الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم علم النفس

دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في استخدام تقنية الوساطة المدرسية للتخفيف من العنف المدرسي في الطور الثانوي

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماسترفي علم النفس المدرسي

إعداد:
بدر الدين بولبازين

إشراف:
د. مشطرحسين

لجنة المناقشة:

الأستاذ(ة)	الدرجة العلمية	الصفة
دشاش نادية	أستاذ محاضرأ	رئيسا
مشطرحسين	أستاذ محاضرأ	مشرفا، مقررا
بورصاص فاطمة الزهراء	أستاذ محاضرب	ممتحنا

السنة الجامعية: 2019- 2020

بسم الله الرحمان الرحيم

لاَ يُكَلِّفُ اللّهُ نَفْساً إِلاَّ وُسْعَهَا لَهَا مَا
كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لاَ تُؤَاخِذْنَا
إِن نَّسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلاَ تَحْمِلْ عَلَيْنَا
إِصْراً كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِنَا
رَبَّنَا وَلاَ تُحَمِّلْنَا مَا لاَ طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ
عَنَّا وَاغْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَا أَنتَ مَوْلاَنَا
فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ(286)

سورة البقرة

إهداء

أتشرف بإهداء هذا الجهد العلمي لوالدي الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما، والذين شجعاني على مواصلة مسيرتي العلمية.

أبي العزيز الذي ساعدني منذ الصغر في كل أمور حياتي، ووقف معي ساعة بساعة ولحظة بلحظة بجهده وحكمته وعلمه وخبرته لإتمام هذه المذكرة.

أمي الحبيبة التي كانت سندا لي طيلة إنجازي لهذا العمل، ببركة دعائها الذي يفتح به الله أبواب الخير والتوفيق والنجاح...

كما أهدي هذا الجهد العلمي المتواضع إلى زوجتي الفاضلة التي كانت لي سندا وعونا بنصائحها ودعمها.

كما أهديه الى أختي الغالية حنان التي كانت ومازالت ذلك النبع الذي يفيض علما وأخلاقا.

وكل أخوتي سفيان ومحسن وعصام، وأختي الغالية يسرى الشمعة التي تنير بيتنا، حفظهم الله جميعا وجعلهم ذخرا ومشعلا لوطننا الغالي إن شاء الله.

بدرالدين بولبازـــن

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

مع إتمام هذه المذكرة لا يسعنا إلا أن نشكر الله عز وجل ونحمده، الذي أنعم علينا بنعمة العقل، وأرشدنا لطريق العلم والمعرفة، ومنحنا قوة المثابرة وعزيمة النجاح وأمدنا بعونه وتوفيقه لإتمام هذه المذكرة التي لطالما كانت حلما وأملا لي...

كما أتقدم بخالص عبارات الشكر والتقدير والامتنان للمشرف الدكتور "مشطر حسين" لما قدمه لي من رعاية متواصلة وتشجيع صادق من خلال توجيهاته وإرشاداته ونصائحه القيمة، التي أنارت لي الطريق وشجعتني على البحث والاطلاع، حتى تم إنجاز هذه المذكرة المتواضعة، فلك مني الثناء والتقدير، وأدامك الله عز وجل نبعا يفيض بالعلم والعطاء.

كما أتوجه بالشكر والعرفان إلى كل من ساعدني ومد يد العون لي، وساهم في تيسير طريقي للبحث والدراسة.

كما أتقدم بعظيم الشكر والفضل والعرفان لأعضاء لجنة المناقشة، ولهم مني فائق التقدير والاحترام.

المحتويـــــات

الموضـــــــــوع	الصفحة
إهـــداء	
شكر وتقدير	
المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
ملخص الدراسة بالعربية	
ملخص الدراسة بالإنجليزية	
مقدمـــــــــة	2-1
أولا: الجانـــــــــب النظـــــــــري	
الفصل الأول: التعريف بموضوع البحث ومشكلته:	
1- الإطار المفهمي للدراسة.	5
1-1-إشكالية الدراسة.	5
1-2- فرضيات الدراسة.	8
1-3-أهمية الدراسة.	9
1-4-أهداف الدراسة.	12
1-5- أسباب إختيار الموضوع	13
1-6- المفاهيم المرتبطة بالدراسة.	14
2- المقاربات النظرية المفسرة لموضوع الدراسة	22
2-1- النظريات المفسرة للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني	22
2-2-النظريات المفسرة للوساطة المدرسية	23
2-3-النظريات المفسرة للعنف المدرسي	24
3- الدراسات السابقة	25

المحتويـــــات

الفصل الثاني: مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.	
تمهيـــــــد	
1- أهمية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.	**32**
2- أهداف التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.	**34**
3- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.	**36**
4- مراحل العملية الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد أثناء حل المشكلات.	**40**
5- الصعوبات التي يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد كوسيط أثناء حل المشكلات.	**41**
خلاصـــــة	**44**
الفصل الثالث: الوساطة المدرسية.	
تمهيـــــــد	
1-أهمية الوساطة المدرسية.	**46**
2- أهداف الوساطة المدرسية.	**47**
3- خصائص الوساطة المدرسية.	**48**
4- مبادئ وركائز عملية الوساطة المدرسية.	**49**
5- شروط نجاح عملية الوساطة المدرسية.	**50**
6- المعوقات التي تعترض تحقيق الوساطة المدرسية.	**51**
خلاصـــــة	**51**
الفصل الرابع: العنف المدرسي.	
تمهيـــــــد	
1- خصائص العنف المدرسي.	**53**
2- أشكال العنف المدرسي.	**54**
3- العوامل المؤدية إلى العنف المدرسي.	**57**
4 - آثار العنف في الوسط المدرسي.	**59**

5- استراتيجيات مواجهة العنف المدرسي.	60
خلاصـــــة	62
ثانيا: الجانـــــــــب الميدانـــــــــي	
الفصل الخامس: تحليل بيانات ونتائج الدراسة	
تمهيـــــــد	
1- الإجراءات المنهجية للدراسة الأساسية	65
1-1- منهج الدراسة	65
1-2- مجالات الدراسة الميدانية	66
1-3- أدوات جمع البيانات	68
2- الإجراءات المنهجية للدراسة الإستطلاعية	70
2-1- مجالات الدراسة الإستطلاعية	70
2-2- الأساليب الإحصائية لمعالجة بيانات الدراسة الإستطلاعية	70
2-3- عينة الدراسة الإستطلاعية	70
3- عرض بيانات ونتائج الدراسة الإستطلاعية وتحليلها	
3-1- تحليل وتفسير بيانات الدراسة الاستطلاعية	74
3-2-مناقشة نتائج الدراسة الإستطلاعية	80
خلاصـــة	83
خاتمـــة	84
قائمة المصادروالمراجع	87
الملاحـــق	94

فهـرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	النظريات المفسرة للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني	22
02	النظريات المفسرة للوساطة المدرسية	23
03	النظريات المفسرة للعنف المدرسي	24
04	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	71
05	توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية	72
06	توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي	73
07	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	73
08	معنى الوساطة المدرسية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد	74
09	أهم السلوكات العنيفة التي يصادفها مستشاري التوجيه والإرشاد بثانوياتهم	75
10	أهم العوامل المؤدية للعنف المدرسي حسب رأي مستشاري التوجيه والإرشاد	76
11	أهم الأساليب التي يستخدمها مستشاري التوجيه والإرشاد لحل مشكلات العنف	77
12	وضعيات تدخل مستشاري التوجيه والإرشاد باستخدام تقنية الوساطة لحل النزاع	78
13	أهم الصعوبات التي تعيق مستشاري التوجيه والإرشاد في استخدام تقنية الوساطة بنجاح	79

فهـرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تطور الإهتمام بالبحث عن موضوع الوساطة المدرسية عالميا مابين سنوات [2015-2020].	10
02	توزيع عدد البحث عن موضوع الوساطة المدرسية في بعض دول العالم.	11
03	تطور الإهتمام بالبحث عن موضوع الوساطة المدرسية في الجزائر خلال السنوات ما بين [2015-2020].	11
04	توزيع الولايات الجزائرية الأكثر إهتماما بموضوع الوساطة المدرسية في السنوات الخمس الأخيرة [2015-2020].	12
05	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة العينة حسب الجنس	71
06	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية	72
07	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي	73
08	دائرة نسبية لتوزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	73
09	أعمدة بيانية لتوزيع تكرارات العوامل المؤدية للعنف المدرسي حسب مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.	76
10	أعمدة بيانية لتوزيع تكرارات وضعيات تدخل مستشار التوجيه والارشاد بإستخدام الوساطة المدرسية.	78

ملخــص الدراســة

ملخص الدراسة:

إن تعدد أشكال العنف المدرسي وانتشاره بصفة كبيرة داخل المدارس الجزائرية وخاصة في الطور الثانوي، جعل من التلاميذ والأساتذة ومختلف الفاعلين فيها رهينا لآثاره الوخيمة. وهو ما استدعى من وزارة التربية الوطنية التصدي و مواجهة العنف الذي تزداد حدته في الوسط المدرسي، من خلال إستحداث العديد من الآليات، والتي يعتبر دور مستشار التوجيه المدرسي والمهني فيها أساسيا، لما يتميز به من مؤهلات تساعده في العملية الإرشادية وحتى أداء الوساطة المدرسية للتخفيف من وطأة آثار العنف المدرسي والوصول إلى مناخ مدرسي آمن.

و سنحاول في هذه الدراسة الموسومة " دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في استخدام تقنية الوساطة المدرسية للتخفيف من العنف المدرسي في الطور الثانوي"، حيث أخذنا شريحة من مستشاري التوجيه والإرشاد كعينة للدراسة من ثانويات ولاية قالمة، قوامها (42 مستشارا)، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي، واستخدام المقابلة مع بعض المستشارين لجمع البيانات والمعلومات وخلصنا في الأخير إلى بعض التوصيات.

الكلمات المفتاحية: مستشار التوجيه والإرشاد – العنف المدرسي- الوساطة المدرسية.

Abstract:

The multiplicity of forms of school violence and its widespread prevalence within Algerian schools, particularly in secondary schools, has made pupils, teachers and Administrative staff to its serious consequences. This has called for the Ministry of National Education to address the violence that is increasing in the school environment, through the development of many mechanisms, in which the role of the School guidance and counseling advisor is essential, because of its qualifications to assist in the counselling process and even the performance of school mediation to reduce the the effects of school violence and reach a safe school environment.

We will try to know in this study about the role of the School guidance and counseling adviser by using school mediation to reduce violence in secondary schools. We took a segment of the guidance counselors as a sample of the study from some of the secondary schools of Guelma State, consisting of 42 adviser The descriptive approach was based on the use of the survey to collect data and information and we came up with some recommendations.

Key Words: School guidance and counseling advisor -School violence - School mediation.

مقدمة

مقدمة:

نعيش اليوم في ظل تغيرات متسارعة، أدت إلى إحداث تغيرات في مختلف جوانب الحياة، ولعل أهم التغيرات والتحولات حدثت في مجال التنشئة الإجتماعية، وخاصة في وظائف مؤسساتها المتعددة، ومن اهمها المدرسة، نظرا لما تقوم به من بناء لشخصية الفرد من الناحية التربوية والتعليمية، ليصبح قادرا على التعايش والتكيف مع محيطه.

وقد عرفت المدرسة الجزائرية ظهور سلوكات ومشكلات عديدة، أثرت سلبا على مردودها، وأصبحت تؤرق مختلف الفاعلين التربويين، ولعل أهم الظواهر المستفحلة ظاهرة العنف المدرسي، والتي أخذت منحى خطير في تهديد الروابط والعلاقات داخل النسيج المدرسي، وأضحت لغة التواصل بين التلاميذ وأساتذتهم وبين مختلف الأفراد داخل الوسط المدرسي.

فالعنف المدرسي قد يؤثر بشكل مباشر على تحصيل التلاميذ، مما يؤدي إلى ضعف مردودية المؤسسة التربوية، وإحداث إختلال في توازن النظام الداخلي للمؤسسة، وخاصة في الطور الثانوي أين يعرف تزايدا ملحوظا في معدلات العنف، وهذا قد يعزى لطبيعة المرحلة العمرية وخصوصيتها. وهنا بادرت وزارة التربية الوطنية لتدارك الخلل والتصدي لهذه الظاهرة الخطيرة، من خلال استحداث خلايا إصغاء ومتابعة في الثانويات لرصد وتتبع وتخفيف أثر العنف المدرسي، وكذا تفعيل دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني فيها بحكم قربه من التلاميذ وطبيعة علاقته معهم، فجاءت الوساطة المدرسية كأهم الآليات في تخفيف العنف في الوسط المدرسي، والتصدي للسلوكات العدوانية .

ومن خلال ما سبق، نسعى في هذه الدراسة التعرف على أهم الأسباب المؤدية لتفشي ظاهرة العنف المدرسي، والآثار الناجمة عنه على مردود التلميذ والأساتذة والمؤسسة التربوية. كما نسعى للتعرف على تقنية الوساطة المدرسية كآلية لتخفيف العنف في الطور الثانوي ضمن خلايا الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية، ودور مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني فيها، ونتطرق لأهم العراقيل التي تواجه تطبيق هذه الآلية. وللإجابة على هذه التساؤلات قسمنا الدراسة في الجانب النظري والميداني كالآتي :

في **الجانب النظري** يضم أربعة فصول كما يلي:

الفصل الأول: ويخص التعريف بموضوع البحث ومشكلته، حيث تناولنا أولا الإطار المفهمي للدراسة والذي يتضمن إشكالية الدراسة، وأهم الفرضيات، وكذا أهمية الدراسة و أهدافها، كما تطرقنا إلى أسباب إختيار الموضوع،

والمفاهيم المرتبطة بالدراسة. ثانيا كان عرضنا لأهم المقاربات النظرية المفسرة لموضوع الدراسة وأهم الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تناول موضوع مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، فأولا عرضنا أهمية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، ثم أهم أهداف التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وتطرقنا إلى مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وعرضا لأهم مراحل العملية الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد أثناء حل المشكلات، والصعوبات التي يواجهها.

الفصل الثالث: تناول موضوع الوساطة المدرسية، من حيث أهميتها، وأهدافها، وأهم الخصائص التي تميز الوساطة المدرسية، مع عرض لمبادئها والركائز التي تقوم عليها عملية الوساطة المدرسية، بجانب ذكر لشروط نجاحها وأهم المعوقات التي تعترض تحقيق الوساطة المدرسية.

الفصل الرابع: تناولنا العنف المدرسي، من حيث خصائص العنف المدرسي، ومختلف أشكاله وأهم العوامل المؤدية إلى العنف في الوسط المدرسي مع ذكر لمختلف تأثيراته التي تهدد أمن المدارس، مع عرض لسبل واستراتيجيات مواجهة العنف المدرسي.

وقد تم التطرق في **الجانب الميداني** إلى:

الفصل الخامس: تعرضنا فيه للإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، من حيث عرض المنهج المتبع للدراسة وأهم أدوات جمع البيانات، مع تحديد مجالات الدراسة، ثم التطرق للإجراءات المنهجية للدراسة الإستطلاعية ، من حيث مجالاتها وعينتها والأساليب الاحصائية للمعالجة بياناتها، ثم عرض بيانات الدراسة الاستطلاعية وتحليل ومناقشة نتائجها في ضوء الدراسات السابقة.

الجانب النظري

الفصل الأول: التعريف بموضوع البحث ومشكلته:

1- الإطار المفهمي للدراسة.

1-1- إشكالية الدراسة.

1-2- فرضيات الدراسة.

1-3-أهمية الدراسة

1-4- أهداف الدراسة

1-5- أسباب إختيار الموضوع

1-6- المفاهيم المرتبطة بالدراسة.

2- المقاربات النظرية المفسرة لموضوع الداسة

2-1- النظريات المفسرة للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

2-2-النظريات المفسرة للوساطة المدرسية

2-3-النظريات المفسرة للعنف المدرسي

3-الدراسات السابقة

1- الإطار المفهمي للدراسة:

1-1-إشكالية الدراسة:

تحتل تنشئة الفرد وتعليمه أهمية كبيرة لدى عدة مؤسسات اجتماعية : الاسرة، المدرسة ...وغيرها، غير أن أداء هذه المهمة أصبح أمرا صعبا ومعقدا في ظل التطورات المتسارعة في شتى مجالات الحياة.

وتعد المؤسسات التربوية الركيزة الثانية بعد الأسرة التي تربي الأجيال وتسعى إلى تطوير مهاراتهم وإكسابهم مختلف القيم الدينية والأخلاقية، بلوغا إلى تنشئة الفرد تنشئة سليمة لكي يصبح عنصرا فعالا في مجتمعه، فالتسارع الذي يعرفه العالم اليوم كان له تأثيراته على مؤسساتنا التربوية بلمسة إيجابية جعلت من العملية التربوية مواكبة للنظرة الحديثة بأن المتعلم محور العملية التعليمية التعلمية، وصولا لخلق بيئة تعليمية محفزة لدافعية التعلم وتنمية مهارات التفكير العلمي والابداعي للتلميذ وزيادة تحصيله الدراسي.

غير أن التطورات المتسارعة في مختلف ميادين الحياة ساهمت في ضعف قدرة الكثير من المجتمعات على مواكبتها، وأدت إلى قصور دور مؤسسات التنشئة في إعداد الفرد وإبعادها عن هدفها الأساسي وهو اكتساب الفرد شخصية في المجتمع ، لمساعدته على تنمية سلوكه الاجتماعي الذي يضمن له القدرة على الاستجابة للآخرين وإدراك أهمية المسؤولية الاجتماعية وبذلك يتحقق قدر مناسب لدى الفرد من التجاوب الاجتماعي النفسي **(مسعودي، 2017، ص4).**

ولعل أهم هذه التأثيرات السلبية بروز العديد من المشكلات السلوكية، التي أدت إلى خلق جو من الفوضى والارتباك والتوتر الانفعالي داخل مؤسساتنا التربوية، كلها ساهمت في إنتشار ظاهرة العنف داخل المحيط المدرسي. ما نتج عنه انخفاض مردود التلاميذ والاساتذة ...

فقد أشارت العديد من الدراسات في الدول المتقدمة أنه سجل بالولايات المتحدة الأمريكية أكثر من ربع مليون تلميذ يتعرضون للعنف شهريا، كما ان 60% من تلاميذ المرحلة الثانوية يملكون أسلحة، أما في الدول الاوروبية فقد بينت احصائيات وزارة التربية الوطنية في فرنسا للسنة الدراسية 1998-1999، ان من بين 240000 حادث وقع في المدارس

الثانوية رتبت نسبة 26% منها على أساس أنها حوادث خطيرة و 40% من التلاميذ اعترفوا أنهم تعرضوا للعنف المدرسي **(بوطورة، 2017، ص4 ص5).**

إن ظاهرة العنف في المدارس لم تقتصر على الدول المتقدمة فحسب، فحتى مجتمعاتنا العربية لم تسلم مدارسها من انتشار هذه الظاهرة في مختلف أطوارها التعليمية، إلا أنها لم تصل بعد إلى درجة حمل السلاح والقتل كما هو الحال في المجتمعات الغربية، إلا بعض الحالات المعزولة، ففي مصر تشير الإحصاءات إلى وجود مؤشرات على تزايد حوادث العنف بين طلاب المدارس الإعدادية والثانوية خلال الآونة الأخيرة، فقد كشفت إحصاءات الأمن العام ازدياد حوادث العنف بين تلاميذ المدارس بشكل مطرد، حيث بلغت نسبة عنف الطلاب في المدارس المبلغ عنها عام 1995 إلى 9.4 %وبلغت هذه النسبة 5.5%عام 2000 **(بوطورة، 2017، ص152).**

أما في الجزائر فقد كشفت دراسة أجرتها وزارة التربية الوطنية أن مستوى العنف في المدارس قد انتشر بشكل كبير في مؤسسات التعليم، موضحة أن العنف بين التلاميذ يمثل نسبة 80% في حين تم تسجيل نسبة 13% من حالات العنف الذي يقوم به التلاميذ ضد أساتذتهم، ونسبة 5% من الحالات تم تسجيلها من طرف الأستاذ ضد التلاميذ، في حين بلغت نسبة العنف بين الأستاذة 2% **(داودي،2017)**. ونشرت وزارة التربية الوطنية تقريرا حول حالات العنف للموسم الدراسي 2011/2010 بلغ 3543 حالة عنف بين تلاميذ المستوى الابتدائي، 13000 حالة عنف بالنسبة للطور المتوسط، 30000 حالة بالنسبة للطور الثانوي **(حمودي، 2015، ص17).**

ومن خلال ما أبرزته أرقام التقارير السابقة، يظهر لنا حجم العنف المتفشي في الأطوار التعليمية خاصة في الطور الثانوي، وهذا قد يعود لخصوصية المرحلة العمرية التي يمر بها التلاميذ، والتي تعرف بأزمة المراهقة أين يطرأ على التلاميذ تغيرات فيزيولوجية ونفسية، تجعله شديد الحساسية اتجاه كل ما يمس ذاته، وهو مايستدعي معرفة من قبل الأساتذة ومختلف الفاعلين التربويين لحسن التعامل وتسيير هاته المرحلة لتجنب الوقوع في دوامة العنف والمشكلات السلوكية وسوء التواصل.

وهنا تأتي الحاجة الماسة لوجود من يقوم بالتخفيف من وطأة ظاهرة العنف والتصدي لها داخل الوسط المدرسي، وتحسين العلاقات والتفاعلات بين الشركاء التربويين، فكان لمستشار التوجيه والارشاد المدرسي و المهني الدور الأساسي في تأدية هذه المهمة، من خلال ما يتمتع به من مهارات وصلاحيات تجعل من طبيعة علاقته مع التلاميذ أكثر قربا و ثقة.

لذا فإن للمرشد التربوي أثراً هاماً في تكوين المواطن الصالح وغرس المواطنة عند النشء، والمرشد التربوي هو ذاك المتخصص أو المهني الذي يفترض فيه القيام بمساعدة الآخرين بطرق تتسم بالفاعلية، في إطار المهمات المنوطة به في مؤسسات الخدمات الضرورية في مجالات التربية والتعليم، والمساعدة في التوصل إلى إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات الاجتماعية وعليه أصبح الإرشاد التربوي من التخصصات الهامة في الوقت الحاضر وذلك لازدياد حاجة أفراد المجتمع للعون والمساعدة، ولتعاظم المشكلات الاجتماعية في المجتمعات الإنسانية **(المصري، 2019، ص310)**.

لكنه قد يصطدم بعدة عراقيل تحد من نجاعة وفعالية دوره في التقليل من التوتر والعنف داخل الثانويات، وهذا ما استدعى من وزارة التربية الوطنية استحداث آليات مساعدة في التصدي لظاهرة العنف، وذلك من خلال إنشاء خلايا الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية بالثانويات ، حسب ما أكدته التوصيات المنبثقة عن الأعمال الدراسية الخاصة بظاهرة العنف في الوسط المدرسي والمتابعة اليومية في الميدان لحالات التوتر النفسي، تبينت الحاجة الماسة إلى دعم التكفل بالقضايا التربوية والنفسية والاجتماعية للتلاميذ بآليات تعتمد أكثر على تجديد أساليب تنظيم الحياة المدرسية بتنشيط الإصغاء باعتباره عملا إرشاديا في المؤسسات قصد معالجة هذه القضايا في حينها ، قبل أن تستفحل وتؤثر سلبيا على العملية التعليمية – التعلمية **(وزارة التربية الوطنية،النشرة الرسمية للتربية الوطنية ،2014، ص9)**.

وقد كان تنصيب وتفعيل دور خلايا الاصغاء والمتابعة النفسية والتربوية داخل الثانويات كهيئة تضطلع بمهمة التصدي للعنف المدرسي، والتي تضم مجموعة أساتذة كأعضاء ومستشار التوجيه والإرشاد كأمين الخلية وبعض أعضاء من الطاقم الإداري وحتى خارجه، بهدف تسوية النزاعات والحد من التوتر والسلوكات العنيفة بمختلف أشكالها، عن طريق الإصغاء والحوار والوساطة، هاته الأخيرة التي أصبحت في وقتنا الراهن من أهم التقنيات التي تستخدم لفض الصراعات والتخفيف من مشكلات العنف، والوصول إلى وسط مدرسي آمن.

وهنا يأتي **التساؤل الرئيسي** والمتمثل في:

-ماهو دور مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني في استخدام تقنية الوساطة المدرسية للتخفيف من العنف المدرسي في الطور الثانوي؟

وانطلاقا من التساؤل الرئيسي انبثقت **التساؤلات الفرعية** التالية:

1-كيف يساهم مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني في انجاح عملية الوساطة المدرسية؟

2-ماهي الوسائل والأدوات المستخدمة في حل مشكلة العنف المدرسي؟

3-ماهي أهم المعوقات التي تعترض دور مستشار التوجيه والإرشاد في استخدامه لآلية الوساطة في التخفيف من العنف في الوسط المدرسي؟

1-2-فرضيات الدراسة:

تعد الفرضية أحد أهم الخطوات في مجال البحث العلمي، فهي ذات قيمة علمية بالنسبة للباحث، فتعد إجابة مؤقتة وآلية للتحقق والتنبؤ بعد ملاحظة الواقع، حيث تسعى الفرضية لتوجيه الملاحظة، وهذا بعد الفحص والتحقيق والتدقيق، ما قد يكون حجر أساس لإنشاء نظرية.

وبهذا سنحاول تحقيق هذه الأهداف من خلال تحديد الفرضيات التالية:

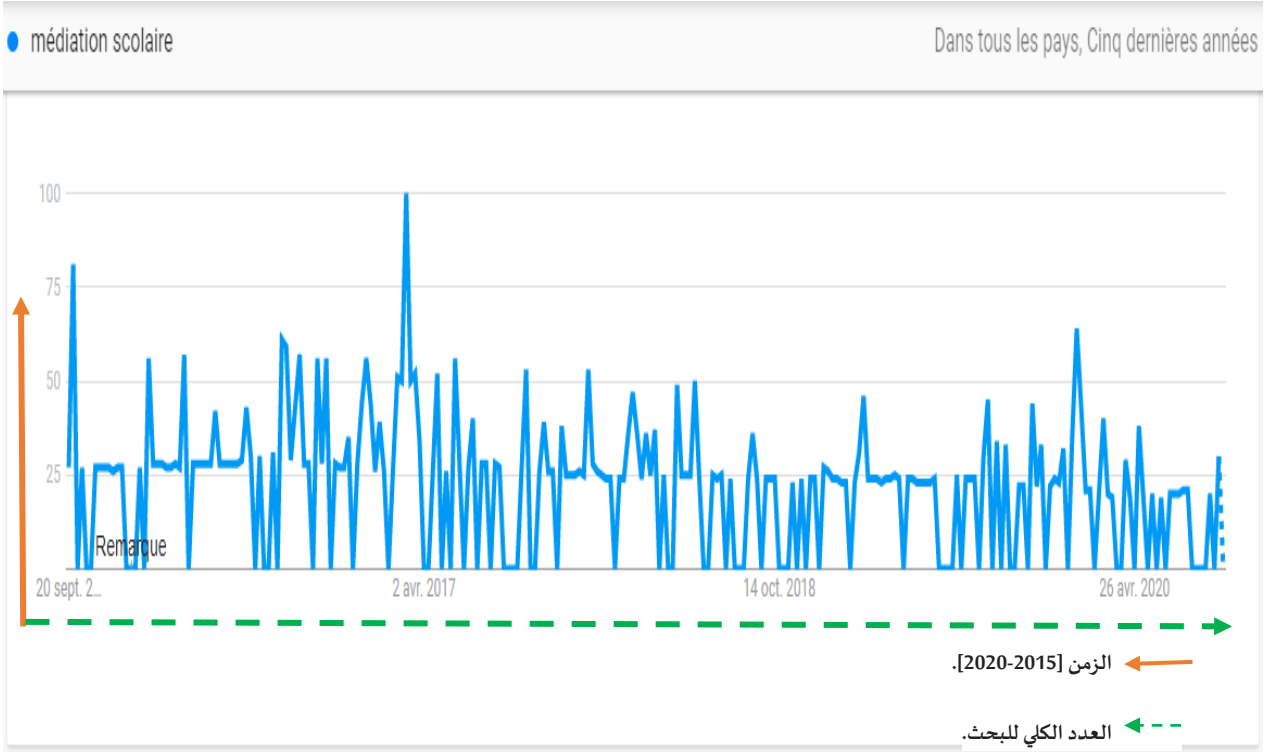
- يساهم مستشار التوجيه المدرسي والمهني في انجاح عملية الوساطة المدرسية بتوظيفه لمهاراته وخبراته المكتسبة ميدانيا.
- يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الحوار و المقابلة الإرشادية للإصغاء في حل مشكلة العنف المدرسي.
- تعترض مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مجموعة معوقات عند استخدامه لآلية الوساطة منها مايرتبط بالتلميذ، الأساتذة والأولياء والإدارة.

