الوساطة المدرسية
مبررات التخصص وبيداغوجيا العمل

خلود السباعي

تمثل «الوساطة المدرسية» إحدى الآليات التي يتم اللجوء إليها من طرف مختلف الفاعلين والمهتمين بقضايا التربية والتعليم، للحد مما تعرفه المدرسة من مشاكل وصعوبات، يمثل «الهدر المدرسي» أحد أبرز معالمها. ففي الوقت التي تسعى الوزارة المعنية بالتربية والتعليم إلى تشجيع التمدرس وجعله إجباريا إلى حدود 16 سنة، نلمس في المقابل الارتفاع النسبي لظاهرة «الهدر المدرسي». هذه الظاهرة التي استأثرت باهتمام كثير من الباحثين، والتي تعتبر استنادا إلى عدد من الدراسات نتيجة تشابك مجموعة من المسببات في مقدمتها، المشاكل السيكوتربوية المرتبطة بالمقررات والبرامج والطرق البيداغوجية المعتمدة من جهة، وبالعلاقات السيكواجتماعية السائدة ضمن المناخ المدرسي من جهة ثانية.

ويستنتج من بعض اللقاءات التي أجريت مع كل من التلاميذ والمدرسين والفاعلين التربويين، بأن كثيرا من أسباب الهدر المدرسي، هي نتاج سوء التوافق والتواصل ما بين المدرسين والتلاميذ، أو ما بين التلاميذ والأطر الإدارية، أو ما بين التلاميذ أنفسهم. كما تفيد الملاحظات العينية أيضا، عجز نسبة هامة من المؤسسات التعليمية عن تدبير هذه الخلافات بكيفية إيجابية، يمكن أن تساهم في التخفيف من ظاهرة الهدر المدرسي أو الحد منها. إذ غالبا ما تتراوح ردود فعل المسئولين والفاعلين ضمن المؤسسات التعليمية ما بين :

• نهج طريقة المتفرج أو المتأسف على الوضع : وهنا غالبا ما يتم التغاضي عن الخلافات وإهمالها أو التقليل من شأنها أو ربطها بمعطيات أو ظروف عامة يصعب التحكم فيها (من قبيل ربطها بوضعية المدرس، تفكك الأسرة تنامي العنف في المجتمع .... أو غيرها من القضايا التي تحيل على الوضعية الاجتماعية و الاقتصادية للبلاد).

• التدخل عن طريق تطبيق القانون بكيفية صارمة : الشيء الذي غالبا ما يؤدي إلى طرد التلاميذ المشاغبين، أو الاعتماد على العقوبات الصارمة والمتكررة، مما يساهم في تزكية كثير

من الظواهر السلبية وفي مقدمتها العنف والهدر المدرسي.

• نهج طريقة إصلاح «ذات البين»: حيث يقوم بعض المدرسين المتطوعين إلى جانب بعض الأطر الإدارية وأحيانا بشراكة مع فعاليات المجتمع المدني، بمبادرات لإصلاح هذه الخلافات والحد منها. إلا أن أغلب هذه المبادرات تنهج أساليب الصلح والمهادنة، والتي غالبا ما تنتهي بتنازل أحد الطرفين حتى وإن لم يكن راضيا أو مقتنعا بذلك. مما يسهم في تغطية أو تهدئة هذه الخلافات وليس علاجها. مما يرجح بالتالي إمكانية معاودتها كلما سنحت الفرصة بذلك.

وسعيا نحو تدعيم هذه المبادرات، التي تهدف إلى تحسين جودة التعلم والتخفيف مما تعيشه أغلب المدارس من مشاكل وصراعات يومية، تبنت بعض الأكاديميات مفهوم «الوساطة» كاستراتيجية سبق اعتمادها من طرف عدد من الدول الغربية (الولايات المتحدة الأمريكية، فرنسا وإسبانيا) للتخفيف من حدة المشاكل المدرسية. فلقد أصبح من قبيل البديهيات بأن التعلم لا يمكن أن يتم في غياب وجود أجواء سلمية تساعد على التواصل الإيجابي. كما أنه أصبح من البديهي أيضا، أن الأجواء السلمية أو السلم، هي معطيات لا يمكن أن تتحقق بالاستناد إلى القوة أو بالاعتماد على الصرامة والعقوبة.

وبناء على ذلك، تولت هذه الأكاديميات تنظيم دورات تكوينية لعدد من المدرسين (وأحيانا لعدد من التلاميذ) الذين تطوعوا للقيام بدور الوسيط في مؤسساتهم، حتى يتمكنوا من حل الخلافات، ومساعدة التلاميذ على الاندماج في المحيط المدرسي والرفع من جودة تعلماتهم. إلا أن هذه المبادرات بالرغم مما تتضمنه من نوايا حسنة، وبالرغم مما تقوم به من أدوار لا تخلو من الإيجابية، إلا أنها لا يمكن أن تغني عن مهمة ودور «الوسيط المدرسي» كمهني متخصص.

واستنادا إلى هذه المبادرات، سوف نحاول في هذا المجال تسليط الأضواء على خصوصية «الوساطة المدرسية» وما تتطلبه كمفهوم وكتقنية، من شروط ومستلزمات مادية وتربوية تدفعنا إلى التساؤل عن مدى توفرها ضمن هذه المبادرات الجهوية أوالفردية الموجودة حاليا ضمن هذه المؤسسات، وذلك من أجل الإجابة عن التساؤلات التالية :

1 . أين تكمن أهمية «الوسيط المدرسي»؟ وما هي مبررات الحاجة إلى وجوده كإطار وكوسيط متخصص ضمن المنظومة المدرسية ؟

2 . ما هي أبرز تقنيات وآليات اشتغال الوسيط المدرسي؟

ويبقى غرضنا في هذا المجال، هو المساهمة في تطوير هذه المبادرات التي

تعيشها بعض مؤسساتنا التعليمية، والدفع بها نحو المزيد من المهنية.

مفهوم الوساطة :

يبقى من الصعب الحديث عن مفهوم الوساطة دون ربطه «بالخلاف»، على اعتبار أن كل وساطة هي سعي نحو تدبير أو حل أو إنهاء خلاف ما. وتمثل الخلافات أو الصراعات وجها من أوجه الحياة البشرية، إلى درجة يمكننا معها القول بأن الخلاف هو من صميم الحياة. إلا أن طريقة تعاملنا مع الخلافات وكيفية مواجهتنا لها تبقى بعيدة عن هذا التصور. إذ غالبا ما نعيش الخلافات بالكثير من التضايق والتذمر الذي قد يصل إلى درجة العنف، مما يدخلنا في متاهات علائقية يصعب علينا التمييز فيها ما بين الخلاف والعنف. وذلك إلى درجة يصبح معها العنف في بعض الحالات أحد المؤشرات الدالة على وجود الخلاف، وفي أحيان أخرى قد يمثل أحد الميكانيزمات المعتمدة لتدبير الخلاف.

فإذا كانت الخلافات كما سبقت الإشارة من صميم طبيعة الحياة، فعلينا أن ندرك بأنها معطى حيوي للتطور البشري في بعده الفردي والاجتماعي. بحيث أن الخلاف من الزاوية السيكولوجية غالبا ما يدفع بالفرد نحو تطوير ذاته، والتعلم من الخبرات الجديدة التي تواجهه. أما على المستوى الاجتماعي، فلقد مثلت الخلافات على مر التاريخ محركا أساسيا للتغيير. مما يستنتج منه بأن الخلافات بجميع أشكالها، غالبا ما تزكي التعلمات وتقوي العلاقات وتساهم بشكل من الأشكال في تغيير التمثلات وفي مقدمتها، الاتجاهات المنمطة والجامدة وغيرها من الإدراكات المزكية للعجز والاتكالية.

وتتعدد الخلافات وتتباين، فمنها ما قد تنحل من تلقاء ذاتها، ومنها من تحتاج إلى التدخل والتدبر. هذا التدخل الذي يمكن أن يتم بأشكال متعددة من بينها، اعتماد «الوساطة» كأسلوب وكمنهجية تسمح بتبني أساليب الحوار والتواصل والانخراط والتعاون، كميكانيزمات أساسية للبحث عن الحلول ضمن وضعية خلافية معينة.

