراف، الحيطة ضرورية لتجنّب الوقوع في أخطاء قد تؤثر على مصداقية الوسيط أو تؤدي إلى فشل الوساطة.

- مثال عن الحيطة والحذر: في إحدى الثانويات، يتلقى مستشار تربوي ويسمى المراقب العام أيضا (يقوم بدور الوسيط) شكوى من تلميذ يدّعي أن أستاذًا عامله بظلم وقلل من شأنه أمام زملائه، بدلاً من مواجهة الأستاذ مباشرة أو إخبار الإدارة فورًا، يُظهر المستشار الحيطة والحذر، فيقوم أولا بـــ: الاستماع للتلميذ بانتباه دون إصدار أحكام، تدوين ما قيل دون إبداء رأي شخصي، التأكد من وجود معطيات كافية قبل اتخاذ أي خطوة، ثم يقول: "من المهم أن أسمع وجهة نظرك، وسأتعامل مع ما قلته بسرية واحترام، سأدرس الأمر بحذر، وسأتحقق من كل الجوانب قبل التواصل مع الأطراف الأخرى، هذا التصرف يُجسّد الحيطة والحذر في بيئة تربوية، من خلال:

- ❖ احترام حساسية الموقف.
- ❖ تجنّب التسرّع، وحماية جميع الأطراف إلى حين اتضاح الصورة.

العدالة (La justice)

العدالة تعني أن يعامل الوسيط جميع الأطراف بإنصاف وحياد، دون انحياز لأي طرف، يُظهر الوسيط العادل احترامه لحقوق الجميع، ويحرص على إعطاء كل طرف فرصة متساوية للتعبير عن وجهة نظره، العدالة تُسهم في بناء الثقة بين الأطراف وتعزيز مصداقية الوسيط.

- مثال توضيحي عن العدالة: في متوسطة، نشب خلاف بين تلميذين بسبب اتهام أحدهما الآخر بالغش في الامتحان، يُكلَّف الوسيط المدرسي بالنظر في النزاع، يحرص الوسيط على تطبيق مبدأ العدالة من خلال:
  - ❖ إعطاء كل طرف نفس القدر من الوقت لعرض وجهة نظره.
  - ❖ الاستماع لكليهما دون مقاطعة أو إصدار حكم مسبق.
  - ❖ استخدام نفس نوع الأسئلة للطرفين لتفادي الانحياز.
  - ❖ الامتناع عن اتخاذ قرارات بناءً على خلفية التلميذ أو سلوكه السابق.
  - ❖ التأكيد على أن هدف الجلسة هو الفهم المشترك لا العقاب.

ثم يقول الوسيط" :هدفي أن يحصل كل واحد منكما على فرصة متساوية للتعبير، وسأكون محايدًا تمامًا لأساعدكما على التوصّل لحل يحترم كرامة كل طرف". هذا المثال يُجسّد العدالة من خلال المساواة في المعاملة، الحياد، واحترام حقوق كل طرف في التعبير والدفاع عن نفسه.

المرونة (La flexibilité)

المرونة تعني قدرة الوسيط على التكيف مع ظروف الحوار وتغيّر المواقف، دون التمسك الصارم بمواقف أو طرق معينة. الوسيط المرن يبدع في إيجاد حلول مناسبة للطرفين ويُظهر استعدادًا لتعديل أسلوبه حسب طبيعة النزاع وسير الحوار، مما يزيد من فرص نجاح الوساطة

- مثال توضيحي للمرونة كصفة من صفات الوسيط في الوساطة المدرسية : في مؤسسة تربوية ما، حدث خلاف بين تلميذين في القسم بسبب تبادل الاتهامات خلال عمل جماعي، احتد النقاش وتحول إلى خصام شخصي أثّر على سير الحصة وأجواء القسم، تم تدخل الوسيط المدرسي ممثلا في أستاذهما أو مدير المؤسسة أو مسؤول القسم، خلال جلسة الوساطة، لاحظ الوسيط أن أحد التلميذين غاضب جداً ويرفض الحديث، بينما الآخر مستعد للتفاهم لكن بتوتر، بدل أن يصرّ الوسيط على اتباع خطة محددة أو فرض النظام بطريقة صارمة، أظهر مرونة في التعامل، فقام بما يلي: غيّر ترتيب الجلسة وبدأ أولاً بحديث فردي مع كل تلميذ بدل الجلسة الثنائية، استخدم أسلوباً هادئًا وغير رسمي لخلق جو من الأمان، تأقلم مع إيقاع كل تلميذ، ولم يضغط من أجل حلول فورية، عدّل طريقة طرح الأسئلة لتناسب شخصية كل طرف، بفضل مرونته، استطاع الوسيط أن يخلق ثقة بينه وبين التلميذين، ونجح في تهدئة الأجواء تدريجيًا، مما سمح بفتح باب الحوار والوصول إلى اتفاق يرضي الطرفين.

