najah213.com · نجاح 213

مقياس الوساطة المدرسيّة

ملخصّ

تقتضـــي الحياة المدرســـيّة توفر مناخ ملائم لحدوث التّعلّم، لذلك تبذل الأنظمة التّعليميّة في العالم جهودا مضـــنية لمعالجة المظاهر السّـلبيّة التي اجتاحت مختلف المؤسـسـات التّربويّة، وحولتها إلى فضـاءات تتسـم بالعنف والعدوانيّة والنّزاع، ولقد نتج عن ذلك صعوبات جمة، منها العنف المدرسيّ و التّسرّب المدرسيّ، الذي من أهمّ أسبابه سوء التوافق والتّواصـــل ما بين المدرســـين والتلاميذ، أو ما بين التلاميذ والطاقم الإداري، آو ما بين التلاميذ أنفســـهم، وتعجز أغلب المؤسسات التّعليميّة عن حلّ هذه الخلافات بطريقة ايجابيّة، وتتراوح ردود المسؤولين والفاعلين ما بين:

- **موقف المتفرج أو المتأسـف على الوضـع**: غالبا يتمّ التّغاضـي عن الخلافات أو إهمالها، أو التّقليل من شـأنها أو ربطها بظروف عامة يصعب التّحكم فيها (تفكك الأسرة وتنامي العنف في المجتمع).
- **التّدخل بتطبيق القانون بكيفيّة صارمة:** الاعتماد على عقوبات صارمة كطرد التلاميذ المشاغبين، ممّا يساهم في تزكيّة الظواهر السّلبيّة ومنها: العنف المدرسيّ والتّسرّب المدرسيّ.
- **إصلاح ذات البين دون علاج جذري للمشاكل**: حيث يقوم بعض المدرسين المتطوعين إلى جانب بعض الإداريين وأحيانا بمشاركة فعاليات المجتمع المدني بمبادرة لإصلاح هذه الخلافات والحدّ منها، إلاّ أنّ أغلبها ينتهج الصلح والمهادنة، وتنتهي غالبا بتنازل أحد الطرفين، حتى وإن لم يكن راضـيا أو مقتنعا بذلك، ممّا يسـهم في تغطية أو تهدئة هذه الخلافات وليس علاجها.

من البديهي

- ❖ **لا يمكن أن يتمّ التعلّم دون وجود أجواء سلميّة، تساعد على التّواصل الإيجابي.**
- ❖ **الأجواء السّلميّة لا تتحقق بالاعتماد على القوة والصّرامة والعقوبة.**

أدرجت وزارة التّربيّة مادة جديدة ضـمن البرنامج التكويني للأسـاتذة الجدد" الوسـاطة المدرسـية " هذه الأخيرة تهتم بتلقين وتدريب الأساتذة على تقنيات وإجراءات تسيير الصّف الدّراسي وما يشوبه من خلافات خاصة مع تزايد النزاعات والمشكلات وحوادث العنف داخل المؤسسات التّربويّة بمختلف أطوارها وصلت لحد استعمال السلاح الأبيض للمعتدي، والذي قد يكون قرين التلميذ بالقسـم أو المدرسـة أو يتعدى ذلك ليصـل إلى المسـاس بحرمة التعليم في شـخص المعلم أو الإداري في نفس المؤسسة التعليمية.

مفهوم الوساطة

الوسـاطة هي العملية التي تحاول الأطراف المتنازعة من خلالها أن تحلّ الخلافات التي بينها بمسـاعدة طرف ثالث يسمى "الوسيط" ومن صفاته أن يكون غير منحاز وحيادي، ولا يملك السّلطة لصنع القرار، وذلك لمساعدة الأطراف بطريقة تطوعيّة فى الوصول إلى اتفاقيّة خاصة بهم، مقبولة عندهم.

❖ **الوساطة في التّشريع المدرسيّ الجزائري.**

إنّ نصوص التشريع المدرسيّ بالجزائر دعت وحبذت توظيف ثقافة الوساطة وسط الجماعة التربوية في تعاملاتها بصورة عامة فعلى سبيل المثال:

- تنص المادة 32 من الفصل الثالث المتعلق بأحكام خاصة بالتلاميذ للقرار الوزاري رقم 65 المؤرخ في 28 شوال 1439 والموافق 12 جويلية 2018: تشجيع مؤسسة التربية والتعليم الحوار والتشاور مع التلاميذ وبين التلاميذ أنفســـهم وبينهم وبين كل أعضـــاء الجماعة التربوية، في كل المســـائل التربوية والبيداغوجية والتنظيمية، وفق إجراءات يحددها النظام الداخلي لمؤسسة التربية والتعليم
- المادة 83 من القرار المشـــار إليه أعلاه: " يحرص الموظفون وممثليهم النقابيون في ادارة التشـــاور مع ادارة مؤسسة التربية والتعليم على تغليب الحوار وتفضيل مقاربة الوساطة للوقاية من النزاعات المعنية