فإذا كانت العبارة المأثورة تؤكد بأن «حريتك تنتهي عند حرية الآخر»، فإن سيرورة الوساطة، تدفعنا إلى مقاربة الجملة من زاوية ثانية، على اعتبار أننا في الوساطة ومن خلالها نسعى إلى أن نجعل كلا من الأطراف المتنازعة يتجاوز حدوده باحثا عن نقط الالتقاء مع الآخر، معتمدا آليات وتقنيات تواصلية تقوم على أساس تعلم التحكم في الانفعال سعيا نحو فهم الآخر والتفاوض معه انهاء للخلاف. وذلك لتعارض مفهوم «الوساطة» مع كل تصور يستند في حله للخلافات على مبدأ اعتماد السلطة، والذي غالبا ما ينتهي بوجود طرفين «غالب ومغلوب». كما يتعارض مفهوم «الوساطة»

أيضا، مع كل تمثل يقوم على أساس أن «كل مختلف عني، فهو بالضرورة عدو لي».

وتجدر الإشارة إلى أن الوساطة قديمة قدم الإنسان، ولقد لعب رجال الدين في كل من المسحية والإسلام على مر العصور، دور الطرف الثالث في المساعدة على حل الخلافات. هذا فضلا عن تضمن أغلب الثقافات والجماعات الإنسانية على اختلافها، لتقليد يتم فيه اللجوء إلى أشخاص ممن يتميزون بالخبرة ورجاحة العقل وحسن التدبر وكبر السن، لأجل تدبير النزاعات وحلها. مما نخلص معه إلى أن الوساطة وجدت بوجود الإنسان، وهي مرتبطة برغبته في حل الخلافات سعيا نحو الحفاظ على الحياة الجماعية وضمان استمراريتها.

إلا أن الحديث عن الوساطة كمفهوم، وعن دور الوسيط كمهني ضمن مجال العمل الاجتماعي مسألة حديثة ترتبط بالولايات المتحدة الأمريكية، التي كانت أول من بادر إلى إشراك المجتمع المدني في حل الخلافات بدل اللجوء إلى المؤسسات المعنية. ولقد مثلت الانتقادات التي وجهت للمجال القضائي، باعتباره قطاعا متخصصا في حل النزاعات البشرية، سببا مباشرا في الانطلاقة الأولى للوساطة بالولايات المتحدة الأمريكية. حيث وجهت لهذا القطاع انتقادات مفادها سعي المؤسسات القانونية إلى حل المشاكل أو الخلافات استنادا إلى نظرة قانونية صرفة، تطغى عليها نوع من الصرامة المنطقية التي تجعلها غافلة أو غير مراعية للجوانب الإنسانية أو الأبعاد العاطفية للخلافات في القضايا المطروحة. إذ غالبا ما يتعامل القضاة والمحامون مع هذه الخلافات كمهنيين وكمتخصصين محايدين، وبالتالي من موقعهم «كأغراب» أو كأطراف خارجية، دون مبالاتهم في غالبية الأحيان بطبيعة الأبعاد الإنسانية لكثير من القضايا، أو بالأبعاد الواقعية للخلافات «كمعيش». هذا فضلا عما تقتضيه المقاربة القانونية من إجراءات إدارية وبيروقراطية، تتطلب وقتا أطول لحل الخلاف الذي غالبا ما ينتهي وفقا لمعادلة ثنائية تقتضي وجود «الغالب والمغلوب» أو «الرابح والخاسر».

وبناء على ذلك، فليس من الغريب أن تمثل الخلافات ذات البعد الاقتصادي التجاري والمالي، أول من سارع إلى الوساطة كسيرورة تسعى إلى فض الخلافات بكيفية ترضي الطرفين بدل لجوئهما إلى القضاء. ثم انتقلت هذه التقنية من المجال الاقتصادي، لكي تشمل تدبير الخلافات ضمن مختلف العلاقات الإنسانية، وفي مقدمتها الخلافات الأسرية في حالة الطلاق، النفقة، الاحتفاظ بالأطفال والممتلكات وغيرها. فأصبحنا أمام ما يسمى بالوساطة الأسرية، ثم برزت بعد ذلك الوساطة المدرسية ثم المؤسساتية والمهنية في أشكالها الأكثر اتساعا.

من خلال هذه الإطلالة التاريخية، نتبين بأن ما يميز الوساطة هو:

• سرعتها في حل الخلافات على عكس الجهات القضائية

• سعيها كسيرورة إلى إشراك الأطراف المعنية في تدبير الخلاف والبحث عن الحلول.

• عدم انطلاقها من أي معطى سابق يحدد ما يتعين فعله أو تركه، وذلك في مقابل اهتمامها بالمواقف الفردية للطرفين.

وتمثل الوساطة كما يدل على ذلك المعنى اللغوي في حد ذاته، السعي نحو فض نزاع ما من خلال تدخل طرف ثالث يدعى «بالوسيط». والوسيط هو في غالبية الأحيان مهني له من الخبرة والكفاءة والتكوين، ما يؤهله لكي يكون محايدا حتى يتعامل مع الطرفين بشكل متعادل، فلا يفرض اتفاقا، ولا يقترح حلا ولا يعمل لصالح طرف على حساب الآخر.

ويعرف مور[1] الوساطة باعتبارها تناولا شاملا لسيرورة التفاوض، يشكل فيها الوسيط عنصر حيويا. هذا الأخير الذي تتم الموافقة عليه من لدن الطرفين (باعتباره مهنيا متمكنا)، وذلك بهدف المساعدة على تدبير الخلاف. وتتلخص أهمية تدخل الوسيط في تمكنه من تغيير ديناميات السلطة ضمن العلاقة الصراعية أو الخلافية، ومساعدة الطرفين على التنسيق فيما بينهما ضمن سيرورة تفاوضية أكثر فعالية. علما بأن حرية اتخاذ القرار تبقى بيد الطرفين، ولا يملك الوسيط أية سلطة بخصوص الاختيارات أو القرارات والنتائج المتوصل إليها.

وتتجلى أهمية الوساطة في كونها عبارة عن سيرورة تقنية تتضمن :

1 . مجال معرفي يتميز بانفتاحه على مجموعة من العلوم والنظريات في التواصل، تدبير الخلافات، التعلم الاجتماعي.

2 . سيرورة وطريقة في التدخل تتماشى ومقتضيات الديمقراطيات الاجتماعية، والتي يؤكد على أهمية التشارك، والتضامن في مقابل محاربة كل ما من شأنه أن يولد الاتكالية والعجز.

3 . التوفر على مجموعة من التقنيات منها ما هو عام ومنها ما هو خصوصي، وفي مقدمتها الانصات الفاعل، والمساعدة على التعبير عن الانفعالات. وذلك لما يوفره الوسيط كطرف محايد من أجواء تمكن كلا الطرفين من الحديث والتفاوض بعيدا عن التشنج أو الكراهية والعنف، حتى وإن لم يصلا إلى اتفاق معين.

وسعيا نحو توضيح أكثر لمفهوم الوساطة وتعيين دورها كتقنية لتدبير الخلافات، يسعى كل من Folberg et taylor [2] إلى تمييزها عن بعض المفاهيم والممارسات القريبة من بينها:

• الممارسات والتقنيات العلاجية: الوساطة ليست سيرورة علاجية، لكونها لا تركز في حل الخلافات على الأسباب أو المعطيات السيكولوجية للطرفين أو التي أدت إلى بروز هذا الخلاف.

• الصلح / La: réconciliation: يمكن أن يتم برغبة من الطرفين بدون وجود طرف ثالث، كما أن للصلح أبعاد متعددة قد تكون عاطفية، دينية، ثقافية ... وليس بالضرورة نتاج تفاوض أواقتناع.

• التحكيم / L'arbitrage : إن للحكم سلطة اتخاذ القرار، بينما تؤخذ القرارات في الوساطة من طرف المعنيين بدون تدخل للوسيط، الذي عليه أن يبقى محايدا.

• الحكم / Le jugement : في مجال إصدار الحكم يتمثل الطرف الثالث في القاضي الذي يتمتع بحق إصدار الحكم استنادا إلى نصوص وقوانين معينة، تكون ملزمة بالنسبة للطرفين. الشيء الذي يتعارض بشكل قطعي ووظيفة الوسيط.

استنادا إلى هذه المقارنات، يمكننا القول بأن أهم ما يميز الوساطة كسيرورة وكخطوة نحو تدبير الخلافات، هو بعدها الإرادي، والذي ينطلق من :

1 . ضرورة رغبة الطرفين في الوساطة

2 . موافقة الطرفين على الوسيط كطرف ثالث أجنبي عنهما وعن موضوع خلافهما، لأجل التدخل

ومساعدتهما في الوصول إلى حل. مما قد يفسر استعدادهما للإنصات إليه وتقبل تقنياته واحترامها.

3 . للطرفين مطلق الحرية في اختيار زمن انطلاق الوساطة، مدة استمراريتها، كما أن لهما مطلق الحرية في إنهائها والانسحاب حتى وإن لم يصلا إلى اتفاق معين.