يعني أن المرونة هنا تعني قدرة الوسيط على:

- ❖ التكيف مع الوضعيات المختلفة.
- ❖ تعديل أسلوبه حسب طبيعة الأطراف، ظروف النزاع، وتطور الحوار، دون الخروج عن مبادئ الوساطة.

المحاضرة الثامنة: مراحل الوساطة المدرسية

مراحل الوساطة المدرسية

بعد أن تعرفنا في المحاضرات السابقة على مفهوم الوساطة المدرسية وأهميتها في البيئة التربوية، ننتقل اليوم إلى الجانب العملي، حيث سنغوص في قلب العملية الوسيطية نفسها، من خلال استعراض المراحل السبع التي تمر بها الوساطة المدرسية، فمجرّد معرفة ما هي الوساطة لا يكفي لإنجاحها، بل لا بد من فهم كيف تُمارس فعليًا، وما هي الخطوات التي ينبغي على الوسيط اتباعها بدقة، من لحظة استقباله للنزاع إلى غاية الوصول إلى اتفاق مرضٍ لجميع الأطراف، خلال هذه الحصة، سنفصل كل مرحلة على حدة، موضحين الهدف منها، الأدوات المستخدمة، والأساليب التواصلية المناسبة، مع الإشارة إلى بعض الممارسات الواجب تجنّبها، كما سنتوقف عند بعض الحالات التطبيقية لتقريب الفهم وتحفيز التفكير النقدي، كما قلنا عملية الوساطة تمر عبر سبع مراحل مراحل أساسية وهي كما يلي:

1 ــ مرحلة التهيئة والتحضير (La phase de préparation et de planification):

تُعد من أهم المراحل في عملية الوساطة المدرسية، إذ تشكل الأساس الذي تُبنى عليه باقي المراحل. تتمثل هذه المرحلة في إعداد البيئة المناسبة لإجراء الوساطة، وضمان توفر الشروط المبدئية الضرورية لإنجاح التدخل الوسيط. وتشمل هذه المرحلة مجموعة من الخطوات والإجراءات، نذكر منها :

جمع المعلومات الأولية: يقوم الوسيط بجمع معطيات حول النزاع، أطرافه، وتاريخه، لفهم السياق العام للمشكلة.

التواصل مع الأطراف: يتصل الوسيط بكل طرف على حدة لشرح طبيعة الوساطة، أهدافها، ومبادئها (كالسرية، الطوعية، والحياد).

تهيئة المكان والزمان: يُختار مكان مناسب لعقد جلسة الوساطة بحيث يوفر الخصوصية، والراحة النفسية، ويُحدد موعد يتناسب مع جميع الأطراف.

بناء الثقة: يسعى الوسيط خلال هذه المرحلة إلى طمأنة الأطراف وبناء علاقة قائمة على الاحترام المتبادل والثقة، مما يساعد في نجاح العملية لاحقًا.

تحديد الإطار العام للوساطة: يتفق الأطراف على القواعد التنظيمية (كآداب الحوار، واحترام الآخر) لضمان سير الوساطة في مناخ إيجابي.

أهمية المرحلة: تلعب هذه المرحلة دورًا جوهريًا في تقليل التوتر، وتحفيز الأطراف على التفاعل بإيجابية، كما أنها تُجنب الوسيط المفاجآت خلال جلسة الوساطة الفعلية. إن أي خلل أو تقصير في هذه المرحلة قد يؤدي إلى فشل الوساطة أو انسحاب أحد الأطراف.

- **مثال توضيحي عن المرحلة الأولى وكيفية اجرائها:**

نشب خلاف بين تلميذين في السنة الرابعة ابتدائي بسبب تبادل الإهانات إثر لعبة جماعية في ساحة المدرسة.

التهيئة والتحضير: الوسيط (أستاذ التربية البدنية) يستدعي التلميذين بشكل فردي كل واحد وحده، يتحدث مع كل تلميذ بلغة بسيطة ومطمئنة:

ــ أنا هنا فقط لأفهم ما حدث ونحاول معًا إيجاد حل يجعلكم تشعرون بالارتياح في القسم وساحة اللعب، ويؤكد لهما أن ما سيقال سيبقى سريًا وأن اللقاء ليس للعقاب.

يسأل كل تلميذ إن كان مستعدًا للجلوس مع زميله والتحدث بأمان، يُجهز الوسيط مكانًا مريحًا في المدرسة (مثلاً مكتبة المدرسة أو قاعة النشاطات)، يضع قوانين بسيطة مكتوبة أو مرسومة (لا مقاطعة، احترام المتكلم، لا صراخ...)، يوفر بطاقات مرسومة تساعد التلاميذ على التعبير عن مشاعرهم (غضب، حزن، فرح...).