الموجه التّربويّ/ حمّادي سليمان

فروض واختبارات مع الحلول لكل المستويات — مجاناً
najah213.com

najah213.com · نجاح 213

المفاهيم القريبة من الوساطة

أولا: الصّلح

يمكن أن يتمّ برغبة الطّرفين دون وجود طرف ثالث، كما أنّ للصّلح أبعاد متعددة قد تكون عاطفية دينية ثقافية، وليس بالضرورة نتاج تفاوض اقتناع

ثانيا: التّحكيم

إنّ للحكم سلطة اتخاذ القرار، بينما تؤخذ القرارات في الوساطة من طرف المعنيين دون تدخل الوسيط الذي يبقى محايدا.

ثالثا: الحكم

إصدار الحكم يتمثل في الطرف الثالث وهو القاضي الذي يتمتع بحق إصدار الحكم بالاستناد إلى نصوص وقوانين ملزمة للطرفين، وهو ما يتعارض ووظيفة الوسيط

من هو الوسيط التّربويّ؟

الوسيط التّربويّ هو ذلك الشّخص الموثوق به للتّدخل بين الأطراف بشكل طوعي لمساعدة الأفراد على حلّ مشاكلهم بأنفسهم، ويكمن دوره في المساعدة على اكتشاف مقاربات جديدة للمشاكل وليس تقديم نصائح.

❖ **الصّفات الواجب توفرها في الوسيط.**

- أن يكون صبورا صادقا، أمينا، مسؤولا، نظرا لحساسيّة مهمته في التعامل مع المتعلمين.
- أن يتحلى بالمرونة في التّعامل مع المتعلمين، وأن لا يتقيد بأساليب محدّدة في استيعاب مطالبهم.
- أن يتميز بالإخلاص، ويقبل بالعمل في مجال الوساطة كرسالة إنسانيّة تربويّة وليس كوظيفة مهنيّة.
- يتجنب إقامة علاقات شخصيّة مع المستمع إليهم خارج الوساطة المدرسيّة.
- أن يبتعد عن التّعصب ويلتزم الحياد والموضوعيّة، ويتشبث بأخلاقيات المهنة.
- أن يكون مقتنعا بضرورة التقرب للمستمع إليهم، وإيجاد الحلول المناسبة المتوافق عليها.
- أن يلتزم بالسّريّة كشرط أساسي لإنجاح عمليّة الاستماع والوساطة.
- أن يتعامل مع المتعلمين المعنيين كمتعلمين أسوياء، يعانون من بعض المشاكل المعيقة لمسيرتهم التّعليميّة.

فالوسيط

- ليس حكما/ لأنّه لا يملك حق اتخاذ القرار.
- ليس وصيا/ لأنّه لا يجب أن يقدّم النّصح والإرشاد.
- ليس معالجا نفسيا/ لا يهدف إلى تحليل الشّخصيّة وعلاجها.
- ليس قاضيا/ لكونه لا يحاكم الطّرفين، ولا يسعى ليوضح من منهما على صواب أو خطأ.

دور الوسيط التّربويّ

1- يساهم في تخفيف الغضب من خلال توفير مناخ ملائم لعملية التفاوض.

2- يركز الوسيط على مصالح الأطراف أكثر من المواقف.

3- يساعد في فصل الأطراف عن المشكلة.

4- يستخدم تقنيات الاستماع الفعال (يجب أن يكون مستمع جيد).

5- يجب أن يكون الوسيط عبارة عن نموذج يحتذي به فهو (جدير بالثقة).

6- يجب أن يستخدم الوسيط كلمات متوازنة بهدف خلق جو مناسب للأطراف لسماع بعضهم البعض.

7- يجب أن ينبه الأطراف إلى عواقب ونتائج عدم الوصول إلى اتفاق.

الموجه التّربويّ/ حمّادي سليمان

فروض واختبارات مع الحلول لكل المستويات — مجاناً

najah213.com

8- يعمل على تشجيع الأطراف على بذل جهود فاعلة لابتكار حلول مناسبة للقضية.

9- الوسيط شخص لا يتحدث عن الآخرين ولا يقوم بتقديم اقتراحات أو حلول وليس قاضياً يقرر من المصيب ومن المخطئ.

مهارات الوساطة

1- خلق إطار تعاوني وبناء التفاوض وذلك لإيجاد حل عادل يبني على فهم حاجات ومصالح بعضهم البعض.

2- الاستماع وإعادة الصياغة بهدف توفير جو إيجابي للتفاوض بعيداً عن التوتر والانفعال وذلك بحذف العبارات السلبية وإعادتها من قبل الوسيط بأسلوب بناء لتخفيف حدة المشاعر وللتركيز على جوهر الفكرة وصولاً إلى الاتفاق.