بناء على ما سبق نشير، بأنه قد يبدو منذ الوهلة الأولى بأننا أمام مفهوم واضح بذاته، قد نتبين خاصياته من خلال تسميته. إلا أن الأمر ليس بهذه السهولة، لأن «الوساطة» بالمعنى المعاصر هي «فن وعلم» للعلاقات الإنسانية سواء في بعدها الفردي أم الجماعي. إنها مجموعة من المبادئ والتقنيات التي تمكن من تجاوز مختلف أشكال التضايق المادية والمعنوية الحاصلة بفعل الخلافات، والدفع نحو التغيير لتحقيق الاستقلالية من خلال تعلم تقاسم المسؤولية.

لذلك فإنه يبقى من الصعب اختزال الوساطة في كونها مجرد «تقنية» أو وسيلة لحل الخلافات، وإنما هي بالأساس مجموعة من القواعد التواصلية التي تسهل الانتقال مما هو مفروض، إلى ما هو متفاوض حوله. مما ندرك من خلاله البعد السيكواجتماعي للوساطة، باعتبارها سيرورة ذات أبعاد إنسانية وثقافية، تهدف إلى ضمان استمرارية المجتمعات المعاصرة وسعادتها. ففي ظل الوساطة ومن خلالها، يتم تمكين الفرد من تجاوز البعد الخلافي، عن طريق دفعه نحو اكتشاف إمكاناته، تعلمه مهارات الانصات والتحاور، وتمكينه من ضبط مشاعره والتحكم في توتره وقلقه لأجل فهم الآخر والتحاور معه. كما تسعى الوساطة أيضا، إلى أن يتعلم الفرد أيضا كيفية

تقاسم المشاعر والإعلان عن المواقف عن القوالب النمطية الجاهزة، بالإضافة إلى تدعيم قدراته بكيفية إبداعية تدفعه نحو تحويل أفكاره واقتراحاته إلى سلوكات عملية تساهم في حل الخلافات. أما على المستوى الاجتماعي، فبفضل الوساطة يتمكن الفرد من إعادة خلق العلاقات السيكواجتماعية وتجديدها، مما يساهم في تدعيم العمل التشاركي التضامني، بدل اعتماد على التنافسية أو العنف.

استنادا إلى كل هذه الحيثيات، يبقى من الصعب استعمال مفهوم «الخضوع للوساطة»، لأننا لا نخضع للوساطة وإنما نلجأ إليها ونرغب فيها كوسيلة لحل الخلاف. وذلك لاستحالة قيام أية مبادرة للتصالح أو التفاوض على أساس القوة أو الإجبار. فالوساطة هي سيرورة سلمية فكرية وعملية، تتحول مع الزمن إلى «عادة» أو «تعود» يتحول بفعل التكرار إلى سلوك مترسخ يقتنع الشخص بأهميته كوسيلة تمكنه من تحصين نفسه تجاه الأعداء أو تجاه إمكانية اللجوء إلى الإعتداء. هذا دون أن نتحدث عما ينتج عن حالة التعود هته من ترسيخ لفكرة الاقتدار، نتيجة اقتناع الفرد بضرورة الانطلاق من الذات لتحقيق التغيير.

الوسيط :

من هو الوسيط؟

بالنظر إلى حداثة دور الوسيط، يجد بعض الباحثين نوعا من الصعوبة في تعيين خاصياته وتحديد مهامه مقارنة بسائر الأدوار المندرجة تحت ما يسمى بالعمل الاجتماعي، على غرار الأخصائي الاجتماعي، المربي المختص، الفاعل في التنمية الخ. وبناء على ذلك، يسعى بعض الباحثين إلى اعتماد ما يعرف بالبرهان بالخلف في تعيين «الوسيط»، من خلال إبرازهم للخاصيات التي تتنافى ودور الوسيط وذلك كالآتي :

فالوسيط :

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

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

- ألا يكون الوسيط قد سبق له الاشتغال مع أحد الطرفين.

• الا تكون بينه وبين الأطراف المعنية أو أحدهما مصالح مشتركة.

• ألا يكون على صلة عائلية بأحد الطرفين.

• ألا يكون قد عمل «كشاهد» لأحد الطرفين.

كما يتعين على كل وسيط أن ينطلق من مجموعة من المبادئ في مقدمتها :

• أن يسعى إلى خلق أجواء تفاعلية تقوم على أساس التكافؤ «أنا رابح وأنت رابح».

• لا يسمح بأن ينتهي الخلاف بين الأطراف المتنازعة في صيغة «رابح و خاسر».

• ينبه إلى أن التفاوض يتعارض مع فرض أحد الأطراف لمواقفه الشخصية على الآخر.

• ينبه بأن التفاوض لا يعني الخضوع أو المسايرة.

• ينبه بأن المسايرة أو التنازل لا تعني بالضرورة الخسارة.

• ينبه إلى أهمية إدراك الخلاف كسيرورة طبيعة بناءة وليس كمعطى سلبي.

• تزكية الوعي لدى كل من الطرفين المتنازعين، بأن المشكلة لا تكمن في وجود الخلافات، وإنما في كيفية التعامل معها.

• التوعية بأهمية الحوار والإنصات، كسبل بديلة للسب والشتم والعنف والانسحاب أو الخضوع في عملية تدبير الخلافات.

متى تتم الحاجة إلى الوسيط؟

يتم اللجوء إلى الوسيط في مجموعة من الظروف من بينها :

• الحالات التي تطغى فيها الانفعالات، إلى حد تمنع من التواصل بين الطرفين المتنازعين.

• لما تطغى الاتجاهات المتصلبة والأحكام المسبقة، بشكل يعرقل التواصل والحوار.

• لما يتم تكرار نفس السلوكات الغير مقبولة من أحد الطرفين، رغم تعبير الطرف الثاني عن استياءه وتظلمه.

• لما تتضارب المصالح بشكل واضح أو ضمني، مما يحول دون التصالح.

• لما يختلف الطرفين بخصوص إدراك القيم وفهمها، وكيفية التعامل مع المشكلة.

• لما يصل كل من الطرفين إلى «الباب المسدود»، ويفقدان الأمل في إمكانية الوصول إلى أي حل أو تفاوض.

• لما يتم تصعيد الخلافات إلى حد استعمال العنف، بسبب افتقاد كل من الطرفين لأبسط تقنيات الحوار.

• لما يتعلق الأمر بوجود تفاوت كبير بين الطرفين، على مستوى الحصول على مصادر المعرفة أو الاطلاع على المعلومات.

ومن بين الملاحظات التي يتعين على الوسيط الانتباه إليها، هوصعوبة تدارك أو إصلاح بعض الأخطاء التي يمكن أن تحصل

أثناء عملية الوساطة. وبناء على ذلك، يتوجب عليه حسن إعداده لخطة عمله. وبالتالي فهو مطالب :

• التعرف والاطلاع بشكل شامل على مختلف جوانب الخلاف

• البدء في تدبير سيرورة الخلاف من البسيط نحو المعقد

• التعرف على أسباب الخلاف ونقط انطلاقه

• التعرف على النقطة التي أفاضت الكأس

• التعرف فيما إذا كان هناك لجوء لتفاوض سابق، والوسائل التي تم اعتمادها

• إدراك مصالح وبدائل كلا الطرفين

• التعرف على الظروف السيكولوجية للطرفين

• ترتيب وتهيئ مسبق لكل لقاء أو حوار بين الطرفين ، مع ترقبه ما أمكن الأمر للكل الصعوبات المحتملة.

وتتمثل وظيفة الوسيط كما سبقت الإشارة، في مساعدة الطرفين على تدبير الخلاف لأجل الوصول إلى حل أو اتفاق. مما يفرض عليه أن يكون مرنا، متفحصا للخلاف في كل أبعاده الواقعية وفي مقدمتها، تعرفه على وجهات نظر كل من الطرفين. إلا أنه يتعين عليه في الوقت ذاته، أن يرفض كل اتفاق يرى بأنه:

• غير قانوني

• غير متكافئ

• ناتج عن معلومات خاطئة

• يستحيل تحقيقه

• لا يمكن أن يستمر أو يستقر في الزمن

في مثل هذه الحالات، يتعين على الوسيط الانسحاب وإخبار الجهات المسئولة من خلال كتابته لتقرير في الأمر. كما يمكنه أن يعتزل وينهي الوساطة إذا تبين بأنه لا أمل في الوصول إلى حوار متكافئ بين الطرفين، أو بأن الوضع الحالي للخلاف، يمكن أن يشكل خطورة على أحدهما.

