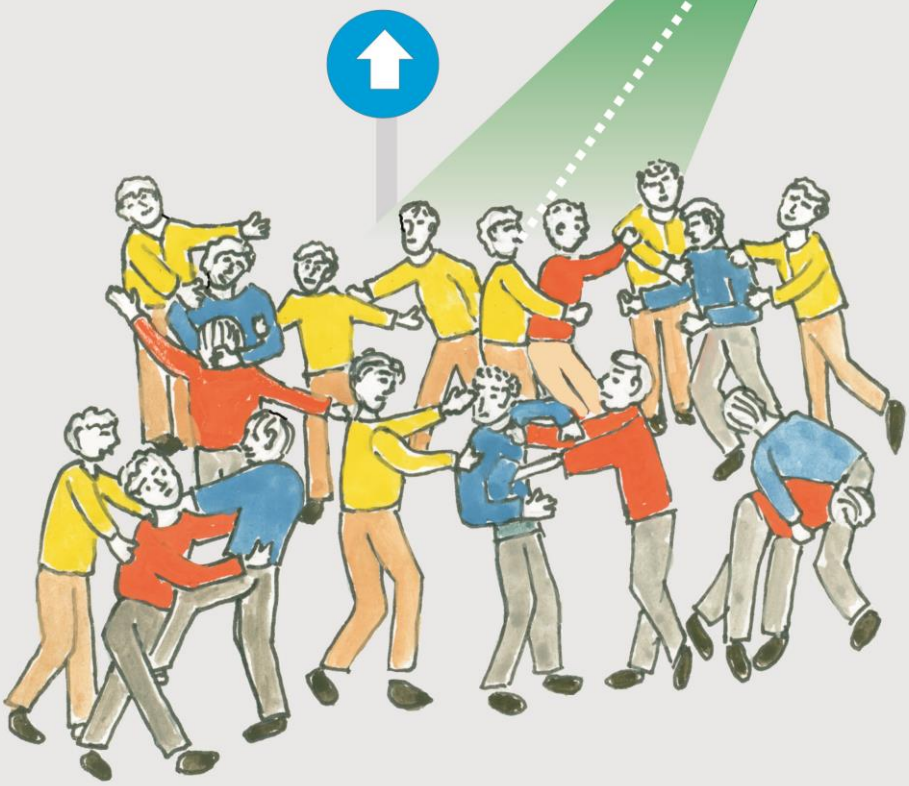
الوساطة



محتويات الكتاب:

الموضوع **الصفحة**

- عرفان وتقدير.....4
- مقدمة كلمة بقلم زغبي زغبي.....5
- نبذة عن مركز و ئام.....7
- نبذة عن لجنة المانونايت.....10
- مقدمة عن الوساطة.....11
- دور الوسيط.....12
- صفات الوسيط.....13
- قواعد الوساطة..... 14
- مراحل الوساطة..... 16
- حالة دراسية واقعية حول الوساطة الطلابية للأستاذ البرت هاني.....22
- **حالات دراسية**
  - حالة رقم (1): طالبة متميزة..... 38
  - حالة رقم (2): أسرة فلسطينية.....39
  - حالة رقم (3): شكوى طالب.....40
  - حالة رقم (4):العنف الطلابي خارخ المدارس.....41
  - حالة رقم (5): مشكلة طالب.....42
  - حالة رقم (6) انتشار الجوال.....44
- **التمارين**
  - تمرين 1: علاقة الآباء بالأبناء.....46
  - تمرين 2: علاقة الوالدين بأبنائهم.....47
  - تمرين 3: ظاهرة العنف في المدارس والعلاقة بين الطلاب.....48

- **ومضات فكرية**

- العلم يتطور والعلاقات تتجدد.....49
- الاعتذار.....50
- **نموذج لقصص و لفعاليات لكسر الجمود**
- قصة الأيس كريم 53
- نظرات وقحة..... 54
- الملك والوزراء الثلاثاء..... 55
- فعالية تهب الريح.....56
- فعالية ملك الحركات.....57
- نماذج ورش عمل
- البرنامج الأول :الاعنف.....58
- البرنامج الثاني: حل النزاع.....59
- البرنامج الثالث: التفاوض وحل النزاع.....61
- المصادر والمراجع.....62

عرفان وتقدير

يقدم المركز بتجربته المتواضعة ودراسته الموضوعية في هذا الحقل، الشكر والتقدير لكل من أسهمَ في إصدار هذا الكتيب. وهذا الإنجاز ما هو إلا عربون محبة للشخوص الكريمة التي كانت هجرتهم إلى الله وبدونهم لا نستطيع المسير. و هنا لا أنسى الأستاذ المربي البرت هاني الذي كان رافدا من روافد الفكر و العطاء .وكذلك زملائي في مركز وئام الذين واظبوا لإتمام مثل هذه المهمة و أخص بالذكر زملائي صليبا بدور ، وائل زينة ،اريج نجار واسامة روك وعماد نصار و لوسي ثلجية وكل المدربين و المدربات و هنا لا ننسى رفيق دربي في العمل الفني الأستاذ المتواضع سمير غطاس.

كل الشكر للجنة المانونايت المركزية الرفيقة الوفية منذ تأسيسنا و مازالت الى جانبنا دون كلل او ملل و الذي دعمت بعض مشاريعنا في قضايا العدل و السلام و الإصلاح و تجلت مساهمتها في طبع هذا الكتيب ..

ولكل مَن أسهمَ في كتابةً وممارسةً ومشارك وتدريب أجمل باقة زهور مفعمة برائحتهم الزكية الطهورة، وعذراً للأسماء التي لم تطرح فإن عملهم وعلمهم معروف ومشهود لهم في جميع المجالات وهم/هن الجنود المجهولون/الجهولات والله يجزيهم/ن خيرَ الجزاء على عطاياهم/ن وخدماتهم/ن وتضحياتهم/ن.

مقدمة

بقلم الأستاذ زغبي زغبي.

مدير مركز وئام.

ما مفهوم الوساطة الطلابية؟

الوساطة الطلابية هو علم و ثقافة و ممارسة هدفه تدريب المدربين و المربين و المعلمين والمعلمات و بالذات تدريب الطلاب والطالبات لحل الإشكالات والمعضلات التي تطرأ على الساحة المدرسية و كذلك الاستفادة منها في معالجة التحديات مع الأهل والأصدقاء والمحيط الاجتماعي أينما وجدت.

هذا البرنامج يتضمّن عدّة أساليب منها المحاضرات والندوات للتوعية وورش عمل وحالات دراسية بالإضافة الى تزويد المدربين والمدربات بالنشرات والمعلومات واستخدام كل الوسائل من أجل إيصال المعلومة الى الجميع.

إن مفهوم الوساطة الطلابية بدأ بالظهور في معظم دول العالم واستخدم في مراكز التدريب في أمريكا الشمالية و روسيا و أوروبا وأيضًا في منطقة الشرق الأوسط وغيرها.

إزداد الاهتمام بهذا العلم نتيجة ازدياد العنف في المدارس والمؤسسات والشوارع والبيوت و جميع المناطق بالإضافة الى ان الفضائيات ومواقع التواصل الاجتماعي ووسائل الاعلام المقروءة والمسموعة والمشاهدة في مجملها تظهر العنف و قصص الاحتيال والتجني وأساليب الخاوة والهيمنة كأنها امور طبيعية و مسلم بها. .

إذن الوساطة هي عملية تربوية منهجية أو لا منهجية خلاّقة ذات بعد حضاري و إنساني لحل الخلافات و النزاعات التي قد تنشأ ما بين الطلاب و الطالبات في المدارس و ما بين الطلاب و سائر أفراد المجتمع .

إننا ننظر الى هذه العملية بتمعن و إبداع لأن العنف اصبح القاعدة الأساسية في العالم و في منطقتنا واعتبر اللاعنف والعلاقات الطيبة كاستثناء في نظر البعض.