1-3-أهميةالدراسة:

وتتلخص أهمية هذه الدراسة في:

- تناول عنصر مهم في نظام المؤسسة التربوية وهو مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وكذا شريحة مهمة في النظام التعليمي وهي فئة تلاميذ الطور الثانوي الذين تتراوح أعمارهم ما بين [14سنة-18سنة]، وما لهم من أهمية كفاعلين إجتماعيين ذو تأثير في عملية التغير الإجتماعي، مما يستدعى إهتماما خاصا بهم.
- أن أهمية الوساطة كآلية لتخفيف العنف في الوسط المدرسي تستدعي الإلمام بمختلف جوانبها وتعميم مبادئها وتعزيز عمل مختلف الفاعلين فيها ودعمه .
- بالإضافة إلى الكشف عن دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في تحفيز وخلق ديناميكية الوساطة المدرسية، لما يتمتع به من خصائص تجعله يضطلع بمهام جد مهمة، ومنه التعرف على العراقيل التي قد تحجم وتهمش من دوره في الوصول لوسط مدرسي آمن ومستقر بعيد عن العنف.
- إن دراسة موضوع العنف المدرسي له أهمية كبيرة في الدراسات السوسيونفسية، نظرا لكونه من أهم الظواهر الخطيرة التي تهدد المدارس الجزائرية. فمختلف أشكال العنف الممارسة في الطور الثانوي خاصة... أصبحت اليوم ذات تأثير شديد على المنظومة التربوية وقيم جيل الغد.
- إضافة معرفة علمية جديدة للإجتهادات في مجال التصدي لظاهرة العنف المدرسي، من خلال إبراز دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في تحسين العلاقات والتفاعلات التي تميز المناخ المدرسي.
- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الوساطة المدرسية كآلية قيمية تسعى لفض الخلافات والنزاعات بطرق ودية، والتي تستمد من قيم ديننا الإسلامي الحنيف من إصلاح ذات البين، والتعامل بالتي هي أحسن، وهو مايتضح أكثر في إبراز أهمية وقيمة موضوع الوساطة المدرسية (Highlighting the value of the school mediation topic).

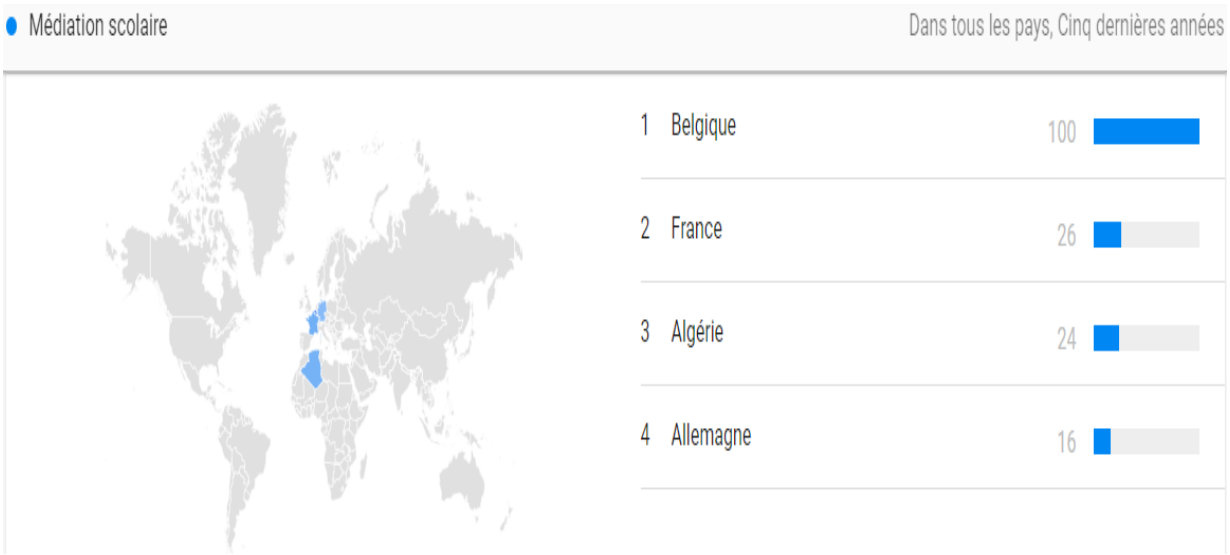
من خلال تصفح موقع **Google trends** [*] تتبين لنا قيمة البحث في موضوع الوساطة المدرسية و تطور الإهتمام به عالميا على مدى خمس السنوات الأخيرة كما هو موضح كالتالي:



الشكل رقم (01) تطور الإهتمام بالبحث عن موضوع الوساطة المدرسية عالميا مابين سنوات [2015-2020].

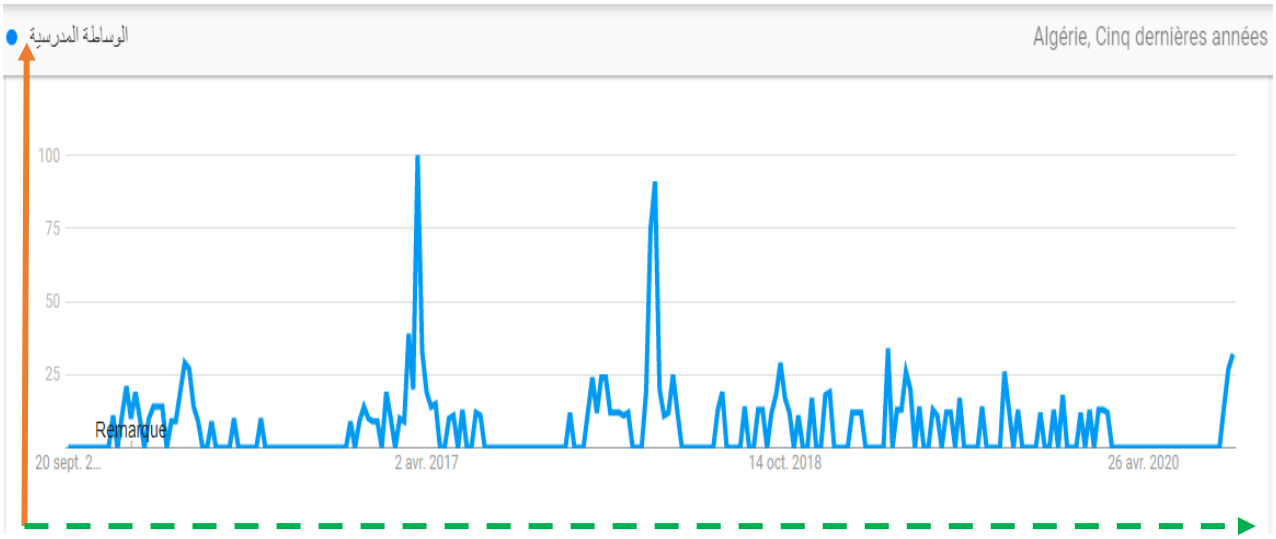
[*] جوجل تريندز كما تُعرف باسم إحصائيات جوجل أو بمسمى مؤشرات جوجل هي خدمة عامة على الويب مقدمة من شركة جوجل تستند ببحث جوجل لإظهار إحصائيات مصطلحات بحث معينة وارتباطها بكميات استعمالها نحو شتى مناطق العالم لغات مختلفة. المحور الأفقي السفلي يمثل الوقت، بينما العمودي أعلاه يمثل العدد الكلي لأعداد البحث. أسفل الرسم البياني، شعبية البحث توزع ترتيبيا على حسب الدولة، المدينة، واللغة.

كما يتبين لنا أيضا تفوق الجزائر على العديد من الدول في الإهتمام بالبحث عن موضوع الوساطة المدرسية في السنوات الخمس الأخيرة مقارنة مع عدة دول أوروبية كما هو موضح في الشكل:



الشكل رقم (02): توزيع عدد البحث عن موضوع الوساطة المدرسية في بعض دول العالم.

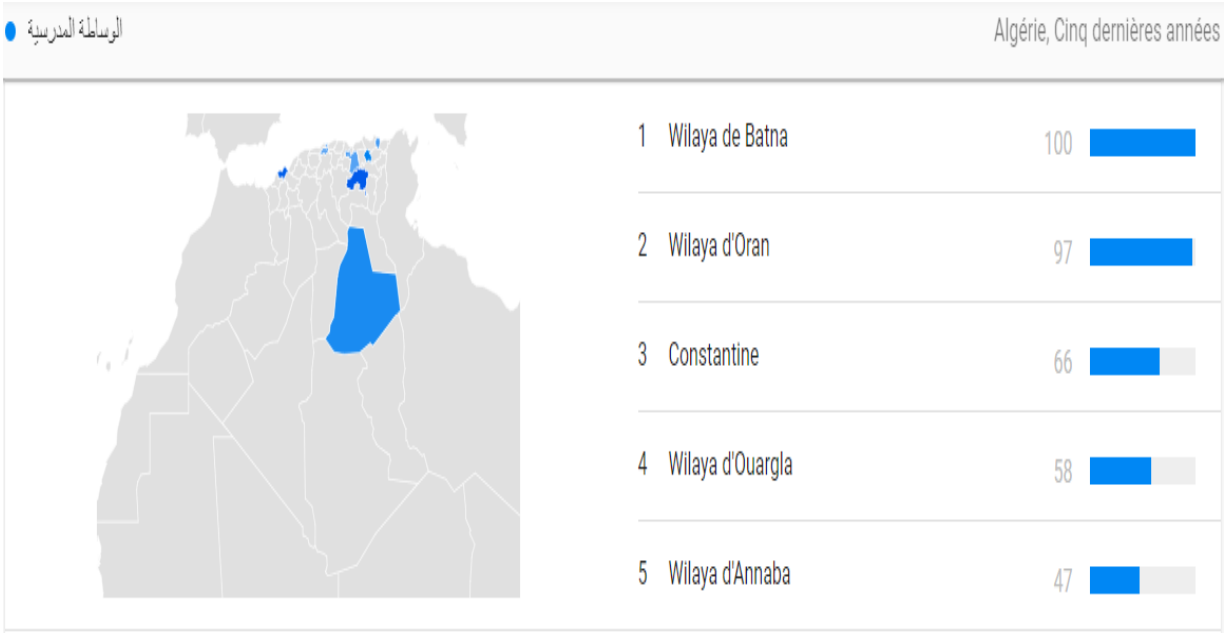
بالإنتقال إلى درجة الإهتمام بالبحث حول موضوع الوساطة المدرسية على المستوى الوطني في الخمس السنوات الأخيرة يتضح تطور الإهتمام من خلال ما هو موضح في الشكل:



الزمن [2015-2020]. العدد الكلي للبحث.

الشكل رقم (03): تطور الإهتمام بالبحث عن موضوع الوساطة المدرسية في الجزائر خلال السنوات ما بين [2015-2020].

أما على مستوى توزيع الإهتمام على مستوى القطر الوطني فقد جاءت المناطق الخمس الأولى الاكثر بحثا وإهتماما بموضوع الوساطة المدرسية في السنوات الخمس الاخيرة منذ سنة 2015 إلى سنة 2020 موضحة في الشكل الآتي:



الشكل رقم (04): توزيع الولايات الجزائرية الأكثر إهتماما بموضوع الوساطة المدرسية في السنوات الخمس الأخيرة [2015-2020].

1-4-أهداف الدراسة:

وفي ضوء التساؤل الرئيسي سعينا من خلال دراستنا إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المتمثلة في:

- التعرف على آلية الوساطة المدرسية ومختلف المبادئ التي تقوم عليها والفاعلين فيها.
- التعرف على أهم مظاهر العنف في الوسط المدرسي وأهم آثاره في الوسط المدرسي.
- التعرف على أدوار مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وأهم العراقيل التي تعترض أداءه.
- إعطاء جملة من التوصيات بمثابة حلول للعراقيل التي تعترض نجاح مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ضمن آلية الوساطة المدرسية للوصول إلى محيط مدرسي آمن .

1-5-أسباب الدراسة:

ومن أسباب اختيار هذا الموضوع:

- ميلنا الشخصي نحو موضوع الوساطة المدرسية، لما لها من تأثير كبير على تخفيف حدة الصراعات اليومية داخل المحيط المدرسي.
- الانتشار المتزايد لظاهرة العنف المدرسي، واتخاذها منحى تصاعدي في عدد الحالات المسجلة للإعتداءات، وتأثيراتها الخطيرة على مستوى ومردودية المدرسة الجزائرية.
- تعرض تلاميذ الطور الثانوي للتأثير المباشر لإرتدادات العنف المدرسي، نظرا لخصوصية مرحلة المراهقة، والتي تتطلب إرشاد وتوجيه لتجنب الدخول في صراعات بين التلاميذ والطاقم التربوي، الذي قد يكون على جهل ببعض خصائص المرحلة العمرية (أزمة المراهقة) .
- كثرة العراقيل التي تواجه عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وبالتالي فشل الجهود المبذولة لإنجاح آلية الوساطة المدرسية، وإحتواء ظاهرة العنف المدرسي.

1-6-المفاهيم المرتبطة بالدراسة:

نظرا لإختلاف مظاهر العنف وخصائصه، وتعدد الظواهر التي تسود المحيط المدرسي، وتشابك مهام الفاعلين التربويين، وتعدد الآليات المستخدمة لفض النزاعات، يتطلب منا تحديد علمي وواضح لمفاهيم مفردات الظاهرة المدروسة. وهذا لفهم وإدراك الواقع المدروس والوصول إلى دراسة علمية ذات نتائج دقيقة. وسنستعرض تحديدنا الخاص للمفاهيم التي سنعتمد عليها في هذه الدراسة:

1-6-1-مفهوم التوجيه :

1-6-1-1-التعريف اللغوي:

وجه فلانا في ناحية أرسله، ووجه فلانا جعله يتجه اتجاها معينا، توجه إليه ذهب وتوجه جهة كذا انطلق إليها اتجه اقبل بوجهه عليه **(لعموري وبطاوي، 2016، ص204).**

التوجيه من الفعل وجه، يقول ابن منظور في لسان العرب:"يقال خرج القوم فوجهوا للناس الطريق توجيها إذا وطئوه وسلكوه حتى استبان أثر الطريق لمن يسلكه، ويقال وجهت الريح الحصى توجيها إذا ساقته" **(الصعيدي، 2009، ص38).**

1-6-1-2-التعريف الإصطلاحي:

يعرف **أحمد بركات** التوجيه:"بأنه مجموعة الخدمات التي تهدف لمساعدة الفرد على فهم نفسه ومشاكله، وأن يستغل إمكانياته الذاتية من قدرات ومهارات واستعدادات وميول، وأن يستغل إمكانيات بيئته فيحدد أهدافا تتفق وامكانياته من ناحية، وامكانيات هذة البيئة من ناحية أخرى نتيجة لفهم نفسه وبيئته، ويختار الطرق المحققة لها بحكمة وتعقل فيتمكن بذلك من حل مشاكله حلول عملية تؤدي إلى التكيف مع نفسه ومجتمعه" **(الفسفوس، 2007، ص5).**

كما يعرف التوجيه بأنه:" عمل علمي يمكن الفرد من إمكانية إختيار طريقه بوعي ومسؤولية طبقا لإمكانياته الحقيقية، كما يمكن المجتمع من إستغلال أمثل للمهارات وتوظيفها وهو نوعان:

- **التصـــورالتشخيصـــي:** يـتم عـن طريـق دراســة سـيكولوجية للشـخص قصـد إظهـار أو إسـتخراج إمكانياتـه الذاتية**(عنو،2007، ص190).**

- **التصورالتربوي:** يعتمد على المتابعة المرحلية المتدرجة للفرد من خلال توفير المعلومات اللازمة التي تمكنه من إختيار الطريق المناسب له، فهو الذي يربط الصلة بين المشروع التكويني والمشروع المهني مستقبلا من حيث كونه اختبارا لمسالك تكوينية دراسية مهنية"**(عنو،2007،ص192).**

التوجيه بشكل أساسي هو إعطاء المعلومات، ويصبح الأمر متروكا بعد ذلك للفرد الذي يبحث عن التوجيه، وأن يستخدم هذه المعلومات في الوصول إلى اختيارات مناسبة فالمبدأ الأساسي هو مساعدة الأفراد ليساعدوا أنفسهم كذلك، فمن الأهداف الرئيسية في التوجيه، تنمية الشعور بالمسؤولية، فالتوجيه إذن يشمل على إعطاء المعلومات وتنمية المسؤولية، وبذلك يمكن أن نتوقع وجود التوجيه في المجالات شتى للحياة الاجتماعية وقد تكون المعلومات المطلوبة بسيطة مثل شروط القبول لأحد الكليات الجامعية، أو قد تكون المعلومات المطلوب كثيرة ومعقدة مثل المعلومات التي تكون ضرورية ليختار المتعلم تخصصا أو مهنة، يدخل إليها في مستقبل حياته وبذلك يكون التوجيه في أبسط صورة، هو تقديم العون لأولئك الذين يحتاجون إليه بتزويدهم بالمعلومات الدقيقة **(بكري،2014، ص22)** .

1-6-1-3-التعريف الإجرائي:

نقصد بالتوجيه بنوعيه المدرسي والمهني أنه عملية مساعدة التلميذ على اختيار نوع التخصص أوالمهنة، التي تتلائم مع قدراته وامكانياته وكذا رغباته، وهي واحدة من المهام التي يقوم بها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

1-6-2-مفهوم الارشاد المدرسي:

1-6-2-1-التعريف اللغوي :

ورد في لسان العرب **لإبن منظور:** "الرشد الرشاد: نقيض الغي. رشد الإنسان بالفتح يرشد رشدا، بالضم ، ورشد بالكسر. يرشد رشدا ورشادا فهو راشد ورشيد. وهو الصلاح خلاف الغي والضلال، وهو إصابة الصواب " **(بغول، ص220).**

و الراشد إسم فاعل من رشد يرشد رشدا، وأرشدته أنا، ورشد أمره: رشد فيه. وأرشده الله وأرشده إلى الامر ورشده: هداه، واسترشده طلب منه الرشد **(أبو عبادة، نيازي،ص22).**

1-6-2-2-التعريف الإصطلاحي:

تعددت تعريفات الإرشاد المدرسي فحسب **كاملة الفرخ**: "هو عملية مساعدة الفرد في فهم حاضره وإعداده لمستقبله، بهدف وضعه في المكان المناسب له وللمجتمع، ومساعدته في تحقيق التوافق الشخصي والتربوي والمهني والاجتماعي، حتى يحقق الصحة النفسية والسعادة مع نفسه ومع الاخرين" **(فنطازي والهاشمي،2007، ص3).**

يعرفه **حامد زهران** أنه: "عملية مساعدة الفرد على رسم الخطط التربوية التي تتلاءم مع قدراته وميوله وأهدافه، وأن يختار نوع الدراسة والمناهج المناسبة والمواد الدراسية التي تساعد على إكتشاف الإمكانات التربوية فيما بعد المستوى التعليمي الحاضر، ومساعدته على النجاح في برنامجه التربوي والمساعدة على تشخيص المشكلات التربوية وعلاجها بما يحقق التوافق التربوي" **(عنو، 2007، ص208).**

وعرف **باركر (Barker)** الإرشاد أنه:" إجراء يستخدمه المرشد لتوجيه الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات بواسطة مجموعة متنوعة من الانشطة كالتوجيه النصح، والبحث عن البدائل، والمساعدة على تحديد الاهداف، وتوفير المعلومات اللازمة **(أبو عبادة، نيازي،ص26).**

وعرف **هارلد وبالين بينسكي** الارشاد:" بأنه عملية تفاعل تحدث بين المرشد والمسترشد"، وتتضمن ثلاث خطوات:

- عملية التفاعل وتحدث بين شخصين أحدهما المرشد والثاني العميل.
- يحدث هذا التفاعل بإعتماد طريقة فنية محترفة.
- يبدا هذا التفاعل بين المرشد والعميل كهدف أساسي لتسهيل حدوث التغيير في السلوك من جانب العميل **(الصعيدي، 2009، ص41).**

1-6-2-3-التعريف الاجرائي:

تعتبر عملية الإرشاد واحدة من المهام التي يقوم بها مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني داخل الثانويات، من خلال عملية بناء علاقة انسانية يسودها التفاعل والثقة مع التلاميذ، تساعد هذه العلاقة في استخدام تقنيات كالوساطة والجلسات الإرشادية لتجنب الوقوع في مشكلات العنف.

1-6-3- مفهوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

1-6-3-1-التعريف اللغوي :

كلمة مستشار مأخوذة ومشتقة من الفعل: استشار، شاور، تشاور، والمصدر، استشارة ومشاورة **(ألبوش، 2016، ص38).**

تعرف كلمة مستشار على أنه العليم الذي يؤخذ رأيه في أمر هام علمي أو فني أو نحو ذلك، فالجذر اللغوي يعني الإستشارة تفيد التدخل الإنساني المحض للتأثير الفعال في الوعي، قصد تغيير سلوك فرد ما **(سعودي، 2016، ص40).**

1-6-3-2-التعريف الإصطلاحي:

يعرف مستشار التوجيه والإرشاد على أنه : "المورد البشري الذي من خلال وظيفته يستطيع تقديم قدر من الرضا والتوافق للتلاميذ، فهو يساعدهم على إعداد مشاريعهم الدراسية والمهنية" **(حازم، 2018، ص18)**

أما **فريد نجار** فيعرفه:"إن الموجه أو المرشد أو المستشار هو كل من يقوم بمساعدة الأشخاص الآخرين على معالجة شؤونهم أو حل مشكلاتهم الإجتماعية والتربوية" **(حمزاوي، 2015، ص 74).**

كما يعرف على أنه :" موظف مصنف ومتخصص ومتفرغ لتقديم خدمات نفسية وتربوية واجتماعية وخدمات البحث العلمي، وعمله موجه للطالب بالدرجة الأولى ومساعد ومسهل لعملية نمو وتطور الطالب من جميع الجوانب النفسية والتربوية والاجتماعية والمهنية، وعليه تحقيق رسالة الإرشاد التربوي كما وضعتها الجهات التربوية العليا" **(المصري، 2019، ص312).**

1-6-3-3-التعريف الاجرائي:

يمكن القول أن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني هو أحد أعضاء الطاقم التربوي في الثانويات، والذي يمارس مهام التوجيه، الإرشاد والمرافقة والمتابعة النفسية، بجانب العمل كوسيط في مجال حل الصراعات المرتبطة بحالات العنف المدرسي.

1-6-4- مفهوم الوساطة المدرسية :

1-6-4-1- **التعريف اللغوي:**

عرفت الوساطة في **المعجم الوسيط** بأنها: (وسط) الشيء (يسطه) وسطا، وسطة: صار في وسطه، يقال: وسط القوم، ووسط المكان، فهو واسط، القوم وفيهم، وساطة: توسط بينهم بالحق والعدل **(ابراهيم،2004، ص1031).**

1-6-4-2-التعريف الإصطلاحي:

تعرف الوساطة المدرسية حسب **بوخميس بوفولة** على أنها:" السيرورة التي يحاول وسيط محايد ، من خلال تنظيم التبادلات ، تقريب وجهات أطراف متعارضة ، لتفادي تدهور الصراع بينها. وهو مجموع المساعدات والدعامات التي يمكن لشخص تقديمها لشخص آخر بهدف جعله قادرا على ولوج معرفة ما، بهدف الوقاية أو حل الصراعات ، والمساهمة في تهدئة وتيسير العلاقات بين الشباب ، أو بين الشباب والراشدين بالسير العادي لسيرورات التعليم والتعلم **(بوفولة،2013، الوساطة المدرسية.الموقع الإلكتروني: http://psy-scol-batna.blogspot.com/2013/03/blog-post_6701.html).**

عرفها **رشيد بن بيه** على أنها:"الوساطة التربوية هي عملية بناء الكفايات وتحقيق التعلمات الأساسية لدى المتعلمين، من خلال المساعدة التي يقدمها شخص راشد؛ قد يكون مدرسا أو أبا أو أحد أفراد العائلة أو أحد المتطوعين من جمعيات المجتمع المدني المهتمة بالدعم التربوي من جهة أولى . وتحقيق التفاعل والصراع السسيومعرفي بين المتعلم والمعرفة المقدمة له من طرف الشخص المكلف بالوساطة التربوية من جهة ثانية، بالإضافة طبعا إلى فهم حاجيات التلميذ ومشاكله وإيجاد حلول لها، والتقليص من حدة الهدر المدرسي ، والتكرار، والعنف المدرسي من جهة ثالثة **(بن**

بيـــه، 2010. الوســـاطة التربويـــة : المفهـــوم، الأدواروآليـــات التأســـيس بالمدرســـة المغربيـــة. الموقـــع الالكتروني:https://www.profvb.com/vb/t56299.html).

يعرفها **ألكس موكيالي Alex Mucchielli** بأنها:"العملية التي يقوم ضمنها الوسيط بتحقيق التواصل بين طرفين في حالة تباعد أو تضاد تفرز نتيجة ما"**(الحمامي،1999،ص53).**

كما عرفها **ابو زيد** (2014):"طريقة أو آلية أو وسيلة من الوسائل الودية لتسوية النزاعات التي تنشأ بين الخصوم، يتفق بموجبها طرفا النزاع على إسناد مهمة اقتراح تسوية ودية للنزاع لشخص ثالث يسمى الوسيط" **(العبايدي، فخرالدين،2019، ص388).**

إن روح الوساطة تستمد من إعتقاد الأفراد بوجود قدرة داخلية ذاتية كافية للخروج من وضعيات الصراع، فهي عملية طوعية مهيكلة ومنظمة، أين يكون هناك طرف محايد يقوم بعملية تسهيل التواصل بين الأطراف المتصارعة، مع ضرورة الحفاظ على السرية والتمتع بالمسؤولية وكذا الحرية في وضع الحلول**(Mirimanoff, 2013, p15).**

إذا فالوساطة المدرسية هي: "ميكانيزم يستعمل لحل المشاكل والصراعات دخل المدارس من خلال تخفيض عدد المشكلات السلوكية وتطوير المناخ المدرسي وإختصار الوقت في حل الصراعات وهذا عن طريق مسهل حيادي" **(Crawford and Bodine, 1996, p32).**

1-6-4-3-التعريف الاجرائي:

نقصد بالوساطة المدرسية تلك التقنية أو الآلية التي يستخدمها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في حل النزاعات والتخفيف من العنف داخل الثانويات، من خلال التوسط بين أطراف الصراع وخلق جو للتفاعل الإيجابي للوصول إلى حل ودي يرضي الطرفين.

1-6-5- مفهوم العنف المدرسي:

1-6-5-1-التعريف اللغوي:

يعرف **المعجم الوسيط** العنف على أنه: "(عنف) به، وعليه – عنفا، وعنافة: أخذه بشدة وقسوة، لامه وعيره. فهو عنيف. جمع عنف، (اعتنف) الأمر: أخذه بعنف. وأتاه ولم يكن له علم به" **(ابراهيم،2004، ص631).**

كما يعرف عنف به وعليه- عنفا، وعنافة: أخذه بشدة وقسوة، ولامه "فهو عنيف، اعتنف الأمر: أخذه بعنف وأتاه ولم يكن له علم به، يقال اعتنف الطعام و..فلان المجلس: تحول عنه. وفي معجم العلوم الاجتماعية العنف هو: استخدام الضغط أو القوة استخدام غير مشروع أو غير مطابق للقانونن من شأنه التأثير على إرادة فرد ما **(النيرب،2008، ص24)**.

أما في اللغة الإنجليزية فإن الأصل لكلمة Violence هو Violentai ومعناه الاستخدام غير المشروع بقوة مادية لالتحاق الأذى والضرر بالممتلكات أو يتضمن ذلك معنى العقاب، والاغتصاب والتدخل في حريات الآخرين **(سلاطنة، حميدي،2008،ص8)**.