الوساطة المدرسية :

مثلت التحولات التي عرفتها المجتمعات المعاصرة بما فيها المجتمع المغربي، معطيات فتحت الأبواب أمام طرق وأساليب جديدة في العمل غيرت من أهداف العملية التعليمية التعلمية. مما أصبحت معه المؤسسات التعليمية إحدى المجالات الأكثر تضمنا للامساواة، والأكثر تجسيدا لغياب وجود عدالة اجتماعية حقيقية. الشيء الذي ساهم في بروز أنماط جديدة من التعامل سواء على المستوى الإنساني أو البيداغوجي، أبرز ما يميزها اعتماد العنف والصراع كآليات لتدبير العلاقات ضمن عدد هام من هذه المؤسسات.

وحتى إن تعلق الأمر بالمؤسسات التعليمية الخصوصية والتي قد تقل فيها مظاهر العنف أو الهدر المدرسي، فأنها

لا تخلو بدورها من وجود صراعات ذات أبعاد سيكو بيداغويجية أو سيكواجتماعية. إذ غالبا ما نجدها في ظل هوس الاهتمام بالنقط والمعدلات المرتفعة، تؤكد على التعليم والتلقين متناسية المهام التربوية الأساسية التي تهدف إلى العناية بالفرد في شموليته من حيث تكوين الاتجاهات وتغييرها، أو التربية على القيم التي تعلم «كيف نعيش» أو «كيف يجب أن نتعايش». ومن هنا أهمية الوساطة المدرسية، كمفهوم وكتقنية بيداغوجية تندرج ضمن المعنى العام للوساطة، مع مراعاة خصوصية المدرسة كمؤسسة اجتماعية تربوية، بما تتضمنه من برامج ومناهج وأبعاد بيداغوجية.

ويعود اعتماد مفهوم «الوساطة المدرسية أو التربوية»، بدوره إلى الولايات المتحدة الأمريكية، بسبب ما تعانيه المؤسسات التعليمية من أوضاع صعبة أدت إلى أزمات خانقة، بينت الحاجة المستمرة إلى وجود جهاز خاص يتولى تدبير الخلافات داخل المؤسسات التعليمية قبل انفجارها (اليوم في الولايات المتحدة يتم تفتيش التلاميذ في بعض الأحياء عند باب المدرسة). وذلك نظرا لما قد يسببه تراكم الخلافات من كراهية وحقد، كثيرا ما تدفع إلى الرغبة في الانتقام وتبني السلوكات العنيفة التي وصلت في بعض الحالات إلى حدود القتل.

الشيء الذي دفع بكثير من الباحثين في الحقل التربوي عما سمي «بأزمة المدرسة». وسعيا نحو فهم أعمق لما نقصده «بأزمة المدرسة»، نشير بأن مفهوم الأزمة هنا، لا يتعلق بدرجة توفر المؤسسات التعليمية على البنيات التحتية أو الإمكانات المادية أو البشرية، بقدرما يتعلق بالبرامج والمناهج المعتمدة وقدرتها على التأقلم والتحولات الاجتماعية المعاصرة. وذلك نظرا لصعوبة إن لم نقل استحالة عزل المدرسة كمؤسسة اجتماعية عن سائر التحولات التي تمس مختلف المؤسسات والأنساق الاجتماعية الأخرى وفي مقدمتها الأسرة.

وتجدر الإشارة إلى أن حديثنا عن «أزمة المدرسة»، وعما تعيشه حاليا خلافات على المستوى العلائقي، لا يعني بأي شكل من الأشكال الحسرة أو التحسر على الأنظمة المدرسية السابقة، ولا الحديث عن وجود عصر ذهبي سابق يمكننا الرجوع إليه. وإنما يبقى حديثنا عن الواقع المدرسي الحالي وما يتضمنه من خلافات، بمثابة دعوة إلى ضرورة فهم أسباب هذه الخلافات وتوضيح طبيعتها من خلال استحضار كل الأطراف المعنية بالمدرسة والمتعايشة في ظلها. فلقد مثلت السلطة ضمن الأنظمة المدرسية القديمة وسيلة أساسية من أجل تدبير الصراعات والقضاء عليها، وذلك في ظل نموذج اجتماعي يقوم بدوره على منظومة ربط التربية بالعقاب. هذا النظام الذي لم يعد مقبولا اليوم، لتعارضه مع المنظومة القيمية العامة لحقوق الإنسان، وتعارضه

وفحوى العلاقات المدرسية التي يفترض أن تقوم على بيداغوجيا التربية وليس على أساس الأنساق العقابية. مما يؤكد مدى حاجة المؤسسات التعليمية المعاصرة إلى تقنيات وآليات جديدة لتدبير الخلافات، تجسدها الوساطة المدرسية.

وفي ظل هذه الأوليات، نشير إلى تعارض مصطلح الوساطة المدرسية كسيرورة وتقنية مع كل المعاني التي تنطلق من قدسية النظام والقوانين، بعيدا عن المرونة والحوار. مما ندرك من خلاله بأن الوساطة المدرسية هي أكثر من مجرد وسيلة لحل الخلافات، وإنما هي أولا وقبل كل شيء، استجابة لمطامح بيداغوجية تسعى إلى تلقين أنماط جديدة من العلاقات الإنسانية تقوم على أساس الحوار في تدبير الخلافات بعيدا عن السلطة أو استعمال العنف. إنها أيضا سيرورة تربوية تقوم على مجموعة من المبادئ كالمواطنة والتعايش واحترام الاختلاف، والتي يتعين أن تنطلق من المدرسة باعتبارها أهم مؤسسة تنشئوية تهدف إلى تكوين المواطن الصالح. وذلك علما منا بأن مفهوم «المواطن الصالح»، لا تقف عند حدود تربية وتعليم الشخص كل ما من شأنه أن يساعده على الاندماج فحسب، وإنما هو سيرورة تنشئوية تتضمن بالأساس كل ما يمكن أن يجعل منه إنسانا سعيدا بحياته وفي حياته. وذلك من خلال تمكينه خلال مساره الدراسي من مجموعة من المهارات من بينها:

- تفهم الشخص لذاته وتقبلها وتقبله للآخرين
- تعلمه التواصل مع الآخرين
- تمكينه من تقييم قدراته
- تدريبه على النقد الذاتي والنقد البناء
- توعيته بأهمية مساهمته في تحقيق «العيش الحسن» في بعده الشخصي والعمومي
- تعليمه التصرف بكيفية مرنة مع الاحتفاظ بالجدية
- تدريبه على العمل بكيفية تشاركية تزكي القدرة على التعاون والتضامن
- تربيته بكيفية تدفع نحو رفض العنصرية، ونبذ كل الاتجاهات المتصلبة والأحكام المسبقة.

مما يؤكد مرة أخرى، بأن «الوساطة المدرسية» ليست مجرد وسيلة لحل الخلافات المدرسية، وإنما هي أولا وقبل كل شيء وسيلة تربوية، يتعلمها التلاميذ كطريقة حضارية في التواصل والتعايش ضمن مسار حياتهم بشكل عام. و بذلك تكون الوساطة المدرسية أكثر تعقيدا وشمولية من كل أشكال الوساطة الأخرى لمجموعة من الاعتبارات، المرتبطة بوظيفة المدرسة كمؤسسة للتربية والتعليم. وذلك لما تقتضيه هذه العمليات (التربية والتعليم) من أشكال الضبط، التي تجعل من المدرسة على وجه التحديد، مناخا خصبا لتوليد العنف، وذلك لمجموعة من الاعتبارات نذكر من بينها:

1. تقوم المدرسة كمؤسسة تعليمية، على احترام دقيق للقانون، للنظام، للتقييم، للتعلم، الخ، وتلك معطيات يبقى من المحتمل أن تولد العنف.

2. طبيعة القسم بما يفرضه من نظام، وبما يثيره من مخاوف متعلقة بالتقييم في بعده الشمولي، سواء بالنسبة للمتعلم أو المعلم.

3 . صورة المعلم ودوره الذي يتطلب منه أن يفرض قوته وشخصيته وعلمه، باعتباره ممثلا للمعرفة ،وذلك في مقابل خضوع التلاميذ وإتباعهم لتعليماته.

4 . ميكانيزمات التقييم ومؤشرات النجاح والفشل المتمثلة في النقط والمعدلات وغيرها من أشكال التقييم (سواء منها الشفوية أو الكتابية) التي تتم على مرأى ومسمع من الجميع.

5 . القانون المدرسي، الذي يفرض على الجميع دون أن يسمح بأية إمكانية لمناقشته أو تغييره.

6 . العقوبات المدرسية.