وهناك برامج لتأجيج الصراع سواء كان طائفيًا ,مذهبيًا ,سياسيًا ,اقتصاديًا أو حضاريا وللأسف فإن الجسم الطلابي رهينة لهذه المعضلات و خصوصًا إن الغالبية العظمى من شعبنا هي في عمر اقل من 18 سنة أي انها من الجيل الصاعد.

والطلاب كما نعرف هم البنية الأساسية للتغيير والتقدم المجتمعي. هم الحراك الطيب و المندفع إنشاء الله عقلانيا اذ تم توجيههم و إرشادهم و توعيتهم للمسؤولية الملقاة على عاتقهم. إن الحيوية تكمن في الطاقة

الكامنة في عقول و قلوب و ضمائر الطلاب و الطالبات. يجب ان تستثمر جهودهم في عملية البناء

والتطوير حيث توجههم نحو العلم والثقافة. وأن يكونوا خلاقين مبدعين في خدمة أنفسهم وأهاليهم ومجتمعاتهم وبلدانهم.

كل هذا في مجمله يتطلب منا. أن نخلق اوضاعاً مناسبة للطلاب وللطالبات لتدريبهم على حل النزاع إيجابيا و تحويل الطاقات السلبية الى طاقات ايجابية لتكون الحلول جذرية و موضوعية وخلاقة.

إن مفهوم الوساطة الطلابية يقوم على أساس تدخل الطلاب أنفسهم أو إستدعاء أطراف ثالثة لتكون فعّالة لتساعد الجميع على حل النزاع بأساليب اللاعنف مبنية على العدالة الترميمية (الإصلاحية) بعد عملية تحديد الخلافات و جمع المعلومات و تحليلها و معرفة أسبابها سواء كانت سطحية او تاريخية او معقدة ومن ثم إقتراح الحلول و البدائل لها لتكون الانسب و الأقل تكلفة والأكثر تطبيقًا والأفضل لبناء مجتمع تعددي مبني على احترام الآخر و الاحتفال بالاختلافات لنقول نعم للاختلافات و لا للخلاف و نعم للتعددية ضمن اطار الوحدة.

نبذة تاريخية عن مركز وئام الفلسطيني:

مركز وئام، المركز الفلسطيني لحل النزاعات: هو مركز غير حكومي، إنساني المطاف، عربي العمق وفلسطيني المنشأ.

تم تأسيسه في شهر آذار عام 1994 من قبل فعاليات شبابية تسهر على خدمة المجتمع بكل فئاته ملبية احتياجاته المختلفة.

إن سياسة الإغلاق الإسرائيلية لمدينة القدس وبناء جدار الفصل العنصري والحصار الاقتصادي والسياسي والثقافي للمناطق الفلسطينية أدى إلى زيادة البطالة من ناحية، والتضخم المالي من ناحية أخرى. إضافة لذلك فالاجتياحات المتكررة من قبل قوات الاحتلال الإسرائيلي على الساحة الفلسطينية زادت من الضغوط المختلفة خصوصاً الضغط النفسي والكبت والحرمان والتي أنهكت الشعب الفلسطيني مما كل ذلك أدى إلى ازدياد الخلافات، وتشعب النزاعات، وتفرع الخصومات.

وبناء على ما تقدم، قام أشخاص من ذوي المؤهلات العالية والخبرات المتميزة، بتأسيس مركز يقوم على حل النزاعات على الصعيد المحلي ودراسة وتحليل النزاعات على الصعيدين الإقليمي والدولي. لقد أطلق على هذا المركز مركز وئام الفلسطيني. وقاموا متكلين على الله ومقدمين خبراتهم لإخوتهم وأخواتهم وأبناء وبنات شعبهم لعلهم يساهمون وبقدر إمكانياتنا في بناء المجتمع الفلسطيني العتيد .

أهدافه:

إن الهدف من إنشاء هذا المركز، هو مساعدة الشعب الفلسطيني على حل مشاكله في مثل هذه الأوقات الحرجة والصعبة، التي نمر بها مستعملين لغة العقل والتفاهم والحوار، فيحل اللطف محل العنف، والوفاق محل الشقاق ، فتتصافى النفوس وتتقارب القلوب.

فيكون العقل هو المحك لحل جميع الخلافات والنزاعات، فاللغة السلسة أسلوبنا، والحوار هو طريقنا، والمنطق هو دستور تفاهمنا والصلح هو غايتنا. استناداً إلى عاداتنا العربية المتوارثة والأصيلة التي نتناقلها جيلاً بعد جيل نحل جميع الخلافات مهما اشتدت وتفرعت بلغة الحوار والتفاوض والتفاهم والعقل والمنطق السليم. وهكذا تم تفعيل بعض الأساليب التربوية الحديثة التي نسهر على تعميقها في هذا المركز، حيث تم استقطاب جميع الخبرات من أبناء شعبنا مثقفين وتربويين ومختصين، الذين لهم اليد الطولى في حل الخلافات والنزاعات سواء أكانوا رجالاً أم نساء عركتهم الأيام أو مثقفين من ذوي المؤهلات العلمية العالية.

فلذلك نحن نهتم ببناء المجتمع المدني المبني على العدل والمساواة ملتزمين بمبادئ الشفافية والمحاسبة والمساءلة عن طريق الدورات التثقيفية والتوعوية المختلفة والحوارات الهادفة والنشاطات الثقافية المتعددة سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو العالمي.

دور المركز :

يقوم المركز بدور الوسيط أكثر من دور المحكم لأننا نؤمن بمعادلة الربح للجميع، ونسعى إلى مساعدة الفئات المهمشة والعديد من المواطنين والمواطنات في التغلب على المشاكل من أجل ترسيخ مفهوم التعددية ضمن المسار الوحدوي في بناء المجتمع المدني وإبراز دوره من خلال المهمات التالية :

1. حل النزاعات ما بين أفراد المجتمع الفلسطيني بطرق حضارية سلمية لاعنفية.
2. تدريب فئة من الشباب تقوم بدور الوسيط، وإيجاد شبكة من الوسطاء المدربين ليقوموا بحل المشاكل في المجتمع الفلسطيني من خلال تعلمهم وسائل وطرق وآليات حل النزاع باستخدام الحوار والتفاهم والتواصل.
3. توضيح كيفية ممارسة" الصلحة" وحل النزاعات لفئات الشعب من خلال محاضرات وندوات وورشات عمل .
4. التنسيق مع مؤسسات فلسطينية تتعامل مع مواضيع العدل والسلام واللاعنف وحل النزاعات والتربية الديمقراطية.
5. توعية المجتمع المحلي الفلسطيني من خلال الكتيبات والنشرات التي تضمّنت مواضيع تتعلق بالتثقيف المدني.
6. تعميق مفهوم المجتمع المدني ونشر الوعي المجتمعي عبر التنشيط والتشبيك والتنسيق بين المؤسسات غير الحكومية المختلفة والمؤسسات الدينية والمؤسسات ذات العلاقة من جهة وبين المؤسسات الحكومية من جهة أخرى.
7. نشر كتيبات وأدبيات تُعنى بثقافة العدل والسلام وتدوين التاريخ الشفوي في الأرض المقدسة.

1 السياسة العامة:

ينتهج المركز سياسة موضوعية وحيادية، حيث أن أبوابه مفتوحة لفئات الشعب الفلسطيني على اختلاف مشاربهم الفكرية والدينية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية. فنستقبلهم ونستمع إلى مشاكلهم ونساعدهم في حل خلافاتهم ونزاعاتهم، فهدفنا تحقيق المصلحة العامة في المقام الأول والنهوض بالمجتمع الفلسطيني.

2 نشاطات المركز:

1. تدريب كوادر فلسطينية على حل النزاعات، وذلك داخل فلسطين وخارجها مثل بعض التدريبات في الجامعات المحلية والأجنبية في أمريكا وألمانيا وأوروبا والشرق الأوسط.

