مؤسسة فيصل الحسيني
Faisal Husseini Foundation

دليل الوساطة الطلابية

دليل موجه لادارات ومعلمي/ات ومرشدي/ات المدارس
مدعم بنماذج وتدريبات

جواد دويك

دليل الوساطة الطلابية

دليل موجه لادارت ومعلمي/ات ومرشدي/ات المدارس ، مدعم بنماذج وتدريبات

تأليف: جواد دويك

إنتاج: جمعية مؤسسة فيصل الحسيني الخيرية –مؤسسة فيصل الحسيني

مشروع مساندة التعليم في القدس
ضمن منحة بإشراف مؤسسة التعاون ومقدمة من الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي – الكويت

الطبعة الأولى : كانون الثاني 2016

القدس / فلسطين

فكرة تصميم الغلاف والمونتاج: vandv للدعاية والإعلان

طباعة: شركة vandv للدعاية والإعلان

التوزيع: مؤسسة فيصل الحسيني

هاتف:2342686 2 970 + فاكس 2345521 2 970 +

بريد الكتروني:info@fhfpal.org صفحة الكترونية: www.fhfpal.org

جميع الحقوق محفوظة: لا يسمح باعادة اصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نطاق
استعادة معلومة او نقله بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من مؤسسة فيصل الحسيني

All rights reserved: no part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage system, without prior permission in writing from the Faisal Husseini Foundation.

محتويات الدليل

1. مقدمة	4
1,1 كلمة مؤسسة فيصل الحسيني	4
1,2 مشروع مساندة التعليم في القدس ومشروع التطوير الشامل	6
1,3 حول الدليل	8
2. النزاعات	10
2,1 حول النزاعات	11
2,2 حالات النزاع	12
2,3 مراحل تطور النزاع	14
2,4 إدراكنا للنزاع: إيجابي أم سلبي؟	15
2,5 الاتجاهات الرئيسية في التعامل مع النزاعات	17
2,6 الطرق المتعارف عليها في تسوية مواقف النزاعات	18
2,7 جلسة الوساطة الطلابية	19
2,8 أنماط الأشخاص عند حدوث نزاع	20
2,9 تحليل مواقف النزاع	25
3. الوساطة	33
3,1 ماهية الوساطة والوساطة الطلابية	34
3,2 أهداف برنامج الوساطة الطلابية	34
3,3 التصور الفكري للوساطة الطلابية	35
3,4 المبادئ التي يقوم عليها برنامج الوساطة الطلابية	35
3,5 مميزات الوسطاء: أدوار، وطرق اختيار	38
3,6 خطوات عملية في اختيار الوسطاء	38
3,7 مراحل عملية الوساطة الطلابية	39
3,8 خطوات ادارة جلسة الوساطة	41
3,9 مهارات عملية الوساطة الطلابية	44
3,10 محدودية عملية الوساطة الطلابية	45
4. الخاتمة	47
5. قائمة المراجع	48
6. الملاحق	49

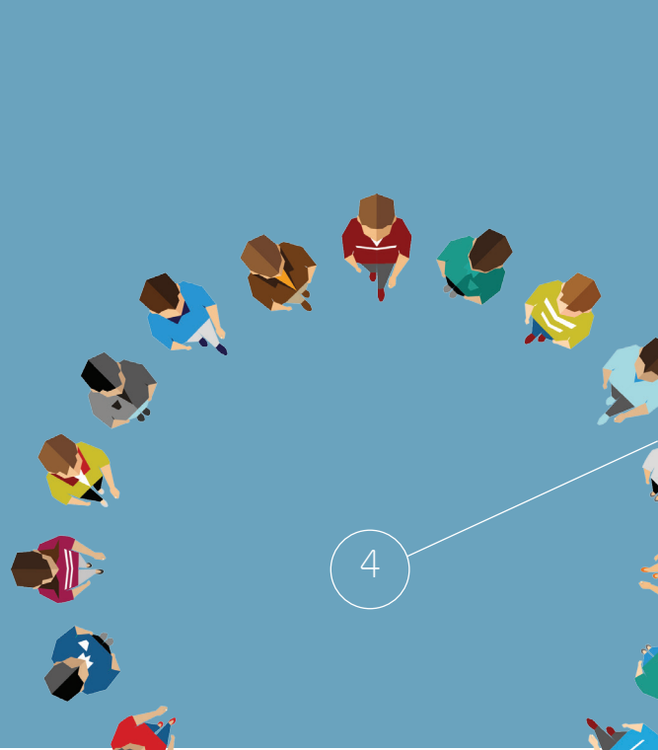
1. المقدمة

1, 1 كلمة مؤسسة فيصل الحسيني

تدرك مؤسسة فيصل الحسيني أن الإشكالية الأساسية في النظم التربوية التي لا يكون الطالب فيها محور العملية التعليمية تكمن في أن مكانة الطالب في هذه النظم تقع في أسفل الهرم، تنعكس هذه المكانة الدونية بجلاء في نوعية المهارات التي يتم التركيز عليها في إعداد الطلبة للاندماج في المجتمع.

تعتمد هذه النظم بالعادة على التلقين كأداة أساسية لنقل المعرفة، فتنتج (خزانات) حفظ للمعلومات قادرة على استعادة المعلومة أو بعضها، وتنتج من الناحية التربوية أفراداً لا يمتلكون الحد الكافي من مهارات التعبير عن الذات والمشاركة والقدرة على مواجهة المشاكل أو حل النزاعات.

من أجل حل هذه المشكلة فإننا نرى أن على الإدارات المدرسية، الإقدام على تبني نهج جديد يتم من خلاله السعي نحو إجراء خلخلة في سلم القيم الذي يضع الطالب في المكانة الدنيا، وعليهم الدفع باتجاه جعل شعار «الطالب محور العملية التعليمية» حقيقةً على أرض الواقع.

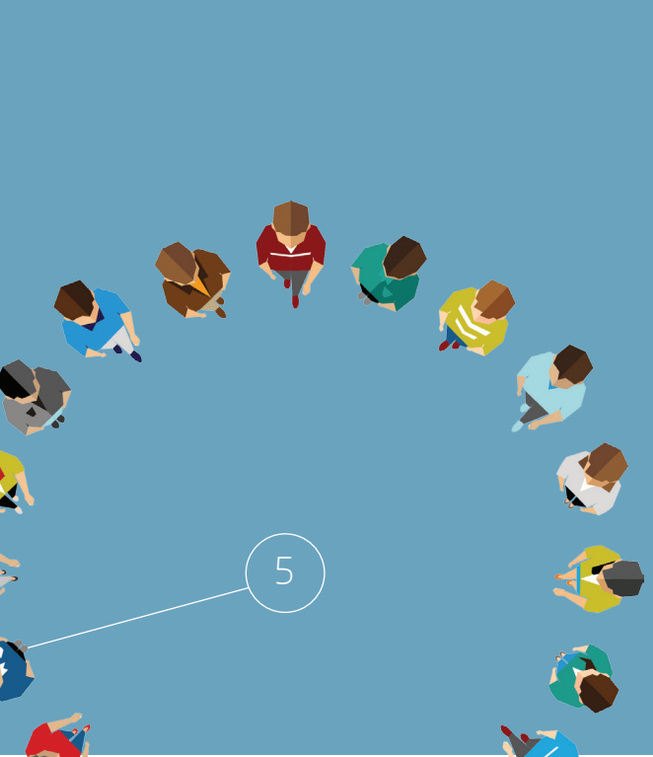


اعضاء الطواقم المدرسية الكرام،

في هذا الإطار، واستكمالا لسلسلة الأدلة التعليمية التي تقدمها مؤسسة فيصل الحسيني، نضع بين أيديكم هذا الدليل الذي طوره مستشار المؤسسة السيد جواد دويك في ختام تجربته التدريبية في عدد من مدارس القدس ضمن مشروع مساندة التعليم في القدس الذي تنفذه مؤسسة فيصل الحسيني. يقترح الدليل أسلوبا مجربا للتعامل مع النزاعات الطلابية، وهو موجه لكم بشكل مباشر، ولطلابكم وطالباتكم بشكل غير مباشر، ويحتوي على مادة غنية حول النزاعات بجوانبها وعناصرها المختلفة، وحول مهارة الوساطة أو التجسير كاداة لمعالجة جذور تلك النزاعات. هو دليل تطبيقي مساند لعملية تدريب مقترحة تتبنى المدارس في ختامها برنامج الوساطة الطلابية.

أود، في النهاية، أن أقدم الشكر للسادة الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي، والسادة مؤسسة التعاون على تمويل مشروع مساندة التعليم في القدس، وعلى التعاون من أجل إنجاحه في عدد من المدارس، والذي جاء هذا الدليل كأحد مخرجاته التي نأمل أن تسهم في تعميم الفائدة على قطاع التعليم الفلسطيني برمته.

عبد القادر فيصل الحسيني
رئيس مجلس الإدارة
مؤسسة فيصل الحسيني



1,2 مشروع مساندة التعليم في القدس ومشروع التطوير الشامل

أطلقت مؤسسة فيصل الحسيني في العام 2003 «مشروع التطوير الشامل» من أجل خدمة مدارس القدس، واسم المشروع يحيل قطعا على طبيعته. هدفت المؤسسة من وراء هذا المشروع إلى تقديم دعم شمولي – صفته التنامي منذ انطلاقة المشروع حتى الآن – لكل مناحي العملية التعليمية التعلمية، وصولا الى أدق التفاصيل المختصة بالبنى التحتية ومتعلقاتها.

من أهداف «مشروع التطوير الشامل»، تجذير فكرة البحث العلمي والإنتاج الأدبي في مدارس العاصمة، وتأمين بيئة فكرية تقبل اختلاف الآراء ، وتحييد التلقين الذي يصادر كل إمكانية للفكر التحليلي والاستنتاجي والنقدي والإبداعي.

هذه الأهداف استدعت أهدافا أخرى بالضرورة، نحو: تحويل محور العملية التعليمية باتجاه الطالب، واعتماد أساليب تربوية كالعمل في فريق، وأسلوب حل المشكلات، وغيرها من الاساليب التي تعين الطلبة على تذويت المعارف.

عملت المؤسسة على هذا المشروع بتمويل ذاتي خلال الأعوام 2003-2005، وعملت بتمويل من التعاون الإيطالي/الحكومة الإيطالية عبر صندوق البلديات الفلسطيني خلال الأعوام 2006-2008، وعملت خلال الأعوام 2008-2010 بتمويل من الاتحاد الأوروبي، وعملت في العام 2010-2011 بتمويل فلسطيني عام، وبين الأعوام 2011-2014 بتمويل آخر من الاتحاد الأوروبي. في الاعوام 2011-2015 عملت المؤسسة تحت مسمى «مشروع مساندة التعليم في القدس»، وذلك بتمويل من الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي- الكويت ضمن منحة بإشراف مؤسسة التعاون.

عدد المدارس المقدسية التي أفادت من المشروع منذ انطلاقته حتى الآن ثلاثون مدرسة[1]، منها عشرون مدرسة[2] أفادت منه بين الفترة من تموز 2011 وحتى حزيران 2015. يذكر أن العمل في ثلاث عشرة مدرسة[3] من المدارس العشرين موّل بشكل كامل من خلال «مشروع مساندة التعليم في القدس».

---

1. مدرسة الفتاة اللاجئة الثانوية، مدرسة جبل المكبر ، مدرسة الايتام الاسلامية «ج»، مدرسة الفتاة الثانوية الشاملة، مدرسة النهضة الاسلامية «أ»، مدرسة النهضة الاسلامية «ب»، مدرسة الشابات المسلمات، مدرسة الفتاة اللاجئة «د»، مدرسة الروضة الاسلامية الحديثة، مدرسة الايتام الاسلامية «د»، مدرسة الفتاة اللاجئة «أ»، مدرسة الدوحة، مدرسة عمر بن الخطاب، مدرسة التركمنشاتس (الارمن)، مدرسة مارمتري، مدرسة دار الاولاد، مدرسة روضة الزهور، مدرسة دار الطفل العربي، مدرسة النظامية الثانوية، مدرسة النظامية الاساسية، مدرسة الايتام الاسلامية – الثوري، مدرسة الفتاة اللاجئة (ج) ، مدرسة تيراسنطا للبنين، مدرسة ماريوسف، مدرسة المطران، مدرسة عثمان بن عفان، مدرسة بنات ابو بكر الصديق، مدرسة جيل الامل، مدرسة الايتام الصناعية في العيزرية، المدرسة الارثوذكسية في العيزرية.
2. مدرسة النهضة الاسلامية (أ)، مدرسة الايتام الاسلامية «ج»، مدرسة الفتاة اللاجئة الثانوية، مدرسة الفتاة الثانوية الشاملة، مدرسة تيراسنطا للبنين، مدرسة الفتاة اللاجئة ج، مدرسة الدوحة، مدرسة روضة الزهور، مدرسة دار الطفل العربي، مدرسة النظامية الثانوية، مدرسة الايتام الاسلامية – الثوري، مدرسة ماريوسف، مدرسة المطران، مدرسة النظامية الاساسية، مدرسة عثمان بن عفان، مدرسة ابو بكر الصديق، مدرسة جيل الامل، مدرسة الايتام الصناعية في العيزرية، المدرسة الارثوذكسية في العيزرية، الروضة الحديثة.
3. مدرسة روضة الزهور، مدرسة دار الطفل العربي، مدرسة النظامية الثانوية، مدرسة الايتام الاسلامية- الثوري، مدرسة ماريوسف، مدرسة المطران، مدرسة النظامية الاساسية، مدرسة عثمان بن عفان، مدرسة ابو بكر الصديق، مدرسة جيل الامل، مدرسة الايتام الصناعية في العيزرية، المدرسة الارثوذكسية في العيزرية، الروضة الحديثة (انضمنت الى المشروع خلال السنة الاخيرة منه).

موّلت بعض من احتياجات المدارس السبع [4] الباقية (كالعروض السينمائية الهادفة والآلات الصفية والمكتبية، وأهمها الألواح التفاعلية الألكترونية)، عبر المشروع نفسه، في حين تم تمويل باقي مناحي المشروع فيها من خلال مشروع التطوير الشامل بدعم من الاتحاد الأوروبي.

وقد وفر «مشروع مساندة التعليم في القدس» للمدارس الثلاث عشرة خدمات في مجالات التدريب التربوي ، والنشاطات الموجهة للطلبة، وترميم البنى التحتية وإضافة المرافق. وقد أفاد من التدريب التربوي معلمو ومعلمات المواد الأساسية (اللغة العربية، واللغة الإنجليزية، والعلوم، والرياضيات)، ومجموعة من معلمي المواد الإنسانية ومعلمي التكنولوجيا.

قدم المشروع للمدارس المستفيدة – بالتوازي مع الاستشارات التربوية لمعلمي المواد المختلفة–خدمات استشارية خاصة بطواقم الإدارة والإرشاد، وعسر/ صعوبات التعلم وحقوق الطفل وما يتبعها من عمل على الدستور المدرسي ولجان الوساطة الطلابية، ونظّم دورات حاسوب في مجالات تطبيقية، ودعم الزيارات الميدانية الهادفة والرحل التعليمية. اما على صعيد النشاطات الموجهة للطلبة تضمن المشروع مسابقات قراءة القصص القصيرة والروايات باللغتين العربية والإنجليزية، ونوادي خاصة بالبحث العلمي والأدبي والانساني والاجتماعي، كما اسهم في تغطية تكاليف تدريب المرشدات وتكاليف التنسيق الخاصة بمشروع السينما لطلاب المدارس وبالتعاون مع مركز يبوس. هذا وقد تم من خلال المشروع التعاقد مع كلية وجدي نهاد أبو غربية الجامعية التكنولوجية، والتي قامت على مدار عامين دراسيين بتدريب معلمات ومعلمين وطلاب مختارين من اثنتي عشرة مدرسة [5] في مجال برمجة الروبوتات واستخدامها لإيجاد حلول ابداعية لمشاكل بيئية وتعليمية.

أما على صعيد البنى التحتية فقد أسهم المشروع في تطويرها بما يلزم من ترميمات، وأثاث، ومختبرات علوم وحاسوب، وتأهيل ساحات ومرافق رياضية، وبحسب الأولويات المحددة من قبل مؤسسة فيصل الحسيني والمدارس معا، وبتوجيه من مفردات أهداف المشروع بجعل المدارس مكانا ينعم فيه الطلبة ببيئة مدرسية صديقة وبتعليم نوعي.

وتجدر الإشارة أيضا إلى أن مديرية التربية والتعليم وثلاثا وأربعين مدرسة تابعة لها قد افادت من برنامج الربط الالكتروني الذي وفّره مشروع مساندة التعليم في القدس، لتصير العاصمة بذلك رائدة في مجال تطوير برنامج أرشيف محوسب وتعاملات مدرسية محوسبة تربط المدارس بمكتب المديرية، وتتيح الفرصة لحفظ البيانات وتجميعها وتصنيفها بشكل منظم وسريع، يسهم بالتالي في اتخاذ القرارات السليمة لدى المخططين على صعيد المدارس والتربية.

4. مدرسة الدوحة الاساسية، مدرسة النهضة الاسلامية «أ»، مدرسة الايتام الاسلامية «ج»، مدرسة الفتاة اللاجئة الثانوية، مدرسة الفتاة الثانوية الشاملة، مدرسة تيراسنطا للبنين، مدرسة الفتاة اللاجئة «ج».

5. مدرسة المطران، مدرسة النظامية الثانوية، مدرسة النظامية الاساسية، مدرسة الكلية الابراهيمية، مدرسة دار الطفل العربي، مدرسة امليسون، مدرسة عثمان بن عفان، مدرسة الايمان–ذكور، مدرسة الايمان– اناث، مدرسة الفتاة اللاجئة «د»، مدرسة ذكور ابو عبيدة، مدرسة الشابات المسلمات.

1,3 حول الدليل

تطمح المدارس إلى أن يعيش الطلبة في بيئة آمنة وخالية من العنف، في بيئة تحترم كرامة الطالب وتصون حقوقه. تنتهج المدارس، لتحقيق ذلك، طرقا مختلفة للحد من النزاعات بين الطلبة، وتختلف هذه الطرق باختلاف رؤية وتوجهات وقيم المدرسة. تتعامل بعض المدارس مع نزاعات الطلبة وفق الإجراءات الإدارية المتبعة في المدرسة فقط، وينفّذ بعضها، إلى جانب الإجراءات الإدارية، بعض البرامج التربوية التي تهدف إلى إكساب الطلبة مهارات تمكّنهم من التعامل مع النزاعات بشكل شخصي ودون تدخل الكبار.

عمليةُ التعامل مع النزاعات، كما سيرد في المادة المعروضة في هذا الدليل، عمليةٌ مركبة، ولها تأثيرات وأبعاد على أطراف النزاع تتعدى الحدث المعين الذي كان موضوع الخلاف. وبالتالي فإن التعامل الإداري مع الخلافات الطلابية قد يحل النزاع الموجود بشكل تقني*، دون أن يتعامل مع حقيقته أو أصله؛ الأمر الذي يؤدي إلى تكرار حالات الصدام بين طرفي النزاع من جديد.

لتفادي تكرار مواقف النزاع بين الطلبة، ولتمكينهم من حل نزاعاتهم البين- شخصية بأنفسهم، وبالتراضي بين أطراف النزاع، يأتي دليل الوساطة الطلابية هذا ليطرح على الهيئة الإدارية في المدرسة برنامجاً تدريبياً للطلبة يسمى «برنامج الوساطة الطلابية». هذا البرنامج مجرّب في العديد من الدول، وله الكثير من الفوائد على الصعيد الفردي للطالب/ة، وعلى صعيد المنظومة التعليمية. يتضمن هذا الدليل الكثير من الأدوات والنماذج التطبيقية لكيفية تفعيل البرنامج خطوة خطوة، وبعد أن يحصل أفراد الطاقم التعليمي، أو بعض منهم، على تدريب كاف لتفعيل البرنامج في مدرستهم، يمكنهم الاستعانة بالأدوات والنماذج لتنفيذ عملية التطبيق بشكل سلسل وبسيط.

- أي وفق ما تنص عليه قوانين، وإجراءات أو دستور المدرسة، دون التعامل مع لب النزاع والأسباب التي أدت إليه.

1,3,1 الفئات المستهدفة من الدليل:

أ . **فئة مستهدفة بشكل مباشر:** الادارات والمعلمون/ات والمرشدين/ات والمركزون/ات الذين سيحصلون على تدريب خاص في طريقة تفعيل وتطبيق «برنامج الوساطة الطلابية»، كي يتمكنوا، بمساعدة التدريب ودليل الوساطة، من تدريب مجموعة الطلبة الوسطاء في مدرستهم. سيمكّن التدريب والدليل المعلمين/ات والمركزين/ات من اكتساب معرفة علمية في مجال النزاعات وفهم طبيعتها وحالاتها، وسيكتسبون قدرة على تحليل النزاعات البين-شخصية من أجل الوصول إلى الجزء الخفي غير الظاهر منها، وسيكتسبون مهارات في تطبيق جلسات الوساطة بشكل مهني وبمهارة عالية.

ب . **فئة مستهدفة بشكل غير مباشر:** طلبة الصفوف من الخامس وحتى العاشر الذين تم انتخابهم بشكل ديمقراطي ليحصلوا على التأهيل المناسب لهذا البرنامج.

1,3,2 الأهداف السلوكية للدليل:

أ . **الأهداف المعرفية**

1. أن يكتسب الطلبة عامة والوسطاء خاصة معرفة بالنزاعات والوساطة الطلابية.
2. أن يكتسب الطلبة الوسطاء معرفة بحالات النزاع وطرق تحليلها والتعامل معها.
3. أن يكتسب الطلبة الوسطاء معرفة بخطوات إدارة جلسة الوساطة الطلابية.

ب . **الأهداف الوجدانية**

1. أن ينبذ الطلبة عامة والوسطاء خاصة العنف.
2. أن يقدّر الطلبة عامة والوسطاء خاصة أهمية الحوار والتفاهم في حل النزاعات.
3. أن يشعر الطلبة الوسطاء بالفخر لقيامهم بدور هام في احتواء النزاعات بين الطلبة.

ت . **الأهداف النفس حركية**

1. أن يتمكّن الطلبة الوسطاء من تطبيق مهارات إدارة جلسة الوساطة بكفاءة عالية.
2. أن يتمكّن الطلبة الوسطاء من شرح دور الوسيط من خلال الفن، والتمثيل، والغناء، أو أية طريقة أخرى.
3. أن يبرز الطلبة الوسطاء من خلال تصرفاتهم مبادئ وقيم برنامج الوساطة أثناء تعاملهم مع طلبة المدرسة.

المحور الأول : النزاعات

2. النزاعات

2,1 حول النزاعات

النـزاع هـو خـلاف فعلـي بـين طرفـين أو أكثـر- وقـد يكـون بـين مجموعـات أو منظمـات- يتواجـدان على طـرفيّ نقيـض بأفكارهمـا و/أو أحاسيسـهما و/أو أهدافهمـا و/أو قيمهمـا، إذ يعتقـد كل منهمـا أن أفكاره ومشـاعره وأهدافه وقيمه لا تتوافق مع الآخر. يولّد هـذا الاعتقـاد صراعـا على المصالـح و/ أو المـوارد، في حـين أن وجهـات نظرهمـا المختلفـة تشـير إلـى صعوبـة إجـراء توافـق وانسـجام بينهمـا بشـكل متزامـن، فـكل منهمـا يتصـوّر أن تلبيـة رغبـة الآخـر سـتضر بـه، والعكـس صحيـح. (ويلمـوت وهوكـر،1991، روبريـت وبرويـت، 2005، ميتشـل،1981، فريدريـش غلاسـل، 1990).

في تعريف آخر لـ (ديفيـز، 2009) يلخص من خلاله العديد من التعريفات للنـزاع ويختزلها بتعريف واحد، يقـول: النـزاع هـو «عبـارة عـن مجموعـة مـن الإدراكات لجملـة مـن الأهـداف غيـر المتوافقـة».

بالنظـر إلـى المقاربـات السـابقة للنـزاع، يظهـر أن مركزيـة النـزاع تـدور حـول إدراكات طـرفي النـزاع المختلفـة لنقـاط الخـلاف فيمـا بينهمـا، مـا يعنـي أن دخـول وسـيط/ة حيـادي ماهـر يمكـن أن يقـرّب وجهـات النظـر، ويوجـد القواسـم المشـتركة، ويسـاعد الأطـراف علـى إيجـاد حلـول لنقـاط الخـلاف بشـكل مـرض لكليهمـا. هـذا هـو، باختصـار، الغـرض مـن عمليـة الوسـاطة (ربـح – ربـح) لـكلا الطرفـين.

سـتجد المـدارس، مـن خـلال المـادة المعروضـة في هـذا الدليـل، أن النـزاع جـزء شـرعي وطبيعـي وحتمـي مـن حيـاة الطلبـة، وعليـه فـإن مـن واجـب المـدارس إكسـاب الطلبـة مهـارات التعامـل مـع النزاعـات، واحتـرام وجهـات النظـر المختلفـة، والارتقـاء بالتفكيـر الإبداعـي وبالحلـول المبتكـرة التـي تمكّـن طـرفيّ النـزاع مـن التوصـل إلـى حلـول مرضيـة لكليهمـا.

2,2 حالات النزاع

أ. **حالة النزاع السطحي:** ليس لهذا النوع من النزاعات جذور تاريخية بين طرفي النزاع، وينتج عادة عن سوء فهم لأهداف الطرف الآخر، ويحدث عادة في بدايات التعارف. من المفضل في هذه الحالة العمل على زيادة التعارف مع الآخر لتقليل سوء الفهم، وتوضيح المواقف بين الأطراف وعمل ملاءمة توقعات. بعض الطلبة، على سبيل المثال، لا يحبون الدراسة في مجموعات زوجية، ويفضلون أن يدرسوا وحدهم؛ الأمر الذي يمكن أن يولّد، في البداية، خلافا بين طالبين يميل أحدهما إلى الدراسة في مجموعات والآخر لا يرغب في ذلك، ولكن مع زيادة التعارف يصبح الأمر عادياً ويحترم كلٌّ الآخر، ولا يحدث بالنتيجة نزاع ظاهر.