1-6-5-2-التعريف الإصطلاحي:

عرفت **كوثر ابراهيم رزق (2002)** العنف الطلابي على أنه :" هو استجابة متطرفة فجة وشكل من أشكال السلوك العدواني، تتسم بالشدة والتصلب والتطرف والتهيج والتهجم وشدة الإنفعال والإستخدام غير المشروع للقوة، اتجاه شخص ما أو موضوع معين ولايمكن اخفاءه وإذا زاد تكون نتيجته مدمرة، يرجع إلى انخفاض مستوى البصيرة والتفكير، يتخذ عدة أشكال (جسمية، لفظية، مادية، غير مباشرة)، ويهدف إلى إلحاق الضرر بالنفس أو بالآخرين أو بموضوع ما وهو إما أن يكون فرديا أو جماعيا" **(الخولى، 2008، ص61)**.

أما **ميلر (Miller)** فيشير إلى أن: "العنف المدرسي يشمل السلوكيات التي تتمثل في العنف الجسدي و الإيذاء النفسي والتهديدات والترهيب وإحداث الفوضى في الفصول".

أما **عليان(2014)** فعرفه:"أنماط السلوك القهرية والتي تشمل الإيذاء الجسدي، والإساءة النفسية والإستغلال وإتلاف الممتلكات، من قبل الطلبة ضد زملائهم أو مدرسيهم في المدرسة" **(العبايجي، فخرالدين، 2019، ص389).**

كما عرف **ألان بووي (Alain Bauer)** العنف المدرسي "بأنه سلوكا أو تصرفا يصدر من التلميذ داخل المدرسة، سواء كان هذا السلوك جسميا أو رمزيا يهدف إلى إلحاق الأذى و الضرر بممتلكات المدرسة" **(بوطورة، 2017، ص127).**

يعرفه دوبات هو:" مجموعة السلوك غير المقبول في المدرسة، بحيث تؤثر على النظام العام للمدرسة، ويؤدي الى إنتاج سلبية بخصوص التحصيل الدراسي، ويتمثل في العنف المادي كالضرب و المشاحنة و السطو او تخريب الممتلكات المدرسية او الكتابة على الجدران و الطاولات الدراسية و الإعتداءالجسمي و القتل و الإنتحار و حمل السلاح بأنواعه، والعنف المعنوي كالسب والشتم والسخرية والإستهزاء و العصيان بالإضافة الى اثارة الفوضى" **(حمودي، 2015، ص69).**

فالعنف المدرسي إذا نمط من السلوك يتسم بالعدوانية يصدر من تلميذ أو مجموعة من التلاميذ ضد تلميذ أو مدرس ويتسبب في إحداث أضرار مادية أو جسمية أو نفسية لهم ويتضمن هذا العنف الهجوم والاعتداء الجسمي واللفظي والعراك بين التلاميذ والتهديد،المطاردة المشاغبة والاعتداء على ممتلكات المدرسة أيضا **(تيطاوني،2015،ص3).**

1-6-5-3-التعريف الاجرائي:

نقصد بالعنف المدرسي مجموعة السلوكات ذات السمة العدوانية بمختلف أشكالها، والتي تمارس داخل الثانويات من طرف أحد الفاعلين التربويين أو بعضهم، والموجهة نحو التلاميذ أو نحو الأساتذة والطاقم الإداري، أو حتى نحو الممتلكات والتي تسبب الأذى الجسدي، النفسي والمادي.

2- المقاربات النظرية المفسرة لموضوع الدراسة:

تعتبر المقاربات النظرية ذات أهمية لإثراء البحث العلمي و مرحلة أساسية في أي دراسة، لأنها تساعد على فهم وتحليل الموضوع و توجيه الدراسة و توضيح معالمها.

لذلك سنتطرق إلى بعض المقاربات النظرية التي تمكننا من تفسير و تحليل دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في استخدام تقنية الوساطة المدرسية للتخفيف من العنف في الطور الثانوي، والتي نذكر منها:

2-1- النظريات المفسرة للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

الجدول رقم (1): النظريات المفسرة للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

المتغير	النظرية	تفسير النظرية للمتغير
التوجيه والارشاد المدرسي	نظرية الذات	دراسة الذات و مفهوم الذات
	نظريةالتحليل النفسي	- الفرد يسلك السلوك الذي يحقق له اللذة. - بالرغم من مبدأ الو اقع إلا أن الفرد يميل لتكرار الأحداث الماضية.
	نظرية السمات و العوامل	-التوجيه هو عملية عقلية و معرفية . -لكل فرد سمات شخصية ثابتة. -التقديرات الكمية لسمات العميل .
	النظرية السلوكية	-سلوك الانسان متعلم يمكن التحكم فيه و توجيهه.

(بكري، 2014، ص29ص32).

لقد اختلف التفسير النظري للتوجيه والإرشاد؛ **نظرية الذات** رأت أن توجهات الفرد تنبع من نظرته لذاته، وهنا وجب توجيه الفرد ومساعدته ليكتشف ذاته ويصل لأهدافه، أما **نظرية التحليل النفسي** فقد أكدت على أن التوجيه والإرشاد يجب أن يعمل على جعل الفرد يسلك الطريق الذي يرى نفسه مرتاحا فيه، غير أن **نظرية السمات والعوامل** وجدت أن الفرد يتمتع بمهارات ومؤهلات كمية هي التي تحدد توجهه ومساره، في المقابل ترى **النظرية السلوكية** أن التوجيه والإرشاد يؤديان دور المعلم للسلوك المراد تشكيله، أي أننا يمكن أن نغير من مسالك وتوجهات الأفراد.

2-2-النظريات المفسرة للوساطة المدرسية:

الجدول رقم (2): المقاربة النظرية المفسرة للوساطة المدرسية.

المتغير	النظرية	تفسير النظرية للمتغير
الوساطة المدرسية	نظرية النمو و التطور (بياجيه)	-التلاميذ يقدرون علاقات الأقران. -المماثلة و التكيف مع المتعلمة السابقة.
	النظرية السلوكية	-الوساطة تجزأ و تتعلم تعلم صحيح من خلال: تشكيل مهارات، تلقين، اطفاء، متابعة، تعلم متكرر، تنفيذ التدريب، تدعيم.
	نظرية التعلم الاجتماعي	-عن طريق الملاحظة و التقليد، التطبيق لحل النزاع أو وساطة الأقران، يتعلم التلميذ كيف تيسر حياة المدرسة. -النمذجة أهم تقنية .
	النظرية المعرفية السلوكية	-تغيير الأفكار يساهم في دعم الوصول إلى تغيير السلوك.

(حمام، 2013،ص34ص37).

ترى **نظرية النمو والإرتقاء لبياجيه** أن رمزية العلاقات مع الأقران لها أهمية كبيرة للتلميذ، تجعل من الإستفادة منها في التوسط وحل المشكلات أمرا وجب استغلاله، في المقابل ترى **النظرية السلوكية** أن تعميم الوساطة يجعل منها سلوكا ملاحظا وبالتالي يصبح سهل التعلم، كما تؤكد **نظرية التعلم الإجتماعي** أن عرض نماذج ناجحة للوساطة المدرسية يجعل منها سلوكا اجتماعيا قابلا للملاحظة وقد يصبح ثقافة تميز الوسط المدرسي، وترى **النظرية المعرفية السلوكية** أن ترسيخ الوساطة ممكن من خلال العمل على تغيير الأفكار والمعتقدات بنحو إيجابي لتقبل فكرة حل المشكلات بوساطة طرف ثالث.

2-3-النظريات المفسرة للعنف المدرسي:

الجدول رقم (3): المقاربة النظرية المفسرة للعنف المدرسي.

المتغير	النظرية	تفسير النظرية للمتغير
العنف المدرسي	العدوان الإنفعالي (المعرفية)	- الأشخاص يقومون بسلوكات عدو انية انفعالية بدون تفكير مسبق ويجدون لذة واستمتاع.
	بروكوفيتس (المعرفية)	-الأفكار والمعتقدات والإحباط يسببون السلوك العدو اني فيصبح بذلك بمثابة أداة تنفيس انفعالي.
	التعلم الإجتماعي (بالتقليد)	-الملاحظة وسيلة لتعلم السلوك العنيف كما هو الحال بالنسبة للنمذجة.
	التحليل النفسي	- لكل سلوك عدو اني دافع معين غريزة الجنس والعدوان، والعنف هو صراع القوى الغريزية ضمن العالم الداخلي الذاتي.

المصدر: (مزرقط، 2013، ص21ص29)، (حمودي، 2014، ص76).

ترى **نظرية العدوان الإنفعالي** أن سبب العنف قد يكون مجهول لكن الغاية هي تحقيق اللذة وبالتالي فإن التدخل يكون على مستوى ضبط الإنفعالات، ويؤكد **بروكوفيتس** في نظريته أن الأفكار والإحباطات سبب للسلوك العدواني وعليه وجب تخفيف الإحباطات وضبط التنفيس الإنفعالي في اتجاه آمن كالحوار الذي نجده في الوساطة،

أما **نظرية التعلم الإجتماعي** فترى أن التعرض للنماذج العنيفة يولد تعلم للسلوكات الملاحظة ومنه وجب عرض النماذج الجيدة فقط، وتؤكد **نظرية التحليل النفسي** أنه وجب إشباع الغرائز وتحقيق الإحتياجات للحيلولة دون وجود دافع للعنف.

3-الدراسات السابقة:

إن الاطلاع وتفحص الدراسات السابقة تعد نقطة انطلاق وخطوة مهمة في إعداد أي دراسة علمية، فهي تعطي الباحث خلفية علمية حول موضوع دراسته، فتساهم من جهة في تزويده بأفكار وإجراءات يتبعها بغية الوصول لأصل المشكلة ومعرفة أهم جوانبها، والتي تم التطرق إليها من قبل باحثين سابقين. ومن جهة أخرى تساهم مراجعة الدراسات السابقة في تحديد طبيعة موضوع الدراسة ووضع أهم الأهداف المراد تحقيقها، كما أن الإطلاع على نتائج الدراسات السابقة يمكن الباحث من إمكانية مقارنة ما توصل إليه من نتائج مع النتائج السابقة **(بولبازين، 2017،ص26).**

ومن هنا كان إعتمادنا على بعض الدراسات التي تناولت موضوع **دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في استخدام تقنية الوساطة المدرسية للتخفيف من العنف المدرسي في الطور الثانوي**، وفي عرضنا لهذه الدراسات سوف نتبع مبدأ الترتيب الكرونولوجي لها من الأحدث إلى الأقدم، وكذا مبدأ مدى توظيفها للكلمات المفتاحية في بحثنا.

ونذكر أهم هذه الدراسات كالآتي:

3-1-دراسة ليلى شهلي بعنوان: "أدوار مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الوسط التربوي في ظل الإصلاحات التربوية الأخيرة":

أجريت هذه الدراسة في الجزائر سنة 2018، وتناولت أدوار مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الوسط التربوي في ظل الإصلاحات التربوية الأخيرة ، حيث تكونت عينة الدراسة من 67 مستشارا بقطاع المسيلة.

وأعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي في جمع بيانات الدراسة الميدانية، بهدف وصف وتحليل أدوار مستشار التوجيه في الوسط التربوي في ظل الإصلاحات التربوية الأخيرة، و اعتمدت على الملاحظة بالمشاركة و الاستمارة.

وخلصت بذلك إلى مجموعة من النتائج:

-لمستشار التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني أدوار ارشادية و دور الوساطة التربوية، بالاضافة الى وجود صعوبات في الميدان.

-أهمية الاصلاح في المنظومة التربوية، و كذا أهمية أدوار مستشار التوجيه في انجاح هاته المنظومة.

-لجماعة مستشاري التوجيه و لجماعة القائمين على التربية عموما دورا ذا مسؤولية اجتماعية كبرى.

تعقيب:

تتشابه دراستنا مع دراسة **ليلى شهلي (2018)** في متغير أدوار مستشار التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني، و كذلك في تركيزها ضمن النتائج على أهمية دور مستشار التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني، وعلى وجود صعوبات يواجهها في مهمته وهو ما أفادنا في دراستنا ضمن المجال النظري، كما أن عينة الدراسة شملت مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني و قد اعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي في جمع و تحليل البيانات وهو مايتشابه ودراستنا، غير أنها اعتمدت على أداة الملاحظة بالمشاركة و هي أداة تفتقر للدقة و الموضوعية .

3-2-دراسة زهرة مزرقط (2013) بعنوان: "دور مستشار التوجيه في التقليل من ظاهرة العنف المدرسي":

أجريت هذه الدراسة في الجزائر سنة 2013، وتناولت دور مستشار التوجيه في التقليل من ظاهرة العنف المدرسي، حيث تكونت عينة الدراسة من 100 تلميذ، موزعة على ثلاث ثانويات بولاية ورقلة.

وأعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي في جمع بيانات الدراسة الميدانية، بهدف وصف وتحليل دور مستشار التوجيه في التقليل من ظاهرة العنف المدرسي، و اعتمدت على الملاحظة بالمشاركة، المقابلة والاستمارة.

وخلصت بذلك إلى مجموعة من النتائج:

-يتمحور دور مستشار التوجيه والإرشاد أساسا في تحضير التلميذ نفسيا لاجتياز الامتحان، وكيفية اختيار التخصصات و اكتشاف التلاميذ المتأخرين دراسيا.

-مستشار التوجيه يسعى جاهدا إلى رصد مظاهر العنف الموجودة في المؤسسة التربوية، حيث أنه يتخذ عدة إجراءات، كإستدعاء الولي وتقديم التوجيه و النصيحة، فمن واجباته و مهامه التي يقوم بها بحث الحالات الضرورية المتعلقة بالتلميذ خلال حياته المدرسية و رعاية التلاميذ المتفوقين دراسيا، و تنمية مواهبهم والتكفل بالمتأخرين دراسيا لتجنب ظاهرة الرسوب و التسرب المدرسي كظواهر تؤدي إلى العنف داخل المدرسة.

-مستشار التوجيه على علم و دراية بكل مظاهر العنف، فهو يترصدها بإهتمام و يحاول دائما معالجتها بالتنسيق مع الأساتذة، و الذي يحاول التحدث معه حول مشاكل التلاميذ و معرفتها.

-مستشار التوجيه يعمل جاهدا إلى التطرق إلى الحالات النفسية و الاجتماعية و حتى الصحية التي يعانون منها، من خلال حرصه على إجراء مقابلات معهم على الصعيد الفردي، فيحاول التقرب منهم و إرشادهم حتى من خلال السؤال عنهم عن طريق أساتذتهم، والتعامل معهم بلطف حتى لا يشعرون أنهم تحت ضغط لما يلجؤون إليه في حال واجههم مشكل ليستفيدوا من نصائحه وإرشاداتهم، فهم يعتبرونه القدوة و المثال.

تعقيب :

لقد تناولت دراسة **زهرة مزرقط (2013)** متغير مستشار التوجيه والارشاد المدرسي و المهني متغير العنف المدرسي وهو ما يتشابه مع دراستنا، وقد وصلت إلى مجموعة نتائج تمحورت حول أهمية مستشار التوجيه و الارشاد المدرسي والمهني في رصد حالات العنف والتي كانت دعما لنا في إدراك قيمة موضوعنا، غير أنها لم تتطرق إلى الوساطة كآلية لحل الصراع، كما أنها ركزت على الجانب التحصيلي و التوجيهي.

وقد كانت عينتها التلاميذ بدل مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني ، و اتبعت المنهج الوصفي في الدراسة والمقابلة من بين أدواتها و هو ما يتشابه مع دراستنا.

3-3- دراسة راوية عبد الرحمن حمام (2013) بعنوان: "فاعلية برنامج الوساطة الطلابية في القدرة على حل المشكلات والتحكم بالغضب لدى الوسطاء في المرحلة الأساسية العليا":

أجريت هذه الدراسة في غزة فلسطين سنة 2013، وتناولت فاعلية برنامج الوساطة الطلابية في القدرة على حل المشكلات والتحكم بالغضب لدى الوسطاء في المرحلة الأساسية العليا ، تألفت عينة الدراسة الكلية من 260 طالب وطالبة من طلاب الصف التاسع الأساسي، من مدرستي رودلف فلتر الاساسية للبنين، والتفاح الاساسية للبنات التابعتين لمدارس وزارة التربية والتعليم العالي.

وأعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج التجريبي للتأكد من فروض الدراسة مع قياس قبلي وبعدي، والتتبعي، واعتمدت على برنامج الوساطة الطلابية ومقياس حل المشكلات و مقياس التحكم بالغضب.

وخلصت بذلك إلى مجموعة من النتائج:

-إن برنامج الوساطة الطلابية في حل النزاعات بين الطلبة، والذي تم تطويره، والتدرب عليه، وتطبيقه في الدراسة الحالية، قد ساعد الطلبة على اكتساب عد د من المهارت، والأنماط السلوكية المقبولة، والمرغوبة اجتماعيا.

-تعلم فهم وجهة نظر الآخر دون حكم مسبق، والتعبير عن المشاعر الإيجابية، او السلبية، والقناعة بحق الآخرين بالتعبير عن هذه المشاعر، وتعلم خطوات الوساطة ذات العلاقة الوثيقة بمهارات حل المشكلات الذاتية، ومع الآخرين من الرفاق وغيرهم، أون التعاون مربح أكثر من التنافس، أون الوسيط إنسان مصغ ، متعاطف، محايد، يقدم الخدمة لرفاقه، وهو جدير بالثقة .

تعقيب:

لقد تطرقت دراسة **راوية عبد الرحمن حمام (2013)** إلى متغير الوساطة المدرسية كآلية جد مهمة في حل المشكلات، و هو ما أفادنا بالعديد من المعطيات أثناء دراستنا لهذا الموضوع خاصة في النتائج التي توصلت إليها من خلال إبرازها لأهمية الوساطة في حل المشكلات، و هو ما شجعنا للبحث في هذا المجال .

و قد اعتمدت في دراستها على المنهج التجريبي، عكس دراستنا التي اعتمدت على المنهج الوصفي الذي نراه الأنسب في الدراسات الانسانية و الاجتماعية.

3-4-دراسة بوساحة حسناء (2012) بعنوان: "دور مستشار التوجيه المدرسي في حل الصراعات عن طريق الوساطة":

أجريت هذه الدراسة في الجزائر سنة 2012، وتناولت أدوار مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في حل النزاعات داخل الوسط التربوي في ظل الإنتشار الخطير للمشكلات السلوكية في الآونة الأخيرة ، حيث تكونت عينة الدراسة من 29 مستشار توجيه وإرشاد مدرسي ومهني بولاية قالمة.

وأعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي في جمع بيانات الدراسة الميدانية، بهدف التعرف على الدور الذي يقوم به مستشار التوجيه المدرسي في حل الصراعات التي قد تحدث فيما بين التلاميذ أو بينهم وبين أساتذتهم، واعتمدت على الملاحظة والدراسة الإستطلاعية والإستمارة لجمع المعلومات والبيانات.

وخلصت بذلك إلى مجموعة من النتائج:

-تدخل مستشاري التوجيه في حل الصراعات التي تحدث بين التلاميذ لا يتم إلا بطلب من مدير المؤسسة، أو من الأساتذة أو المراقب العام، وهذا ما يبين محدودية الصلاحيات التي يتمتع بها مستشاري التوجيه المدرسي.

-انخفاض نسبة تدخل مستشاري التوجيه المدرسي في حل الصراعات التي تحدث بين التلاميذ والأساتذة، التي تعود لنقص التفاعل والتواصل المباشر والمستمر مع باقي العناصر الفاعلة في العملية التربوية.

-يصعب على مستشاري التوجيه المدرسي القيام بحل الصراعات داخل المؤسسات التعليمية عن طريق الوساطة في ظل عواقب وعراقيل البرنامج المقرر لهم، والذي يطغى عليه الشكل الإداري والجانب التقني.

تعقيب:

لقد تشابهت دراسة **بوساحة حسناء (2012)** مع موضوع دراستنا من حيث متغيرات الدراسة (**دور مستشار التوجيه المدرسي، الوساطة**)، وكذلك العينة و المنهج المتبع، وأكدت النتائج المتوصل إليها على وجود صعوبات تعترض عمل مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني، وهو ما أفادنا فمن الناحية النظرية، من خلال تناولنا لعنصر الصعوبات التي يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد كوسيط أثناء حل المشكلات. غير أنها اختلفت من حيث أدوات جمع البيانات (الملاحظة و الدراسة الاستطلاعية).

الفصل الثاني: مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

تمهيد

1- أهمية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

2- أهداف التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

3- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

4- مراحل العملية الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد أثناء حل المشكلات.

5- الصعوبات التي يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد كوسيط أثناء حل المشكلات.

خلاصة

الفصل الثاني: مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

تمهيد:

إن جمع المعلومات عن التلميذ وإستغلالها لتوجيهه ورسم مساره التعليمي والمهني، لهو دور في غاية الأهمية، خاصة وأن الوصول للنجاح يتطلب الدقة في إختيار وعرض التخصصات العلمية وحسن التوجيه، وهنا يبرز دور مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني يحتل مكانة فعالة ضمن هيكل المؤسسة التربوية، من خلال إحداث التوازن بين ماهو معروض من اختيارات، وبين ماهو مطلوب من رغبات، كما أن نشاطاته اليومية لها مساهمة كبيرة في تلطيف أجواء المناخ المدرسي.

وعلى ضوء ما سبق تناولنا في هذا الفصل أهمية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في نجاح المنظومة التربوية والوصول لتحقيق أهدافها، بجانب عرضنا لأهم أهداف التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، ثم تطرقنا إلى مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ضمن الأطر والتشريعات الجزائرية، مع ذكر أهم عملية يقوم بها وهي العملية الإرشادية في حل المشكلات وأبرز مراحلها، وأخيرا عرض الصعوبات التي يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد كوسيط أثناء حل المشكلات.

1- أهمية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

إن لأهمية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مكانة كبيرة في الحياة المدرسية، فهو كممارسة تربوية او كفعل تربوي يعد من متطلبات النظام التربوي او المدرسي لا سيما في الوقت الحالي لكون القطاع التربوي جزءا من النظام الاجتماعي فينبغي ان يتبع التطور السياسي، الاقتصادي، الثقافي والتكنولوجي الذي يحدث في المجتمع **(أرزقي ،2016،ص59).**

حيث تشير الدراسات أن خدمات التوجيه والارشاد المهني تكتسي أهمية بالغة تتضح جليا من خلال جملة الفوائد التي تقدمها هذه الخدمات على المستوى الفردي و الجماعي، ودورها في تلبية الاحتياجات الحقيقية لسوق العمل مما يساهم في تحقيق التوازنات التنموية للدول والحكومات. نستخلص اهميتها في النقاط التالية:

• معرفة قدرات وامكانيات الافراد وموائمتها مع متطلبات المهن من قدرات واستعدادات يساهم بشكل كبير في وضع الفرد المناسب في المكان المناسب، مما يؤدي الى ازدهار المجتمع والاستفادة من الطاقات الفردية والاجتماعية الى اقصى حد.

• الكشف عن قدرات الافراد واستعداداتهم وميولهم يساهم بشكل كبير في وضع البرامج التدريبية التي تساعد على تنمية وتحويل هذه القدرات والاستعدادات الى مهارات مهنية.

• ترشيد النفقات والموارد المالية الموجهة لمجالات اعداد الموارد البشرية من خلال ضمان فعالية عمليات التدريب والتكوين المهني من خلال انجاح المشاريع المهنية للافراد وتجسيدها على ارض الواقع.

• الاستفادة من الدراسات الاحصائية التي يقوم بها القائمون على خدمات التوجيه في تقييم فعالية مؤسسات التدريب والتكوين المهني **(حديد وبوذيب، 2016، ص180ص181).**

• مساعدة التلاميذ على التغلب على مشكلاتهم النفسية والاجتماعية والتعليمية.

• تلبية الاحتياجات التربوية للتلاميذ من خلال مساعدتهم على اختيار التخصص الأفيد من بين مختلف الفروع التربوية.

• مواجهة ومحاولة حل مختلف المشكلات الناجمة عن الاختلافات الاجتماعية والمستويات المعيشية وما يتصل بذلك من خلفيات ثقافية وفكرية داخل الوسط التربوي.

• تكريس الجهود والمعارف للتخفيف من الرسوب والفشل في الدراسة **(عجرود،2006،ص 41ص42).**

كما أن للارشاد التربوي أهمية كبيرة لكونه يواكب نمو التلميذ او الطفل ويرافقه في انتقاله من مرحلة نمائية لاخرى. يقيه من المشكلات وينقي طريقه من الصعوبات والمعيقات وهو بحاجة ماسة من كل مرحلة لمن يقدم له هذه الخدمات، لمن يرشده ويوجهه**(أرزقي، 2016،ص56ص57).**

فإستخدامه اليوم بشكل كبير وفعال في المدارس، جعل منه وسيلة من وسائل تفعيل العملية التربوية وجعلها تتجاوب مع التنمية الوطنية وعالم الشغل، وكذا وسيلة من وسائل البحث الذي يخدم الفعل التربوي ويساعد على تطوير آلياته وأسسه، وتطوير قنوات التواصل الإجتماعي والتربوي داخل المؤسسة وخارجها **(بايود ورميشي، 2016،ص102).**

2- أهداف التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

يسعى التوجيه والارشاد المدرسي والمهني كعملية انسانية هادفة، لخدمة التلميذ داخل المؤسسة التعليمية حسب حالته ومتطلباته والتي تندرج تحت جملة من الأهداف أهمها:

2-1- تحقيق الذات:

لاشك أن الهدف الرئيسي للتوجيه والارشاد هو العمل مع الفرد حسب حالته سواء كان عاديا أو متفوقا أو ضعيف العقل أو متاخرا دراسيا أو جانحا ، ومساعدته في تحقيق ذاته. وقال **كارل روجرز** :" أن الفرد لديه دافع اساسي يواجه سلوكه وهو دافع تحقيق الذات. ونتيجة لوجود هذا الدافع فإن الفرد لديه استعداد دائم لتنمية فهم ذاته ومعرفة وتحليل نفسه وفهم استعداداته وإمكاناته أي تقييم نفسه وتقويمها وتوجيه ذاته. ويتضمن ذلك تنمية بصيرة العميل" **(برو وعمرون، 2016، ص20)**. فالتلميذ في المرحلة الثانوية كثيرا ما يقع في مشكلات سلوكية واجتماعية إذا هو لم يعرف حدود إمكاناته وقدراته، وهنا تتدخل العملية الارشادية في معاونة التلميذ على إدراك نفسيته بشيء من الموضوعية والحياد، فقد يكون سهلا على التلميذ أن يعرف غيره، ولكنه من أشد الأمور صعوبة على أن يعرف نفسه، وأن تكون له الشجاعة الكافية لمواجهتها بواقع الضعف ثم أن يحملها على إصلاح الخطأ وتقويم المعوج **(الصعيدي، 2009، ص56)**.

2-2-تحقيق التو افق للفرد :

ويعد تحقيق التوافق من أهم أهداف التوجيه والارشاد ،أي تناول السلوك والبيئة الطبيعية والاجتماعية بالتغيير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد وبيئته، وهذا التوازن يتضمن اشباع حاجات الفرد ومقابلة متطلبات البيئة**(برو ، وعمرون، 2016، ص20)**.

ويتم هذا الإشباع للدوافع والحاجات الداخلية الأولية الفطرية والعضوية والثانوية المكتسبة للتلميذ كما يلي:

- **تأكيد التو افق التربوي:** وذلك بمساعدة التلميذ في إختيار نوع الدراسة وأنسب المواد العلمية أو العملية أو الأدبية مما يضمن له النجاح والتفوق الدراسي.

- **تأكيد للتو افق الاجتماعي:** بأن يكون له مركز اجتماعي ودور مناسب في بناء الجماعة القريبة منه والمتصلة معه. وأن تكون تنشئته قويمة مما يناسب قيم الاخلاق والعادات والمعايير السائدة في مجتمعه **(الصعيدي،2009، ص57).**

-**تأكيد التو افق المهني:** ويتم ذلك بإختيار المهنة المناسبة والاستعداد لها علميا وعمليا، حتى تحقق مستويات عالية من الرضا **(سمايلي، 2019، ص3).**

2-3-تحقيق الصحة النفسية:

إن الهدف العام الشامل للتوجيه والارشاد هوتحقيق الصحة النفسية وسعادة وهناء الفرد. فالفرد قد يكون متوافقا مع بعض الظروف او في بعض المواقف ولكنه قد يكون غير متوافق نفسيا لأنه قد يساير البيئة خارجيا ولكنه يرفضها داخليا. ويرتبط بتحقيق الصحة النفسية كهدف حل مشكلات العمل اي مساعدته في حل مشكلاته بنفسه، ويتضمن ذلك التعرف على أسباب المشكلات وأعراضها وإزالتها **(برو و عمرون، 2016، ص20ص21).**

فليعيش التلميذ متوافقا مع مواهبه وطموحاته وقادرا على مواجهة موافق الحياة بكل ما فيها من إنفعال وتفكير وسلوكات وعلاقات. فمثلا التلميذ في المرحلة الثانوية بحكم مراهقته فهو يحتاج لمن يرشده لتحقيق السعادة والصحة النفسية التي تعينه لتحقيق طموحاته **(الصعيدي، 2009، ص57).**

2-4- تحسين العملية التربوية:

إن أكبر المؤسسات التي يعمل فيها التوجيه والارشاد هي المدرسة، ومن أكبر مجالاته مجال التربية. وتحتاج العملية التربوية إلى تحسين القائم على تحقيق جو نفسي صحي له مكونات منها :

- إحترام التلميذ كفرد في حد ذاته وكعضو في جماعة الفصل والمدرسة والمجتمع.
- تحقيق الحرية والأمن والإرتياح بما يتيح فرصة نمو شخصية التلاميذ من كافة جوانبها.
- يحقق تسهيل عملية التعليم **(برووعمرون، 2016، ص21).**
- التعرف على الفروق الفردية ورعايتها عند التلاميذ لنمو كل واحد منهم حسب قدراته.
- اثارة الدوافع الايجابية نحو التعلم والتحصيل للمنافسة الشريفة والتعزيز والثواب.