2. قيام المركز بحل المئات من القضايا حتى الآن. فقد كانت نسبة المشاكل التي تم حلها حتى الآن 87%، أما النسبة التي لم يتم حلها، كانت نتيجة لعوامل سياسية واقتصادية واجتماعية وسيكولوجية خارجة عن إرادتنا.

3 المشاركة في تدريب فئات شبابية على حل النزاعات داخليا وخارجياً إذ يشارك المركز بالتدريب على حل النزاعات في المؤسسات والجامعات الفلسطينية وكذلك يقوم المركز بدورات تدريبية لبعض أفراد الأجهزة الأمنية والمدنية وجميع الفئات الشعبية.

4 ازدياد عدد المواطنين المتطوعين في المركز حيث بلغ عددهم حتى الآن العشرات حيث يقوم هؤلاء بتكريس أوقاتهم ووضع إمكانياتهم لخدمة أهداف المركز.

5 تكثيف النشاطات الشبابية ورفع مستوى الوعي والمشاركة من خلال ورش عمل ومؤتمرات على جميع المستويات داعية إلى ثقافة الحوار والتعددية والمواطنة وتعميق حوار الثقافات والأديان.

6 تعزيز النشاطات للأطفال لإتاحة الفرص لهم ليتمكنوا من التعبير عن ذاتهم بأمان وطمأنينة ومحبة والعمل على سد احتياجاتهم المختلفة بالتعاون مع المؤسسات المعنية.

7 شرح عدالة قضيتنا أمام المحافل الدولية عبر الوسائل المتاحة واستقبال وفود تقصي الحقائق والتواصل معها في شرح القضية وترتيب برامج ثقافية ضمن إطار السياحة البديلة.

8 التشبيك والتنسيق مع المؤسسات المختلفة من أجل تقوية المجتمع المدني المبني على أساس المواطنة وبثّ روح المسؤولية.

9 تفعيل دور المرأة في الإصلاح ومواقع صنع القرار والتأثير بشكل فعّال وإيجابي في مختلف ميادين الحياة العامة.

10 تقديم رؤية بديلة عن دور المرأة التقليدي في المجتمع الفلسطيني وتوضيح دورها الفعّال والمبدع كشريك في عملية التنمية والتطوير الاجتماعي.

11 تشجيع المرأة للدخول إلى القطاع الاقتصادي وتقوية قدرات النساء اللواتي لديهن مشاريع منتجة.

12 فتح جسور التواصل بين النساء في فلسطين والمنطقة العربية والعالم بالمشاركة في شبكات التواصل النسوية وتبادل الزيارات والمنشورات والاستفادة من خبرات الحركة النسوية عربيا وعالميا.

13 تشجيع الحوار والتواصل بين الحضارات والديانات المختلفة وذلك عن طريق المؤتمرات وورش العمل في داخل البلاد وخارجها.

لمزيد من الاستفسارات الرجاء الاتصال: بمركز ونام الفلسطيني – المركز الفلسطيني لحل النزاعات.

بيت لحم – ص.ب 1039 تلفاكس: 2770513 - 2777333 (02)

البريد الإلكتروني hope@alaslah.org **موقع الكتروني:** http://www.alaslah.org

نبذة عن لجنة المانونيت المركزية

تعتبر لجنة المانونايت المركزية مؤسسة عالمية غير ربحية تدعم المجتمعات المحلية في جميع أنحاء العالم من خلال دعم مشاريع إغاثة ومشاريع تنموية وأخرى تهدف إلى بناء وإحلال السلام في المجتمعات التي تعمل بها. ولا يقوم عمل لجنة المانونيت على حشد الاموال فقط، بل على دعم المشاريع لتحسين النمط المعيشي للذين هم بأمس الحاجة اليها. وتنوب لجنة المانونايت المركزية عن كنائس المانونايت والاخوة بالمسيح المتواجدة في الولايات المتحدة الامريكية وكندا، والذين هم من الشعوب المتعاطفة والمحبة لعمل الخير ولتقديم المساعدات لشعوب أخرى محتاجة. ولقد تأسست اللجنة منذ حوالي 90 عاماً وتعمل حالياً في 55 دولة ولها تاريخ عريق وسمعة جيدة في البلدان التي تعمل بها إذ تحرص جمعية المانونية على أن تحترم قيم وعادات وتقاليد المجتمعات المحلية وقد نجحت فعلا في دعم هذه المجتمعات حيث أقامت خلال السنوات الطويلة الماضية علاقات جيدة مع المجتمعات حول العالم.

لجنة المانونايت المركزية (MCC)

تأسست عام 1920 حيث أرسلت متطوعين الى روسيا بعد الثورة الروسية. وبما أن لجنة المانونايت المركزية مؤسسة غير ربحية، فهي ما زالت جزء من الكنيسة وهي كمثيلاتها من الطوائف المسيحية تجسد آذان وقلوب وأيدي كنائس الماونيت في الولايات المتحدة الامريكية وكندا والذين بدورهم يقومون بدعم لجنة المانونايت. ولا يشترط على موظفي لجنة المانونايت أن يكونوا من المانونايت ولكن عليهم أن يلتزموا بالإيمان الحقيقي وبنبذ العنف ليكونوا مثالاً لمحبة ربنا يسوع المسيح ولمحبة الآخرين وتثقيف المجتمعات الانسانية حول التعايش السلمي، والمبادئ القائمة على المحبة والاحترام المتبادل والمساوة والتسامح.

وتعمل لجنة المانونايت المركزية بمجال العمل الانساني مستندين إلى مبدأ الاحترام المتبادل والتواضع في التعامل مع المجتمعات التي تعمل بها ومعها. ويبنى عمل لجنة المانونايت على إرسال متطوعين من الخارج يلتزمون بالعمل لمدة ثلاث سنوات حيث يعملون على بناء علاقات مع الدول المضيفة. كما يقوم عمل اللجنة على جهود المضيفين المحليين والذين بدورهم يساعدون ويدعمون اللجنة في تعلم الثقافة السائدة والتقاليد والعادات وهم يساهمون كثيراً في انجاح عمل المؤسسة ويتفادون راتب متواضع. اما المتطوعون الأجانب لا يتلقون أجراً وإنما تتحمل لجنة المانونايت تكاليف السكن والمأكل المشرب والسفر الخاصة بهم. وتركز اللجنة على أن يعمل فريق العمل على بناء مشاريع بمشاركة محلية مستمرة وثابتة.

- **الوساطة Mediation:**

إن عملية الوساطة أو تدخل طرف ثالث بشكل طوعي في حل النزاع هي عملية اختيارية وطوعية لجميع الأطراف، فالوساطة هي وسيلة أكثر مرونة وسرعة وسرية وأقل تكلفة وجهدًا ووقتًا من النظام القضائي الرسمي، وينحصر دور الوسيط فيها على تقريب وجهات النظر ووضع التسهيلات الممكنة أمام الأطراف المتنازعة من أجل التوصل إلى حلول وبدائل مرضية. واليوم يأخذ علم الوساطة وممارساتها الصدارة في حقل حل النزاع في الداخل والخارج وذلك بالتعاون وبموافقة القضاء والمحاكم. أما مفهوم الوساطة الطلابية تتمحور حول الطلاب نفسهم.

هناك عدة أهداف من وراء استخدام الوساطة حسب الباحثين بوش وفولجر ويمكن تلخيصها بالتالية:

1) البعض يراها بأنها وسيلة لتخفيف الضغط على المحاكم والقضاة، 2) وأما البعض الآخر فيراها بأنها أداة تنظيم من أجل التوصل إلى معاملة أكثر إنصافا وعدلا ما بين الناس والمجتمعات 3) وهناك من يعتبرها أداة مستترة للسيطرة والكبت الاجتماعي وأخيرا تعتبرها اي المجموعة الرابعة 4)بأنها وسيلة تساعد في إحداث تحول نوعي في التعامل ما بين البشر وذلك عن طريق تمكين الأطراف المتنازعة وحثهم على التعاطف مع مشاكل ومشاعر الأطراف الأخرى[1].