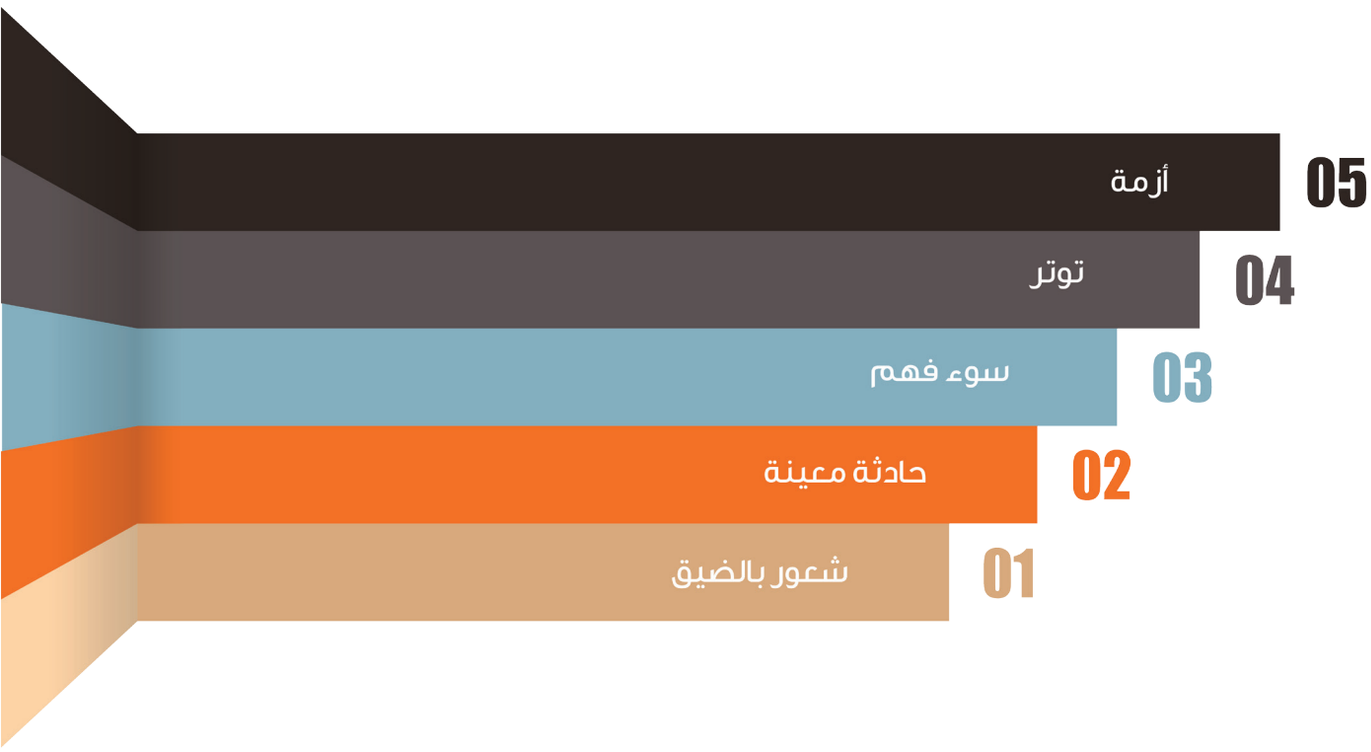
ب. **حالة النزاع الكامن:** هنا يكون النزاع مبطنا (تحت السطح)، بحيث يتم إغلاقه أو تجاهله وكأنه غير موجود. من الأمثلة على مثل هذه الحالة من النزاع أن يشتكي طالب إلى المعلمة قيام طالبة العرافة، وبشكل متكرر، بتسجيل اسمه والترصد له طوال الوقت وبدون أي سبب. في حال تجاهلت المعلمة شكوى الطالب واعتبرتها غير مهمة، أو برّرت أعمال طالبة العرافة بأنها تقوم بدورها ومسؤوليتها، فإن النزاع يظل في حالة من السكون، وقد تأتي لحظة وينفجر الموقف ويتحول إلى نزاع ظاهر. هذا الوضع من كبت الأمور غير جيد وغير صحي للعلاقات، ذلك لأن موضوع النزاع سيبقى، وقد ينفجر في وقت من الأوقات بصورة عنيفة. يمكن تشبيه هذه الحالة من النزاع بالبركان الخامد، والسبيل إلى التعامل معه يكون من خلال إظهاره إلى السطح وفتحه والتحاور حوله.

ج. **حالة النزاع الظاهر-المفتوح:** تسمى هذه الحالة بالنزاع الظاهر – المفتوح، الظاهر لأنه يظهر على شكل سلوكيات عنيفة، أو أعمال تخريبية نتيجة بعض الخلافات التي تظهر وكأنها خلافات بسيطة حول (مكان جلوس طالب/ة في الصف)، أو (ترتيب الطلبة التحصيلي) ، أو (من يحصل على العرافة)... إلخ؛ والمفتوح لأن هذه الأعمال متجددة، والنزاع مفتوح طوال الوقت نتيجة للعوامل الباطنية المخفية للنزاع (تاريخ سابق، وأفكار مسبقة، واحتداد بالمشاعر، وقيم مختلفة، وما إلى ذلك)، والتي تتفجر كل مرة من جديد على شكل تبدو معه في ظاهرها بسيطة ويمكن أن تحل تقنيا، ولكنها عميقة ومركبة. يمكن تشبيه هذه الحالة من النزاع، الذي يظهر لنا أمورا للعيان ويخفي أمورا أعظم، بجبل الجليد (سيرد تفصيله لاحقاً ص30) المكوّن من جزئين: أحدهما ظاهر فوق السطح والآخر مخفي تحته، (بدوي، 1997، سليم، 2002).

يجدر التأكيد هنا على أن موضوع الخلاف الظاهر ليس في الحقيقة موضوع النزاع، فخفايا الأمور من إدراكات أو مشاعر تجعلنا نحس بالضيق من الآخر، ويكفي أن يكون هناك حدث معين كي نفسر سلوك هذا الآخر وفق إدراكاتنا ومشاعرنا، ليزداد سوء الفهم شيئا فشيئا، وتكبر بالنتيجة الفجوة بين طرفي النزاع. هذا الأمر يحدث توترا في العلاقة بين الطرفين، ويظهر هذا التوتر من خلال ردود فعل مبطنة، كتعليقات في غير مكانها، أو مزح جارح، أو تجاهل وإهمال للآخر ... . في نهاية هذه المرحلة يحدث، في الغالب، التصادم العنيف.

لتقريب الصورة حول حالة النزاع الأخيرة، يمكن أن نتخيل طالبين لدى كل منهما خلفية ما للشعور بالضيق من الآخر. يحدث أن يفوز أحد الطالبين بمسابقة مدرسية، ليبدأ الطالب الذي لم يفز بتفسير سلوكيات الطالب الفائز بالطريقة التي يرتئيها، ووفق مكنوناته المبطنة، كأن يعتبر جلوس الطالب الفائز في مقدمة الصف (تكبرا، أو خيانة، أو أنانية)، بينما يفسر الطالب الفائز تعليقات الطالب الذي لم يفز على أنه (غيور، أو حاسد، أو كاره). هذه التفسيرات تزيد من سوء الفهم بين الطالبين، وتولّد مشاعر غير مريحة تضع علاقتهما في حالة من التوتر، وتقودهما إلى التلفظ بعبارات غير لائقة، أو القيام بإيماءات منفرة، أو بتجاهل يزيد من حدة التوتر. هذا التوتر المتراكم شيئاً فشيئاً، وفي لحظة ما، يقدح الشرارة التي تؤدي إلى نزاع ظاهر وصدام عنيف بين الطرفين.

2,3 مراحل تطور النزاع



Clauss, 2006

مسؤوليتنا كإدارة تربوية ومعلمين/ات ومربين/ات في المدارس أن نعي حالات النزاع ومراحل تطورها، وأن نتدارك الأمور قبل تفاقمها، وأن نعمل على إزالة مشاعر الضيق بين الأطراف المتنازعة، ونوضح سوء الفهم، ونطوّر قنوات الاتصال والتواصل البناء بينها، ونزيد من وعي الطلبة لأنفسهم وتصرفاتهم، ونكسبهم آليات لمواجهة النزاعات بطريقة مباشرة وسلمية دون اللجوء إلى العنف.

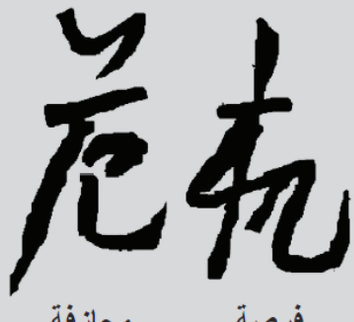
2,4 إدراكنا للنزاع: إيجابي أم سلبي؟

النزاع أمر طبيعي وشرعي في حياتنا وحياة طلابنا، ويميز علاقاتنا الإنسانية. الإنسان يمرّ يوميا في مواقف نزاع في البيت، والمدرسة، والجامعة، وفي المجتمع ككل، والرغبة في أن لا تكون هناك نزاعات على الإطلاق ليست بمكانها، وحلم يصعب تحقيقه. تتذمر الإدارات المدرسية كثيرا من النزاعات بين الطلبة، وتضجر من كثرتها، ولكن الصعوبة في التعامل مع النزاعات تكمن أيضا في افتقار الطلبة للمهارات الضرورية اللازمة للتعامل مع هذه النزاعات. جدير بالذكر أن كثيرا من العاملين في حقل التربية يرون في النزاعات فرصة لتطوير مهارات الطلبة بما يتماشى مع التربية التعددية*، وفرصة لصقل شخصياتهم على نحو أفضل يمكّنهم على المدى البعيد من تقليص النزاعات وحلها بأنفسهم.

يشير سليم (2002) أن إدراكنا للنزاع يحدد طريقة تعاطينا معه، ففي حال أدركناه على أنه بنّاء (إيجابي)، فهو خير فرصة للتعلّم ولتطوير مهاراتنا، ومن خلاله نصير أفضل، وعليه ستكون نتائجه أمرا محمودا، أما اذا أدركناه على أنه أمر هدّام (سلبي) فسنتعامل معه بوسائل هدامة نحو: لوم الآخرين، وتذنيبهم، والتشكيك في نواياهم، والميل إلى التعصب والتطرف وغيرها من الوسائل الهدامة، وبالتالي ستكون نتائجه سلبية وغير محمودة.

على ضوء هذه الرؤية للنزاع بين الإيجابية والسلبية نجد أن الرمز الصيني لمعنى كلمة نزاع يتكوّن من كلمتين: الأولى فرصة، والثانية مجازفة (خطورة)، وهذا ما يحدث فعليا عندما نقع في نزاع، فإما أن نجد فيه الفرصة للنمو والتطور، أو نجد فيه المخاطر والتهديد، وبالتالي ستأتي ردود فعلنا في الحالتين بما يتلاءم مع إدراكنا.

الرمز الصيني للنزاع



فرصة مجازفة

- يقصد بها التربية من أجل التعامل مع الاختلافات وتقبلها، كالتعددية الفكرية، والدينية، والثقافية، والتعليمية، والسياسية، ... إلخ.

لماذا فرصة؟

وفق سليم (2000:25) التعامل مع النزاع هو فرصة لعدة أسباب، منها:

- فرصة لتطور ونمو أطراف النزاع.
- فرصة للتعارف والتحاور والتفاهم وحل المشكلات بطريقة إبداعية .
- فرصة للتأمل الذاتي في طرق تفكيرنا، واتجاهاتنا، وقيمنا، ومشاعرنا.
- فرصة نفحص من خلالها مدى مساهمتنا في وجود النزاع.
- فرصة نروض من خلالها أنفسنا على التربية التعددية واحترام الآخرين.
- فرصة نستوضح من خلالها نمطنا الشخصي عند الدخول في نزاع.
- فرصة للتعاون مع الآخرين بهدف العيش بسلام.
- فرصة للتعامل مع مشاعرنا ومشاعر الآخرين وليس فقط مع سلوكياتهم.

لماذا مجازفة؟

إلى جانب الفرص الجيدة التي نجدها في عملية التعامل مع النزاع، هناك بعض المجازفات التي علينا أن نعيها جيداً:-

- قد يحدث النزاع تراكماً من المشاعر السلبية الفياضة التي تسبب جرح مشاعر الآخرين (غضب، قهر، إحباط، خيبة أمل، نقمة ... الخ).
- قد يحدث استهزاء و/أو عدم تعاطف طرف مع الطرف الآخر.
- قد يعتبر شخص صراحته عبارة عن حرية تعبير، بينما هذه الصراحة قد تسبب خدشاً لكرامة واحترام الطرف الآخر.
- قد يتفوق طرف على آخر بالفصاحة والبلاغة الكلامية مما يزيد شعور الطرف الآخر بالضعف ألّا حول وألّا قوة.
- قد يكتشف الشخص في نفسه أو في الآخر قيماً ومبادئ، معتقدات ... تختلف عما كانت قبل النزاع، مما يسبب شعوراً بخيبة الأمل والتشتت.
- قد نتواجه مع أفراد أثناء النزاع لا يستطيعون تحمل مسؤولية أعمالهم، ويلقون باللوم فقط على الآخر، مما يسبب لنا شعوراً باليأس والغضب.
- مواجهتنا لمواقف النزاع قد تشعرنا بالخوف من الفشل، ومن تشوه صورتنا عن انفسنا ، أو صورتنا في اعين الآخرين ، خصوصاً إن لم نستطع حل موضوع النزاع.

2,5 الاتجاهات الرئيسية في التعامل مع النزاعات

هناك اتجاهان رئيسيان للتعامل مع النزاع وهما: تصعيد النزاع / احتواء النزاع.

أولا: تصعيد النزاع

إظهار موضوع الخلاف (المشكلة) من خلال استعمال أساليب العنف بأشكاله المختلفة.

أسباب اللجوء إلى هذا الاتجاه:

- اقتناع أطراف النزاع بأنها على صواب والآخرين على خطأ.
- اقتناع أطراف النزاع بسياسة العين بالعين والسن بالسن.
- سيطرة مشاعر الانتقام ورد الاعتبار على أطراف النزاع.
- شعور أطراف النزاع بأن أحد أفراد النزاع سيتنازل في النهاية.
- عدم وجود هدف مشترك لحمايته والمحافظة عليه.

ثانيا: احتواء النزاع

جعل النزاع مرئياً بطريق إبرازه إلى السطح، وفتحه بطرق غير عنيفة بهدف أن يتعامل معه أطراف النزاع ويحلوه بالشكل المناسب.

أسباب اللجوء إلى هذا الاتجاه:

- اقتناع أطراف النزاع بأن التغلب على النزاع ممكن.
- اقتناع أطراف النزاع بأن النزاع فرصة للنمو والتطور.
- نبذ أفراد النزاع للأساليب العنيفة والهدامة في التعامل مع النزاعات.
- شعور أطراف النزاع بأن هناك هدفا مشتركا يمكن المحافظة عليه، كالمحافظة على علاقة جيدة فيما بينهم.
- شعور أطراف النزاع بأن المكاسب التي يمكن الحصول عليها في حال احتواء النزاع هي أكبر بكثير مما يمكن الحصول عليه في حال عدم احتوائه.

2,6 الطرق المتعارف عليها في تسوية مواقف النزاعات

أ. **المفاوضات:** تأتي من رغبة حرة لدى الطرفين المتنازعين في التحاور، وتكون بهذه الطريقة كل القوة والتأثير والمسؤولية عن القرارات بيد الطرفين المتنازعين فقط. هنا يتناقش طرفا النزاع حول أوجه النزاع، ويجد أن له بالتوافق الحلول الملائمة دون تدخل من طرف ثالث.

ب. **الوساطة:** هو الجهد الذي يقوم به طرف ثالث، مستقل عن أطراف النزاع الرئيسية ويتسم بالحيادية، لمساعدة الأطراف في تسوية النزاع. تبقى كل القوة والتأثير والمسؤولية عن القرارات بيد الطرفين المتنازعين، وتنحصر مهمة الوسطاء في تيسير عملية الاتصال والتفاوض بين الطرفين، وفي تهيئة الأجواء المناسبة للحوار.

ج. **التحكيم:** يلجأ الطرفان المتنازعان إلى طرف ثالث مهمته الاستماع للأطراف المتنازعة، وإصدار قرارات مُلزمة تهدف إلى تسوية النزاع. كل القوة والتأثير والمسؤولية تكون هنا بيد المحكّم 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، ومن سلبياتها أنها لا تكسب الأطراف المتنازعة طرقا ومهارات لتسوية النزاعات بنفسها، وقد يخرج احد الطرفين من النزاع غير راضٍ عن عملية التحكيم.

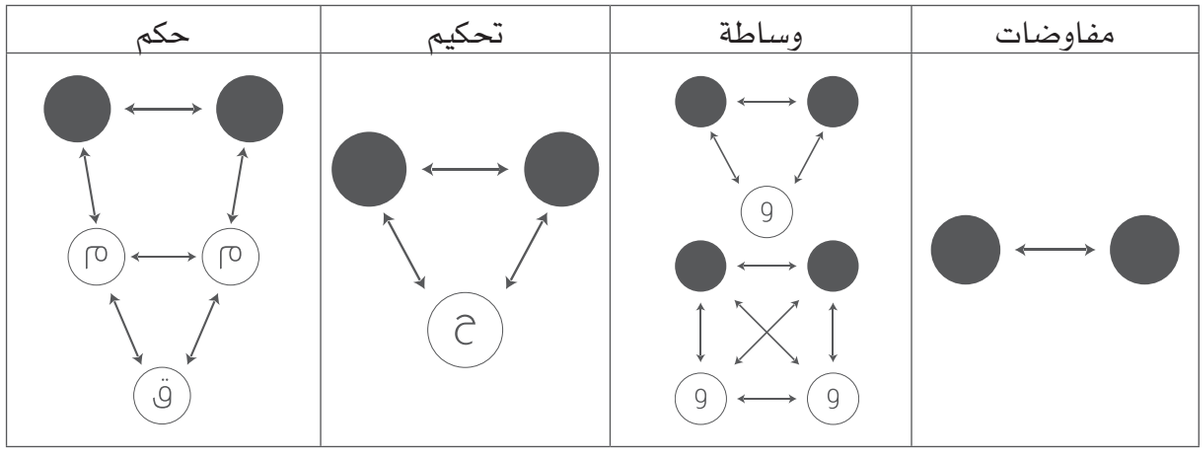
د. **الحكم:** يوكّل كل طرف من الأطراف المتنازعة محاميا يمثله، ويتباحث المحاميان حول طرق تسوية النزاع، ويلجأ كل منهما إلى القاضي لإصدار قرار مُلزم. تكون كل القوة والتأثير والمسؤولية في هذه الطريقة لمحامي كل طرف وللقاضي، ويبقى الطرفان المتنازعان بلا اتصال وتواصل فيما بينهما، وينحصران بعدد محدود من البدائل.

طريقة الحكم طريقة يتبعها، مع فروقات بسيطة، بعض الطلبة والأهالي. على سبيل المثال، عندما يحدث نزاع بين طالبين/طالبتين يقوم كل طالب/ة من طرفي النزاع بالتوجه إلى الأهل ويشتكي من زميله/ته. يأتي الأهل إلى المدرسة ويقومون بدور محامي الدفاع عن أبنائهم وبناتهم، ويتحدثون إلى إدارة المدرسة التي تستمع بدورها إلى ادعاءاتهم وتتخذ القرارت التي تجدها مناسبة.

لا يخفى أن هذه الطريقة غير محبذة لأنها تعلم الطلبة الاتكال على الأهل، وتقلل من اعتمادهم على أنفسهم في مجابهة مواقف النزاع التي يواجهونا. لا يطور الطلبة، بالنتيجة، مهارات في حل النزاعات، ويتعزز لديهم الشعور بالعجز وعدم المقدرة، ويحتاجون دائما إلى من يدافع عن حقوقهم. في الطريقة الأولى (المفاوضات) و/أو الطريقة الثانية (الوساطة) تنمو لدى الطلبة مهارة المرافعة الذاتية، أي أنهم يترافعون عن أنفسهم ويطالبون بحقوقهم بطريقة سلمية.

من المجدي أن يسعى الأهل إلى تنمية قدرة أبنائهم وبناتهم على المرافعة الذاتية، ومساندتهم للحديث عن أنفسهم دون وساطة أو تدخل. دور الأهل هنا هام، وعليهم أن يعوا حالات النزاع التي يمكن لأبنائهم مواجهتها بأنفسهم. يمكن للأهل في بعض الحالات أن يرافقوا أبناءهم وبناتهم، لكن مع الحفاظ على أن يتحدث الطالب/ة عن نفسه/ا. تبرز هنا مسألة الفروقات الفردية بين الطلبة لا شك، وعلى الأهل أن يكونوا واعين وحساسين لما يمر به ابناؤهم وبناتهم في المدرسة.

رسم توضيحي لطرق احتواء النزاعات



أطراف النزاع : و.وسيط/ة ، ح.حكم/ة ، م.محامي/ة ، ق.قاضي/ة

2,7 جلسة الوساطة الطلابية

كما يظهر في الرسم أعلاه، هناك نوعان من جلسات الوساطة:

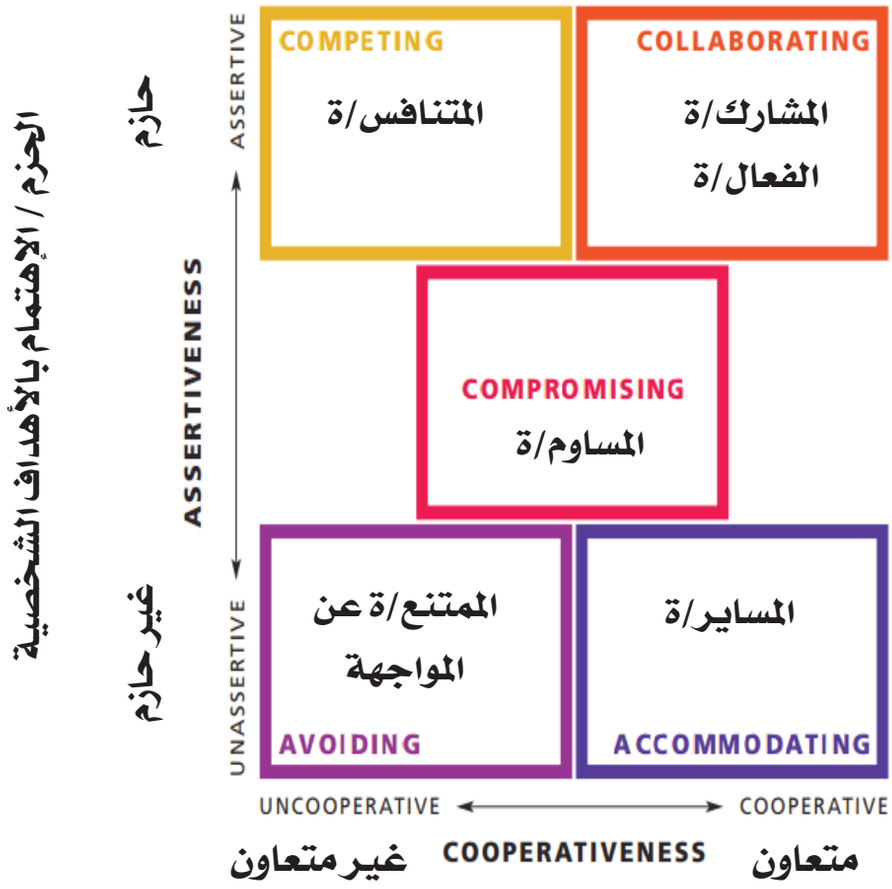
1. جلسة وساطة بوسيط واحد.
2. جلسة وساطة بوسيطين.

من المعروف 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.

2,8 أنماط الأشخاص عند حدوث نزاع

التعامل مع النزاعات يتطلب فهم الأطراف الموجودة في النزاع، وفهم ديناميكية العمل الموجودة بينها، وإلى أي مدى هي بناءة أو غير بناءة في حل النزاع. لفهم أعمق لأنماط الأشخاص عند النزاع، نستعرض هنا نموذج لتوماس وكيلمان يحتوي على خمسة أنماط رئيسية، ويتبع النموذج شرحٌ لكل نمط من الأنماط الخمسة، ومثال تطبيقي على كل نمط.

نموذج توماس وكيلمان 2010 لأنماط الأشخاص عند النزاع



The Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument, 2010

1. **المشارك/ة الفعال/ة:** هو نمط إيجابي يتميز بالحزم والرغبة في تحقيق أهدافه الشخصية، إلى جانب تعاونه مع الآخر واهتمامه بالعلاقات الإنسانية معه. شعار هذا النمط (أنا بخير وأنت بخير)، (أنا بسلام وأنت أيضاً).

2. **المساوم/ة:** هو نمط وسطي، حازم بعض الشيء، ومهتم، بشكل جزئي، بعلاقاته مع الآخرين. لا يبالي إن لم يحقق جميع أهدافه، كما أنه لا يسعى إلى إرضاء الآخرين بشكل كامل، ويحاول

دائماً احتواء نزاعاته من خلال إيجاد حلول وسط. يربح هذا النمط، بالنتيجة، بعض الشيء، ويخسر بعض الشيء.