2 ــ مرحلة فتح الجلسة (الترحيب وتوضيح القواعد) (Phase d'ouverture de la séance)

هي المرحلة الأساسية في سير عملية الوساطة المدرسية، تُعتبر هذه المرحلة بمثابة التمهيد الذي يُهيّئ الأجواء لانطلاق حوار بنّاء وآمن بين الأطراف المعنية بالنزاع (عادة تلاميذ، وأحيانًا أولياء أو أعضاء من الطاقم التربوي)، تهدف هذه المرحلة إلى وضع الأسس التي تقوم عليها الوساطة، وتُبنى فيها الثقة بين الوسيط والأطراف، من أهداف هذه المرحلة:

ــ استقبال الأطراف والترحيب بهم: تقديم الجو المناسب نفسيًا واجتماعيًا للطرفين المتنازعين.

ــ عرض دور الوسيط: توضيح أن الوسيط ليس قاضيًا ولا طرفًا في النزاع، بل دوره هو تسهيل الحوار.

ــ شرح قواعد الجلسة: مثل احترام الدور في الكلام، عدم المقاطعة، السرية، والاحترام المتبادل.

ــ تعريف الوساطة ومراحلها: تزويد الأطراف بمفهوم الوساطة وأهدافها، ومراحل الجلسة بشكل عام.

ــ التأكيد على الطوعية: تأكيد أن المشاركة في الوساطة اختيارية، ويمكن لأي طرف الانسحاب في أي وقت.

ــ تهيئة المناخ العاطفي: بناء شعور بالأمان والاطمئنان لتشجيع الأطراف على التعبير بحرية.

أهمية هذه المرحلة: تُعدّ هذه المرحلة حاسمة لضمان نجاح الوساطة؛ إذ إنها تؤسس لمناخ من الثقة والانفتاح، كما أنها تقلل من حدة التوتر وتحد من السلوك الدفاعي للأطراف، مما يُمهّد لطرح وجهات النظر بشكل هادئ ومنظّم.

- **مثال توضيحي عن المرحلة الثانية وكيفية اجرائها:**

وقع خلاف بين تلميذين من السنة الثانية متوسط بسبب إشاعة نشرها أحدهما عن الآخر عبر مواقع التواصل، مما أدى إلى توتر وعراك خفيف في ساحة المدرسة.

ــ فتح الجلسة :الوسيط (مدير المتوسطة أو مستشار التوجيه أو مستشار التربية أو أستاذ) يبدأ الجلسة بعد جلوس الطرفان في مكان محايد وهادئ داخل المتوسطة، مثل مكتب المستشار.

ــ الترحيب: يبدأ الوسيط بتحية الطرفين ويشكرهما على قبول الحضور" أشكركما لأنكما هنا، هذا يدل على أنكما مستعدان لمحاولة حل هذا الخلاف بطريقة حضارية ".

ــ تذكير بقوانين الوساطة: يراجع مع الطرفين القواعد الأساسية، الاستماع باحترام، عدم المقاطعة تجنّب الإهانات، الحفاظ على السرية.

ــ تحديد الدور: يشرح الوسيط أنه لن يحكم بينهما، بل دوره فقط هو المساعدة على فهم كل طرف للآخر.

ــ رواية الوقائع: يُطلب من كل طرف أن يروي ما حدث من وجهة نظره، دون مقاطعة الآخر.

الوسيط يستخدم أسئلة مفتوحة مثل" :ماذا حدث؟ كيف شعرت؟ ماذا كنت تتمنى أن يحدث بدل ذلك؟ "أثناء حديث كل طرف، يُظهر الوسيط التعاطف والحياد، يُلخّص الوسيط كلام كل طرف بعد الانتهاء لضمان الفهم" : إذن، أنت شعرت بالإهانة لأن زميلك نشر شيئًا لم يكن صحيحًا عنك... هل هذا دقيق؟".

3 ــ مرحلة سرد وجهات النظر (Phase de l'expression des points de vue)

تُعدّ من المراحل الجوهرية في عملية الوساطة المدرسية، حيث يُمنح الأطراف المتنازعة الفرصة للتعبير عن مواقفهم ومشاعرهم وتجاربهم المرتبطة بالنزاع، تهدف هذه المرحلة إلى تعزيز الفهم المتبادل وبناء الثقة بين الأطراف، من خلال السماح لكل طرف بسرد روايته الخاصة دون مقاطعة أو إصدار أحكام، يقوم الوسيط خلال هذه المرحلة بتسيير الحوار بطريقة حيادية، ويعمل على ضمان أن يشعر كل طرف بالاحترام والإنصات، كما يُسهم الوسيط في إعادة صياغة ما يُقال بلغة محايدة، لتقليل التوتر وإبراز المصالح المشتركة أو الجوانب الإنسانية في القصة، تُعتبر هذه المرحلة أساسية لتجاوز المشاعر السلبية (كالغضب أو الإحباط)، وتمهيد الطريق نحو البحث عن حلول توافقية، لأنها تساعد على توضيح الأسباب الحقيقية للنزاع وليس فقط مظاهره السطحية.

