وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

محاضــرات في
الوساطة المدرسية

لطلبة السنة أولى ماستر علم النفس المدرسي

د/ حنان مالكي

السنة الجامعية: 2020/2019

أهداف التعليم:

يهدف مقياس الوساطة المدرسية إلى تعريف الطالب في السنة أولى ماستر تخصص علم نفس مدرسي على ماهية الوساطة عامة، والوساطة المدرسية خاصة، ودورها كآلية لمواجهة العنف المدرسي ومختلف مظاهر الهدر التربوي بجميع أنواعه.

السداسي: الأول

وحدة التعليم: الاستكشافية

المادة: الوساطة المدرسية.

الرصيد: 01

المعامل: 01

أهداف التعليم: (ذكر ما يفترض على الطالب اكتسابه من مؤهلات بعد نجاحه في هذه المادة، في ثلاثة أسطر على الأكثر)

التعرف على الوساطة المدرسية ومهامها في المدرسة

التعرف على دور الوسيط وخصائصه

المعارف المسبقة المطلوبة (وصف مختصر للمعرفة المطلوبة والتي تمكن الطالب من مواصلة هذا التعليم، سطرين على الأكثر)

محتوى المـــــادة:

الوساطة المدرسية

مدخل: لمحة تاريخية عن الوساطة.

الوساطة بصفة عامة.

1. التعاريف، المفاهيم القريبة (التحكيم / المصالحة / التفاوض).
2. مجالات الوساطة.
3. صفات وخصائص الوسيط.
4. مراحل الوساطة.

الوساطة المدرسية:

1. تحديات الوساطة المدرسية.
2. الإجماع في الوسط المدرسي.
3. أثر الوساطة المدرسية على المناخ المدرسي.

مهام الوساطة:

1. الوقاية ومكافحة العنف في المدرسة بالخصوص التحرش.
2. الوقاية ومكافحة التغيب والتسرب المدرسي.
3. تطوير سلوك المواطنة وثقافة الحوار وتقبل الآخر.

طرائق الوساطة:

1. الوساطة عن طريق الراشد.
2. الوساطة عن طريق التلاميذ.

فهرس المحتويات

الصفحـة

أهداف التعليم.

مقدمـــــة 08

مدخل: لمحة تاريخية عن الوساطة..... 10

1- مدخل نظري..... 11

- الوساطة في المجتمعات اليهودية القديمة..... 12
- الوساطة في المجتمعات المسيحية..... 12
- الوساطة في عصر النهضة..... 13
- الوساطة في الحضارة الإسلامية..... 13
- تطور الوساطة..... 14
- تطور الوساطة في الوطن العربي 16

الوساطة بصفة عامة: 18

1. التعاريف، المفاهيم القريبة (التحكيم / المصالحة / التفاوض) 18

أ.بعض التعاريف الخاصة بالوساطة..... 18

ب.مفهوم الوساطة المدرسية..... 21

جـ-تعريف الوساطة في اللغة والاصطلاح..... 21

- الوساطة كعملية 24
- خصائص الوساطة 26
- الفرق بين الوساطة المدرسية والوساطة الطلابية 29
- جلسة الوساطة الطلابية 30

ب. بعض المفاهيم القريبة 31

- التحكيم 31
- المصالحة 33
- التفاوض 34

2. مجالات الوساطة 37

أ. على المستوى النظري 39

ب.على المستوى الاجرائي 39

- محدودية عملية الوساطة الطلابية 40
- فوائد الوساطة المدرسية 41
- أهداف برنامج الوساطة المدرسية 42
- خطوات إدارة جلسة الوساطة 43

3. صفات وخصائص الوسيط 46

- خطوات عملية في اختيار الوسيط 53

4. مراحل الوساطة 54

الوساطة المدرسية: 66

1. تحديات الوساطة المدرسية 66
2. الإجماع في الوسط المدرسي 69

3. أثر الوساطة المدرسية على المناخ المدرسي 72

مهام الوساطة: 75

1. الوقاية ومكافحة العنف في المدرسة بالخصوص التحرش 75
   - تعريف العنف المدرسي 75
   - الوساطة والعنف الجنسي 81
2. الوقاية ومكافحة التغيب والتسرب المدرسي 88
   - أ. مفهوم التغيب 89
   - ب.مفهوم التسرب المدرسي 89
   - جـ- الوساطة والتغيب والتسرب المدرسي 90
3. تطوير سلوك المواطنة وثقافة الحوار وتقبل الآخر 92
   - أ. مفهوم المواطن والمواطنة 92
   - ب.الوطنية، المواطنية، والتربية الوطنية 94
   - جـ- الوساطة المدرسية والتربية على المواطنة 98

طرائق الوساطة: 99

1. الوساطة عن طريق الراشد 99

2. الوساطة عن طريق التلاميذ 100

خاتمـــــــة 105

قائمة المراجع 107-106

مقدمـــة:

عرفت المؤسسات التربوية ومنذ نشأتها العديد من المشكلات التربوية التي وقفت حائلا دون تحقيق أهدافها البيداغوجية، خاصة مع تقعد الحياة الاجتماعية بتطور المجتمعات لتعرف هذه الأخيرة العديد من الظواهر السلبية في جميع مؤسساتها الاجتماعية وعلى رأسها مؤسسات التربية والتعليم. وفي ظل هذه الحيثيات ظهرت ضرورة ملحة للبحث عن آليات لمواجهة مختلف المعضلات التربوية داخل جدران المؤسسات التربوية وخارجها.

فبعد أن تيقن المتخصصون والباحثون في التربية بعدم نجاعة أسلوب العنف في تقويم سلوك المتمدرسين واصلاحهم في شتى المراحل التعليمية، خاصة مع انتشار التنمر والتهرب من المدرسة والانحراف وتعاطي الممنوعات والجريمة، اعتمد بعضهم إلى البحث عن آليات جديدة تخلف استخدام القوة والعنف في التربية، فاهتدى فريق منهم إلى تجريب الوساطة في المؤسسات التربوية، بعد أن أثبتت نجاعتها في المجال القانوني والسياسي من خلال حل النزاعات على مستوى الأفراد والجماعات والدول.

إن الهدف من تدريس مقياس الوساطة المدرسية للسنة الأولى ماستر علم نفس مدرسي هو تعريف الطلبة بماهية الوساطة المدرسية كمقياس سداسي يقدم لهم، وفق محاور أساسية شملت ما يلي:

تقديم مدخل عام تاريخي يوضح الوساطة عبر مختلف العصور وكيفية استخدامها وتطورها، ثم اعطاء تعريفات مختلفة للوساطة وماهيتها، فتوضيح الفرق

بينها وبين بعض المفاهيم المشابهة والقريبة منها كالتحكيم والمصالحة والتفاوض، إلى توضيح أهم مجالين للوساطة على المستوى النظري والاجرائي، لننتقل فيما بعد لتحديد تعريف للوسيط التربوي وأهم خصائصه، وصولا إلى مراحل الوساطة.

ثم معالجة الوساطة المدرسية من خلال التطرق إلى ثلاث عناصر أساسية: تحديات الوساطة وماهية الاجماع في الوسط المدرسي، وتوضيح أثر الوساطة على الوسط المدرسي.

وختمنا المطبوعة بعرض أهم مهام الوساطة، المتمثلة في: الوقاية ومكافحة العنف في المدرسة خاصة التحرش، الوقاية ومكافحة التغيب والتسرب المدرسي، تطوير سلوك المواطنة والحوار وتقبل الآخر. وصولا إلى تقديم طرائق الوساطة واخترنا منها: عن طريق الراشد وعن طريق التلاميذ. فخاتمة وقائمة بالمراجع المعتمدة في انجاز المطبوعة.

مدخل: لمحة تاريخية عن الوساطة.

عرف الانسان الأول ظاهرة النزاع والعنف، ولعل أول نزاع كان بين الاخوين قابيل وهابيل أبناء سيدنا آدم، وكالذي كان بسبب الحقد والغيرة التي زرعهما ابليس- لعنه الله- في نفس أحد الاخوين، وكانت حادثة قتل لقابيل لأخيه هابيل أول حادثة للعنف، وبعد أن تكونت المجتمعات على اختلافها تفشت ظاهرة العنف والنزاع إما للحفاظ على الحياة والممتلكات أو رغبة في الحصول على ما يملكه الغير والتوسع في الأراضي.

فالنزاع إذن، صفة انسانية لازمت الطبيعة البشرية، إلا أن الله ميز البشر بالعقل الذي جعل الانسان يختلف عن الحيوان ويتميز عنه، ولتستمر الحياة الاجتماعية لابد من وجود قوانين تحكم الحياة الاجتماعية وتسيرها، وترجع الحقوق لأهلها وتحاسب المتعدين على الغير، فظهر القضاء الذي يتم من خلال حسم المنازعات وتسويتها بين مختلف الخصوم.

ومع التطور والتغير الذي عرفته المجتمعات اليوم وزيادة مختلف المعاملات الاقتصادية والتجارية، وتعقدها مما جعل نشوء المنازعات بين مختلف الاطراف أمرا حتميا، في مقابل تزايد مطرد للدعاوي والخصومات التي تعرض على المحاكم، ونتيجة لوجود العديد من الاجراءات والقواعد القانونية جعل من حسم النزاع وتسويته يتطلب الكثير من الوقت يصل إلى العديد من السنوات، مما يجعل المشاكل والنزاعات تحتد بدل أن تحل. هذا ما جعل بعض الباحثين في مختلف التخصصات يبحثون عن

وسائل بديلة لحل المنازعات المدنية بين الافراد، خاصة التي يمكن أن تحل وديا دون اللجوء إلى القضاء، ومنه بين هذه الوسائل السلمية والودية التي من شأنها أن تحقق العدالة الاجتماعية، التوفيق والمصالحة والتحكيم والوساطة.

فالوساطة وسيلة ودية عرفتها المجتمعات القديمة واعتمدتها الشريعة الاسلامية ومختلف الشرائع السماوية الاخرى في سبيل تسوية النزاعات في مختلف المجالات والميادين، سواء القانونية، الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية وغيرها. وسنحاول من خلال هذا المقياس التطرق إلى نوع خاص ومحدد بالمجال التربوي التعليمي ألا وهي الوساطة المدرسية، كوسيلة لمواجهة العنف والهدر التربوي الذي عرفته المؤسسات التعليمية في مختلف الاطوار وعبر مختلف المجتمعات.

فلقد كشف تقرير البنك الدولي حول "اصلاح التعليم في الشرق الأوسط وشمال افريقيا" الصادر سنة 2008، وجود نسبة هامة من الأطفال الذين يعانون من الفشل الدراسي والتكرار وضعف التحصيل الدراسي في اللغات والعلوم (المجلس الأعلى للتعليم:2009)، حيث عرفت الحياة المدرسية صعودا متناميا للعنف المدرسي سواء العنف المتبادل بين التلاميذ أو العنف الموجه إما لبنايات المؤسسات التعليمية وممتلكاتها أو اتجاه المدرسين والمدرسات.

إن هذه الظواهر الثلاثة تستدعي التفكير، ومن زوايا مختلفة طبعا في المشاكل والصعوبات التي يعاني منها التلاميذ الذين يعتبرون أساس العملية التربوية برمتها، ولعل استمرار أو بالأحرى تزايد حدة بعض هذه المشاكل (ضعف التحصيل الدراسي، العنف المدرسي، الغش في الامتحانات، وغيرها) يدل على محدودية الآليات التي يتم اتخاذها للحد من تلك الظواهر لأن هذه الإجراءات غالبا ما يتم

اقتراحها دون معرفة حقيقية بالمتعلمين ومشاكلهم وحاجياتهم، لذا استوجب التفكير في آلية يمكن من خلالها حل النزاعات ومختلف الخلافات بين التلاميذ، لكي لا تتصاعد فاقترح –ومن خلال خبرة المرشدين التربويين وعلماء النفس المدرسي الوساطة.

1- مدخل نظري:

وضح الباحث (كريستوفرو.مور:2007) أن الوساطة تملك تاريخا عريقا ومتنوعا في جميع حضارات العالم، فالحضارة اليهودية والمسيحية والاسلامية والهندوسية والبوذية والكونفوشية وغيرها من ة في ممارسة الوساطة. وقدم العديد من الأمثلة التي تشير إلى مدى اتساع وتطور عملية الوساطة كعملية لحل النزاعات، نذكر منها:

الوساطة في المجتمعات اليهودية القديمة:

كان زعماؤها الدينيون والسياسيون يمارسون الوساطة من أجل حل الخلافات المدنية والدينية، ثم لعب الحاخامات كما لعب المحاكم الدينية أدوارا مهمة في الوساطة سواء في اسبانيا، أم في شمال افريقيا وإيطاليا وأوروبا الشرقية والوسطى، وخلال حكم الإمبراطورية العثمانية في الشرق الأوسط، وعمل هؤلاء على اصدار الأحكام لفض النزاعات بين رعيتهم. وكانت هذه المحاكم على الأغلب أساسية في حماية الهوية الثقافية.

الوساطة في المجتمعات المسيحية:

فقد انتقلت التقاليد اليهودية في حل النزاعات إلى المجتمعات المسيحية النامية، التي كانت ترى في المسيح وسيطها الأكبر، حيث يشير الانجيل إلى المسيح على أنه الوسيط بين الله والانسان، إذ ورد في اصحاح تيموثي 2.5-2.6 ما يلي: "لأن هناك الها واحدا، ووسيطا واحدا بين الله والانسان، وهذا الوسيط هو يسوع المسيح الذي وهب نفسه فداء لنا جميعا ليشهد بذلك في الزمن المناسب". هذه الفكرة المتعلقة بوجود وسيط، وجدت تجسيدها في دور رجال الدين كوسطاء بين رعية المؤمنين وبين الله عز وجل.

الوساطة في عصر النهضة:

بقيت الكنيسة الكاثوليكية في أوروبا الغربية والكنيسة الأرثوذكسية في شرق المتوسط تشكلان المؤسسات التي تدير مراكز التوسط وحل النزاعات في المجتمع الغربي. فقد كان رجل الكنيسة يتوسط في قضايا النزاعات العائلية، وقضايا الاجرام والنزاعات الدبلوماسية بين النبلاء. وفي وصف لإحدى قضايا التوسط في العصور الوسطى، تظهر تفاصيل حول كيف استطاعت الكنيسة ورجال الدين توفير ملاذ للشخص المعتدي خلال فترة حل النزاع وكيف حل النزاع، وكيف عملوا كوسطاء بين عائلتين في قضية اغتصاب وكيف وافقت عائلة المغتصبة عند التسوية بدفع تعويض مالي لعائلة المرأة المغتصبة، بعد أن وعدوا بإيجاد زوج لها.

الوساطة في الحضارة الإسلامية:

للوساطة تقاليد عريقة في الحضارة الاسمية، ففي العديد من المجتمعات الرعوية التقليدية في الشرق الأوسط، كانت النزاعات تحل غالبا عن طريق عقد اجتماع

لكبار السن في المجتمع، يتم فيه النقاش والجدال وتوضيح الأمور والتوسط من أجل حل نزاع جوهري أو قبلي أو قضايا عالقة بين العشائر. أما في المناطق الحضرية فقد تم ادراج الأعراف ضمن قانون الشريعة الذي كان يفسر ويطبق من قبل وسيط يدعى القاضي، وهؤلاء المسؤولون لم يحكموا بتطبيق الشريعة فحسب، بل عملوا أيضا كوسطاء بين الناس.

تطور الوساطة:

كما شهدت الصين واليابان وكذلك عدد من المجتمعات الأسيوية ممارسة واسعة لعملية الوساطة، حيث شددت الأديان والمناهج الفلسفية هناك على اجماع الرأي وعلى الاقناع الأخلاقي، وعلى السعي لإيجاد توازن وتوافق في العلاقات الاجتماعية، ولعبت فيها السانغا (الجماعات الدينية المؤلفة من الكهنة والراهبات) أدوار الوساطة بين الجماعات والمجتمعات البوذية أولا في الهند والصين ولاحقا في سيرلانكا ونيبال والتبت واليابان.

ومع ظهور المجتمع العلماني في الغرب، توسعت أعمال الوساطة كما ازدادت أعداد الوساطة، ومارست النقابات الوساطة في أوساط كما فعل المواطنون المحترمون في المدن النامية من أجل حل النزاعات. وعلى الرغم من استمرار رجال الدين في لعب دور الوسطاء في مجالات العلاقات المحلية والعلاقات بين الجماعات والدول، إلا أن نهوض حكم القضاء والدول القومية أدى إلى ازدهار سوق الوسطاء العلمانيين، وأصبح القضاة العلمانيون يتوسطون ويصدرون الأحكام القضائية، كذلك عمل السفراء والمبعوثون من أجل إثارة وتوضيح القضايا والمشاكل الاجتماعية، ومن أجل تعديل المصالح المتضاربة ونقل معلومات ذات منفعة متبادلة لكلا الطرفين.

كذلك تنامت الوساطة في المستعمرات الامريكية وغيرها، إلى أن وصلت في النهاية إلى كندا والولايات المتحدة، حيث قامت الطوائف الدينية كالكويكرز والمتطهرين، والجماعات العرقية الصينية واليهودية بتطوير أساليب بديلة لحل النزاعات كانت طوعية وغير رسمية في طبيعتها.

ويشاطر(سروجي:2007) الباحث أعلاه، حيث أكد أن الوساطة تطورت في العالم، حيث وضح أن الوساطة تملك تاريخيا عريقا ومتنوعا في جميع حضارات العالم، حيث مورست كوسيلة لحل النزاعات، ثم توسعت ممارسة الوساطة في الزمن المعاصر بشكل متسارع في جميع أنحاء العالم، خاصة خلال العقود الاخيرة، ويرجع هذا الاهتمام إلى توسع ادراك حقوق الانسان وكرامته واتساع الطموحات نحو مشاركة ديمقراطية في جميع المستويات السياسية، والاجتماعية، وكذلك إلى تزايد الاعتقاد بأن للفرد حقا في المشاركة في القرارات التي تؤثر على حياته، وفي السيطرة عليها وإلى ظهور أخلاقيات تدعم الحرية الفردية، في مقابل تنامي عدم الرضا والسخط من ديكتاتورية صانعي القرار، وفوقيتهم وأساليب اتخاذ قراراتهم، والتسويات المفروضة على الفقراء، والتي لا تخاطب احتياجات الحقيقية والضرورية، وكذلك ارتفاع تكاليف المعيشة وتدمير التضامن بين الأشخاص وبين المجتمعات من خلال طرق عدائية لحل النزاعات التي تنتهي بطرف رابح وطرف خاسر.

وعلى الرغم من انتشار استخدام الوساطة في العديد من البلدان والثقافات، إلا أنها نمت أسرع في الولايات المتحدة الأمريكية، وكندا وكان أول مجال يشهد مؤسسة رسمية للوساطة في الولايات المتحدة الامريكية المتحدة هو ادارة العلاقات العمالية، ففي عام 1913 أنشئت وزارة العمل الامريكية وتم تعيين هيئة من "وسطاء

المصالحة"، من أجل معالجة النزاعات بين العمال، والادارة تحول هذه الهيئة لاحقا لتصبح خدمات المصالحة الأمريكية، ثم أعيد تنصيبها عام 1947 تحت اسم خدمات الوساطة والمصالحة الفيدرالية.

تطور الوساطة في الوطن العربي:

إن عمليات الوساطة تمارس للوصول إلى تسويات في المجتمعات العربية، فالمجتمع العربي الذي شهد وقوع نزاعات باستمرار، اضطر إلى تطوير آليات لتسوية الخلافات التي إذا خرجت عن السيطرة، فإن بإمكانها تدمير النسيج الاجتماعي برمته، وقد ظل العالم العربي يمارس عملية الوساطة، والمصالحة على المستويات العشائرية والقروية منذ قرون بالطرق التقليدية المعروفة لتسوية النزاعات، وما تزال هذه الطرق تتبع حتى يومنا هذا، وقد تكيفت مع الزمن الحديث، وأصبحت تستخدم في تسوية النزاعات السياسية، والعسكرية داخل الدول العربية وفيما بينها. (سروجي،2007،ص71)

ويضيف (كريستوفرو.مور:2007) أعن عمليات الوساطة قد مورست للوصول إلى تسويات في المجتمعات العربية، فالمجتمع الذي يشهد وقوع نزاعات باستمرار، يضطر إلى تطوير آليات لتسوية الخلافات التي إذا خرجت عن السيطرة، فإن بإمكانها تدمير النسيج الاجتماعي برمته... وتعتبر الوساطة شأنا أساسيا في مجتمعات الشرق الأوسط في القضايا التي تمس الشرف أو الكرامة أو حفظ ماء الوجه، حيث تقدم التنازلات من أجل تسويتها. وفي مثل هذه الحالات يصعب إجراء المفاوضات وجها لوجه ويتطلب الأمر وجود وسيط من أجل فصل الأطراف المتنازعة والوصول إلى ترتيب مقبول يحفظ الشرف أو الكرامة. وفي العديد من مجتمعات الشرق الأوسط

وشمال افريقيا، تمارس عمليات الوساطة من قبل وسيط يتمتع بالاحترام بين قومه أو من قبل شخص له منزلة خاصة، كما في العراق وفي أوساط بعض القبائل في المغرب والجزائر. ولكن الوسطاء في العالم العربي بشكل عام، يجب أن يكونوا محايدين غير متحيزين ويتمتعون بمركز رفيع بحيث لا يستطيع أي من الأطراف المتنازعة أن يمارس عليهم أية ضغوط، واستخدام الوسطاء في حل النزاعات التجارية أو في أوساط الأعمال يعتبر أمرا مألوفا في الشرق الأوسط، وتمارس القرى في الأردن الوساطة مستخدمة زعامات المجتمعات المحلية كوسطاء.

الوساطة بصفة عامة:

1. التعاريف، المفاهيم القريبة (التحكيم/ المصالحة/ التفاوض):

أ. بعض التعاريف الخاصة بالوساطة:

كما سبق ووضحنا من خلال المدخل التاريخي للوساطة، أن هناك العديد من الانواع للوساطة، فلقد وظفت في جميع المنازعات المدنية بدءا بالمنازعات القانونية، ووصولا إلى المنازعات في جميع المؤسسات الاجتماعية والتي من بينها المؤسسات التربوية، إلا أن هناك أكثر من نوع يمكن أن نجده في المؤسسات التعليمية، فإلى جانب الوساطة المدرسية، هناك الوساطة التربوية، والتي سنحاول التطرق إليها بشيء من التفصيل لنفرق بينها وبين الوساطة المدرسية.