- تناسب البرامج الدراسية ومناهجها لإحتياجات الحياة وطموح التلاميذ وبناء المستقبل(**الصعيدي، 2009، ص56).**

3- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

لقد حدد القرار الوزاري **827** مهام مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني، علما ان هذا القرار صدر في بداية الموسم الدراسي 1992/1991 وهو الاسم الذي تقرر فيه ولاول مرة ادماج مستشاري التوجيه وتعيينهم في الثانويات **(وزارة التربية، 1991، ص22)** : "يكلف مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بجميع الاعمال المرتبطة بتوجيه التلاميذ واعلامهم ومتابعة عملهم المدرسي**(القرار الوزاري 827/المادة 06)** ويندرج نشاطه بالتالي ضمن نشاطات الفريق التربوي للمؤسسة" **(بن مقلة ومهبالي، 2016،ص123).**

و تتمثل نشاطاته خصوصا في **مجال التوجيه** فيما يلي:

- القيام بالارشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع النشاط التربوي.

- إجراء الفحوص النفسية الضرورية قصد التكفل بالتلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة.

- المساهمة في عملية إستكشاف التلاميذ المتخلفين مدرسيا والمشاركة في تنظيم التعليم المكيف ودروس الاستدراك وتقييمها **(القرارالوزاري 827. المادة 13).**

اما في **مجال الاعلام** فتتمثل نشاطاته فيما يأتي:

- ضمان سيولة الإعلام وتنمية الاتصال داخل مؤسسات التعليم وإقامة مناوبة بغرض استقبال التلاميذ والأولياء والأساتذة.

- تنشيط حملات اعلامية حول الدراسة والحرف والمنافذ المهنية المتوفرة في عالم الشغل.

- تنشيط مكتب الاعلام والتوثيق في المؤسسات التعليمية بالإستعانة بالأساتذة ومساعدي التربية وتزويده بالوثائق قصد توفير الاعلام الكافي للتلاميذ **(القرار الوزاري 827. المادة 14).**

أما في **مجال التقويم**:

يعتبر التقويم من المواضيع الهامة في أية عملية تعليمية وتكوينية، ويقوم بدور أساسي في تطوير هذه العملية، وقد وجد طريقه إلى المدرسة بإعتبارها مؤسسة اجتماعية لها دور رئيسي في التربية ومن خلفها النظام التربوي ككل .

وإذا كان التقويم ذو أهمية في تحسين التحصيل المدرسي للتلميذ، فمعناه تبيان قيمة الشيء وتعديله وإزالة إعوجاجه، وتقدير الأداءات التربوية والتعليمية التي تبذل في المدرسة، والحكم عليها من حيث تحقيقها الأهداف التربوية المسطرة .

فالتقويم يساعد في عدة جوانب أهمها:

-ترقية مهارات المتعلم وتحسين خبراته وتوضيح الأهداف الواقعية.

-يقدم للمعلم درجة إنجاز الأهداف التربوية والتصميم التقنيات التعليمية المستخدمة.

-يساعد بقية أعضاء الفريق التربوي من وضع جهاز فعال للمراقبة وتقويم النشاطات التربوية على مستوى المؤسسات، لتحسين وتطوير نوعية التعليم **(عنو،2007، ص210ص211).**

وبهذا يعد التقويم من أهم المحاور الكبرى التي يجب أن ترتكز عليها مهام مستشار التوجيه المدرسي والمهني بالمؤسسة التعليمية، حيث تهدف هذه العملية إلى:

-مساعدة التلميذ على اختيار نوع الدراسة التي تلاءم قدراته واستعداداته.

-حل مشكلات التلميذ التربوية مثل الاهتمام بالمتفوقين واتاحة الفرصة أمامهم للابتكار والإبداع.

ومن أهم إجراءات التقويم:

-تنظيم ومتابعة حصص الاستدراك.

-متابعة وتحليل النتائج المدرسية للتلاميذ.

-تقويم ميول وإهتمامات التلاميذ **(بن مقلة ومهبالي،2016، ص125).**

أما في **مجال الإرشاد النفسي والتربوي**:

فيختص بالمتابعة النفسية والتربوية والإهتمام الفعلي لرفع مستوى الأداءات الفردية للتلميذ من خلال العمل المستمر على:

-التعرف على التلاميذ وطموحاتهم.

-تقييم استعدادتهم ونتائجهم التربوية.

-تطوير قنوات التواصل الإجتماعي والتربوي داخل المؤسسات التربوية وخارجها.

-المساهمة في تسيير المسار التربوي للتلاميذ وإرشادهم**(عنو،2007، ص208).**

بما أن الوساطة المدرسية جزء من الإرشاد النفسي و التربوي قبل أن ترتبط بالإطار القانوني لما لها من أثر مباشر في خفض الضغوط و التوترات **(بوساحة، 2011، ص63).** فيكون تدخل مستشار التوجيه والإرشاد كوسيط ضمن عملية الوساطة المدرسية يكون من خلال خطوات هي:

-ضمان أن أطراف الصراع قبلوا الوساطة بكل حرية وعلى دراية بسبب المشكلة.

-الحرص على مساعدة الأطراف على الإلتزام بتعهد بمفاوضات بناءة.

-تسهيل عملية التواصل بين الأطراف المتنازعة والتعرف على العراقيل التي تعترضها.

-خلق جو من الطمأنينة والإحترام تجعل من أطراف النزاع يثقون في جدوى الحوار.

-مساعدة الأطراف على تطوير قدراتهم للوصول إلى حلول ترضيهم جميعا**(Mirimanoff.2013.p23).**

ويحتاج مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني كوسيط لحل مشكلات العنف المدرسي إلى مجموعة مهارات نذر منها:

-لغة جسد بعيدة عن إعطاء شعور بالسيطرة و نبرة صوت بعيدة عن التأنيب وإصدار الأحكام.

-طرح الأسئلة التي تفتح الباب على مصرعيه للحديث والحوار الجاد والبناء.

-معرفة المشاعر والإنفعالات.

-إعادة البناء الإيجابي للأفكار(**Cahir & Others. 2001. P3**).

-الإنصات النشط والإستماع الفعال مع إعادة الصياغة (**شاهين وآخرون، 2015، ص61**).

ويكون تدخل ومساعدة مستشار التوجيه والإرشاد في الوساطة المدرسية في الظروف التالية:

- أطراف النزاع لا يعرفون بعضهم البعض.

- ليس كل أطراف النزاع موجودين على الطاولة ومعترف بهم.

- عدم وجود إطار مقبول للتفاوض.

- العلاقة بين الأطراف متوترة جدا بحيث لا يمكن القيام بنقاشات عقلانية.

- وصول الأطراف إلى طريق مسدود.

- انعدام الثقة.

- إعلان الأطراف أنهم بحاجة لطرف ثالث.

- وجود نزاعات لها جذور عميقة (**شاهين وآخرون، 2015، ص58**).

لمستشار التوجيه دور قيادي في تنظيم خدمات التوجيه المدرسي وادارتها بصورة فعالة من خلال معرفته المتخصصة وتجربته الواسعة، وعليه أن يجعل من برنامج التوجيه مع الاستعانة بالاخرين جزءا مكملا من العملية التربوية في المدرسة، وعليه تقديم العون والمساعدة والنصح والارشاد للاخرين العاملين معه، فهو يساعد رجال الادارة والمعلمين والاباء على تفهم حاجات التلاميذ " (**الجريدة الرسمية، 2008، ص15ص16**).

4- مراحل العملية الإرشادية لمستشار التوجيه والإرشاد أثناء حل المشكلات:

تمر عملية الارشاد بثلاث مراحل اساسية تتمثل في:

4-1-مرحلة الاستكشاف الاولي:

وتعد هذه المرحلة مرحلة للتعارف وتكوين الالفة وبناء العلاقة الارشادية، ويعتمد نجاح المرشد في هذه العلاقة على مدى تمتعه بخصائص المرشد الفعال، ومما يساعد في تسهيل بناء العلاقة الارشادية ان يكون المرشد مالوفا لدى المسترشدين، وان يكون المسترشدون قد شكلوا اتجاهات ايجابية نحو الارشاد والمرشد وعرفوا طبيعة عمل المرشد في المؤسسة وكونوا انطباعا بانه من الممكن الثقة به والاعتماد عليه **(رحاب وعاشور،2016، ص84-85).**

كما يتم جمع البيانات والمعلومات عن الأفراد وتصنيفهم وفق مشكلاتهم مع تحديد دور كل من المرشد والمسترشد في الجلسة الإرشادية، ونوع العلاقة واختيار الطريقة الإرشادية المناسبة وتحديد الأهداف **(الحريري والإمامي، 2011، ص42).**

4-2-مرحلة الاستكشاف المعمق:

ويتطلب وعيه بذاته، ويتضمن هذا الوعي معلومات عن المشاعر والانفعالات تجاه الذات والاخرين ، ومعلومات عن الاهداف الشخصية التي يسعى المسترشد لتحقيقها ، وهذا النوع من المعلومات ليس من السهل تقلبه من قبل الناس، وخاصة اذا لم يكن متفقا مع فكرة الفرد نفسه **(رحاب وعاشور،2016، ص85).**

4-3-مرحلة اتخاذ اجراءات عملية:

استخدام طرق للإرشاد من مناقشة ومحاضرة والأداء التنفيسي التمثيلي، حيث يعطى لكل فرد دور يعرض فيه الدور الواقعي للمشكلة، ثم يطلب المناقشة **(الحريري والإمامي، 2011، ص43).**

ومن ثم يتم تدريب المسترشد على استخدام اسلوب حل المشكلات او ان يتدرب على الاسترخاء لخفض الانفعالات القوية، ولكن اسباب المشكلة احيانا تقع خارج قدرة المسترشد على التحكم كالظروف الاقتصادية والاجتماعية

الصعبة، وفي هذه الحالات يعمل المرشد على تدريب المسترشد على التكيف مع المشكلة والتعامل معها ضمن الامكانات المتاحة **(رحاب وعاشور،2016، ص85).**

5- الصعوبات التي يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد كوسيط أثناء حل المشكلات:

يواجه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني اثناء قيامه بتنفيذ برنامج التوجيه والإرشاد المدرسي في المؤسسة التربوية، بعض الصعوبات والمعوقات تحول دون تحقيق أهدافه، والتي تتفاوت في شدتها واتساعها، وتؤثر سلبا على شخصيته وتحد من فعاليته، وتتمثل في:

5-1- صعوبات متعلقة بالمستشار في حد ذاته:

- نقص في السمات الشخصية للمستشار.
- عدم تمسكه في اخلاقيات المهنة ومراعاة حدوده.
- صغر سن المرشد وقلة خبرته بالنسبة للمعلمين واولياء الامور.
- عدم القدرة على استخدام التقنيات الحديثة.
- عدم قدرته على تقبل قيم الاخرين.
- عدم معرفة التعامل مع ضغوطات الحياة والعمل مما يؤدي الى الاحتراق النفسي **(رحاب وعاشور،2016، ص89).**
- انعدام الكفايات والمهارات المميزة للعمل الارشادي.
- تباين المؤهل العلمي بين المستشارين أدى إلى تباين في أهدافهم فمنهم من يكتفي بمهمة الارشاد والتوجيه ومنهم من يهدف إلى العلاج بسبب انعدام ضعف التكوين **(سمايلي، 2019، ص14).**

5-2- صعوبات متعلقة بالتلاميذ:

- ضعف الوعي لدى التلاميذ بأهمية العملية الارشادية.
- الاحجام عن التعامل مع المستشارين بسبب الخوف من وصفهم بعدم السواء **(سمايلي، 2019، ص14).**

• اعتقاد التلاميذ الخاطئ عن عمل المستشار واختصاصه فقط مع التلاميذ ذوي الحاجات الخاصة.

• عدم وجود وقت كافي لدى التلاميذ للذهاب للمستشار.

• استغلال طبيعة عمل المستشار لغايات الهرب من الحصص.

• عدم التزام التلاميذ بتنفيذ الخطة العلاجية.

• عدم ثقة التلاميذ بالمستشارفي المؤسسة التربوية **(رحاب وعاشور،2016، ص88).**

5-3- صعوبات متعلقة بالأساتذة:

• عدم التزام الأستاذ بتنفيذ ما يخصه من الخطة العلاجية.

• التباين بين وجهات النظر بين الأساتذة والمستشارحول اسلوب حل مشكلات التلاميذ .

• النظر الى الخدمات الارشادية بأنها ثانوية وغير مهمة.

• غموض دور المستشار لدى بعض الأساتذة، وعدم تعاونهم معه **(رحاب وعاشور،2016، ص87-88).**

5-4- صعوبات متعلقة بأولياء الأمور:

• ضعف الاتصال بالأولياء ونقص الوعي عند بعضهم لعدم إهتمام بعض الأولياء بمشاكل أبنائهم ، والإكتفاء فقط بمتابعتهم مدرسيا **(سمايلي، 2019، ص14).**

• ارتباط بعض مشكلات التلاميذ بظروف أسرية يصعب التعامل معها.

• تعاون اولياء الامور مع المدير كمصدر فعل للنظر في مشكلاتهم عوضا عن المستشار.

• غموض دور المستشار في ذهن اولياء الامور.

• عدم تشجيع اولياء الامور للتلاميذ على التعامل مع المستشار **(رحاب وعاشور،2016، ص87).**

5-5- صعوبات متعلقة بأطراف العملية التعليمية:

• نقص إهتمام الادارة بالعمل الارشادي وخدماته، ومحاولة حصره فقط في عملية القبول والتوجية.

• انعدام الوعي لدى بعض مديري المؤسسات الثانوية بدور المستشار، ووجود اتجاه لدى البعض منهم لتقويض والحد من الخدمات التي يقدمها التوجيه المدرسي نظرا لنقص القناعة بأهمية العمل الإرشادي.

• محاولة بعض المديرين إضفاء الطابع الاداري على عملية التوجيه والارشاد وتكليف المستشارين بمهام إدارية تعرقل تحقيق اهداف برامج التوجيه والارشاد المدرسي **(سمايلي، 2019، ص14).**

• عدم توفير وتسهيل كافة الامكانيات المتاحة لدعم العملية الارشادية، وعدم تحويل التلاميذ للمستشار.

(رحاب وعاشور،2016، ص88).

6-5- صعوبات متعلقة بظروف العمل :

• عدم توفر مكتب لائق للمستشار يزاول في العمل الفردي والجماعي.

• انعدام الوسائل والأدوات المادية المساعدة في تنفيذ برنامج التوجيه والإرشاد المدرسي **(سمايلي، 2019، ص14).**

• عدم توفر الاختبارات والمقاييس لتشخيص مشكلات التلاميذ.

• كثرة عدد التلاميذ في المؤسسة التربوية الواحدة.

• ابعاد رأي المستشار عن صنع القرارات المتعلقة بالتلاميذ.

• عدم وجود مواعيد منظمة لجلسات الارشاد وحصص التوجيه الجمعي **(رحاب وعاشور،2016، ص87).**

عموما، يشير الواقع الميداني إلى صعوبة التحكم في تقنية الإرشاد النفسي التربوي على نفس المقابلة، نتيجة عدم التأهيل العلمي والتدريب العملي بحكم التخصص، وصعوبات التحكم في التقنيات الإرشادية، وتطبيق الإختبارات النفسية **(عنو،2007، ص208).**

خلاصة:

مما سبق يتضح لنا الدور الكبير الذي يلعبه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني داخل المنظومة التربوية، ليس فقط من خلال عملية التوجيه والتعرف على استعدادات التلاميذ ورغباتهم، ولكن أيضا من خلال آليات الإرشاد،الوساطة وحل المشكلات، وهي عملية لاتقل أهمية عن التوجيه، كل هذا يؤديه في وجود مناخ مليء بالصعوبات والعراقيل تعترض سيرورة عمله ونشاطه داخل المؤسسة التربوية.

الفصل الثالث: الوساطة المدرسية.

تمهيد

1-أهمية الوساطة المدرسية.

2- أهداف الوساطة المدرسية.

3- خصائص الوساطة المدرسية.

4- مبادئ وركائزعملية الوساطة المدرسية.

5- شروط نجاح عملية الوساطة المدرسية.

6- المعوقات التي تعترض تحقيق الوساطة المدرسية.

خلاصة

الفصل الثالث: الوساطة المدرسية:

تمهيد:

يعج الوسط المدرسي الجزائري بالعديد من المشاكل والنزاعات، والتي تعرقل أداء الفاعلين التربويين وتحد من مردوديتهم، وقد استحدثت آليات عديدة من قبل وزارة التربية الوطنية ومن بينها الوساطة المدرسية كتقنية حديثة في معالجة وحل المشكلات والوصول إلى مناخ مدرسي آمن بعيد عن العنف والصراع.

وقد تطرقنا في هذا الفصل لأهمية الوساطة المدرسية كآلية حديثة في حل مشكلات العنف والصراع بجانب ذكر أهدافها وأهم ما يميز الوساطة المدرسية كتقنية علمية عملية كما ذكرنا ما تعتمد عليه من مبادئ وركائز وشروط تضمن نجاحها وأبرزنا المعوقات التي تعترض تحقيق أهداف الوساطة المدرسية.

1-أهمية الوساطة المدرسية:

و تتجلى أهمية الوساطة في كونها عبارة عن سيرورة تقنية تتضمن:

- مجال معرفي يتميز بانفتاحه على مجموعة من العلوم و النظريات في التواصل، تدبير الخلافات، السلم الاجتماعي.
- سيرورة و طريقة في التدخل تتماشى و مقتضيات الديمقراطيات الاجتماعية، والتي يؤكد على أهمية التشارك، والتضامن في مقابل محاربة كل ما شانه ان يولد الاتكالية و العجز.
- التوفر على مجموعة من التقنيات منها ما هو عام و ماهو خصوصي، وفي مقدمتها الإنصات الفاعل، والمساعدة على التعبير عن الانفعالات. وذلك لما يوفره الوسيط كطرف محايد من اجواء تمكن كلا الطرفين من الحديث و التفاوض بعيدا عن التشنج او الكراهية والعنف، حتى وان لم يصلا الى اتفاق معين **(السباعي، 2013،ص5).**
- جزء من الإرشاد النفسي و التربوي قبل أن ترتبط بالإطار القانوني لما لها من أثر مباشر في خفض الضغوط والتوترات **(بوساحة، 2012، ص63).**

- منهج يتيح للأفراد والجماعات فرصة اكتشاف مصدر النزاع مسار لإيجاد خطط للمشاكل العالقة بين الاطراف المتنازعة **(فضلي وآخرون،2015،ص28).**

2- أهداف الوساطة المدرسية: الوساطة كآلية حوارية تشاركية تهدف في العملية التعليمية الي:

- تقليص من حدة الهدر المدرسي والتكرار والعنف المدرسي.
- حث التلاميذ الى حل صراعاتهم بواسطة الحوار بحضور ومساعدة الوسيط.
- إعادة تثبيت المعلومات المنطقية القاعدية.
- تهدئة وتسيير العلاقات بين التلاميذ في الوسط المدرسي.
- بناء الكفاءات والمهارات التي تساعد على حل الصراعات لدى المتخاصمين.
- فهم حاجيات التلميذ ومشاكله وإيجاد حلول لها.
- تذليل المشاكل الإجتماعية والنفسية لدى المتعلمين لضمان إنخراطهم في الحياة المدرسية.
- خلق تفاعل إيجابي بين المتعلمين وإطلاق دينامية تنافسية إيجابية قائمة على التعلم المتبادل فيما بينهم.
- وضع المنظومة التربوية في مسار الإستقرار بعيدا عن المشاكل **(السباعي، 2013، ص20).**
- الوقاية من ظاهرة العنف داخل المدرسة وخارجها عن طريق تعلم الإتصال والتواصل الفعال وقواعد العيش معا.
- إعادة رسم العلاقات بين التلاميذ بعضهم ببعض وبينهم وبين الإطار التربوي **(بوساحة،2012،ص66).**
- مساعدة التلاميذ على اكتشاف ذواتهم ومعرفة خصوصياتهم
- دراسة جوانب الشخصية الجسدية والنفسية والعقلية والاجتماعية والثقافية
- تحقيق اهداف واضحة تكفل تحقيق ذواتهم واكتساب صحة نفسية تساهم في بناء جسور التواصل مع الاخرين في مؤسستهم **(وزارة التربية الوطنية والتعليم العالي المغربية،مشروع دليل الوسيط المدرسي، ص2).**
- تحقيق الرغبة لتجاوز علاقة القوة والوصول لعلاقة المعنى . وتحسين الجو المدرسي داخل الاقسام او في الفناء، وتخفف من حدة المشادات بين التلاميذ **(عجرود، 2006،ص28).**

3- خصائص الوساطة المدرسية:

- تتمتع بالعديد من الخصائص مقارنة مع الطرق التقليدية كالإجراءات القضائية والتحكيم، فهي آلية بناءة وأكثر سرعة وأقل تكلفة.
- تسمح للمتخاصمين بمعالجة الصراع في صورة واضحة تشمل الجوانب الإنفعالية والأفكار والإحتياجات والرغبات والتي تغيب في الطرق الأخرى.
- تسمح بمعالجة المشكلات بطريقة ودية مفيدة للجميع، وليس كإجراءات القضاء والتحكيم التي تفرز رابح وآخر خاسر **(Mirimanoff.2013.p17)**.
- قدرتها على استعمال جل انواع الخطاب السيكوسوسيولوجي والحقوقي...
- تمكنها من تنظيم الذات والزمان وتدبير المكان، وذلك بتوفير جو ملائم للإستماع والمقابلة.
- تمتعها بإمكانية تعديل سلوك المستمع إليهم ، وخلق نوع من التوافق الشخصي والتربوي والإجتماعي لديهم **(وزارة التربية الوطنية والتعليم العالي المغربية، مشروع دليل الوسيط المدرسي، ص3)**.
- لكي تنجح الوساطة لا بد ان يكون الوسطاء (الراشدون ، معلمون ، اداريون ، اولياء ، موظفون تقنيون ..الخ) حازمون وصارمون في استخدامها.
- الوساطة ليست "تنشيط " ممنوح للتلاميذ ، وانما التلاميذ ممثلون ينشطون وليس مجرد متفرجين ، ويوجد من بين التلاميذ من يكون ليصبح هو ايضا وسيطا داخل المؤسسة.
- مع مرور الوقت تترك الوساطة الممنهجة والمهيكلة مكانها لثقافة الوساطة ، حيث تصبح تقليدا يشجع الحوار والكلام وليس المرور الى العنف المتسرع **(بوفولة،2013، الوساطة المدرسية.الموقع الإلكتروني: http://psy-scol-batna.blogspot.com/2013/03/blog-post_6701.html)**.
- إعتبرها **روني جيرار" René Gérard** آلية رئيسية لفهم الانسان في علاقاته مع الآخر" **(الحمامي،1999،ص53)**.
- مسعى طوعي، تكون فيه موافقة الأطراف أمراً حاسماً من أجل القيام بعملية قابلة للتطبيق والتوصل إلى نتائج دائمة.

- عملية مرنة ومنظمة في آن واحد فهي تبدأ من لحظة اشتراك الوسيط مع أطراف النزاع وأصحاب المصلحة الآخرين للإعداد لعملية ما ويمكن أن تشمل "محادثات بشأن المحادثات" يتم إجراؤها بشكل غير رسمي.
- الشمولية فهي عملية شاملة لجميع أطراف النزاع وأصحاب المصلحة.
- نشاط متخصص، فمن خلال اتباع نهج احترافي، يقوم الوسطاء بغرس الثقة في العملية، والاعتقاد بأن التوصل إلى حل سلمي أمر قابل للتحقيق **(توجيهات الامم المتحدة من أجل وساطة فعالة،2012، ص4)**
- تتميزالوساطة بليونتها، حيث يحافظ الطرفان على إمكانية التحكم التام في سيرها وفي نتيجتها النهائية.
- تتسم الوساطة أيضا بطابعها السري وإطارها الخاص.
- سريعة الإنجاز وأقل كلفة وسرية وتسمح للطرفين بالحفاظ على روابط علاقات ودية **(الإتحاد العام للنقابات المغربية، ص12).**

4- مبادئ وركائز عملية الوساطة المدرسية:

4-1-الوعي والتمكين :

يساعد الوسيط كل طرف على إدراك الأسباب الرئيسية التي أدت إلى ظهور الصراع، أو التي تتحكم في النزاع الآن. ومن خلال دعم الوسيط يمكن للطرفين التعامل مع المشكلة.

4-2-الفهم والإعتراف:

يشجع الوسيط طرفي النزاع على الفهم العميق لمصالحهما والحلول المقترحة مع تقديم إعتراف للجانب الآخر في النزاع حتى دون التوصل بعد إلى إتفاق **(بوساحة،2012،ص61).**

4-3- الإتفاق والصلح:

حيث يتم التوافق بين الطرفين واتفاقهما بخصوص قرار معين أو اقتراحهما لبدائل معينة (السباعي، 2013، ص34).

4-4-الاستعداد :

تتطلب جهود الوساطة المسؤولة والصادقة إعدادا جيداءويشمل الاستعداد المعرفة والمهارات الفردية للوسيط مع وجود فريق متجانس من المتخصصين.

4-5-المو افقة:

الوساطة عملية طوعية تتطلب موافقة أطراف النزاع حتى تكون فعَّالة. وبدون تلك الموافقة فليس من المرجح أن يتفاوض الأطراف بحسن نية أو أن تكون ملتزمة بعملية الوساطة.

4-6-الحياد:

ينبغي أن يكون الوسيط قادرا على إدارة عملية متوازنة يتم فيها التعامل مع جميع الجهات الفاعلة بشكل منصف، وينبغي أ ن لا تكون له مصلحة مادية في النتيجة **(توجيهات الامم المتحدة من أجل وساطة فعالة، 2012، ص6 ص10).**

5- شروط نجاح عملية الوساطة المدرسية:

لكي تنجح الوساطة التربوية وتمتد جذورها عبر الزمن والمحيط لابد أن تتوفر عدة شروط أهمها:

- دعم السلطات ممثلة في وزارة التربية الوطنية.
- دعم إدارة المؤسسة المعنية لبرنامج الوساطة.
- الحضور القوي لأساتذة محفزين ومكونين في جو يسوده التعاون بينهم.
- وجود مسؤول عن البرنامج مع هيئة تنسيق، وكذا تبني برنامج الوساطة داخل مشروع المؤسسة.
- الحفاظ على إستدامة المشروع.
- إعلام الأولياء بفحوى مشروع الوساطة لضمان تعاونهم**(Mirimanoff.2013.p11).**
- وضع إطار نظري واضح يساعد على فهم معنى الوساطة المدرسية و شروطها.
- وجوب تمييز و عدم الخلط بين خلايا الإنصات و الوساطة.
- ضرورة وجود متخصصين في الوساطة.