3. **المساير/ة:** هو نمط استسلامي يميل إلى القبول بالأمر الواقع، حيث يخضع إلى سلطة وسيطرة طرف النزاع الآخر، فيستغني عن أهدافه واحتياجاته مقابل كسب ود ورضى الطرف الآخر. يضحي هذا النمط بنفسه من أجل الآخرين، وشعاره (أنا لست بخير لكن المهم أن يكون الآخرون بخير).
4. **المتنافس/ة:** هو نمط مسيطر يميل إلى ردود فعل عنيفة بشتى الأشكال والطرق. يتجاهل هذا النمط التعامل مع احتياجات ومخاوف الشخص الآخر، ولا يهمه غير تحقيق أهدافه الخاصة دون مبالاة بعلاقته مع هذا الآخر. يناور هذا النمط ويلقي بالمسؤولية على الغير ويذنبه طوال الوقت، وينكر وجود مشكلة، وشعاره (أنا على حق وأنت على باطل)، (علي وعلى أعدائي)، (أنا وما بعدي الطوفان)، (العين بالعين والسن بالسن والبادي أظلم).

5. **الممتنع/ة عن المواجهة:** يمتنع هذا النمط، بوعي أو بغير وعي، عن المواجهة عندما يفرض عليه أمر واقع من قبل طرف النزاع الآخر، وينسحب عندما يكون هناك خلل في موازين القوى بين المتنازعين. لا يتجرأ هذا النمط على الرد بهجوم مضاد لأنه يعد الطرف المقابل قويا جدًا ولا يمكنه مواجهته. يحمل الطرف الممتنع عن المواجهة في داخله كتلة من الغضب لشعوره بالظلم وبالاضطهاد من جانب الطرف الآخر، يستخدم نتيجة لعدم قدرته على القيام بالمواجهة استراتجيتين في الغالب للتعامل مع النزاعات: **الكبت الداخلي**، ويظهر ذلك عادة من خلال تراجع أدائه الأكاديمي في المدرسة، وفي الانسحاب والابتعاد عن الآخرين، حتى عن الذين لم يعتدوا عليه، والانقطاع عن التواصل، أو **تحويل النزاع** إلى أطراف أخرى لا علاقة لها به، كأن يعتدي على من هم أقل قدرة منه، كالاعتداء على طلبة آخرين، أو على أخيه أو أخته في البيت، أو على أولاد الجيران، أو حتى على حيوانات وممتلكات.

الاستفادة من أنماط الاشخاص عند حدوث نزاع

وعي الطلبة للنمط المسيطر عليهم، والقيام بعمليات تأمل ذاتي، هما المفتاح الأول لإدراك الكيفية التي يقعون فيها – مرارا وتكرارا– في مواقف نزاع، ومفتاح الوعي بمساهمتهم الذاتية ومساهمة الآخرين في وجود النزاع. يسهم هذا الوعي، لاحقا وبشكل فعّال، في تطوير مهارات الامتناع عن الدخول في نزاعات، ويطور إمكانيات الطلبة ومهاراتهم للسيطرة على أنفسهم عند مواجهة مواقف النزاع إن كان لا بد منها.

ملحوظة:

وجود طالب/ة في نمط معين لا يعني أنه لا يمكن أن يكون في نمط آخر. يكون لدى بعض الطلبة نمط مسيطر على تصرفاتهم، ولكن هذا لا ينفي، بذات الوقت، أن يتصرفوا وفق نمط آخر في ظروف مغايرة، وفي سياق ما، ومع أشخاص معينين.

مثال تطبيقي على أنماط الأفراد عند حدوث نزاع

طرفا النزاع: الطالب عليّ من الصف الخامس، وزميلته حنان من الصف الخامس.

موضوع الخلاف: عليّ يمنع حنان من المشاركة في مباراة كرة القدم.

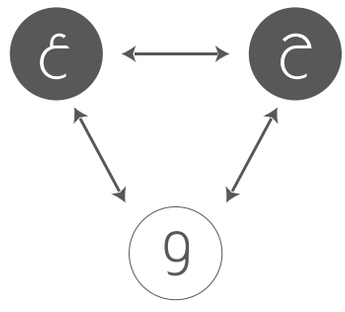
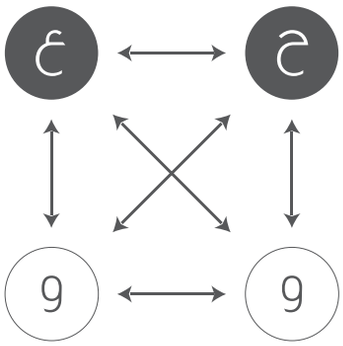
1. المشارك/ة الفعال/ة

في هذه الحالة تقوم حنان بالجلوس مع علي، وتعبر له عما تشعر به حيال تصرفاته التي تسيء إليها. تستوضح حنان عن مشاعر علي حيالها، وعن معتقداته ... إلخ، وتطالبه بالتعاون معها لإيجاد حل مُرضٍ للطرفين.

حنان: تشعر بالاضطهاد والغضب من تصرفات علي لأنه يمنعها من المشاركة في المباراة، ويستهزئ بها وبقدراتها، وتعتقد أنه يحب السيطرة، ومغرور، وعنصري تجاه البنات.

علي: يشعر بالخوف والتهديد من حنان لأنها تكسب تعاون الفريق، ولأنها تحرّض باقي الطلبة كي لا يلعبوا معه. علي يعتقد أن حنان أنانية تحب كل شيء لنفسها، وسوف يخسر الفريق المباراة بسببها.

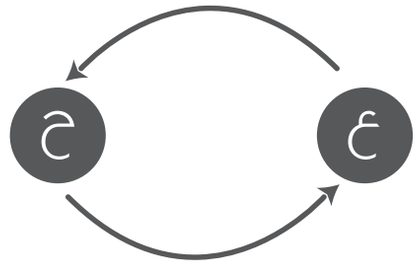
يتباحث الطرفان، علي وحنان، برغبة حرة في تصويب العلاقة وإيجاد الوفاق، سواء من خلال مفاوضات مباشرة بينهما أو من خلال الوساطة الطلابية، ويحاول كل طرف منهما توضيح مشاعره ومعتقداته تجاه الطرف الآخر بهدف إيجاد حلول مرضية لكليهما.

مفاوضات	جلسة بوسيط واحد	جلسة بوسيطين
		

(ح: حنان)، (ع: علي)، (و: وسيط/ة)

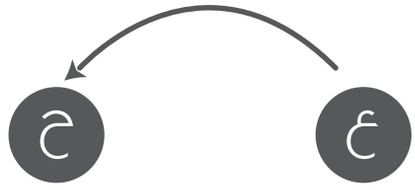
2. المساوم/ة:

في هذه الحالة لا يتم فتح موضوع النزاع الحقيقي، وتتم معالجة الأمر من خلال اتفاق تقني يقوم على مبدأ التبادلية، كأن تعرض **حنان** على **عليّ** أن يشارك في مباراة كرة القدم في الاستراحة الصباحية، بينما تشارك حنان في مباراة كرة القدم في الاستراحة الثانية، أو أن يتقاسم **عليّ** و**حنان** أيام المباريات فيما بينهما. تتم معالجة الأمر من منطلق تبادلي دون معالجة ماهية النزاع والأسباب العميقة وراءه.



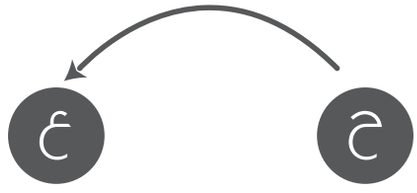
3. المساير/ة:

في هذه الحالة تتنازل **حنان** عن حقها في المشاركة بمباراة كرة القدم نتيجة ضغط وسيطرة **علي**، وذلك رغبة منها في عدم تفاقم المشكلة، والمحافظة على علاقة جيدة مع **علي**، والخوف من أبعاد المواجهة وتأثير ذلك على صداقتهما. تحاول **حنان**، باختصار، أن تتودد إلى **علي** كي تكسب رضاه.



4. المتنافس/ة

في هذه الحالة تقوم **حنان** بتنفيذ هجوم على **علي** لأنه لا يسمح لها بالمشاركة في مبارة كرة القدم. الأساليب التي يتبعها هذا النمط أساليب عنف في الغالب، كأن تقوم **حنان** بشتم **علي**، وضربه، وتكسير ممتلكاته، وتهديده بأهلها أو بأخوتها، وإقحامه في مشاكل مع الإدارة، وتحريض طلبة آخرين عليه، وإصدار إشاعات ضده ...إلخ. هكذا تبقى عمليات الانتقام مستمرة طول الوقت.

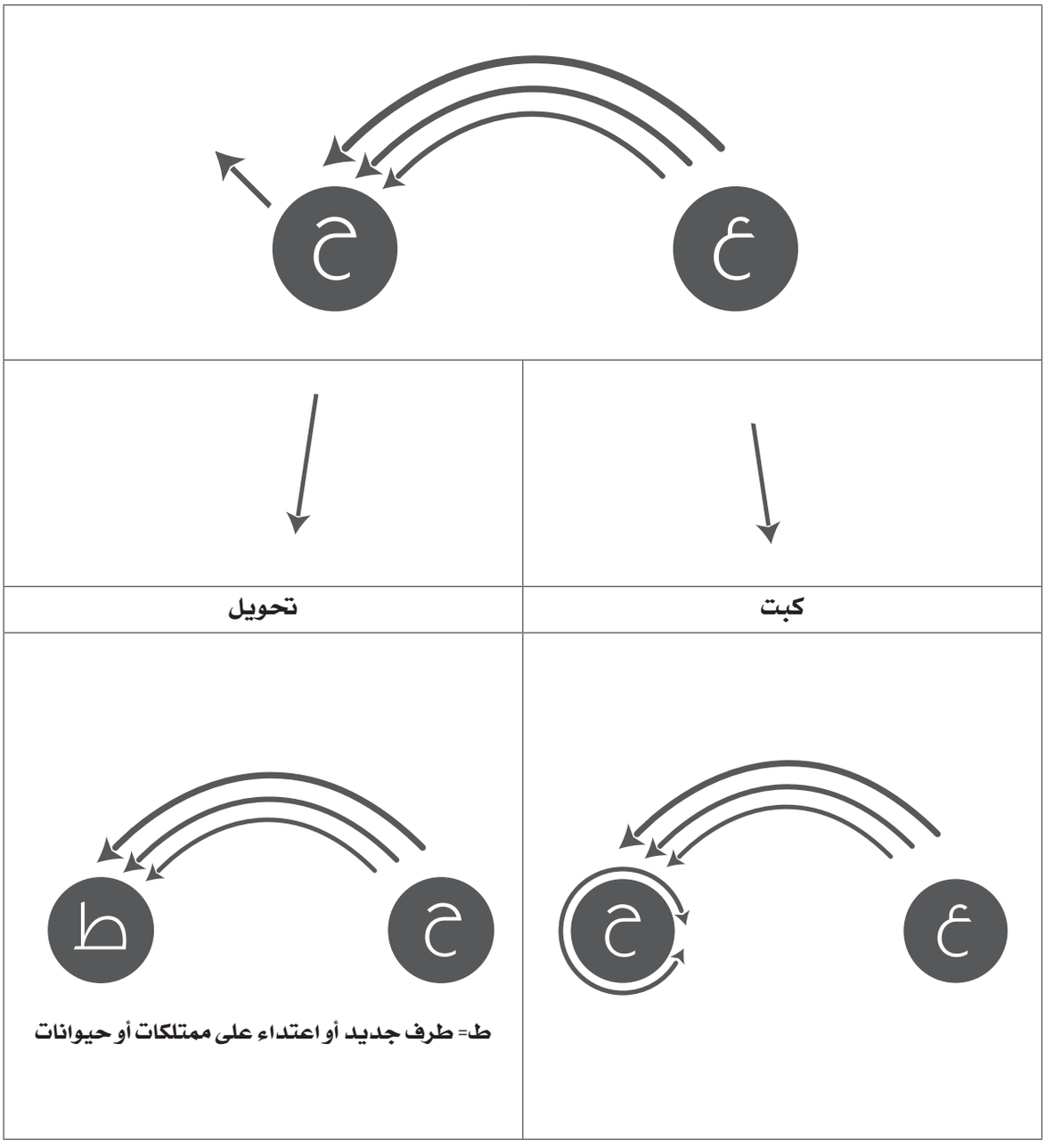


5. المتنع/ة عن المواجهة

في هذه الحالة لا تقوم **حنان** بالرد على تصرفات **علي**، وتخاف من مواجهته، وتشعر بأنها عاجزة عن الوقوف أمامه. شعورها بالضعف يقودها إلى الامتناع عن مواجهة الموقف والهروب بطريقتين: **الطريقة الأولى** أن تكبت مشاعر الغضب داخلها، وهذا يسبب لها الكثير من اللوم وتحقير

الـذات، وبالتالـي يـزداد الغضـب علـى نفسـها وعلـى **علـيّ**. قـد تُلاحـظ مظاهـر التأثيـرات السـلبية لهـذا الهـروب مـن خـلال انخفـاض في الدافعيـة لديهـا و/أو انخفـاض في الأداء الاجتماعـي والأكاديمـي. زيـادة الغضـب الداخلـي والضغـط قـد يؤديـان أيضـاً إلـى الانفجـار، وفي وقـت مـن الأوقـات قـد يتحـول نـزاع **حنـان** المخفـي إلـى نـزاع مفتـوح ومتفجـر كالبـركان.

الطريقـة الثانيـة للهـروب تكـون مـن خـلال عمليـة التحويـل، أي أن تحـوّل **حنـان** غضبهـا وقلـة قدرتهـا علـى الـرد المباشـر إلـى أطـراف أخـرى أو ممتلكات ليـس لهـا علاقـة بالنـزاع، كأن تعتـدي علـى طلبـة آخريـن، أو علـى أخوتهـا في البيـت، أو علـى أطفـال الجيـران، وقـد يصـل اعتداؤهـا إلـى الحيوانـات والممتلـكات ... إلـخ.



2,9 تحليل مواقف النزاع

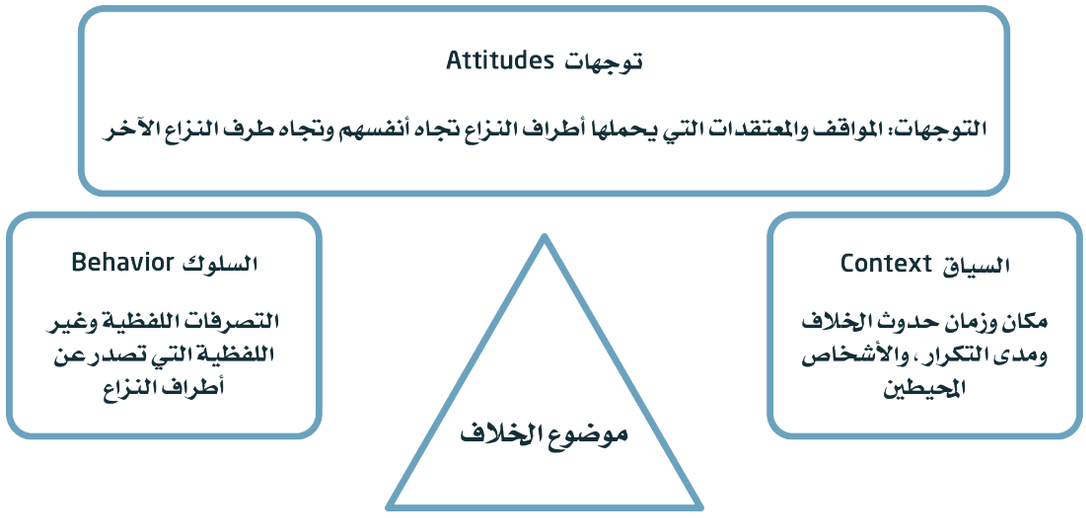
هناك عدة طرق لتحليل النزاعات، سوف نستعرض هنا ثلاث طرق لتحليل النزاع تتناسب مع البيئة المدرسية، هذه الطرق هي:

أ- نموذج ABC
ب- نموذج - حدث - تفسير - شعور - ردة فعل
ج- نموذج جبل الجليد Iceberg

أ. نموذج ABC

عملية تحليل مواقف النزاع التي تتم وفق نموذج ABC لا بد أن تأخذ بعين الاعتبار ثلاث نقاط هي :-

أ- توجهات أطراف النزاع.
ب- سلوك أطراف النزاع.
ج- السياق الذي تحدث فيه السلوكيات.



أ. نموذج ABC

يَعتبر نموذج ABC أن توجهات أطراف النزاع هي المحرك الأساسي وراء سلوكيات أطراف النزاع التي تظهر في سياق معيّن. وعليه، من أجل أن نتعامل مع سلوكيات أطراف النزاع من عنف كلامي، وجسدي، ومعنوي وخلافه، لا بد لنا من السير في اتجاهين: **أولا**، التعامل مع توجهات أطراف النزاع، ومعتقداتهما الحقيقية والمتخيلة، والأفكار المسبقة الموجودة لدى كل طرف عن الطرف الآخر. **وثانيا**، التعامل مع السياق الذي تظهر فيه تلك النزاعات، والبحث عن قاسم مشترك

قد يربط بين مواقف النزاع المختلفة من ناحية مكان حدوث النزاع، أو الزمان، أو الاشخاص المحيطين. يكون التدخل في احتواء أي نزاع، وفق هذا النموذج، على مستويين: **الأول** على مستوى الأفراد المتنازعين، **والثاني** على مستوى تدخل الإدارة في التعامل مع أشكاليات لها علاقة بسياق حدوث النزاعات. في حال تبين، على سبيل المثال، أن مكان وجود المشربيات يخلق الكثير من النزاعات بين الطلبة، فعلى الإدارة المدرسية أن تفكر بإيجاد بدائل أخرى أو نظام آخر يقلل من الاحتكاك بينهم.

بالرجوع إلى المثال السابق الخاص بعليّ وحنان نلاحظ:

1. توجهات أطراف النزاع

علي: يعتقد أن كرة القدم حكر على الذكور، ويشعر بالغرور، ويحب السيطرة.

حنان: تعتقد انها لاعبة كرة قدم ماهرة، وتحرّض الطلبة على عدم المشاركة في مباراة كرة القدم التي يشارك فيها علي، وذلك بسبب رفضه لمشاركتها.

2. سلوك أطراف النزاع

شتائم متبادلة، وعنف جسدي، واستهزاء، وتحريض

3. السياق

المكان : ساحة المدرسة

الزمان : في الصباح أثناء اللعب الحر، وقبل دخول الطلبة إلى الحصص الدراسية.

الأشخاص المحيطين: طلبة المدرسة، وخاصة طلبة الصف الخامس، مع غياب المناوبين من المعلمين/ات.

عندما يصير الحديث عن السياق لا بد من استيضاح الظروف التي تحدث فيها النزاعات، فعلى سبيل المثال: هل هناك سياسة واضحة من قبل المدرسة لعقد مباريات كرة القدم؟ إن انعدام سياسة واضحة من قبل المدرسة خاصة باللعب الحر في الصباح، وعدم وجود مناوبين/ات في ساحة المدرسة، أمران قد يسهمان في نشوب النزاعات، وبالتالي يجب ألا يقتصر التدخل على أطراف النزاع، وإنما يجب أن يلقي بظلاله على السياسة العامة للمدرسة لتضع أنظمة تخدم المصلحة العامة للطلبة، وتحميهم جميعا من أي انتهاك لحقوقهم.

ب. نموذج حدث - تفسير - شعور - سلوك E.T.F.B MODEL

ينظر هذا النموذجُ إلى ردة فعل الفرد تجاه حدث ما باعتبارها نتيجةً لتفسيرِ هذا الفرد للحدث، ثم شعوره الذي ينتج عن هذا التفسير ويؤدي إلى قيامه بسلوك ما. بالنظر إلى السلوك باعتباره نتيجة للطريقة التي نفكر فيها بالأحداث، يركّز هذا النموذج على إمكانيات التفسير المتعددة لحدث أو واقع واحد، ويركز على أن كيفية التعامل مع هذا الحدث تؤدي إلى اختلاف السلوك. من هنا يصير اختلاف ردات أفعال أو سلوك شخصين يتعرضان لنفس الحدث مرتبطا بالطريقة التي فسر فيها كل منهما الحدث، ومرتبطا بالمشاعر التي تولدت نتيجة هذا التفسير ثم قادت إلى السلوك الظاهر.

يرى أصحاب هذا النموذج، بالنتيجة، أن مصدر المشاعر وما يمكن أن تقود إليه من سلوكيات ليس الحدث ذاته، بل الكيفية التي يتم فيها تفسير هذا الحدث. وهم يؤكدون على أن تغيير سلوك الفرد يمكن أن يتحقق إذا غير هذا الفرد من طريقة تعامله مع الأحداث وفسّرها من زوايا نظر مختلفة، ويبرزون أهميةَ تأمل الفرد في أفكاره وتفسيراته ومشاعره التي أدت إلى هذا التصرف أو ذاك.

مسألة تأمل الفرد في أفكاره وطرق تفسيره ومدى واقعيتها أو لا واقعيتها مسألة مهمة في حال كان الحدث خلافا بين طالبين أو مجموعة طلاب. من الأهمية بمكان أن نعمل مع الطلبة على معاودة النظر في تفسيراتهم للحدث/الخلاف، ومدى موضوعيتها، وعلى أي أساس تستند، ثم ما هي المشاعر التي تتولد عن هذه التفسيرات وكيف قادت إلى السلوك الظاهر. حين نحقق ذلك سترتفع درجة وعي أطراف النزاع بمدى مساهمتهما الذاتية في النزاع، وستبدأ عملية التغيير .

بالرجوع إلى المثال السابق **لعلي وحنان**

موضوع الخلاف: عليّ يمنع حنان من المشاركة في مبارة كرة القدم.

الحدث: علي يمنع بالسيطرة والقوة مشاركة حنان في مبارة كرة القدم، وحنان تستعمل القوة والتحريض ضد علي لمنعه مشاركتها في مبارة كرة القدم.

الأفكار: عندما نستوضح عن أفكار علي وحنان حول هذا الحدث، فإننا نجد أن لديهما بعض الأفكار الواقعية، ونجد بعض الأفكار غير الواقعية و/أو أفكارا مسبقة غير صحيحة بالضرورة.

علي: يعتقد أن البنات لا يُجِدن لعب كرة القدم، وأن كرة القدم للذكور فقط، وحنان تترصد له لأنه ينافسها أكاديمياً ... إلخ.

حنـان: تعتقـد أن علـيّ يسـيطر علـى الطلبـة، ويفـرض قوانينـه الخاصـة عليهـم، ويترصـد لهـا لأنهـا محبوبـة واختيـرت لتكـون عريفـة الصـف.

عمليـة البحـث في المعتقـدات، والأفـكار، والقيـم التـي يحملهـا كلّ مـن علـي وحنـان تجـاه الآخـر وتجـاه موضـوع الخـلاف قـد تغيـر طريقـة التفكيـر تجـاه الحـدث المعـروض. في حـال تغيـرت طريقـة التفكيـر، أو تمـت عمليـة تعديـل أو تصويـب طريقـة التفكيـر، فـإن ذلـك سـيؤدي إلـى تغيّـر في مشـاعر كلّ منهمـا تجـاه الآخـر، وبالتالـي سـيتغير سـلوكهما وردود فعلهمـا.

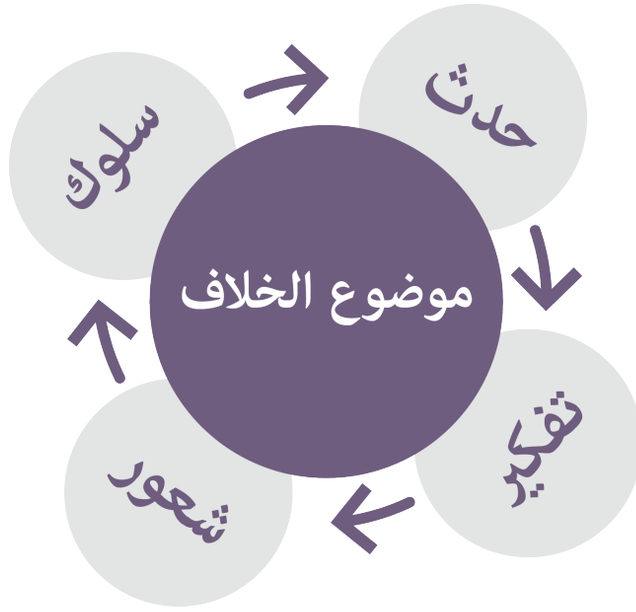
الشعور

علي: يشعر بالغيرة من حنان، ويغضب لقيام حنان بتسجيل اسمه أثناء العرافة، ويشعر بالظلم.

حنـان: تشـعر بالغيـرة مـن علـيّ، وتشـعر بالتهديـد لأن علـيّ منافـس قـوي لهـا، وتشـعر بأنهـا منبـوذة وغيـر مرغـوب فيهـا مـن قبلـه.

السلوك: شتائم متبادلة، وعنف جسدي، واستهزاء، وتحريض.

هذه العمليات الأربع (حدث، تفكير، شعور، سلوك) تسير ضمن دائرة متكررة، ودائماً سيكون هناك حدث جديد تختلف حوله حنان وعلي، وبالتالي ستكبر دائرة النزاع بينهما وتتسع. لا بد، من أجل احتواء النزاع، من كسر هذه الحركة الدائرية، والعمل على تغيير تفكير كل طرف تجاه الطرف الآخر من أجل أن تتغير مشاعرهما التي ستغيّر بشكل تلقائي سلوكهما نحو الأفضل.