- **الوساطـة التربويـة:**

ان الوساطة التربوية كما هو معمول بها في بعض الدول مثل فرنسا واسبانيا من شأنها أن تساعد على تحقيق الاندماج المدرسي والاجتماعي للتلاميذ الذين يعانون من مشاكل في التوافق المدرسي (سوء التكيف مع المدرسة)، وتحسين جودة التحصيل الدراسي داخل الفصول الدراسية والحد من بعض المشكلات التربوية.

وتعرف الوساطة التربوية على أنها: "مجموع المساعدات والدعامات والارشادات التي يمكن لشخص مؤهل تقديمها لشخص آخر بهدف جعله قادرا على ولوج معرفة

ما: معارف، مهارات، إجراءات العمل، حلول وغيرها، ولا يقتصر نظام الوساطة على المجال التربوي والتعليمي فقط، بل وجدت تطبيقات لها في نظام التكوين والتمرس والتدريب داخل المقاولات من خلال نظام "الاحتضان" أو في المجال الحرفي كما كان معمولا به قديما في الطوائف والحرف المهنية.

وقد توصل مجموعة من علماء النفس والتربية إلى أهمية الوساطة "الوساطة التربوية" سواء تلك التي يقوم بها المدرس أو أي شخص آخر له تجارب ومعارف يمكن أن تفيد المتعلم(ة) في مجال بناء التعلمات وتحقيق التفاعل الاجتماعي والمعرفي بين التلاميذ.

هذا، وقد كشفت أعمال فيكوتسكي (محمد طه،الذكاء الإنساني:2006) عن الدور الذي يلعبه الراشد بالنسبة للتلميذ(ة) في عملية التعلم من خلال مقارنته بين ما يتعلمه لوحده، ومقدار ما يتعلمه أثناء مرافقة شخص راشد له أثناء اكتساب المعارف والكفايات، فالخبرات المعرفية التي يكونها التلميذ في حالة وجود شخص راشد تفوق تلك التي تقوم ببنائها واكتسابها لوحده.

*** المتدخلون في مجال الوساطة التربوية وأهم مجالاتها:**

كما سبق ووضحنا أن المدرس يعتبر من أهم عناصر نظام الوساطة التربوية؛ لأنه يرافق المتعلم خلال سنة دراسية تمكنه من معرفة لا بأس بها بشخصية الطفل ومشكاله، والعوائق التي يعاني منها داخل المدرسة (مشاكل صعوبات التعلم) والأسرة (مشاكل اسرية) ومحيطها (مشاكل علائقية وتواصلية مع مؤسسات المجتمع

الأخرى)، وعلى هذا الأساس فإن الوساطة يجب أن تطال ثلاثة جوانب أساسية هي:

أ. **بناء المعارف والكفايات:** ويتطلب ذلك أن يكون المدرس وسيطا حقيقيا بين المعرفة والتلميذ خلال مختلف عمليات بناء المعارف، والسهر على نقل المعرفة من اطارها العلمي المحض إلى إطار قابل للتدريس، وهذا الجانب يتوجه بالخصوص إلى تطوير القدرات والخطاطات المعرفية للتلميذ (Jean Piaget)، ومن النتائج المتوقعة من خلال الوساطة في هذا المجال تحقيق تعلم المعارف الأساسية لدى المتعلم في مجال العلوم واللغات.

ب. **تذليل المشاكل الاجتماعية والنفسية للمتعلم(ة):** عن طريق ربط جسور التواصل بين المدرسة والمحيط الأسري للتلميذ(ة)، ومساعدته كذلك على الاندماج في فضاءات المؤسسة التعليمية مثل مختلف النوادي المدرسية، وينتظر من هذا النوع من الوساطة تحقيق مجموعة من النتائج الإيجابية مثل إيجاد حل مشترك بين الأسرة والمدرسة لمشاكل التلميذ وتقديم المساعدات الممكنة له، وانخراط التلميذ(ة) في الحياة المدرسية بما تشمله من نوادي بيئية وحقوقية وأنشطة تربوية ورياضية وغيرها.

جـ- خلق تفاعل ايجابي بين المتعلمين فيما بينهم: وإطلاق دينامية تنافسية إيجابية قائمة على التعلم المتبادل فيما بين المتعلمين، والمهام الموكلة لمنشطي الوساطة التربوية هي: تنظيم أنشطة تربوية وفنية وتشجيع العمل التشاركي، وتكريس الانتماء للمدرسة.

ويتوقع من خلال هذه المجهودات معالجة الكثير من مشاكل المدرسة مثل: العنف المتبادل بين التلاميذ، والعنف الموجه لبنايات المؤسسة وممتلكاتها، وتحقيق تنشئة اجتماعية تستجيب لحاجيات المجتمع في مجال المواطنة واحترام الحقوق والواجبات.

*** مفهوم الوساطة المدرسية:**

قبل التطرق إلى مفهوم الوساطة المدرسية، نوضح أولا مفهوم الوساطة في اللغة والاصطلاح ونعرف نوعا آخر من الوساطة هو ضمن الوساطة المدرسية، وتعريف المدرسة.

*** تعريف الوساطة في اللغة والاصطلاح:**

جاءت الوساطة في اللغة من أصل (وسَط، يسطُ، وسطاً) وسطة المكان، والقوم بمعنى جلس وسطهم، و(وسط) القوم في باب (وعد) و (وِسطة) أيضا بالكسر أي (توسطهم) والأصبع (الوسطى) معروفة ما بين البنصر والسبابة، والتوسط بين الناس من الوساطة، والوسيط هو وسيط بين المتخاصمين. وفي اللغة اللاتينية، يعود أصل هذه الكلمة إلى كلمة Médiateur- Médiator بمعنى توسط، وهو الذي لا علاقة له ولا اتصال بشيء أو بشخص إلا بطريقة مباشرة عن طريق وسيط. وكلمة

وسيط تعود في اللغة اللاتينية إلى كلمة ميدياتور بمعنى الشخص الذي يتوسط أو الذي يتم اختياره بغرض الوصول إلى اتفاق. (آزاد حيدر باوه،2016،ص17)

أما الاصطلاح:

فالوساطة تعرف بشكل عام على أنها التدخل في مفاوضات أو في نزاع من قبل طرف ثالث مقبول من الطرفين ولا يمكن سلطة أو يملك سلطة محدودة في اتخاذ القرار، ويعمل على مساعدة الأطراف المعنية على الوصول طوعا إلى تسوية مقبولة من الطرفين المتنازعين. وبالإضافة إلى معالجة القضايا الأساسية، يمكن للوساطة أن تؤسس لوجود علاقات ثقة واحترام بين الأطراف وأن تعززها أو أن تنهي هذه العلاقات بأقل التكاليف المادية وأقل الأضرار النفسية.(كريستوفر مور، 2007،ص38)

ومن خلال التعريف السابق يمكننا القول أن الوساطة هي عملية تدخل يمكن أن يكون يملك سلطة أو يحضى بخصائص تؤهله لأن يكون وسيطا بين طرفين نزاع من أجل فك النزاع والوصول إلى حل يرضي الأطراف المتنازعة، كما وضح التعريف خصائص للوساطة فهي تقوم على شروط وأسس منها أنها لا بد أن تقوم على الثقة المتبادلة بين الأطراف والوسيط من أجل حل سلمي وودي للنزاع.

وجاء في مؤلف القاضي (آزاد حيدر باوه:2016) العديد من التعريفات للوساطة نذكر منها:

عرفت الوساطة من قبل أ.سليكيو بأنها: "العملية التي يساعد من خلالها طرف ثالث شخصين أو أكثر على التوصل إلى حل نابع منهم بشأن قضية ما". أما مور فيرى

بأنها: "التدخل في النزاع والمفاوضات من طرف ثالث، محايد، وغير متحيز، ومقبول من الطرفين وليس لديه أية قوة أو سلطة لاتخاذ أو فرض قرار ما بهدف مساعدة أطراف النزاع في التوصل طواعية إلى تسوية مشتركة مقبولة من كل منهما وإن لم يكن لكل موضوعات النزاع". وكذلك عرفها السيد علاء آباريان بأنها: "وسيلة لحل النزاعات من خلال تدخل شخص ثالث نزيه وحيادي ومستقل يزيل الخلاف القائم، وذلك باقتراح حلول عملية منطقية تقرب وجهات نظر المتنازعين بهدف إيجاد صيغة توافقية، وبدون أن يفرض عليهم حلا أو يصدر قرارا ملزما".

وهي الجهد الذي يقوم به طرف ثالث، مستقل عن أطراف النزاع الرئيسية ويتسم بالحيادية، لمساعدة الأطراف في تسوية النزاع، وتبقى كل القوة والتأثير والمسؤولية عن القرارات بيد الطرفين المتنازعين، وتنحصر مهمة الوسطاء في تسيير عملية الاتصال والتفاوض بين الطرفين، وفي تهيئة الأجواء المناسبة للحوار. (دليل الوساطة الطلابية،2016،ص18)

لقد اتفقت التعريفات الاصطلاحية أعلاه وحتى اللغوية أن الوساطة هي عملية ووسيلة لفض النزاع بين أطراف متنازعة يكون فيها القائم بها وهو الوسيط هو الطرف الثالث والذي تتوفر فيه شروط خاصة لإنجاحها كالحيادية والخبرة والقبول من طرف أطراف النزاع بغية الوصول إلى حل شامل لموضوع النزاع أو جزء منه يرضي جميع الأطراف ويجعلهم متفقين ومتفاهمين على الحل بطريقة سلمية وودية.

ويضيف (Jean A.MIRIMANOFF) أن النزاع صفة لازمت العلاقات الإنسانية، والوساطة هي أسلوب حواري سلمي يستخدم في حل النزاعات، حيث جاء في مؤلفه ما يلي:

« L'esprit de médiation se fonde sur la croyance en capacité des personnes à trouver en soi les forces et les ressources suffisantes pour se sortir d'une situation conflictuelle. Toutefois, face à certains conflits, les personnes concernées ne parviennent pas à les gérer. La médiation part du principe que la présence d'un tiers, indépendant et sans pouvoir concernant l'objet du conflit, pourra les aider à renouer et, le dialogue et, le cas échéant, leur permettre de trouver une solution aux problèmes qui les opposent.

(https://ch.linkedin.com/in/jean-a-mirimanoff-78520932 /21/12/2018 a09.11)

* الوساطـة كعمليـة:

وضح الباحث (كريستوفرو مور:2007) أنه بالرغم من أن الوساطة تمارس في أنحاء العالم كوسيلة لحل النزاعات الشخصية والمؤسسية والتجارية والقانونية والمجتمعية والحكومية والعرقية والدولية، وعلى الرغم من توثيق أساليبها في تطبيقات وحالات دراسية معينة، إلا أنه وحتى وقت قريب لم تجر إلا القليل من الدراسات حول الاستراتيجيات والتكتيكات المعينة التي يستخدمها الوسطاء، كذلك لم يتم عرض سوى تحليلات كانت إما عامة جدا وإما خاصة لدرجة تحد من تطبيقها على المدى الأوسع.

إننا نتفق مع الباحث أعلاه في عدم وجود أساليب موثقة عامة في تطبيق الوساطة، وأنها لا تتعدى أن تكون استراتيجيات وآليات مستخدمة في حل النزاعات المختلفة، وهذا راجع لاختلاف النزاعات ودرجة حدة والمجال والأطراف الذين يحدث بينهم النزاع، وبذلك فالوساطة تختلف من حالة لأخرى وهذا ما يجعل عملية الوساطة من أصعب العمليات السلمية والودية في حل النزاعات، نتيجة لصعوبة دور الوسيط في

اختيار الاليات التي يجب أن تستخدم في مختلف مواقف النزاع ومواضيعه، وهذا ما جعل من عملية الوساطة كذلك عملية حساسة ومعقدة ومتشابكة، يعتمد نجاحها على خبرة الوسيط مؤهلاته وخبراته.

أما الباحث(حبيب بن صافي:2019) فيرى أن مفهوم الوساطة يرتكز على أربع عبارات وتعطي لها مدلولها وهي: الصراع والسلطة والآخر والمنهج، ولاكتشاف هذه العلاقة ينبغي التطرق لهذه العبارات والعلاقة الموجودة بينهما. ويضيف لا يمكني تفادي وجود الصراعات في العلاقات الإنسانية كونها جزء لا يتجزأ من الحياة الإنسانية، فكما أن التفاهم بين الأفراد هي من الأمور الطبيعية، فالتصادم هو أيضا أمر طبيعي. وفي الحياة الاجتماعية خاصة لما يكون تفاعل بين فردين أو أكثر وجماعتين أو أكثر، يصبح الصراع ممكنا حول مسائل متعددة مثل تعريف القوانين وكيفية أدائها وآلية المكافآت والعقوبات والاعتراف أو نفي القيم والهويات وغيرها، فمن جهة يمكن للصراع أن يؤسس إذا قام بتغيير بنى قديمة وتوازنات أصبحت هشة من أجل اقتراح أخرى أكثر تكيفا مع متطلبات العصر.... والصراع أيضا يكسر استراتيجيات التضامن والتعاون والتبادل، وتستبدل بمنطق الأنانية والمنافسة والانسحاب،...ليصبح الصراع مصدرا للتحول إذا تعامل الفرد مع الصراع بالفطرة، وهذا باستعمال القوة أو الهروب أو الخضوع. فالوساطة تفضل مواجهة الصراع بالحوار، كما أن روح الوساطة تركز على ايمان الأفراد بقدراتهم على إيجاد القوة والموارد الأساسية للخروج من الصراعات التي يواجهونها.

ومنه؛ فالوساطة حسب الباحث أعلاه هي بديل للصراع، فهي استراتيجية لمواجهة الصراع واستبداله من خلال الحوار والنقاش السلمي والبناء الذي نصل من خلاله إلى حلول ترضي جميع الأطراف.

وتضيف الباحثة (خلود السباعي:2013) أنه يبقى من الصعب تحديد مفهوم للوساطة دون ربطه بالخلاف، على اعتبار أن كل وساطة هي سعي نحو تدبير أو حل أو انهاء خلاف ما. وتمثل الخلافات أو الصراعات وجها من أوجه الحياة البشرية، إلى درجة يمكننا معها القول بأن الخلاف هو صميم الحياة. إلا أن طريقة تعاملنا مع الخلافات وكيفية مواجهتنا لها تبقى بعيدة عن هذا التصور، إذ غالبا ما نعيش الخلافات بالكثير من التضايق والتذمر الذي قد يصل إلى درجة العنف، مما يدخلنا في متاهات علائقية يصعب معها العنف في بعض الحالات أحد المؤشرات الدالة على وجود الخلاف، وفي أحيان أخرى قد يمثل أحد الميكانيزمات المعتمدة لتدبير الخلاف.....وتتعدد الخلافات وتتباين، فمنها ما تنحل من تلقاء ذاتها، ومنها من تحتاج إلى التدخل والتدبر، هذا التدخل الذي يمكن أن يتم بأشكال متعددة من بينها، اعتماد "الوساطة' كأسلوب الحوار والتواصل والانخراط والتعاون، كميكانيزمات أساسية للبحث عن الحلول ضمن وضعية أخلاقية معينة. ومنه، فالوساطة إذن هي أسلوب يستخدم آليات أساسية بطريقة سلمية.

* **خصائص الوساطة:**

من خلال مختلف التعاريف التي تناولت الوساطة يمكن أن نستخلص أهم خصائصها، وسنحاول ذكرها في النقاط التالية:

1. هي وسيلة ودية لتسوية وحل النزاعات.
2. هي وسيلة اختيارية.
3. تستلزم وجود طرفي للنزاع وطرف ثالث يمثله الوسيط.
4. لابد أن يكون في الوسيط شروط تؤهله للقيام بالوساطة.
5. يمكن أن تحل الوساطة النزاع أو جزء منه فقط.
6. هي عملية حساسة ومعقدة.
7. يمكن أن تطبق في جميع المجالات قانونية، سياسية، تجارية، اقتصادية، اجتماعية، أسرية، تربوية وغيرها.

وتضيف الباحثة (خلود السباعي:2013) أن الوساطة تتميز بخصائص أهمها:

- سرعتها في حل الخلافات على عكس الجهات القضائية.
- سعيها كسيرورة إلى اشراك الأطراف المعنية في تدبير الخلاف والبحث عن الحلول.
- عدم انطلاقها من أي معطى سابق يحدد ما يتعين فعله أو تركه، وذلك في مقابل اهتمامها بالمواقف الفردية للطرفين.

* **تعريف الوساطة المدرسية:** عرفت الوساطة المدرسية على أنها:

« C’est un processus qui permet, lors d’un conflit, l’intervention de personnes extérieures et formés, pour dépasser le rapport de force

et trouver une solution sans perdant ni gagnant. Elle vise à remplacer la violence par des mots. Babeth Diaz et Brigtte Liatard caractérisent la médiation scolaire par les pairs comme une médiation PAR, POUR, AVEC et ENTRE les jeunes. En effet, les adultes ne peuvent être mis en cause ni faire l'objet d'une médiation puisqu'ils n'ont pas le même statut ; c'est toutefois une question qu'il faudra se poser lors de la construction du projet dans chaque établissement. Les adultes sont indispensables dans la mise en œuvre et la régulation des espaces de médiation au sein d'un établissement.

(http://www.ozp.fr › IMG › doc › mediation_scolaire_intro_diversite_FRG_ /24/12/2019 a11.58)

ومنه، فالوساطة المدرسية هي عملية لمنع النزاع من خلال تدخل أطراف آخرين غير المتنازعين، والنزاع هنا يكون بين التلاميذ أو الطلبة ويكون الطرف المتدخل هو الوسيط الذي يمنع نشوب العنف بطريقة سلمية، من خلال استبدال العنف بالكلمات. ولقد أشار التعريف أعلاه أيضا أن الوساطة بين البالغين تختلف عنها عند التلاميذ، وهنا نستنتج أن الوساطة تختلف باختلاف الوسط الذي تكون فيه.

أما (خلود السباعي:2013) فترى أن الوساطة المدرسية هي احدى الآليات التي يتم اللجوء إليها من طرف مختلف الفاعلين والمهتمين بقضايا التربية والتعليم، للحد مما تعرفه المدرسة من مشاكل وصعوبات، ويمثل "الهدر التربوي" أحد أبرز معالمها.

*** تعريف المدرسة:**

يرى (أحمد محمد وعلي الحاج:2003) أن المدرسة بناء اجتماعي يستمد مقوماته المؤسسية من التكوين الاجتماعي العام، الذي تستمد منه هذه المؤسسة فلسفتها وسياستها وأهدافها، وتسعى إلى تحقيقها من خلال الوظائف والأدوار التي تقوم بها.

وهي أيضا: المؤسسة الأولى التي أنشأها المجتمع لتولي تربية الطالب، وهي تلك المؤسسة القائمة على الحضارة الإنسانية التي تعمل مع الأسرة على تربية الطفل. (إبراهيم ناصر،1409هـ،ص117)

ومنه، فالمدرسة هي مؤسسة من مؤسسات التنشئة الاجتماعية، أنشأها المجتمع لتقوم بوظيفة التربية والتعليم إلى جانب الأسرة وتكمل وظيفتها، وهي المسؤولة الأولى على نقل المعارف والثقافة الخاصة بكل مجتمع من جيل إلى جيل، كما تضطلع بمهمة التربية واعداد الأجيال ليتبوؤوا مكانتهم في المجتمع، كأفراد فاعلين فيه.

*** الفرق بين الوساطة المدرسية والوساطة الطلابية:**

عند تطرقنا للعديد من المراجع التي تناولت الوساطة المدرسية، وجدنا أنه المراجع باللغة الفرنسية تتفق في المفهوم يعني الوساطة المدرسية (La médiation scolaire) لكن في المراجع العربية وجدناها جميعا تتكلم عن الوساطة الطلابية، وهنا لابد أن نوضح أن هناك فرق بين المفهومين، فالوساطة المدرسية تعني العملية التي تتم داخل المدرسة ويمكن أن يكون هنا الوسيط طالبا(تلميذا) أو مدرسا أو مستشارا

تربويا أو مديرا أو أي طرف ينتمي إلى المدرسة لأن عملية الوساطة هي عملية تطوعية اختيارية، لكن الوساطة الطلابية يشترط فيها أن يكون الوسيط طالبا لا غير، وسنحاول من خلال هذه المحاضرات التكلم عن النوعين معا.

يحدد (دويك:2016) من خلاله دليله للوساطة؛ أن الوساطة الطلابية هي برنامج وقائي يتم تفعليه داخل المدارس لتخفيف ظاهرة النزاع، ومنع العنف بين الطلبة، وتطوير قنوات الاتصال بينهم، وتنمية المهارات الاجتماعية والحياتية التي تؤهلهم لتسوية نزاعاتهم بطرق سلمية تعتمد على مبدأ ربح-ربح لكل من الطرفين المتنازعين، وتصير الوساطة عبر تدخل الطلبة الوسطاء أو محققي السلام كما يسيمهم البعض ممن تم تأهيلهم للقيام بهذه العملية بطرق وأساليب موضوعية ومحايدة.

ويضيف (محسن:2007) أن الوساطة الطلابية هي شكل من أشكال التفاوض، وهي عملية تطوعية تتمثل في تدخل طرف ثالث بين طرفين لمساعدتهم للوصول لحلول مشتركة وبأنفسهم، وهي عبارة عن عملية تفاوض طوعي تتمثل في تدخل طرف ثالث(الوسيط) في مساعدتهم في الوصول إلى حلول مرضية وبأنفسهم، والوسيط هو شخص موثوق به للتدخل بين الأطراف بشكل طوعي لمساعدتهم لحل مشكلاتهم بأنفسهم.

جلسة الوساطة الطلابية:

هناك نوعان من الوساطة:

1. جلسة وسلطة بوسيط واحد.
2. جلسة وساطة بوسيطين.