وهناك الكثير من القضايا والحالات التي لا يمكن حلها والتوصل إلى نتائج إيجابية باستخدام التفاوض والحوار المباشر مما زاد من الحاجة إلى تدخل طرف ثالث لحل المشكلة ومساعدة الأطراف المتنازعة إلى التوصل إلى تسوية مرضية لجميع الأطراف. وعليه فإن الوسيط يجب أن يدرك أهمية دوره في تقريب وجهات النظر وتحسين أداء وسلوكيات الأطراف المتنازعة وتحفيزهم على استخدام الحوار والتواصل والتفاهم بدلا من العنف والعداء. ويلعب الوسيط دورًا مهما كأداة تغيير وتحول في المجتمع ، لذا عليه الابتعاد عن دعم التوجهات والمجموعات الظالمة ضد المجموعات المضطهدة والمستضعفة في المجتمع والتركيز على منفعة جميع الأطراف.

[1]- روبرت بوش وجوزيف فولجر، تحقيق أهداف الوساطة (مواجهة المنازعات عن طريق التمكين والاعتراف المتبادل)، ط1 ص22+35 1999.

وسنتناول في هذا الجزء:

1. أولا: دور الوسيط وصفاته.
2. ثانيا: مهارات الوسيط وقواعد الوساطة.
3. ثالثا: مراحل الوساطة.

ما هو دور الوسيط:

يمكن تلخيص دور الوسيط كما ذكره زغبي زغبي في عدة ورشات تدريبية بالنقاط التالية:

1. تقريب وجهات النظر ما بين الأطراف المتنازعة.
2. التركيز على النقاط والمصالح المشتركة ما بين الأطراف المتنازعة.
3. مساعدة الأطراف المتنازعة لتفهم مواقف ومشاعر بعضهم البعض.
4. تنظيم الجلسة ووضع قواعد لسلوكيات المتنازعين.
5. المساعدة في توضيح وفهم بعض الأمور الغامضة والعالقة.
6. تلخيص المشاكل وطرح أسئلة إضافية لتوضيح الحالة.
7. مساعدة أطراف النزاع لإيجاد الحلول والبدائل بأنفسهم.
8. إدارة الجلسات والاستماع إلى أطراف النزاع باحترام وبدون مقاطعة.
9. إعطاء الفرص المتساوية للأطراف المتنازعة للتعبير عن مواقفهم ومشاكلهم.
10. تحفيز أطراف النزاع للاستمرار في النقاش من أجل التوصل إلى تسوية.
11. مساعدة الأطراف على خلق جو من الراحة والاحترام ما بين الأطراف المتنازعة.
12. إعادة صياغة المشاكل والبدائل، بحيث يلخصهم بحذر وانتباه شديد.
13. كتابة الاتفاقيات التي توصل إليها أطراف النزاع.

صفات الوسيط:

هناك مجموعة من الصفات التي يجب أن يتحلى بها الوسيط بصفته طرفا في عملية حل النزاع ومساعدًا في عملية حل النزاع ما بين الأطراف المتنازعة. والصفات والمهارات التي يتحلى فيها الوسيط يمكن أن تكون متأصلة فيه وموجودة في تركيبته وشخصيته وفي بعض الوسطاء قد لا تكون تلك الصفات والمهارات متأصلة في الوسيط، مما يزيد الحاجة إلى تدريبات ودورات تساعده على اكتساب بعض المهارات والأساليب التي تساعد في حل النزاعات. وهنا يذكر الناشط زغبي زغبي الصفات التالية التي يجب أن يتحلى بها الوسيط الطلابي بشكل خاص واي وسيط بشكل عام :

1. يجب أن يكون محايدًا وغير متحيز مع أي طرف.
2. بجب أن يتعامل ويستمع لجميع الأطراف بالتساوي.
3. يجب عليه أن يكون مبادرًا وخلاقًا.
4. يجب عليه أن يتسلح بقوة الملاحظة والدقة.
5. يجب أن لا تكون هناك أي مصلحة للوسيط من وراء تدخله.
6. يجب عدم اقحام المشاعر في أسئلة وتوجهات الوسيط.
7. يجب أن يكون على دراية بالظروف المحيطة وبالعوامل المؤثرة.
8. يجب أن يكون ملمًا بالمشكلة وأبعادها النفسية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية.
9. يجب أن يسيطر على مشاعره السلبية وغضبه.
10. يجب أن يلتزم بالسرية التامة.
11. بجب أن يمتاز بالهدوء وقوة الشخصية وقوة الملاحظة.
12. يجب أن يستمع بشكل فعال وإيجابي لأطراف النزاع.
13. يجب أن يستخدم الألفاظ والتعابير المناسبة.
14. يجب أن يكون حازمًا في حالات الفوضى أو الإزعاج.
15. يجب عليه فهم معظم الإيحاءات والإيماءات لكل الأطراف.
16. يجب عليه بناء جسور من الثقة والاحترام والعلاقات الجيدة مع أطراف النزاع بحدود دوره، مما يسهل عمله.
17. يجب أن يكون ذا سمعة طيبة وهجرته إلى الله تعالى وليس لابتغاء المال ولا الاسترزاق أو لأهداف آنية رخيصة.

قواعد الوساطة:

هناك عدة قواعد رئيسة وهامة يجب أن يتفق عليها الأطراف المتنازعة والوسيط للسير في عملية الوساطة ولتحقيق نتائج إيجابية[2]، وهي:

1. يجب الالتزام بحضور جميع الجلسات والمواعيد المحددة والمتفق عليها.
2. عمل الوسيط يكون اجمالا تتطوعا .
3. يجب الابتعاد عن الضغط المعنوي والقضائي في أثناء عملية الوساطة.
4. يجب أخذ موافقة الوسيط بشكل عام وليس الطلابي وإعلامه في حالة سماحه لبعض السلطات الادارية والقضائية في التدخل بين الأطراف المتنازعة (بهدف حماية بعض أطراف النزاع أو لمنع ضرر محتمل).
5. يمكن أن يحدث أي تغير في العلاقة ما بين الأطراف المتنازعة ولكن يجب أن يتم ذلك ضمن إطار جلسات الوساطة.
6. يجب الابتعاد عن لقاء الوسيط ومكالمته خارج جلسات الوساطة إلا في حالات الضرورة القصوى أو من أجل تغيير في المواعيد.
7. يجب على أطراف النزاع الالتزام بما يطلبه الوسيط.
8. يجب على أطراف النزاع الالتزام بالاتفاقية وتنفيذ بنودها.
9. يحق لجميع الأطراف اختيار أي طرق بديلة لحل النزاع، في حال فشلت عملية الوساطة.
10. وفي اطر اخرى خارجة عن الاطر الطلابية، يجب الابتعاد عن اللجوء إلى أي وسائل أو تنازلات أو اتفاقيات مبدئية فشلت في عملية الوساطة في حال اللجوء إلى التحكيم أمام المحاكم. كما يمنع استخدام الوسيط كمحكم أو كشاهد في قضية في حال كان وسيط في حلها.

[2]- نزار رمال، لمن يهمه الأمر (دروس في حقل بناء السلام وحل النزاعات)، جمعية العمل من أجل خيار مدني، ص207.—208. تلك القواعد وضعت من قبل جامعة السلام في مدينة نامور – بلجيكا.