- **مثال توضيحي عن المرحلة الثالثة وكيفية اجرائها:**

نشب خلاف بين تلميذين في السنة الثالثة ثانوي (شعبة علوم تجريبية) بسبب مشروع جماعي لم يُنجز كما اتُفق عليه، حيث شعر أحدهما أن الآخر استغلّه ولم يشارك بجدية، سرد وجهات النظر:

بعد أن تم فتح الجلسة وتبادل رواية الوقائع، ينتقل الوسيط إلى تعميق الفهم من خلال سرد وجهات النظر .تشجيع التعبير عن المشاعر والدوافع :يطلب الوسيط من كل طرف أن يُفسّر وجهة نظره بشكل أعمق" :ما الذي جعلك تتصرف بهذه الطريقة؟ ما الذي كنت تحاول تحقيقه؟ كيف كنت ترى الموقف من جانبك؟ "التلميذ الأول يقول مثلاً: "أنا كنت غارق في دروس الدعم، وقلت له ذلك. كنت أتوقع منه أن يفهم ظروفي، لا أن يتهمني بالتقصير ". التلميذ الثاني يرد: "لكنني شعرت أنني أعمل وحدي، ولم ترد حتى على رسائلي. هذا المشروع يؤثر على التقييم النهائي، ولم أستطع تحمّل المسؤولية بمفردي ".الوسيط يعيد صياغة كلام كل طرف لإبراز الفهم" :إذن، من جهة أنت تشعر بأنك لم تُقدَّر ظروفك، ومن الجهة الأخرى، أنت شعرت بالإهمال والتخلي ".استخدام وسائل بصرية إن لزم: في بعض الحالات، قد يرسم الوسيط خريطة ذهنية على ورقة يوضح فيها مشاعر الطرفين ونقاط الضغط .الحفاظ على التوازن: يتأكد الوسيط من أن كل طرف عبّر بحرية، وبأن الطرف الآخر كان يستمع دون مقاطعة أو ردود انفعالية.

4 ــ مرحلة تحديد النقاط الجوهرية للنزاع (La phase d’identification des points essentiels du conflit)

تُعد هذه المرحلة من المراحل الأساسية والمحورية في عملية الوساطة المدرسية، حيث يقوم الوسيط بتحليل الوضع وفهم جذور النزاع بشكل دقيق، من خلال جمع المعلومات من الأطراف المعنية وتحديد النقاط التي تمثل السبب الحقيقي وراء الخلاف، لتوضيح القضايا الرئيسية التي يجب معالجتها لتحقيق حل فعال ومستدام للنزاع، وتعتمد هذه المرحلة على مهارات الاستماع النشط، والحيادية، والقدرة على تحليل المواقف لتوجيه الأطراف نحو فهم متبادل يساهم في إزالة أسباب النزاع وتعزيز التواصل الإيجابي بينهم.

- **مثال توضيحي عن المرحلة الرابعة وكيفية اجرائها:**

نعود إلى الخلاف الذي سبق لنا الحديث عنه بين تلميذين في السنة الرابعة ابتدائي بسبب شجار وقع أثناء اللعب في الساحة، حيث اتهم أحدهما الآخر بأنه "غشّ في اللعبة" وتطور الموقف إلى شتائم.

ــ تحديد نقاط الاتفاق والاختلاف: بعد أن عبر كل طرف عن وجهة نظره (المرحلة السابقة)، يقوم الوسيط بمساعدتهما على التعرّف على ما يتفقان عليه وما يختلفان فيه بطريقة مبسطة ومناسبة لعمريهما.

ــ الوسيط يسأل:

- ❖ هل يمكننا أن نبحث عمّا تتفقان عليه؟
- ❖ ما الذي تشتركان فيه من هذا الموقف؟

نقاط الاتفاق (يستخرجها من حديثهما): كلاهما يحب اللعب في الساحة، كلاهما يشعر بالحزن عندما يتشاجر مع صديق، كلاهما لا يحب أن يُتّهم بالغش.

الوسيط يرسم جدولاً بسيطًا على ورقة:

عمودين بعنوان "نتفق على" و"نختلف في"، ويكتب معهما أو يتركهما يملآن الجدول معًا.