من المتعارف عليه أن مهمة الوسيط صعبة وتحتاج إلى تدريب ومهارات وجهد، لذلك من المتبع في المدارس التي طبق فيها برنامج الوساطة أن تتم جلسات الوساطة، في بداية تأهيل الوسطاء، بوجود وسيطين يدعم أحدهما الآخر، ويعزز ثقته بنفسه. يمكن أن يقوم الطلبة الوسطاء لاحقا، بعد أن يتمكنوا من العملية ويكتسبوا المهارات اللازمة، بإدارة جلسة الوساطة منفردين. (دليل الوساطة الطلابية،19،2016)

ب. بعض المفاهيم القريبة (التحكيم/ المصالحة/ التفاوض):

1- التحكيم: جاء في مؤلف الباحث (باعلوي:2012) مفهوم التحكيم في اللغة والاصطلاح والفرق بينه وبين الوساطة والتوفيق، نورده فيما يلي:

أ. **التعريف اللغوي:**

التحكيم في اللغة: من المصدر "حكم من باب التفعيل بتشديد الكاف مع الفتح وحكمه في الأمر فوض إليه الحكم فيه. وحكموه بينهم أي أمروه أن يحكم بينهم".

ويعرفه ابن خلدون في مقدمته بأنه "اتخاذ الخصمين حكما برضائهما للفصل في خصومتهما ودعواهما". وقد ورد في ذكر التحكيم في القرآن الكريم في آيات كثيرة قال تعالى: "وان خفتم شقاق بينهما فابعثوا حكما من أهله وحكما من أهلها". (الآية 35،سورة النساء). ومعنى التحكيم في اللغة جاء بمعنى إطلاق اليد في الشيء محل التحكيم للغير وتفويضه بنظر النزاع ويسمى حكما أو محكما".

ب.**وفي الاصطلاح:**

عرف فقهاء المسلمين التحكيم بأنه "تولية الخصمين حكما يحكم بينهما"، وجاء في قوله تعالى: "فلا وربك لا تؤمنون حتى يحاكموك فيما شجر بينهم ثم لا يجدوا في أنفسهم حرجا مما قضيت ويسلموا تسليما". (النساء،الأية35).

بمعنى أن التحكيم هو إطلاق من سلطة الغير في محل التحكيم وتفويضه في نظم وحل النزاع ويسمى المفوضون محكمون ويسمى الخصوم المحكمين، وهو طريق لفض النزاعات وملزم لأطرافه، وهو أيضا نظام لتسوية النزاعات عن طريق أفراد عاديين يختارهم الخصوم إما مباشرة وإما عن طريق أشخاص يختارونهم.

ويلجأ الطرفان المتنازعان إلى طرف ثالث مهمته الاستماع للأطراف المتنازعة، وإصدار قرارات ملزمة تهدف إلى تسوية النزاع. كل القوة والتأثير والمسؤولية تكون هنا بيد المحكم الذي يقر الحلول، والذي يكون في العادة معلما(ة) أو مديرا(ة). من حسنات طريقة التحكيم أن المحكم يمكن أن يكون أكثر سرعة في تسوية النزاعات بنفسها، ومن سيئاته أنه قد يخرج أحد الطرفين من النزاع غير راض عن عملية التحكيم. (دويك،2016،ص18)

*** أوجه الاختلاف بين التحكيم والتوفيق والوساطة:**

أولا: إن الفرق بين كل من التوفيق والوساطة والتحكيم، يكمن فيما يلي: فالتوفيق والوساطة كلاهما يتم عن طريق تعيين شخص أو أكثر لمحاولة التوفيق بين الطرفين حتى يلتقي الطرفان عند حل توافقي بعد عقد اجتماعات خاصة مشتركة بين جميع الأطراف للوصول إلى الحل. أما التحكيم فإن الجلسات تكون بحضور أطراف التحكيم جميعا، ويمكن أن يطلع كل طرف على ما يقدمه الطرف الآخر من حجج ودعاوي.

ثانيا: الخلاف الجوهري بين التوفيق والوساطة وبين التحكيم، يكمن أيضا في أن الموفق والوسيط لا يعد قرارهما ملزما للخصوم لأنها مجرد محاولات أو حلول لتقريب وجهات النظر، ويحتفظ هذا الاتفاق بطبيعته التعاقدية. أما التحكيم فينتهي بقرار يحسم النزاع ويلتزم به الأطراف، ويحوز حجية الأمر المقضي به، ويكون قابلا للتنفيذ بمجرد وضع الصيغة التنفيذية عليه من قبل القضاء.

ثالثا: إن التوفيق والوساطة كلاهما يتضمن بعض التنازلات حتى يمكن التوصل إلى حل وسط يرضي الأطراف، أما الحكم فقد يصدر حكما لصالح أحد الأطراف، وقد يرفض طلبات الطرف الآخر، فالمحكم لا يبحث عن حلول وسط ترضي الطرفان أو الأطراف المتنازعة.

وتضيف الباحثة (السباعي:2013) أن التحكيم هو سلطة للحكم في اتخاذ القرار، بينما تؤخذ القرارات في الوساطة من طرف المعنيين بدون تدخل للوسيط الذي يبقى محايدا.

2- المصالحة:

مصدر فعل صالح، والاسم مصالحة، وتعني في اللغة المسالمة، المصافاة وإزالة كل أسباب الخصام، وصار صالحا أي زال عنه الفساد. (معجم المعاني). وفي الاصطلاح: المصالحة هي عملية جعل طرفين أو أكثر يقبلون بحل يرضي جميع الأطراف بوساطة طرف آخر ليس طرفا في النزاع.

والصلح يمكن أن يتم برغبة من الطرفين بدون وجود طرف ثالث، كما أن للصلح أبعاد متعددة قد تكون عاطفية، دينية، ثقافية، ...وليس بالضرورة نتاج تفاوض أو اقتناع. (السباعي،2013،ص21)

3- التفاوض:

إن عملية التفاوض بدأت منذ بدء الخليقة ومنذ نشأة المجتمعات الصغيرة، وكان يأخذ صورا مختلفة تبدأ بالحوار وتنتهي إما بالوصول إلى نتائج ترضي أطراف النزاع أو التحاور بالسيوف، لتنتهي عملية التفاوض لصالح أحد أطراف التفاوض واستسلام الطرف الأخر. ولذلك أصبحت المفاوضات من أهم الأنشطة الفعالة لتسوية الخلافات، ففي الصراعات والخلافات الدولية حلت المفاوضات محل الحروب المعلنة بين الدول وأصبح التفاوض يحقق نتائج اقوى من تقارع السيوف وسقوط القتلى.(https://www.annajah.net/06/04/2014)

* أهميـــــة التفاوض:

"من خلال عملية يتفاعل يكون هناك طرفان أو أكثر لديهم اعتقاد بوجود مصالح واهتمامات مشتركة ومتداخلة، وأن تحقيق أهدافهم وحصولهم على نتائج مرغوبة تتطلب الاتصال فيما بينهم كوسيلة أكثر ملائمة لتضييق مساحة الاختلاف وتوسيع

منطقة الاشتراك بينهم من خلال المناقشة والتضحية والحجة والاقناع والاعتراض للتوصل إلى اتفاق مقبول للأطراف بشأن موضوعات أو قضايا التفاوض".

*** خصائص التفاوض:**

- ✓ التفاوض كعملية يقوم على أسس عامة يوجد لدى كل طرف هدف أو عدد من الأهداف يهتم بتحقيقها من خلال ما يقدّمه الطرف الآخر من تعاون وتضحيات أو تنازلات.
- ✓ يوجد طرفان أو أكثر لديهم رغبة حقيقية للاتصال والتفاعل فيما بينهم لتحقيق نتائج نافعة لهم.
- ✓ لا يتم التفاوض إلا بوجود طرفين أو أكثر بينهم موضوع أو مصالح مشتركة رغم احتمال وجود اختلاف وجهات النظر فيما بينهم.
- ✓ يوجد قناعة لدى كل طرف بأن الاتصال المباشر والتفاعل والاستجابة الملائمة للطرف الآخر يعدّ الوسيلة الأكثر فعالية لتحقيق نتائج مرضية لكل طرف.
- ✓ يوجد قناعة لدى كل طرف من الأطراف بأنّ لديه قدرات تمكنه من إقناع الطرف الاخر لتعديل موقفه وتقديم تنازلات في مطالبه الأصلية للتوصل إلى اتفاق يحقق مصالح عادلة لكل الأطراف.
- ✓ يتوقف ظهور الحاجة للتفاوض والاقتناع بها على إمكانية خلق منطقة مشتركة بين مناطق الاختلاف بين أطراف التفاوض.

- ✓ يوجد استعداد لدى كل من الأطراف بأن يقوم بتعديل موقفه الأصلي إذا ما تقدّم الطرف الآخر بحجج مقبولة بما يمكن من التوصل إلى أفضل النتائج للأطراف.
- ✓ يوجد انطباع لدى كل من الأطراف بأنّ الآخرين لديهم القناعة بأن التفاوض هو أفضل الوسائل لتعظيم المصالح المشتركة لأطراف التفاوض.
- ✓ يتوقف نجاح التفاوض بدرجة كبيرة على أسلوب توظيف المهارات والقدرات لدى أفراد وفرق التفاوض في مراحل التحضير والتنفيذ للتفاوض وصياغة الاتفاق بين أطراف التفاوض.
- ✓ يعدّ التفاوض عملية اجتماعية تفاعلية تستخدم فيها مهارات التفاوض وقدرات التأثير والاقناع حيث لا تتوقف على مجرد الحقائق والحسابات المنطقية وإنّما تشمل العديد من جوانب الرغبات والدوافع والحاجات والاتجاهات والعواطف والانفعالات.
- ✓ يرتبط التفاوض بالفطرة البشرية حيث يمارس الإنسان عملية التفاوض منذ مولده حتى مماته وإن اختلفت الأهداف والأساليب والأدوات، حيث نرى الطفل يستخدم سلاح البكاء والصراخ ليعبر عن حاجته للغذاء أو الاحساس بالألم كوسيلة لجذب الانتباه والحصول على الاهتمام والعطف من المحيطين به حتى يحصل على حاجاته.
- ✓ التفاوض وصور السلوك الأخرى المتصلة بفض النزاع: يتشابه التفاوض مع المساومة إلى حدّ كبير لدرجة أنّ البعض يستخدم اللفظين بمعنى واحد، ولكن التفاوض عملية أشمل حيث يمكن اعتبار المساومة جزءاً من التفاوض.

*** الفرق بين التفاوض والوساطة والتحكيم:**

- ✓ يختلف التفاوض عن الوساطة والتحكيم في أنّ التفاوض يتضمن مواجهة مباشرة بين الطرفين ولكن الوساطة والتحكيم لا يتضمنان ذلك، كما تتضمن الوساطة والتحكيم دخول طرف ثالث في النزاع بين الطرفين الأصليين، بينما التفاوض يفترض المواجهة بين الطرفين فقط.
- ✓ يمكن القول بأن المساومة والمصالحة والوساطة والتحكيم هي صور من سلوك فض النزاع التي يمكن استخدامها كلها في إطار عملية التفاوض الأكثر شمولا.
- ✓ ان التفاوض عملية تمارس داخل كل النشاطات وفي كل المجالات داخل أي منظمة فهي لم تعد تقتصر على المستوى الدولي سواء في المجال السياسي أو العسكري أو على الحوار بين النقابة وإدارة المؤسسة بل امتدت لتشمل كل مجالات الحياة وفي كل الأنشطة والمؤسسات.

2. مجـــــالات الوساطة:

يختلف مجال الوساطة من اختلاف نوع الوساطة في حد ذاتها، وبما أننا نتكلم عن الوساطة الطلابية فمجالها هنا يدور بين جدران المدرسة وداخل أسوارها، وهذا ما أكده ووضحه الباحث (عبد اللطيف وآخرون:2004)، حيث أكد أن الوساطة

الطلابية تستخدم في فك معظم أشكال النزاعات، والخلافات التي تحدث بين الطلاب داخل المدرسة، وتتمثل هذه النزاعات والخلافات في الأشكال التالية:

1- تهديد طرف لطرف آخر مثل تهديد أحد الطلاب لزميله، بأنه سيقوم بإعلام ادارة المدرسة أو أسرة زميله عن سلوك قام به هذا الزميل، ولا يجب أن يعرف عنه أحد من أهله وأقاربه.
2- خلافات ناجمة عن اعتداء طرف على طرف ثان، بحيث يأخذ هذا الاعتداء شكل الحاق الأذى الجسدي بأحد أطراف الخلاف أو كليهما.
3- خلافات ناشئة عن الاعتداء اللفظي الذي يحدث بين الطلبة، مثل: استهزاء طرف بطرف آخر أو توجيه النقد أو الشتم أو النميمة.
4- العداء في العلاقات، ومن أمثلتها: نشر الشائعات، واستثناء طلاب بصورة منتظمة من أنشطة جماعية هامة، بالإضافة للتلاعب بعلاقات الأقران، ويعتقد أن العداء في العلاقات يدمر –وبصورة خاصة- قيما هامة لدى الطالبات الاناث، ويعد مصدرا كبيرا للضغط النفسي لهن.
5- خلافات ناشئة عن محاولات السيطرة، والهيمنة على طرف؛ بحيث يأخذ هذا الاعتداء شكل السيطرة على ممتلكات الآخرين بالقوة، مثل: الكتب أو الألعاب.
6- خلافات ناجمة عن التنافس الشديد بين الطلبة، سواء كان داخل غرفة الصف أو خارجها.
7- خلافات ناشئة عن التضارب في الآراء والاتجاهات والميول.

ومنه، فمجالات الوساطة المدرسية يتمحور حول مختلف المشكلات التربوية داخل المؤسسة التعليمة (المدرسة)، وهذه المشكلات التي تكون في الغالب أساس لنشوب نزاع أو سببا في وجود خلافات بين التلاميذ المتمدرسين ذكورا واناثا، كالتعصب والتنمر وتبادل الشتائم والكلمات البذيئة والعنف والتسرب وغيرها.

أما الباحثة (خلود السباعي:2013) فترى أن مجال الوساطة اتسع باختلاف التجارب وتنوعها، مما يجعلنا أمام أشكال متعددة من الوساطة المدرسية، سواء على المستوى النظري أو التطبيقي، من بينها:

أ. على المستوى النظري:

* النموذج المدرسي:

حيث يتم ادراج الوساطة ضمن البرامج والمناهج التعليمية، وأيضا من خلال مجموعة من الأنشطة الموازية كتنظيم ورشات للحوارات الجماعية، والأنشطة التدريبية من قبيل لعب الأدوار، أو ورشات لتعبيرات كتابية...أو غيرها من الأنشطة التي تهدف إلى تعليم التلاميذ:

- تقنيات الانصات الفاعل.
- تمييز المشكلة عن الشخص.
- حل الخلاف بكيفية تعاونية.

* النموذج القانوني:

حيث يتم تعليم الوساطة في بعدها القانوني، وذلك من خلال ادراجها ضمن المقررات والبرامج الدراسية، تحت اشراف الوزارة المعنية والمؤسسات العدلية.

ب. على المستوى الاجرائي:

*** النموذج الشمولي:**

وهو الذي يهدف إلى تكوين مختلف الفاعلين ضمن المؤسسة التعليمية، من تلاميذ ومدرسين واداريين ومسؤولين، لكي يقوموا بدور الوسيط ضمن المؤسسة التي ينتمون إليها.

*** نموذج الوساطة بالقرين:**

وهو من بين النماذج الأكثر شيوعا في المؤسسات التعليمية، والذي يهدف إلى تكوين بعض التلاميذ المتطوعين، لكي يعملوا كوسطاء مع أقرانهم داخل المؤسسة.

محدودية عملية الوساطة الطلابية:

أ. متى لا تستخدم الوساطة الطلابية؟

1. عندما يكون طرفا النزاع قد توجها إلى المسار الاداري وحسم أمر الخلاف هناك.
2. عندما ترتكب أعمال عنف جسدي، ويحدث اعتداء جنسي، ويهدد بأدوات حادة.
3. عندما يرفض أحد أطرف النزاع مسار الوساطة الطلابية.

ب.من المهم الانتباه إلى أن:

1. الوساطة ليست محكمة.
2. الوساطة ليست علاجا نفسيا أو سلوكيا.
3. الوساطة لا تتم بين جماعات في المدرسة.
4. الوسطاء ليسوا شرطة أو لجنة نظام لمحاسبة ومعاقبة أطراف النزاع.
5. الوساطة يمكن أن تؤثر على قيم، ومعتقدات، وآراء المتخاصمين/ات ولكن لا تغيرها بالضرورة.
6. الوساطة لا تقدم حلولا لأطراف النزاع.

فوائـد الوساطة المدرسية:

بالإضافة إلى مجالات الوساطة، هناك فوائد عديدة للوساطة المدرسية، يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1- تعتبر درعا واقيا في وجه العنف وتصاعده: فمن خلال تدخل الوسيط في فك النزاعات وحل المشاكل قبل تفاقمها، يمكن أن نقضي على بوادر العنف في الوسط المدرسي واستبداله بالأمن والسلم والتوافق بين التلاميذ.

2- من خلال الوساطة يتم الكشف المبكر عن مختلف الأزمات والمشكلات التي تعترض التلاميذ في المدرسة، ومختلف الانتهاكات التي يتعرض لها بعض التلاميذ من طرف البعض الآخر، كما أنه ومن خلالها يمكن التقليل أو منع ارتفاع نسبة التسرب المدرسي الذي تكون من أسبابه تعرض المتسرب لمشاكل في المدرسة أو عدم وجود تدخل قبلي للمشكلات النزاعات المدرسية بين مختلف الأطراف (تلاميذ فيما بينهم، تلاميذ واداريين، تلاميذ وأساتذة).

3- يمكن أيضا من خلال الوساطة المدرسية أن تشجع روح الجماعة من خلال تعلم التحكم في ضبط العواطف والغضب، افشاء التوافق والطمأنينة في نفوس المتمدرسين (خاصة عند المراهقين).

4- الوساطة أيضا آلية لتغيير نمط السلوك غير السوي السائد في المؤسسات التعليمية، وذلك من خلال تطبيق برنامجها الثري والهادف إلى نشر السلوك السلمي ونبذ العنف ومختلف مظاهر الهدر التربوي.

5- وتؤكد العديد من الدراسات حول الوساطة المدرسية على نجاعتها ومدى اسهامها في رفع درجات التحصيل الدراسي عند التلاميذ.

6- تعد الوساطة أيضا من بين العمليات التي يمكن –إذا ما استخدمت بطريقة سليمة- أن تخفف أعباء الإدارة المدرسية، من خلال مساعدتها على مواجهة مختلف أشكال النزاع بين التلاميذ والوقاية من العنف المدرسي والتقليل منه حتى القضاء عليه نهائيا.

أهداف برنامج الوساطة الطلابية:

للوساطة أهداف تصبو لتحقيقها عبر برنامج خاص معد خصيصا لحل مختلف النزاعات، وقسمها المتخصصون إلى:

أ. **أهداف على المدى القصير:** تسوية النزاعات بين الطلبة بطرق سلمية بعيدة عن العنف.

ب.**أهداف على المدى البعيد:** غرس مبادئ الوساطة لتصبح جزءا من النهج الحياتي اليومي للطلبة، وتربية جيل يحترم التربية التعددية، ويحترم حقوق الانسان، وينبذ العنف بشتى أشكاله، كما يكسب الطلبة من خلال الوساطة على المدى البعيد مهارات التفكير الإبداعي، ومهارات النقاش، والاتصال، والحوار، وترجمة الأفكار والأحاسيس بطريقة سلمية وواضحة، عندما يتحقق كل ذلك أو بعضه تصبح الأجواء التعليمية والتربوية مريحة وآمنة للطلبة والمعلمين/ات، وتتهيأ الفرص للإبداع والتميز.

خطوات إدارة جلسة الوساطة:

جاء في (دليل الوساطة الطلابية:2016)

الخطوة الأولى: الترحيب والتعارف.

يتم في هذه المرحلة الترحيب بطرفي النزاع، وإجراء تعارف بسيط، وشكر أطراف النزاع على توجههم للوساطة الطلابية، ومن ثم يتم عرض أدوار الوسطاء، وقواعد الوساطة، والخطوات المستقبلية.

أدوار الوسطاء	قواعد الوساطة	الخطوات المستقبلية
المحافظة على السرية، والحيادية والموضوعية وإدارة العملية وتوجيهها، وعدم اصدار الاحكام وعدم إيجاد الحلول.	الاحترام، والاصغاء المتبادل، والابتعاد عن العنف (الابتعاد عن توجيه الاتهامات و/أو الاهانات و/ أو العنف الكلامي و/أو العنف الجسدي)، والتمسك بالحقائق، والحديث بالدور، والحديث بلغة أنا وليس بلغة أنت، وأن وجود طرفي والنزاع في الجلسة اختياري.	توضيح الخطوات القادمة: الطرف الأول يطرح وجهة نظره والطرف الثاني يستمع ومن ثم العكس، يقوم الوسطاء بتلخيص موضوع النزاع، لذلك قد يحتاج الوسيط/ة إلى تسجيل ملاحظات تساعده في عملية التلخيص. سيتم أخذ موافقة الأطراف على التلخيص الناتج والاجابة عن استفسارات ومخاوف..الخ. أخذ التزام كل من طرفي النزاع بقواعد الوساطة، والاتفاق على من سيبدأ بالحديث.

الخطوة الثانية: **الاستماع للقصص.**

يطرح كل طرف من أطراف النزاع، بالتناوب، روايته الخاصة حول موضوع النزاع، وينقل الوسطاء لكل طرف من أطراف النزاع الإحساس بأنه تم الاستماع لقصته بشكل جيد، وتم فهم ما يريد قوله. بعد ذلك يقوم الوسيط/ة بتهدئة الخواطر وتفريغ الضغط الموجود، ويقوم بتوضيح نقاط الالتقاء ونقاط الخلاف. نحو: التفسيرات، والمشاعر، وردود الفعل، والاحتياجات. تعرف في نهاية هذه الخطوة المشكلة والعامل المسبب للنزاع، ويتم فحص مدى موافقة كل من الطرفين على

التعريف الذي تم التوصل إليه، وتتم معالجة الأمور الغامضة أو غير المفهومة إن وجدت.

الخطوة الثالثة: **خلفية النزاع.**

- إن الهدف المركزي لهذه الخطوة عمل صيانة للعلاقة بين طرفي النزاع، لذلك تعد أهم خطوة من خطوات عملية الوساطة الخمس، وبدونها لن يتم التوصل إلى اتفاق مرض للطرفين، وإن تم لن يدوم طويلا، ولا يضمن تحسين العلاقات بين طرفي النزاع في المستقبل.