كل هذه الخاصيات تجعل من المدرسة مجالا يقوم على أساس تسطير الحدود بالقوة والإجبار، مما يحتمل أن يساهم في بروز سلوكات وردود فعل معارضة. وكلما تعلق الأمر بالمراهقين، كلما اتضحت معالم هذه الرغبة في التمرد على الحدود وتجاوزها، مع نوع من الميل نحو ممارسة العنف. ومن هنا أهمية الوساطة المدرسية، كسيرورة وتقنية تقوم على أساس الاعتراف بأن المدرسة كمؤسسة تربوية وتعليمية، تمثل مجالا خصبا لتوليد الخلافات. إلا أن انطلاق الوساطة من هذه الأوليات، لا يلغي في الوقت ذاته تأكيدها على أهمية احترام القانون كوسيلة لتدبير هذه الخلافات وتحقيق التعايش ضمن المجال المدرسي. بحيث تنطلق مختلف الإجراءات الأولية لكل تحسيس بأهمية الوساطة المدرسية كمفهوم وكتقنية، من تعيين للقوانين وتوضيح لها من جهة، ثم الدعوة إلى احترامها والالتزام بها من جهة ثانية. ومن بين هذه الأوليات الأساسية التي تنطلق منها الوساطة نذكر ما يلي :

- لا يمكن لأحد أن يأخذ حقة بيده
- لا يحق لأي كان أن يخرق القانون
- كل خرق للقانون إلا وتتبعه عقوبة
- لا يشكل اعتماد القوة حلا للخلاف
- التنبيه إلى أهمية وفعالية الطرف الثالث (المهني) في عملية تدبير الخلاف

ويمثل هذا السعي نحو تدبير الخلاف في ظل احترام القانون، أحد أبرز خاصيات الوساطة المدرسية التي تؤكد على مدى أهمية استدماج القانون كوسيلة أساسية لمحاربة العنف. ومن هنا ضرورة توفر كل مدرسة كمؤسسة على «قانون داخلي» يلزم احترامه والتقيد به، وبالتالي معاقبة كل من يخالفه. كما يتعين الفهم بأن كل برامج الوساطة على

اختلافها، لا يمكنها بأي حال من الأحوال أن تعوض القوانين المعتمدة في المؤسسة أو تعارضها. وذلك لارتباط الوساطة كما سبقت الإشارة بتعليم الأفراد كيفية مواجهة الخلافات بخضوعهم الإرادي للقانون واقتناعهم بأهمية تطبيقه واحترامه. مما يحيلنا على خاصية إضافية «للوساطة»، ألا وهي عدم نفيها لأهمية العقوبة في تقويم السلوك، وذلك في ظل منظومة لا تكتفي بالتركيز على القوانين كتعليمات أو أوامر، وإنما تهتم أيضا بكيفية تطبيق المؤسسة لهذه القوانين. ولعل أهم ما تنبه إليه الوساطة المدرسية في هذا المجال، هو ضرورة التمييز في كل سعي نحو اتخاذ الإجراءات العقابية أو الزجرية، ما بين شخصية التلميذ، وما بين تصرفاته.

وتبقى كل مؤسسة تعليمية، بمثابة بنية مهيكلة تعمل وفقا لأهداف مسطرة وقوانين تحاول من خلالها تحقيق تلك الأهداف بشكل متناسق. كما تمثل كيفية تطبيق المؤسسة لتلك القوانين من خلال اعتمادها في ذلك على قنوات ديمقراطية أو العكس، عاملا حيويا في جعل مختلف المنتمين إليها متشبثين بها ومرتبطين بها عاطفيا وساعين إلى تطويرها أو العكس. إلا أنه يبقى من اللازم التذكير، بأنه يبقى من الصعب إن لم نقل من المستحيل فصل المدرسة عن محيطها. على اعتبار أن المدرسة مهما ارتفعت درجة الانسجام والتكامل بين أعضائها على المستوى الداخلي، فإنها تبقى غير محصنة ضد الخلافات التي يمكن أن تفد عليها من الخارج. وذلك لارتباط كل العاملين في المؤسسة والمنتمين إليها بمعطيات ومؤثرات سوسيوثقافية، وبأهداف وغايات شخصية يبقى من المحتمل أن تؤثر على المدرسة وتنقل إليها تلك الخلافات الخارجية فتخلخل النسق المدرسي مهما بلغت درجة تماسكه أو انسجامه. وبناء على ذلك، فإنه يبقى من الوهم الاعتقاد بأن تسعى الوساطة المدرسية إلى حل كل المشاكل المستعجلة التي تواجهها المؤسسات التعليمية وفي مقدمتها العنف، أوالهدر، أوالتعثر الدراسي...في غياب سعي مواز لتدبير المحيط الخارجي لمختلف الفاعلين سواء تعلق الأمر بالمعلمين أو المتعلمين.

وبالنظر إلى أهمية وخطورة انعكاسات الأبعاد التواصلية على المناخ السيكواجتماعي داخل المؤسسات التعليمية، تسعى الوساطة المدرسية إلى عدم إهمال الجوانب العاطفية والعلائقية للشخص. وذلك استنادا إلى منطلقات سيكولوجية تفيد بأن الانحراف في غالبية الأحيان إن لم نقل كلها، ليس سوى رد فعل أمام إحساس الفرد بفقدانه لبعض الروابط الحيوية التي من شأنها أن تساعد على بلورة تقديره الإيجابي لذاته وحبها. ومن هنا اهتمام الوساطة المدرسية بإعادة هيكلة هذه الروابط، من خلال تقسيمها لخمسة أبعاد كالآتي :

- العلاقة مع الذات
- العلاقة مع الآخرين
- العلاقة مع الأشياء
- العلاقة مع التمثلات والقيم والرموز الاجتماعية
- العلاقة مع الوسط الإيكولوجي

ولقد اتسع مجال الوساطة المدرسية باختلاف التجارب وتنوعها، مما يجعلنا أمام أشكال متعددة من الوساطة المدرسية، سواء على المستوى النظري أو التطبيقي، من بينها:

1 . على المستوى النظري :

1.1 النموذج المدرسي :

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

- تقنيات الإنصات الفاعل
- تمييز المشكلة عن الشخص
- حل الخلاف بكيفية تعاونية

2.1 النموذج القانوني :

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

2 . على المستوى الإجرائي :

2.1 النموذج الشمولي :

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

2.2 نموذج الوساطة بالقرين :

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

ويتعين أمام كل اختيار لنوع الوساطة المدرسية، أن يكون متطابقا مع سن الأطفال، ومستوياتهم العقلية والإدراكية في بعدها القيمي والاجتماعي وفقا لنظريات كل من بياجيه وكوهلبرج، Piaget / Kohlberg. اللذين يؤكدان على تطور سيرورة التفاوض لدى الأطفال بتطور قدراتهم العقلية والتي تتضمن بعدين أساسيين :

- التوجه الزمني : والذي ينطلق من الحاضر نحو المستقبل
- البعد الخلافي : والذي ينطلق من مدى تمكن الطفل من إدراكه لمفهوم «العلاقة» (الانتقال من

الفهم الأحادي إلى فهم العلاقة الثنائية).

ولقد قام كل من Demorest، Selman[3]، بتعيين استراتيجيات التفاوض وتدبير الخلافات لدى الأطفال وفقا لسيرورة نموهم، تبعا للمراحل التالية:

المستوى الصفر :

من الولادة إلى3 سنوات: حيث يتصرف الأطفال أمام الخلاف بكيفية مؤقتة وبردود فعل فزيولوجية، يتم فيها حل الخلاف بناء على استراتيجيتين هما : اعتماد القوة العضلية أو السعي إلى إنهاء العلاقة. فيميل الطفل في هذه المرحلة إلى ردود فعل «بدائية» تتم وفقا لثنائية تتراوح ما بين الصراع والاختفاء.

المستوى الأول :

من 3 إلى 6 سنوات : تتميز هذه المرحلة ببداية انتباه الطفل وأخذه بعين الاعتبار للأبعاد العاطفية والسيكولوجية في الخلاف. إلا أن ذلك لا يلغي استمرارية سعيه لربط الخلاف بالذات، وعجزه عن إدراكه كمظهر من مظاهر انعدام للتوافق بين طرفين. واستنادا إلى ذلك، يعاش الخلاف من لدن الطفل ضمن إطار «التمركز على الذات» وذلك بشكل تنافسي يمكن تلخيصه في معادلة «أربح أنا وتخسر أنت».

المستوى الثاني :

ما بين 7 إلى 12 سنة : يتمكن الطفل في هذه المرحلة من إدراكه لوجود الخلاف، ولمدى ارتباط الصلح بالتوافق، إلا أنه لا يصل إلى درجة استيعاب بأن التوافق يجب أن يكون ملبيا لحاجة الطرفين، أو بأنه يجب أن يتم بمجهود من الطرفين.