نقاط الاختلاف: أحدهما يرى أن الآخر غش، والثاني يرى أنه لم يقصد، أحدهما شعر بالإهانة من كلمة قالها الآخر، بينما الثاني يراها مزحة.

تعزيز الإدراك المشترك: يُظهر الوسيط أن الاختلاف طبيعي، ويُثني على شجاعتهما في التعبير، أن تختلفا لا يعني أن تبقيا غاضبين، بل يمكن أن نفهم بعض أكثر من خلال هذا الاختلاف.

5 ــ مرحلة البحث عن الحلول (La phase de recherche de solutions)

حيث يتم خلالها التركيز على إيجاد حلول مشتركة وقابلة للتطبيق للمشكلات أو النزاعات التي نشأت بين الأطراف المعنية، في هذه المرحلة يقوم الوسيط بتوجيه الحوار نحو استكشاف الخيارات المختلفة التي قد تلبي مصالح جميع الأطراف، ويعمل على تشجيع

المشاركين على التفكير الإبداعي والمرونة في المواقف، تهدف هذه المرحلة إلى تمكين الأطراف من المشاركة الفاعلة في صنع القرار، وتحقيق تفاهم مشترك يُساعد على تهدئة النزاع وتحسين العلاقات داخل البيئة المدرسية، وتعتمد هذه العملية على التواصل الفعّال، والاحترام المتبادل، والتعاون، مع محاولة الوصول إلى حلول توافقية تلبي احتياجات الجميع، بدلاً من فرض قرارات من طرف واحد.

- **مثال توضيحي عن المرحلة الخامسة وكيفية اجرائها:**

نعود إلى النزاع بين تلميذين في السنة الثانية متوسط بسبب إشاعة نُشرت على مواقع التواصل، أدت إلى توتر كبير بينهما داخل القسم وخارجه.

ــ اقتراح الحلول: بعد أن فهم الطرفان وجهات نظر بعضهما وتعرفا على نقاط الاتفاق والاختلاف، ينتقل الوسيط إلى توجيههما نحو اقتراح حلول ترضي الطرفين.

ــ الوسيط يوضح الهدف: الآن وقد عبّر كل منكما عما في قلبه، ما رأيكما أن نبحث معًا عن حلول تساعدكما على تجاوز هذا الخلاف؟

يترك المبادرة للطرفين، التلميذ الأول يقترح: أنا مستعد أحذف المنشور من صفحتي وأعتذر له أمام الزملاء.

ــ التلميذ الثاني يقترح: وأنا لن أذكر الموضوع أو اعيد الحديث فيه مع أحد، وسأبدأ من جديد في التعامل.

ــ الوسيط يشجع الحوار المشترك: هل توافق على هذا العرض؟ هل هناك شيء إضافي تحتاجه لتشعر بالارتياح؟

ــ تدوين المقترحات: يُسجل الوسيط الحلول على ورقة، ويقرأها بصوت عالٍ لتأكيد الفهم المتبادل، والتأكد من واقعية الحلول: يتأكد الوسيط أن الحلول قابلة للتطبيق، وليست خيالية أو مبنية على وعود عاطفية مؤقتة، تشجيع التعهد الشخصي، كل طرف يعبّر عن التزامه، حتى بشكل رمزي (مصافحة – توقيع رمزي – وعد شفهي أمام الوسيط).

6 ــ مرحلة الاتفاق (Étape de l'Accord)

تهدف إلى الوصول إلى تفاهم مشترك بين الأطراف المتنازعة، في هذه المرحلة، يعمل الوسيط على تسهيل الحوار بين الأطراف المعنية، بهدف صياغة اتفاقات واضحة ومقبولة من الجميع لحل النزاع بطريقة سلمية وبناءة، تعتمد هذه المرحلة على مهارات التواصل الفعال، والقدرة على الاستماع، وتعزيز الثقة بين الأطراف، بحيث يتم التوصل إلى حلول توافقية تحترم حقوق الجميع وتساهم في تحسين العلاقات داخل البيئة المدرسية، تتميز مرحلة الاتفاق بأنها تعزز من حس المسؤولية الذاتية لدى الاطراف، وتشجعهم على اتخاذ قرارات مدروسة بشأن سلوكهم، مما يحد من تكرار النزاعات ويخلق جواً إيجابياً يدعم التعلم والتنمية الشخصية.

- **مثال توضيحي عن المرحلة السادسة وكيفية اجرائها:**

نتابع نزاع التلميذين في السنة الثالثة ثانوي (شعبة علوم تجريبية) بخصوص مشروع جماعي لم يُنجز كما اتُّفق عليه، وأدى إلى توتر شخصي أثّر على سير العمل في القسم.