- قبول طرفي النزاع بعملية الوساطة برغبة حرة، يعني أن كل طرف معني بالآخر، وبإصلاح العلاقة وتحسين مهارات الاتصال والتواصل معه، يتطلب الأمر من الوسطاء، كي يتم اصلاح العلاقة بصورة صحيحة، التعمق في جوانب النزاع غير المرئية، وطرح الكثير من الأسئلة المفتوحة التي تحلل النزاع على ضوء أحد النماذج الثلاثة سابقة الذكر، بغية أن يستطيع كل طرف من أطراف النزاع فهم ذاته بشكل أكبر واجراء عمليات من التأمل الذاتي.

الخطوة الرابعة: **إيجاد الحلول.**

- تعتمد الخطوة الرابعة على الخطوة الثالثة بشكل كبير، وتنفيذ الخطوة الثالثة على تم وجه يهيء أجواء مواتية لإيجاد الحلول في هذه الخطوة، وبتعاون متبادل بين طرفي النزاع.

- أهم ما يميز هذه الخطوة الابداع، والتفكير المتشعب، والتفكير خارج الصندوق، وطرح العديد من الحلول لاختيار الحل الأنسب.

- يحصل كل طرف من طرفي النزاع على ثلاث بطاقات، تحتوي كل بطاقة على سؤال، وعلى أطراف النزاع الإجابة عنها بشكل ذاتي، تعطى البطاقات بالتوالي، الأولى ثم الثانية ثم الثالثة.

3. صفات وخصائص الوسيط:

قبل التطرق إلى صفات الوسيط لابد من تعريف الوسيط أولا، فمن هو الوسيط وماهي أهم صفاته؟

الوسيط هو المتوسط بين متخاصمين، ودوره الوسطي هذا يحيل على تفعيل الحوار، وانتهاج الطرق السلمية التي تنأى عن العنف في حل النزاعات بين الأطراف. (دويك:2016)

أما (سروجي:2007) فيعرف الوسيط على أنه طرف ثالث، غالبا ما يكون له صلة مباشرة بالنزاع، أو بالقضايا الأساسية المطروحة وهذا العامل يعد جوهريا في ادارة النزاعات وحلها، لأن مشاركة طرف ثالث من الخارج هو في أغلب الأحيان ما يوفر للأطراف المتنازعة منظورات جديدة حول القضايا التي تفرقهم، بالإضافة إلى وجود وسائل فعالة لبناء العلاقات اللازمة لإنهاء المشكلات.

لابد أن ننوه هنا، أن التعريف أعلاه لا يعني بأن يكون الوسيط له صلة مباشرة بالنزاع أن يتدخل فيه، لأن هذا ليس من خصائص الوسيط ولا من شروط الوساطة، فالوسيط يجب أن يكون محايدا ولا علاقة له بالأطراف المتنازعة، الباحث أعلاه يقصد أن ينتمي إلى نفس الجماعة التي تكون منها الاطراف المتنازعة، مثلا: الوسيط الطالب من نفس المؤسسة التعليمية التي يكمن فيها النزاع لا من مدرسة أخرى.

وتضيف (خلود السباعي:2013) أنه نظرا إلى حداثة دور الوسيط، يجد بعض الباحثين نوعا من الصعوبة في تعيين خاصياته وتحديد مهامه مقارنة بسائر الأدوار

المندرجة تحت ما يسمى بالعمل الاجتماعي، على غرار الاخصائي الاجتماعي، المربي المختص، الفاعل في التنمية وغيرها.

وبناء على ذلك، يسعى بعض الباحثين الى اعتماد ما يعرف بالبرهان بالخلف في تعيين "الوسيط" من خلال ابرازهم للخاصيات التي تتنافى ودور الوسيط وذلك كالآتي:

فالوسيط:

- ليس حكما، لأنه لا يملك حق اتخاذ القرار.
- ليس وصيا، لأنه لا يجب أن يقدم النصح والارشاد.
- ليس معالجا نفسيا، لكونه يمارس الانصات ويساعد على التعبير عن الانفعالات قصد التمكين من التحاور لحل الخلاف، وليس بغرض تحليل الشخصية أو علاجها.
- ليس قاضيا، لكونه لا يحاكم الطرفين ولا يسعى إلى أن يوضح من منهما على صواب أو خطأ.
- لا يعمل الوسيط مع القاضي أو تحت اشرافه، وبالتالي لا يجب عليه نقل كل الأخبار والأسرار للقاضي.

ويمثل الحياد أحد أبرز الخاصيات المطلوبة في الوسيط، ونعني به:

- ألا يكون الوسيط قد سبق له الاشتغال مع أحد الطرفين.
- ألا تكون بينه وبين الأطراف المعنية أو أحدهما مصالح مشتركة.
- ألا يكون على صلة عائلية بأحد الطرفين.

- ألا يكون قد عمل كشاهد لأحد الطرفين.

من خلال تعريفنا للوساطة عامة والوساطة المدرسية خاصة، وتعريفنا للوسيط يمكن استنتاج أنه لابد من وجود صفات وخصائص تميز الوسيط عن غيره، إن كان قاضيا أو حاكما أو قائدا، ولعل من أهم صفات الوسيط أن يمتاز بالمصداقية الشخصية، "وهي امتلاك الوسيط لمميزات شخصية يرى فيها أطراف النزاع شرطا أساسيا لنجاح عملية التدخل، وقد وجد لاندبرغر (1956) أن الأطراف المتنازعة في المفاوضات العمالية كانوا يحيون لدى سؤالهم عن مميزات الوسيط بما يلي:

- أن يمتلك الوسيط أفكارا أصيلة.
- أن يمتلك روح دعابة مناسبة.
- أن يمتلك القدرة على التصرف بعيدا عن التطفل في النزاع.
- أن يمتلك القدرة على خلق الشعور بأنه على قلب واحد مع أطراف النزاع، وأنه مهتم بما فيه خيرهم.
- أن تكون لديه قدرة البائع النشط إذا اقتضت الضرورة.
- أن يستطيع السيطرة على مشاعره.
- أن يكون مثابرا وصبورا في جهوده.
- أن يستطيع بسرعة تفهم حركات النزاع وتعقيداته.
- أن يمتلك معرفة خاصة بالحقل الذي يدير فيه عملية الوساطة.

وتضيف(خلود السباعي:2013) أنه يتعين على كل وسيط أن ينطلق من مجموعة من المبادئ في مقدمتها:

- أن يسعى إلى خلق أجواء تفاعلية تقوم على أساس التكافؤ "أنا رابح وأنت رابح".
- لا يسمح بأن ينتهي الخلاف بين الأطراف المتنازعة في صيغة "رابح وخاسر".
- ينبه إلى أن التفاوض يتعارض مع فرض أحد الأطراف لمواقفه الشخصية على الآخر.
- ينبه بأن التفاوض لا يعني الخضوع أو المسايرة.
- ينبه بأن المسايرة أو التنازل لا تعني بالضرورة الخسارة.
- ينبه إلى أهمية ادراك الخلاف كسيرورة طبيعية بناءة وليس كمعطى سلبي.
- تزكية الوعي لدى كل من الطرفين المتنازعين، بأن المشكلة لا تكمن في وجود الخلافات، وإنما في كيفية التعامل معها.
- التوعية بأهمية الحوار والانصات، كسبل بديلة للسب والشتم والعنف والانسحاب أو الخضوع في عملية تدبير الخلافات.

وإذا أتيحت الفرصة للوسيط أن يظهر مثل هذه المميزات في نشاطاته، فإنه يسهم بشكل عام في تعزيز الأفكار التي تحملها أطراف النزاع حول قدرة الوسيط الشخصية في مساعدتهم على حل نزاعاتهم. (كريستوفرو.مور، 2007،ص136)

كما يضيف(دويك:2016) أنه صحيح أن الوسطاء يستطيعون اكتساب معظم المهارات المميزة لهم من خلال التدريب الذي سيحصلون عليه، وسيرد لاحقا تفصيل لدورة التأهيل التي يفترض أن يمر بها كل وسيط/ة من أجل اعداده بطريقة جيدة لمهمة الوساطة، هناك مع ذلك ميزة واحدة على الأقل لابد من أن توافرها في الوسطاء قبل البدء بعملية التأهيل وهي أن لا يكون من النمط المنافس في الخلافات كي لا

يتعزز هذا النمط لدى الطلبة، وكي لا يعدوه قدوة لهم، فمن خلال التأهيل الذي سيحصلون عليه للقيام بهذا الدور، مهارات في تحليل النزاعات، ومهارات في الوساطة الطلابية، والتي من خلالها يكتسب شيئا فشيئا صفات تسهل عملية الوساطة وتزيد رغبة أطراف النزاع في اللجوء إليه، من هذه الصفات: الصبر، والحيادية، والموضوعية، والتفهم، والتعاطف، والسرية، والمرونة الفكرية، والثقة بالأخرين، وغيرها من الصفات الايجابية التي تتراكم من خلال الممارسة والتجربة.

ومنه، فالوسيط ليقوم بدوره على أكمل وجه لابد من توفر خصائص وصفات تميزه وتجعل منه قادرا على أداء مهمته النبيلة، فبالرغم من أن الوساطة هي مهمة اختيارية وطوعية إلا أنه لا يمكن أن يقوم بها أي متطوع، فلابد أن يمتلك خصائص شخصية كالاتزان ورجاحة العقل والقبول العام خاصة عند الأطراف المتنازعة، والعدالة ويتسم بالتحكم بالغضب.

بالإضافة إلى الخصائص الشخصية التي ذكرها أهمها أعلاه، هناك العديد من المهارات التي يجب على الوسيط أن يكتسبها من خلال تدريبه على برنامج الوساطة، وجاء في (دويك:2016) أهم هذه المهارات، أهمها:

أ- **مهارات الاتصال والتواصل:**

وتضم مهارة الاصغاء، والتواصل بالعين ولغة الجسد ونبرة الصوت والدقة في استعمال الكلمات، وإظهار الاهتمام بما يقول المتحدث، والحديث بلغة أنا وليس بلغة أنت.

ب- مهارة إدارة الحوار:

وتضم إعطاء فرص حديث متساوية لطرفي النزاع، والمحافظة على قواعد الوساطة كالحيادية، وتوجيه الحوار نحو الهدف، وعدم إطلاق الأحكام، وتنظيم الحديث، والمحافظة على الاتصال بين الأطراف المتنازعة، واحترام وجهات النظر المختلفة.

جـ- مهارة طرح الأسئلة:

وتضم طرح أسئلة مفتوحة تساعد الأطراف على الاسهاب في الحديث نحو أسئلة كيف؟ وماذا؟ والابتعاد عن الأسئلة المغلقة التي تقتصر اجابتها على نعم أو لا، أو اجاباتها محدودة الكلمة، والموازنة بين الأسئلة التي تركز على الفكر (ماذا تفكر؟) والأسئلة التي تركز على المشاعر (بماذا تشعر؟)، هناك ضرورة للابتعاد عن الأسئلة التي تشعر المتلقي باللوم أو بالتذنيب كأسئلة لماذا؟، والتركيز على طرح الأسئلة بمستويات تفكير عليا تسمح بتنفيذ عمليات تأمل ذاتي، وطرح أسئلة تهيئ أجواء مناسبة للتفاهم، وأخرى تركز على المستقبل، من الأهمية بمكان الابتعاد عن الأسئلة التي تطرح للماضي، وطرح أسئلة تركز على الحقائق والحاضر، كما يجب أن يسأل الوسطاء المتنازعين إن كان هناك شيء يجب أن يقال أو يسأل حوله.

د- مهارة التأثير على الآخرين:

وتضم مهارة الوسطاء في مخاطبة العقل بالإقناع، ومخاطبة مشاعر الآخرين والتأثير إيجابيا عليها، كأن يتلفظ الوسطاء بعبارات نحو: (ما تقول يعبر عن اهتمام بالطرف الآخر)، (ما تقول يشير إلى رغبة في استمرار العلاقة بينكما)، بالإضافة إلى تعزيز ثقة أطراف النزاع بعملية الوساطة، والمحافظة على الخصوصية والسرية، واستعمال تكتيكات تؤثر على تعاطف أطراف النزاع بعضهم مع بعض، ولفت الوسطاء، نظر الأطراف المتنازعة إلى الأحاسيس والانفعالات.

هـ- مهارات التغذية الراجحة وإعادة الصياغة والتلخيص:

وتضم مهارات في تحديد النقاط الجوهرية والنقاط الثانوية، والتركيز على النقاط الجوهرية وعكسها لأطراف النزاع، وتوضيح وجهات النظر، وتلخيص موضوع النزاع من حيث نقاط الالتقاء ونقاط الاختلاف. إن لمهارة عكس فحوى ما يقوله أطراف النزاع بطريقة المرآة، أو ما يسمى بصدى الصوت فائدتين: من جهة تستعمل للتأكد من فهمنا للطرف الآخر، ومن جهة أخرى تهيئ لطرفي النزاع فرصة سماع صدى ما قالوا، وربما إدراك ما قالوه بطريقة مختلفة يستطيعون معها إعادة صياغته أو تعديله أو تصويبه.

ومنه، فالوسيط يجب أن تتوفر في صفات شخصية، بالإضافة إلى مهارات يكتسبها من خلال تدريبه على برنامج الوساطة، وهذا ليستطيع القيام بدوره الحساس كوسيط.

خطوات عملية في اختيار الوسطاء:

أ. تعريف الطلبة، والمعلمين/ات، والأهل بماهية الوساطة والوساطة الطلابية، وبأهدافها، وفوائدها على المستوى الشخصي للوسطاء والمتنازعين وعلى المناخ التربوي في المدرسة، وبالدور المتوقع من الوسطاء والمتنازعين وعلى المناخ التربوي في المدرسة، وبالدور المتوقع من الوسطاء القيام به. يفضل أيضا تمثيل سكتش مسرحي يجسد عملية الوساطة وخطواتها.

ب.يرشح الطلبة الراغبون أنفسهم لبرنامج الطلابية، كما يستطيع الطلبة أو طاقم المعلمين/ات ترشيح بعمل مناسبين للقيام بهذا الدور.

جـ- يقوم الطلبة المرشحون بعمل دعاية انتخابية لأنفسهم.

د- تتم عملية التصويت الحرة والديمقراطية وينتخب الطلبة المرشحين الملائمين بحسب رأيهم.

هـ- تجرى عملية فرز نتائج الانتخابات، ويتم الاعلان عن أسماء الطلبة الذين سيتم تأهيلهم للقيام بهذه المهمة. (دليل الوساطة،2016،ص38)

4. مراحـل الوساطة:

تعددت مراحل الوساطة حسب اختلاف المراجع ونوع الوساطة في حد ذاتها، فالوساطة القانونية تختلف عن الوساطة المدرسية وغيرها، وسنحاول فيما يلي عرض مراحل الوساطة الطلابية التي تتم عن طريق الطلاب، والوساطة المدرسية.

قدم دليل الوساطة الطلابية (دويك:2016) ثلاث مراحل رئيسية للوساطة الطلابية، جاءت كما يلي:

أ. مرحلة التحضير للوساطة الطلابية:

- يحصل طاقم المعلمين/ات في المدرسة على تدريب مكثف في الوساطة الطلابية كي يتمكنوا من تدريب طلابهم لاحقا.

يتضمن التدريب التطرق إلى المواضيع الآتية: التعرف على الآخر، وبناء مجموعات، ووعي الذات، ومقدمة في مهارات الاتصال، ومقدمة حول أنواع النزاعات وكيفية التعامل معها، وأنماط الأشخاص عند النزاعات، وطرق تحليل

النزاعات، ومفهوم الوساطة والوساطة الطلابية، والمبادئ والخطوات والمراحل والمهارات، وتطبيق خطوات جلسة الوساطة من خلال لعب الأدوار.

- تصل مدة التدريب إلى ما يقارب 40 ساعة تدريبية، ويفضل توزيعها على ستة أيام مركزة.
- يتواصل مدير/ة المدرسة مع الجهات ذات الصلة في المجتمع المحلي من أجل تنفيذ هذا التدريب.
- يعين أحد المعلمين/ات مع نهاية تدريب طاقم المعلمين/ات ليقوم بدور مركز/ة برنامج الوساطة الطلابية، ويكون مسؤولا عن تخطيط عملية انتقاء الطلبة الوسطاء، وعن بناء خطة تدريبية لهم، وعن مرافقة عملية التدريب والاشراف على عمل الطلبة الوسطاء بشكل دوري (مرة كل أسبوع).
- نشر ثقافة اللاعنف، والحوار البناء، والقيم الانسانية التي بني عليها البرنامج بين الطلبة والأهل.
- تنفيذ سلسلة من الفعاليات التمهيدية عن النزاعات والمشاعر المرتبطة بها، وعن أنماط الأفراد عند حدوث نزاعات ومواقفهم تجاهها، وعن الحلول الابداعية والتفكير خارج الصندوق...الخ.
- تنفيذ دورة تدريبية مكثفة لتأهيل فريق الوسطاء من الطلبة (يفضل أن تكون مدتها من 4-5 أيام متواصلة)، ومن يجتاز هذه الدورة وينجح في الاختبارات التطبيقية يحصل على شهادة وسيط، ويبدأ بتنفيذ مهامه بشكل عملي، ومن لم يحقق النجاح المطلوب يستمر في التدريب.

- تهيئة غرفة للوساطة الطلابية تمنح الأطراف الوسطاء والمتنازعين الهدوء والسرية والخصوصية.
- تحضير قميص خاص بالوسطاء، وشريط، وشارة، وقبعة.
- تحضير نشرة تعريفية عن الوسطاء وأسمائهم وبرنامج المناوبة، وطريقة التوجه إليهم.

ب. مرحلة التمهيد لعملية الوساطة الطلابية:

✓ يتجول الطلبة الوسطاء بزيهم الخاص بين الطلبة أثناء الاستراحات، وقبل بدء الدوام المدرسي وعند ملاحظة خلاف بين الطلبة يتوجه الوسطاء إلى كل طرف من أطراف النزاع بشكل منفصل، ويقدمون له معلومات عن عملية الوساطة، وماذا يمكن أن تحقق لأطراف النزاع، ويحاولون تشجيع المتخاصمين/ات على حل مشكلتهم عن طريق التوجه لفريق الوساطة الطلابية، وبما أن عملية الوساطة الطلابية مبنية على رغبة حرة لدى المتخاصمين/ات في طلب الوساطة، يطلب إلى الراغبين بالتوجه إلى فريق الوسطاء تعبئة طلب خاص بذلك (غالبا ما يكون موجودا عند غرفة الوساطة الطلابية)، ووضعه في الصندوق المخصص لطلبات التوجه.

✓ يعقد مركز برامج الوساطة الطلابية مع فريق الوساطة اجتماعا دوريا كل أسبوع، توزع خلاله طلبات التوجه على الوسطاء، وتؤخذ

مسألة الحيادية بعين الاعتبار: هكذا يدخل الوسيط/ة إلى الصورة فقط عندما يحصل على طلب الوساطة الخطي، ثم يتوجه إلى طرفي النزاع لتحديد موعد الجلسة.

- ✓ من المقبول في بعض الأحيان، خصوصا عندما يستشعر الوسيط/ة ارتفاع الوسيط/ة ارتفاع حدة النزاع بين طرفين، أن يجتمع مع كل طرف على حدة لسماع ادعاءاته، مع الانتباه إلى الحيادية والمساواة، ومن ثم يجمع طرفي النزاع في جلسة مشتركة.
- ✓ يوضح الوسطاء لطرفي النزاع، وقبل البدء بالمرحلة الثالثة من عقد جلسة/ات الوساطة، بأن هناك مسارين للتعامل مع الخلاف الحاصل وهما:

- **المسار الاداري:** أي عن طريق مربي الصف والإدارة.
- **أو مسار الوساطة الطلابية:** الذي يسبق المسا الاداري.

- ✓ يشجع الوسطاء الأطراف المتنازعة على الوساطة لما لها من فوائد في ايجاد حلول مرضية للطرفين، مع التذكير بأن لكل طرف من أطراف النزاع الحق في الانسحاب من عملية الوساطة والتوجه إلى المسار الإداري.
- ✓ وتجدر الاشارة هنا، إلى أن نقاط الخلاف التي يتم حسمها في المسار الاداري لا يمكن بحثها مجددا في مسار الوساطة الطلابية، لكن يظل الباب مفتوحا للتوجه إلى الوساطة الطلابية عند حدوث خلاف جديد.

جـ- المرحلة الثالثة عقد جلسة/ات الوساطة الطلابية:

تتكون جلسة الوساطة من خمس خطوات متتالية، ويمكن لهذه الخطوات أن تتم في جلسة واحدة، ويمكن أن توزع على عدة جلسات بحسب طبيعة النزاع وحدته، ومدى تعاون طرفي النزاع، ومن الضروري أن تتم جلسة الوساطة في غرفة الوساطة، أو في مكان هادئ تتوفر فيه طاولة وكراس، فوجود الطاولة يساعد على الشعور بالجدية والراحة والأمان، ويعطي المجال للمواجهة مع المحافظة على بعد معين بين طرفي النزاع.

أما الباحثة (خلود السباعي:2013) فترى أن كل مشروع للوساطة المدرسية يتوقف عموما على مستويين أساسيين هما:

1. **مستوى التوزيع الزمني:**

- **الشهر الأول:** ويتم تخصيصه للتحسيس والاعلام.
- **الشهر الثاني:** يتم فيه اختيار الوسطاء وتهيئة المكان أو المقر المعين للوساطة.
- **الشهر الثالث/ الرابع:** تكوين الوسطاء، تعيين المنسق، وتنظيم قواعد العمل.
- **الشهر الخامس:** نشر الإعلان ببداية خدمات الوساطة وشروع الوسطاء في العمل.

2. **مستوى الاعداد والانجاز:**

- يتعلق الأمر بإعداد مشروع متكامل للوساطة المرغوبة والمتناسبة مع طبيعة المؤسسة (الأخذ بعين الاعتبار لبنية المدرسة والانتباه لعناصر التراتبية فيها).