- القيام بعملية تحسيس كافية و لمدة طويلة لضمان نجاعة الوساطة.
- التقييم و تتبع لأجل مساعدة الوسطاء على أداء مهامهم و الإستجابة للحاجيات المتجددة **(السباعي، 2013،ص 22ص23).**
- تتطلب الوساطة الفعَّالة وجود بيئة خارجية داعمة.
- يحتاج الوسيط إلى الصمود أمام الضغوط الخارجية.
- العمل كذلك على الحصول على دعم متنام من الشركاء لجهود الوساطة **(توجيهات الامم المتحدة من أجل وساطة فعالة،2012،ص5).**

6- المعوقات التي تعترض تحقيق الوساطة المدرسية:

- عدم وضوح أهمية دور الوسيط وخصوصية دور الوسيط وحدوده.
- غياب المؤلفات أو حتى بعض الوثائق حول مفهوم الوساطة.
- التكوينات تبقى غير كافية سواءا على عدد أو التوزيع.
- عدم تعميم مشاريع الوساطة على المؤسسات التربوية.
- غياب التعاون من طرف مختلف الفاعلين من مدرسين وتلاميذ وأباء وطاقم إداري.
- غياب متخصصين في مجال الوساطة المدرسية.
- غياب وجود مقر للوساطة المدرسية.
- غياب الموارد المالية واللوجيستيكية الضرورية لإنجاز هذا المشروع **(السباعي، 2013، ص22ص23).**

خلاصة:

إن ممارسة الوساطة المدرسية داخل مؤسساتنا وإزدياد الحالات والمشكلات التي تعالجها، يجعل من تطوير مفهومها وإصدار تشريعات تدعمها أمرا حتميا، فبالرغم من المبادرات الحثيثة التي تقوم بها وزارة التربية الوطنية الجزائرية في هذا المجال، إلا أن هناك العديد من العراقيل والصعوبات ساهمت في تحجيم وتقليص دور الوساطة المدرسية كآلية فعالة في فض العنف و الصراعات داخل المحيط المدرسي، والتي حاولنا عرض البعض منها بهدف معرفتها وتجاوزها في المستقبل.

الفصل الرابع: العنف المدرسي.

تمهيد

1- خصائص العنف المدرسي.

2- أشكال العنف المدرسي.

3- العوامل المؤدية إلى العنف المدرسي.

4- آثار العنف في الوسط المدرسي.

5- استراتيجيات مواجهة العنف المدرسي.

خلاصة

الفصل الرابع: العنف المدرسي

تمهيد:

لقد أصبحت ظاهرة العنف المدرسي تشكل تهديدا للمجتمع عامة والمدرسة خاصة، فآثارها ذات أبعاد خطيرة من الناحية الاجتماعية، الجسدية، وحتى النفسية، وقد اختلف تناولها وتفسيرها من قبل المدارس والعلماء فيرى **البيولوجيون** أن العنف غريزة فطرية في الفرد تدفعه للحفاظ على بقائه، بينما يرى **رواد التحليل النفسي** أن العنف يعود لغريزة الموت وغريزة الحياة الموجودة في اللاشعور والتي تدفع الفرد نحو السلوك العدواني، وقد ذهبت **المدرسة السلوكية** إلى أن المثيرات التي تحمل مظاهر عنف إذا ما وجدت تعزيزا تصبح متعلمة ومكتسبة، غير أن **المدرسة المعرفية** ركزت على المجال الإدراكي للفرد وتعامله مع محيطه وانعكاس ذلك على مشاعره، والتي قد تتأثر سلبا بما يحدث حوله لتترجم بعدها في شكل سلوكات عنيفة، أما **النظريات الاجتماعية** فترى أن التنشئة والنماذج التي يتعرض لها الفرد هي المسبب الأول لتعلم الفرد العنف وأساليبه، وعلى رأس هذه **النظريات نظرية التعلم الاجتماعي (النحيلي،2017).**

وقد حاولنا في هذا الفصل الغوص أكثر في موضوع العنف المدرسي من خلال عرض أهم خصائصه، وإبراز مختلف الأشكال التي يأخذها داخل مؤسساتنا، بالاضافة إلى العوامل المؤدية لحدوثه وتفشيه، كما تطرقنا للآثار الخطيرة التي يتركها العنف في الوسط المدرسي، مع تبيان أهم الإستراتيجيات الملائمة لمواجهته والتصدي له.

1- خصائص العنف المدرسي:

- أنه اعتداء متعمد (توفر النية والقصد لإيذاء الضحية).
- يأخذ أشكالا وصورا متعددة منها ما هو بدني، أو لفظي، أو نفسي، أو ضد الممتمكات...الخ.
- يحصل بصورة متكررة وخلال فترات ممتدة من الوقت.
- يحدث داخل إطار علاقة شخصية وعادة ما يميزها عدم تكافؤ في القوة سواء كان حقيقيا أو بصورة وهمية (كأن يوهم الجاني الضحية بأنه أقوى منه).
- يرتبط أحيانا بإستفزاز مسبق ويمكن إعتباره شكل من أشكال الإساءة **(بوطورة، 2017، ص125).**

- العنف وسيلة لتحقيق أهداف معينة، كما أنه وسيلة لتحقيق التكيف في بعض الأحيان.
- العنف يكون أحيانا وسيلة للمقاومة، و أيضا أداة للهيمنة و الضبط.
- العنف المدرسي يجمع بين وجهين للعنف، الوجه المجتمعي و الوجه المؤسساتي**(المرشدي ونصار،2018،ص807ص808).**

2- أشكال العنف المدرسي:

يشير الأستاذ **عزالدين خالد** إلى أن السلوك العنيف لدى أطفال المدارس يظهر على شكل سلوك يتضمن مظاهر مختلفة منها:

- القول البذيء من سب وشتم و منابزة بالألقاب واستخدام كلمات أو جمل للتهديد

- إحداث فوضى في الصف أو القسم عن طريق الضحك والكلام واللعب وعدم الانتباه .

- الاحتكاك بالمعلم وعدم احترامه .

- التدافع الحاد والقوي بين التلاميذ أثناء الخروج من القسم .

- تخريب أثاث المدرسة كالمقاعد والطاولات والكتابة على الجدران .

- إهمال المتعمد لنصائح المعلم وتعليماته والأنظمة وقوانين المدرسة **(تيطاوني،2015،ص4 ص5)**.

بالإضافة لها توجد عدة مظاهر أخرى:

- تعطيل المعلمين عن متابعة إلقاء الدرس من خلال أصوات معينة، أو استخدام الطباشير،وأفعال أخرى تهدف إلى إعاقة المعلمين عن أداء مهامهم.

- التمرد على الواقع التعليمي وعدم الاهتمام بقرارات الادارة المدرسية لمعاقبتهم.

- الإعتداء على الزملاء والرفاق في المدرسة **(النيرب،2008، ص59).**

كما أن هناك عدة تصنيفات لأشكال العنف :

2-1-من حيث الطريقة:

العنف المباشر: وهو العنف الذي يوجه مباشرة نحو الشخص المثير للإستجابة العدوانية مثل الأستاذ أو الإدارة أو التلميذ بوصفه مصدر اللاستجابة العدوانية.

العنف الغيرمباشر: فهو يوجه إلى شيء آخر غير الشيء الذي تلقى منه العنف كأن يغضب التلميذ من الإدارة بسبب عدم حصوله على رخصة الإلتحاق بالقسم نتيجة غياباته المتكررة فيعمد إلى تحطيم الكراسي أو تمزيق الإعلانات الموضوعة من طرفها، فهو لا يوجه العنف إلى الإدارة نفسها ولكن إلى رمز من رموزها **(السيد، 2008، ص182ص183).**

2-2-من حيث الوسيلة ويتمثل في:

العنف الجسدي:

يعتبر العنف الجسدي من أكثر الأنواع إنتشارا، لأننا يمكننا ملاحظته واكتشافه نظرا لما يتركه من أثار على الجسد، حيث يتم فيه الإستعانة ببعض الأدوات من أجل إلحاق أضرار مادية ملموسة كأن يلحق الأذى بالأشخاص في أجسامهم مثل الإعتداء بالضرب والجرح والقتل أو الركل بالأرجل الصفع، توجيه اللكمات، الكسر في أحد أعضاء الجسم، الرمي بالحجر والطباشير والأقلام.وهذا العنف منتشر بكثرة في المدارس الجزائرية سواء مع الأساتذة أو مع التلاميذ أنفسهم **(الفيلاني،2004، ص11).**

العنف اللفظي:

ويكون هذا الأخير من خلال الكلام ويهدف إلى التصدي على الآخرين بإيذائهم عن طريق الألفاظ السيئة وهو عادة ما يسبق العنف الجسدي **(الفيلاني، 2004، ص11).**

2-3-من حيث حجم المشاركين فيه :

العنف الفردي : وهو العنف الذي تكون دوافعه عديدة، مثل حب التملك والسيطرةدافع المنافسة والشعور بالنقص، ويوجهه الفرد نحو شخص بعينه **(آيت حمودة،2011، ص6).**

العنف جماعي: ويحدث عادة من قبل الاهالي، وذلك عند مجيء الأباء للدفاع عن أبنائهم فيقومون باعتداء على نظام المدرسة والإدارة والمعلمين **(نيهان، 2008، ص79).**

كما تصنف أنماط أخرى من العنف المدرسي فيظهرمنها:

-**العنف بين المعلمين والمتعلمين:** وتظل المعادلة الأكثر استفحالاً في الآونة الأخيرة؛ إذ القاعدة المعروفة في الأوساط التربوية: أن المدرس المهووس بالعنف في المرحلة الابتدائية يمارس أبشعَ صور التعذيب على المتعلِّم، لكن في المرحلة الثانوية مرحلة المراهقة (مرحلة الشخصية المتدفقة) يمارس المتعلم العنف بأنواعه على المدرس، وقد سمعنا عن التهديد والضرب والاختطاف؛ بل القتل!

-**العنف بين المتعلمين أنفسهم:** العنف المدرسي لا يقتصر على عنف المدرسين على المتعلمين أو العكس، بل هناك عنفٌ آخر يمارسه المتعلمون مع بعضهم البعض؛ إذ تكون له تداعيات ونتائج نفسية تؤثر على التحصيل الدراسي للمتعلم، من خلال التهكُّم أو الاستهزاء بالتلميذ المجدِّ، بل تهديده حتى لا يساهم مساهمة فعَّالة في الفصل الدراسي، بل يبقى جامدًا.

- **العنف بين المدرسين أنفسِهم:** والطامة الكبرى، أن يتحول العنف إلى صفوف المدرسين؛ نتيجة صراع أيديولوجي، أو وِشاية معيَّنة يتسبب فيها مدرس أو مدير، أو اختلاف على جدول الحصص الدراسية... مما ينعكس سلبًا على الجو التربوي، مما يجعله جوًّا مضطربًا ومكهربًا.

-**العنف خارج المؤسسات التعليمية:** يتجلَّى في الأشخاص الغرباء عن المؤسسة التربوية، الذين يتحرشون بالمتعلمات، ويهددون المتعلمين **(البرجاوي،2015).**

3- العوامل المؤدية إلى العنف المدرسي:

تعددت العوامل والأسباب المؤدية والمساعدة على إنتشار ظاهرة العنف في الوسط المدرسي عموما والثانويات خصوصا ونذكر منها:

3-1-عوامل ذاتية:

وهي ترتبط بالفرد وتشير إلى الخصائص النفسية والإنفعالية لديه وهي التي تدفعه إلى العنف أي أن السلوك العنيف لدى الطلاب قد يكون راجعا إلى البناء النفسي فمثلا نجد التلميذ الذي يعاني من إحدى التشوهات الجسمية كضعف النظر أو السمنة المفرطة أو تشوه الوجه أو إعاقة أحد أطراف جسده يولد لديه الشعور بالنقص وعدم الثقة بنفسه فيقوم بسلوكات عدوانية لتعويض ذلك النقص.

بالإضافة إلى ذلك نجد بعض التلاميذ الذين يعانون من أمراض عقلية "كالصرع" وغيره تكون ردة الانفعال لديهم سريعة وعدوانية عنيفة **(بطرس، 2008، ص205)**.

كذلك من العوامل الذاتية التي تسهم في حدوث العنف في المدارس خاصة بين الطلاب النقص في المهارات المعرفية فالتلاميذ الذين يعانون من نقص في المهارات المعرفية يكون لديهم صعوبة في تفسير المواقف وبالتالي صعوبة الوصول إلى الحلول الملائمة وغير العدوانية.

إضافة على ذلك فالتلميذ الذي لا يستطيع التحكم والتعامل مع الغضب يؤدي إلى زيادة العنف وتفشيه فالشعور بالغضب لدى الطلاب يدفع بهم إلى الاستجابة بشكل عنيف **(طه عبد العظيم، 2008، ص 271)**.

3-2-عوامل اجتماعية :

الظروف الأسرية التي يعيشها القائم بالعنف التي ربما تتمثل في الظروف الإجتماعية الإقتصادية ، مثل الفقر أو الدخل الضعيف الذي لا يكفي المتطلبات الأسرية، أو الحالة المسكن أو المنطقة التي يعيش فيها أو نمط الحياة الأسرية بشكل عام، كثرة المشاحنات نتيجة للضغوط المحيطة أو عدم التوافق الزواجي **(الخولى، 2008، ص79)**، حيث يؤكد"**ميشال و لمب Michael et Lamb 1976**" أنه توجد سلبية كبيرة في تقدير الذات لها علاقة مع نبذ الآباء وتتجلى في العدوانية وضعف الثقة بالنفس **(مشطر، د ت، ص3)**. تجعل القائم بالعنف يعيش في ظل تفكك الروابط الأسرية نتيجة تعقد المشاكل، بالإضافة لإستفحال مشكلة البطالة، وضيق السكن، فيجد التلميذ نفسه لا يملك إلا

فراشا قد يتقاسمه مع إخوته، ومن هنا يتكون لديه الشعور بالتهميش وفقدان الثقة وبالتالي ممارسة العنف بين أقرانه التلاميذ(**خيري وآخرون، 2008، ص 31.**).

3-3-عوامل مجتمعية:

كالعنف المنتشر والأحداث العربية والعالمية التي تنتقل عبر الفضائيات والانترنيت، فالتغيرات التي تحدث في المجتمع الكبير تنتقل وبشكل غير مباشر إلى المجتمعات الصغيرة (**الخولى،2008، ص79**).

ويعد التلفاز كأهم هذه الوسائل، ذلك أن تأثيره يفوق الوسائل الإصلاحية الأخرى حيث أن التلاميذ الذين يشاهدون برامج العنف عبر وسائل الإعلام تؤثر عليه كثيرا فيقومون بنقل تلك السلوكات والمشاهد إلى المحيط المدرسي في اعتقادهم بأن العنف هو وسيلة فعالة وهامة في حل المشكلات التي تعترض حياتهم المدرسية (**وطفة والشهاب، 2004،ص22**).

3-4-عوامل تتعلق بالبيئة المدرسية:

وتتمثل أساسا في الإفتقار البناء المدرسي للمرافق الصحية المناسبة، وضعف القدرة على تلبيتها لحاجات الطلبة وفق مراحلهم العمرية المختلفة. كما أنها تتميز بضعف مراعاة الفروق الفردية، والإفتقار للأساليب التربوية في معالجة المشكلات الطلابية، واللجوء إلى العقاب البدني(**العكور وآخرون، 2006، ص10**).

وهناك عوامل أخرى أيضا ساهمت في إنتشار العنف داخل المدرسة الثانوية وهي كثرة الواجبات التي تفوق قدرات الطلاب وإمكانياتهم، إذ أصبحت تمثل عبئا ثقيلا على التلاميذ وتؤثر على نموهم وتعرضهم للإضطراب (**خيري وآخرون، 2008، ص46**). إضافة إلى ذلك عندما تكون المناهج الأكاديمية وطرق تعليمها وتدريسها لا يتناسب مع مستوى قدرات الطلال وميولهم ولا تراعي هذه المناهج الفروق الفردية بينهم مما يثير في نفس الطالب الشعور بالعجز والكراهية للمدرسة، وبالتالي الإنسحاب بعيدا عنها وتجنبها، وقد يؤدي بهم إلى ممارسة العنف داخل المدرسة(**طه عبد العظيم،2008 ،ص 279 ص281**).

وكذلك أن الشعور الشديد بالغيرة بين الأقران بسبب التفوق الدراسي أو الرياضي أو حسن المظهر والملبس يعد مصدرا أيضا للعنف حيث أن التلميذ أو المراهق الغيور لا يستطيع التحكم في مشاعر الغيرة لدية إتجاه زملائه، فإنه يبدأ في العراك والمشاجرات في محاولة لتخلص منهم أو إلحاق الأذى بهم **(وطفة والشهاب، 2004، ص22).**

4- آثار العنف في الوسط المدرسي:

حينما يتعرض المراهق لمواقف عدوانية عنيفة خاصة من قبل المحيطين به، فإنه سيشعر بالخوف والنبذ، وأنه بعيد عنهم، وأنهم لا يتفاعلون معه، و لايشبعون حاجاته الإجتماعية المختلفة، فيؤدي ذلك إلى العديد من المشكلات والأعراض المرضية و من أبرزها: العزلة، الإنطواء والإنسحاب، حيث أوضحت الكثير من الدراسات أن العنف المدرسي في الثانوية له آثار ضارة على الطلاب الضحايا، إذ أنهم يعانون من مشكلات في التوافق وانخفاض تقدير الذات وتسيطر عليهم الأفكار الانتحارية **(بوطورة، 2017، ص177).**

إن إنتشار العنف بمختلف أشكاله في الوسط المدرسي قد يجعل منه مصدرا للشعور بعدم الأمان، كما ترى **نجاة السنوسي** أن الآثار التي يولدها العنف على الأطفال تبرز فيما يلي:

•عدم القدرة على التعامل الإيجابي مع المجتمع و الاستثمار الأمثل للطاقات الذاتية والبيئية للحصول على إنتاج جيد.

•عدم الشعور بالرضا و الإشباع من الحياة الأسرية و الدراسية و العمل و العلاقات الاجتماعية.

•لا يستطيع الفرد أن يكون اتجاهات سوية نحو ذاته بحيث يكون متقبلا لنفسه.

•عدم القدرة على مواجهة التوتر و الضغوط بطريقة إيجابية.

•عدم القدرة على حل المشكلات التي تواجه الفرد دون تردد أو اكتئاب.

•لا تتحقق للفرد الاستقلالية في تسيير أمور حياته **(بن دريدي، 2003، ص112).**

كما أشارت العديد من الدراسات إلى أن التلاميذ ضحايا العنف يعانون من تقدير ذات متدن مقارنة بالتلاميذ غير المعنفين، وأن التلميذ ضحية العنف ينظر إلى نفسه على أنه عديم الفائدة والقيمة، كما ويلجئون إلى التغيب عن المدرسة للهروب من معنفيهم **(بوطورة، 2017، ص187).**

5- استراتيجيات مواجهة العنف المدرسي:

تتعدد الطرق التي تهدف إلى مجابهة ظاهرة العنف المدرسي وآثاره الوخيمة على مردود ونفسية التلاميذ والاساتذة والطاقم التربوي ككل ولعل أبرزها:

5-1-طريقة الزي الرسمي أو الموحد:

أول طريقة وقائية طبقت حديثا في بعض المدارس في المجتمع الأمريكي، وهي مبنية على فكرة أن توحيد الزي المدرسي لدى الطلاب يخفض من حوادث الانضباط، ويحسن من اتجاهات الطلاب ويخلق بيئة تعلم ملائمة **(مزرقط، 2013، ص70).**

5-2-تغيير الاتجاهات: "Attitude change "

وفي هذا المجال تقدم الدراسات عددا من الاستراتجيات التي تساعد في إحداث التغيير والتعديل في اتجاهات كل من المعلمين والطلبة نحو الانضباط في المدرسة، منها:

-استخدام التواصل الشخصي بين المعلم والطالب في بعض المواقف إذا دعت الضرورة لذلك، فماذا يمنع المعلم من أن يتصل مباشرة بأحد الطلاب في بيته إذا تكرر غيابه، أو كان مريضا أو يعاني من ظروف معينة، فالعلاقات الإنسانية مفتاح جيد أحيانا لحل العديد من المشكلات

-تشجيع استخدام التعزيز الايجابي للسلوك المرغوب لدى الطلبة

-التشخيص المبكر للمشكلات التي يعاني منها المعلم أو الطالب

-تشجيع تطوير مجموعة من القوانين والتعليمات الخاصة بكل مدرسة بحيث تنظم العلاقات

بين المعلمين والطلبة وبين الطلبة أنفسهم، وتطبيقها بشكل عادل لا متحيز **(العكوروآخرون،2006،ص197 ص198).**

5-3- الوساطة المدرسية:

و هي عملية بناء الكفايات وتحقيق التعلمات الأساسية لدى المتعلمين، من خلال المساعدة التي يقدمها شخص راشد؛ قد يكون مدرسا أو أبا أو أحد أفراد العائلة أو أحد المتطوعين من جمعيات المجتمع المدني المهتمة بالدعم

التربوي من جهة أولى . وتحقيق التفاعل والصراع السسيومعرفي بين المتعلم والمعرفة المقدمة له من طرف الشخص المكلف بالوساطة التربوية من جهة ثانية، بالإضافة طبعا إلى فهم حاجيات التلميذ ومشاكله وإيجاد حلول لها، والتقليص من حدة الهدر المدرسي ، والتكرار، والعنف المدرسي من جهة ثالثة **(بن بيه، 2010. الوساطة التربوية : المفهوم، الأدواروآليات التأسيس بالمدرسة المغربية. الموقع الالكتروني:https://www.profvb.com/vb/t56299.html).**

وهذا من خلال عدة خطوات أهمها:

- تجهيز مكان خاص يتميز بجو من الراحة والطمأنينة ووقت كاف للعمل دون مقاطعات.
- تلبية الحاجات الخاصة بالأطراف مع تحديد من يجب أن يحضر اللقاء **(شاهين وآخرون، 2015، ص59)**.
- مناقشة القواعد والأطر التي تحكم عملية الوساطة مع الأطراف المتنازعة.
- الإستماع الجيد لوقائع الحادثة من كلا الطرفين دون مقاطعة.
- تشريح المشكلات والمطالب ووضع أجندة من طرف الوسيط والمتنازعين لحل المشكلة.
- الإنفتاح على المستقبل وايجاد الحلول متفق عليها ونابعة من طرفهم.
- تلخيص اتفاقية بين الطرفين وأحيانا تكتب**(Cahir & Others. 2001. P3).**

5-4- برامج تدريبية على إدارة الغضب وحل المشكلات:

وذلك لما للتدريب من تأثير إيجابي على خفض العنف والعدوان وتعليم التلاميذ كيف يكونون على وعي بالحالة النفسية لديهم عندما يواجهون الغضب ونجد كذلك التدريب على حل المشكلات التي تواجههم من خلال مساعدتهم على تحديد آرائهم ومقاومة ضغوط الأقران وتوليد استجابات سلوكية بديلة عن الاستجابات العنيفة **(مزرقط، 2013، ص69 ص70).**

خلاصة:

إن التفشي السريع والزيادة الهائلة في معدلات العنف المدرسي يجعل من الإستعانة بالمختصين في مجال علم النفس أمرا حتميا، كما يجعل من تحديث آليات معالجة الصراع والتصدي للعنف داخل المؤسسات التربوية أمرا مطلوبا، لتجاوز الآثار المدمرة للعنف والوصول لمناخ مدرسي آمن يضمن الراحة والطمأنينة للتلاميذ والطاقم التربوي ككل، للوصول للأهداف المسطرة والإرتقاء بالمدرسة الجزائرية في مصاف التصنيفات العالمية.

الجانب الميدانى

الفصل الخامس: تحليل البيانات ونتائج الدراسة

تمهيد

1-الإجراءات المنهجية للدراسة الأساسية

1-1منهج الدراسة .

1- 2-مجالات الدراسة الميدانية.

1-3-أدوات جمع البيانات.

2- الإجراءات المنهجية للدراسة الإستطلاعية

2-1-مجالات الدراسة الإستطلاعية

2-2-عينة الدراسة الإستطلاعية

2-3-الأساليب الإحصائية لمعالجة بيانات الدراسة الإستطلاعية

3-عرض بيانات ونتائج الدراسة الإستطلاعية وتحليلها

3-1-تحليل وتفسير بيانات الدراسة الإستطلاعية

3-2-مناقشة نتائج الدراسة الإستطلاعية

الفصل الخامس:تحليل البيانات ونتائج الدراسة

تمهيد:

بعد دراسة الجانب النظري الذي هو عبارة عن تشريح مفاهيم ومتغيرات الدراسة والمتمثلة في مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وكذا الوساطة المدرسية والعنف المدرسي، من خلال التعريف بها وعرض للنظريات المفسرة وأهم الأدبيات التي إهتمت بها، نصل إلى الجانب الميداني الذي يعتبر محك الحكم على فرضيات الدراسة والتحقق منها من خلال السير وفق خطوات مدروسة منظمة ودقيقة، تعتمد على منهج علمي يتوافق وموضوع الدراسة، وكذا إستعمال وسائل تساعد على جمع البيانات الكمية والنوعية عن مجتمع البحث (العينة) في إطار زماني ومكاني محدد.

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى المنهج المتبع في الدراسة وأهم أدوات جمع البيانات.الاجراءات المنهجية المتبعة في البحث وذلك بتحديد مجالات الدراسة والتي تشمل المجال المكاني والزماني مع تحديد مجتمع وعينة البحث وأهم خصائصها.

1- الإجراءات المنهجية للدراسة الأساسية:

1-1- منهج الدراسة :

إن المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث للإجابة على الأسئلة التي تثيرها المشكلة موضوع البحث **(أبراش، 2008، ص65).**

فالمنهج يساعدنا في رسم خطة للبحث نسير عليها ونتبعها في كل مرحلة من مراحل الدراسة، فهو بالتالي ضرورة لأي بحث علمي. كما أن طبيعة موضوع الدراسة هي التي تفرض علينا إختيار منهج مناسب ومحدد له خصائص ومميزات، بغية الوصول إلى حقائق تخدم الهدف المسطر للبحث .

ودراستنا هذه تندرج في إطار الدراسات الوصفية وأهدافها. هذه الأخيرة "التي تهدف إكتشاف الوقائع ووصف الظواهر وصفا دقيقا وتحديد خصائصها تحديدا كيفيا وكميا وكما تقوم بالكشف عن الحالة السابقة للظواهر وكيف وصلت إلى صورتها الحالية وتحاول التنبؤ بما ستكون عليه في المستقبل **(ابراهيم، 2000، ص40).**

أي أن السمة الأساسية للدراسات الوصفية هي القدرة على توفير كم كبير من البيانات الرقمية والمعلومات المساعدة على تشخيص ووصف الظاهرة المدروسة وإعطاء تفسيرات للأرقام الإحصائية المتوصل إليها ميدانيا، ما يمكننا من إصدار تعميمات.

فإعتمادنا على الدراسة الوصفية هو بغرض الإحاطة بأدوار مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ضمن آلية الوساطة المدرسية، ووصف مهمتها في التصدي والتخفيف من ظاهرة إنتشار العنف في الوسط المدرسي، مع البحث عن أهم المعوقات والعراقيل التي قد تحد وتحجم من دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ضمن خلية الإصغاء والمتابعة النفسية والبيداغوجية بالثانويات؛ ما يمكننا من الوصول إلى نتائج تساعدنا على التشخيص والتفسير العلمي للظاهرة موضوع الدراسة، وإيجاد الحلول للمشكلة المطروحة، فكان استخدامنا لأدوات الملاحظة، المقابلة والدراسة الإستطلاعية، بجانب الإستبيان الذي تعذر تطبيقه بسبب جائحة كورونا.

1-2-مجالات الدراسة الميدانية:

لقد حاولنا معالجة الدراسة الميدانية من ثلاثة نواحي تمثلت في:

1-2-1-المجال الجغرافي:

وقد تم تحديد مجال دراستنا في المقاطعة التربوية لمدينة قالمة متمثلة في 12 ثانوية بولاية قالمة.

1-2-2- المجال الزماني:

ونعني به الوقت الذي استغرقه البحث ليظهر في شكله النهائي، وتمثلت في مرحلة الدراسة النظرية بجانب الدراسة الميدانية كالتالي:

بدأت **الدراسة النظرية** أولا من بداية السنة الجامعية أكتوبر 209 إلى غاية شهر مارس 2020 بالبحث الببليوغرافي، وتم من خلالها جمع الكم النظري من المراجع والمصادر من مختلف المكتبات الجامعية، وبعد تفشي الجائحة العالمية فيروس كورونا Covid-19 و اجراءات الحجر الصحي لجأنا إلى المواقع والمكتبات الإلكترونية المتعلقة

بموضوع الدراسة والمفاهيم المرتبطة بها، كما قمنا بتصنيفها وترتيبها من أجل إعداد الجانب النظري في فصول ومباحث بداية من شهر مارس 2020 إلى شهر أوت 2020.