ــ مرحلة الاتفاق: بعد أن طُرحت الحلول وقُبلت من الطرفين، ينتقل الوسيط إلى صياغة اتفاق واضح وملزم (أدبيًا وأخلاقيًا)، إعادة صياغة الحلول المتفق عليها.

الوسيط يقول: إذن، اتفقتما على أنكما ستنجزان ما تبقى من المشروع معًا، وأن كل طرف سيلتزم بالمهام المتفق عليها، وستحددان وقتًا أسبوعيًا للتشاور، كما تعهدتما بعدم التطرق إلى الخلاف السابق أمام الزملاء، والتركيز على إنهاء المشروع بروح الفريق، كتابة الاتفاق (إن أمكن)، يُشجع الوسيط الطرفين على كتابة بنود الاتفاق بخط يديهما أو التوقيع عليها في ورقة بسيطة، كرمز للالتزام، تحتوي الورقة على:

- ❖ أسماء الطرفين.
- ❖ بنود مختصرة وواضحة.
- ❖ تاريخ الجلسة.
- ❖ توقيع رمزي للطرفين + الوسيط.

ــ التأكيد على النية الحسنة: يُشجّع الوسيط الطرفين على تبادل عبارة إيجابية مثل:

❖ أنا مستعد نفتح صفحة جديدة.

❖ أنا مستعد أن نتعاون من أجل النجاح في البكالوريا.

ــ الاحتفال الرمزي بالاتفاق: قد يقترح الوسيط أخذ صورة رمزية (إن سمحت الإدارة) أو تشجيعهما على تقديم المشروع النهائي معاً أمام القسم كتتويج للصلح.

7 ــ مرحلة المتابعة (اختيارية) (Phase de suivi) (Follow-up Stage)

هي إحدى المراحل الأساسية في عملية الوساطة المدرسية، وتأتي بعد الانتهاء من جلسات الوساطة نفسها، تهدف هذه المرحلة إلى مراقبة تنفيذ الحلول والاتفاقات التي تم التوصل إليها خلال الوساطة، والتأكد من استمرار تطبيقها بشكل فعال.

تتمثل أهمية مرحلة المتابعة في:

ــ تقييم مدى التزام الأطراف المعنية بالاتفاقات، حيث يتم التأكد من أن الأطراف المتنازعة يلتزمون بحل النزاع الذي تم الاتفاق عليه.

ــ رصد التطورات والتحولات في العلاقة بين الأطراف، لمعرفة ما إذا كانت هناك أي انتكاسات أو مشاكل جديدة قد نشأت بعد الوساطة.

ــ تقديم الدعم المستمر إذا دعت الحاجة، ويتم تقديم دعم إضافي أو إعادة جدولة جلسات الوساطة لتعزيز الحلول المتفق عليها.

ــ تساعد هذه المرحلة في تعزيز استدامة الحلول وتحقيق بيئة مدرسية أكثر إيجابية، مما يقلل من احتمالية عودة النزاعات أو تصاعدها.

- **مثال توضيحي عن المرحلة السابعة والاخيرة وكيفية اجرائها:**

نُنهي ما بدأناه في المرحلة الأولى، تلميذان في السنة الرابعة ابتدائي تصالحا بعد خلاف أثناء اللعب، حيث اتهم أحدهما الآخر بالغش، وتطور الأمر إلى شتائم، تمّ الاتفاق على الاعتذار المتبادل والعودة للعب معاً مع احترام قواعد اللعب.

المتابعة والتقويم: بعد أسبوع من جلسة الوساطة، يقوم الوسيط (الأستاذ أو مدير المدرسة أو المشرف التربوي) بمتابعة الوضع.

ـــ لقاء غير رسمي مع كل تلميذ بمفرده يسأله بهدوء:

- ❖ كيف كانت الأمور هذا الأسبوع؟
- ❖ هل التزمتما بما اتفقتما عليه؟
- ❖ هل ظهرت مشكلة جديدة؟

ـــ ملاحظة السلوك داخل القسم والساحة: يراقب الوسيط مدى تفاعل الطفلين مع بعضهما، هل يلعبان معًا؟ هل عاد التوتر؟ هل احترما القواعد المتفق عليها؟

ـــ تعزيز السلوك الإيجابي: إذا لاحظ تحسنًا، يُشجعهما شفهيًا أمام المجموعة أو يضع لهما ملصقًا إيجابيًا في لوحة النجباء في القسم كمكافأة معنوية.

ـــ التقويم الذاتي للتلميذين: يستعمل الوسيط أدوات بسيطة مثل بطاقة الابتسامة/العبوس (وجه سعيد = التزام – وجه حزين = خلل)، يختارها التلميذ بنفسه.