- يجب أن يشكل مشروع الوساطة "مشروع المدرسة"، ينطلق من ايمان مختلف الفاعلين لهذا المشروع).
- يتعين اشراك جميع الفاعلين في بلورة المشروع بما في ذلك الآباء والمحيط المجاور.
- الوعي بأن مشروع الوساطة يتطلب وقتا، تضامنا وانخراطا لكافة الفاعلين.
- الوعي بأن الانخراط والتهيئ قد يتطلبان وقتا طويلا (على الأقل 03 سنوات).
- الاهتمام بتعيين مكان أو مقر للوساطة، مع توفير مختلف المستلزمات اللوجيستيكية(علما أن المجال/القاعة التي تمنح للوساطة في المؤسسة، سواء للتكوين أو للممارسة تدل على المكانة التي تحتلها الوساطة في المؤسسة.
- تكوين كل من الأساتذة والتلاميذ الراغبين في ممارسة دور الوسيط داخل مؤسساتهم.
- اعداد البرامج والمضامين التعليمية.
- انشاء الفريق وتكوين المجموعات (وهنا يتم الانطلاق من رغبة الأشخاص وانسجامهم وليس بناء على اعتبارات السن أو الدور أو الوظيفة داخل المؤسسة).
- التفكير في سيرورات التقويم (ضرورة تدوين كل ماهو كمي/كيفي، ضمن سيرورة بناء المشروع).
- التفكير في عقد شراكات بين المؤسسة وأطراف خارجها.

وقد قدم Sheppard سنة 1991، نموذجا لبعض الخطوات التي يمكن اعتمادها لتطبيق الوساطة، وهي كالآتي:

1. **مرحلة التعريف:** حيث يتم تقديم الخلاف وتوضيحه من لدن كلا الطرفين.
2. **مرحلة الحوار:** يتم توضيح الخلاف من وجهة نظر كل من الطرفين (تقديم المعلومات/ الحجج/المبررات) التي يتوفر عليها كل طرف تجاه الطرف الثاني، مع فسح المجال لكل طرف بتوضيح وجهة نظره كما يوضح الحل الذي يقترح.
3. **مرحلة اختيار البدائل:** وهنا يتم تصنيف المعلومات للبحث عن البدائل لحل الخلاف، لكي يبدأ الفرز الذي على أساسه يتم اختيار الأفكار التي يمكن أن ترضي الطرفين.
4. **مرحلة التوافق:** حيث يتم توافق الطرفين واتفاقهما بخصوص قرار معين أو اقتراحهما لبدائل معينة.

أما Gffman .E، فقسم سيرورة الوساطة إلى مرحلتين أساسيتين:

- **مرحلة الفصل phase de séparation:** وتقوم على أساس موضعة كل من الطرفين وتمكينه من التعبير عن موقفه.
- **مرحلة إعادة البناء Reconstruction:** إنها مرحلة ترميم التبادل وإعادة بنائه واصلاحه مع السعي نحو البحث عن الحل أو الاتفاق الذي من شأنه أن يرضي الطرفين.

وفي كلا التصورين، لا يتدخل الوسيط في الحوار إلا في حالة صعوبة تحقيق التواصل وتعذره، أو لما يطلب منه ذلك، حيث ينحصر دوره في توجيه الحوار، بشكل يجعل كلا من الطرفين يركز على مضمون الخلاف وليس على الخاصيات الشخصية للطرف المعارض.

في حين يرى الباحث (كريستوفرو.مور:2007) أن عملية بناء الفرضية بالنسبة للوسيط خلال عملية تصور مراحل التوسط، ووضع الممنوعات والتدخلات المناسبة المبنية على أسباب النزاع وعلى مستوى التطور الحاصل في نزاع معين. ومراحل الوساطة –أو التوسط كما سماها الباحث- غالبا ما يصعب تحديدها؛ لأنها تختلف باختلاف الثقافات واختلاف المقاربات ونقاط التركيز، وتبدو نشاطات الوسيط والمفاوض وكأنها تندمج معها في استمرارية من التفاعل لا يمكن التفريق بينها، ولا يمكن تحديد المراحل المميزة بنشاطاتها المتوقعة والمألوفة إلا عبر الملاحظة الدقيقة للمفاوضات ولعمليات التدخل. عندها يصبح بالإمكان تطوير فرضية حول الظروف الحرجة أو الدقيقة وحول المشاكل الخاصة التي يتوجب على المتنازعين أن يعالجوها في مرحلة معينة. ومراحل تدخلات الوسيط تقع ضمن مجموعتين هما:

المجموعة الأولى: تضم النشاطات التي يقوم بها الوسيط قبل بدء الجلسات الرسمية لحل المشاكل.

المجموعة الثانية: تضم النشاطات التي تبدأ بحال دخول الوسيط في الأعمال الرسمية لحل المشاكل بين الفرقاء سواء عبر جلسات مشتركة أو بالتنقل بينهما. ويضم العمل الذي يسبق المفاوضات من قبل الوسيط خمس مراحل، بينما يضم العمل الذي يلي بدء الجلسات الرسمية، ووضح الباحث أعلاه وجود اثنتي عشر مرحلة أساسية، موضحة في الشكل الموالي:

شكل رقم 01: مراحل الوساطة.

المرحلة الأولى: إقامة علاقة مع الأطراف المتنازعة.

- قم باتصالات أولية مع الفرقاء.
- ابني مصداقية.
- اطلع الفرقاء على العملية.
- ارفع درجة الالتزام بالإجراءات.

المرحلة الثانية: اختيار استراتيجية لقيادة عملية الوساطة.

- ساعد الفرقاء على تقييم المقاربات المختلفة لإدارة النزاع وحله.
- ساعد الفرقاء على اختيار مقاربة.

المرحلة الثالثة: تجميع وتحليل خلفية المعلومات.

- اجمع وحلل المعلومات المتعلقة بالناس والتحركات ومادة النزاع.
- تحقق من صحة المعلومات.
- خفف من تأثير المعلومات غير الصحيحة أو غير المتوفرة.

المرحلة الرابعة: تصميم خطة مفصلة للوساطة.

- حدد الاستراتيجيات والتحركات اللاحقة غير الطارئة التي تساعد الفرقاء على التحرك باتجاه التسوية.
- حدد التحركات الطارئة للرد على الأوضاع الخاصة المتعلقة بنزاع معين.

المرحلة الخامسة: بناء الثقة والتعاون.

- هيئ المتنازعين نفسيا للمشاركة في التفاوض حول القضايا الأساسية.
- عالج أي ظهور للمشاعر الحادة.
- انتبه للمنظورات وخفف من تأثير القوالب الجامدة.
- ابني الثقة.

المرحلة السادسة: بداية جلسة الوساطة.

- افتتح المفاوضات بين الفرقاء.
- أوجد جوا إيجابيا ومنفتحا.
- ضع قواعد أساسية وارشادات مسلكية.
- ساعد الفرقاء على إطلاق مشاعرهم.
- ضع حدودا للمواضيع والقضايا التي ستدخل في النقاش.
- ساعد الفرقاء على استكشاف التزاماتهم ومواقفهم وتأثيراتهم.

المرحلة السابعة: تحديد القضايا ووضع جدول أعمال.

- حدد مجالات المواضيع العريضة التي تحظى باهتمام الفرقاء.
- احظ على موافقة الفرقاء حول المواضيع التي ستطرح للنقاش.
- حدد تسلسل إجراءات معالجة القضايا.

المرحلة الثامنة: كشف المصالح الخفية للأطراف المتنازعة.

- حدد المصالح الأساسية والاجرائية والنفسية للفرقاء.
- أطلع الفرقاء على مصالح بعضهم البعض.

↓

المرحلة التاسعة: إيجاد خيارات للتسوية.

- طور الوعي بين الفرقاء حول الحاجة إلى خيارات متعددة.
- خفض درجة الالتزام بالمواقف أو بالبدائل الفردية.
- أوجد خيارات باستخدام مساومات مبنية على المواقف أو على المصالح.

↓

المرحلة العاشرة: تقييم خيارات التسوية.

- قم بمراجعة مصالح الفرقاء.
- قيم كيف يمكن إرضاء المصالح من خلال التسويات المتوفرة.
- قيم تكاليف ومنافع الخيارات المطروحة.

↓

المرحلة الحادية عشر: المساومة الأخيرة.

- توصل إلى اتفاق عبر تغيير المواقف تدريجيا، أو القفز إلى تحقيق التسوية أو تطوير معادلة تلقى اجماعا في الرأي أو عبر توظيف آليات إجرائية للوصول إلى اتفاق ملموس.

↓

المرحلة الثانية عشر: انجاز التسوية الرسمية.

- حدد الخطوات الإجرائية لوضع الاتفاقية موضع التنفيذ.
- اتخذ إجراءات للتقييم والمراقبة.
- قم بصياغة اتفاق التسوية وضع آلية للالتزام والتنفيذ.

الوساطـــة المدرسية:

1.تحديات الوساطة المدرسية:

تواجه عملية الوساطة بصفة عامة العديد من التحديات في تطبيقها وتقبلها من طرف الأطراف المتنازعة، نظرا للعديد من العوامل التي تقف دون تحقيق أهداف الوساطة، وقبل التطرق إلى أهم التحديات التي تواجه الوساطة المدرسية، نتكلم عن تحديات الوساطة عامة.

وأشار الباحث (كريستوفرو.مور:2007) أنه بالرغم من تطور استخدام الوساطة خلال السنوات الأخيرة، في مقابل نمو في مجالات الاستخدام لتغطي جميع مناحي الحياة مثل: العلاقات الشخصية، النواحي العائلية والمجتمعية والتعليمية والمهنية والطبية والتجارية والمحلية والمدنية والاقليمية والقومية والعرقية والدولية والبيئية، إلا أن الوساطة تأخذ مجالات أوسع في الاستخدام كوسيلة طوعية لحل النزاعات يتوجب اجراء عدة تطويرات منها:

أولا: يحتاج الجمهور إلى المزيد من التعلم حول توفر الوساطة ومدى قدرتها على مساعدة الناس في معالجة وحل نزاعاتهم المهمة، وحاليا لا تستخدم الوساطة بشكل كاف ولا يعود السبب في ذلك إلى غياب تطبيقها، ولكن ولأن الأطراف المتنازعة لا تعي تماما فوائدها، لذا ينبغي أن تكون الأولوية لدى الوسطاء تثقيف الجمهور واطلاعه على عملية الوساطة، وخاصة المهتمين بحلول سلمية للنزاعات.

ثانيا: يجب اجراء المزيد من الأبحاث حول أشكال الوساطة واجراءاتها واستراتيجياتها وتكتيكاتها، كما يجب نشر نتائج هذه الأبحاث، وهناك حاجة للمزيد من المعلومات حول كيفية قيام الوسطاء بتمكين الفرقاء المتنازعين على ادارة نزاعات متعددة الجوانب وحادة المشاعر، وكذلك ادارة عدم التوازنات في القوى ومشاكل الاتصال بين الفرقاء، وقد تم وضع برامج ضخمة في هذا المجال على مدى العشرين عاما السابقة، وذلك عبر النشرات الأكاديمية، إلا أنه ما تزال هناك حاجة للمزيد من العمل في هذا الاتجاه.

ثالثا: ينبغي أن تصبح الوساطة شكلا مؤسسيا أرقى من قبل، كما ينبغي أن يتم ادخالها كعنصر مهم في الأنظمة المؤسسية لحل النزاعات على جميع مستويات المجتمع، لقد مرت مدة طويلة على عملية الوساطة، وهي تمارس لغرض الوساطة فقط، ولكن

لحسن الحظ، استطاعت التدريبات الرسمية التي مورست في العقد الأخير أن تمنح الوساطة قبولا أوسع، ولعل تزايد أعداد المؤسسات التي تدخل خدمات الوساطة بشكل روتيني في أنظمتها خير دليل على هذا التوجه.

رابعا: ينبغي تطوير عملية التمويل التي ستقوم بتشجيع نمو منظمات الوساطة ووكالاتها في أوساط القطاعين العام والخاص، وينبغي أن يأتي هذا التمويل من الدوائر الحكومية، وقطاع الشركات والأعمال، والمؤسسات والأفراد الذين سيستخدمون الوساطة على أسس أجور مدفوعة مقابل الخدمات. فقط عبر التمويل المؤسسي يمكن للوساطة أن تصل إلى قطاع أوسع من الجمهور.

خامسا: يحتاج المشاركون في حل النزاعات والوسطاء وغيرهم من المهنيين أن يبحثوا عن أصعدة جديدة يمكن فيها تطبيق الوساطة، وإذ تتبعنا تجربة غاندي، فسنجد أننا بحاجة لإجراء تجارب حقيقية من أجل استكشاف تطبيقات جديدة ومناسبة للوساطة، ورغم أن الوساطة ليست دواء عاما لجميع المشاكل، كما أنها لا تضمن الوصول إلى حلول كاملة لجميع الصراعات إلا أنها تبقى أداة يمكن تطبيقها بشكل أوسع بكثير مما هي حاليا.

وتضيف الباحثة (خلود السباعي:2013) أن المدرسة كمؤسسة تعليمية وتربوية، مجال محتمل لخلق أوضاع صراعية ما بين أفراد وجماعات يتعايشون لمدة غير وجيزة، ولقد أدى الاهتمام بهذه الخلافات إلى التفكير في مشروع الوساطة كنموذج للتدخل ضمن إطار تربوي، يهدف إلى التحسيس بأهمية التواصل كطريقة تربوية سليمة لمواجهة الخلافات وتدبيرها. إلا أن الوساطة كنظام وتقنيات، تبقى بمثابة معطى جديد ضمن النسق المدرسي، مما يبقى من المحتمل إن لم نقل من الطبيعي أن تواجه

بالرفض والمقاومة باعتبارها ممارسات جديدة وغير مألوفة، وتبين بعض التجارب السابقة، بأنه غالبا ما تواجه عملية إدخال الوساطة إلى المدارس، مقاومة على مستويات متعددة، وذلك نظرا لمجموعة من الاعتبارات من بينها:

- الوساطة هي ثقافة جديدة تتعارض والأساليب التقليدية المعمول بها لحد الآن في كثير من المؤسسات المدرسية.
- تتم مقاومة الوساطة لارتباطها بالخلافات والفكرة التي نحملها عن الخلاف موقفنا منها، لما يتركه في الأذهان من احساسات وتجارب سلبية إن لم تكن مؤلمة.
- قد تتم معارضة الوساطة من طرف الإدارة، حيث يتحفظ القيمون على المدرسة خوفا على سمعتهم، وذلك حتى لا يقال بأن هذه المدرسة تعيش مشاكل لا تحصى إلى درجة استنجادها بالأخصائيين وبالوسطاء.
- قد تتم معارضة الوساطة من طرف المدرسين، خوفا من انفلات السلطة من أيديهم.

ومنه، فالوساطة المدرسية هي عملية حساسة تحتاج إلى تخطيط وبرنامج مهيأ مسبقا وفق جدول زمني معين، تحتاج لأفراد معينين تتوفر فيه شروط خاصة، تتماشى وفلسفة وخصوصية كل مدرسة، كاستراتيجية تطبق للقضاء على كل نظاهر الهدر التربوي والعنف، تقف مع القوانين وتساندها وتدعم ازدهار المدرسة وتعمل على تحقيق جميع أهدافها.

2. الاجماع في الوسط المدرسي:

قبل الحديث عن الاجماع في الوسط المدرسي، لابد من إعطاء مفهوم للوسط المدرسي وللمناخ المدرسي وهذا ما يشكل ما أطلق عليه بالإجماع المدرسي "

مفهوم الوسط المدرسي:

المقصود بالوسط المدرسي هو المدرسة، وهي بيئة اجتماعية أنشأها المجتمع لتقوم بمهمة تنشئة الافراد وتربيتهم خلال مراحل عمرية معينة، وهي أيضا مؤسسة من المؤسسات التربوية التي تعنى بتربية الأجيال وتلقينهم مختلف المعارف والعلوم، وإلى جانب الوسط المدرسي هناك الوسط الأسري الذي تتشارك معه المدرسة في مهمة التربية والتعليم، إلا أن المدرسة تكمل الأسرة وتتكامل معها.

ويعد الوسط المدرسي من أهم الأوساط الاجتماعية، كونه يتم فيه بناء الفرد بناء جسديا، تربويا، خلقيا، معرفيا، نفسيا واجتماعيا. ويتكون الوسط المدرسي من مقومات ومكونات، كالإدارة من مديرين واداريين ومعلمين وتلاميذ، وبناء ومناهج دراسية.

فالمدرسة مجتمع داخلي تتفاعل فيه مجموعة من السلوكيات والأدوار، وركزوا أيضا على قضية اختلاف المدارس، سواء كانت عامة أو خاصة، فهي تختلف في أنماط التفاعل والحرص على التميز بين مدارس الريف التي تختلف عن مدارس المدن الصغرى والكبرى، وسلوكيات تلاميذ المدارس المتخلفة تختلف عن سلوكيات تلاميذ المدارس المتحضرة، وتحليله لأشكال التفاعل داخل الفصل الدراسي، وتعتبر

تحليلات **"وللر"** من أهم التحليلات الرائدة في مجال علم اجتماع التربية التي استخدمت المدخل التفاعلي الرمزي.

وتحليلات **"جون كيتوس"** عن صنع القرار التعليمي، ويركز هذا المدخل على دراسة الوسط الاجتماعي للتلميذ وعلاقته بنوع الكلية التي ينتمي إليها، واهتموا بدراسة نمط المعرفة للفصل الدراسي التي تعرض لها **"نيل كيدي"** محاولا التعرف على وجهات نظر المدرسين والتلاميذ ومدارسهم ومستقبلهم التعليمي والمهني، كما سعت هذه الدراسة إلى تحليل الأسس التي يصنف التلاميذ على أساسها داخل الفصول الدراسية، ونوعية المقررات الدراسية التي يجب أن يقوموا بتعلمها في مراحلهم الدراسية، ويتحدد ذلك وفقا للتأثير الثقافي والاجتماعي والاقتصادي للأسرة والطبقة التي ينتمي إليها التلاميذ، وهناك العديد من الدراسات التي تبنت المدخل التفاعلي الرمزي والتي أجريت في السنوات الأخيرة مثل دراسة **نيش جاكبسون، ماجرافس، روتونتال، ودس، ميلتر، بيكر** وغيرهم (علي السيد،2009،ص-ص68-70).

ويفرق الباحثان (Bayada, B. Bisot, A-C. Coulon, P. Ranson :1988) بين الاجماع في المدارس وبين أساليب الوساطة المدرسية . فالإجماع "هو أسلوب يهدف استنادا إلى التواصل والتأكيد من جانب الأطراف المختلفة، إلى إيجاد حل مناسب للجميع؛ إنه ليس بالإجماع بالضبط، بمعنى أننا لا نتوقع موافقة الجميع -الأمر الذي قد يؤدي إلى عرقلة المواقف- لكننا نتفق على حد أدنى مشترك. ببساطة أكثر الاجماع هو حل وسط. إنه يمثل بديلاً للتصويت داخل البيئة المدرسية، وبالتالي إعطاء شرعية للأغلبية، ولكن إهمال أقلية من الطلاب. ومع ذلك، فإنه يسمح لهذه الأقلية بالتعبير عن أنفسهم والاستماع إليهم، لأن قيم التوافق هي التواصل، الاحترام والاستماع في

خدمة اتفاق يستفيد منه جميع الأطراف، هذه القدرة على التوصل إلى اتفاق يرضي جميع الطلاب هي ميزة الإجماع على التصويت، من خلال "إجبارهم" على التواصل مع بعضهم البعض وإيجاد أرضية مشتركة، يصبح الطلاب تدريجياً جزءا من مجموعة ديناميكية، وهي مجموعة سيتم تعزيز تماسكها مع كل عملية صنع قرار جديدة.

اليوم، لا يزال الإجماع يستخدم قليلا في علم التدريس. يتم تفسير ذلك بعدة أسباب مثل صعوبة تطبيقه في الفصول ذات الأعداد المتزايدة، والبرامج المزدحمة بشكل متزايد فهي لا تترك مجالا لهذه العملية الطويلة، فلا يتم الوفاء دائما بالشروط اللازمة لتشغيلها السلس.

ومنه، فالاجماع المدرسي أو la consensus scolaire كما يطلق عليه بالفرنسية: يشبه الوساطة المدرسية من خلال أنه عملية اتفاق للأغلبية في اتخاذ القرارات كما يستخدم في العملية التعليمية كاختيار موضوع ما أو طريقة تدريس معينة وغير ذلك، إلا أنه لا يمكن أن نرى نتائجه –حتى وان استخدم- في حل وفك النزاعات، ذلك أنه يعمل بالأغلبية، وبالتالي هنا لا يراعى رأي الأقلية –وهذا ما أشار اليه الباحثان أعلاه، لتبقى الوساطة المدرسية أفضل آلية لفك وحل النزاعات في المؤسسات التعليمية.

3. أثر الوساطة المدرسية على المناخ المدرسي:

سبق ووضحنا من خلال تعريف الوساطة عامة والوساطة المدرسية بصفة خاصة أنها اختيرت ومنذ القدم للتوسط في النزاعات والخلافات ومنع انتشار مختلف المظاهر

السلبية في المؤسسات التعليمية وانتشارها، وسنحاول فيما يلي عرض أهم آثار الوساطة المدرسية على المناخ المدرسي، وقبل هذا نحاول تقديم مفهوم للمناخ المدرسي.

أ. مفهوم المناخ المدرسي (Le climat scolaire):

يعرفها (هندي:2011) بأنه مجموعة من الخصائص التي تميز المدرسة عن غيرها وتؤثر في سلوك جميع العاملين فيها، وتتصف بدرجة من الثبات والاستقرار.

ونفس التعريف قدمته الباحثة (فاطمة المعاظدي:2001)، حيث أكدت أن المناخ المدرسي على أنه: سمات أو خصائص العمل المدركة من قبل العاملين في المدرسة، ويمكن قياس المناخ المدرسي من خلال استبيان يقيس سلوك المدير والألفة بين المدرسين والروح المعنوية للجماعة والتزام الطلاب بالقوانين والقواعد المدرسية.

ويضيف (ديباربيو وآخرون:2012) أن العلاقة القوية بين "المناخ المدرسي"، ونوعية التعلم، والنجاح الأكاديمي والإيذاء في المدرسة يتم تأسيسها إلى حد كبير عن طريق البحث. وبالتالي فإن العمل على مفهوم "المناخ المدرسي" يعمل بشكل جيد على الأسئلة المتعلقة ببناء المعرفة ونقلها، وهي ليست إضافة بسيطة أكثر أو أقل فائدة للمهام "الأساسية" للمدرسة. علاوة على ذلك، يُعتبر هذا الرابط رابطًا بأثر رجعي: وهكذا يصر André Giordan (Saltet و Giordan، 2011) على الآثار المرتبطة بالتقييم السلبي أو غير العملي، على ساطور الملاحظات المشجعة. (http ://climat-scolaire2012.pdf) من طرف الباحثين:

Debarbieux, E., Anton, N. , Astor, R.A., Benbenishty, R., Bisson-Vaivre, C., Cohen, J., Giordan, A., Hugonnier, B., Neulat, N., Ortega Ruiz, R., Saltet, J., Veltcheff, C., Vrand, R. (2012). Le « Climat scolaire »

أما (دريدي:2007) فيرى أن المناخ المدرسي يشابه الجو الذي يعم في العلاقات الاجتماعية وفي القيم المشتركة من طرف الفاعلين في المؤسسة المدرسية.