أما اجراءات **الدراسة الميدانية** فقد بدأت في الفترة الممتدة بين شهر فيفري 2020 إلى غاية شهر أوت 2020، حيث تخللت هذه الفترة عدة تقطعات بداية بين شهري فيفري و مارس تخلله تربص تحسين المستوى بالخارج –تونس- لمدة شهر، مباشرة بعد الرجوع منه تم التنسيق مع الأستاذ المشرف وبداية اجراءات المقابلة والدراسة الاستطلاعية لإعداد إستمارة البحث، غير أن تفشي الجائحة العالمية فيروس كورونا Covid-19، ومع قواعد الحجر الصحي المنزلي التي امتدت إلى أكثر من خمس (05) شهور جعلت من اتمام الدراسة الميدانية أمرا في غاية التعقيد والصعوبة، وقد اكتفينا في شهر أوت 2020 بإجراء الدراسة الاستطلاعية عن طريق ارسال استبيان الكتروني لأفراد العينة الاستطلاعية.

1-2-3-المجال البشري:

1-3-2-1-مجتمع البحث:

ونقصد به "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث" **(أنجرس، 1999، ص298)**، ويعرف المجتمع الإحصائي بأنه:"مجموع كل الحالات التي تتطابق في مجموعة من المحددات" **(فر انكفورت و ناشمياز، 2004، ص186)**.

وإنطلاقا من موضوع الدراسة والمتمثل في "دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ضمن آلية الوساطة المدرسية للتخفيف من العنف المدرسي في الطور الثانوي"، إتضح لنا تحديد لمجتمع البحث وهم 42 مستشارا للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين على مستوى 42 ثانوية موزعة على المقاطعات التربوية لولاية قالمة، كونهم يتقاسمون نفس الخصائص البحثية في هذه الدراسة.

ونظرا لصعوبة إجراء مسح شامل لمجتمع بحثنا كونه يتسم بكثرة عدد مفرداته الموزعة على مجالات جغرافية متباعدة، وكذا لقلة الموارد والإمكانيات المادية ولإستهلاكه الكثير من الوقت والجهد، لجأنا إلى إستخدام أسلوب العينة. هذه الأخيرة تعتبر جزء من المجتمع الأصلي يحتوي على بعض العناصر التي تم إختيارها منه بطريقة معينة وذلك بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي **(الصيرفي، 2001، ص186)** .

1-2-3-2-عينة البحث:

تمثلت في **15 مستشارا** من أجل إجراء الدراسة، التي نظن أنها كافية لتمثيل خصائص مجتمع البحث الذي نحن بصدد دراسته. فالعينة هي عدة أفراد مكونة للمجتمع، أخذت منه لتمثله. ويتوقف صدق تمثيل العينة للمجتمع، على طريقة إختيار العينة، وحجم العينة **(الصاوي، 1992، ص40).**

إذ أن تحديد العينة يقتضي منا تحري الدقة والموضوعية وإتباع خطوات علمية مدروسة؛ لأن العينة تعتبر الأساس الذي تقوم عليه صحة الدراسة ودقة النتائج المتحصل عليها، حيث كانت العينة بطريقة قصدية.

1-3- أدوات جمع البيانات:

أدوات جمع البيانات هي وسائل تسمح بجمع المعطيات من الواقع، كما تشير إلى كيفية الحصول على المعلومات التي بإمكان هذا الموضوع أن يقدمها، إضافة إلى إعتبارها وسائل أساسية لتقصي الواقع الاجتماعي **(انجرس، 1999، ص190 ص191).**

ونظرا لطبيعة المعلومات والبيانات المراد الحصول عليها حول الظاهرة موضوع الدراسة، تم إستخدام أداتي المقابلة بجانب الدراسة الإستطلاعية، مع تعذر استخدام استبيان الدراسة الأساسية للتحقق من فرضيات الدراسة والوصول إلى نتائج نظرا لتفشي الجائحة العالمية فيروس كورونا Covid-19، والذي أدى إلى انقطاع تام عن الدراسة والعمل بجل المؤسسات عالميا ووطنيا.

1-3-1-المقابلة:

وهي "تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد الذين تم سحبهم بكيفية منعزلة، وهي أفضل التقنيات تقصي في العلوم الإنسانية" **(انجرس،2004، ص197).** حيث تتم مسائلة الأفراد بكيفية منعزلة، ويمكن تعريفها على أنها محادثة أو حوار موجه بين الباحث وشخص أو أشخاص أخرين بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث، عبر طرح مجموعة من الأسئلة من التي يتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المعنيين بالبحث.

وقد كان استخدامنا لهذه التقنية بهدف الحصول على معلومات تتعلق بدور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مجال الوساطة المدرسية وأهميتها بالنسبة له في التخفيف من وطأة العنف المدرسي، وكذا أهم العراقيل التي

تصادفه في عمله، حيث تم اجراء المقابلة بمكتب مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بثانوية تازير محمد الصالح النشماية ولاية قالمة، وكان هذا يوم 09 مارس 2020، حيث حضرنا مسبقا مجموعة من الأسئلة التي كانت كالآتي:

- ما هي أهم مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني؟

-هل تستخدم الوساطة المدرسية في حل المشكلات؟

-ما هي أهم ايجابيات الوساطة وسلبياتها، وكذا امتدادها وحدودها؟

-ما هي أهم وضعيات أو مواقف العنف التي تستدعي الوساطة؟

-ما هي الوضعيات التي تصبح فيها الوساطة غير كافية؟

-ما هي أهم الحلول التي تضمنها الوساطة؟

-ما هي أهم الخطوات التي يقوم بها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني كوسيط؟

-كيف تمارس الوساطة المدرسية وماهي أهم مراحلها والوقت الذي تستغرقه؟

-متى تبدأ الوساطة عند حدوث حالات العنف داخل المؤسسة التربوية ومع من يكون التواصل الأولي؟

-ما هي أهم العراقيل التي تواجه دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بشكل عام والوصول إلى تحقيق أهداف الوساطة المدرسية بشكل خاص؟

وقد افادتنا المقابلة في العديد من النقاط نذكر منها:

-التعرف على أهم الأدوار التي يقوم بها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ونظرته للوساطة المدرسي.

-الإطلاع على المناشير والقوانين المنظمة لعمل مستشار التوجيه المدرسي والمهني.

-الملاحظة المباشرة لكيفية تفاعل التلاميذ والطاقم التربوي مع مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

-ادخال بعض التعديلات على تساؤلات وفرضيات الدراسة.

2-الإجراءات المنهجية للدراسة الإستطلاعية:

تعتبر الدراسة الإستطلاعية خطوة هامة وأساسية في البحوث النفسية والإجتماعية، حيث تهدف إلى إستكشاف الظاهرة المدروسة كما هي في الواقع المعاش للإحاطة أكثر بموضوع الدراسة الأساسية من خلال جمع كم من البيانات النظرية التي تساعد على صياغة المشكلة صياغة دقيقة وتحديد الفرضيات، بجانب إثراء الدراسة بالمعلومات الميدانية من خلال التقرب من المبحوثين **(ريحاني، 2010، ص11)**.

وقد هدفت دراستنا الاستطلاعية إلى:

- جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول مستشار التوجيه والارشاد وكذا موضوع الوساطة والعنف المدرسي.
- جمع معلومات تساعد في بناء استبيان الدراسة الأساسية وبنودها.
- التعرف على خصائص عينة الدراسة ومجتمع البحث.
- مقارنة نتائج الدراسة الاستطلاعية مع نتائج الدراسات السابقة المدرجة في دراستنا.

2-1- مجالات الدراسة الإستطلاعية:

اكتفينا في شهر أوت 2020 بإجراء الدراسة الاستطلاعية عن طريق ارسال استبيان الكتروني لأفراد العينة الاستطلاعية، نظرا للأوضاع الصحية الإستثنائية التي تمر بها البلاد.

2-2-أساليب المعالجة الإحصائية:

نظرا لتعذر استخدامنا لإستمارة الدراسة الأساسية و الإكتفاء بالدراسة الإستطلاعية و بعد الحصول على البيانات وخصائص عينة الدراسة الممثلة لمجتمع البحث، كان استخدمنا للأساليب الإحصائية الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف البيانات.
- الدائرة النسبية لتمثيل البيانات.

2-3- عينة الدراسة الإستطلاعية:

شملت عينة الدراسة الإستطلاعية (12) فردا من كلا الجنسين وزع عليهم استبيان الكتروني بطريقة عرضية، بهدف معرفة رأي مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في استخدام الوساطة كآلية

لتخفيف العنف المدرسي وتضمنت أسئلة الإستبيان الالكتروني – انظر الملحق رقم (1) – ستة أسئلة كالآتي:

- كم تملك من سنوات خبرة في مجال عملك؟... من خلال عملك في هذا الميدان ماذا تعني لك الوساطة؟

-ما هي أهم السلوكات العنيفة الأكثر انتشارا في بثانويتك؟

- من خلال تعاملك مع مختلف أشكال العنف بالمؤسسة، حسب رأيك ما هي العوامل المؤدية لحدوثه؟

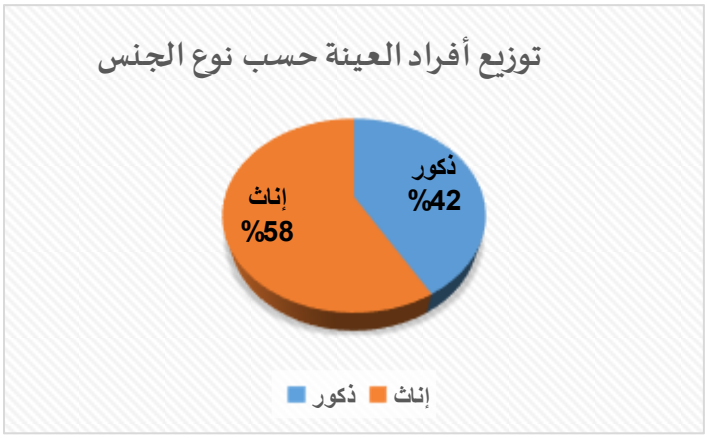
-ما هي أهم الأساليب التي تستخدمها لحل مشكلات العنف؟

-متى يكون تدخلك باستخدام تقنية الوساطة لحل النزاع؟

وكانت خصائص أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الجنس، العمر، والتخصص العلمي موضحة كالآتي:

جدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
الذكر	05	%41,7
الأنثى	07	%58,3
المجموع	12	%100



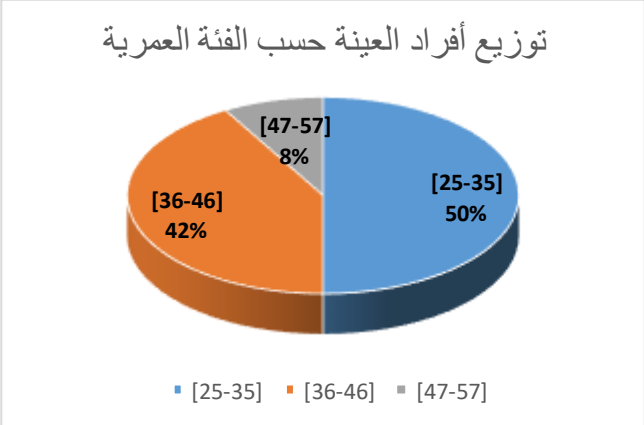
الشكل رقم(05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

يتضح من خلال الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة من حيث الجنس، فنلاحظ أن نسبة الذكور 41,7% ونسبة الإناث 58,3%. وقد يرجع هذا التفاوت في النسب نظرا لتواجد عدد الإناث في مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أكثر من عدد الذكور؛ وقد نفسر ذلك بعدة أسباب منها أن الذكور أكثر ميلا إلى الشعب التقنية التي تمتاز بكونها شعب عملية تطبيقية، أما الإناث فنجدهن أكثر ميلا إلى الشعب الأدبية، وهذا التفاوت لصالح الإناث

قد يؤدي إلى صعوبة تعامل مستشارات التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مع حالات العنف وقد يكونون هم بذاتهم عرضة للعنف من طرف التلاميذ الذكور.

جدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية:

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
[35-25]	06	%50
[46-36]	05	%41,7
[57-47]	01	%8,3
المجموع	12	%100



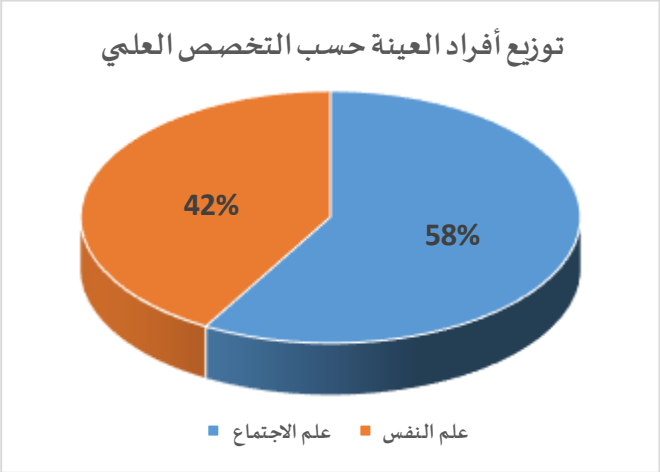
الشكل رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية.

يتضح من الجدول أعلاه توزيع الفئات العمرية، حيث تراوحت أعمار أفراد العينة من 26 سنة إلى 52 سنة. فبلغت نسبة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الفئة العمرية [35-25] سنة بـ 50%، والفئة [46-36] سنة بـ 42%. بينما بلغت نسبة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الفئة العمرية [57-47] سنة بـ 8%.

نلاحظ أن الفئة العمرية [35-25] سنة هي الشريحة الأكبر لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ذكورا وإناثا؛ وهذا قد يدل على أن التوظيف في المناصب قد زاد في السنوات الأخيرة لصالح المتخرجين الجدد من الجامعة في التخصصات المطلوبة.

جدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي:

التخصص	التكرار	النسبة
علم الاجتماع	07	%58,3
علم النفس	05	%41,7
المجموع	12	%100

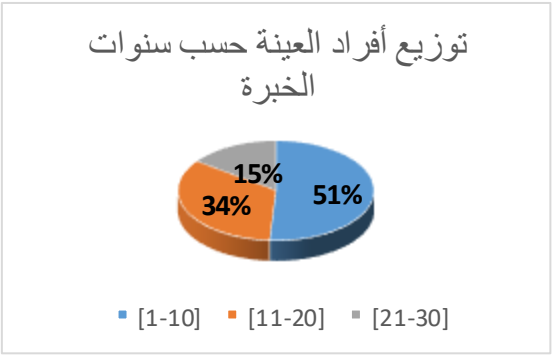


الشكل رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي.

يتضح من الجدول أعلاه، أن مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تخصص علم الإجتماع يمثلون الشريحة الأكبر بنسبة 58 % مقارنة مع مستشاري التوجيه تخصص علم النفس الذين يمثلون ما نسبته 42%. وهذا قد يعود لكون تخصص علم النفس حديث النشأة بجامعة قالمة.

جدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
[10-1]	06	%50
[20-11]	04	%33,3
[30-21]	02	%16,7
المجموع	12	%100



الشكل رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

يتضح من الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة، حيث تراوحت سنوات الخبرة المهنية بين 01 إلى 30 سنة من العمل في ميدان مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني. فبلغت الشريحة الأكبر في الفئة [1-10] سنة خبرة بنسبة 50% وتعتبر هذه الفئة في طور إكتساب الخبرة والمهارات مقارنة بالفئة [11-20] سنة خبرة والتي قدرت نسبتها 33,3%، بينما بلغت نسبة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الفئة [21-30] سنة بـ 16,7% وهي الفئة التي تعتبر مرجع للتكوين والإستشارة.

3-عرض بيانات ونتائج الدراسة الإستطلاعية وتحليلها:

3-1-تحليل وتفسير بيانات الدراسة الإستطلاعية:

جدول رقم (08): يوضح معنى الوساطة المدرسية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد:

الإختيارات	التكرار	النسبة
تسهيل حوار مباشر بين طرفي النزاع	05	%41,7
الاستماع لوجهة نظر كل من الطرفين	02	%16,7
التفاوض والصلح	04	%33,3
فرض حل على طرفي النزاع	01	%8,3
المجموع	12	%100

يوضح الجدول أعلاه معنى الوساطة المدرسية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، حيث أن ما نسبته 41,7% تعني لهم تسهيل حوار مباشر بين طرفي النزاع، وتليها نسبة 33,3% التي تعني لهم التفاوض والصلح، أما ما نسبته 16,7% تعني لهم الإستماع لوجهة نظر طرفي النزاع، وما نسبته 08,3% يرون أنها فرض حل على طرفي النزاع.

نلاحظ أن أغلبية مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يدركون معنى الوساطة بمعناها العملي، وهذا قد يرجع لمشاركتهم في ملتقيات تكوينية متمحورة حول طرق فض النزاعات والصراعات داخل المؤسسات التربوية، ماقد ينعكس ايجابا على زيادة خبرتهم في حسن تسيير وحل الصراعات للوصول إلى مناخ مدرسي آمن.

جدول رقم (09): يوضح أهم السلوكات العنيفة التي يصادفها مستشاري التوجيه والإرشاد بثانوياتهم:

الإختيارات	التكرار	النسبة
مشاجرة بين تلميذ و أستاذ	05	%41,7
مشاجرة بين تلميذ وتلميذ	04	%33,3
عدم احترام التلميذ للإدارة	01	%8,3
تخريب ممتلكات المؤسسة	02	%16,7
المجموع	12	%100

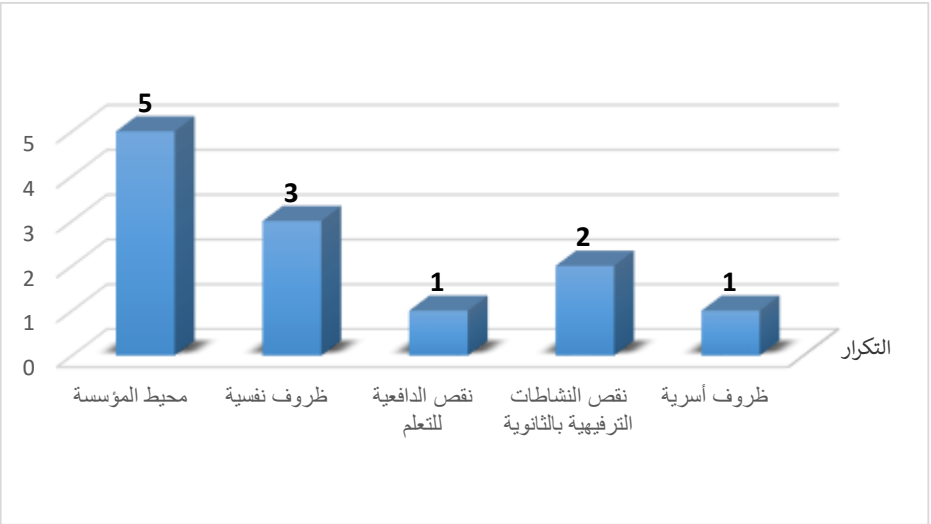
يتضح من الجدول أعلاه أن مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بنسبة 41,7% يرون سلوك المشاجرة بين تلميذ و أستاذ الأكثر انتشارا بالثانويات، ثم تليها ما نسبته 33,3 % من مستشاري التوجيه والارشاد يرون سلوك المشاجرة بين تلميذ و تلميذ ، كما قدرت نسبة 16,7% لمن يرون سلوك تخريب ممتلكات المؤسسة من طرفي بعض التلاميذ المنتشر في ثانويتهم، وما نسبته 08,3% يرون سلوك عدم احترام التلميذ للإدارة.

نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يرون أن أكثر السلوكات العنيفة انتشارا بالثانويات يشترك فيها التلميذ ويكون أحد أطرافها كالمشاجرة بين تلميذ وأستاذ، وتلميذ مع زميله، وقد يكون عنف جسدي (كالضرب) أو لفظي (كالسب والشتم) أو مادي كتخريب ممتلكات المؤسسة. وهذا قد يرجع لكون التلميذ في هذه المرحلة يعيش مرحلة انتقالية في حياته (أزمة المراهقة) يتخللها الكثير من العقبات الخارجية والداخلية،من تغيرات فيزيولوجية ونفسية، فتظهر الكثير من السلوكيات والتصرفات كالعنف والإندفاع والتمرد والعصيان. كما أن عدم مراعاة الأستاذ أو الإدارة

خصائص مرحلة المراهقة ،أو عدم الإلمام بكيفية التعامل مع التلميذ في هذه المرحلة قد يزيد من حدة المشكلات السلوكية.

جدول رقم (10): يوضح أهم العوامل المؤدية للعنف المدرسي حسب رأي مستشاري التوجيه والإرشاد:

الإختيارات	التكرار	النسبة
محيط المؤسسة	05	%41,7
ظروف نفسية	03	%25
نقص الدافعية للتعلم	01	%8,3
نقص النشاطات الترفيهية بالثانوية	02	%16,7
ظروف أسرية	01	%8,3
المجموع	12	%100



الشكل رقم (09): أعمدة بيانية لتوزيع تكرارات العوامل المؤدية للعنف المدرسي حسب مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

يتضح من الجدول أعلاه رأي مستشاري التوجيه والإرشاد حول العوامل المؤدية لحدوث العنف، حيث يعتبر ما نسبته 41,7% أن محيط المؤسسة أهم عامل مؤدي للعنف، بينما يرى 25% منهم يرجعونه للظروف النفسية للتلميذ، وما نسبته 16,7 % يرون أن نقص النشاطات الترفيهية بالثانوية يساهم في انتشار العنف، أما ما نسبته 08,3% يرجعون العنف لظروف أسرية ونقص الدافعية لدى التلميذ.

نلاحظ أن أغلب مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني يرون أن أهم العوامل المؤدية للعنف المدرسي هو محيط المؤسسة بشقيه الداخلي والخارجي، فطبيعة العلاقات التي تسود المؤسسة التربوية تنعكس مباشرة على التلاميذ ،فإذا كانت غير متزنة وتتميز بالسلطوية فإنها تولد السلوكات العنيفة، وكذلك هو الحال بالنسبة لموقع المؤسسة فهي ليست بمعزل عن محيطها الخارجي الذي قد يلقي بسلبياته على داخل المؤسسة ومن فيها.

كما نلاحظ أن نسبة معتبرة من مستشاري التوجيه يرون العامل النفسي مسببا لحالات العنف داخل الثانويات، وهذا قد يرجع للحالة الإنفعالية التي يعيشها التلاميذ في هذه المرحلة، والتي تتميز بنوع من اللاتوازن والتغير المتسارع في عدة جوانب من شخصيتهم تسهم في ظهور سلوكات وتصرفات غير متوافقة مع قوانين المؤسسة.

جدول رقم (11): يوضح أهم الأساليب التي يستخدمها مستشاري التوجيه والإرشاد لحل مشكلات العنف:

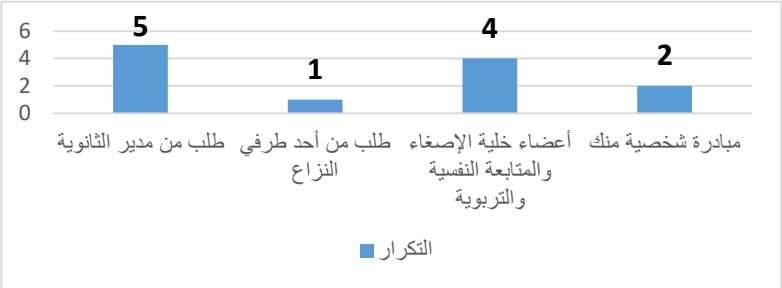
الإختيارات	التكرار	النسبة
استدعاء ولي الأمر	01	%8,3
المقابلة الإرشادية	05	%41,7
الحوار والوساطة	02	%16,7
الإحالة على مجلس التأديب	00	%00
الإحالة على خلية الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية	04	%33,3
المجموع	12	%100

يتضح من الجدول أعلاه أهم الأساليب التي يستخدمها مستشاري التوجيه والإرشاد لحل مشكلات العنف، فما نسبته 41,7%منهم يستخدم المقابلة الإرشادية، وما نسبته 33,3% يحيلون التلاميذ على خلية الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية، وما نسبته 16,7% يفضلون اسلوب الحوار والوساطة، أما نسبة 08,3 % منهم يستدعون أولياء التلاميذ، والملاحظ أن مستشاري التوجيه والارشاد لا يحيلون التلاميذ على مجلس التأديب لتفضيلهم الحلول الودية.

نلاحظ أن أغلب مستشاري التوجيه والارشاد يستخدمون المقابلة الارشادية والإحالة على خلية الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية، وهو ما قد يفسر بوجود تكوينات وتشريعات تنظم هذه المهام مقارنة بآلية الوساطة والحوار التي تبقى غير معممة وتعتمد على اجتهادات شخصية.

جدول رقم (12): يوضح وضعيات تدخل مستشاري التوجيه والإرشاد باستخدام تقنية الوساطة لحل النزاع:

الإختيارات	التكرار	النسبة
طلب من مدير الثانوية	05	%41,7
طلب من أحد طرفي النزاع	01	%8,3
أعضاء خلية الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية	04	%33,3
مبادرة شخصية منك	02	%16,7
المجموع	12	%100



الشكل رقم (10): أعمدة بيانية لتوزيع تكرارات وضعيات تدخل مستشار التوجيه والارشاد بإستخدام الوساطة المدرسية.

يتضح من الجدول أعلاه وضعيات تدخل مستشاري التوجيه والإرشاد باستخدام تقنية الوساطة لحل النزاع، فما نسبته 41,7% منهم يستخدم الوساطة بطلب من المدير، وما نسبته 33,3% بطلب من أعضاء خلية الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية، وما نسبته 16,7% يفضلون استخدام الوساطة كمبادرة شخصية، أما نسبة 08,3 % من مستشاري التوجيه والارشاد يستخدمون الوساطة من خلال طلب أحد طرفي النزاع.

نلاحظ أن سلطة الإدارة هي المتحكمة في سيرورة العمل داخل المؤسسات التربوية، وهو ما قد يخلق نوع من محدودية الصلاحيات لمستشار التوجيه والارشاد في ممارسة الوساطة بنجاح، وكذا قد يولد تبعية لمدير المؤسسة وعدم إستقلالية في أداء المهام، وهذا ما قد يفسر بعدم وجود نصوص تنظيمية تساعد على تبني الوساطة دون الرجوع إلى المدير.

جدول رقم (13): يوضح أهم الصعوبات التي تعيق مستشاري التوجيه والإرشاد في استخدام تقنية الوساطة بنجاح:

الإختيارات	التكرار	النسبة
نقص وعي الإدارة بأهمية الوساطة	04	%33,3
كثرة عدد التلاميذ في المؤسسة	02	%16,8
ارتباط بعض مشكلات التلاميذ بظروف أسرية	01	%8,3
رفض أحد طرفي النزاع للوساطة	01	%8,3
كثرة المهمات الملقاة على عاتق مستشار التوجيه والإرشاد	04	%33,3
المجموع	12	%100

يتضح من الجدول أعلاه؛ أهم الصعوبات التي تعيق مستشاري التوجيه والإرشاد في استخدام لتقنية الوساطة بنجاح، فما نسبته 33,3% يرجعونه إلى نقص وعي الإدارة بأهمية الوساطة، وبنفس النسبة يرجعونه لكثرة المهمات الملقاة على عاتق مستشار التوجيه والإرشاد، أما مانسبته 16,8 % من مستشاري التوجيه يرون أن كثرة عدد التلاميذ من أهم العراقيل التي تعترض استخدامهم للوساطة بنجاح، كما يرجع ما نسبته 8,3% منهم إلى ارتباط

بعض مشكلات التلاميذ بظروف أسرية، وبنفس النسبة يرون أن رفض أحد طرفي النزاع للوساطة يصعب من نجاحها.

نلاحظ أن نقص وعي الإدارة بأهمية الوساطة في حل المشكلات المرتبطة بالعنف يعد من أهم العراقيل التي تعترض استخدام مستشار التوجيه والارشاد للوساطة بنجاح، وهذا قد يفسر بعدم تبني ألية الوساطة كمشروع في المؤسسات التربوية؛ وبالتالي قلة الإهتمام بها وغياب الدعم لمستشار التوجيه والارشاد للنجاح فيها، مع إشغاله بكثرة المهام التي تقترب من الجانب الإداري أكثر منها لحل المشكلات.

3-2-مناقشة نتائج الدراسة الإستطلاعية:

وبعد تفريغ البيانات وتحليلها، تم ربطها بالدراسات السابقة والإطار النظري. حيث انطلقت الدراسة بالتساؤل الرئيسي، الذي يحاول الإجابة عن دور مستشار التوجبه والارشاد المدرسي والمهني في استخدام تقنية الوساطة المدرسية للتخفيف من العنف المدرسي في الطور الثانوي.