ـــ التدخل إذا عاد التوتر: في حال ظهرت مؤشرات عدم التزام، يُعيد التذكير بالاتفاق، وقد يُعقد لقاء قصير لإعادة التوازن.

ـــ تقرير ختامي (للتوثيق إن لزم): يُعد الوسيط تقريراً مبسطًا للإدارة أو لأولياء الأمور (إن اقتضى الأمر)، يُلخص فيه: الوضع قبل وبعد الوساطة، مدى الالتزام، التوصيات (دعم، متابعة نفسية، تعزيز الثقة...)، وهكذا نكون قد أكملنا المراحل السبع للوساطة المدرسية، مع تطبيق عملي.

ـــ خلاصة:

الوساطة المدرسية آلية فعّالة وحيوية لبناء بيئة تعليمية قائمة على الحوار والتفاهم، حيث تسهم بشكل مباشر في تقليل النزاعات والصراعات داخل المؤسسات التربوية، من خلال تبني مراحل منظمة تبدأ بالتهيئة والتحضير، وتمتد إلى المتابعة والتقويم، يمكن للوساطة أن تعزز مهارات التواصل بين الطلاب وتنمي لديهم قيم التسامح واحترام الآخر.

كما تلعب دوراً رئيسياً في إعداد أجيال قادرة على حل المشكلات بطرق سلمية، مما ينعكس إيجابياً على المناخ الدراسي وجودة التعلم، ولذا، فإن إدماج الوساطة ضمن سياسات المدرسة التربوية لا يُعَدّ خياراً فحسب، بل ضرورة استراتيجية لتحقيق التنمية الشاملة والارتقاء بالعملية التعليمية/التعلمية.

المحاضرة التاسعة: شروط الأساسية للجوء إلى الوساطة المدرسية

الشروط الأساسية للجوء إلى الوساطة المدرسية: اللجوء إلى الوساطة يتطلب توفر بعض الشروط الأساسية حتى تكون ممكنة وناجحة، ومن أهم هذه الشروط:

ـ شروط تتعلق بالوسيط (المتدخل في الوساطة):

الحياد والموضوعية: يجب أن يكون الوسيط غير منحاز لأي طرف من أطراف النزاع.

الاستماع الفعّال: القدرة على الإصغاء للطرفين بدون مقاطعة أو إصدار أحكام.

السرية: احترام خصوصية ما يُقال خلال الوساطة وعدم إفشائه.

الاحترام المتبادل: إظهار الاحترام لجميع الأطراف بغض النظر عن خلفياتهم أو مواقفهم.

التكوين والتدريب: أن يكون الوسيط قد تلقى تكويناً في تقنيات الوساطة والحوار .

ـ شروط تتعلق بالأطراف المتنازعة:

القبول بالوساطة طواعية: يجب أن يتم اللجوء إلى الوساطة بموافقة الطرفين.

الاستعداد للحوار: انفتاح الطرفين على الاستماع لبعضهما والسعي لإيجاد حل.

الالتزام بالاحترام المتبادل: تجنب الإهانات أو السلوك العدائي أثناء الجلسة.

ـ شروط تتعلق بالمناخ المدرسي:

توفر بيئة آمنة: مكان مناسب تُعقد فيه الوساطة بعيداً عن الضغط أو التهديد.

دعم الإدارة: تشجيع المؤسسة التربوية لمبادرات الوساطة واعترافها بدورها التربوي.

ثقافة الحوار والتسامح: ترسيخ ثقافة السلم واحترام الاختلاف داخل المجتمع المدرسي.

ـ شروط تنظيمية:

إجراءات واضحة: وجود بروتوكول أو دليل يوضح كيفية التعامل مع النزاعات المدرسية.

متابعة وتقييم: تتبع نتائج الوساطة لضمان احترام الاتفاقات وتقييم فعالية العملية.

المحاضرة العاشرة: أثر الوساطة المدرسية على المناخ المدرسي

الوساطة المدرسية لها أثر كبير على المناخ المدرسي، حيث تُستخدم الوساطة كأداة لتحسين العلاقات داخل البيئة المدرسية وتقليل النزاعات، ما ينعكس إيجابيًا على الأداء العام للتلاميذ والاساتذة على حد سواء.

وتتجلى آثارها فيما يلي:

1 ــ تعزيز ثقافة الحوار والتسامح: الوساطة تُنمّي قيم الاستماع، احترام الرأي الآخر، ومنه فهي تنمي مهارات التواصل، وتسهم في البحث عن حلول سلمية، مما ينعكس إيجابا على الحياة المدرسية عموما، ويؤدي الى خلق بيئة مدرسية يسودها التفاهم والتعاون بدل العنف أو العدوانية.