ب.الوساطة المدرسية والمناخ المدرسي:

إن المناخ المدرسي هو الجو الذي يسود الوسط أو البيئة المدرسية، والتي تتكون من تلاميذ ومديرين وإدارة ومعلمين، يرتبطون فيما بينهم بعلاقات رسمية وغير رسمية من خلال أدوار ووظائف كل عنصر أو مقوم من مقومات المدرسة، وليكون هذا المناخ مناسبا للعملية التعليمية التعلمية لابد من اتسامه بالاستقرار والامن الذي من خلال تحقق أهداف المؤسسة التعليمية وفق فلسفة تربوية مسطرة لها ووفقها.

وبما أن واقع المؤسسات التعليمية عامة في جميع المجتمعات لا يتسم بالاستقرار المرجو، كونه يعاني من العديد من مظاهر الهدر التربوي كالعنف والتسرب المدرسي والتحرش والتنمر وضعف التحصيل الدراسي وتعاطي المهلوسات ومختلف المظاهر السلبية التي أصبحت تشكل شبحا يؤرق مضاجع التربويين وأصحاب القرار، مما استدعى تطبيق جميع الاليات والاستراتيجيات للعمل على القضاء على مختلف المشاكل التربوية التي تعاني منها المؤسسات التعليمية، وسبق ووضحنا دور وأهمية الوساطة عامة والوساطة المدرسية في التقليل والوقاية من هذه المشاكل ومواجهتها، وعلى هذا فالوساطة المدرسية تؤثر بالإيجاب على المناخ المدرسي، فهي تعمل ومن خلال ممثليها سواء أكانت وساطة بالقرين أو عن طريق الرائد على الحفاظ على المناخ

المدرسي السليم، الذي يسمح بسير طبيعي ومستقر للعملية التعليمية التعلمية، والقضاء أو على الأقل التقليل من كل المظاهر السلبية المنتشرة اليوم بالمدارس.

ويضيف الباحث (بن صافي:2018-2019) أن الوساطة تساعد على تحسين الجو المدرسي داخل الأقسام وفي ساحات المدارس وتخفض من المشادات بين التلاميذ، وحتى على الجانب النفسي الفردي للتلاميذ، حيث تلعب دورا مهما في تحسين عملية الاتصال مع الآخرين وتزيد من اكسابهم الثقة في أنفسهم وتحثهم على العمل بجدية في الدراسة وتحفزهم على تحسين نتائجهم الدراسية، وتمكنهم من تفهم بعضهم البعض بعد أن وضعوا أصابعهم على الاوتار الحساسة على آليات العنف المدرسي، وكيفية الحد منه وتسهيل الاتصال بين كل الأطراف في المحيط المدرسي، وهذا بالإقناع وليس بالإجبار، وبالتالي تصبح الوساطة استراتيجية تربوية تسعى إلى تنمية القدرات والاتصال وبالتالي التخفيض من حدة العنف.

إن سبب تطرقنا لمفهوم المناخ المدرسي هو التداخل بين المفاهيم التربوية كالمناخ المدرسي والجو المدرسي، والتي لها علاقة بالوسط المدرسي.

مهـــــام الوساطـة:

تقوم الوساطة عامة والوساطة المدرسية بصفة خاصة، بالعديد من المهام والأدوار، فكما سبق ووضحنا أثرها على المناخ المدرسي، نحاول فيما يلي عرض أهم مهامها في البيئة المدرسية:

1. الوقاية ومكافحة العنف في المدرسة بالخصوص التحرش:

قبل التطرق إلى دور الوساطة المدرسية في مواجهة العنف في المدرسة والتحرش، نعرض تعريفا للعنف والتحرش.

أ. تعريف العنف والعنف في المدرسة (العنف المدرسي):

تعني كلمة عنف في اللغة بمعنى الخوف بالأمر وقلة الرفقة به وهو ضد الرفق، عنف به وعليه عنفا وعنافة عنفه تعنياف، وهو عنيف إذا لم يكن رفيقا في أمره، وأعنف الأمر: أخذه بعنف، وفي الحديث أن الله تعالى يعطي على الرفق ما لا يعطي على العنف. وكل ما في الرفق من الخير، ففي العنف من الشر مثله، وأعنف الشيء أخذه بشدة، واعتنف الشيء: كرهه، والتعنيف: التعيير واللوم، والتعنيف: التوزبيخ والتقريح واللوم، وعنف أصل صحيح يدل على خلاف الرفق، والعنيف الذي لا يحسن الركوب ليس له رفق بركوب الخيل. (ابن منظور،1997،ص444)

جاء في مؤلف الباحثة (باربرا ويتمر:2007) تعريف لروبرت ماكافي براون ووصف العنف بوصفه انتهاكا للشخصية، بمعنى أنه تعد على الآخر أو انكاره أو تجاهله ماديا أو غير ذلك...فأي سلوك شخصي ومؤسساتي يتسم بطابع تدميري مادي واضح ضد آخر يعد عملا عنيفا. هناك العنف الشخصي الخفي، الذي يؤذي الآخر نفسيا، وهناك العنف المؤسساتي الخفي، حيث تنتهك البنى الاجتماعية هوية مجموعات الأشخاص.

ان تعريف العنف حسب الباحثة أعلاه هو مفهوم نفسي للعنف، وركزت على نوع خاص من العنف ألا وهو العنف الرمزي (الخفي) دون ان تغفل العنف المادي الواضح الذي يمكن ملاحظته، والذي تراه أقل تأثيرا من العنف الخفي الذي يمارسه الأشخاص والمؤسسات الاجتماعية على الافراد. والعنف الذي نحن بصدد التطرق إليه هو العنف الذي يقع داخل أسوار المؤسسات التعليمية، وهو أنواع عنف خفي غير واضح وعنف مادي واضح.

ويضيف الباحث (جورج فرنافا:2004) أن التعريف السائد للعنف هو نمط سلوكي يسبب ضررا نفسيا أو بدنيا، وتشتمل مواقف وأنماط سلوك العنف إضافة إلى حالات جرائم العنف المعلن عنها، والتي تنتشر بصورة أكبر على سلوك البلطجة والعنف العائلي والاعتداء على الأطفال والاعتداء الجنسي، وتلك الفئات الجديدة من سلوك البلطجة الالكترونية...كما تحدث عن العنف عند الأطفال؛ حيث وضح أن "جذور العنف ترجع إلى مرحلة الطفولة ليس للمرجعية الطبيعية للعنف، ولكن لكونه سلوكا متعلما ومكتسبا من البالغين بصورة كبيرة، فنحن نكيف الأطفال على الاعتقاد في العنف كإحدى الوسائل المؤثرة والمقبولة للوصول إلى غاية بعينها. إننا نمنحهم صورة رومانتيكية عن مختلف جوانب الحياة مما يجعلهم يتخطون مرحلة الطفولة في ظل مواقف سلوكية تعكس ذلك الحصاد التعليمي الأولي.

في حين ترى الباحثة (أوباجي:2017) أن العنف في الوسط المدرسي هو سلوك قصدي ممارس من طرف التلميذ، ويأخذ شكل لفظي أو جسدي أو شكل تخريب الممتلكات المدرسية، ويمكن أن يكون في شكل بسيط مثل عدم الانضباط أو التمرد على القوانين الداخلية أو الكف عن النشاط المدرسي، وقد يكون في شكله

الخطير حيث يتضمن سلوكا اجراميا وعدوانيا معا داخل المحيط المدرسي موجها نحو الأشخاص (كالتحرش الجنسي، والعدوان ضد الأقران، التهديد بالسلاح نحو المعلمين،..) أو موجها للممتلكات كالسرقة وشب النيران بالمؤسسة، وهذا يعيق التنمية وعملية التعلم ويشكل ضررا على المناخ المدرسي، الأمر الذي يمنع المدرسة من القيام بدورها الثقافي والتعليمي والتربوي.

ومنه، فالعنف المدرسي هو ذلك الضرر الذي يلحق بالمؤسسة التعليمية من طرف التلميذ ضد المدرسة سواء أكان معنويا أو جسديا أو ماديا كتخريب الممتلكات، ويمكن أن يكون بسيطا أو معقدا وخطيرا.

إن الباحثة أعلاه –ومن خلال تعريفها- والذي جاء فيه تعريف العنف في الوسط المدرسي على أنه الفعل الممارس من طرف التلميذ، إلا أنها أغفلت أن المدرسة فيها أطراف كثيرة غير التلميذ فهناك المعلمون والادارة والمستشارون التربويين وغيرهم، وبالتالي فالعنف هنا يمكن أن يمارس من طرف المعلم والمدير وبقية أعضاء المؤسسة التعليمية، والذين يمكن أن يمارسون عنفا جسديا(كالضرب) وعنفا لفظيا كالسب والشتم، وعنفا رمزيا خفيا والذي تمارسه في العادة المؤسسة والنظام التربوي من خلال البرامج التعليمية (حسب أطروحة بيار بورديو حول العنف الرمزي).

أما الباحث(بن صافي:2018-2019) فيرى أنه وفي كل ما تعلق بالبحث في علوم التربية والمادين والاتجاهات المتعلقة بها، توصل أغلب المختصين والباحثين في مجال علم النفس المدرسي والتربوي إلى أن مفهوم العنف المدرسي يستعمل لوصف وتحليل ودراسة مجموع الأفعال والسلوكيات العنيفة التي تحدث في المدرسة، والمعنيون بها هم جميع الفاعلين التربويين الذي لهم علاقة مباشرة بالمدرسة من الفئة الراشدة

والمتمثلة في الأساتذة والمدراء ونوابهم ومستشاري الارشاد والتوجيه ومستشاري التربية ومساعديهم، وكذلك من فئة التلاميذ إلا أن هؤلاء المختصين والباحثين لم يصلو إلى اجماع حول طبيعة ومجال العنف المدرسي، فهناك من يرى أن العنف المدرسي يجب قياسه من خلال جميع السلوكيات العدوانية التي تحدث في المدرسة، بينما يرى آخرون أن قياس العنف المدرسي يجب أن يتم من خلال السلوكيات التي تؤدي إلى اعتقال وجروح فقط.

وتضيف الباحثة (أوباجي:2017) أن المدرسة التي ليس بإمكانها أن تخلق الشعور بالنجاح وتقييم التعلم والاستثمار فيه، وبناء تعلق قوي بالنسبة للتلاميذ ازاء مؤسستهم، فإنها تصبح غير قادرة على مواجهة مجموعات التلاميذ المنحرفة، وهذا يسهل على هؤلاء التقييم الذاتي عن طريق أساليب غير مناسبة كانتهاج السلوك اللااجتماعي أو العنيف أو المنحرف. وعلى العكس المؤسسات التي نجحت في تطوير معنى الانتماء وتقييم التعلم، وقد وصلت إلى الحصول على مؤشرات أو معطيات تنبئ بالاتجاهات العنيفة عند التلاميذ مبكرا (كشفهم معلميهم في سن 10-11 سنة) على أنهم معرضون إلى أن يطوروا سلوكيات عنيفة في سن المراهقة.

ب.أنواع العنف المدرسي:

هناك العديد من التصنيفات التي قدمت كل منها أنواع عديدة للعنف عامة وللعنف المدرسي خاصة، واخترنا منها التصنيف الذي يعرف العنف المدرسي من حيث كونه وسيلة، وطريقة، ويقسم العنف إلى:

1. **العنف الجسدي**: وهو سلوك موجه نحو الذات أو الآخرين لإحداث أذى وضرر للآخرين باستعمال الضرب أو الدفع، وشد الشعر والعض.
2. **العنف اللفظي:** وسيلة العنف هنا هي الكلام، ويهدف إلى التعدي على حقوق الآخرين بإيذائهم عن طريق الألفاظ السيئة، وهو عادة ما يسبق العنف الجسدي.
3. **العنف الدلالي أو الرمزي:** يسمى عند علماء النفس بالعنف التسلطي، وذلك للقدرة التي يتمتع بها الفرد مصدر هذا العنف، والمتمثلة في استخدام طرق تعبيرية أو رمزية تحدث نتائج نفسية وعقلية واجتماعية لدى الشخص الموجه ضده، وهو يمثل التعبير بطرق غير لفظية كاحتقار الآخرين أو الامتناع عن النظر إليهم.

- **العنف المدرسي من حيث كونه طريقة:** وقسم بدوره إلى:

- **العنف المباشر:** وهو العنف الموجه نحو الشخص المثير للاستجابة العدوانية، مثل: الأستاذ أو الاداري أو التلميذ بوصفهم مصدرا أصليا للاستجابة.
- **العنف غير المباشر:** وهو العنف الموجه إلى رموز الموضوع الأصلي، فعندما يثير الاستاذ أو الاداري تلميذا يتسم بالعنف لا يستطيع هذا الأخير الرد عليه، عندئذ قد يوجه عنفه إلى شيء خاص بالأستاذ أو الاداري أو حتى الممتلكات.

ويضيف الباحث (بن حسان:2014) أن العنف الذي يتعرض له التلميذ داخل المؤسسة التعليمية لم يحظ بالاهتمام الكافي من طرف الدراسات الاجتماعية والنفسية، لذلك اتجه بعض الباحثين إلى تصنيف هذا النمط من العنف من خلال تقديم بعض الممارسات والضغوط المادية والمعنوية التي يتعرض لها التلميذ ومنها:

- **العنف الجسدي:** ويعني استخدام العقوبة الجسدية على التلميذ إذا اخترق بعض القواعد التنظيمية للمدرسة، أو إذا تخلى عن التزاماته التربوية عمدا أو سهوا، وذلك كوسيلة عقاب غير شرعية ومن مظاهره: الدفع والخنق والحرق بالنار والضرب باليد أو بالأدوات. ويعتبر العنف الجسدي ضد التلميذ وسيلة غير انسانية وغير شرعية تمارس من طرف السلطة المدرسية (معلم،ادارة)، باعتباره يترك آثارا ظاهرة ومخفية.
- **العنف النفسي:** وهو عنف لا يلاحظ يبرز من خلال القيام بعمل ما أو الامتناع عن القيام بعمل ما، بحيث يترك آثارا نفسية، سلوكية، وجدانية، ذهنية أو جسدية، ومن مظاهره: حرمان أحد الأساتذة من الاستراحة بين الحصص الدراسية، الرفض وعدم قبول التلميذ لشخصه واهانته وتحقيره وتخويفه وتهديده وعزله واهماله وتجاهله وتهميشه والاستهزاء به والسخرية من آراءه وأفكاره، نعته بصفات مؤذية، القسوة في التخاطب معه، التمييز بين التلاميذ، كما قد يبرز العنف النفسي في الاهمال الصحي والتعليمي والعاطفي للتلميذ.
- **العنف التواصلي:** ويقصد به التأثيرات السلبية التي يتعرض لها التلميذ أثناء الفعل التعليمي، وأثناء تواصله داخل الفصل مع التلاميذ أو مع الأستاذ داخل المؤسسات التعليمية.
- **العنف الجنسي:** ويندرج تحت هذا النوع من العنف استعمال كلمات ذات دلالات جنسية، إلى الملامسة الشاذة لبعض أجزاء الجسم وصولا إلى التحرش، ويمكن تحديد مظاهره فيما: كشف الأعضاء التناسلية، ازالة الملابس والثياب عن التلميذ، ملامسة أو ملاطفة جنسية، التلصص على

التلميذ، تعريضه لصور جنسية أو أفلام، أعمال مشينة غير أخلاقية كاجباره على التلفظ بألفاظ جنسية، الاغتصاب.

وفي اطار مكافحة العنف المدرسي، سعت الجزائر بدورها في التفكير بوضع برنامج وطني لمكافحة العنف منتهجة استراتيجية الوساطة بالمؤسسات التربوية الجزائرية من خلال تسطير برامج في منظومتها التربوية، والتي هي عبارة عن نصوص وقرارات في نصوصها القانونية التربوية، وهذا ما يظهر بصفة واضحة من خلال الاجراءات المتعلقة بالتعليم الثانوي في المنشور رقم 291 المؤرخ في 20 أوت 2014، والذي يحث على معالجة الجوانب المترتبة على مظاهر التوتر والعنف وآثارها المباشرة وغير المباشرة وحل النزاعات وفض الصراعات المتوقع حدوثها بالوسط المدرسي من خلال الوساطة.

- **الوساطة والعنف الجنسي (التحرش الجنسي):**

جاء في موقع النجاح (https://www.annajah.net/، 2019/11/30)

انّ التحرُّش بات ظاهرة مرعبة للمجتمع كله، حيث أنّه لم يتوقَّف عند مكانٍ معين كالشارع والعمل والأسواق بل تعدّاها إلى ما هو أفظع من ذلك وانتهك حُرمة التعليم المقدَّسة، وانتشر التحرُّش الجنسي في المدراس والجامعات في مُختلف أنحاء العالم بالإضافة لوجود إحصائيات مخيفة عن هذه الواقعة. لذلك سنتحدَّث عن ظاهرة التحرش الجنسي في المدارس وآثارها على الطلاب وكيفيّة نشر التوعية لمواجهتها والتعامُل مع المتحرِّش والمتحرَّش به وطرق علاجهم.

▪ تعريف التحرُّش الجنسي:

يعرف التحرُّش الجنسي وفقاً لجامعة كاليفورنيا ومنظمة الصحّة العالميّة والأمم المتحدة بأنّه: سلوك له إيحاءات جنسيّة غير مرحّب بها من قِبَل الطرف الآخر، ويشمل أيضاً طلب خدمات جنسيّة أو تصرُّفات ذات طابع جنسي، ويُمكن أن يكون عبر الكلام أو النظرات أو عرض مواد جنسيّة بحيث يراها الطرف المستهدف.

▪ التحرُّش الجنسي في المدارس:

يتعرَّض الكثير من الطلّاب في المدارس لتحرُّشات من قبل أقرانهم الطلّاب في المدرسة أو من قبل المدرِّسين أو المُدراء في بعض الأحيان، ويُعرف التحرُّش في المدرسة بأنَّه سلوك غير مرغوب قائم على توجيه الإساءة والاستغلال والتخويف والتحكُّم البدني أو النفسي بالقوَّة، وله أشكال متعدِّدة (لفظي، بدني، مكتوب، مرسوم وصور أو أفلام)، ويكون موجَّهاً لطالب أو مجموعة من الطلّاب في المدرسة، والتحرُّش الجنسي في المدارس ظاهرة منتشرة عالميّاً خاصةً في أوروبا، تلك القارة الأكثر تحضُّراً، والتي ثبت أنّ بها نسبةً كبيرةً من المتحرِّشين بالأطفال، حيث سجّلت إدارة المعلومات الجنائيّة الفيدراليّة في الولايات المتحدة 17 ألف حالة تحرُّش جنسي داخل مدارس البلاد خلال نحو 4 سنوات، وذهبت إلى أنَّ 5% من الحالات متهم فيها أطفال دون عمر السادسة، في حين أنَّ النسب الأعلى كانت من نصيب أطفال المدارس المتوسِّطة أي من عمر 10 أعوام وحتّى 14 عاماً. وتمَّ الكشف عن هذه المعلومات في تحقيق نشرته وكالة "أسوشيتيد برس"، وأفاد أنَّ حالات التحرُّش حدثت بين التلاميذ خلال الفترة ما بين خريف 2011 وربيع 2015، وتنوَّعت بين

تحرُّشات لفظيّة وجسديّة، وتؤكِّد "منظمة الصحّة العالميّة" أنَّ التحرُّش الجنسي ليس سلوكاً منفصلاً، بل يقع ضمن عائلة العُنف الجنسي وهو مشكلة كبيرة، كما أنَّه موجود حتّى في الأماكن التي يُعتَقَد أنّها آمنة مثل المدارس، إذ يتم التعرُّض لضحايا التحرُّش من قِبَل أقرانهم في المدرسة أو أساتذتهم.

وكان للبلدان العربيّة نصيبها أيضاً من حالات التحرُّش الجنسي في المدارس حيث كانت وزارة التربية في تونس، قد كشفت عن 87 شبهة تحرُّش جنسي بمختلف أنواعه بالتلاميذ خلال الفترة الممتدَّة من 1 أكتوبر/ تشرين الأول إلى 18 مارس/ آذار 2019، إثر بحث ميداني لصالح الوزارة، مؤكدةً عزل 23 شخصاً وتوقيف 21 آخرين عن العمل مؤقتاً، لشبهات من هذا النوع، كما ذهبت دراسة تمَّ إجراؤها في السعودية إلى أنَّ 23 في المئة من الطلاب في المدارس معرَّضون للتحرُّش الجنسي. ثالثاً: علامات تدلّ على تعرُّض الطفل للتحرُّش الجنسي إنَّ غالبيّة الأطفال يخافون من إبلاغ أولياء أمورهم حال تعرضهم للتحرش، إلّا أنَّ هناك علامات تبدو على الطفل يُمكن من خلالها أن يعرف الأهالي عند ملاحظتها أنَّ طفلهم تعرَّض للتحرُّش، من أبرزها: اضطرابات النوم، الانعزال وكراهية المدرسة، الهروب من المنزل أو من المدرسة، ظهور حالات الرعشة في الجسم، أو الخوف من الغرباء، تغيُّر مفاجئ في شخصيّة الطفل، المشاكل الدراسيّة المفاجئة وعدم التركيز والسرحان، رفض الانخراط في الأنشطة الدراسيّة، الإقدام على تصرُّفات جنسيّة مع أطفال آخرين، جرح النفس وإيذائها وكأنّه يلوم نفسه وغير راضي عنها، التصرُّفات الجنسيّة، أو التولُّع الجنسي المبكِّر أو ما يُسمى الإفاقة الجنسيّة المبكِّرة.

وهناك بعض المؤشّرات الجسديّة التي تدل على تعرُّض الطفل للتحرُّش الجنسي منها: صعوبة في المشي أو الجلوس، المعاناة من آلام في الرأس أو عظام الحوض أو

العضلات بشكلٍ عام، أوجاع في الأعضاء التناسلية، ملابس ممزقة أو ملابس داخلية غير مرتبة أو متسخة، ترك علامة على الملابس الداخلية ممّا يستدعي نزعها.