ج. نموذج جبل الجليد The Iceberg model

نموذج جبل الجليد يسعى إلى إذابة طبقة الجليد (Senge et al., 2012) عن السلوكيات الظاهرة للعيان، ويحاول الغوص في أعماق أطراف النزاع ليكشف عن حقيقة النزاع، أو الجزء الخفي غير الظاهر منه. عملية الكشف هذه تتطلب استكشاف أنماط الأفراد عند دخولهم في عملية نزاع، وتتطلب استكشاف قناعاتهم تجاه النزاع، وطريقة تفكيرهم، ودوافعهم الحقيقية، وقيمهم، ومدى تقبلهم للاختلاف ... وغيرها من القضايا الواردة في الأسفل (نموذج جبل الجليد). على ضوء جلسة الوساطة قد يتوصل أطراف النزاع إلى استنتاجات تزيد من وعيهم لذواتهم، وتجعلهم يدركون أن مبدأ التغيير هو تغيير النفس وليس تغيير الآخر، وفي حال غيّرنا ما بأنفسنا فأن ذلك سيجنبنا الدخول في نزاعات، ليس فقط مع طرف النزاع الحالي وإنما مع أطراف نزاع أخرى.

إن كانت النماذج السابقة تميل إلى التركيز على الجانب الذهني المتعلق بتفكيرنا وتفسيراتنا التي نعطيها لمواقف النزاع، فإن لهذا النموذج نظرة أوسع وأشمل وأعمق، بحيث يستكشف ما هو تحت الجليد (الجانب الخفي من النزاع)، والمتعلق بالمعتقدات، والقيم، والمبادئ والأنماط التي تسلكها الأطراف المتنازعة. ومن هنا فإن عملية تسليط الضوء على هذه الجوانب الخفية في تصرفات أطراف النزاع تسمح بعمليات تفكير ارتدادي، وقد تسهم في إحداث تغييرات بطرق تفكيرنا لنكون محسني الظن أكثر، أو متسامحين أكثر، أو متفهمين أكثر، أو متقبلين للاختلاف أكثر ... وهكذا.

بالرجوع إلى المثال السابق **لعلي وحنان**

الجزء الظاهر من النزاع هو سلوكيات حنان وعلي التي تظهر من خلال الشتائم المتبادلة، والعنف الجسدي، والاستهزاء، والتحريض.

من المهم، وفق هذا النموذج الذي ينبش الجزء الخفي من جبل الجليد، استيضاح نظرة علي وحنان لقدرات وإمكانيات الجنس الآخر للمشاركة في لعبة كرة القدم. قد تكون هناك أمور مبهمة وغير مدركة تماما من قبلهما، مثل:

- ما مدى التوافق بين علي وحنان في الميول والهوايات و/أو المعتقدات، وما مدى احترام علي لميول حنان وهواياتها و/أو معتقداتها المختلفه عن ميوله وهواياته و/أو معتقداته، وما مدى احترام حنان لكل ذلك بالمقابل؟

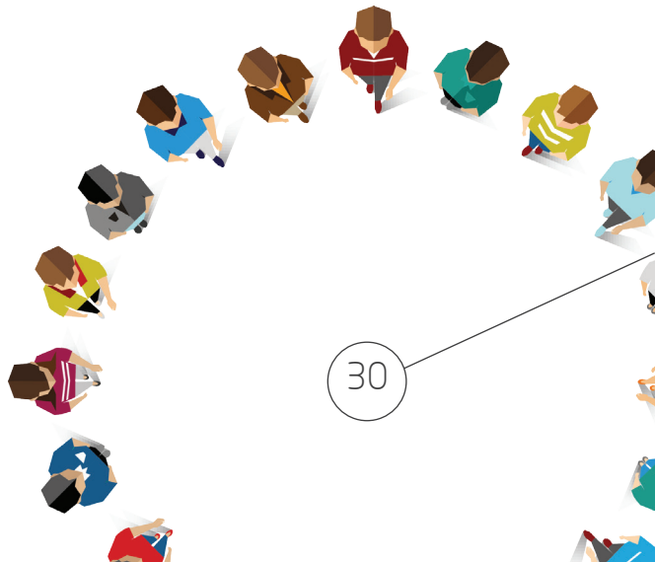
- ما مدى تحلّي عليّ بقيم الاحترام والتقبل لفتاة تحب المشاركة في مباراة كرة القدم، وما درجة تقبله لعدم فرض آرائه على باقي الزملاء، ودرجة تحلي حنان بقيم الاحترام والتقبل لعلي الذي لا يرغب في اللعب مع الأناث، وتقبلها لعدم فرض آرائها على باقي الزملاء؟

– ما هي الأمور التي يفعلها علي وتفعلها حنان وتوّلد مشاعر بالرفض، والكره، والغيره، والتهديد لدى كل منهما؟

قد تفعل أطراف النزاع الأمور أو التوجهات المضمنة في الأسئلة بوعي وقد تفعلها بغير وعي، ولكن عندما يتم فتح هذه المواضيع في إطار جلسة الوساطة يصبح علي وحنان أكثر وعياً بعباراتهما الملفوظة وغير الملفوظة، وبالسلوكيات والإيماءات وتأثيرها على الطرف الآخر. هذا النموذج يقوم، من جهة، على إعادة إصلاح العلاقة بين أطراف النزاع من خلال تقليل مشاعر الغضب، والتهديد، والغيرة ... إلخ، ويزيد، من جهة أخرى، من قيم التقبل، والاحترام المتبادل، والتسامح، والتعايش مع الاختلاف، والتعاون المشترك .... إلخ.

تلخيص

نجد، كما يظهر من النماذج سابقة الذكر، أن لكل نموذج جانبا معينا يركز عليه، وبالتالي فإن التعامل مع نموذج واحد فقط لا يكفي. إن عملية الدمج بين هذه النماذج تعدّ خطوة هامة في التعامل مع تحليل موضوع النزاعات بشكل شمولي من ناحية السياق، ومن ناحية تفسيرات ومعتقدات أطراف النزاع، وأنماط المتنازعين، والقيم والمشاعر التي يحملها كل طرف من أطراف النزاع تجاه نفسه وتجاه الآخرين. كل ذلك يصير بحسب درجة تعقيد موضوع النزاع، وبحسب طبيعة الأطراف المتنازعة.



تلخيص

نموذج
جبل الجليد

مستوى ظاهر للعيان

اللغة
نبرة الصوت
تعابير الوجه
التصرفات
الإيماءات
لغة الجسد
وضعية الجسد

مستوى غير ظاهر للعيان

قصة أو خلفية
أو تاريخ للنزاع

مستوى العلاقة
أصحاب ، زملاء
أقارب ، أعداء

مخاوف وترددات

القيم والمعايير الأخلاقية
الأمانة ، النزاهة ، الحرية
العدل ، الوفاء ، التسامح ،
التعاون ، التشارك ، . . . الخ

مشاعر بالحب ، الكره ،
الغيرة ، الإحباط ، الألم ،
الحزن ، خيبة الأمل ، الخوف

أفكار وتخيلات منها
العقلانية ومنها غير
العقلانية

أمنيات ، تطلعات ، توقعات

اهتمامات ، احتياجات

*Goodman, M. (2002). Systems thinking: A language for learning and action.
Hopkinton, MA: Innovation Associates Organizational Learning.

تلخيص لموضوع النزاعات

حالات النزاع

- النزاع السطحي الظاهر
- النزاع الخفي غير الظاهر
- النزاع المفتوح

إدراكنا لأنواع النزاع

- نزاع ايجابي
- نزاع سلبي

اتجاهات التعامل مع النزاع

- احتواء النزاع
- تصعيد النزاع

طرق تسوية النزاع

- مفاوضات
- وساطة
- تحكيم
- محكمة

أنماط الأشخاص عند النزاع

- المشاركة/ة
- المساوم/ة
- المساير/ة
- المنافس/ة
- الممتنع/ة عن المواجهة

تحليل مواقف النزاع

- نموذج ABC
- نموذج (حدث،تفكير،شعور،سلوك)
- نموذج جبل الجليد iceberg

المحور الثاني : الوساطة الطلابية

3 الوساطة الطلابية

3,1 ماهية الوساطة والوساطة الطلابية

هـذا القسـم مـن الدليـل يركـز علـى برنامـج الوسـاطة الطلابيـة، وفيـه سـيتم التطـرق إلـى تعريـف الوسـاطة والوسـاطة الطلابيـة، وأهـداف البرنامـج، والتصـور الفكـري لـه، وأهميتـه، والمبـادئ التـي يستند عليها. أما الجزء الآخر من الفصل فسيركز أكثر على التطبيقات العملية لعملية الوساطة الطلابية من حيث التفكير بتأسيس هذا البرنامج والتخطيط للتدريب عليه، والتخطيط لتطبيقه، ومتابعته، وتقييم فعاليته.

الوساطة

الوسـاطة في اللغـة مـن الـ «وسـط»، والوسـيط هـو المتوسـط بـين متخاصمـين، ودوره الوسـطي هـذا يحيـل علـى تفعيـل الحـوار، وانتهـاج الطـرق السـلمية التـي تنـأى عـن العنـف في حـل النزاعـات بـين الأطـراف. إن الوسـاطة، باعتبارهـا فعـلا اتبعـه البشـر لتسـوية نزاعاتهـم منـذ القـدم، ممارسـة إراديـة تتبناهـا أطـراف النـزاع، وتؤشـر علـى مقبوليـة الوسـيط الـذي يسـاعد أطـراف النـزاع حتـى يتوصلـوا إلـى اتفـاق مـرض. الأصـل في الوسـاطة أن يتـم التوصـل مـن خلالهـا إلـى الاتفـاق بشـكل نشـط مـن قبـل أطـراف النـزاع، وبتيسـير مـن الوسـيط المؤهـل ذي الخبـرة في تطبيـق نهـج الوسـاطة (بخطواتـه المنهجـة والمبينـة لاحقـا) الـذي يقـوم بإفسـاح المجـال لـكل طـرف مـن الأطـراف المتنازعـة حتـى يوصـل مواقفـه، ووجهـات نظـره، وأحاسيسـه، واحتياجاتـه. بهـذا كلـه تتهيـأ الأرضيـة للوصـول إلـى نتائـج يرضـى عنهـا طرفـا النـزاع ويشـعران معهـا بالربـح، وبهـذا يتـم تجسـير الفجـوة بـين أطـراف النـزاع مـن ناحيـة إدراكاتهـم المتباينـة للحدث/النـزاع، وبهـذا تتقلـص إمكانيـة تفاقـم المشـكلة/النزاع مسـتقبلا.

الوساطة الطلابية

الوسـاطة الطلابيـة مـن البرامـج التربويـة الوقائيـة التـي يتـم تفعيلهـا داخـل المـدارس لتخفيـف ظاهـرة النـزاع، ومنـع العنـف بـين الطلبـة، وتطويـر قنـوات الاتصـال بينهـم، وتنميـة المهـارات الاجتماعيـة والحياتيـة التـي تؤهلهـم لتسـوية نزاعاتهـم بطـرق سـلمية تعتمـد علـى مبـدأ ربح-ربـح لـكل مـن الطرفـين المتنازعـين. تصيـر الوسـاطة عبـر تدخـل الطلبـة الوسـطاء، أو محققـي السـلام كمـا يسـميهم البعـض، ممـن تم تأهيلهـم للقيـام بهـذه العمليـة بطـرق وأسـاليب موضوعيـة ومحايـدة.

3,2 أهداف برنامج الوساطة الطلابية

أ. الهـدف علـى المـدى البعيـد: غـرس مبـادئ هـذا البرنامـج لتصبـح جـزءا مـن النهـج الحياتـي اليومـي للطلبـة، وتربيـة جيـل يحتـرم التربيـة التعدديـة، ويحتـرم حقـوق الإنسـان، وينبـذ العنـف بشـتى أشـكاله. تكسـب الوسـاطة الطلبـة علـى المـدى البعيـد مهـارات التفكيـر الإبداعـي، ومهـارات النقـاش، والاتصـال، والحـوار، وترجمـة الأفـكار والأحاسـيس بطريقـة سـلمية وواضحـة. عندمـا يتحقـق كل ذلـك، أو بعضـه، تصبـح الأجـواء التعليميـة والتربويـة مريحـة وآمنـة للطلبـة والمعلمـين/ات، وتتهيـأ الفـرص للإبـداع و التميـز.

ب. الهدف على المدى القصير: تسوية النزاعات بين الطلبة بطرق سلمية بعيدة عن العنف.

3,3 التصوّر الفكري للوساطة الطلابية

لا تستطيع المدارس، لأن النزاع جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية في المدرسة، أن تتعامل مع النزاعات من خلال الدستور المدرسي، واستناداً إلى الإجراءات والعقوبات الواردة فيه فقط. دور المدارس التربوي يتعدى حدود الأنظمة والقوانين إلى تربية أجيال واعية متعلمة ومتمكنة من التعامل مع نزاعاتها بنفسها، وهذه المهارة – كغيرها من المهارات الحياتية – لن يمتلكها الطلبة دون ممارسة وتطبيق. هذا الأمر مركّب مركزي وأساسي في برنامج الوساطة الطلابية، فعملية الممارسة تتيح الفرصة للأطراف المتنازعة حتى يواجهوا المواقف بأنفسهم، وتصقل مهاراتهم، وتذوّت مبادئ وأسس هذا البرنامج في شخصياتهم، ليتمكنوا من نقلها إلى طلبة آخرين، وإلى أقربائهم في البيت والحي، وإلى أطفالهم في المستقبل.

3,4 المبادئ التي يقوم عليها برنامج الوساطة الطلابية

يرتكز برنامج الوساطة الطلابية على ستة مبادئ أساسية تجعل منه برنامجاً مميزاً:

أ) مبدأ مركزية الطالب/ة

النزاع في المدرسة يشمل الطلبة والمعلمين/ات، وبما أن الطلبة جزء منه فإن الافتراض المنطقي أن يكونوا جزءا من الحل أيضاً، وألا تبقى الحلول منقوصة وفي بعض أجزائها غير مكتملة. لأن الفرضيات التربوية ترى أن الطالب/ة هو مركز ومحور العملية التربوية، لذا يجب أن يكون أيضاً مركز ومحور برامج التدخل التي تنفذها المدرسة لحل النزاعات. إن الاستثمار في شخصية الطالب/ة ومهاراته/ها لا يقل أهمية عما تكسبه له المدرسة من علم ومعرفة وثقافة، وتدخّل البالغين لحل مشاكل الطلبة ينقل إليهم رسالة ضمنية بأنهم عاجزون عن القيام بذلك. لهذا كله جاء برنامج الوساطة، مع التدريب المناسب والنمذجة والتوجيه، ليعيد ثقة الطلبة بقدرتهم على حل مشاكلهم.

ب) مبدأ الشراكة الحقيقية

برنامج الوساطة مبني على مبادئ جوهرية في حياة الأطفال والطلبة، وهذه المبادئ تعدّ احتياجا نفسيا وشخصيا بالنسبة لهم. عندما يكون الطلبة شركاء حقيقين مع البالغين في تخطيط وتطبيق وتقييم برامج للحد من النزاعات المدرسية، فسوف تزداد من جهة مسؤوليتهم عن حماية أنفسهم وزملائهم ومدرستهم من أشكال النزاعات التي قد يتعرضون لها، ويزداد من جهة أخرى التزامهم بالأهداف التي جاء من أجلها هذا البرنامج.

برنامج الوساطة الطلابية هو أحد البرامج التي تَعُدّ الشراكة مع الطلبة ركيزةً من ركائز نجاح البرنامج، ذلك لأن:

1- المشاركة حاجة نفسية لدى الطلبة وهي تنموية، وتطورية، وتقوي الإحساس بالقدرة، وتزيد الشعور بقيمة الذات والاعتماد عليها من أجل إعداد مستقبلي أفضل.

2- المشاركة تساعد على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات.

3- لتحقيق مبدأ الشراكه هذا، يتطلب الأمر، **أولا**، تغيّر نظرة المدارس إلى الطلبة، من متلقين ومستمعين وسلبيين إلى أناس مسهمين في تغيير واقعهم، وأصحاب قدرات على التعقل والتفكير والوعي بما يجري حولهم. يتطلب الأمر، **ثانياً**، تغيّر نظرة المعلمين/ات لدورهم من دور الملقنين/ات إلى دورالموجهين/ات والمرشدين/ات للطلبة ليجربوا بأنفسهم. "**إن الإرشاد الإيجابي مع حرية التصرف والعمل يمكن أن يساعد الأطفال على المشاركة في المجتمع بوصفهم مواطنين/ات مسؤولين/ات**". ورشة الموارد العربية 1998 ص20، لمزيد من المعلومات انظر سلم هارت (ورشة الموارد العربية) وامستاين للمشاركة (ملحق رقم 1).

ج) مبدأ الوساطة كنهج حياة

من مبادئ برنامج الوساطة الطلابية أن يكون نهجَ حياة ولغةَ حوار، وليس دورة تدريبية تنتهي أثارها بانتهاء تنفيذها. كي يتحقق هذا المبدأ، يقوم البرنامج على تعزيز قيم إيجابية لدى الطلبة، كالتسامح، والتعاون، والاحترام، والصدق وغيرها. يمكّن البرنامج الطلبة من مجموعة مهارات حياتية هامة نحو: مهارة الإصغاء، والاتصال، والحوار، والتفاوض، والإقناع، وإيجاد البدائل والحلول، وغيرها من المهارات التي تساعد على حل المشاكل والنزاعات بطرق بديلة وسلمية تعود بالفائدة على الفرد والمحيط، وتساعد في تشكيل علاقات جيدة والمحافظة عليها مع الزملاء، وبالتالي يتحسن أسلوب حياة الجميع.

د) المبدأ الحقوقي للبرنامج

يعدُّ تعزيز ونشر المبادئ الحقوقية بين الطلبة وتحفيزهم على تطبيقها من الركائز الهامة لبرنامج الوساطة. من هذه المبادئ: احترام الآخرين بالرغم من الاختلافات التي قد نجدها في الميول والتفكير والاعتقاد والهوايات .... ، المساواة والعدل دون تمييز على أساس الجنس أو العرق أو الطبقة الاجتماعية أو التحصيل الأكاديمي ... ، الحق في الحماية من أشكال العنف والإساءة. نستطيع، من خلال تطبيق برنامج الوساطة، أن نقلل من حالات التصادم والعنف، ونتيح الفرصة للطلبة للتعبير بالكلام عما يغضبهم بدلاً من استخدام الأيدي، ونوفر الملجأ للمعتدي لمراجعة نفسه والتأمل بذاته وتطوير مهارته على ضبط النفس، ونتيح الفرصة للضحية للمراجعة وتأمل الذات وتطوير المهارات في الدفاع عن النفس كي لا يكون الفرد عرضة لإساءة الآخرين له.

هـ) مبدأ الاستدامة (من طالب/ة إلى طالب/ة)

لا شك أن للطلبة تأثيرا كبيرا على بعضهم البعض، فالتأثير الاجتماعي للطلبة يؤثر على العلاقات بين الأفراد والمجموعات الصفية والمدرسية ككل، وأحياناً يكون أقوى من تأثير البالغين. أن تكون مجموعة الأقران هي الوسيط لتسوية النزاع بين الطلبة المتخاصمين/ات يشكل خطوة إيجابية كبيرة، ذلك لأنه يسمح بديمومة البرنامج لفترات زمنية طويلة، فهو يدخل نماذج إيجابية (وسطاء جدد) يقتدي بهم الطلبة الأصغر سناً. واقع الحال الآن أن المعلم/ة المدير/ة اللذان يمثلان السلطة لا يوجد لديهما الوقت الكافي لمحاورة الطلبة المتخاصمين/ات والوصول معهم إلى حل مرض

للطرفين (ربح – ربح)، وعليه يتم استخدام السلطة لفرض حل ما وبشكل غير مرض وغير منصف للطلبة أحياناً، فيخرج بالنتيجة دائماً طرف رابح وآخر خاسر. كل ذلك يصير من أجل الوصول إلى حلول سريعة وآنية، الأمر الذي يخلق إحباطا عند الطالب/ة غير الراضي عن النتيجة، والذي يعبر عن إحباطه بمشكلة جديدة أو نزاع جديد. هكذا تتكرر المشاكل من جديد، وهكذا يمكن أن تتفاقم أيضا.

و) مبدأ الإيجابية الحياتية

تتعامل الوساطة مع المشاعر بالحاضر، وتسعى إلى تطوير وضع أفضل في المستقبل، وهي بذلك تختلف عن عمليات التسوية الأخرى كالتحكيم والمحكمة، التي تتعامل مع ما حدث في الماضي فقط، ودون وضع أسس وقائية لعدم تكراره. إن إمكانية إعادة تفجّر خلاف تم حله بطريقة التحكيم من قبل المعلم/ة أو المدير/ة هي أكبر مما هي عليه في الوساطة.

لجوءُ الطرفين المتنازعين لعملية الوساطة تعبيرٌ عن رغبة مشتركة بأن يكونا على علاقة إيجابية في المستقبل، ويعكس حقيقة أن كل طرف معني بالآخر، وبالمحافظة على الاتصال والتواصل معه. تزرع الوساطة في النفوس أن (لا للمستحيل)، وأن (لكل مشكلة أكثر من حل)، وتنمي الأحساس بالتفاؤل والتفكير خارج الصندوق*، وتفسح مجالا للإبداع في إيجاد الحلول المرضية للأطراف المتنازعة.

- **التفكير خارج الصندوق: يقصد به التفكير بطرق مبتكرة غير اعتيادية، بطرق تكسر المألوف والمتعارف عليه، وتخرج بأفكار إبداعية وجديدة.**

3,5 مميزات الوسطاء: أدوار، وطرق اختيار

يستطيع الوسطاء اكتساب معظم المهارات المميزة لهم من خلال التدريب الذي سيحصلون عليه، وسيرد لاحقاً تفصيل لدورة التأهيل التي يفترض أن يمر بها كل وسيط/ة من أجل إعداده بطريقة جيدة لمهمة الوساطة. هناك، مع ذلك، ميزة واحدة على الأقل لا بد من أن توافرها في الوسطاء قبل البدء بعملية التأهيل، وهي أن لا يكون من النمط المنافس في الخلافات، كي لا يتعزز هذا النمط لدى بقية الطلبة، وكي لايعدّوه قدوة لهم.

سيكتسب الطلبة الوسطاء، من خلال التأهيل الذي سيحصلون عليه للقيام بهذا الدور، مهارات في تحليل النزاعات، ومهارات في الوساطة الطلابية. إن هذه المهارات غاية في الأهمية كي يتمكن الوسيط/ة من القيام بدوره على أكمل وجه، وكي يكسب ثقة أطراف النزاع. سيتحلى الوسيط/ة شيئاً فشيئاً بصفات تسهّل عملية الوساطة وتزيد رغبة أطراف النزاع في اللجوء إليه. من هذه الصفات: الصبر، والحيادية، والموضوعية، والتفهم، والتعاطف، والسرية، والمرونة الفكرية، والثقة بالآخرين، وغيرها من الصفات الإيجابية التي تتراكم من خلال الممارسة والتجربة.

الدور الأساسي المتوقع من الوسطاء القيام به هو إدارة عملية الوساطة بخطواتها المتسلسلة، وبتسيير وتوجيه عملية الوساطة دون تحمّل مسؤولية النتائج، أو مسؤولية إيجاد حلول للأطراف المتنازعة.

3,6 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 القيام به. يفضل، أيضاً، تمثيل سكتش مسرحي يجسّد عملية الوساطة وخطواتها. (أنظر/ي الملحق رقم 2)

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

ج. يقوم الطلبة المرشحون بعمل دعاية انتخابية لأنفسهم.

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

ه. تجرى عملية فرز نتائج الانتخابات، ويتم الإعلان عن أسماء الطلبة الذين سيتم تأهيلهم للقيام بهذه المهمة.

3,7 مراحل عملية الوساطة الطلابية

تمر عملية الوساطة الطلابية بثلاث مراحل: التحضير، والتهيئة، وعقد جلسة/ات الوساطة الطلابية، وتفصيل هذه المراحل على النحو الآتي:

أ. مرحلة التحضير للوساطة الطلابية

- يحصل طاقم المعلمين/ات في المدرسة على تدريب مكثف في الوساطة الطلابية كي يتمكنوا من تدريب طلابهم لاحقاً. (انظر/ي الملاحق 2-4).
- يتضمن التدريب التطرّق 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.
- يُعيّن أحد المعلمين/ات مع نهاية تدريب طاقم المعلمين/ات ليقوم بدور مركّز/ة برنامج الوساطة الطلابية، ويكون مسؤولا عن تخطيط عملية انتقاء الطلبة الوسطاء، وعن بناء خطة تدريبية لهم، وعن مرافقة عملية التدريب والإشراف على عمل الطلبة الوسطاء بشكل دوري (مرة كل أسبوع).
- نشر ثقافة اللاعنف، والحوار البنّاء، والقيم الإنسانية التي بني عليها البرنامج بين الطلبة والأهل. لمزيد من المعلومات يرجى مراجعة المبادئ التي بني عليها البرنامج (ص34-36)
- تنفيذ سلسلة من الفعاليات التمهيدية عن النزاعات والمشاعر المرتبطة بها، وعن أنماط الأفراد عند حدوث نزاعات ومواقفهم تجاهها، وعن الحلول الإبداعية والتفكير خارج الصندوق ... إلخ. (يمكن الاستعانة بالملاحق وخاصة ملحق رقم 7،6).
- تنفيذ دورة تدريبية مكثفة لتأهيل فريق الوسطاء من الطلبة (يفضل أن تكون مدتها من 5-4 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.

بما 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 (غالباً ما يكون موجودا عند غرفة الوساطة الطلابية)، ووضعه في الصندوق المخصص لطلبات التوجه. (إنظر/ي الملحق رقم 12).

يعقد مركّز برنامج الوساطة الطلابية مع فريق الوساطة اجتماعاً دورياً 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 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 الإداري**، أي عن طريق مربي الصف والإدارة، أو مسار **الوساطة الطلابية** الذي يسبق المسار الإداري. يشجع الوسطاءُ الأطرافَ المتنازعة على الوساطة لما لها من فوائد في إيجاد حلول مرضية للطرفين، مع التذكير بأن لكل طرف من أطراف النزاع الحق في الانسحاب من عملية الوساطة والتوجه إلى المسار الإداري.