2 ــ تقليل نسب العنف المدرسي: من خلال التدخل المبكر في حالات الشجار أو التنمر، يتم فضّ النزاعات قبل أن تتفاقم، فأغلب حالات العنف تنطلق بسبب سوء تفاهم بسيط، ومن خلال الوساطة يتعلمون كيفية التحكم في الغضب، كما انها تمنع استمرار النزاع في شكل ثأر او انتقام متبادل، وبذلك تشجع التلاميذ على التعبير عن مشكلاتهم بطريقة سلمية وآمنة وتجعلهم يشعرون بالمسؤولية ويكونون أكثر التزاما بقواعد السلوك.

3 ــ تحسين العلاقات بين مختلف الفاعلين التربويين: تساعد على بناء علاقات إيجابية بين التلاميذ فيما بينهم، وبينهم وبين الأساتذة أو الإدارة، تقلل من التوترات اليومية التي تؤثر على سير العملية التعليمية/التعلمية وبذلك يكون لها الأثر الإيجابي المباشر على المناخ المدرسي وبذلك تكون البيئة المدرسية أكثر تعاونا، ايمانا، وتفهما، وهذا التحسن لا ينعكس على سلوك الافراد فقط بل يساهم في بناء مدرسة منتجة وقادرة على احتواء الجميع.

4 ــ رفع التحصيل الدراسي: عندما يشعر التلميذ بالأمان والاحترام داخل المدرسة، تزداد قدرته على التركيز والمشاركة، المناخ الإيجابي الذي توفره الوساطة يجعل الأفراد يركزون، يتفاعلون، يثابرون ما يؤدي في النهاية الى رفع التحصيل الدراسي بشكل ملموس.

5 ــ بناء مدرسة دامجة وآمنة: الوساطة تدعم فكرة المدرسة الدامجة التي تراعي الفروق الفردية والاجتماعية، حيث يشعر الجميع بالقبول والانتماء، وتحفز على احترام التنوع الثقافي والاجتماعي واللغوي داخل المؤسسة.

6 ــ تحسين الانضباط الذاتي واحترام القواعد: الوساطة المدرسية تُعلّم التلاميذ كيفية تحمّل المسؤولية عن سلوكهم، لأنها لا تعتمد على العقاب، بل على الحوار والفهم المتبادل، عندما يُطلب من التلميذ أن يشرح وجهة نظره، ويستمع للطرف الآخر، ويفكر في حل للنزاع، فإنه يتعلم كيف يضبط نفسه ويتصرف بوعي في المواقف المشحونة، هذا يُعزز احترام القواعد المدرسية لأنه ينبع من قناعة داخلية، وليس خوفًا من العقوبة، كما أن التلاميذ الذين يشاركون في جلسات الوساطة يكتسبون وعيًا أكبر بعواقب أفعالهم.

7 ــ توفير بيئة تعليمية هادئة ومحفزة: عندما تُحل النزاعات بطريقة سلمية، ويشعر التلاميذ بالأمان والانصاف، يقل التوتر داخل الصفوف، وتختفي الأجواء العدوانية أو المشحونة، هذا يخلق مناخًا هادئًا يساعد على التركيز والتعلم، كما أن وجود آليات لحل المشكلات دون عنف يُشجع التلاميذ على المشاركة بفعالية في الأنشطة الصفية، ويزيد من تحفيزهم الذاتي، لأنهم يشعرون أن المدرسة مكان يحترمهم ويوفر لهم فرصًا للتطور الشخصي والاجتماعي.

مـــــراجع:

1. Habermas, J. (1984). The Theory of Communicative Action, Volume 1: Reason and the Rationalization of Society. (Translated by Thomas McCarthy). Boston: Beacon Press.: Moore, C. W. (2014). The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict. Jossey-Bass.
2. Burton, J. (1990). Conflict: Resolution and Prevention. St. Martin's Press. Al-Krenawi, A., & Graham, J. R. (2000). Conflict Resolution in Schools: Conflict Theory and Practice.

1. مقالات ودراسات عربية في الوساطة المدرسية مثل :أبو زيد، م. (2017). "الوساطة المدرسية كاستراتيجية لحل النزاعات بين الطلاب". مجلة العلوم التربوية.
2. هابرماس، يورغن. (1984). نظرية الفعل التواصلي، الجزء الأول: العقل وتحديث المجتمع. ترجمة: توماس مكارثي. بوسطن: بيكون برس .ويمكنك أيضاً الإشارة إلى كتابات عربية تناولت نظرية هابرماس، مثل :د. عزمي بشارة (1996). الخطاب والسياسة: مقاربة نقدية لنظرية الخطاب عند هابرماس. المركز الثقافي العربي.