المستوى الثالث :

من 12 إلى 15 سنة: وهنا نكون في فترة المراهقة، ولعل ما يميزها هو تمكن الطفل من ربط الخلاف بالعلاقة. فينظر للخلاف ضمن إطار علائقي مدركا بأنه لا يمكن الحديث عن الحلول بعيدا عن التفاوض والتعاون. ولا نجد لدى المراهق فوارق كبيرة بين استراتيجيات التعامل مع الآخر و التعامل مع الذات. إلا أن ذلك لا يلغي خصوصية هذه المرحلة، وما يتميز به المراهق عموما من حساسية مفرطة لردود فعل الآخر. ولعل ذلك ما يفسر حساسية المراهق المفرطة للخلافات وعجزه في كثير من الأحيان عن تدبيرها بنفسه. فلما يعاني المراهق من خلاف داخل المؤسسة مثلا ، فإنه غالبا ما يعيش الحادث كأزمة خانقة، تؤدي إلى إحساسه :

- صعوبة التعايش
- البحث عن كيفية حل المشكلة بتوجيه الاتهام إلى الآخرين
- خلق أجواء نفسية واجتماعية مأزومة.

الشيء الذي يجعله مهيئا على المستوى

السيكولوجي للهروب من هذه الأجواء المأزومة وتحاشيها، مما يفسر كثيرا من أسباب الهدر أو التسرب الدراسي بين نسبة هامة من المراهقين. ومن هنا أهمية الوساطة وحيويتها بالنسبة للمراهقين على وجه الخصوص. فمن خلال الوساطة وعبرها يتمكن المراهق من الوعي بالحجم الحقيقي للمشكلة، الحفاظ على استقلاليته وإبرازه لذاته وتحدثه باسمه الخاص، دون حاجته إلى الذوبان أو الخضوع لسلطة جماعة الرفاق أو الأقران التي غالبا ما يميل إلى الانضواء تحتها لسبب أو آخر.

ومن بين الخصوصيات المميزة للوساطة المدرسية في علاقتها بفترة المراهقة، هو اشتغال الوسيط على الأبعاد السيكواجتماعية للمراهق من أجل مساعدته على تلبية هذه الرغبة في إبراز و بلورة «الأنا» دون الحاجة إلى استعمال العنف أو التسلط. وتلبية لهذه الاحتياجات، يهدف مشروع الوساطة المدرسية إلى مساعدة المراهق على تعيين :

- نوعية احتياجاته
- يتعلم تقنيات الحوار والتواصل بشقيه اللغوي / الغير اللغوي
- يتعلم كيف يقول «كفى»
- يتعلم كيف ومتى يقول نعم أو لا
- يتعلم كيف يتجه نحو المستقبل
- يتعلم مواجهة الواقع الموضوعي وتحمل المسؤولية والبحث عن الحلول بعيدا عن تهديم الذات أو التعنف على الآخرين.

إجراءات الوساطة :

تمثل المدرسة كمؤسسة تعليمية وتربوية كما سبقت الإشارة، مجالا محتملا لخلق أوضاع صراعية ما بين أفراد وجماعات يتعايشون لمدة غير وجيزة. ولقد أدى الاهتمام بهذه الخلافات إلى التفكير في مشروع الوساطة كنموذج للتدخل ضمن إطار تربوي، يهدف إلى التحسيس بأهمية التواصل كطريقة تربوية سلمية لمواجهة الخلافات وتدبيرها.

إلا أن الوساطة كنظام وتقنيات، تبقى بمثابة معطى جديد ضمن النسق المدرسي، مما يبقى من المحتمل إن لم نقل من الطبيعي أن تواجه بالرفض والمقاومة باعتبارها ممارسات جديدة وغير مألوفة. وتبين بعض التجارب السابقة، بأنه غالبا ما تواجه عملية إدخال الوساطة إلى المدارس، مقاومة على مستويات متعددة، وذلك نظرا لمجموعة من الاعتبارات من بينها :

- الوساطة هي ثقافة جديدة تتعارض والأساليب التقليدية المعمول بها لحد الآن في كثير من المؤسسات المدرسية.
- تتم مقاومة الوساطة لارتباطها بالخلافات والفكرة التي نحملها عن الخلاف وموقفنا منه، لما يتركه في الأذهان من إحساسات وتجارب سلبية إن لم تكن مؤلمة.
- قد تتم معارضة الوساطة من طرف الإدارة، حيث يتحفظ القيمون على المدرسة

خوفا على سمعتهم. وذلك حتى لا يقال بأن هذه المدرسة تعيش مشاكل لا تحصى إلى درجة استنجادها بالأخصائيين وبالوسطاء.

• قد تتم معارضة الوساطة من طرف المدرسين، خوفا من انفلات السلطة من أيديهم.

وبناء على ذلك، تفيد بعض التجارب السابقة بأن إدماج مشروع الوساطة ضمن أية مؤسسة تربوية تعليمية، يحتاج إلى إعداد دقيق واستراتيجية واضحة تمتد على مدى شهور، يمنح فيها الوقت للوقت حتى نصل إلى النتائج المتوخاة . وتحقيقا لذلك، يبقى من اللازم الانطلاق من عملية التحسيس والإعلام والإخبار والتعريف بالوساطة كمفهوم وكخطة عمل، مع التذكير بأنها لا تشكل بأي معنى من المعاني تعويضا للقوانين المدرسية أو تجاوز لها. ويتوقف كل مشروع للوساطة المدرسية عموما على مستويين أساسيين:

1 . **مستوى التوزيع الزمني :**

- الشهر الأول : ويتم تخصيصه للتحسيس والإعلام

- الشهر الثاني : اختيار الوسطاء وتهيئ المكان أو المقر المعين للوساطة

- الشهر الثالث/الرابع: تكوين الوسطاء، تعيين المنسق، وتنظيم قواعد العمل

- الشهر الخامس : نشر الإعلان ببداية خدمات الوساطة وشروع الوسطاء في العمل.

2 . **مستوى الإعداد والإنجاز :**

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

- يجب أن يشكل مشروع الوساطة «مشروع المدرسة»، (ينطلق من إيمان مختلف الفاعلين بهذا المشروع)

- يتعين إشراك جميع الفاعلين في بلورة المشروع بما في ذلك الآباء والمحيط المجاور

- الوعي بأن مشروع الوساطة يتطلب وقتا، تضامنا، وانخراطا لكافة الفاعلين

- الوعي بأن الانخراط والتهيئ قد يتطلبان وقتا طويلا (على الأقل 3 سنوات)

- الاهتمام بتعيين مكان أو مقر للوساطة، مع توفير مختلف المستلزمات اللوجستيكية (علما بأن

«المجال/ القاعة التي تمنح للوساطة في المؤسسة، سواء للتكوين أو للممارسة، تدل على المكانة

التي تحتلها الوساطة في المؤسسة).

- تكوين كل من الأساتذة والتلاميذ الراغبين في ممارسة دور الوسيط داخل مؤسساتهم

– إعداد البرامج والمضامين التعليمية للوساطة

– إنشاء الفريق وتكوين المجموعات (وهنا يتم الانطلاق من رغبة الأشخاص وانسجامهم وليس بناء

على اعتبارات السن أو الدور أو الوظيفة داخل المؤسسة)

– التفكير في سيرورات التقويم (ضرورة تدوين كل ما هو كمي / كيفي، ضمن سيرورة بناء المشروع)

– التفكير في عقد شراكات بين المؤسسة وأطراف خارج المؤسسة.

وتفيد بعض التجارب السابقة أيضا، سعي بعض المؤسسات قبل تأسيسها لمشروع الوساطة إلى إدراج بعض المواد المرتبطة بالوساطة كمفهوم وكتقنيات ضمن مقرراتها الدراسية، بالنسبة لمختلف الأسلاك، سعيا نحو ترسيخ الفهم بمعنى الوساطة والتحسيس بأهميتها على المستوى النظري قبل الإجرائي. ومن بين المعلومات والمعطيات المنهجية التي ينبغي تلقينها لأجل توضيح مفهوم الوساطة وتسهيل العمل بها نذكر ما يلي :

• التعريف بالخلافات، باعتبارها معطى طبيعي في حياة الإنسان، مع إبراز أهميتها في

• سيرورة التعلم.

• إكساب التلاميذ مهارات التواصل المفتوح مع تنبيههم إلى خطورة التطرف أو التعصب

• توضيح فكرة الاقتدار والدفع بالتلاميذ نحو المبادرة

• تعليم كيفية التعبير عن الانفعالات وتوضيحها

• بلورة القدرة على الإبداع، وتشجيع التلاميذ على تقديم اقتراحات لحل المشكلات

• المساهمة في خلق مناخ يسمح بالتعايش

• تعلم واستدماج تقنيات الوساطة (حوار/ انصات / تدبير الانفعالات...)