تجدر الاشارة، هنا، إلى أن نقاط الخلاف التي يتم حسمها في المسار الإداري لا يمكن بحثها مجدداً في مسار الوساطة الطلابية، لكن يظل الباب مفتوحا للتوجه إلى الوساطة الطلابية عند حدوث خلاف جديد.

ج. 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. من 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.

3,8 خطوات إدارة جلسة الوساطة

- 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 إصدار الأحكام، وعدم إيجاد الحلول.	الاحترام، والإصغاء المتبادل، والابتعاد عن العنف (الابتعاد عن توجيه الاتهامات و/أو الإهانات و/أو العنف الكلامي و/أو العنف الجسدي)، والتمسك بالحقائق، والحديث بالدور، والحديث بلغة أنا وليس بلغة أنت، وأن وجود طرفي النزاع 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 والإجابة عن استفسارات ومخاوف .. إلخ. 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**

الهدف المركزي لهذه الخطوة عملُ صيانة للعلاقة بين طرفي النزاع، لذلك تعدّ أهم خطوة من خطوات عملية الوساطة الخمس، وبدونها لن يتم التوصل إلى اتفاق مرض للطرفين، وإن تم لن يدوم طويلاً، ولا يضمن تحسين العلاقات بين طرفي النزاع في المستقبل. إن الاستثمار في هذه الخطوة وإعطاءها حقها من الوقت يضمن حل موضوع النزاع من جذوره، ويتجاوز التعامل مع الإشكاليات السطحية التي جاء من أجلها طرفا النزاع.

قبول طرفي النزاع بعملية الوساطة برغبة حرة، يعني أن كل طرف معنيّ بالآخر، وبإصلاح العلاقة وتحسين مهارات الاتصال والتواصل معه. يتطلب الأمر من الوسطاء، كي يتم إصلاح 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 وإجراء عمليات من التأمل الذاتي.

من أهم إنجازات هذه الخطوة أن يتوصّل كل طرف من أطراف النزاع إلى مساهمته الشخصية في وجود النزاع. على سبيل المثال، هل هناك نمط معين يميزه؟ هل هذه النزاعات تتكرر في مواقف أخرى؟ ما هي الصفات والأفكار والقيم التي يحملها طرف النزاع وتخلق صدامات متكررة؟ .

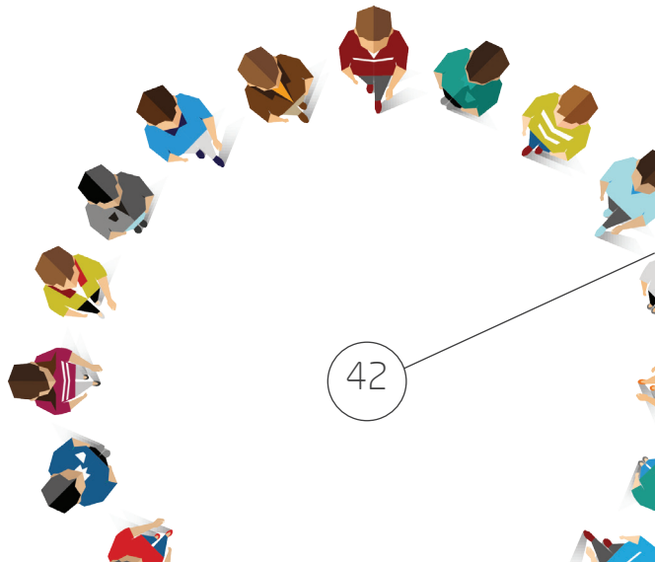
قد يستنتج الطلبة، على ضوء نتائج هذه الخطوة، أن التغيير يبدأ بتغيير النفس وليس بتغيير الآخر، وعندها يمكن لهم أخذ مسؤولية أكبر تجاه أنفسهم وسلوكياتهم، وتحمّل مزيد من المسؤولية في البحث عن حلول تأتي في الخطوة الرابعة.

- الخطوة الرابعة: **إيجاد الحلول**

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

أهم ما يميز هذه الخطوة الإبداع، 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. تُعطى البطاقات بالتوالي، الأولى ثم الثانية ثم الثالثة.



الأسئلة التي تحتويها البطاقات هي:-

الأولى: بماذا يمكنك أن تسهم من أجل الوصول إلى الحل؟

الثانية: ما الذي ترغب في أن يقوم به الطرف الآخر؟

الثالثة: ما الذي يمكنكما أن تقوما به سوية من أجل الوصول إلى حل؟

عند الانتهاء من الإجابة عن الأسئلة، يقوم الوسطاء بقراءة الإجابات جهراً، ويتم، في حال موافقة الطرف الثاني على الحل المطروح، الانتقال إلى البطاقة التالية، وفي حال عدم الموافقة تعاد البطاقة إلى الطرف الأول ليقوم بأعادة الصياغة و/أو طرح حلول جديدة، وهكذا تستمر العملية مع باقي الأسئلة حتى يخرج الطرفان بحلول مرضية لكليهما.

في حال الاتفاق يُسأل الوسطاء السؤال الآتي: هل تظنان أن الحلول المقترحة عادلة؟

لتنفيذ هذه الخطوة يمكن الاستعانة بالملحق رقم 10

- الخطوة الخامسة: **مرحلة الاتفاق**

الخطوة الخامسة والنهائية من خطوات الوساطة هي توثيق الاتفاق الذي توصل إليه الطرفان في الخطوة السابقة في نموذج خاص. يقرأ الوسطاء صيغة الاتفاقية والحلول التي أقرها الطرفان، ويتم تسجيل بعض التفاصيل على النموذج، وترفق معه أوراق الأسئلة والحلول من الخطوة الرابعة. من الضروري حث الطرفين، حتى يتعلم الطلبة احترام الاتفاقيات والالتزام بها، على التوقيع على الاتفاقية التي تلزمهما بتنفيذ الجزء المطلوب منهما.

في نهاية هذه الخطوة يقترح الوسطاء على طرفي النزاع عقد جلسة متابعة بعد فترة من الزمن يُتفق عليها، ويكون هدفها متابعة نجاح الاتفاق، وفي حال رغب طرفا النزاع بذلك يتم تدوين موعد جلسة المتابعة هذه.

توضع الاتفاقية، وأوراق الحلول في مغلف، ويدوّن على المغلف أسماء الوسطاء، وأسماء المتنازعين، وتاريخ الاتفاقية.

لتنفيذ هذه الخطوة يمكن الاستعانة بالملحق رقم 13

3,9 مهارات عملية الوساطة الطلابية

تتطلب عملية الوساطة عدة مهارات لا بد من أن يكتسبها الطلبة الوسطاء خلال عملية تأهيلهم، واكتساب هذه المهارات يتطلب ممارسة، وتمثيل أدوار، وتطبيق جلسات وساطة تمثيلية وحقيقية. يصير بإمكان الوسطاء، مع الممارسة والتوجيه من قبل مركز/ة برنامج الوساطة الطلابية، تنفيذ جلسات الوساطة بشكل أسهل وبمهارة أعلى.

المهارات التي يحتاجها الوسطاء هي:

أ. **مهارات الاتصال والتواصل:** وتضم مهارة الإصغاء، والتواصل بالعين، ولغة الجسد، ونبرة الصوت، والدقة في استعمال الكلمات، وإظهار الاهتمام بما يقول المتحدث، والحديث بلغة أنا وليس بلغة أنت. (انظر/ي الملحق رقم 16)

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 اتصال بين الأطراف المتنازعة، واحترام وجهات النظر المختلفة.

ج. **مهارة طرح الأسئلة:** وتضم طرح أسئلة مفتوحة تساعد الأطراف على الإسهاب في الحديث ، نحو أسئلة "كيف؟" و"ماذا؟"، والابتعاد عن الأسئلة المغلقة التي تقتصر إجاباتها على نعم أو لا، أو اجاباتها محدودة بكلمة، 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 أسئلة بمستويات تفكير عليا تسمح بتنفيذ عمليات تأمل ذاتي، وطرح أسئلة تهيء أجواء مناسبة للتفاهم، وأخرى تركز على المستقبل. من الأهمية بمكان الابتعاد عن أسئلة تتطرق إلى الماضي، وطرح أسئلة تركز على الحقائق. يجب أن يسأل الوسطاء المتنازعين إن كان هناك شيء يجب أن يقال أو يُسأل حوله. (لمزيد من المعلومات يمكن الاستعانة بالملحقين رقم 17،18).

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 نظرَ الأطراف المتنازعة إلى الأحاسيس والانفعالات. (لمزيد من المعلومات يمكن الاستعانة بالملحق رقم 18).

ه. **مهارة التغذية الراجعة، إعادة 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.

3,10 محدودية عملية الوساطة الطلابية

أ. متى لا تستخدم الوساطة الطلابية؟

1. عندما يكون طرفا النزاع قد توجها إلى المسار الإداري وحُسم أمر الخلاف هناك.
2. عندما ترتكب أعمال عنف جسدي، ويحدث اعتداء جنسي، ويُهدد بأدوات حادة.
3. عندما يرفض أحد أطراف 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 تقدّم حلولاً لأطراف النزاع.

ج. أخطاء شائعة قد يرتكبها الوسيط/ة أثناء إدارته لعملية الوساطة الطلابية

- وقوع الوسطاء بين طرفي النزاع.
- الوقوف إلى جانب طرف من أطراف النزاع.
- تقديم النصائح والحلول أو إملاؤها على الأطراف المتنازعة.
- سيطرة النزاع على الوسيط/ة.
- اتخاذ الوسيط/ة لموقف الحكم أو المهدد.
- إظهار التوتر وعدم الثقة.
- التملق بالتعاطف أو إظهار مشاعر وأحاسيس غير حقيقية.
- التحدث بشكل رجل آلي (روبوت).
- انتقاد الأطراف المتنازعة.
- التقليل من أهمية النزاع أو تصغير حجم المشكلة.
- المسّ بأحد الأطراف أو إهانته.
- الميل إلى التفسير والاستنتاج المسبق.
- شرح موقف طرف إلى الطرف الآخر.
- ترك المجال لأحد الأطراف كي يسيطر على الجلسة ومجرياتها.
- الانشغال في أمور أخرى أثناء عملية الوساطة.
- طرح أسئلة غير مفيدة هدفها حب الاستطلاع.
- التعمق في نقاط يصعب حلها، ولا جدوى من مناقشتها.
- التعبير بالنبرة أو لغة الجسد عن تذمر الوسطاء من الأطراف المتنازعة.
- بلورة اتفاق غير قابل للتنفيذ.
- السماح للأطراف المتنازعة بذكر أسماء أشخاص غير شركاء في عملية الوساطة.

4. الخاتمة

يقوم دليل الوساطة الطلابية على محورين أساسيين: **الأول** يقارع طبيعة النزاعات، وأنماط الأفراد عند النزاع، وطرق تحليل النزاعات؛ **والثاني** يشتمل على مادة نظرية حول برنامج الوساطة الطلابية، ومراحل تطبيق البرنامج المختلفة، والمهارات الخاصة بذلك كله.

نجاح برنامج الوساطة الطلابية يعتمد على كفاءة الوسطاء، ومدى تمكنهم من القيام بعملية الوساطة على أكمل وجه. كفاءة الوسطاء تعتمد، بدورها، على مدى الاستثمار الذي توليه إدارة المدرسة في تدريبهم، وهل تسمح لهم بممارسة هذه العملية وتطبيقها على أرض الواقع، وتوفرالمرافقة والإرشاد والتوجيه خلال عملية التطبيق الفعلي.

من أجل أن نقطف ثمار هذا البرنامج، لا بد لنا من أن نكون صبورين، ونستمر بإصرار ومتابعة حثيثة في تطبيق جميع مراحل الوساطة الطلابية كل سنة من جديد، بحيث تفتتح في كل سنة دورة متخصصة في إعداد وسطاء. تتسع بالنتيجة، بعد عدة سنوات، دائرة التاثير وتنتشر روح وثقافة البرنامج بين الطلبة وبين المعلمين/ات، ويصبح الوسطاء قدوة لغيرهم من الطلبة غير الوسطاء، وتسود المدرسة ثقافة الحوار والتفاهم بدلاً من ثقافة العنف واستخدام القوة.

من المفيد أن تقوم المدارس المفعّلة لبرنامج الوساطة الطلابية بعمل زيارات تبادلية مع مدارس أخرى تطبق هذا البرنامج، وذلك بهدف التعلّم من الآخرين وتبادل الخبرات معهم، والقيام بتعديل نموذج تطبيق البرنامج بما يتلاءم مع البيئة المدرسية والمحيط.

5. قائمة المراجع

1. إندو، بالاغوبال وآخرون (1998) «مشاركة الأطفال والشباب، المفاهيم، التحديات، الطرق، المنهجيات»، ورشة الموارد العربية، قبرص.
2. بدوي، منير (1997) «مفهوم الصراع: دراسة فى الأصول النظرية للأسباب والأنواع، مجلة دراسات مستقبلية»، مركز دراسات المستقبل، جامعة أسيوط. ج.م.ع
3. حمام، راوية عبد الرحمن (2013) «فعالية برنامج الوساطة الطلابية في القدرة على حل المشكلات والتحكم بالغضب لدى الوسطاء في المرحلة الأساسية العليا»، الجامعة الإسلامية غزة.
4. سليم، خالد (2002) «دليلك في الوساطة» مؤسسة تعاون لحل الصراع. رام الله فلسطين.
5. عليان، حسام وآخرون (د.ت) «كراسة مدرب – بيئة خالية من العنف»، مركز السرايا، القدس.

6. Davis, M.((2009).(Background Paper Why should mediators consider the economic dimensions of conflicts?" Centre for Humanitarian Dialogue. Retrieved October, 2015

   https://www.osloforum.org/sites/default/files/Africa%2009%20-%20Why%20should%20mediators%20consider%20the%20economic%20dimensions%20of%20conflicts%20-%20PAPER.pdf

7. Glasl, F. ((1999) Confronting Conflict A First-Aid Kit for Handling Conflict, Hawthorn Press Ltd, Stroud, United Kingdom, (translated by Petra Kopp(

8. Hocker, J.L. & Wilmot, W.W .(1991) Interpersonal conflict , Dubuque, IA(Brown.

9. Mitchell, C.M (1981) Peacemaking and Consultants Role(. London: Gower Publishing

10. Ronen-Harel, S. (2014) Using E.T.F.B model with agile techniques (How to make a continues desirable behavior change(Retrieved October, 2015

    http://agileandfamily.blogspot.co.il/2014/02/using-etfb-model-with-agile-techniques.html?m=1

11. Clauss, S.(2006) "Constructive Conflict Transformation", Training Manual for School Counselors, Kurve Wustrow, Palestine.

12. Walsh, V. (2012) Do thoughts cause feelings and behaviours? A CBT view. Retrieved October, 2015

    https://iveronicawalsh.wordpress.com/2012/05/13/thoughts-cause-feelings-and-behaviours/

13. Goodman, M. (2002) Systems thinking : A language for learning and action. Hopkinton, MA:(Innovation Associates Organizational Learning.

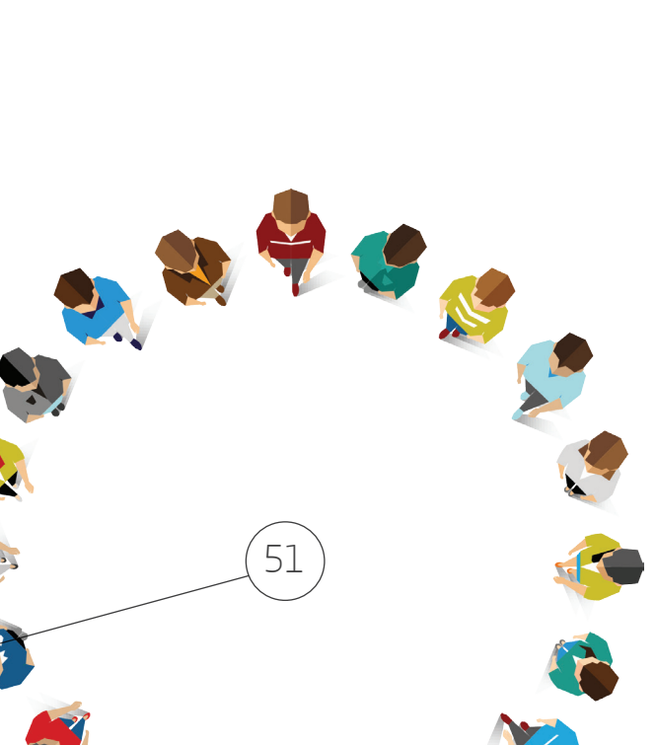
6. الملاحق

رقم الملحق	اسم الملحق	يتبع للمادة النظرية صفحة	رقم صفحة الملحق
1	سلم هارت وامستاين للمشاركة.	مبدأ الشراكة الحقيقية ص35	50
2	سيناريو لسكتش مسرحي عن الوساطة الطلابية.	مرحلة التحضير للوساطة الطلابية ص 39	52
3	أسئلة واجابات في الوساطة الطلابية.	مرحلة التحضير للوساطة الطلابية ص 39	64
4	مواقع إنترنت، ومقاطع أفلام، ومراجع مفيدة.	مرحلة التحضير للوساطة الطلابية ص 39	66
5	دفتر يوميات وسيط/ة تحت التدريب.	مرحلة التحضير للوساطة الطلابية ص 39	67
6	استبانة مواقفي تجاه النزاعات.	مرحلة التحضير للوساطة الطلابية ص 39	68
7	استبانة أسلوبي في التعامل مع النزاعات.	مرحلة التحضير للوساطة الطلابية ص 39	69
8	نموذج مشاهدة جلسة وساطة طلابية.	مرحلة التحضير للوساطة الطلابية ص 39	71
9	نموذج تقييم وسيط/ة لنفسه/ها أو لزميله/ته.	مرحلة التحضير للوساطة الطلابية ص 39	74
10	نموذج الأسئلة المستخدمة في الخطوة الرابعة من جلسة الوساطة (البطاقات الثلاث).	مرحلة التحضير للوساطة الطلابية ص 39، والخطوة الرابعة من جلسة الوساطة ص42-43	76
11	نموذج مناوبات الوسطاء	مرحلة التمهيد لعملية الوساطة الطلابية 40	77
12	نموذج طلب وساطة طلابية	مرحلة التمهيد لعملية الوساطة الطلابية 40	78
13	نموذج اتفاقية وساطة طلابية.	مرحلة التحضير للوساطة الطلابية ص 39، والخطوة الرابعة من جلسة الوساطة ص42-43	79
14	استبانة للطلبة الوسطاء لفحص فعالية برنامج الوساطة الطلابية لتسوية النزاعات الطلابية.		80
15	استبانة للمعلمين/ات لفحص فعالية برنامج الوساطة لتسوية النزاعات الطلابية.		85
16	نموذج تدريبي لاستعمال رسالة "أنا" ورسالة "أنت".	مرحلة التحضير للوساطة الطلابية ص 39، والخطوة الرابعة من جلسة الوساطة ص42-43	89
17	أسئلة خاصة لاستعمال الوسطاء في الخطوة الثالثة.	مرحلة التحضير للوساطة الطلابية ص 39، والخطوة الرابعة من جلسة الوساطة ص42-43	93
18	تكتيكات في التعامل مع الأطراف المتنازعة.	مرحلة التحضير للوساطة الطلابية ص 39، والخطوة الرابعة من جلسة الوساطة ص42-43	95

ملحق رقم (1) سلم هارت وامستاين للمشاركة

درجة السلم	عدم المشاركة/ درجة المشاركة	تسمية الدرجة	دور الطفل والبالغ
1	مظاهر عدم المشاركة	التسيير (الكبار يتحكمون بالصغار)	يفعل الأطفال ويقولون ما يوحي به البالغون، ولكنهم لا يفهمون الأمور حقا. يسأل الأطفال عن آرائهم، ويستمع البالغون إلى بعض الأفكار، لكنهم لا يقولون للأطفال شيئا عن تأثير تلك الأفكار على النتيجة النهائية.
2		الإشراك المظهري (وجود الصغار مجرد زينة)	يشترك الأطفال في نشاط ما كالغناء والرقص ولبس القمصان التي تزينها الشعارات، ولكنهم لا يفهمون الأمور حقا.
3		الإشراك الشكلي (الاعتراف اللفظي فقط بآراء الأطفال)	يسأل الأطفال عن رأيهم في موضوع ما، ولكن يكاد لا يكون لهم رأي في اختيار وسيلة التعبير عن آرائهم، أو مدى الأفكار التي يمكنهم التعبير عنها.

درجة السلم	عدم المشاركة/ درجة المشاركة	تسمية الدرجة	دور الطفل والبالغ
4	درجة المشاركة	تكليف مع تزويد معلومات (الكبار يقررون ويبلغون الصغار)	يقرر البالغون المشروع ويتطوع الأطفال للمشاركة فيه، يفهم الأطفال المشروع، ويعرفون لماذا يقررون الاشتراك فيه، وسبب احترام البالغين لرأيهم.
5		يستشار الأطفال ويبلغون (الكبار يستشيرون والصغار يبلغونهم)	البالغون هم الذين يصممون المشروع ويديرونه، ولكن يستشيرون الأطفال الذين يفهمون الأمر فهما كاملا وتؤخذ آراؤهم على محمل الجد.
6		المبادرة للبالغين والقرارات المشتركة مع الأطفال	يبادر البالغون بالفكرة ولكن الأطفال يشاركون في كل خطوة تخطيطا وتنفيذا، لا يكتفى بأخذ رأي الأطفال بل يشركون في اتخاذ القرارات أيضا.
7		المبادة والإدارة للأطفال (المبادرة من الأطفال والتوجيه من الكبار)	يبادر الأطفال ويقررون طريقة تطبيق المشروع، البالغون متواجدون ولكنهم لا يتحكمون بالمشروع.
8		المبادرة للأطفال والقرارات مشتركة مع البالغين.	الفكرة تنبع من عند الأطفال وهم الذين يخططون للمشروع ثم يأتون إلى البالغين طلبا للمشورة والمساندة، لا يأخذ البالغون زمام الإدارة، لكنهم يقدمون إلى الأطفال خبرتهم فينظر هؤلاء فيها.



ملحق رقم (2) سيناريو لسكتش مسرحي عن الوساطة الطلابية

شخصيات السكتش المسرحي

سليم: الوسيط الأول – الصف السادس الابتدائي (أ).

ليلى: الوسيطة الثانية – الصف السادس الابتدائي (ب).

خليل: المتنازع الأول – الصف الخامس الابتدائي (أ).

ريم: المتنازعة الثانية – الصف الخامس الابتدائي (أ).

حسام: مربي الصف الخامس الابتدائي (أ).

سعاد: مركّزة برنامج الوساطة الطلابية.

موضوع الخلاف حسب ادعاءات أطراف النزاع كما تمت تعبئته في طلب الوساطة

خليل: ريم عريفة الصف وتكون لي دائما بالمرصاد، وما إن أتحرك من مكاني أو أتكلم أي شيء حتى تسجل اسمي وتقدمه للمعلمة، ثم أنال عقابا. ريم لا تتصرف هكذا مع باقي الزملاء، وتسامح البعض منهم، وتتبههم أكثر من مرة قبل أن تسجّل أسماءهم.

ريم: خليل يفتعل الكثير من المشاكل والفوضى، وبأفعاله يشجع طلابا آخرين على الفوضى، وعندما يصبح الصف في حالة فوضى لن يكون مربي الصف راضيا، وسوف يمنعني من العرافة ويستبدلني بزميل/ة آخر.

موقف الخلاف: داخل الصف أثناء الاستراحة بين الحصص

خليل يغنّي ويشجع طلابا آخرين على مشاركته في الغناء، ويرمي أوراقا على زملائه، ويقوم من مكانه، ولا يصغي لتعليمات عريفة الصف ريم، ويشتمها، ولا يحترم ما تقول أو يهتم به.

تسجل ريم عريفة الصف أسماء الطلاب المشاغبين على اللوح وتتوعدهم بعقاب من المعلمة، وفي كل مرة يقوم خليل بأي تصرف تسجل اسمه على اللوح. بكت ريم عندما قام خليل بشتمها، وهددته بعقاب من المعلمة لأنه فعل ذلك، ولأنه لا ينصاع للتعليمات.

يدخل مربي الصف حسام ويُجلس الطلاب، ويستمع لما حدث من قبل الزملاء في الصف. في نهاية الحصة يستدعي مربي الصف خليل وريم ويقول لهما: في الفترة الأخيرة تكررت خلافاتكما أكثر من مرة، وهذا الأمر مقلق، ولا يحسن أن تكون علاقتكما على هذا الشكل، لذلك أعرض عليكما أن تتوجها إلى لجنة الوساطة الطلابية في المدرسة لحل الخلاف، هل أنتما موافقان؟

خليل: نعم.

ريم: نعم.

طلب الوساطة: توجُّه الأطراف لتعبئة طلب وساطة طلابية

يتوجه خليل إلى غرفة الوساطة الطلابية، ويأخذ طلبا ويقوم بتعبئته.

تتوجه ريم إلى غرفة الوساطة الطلابية، وتأخذ طلبا وتقوم بتعبئته.

فرز الطلبات: اجتماع لدراسة وتوزيع طلبات الوساطة على الوسطاء

تجتمع مركزة برنامج الوساطة الطلابية سعاد بالطلاب الوسطاء، وتستعرض الطلبات التي حصلوا عليها خلال الأسبوع الماضي، ... ثم يأتي دور استعراض طلب خليل وطلب ريم.

سعاد: لقد توجه الطالبان خليل وريم من الصف الخامس الابتدائي (أ) بطلب وساطة طلابية، وذكر كل منهما في طلبه أسماء الوسطاء المرشحين. سليم وليلى، هل أنتما على علاقة بالطالبين خليل وريم؟ هل أنتم جيران؟ هل هناك أي عائق أمام أن تكونا أو يكون أحدكما وسيطا حياديا في هذا الخلاف؟

سليم: لا، ليس هناك أي عائق، وأستطيع أن أكون وسيطا حياديا بينهما.