أما بالنسبة لزغبي زغبي-مركز ونام، فهو يشير إلى الأمور التالية في عملية الوساطة محذرا من التالية:

1. على أي وسيط خارجي أن لا يتدخل في قضية بعد دعوته من أحد الأطراف علمًا بأن وسيطًا آخر موجود يعالج المشكلة ردحًا من الزمان بدعوة كل الأطراف ورضاهم الا بموافقة الأخير.
2. على الأطراف المتنازعة أن تلتزم بالوسيط الذي تختاره ولا تعمل على تغييره حسب الأهواء أو بما يتناسب مع مصالح طرف من الأطراف.
3. أن تبتعد الأطراف كليا عن سياسة الرشوة وشراء الضمير... وعلى الوسيط ألا يناصر طرفا على حساب طرف آخر بغض النظر عن جميع المعطيات.
4. على الفرقاء النظر إلى الوسيط على أساس أنه طرف ثالث محايد غير مُحابٍ لطرف دون الآخر ولا يستميله أحد بالعواطف الجياشة أو بالابتزاز.
5. على الوسيط وضع الأطراف المتنازعة في الصورة من حيث خسائرها وتراكمها في حال الاستمرارية في الصراع، وكذلك في إبراز معادلات الربح والخسارة في حل النزاع.
6. على الوسيط إفساح المجال وإعطاء الوقت الكافي لعملية الوساطة قبل استنفاذها محذرا من العواقب الوخيمة التي قد تطرأ في حال فشلت عملية الوساطة، وقد يوصي الوسيط الطرفين ببعض البدائل في حل النزاع كالتحكيم دون لعب دور أساسيّ في عملية التحكيم.

مراحل الوساطة[3]:

يمكن تقسيم عملية الوساطة إلى أربع مراحل رئيسة، بحسب معهد خدمات الوساطة لحل النزاعات في كندا للعام 1995، يجب الإشارة إلى أن هذه المراحل هي عبارة عن تلخيص مختصر لما ورد في المصدر.

1. المرحلة الأولى: التعريف بالأشخاص والوسيط*

- يعرف الوسيط نفسه ويعرف أطراف النزاع.
- يشرح الوسيط عملية الوساطة ودور الوسيط.
- يشرح الوسيط سبب اللقاء.
- يضع الوسيط قواعد للتعامل وللسلوكيات داخل الجلسة.
- يحصل الوسيط على موافقة الأطراف المتنازعة بعملية الوساطة.

2. المرحلة الثانية: التعريف بالمشكلة

- يطلب الوسيط من أطراف النزاع شرح المشكلة كل من منظوره.
- يطلب الوسيط من الأطراف المتنازعة وصف شعورهم إزاء هذه المشكلة.
- يعمل الوسيط على إعادة صياغة المشكلة.
- يسمح الوسيط لأطراف النزاع بطرح بعض الأسئلة على بعضهم البعض.
- يقوم الوسيط بتلخيص المشكلة/القضية، مشيراً إلى المواضيع التي سيتم مناقشتها في المرحلة الثالثة.

3. المرحلة الثالثة: مناقشة المشكلة ومحاولة حلها

- يحاول الوسيط التركيز على النقاط المشتركة ما بين الأطراف المتنازعة.
- يدير الوسيط النقاش ويحاول تقريب وجهات النظر.
- يحفز الوسيط اختيار البدائل والخيارات.
- يدعم الوسيط البدائل والخيارات التي تساعد في حل المشكلة.
- تستمر عملية الاستماع لآراء الأطراف المتنازعة وهمومهم ومشاعرهم وتطلعاتهم.
- يحاول الوسيط استخدام لقاءات فردية إذا احتاج الأمر.

---

[3]- Mediation Services, Mediation Skills, level 1, Canada, Fall 1995.

*ملاحظة(3): عملية الوساطة قد تشمل وسيطاً واحدا أو أكثر بحسب الحالة والظروف المحيطة واتجاه الأطراف المتنازعة. كما أنها قد تشمل لقاءات منفردة (مع كل طرف على حدة) إذا لزم الأمر.

- يركز الوسيط على المستقبل والحاضر ويحاول الابتعاد عن الماضي ولكن عليه أن يؤكد على ضرورة التعلم من الماضي.
- يحاول الوسيط تحفيز رغبة المتفاوضين للتوصل إلى تسوية.

4. المرحلة الرابعة: الاتفاقية (وصك صلح)

- تلخيص النتائج ومحاولة التوصل إلى حلول حول النقاط العالقة.
- التوصل إلى حلول محددة ونهائية ترضي جميع الأطراف.
- كتابة الاتفاقية، بحيث تكون مفصلة وواضحة ومحددة وشاملة وعادلة وقابلة للتطبيق.
- توقيع الأطراف المتنازعة والشهود (والوكلاء إذا وجد) على الاتفاقية المبرمة.

تزويد جميع الأطراف بنسخة عن الاتفاقية الموقعة.

واسترسل زغبي قائلا :

هناك عدة اساليب لفهم فحوى وعمق وتجاذبات وأبعاد وتعقيدات والنزاعات والصراعات.

1" الرمانة .

2" البصل .

3" جبل الجليد

1) الرمان:

لقد قيل أن الرمان يأكله الجميع دون استثناء... الجائع والشبعان له فوائد جمة وخصوصاً أن الماء يكون 84,20% من الرمان . ويحتوي على العديد من الفيتامينات والمعادن المفيدة للجسم وله خواص علاجيه ووقائية وصحية مخفف للآلام ومخفض للحرارة ومروي

للعطش ويمنع النزيف ويحارب الاسهال وهو شاف للصداع وبعض حالات امراض العيون كضعف النظر ويعالج أمراض وترهل اللثة ....الخ.

فإذا كانت هذه جلها فوائد صحية فكم بالأحرى استخدام مثلها لفهم الصراعات و حلها.

" الطوشة مش على رمانة القلوب مليانة.

مثل شعبي يتكلم عن الصراع ويعالجه مفنداً النظرة السطحية للأمر !!!

فهل من تلبية دعوة تفحص لماذا القلوب مليانة ؟

علينا الخوض في بحث عميق لتفحص الأمور ولمعرفة الاسباب النفسية، السيكولوجية، الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، العلاقاتية، التاريخية، المجتمعية، الروحية، لأي صراع.

2-أما البصل فأحذر من الرائحة... فإنها تجبرك على ذرف الدموع... إن العيون تحترق!

إنها مثل مفهوم العيب تعمم الرائحة وليس فقط تخص الشخص

أهم فوائدها فهي:

- مغذية.

- مفيدة جداً للصحة وتداوي العديد من الأمراض .

-هي من الأرض وتنقي الأرض والهواء من حولها .

وكذلك هي تعبر عن روح العناية!

وتدعوا الى البحث وخصوصاً لفحص جور الامور .... ولب مواضيع الصراع دون مراوغة أو خداع.

أم في الغذاء فقد تستعمل :

- للسلطة والتبولة .

- للشوربة .

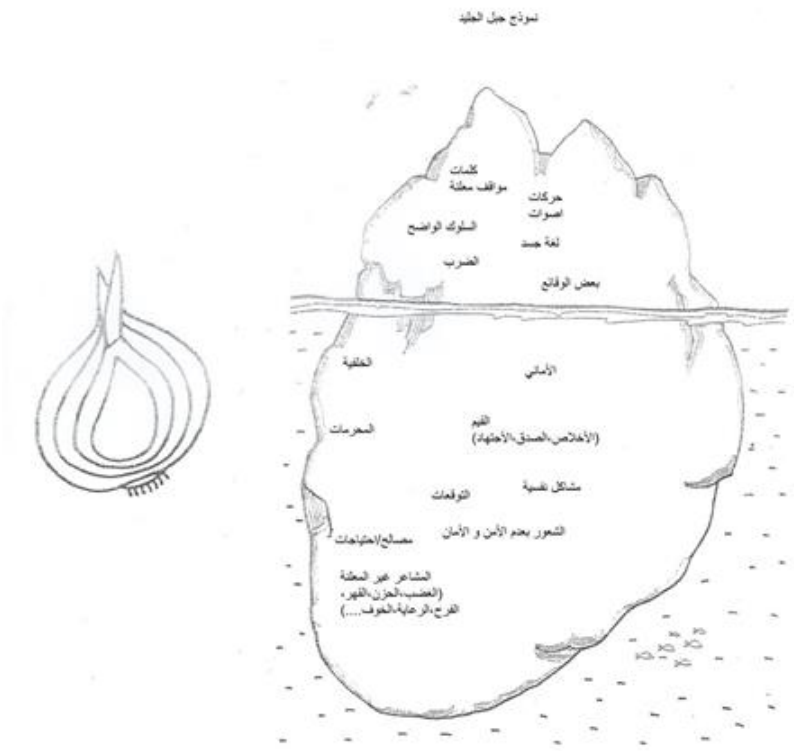
- للطبخ في كل وجبة.

