وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي مرسلي عبد الله – تيبازة

معهد العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

السنة الأولى ماستر تخصص علم النفس المدرسي

الأستاذ: دريسي سليم

الإجابة النموذجية لمقياس الوساطة المدرسية

– الجواب الأول (2.5 ن):

– الحالات التي لا تستخدم فيها تقنية الوساطة المدرسية:

1 – عندما يكون طرفا النزاع قد توجها إلى المسار الإداري وحسم أمر الخلاف هناك.

2 – عندما ترتكب أعمال عنف جسدي، أو يحدث اعتداء جنسي، أو تهديد بأدوات حادة.

3 – عندما يرفض أحد أطراف النزاع مسار الوساطة المدرسية.

– الجواب الثاني (3.5 ن):

– الخطوة الثالثة "خلفية النزاع":

تهدف هذه الخطوة لصيانة العلاقة بين طرفي النزاع، حيث أن قبول طرفي النزاع بعملية الوساطة برغبة حرة يعني أن كل طرف معني بالآخر وبإصلاح العلاقة وتحسين مهارات الاتصال والتواصل معه، ويتطلب الأمر من الوسطاء لكي يتم إصلاح العلاقة بصورة صحيحة التعمق في جوانب النزاع غير المرئية وطرح الكثير من الأسئلة المفتوحة التي تحلل النزاع بغية أن يستطيع كل طرف من أطراف النزاع فهم ذاته بشكل أكبر وإجراء عمليات من التأمل الذاتي.

- الجواب الثالث (4.5 ن):

- المبادئ التي ينطلق منها الوسيط عند مباشرته لتقنية الوساطة المدرسية:

- السعي إلى خلق أجواء تفاعلية تقوم على أساس التكافؤ "أنا رابح وأنت رابح".

- عدم السماح بأن ينتهي الخلاف بين الأطراف المتنازعة في صيغة "رابح وخاسر".

- التنبيه إلى أن التفاوض يتعارض مع فرض أحد الأطراف لمواقفه الشخصية على الآخر، وأن التفاوض لا يعني الخضوع والمسايرة.

- التنبيه بأن المسايرة أو التنازل لا تعني بالضرورة الخسارة.

- التنبيه إلى أهمية إدراك الخلاف كسيرورة طبيعية بناءة وليس كمعطى سلبي.

- تزكية الوعي لدى كل من الطرفين 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.

- الجواب الرابع (4.5 ن):

- شرح المهارات الثلاث الواجب توافرها لدى الوسيط المدرسي:

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

2 - مهارة طرح الأسئلة: وتضم طرح أسئلة مفتوحة تساعد الأطراف على الإسهاب في الحديث نحو أسئلة كيف؟ وماذا؟، والابتعاد عن الأسئلة المغلقة التي تقتصر إجابتها على نعم أو لا، والموازنة بين الأسئلة التي تركز على الفكر والأسئلة التي تركز على المشاعر، والابتعاد عن الأسئلة التي تشعر

المتلقي باللوم أو تأنيب الضمير، والتركيز على طرح أسئلة تحفز تنفيذ عمليات التأمل الذاتي، وطرح أسئلة تركز على الحقائق والحاضر والمستقبل.

3 – مهارة التغذية الراجعة وإعادة الصياغة والتلخيص: وتضم تحديد النقاط الجوهرية والنقاط الثانوية، والتركيز على الجوهرية منها وعكسها لأطراف النزاع، وتوضيح وجهات النظر، وتلخيص موضوع النزاع من حيث نقاط الالتقاء ونقاط الاختلاف.

– الجواب الخامس (5 ن):

– ذكر وشرح آخر خمس مراحل للوساطة المدرسية:

8 – كشف المصالح الخفية للأطراف المتنازعة: تحديد المصالح الأساسية والإجرائية والنفسية للأطراف، مع إطلاعهم على مصالح بعضهم البعض.

9 – إيجاد خيارات للتسوية: تعميق الوعي لدى الأطراف حول الحاجة إلى خيارات متعددة مع إيجاد خيارات باستخدام مساومات مبنية على المواقف أو على المصالح.

10 – تقييم خيارات التسوية: مراجعة مصالح الأطراف، وتقييم كيفية إرضاء مصالح الأطراف من خلال التسويات المتوفرة، مع تقييم تكاليف ومنافع الخيارات المطروحة.

11 – المساومة الأخيرة: التوصل إلى اتفاق عبر تغيير المواقف تدريجيا، أو القفز إلى تحقيق التسوية، أو تطوير معادلة تلقى إجماعا في الرأي، أو عبر توظيف آليات إجرائية للوصول إلى اتفاق ملموس.

12 – إنجاز التسوية الرسمية: تحديد خطوات إجرائية لتطبيق الاتفاقية موضع التنفيذ، مع اتخاذ إجراءات للتقييم والمراقبة، ثم صياغة اتفاق التسوية مع وضع آلية للالتزام والتنفيذ.