ليلى: لا، ليس هناك أي عائق وأستطيع أن أكون وسيطة حيادية بينهما كذلك.

التوجه إلى أطراف النزاع:

سليم: (متوجها إلى ريم) يبدو لي أنكما منزعجان من بعضكما البعض، وبالرغم من ذلك فأنت تودين تصفية الخلاف بينك وبين خليل، هل ما فهمته صحيح؟

ريم: نعم صحيح.

سليم: ممتاز، سنحاول مساعدتكما، فلربما تستطيعان حل الخلاف بينكما. امنحي نفسك فرصة ولن تخسري شيئا. هل لديك أية مخاوف أو استفسارات حول جلسة الوساطة الطلابية؟

ريم : لا، أنا أعلم أنها جلسات ودية، وليس هناك شيء مقلق.

سليم: عظيم، من المهم، حتى تنجح عملية الوساطة، أن يكون الطرفان مستعدان ومتعاونان للقيام بهذه العملية، وإن لم تلق عملية الوساطة رضى أحدكما فسيظل الباب مفتوحاً للتوجه إلى المسار الإداري لتسوية الخلاف. هل أنت مستعدة للقيام بجلسة وساطة؟

ريم: نعم.

سليم: يبقى أن نتفق على موعد وساعة، سنلتقي مع ليلى زميلتي في الوساطة ومع خليل لنحدد الموعد.

ليلى: (متوجهة إلى خليل) يبدو لي أنكما منزعجان من بعضكما البعض، وبالرغم من ذلك فأنت تود تصفية الخلاف بينك وبين ريم، هل ما فهمته صحيح؟

خليل: نعم صحيح، ولكني لا اعتقد بأن هناك أية فرصة لتصفية ما حصل!!

ليلى: دعنا نحاول، علّنا نستطيع مساعدتكما لحل هذا الخلاف، امنح نفسك فرصة ولن تخسر شيئا. هل لديك أية مخاوف أو استفسارات حول جلسة الوساطة الطلابية؟

خليل: ليس لدي مخاوف، ولكن هل نجحت جلسات وساطة سابقة في تسوية خلاف بين طالبين؟

ليلى: نعم وبكل تأكيد، من المهم، كي تنجح عملية الوساطة، أن يكون الطرفان مستعدين ومتعاونين للقيام بهذه العملية، وإن لم تلق عملية الوساطة رضى أحدكما فسيظل الباب مفتوحاً للتوجه إلى المسار الإداري لتسوية الخلاف. هل أنت مستعد للقيام بجلسة وساطة؟

خليل: نعم

ليلى: يبقى أن نتفق على موعد وساعة، سنلتقي مع سليم زميلي في الوساطة ومع ريم لنحدد الموعد.

الاتفاق على موعد جلسة الوساطة الطلابية

سليم وريم يتوجهان إلى ليلى وخليل للاتفاق على موعد جلسة الوساطة.

سليم وليلى: هل يناسبكما أن تعقد جلسة الوساطة يوم الثلاثاء، الساعة الواحدة ظهراً في غرفة الوساطة؟

خليل: نعم.

ريم: نعم.

سليم وليلى: حسناً، نلتقي يوم الثلاثاء، الساعة الواحدة ظهرا في غرفة الوساطة الطلابية.

عقد جلسة الوساطة الطلابية

اليوم الثلاثاء، الساعة الواحدة ظهراً، والمكان غرفة الوساطة الطلابية، الجميع حضر إلى الجلسة، وكل شخص يأخذ موقعه حول الطاولة.

ليلى: أرحب بكما في غرفة الوساطة الطلابية، وأشكركما على ثقتكما بنا، وثقتكما بقدرة برنامج الوساطة على مساعدة الطلبة على حل خلافاتهم.

سليم: نريد أن نجري تعارفاً بسيطاً، أنا الوسيط سليم من الصف السادس (أ).

ليلى: وأنا الوسيطة ليلى من الصف السادس (ب).

خليل: وأنا الطالب خليل من الصف الخامس (أ).

ريم: وأنا الطالبة ريم من الصف الخامس (أ).

سليم: أود أن أوضح لكما أن أدوارنا في هذه الجلسة تتسم بالمحافظة على السرية، وبالحيادية والموضوعية، وبإدارة العملية وتوجيهها، وبعدم إصدار الإحكام وعدم إيجاد الحلول.

ليلى: وأنا أود أن أوضح لكما ما هي قواعد جلسة الوساطة لأخذ موافقتكما عليها.

قواعد جلسة الوساطة هي: الاحترام، والإصغاء المتبادل، والابتعاد عن العنف (الابتعاد عن توجيه الاتهامات و/أو الإهانات و/أو العنف الكلامي و/أو العنف الجسدي) ، والتمسك بالحقائق، والحديث بالدور، والحديث بلغة أنا وليس بلغة أنت.

كما أذكر بأن وجودكما هنا اختياري، ويحق لكل منكما- في حال عدم التوصل إلى اتفاق مرض للطرفين- أن يتوجه إلى المسار الإداري، فالوساطة خطوة سابقة للمسار الإداري. هل أنتما موافقان على هذه القواعد؟

خليل: نعم موافق.

ريم: نعم موافقة.

سليم: أود أن اشرح لكما ما الذي سنقوم به الآن، سوف نستمع لرواية كل شخص منكما حول موضوع الخلاف، وكيف ينظر إليه. سيحصل كل واحد منكما على فرصة للحديث، ثم نلخّص ما قيل، ونبدأ بالنظر في موضوع النزاع، والبحث عن طريقة تجعل الوضع بينكما أفضل. سننظر في بعض الحلول الممكنة، ثم ننهي الجلسة-في حال توصلتما إلى حلول مرضية-بكتابة اتفاقية والتوقيع عليها.

سليم وليلى: نأمل أن تتوصلا إلى حلول مرضية. هل نبدأ؟

ليلى: الآن، من يريد أن يبدأ بالحديث؟

خليل: أنا.

سليم: (يتوجه بالحديث إلى ريم)، ريم هل أنت موافقة على أن يبدأ خليل بالحديث؟

ريم: نعم، ليس لدي مانع.

ليلى: خليل، تفضل بالحديث.

خليل: ريم عريفة الصف، وتكون لي بالمرصاد دائماً، وما إن أتحرك من مكاني أو أتكلم مع زميلي حتى تسجل اسمي للمعلمة، فيحرمني مربي الصف من حصة المكتبة، هي لا تتصرف هكذا مع بقية الزميلات والزملاء في الصف، وتسامح معظمهم، وتتهاون معهم، وتعطيهم فرصا إضافية قبل أن تسجل أسماءهم.

سليم: (يتوجه بالحديث إلى خليل)، عزيزي خليل من المفضل أن نتوجه إلى بعض مستخدمين الأسماء، فنقول «ريم» ولا نقول «هي». أعرف كم أنت متأثر بما يحصل معكما، هَل يمكنك أن تصف لريم كيف تشعر؟

خليل: (يتوجه بالحديث إلى ريم): أشعر بأني مخنوق، ومراقب، وبأن عينيك عليّ فقط، وبأنك لا تهتمين بالذي يفعله بقية الطلبة في الصف.

ريم: (تحاول أن تقاطع حديث خليل) : ممم

ليلى: (تتدخل ليلى) ريم لو سمحت، التزمي بقواعد الوساطة، سيكون لك متسع من الوقت لتعرضي القصة من وجهة نظرك.

ليلى: خليل، أود، للتأكّد، أن أعرض لك ما فهمت أنا مما قلته أنت، وصوّبني إن أخطأت. أفهم منك أنك تشعر بالغضب بسبب سلوكيات تقوم بها ريم (لاحقاً سنحدد ما هي بالضبط)، ومن وجهة نظرك تشعر باختلاف بين معاملة ريم لك وبين معاملتها لبقية الزميلات والزملاء، وتسجيل اسمك على اللوح يؤدي إلى عقوبة حرمانك من حصص المكتبة. هل فهمت الأمر بشكل دقيق؟

خليل: نعم، صحيح

سليم: كيف يكون شعورك عندما يحرمك المربي من حصص المكتبة؟

خليل: أشعر بالغضب الشديد، فأنا أحب المطالعة جداً، وحصة المكتبة تعقد مرة في الأسبوع، ومكتبة المدرسة هي المكان الوحيد الذي يمكنني أن أحصل منه على كتب. أنا أشعر بالظلم، وهذا أمر غير عادل لأنني أخسر بسببه علامات، ولا أستطيع أن أشارك كبقية الطلبة في حلقات النقاش.

ليلى: (تتنهد) أشعر كم الأمر متعب بالنسبة لك، وكم يؤثر عليك سلباً، وهنا يمكنكما إيجاد حلول مرضية.

سليم: (يتوجه إلى خليل) هل تريد إضافة شيء؟

خليل: لا.

سليم: (يتوجه إلى ريم) تفضلي ريم، اشرحي لنا القصة من وجهة نظرك.

ريم: أنت تفتعل الكثير من المشاكل والفوضى، وبأفعالك تشجع طلابا آخرين على الفوضى ...

سليم: (يقطع حديث ريم): ريم لو سمحت، ابتعدي عن كلمة «أنت»، وحاولي أن تصوغي عباراتك بلغة «أنا»، أكملي من فضلك.

ريم: (تكمل) وعندما يصبح الصف في حالة فوضى لن يكون مربي الصف راضيا، وسوف يسحب مني العرافة ويستبدلني بزميل/ة آخر. أنا لا أميز بين الطلبة، فالجميع عندي سواسية.

سليم: أشعر كم أنت متأثرة بما يحصل معكما، هل يمكنك أن تصفي لخليل كيف تشعرين؟

ريم: (تتوجه بالحديث إلى خليل): أشعر بأني مرهقة، فأنا أبذل قصارى جهدي كي أُبقي على الصف هادئا، ثم، وبثانية واحدة، تقوم وتثير الصف معك، وتستفزني وتشتمني، وهذا يشعرني بالإهانة، ومن ثم تدخل المعلمة إلى الصف وتنظر إليّ نظرات مخجلة، أخفض رأسي ولا أستطيع أن أعبر عما بداخلي.

ليلى: سأحاول إعادة عباراتك لأتأكد من أني فهمتك كما تريدين، أنت مستاءة من تصرفات خليل

(لاحقا سنحدد ما هي)، وهذه التصرفات، من وجهة نظرك، تثير بقية الطلبة، وبالتالي ينعدم الهدوء داخل الصف، ودورك المحافظة على الهدوء في الصف، ولا تميزين بين الطلبة. هل ما قلته صحيح؟

ريم: نعم، صحيح.

ليلى: كيف يكون شعورك عندما تدب الفوضى، وماذا تتوقعين أن يحدث؟

ريم: أشعر بالخوف من ردة فعل المربي، وعندما تدخل المعلمة الصف أشعر بالخجل من نظراتها، وأخاف أن تحرمني من العرافة كما حرم خليل من حصة المكتبة.

سليم: أشعر كم الأمر مركّب ومتعب، وكم يؤثر سلبا عليك، ونتمنى أن تستطيعا معاً إيجاد حلول مرضية.

سليم: (يتوجه بالحديث إلى خليل) خليل، هل يمكنك أن تحدد ما هو السلوك الذي تفعله ريم ويستثير غضبك؟

خليل: إنها تسجل اسمي فوراً، ودون سابق إنذار أو تنبيه.

سليم: (يتوجه بالحديث إلى ريم) ريم هل توافقين خليل على ما ذكر؟

ريم: نعم، هذا صحيح، ولكني مضطرة لفعل ذلك من أجل السيطرة على الصف، والمحافظة على الهدوء.

سليم: ليس هناك حاجة لتبرير المواقف، سنفحص هذا الأمر في الخطوة القادمة.

ليلى (تتوجه بالحديث إلى ريم) ريم، هل يمكنك أن تحددي ما هو السلوك الذي يفعله خليل ويستثير غضبك؟

ريم: إنه لا يهدأ أثناء العرافة، ويستفزني كثيراً، ويقوم بشتمي وإهانتي.

ليلى (تتوجه بالحديث إلى خليل)، خليل، هل توافق ريم على ما ذُكر؟

خليل: نعم، هذا صحيح.

سليم: نريد أن نلخّص ما دار في الجلسة حتى الآن.

النقاط المشتركة بينكما:

كلاكما غاضب من الآخر، ومعترف بأنه يقوم بالسلوكيات المذكورة.

ليلى: (تجمل نقاط الاختلاف)

من وجهة نظر خليل: ريم لا تعامل جميع الطلبة بالمثل.

ومن وجهة نظر ريم: لا يوجد تمييز بين الطلبة، وتقوم بدورها المطلوب.

ريم تقوم بما تقوم به كرد فعل على خوفها من فقدان دورها كعريفة للصف.

وخليل يقوم بتلك السلوكيات كرد فعل على حرمانه من حصص المكتبة.

سليم: هل توافقان على ما ذكرت ليلى؟

ريم: نعم.

خليل: نعم.

ليلى: هل هناك أمور غير واضحة؟

ريم: لا.

خليل: لا.

سليم: هل هناك أمور تودان إضافتها؟

ريم: لا.

خليل: لا.

ليلى: كيف كانت علاقتكما من قبل؟

خليل: كنا صديقين جيدين في الصف الرابع، نتعاون في كل شيء، ونمرح ونلهو مع بعض، كنت اعتبرها صديقة وفية لي، وكنت أطلعها على أسراري.

ليلى: ما أجمل ما تقول! وما أجمل الصداقة الحقيقة! هل يمكنك أن تتوجه إليها بالكلام مباشرة؟

خليل: (يوجه حديثه إلى ريم) عندما كنا في الصف الرابع، كنت أشعر بالسعادة، كنا نجلس أنا وأنت سوية، ندرس أو نلعب، اعتبرتك صديقة وفية لي، هل تذكرين كيف كنت أبوح لك بأسراري.

ليلى: (تتوجه بالحديث إلى ريم)، ريم هل ترغبين في التعقيب على كلام خليل؟

ريم: نعم صحيح، أنا كنت اعتبره صديقا وفيّا كذلك، يساعدني ويتعاون معي، ولكن الأمور انقلبت في الصف الخامس، أذكر أنه كان يدافع عني إذا حاول الزملاء إغاظتي.

سليم: ما أجمل ما تقولين! كلمات تعبر عن اهتمام وحب ووفاء وإخلاص، هل لك أن توجهي كلامك مباشرة إلى خليل.

ريم: (تتوجه بالحديث إلى خليل) كنت صديقا وفيا ومخلصا لي، أحببت تلك الأيام كثيراً، وأقدّر لك مواقفك معي، وكيف كنت تدافع عني وتساعدني في دروسي أيضاً.

ليلى: هل مررتم بخلافات قبل هذه المرة؟

خليل: بدأت مشاكلنا منذ أصبحت ريم عريفة الصف، نختلف أيضاً حول اهتماماتنا بكتب المطالعة، ولم تعد ريم ترغب في مشاركتي في حلقات المطالعة، وأكثر ما يزعجني أن ريم تهزأ من المواضيع التي اختارها للمطالعة.

ليلى: سأفحص إن فهمتك جيداً، أنت تقول إن المشاكل لم تكن موجودة في الصف الرابع، وإنها

بدأت بينكما في الصف الخامس. الأمور التي اختلفت الآن أن ريم أصبحت عريفة الصف، وأصبحت اهتماماتكما بمواضيع المطالعة مختلفة، لذا لا ترغب ريم في مشاركتك حلقات المطالعة. هل فهمتك جيداً؟

خليل: نعم صحيح.

سليم: هل توافقين خليل على طرحه؟ هل يتناسب ما يقول مع ما تفكرين؟

ريم: حقيقة أنا لم أكن أرى الأمور علي هذا النحو، ولم انتبه إلى أن معظم المشاكل حدثت ونحن في الصف الخامس. قد يكون صحيحاً أنها بدأت عندما أصبحت عريفة الصف، وصحيح أنني انتبهت إلى اختلاف النصوص التي يختارها خليل، ولكن هناك شيء أود إضافته: خليل لم ينتبه إلى أنه توقف عن دعمي أمام الطلبة الذين يزعجونني.

سليم (يتوجه بالحديث إلى خليل) هل تلاحظ ما تقول ريم، أو هل يمكنك استرجاع الأمور بمخيلتك؟

خليل: حقيقة لم انتبه إلى الأمور التي ذكرتها ريم، قد يكون كلامها صحيحا.

ليلى: حسناً، كلامكما يدل على اهتمام متبادل كان قبل موضوع العرافة، وقبل أن تتغير اهتمامات خليل بمواضيع المطالعة. كنت يا ريم تقدّرين خليل واختياراته، وتعجبين بما يقرأ، وتشاركينه حلقات المطالعة. وأنت يا خليلَ كنت تهتم بريم وتساعدها إن حاول الزملاء إزعاجها.

سليم: هل توافقان على ما قالت ليلى؟

خليل: نعم.

ريم: نعم.

ليلى: (تتوجه بالحديث إلى ريم) ماذا يعجبك في شخصية خليل؟

ريم: إنه طالب يتميز بالنخوة، وقلبه أبيض، ويحاول المساعدة، وكان حنونا في تعامله معي، ويحب المطالعة ويتميز بها.

ليلى: عظيم! كلام جميل.

سليم (يتوجه بالحديث إلى خليل) ماذا يعجبك في شخصية ريم؟

خليل: ريم طالبة مهذبة، ومرحة، وكانت تشاركني حلقات المطالعة، وتحب الجلوس معي حتى لو لم تكن هناك دروس مطالعة، ولم تكن تهزأ من اختياراتي.

سليم: ما أجمل ما سمعت! كلام طيب.

ليلى (تتوجه إلى ريم وخليل) هل تغير شيء بداخلكما بعد سماع هذا الكلام؟

خليل: نعم، أنا متفائل من أننا سنعود كما كنا.

ريم: وأنا أيضاً، أتمنى لو تعود الأمور كما كانت.

سليم: أود أن أعكس لكما ما فهمت، أشعر بأن كل واحد منكما يريد أن يكون مميزاً. أنت يا ريم

تريدين أن تتميزي بالعرافة، وتجدين نفسك في هذا الدور، وأنت يا خليل تريد أن تتميز بالمطالعة وتجد نفسك في هذا المجال. هل فهمي للأمور صحيح؟

خليل: نعم.

ريم: نعم.

ليلى: (تتوجه إلى ريم) ما الشيء المميز في دور العرافة؟

ريم: أقوم بدور شبيه بدور المعلمة، أفرض النظام وأسيطر على الطلبة، فأنا مقربة من المربي وهو يحبني كثيراً.

ليلى: وعندما لا تستطيعين المحافظة على النظام، بماذا تفكرين أو تشعرين؟

ريم: أشعر بالفشل، وبالتهديد، وبالخوف.

ليلى: مشاعر صعبة بالتأكيد، سنرى إن كنا قادرين على التغلب عليها.

ليلى: هل تستطيعين أن تحفزي خليل كي يحافظ على النظام بطريقة أخرى عدا تسجيل اسمه وما يتبع ذلك من عقاب؟

ريم: ربما، أكون متعاونة مع خليل، وأتحاور معه كي أجنده لمساعدتي كما كنا في السابق.

ليلى: عظيم! فكرة جميلة ويمكن تطويرها.

سليم: (يتوجه إلى خليل) ما الشيء المميز في المطالعة؟
خليل: أحب أن أنافس زملائي في مسابقة المطالعة، وأن أحصل على المرتبة الأولى.

سليم: وفي حال لم تتمكن من الحصول على المرتبة الأولى، بماذا تفكر أو تشعر؟

خليل: أشعر بالفشل، والأحباط، وخيبة الأمل.

سليم: ليس من السهل أن نعيش مع هذه المشاعر.

سليم: نقاط ليست للإجابة حالياً ولكن للتفكير،

هل يمكن أن نكون مميزين دون أن نلجأ إلى استخدام القوة أو معاقبة الآخرين؟

هل يمكن أن نكون مميزين دون أن نتنافس على المرتبة الأولى؟

ليلى: (تتوجه إلى خليل) كيف ستتصرف لو كنت مكان ريم؟

خليل: (على لسان ريم) أذهب للحديث مع خليل، أتعاون معه كي يحقق حلمه في مسابقة المطالعة، واحترم المواضيع التي يختارها حتى لو كانت بعيدة عن اختياراتي.

سليم: (يتوجه إلى ريم) كيف ستتصرفين لو كنت مكان خليل؟

ريم: (على لسان خليل) أتوقف عن شتم ريم والاستهزاء بها، وأحترم دور العرافة الذي تقوم به لأنها تحبه ويشعرها بالتميز، وأتعاون معها كما كنت أفعل في السابق، وأشعرها بدعمي لها إذا أقدم أحد من الزملاء على إزعاجها.

ليلى: حسناً، هل ترغبا بإضافة أي شي آخر تعتقدان بأنه مهم؟

خليل: لا.

ريم: لا.

ليلى: هل أنتما جاهزان الآن للوصول إلى حل؟

خليل: نعم.

ريم: نعم.

سليم: حسناً، نريد الآن أن نبحث عن حلول ممكنة من أجل التوصل الى اتفاق مرض.
ليلى: سيأخذ كل واحد منكما بطاقة مكتوب عليها سؤال، عليه/ا التمعن في السؤال المكتوب وكتابة أكبر قدر ممكن من الحلول المقترحة من وجهة نظره. من المفضل ترقيم الحلول، وعند الانتهاء من كتابة البطاقة الأولى، ستحصلان على الثانية، ومن ثم على الثالثة.

سليم: يوزع البطاقات على خليل وريم.

ريم وخليل: يكتبان على البطاقات.

ليلى: تجمع البطاقات.

السؤال	سليم يقرأ بطاقات ريم	ليلى تقرأ بطاقات خليل
ما الذي يمكنك أن تسهم به من أجل الوصول إلى حل؟	1- أن أتعاون مع خليل لتحقيق حلمه بالفوز في مسابقة المطالعة. 2- أن أحترم مواضيع المطالعه التي يختارها حتى لو اختلفت عن مواضيعي التي أحبها. 3- أن أنبهه وأكون لطيفة معه قبل أن أسجل اسمه وأقدّمه للمعلمة.	1- أن أحترم اهتمامات ريم ورغبتها بدور العرافة، وأن أسهّل عليها المهمة. 2- أن أعود لدعمها كما كنت أفعل في السابق، وأن أحاول مساعدتها في ضبط الصف. 3- أن لا أجرحها بكلمات مهينة.
ما الذي ترغب في أن يقوم به الطرف الآخر؟	1- أن يحترم رغبتي في أن أكون عريفة الصف. 2- أن يتوقف عن شتمي وإهانتي. 3- أن يتعاون معي ويخفف من مشاغباته.	1- أن تحترم ميولي لنصوص المطالعة المختلفة عن ميولها. 2- أن تساعدني على تحقيق حلمي بالفوز في المسابقة. 3- أن تتوقف عن كتابة اسمي لاتفه الأسباب.
ما الذي يمكنكما أن تقوما به سوية من أجل الوصول إلى حل؟	1- أن نعود صديقين كما كنا في السابق، ونمضي وقتاً مع بعض.	1- أن نتعاون مع بعض، أريد أن نلخّص مواضيع المطالعة سوية كي نعزز علاقتنا من جديد.

سليم: ينقل بطاقات ريم لخليل، وينقل بطاقات خليل لريم.

ليلى: عليكما الآن قراءة ما كتب الطرف الآخر قراءة صامته.

سليم: هل انتهيتما من القراءة؟

خليل: نعم.

ريم: نعم.

ليلى: هل أنتما موافقان على الحلول المطروحة في البطاقات؟

خليل: نعم.

ريم: نعم.

ليلى: هل أنتما راضيان عن هذه الحلول؟

خليل: نعم.

ريم: نعم.

سليم: حسناً، الآن بقى أن نوقّع على الاتفاقية.

(يظهر الوسطاء والأطراف المتنازعة وهم يملؤون ورقة الاتفاقية)

ليلى: عظيم، لقد تقدمنا جيداً وتوصلنا إلى اتفاق مرض، نتمنى أن يستمر الوفاق بينكما. هل ترغبان بعد فترة من الزمن في أن ندعوكما للقاء متابعة بهدف الاطمئنان عليكما؟

خليل: لا مانع.

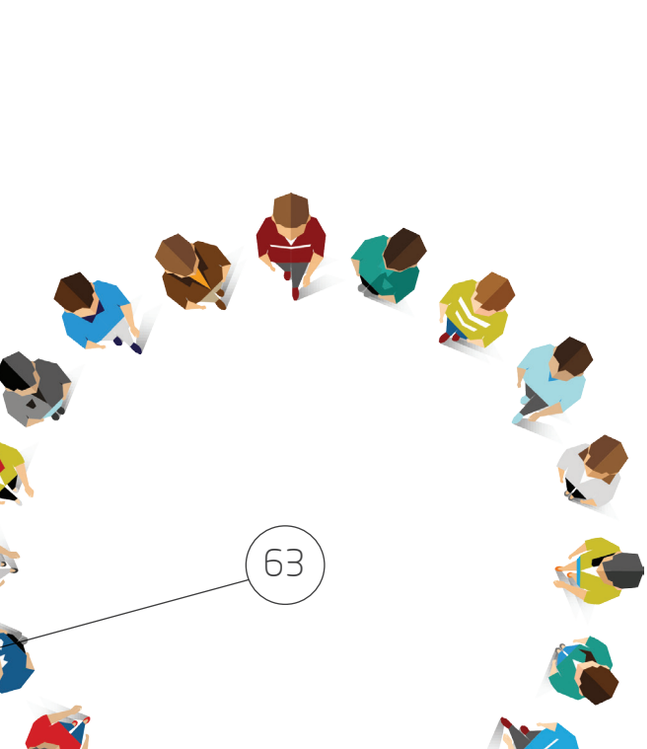
ريم: نعم أريد.