- تستخدم لكل الشعوب على مستوى العالم .

أم لفهم الصراع: فهي تعبر عن أن الصراع له عده طبقات وتبعيات ... قد يكون له رائحة نتنة... له وجهات وتاريخ ومشاعر وعواطف... يوجد جزء من المعاناة عندما نقشر البصل ولكنه ايضاً شافٍ .... وخصوصاً بعد اجبارك على ذرف الدموع ومن ثم تنظيف كل الشوائب العالقة في العيون .. أجل." لا شفاء دون بكاء" أنه أحد النماذج لفهم أبعاد الصراع ودراسته وتحليله موضوعياً بعد جمع وترتيب وتبويب المعلومات.

لقد قيل "يوم بصل ويوم عسل" وكلاهما شافي للأمراض. فالبصل له صفات وقوة وقائية وعلاجية وكذلك العسل فيه شفاء للناس فكيف لو اجتمع البصل والعسل في يوم واحد!!!!.

3-نموذج جبل الجليد



The Iceberg Model of Conflict Dynamics
وهذا النموذج يمثل واقع لفهم الصراعات حيث يؤكد أن الظاهر لأي مشكلة لا تتجاوز عن الموضوع.

فعندما تود ان تحل مشكلة، يجب النظر الى المستويين :المستوى الأول المادي الملموس او الواقعي و المستوى الثاني المستوى السيكولوجي النفسي . فنموذج الجليد يدعونا الى البحث والتبصر في الاسباب الكافية للطرح وليس فقط الاكتفاء بالنظرة السطحية للموضوع .

ملاحظة: لمزيد من المعلومات والتوسع في مجال حل النزاعات والوساطة، يمكنكم الاطلاع على المراجع التالية باللغة الإنجليزية:

1. John Paul Lederach and Janice Moomaw Jenner, A Hand Book of International Peace Building, In To The Eye Of The Storm, John & Sons, Inc. first edition 2002.
2. John Paul Lederach, Building Peace- Sustainable Reconciliation In Divided Societies, United States Institute of Peace, First published 1997 – printed 1999.
3. Gerard F. Powers, Drew Christiansen,Sj, and Robert T. Hennemeyer, Peace Making- Moral and Policy Challenges for a New World, the United States Catholic Conference Inc. Washington D.C 1994.
4. William Ury, The Third Side, Why we Fight and How we can Stop, William L. Ury, 1999-2000.
5. Karin Aggestam, Reframing and Resolving Conflict, Israeli-Palestinian Negotiation 1988-1998, Karin Aggestam 1999.

العنف الكلامي. العنف الديني . العنف السياسي . العنف الجنسي
عدد أشكال العنف؟

حالة دراسية واقعية حول الوساطة الطلابية للأستاذ البرت هاني حول دور واهمية الوساطة الطلابية في علاج إحدى الحالات الفردية

بداية العمل مع الحالة من خلال الاستعانة بدور الوساطة الطلابية:

تم البدء بالعمل رسميا مع الحالة (نضال) من خلال عملي كأخصائي اجتماعي في المدرسة التي يدرس بها نضال وعملي ايضا بالوظيفة ذاتها في مؤسسة الرعاية الاجتماعية التي انضم اليها نضال، حيث تصادف ذلك مع برنامج الوساطة الطلابية الذي ينفذه مركز وئام الفلسطيني لحل النزاعات في المدرسة.

وقد تم المباشرة بالعمل معه اثر توجهه غاضبا الى مكتبي طالبا المساعدة نتيجة زيادة تذمر المعلمين من وضعه السلوكي والاكاديمي ونعته بصفات غير لائقة، بالاضافة الى مراجعة هؤلاء المعلمين لي حول الوضع المشار إليه حيث تم آنذاك تهدئة انفعالاته وابرام الاتفاقية المهنية بيني وبينه وجمع بعض المعلومات الاولية عن المشكلة من اجل استكمال عمل اللازم من خلال تحديد موعد للجلسة القادمة التي تم الاتفاق عليها فعلا واستمرت الجلسات الفردية معه بالاضافة الى المتابعة المهنية بالتعاون مع لجنة الوساطة الطلابية التي تم انتخابها أثناء تنفيذ البرنامج، وبالتنسيق مع المعلمين واهل نضال والبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها لمدة اربعة اشهر تقريبا بواقع ثلاثة عشر جلسة فردية وجماعية، بالاعتماد على ابراز دور واهمية الوساطة الطلابية في علاج الحالات الفردية، والتي كان لها أبلغ الأثر في نجاح الخطة العلاجية التي تم تحديدها بناء على المطيات المتوفرة.

معلومات أولية:

ولد الطالب نضال صاحب الحالة في مدينة بيت ساحور، وعمره الآن حوالي (15) عام، في الصف العاشر الأساسي في إحدى المدارس الخاصة في مدينة بيت لحم ، ويعيش حاليا في احدى بيوت الرعاية الاجتماعية، تتكون أسرته من خمسة أفراد، الأب والأم والأبناء(بنت 10 سنوات، وأبن8 سنوات، بالإضافة إلى الحالة)، وهو الطفل الأول من حيث الترتيب، يعمل الأب عامل في أحدى المؤسسات المحلية وبأجر زهيد شهريا، ومستوى تعليمه الثالث الإعدادي سابقا- التاسع حاليا-، أما الأم فقد أنهت الصف العاشر، وتعمل ربة أسرة، أما أخوته فهما يدرسان في الصفوف الابتدائية في المدرسة.

تشخيص الحالة: بناء على وقائع الجلسات التي تمت في الفترة المشار اليها سابقا، يمكن رصد الخصائص التالية:

أولا: الخصائص الأسرية للحالة :

- الأب ونضال كانا يتشاجران ويضربان بعضهما البعض يوميا لأسباب بسيطة من جهة، والأب كان يقوم بضرب الأم من جهة اخرى بسبب سوء الوضع الاقتصادي.
- الوضع السكني للأسرة صعب فهي تعيش في بيت غير مكتمل البناء، وغير مؤثث (ايجار على دفعات من أجل امتلاكه فيما بعد)، والآن هم مهددون بالطرد منه بسبب عدم قدرتهم على الدفع، بالاضافة الى ان المنطقة التي يسكنون فيها مهددة أيضا بالمصادرة من قبل الاحتلال الاسرائيلي، الذي يقوم بدوره بإخافتهم هم والسكان المجاورين ليلا ونهارا .

- نظرا لسوء الوضع الاقتصادي فالأهل غير قادرين على تسديد الأقساط المدرسية لنضال وأخوته الآخرين.
- هنالك مشاكل وخلافات حادة بين الأب وأخوته وعائلته منذ أكثر من 14 عاما، وقد حرم نضال وهو طفل من الرضاعة من ثدي أمه لمدة ثلاثة أشهر، كان عمره حينها ستة شهور، على أثر الخلافات المعارضة لوجود زوجته، التي عادت بعد ذلك لزوجها، وعلى أثر الخلافات أيضا فأن الأم أجهضت لثلاثة مرات، فتجددت المشاكل وتقاطعوا الأخوة وأسرة الأب معهم حتى الآن.
- الأب يعاني من مشاكل صحية (فتاك من عبء العمل، وأوجاع في المعدة والأعصاب) والأم سبق وأن أجرت عملية جراحية، فهي تعاني من سرطان الرحم، وتتعاطى أدوية باهظة الثمن، وتخضع للفحوصات الطبية كل ثلاثة شهور، وهي عصبية وقلقة على مستقبلها ومستقبل أولادها.