3- تحديد خيارات استراتيجية لخلق مرونة وتشمل:

ا- المقابلة المنفصلة مع الأطراف

ب- منع ومقاطعة المجادلات الساخنة

ج- فحص الواقعية؛ بطريق فحص المكاسب التي سيجنيها الأطراف وكذلك المخاطر والخسارة من عدم الوصول إلى اتفاق.

د- توسيع أدراك رؤية المستقبل والعلاقات الإيجابية المطلوبة وذلك بالتركيز على المصالح المشتركة والعلاقات المستقبلية بعيدا عن اللوم والشكوى.

ه- صياغة الحل في عبارات مقبولة بحيث تكون واضحة تؤكد على المصالح بعيدا عن المواقف.

4- اقتراح خيارات لإثارة أفكار الطرفين؛ ويشترط بان تكون الأفكار والخيارات ذات مزايا متساوية للطرفين وليست لطرف دون الآخر.

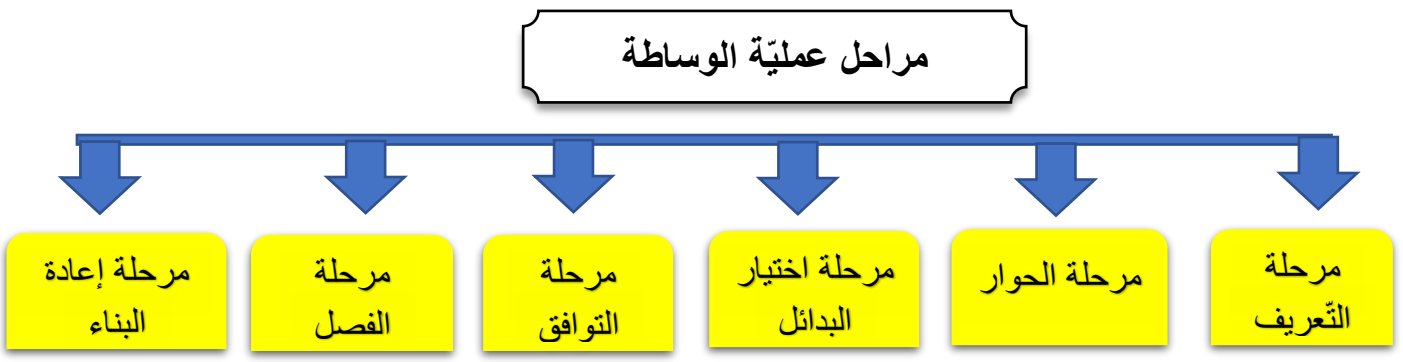
5- استثمار فترة الهدوء والراحة؛ وذلك لإعطاء كل طرف الفرصة لتقييم المقترحات والبدائل والعواقب الناجمة عن عدم الوصول لاتفاق

6- استخدام الفكاهة ورواية القصص والحكايات؛ وذلك يهدف إلى الشعور بالاسترخاء والانفتاح نحو الاستمرار في التفاوض والوصول إلي الحلول المرضية للطرفين

7- الاستعانة بشخص آخر؛ قد يكون قبل الوساطة أو أثناء الوساطة للمساعدة في التأثير على الأطراف شريطة أن يكون هذا الشخص مقبولا على الطرفين مثل: شخصية هامة في العائلة أو المجتمع أو صديقا مشتركا للطرفين

8- الاستعانة بوسيط آخر؛ وهذا يفيد في الحد من قضية التحيز ويعطي دعم اكبر للوسطاء إلى انه يفيد في تدريب عدد اكبر من الوسطاء مع احتفاظ شخص بقيادة عملية الوساطة ويكون الآخر مساعدا له وهذا يتم بين الوسطاء لحفظ النظام والهدوء أثناء عملية الوساطة

مراحل عمليّة الوساطة



الموجه التّربويّ/ حمّادي سليمان

فروض واختبارات مع الحلول لكل المستويات — مجاناً
najah213.com

4 ❖ **مراحل عمليّة الوساطة**

من بين المنظرين للوساطة المدرسيّة الباحثان (sheppard) و(Goffman) فالأول قدّم سنة 1991 نموذجا لبعض الخطوات التي يمكن اعتمادها لتطبيق الوساطة وهي:

1- **مرحلة التعريف** (حيث يتمّ تقديم الخلاف، وتوضيحه من كلا الطرفين)
2- **مرحلة الحوار** (تقديم المعلومات/ الحجج / المبررات، ووجهة كلّ طرف اتجاه الثاني، ورؤيته للحلّ)
3- **مرحلة اختيار البدائل** (يتم تصنيف المعلومات للبحث عن البدائل لحلّ الخلاف)
4- **مرحلة التّوافق** (حيث يتمّ توافق الطرفين على قرار معين، أو اقتراحهما لبدائل معينة)
5- **مرحلة الفصل** (تقوم على أساس موقف كل من الطرفين، وتمكينه من التّعبير عن رأيه)
6- **مرحلة إعادة البناء** (إنهاء مرحلة ترميم التبادل وإعادة بنائه وإصلاحه، والسّعي لإيجاد حلّ يرضي الطرفين)

وهناك تقسيم آخر لمراحل عمليّة الوساطة:

الأدوار والقواعد | سماع القصة وجمع المعلومات | فهم وجهات النّظر | ايجاد الحلّ | كتابة الاتفاقية

تهدف الوساطة إلى حثّ التّلاميذ على حلّ صراعاتهم بواسطة الحوار بحضور ومساعدة أحد الأولياء بدلا من العنف.

مفاتيحه

- الحثّ
- الحلّ
- الحوار
- مساعدة
- فهم حاجيات التلميذ ومشكلاته
- إيجاد حلول لمشكلات التّلميذ

مبرراته

- التّسرّب المدرسيّ
- ضعف التّحصيل
- عدم التّوافق المدرسيّ
- العنف المدرسيّ
- المشكلات والصّعوبات
- الغــش



الموجه التّربويّ/ حمّادي سليمان

أهداف الوساطة المدرسيّة

- تسيير النّزاعات لتخفيف العنف
- توفير علاقة الثّقة التي تمكّن كلّ طرف بالتّحدث والإنصات
- التّهدئة، وفي النهاية وضع حدّ للخلاف
- تعديل وتنشيط الاتصال
- تطوير ثقافة المصالحة واختيار حلول دون وجود خاسر
- إعادة إقامة أو تحسين الاتصال بين المؤسسة والأسرة

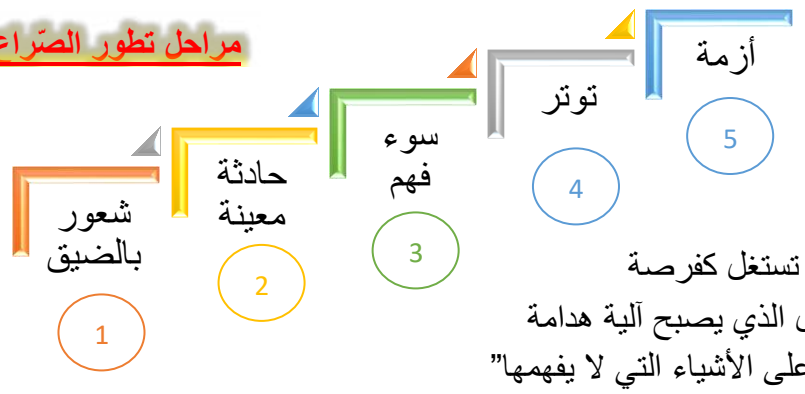
❖ **العوائق التي تعرقل عمليّة الوساطة.**

1- **عوائق شخصية** (مثل المشاعر السّلبية الحادة؛ اختلال عملية الاتصال)
2- **عوائق ثابتة** (عدم الاتفاق على القضايا المتنازع عليها؛ التنافر في الاهتمامات؛ الاختلافات في الحقائق والظروف)
3- **عوائق إجرائية** (وجود مأزق أو طريق مسدود؛ غياب الاجتماع للتفاوض)

النّزاع

النـزاع هـو خـلاف فعلـي بـن طرفـين أو أكثـر- وقـد يكـون بـن مجموعـات يتواجـدان على طـرف نقيـض بأفكارهمـا و/أو أحاسيسـهما و/أو أهدافهمـا و/أو قيمهمـا، إذ يعتقـد كل منهمـا أنّ أفـكاره ومشـاعره وأهدافـه وقيمـه لا تتوافـق مـع الآخر. يولـد هـذا الاعتقاد صراعـا علـى المصالح و/ أو الموارد، في حـين أن وجهـات نظرهما المختلفة تشير إلى صعوبة إجراء توافق وانسجام بينهما بشكل متزامن

مراحل تطور الصّراع



طبيعة النزاعات:

- الخلافات تفهم كتهديد عوض أن تستغل كفرصة
- منبع الخلافات: خلل في التواصل الذي يصبح آلية هدامة
  " الإنسان لا يعلن الحرب إلا على الأشياء التي لا يفهمها"
- وجود النزاع يفترض وجود رهانات والارتكاز على التنافس:
  - ✓ لا نريد الخسارة
  - ✓ أو نريد الفوز بأي ثمن
  - ✓ أو كلتا الحالتين.

الموجه التّربويّ/ حمّادي سليمان