ليلى: حسناً، سنتفق على يوم الأثنين بتاريخ 2016/01/25

سليم: نشكر لكما ثقتكما ببرنامج الوساطة الطلابية، ونتمنى لكما تحقيق أحلامكما دائماً.

(يظهر الوسطاء والأطراف المتنازعة وهم يسلمون على بعضهم.)

(يظهر سليم وهو يضع الاتفاقية وأوراق الحلول في مغلف، ويسجل عليه أسماء الوسطاء وأسماء المتنازعين، وتاريخ الاتفاقية.)



ملحق رقم (3) أسئلة واجابات في الوساطة الطلابية

س1. هل الوساطة سرية، ولا يعلم بها مركّز برنامج الوساطة في المدرسة؟

فحوى وتفاصيل جلسة الوساطة تبقى سرية، يتم إشراك مركّز برنامج الوساطة المدرسية في موضوع الخلاف، وموضوع النزاع حسب جلسة الوساطة، والاتفاق الذي توصل إليه طرفا النزاع.

س2. هل يمكن دعوة لجنة الوساطة للاجتماع بهدف المتابعة بعد مرور أسبوع أو أسبوعين على توقيع الاتفاقية؟

نعم، محبذ جداً من أجل الاطمئنان ومتابعة الأوضاع، لكن في حال رغب طرفا النزاع في ذلك.

س3. هل يمكن الاطلاع على المغلف من قبل مركّز برنامج الوساطة الطلابية؟

مغلف الوساطة لا يحتوي على تفاصيل دقيقة، لذلك ليس هناك مانع. يفضل، مع ذلك، أن يستخدم مركّز برنامج الوساطة طرقا أخرى لمتابعة اتفاقيات الطلبة، من خلال الملاحظة ومن خلال سؤال المعلمين/ات عن أحوال الطلبة المتنازعين.

س4. في حال توجه الوسطاء لاستشارة مركّز برنامج الوساطة الطلابية بشأن نزاع معين، هل من الواجب إعلام الأطراف المتخاصمة بذلك؟

يُفَسَّر لهم في البداية أن استشارة الوسطاء لمركّز البرنامج لا تمسهم بشكل خاص، وإنما تخص الوسطاء وكيفية تعاملهم مع موضوع النزاع، وأنهم لن يتطرقوا إلى تفاصيل خاصة بأي طرف من الأطرف. يتعامل الوسطاء مع الأمر بأنفسهم في حال رفضت أطراف النزاع الاستشارة، أو يعتذرون من أطراف النزاع ويعطونهم حرية اختيار وسطاء جدد أو التوجه إلى المسار الإداري.

س5. متى يتم تدريب الوسطاء على الوساطة الطلابية؟

من المفضل تنفيذ تدريب مكثف ومتواصل (من ثلاثة إلى أربعة أيام) قبل بدء الدوام المدرسي، أو خلال العطلة بين الفصل الأول والثاني. في حال استحالة الأمر، يمكن تنفيذ التدريب أثناء أيام العطل، أو تقصير الدوام في بعض الأيام. هذا الأمر ينفذ بالاتفاق بين الإدارة والمعلمين/ات المدربين وبين الطلبة.

س6. من أي الصفوف يأتي الطلاب الوسطاء؟

في المدرسة الابتدائية يفضل أن يكون الوسيط في الصف الخامس أو السادس، وفي المدرسة الإعدادية في الثامن أو التاسع.

س7. كم مدة جلسة الوساطة؟

ليست هناك مدة محددة، مدة الجلسة محكومة بطبيعة النزاع، وقد يضطر الوسطاء أحياناً إلى تقسيم الجلسة لعدة جلسات.

س8. هل من الضروري أن تكون الجلسة حول طاولة؟

نعم، بل من الضروري أن يكون في غرفة الوساطة طاولة وكراس. (انظر المرحلة الثالثة من عملية الوساطة).

س9. أين تتم جلسة الوساطة في المدرسة؟

من المفضل تخصيص مكان (غرفة أو زاوية توفر الخصوصية) لاجتماعات الوساطة. بعض المدارس تخصص غرفة من البلاستك أو الخشب أو أي مادة أخرى، وتضعها في إحدى زوايا المدرسة.

س10. هل يجوز لطرف النزاع اختيار الوسيط/ة الذي يراه مناسبا؟

يمكن لطرف النزاع أن يختار الوسيط/ة الذي يراه مناسباً، ولكن، من أجل المحافظة على الحيادية، هذا الأمر غير ملزم.

س11. في حالة توجه أحد طرفي النزاع إلى الوسطاء، هل يمكن استدعاء الطرف الثاني وإقناعه بالتوجه إلى الوساطة لحل الخلاف؟

يمكن للوسطاء المحاولة وإقناع الطرف الثاني، ولكن لا يجوز إجباره على الوساطة.

س12. هل الوسطاء قادرون على القيام بمهامهم على أكمل وجه؟

نعم، في حال لم يتطور الخلاف إلى أزمة، ولكن عندما تتأزم الأمور بشكل كبير وتبرز إمكانية لجوء الأطراف إلى العنف، يجب أن تتحول الأمور إلى المسار الإداري.

س13. كم من الوقت نحتاج لتأهيل الوسطاء؟

من 40-50 ساعة تدريبية.

س14. هل يمكن، في حال تعدد أفراد طرفي النزاع، التوجه إلى الوساطة الطلابية؟

إذا كان عدد الأفراد في الطرفين المتنازعين أكثر من شخصين، يتم تحويل الأمر إلى المسار الإداري.

س15. عندما يكون النزاع بين طالب/ة ومعلم/ة، هل يمكن التوجه إلى الوساطة الطلابية؟

لا يجوز التوجه إلى الوساطة الطلابية، ويحوّل الطالب/ة إلى المسار الإداري.

ملحق رقم (4) مواقع إنترنت و مقاطع أفلام و مراجع مفيدة

الرقم	روابط الكترونية
	نماذج للوساطة في المدرسة
1	https://www.youtube.com/watch?v=6_OzbsPV4Y4
2	http://www.fcps.edu/otherlanguages/translations/PDF_FILES/publications/peermediationbr/arabic.pdf
3	https://www.youtube.com/watch?v=M_m5uiTI1Vo
4	https://www.youtube.com/watch?v=sGk6RTxqti4
5	http://www.mediation.ps/
	نماذج للوساطة في الجامعة
6	https://www.youtube.com/watch?v=07C1KL6rfkM
7	https://www.youtube.com/watch?v=NiV1RpXHEjU
	كتيبات ومجلات وأدلة مهمة
8	http://www.ziviler-friedensdienst.org/sites/ziviler-friedensdienst.org/files/anhang/publikation/zfd-constructive-conflict-transformation-1745.pdf
9	http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001841/184162a.pdf
10	http://taawon4youth.org/files/server/magazine1.pdf
11	http://www.mediation.ps/bedata/uploads/8301a112dec51e995ddf9c837bc82d59.pdf
12	http://www.mediation.ps/bedata/uploads/245c3b961b1d5ddeb770019e4bb25ad3.pdf
13	http://alsaraya-center.org/sites/default/files/pubs/pdf/33.pdf

ملحق رقم (5) دفتر يوميات وسيط/ة تحت التدريب

عزيزي الوسيط/ة

خلال عملية التدريب على برنامج الوساطة سوف تتكشف على نفسك، وتتعرف عليها من نواح جديدة وبشكل أعمق، لذلك من المهم أن تقوم بعملية تغذية مرتدة في نهاية كل لقاء، وأن تملأ النموذج الآتي:

اليوم: _____ **التاريخ:** _____

أشعر اليوم: _____

تعلمت اليوم: _____

اكتشفت اليوم شيئا جديدا هو: _____

أريد أن أطور نفسي في: _____

عبرة اليوم: _____

ملاحظات أخرى:

رسمة

ملحق رقم (6) استبانة مواقفي تجاه النزاعات

عزيزي الوسيط/ة

أمامك مجموعة من العبارات، يرجى تدريج مواقفك من هذه العبارات بين موافق، أو معارض، أو موافق أحياناً، وذكر الحالات التي تجيز فيها استخدام هذا الأسلوب.

العبارة	موافق	أحياناً	معارض	أنت تجيز استخدامها عندما : ـــــــ
أنا وما بعدي الطوفان.				
علي وعلى أعدائي.				
أنا بسلام وأنت أيضاً.				
أمشي السور السور وأقول يا رب الستر.				
الباب إلي بجيك منه الريح سده واستريح.				
فليذهب للجحيم، أما أنا فباق هنا.				
العين بالعين والسن بالسن والبادي أظلم.				
أنا وأخوي على ابن عمي وأنا وابن عمي على الغريب.				
الخراف ما كانت لتكون خرافاً لو لم يكن الذئب ذئباً.				

مقترح لتنفيذ الفعالية:

يشرف المعلم/ة او المشرف/ة المسؤول عن تدريب مجموعة الوسطاء أو طلبة المدرسة على استخدام فعالية (مواقفي تجاه النزاعات) بحيث يطلب من الطلبة تعبئة الاستمارة أعلاه، وفيما بعد يستطيع المعلم/ة عرض نتائج الاستمارة من خلال التمرين الحركي الآتي: يرسم المعلم/ة او المشرف/ة على الأرض خطا طرفه الأيمن لـ (موافق) وطرفه الأيسر لـ (معارض) ووسطه لـ (احياناً).

يقرأ المعلم/ة العبارة، ويطلب من الطلبة الوقوف بجانب الإجابة التي قاموا باختيارها

موافق	أحيانا	معارض

ومن ثم يُجري نقاشا مع الطلبة حول اختياراتهم. يستطيع المعلم/ة او المشرف/ة من خلال النقاش فهم ميول الطلبة ومواقفهم من النزاعات، ويستطيع الطلبة، بالمقابل، تحقيق فهم أفضل لاختياراتهم ومدى مناسبتها، والانكشاف على طلبة آخرين ليسوا مثلهم تماماً، فزيادة الوعي بمواقف الفرد من النزاع عامل هام في حدوث تغير في المواقف لاحقاً.

ملحق رقم (7) استبانة أسلوبي في التعامل مع النزاعات

عزيزي الوسيط/ة

أمامك استبانة ستساعدك على التعرف على أسلوبك الخاص في التعامل مع النزاعات، حاول أن تستحضر في ذهنك خلافا كنت طرفا فيه، ثم أجب عن الأسئلة الآتية:

مع من تنازعت؟ _____
_____

ما هي صفات هذا الشخص الذي تنازعت معه؟ _____
_____

ماذا كان سبب النزاع؟ _____
_____

ما الأسلوب الذي استعملته للتعامل مع هذا النزاع؟

_____
_____
_____
_____

هل حلّ الأسلوب الذي استعملته موقف النزاع أم لا ؟ ولماذا؟

_____
_____
_____
_____

لو تكرر موقف النزاع ذاته اليوم، كيف ستتصرف؟

_____
_____
_____
_____

هل يتشابه موقف النزاع هذا مع مواقف نزاع أخرى تحدث معك؟ في حال نعم ، كيف؟

_____
_____

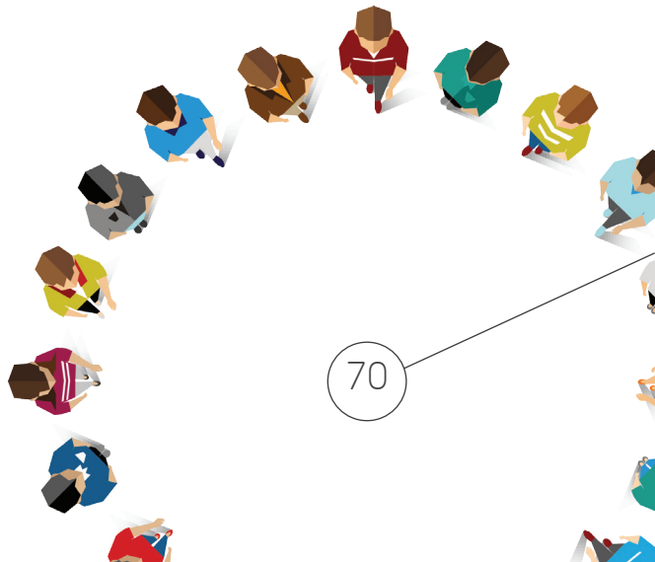
طريقة تنفيذ الفعالية:

يشرف المعلم/ة المركّز/ة عن تدريب مجموعة الوسطاء أو طلبة المدرسة على استخدام فعالية «أسلوبي الذاتي في التعامل مع النزاعات » بحيث يطلب من الطلبة تعبئة الاستبانة أعلاه، وفيما بعد يستطيع المعلم/ة نقاش الاستبانة على ضوء إجابات الطلبة. على سبيل المثال:

السؤال	مقترح لطريقة النقاش (يمكن للمعلم/ة ابتكار طرق أخرى)
مع من تنازعت؟	1. من ناحية العمر (صغير، شاب، كبير، مسن) 2. من ناحية الجنس (ذكر، أنثى)
ما هي صفات هذا الشخص الذي تنازعت معه؟	1. صفات خارجية 2. صفات داخلية
ماذا كان سبب النزاع؟	1. قيم 2. مبادئ 3. احتياجات 4. معتقدات

وبهذه الطريقة يستمر المعلم/ة بنقاش إجابات الطلبة كما وردت في الاستبانة، حيث يأخذ إجاباتهم إلى تعميمات أكبر، ويحاول أن يظهر لهم ما هي القواسم المشتركة في إجاباتهم، وإن كان هناك أي تناقض أو عدم انسجام بينها.

هذه النوعية من الفعاليات تزيد من وعي الطلبة، وتجعلهم يدركون ويفكرون بما يمرون به، وهي عمليات مهمة للتأمل الذاتي، وتسهم في اكتشاف الثغرات التي يقع فيها الطلبة عند مواجهتهم لمواقف النزاع.



ملحق رقم (8) نموذج مشاهدة جلسة وساطة طلابية

المهمة	ملاحظات
1. ترحيب وتعارف	
• ترحيب وشكر. • تعارف. • دور الوسطاء. • قواعد الوساطة. • الخطوات المستقبلية. **شرح دور الوسطاء** • المحافظة على السرية. • الحيادية والموضوعية. • إدارة العملية وتوجيهها. • عدم إصدار الأحكام. • عدم إيجاد الحلول. **توضيح قواعد الوساطة** • الاحترام. • الإصغاء المتبادل. • الابتعاد عن العنف (الابتعاد عن توجيه الاتهامات و/أو الإهانات و/أو العنف الكلامي و/أو العنف الجسدي). • التمسك بالحقائق. • الحديث بالدور. • الحديث بلغة أنا وليس بلغة أنت. • وجودكم هنا اختياري. **توضيح الخطوات المستقبيلة** • 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/ها في عملية التلخيص، ومن ثم سيتم أخذ موافقة الأطراف على التلخيص. • الإجابة عن استفسارات ومخاوف .. إلخ. • أخذ التزام الطرفين بقواعد الوساطة. • الاتفاق على من سيبدأ بالحديث.	

2. الاستماع إلى القصص	
• كل طرف يقوم بعرض وجهة نظره في النزاع. • يقوم الوسطاء بتوضيح: • النقاط المشتركة في وجهات النظر هي: _____ • النقاط المختلفة في وجهات النظر هي: _____ • يقوم الوسطاء بإعادة صياغة العبارات الهامة. • يلفت الوسطاء نظر الأطراف إلى الأحاسيس والانفعالات. • يستفسر الوسطاء إن كانت هناك أمور غامضة أو غير واضحة. • يقوم الوسطاء بتلخيص موضوع النزاع. • يأخذ الوسطاء موافقة الطرفين على التلخيص.	
3. خلفية النزاع	
• استخدام مهارة طرح الأسئلة الخاصة بالمرحلة الثالثة. • استخدام مهارات في تحليل النزاع. • التعمق في جوانب النزاع غير المرئية. • توصيل كل طرف من أطراف النزاع إلى إدراك دوره في النزاع. • التركيز على المشاعر والأحاسيس. • البحث عن نقاط الالتقاء بين الطرفين. • توضيح سوء الفهم. • للإنهاء: • هل هناك شيء آخر مهم تودان ذكره. • هل أنتما مستعدان الآن للبحث عن حل.	

4. إيجاد الحلول	
• يطلب الوسطاء من كل طرف تدوين إجاباته عن الأسئلة الخاصة بهذه الخطوة. • يقوم الوسطاء بقراءة ما كتب كل من الطرفين. • يضع الوسطاء أوراق الحلول المقترحة الخاصة بأحد طرفي النزاع أمام الطرف الآخر. • في حال لم يتفق الطرفان على الحلول المقترحة يتم الرجوع إلى نفس الخطوة مرة ثانية من أجل إعادة الصياغة. • في حال الاتفاق يسأل الوسطاء: هل تظنان أن الحلول المقترحة عادلة؟	
5. الاتفاقية	
• يقرأ الوسطاء صيغة الاتفاقية والحلول التي توافقا عليها. • تثبّت أوراق الاتفاقية مع الحلول. • يطلب الوسطاء من الطرفين التوقيع على الاتفاقية. • تحديد موعد لاحق للتأكد من أن كل شيء يسير على ما يرام (اختياري). • في حال وافق الطرفان، يسجل التاريخ على ورقة الاتفاقية. • يضع الوسطاء الاتفاقية في المغلف. • يدون الوسطاء على المغلف أسماءهم وأسماء الوسطاء وتاريخ الاتفاق.	

ملحق رقم (9) نموذج تقيم وسيط/ة لنفسه/ها أو لزميله/تـه

عزيزي الوسيط/ة

تحية طيبة،

لقد تدربنا على مهارات الوساطة الطلابية، وقد لاحظت بعض النقاط الهامة التي يجدر التنبه إليها حتى تكون وسيطا ماهرا . يمكنك استخدام النموذج أدناه لتقييم دورك كوسيط/ة أو لتقييم زميل/ة لك.

سُلّم التقييم بين واحد وخمسة، الرقم واحد يشير إلى عدم تمكن الوسيط/ة من القيام بهذه المهارة، بينما يشير الرقم خمسة إلى تمكّن الوسيط/ة من القيام بهذه المهارة على وجه حسن.

المهارات الرئيسية	المهارات الفرعية	سلّم
1. مهارات الاتصال والتواصل	النظر إلى عيون الشخص الآخر.	1 2 3 4 5
	مهارة الإصغاء.	1 2 3 4 5
	استخدام لغة الجسد.	1 2 3 4 5
	نبرة الصوت.	1 2 3 4 5
	الدقة في استعمال الكلمات.	1 2 3 4 5
	الحديث بلغة أنا وليس بلغة أنت.	1 2 3 4 5
	إظهار الاهتمام بما يقول المتحدث.	1 2 3 4 5
2. مهارة إدارة الحوار	توزيع أدوار متساوية بين طرفي النزاع.	1 2 3 4 5
	المحافظة على قواعد الوساطة.	1 2 3 4 5
	الحيادية مع الطرفين.	1 2 3 4 5
	توجيه الحوار نحو الهدف.	1 2 3 4 5
	عدم إطلاق الأحكام.	1 2 3 4 5
	تنظيم الحديث.	1 2 3 4 5
	المحافظة على الاتصال بين الأطراف المتنازعة.	1 2 3 4 5
	احترام وجهات النظر المختلفة.	1 2 3 4 5

المهارات الرئيسية	المهارات الفرعية	سلّم
3. مهارة طرح الأسئلة	طرح أسئلة مفتوحة مثل (كيف وماذا).	1 2 3 4 5
	تجنّب طرح أسئلة مغلقة (نعم ولا) و(لماذا).	1 2 3 4 5
	الموازنة بين الأسئلة التي تركز على الفكر والأسئلة التي تركز على المشاعر.	1 2 3 4 5
	الابتعاد عن الأسئلة التي تشعر المتلقي باللوم أو التذنيب.	1 2 3 4 5
	طرح أسئلة بمستويات تفكير عليا مما يسمح بتنفيذ عمليات تأمل ذاتي.	1 2 3 4 5
	طرح أسئلة تهيئ أجواء مناسبة للتفاهم.	1 2 3 4 5
	طرح أسئلة تركز على المستقبل.	1 2 3 4 5
	الابتعاد عن أسئلة تتطرق إلى الماضي.	1 2 3 4 5
	طرح أسئلة تركز على الحقائق.	1 2 3 4 5
	دائماً نسأل هل هناك شيء يجب أن يقال ولم يذكر.	1 2 3 4 5
4. مهارة التأثير على الآخرين	مخاطبة العقل بالإقناع.	1 2 3 4 5
	مخاطبة المشاعر والتأثير على أحاسيس ومشاعر الآخرين.	1 2 3 4 5
	تعزيز ثقة أطراف النزاع بعملية الوساطة.	1 2 3 4 5
	المحافظة على الخصوصية والسرية.	1 2 3 4 5
	استعمال تكتيكات تؤثر على تعاطف أطراف النزاع بعضهم مع بعض.	1 2 3 4 5
	يلفت الوسطاء نظر الأطراف المتنازعة إلى الأحاسيس والانفعالات.	1 2 3 4 5
5. مهارة التغذية المرتدة، إعادة الصياغة والتلخيص	تحديد النقاط الجوهرية والنقاط الثانوية.	1 2 3 4 5
	التركيز على النقاط الجوهرية وعكسها لأطراف النزاع.	1 2 3 4 5
	توضيح وجهات النظر.	1 2 3 4 5
	تلخيص موضوع النزاع: النقاط المشتركة ونقاط الاختلاف.	1 2 3 4 5
	عكس فحوى ما يقوله أطراف النزاع بطريقة المرآة أو ما يسمى بصدى الصوت.	1 2 3 4 5
	التعبير بكلمات أطراف النزاع عن وجهات نظرهما تجاه النزاع	1 2 3 4 5

ملحق رقم (10) نموذج الأسئلة المستخدمة في الخطوة الرابعة من جلسة الوساطة (البطاقات الثلاث)

ما الذي يمكنك أن تسهم فيه من أجل الوصول إلى الحل؟

ما الذي ترغب في أن يقوم به الطرف الآخر؟

ما الذي يمكنكما أن تقوما به سوية من أجل الوصول إلى حل؟

ملحق رقم (11) نموذج مناوبات الوسطاء

	السبت	الأحد	الإثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس
مناوبة صباحية						
الاستراحة						
مناوبة نهاية الدوام						
مناوبو غرفة الوساطة						

ملحق رقم (12) نموذج طلب وساطة طلابية

التاريخ: _____

الزملاء الأعزاء طلبة الوساطة الطلابية

تحية طيبة وبعد،

الموضوع: طلب جلسة وساطة طلابية

أنا الطالب/ة _____ من الصف: _____ الشعبة: _____

أتوجه اليكم بطلب جلسة وساطة طلابية

موضوع الخلاف: _____

الطرف الثاني في الخلاف: _____ من الصف: _____ الشعبة: _____

الوسطاء الذين ترغب فيهم

_____

(ملاحظة: اختيار الأسماء غير ملزم)

هل تم التوجه للمعلمة أو للمربية أو للإدارة بخصوص هذا النزاع نعم لا

في حال نعم، ماذا كانت النتيجة : _____

_____

في حال لا، لماذا لم تتوجه إلى الإدارة: _____

_____

توقيع مقدم/ة الطلب: _____

ملحق رقم (13) نموذج اتفاقية وساطة طلابية

	الوسيط/ة 1	الوسيط/ة 2	طرف نزاع 1	طرف النزاع 2
الاسم				
الصف				

تواريخ جلسة الوساطة: _____

موضوع الخلاف حسب طلب الوساطة: _____
_____

موضوع النزاع حسب جلسة الوساطة: _____
_____

تمت الاتفاقية بتاريخ: _____

هل ترغبون في عقد لقاء آخر للمتابعة: نعم / لا

في حال نعم، تعقد الجلسة بتاريخ: _____

نحن نوافق ونوقع على هذا الاتفاق

_____ _____

الطرف الأول في النزاع **الطرف الثاني في النزاع**

_____ _____

الوسيط/ة الأول **الوسيط/ة الثاني**

ملحق رقم (14) استبانة للطلبة الوسطاء لفحص فعالية برنامج الوساطة الطلابية

استبانة للطلبة الوسطاء لفحص فعالية

برنامج الوساطة الطلابية في تسوية النزاعات الطلابية

عزيزي/تي الوسيط/ة .

نشاهد في مدارسنا العديد من حالات النزاع بين الطلبة، وهناك العديد من البرامج التي تحث على تسوية النزاع، أحد هذه البرامج التي طبقت في مدرستنا خلال العام الدراسي الحالي هو برنامج الوساطة الطلابية.

نهدف من خلال هذه الاستبانة إلى فحص مدى فاعلية البرنامج، والعمل على تطويره، وتحسين طريقة تطبيقه.
تسجيل الاسم اختياري، والمعلومات ستحفظ بسرية.

باحترام
إدارة المدرسة

الاستبانة تحتوي على ثلاثة أقسام: القسم الأول يضم 13 سؤالا مغلقا جوابها نعم أو لا، والقسم الثاني يحتوي على 16 سؤالا مفتوحا من صنف املأ الفراغ، والقسم الثالث يختص بالتفاصيل الشخصية .

نرجو قراءة هذه الأسئلة بعناية، والإجابة عنها بمنتهى الصراحة .