ثانيا: الخصائص الاجتماعية والانفعالية للحالة:

كثيرا ما كان نضال يتعرض لأحلام مزعجة، حيث غالبا ما كان يسير وهو نائم بدون وعي، عندما كان في الصف الرابع، انطوائي، وعلاقاته محدودة مع زملائه، عدواني لكل من يتعرض له بالاستهزاء، سريع الغضب، يبدو على ملامحه التوتر والقلق، عنيد، كثير التذمر من حياته والوضع الاقتصادي السيئ لأسرته، وهو مع ذلك كثير المطالب ويريد أن يحصل على كل شيئ ،فهو لديه حب للتملك، علاقته مع أفراد الأسرة متوترة، باستثناء أمه، متمرد، يريد أن يفعل ما يريد، ولا يوجد لديه هدف محدد في حياته، ولكنه مع ذلك كله يريد أن يتغير للأفضل، ولكن لا يعرف، كيف؟.

ثالثا: الدافعية للتحصيل والطموحات المهنية:

إنّ دافعية الطالب منخفضة للنجاح في المهمات الأكاديمية، وهو لا يطمح الى إكمال تعليمه ولا يتلقى أي تعزيز أو دعم لفكرة النجاح، وإن كل أمله أن ينهي دراسته ويتوجه للعمل، أما نجاحه وفشله فيعزوهما دائما الى سوء الحظ وصعوبة المهمات وقلة القدرات.

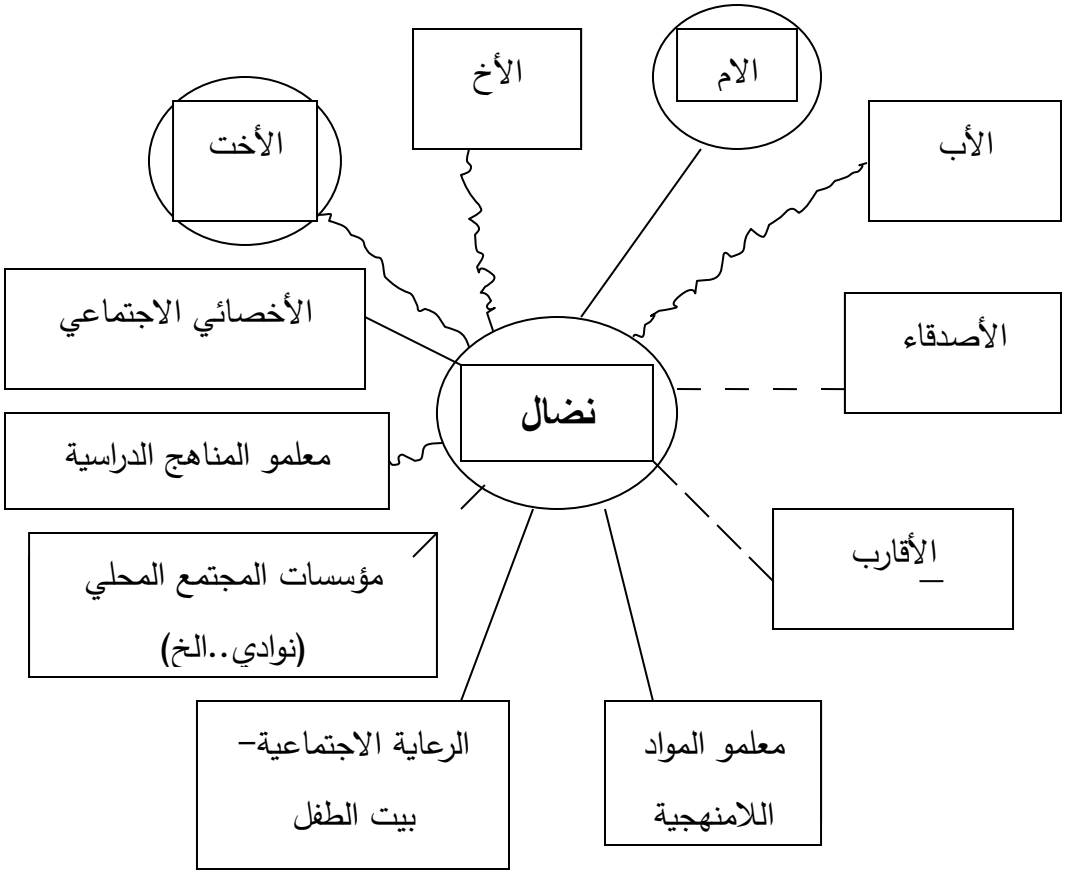
رابعا: توقعات المدرسين:

سلبية جدا لقدرات الطالب صاحب الحالة، وهم دائما يقولون له: "أنت لا تفلح بشيء سوى الرسم والرياضة"، أما مدرسي هاتين المادتين فهما يثقان كثيرا بقدراته ومواهبه، وعلاقته بهما ممتازة، فهو محبوب لديهم، ولا يثير اي مشكلة معهم.

خامسا: جوانب القوة: تأتي جوانب القوة لنضال من خلال مجموعة من النقاط التالية:

1. رغبته الجامحة من أجل التغير للأفضل.
2. العلاقة الطيبة بينه وبين أمه، والمبنية على الاحترام وتفهم احتياجاته.
3. هواياته في الرسم والموسيقى، وثقته وعلاقته الممتازة مع معلمي هاتين المادتين.
4. العلاقة الايجابية مع الاخصائي الاجتماعي.
5. حرص الأم وخوفها على مستقبل أبنائها.

سادسا: الخريطة الايكولوجية:



مفتاح الخريطة:

علاقة متوترة

علاقة قوية

علاقة ضعيفة

علاقة متوترة وضاغطة

مناقشة الحالة وعملية التدخل:

يلاحظ من استعراض الحالة السابقة بأن الطالب يعاني من مشاكل اجتماعية نفسية واقتصادية على مختلف المستويات وتدني الدافعية نحو التحصيل، كما أن كثرة تأنيب المعلمين والتوقعات السلبية من قبلهم لقدرات الطالب، والوصم السلبي له وتحصيله المتدني وسلوكه المندفع المتهور قد أدى الى انخفاض مستوى مفهوم الذات لديه، كما يتضح من خلال المعلومات التي تم الحصول عليها انخفاض التحصيل الأكاديمي للطالب في مختلف المساقات الدراسية.

ولدى متابعة نضال صاحب الحالة تبين أنه لا يستطيع الصبر والانتباه لفترة طويلة ويتأثر كثيرا بالمشتتات البيئية، وبعد بناء علاقة مهنية أصبح هناك وضوح لدور كل طرف وتفهم مشاعر ومشكلة الحالة.

بالاستناد الى ما تقدم، وبالاستعانة بلجنة الوساطة الطلابية في معظم مراحل عملية التدخل المهني، حيث تم تحويل المشكلات لدى نضال الى احتياجات في المرحلة الثانية من عملية التشخيص والتدخل على النحو التالي:

الرقم	المشكلات	الاحتياجات
.1	العنف والعنف المضاد بينه وبين أبيه وإخوته	تحسين العلاقة بينه وبين ابيه واخوته
.2	تدني الدافعية والتحصيل العلمي لديه	رفع الدافعية من أجل تحسين التحصيل العلمي
.3	انخفاض مفهوم الذات لديه (الثقة بنفسه)	تنمية الثقة بالذات لديه
.4	الوصم السلبي للمعلمين له	دفع المعلم نحو تغيير اسلوب التعامل معه والتخلي عن الالفاظ السلبية
.5	علاقاته الاجتماعية محدودة	توسيع/ تعزيز/ تنمية علاقاته الاجتماعية
.6	لديه أحلام مزعجة (يسير وهو نائم)	إشاعة جو من الامان من حوله
.7	لا يوجد لديه هدف محدد في حياته	تغيير نظرته الى الحياة
.8	ايمانه بقدراته محدود (النظرة الدونية للذات)	تنمية ايمانه بقدراته واحترامه لذاته
.9	يبدو على وجهه ملامح التوتر والغضب	تعديل انماط السلوك الايجابي لديه
.10	لديه نزعة حب التملك والسيطرة	زرع قيم المشاركة والتسامح في نفسه
.11	عدم القدرة على تسديد الأقساط المدرسية	إعفاؤه من الأقساط المدرسية