* تميزت عينة دراستنا بالتفوق العددي للإناث على الذكور، ويرجع هذا التفاوت في النسب نظرا لتواجد عدد الإناث في مناصب العمل أكثر من عدد الذكور. وقد نفسر ذلك بعدة أسباب منها أن الذكور أكثر ميلا إلى الشعب التقنية التي تمتاز بكونها شعب عملية تطبيقية، كما أنهم يميلون للعمل في المؤسسات العسكرية والأعمال الحرة، أما الإناث فنجدهن أكثر ميلا إلى التخصصات المطلوبة في التوظيف لمنصب مستشار التوجيه والارشاد، وهذا التفاوت لصالح الإناث قد يؤدي إلى صعوبة تعامل مستشارات التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مع حالات العنف، وقد يكونون هم بذاتهم عرضة للعنف من طرف التلاميذ الذكور.

* اتضح أن الشريحة الأكبر من مستشاري التوجيه والارشاد في الفئة [1-10] سنة خبرة بنسبة 50% وتعتبر هذه الفئة في طور إكتساب الخبرة والمهارات، وهذا قد يفسر على أن منصب مستشار التوجيه والارشاد أصبح يحضى بإهتمام مسؤولي قطاع التربية، نظرا لأهمية دوره داخل الوسط المدرسي؛ ما أدى إلى فتح العديد من المناصب في الثانويات والمتوسطات ومستقبلا تعميمه على المدارس الإبتدائية.

* توصلت الدراسة الاستطلاعية إلى أن أغلبية مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يدركون معنى الوساطة، وهذا قد يرجع لمشاركتهم في ملتقيات تكوينية متمحورة حول طرق فض النزاعات والصراعات داخل المؤسسات التربوية، وكذا تمتعهم بمؤهلات شخصية تسمح لهم بالممارسة الميدانية للوساطة بالرغم من عدم وجود نصوص تنظيمية توضح كيفية استخدام آلية الوساطة في الميدان، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة **ليلى شهلي (2018) "أدوار مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الوسط التربوي في ظل الإصلاحات التربوية الأخيرة"** والتي توصلت إلى أن لمستشار التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني أدوار ارشادية و دور الوساطة التربوية، بالاضافة الى وجود صعوبات في الميدان، وهو ما أكدته أيضا دراسة **سعودي وصال (2017) "دور مستشار التوجيه في الحد من العنف المدرسي"** أن مستشار التوجيه له دور مهم في رصد و معالجة مختلف أشكال العنف من عنف لفظي ، و إعتداء بدني ، سرقة ، تنمر ، تحرش جنسي ، و تحطيم ممتلكات ، وذلك بالإعتماد بالأساس على الخبرة و في ظل نقص التكوين و التدريب اللازمين يبقى الأمر متروكا للمهارات المهنية لمستشار التوجيه **(سعودي، 2017، ص118).**

* كما كشفت دراستنا أن أغلبية مستشاري التوجيه والارشاد يرون أن المشاجرة بين تلميذ وأستاذ، وتلميذ مع زميله، وتخريب ممتلكات المؤسسة هي أكثر السلوكات العنيفة انتشارا بالثانويات.. وهذا قد يرجع لكون التلميذ في هذه المرحلة يعيش مرحلة انتقالية في حياته (أزمة المراهقة) يتخللها الكثير من العقبات الخارجية والداخلية،من تغيرات فيزيولوجية ونفسية، فتظهر الكثير من السلوكيات والتصرفات كالعنف والإندفاع والتمرد والعصيان. كما أن عدم مراعاة الأستاذ أو الإدارة لخصائص مرحلة المراهقة ،أو عدم الإلمام بكيفية التعامل مع التلميذ في هذه المرحلة قد يزيد من حدة المشكلات السلوكية.

* كما توصلنا إلى أن أغلب مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني يرون في محيط المؤسسة الداخلي والخارجي عاملا من العوامل المؤدية للعنف المدرسي، فطبيعة العلاقات التي تسود المؤسسة التربوية تنعكس مباشرة على التلاميذ ،فإذا كانت غير متزنة وتتميز بالسلطوية فإنها تولد السلوكات العنيفة، وكذلك هو الحال بالنسبة لخارج المؤسسة فهي ليست بمعزل عن محيطها الخارجي الذي قد يلقي بسلبياته على داخل المؤسسة ومن فيها، كما أن الأسرة تعد أحد عوامل العنف المدرسي وهو ما أكدته دراسة **محمد خشمون (2007) "دور الأسرة في انتشار ثقافة العنف المدرسي"** أن تأثير الأسرة والبيئة الإجتماعية على انتشار ثقافة العنف في الثانويات الجزائرية تأثير كبير

يستدعي إعادة النظر في كثير من الأمور الهامة التي تتعلق بالسياسات التعليمية بالأوضاع الإجتماعية والإقتصادية **(خشمون، 2011، ص 68ص69)**.

كما يعد العامل النفسي من مسببات العنف داخل الثانويات، وهذا قد يرجع للحالة الإنفعالية التي يعيشها التلاميذ في هذه المرحلة، والتي تتميز بنوع من اللاتوازن والتغير المتسارع في عدة جوانب من شخصيتهم تسهم في ظهور سلوكات وتصرفات غير متوافقة مع قوانين المؤسسة.

*وقد اتضح أن أغلب مستشاري التوجيه والارشاد يستخدمون المقابلة الارشادية مع التلاميذ، أو إحالتهم على خلية الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية لحل مشكلات العنف داخل الثانويات، وهو ما توصلت إليه دراسة **زهرة مزرقط (2013) "دور مستشار التوجيه في التقليل من ظاهرة العنف المدرسي"**، والتي أكدت على أن مستشار التوجيه يعمل جاهدا إلى التطرق إلى الحالات النفسية و الاجتماعية و حتى الصحية التي يعانون منها، من خلال حرصه على إجراء مقابلات معهم على الصعيد الفردي، فيحاول التقرب منهم و إرشادهم حتى من خلال السؤال عنهم عن طريق أساتذتهم، والتعامل معهم بلطف حتى لا يشعرون أنهم تحت ضغط لما يلجؤون إليه في حال واجههم مشكل ليستفيدوا من نصائحه وإرشاداتهم، فهم يعتبرونه القدوة و المثال.

فالإرشاد يحضى بالإهتمام لدى مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني لوجود تكوينات وتشريعات تنظم هذه المهمة مقارنة بآلية الوساطة والحوار التي تبقى غير معممة وتعتمد على اجتهادات شخصية.

*وقد تبين أن ما نسبته 41,7 % من مستشاري التوجيه والارشاد منهم يستخدم الوساطة بطلب من المدير، وما نسبته 33,3% بطلب من أعضاء خلية الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية، وهو ما قد يفهم أن سلطة الإدارة هي المتحكمة في سيرورة العمل داخل المؤسسات التربوية، وهو ما قد يخلق نوع من محدودية الصلاحيات لمستشار التوجيه والارشاد في ممارسة الوساطة بنجاح، وكذا قد يولد تبعية لمدير المؤسسة وعدم إستقلالية في أداء المهام خاصة مع عدم وجود نصوص تنظيمية تهيكل الوساطة. وبالتالي فإن صلاحيات مستشار التوجيه والارشاد محدودة، فهو بذلك لا يؤدي دوره في الارشاد والوساطة بشكل كامل، وهو ما يتفق تماما مع ما توصلت إليه دراسة **بوساحة حسناء (2012) "دور مستشار التوجيه المدرسي في حل الصراعات عن طريق الوساطة "**، والتي أكدت على أن

تدخل مستشاري التوجيه في حل الصراعات التي تحدث بين التلاميذ لا يتم إلا بطلب من مدير المؤسسة، أو من الأساتذة أو المراقب العام، وهذا ما يبين محدودية الصلاحيات التي يتمتع بها مستشاري التوجيه المدرسي.

* كما توصلت الدراسة إلى أن أهم الصعوبات التي تعيق دور مستشار التوجيه والإرشاد في استخدامه لتقنية الوساطة بنجاح، تمثلت في نقص وعي الإدارة بأهمية الوساطة، وكثرة المهمات الملقاة على عاتق مستشار التوجيه والإرشاد. كما أكدته دراسة **بوساحة حسناء (2012) "دور مستشار التوجيه المدرسي في حل الصراعات عن طريق الوساطة "**، على أنه يصعب على مستشاري التوجيه المدرسي القيام بحل الصراعات داخل المؤسسات التعليمية عن طريق الوساطة في ظل عواقب وعراقيل البرنامج المقرر لهم، والذي يطغى عليه الشكل الإداري والجانب التقني.

خلاصة:

لقد تم في هذا الفصل عرض لأهم الإستنتاجات التي تم التوصل لها من خلال إجراء المقابلة والدراسة الإستطلاعية، مع تسجيل تعذر تطبيق إستمارة الدراسة الأساسية في ظل ظروف الجائحة العالمية فيروس كورونا Covid-19 ،والتي فرضت اجراءات صحية عطلت سير جميع المؤسسات بما فيها المؤسسات التربوية، وهو ما شكل عقبة كبيرة في سبيل إتمام المذكرة.

خاتمـــــة:

عرفت المدارس الجزائرية في الآونة الأخيرة انتشارا متزايدا للعنف بمختلف مظاهره وأشكاله، كما أن عواقبه كانت وخيمة على التلاميذ والطاقم التربوي ككل، والذي جعل تجاوز هذه التأثيرات في غاية الصعوبة.

وقد جاءت هذه الدراسة لتوضيح الجهود التي تبذلها وزارة التربية الوطنية في سبيل التخفيف من وطأة التهديد المتنامي لظاهرة العنف المدرسي، من خلال الآليات المستحدثة والتي تندرج أغلبها في دعم عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، والذي تطرقنا إلى الدور الجد هام الذي يقوم به داخل المدارس بالرغم من العراقيل والمعوقات التي أوردناها في دراستنا، والتي تحول دون تحقيق الأهداف المسطرة في التخفيف من مشكلة العنف المدرسي.

إن أهم ما لوحظ في دراستنا هو غياب مفهوم الوساطة عن مشروع المدرسة الجزائرية، والإكتفاء بإدراجه بصفة غير واضحة ضمن المراسيم والنصوص التنظيمية، ما جعل من الوصول لمعالجة حقيقية وودية للمشاكل والسلوكات العنيفة أمرا في غاية الصعوبة.

إن إعدادنا لهذه الدراسة قد صادف العديد من الصعوبات خاصة في الجانب الميداني للدراسة، من خلال الظروف الإستثنائية التي تجتاح العالم بأسره في تفشي جائحة كورونا Covid-19 ، والتي حالت دون نزولنا للميدان خصوصا مع إجراءات الحجر الصحي والتي كانت منذ شهر مارس، وكذا انشغالنا قبلها بتربص تحسين المستوى بدولة تونس الشقيقة طيلة شهر فيفري، وهو ما شكل عائقا لإنجاز الدراسة الميدانية وبالتالي صعوبة التحقق من صحة فرضيات الدراسة واكتفينا بالمقابلة والدراسة الإستطلاعية وبياناتها التي أعطتنا نظرة عن خصائص عينة الدراسة ومجتمع البحث ووصلنا من خلالها لبعض الإستنتاجات العامة ساعدتنا في الوصول لبعض التوصيات.

وبالرغم من هذه الصعوبات إقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات لدعم جهود مجابهة ظاهرة العنف المدرسي وتحسين ظروف عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ودعم الوساطة المدرسية كآلية فعالة لحل الصراعات والوصول لأهداف التربية والتعليم، والتي تمثلت في:

- تبني وتعميم آلية الوساطة المدرسية في حل مشكلات العنف، يرتبط بها جل الفاعلين التربويين ويتعاونون لإنجاحها.

- ضرورة تعاون وإنفتاح المدرسة الجزائرية مع بعض الجمعيات التي تعنى بمحاربة العنف والجريمة، لدعم جهود التصدي لهذه الظاهرة، لأن المدرسة هي جزء من النظام الإجتماعي وجب أن لا تكون في معزل عن محيطها.

- تقديم تكوينات كافية للطاقم التربوي في مجال الوساطة المدرسية وطرق حل الصراعات، وعدم التركيز فقط على مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني كعنصر وحيد لحل مشكلات العنف، فقد يكون جهل الأستاذ بكيفية التعامل مع متطلبات مراحل النمو التي يمر بها المراهق المتمدرس في الثانوية سببا في حدوث سلوك عنيف، وعليه يكون التكوين والتحسيس للطاقم التربوي بمثابة التدخل المسبق لتجنب الوقوع في دوامة العنف.

- عقد المزيد من التشاورات مع مختلف الأطراف التي لها علاقة بالمدرسة بإشراف من وزارة التربية الوطنية للخروج بتشريعات ومراسيم تجسد آلية الوساطة المدرسية في أرض الواقع.

- دعم دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني للقيام بدور الوساطة المدرسية بحكم خبرته في العملية الإرشادية من خلال تخفيف ضغط أعباء المهام ذات الطابع الإداري.

- توفير مختلف الإمكانيات الضرورية داخل المدارس لتسهيل عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، ولإنجاح عملية الوساطة وترسيخ مفهومها.

- إجراء دراسات جديدة حول موضوع الوساطة المدرسية للكشف عن مدى نجاعتها في حل مشكلات العنف لأجل تبنيها وتعميمها في المدارس.

- محاولة إجراء عمليات تقييم من خلال الملتقيات العلمية للآليات التي تستخدم في معالجة مشاكل العنف داخل المحيط المدرسي، بهدف معرفة أهم المعوقات التي تحول دون القضاء على هذه الظاهرة وعدم تحقيق مناخ مدرسي آمن.

-التشجيع على ممارسة مختلف الأنشطة الرياضية والثقافية داخل المؤسسات التربوية لإمتصاص الشحنات الزائدة من الإندفاع الذي يتميز به التلاميذ في مرحلة المراهقة.

قائمة
المصادر
والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

العربية:

- القرآن الكريم
- أبو عباة، صالح. نيازي، عبد المجيد. (2000). ***الإرشاد النفسي والإجتماعي***. جامعة الإمام محمد بن سعود الاسلامية. الرياض.
- ابراهيم، أنيس.آخرون.(2004). ***المعجم الوسيط***. مكتبة الشروق الدولية. ط4. مصر.
- إبراهيم، مروان عبد المجيد. (2000). ***أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية***، مؤسسة الوراق، ط1، عمان.
- أبراش، ابراهيم ، ***المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية***، دار الشروق، عمان، 2008.
- آيت حمودة، حكيمة. آخرون. (2011). ***مظاهر وأسباب العنف في المجتمع الجزائري من منظور الهيئة الجامعية.*** مداخلة في الملتقى الوطني حول دور التربية في الحد من ظاهرة العنف. مخبر الوقاية والأرغونوميا. المنعقد 7-8 ديسمبر 2011.جامعة الجزائر2.الجزائر.
- ألبوش، أمال. (2016). ***تقييم مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من وجهة نظر تلاميذ التعليم الثانوي***. جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية. قسم العلوم الإجتماعية. مذكرة لنيل شهادة ماستر. تخصص إدارة وتسيير التربية. أم البواقي. الجزائر.
- أنجرس، موريس. (1999). ***منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية***، ت: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبة للنشر، الجزائر.
- *أنجرس، موريس. (2004). **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**. ت: بوزيد صحراوي وآخرون. دار القصبة للنشر . الجزائر.*
- أرزقي، عبد النور.(2016). ***مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة من طرف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني***. التوجيه المدرسي والمهني في الجزائر: واقع وآفاق. الأمل للطباعة والنشر والتوزيع. منشورات مخبر التربية العمل والتوجيه. جامعة البويرة. الجزائر.
- الاتحاد العام لمقاولات المغرب. (دت). ***الوساطة الإجتماعية وطرق تسوية النزاعات الجماعية***. **الموقع الإلكتروني**
- بايود، صبرينة. رميشي، ربيعة. (2016). **و اقع استرتيجيات التوجيه المدرسي والمهني في المدرسة الجز ائرية**. التوجيه المدرسي والمهني في الجزائر: واقع وآفاق. الأمل للطباعة والنشر والتوزيع. منشورات مخبر التربية العمل والتوجيه. جامعة البويرة. الجزائر.
- بوطورة، كمال.(2017). **مظاهر العنف وتداعياته في المدارس الثانوية الجز ائرية**. أطروحة الدكتوراه علم إجتماع التربية، جامعة محمد خيضر. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية. قسم العلوم الإجتماعية. بسكرة. الجزائر.
- بولبازين، حنان. (2017). ***مدى تأثير الفضائيات على التغير القيمي لدى الشباب الجامعي الجز ائري***.أطروحة دكتوراه علم الإجتماع التربية.كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.جامعة باجي مختار.عنابة.الجزائر

- بوساحة، حسناء. (2012). **دور مستشار التوجيه المدرسي في حل الصراعات عن طريق الوساطة**. مذكرة لنيل شهادة ماستر. تخصص علم النفس الإجتماعي. جامعة 8 ماي 1945. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية. قسم العلوم الإجتماعية. قالمة. الجزائر.
- بوفولة، بوخميس. (2013). ***الوساطة المدرسية. مدونة علم النفس المدرسي وتطبيقاته***. تاريخ الزيارة: 2020/03/10 الساعة:23:00 . الموقع الإلكتروني: http://psy-scol-batna.blogspot.com/2013/03/blog-post_6701.html
- بطرس، حافظ بطرس. (2008). **المشكلات النفسية وعلاجها**. دار المسيرة. الأردن.
- بكري، دلال. (2014). **دور مستشار التوجيه المدرسي في تحفيز التلاميذ على التحصيل الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية**. مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر. تخصص علم الاجتماع التربوي. جامعة محمد بوضياف. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية. قسم علم الإجتماع. المسيلة. الجزائر.
- بن بيه، رشيد.(2010). ***الوساطة التربوية : المفهوم، الأدوار وآليات التأسيس بالمدرسة المغربية***. تاريخ الزيارة: 06 سبتمبر 2020 الساعة: 22:00. الموقع الالكتروني:https://www.profvb.com/vb/t56299.html.
- بن دريدي، فوزي. (2003). ***العنف في المرحلة الثانوية في الجزائر***. جامعة باجي مختار. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية. قسم علم الإجتماع. عنابة. الجزائر.
- بن مقلة، رضا. مهبالي، حميد. (2016). **مهام مستشار التوجيه المدرسي والمهني بين المثال والو اقع. التوجيه المدرسي والمهني في الجز ائر: و اقع و آفاق**. الأمل للطباعة والنشر والتوزيع. منشورات مخبر التربية العمل والتوجيه. جامعة البويرة. الجزائر.
- البرجاوي، مولاي المصطفى. (2015). **العنف المدرسي: المفهوم والمصادر والمقاربات**. تاريخ الزيارة: 2020/04/19. الموقع الإلكتروني: https://www.alukah.net/social/0/86883/
- برو، محمد. عمرون، سليم. (2016). **و اقع التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من وجهة نظر المستشارين وتلاميذ السنة أولى ثانوي**. التوجيه المدرسي والمهني في الجزائر: واقع وآفاق. الأمل للطباعة والنشر والتوزيع. منشورات مخبر التربية العمل والتوجيه. جامعة البويرة. الجزائر.
- بغول، زهير. (2016). **فرق العمل كاستر اتيجية تنظيمية للتفعيل عملية الارشاد المؤسسات التربوية**. التوجيه المدرسي والمهني في الجزائر: واقع وآفاق. الأمل للطباعة والنشر والتوزيع. منشورات مخبر التربية العمل والتوجيه. جامعة البويرة. الجزائر.
- الجريدة الرسمية. (2008). القانون رقم : 08-04 المؤرخ في : 23 جانفي 2008 المتضمن: ***القانون التوجيهي للتربية الوطنية. وزارة التربية الوطنية***. القانون التوجيهي للتربية الوطنية. الجزائر.
- داودي، أمينة. (2017). **52% من حالات العنف في المدارس مصدرها المتوسطات**. جريدة النهار الجزائرية. تاريخ الزيارة: 2020/07/03. الموقع الإلكتروني: https://www.ennaharonline.com/?p=260354 .
- هيئة الأمم المتحدة. (2012). **توجيهات الأمم المتحدة من أجل الوساطة الفعالة**. نيويورك. **الموقع الإلكتروني**

- وزارة التربية الوطنية. القرار الوزاري رقم 827 الذي يحدد ***مهام المستشارين والمستشارين الرئيسيين في التوجيه المدرسي والمهني ونشاطاتهم في المؤسسات التعليمية***. 13 نوفمبر 1991. الجزائر.
- وزارة التربية الوطنية والتعليم العالي المغربية، **مشروع دليل الوسيط المدرسي** للإشتغال بمراكز الإستماع والوساطة المدرسية، مكتب الأنشطة الإجتماعية التربوية. المغرب.
- وطفة، علي اسعد. الشهاب، علي حاسم. (2004). **علم الاجتماع التربوية البنيوية الظاهرة التربوية ووظيفتها الإجتماعية**. المجد المؤسسة الإجتماعية للدراسات. ط1. بيروت.
- حازم، سفيان. (2018). ***دور مستشار التوجيه المدرسي والمهني في التقليل من ظاهرة الغش في الإمتحان لدى تلاميذ الطور الثانوي***. مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر. تخصص ارشاد وتوجيه. جامعة العربي بن مهيدي. كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية. قسم العلوم الإجتماعية. أم البواقي. الجزائر.
- حديد، يوسف. بوذيب، صالح. (2016). ***واقع خدمات التوجيه والإرشاد المهني في ضوء إصلاح منظومة التكوين المهني***. التوجيه المدرسي والمهني في الجزائر: واقع وآفاق. الأمل للطباعة والنشر والتوزيع. منشورات مخبر التربية العمل والتوجيه. جامعة البويرة. الجزائر.
- حمام، راوية عبد الرحمان. (2013). **فاعلية برنامج الوساطة الطلابية في القدرة على حل المشكلات والتحكم بالغضب لدى الوسطاء في المرحلة الأساسية العليا**. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. تخصص صحة نفسية. الجامعة الإسلامية. كلية التربية. قسم علم النفس. غزة. فلسطين.
- الحمامي، الصادق. (1999). ***مفهوم الوساطة***. **مجلة الإذاعات العربية**. العدد 01. اتحاد اذاعات الدول العربية. تونس.
- حمودي، مليكة.(2015). ***العنف المدرسي الموجه ضد الأستاذ***، مذكرة ماستر. تخصص سوسيولوجيا العنف وعلم الجنائي. جامعة الجيلالي بونعامة . خميس مليانة. معهد العلوم الإنسانية والإجتماعية. قسم العلوم الإجتماعية. الجزائر.
- حمزاوي، سهى. (2015). ***الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الوسط*** **.** مجلة منشورات مخبر المسألة التربوية في ظل التحديات الراهنة. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر. بسكرة. الجزائر.
- الحريري، رافدة. الإمامي، سمير. (2011). **الإرشاد التربوي والنفسي في المؤسسات التعليمية**. دار المسيرة للنشر والتوزيع. ط1. الأردن.
- طه، عبد العظيم حسين. (2008). **سيكولوجية العنف العائلي والمدرسي**. دار الجامعة الجديدة. الاسكندرية.
- لعموري، نصيرة. بطاوي، بهسة. (2016). **التوجيه المدرسي بين الخضوع والإختيار ودوره في صناعة القرار**. التوجيه المدرسي والمهني في الجزائر: واقع وآفاق. الأمل للطباعة والنشر والتوزيع. منشورات مخبر التربية العمل والتوجيه. جامعة البويرة. الجزائر.
- مزرقط، زهرة. (2013). **دور مستشار التوجيه في التقليل من ظاهرة العنف المدرسي**. مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر. تخصص علم اجتماع التربية. جامعة الوادي. كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية. قسم علوم الإجتماعية. الجزائر.

- مسعودي، الزهراء. مسعودي، رشيدة. (2017). **التنشئة الإجتماعية لمواجهة تأثيرات العولمة على كفاءة العنصر البشري وفعالية مشاركته في تحقيق التنمية الإقتصادية**. المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3. العدد 09. الجزائر.
- المصري، ابراهيم سليمان. (2019). **دور المرشدين التربويين في الحد من ظاهرة العنف المدرسي من وجهة نظرهم**. مجلة دراسات نفسية وتربوية. المجلد 12. العدد 3. جامعة الخليل. كلية التربية. قسم علم النفس. فلسطين.
- المرشدي، عماد حسين عبيد. نصار، علي تقي عباس. (2018). ***العنف المدرسي لدى طلبة المرحلة المتوسطة من وجهة نظر مدرسيهم***. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية.العدد37. العراق.
- مشطر، حسين.(2018). ***دراسة بسيكو بيداغوجية في العوامل المهيأة للاستجابة للسلوك العدواني عند المتمدرس***. مداخلة في الملتقى الدولي للعنف في الوسط المدرسي والجامعي، جامعة العربي التبسي، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علم النفس، تبسة يومي 12/13 افريل 2018.
- نهان، يحي محمد. (2008). **الأساليب الخاطئة و أثرها في نفسية الطفل**. اليازوري للنشر والتوزيع. عمان.
- النحيلي، محمد.(2017). مقال الكتروني بعنوان ***الأسس النظرية لظاهرة العنف المدرسي من منظور التحليل النفسي ونظريات التعلم***. من الموقع الالكتروني: https://www.sasapost.com/opinion/school-violence . تصفح يوم: 05 سبتمبر 2020 على الساعة 13:30.
- النيرب، عبد الله محمد. (2008). ***العوامل النفسية والإجتماعية المسؤولة عن العنف المدرسي في المرحلة الإعدادية كما يدركها المعلمون والتلاميذ في قطاع غزة***. رسالة ماجستير. تخصص ارشاد نفسي. الجامعة الإسلامية. كلية التربية. قسم ارشاد نفسي. غزة. فلسطين.
- السباعي، خلود. (2013). **الوساطة المدرسية: مبررات التخصص وبيداغوجيا العمل**. مجلة علوم التربية. العدد 56. المغرب.
- السيد، طارق. (2008). **الإنحراف الإجتماعي "الأسباب والمعالجة"**. مؤسسة الشباب الجامعة. الاسكندرية.
- سلاطنية، بلقاسم. حميدي، سامية.(2008). **العنف والفقر في المجتمع الجزائري**. دار الفجر للنشر والتوزيع. الجزائر.
- سمايلي، محمود. (2019). **تجربة وواقع العمل الإرشادي في المؤسسة التربوية الجزائرية**. تاريخ الزيارة:2020/05/02. الموقع الإلكتروني: http://manifest.univ-ouargla.dz/archives/archive/facult%C3%A9-des-sciences-sociales-et-sciences-humaines
- سعودي، وصال. (2016). **دور مستشار التوجيه في الحد من ظاهرة العنف المدرسي**. مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر. تخصص علم الإجتماع التربوي. جامعة زيان عاشور. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية. قسم علم الإجتماع والديمغرافيا. الجلفة. الجزائر.