القسم الأول : الأسئلة المغلقة

س1 هل من المهم أن يكون الوسيط/ة حاصلا على علامات عالية في دروسه حتى يشترك في برنامج الوساطة؟

{ } نعم { } لا

س2 هل قدرة الوسيط/ة على أن يكون اجتماعيا صفة ضرورية لتسهيل عمله كوسيط/ة؟

{ } نعم { } لا

س3 هل تعتقد بأن الطلبة العنيفين هم فقط الذين يجب أن ينضموا إلى برنامج الوساطة من أجل أن يصبحوا وسطاء؟

{ } نعم { } لا

س4 هل قدرة الوسيط/ة على أن يكون قياديا صفة ضرورية لتسهل عمله كوسيط/ة؟

{ } نعم { } لا

س5 هل تعتقد بأن برنامج الوساطة الطلابية برنامج ناجح؟

{ } نعم { } لا

س6 هل كانت دورة التأهيل للوساطة الطلابية كافية؟

{ } نعم { } لا

س7 هل ترغب في الاستمرار بالعمل كوسيط/ة؟

{ } نعم { } لا

س8 هل تشعر بأنك مؤهل بشكل كاف للقيام بعملية الوساطة؟

{ } نعم { } لا

س9 هل أنت مقبول كوسيط/ة بين الطلبة؟

{ } نعم { } لا

س10 هل يتقبل الطلبة فكرة التوجه إلى الوسطاء؟

{ } نعم { } لا

س11 هل تشجع طلابا آخرين على الانضمام إلى البرنامج؟

{ } نعم { } لا

س12 هل تجد الدعم والمساندة من طاقم المدرسة لعملك كوسيط/ة؟

{ } نعم { } لا

س13 هل تشعر كطالب/ة مشترك في برنامج الوساطة بأن البرنامج منحك الأدوات اللازمة لمواجهة مواقف فيها نزاع، وحلها بطرق سلمية؟

{ } نعم { } لا

القسم الثاني : ملء الفراغ

س1 كيف تم اختيارك لتكون أحد أعضاء برنامج الوساطة؟

_____
_____

س2 ما الذي جعلك تتطوع للعمل في هذا البرنامج؟

_____
_____

س3 ما هي المواصفات التي يجب أن يتمتع بها الطالب/ة حتى يصبح وسيطاً لتسوية النزاع في مدرسته؟

_____
_____

س4 على ضوء تجربتك في برنامج الوساطة، ما هي المميزات التي يجب توافرها لدى الوسطاء حتى يتم قبولهم في برنامج الوساطة؟

_____
_____

س5 كوسيط، ماذا تعني عملية الوساطة لك؟

_____
_____

س6 ما هي طبيعة المشاكل التي تحاول حلها من خلال برنامج الوساطة؟

_____
_____

س7 ما هي طبيعة الصعوبات التي واجهتها أثناء تطبيقك لجلسات الوساطة؟

_____
_____

س8 كيف يمكن لبرنامج الوساطة أن يحد من طبيعة المشاكل التي تحدث بين الطلبة؟

_____
_____

س9 كيف تصف دورك كوسيط/ة؟

_____
_____

س10 كيف يتم تحويل الأطراف المتخاصمة إليك؟

_____
_____
_____

س11 ما هي المشاكل التي تمتنع عن التدخل فيها؟ ولماذا؟

_____
_____

س12 عندما يصعب عليك العمل كوسيط/ة في مشكلة ما، ماذا تفعل؟

_____
_____

س13 ما هو شعورك عندما يوقّع المتخاصمون/ات على الاتفاقية، ثم يقومون بنقضها ولا يعملون بها؟

_____
_____

س14 صديق/ة لك تخاصم مع أحد الزملاء في المدرسة، وطلب منك التدخل بينهما كوسيط/ة، كيف ستتصرف؟

_____
_____

س15 على ضوء تجربتك في هذا البرنامج كوسيط/ة، حدد مدى رغبتك أو عدم رغبتك في الاستمرار ببرنامج الوساطة الطلابية من خلال اختيار الرقم الذي يناسبك بين 1 و 5 .

لا أرغب على الأطلاق 1 2 3 4 5 أرغب بشكل كبيرجداً

س16 نرجو منك إضافة أية ملاحظة، أو اقتراح، أو توصية.

_____
_____

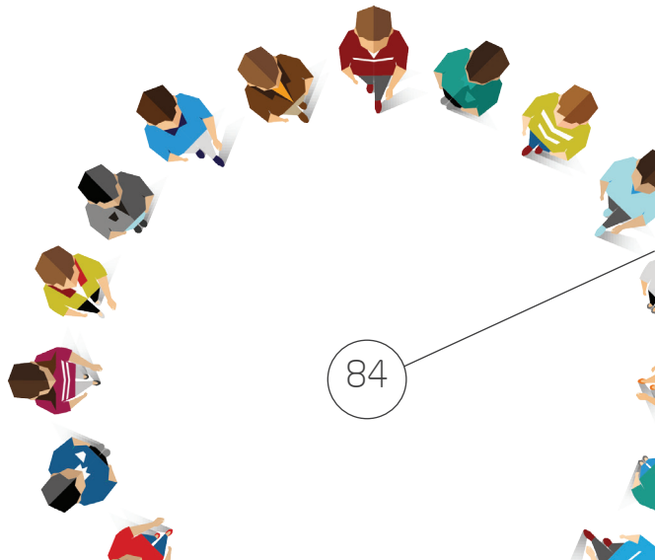
القسم الثالث : تفاصيل شخصية

الجنس : { } ذكر { } أنثى

العمر : _____ الصف : _____

مهنة الأب : _____ مهنة الأم : _____

معدلك في السنة الماضية : _____ معدلك في السنة الحالية : _____



ملحق رقم (15) استبانة للمعلمين/ات لفحص فعالية برنامج الوساطة الطلابية

استبانة للمعلمين/ات لفحص فعالية

برنامج الوساطة الطلابية في تسوية النزاعات الطلابية

عزيزي/تي المعلم/ة .

نشاهد في مدارسنا العديد من حالات النزاع ما بين الطلبة، وهناك العديد من البرامج التي تحث على تسوية النزاع، أحد هذه البرامج التي طبقت في مدرستنا خلال العام الدراسي الحالي هو برنامج الوساطة الطلابية.

نهدف من خلال هذه الاستبانة إلى فحص مدى فاعلية البرنامج، والعمل على تطويره، وتحسين طريقة تطبيقه.

تسجيل الاسم اختياري، والمعلومات ستحفظ بسرية.

باحترام

إدارة المدرسة

الاستبانة تحتوي على ثلاثة أقسام: القسم الأول يضم 15 سؤالا مغلقا جوابها نعم أو لا، والقسم الثاني يحتوي على 13 سؤالا مفتوحا من صنف املأ الفراغ، والقسم الثالث خاص بالتفاصيل الشخصية .

نرجو قراءة هذه الأسئلة بعناية، والإجابة عنها بمنتهى الصراحة .

القسم الأول: أسئلة مغلقة

س1 هل للتحصيل الأكاديمي علاقة بنجاح الطلبة في برنامج الوساطة؟

{ } نعم { } لا

س2 هل قدرة الوسيط/ة على أن يكون اجتماعيا صفة ضرورية لتسهيل عمله كوسيط/ة؟

{ } نعم { } لا

س3 هل تؤيد فكرة انضمام طلبة عنيفين إلى برنامج الوساطة الطلابية؟

{ } نعم { } لا

س4 هل قدرة الوسيط/ة على أن يكون قياديا صفة ضرورية لتسهيل عمله كوسيط/ة؟

{ } نعم { } لا

س5 هل توفر المادة التدريبية للطلبة تأهيلا مناسبا للقيام بدورهم كوسطاء؟

{ } نعم { } لا

س6 هل تتناسب المعلومات المطروحة في المادة التدريبية مع عمر الطلبة الوسطاء؟

{ } نعم { } لا

س7 هل تشعر بأن سلوك الطلبة الوسطاء تغير إلى الأفضل؟

{ } نعم { } لا

س8 هل يتناسب برنامج الوساطة الحالي مع المرحلة الابتدائية والإعدادية؟

{ } نعم { } لا

س9 هل تشعر بأن الطلبة الوسطاء مؤهلون بشكل كاف للقيام بعملية الوساطة؟

{ } نعم { } لا

س10 هل تشعر بأن الطلبة مقبولون كوسطاء؟

{ } نعم { } لا

س11 هل قلّت حدة النزاع في المدرسة بعد تطبيق البرنامج ؟

{ } نعم { } لا

س12 هل توجه الطلبة المتخاصمون إلى برنامج الوساطة؟

{ } نعم { } لا

س13 هل تشجع طلابا آخرين على الانضمام إلى البرنامج؟

{ } نعم { } لا

س14 هل كانت عملية اختيار الطلبة الوسطاء عادلة؟

{ } نعم { } لا

س15 هل تعتقد بأن الطلبة اعتادوا على النزاعات وأصبح من الصعب تغيير ذلك؟

{ } نعم { } لا

القسم الثاني : املأ الفراغ

س1 كيف يتم اختيار الوسطاء للمشاركة في هذا البرنامج؟

_____
_____

س2 على ضوء تجربتك في برنامج الوساطة، ما هي المميزات التي يجب توفرها لدى الوسطاء حتى يتم قبولهم في برنامج الوساطة؟

_____
_____

س3 ما هو مدى رضا الطلبة عن إدخال هذا البرنامج إلى مدرستهم؟

_____
_____

س4 ما هي، برأيك، المميزات الخاصة لبرنامج الوساطة الطلابية؟

_____
_____

س5 ما هي طبيعة المشاكل التي يتوجه بها الطلبة إلى برنامج الوساطة ؟

_____
_____

س6 ما هي التحسينات التي توصي بإدخالها عند تدريب مجموعة جديدة من الوسطاء؟

_____
_____

س7 لماذا أدخل هذا البرنامج إلى مدرستكم؟

_____
_____

س8 كيف يتم وصول الأطراف المتخاصمة إلى الوسيط/ة في المدرسة؟

_____
_____

س9 هل تلمس فرقا ما بين مظاهر النزاع التي كانت تسود في المدرسة قبل إدخال هذا البرنامج وبعده؟

_____
_____

س10 ما هي الاستنتاجات التي استخلصت من تطبيق هذا البرنامج؟

_____
_____

س11 ما المستقبل الذي تتوقعه لطلبة مدرستكم بعد تطبيق برنامج الوساطة الطلابية؟

_____
_____

س12 على ضوء تجربتك في برنامج الوساطة، حدد مدى رغبتك أو عدم رغبتك في استمرار هذا البرنامج في مدرستك من خلال اختيار الرقم الذي يناسبك بين 1 و 5.

لا أرغب على الأطلاق 1 2 3 4 5 أرغب بشكل كبير جدا

س13 نرجو منك إضافة أية ملاحظة، أو اقتراح، أو توصية.

_____
_____

القسم الثالث : تفاصيل شخصية

الجنس : { } ذكر { } أنثى

العمر : _____ الصفوف التي تعلّمها : _____

المادة التعليمية: _____

ملحق رقم (16) نموذج تدريبي لاستعمال رسالة "أنا" ورسالة "أنت"

التصادم البين-شخصي يترافق غالباً مع مشاعر سلبية (غضب، إحباط، إهانة ... الخ) قد تؤدي إلى تصرفات عدوانية. تتولد هذه المشاعرغالباً بسبب تواصل طرفي النزاع أو أحدهما بلغة/رسالة " أنت" – الرسالة التي تنقل من شخص إلى آخر بلغة تحتوي على ملامة هذا الآخر، وتذنيبه، وإطلاق الأحكام التي تسيء إلى مشاعره.

على سبيل المثال:-

- " أنت تتصرف كطفل صغير"
- " أنت تدمّر كل شيء"
- " أنت لا تُحتَمل"
- " أنت لا تفهم شيئا"

يقابل رسالة (أنت) رسالة (أنا)، وهي رسالة يمكن من خلالها أن ننقل إلى الطرف الآخر ما نشعر به إزاء سلوك محدد يقوم به دون أن نبدأ عباراتنا بكلمة (أنت)، ودون أن نوجه إصبع الاتهام واللوم إليه. تركز هذه الرسالة على شرح مشاعرنا، وما يزعجنا في سلوك الآخر، وكيف يؤثر هذا السلوك علينا. إن استعمال هذه الرسالة يدفع طرف النزاع للتعاون معنا والتعاطف مع انزعاجنا، ويحضّر ظروفاً ليسمع كل منا الآخر، ويؤسس لأرضية مواتية للبحث عن حلول مرضية للطرفين.

تتكون رسالة "أنا" من ثلاثة أجزاء هي:-

الجزء الأول: وصف موضوعي ومحدد لسلوك الشخص، (عندما لم تعيدي لي كتاب العلوم في الوقت المحدد ....)

الجزء الثاني :وصف الشعور الناتج عن سلوك الآخر، (عندما لم تعيدي لي كتاب العلوم في الوقت المحدد، شعرت بالقلق والخوف ...)

الجزء الثالث: يقدم شرحا وتفسيرا للمشاعر التي تولدت نتيجة سلوك الآخر، (شعرت بالقلق والخوف لأني لم أستطع أن أدرس للامتحان، ومتوقع الآن أن أرسب في مادة العلوم ...)

الفائدة من استعمال هذه الرسالة

يدرك أطراف النزاع أن استعمال رسائل (أنا) في مواقف الصدام يسمح بعملية الاتصال والتواصل ويسهلها فيما بينهم دون تجريح أو إساءة، وبالتالي هذا سيحد من التصرفات العنيفة ويقلصها.

المجهود المبذول من قبل طرفي النزاع عند استعمال رسالة (أنا) سيكون موجها نحو الحلول وكيفية مساعدة الطرف الآخر، أما عند استعمال رسالة (أنت) فيتحول المجهود مباشرة إلى الدفاع عن النفس والهجوم على الآخر.

طريقة التدريب على استعمال رسائل "أنا" يكون من خلال تمثيل أدوار لمجموعة من مواقف النزاع – مرفق بعض الأمثلة التدريبية.

الموقف الأول: (أ) علياء، التقت علياء بصديقتها الحميمة سامية، واشتكت من صديقتهما المشتركة منى. اعتقدت علياء بأن الحديث سيبقى سراً بينها وبين سامية، ولكن تبين لعلياء أن منى تعرف ما دار في هذه المحادثة. في اليوم التالي التقت علياء بسامية، ماذا ستقول لها ؟ .....
الموقف الأول: (ب) سامية، علياء اشتكت من منى لسامية، وطلبت منها أن تكون المحادثة بينهما فقط. سامية التقت لاحقاً بمنى ونقلت لها ما دار من حديث بينها وبين علياء، فغضبت منى وقالت إنها ستكلم علياء. في اليوم التالي التقت سامية بعلياء، ماذا ستقول لها؟ .....
الموقف الثاني: (أ) عماد أحمد صديق مخلص لك، استعار منك الدراجة وركبها بسرعة مبالغ فيها. انزلقت الدراجة عند أحد الالتفافات ووقع أحمد في حفرة. استطاع أحمد القفز عن الدراجة، ثم أعادها إليك مع خدوش في كل مكان تقريباً. في اليوم التالي التقيت بأحمد في المدرسة، ماذا ستقول له؟ .....
الموقف الثاني: (ب) أحمد صديقك المخلص عماد أعارك دراجته، وسرت عند أحد الالتفافات بسرعة مبالغ فيها مما أدى إلى انزلاق الدراجة. أعدت لعماد الدراجة مع خدوش كثيرة، في اليوم التالي التقيت بعماد، ماذا ستقول له؟ .....

الموقف الثالث هو عبارة عن مثال على استعمال رسالة "أنا" في أي حديث بين معلم/ة وطالب/ة

الموقف الثالث: (أ) شادية – طالبة في درس التاريخ أعادت المعلمة الوظائف البيتية إلا وظيفتك. قالت المعلمة: لقد أعدت جميع الوظائف التي تم تسليمها إلي، والطلبة الذين لم يقدموا الوظيفة سيخسرون علامات في شهادة الشهرين القادمة. في نهاية الحصة توجهتِ إلى المعلمة، ماذا ستقولين لها؟ .....
الموقف الثالث: (ب) عفاف – معلمة أنت معلمة تاريخ في الحصة الأخيرة، وزعت الوظائف البيتية على الطلبة، والمتعارف عليه أن الطلبة الذين لم يسلموا الوظيفة حتى التاريخ المحدد لا يستطيعون تسليم الوظيفة لاحقاً، وسيخسرون علامات في شهادة الشهرين القادمة. في نهاية الحصة توجهت إليك شادية مدعية بأنها قدمت الوظيفة ولكن لم تتم إعادتها، ماذا ستقولين لها؟ .....

رسالة أنا - نموذج أ

عندما (وصف سلوك محدد لدى الآخر) _____

_____

أشعر بـ _____

اشرح لماذا تولد هذا النوع من المشاعر _____

رسالة أنا - نموذج ب

أشعر بـ _____

عندما (وصف سلوك محدد لدى الآخر) _____

ماذا يسبب لي هذا السلوك

_____

يساعدني لو _____

ملحق رقم (17) أسئلة خاصة لاستعمال الوسطاء في الخطوة الثالثة

الخطوة الثالثة تحتاج إلى الكثير من طرح أسئلة مفتوحة، وإلى تلخيص ما يطرح من قبل أطراف النزاع، والقيام بعمليات عكس المحتوى.

اسأل طرفي النزاع دائماً:

1. ما السبب وراء ما حصل؟
2. هل كان هناك موقف ملموس يمكنك الحديث عنه؟
3. هل لديك أمثلة على ما تقول؟
4. ما الذي تحاول أن تقوله؟ أو ماذا تقصد أن تقول؟
5. ما رأيك بهذه النقطة؟
6. ماذا تفكر تجاه هذا الأمر؟
7. كيف تشعر تجاه هذا الأمر؟

أسئلة حول تاريخ وخلفية الصراع:

1. هل كنتما صديقين؟ ما هو مستوى معرفتكما لبعضكما البعض؟
2. هل مررتم بخلافات قبل هذه المرة؟ (أعط مثالا على ذلك)
3. كيف كانت علاقتكما قبل أن يبدأ هذا الخلاف؟

أسئلة حول المشاعر:

1. كيف كان شعورك عندما دخلت في هذا الصراع؟ كيف كان شعورك حياله؟
2. ما هو شعورك الآن حيال هذا الصراع؟
3. هل عرفت عن مشاعر .....؟
4. هل تغير شيء الآن بعد أن سمعت منه/ها؟

أسئلة حول المصالح المشتركة والتجارب واللحظات المميزة التي قضيتماها معا:

1. هل كانت بينكما أوقات جيدة قبل قبل حدوث هذا الموقف؟
2. ما هي هذه اللحظات المميزة التي قضيتماها معا؟
3. ما الذي يعجبك بـ ..... ؟

أسئلة تساعد في تغيير المواقف والتوجهات:

1. هل يمكنك أن تتخيل/ي كيف يشعر/تشعر؟
2. كيف ستتصرف/ين لو كنت مكانه/ها؟
3. كيف ستشعر/ين لو كنت مكانه/ها؟

الأسئلة التي تساعد على خلق اتصال مباشر بين الطرفين:

1. هل يمكنك الآن قول هذا مباشرة له/ها؟ (مثلا: اعتذار عما حدث)
2. حا ول/ي أن تقول/ي ما فهمت للطرف الآخر بشكل مباشر؟

أسئلة حول الرغبات والاحتياجات:

1. ما الذي يجب أن يحدث باعتقادك حتى تتفقا؟
2. ما الذي يمكنك عمله لتحقق هذا؟
3. ما الذي تتمناه (عليه/ها) أن يفعله لتكون راضيا؟

أسئلة أخيرة:

1. هل ترغب في إضافة أي شي آخر تعتقد بأنه مهم؟
2. هل أنتما جاهزان الآن للوصول إلى حل؟

ملحق رقم (18) تكتيكات في التعامل مع الأطرف المتنازعة

1. استعمال أسئلة مفتوحة

- الأكثار من أسئلة كيف؟ وماذا؟ ووضّح؟ وأعط أمثلة؟ ... إلخ. هذا النوع من الأسئلة يسمح لأطراف النزاع بإعطاء معلومات عن أنفسهم وعن النزاع.
- الابتعاد عن أسئلة إجاباتها نعم أو لا.
- الابتعاد عن أسئلة (لماذا)، لأنها تدفع بطرفي النزاع إلى تبرير المواقف وإعطاء الشرعية للأفعال التي قاموا بها.

2. تكتيك المرآة

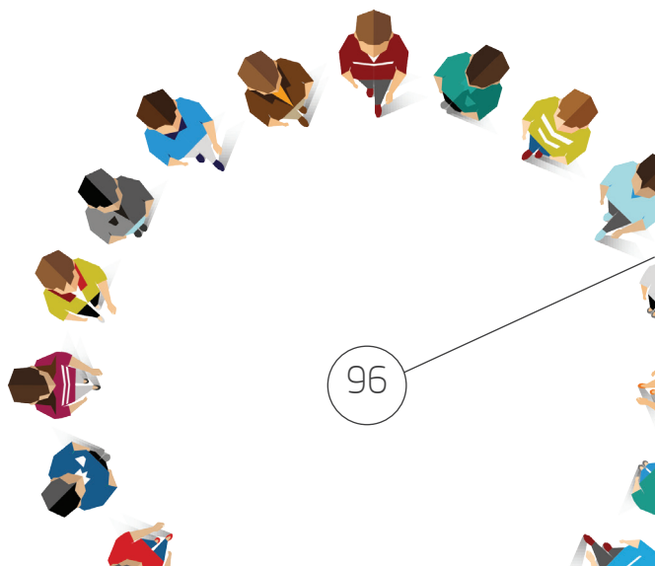
- التعبير بكلمات أطراف النزاع الخاصة عن وجهة نظرهما في النزاع.
- الإشارة إلى المشاعر وعكسها.
- التأكد من أن المتنازعيْن فهما الفكرة التي تمت إعادتها، وفي حال لم تكن مفهومة نطلب من طرفي النزاع توضيح وجهة نظرهما مرة أخرى.

3. تكتيك التشبيهات والاستعارات

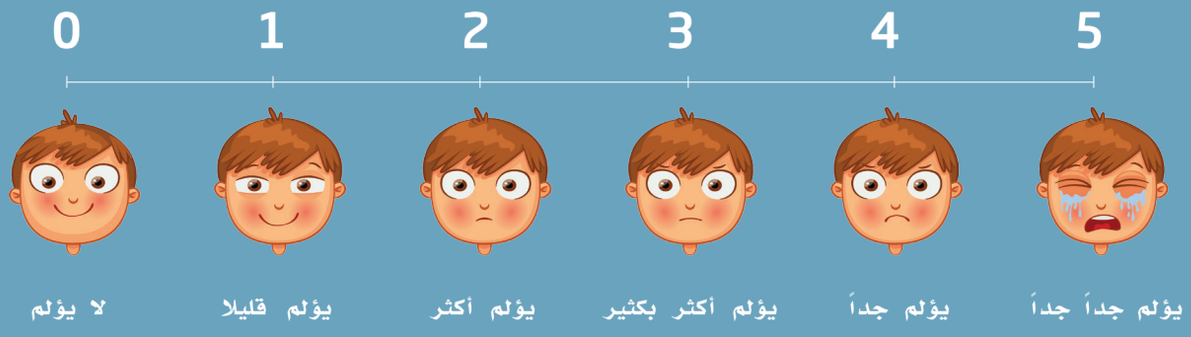
قد يواجه بعض الطلبة صعوبة في التعبير عن أنفسهم، كأن يجدوا صعوبة في دقة الوصف، أو في التعبير عن مشاعرهم، أو في إيجاد الكلمات المناسبة لذلك.

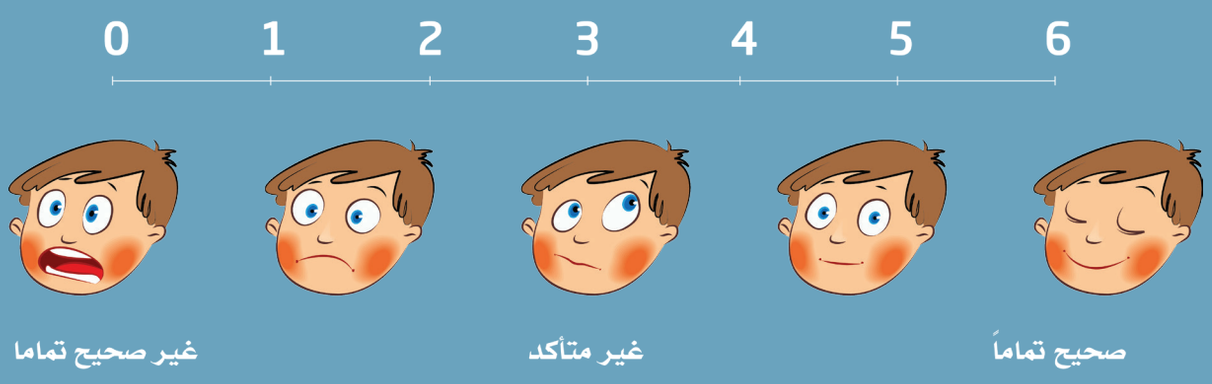
من خلال تكتيك التشبيهات والاستعارات نسهّل هذا الأمر على الطلبة، وهناك بعض الأمثلة على ذلك:

1. استخدام لوحة المشاعر – لوحة تحتوي على مشاعر مختلفة ويمكن للطالب/ة من خلالها وصف ما يشعر به.
2. استخدام مقاييس التدرج – المقاييس تحتوي على تدرج من البسيط إلى الصعب في وصف درجة أو حدة الانزعاج، والجرح، والموافقة، والغضب. الأمثلة التوضيحية تلحق.
3. استخدام الاستعارات – كأن أن يقوم طرفا النزاع بالتعبير عما يمران به من خلال استخدام بعض التشبيهات الصورية التي تساعد الطرف الآخر على إدراك المغزى بطريقة محسوسة أكثر.



مقاييس التدرج




0 1 2 3 4 5 6
غير صحيح تماما
غير متأكد
صحيح تماماً

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
حزين جداً
حزين
عادي
سعيد
سعيد جداً