كيف نتعامل مع التحرش في المدارس؟

غالباً ما يتكتَّم الطفل ويلجأ إلى الصمت في حال تعرُّضه للتحرُّش إمَّا بسبب الخوف أو الخجل ولذلك في حال اكتشاف واقعة التحرُّش يجب المُبادرة إلى الإبلاغ بشكلٍ مُباشر عن حالة التحرُّش الجنسي بعد التعاون مع المدرسة، والقيام بجمع المعلومات من المُتحرِّش والطالب الضحيّة وأولياء الأمور والطلبة الشهود، ثمَّ البدء باتخاذ الإجراءات المناسبة سواء مع الشخص المتحرِّش أو مع الطالب الضحية. وفي الحقيقة فإنَّ المصارحة بين الطفل والأهل داخل المنزل والتقارب الأسري مع الأطفال هو الخطوة الأولى والأهم كبداية مثاليّة للقضاء على صمتهم، فأساس المُشكلة هو وجود أطفال يتعرَّضون لاعتداءات جسديّة ولا يتحدَّثون عن ذلك، وفي حال تحدَّثوا تُبادر العائلة للتكتُّم على الموضوع خشية العار والفضيحة، ما يمنح الفرصة للمتحرِّش، سواءً أكان معلماً أم طالباً أم عاملاً، للتمادي في انتهاكاته الجسديّة.

- **حماية الطفل من التحرُّش الجنسي:**

إن عملية حماية الطفل من التحرش الجنسي يبدأ من سن صغيرة إنَّ جهل الطفل لأي شيء له علاقة بالتربيّة الجنسيّة يجعله معرَّضاً بشكلٍ أكبر لخطر التحرُّش الجنسي، لذلك يجب على الأهالي أن يبدأوا بتوعية طفلهم بمجرَّد وصوله لعمر الخمس سنوات، حيث يبدأ الطفل في الاختلاط بالغرباء في الحضانة والمدارس، وذلك من خلال تعليمه طرق وقاية نفسه من الاعتداء لحمايته من التحرُّش الجنسي، فيجب على الأهل:

- تعليم الطفل أنّه يجب ألا يراه أحد وهو يقوم بتبديل ثيابه ورؤية جسده، وتشجيعه على تغيير ملابسه في غرفته الخاصة وغلق الباب.
- تشجيع الطفل على الاستحمام لوحده، كذلك وتعليمه على غلق باب الحمام عند التبوّل. عدم الخجل من شرح أجزاء الجسد للطفل وتعريفه عليها.
- تعليم الطفل أنّه لا يجوز أن يضمه ويقبله جميع الناس كما يحضنه ويقبله أبوه وأمه، ويجب ألّا يسمح لأي شخص أن يلمس كل أجزاء جسمه، وتعليمه أن الحضن مع لمس أجزاء من جسمه يعد تصرفاً سيئاً من أيّاً كان.
- تشجيع الطفل على الحديث مع الأهل، والتحدُّث معه عن زملائه في الحضانة وعن معلميه وطريقة حبّهم له، دون إشعاره أنك تريد إفهامه شيئاً ما، فالطفل ذكي، وربما يخاف عند شعورك بالقلق عليه.
- الابتعاد عن لوم الطفل وبناء ثقته بنفسه، وإخباره بأنك تحبه، وتقديم الهدايا أو حضنه وتقبيله، وتخصيص وقت يومي للحديث معه دون الانشغال عن ذلك.
- تعليم الطفل كيف يتحدَّث مع الغرباء، لأنّه في هذا السن لا يعرف ما الذي يجب عليه عمله أو التحدُّث مع الكبار فيه.

- **حماية الطفل من التحرش الجنسي من عمر ال 10 سنوات فما فوق:**

تتكوَّن بعض الخبرة والمعارف المختلفة لدى الطفل في عمر 10 سنوات أو أكبر من هذا أي في المرحلة الإعدادية، كما يكون قد اختلط بعدد من الناس، ولهذا يجب التعامل معه بنضج أكبر من المرحلة السابقة من خلال: تعليم الطفل أنّه في حال طلب منه شخص غريب أو معلمه أن يقوم بتصرُّف سيء، أن يخرج بسرعة، أو يدفعه بكلِّ قوّة، أو الصُراخ بصوت عالٍ حتّى يسمعه الآخرين. تعليم الطفل رياضة

الدفاع عن النفس ولو بحركات بسيطة ليتمكَّن من حماية نفسه في حال تعرُّضه للتحرُّش الجنسي، الإشباع النفسي مُهم للطفل وذلك من خلال منحه الحب والعاطفة والأمان بتقبيله وحضنه، حتّى لا يلجأ الطفل إلى حب الآخرين. يجب على الأهل معرفة كيفيّة قضاء طفلهم لوقته في المدرسة، ومحاولة إدخاله في أنشطة مدرسيّة وإحاطته بالأصدقاء الجيِّدين حتّى لا يكون معزولاً.

بالإضافة إلى ما سبق، فدور الأهل يكمله دور المؤسسة التعليمية، فالطفل أثناء تواجده بالمدرسة يجب أن يكون محميا من مختلف مظاهر العنف المدرسي، خاصة العنف الجنسي والتحرش الجنسي بالخصوص، فبالإضافة إلى توعية الأهل والتربية الجنسية، لابد على المدرسة من خلال السلطة المدرسية أن تقوم بحمايته، وتفعيل دور الوسيط التربوي سواء أكان تلميذا أو مستشارا تربويا أو مديرا، والانتباه إلى التلميذ خاصة في أوقات الاختلاط (الفسحة، الانصراف، أوقات النشاط الجماعي) ومتابعة دورات المياه والفصول في مثل هذه الأوقات.

سبق ووضحنا أن الوساطة –كآلية لمواجهة مختلف مظاهر الهدر التربوي بما فيها العنف- جاءت للتقليل من مختلف المظاهر السلبية ومواجهتها، فمن خلال حل النزاع ومواجهة مختلف المشاكل المدرسية قبل وبعد تفاقمها وتعقدها، فعندما يفعل دور الوسيط المدرسي في رصد وتتبع مختلف السلوكيات غير السوية عند التلاميذ، وغيرهم من معلمين ومستشارين ومدراء، يمكن تفادي الدخول في العديد من المشكلات، كما أثبتت الوساطة –حسب مختلف التجارب الدولية- أنها الآلية الانجع لمواجهة كل أنواع العنف الممارس في المدرسة. وفي هذا الصدد قدم الباحث(بن صافي:2017-2018) نماذج مطبقة من بعض الاستراتيجيات في المدارس الغربية.

ففي الولايات المتحدة الأمريكية: جعلت مقاومة العنف من أولويات الأهداف التربوية القومية، وحددت عام 2000 كعام تكون فيه المدرسة الامريكية آمنة وخالية من العنف ومنضبطة وبدون مخدرات، واستخدمت عملية التشخيص المبكر بالاستعانة بالتربويين والمشرعين والمراكز الاقليمية للخدمات، وممثلي المجتمع المدني واجراء دراسات تشخيصية،..بالإضافة إلى الاجراءات القانونية.

لقد سبق ووضحنا أن و.م.أ كانت من بين الدول السباقة لتطبيق آلية الوساطة المدرسية لمواجهة العنف بالاستعانة بالوسيط المدرسي.

إن الغاية من الوساطة هو استعادة الأمن في الوسط المدرسي وتحقيق الاستقرار فيه، وترقية وتطبيق مبدأ الحوار بين طرفين متنازعين في المؤسسة التربوية، بطريقة سلمية غير الطرق العقابية والقضائية، فمن خلال يعاد اصلاح وترميم العلاقات الاجتماعية داخل المدرسة، واحلال السلام والطمأنينة في قلوب المتمدرسين والمدرسين والعاملين في المدرسة، وبالتالي يكون المناخ المدرسي مناخا مناسبا للعملية التعليمية.

وفي هذا الصدد يوضح الباحث (بن صافي:2017-2018) أن الوساطة في المجال المدرسي لا تخرج عن اطارها العام، فعملية توسط الرفاق يتم فيها تدريب الطلبة على تقديم المساعدة في حل النزاع لرفقائهم قبل أن يصل النزاع لمرحلة العنف، وهذا يتطلب اشراف الكبار وتشجيعهم وهي عملية اتصال بين أفراد يشتركون في مشكلة محددة، يتعاون معهم طرف محايد ويعملون معا لحل المشكلة بشكل سلمي

وعادل، وهو أسلوب لحل النزاعات تعطي فيه الفرصة للمتنازعين لأن يجلسوا وجها لوجه ويتحدثوا، ولا يقاطع بعضهم بعضا، وكل منهم يستمع لوجهة نظر الطرف الآخر، وبعد تحديد المشكلة يتم ايجاد الحلول، وعندما يتوصل إلى اتفاقية فإنها تكتب، ويتم التوقيع عليها من قبل المتنازعين...ويضيف نفس الباحث أنه للوساطة أهمية كبيرة في الحياة المدرسية، ولها دور هام في تسوية الخلافات بين التلاميذ، وهي من الاستراتيجيات الأساسية التي لها فعالية في الوقاية من العنف في الوسط المدرسي، إذ هي لا تتطلب الوقت الكبير وبأقل تكلفة وبنجاعة أكبر.

2. الوقاية ومكافحة التغيب والتسرب المدرسي:

قبل الحديث عن الوساطة كآلية للوقاية من التغيب والتسرب المدرسي، نعرج إلى اعطاء مفهوم للتغيب والتسرب المدرسي.

أ. مفهوم التغيب:

إن التغيب في مفهومه البسيط يعني عدم الحضور أو الالتحاق بمقاعد الدراسة بأوقات متقطعة، ويمكن أن تتعدد الأسباب، كأن تكون بسبب المرض أو ظروف عائلية أو عدم الرغبة بالدراسة. وتضيف الباحثة (أوباجي:2017) أنه الغياب شكل من أشكال عدم الانضباط، فالغياب المتكرر والمتفاقم والذي يصل إلى ما يفوق 40 يوما، ويمكن أن يعرف الغياب على أنه عدم الحضور المتكرر والمشبوه كما يجب أن نميز بين الغياب كعرض L'absentéisme symptôme الذي يعد كنتيجة لمشاكل حقيقية (مشاكل عائلية، مشاكل نفسية، عاطفية وغيرها)، والغياب الاستراتيجي L'absentéisme stratégique والذي يرتبط بالغيابات

غير المنتظمة، وهي مختارة خلال الامتحانات مثلا، وهذا الشكل الثاني يمكن اعتباره لوحده كفعل أو سلوك غير منضبط.

ويضيف الباحث (بن عيسى:2015-2016) أن التغيب المدرسي حسب تعريف Pièrre Dubois هو ظاهرة ناتجة عن الغياب عن المدرسة باستثناء أيام العطل والأعياد، تتحكم فيها مجموعة من المتغيرات المتعلقة بالتلميذ نفسه أو المدرسة أو المحيط الاجتماعي للمدرسة أو التلميذ.

ب. مفهوم التسرب المدرسي:

التسرب في اللغة بمعاني عديدة، فمثلا تقول العرب: تسرب الرجل أي ذهب على وجهه، وتسرب في البلاد تعني دخلها خفية، سرب الاناء أي سال ما فيه من ماء، وتسربت الإبل، أي أرسلها صاحبها جماعة تلو جماعة.

أما في الاصطلاح، فعرف المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، فعرفت التسرب بأنه صورة من صور الفقر التربوي في المجال التعليمي، وترك الطالب الدراسة في احدى مراحلها المختلفة، وبمعنى شامل هو كل طالب يترك المدرسة لأي سبب من الأسباب قبل نهاية المرحلة التعليمية، مما يمثل هدرا لطاقات المجتمع المستقبلية، وفقد اقتصادي سلبي للعملية التعليمية من الناحية الاقتصادية. وجاء في تعريف فخر الدين القلا: "تعني كلمة التسرب في المفهوم التربوي انقطاع التلاميذ عن المدرسة الابتدائية انقطاعا جزئيا أو تاما، ماديا أو معنويا، بالشكل الذي لا يستطيع معه التلاميذ المتسربين أن يتموا دراستهم بنجاح محققين الأهداف المنوطة بالتعلم. (بن عيسى،2015-2016،ص-ص17،18).

جـ- الوساطة والتغيب والتسرب المدرسي:

إن التسرب والتغيب المدرسي يعدان من أبرز مظاهر الهدر التربوي، هاتان الظاهرتان التي أصبحت تشكل أبرز المشكلات التربوي والتي تعيق سير العملية التربوية في كثير من دول العالم، ذلك أن التلميذ المتسرب من المدرسة يكون عرضة لمختلف الانحرافات التي يتعلمها من جماعة رفقاء السوء، فالوقت الذي كان يقضيه في المدرسة أصبح يشكل فراغا يمكن أن يملأه بطريقة سلبية، كالانضمام لجماعة المدمنين أو اتخاذ طريق الجريمة كالسرقة والاحتيال والنصب وغيرها.

وعلى هذا، فالتسرب والتغيب المدرسي يعدان نافذتان على الانحراف والادمان، ولذلك توجب على المسؤولين من تربويين وسياسيين اتخاذ كل التدابير للتقليل من هاتين الظاهرتين، بدءا بالوقوف على أسباب كل منهما، ومعالجتها، وهنا يظهر دور الوساطة في التقليل من كل مظاهر الهدر التربوي، خاصة التسرب التربوي.

فالوساطة تعمل متابعة التلاميذ المتغيبين ومحاولة مساعدتهم بحل المشكلات التي يعانون منها والتي عادة ما تكون سببا وراء تسربهم من المدرسة، ولعل من أهم الأسباب: هناك أسباب متعلقة بالتلميذ بحد ذاته، كعدم رغبته بإكمال دراسته بسبب وجود مشاكل بالمدرسة أو خارجها، أو نتيجة لحالته الصحية التي تستدعي تغيبه المتكرر من المدرسة، أو وجود مشاكل عائلية أو سوء المستوى المعيشي لأسرة

المتسرب مما يدعوه إلى العمل وتفضيله الانقطاع المتكرر عن مقاعد الدراسة والبحث عن العمل لإعالة نفسه وأسرته.

ان الوسيط الذي يمكن أن العون للتلميذ المتسرب هو مستشار التوجيه بصفة خاصة، ذلك أنه ومن خلال وظيفته ودوره التربوي يمكن أن يتابع جميع حالات التلاميذ خاصة المتسربين منهم، هذا ما يجعله المسؤول الأول عن معالجة ومتابعة مختلف المشكلات التربوية التي يعاني منها التلاميذ، بمساعدة أسر التلاميذ والادارة المدرسية.

3. تطوير سلوك المواطنة وثقافة الحوار وتقبل الآخر:

أ. مفهوم المواطن والمواطنة:

مفهوم المواطنة:

- **المواطنة لغة واصطلاحا:** جاء في المنجد في اللغة والاعلام؛ أن لفظ المواطنة واردة من مزيد الثلاثي الخام المعجمي (و ط ن) من خلال الثلاثي المزيد بالألف من وطن، حيث نقول واطن+ من وطن، والوطن: المنزل الذي تقيم به، وهو موطن الانسان ومحله"... والمواطنة آتية من مزيد وطن بالألف "واطن" والذي يعني الموافقة والمصادقة على الأمر، وهو ما لم يذهب بعضهم إلى عكس هذا المذهب، حيث لم ير أهل اللغة دلالة لهذا اللفظ على مفهومها الحديث إذ وطن في اللغة تعني مجرد الموافقة واطنت فلانا يعني وافقت مراده. (المنجد في الاعلام،ب ت،ص ص 906-912). لم نجد في القواميس ولا المعاجم العربية تعريفا لغويا لكلمة مواطنة، سوى تعريفات لمشتقاتها واطن ووطن وغيرها، وهذا لأن كلمة مواطنة تعود للكلمة ذات الأصل اليوناني القديم

Civic، والتي تعني المواطن، وبهذا فالتربية المدنية معنى ومبنى هي تربية المواطن. (جمعة،2006،ص54).

ويؤكد الباحثان (دومينيك شنابر وكريستيان باشولييه:2016) أن مصطلح مواطن Citoyen عاود الظهور بشكل به الكثير من الإصرار، حتى لا نقل من الالحاح في البلدان الديمقراطية، وهو مصطلح سبق للثورة الفرنسية ابداء حماس كبير لاستخدامه، حماس اتسم أحيانا بالمبالغة...والمواطن ليس فردا حقيقيا ذا كيان ملموس، لأن المواطنة بادئ ببدء ذي معنى قانوني، والمواطنة هي أيضا أساس الشرعية السياسية، لا يعد فقط فردا في دولة القانون، بل انه يتمتع بجزء من السيادة السياسية. والمواطنة هي مجموع المواطنين الذين يملكون السيادة وهو ما يفسر العبارات المتداولة مثل: المواطن ملك والمواطن سيد. فالمواطن له الحق في قدر الاحترام الذي يحظى به الآخرون، كما أن له الحق في مراعاة كرامته، وترتكز العلاقات بين الجميع على قدر متساو من الكرامة.

أما الباحث (شبل بدران:2009) فيرى بأن المواطن هو الانسان الذي يستقر في بقعة أرض معينة، وينتسب اليها. فالحقيقة الأولى للمواطن تظهر في شكل علاقة بأرض معينة، تتميز كعلاقة ثنائية بالاستمرار والديناميكية، ولا يسمى الساكن في بقعة أرض معينة مواطنا، إذا كان سكنه فيها ظرفيا، عابرا أو مؤقتا، والاستمرار في سكن بقعة أرض معينة ينطوي على الارتباط بهذه البقعة المعينة من الأرض، وعلى جملة مصالح مادية ومعنوية تنشأ من التفاعل معها.

ومنه، فالمواطنة هي تلك العلاقة التي تربط الانسان بالأرض التي يعيش عليها بصفة دائمة، لتصبح موطنه وينتج عنها واجبات اتجاهها وله حقوق عليها.

ويضيف الباحث (شبل بدران:2009) في توضيحه لمعنى المواطنة، أنها تندرج تحت حقوق الانسان وهي نوعان: الحقوق المدنية والحقوق السياسية.

الأولى: تهدف إلى ضمان مجال شخصي لكل عضو في الجماعة، يمارس فيه بحرية نشاطا خاصا دون تدخل من الغير أو من الدولة، طالما لأنه لم يرتكب ما يخالف القانون. مثل حرية الرأي وحرمة المنزل وحق الملكية، أما **الثانية:** فيضمن النوع الثاني من الحقوق لصاحبها المساهمة الايجابية في ممارسة السلطة العامة في بلاده –من خلال المشاركة في مؤسسات الحكم السياسية والقانونية والدستورية. ولا تكون صفة المواطنة إلا لمن تكون له –طبقا للدستور والقانون- هذا النوع الثاني من الحقوق، أي أن المواطن هو الذي يشارك في حكم بلاده. ولصفة المواطنة ثلاثة أركان هي: الانتماء للأرض، والمشاركة والمساواة.

ب.الوطنية، المواطنية، والتربية الوطنية:

أكد الباحث (شبل بدران:2009) أن المواطن يمكن أن يكون المشارك بالوطن، إلا أنه من البديهي أن المشاركة في الوطن أقوى وأعقد من المشاركة في الوطن. ولهذا السبب يتغلب مفهوم المواطنية على مفهوم المواطنة ويستوعبه ويستعملان على الترادف، لكن مع ميل من المواطنة إلى الناحية الاجتماعية الجغرافية، وميل من المواطنية إلى الناحية الاجتماعية والسياسية. والمواطن هو في حقيقته التامة هو الفرد باعتباره عضوا بالفعل في دولة وطنية، وهنا يحسن التميز بين الوطنية والمواطنية.

1. **الوطنية والمواطنية:** هي ظاهرة نفسية اجتماعية، مركبة، قوامها حب الوطن، أرضا وأهلا، والسعي إلى خدمة مصالحه، أو بعبارة أخرى ظاهرة نفسية فردية

وجماعية وتدور على التعلق بالجماعة الوطنية وأرضها ومصلحتها وتراثها والاندماج في مصيرها. أما المواطنية: فهي أيضا ظاهرة مركبة، ولكن محورها هو الفرد من حيث هو عضو مشارك في الجماعة الوطنية وفي الدولة التي هي دولتها، وهو خاضع لنظام محدد من الحقوق والواجبات. فالوطنية والمواطنية وجهان متباينان من وجوه الارتباط بالجماعة الوطنية ووجودها السياسي.

2. **التربية الوطنية:** هي التربية التي تعني تنمية الشعور الوطني وحب الوطن والاعتزاز به، وبتغذية الولاء الوطني في نفوس أفراد الجماعة الوطنية وفئاتها، وتشمل كل النشاطات التربوية والتعليمية، وتتفاعل مع ظروف الوطن وحاجاته وتراثه وتطلعاته وأنظمته، وتحمل معنا وسطا، حيث تدل على مجموعة مواد ونشاطات من شأنها أن تغذي الوعي الوطني والالتزام الوطني والعمل الوطني بطبيعة مضمونها.

وعليه، فالمدرسة وكونها مؤسسة من مؤسسات التنشئة الاجتماعية تعمل على تكريس فلسفة المواطنة والتي ترتكز على آلية التربية على المواطنة من خلال ادماج مادة التربية المدنية في مناهجها الدراسية، وتفعيل المواطنة من خلال القوانين واللوائح والآداب الداخلية لمختلف المؤسسات التعليمية. وهذا ما يؤكده الباحث (النوي بالطاهر:2012) في مقال له حول دور المدرسة في تربية المواطنة، موضحا أنه في المدرسة يكتسب التلاميذ المهارات والكفاءات التي تعده ليكون مواطنا صالحا وفق قيم ومعايير خاصة حددها المجتمع الذي يعكس المنهاج الدراسي التربوي، أهدافه وطموحه من تكوين المواطن المتعلم أو تربية المتعلم على المواطنة...فمصطلحات الحقوق والواجبات ومفهوم الفريق والجماعة والاحترام والقانون والمشاركة والمسؤولية والسلوك الحضاري والمشاعر الإنسانية

والوجدانية الفردية وغيرها، لا يمكن أن يكون لها معنى في اطار التربية على المواطنة إلا إذا كانت تلك الأهداف وثيقة الارتباط. ولتحقيق ذلك لا يكف اعلام النشء بما يجب عليه فعله، بل يجب اشراكه في وضعيات ملموسة تمكنه بالفعل من أن يعيش المواطنة، وبالتالي القدرة على تحوير مواقفه وسلوكاته، من خلال استبطان وتركيز عدد معين من القيم والقوانين.