وكما سبقت الإشارة، فإن الوساطة المدرسية يمكن أن تكون عبارة عن خدمات تتم من طرف التلاميذ للتلاميذ وتلك ما يعرف بالوساطة بالقرين أوالنظير، كما يمكن أن تتم من طرف مختلف العاملين في المؤسسة والراغبين في ذلك. وفي كلتا الحالتين نحتاج إلى تكوين أولي لهؤلاء الوسطاء من لدن فريق من الأخصائيين من خارج المدرسة، الذين يساعدون أيضا في سيرورة التحسيس بأهمية الوساطة، من خلال عقدهم لجلسات مع الآباء والمدرسين والطاقم الإداري، حتى نضمن إرساء قواعد مشروع الوساطة وتحقيق استمراريته.

واستنادا إلى التجارب السابقة دائما، يمكننا القول بأن مدة التكوين قد تحتاج إلى عدد معين من الحصص التكوينية، يمكن توزيعها حسب إمكانات المؤسسة وظروفها.

كما يتعين مصاحبة هؤلاء الوسطاء الجدد من طرف الأخصائيين، لأجل تدعيم عملهم وتعميق المضامين المعرفية المكتسبة بخبرات إجرائية يومية لأطول مدة ممكنة سعيا نحو إنجاح المشروع.

كما تجدر الإشارة إلى ضرورة تناسب مشروع الوساطة وخصوصيات بعض المؤسسات من جهة، وتعدد أدوار المدرسة وتداخلها من جهة ثانية. إلا أنه مهما كانت طبيعة هذه الخصوصيات، فإن ذلك لا ينبغي أن يلغي جوهر مشروع الوساطة باعتباره «خدمة منفتحة»، قابلة للتجديد والتنقيح والمساءلة بشكل مستمر، تلبية لحاجيات المؤسسة وما يمكن أن يطرأ عليها من مستجدات أو أحداث.

ولقد قدم Sheppard[4] سنة1991، نموذجا لبعض الخطوات التي يمكن اعتمادها لتطبيق الوساطة وهي كالآتي :

1 . مرحلة التعريف : حيث يتم تقديم الخلاف وتوضيحه من لدن كلا الطرفين

2 . مرحلة الحوار : يتم توضيح الخلاف من وجهة نظر كل من الطرفين (تقديم المعلومات/

الحجج / المبررات) التي يتوفر عليها كل طرف تجاه الطرف الثاني، مع فسح المجال لكل طرف

بتوضيح وجهة نظره كما يوضح الحل الذي يقترحه.

3 . مرحلة اختيار البدائل : وهنا يتم تصنيف المعلومات للبحث عن البدائل لحل الخلاف، لكي

يبدأ الفرز، الذي على أساسه يتم اختيار الأفكار التي يمكن أن ترضي الطرفين.

4 . مرحلة التوافق : حيث يتم توافق الطرفين واتفاقهما بخصوص قرار معين، أو اقتراحهما لبدائل معينة.

أما Goffman .E [5] ، فيقسم سيرورة الوساطة إلى مرحلتين أساسيتين:

- مرحلة الفصلPhase de séparation :وتقوم على أساس موضعة موقف كل من الطرفين وتمكينه من التعبير عن موقفه.

- مرحلة إعادة البناء Reconstruction: إنها مرحلة ترميم التبادل وإعادة بنائه وإصلاحه مع

السعي نحو البحث عن الحل أو الاتفاق الذي من شأنه أن يرضي الطرفين.

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

واقع الوساطة المدرسية في مؤسساتنا:

استنادا إلى هذه المقتضيات التي تمثل شروطا أساسية لمشروع الوساطة المدرسية، نتساءل عن ظروف الوساطة المدرسية في مؤسساتنا، من خلال الوقوف على بعض النماذج العينية التي تظن بأنها تمارس الوساطة. فكما سبقت الإشارة، وفي ظل ما تعيشه أغلب المؤسسات التعليمية من صراعات، قام بعض الفاعلين التربويين الغيورين على تربية وتعليم الناشئة باجتهادات شخصية، للتخفيف من بعض الظواهر السلبية التي تزداد تفاقما والتي نذكر من بينها :

- التسرب، التغيب، الهدر المدرسي
- العنف المدرسي
- مطالبة التلاميذ بأنماط جديدة من الحقوق
- شيوع الصراعات المابين شخصية على مستويات أفقية وعمودية

ولعل ما يميز هذه المبادرات التي يقوم بها هؤلاء الفاعلين التربويين لأجل إصلاح الأوضاع وتدبير الخلافات أو السعي نحو التخفيف من حدتها، هو توفرهم على ما يمكن أن نسميه أو ننعته «بالنية الحسنة» أو الرغبة في إصلاح الوضع، إلا أن هذه الممارسات كثيرا ما تبقى بمثابة :

• تدخلات بمبادرات شخصية
• تدخلات تفتقد إلى المهنية
• تدخلات غالبا ما تميل نحو التقليص من حجم المشكلة، وتبسيط درجة وحجم الخلاف
• تدخلات غالبا ما تتبنى اعتماد تقنيات الصلح استنادا إلى تراتبية من نوع ما. (مثلا التراتبية القائمة على أساس السن، والتي تقتضي من الصغير أن يتنازل أو يعتذر للكبير،أو التراتبية القائمة على الأدوار والأوضاع، حيث يتعين على التلميذ أن يعتذر للمدرس وهكذا).

وكما سبقت الإشارة، فسعيا نحو تدعيم هذه المبادرات، قامت بعض الأكاديميات بالبحث عن استراتيجيات مساعدة للحد من مختلف التوترات التي تعرفها المدرسة، من بينها تبني مشروع الوساطة المدرسية، وإنشاء خلايا داخل المدرسة (فضاءات الإنصات) من أجل تدعيم التلاميذ اجتماعيا، بيداغوجيا ونفسيا. إلا أنه سواء تعلق الأمر بمبادرات الفاعلين من داخل المؤسسة، أو تعلق الأمر بالمشاريع التي تبنتها بعض الأكاديميات بخصوص مشروع الوساطة، يمكننا تسجيل بعض الملاحظات التي نلمس من خلالها وجود بعض الثغرات سواء على المستوى النظري أوالتطبيقي.

1 . على المستوى النظري :

- نتبين بأننا لازلنا في حاجة إلى إطار نظري واضح، يساعد على فهم معنى الوساطة المدرسية وشروطها.

- نتبين وجود نوع من الالتباس والخلط ما بين خلايا الانصات والوساطة.

- هناك غياب لوجود متخصصين في الوساطة، وبالتالي عدم وضوح أهمية وخصوصية دور الوسيط وحدوده.

- غياب المؤلفات أو حتى بعض الوثائق حول مفهوم الوساطة.

- التكوينات التي تم إجراؤها، تبقى غير كافية سواء على مستوى العدد أو التوزيع.

- أغلب هذه التكوينات إن لم نقل كلها، لم تكن متبوعة بتقييمات أو مرافقة.

2 . **على المستوى الإجرائي :**

- نتبين بأن مشاريع الوساطة عمت بعض المؤسسات دون أخرى، مع انعدام وجود أية تفسيرات تبين معايير اختيار هذه المؤسسات.

- نتبين بأن أغلب مشاريع الوساطة تم الشروع فيها من طرف الفاعلين التربويين أو بتعاون مع بعض الجمعيات دون المرور بعملية التحسيس الكافية. وذلك علما بأن التحسيس شرط أساسي، يجب أن يتم على مستويات متعددة ولمدة طويلة استنادا إلى مقاربة بيداغوجية تشمل مختلف الفاعلين مع إشراك الآباء والمحيط الخارجي.

- نتبين بأن نسبة هامة من مشاريع الوساطة المنجزة في هذه المؤسسات التعليمية، قد تمت بمبادرة من طرف جمعيات تتبنى هذا المشروع، وتقوم بإنجازه في مدرسة معينة. وبناء على ذلك فإنها غالبا ما تكتفي بالتنسيق مع الإدارة، التي تقوم بتعيين مدرس أو إداري يقوم بمهمة التنسيق مع الجمعية في غياب كافة الفاعلين الآخرين. كما أن هذه الجمعيات، غالبا ما نجدها تبث وتقرر وتستدعي الخبراء في غياب أدنى تعاون مع المدرسين أو الاستشارة معهم. علما بأنه من شروط نجاح سيرورة الوساطة، وهو أن تمثل «مشروعا للمؤسسة». والمقصود بذلك، ضرورة انطلاق مشروع الوساطة من داخل المؤسسة، أي باقتراح وتشاور مع مختلف الفاعلين من مدرسين وتلاميذ وآباء وطاقم إداري. وذلك حتى ندفع بكل هؤلاء نحو تبني هذا المشروع والالتزام به، ويتم في المقابل القضاء على أي إدراك للوساطة كمشروع دخيل على المؤسسة، يخدم مصالح جهة معينة مهما كان شأنها.