- عجرود، صباح. (2006). ***التوجيه المدرسي وعلاقتها بالعنف في الوسط المدرسي حسب اتجاهات تلاميذ المرحلة الثانوية***. مذكرة لنيل شهادة الماجستير. تخصص علوم التربية. جامعة منتوري. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية. قسم علم النفس وعلوم التربية و الأرطوفونيا. قسنطينة. الجزائر.
- عنو، عزيزة. (2007). ***و اقع و آفاق التوجيه المدرسي والمهني في الجزائر***. مجلة البحوث والدراسات. العدد 5. الجزائر.
- العكور، محمد السيد. وآخرون. (2006). **الدليل الوقائي لحماية الطلبة من العنف والإساءة**. وزارة التربية والتعليم. الاردن. تاريخ الزيارة: 2020/03/01. الموقع الإلكتروني: https://gulfdisability.org/download.php?action=view&id=348
- الفيلاني، سليمة.(2004). **علاقة الأسرة والتنشئة الإجتماعية بالعنف المدرسي**. رسالة ماجستير. تخصص علم الإجتماع العائلي. جامعة الحاج لخضر. كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإسلامية. علم الإجتماع. باتنة. الجزائر.
- فنطازي، كريمة. الهاشمي، لوكيا.(2007). **خدمات الإرشاد في المرحلة الثانوية حسب أراء التلاميذ ومستشاري التوجيه. الموقع الإلكتروني**
- الفسفوس، عدنان أحمد. (2007). ***الإرشاد التربوي: مفهومه وأسسه وقواعده الأخلاقية***. ط1. تاريخ الزيارة: 2020/05/03. الموقع الإلكتروني: https://pulpit.alwatanvoice.com/articles/2007/03/28/81242.html
- فرانكفورت، شافا. ناشمياز، دافيد. (2004). ***طرائق البحث في العلوم الاجتماعية***، ت: ليلى الطويل، بترا للنشر والتوزيع، ط1، سوريا.
- فضلي، حميد،. وآخرون. (2015). **مدخل إلى الوساطة التسهيلية في مجال الأسرة**. مركز كيفنيفو. دانمارك. **الموقع الإلكتروني**
- الصاوي، محمد محمد مبارك. (1992). ***البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته***، المكتبة الأكاديمية، القاهرة.
- الصيرفي، محمد عبد الفتاح. (2001). ***البحث العلمي: الدليل التطبيقي للباحثين***، دار وائل، عمان.
- الصعيدي، فواز بن مبيريك حماد. (2009). ***الأساليب التربوية النبوية المتبعة في التوجيه وتعديل السلوك وكيفية تفعيلها مع طلاب المرحلة الثانوية بنين***. رسالة ماجستير تخصص التربية الإسلامية والمقارنة. كلية التربية. جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية.
- رحاب، مختار. عاشور، علوطي. (2016). ***الخدمة الإرشادية بين مضمون النصوص التشريعية وظروف الممارسة الو اقعية***. التوجيه المدرسي والمهني في الجزائر: واقع وآفاق. الأمل للطباعة والنشر والتوزيع. منشورات مخبر التربية العمل والتوجيه. جامعة البويرة. الجزائر.
- ريحاني، الزهرة.(2010).***العنف الأسري ضد المرأة وعلاقته بالإضطرابات السيكوسوماتية .*** رسالة ماجستيرتخصص علم النفس المرضي الإجتماعي.كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية. قسم العلوم الإجتماعية. جامعة محمد خيضر. بسكرة.الجزائر.
- شاهين، علي. بالحاج، سامي.(2015). ***دليل مبسط في تقنيات الحواروبناء التو افق***. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. تونس.

- شهلي، ليلى. (2018). **أدوار مستشار التوجيه المدرسي والمهني في الوسط التربوي في ظل الإصلاحات التربوية الأخيرة**. مذكرة ماستر. تخصص علم إجتماع التربية. جامعة محمد بوضياف. المسيلة. الجزائر.
- تيطاوني، الحاج. (2015). ***التأصيل الأكاديمي لظاهرة العنف في الوسط المدرسي. يوم إعلامي تحسيسي للوقاية من العنف في الوسط المدرسي***. تاريخ الزيارة:2020/05/16 . الموقع الإلكتروني: http://193.194.80.11/xmlui/bitstream/handle/123456789/533
- الخولى، محمد السعيد. (2008). **العنف المدرسي: الأسباب وسبل المواجهة**. مكتبة الأنجلو المصرية. القاهرة.
- خيري، وناس. بوصنوبرة، عبد الحميد. (2003). التربية وعلم النفس. تشريع مدرسي تكوين المعلمين مستوى السنة الثالثة الديوان الوطني للتكوين عن بعد. الجزائر.
- خشمون، محمد. (2011). ***دور الأسرة في انتشار ثقافة العنف المدرسي***. مجلة العلوم الإنسانية.جامعة محمد خيضر.العدد22.بسكرة.الجزائر.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Cahir, Sandy .Liz Freeman, Fran Gass, Monica Hill & Fred Stern. (2001). ***Conflict Resolution in Schools.*** Victorian Association for Dispute Resolution .Mediation in Education Sub-Committee. Australia.

- Crawford, Donna. Bodine, Richard (1996). ***Conflict Resolution Education***. Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention. U.S. Department of Justice and U.S. Department of Education. Washington.

- Mirimanoff, Jean A. (2013). ***Des Outils Pour La Médiation En Milieu Scolaire***. Larcier. Suisse.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 ــ قالمة ــ

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

بعد التحية والتقدير،

استبيان الدراسة الاستطلاعية حول موضوع:

دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في استخدام تقنية الوساطة المدرسية للتخفيف من العنف المدرسي في الطور الثانوي

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم النفس المدرسي

من إعداد الطالب:

بولبازين بدر الدين

تحت إشراف الدكتور:

مشطر حسين

في إطار إنجاز بحث لنيل شهادة ماستر في علم النفس المدرسي، نرجوا منكم الإجابة عن الأسئلة بكل موضوعية وصدق، ونتعهد بالمحافظة على سرية المعلومات وعدم استعمالها إلا لغرض البحث العلمي.

شكرا جزيلا على تعاونكم

السنة الجامعية :2020/2019

أولا: <u>البيانات الشخصية</u>:

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن: ☐

3- التخصص العلمي:.....

4- مكان العمل:.....

ثانيا: <u>دور مستشار التوجيه المدرسي والمهني في انجاح عملية الوساطة:</u>

1-كم تملك من سنوات خبرة في مجال عملك؟ .....

- من خلال ممارستك لهذه المهنة واحتكاك بالعديد من التقنيات ماذا تعني لك الوساطة؟

.....

2- ما هي أهم السلوكات العنيفة الأكثر انتشارا في بثانويتك؟

.....

3- من خلال تعاملك مع مختلف أشكال العنف بالمؤسسة، حسب رأيك ما هي العوامل المؤدية لحدوثه؟

.....

4-ما هي أهم الأساليب التي تستخدمها لحل مشكلات العنف؟

.....

5-متى يكون تدخلك باستخدام تقنية الوساطة لحل النزاع؟

.....

6-حسب رأيك، ما هي أهم الصعوبات أو المعوقات التي تحول دون استخدامك لتقنية الوساطة بنجاح؟

.....

شكرا جزيلا على تعاونكم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التعليم الثانوي العام و التكنولوجي

رقم 11/ ت ت/ 343 الجزائر في 03 فيفري 2011

إلـــــــى :

- السيدات و السادة مديري التربية
- السيدات و السادة مديري المؤسسات التعليمية

الموضوع : التذكير بمهام مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في المؤسسات التربوية.

المرجـــع : - القانون التوجيهي للتربية الوطنية رقم: 04- 08المؤرخ في 23 جانفي 2008– فيفري 2008

- المرسوم التنفيذي رقم 08- 315 المؤرخ في 11اكتوبر 2008 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتربية الوطنية

- القرار رقم : 827. 92 المؤرخ في : 91.11.13، المتضمن تحديد مهام مستشار التوجيه المدرسي و المهني .

بلغنا أن بعض المؤسسات التعليمية – و بالأخص الثانويات – تكلف مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بمهام غير منصوص عليها في النصوص الرسمية المذكورة في المرجع أعلاه .

و عليه أذكر مديري المؤسسات التعليمية ، بأن مهام مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني محددة في القانون التوجيهي للتربية الوطنية ، والقانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين إلى أسلاك التربية الوطنية و كذا في القرار رقم : 827. 91 المؤرخ في : 91.11.13، و تنحصر فيما يلي :

أ - يمارس مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني نشاطه في المؤسسات التعليمية تحت إشراف مدير مركز التوجيه تقنيا ومدير المؤسسة إداريا و بالتعاون مع الناظر والأساتذة ومستشار التربية .

ب- تتمثل نشاطات مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في **مجال التوجيه** خصوصا فيما يلي:

1* مرافقة التلاميذ خلال مسارهم المدرسي و توجيههم في بناء مشروعهم الشخصي وفق رغباتهم و استعداداتهم و مقتضيات التخطيط التربوي .

2* تقييم نتائج التلاميذ المدرسية و دراستها و تحليلها و تبليغها للفريق التربوي للمؤسسة .

3* الاطلاع على ملفات التلاميذ و على جميع المعلومات التي تساعده على ممارسة وظائفه من أجل معرفة نتائجهم و مسارهم الدراسي ، مع إخضاعه إلى قواعد السر المهني .

4* يشارك مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في مجالس الأقسام بصفة استشارية على أن يؤخذ برأيه في مجال تخصصه .

جـ - تتمثل نشاطات مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني **في مجال البحث و المتابعة** خصوصا فيما يلي :

1* القيام بالإرشاد النفسي و التربوي قصد مساعدة التلميذ على التكيف مع النشاط التربوي .

2* متابعة التلاميذ الذين يعانون صعوبات من الناحية النفسية البيداغوجية قصد تمكينهم من مواصلة التمدرس .

3* يشارك المستشارون الرئيسيون للتوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في تأطير عمليات التكوين التحضيري ، و في أعمال البحث التربوي التطبيقي .

4* يشارك في اعداد مشاريع المؤسسات فيما يتعلق بمجال اختصاصه .

د - تتمثل نشاطات المستشار **في مجال الإعلام** خصوصا فيما يلي :

1* ضمان سيولة الإعلام و تنمية الاتصال داخل المؤسسات التعليمية ، و إقامة متناوبات بغرض استقبال الأساتذة و التلاميذ و الأولياء.

2* تنشيط حصص إعلامية جماعية و تنظيم لقاءات بين التلاميذ و الأولياء و المتعاملين المهنيين طبقا لرزنامة تعد بالتعاون مع مدير المؤسسة المعنية .

3 * تنظيم حملات إعلامية حول الدراسة والحرف والمناقذ الجامعية والمهنية المتوفرة في عالم الشغل.

4* تنشيط مكتب التوثيق و الإعلام في المؤسسات التعليمية بالاستعانة بالأساتذة و مساعدي التربية و تزويده بالوثائق التربوية قصد توفير الإعلام الكافي للتلاميذ .

و نظرا للمهام العديدة و المهمة المسندة لمستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني ، أؤكد أنه يبقى على مدير الثانوية تقديم الدعم المادي على غرار تخصيص مكتب مجهز بما يمكنه من أداء عمله على أحسن وجه ، و كذا تقديم السند المعنوي الذي من شأنه أن يسهل عليه القيام بنشاطاته في أحسن الظروف و أكملها .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية
مديرية التوجيه والاتصال
المديرية الفرعية للتوجيه
الرقم : 245 / 1993

إلى
السيد مديري التربية بالولايات
السادة مفتشي التربية والتكوين (للمتابعة والرقابة)
السادة مديري مراكز التوجيه المدرسي
السادة رؤساء التعليم الثانوي (للتطبيق)

الموضوع : إجراءات تنظيمية لنشاط مستشاري التوجيه في الثانويات.

المراجع :
. قرار وزاري رقم 821 بتاريخ 1991.11.13
. منشور وزاري رقم 219 بتاريخ 1991.09.18
. منشور وزاري رقم 269 بتاريخ 1991.09.24

إن عملية تعيين مستشاري التوجيه المدرسي و المهني في الثانويات عرفت إقبالا و ترحيبا في الميدان إلا أن هذه العملية الحديثة أفرزت بعض المشاكل والصعوبات في تطبيقها ، نذكر منها :

. عدم تغطية جميع مؤسسات التعليم بالولاية في مجال التوجيه.
. عدم توفر أدنى الظروف المادية في بعض الحالات لعمل المستشار في الثانوية.
. سوء الفهم للتعليمات الخاصة بصلاحيات كل من مدير الثانوية ومدير المركز في تسيير عمل المستشار والذي تسبب في خلق توتر في علاقات المستشار مع هذين المسؤولين وحتى نتمكن من مواصلة توسيع هذه العملية في أحسن الظروف و ضمان لها كل النجاح ، يشرفني أن أوافيكم فيما يلي بالإجراءات الجديدة التي تغير و تكمل تلك التي وردت في المراجع المذكورة أعلاه :

1. فتح مناصب مالية للمستشارين في الثانويات

يتم وضع قائمة الثانويات التي تستفيد من المناصب المالية الخاصة بمستشاري التوجيه بالتنسيق بين المصالح المعنية في مديرية التربية و مدير مركز التوجيه على أن يراعي مبدأ توفر كل الظروف اللازمة لعمل المستشار .

2. تعيين المستشارين وتنصيبهم

يعين مدير التربية المستشارين في الثانويات التي تم فيها فتح المناصب المالية الخاصة بهم ويضع لهم مدير ثانوية محضرا للتنصيب.

ينتج عن هذا التعيين المباشر مشكل التكفل بالمستشارين المتربصين حديثي التوظيف والذي كان يضمنه سابقا مدير مركز التوجيه، ولسد هذا الفراغ تقرر تنظيم تربص مغلق للمستشارين الجدد في مركز جهوي أو معهد تكنولوجي لمدة شهر لمساعدتهم على التكيف السريع في منصبهم الجديد لا سيما، إن تكوينهم الأولي قد تم في تخصصات مختلفة لا يحضرهم كما ينبغي لمباشرة المهنة عند تخرجهم.

و في حالة ما إذا تعذر تنظيم هذه العملية التكوينية سوف نضطر الى الرجوع إلى وضع : المستشارين

الجدد في تدريب مماثل بمركز التوجيه الولائي لنفس المادة و بمقرر من مدير التربية، ستوافيكم في الوقت المناسب بتعليمات توضيحية عن ذلك.

3. مقاطعة التدخل للمستشار المقيم بالثانوية

يتكفل مستشار التوجيه بثانوية إقامته والمدارس الأساسية التابعة لها كقطاع مصغر و بعدد من مؤسسات تعليمية أخرى كقطاع واسع يحدده مدير مركز التوجيه حسب الضرورة التي تقتضيها تغطية جميع المؤسسات التعليمية بالولاية.

أما أسلوب التدخل الذي يجب اعتماده في قطاع (مصغر و واسع فستحدده تعليمة لاحقة).

4. دور كل من مدير الثانوية ومدير المركز

ريثما تتم عملية تنصيب مستشار توجيه في كل مؤسسة تعليمية يتفرغ لها كليا تحت المسؤولية التامة لمدير المؤسسة، وطالما يضطر المستشار إلى التكفل بعدد من مؤسسات تعليمية يستوجب أن يبقى المستشار عضوا في الفريق التقني التابع لمركز التوجيه، ويراقب أعماله مدير المركز. ويترتب عن ذلك :

1.4. فيما يخص مدير المركز أن يقوم :

. بتحديد مقاطعة التدخل للمستشار.
. بالإشراف على وضع البرنامج السنوي لنشاطات المستشار، ثم البرمجة الأسبوعية.
. بمتابعة ومراقبة عمل المستشار وتقييمه.

2.4. فيما يخص مدير الثانوية : أن يسهر على :

. توفير أحسن الظروف المادية لعمل المستشار.
. تسهيل اندماج المستشار ضمن الفريق التربوي بالمؤسسة.
. السهر على تحقيق جميع العمليات المبرمجة لفائدة الثانوية من طرف المستشار.
. مراعاة احترام المستشار لبرمجة النشاطات الأسبوعية .
. الإشراف على المراسلات الإدارية التي تعني المستشار .
. مراقبة مواظبة المستشار .
. القيام بتنقيط المستشار في الجانب الإداري و عند الاستفادة من منحة المردودية و ذلك بعد التشاور مع مدير المركز.

5. تنظيم عمل المستشار في الثانوية

على غرار ما يفعله المستشار المقيم بالمركز.
. يضع مستشار التوجيه المقيم بالثانوية برنامجا سنويا للنشاطات مكيفا لمقاطعته

من جانب نوعية التدخلات ومن جانب تعدادها انطلاقا من البرنامج العام للمركز، و ذلك في بداية السنة الدراسية، ويقدمه (يشرحه) لمدير الثانوية قبل أن يسلم له نسخة منه للإعلام.

كما يعد بانتظار وثيقة البرمجة الأسبوعية للنشاطات و ذلك أثناء الاجتماعات التنسيقية مع الفريق التقني بالمركز ثم يقدم نسخة منها إلى مدير الثانوية للمتابعة.

. ويقوم بإعداد تقرير ثلاثي حول نشاطات في المقاطعة و يرسل نسخة منه إلى كل من مفتش التربية

والتكوين وإلى مدير المركز للاستغلال والتفرع و نسخة إلى مدير الثانوية للإعلام.
. إن مستشار التوجيه المقيم بالثانوية يحرر على حضور الاجتماعات التنسيقية بمركز التوجيه كل أسبوع بالنسبة للعاملين في مقر الولاية و كل أسبوعين بالنسبة للآخرين.
. كما هو مطالب بالمشاركة في بعض العمليات و الأعمال المشتركة ذات صبغة ولائية أو وطنية (مثل التحقيق حول الوسائل التكوينية بالولاية ومعالجة معطياتها ، إنجاز دراسات ، عمليات التعليم المكيف، الخ ...)

إن هذه العملية تسير مرحلة انتقالية في سياسة إدماج مستشاري التوجيه ضمن الفرق التربوية و الإدارية لمؤسسات التعليم وتقريب المستشار من الفعل التربوي و التلاميذ وبذلك لا نعتبرها كاملة ولا نهائية نأمل أن تساهم هي في رفع الالتباسات التي كانت تعرقل السير للعملية.

وبالتالي أرجو من كل المعنيين تطبيقها بكل عناية وموافاتنا بالملاحظات والاقتراحات التي ترمي إلى تحسين الإطار التنظيمي لعمل المستشار بالمؤسسة التعليمية.

الجزائر

في 04 ديسمبر 1993

رجوع

عن

الوزير وبتفويض منه

مدير التوجيه والاتصال

م . بغدادي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية

مديرية التعليم الثانوي العام و التكنولوجي
الرقم : 291/ 14/0.0.3 الجزائر في 08/20 /2014

إلـى

السيدات و السادة مديري التربية (للتنفيذ والمتابعة)
السيدات والسادة مفتشي التربية الوطنية (للمتابعة)
السيدات والسادة مديري الثانويات(للتطبيق)

الموضوع :إنشاء خلايا الإصغاء و المتابعة النفسية والتربوية بالثانويات.

تجسيدا للتوصيات المنبثقة عن الأعمال الدراسية الخاصة بظاهرة العنف في الوسط المدرسي والمتابعة اليومية في الميدان لحالات التوتر النفسي، تبينت الحاجة الماسة إلى دعم التكفل بالقضايا التربوية والنفسية والاجتماعية للتلاميذ بآليات تعتمد أكثر على تجديد أساليب تنظيم الحياة المدرسية بتنشيط الإصغاء باعتباره عملا إرشاديا في المؤسسات قصد معالجة هذه القضايا في حينها، قبل أن تستفحل وتؤثر سلبيا على العملية التعليمية ـ التعلمية.

وعليه، وبالنظر لأهمية الإصغاء، يشرفني أن أطلب منكم تنصيب خلية إصغاء ومتابعة لهذا الغرض بكل ثانوية .وتكون أهداف هذه الخلية وتشكيلتها ومهامها ومنهجية عملها كما يلي:

1/أهدافها: يهدف نشاط خليه الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية إلى:

- معالجة الجوانب المترتبة عن مظاهر التوتر والعنف وآثارها المباشرة وغير المباشرة،
- حل النزاعات وفض الصراعات المتوقع حدوثها بالوسط المدرسي من خلال الوساطة ،
- التكفل بالقضايا والمشاكل ذات الصلة بتمدرس التلاميذ ،
- فتح فضاء الحوار لتمكين التلاميذ من التعبير عن مختلف اهتماماتهم وانشغالاتهم المدرسية،
- العمل على تعديل بعض السلوكيات المضرة بالحياة المدرسية عن طريق الإصغاء والإقناع .

2/ تشكيلتها: تتشكل خلية الإصغاء والمتابعة التربوية والنفسية في كل ثانوية كما يلي:

أ) الأعضاء الدائمون:
- أستاذ رئيسي أو أستاذ منسق ، رئيسا،
- مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي، منسقا وأمين الخلية،
- مستشار التربية،عضوا،
- ممثلان عن الأساتذة (مواد علمية وأدبية)،
- رئيس جمعية أولياء التلاميذ أو ممثله،

- مشرف رئيسي للتربية أو مشرف تربية،
- مساعد رئيسي للتربية أو مساعد تربية،
- منتوب القسم .

يختار مدير الثانوية رئيس الخلية ممثلا له من بين الأساتذة الرئيسيين أو المنسقين على أساس تقدير كفاءته التربوية وأقدميته ومستندا على تقييم مفتش التربية والوطنية. كما يختار ممثلي الأساتذة وباقي أعضاء الخلية على أساس الخبرة والكفاءة والاستعداد للتكفل بهذا الموضوع.

ب)الأعضاء غير الدائمين:

- يتم استدعاؤهم حسب الحاجة وكلما اقتضت الضرورة ذلك و يكون عملهم تطوعيا واستشاريا. ومن بين المعنيين نذكر: طبيب الصحة المدرسية، الأخصائي النفسي، ممرضا ، مختصا في الأرطوفونيا.

3/ مهامها:

- جمع المعلومات التي لها علاقة بالنزاع من الأشخاص المعنيين والإجابة عن التساؤلات (أساتذة، إداريين، أولياء، زملاء...).
- التبليغ عن الحدث أو النزاع إلى الهيئة الوصية حسب الخطورة.
- تحديد إطار تدخل المعنيين بالأمر و أعضاء الخلية.
- تحديد العناصر المستهدفة وتكييف المتدخلين حسب الحدث.
- تحديد العناصر المستهدفة من المتابعة وعرض المساعدة.
- تنظيم التدخل التقني على مستوى التلاميذ.
- تنظيم التدخلات التقنية على مستوى الأولياء عند الضرورة.

- 4/ **منهجية عملها:**
- يتولى نشاط الإصغاء فرديا كل عضو من أعضاء الخلية عامة ومستشارا التربية والتوجيه خاصة ، بحكم صلاحياتهما ، حيث يمكن الاستماع على انفراد لكل تلميذ أو متدخل بحاجة إلى استجابة إصغائية لموضوع انشغاله؛ فيقدر الحالة إن كان يكفي لمعالجتها الإصغاء الفردي أو تتطلب بالضرورة إحالتها على خلية الإصغاء وفي كل الأحوال يشعر المدير بالوضعية .
- ينسق مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي مع مستشار التربية والأساتذة المعنيين عملهم بغرض ضبط الوضعية وإشعار مدير الثانوية بالموضوع الذي يستدعي عملية إصغاء ومتابعة نفسية وتربوية مع تقدير نوعية الإصغاء الملائمة : انفراديا (على مستوى مستشار التربية أو مستشار التوجيه) أو جماعيا (على مستوى الخلية).
- يحدد مدير الثانوية إطار العملية ومكانها بشكل يجعله يضمن السرية والاستقرار للفرد أوالجماعة المستهدفة.
- يستعين مدير الثانوية بإمكانية المرافقة التقنية لمدير مركز التوجيه المدرسي والمهني ولمفتشي التربية الوطنية.
- يستدعي مدير الثانوية أعضاء خلية الإصغاء والمتابعة ويكلف رئيسها بتنشيط جلساتها.

2

- يحدد رئيس الخلية موعد عقد الجلسات و مدتها.
- تحدد الخلية إستراتيجيتها لتسيير الحدث أو النزاع.
- تعتمد الخلية في تنشيط عملها على أسلوب التعبير الحر عن الحدث لتسهيل التبليغ عن الأحاسيس والصعوبات من طرف الفرد أو الجماعة المستهدفة.وفي حالة الرفض تكون المساعدة على التعبير بطرح أسئلة بسيطة، كما يمكن اقتراح الإصغاء الفردي حسب الضرورة.
- تعد الخلية تقريرا لمدير الثانوية يتضمن عناصر المعالجة المتوصل إليها أو اقتراحات التدخل.

وفي إطار تنظيم الحياة المدرسية على الأسس التربوية ، تعمل الثانويات عادة ضمن المجالس التربوية المختلفة بأساليب الحوار والإصغاء. وفي هذا السياق يندرج نشاط خلية الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية في منظور الإرشاد والمعالجة الوقائية والاحتياطية ؛ لكن لا يمكن إحلال نشاط خلية الإصغاء محل المجالس الأخرى عامة ومجالس التأديب والأقسام بالخصوص؛ بل يكملها ويمهد لعقدها على اساس تفعيل الأساليب التربية والسيكولوجية بمراعاة أولويتها وأفضليتها وتغليبها على بعض أساليب الممارسة الإدارية البحة.

وبمنظور آخر، يندرج نشاط خلاتيا الإصغاء والمتابعة التربوية والنفسية ضمن تصورات خطة العمل بمشروع المؤسسة وتدخل حصيلته الولائية ضمن التقارير الفصلية والسنوية التي تعدها مراكز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

في الأخير، أطلب منكم إيلاء هذه العملية كامل العناية والاهتمام باعتبارها وسيلة للتكفل بالآثار السلبية لكل نزاع أو ظاهرة توتر أو عنف قد يعرفها الوسط المدرسي. وأنتظر منكم موافاتي بتقرير فصلي يتضمن مقترحات تثري العملية أو تساعد على التغلب على معيقاتها المحتملة، حيث تؤخذ كل المقترحات التي تمليها الممارسة الميدانية بعين الاعتبار لتحسين أداء الخلية.

عن وزيرة التربية الوطنية وبتفويض منها
مدير التعليم الثانوي العام والتكنولوجي

عبد القادر مبسوم

3

المراحل الإثنتي عشر لتحركات الوسيط
67-Chris Moore, The MediationProcess, P. 66

المرحلة (1) : خلق علاقة مع الأطراف المتنازعة	المرحلة (2) : اختيار استراتيجية لتوجيه عملية الوساطة	المرحلة (3) : جمع وتحليل المعلومات عن خلفية الموضوع	المرحلة (4) : تصميم خطة مفصلة للوساطة
• الاتصال الميداني مع الأطراف • بناء المصداقية • تشجيع التواصل • تعريف الأطراف بالطريقة • زيادة الالتزام بالأسلوب	• مساعدة الأطراف على تقدير الاتجاهات المختلفة لإدارة وحل النزاع. • معاونة الأطراف لاختيار اتجاه معين • التنسيق بين اتجاهات الأطراف المعنية	• جمع وتحليل المعلومات المهمة بالنسبة للأفراد والموضوع والديناميكيات الخاصة بالنزاع • التأكد من صحة المعلومات • التقليل من تأثير المعلومات غير الدقيقة وغير المتوفرة	• قم بتحديد الاستراتيجيات والخطوات غير المشروطة الناتجة عنها والتي تمكن الأطراف من التحرك في اتجاه الوصول إلى اتفاق • قم بتحديد الخطوات المشروطة لمجابهة المواقف الخاصة بالنزاع
المرحلة (5) : بناء الثقة والتعاون	**المرحلة (6) : إبدأ جلسة المفاوضات**	**المرحلة (7) : تعريف القضايا ووضع جدول الأعمال**	**المرحلة (8) : اكتشاف المصالح غير المعلنة للأطراف المتنازعة**
• قم بتأهيل الأطراف المتنازعة نفسيا للاشتراك في مفاوضات حول أمور مهمة • تعامل مع الانفعالات القوية • اضبط المفاهيم وحاول أن تقلل من آثار التراء الشائعة • قم ببناء قدرة لإدراك شرعية الأطراف والقضايا • قم ببناء الثقة • وضح طرق الاتصال	• قم بفتح المفاوضات بين الأطراف • اخلق لهجة متفتحة وإيجابية • رسخ مبادئ عامة ودليل للتصرف • ساعد الأطراف على اكتشاف أهمية الالتزام والتأثير	• عرف الموضوعات العامة التي تهم الأطراف • خذ الموافقة على القضايا التي ستتم مناقشتها • حدد أسلوب التتابع للتعامل مع القضايا	• حدد الاهتمامات الإجرائية والجوهرية والنفسية لكل من الأطراف • عرف كل طرف باهتمامات ومصالح الطرف الآخر
المرحلة (9) : خلق خيارات للاتفاق	**المرحلة (10) : تقييم خيارات الأطراف**	**المرحلة (11) : المساومة النهائية**	**المرحلة (12) : الوصول إلى اتفاق رسمي :**
• طور الوعي لدى الأطراف حول الحاجة لوجود خيارات متعددة • قلل من الالتزام بمواقف ذات الخيار الواحد • أخلق خيارات معتمدا على المصالح و الواقع	• راجع مصلحة الأطراف • قيم كيفية تحقيق المصلحة من خلال الخيارات المتاحة • قيم الثمن والعائد من اختيار البدائل	• توصل إلى اتفاق إما من خلال تقارب متنام أو مواقف نهائية لصفقة أو معادلة مقبولة من الطرفين أو من خلال خلق أساليب إجرائية للوصول إلى اتفاق جوهري	• بيّن خطوات إجرائية لتفعيل الاتفاق • أسس طريقة للتقييم والمتابعة • اعمل على جعل الاتفاق رسميا