ومنه، فالمدرسة ماهي إلا وسط اجتماعي لتفعيل المواطنة من خلال البرامج والمناهج الدراسية التي تقدم للتلاميذ، ومن جهة أخرى ممارسة المواطنة من خلال تمتع التلميذ بكل حقوقه داخل المدرسة، كحقه في الفهم والأمن والترفيه والتعلم وابداء الرأي وممارسة ديمقراطيته على أكمل وجه في مقابل أن يقدم واجبات اتجاه مدرسه كاحترام المعلمين والاداريين وزملاءه فيها، وحفظ ممتلكات المدرسة وعدم تخريبها أو اتلافها.

ويضيف الباحث(النوي بالطاهر:2012) أن المدرسة تسعى جاهدة إلى تنمية المعرفة النظرية بمفهوم المواطنة، فتبين جملة الحقوق والواجبات التي أقرها الدستور، وتبين أهمية ادراك التلاميذ لهذه الحقوق والواجبات، وتغرس في نفوس التلاميذ احترام الآخر وقبوله وحب النظام والحفاظ على الوقت واستغلاله فيما يفيد، وفي اطار المكون الوجداني لقيم المواطنة تسعى المدرسة بمجموعة من المواقف التعليمية، سواء تلك التي تشمل الأنشطة الصفية أو اللاصفية في تكوين اتجاهات إيجابية في نفوس التلاميذ نحو هذه القيم، بحيث تصبح جزء من تكوينهم الوجداني ومن سلوكهم مع أنفسهم ومع الآخر....والمواطنة اذن تدخل في اطار النسق القيمي للمجتمع، والمدرسة من خلال نشاطاتها المختلفة مطالبة بالعمل وفق

الأبعاد والمكونات المعرفية، والوجدانية، والاجتماعية للبناء المعياري الناظم للعلاقات الاجتماعية.

ويقع على المدرس –بوصفه شريكا استراتيجيا في العملية التربوية وعنصر أساسيا في أي مشروع تربوي- تولي تعليمية المواطنة وتنفيذ المقاربات والاستراتيجيات الموضوعة لها في مناهج الدراسة، ويكون صاحب الدور الحاسم في تحصيل المعارف وتثمين التعلمات المرتبطة بها، وأن يسهم في غرس روح الولاء والانتماء والاعتزاز بالهوية الوطنية، مرشدا وموجها للمتعلم في كيفية اكتساب مبدأ العمل والتعاون الجماعي والشعور بالمسؤولية المشتركة، والحفاظ على أمن وسلامة المحيط والوطن، والمحافظة على مختلف المرافق والمكتسبات التي يزخر بها الوطن كموارد المياه والمنشآت والطاقة، وغيرها.

كما أن التربية على المواطنة تحتاج إلى إدارة تربوية واعية مدركة لوظيفتها، فإن بناء المواطنة في المؤسسة التربوية يحتاج إلى رؤية واضحة متبصرة واسعة الآفاق وتخطيط محكم، وكفاءات في التنفيذ من قبل القائمين على إدارة المدرسة. (النوي بالطاهر،2012،ص122)

والجزائر بدورها سعت لتطبيق الوساطة في مؤسساتها التعليمية (النشرة الرسمية:2014) وهذا من أجل مساعدة المتعلمين للتغلب على مختلف العوائق التي تعترض مراحل تعليمهم سواء كان في محيطهم المدرسي أو في وسطهم الاجتماعي، وفي مكافحة ظواهر التعثر والانقطاع والتسرب والهدر المدرسي، ومساعدتهم على اكتساب الثقة بأنفسهم وتمكينهم من معرفة المشاكل المتواجدة بمحيطهم، ومساعدتهم على التواصل فيما بينهم من خلال اقناعهم بقيم التسامح والمواطنة ونبذ العنف

والكراهية والانحراف، وتمكينهم من آليات عملية لفهم ذواتهم وتحديد حاجياتهم من أجل تبديد مشاعر القلق والتوتر لديهم. (بن صافي،2018-2019،ص108)

جـ-الوساطة المدرسية والتربية على المواطنة:

سبق وتكلمنا على الوساطة عامة والوساطة المدرسية بصفة خاصة أنها آلية اختيرت من قبل الباحثين والمتخصصين لمواجهة كل أنواع المشكلات التربوية كالعنف والانحراف والتحرش وغيرها، لم تتميز به من خصائص؛ فهي تجسد ثقافة الحوار وتحاول من خلال مختلف المراحل والخطوات التي تتبعها أن تضمن السلم والأمن وحقوق المتنازعين بالتراضي دون اللجوء إلى الأساليب القمعية والعنيفة، ومنه فهي تعد بذلك آلية من آليات التربية على المواطنة، فالتلميذ ومن خلال الوساطة يمكنه التمتع بحياة دراسية سليمة، في مناخ دراسي يسمح له بالتفوق ومتبعة دروسه، وإيجاد حلول لمختلف مشاكله التربوية، سواء الخاصة به أو بعلاقاته داخل المدرسة وخارجها.

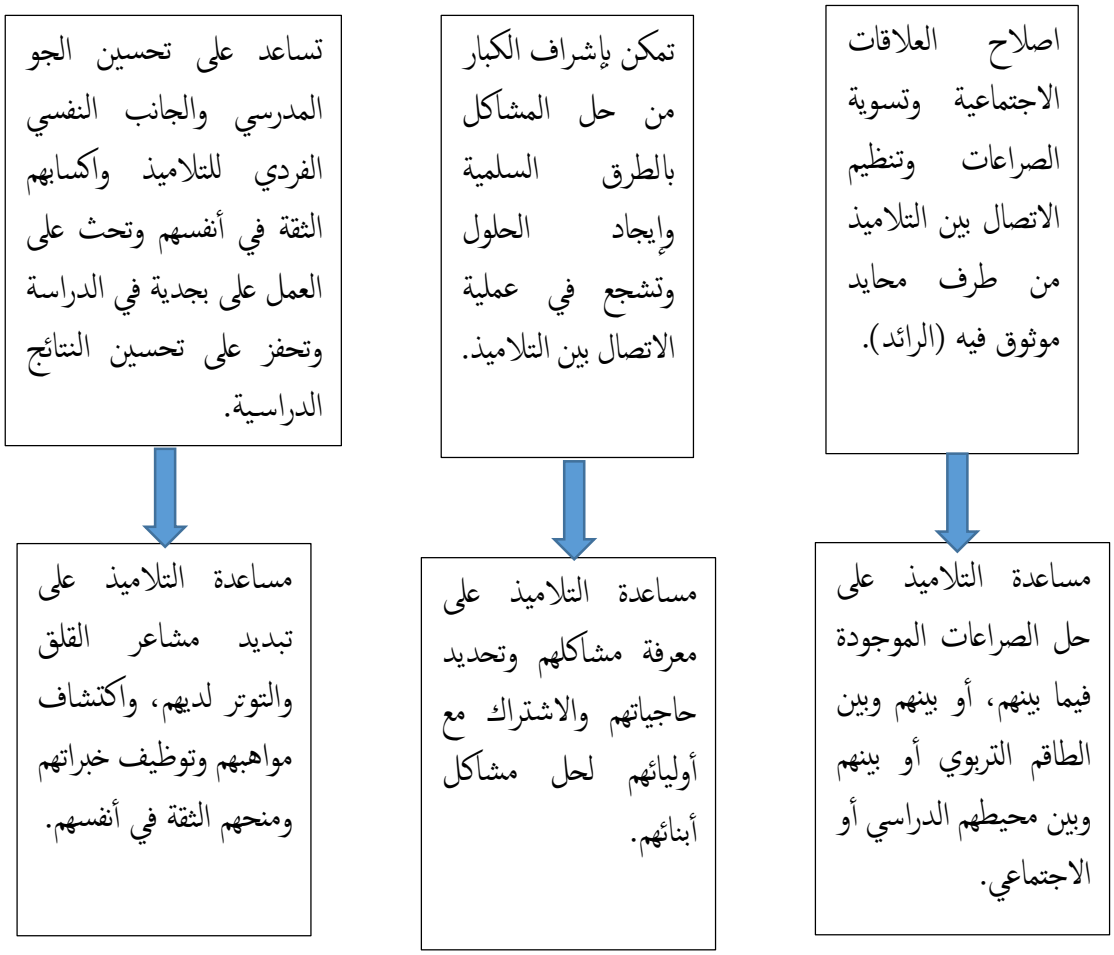
إن الوساطة ومن خلال برنامجها في حل مختلف أشكال النزاع والخلاف، تزرع في التلميذ الثقة بنفسه واحترامه لغيره، وتبني الحوار كأسلوب لحل مختلف المشكلات بطريقة ودية بالتراضي، دون اللجوء إلى الإدارة أو العنف للحصول واسترجاع الحقوق، كما توضح له مختلف الواجبات التي تترتب عليه مثل حماية مدرسته والبيئة فيها، وحماية ممتلكات المدرسة والحفاظ عليها.

طرائــق الوساطة:

1. الوساطة عن طريق الرائد:

سبق ووضحنا عند تطرقنا للوساطة والوسيط، أن هناك أنواع من الوساطة فهناك الوساطة التربوية والوساطة المدرسية، وكل نوع يستدعي وسيطا خاصا، فالوساطة التربوية مثلا يقوم بها المعلم، كونه يتوسط بين التلميذ والمعرفة، ليسهل له فهم الدروس أو المواد التي تستعصي عليه، كاللغات والمواد العلمية كالرياضيات والفيزياء والعلوم، في حين تستدعي الوساطة المدرسية أنواع مختلفة من الوسطاء حسب حالة النزاع، فإذا كانت خصاما بين تلاميذ يكون الوسيط تلميذا (الوساطة بالقرين)، وهناك حالات يجب أن يكون الوسيط فيها راشدا، ويطلق على هذا النوع بالوساطة عن طريق الرائد. كون الرائد في الغالب يجب أن يكون من غير التلاميذ، كأن يكون مستشارا تربويا أو معلما أو إداريا، خاصة إذا كان النزاع يستدعي الاتصال بأسرة أحد الأطراف خارج المدرسة.

ونلخص الوساطة عن طريق الرائد في الشكل التالي:



المصدر: (بن صافي،2018-2019،ص109)

2. الوساطة عن طريق التلاميذ:

ويطلق عليها أيضا بنموذج الوساطة عن طريق القرين، ويقصد هنا بالقرين التلميذ مع التلميذ، وتؤكد الباحثة (خلود السباعي:2013) أن هذا النموذج من بين النماذج الأكثر شيوعا في المؤسسات التعليمية، والذي يهدف إلى تكوين بعض التلاميذ المتطوعين، لكي يعملوا كوسطاء مع أقرانهم داخل المؤسسة، ويتعين أمام كل اختيار لنوع الوساطة المدرسية، أن يكون متطابقا مع سن الأطفال ومستوياتهم العقلية والادراكية في بعدها القيمي والاجتماعي وفقا لنظريات كل من Piaget & Kohlberg، اللذين يؤكدان على أن تطور سيرورة التفاوض لدى الأطفال بتطور قدراتهم العقلية، والتي تتضمن بعدين أساسيين:

- **التوجه الزمني:** والذين ينطلق من الحاضر نحو المستقبل.
- **البعد الخلافي:** والذي ينطلق من مدى تمكن الطفل من ادراكه لمفهوم "العلاقة" (الانتقال من الفهم الأحادي إلى فهم العلاقة الثنائية).

ولقد قام كل من Demorest & Selman بتعيين استراتيجيات التفاوض وتدبير الخلافات لدى الأطفال وفقا لسيرورة نموهم، تبعا للمراحل التالية:

* **المستوى الصفر: من الولادة إلى 03 سنوات:** حيث يتصرف الأطفال أمام الخلاف بكيفية مؤقتة وبرود فعل فيزولوجي، يتم فيها حل الخلاف بناء على استراتيجيتين هما: اعتماد القوة العضلية أو السعي إلى انهاء العلاقة، فيميل الطفل

في هذه المرحلة إلى ردود فعل "بدائية" تتم وفقا لثنائية تتراوح ما بين الصراع والاختفاء.

* **المستوى الأول:** من 03 إلى 06 سنوات: تتميز هذه المرحلة ببداية انتباه الطفل وأخذه بعين الاعتبار للأبعاد العاطفية والسيكولوجية في الخلاف، إلا أن ذلك لا يلغي استمرارية سعيه لربط الخلاف بالذات، وعجزه عن ادراكه كمظهر من مظاهر انعدام للتوافق بين طرفين. واستنادا إلى ذلك، يعاش الخلاف من لدن الطفل ضمن اطار "التمركز على الذات"، وذلك بشكل تنافسي يمكن تلخيصه في معادلة "أربح أنا وتخسر أنت".

* **المستوى الثاني:** مابين 07 إلى 12 سنة:

يتمكن الطفل في هذه المرحلة من ادراكه لوجود الخلاف، ولمدى ارتباط الصلح بالتوافق، إلا أنه لا يصل إلى درجة استيعاب بأن التوافق يجب أن يكون ملبيا لحاجة الطرفين، أو بأنه يجب أن يتم بمجهود من الطرفين.

* **المستوى الثالث: من 12 إلى 15 سنة:**

وهنا نكون في فترة المراهقة، ولعل ما يميزها هو تمكن الطفل من ربط الخلاف بالعلاقة، فينظر للخلاف ضمن اطار علائقي مدركا بأنه لا يمكن الحديث عن الحلول بعيدا عن التفاوض والتعاون، ولا نجد لدى المراهق فوارق كبيرة بين استراتيجيات التعامل مع الآخر والتعامل مع الذات، إلا أن ذلك لا يلغي خصوصية هذه المرحلة، وما يتميز به المراهق عموما من حساسية مفرطة لردود فعل الآخر. ولعل ذلك ما يفسر حساسية المراهق المفرطة للخلافات وعجزه في كثير من الأحيان عن تدبيرها

بنفسه، فلما يعاني المراهق من خلال داخل المؤسسة مثلا، فإنه غالبا ما يعيش الحادث كأزمة خانقة، تؤدي إلى احساسه: بصعوبة التعايش، والبحث عن كيفية حل المشكلة بتوجيه الاتهام إلى الآخرين، وخلق أجواء نفسية واجتماعية مأزومة. الشيء الذي يجعله مهيئا على المستوى السيكولوجي للهروب من هذه الأجواء المأزومة وتحاشيها، مما يفسر كثيرا من أسباب الهدر أو التسرب الدراسي بين نسبة هامة من المراهقين. ومن هنا تأتي أهمية الوساطة وحيويتها بالنسبة للمراهقين على وجه الخصوص، فمن خلال الوساطة وعبرها يتمكن المراهق من الوعي بالحجم الحقيقي للمشكلة، والحفاظ على استقلاليته وابرازه لذاته وتحدثه باسمه الخاص، دون حاجته إلى الذوبان أو الخضوع لسلطة جماعة الرفاق أو الأقران التي غالبا ما يميل إلى الانطواء تحتها لسبب أو لآخر.

ومن بين الخصوصيات المميزة للوساطة المدرسية في علاقتها بفترة المراهقة، هو اشتغال الوسيط على الأبعاد السيكواجتماعية للمراهق من أجل مساعدته على تلبية هذه الرغبة في ابراز وبلورة "الأنا" دون الحاجة إلى استعمال العنف أو التسلط، وتلبية هذه الاحتياجات. ومنه فمشروع الوساطة المدرسية يهدف إلى مساعدة المراهق على تعيين:

- نوعية احتياجاته.
- يتعلم تقنيات الحوار والتواصل بشقيه اللغوي/ وغري اللغوي.
- يتعلم كيف ومتى يقوم نعم أو لا.
- يتعلم كيف يتجه نحو المستقبل.

- يتعلم مواجهة الواقع الموضوعي وتحمل المسؤولية، والبحث عن الحلول بعيدا عن تهديم الذات أو التعنف على الآخرين.

ويرى سميث وآخرون أن وساطة الرفاق عملية تتطلب المرونة والتلقائية والعفوية في مختلف المواقف مما سيؤدي إلى خلق بيئة وأجواء تساعد على التنسيق والتشارك في حل المشكلات، حيث يسعى توسط الرفاق إلى تحسين البيئة المدرسية بمساعدة الرفاق على مواجهة النزاعات الخفية التي تقود عادة إلى مخالفة القوانين، ومن ثم حلها والتقليل من عدد النزاعات التي تحدث ومن الوقت التي تبذله الهيئة التدريسية في الوعظ والنصح والحث على تطبيق القوانين والأنظمة المدرسية، والتوسط كنمط بديل لحل النزاعات ثم استخدامه في السنوات العشرة الاخيرة لعدم الرضا لحل أنماط معينة من الخلافات والنزاعات وخاصة تلك التي تحدث بين فئات الطلبة. كما أن وساطة الأقران كما جاء في تيرنوكلو أن الوساطة بالأقران هي عملية تشمل المتنازعين الذين يعملان بشكل نشط لحل خلافاتهما بمساعدة أقران مدربين. (بن صافي،2017-2018)

خاتمـــــة:

ان الوساطة بصفة عامة أثبتت نجاعتها في فك النزاعات واجتناب الحروب والصراعات منذ القدم، وهذا ما جعل العلماء والمتخصصين والباحثين يراهنون على كفاءتها في فك النزاعات في شتى المجالات. ومع احتدام المشاكل التربوية في شتى المؤسسات التعليمية وفي مختلف المجتمعات، بالرغم من التفاوت الكبير في تطبيقها واكتشاف قيمتها ووزنها، إلا أن المشهود له أن أغلب المجتمعات النامية –بصفة خاصة- سعت ومنذ وقت ليس ببعيد على تطبيق مختلف التجارب الغربية في تطبيق الوساطة المدرسية، من خلال ادراجها في المناهج الدراسية، وبعض التجارب التي طبقت في بعض المدارس التعليمية (كالتجربة الفلسطينية مثلا)، وبدأت بعض الدول بتشجيع تطبيقها في مختلف المؤسسات التربوية، خاصة بعد انتشار العنف والجريمة بين أسوار الحرم المدرسي، سعيا منها للتقليل من انتشار مختلف مظاهر الهدر التربوي التحرش الجنسي، والتسرب المدرسي وغيرها من الظواهر السلبية التي تفشت في الوسط المدرسي.

قائمـــة المصادر والمراجع:

- **القرآن الكريم.**
- جواد دويك(2016).**دليل الوساطة الطلابية**.(دليل موجه لادارات ومعلمي/ات ومرشدي/ات المدارس مدعم بنماذج وتدريبات).فلسطين-القدس:مؤسسة فيصل الحسيني.
- كريستوفرو.مور(2007).**عملية الوساطة**.(استراتيجيات عملية لحل النزاعات).تر:فؤاد سروجي.مراجعة وتدقيق:عماد عمر.الأردن-عمان:الاهلية للنشر والتوزيع.
- آزاد حيدر باوه(2016).**دور الوساطة القضائية في تسوية المنازعات المدنية**.(دراسة مقارنة).لبنان-بيروت:منشورات زين الحقوقية.
- ناصر ابراهيم(1409هـ-1989).**أسس التربية**.ط2.عمان:دار وائل.
- أحمد محمد وعلي الحاج(2003).**أصول التربية**.ط2.عمان:دار المناهج.

- زينة بن حسان(2014).**العنف في الوسط المدرسي**-اشكالية المفهوم واستراتيجية العلاج.مجلة التواصل في العلوم الانسانية والاجتماعية.قالمة-الجزائر:جامعة 08 ماي 1945.كلية الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية.
- حبيب بن صافي(2017-2018).الاستراتيجيات الوقاية من العنف في الوسط المدرسي حسب رأي الفاعلين التربويين في مرحلة التعليم الثانوي للمنظومة التربوية الجزائرية.اشراف(حبيب تيلوين).الجزائر:جامعة وهران2.كلية العلوم الاجتماعية.قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا.تخصص:علم النفس التربوي.
- أوباجي يمينة(2017).**عوامل الخطر ومساهمتها في ظهور السلوك العنف لدى المراهقين بالوسط المدرسي**.مجلة البحوث والدراسات الانسانية.العدد14.الجزائر:جامعة 20 أوت 1945 سكيكدة.
- باربارا ويتمر(2007).تر(ممدوح يوسف عمران).**الأنماط الثقافية للعنف**.العدد 337.الكويت:دار المعرفة.
- النوي بالطاهر(2012).**دور المدرسة في تربية المواطنة**.جامعة بسكرة:مجلة علوم الانسان والمجتمع.كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.
- جورج فرنافا(2004).تر(خالد العامري).**كيف يمكن القضاء على ظاهرة العنف في المدارس؟**.دليل عملي للمدرسين.سلسلة تطوير التعليم.القاهرة:دار الفاروق للنشر والتوزيع.

- دومينيك شنابر وكريستيان باشولييه.(2016).تر(سونيا محمود نجا).**ما المواطنة؟**.القاهرة:المركز القومي للترجمة.
- علي السيد محمد الشخيبي(2002).**التسرب كمشكلة اجتماعية في المجتمع المصري.** موسوعة سفير لتربية الأبناء.المجلد الأول.مصر:دار غريب للطباعة والنشر.
- شبل بدران.(2009).**التربية المدنية(التعليم والمواطنة وحقوق الانسان)**.القاهرة:الدار المصرية اللبنانية.
- رابح بن عيسى(2015-2016).عمالة الأطفال وعلاقتها بالتسرب المدرسي.دراسة ميدانية لعينة من الأطفال العاملين المتسربين بمدينة زريبة الوادي.بسكرة-الجزائر:جامعة محمد خيضر بسكرة.أطروحة دكتوراه غير منشورة.كلية العلوم الاجتماعية والانسانية.قسم العلوم الاجتماعية.تخصص علم اجتماع التربية.
- **المنجد في اللغة والاعلام**(2015). بيروت-لبنان: دار المشرق.
- النوي بالطاهر(2012).**دور المدرسة في تربية المواطنة**.مجلة علوم الانسان والمجتمع.العدد3. الجزائر:الوادي.
- Bayada, B. Bisot, A-C. Coulon, P. Ranson, I., *Pour une éducation non violente, Enjeux pédagogiques et sociaux*, 1988 (copie PDF).

https://ch.linkedin.com/in/jean-a-mirimanoff-78520932

- http://www.ozp.fr › IMG › doc › mediation_scolaire_intro_diversite_FRG_/24/12/2019 a11.58)
- https://www.annajah.net/06/04/2014.