- سواء تعلق الأمر بمبادرة من المؤسسة أو بشراكة مع جمعية، فغالبا ما تسند المهام إلى أستاذ أو إداري، يتحمل عبء ذلك لوحده وكأن الأمر يتعلق بمشروع شخصي. مما يجعله في عزلة عن باقي الفاعلين الآخرين، عاجز عن طلب المساعدة من زملائه، لأنه سوف يواجه بعبارة «انه هو الذي أراد أن يتطوع، وبالتالي فعليه أن يدبر أمره لوحده»، وكأنه يعاقب على اجتهاده ومبادرته.

- إسناد مشروع الوساطة للمدرسين أو للإداريين في ظل ما يعيشونه من إكراهات بفعل الاكتظاظ، كثرة ساعات العمل، ضعف أو انعدام التحفيز المادي والمعنوي ...الخ، معطيات يبقى من الصعب أن تساعد على إنجاح مشروع الوساطة لما يتطلبه من تفرغ على المستوى المادي والتقني.

- لكل مدرسة بعض الخصوصيات، مما يقتضي اختيارها لنوع معين من الوساطة دون غيرها. وهنا نتساءل هل تمت مراعاة هذه الخصوصيات عند عملية التكوين، سواء على مستوى مضامين المعرفية أو على مستوى اختيار الأطراف التي تلقت هذه التكوينات.

- أغلب مشاريع الوساطة المعتمدة في هذه المؤسسات، لا تخضع لأي تقييم أو تتبع. في حين أن مشروع الوساطة كأي مشروع آخر، يحتاج إلى تتبع وتقييم لأجل مساعدة هؤلاء الوسطاء الجدد على أدائهم لمهامهم وتمكنهم من الاستجابة للحاجيات المتجددة.

- أغلب المشاريع تمت بمبادرة من بعض المدرسين، في غياب وجود متخصصين في مجال الوساطة.

- الحاجة إلى وجود متخصصين، تقتضي الحاجة إلى توفير الإطار القانوني لهؤلاء الأخصائيين.

- نلمس في بعض هذه المؤسسات غياب وجود مقر «للوساطة»، أو تخصيص قاعة هامشية لذلك في حين أن «تعيين قاعة» للوساطة يمثل في حد ذاته «تربية» ووسيلة وقائية تعلن بأن الصراعات والخلافات داخل المؤسسة أمر وارد، وبأن تدبيره يبقى واردا أيضا. مما يشجع على تقبل الناشئة لمشروع الوساطة كسيرورة طبيعية لتجاوز الخلاف. الشيء الذي من شأنه أن يساهم أيضا في فهم التلاميذ لخصوصية الوساطة كسيرورة تربوية وكنمط جديد من العلاقات، وليست كمجرد تقنية لحل النزاعات. مما يساهم في الدفع بالتلميذ نحو مراجعته لأخطائه واستفادته منها، كما تعلمه تقنيات الانصات والحوار ومساهمته في البحث عن الحل.

استنادا إلى هذه الملاحظات، نلمس بأنه لإنجاز مشروع الوساطة المدرسية، يبقى من اللازم توفير مجموعة من الشروط من بينها :

- بلورة وحصر المقومات الأساسية لإنجاز نظام الوساطة، ضمن مشروع متكامل تقدمه مؤسسة
أو مجموعة من المؤسسات المترابطة (إعدادي/ ثانوي)

- عقد شراكات مع فاعلين من خارج المؤسسة : الأخصائيين/ العاملين في قطاع الصحة/ الآباء

- توفير الخبراء والمتخصصين في مجال الوساطة

- تأهيل المتدخلين وتكوين مختلف الفاعلين

- تخصيص الوقت الكافي للتحسيس بأهمية المشروع (3سنوات على الأقل)
- تعيين زمن الانطلاق
- إحداث آليات التتبع والتقييم
- إصدار نص قانوني يحدد مقتضيات تفعيل نظام الوساطة المدرسية وأدوار المتدخلين في المجال.
- توفير الموارد المالية والوجستيكية الضرورية لإنجاز هذا المشروع.

وختاما نذكر بأن أن الحقل المدرسي، هو حقل مؤهل بطبيعته لبروز الخلافات المابين شخصية، هذه الخلافات التي يتعين أن يتم التعامل معها كشيء طبيعي، تهيء الناشئة لمواجهة تعقيدات الحياة وصعوباتها. وحتى تتمكن المدرسة من النجاح في مهمتها، فإنه يبقى من اللازم أن تمكن سائر المتعلمين على اختلاف بنياتهم العقلية والنفسية واختلاف انتماءاتهم السوسيواقتصادية من استيعاب الخلافات وحسن تدبيرها، فتصب اهتمامها على تمكين الناشئة من تعلم :

كيف يمكن أن نتعلم

- كيف نحول تعلماتنا إلى سلوكات وممارسات
- كيف نستثمر تعلماتنا في تفاعلنا مع الآخر.

فإذا كانت الوظيفة التربوية للمدرسة تقتضي تمكين الطفل من المعرفة لكي يحقق اندماجه في المجتمع، فعلينا أن نتساءل هل يمكن أن نحقق الاندماج في غياب اهتمامنا بالجوانب العاطفية للناشئة ؟ إلى أي حد نمكنهم من الاندماج في غياب اهتمامنا بتعليمهم كيفية تدبير العلاقات وحل الخلافات ؟

هنا تبرز أهمية الوساطة المدرسية كسيرورة سيكواجتماعية، وتقنية تواصلية ذات أبعاد اجتماعية حقوقية، وأبعاد عاطفية وجدانية تسعى إلى تكميل مهام المدرسة، لكي تمنح الناشئة إمكانيات تجعل منهم أشخاص فاعلون مبادرون قادرون على الاندماج ضمن عالم المعرفة المعاصر، كما تمنحهم الحق في إبداء رأيهم لحل مشاكلهم بكيفية تلاؤم متطلبات عصرهم بعيدا عن وصاية الراشدين.

المراجع :

- M.Carmen Boqué Torremorell, Tiempo de mediacion, Ceac, Barcelona, 2005.

- M.Carmen Boqué Torremorell, Guia de mediación escolar, Barcelona, 2002.

- Raul de Diego Vallejo et Carlos Guillén Gestoso, Mediacion procesos, tacticas y tecnicas. PIRAMIDE, Madrid, 2006.

- Mara Selvini Palazzoli et autres, Dans les coulisses de l'organisation, Ed ESF, paris.

- J.P Bouafe – Schmitt, Les médiations

scolaires, Groupe d'études Médiation, Modys – CNRS, Université Lyon 2.

- تربوي» : مواصفات وكفايات العاملين في مجال الوساطة التربوية، «موقع التربية نت 10 / 12 / 2010

- رشيد بن بيه، الوساطة التربوية: المفهوم، الأدوار وآليات التأسيس بالمدرسة المغربية، جريدة الاتحاد الاشتراكي، 02 / 12 / 2010.

- حسن فراج، مراكز الاستماع والوساطة المدرسية، لجعل المتعلم في قلب الاهتمام والتفكير والعمل التربوي/ جهة مراكش تنسيفت الحوز. 14 فبراير 2012 .

com.blogspot.Moustajadat

- مراكز الاستماع والوساطة المدرسية ودمقرطة العقد التربوي، ma. Tanmia 2011

- عبد الملك يشو، العرائش : تأسيس مركز الاستماع والوساطة التربوية، 27 فبراير 2012 ، على موقع مغرب بريس.

المراجع والهوامش:

1 - Raul de Diego Vallejo et Carlos Guillén Gestoso, Mediacion procesos , tacticas y tecnicas. PIRAMIDE, Madrid? 2006, P.19.

2 - M.Carmen Boqué Torremorell, Tiempo de mediacion, ceac, Barcelona, 2005, P. 21.

3 - M. Care Boqué Torremorell, Guia de mediacion escolar, OCTAEDRO, Barcelona, 2002, P.32.

4 - Raul de Diego Vallejo et Carlos Guillén Gestoso, Op.Cit, P.64.

5 - M.Carmen Boqué Torremorell, Guia de mediacion escolar, Op.Cit, P. 75.