أود الاشارة هنا الى ان لهذه الاحتياجات تم وضع اهداف اجرائية عملية يتم تحقيقها من خلال القيام بمجموعة من الانشطة، مثل: التركيز على ابراز دور وأهمية الوساطة الطلابية في عملية التدخل، بالإضافة الى استثمار نقاط القوة كمرتكزات اساسية مساندة لهذه الاهداف بصورة تكاملية، والتي تتمثل بما يأتي:

الرقم	الاحتياجات	الاهداف الاجرائية (الانشطة)
1.	تحسين العلاقة بينه وبين ابيه وإخوته	• الحاقه بمؤسسة الرعاية الاجتماعية من أجل حمايته. • عمل جلسات فردية معه تتعلق بآليات التخلص من العنف. • عمل جلسات تفريغ للحالة، بمشاركة طلاب الوساطة لدعمه معنويا. • عمل جلسات جماعية مشتركة بين الحالة والأب والابناء.
2.	رفع الدافعية من أجل تحسين التحصيل العلمي	• مناقشة الظروف التي أدت إلى تدني الدافعية معه ومع اهله، بمشاركة لجنة الوساطة الطلابية. • تدريب الحالة على بعض استراتيجيات الدراسة الفعالة، من خلال مشاركة طلاب متفوقين للحديث عن تجاربهم. • تحويل المبررات التي تتعلق بالحظ وصعوبة المهمات الى الجهد الفعلي المبذول. • تقديم المعززات المادية والرمزية للحالة عند إظهار أي تقدم.
3.	تنمية الثقة بالذات لديه	• تنمية نقاط القوة لديه المتمثلة بالهوايات مثل الغناء والتمثيل والاعمال الفنية التشكيلية التي برزت لديه من خلال الجوانب اللامنهجية، من خلال حث بعض من زملائه الذين يشتركون في هذه الهوايات على تحفيزه وبناء علاقات اجتماعية معه، بدعم من لجنة الوساطة الطلابية. • الثناء على قيامه بنشاط مميز من خلال اعتماد الحوافز المادية.
4.	دفع المعلم نحو تغيير اسلوب التعامل معه والتخلي عن الالفاظ السلبية	• الحديث مع المعلمين حول احترام خصوصية وضعه وتقدير مشاعره، عبر الوساطة الطلابية. • توجيه المعلمين نحو آليات العمل المناسبة للتعامل معه، عبر الوساطة الطلابية.
5.	توسيع/ تعزيز/ تنمية علاقاته الاجتماعية	• مساعدته وتشجيعه على بناء علاقات اجتماعية وديّة مع الاشخاص الذين يعيشون في بيئته، بدعم من بعض أعضاء لجنة الوساطة الطلابية ممن يسكنون في الحي الذي يعيش فيه. • إشراكه في نادٍ رياضي يعنى باللياقة البدنية، من خلال أحد المنتمين لهذا النادي من لجنة الوساطة الطلابية. • إشراكه في معهد للموسيقى، من خلال أحد المنتمين لهذا المعهد من لجنة الوساطة الطلابية.

		• إشراكه في مسابقات فنية، قامت بتنظيم بعض منها لجنة الوساطة الطلابية. • إشراكه في أنشطة خارج البلاد من أجل تمثيل المؤسسة، وبتوصية من لجنة الوساطة الطلابية، والمرشد الاجتماعي.
.6	**إشاعة جو من الامان من حوله**	• إعطائه فرصة للتعبير عن مشاعره في جو من المحبة والألفة والطمأنينة، ضمن شبكة العلاقات الجديدة. • تنبيه الاسرة الى اهمية الحفاظ على العلاقة الاسرية فيها عبر جلسات تثقيفية.
.7	تغيير نظرته الى الحياة	• تحفيزه على التمسك بالحياة والنظرة التفاؤلية لها، من خلال مرافقته، وإعطائه بعض العبر والتجارب من الزملاء. • عمل جلسات تفريغ تتعلق بمشاعره.
.8	تنمية ايمانه بقدراته واحترامه لذاته	• تفويضه بمهام يستطيع القيام بها مثل المساعدة في ترتيب برنامج حفل غنائي والمشاركة فيه. • اعطائه دور بارز في المؤسسة خلال فترة اللعب.
.9	تعديل انماط السلوك الايجابي لديه	• اعتماد اسلوب الثواب والعقاب في التعامل معه. • تعزيز السلوك الايجابي لديه من خلال استخدام حوافز مادية يحبها.
.10	زرع قيم المشاركة والتسامح في نفسه	• اشراكه في الانشطة التي تقوم بها المؤسسة، بالتعاون مع بعض من اعضاء لجنة الوساطة والذين ينتمون للمؤسسة. • تحفيزه على قيم التعاون المشترك واهميته للمجموعة.
.11	إعفاؤه من الأقساط المدرسية	• إلحاقه ببرنامج المساعدات الخاص بالمدرسة. • قيام لجنة الوساطة الطلابية بحملة لجمع التبرعات لدعمه.

بعد ان تم اتباع الخطوات الاجرائية أعلاه مع الحالة، لوحظ تحسن ملموس على سلوك نضال من النواحي السلوكية والاكاديمية.

على **المستوى السلوكي** فقد تخلص نضال من السلوك العدواني اتجاه غيره، وتحسنت علاقته مع افراد اسرته بشكل كبير، وتخلص من الانماط السلوكية غير المرغوب فيها داخل المدرسة حيث زادت ثقته بنفسه وايمانه بقدراته واصبح يشارك في مختلف الانشطة التي تنظمها المدرسة والمؤسسة وخير مثال على ذلك تمثيله للمؤسسة برفقة أحد المشرفين مع بقية الزملاء خارج البلاد، وأصبحت علاقاته الاجتماعية واسعة حيث انخرط فعليا بأحد الاندية الرياضية واحدى المجموعات الكشفية وجوقة المدرسة وهو الان يتدرب على العزف على احدى الآلات الموسيقية والغناء، واصبحت لديه صداقات جديدة مبنية على الاحترام والمودة.

أما على **المستوى الاكاديمي**، فقد تحسّن تحصيله العلمي بشكل ملفت للنظر، حيث كان يرسب في خمس او ست مواد دراسية، اما الان فقد زادت دافعيته للدراسة والرغبة في الذهاب الى المدرسة واصبح

يحصل على درجات متوسطة مع الرسوب في واحدة من المواد فقط، واصبحت علاقاته مع المعلمين جيدة وايجابية، تسودها المحبة والاحترام المتبادل.

النظريات التي تم الاستناد اليها في التعامل مع الحالة

هنالك أربعة نظريات ونماذج قمت بالاستناد عليها في التعامل مع الحالة، وهي كما يأتي:

1. نموذج الوساطة الطلابية.
2. نموذج التركيز على المهام.
3. نموذج التدخل باستخدام مفهوم الذات.
4. نموذج التدخل السلوكي.

أولا: نموذج الوساطة الطلابية:

الوساطة: شكل من أشكال التفاوض وهي عملية طوعية تتمثل في تدخل طرف ثالث(طالب) بين طرفين لمساعدتهم للوصول لحلول مشتركة وبأنفسهم، اذن الوساطة عبارة عن عملية تفاوض طوعي تتمثل في تدخل طرف ثالث (الوسيط) في مساعدتهم في الوصول إلى حلول مرضية وبأنفسهم.

تعتبر الوساطة الطلابية من الخطواط العملية الخاصة لحل النزاعات من خلال الوساطة يتم التقريب بين طرفي النزاع في وجهات نظرهم او آرائهم وافكارهم وانجازاتهم التي قد تكون سبب في نزاعاتهم، والذي يقوم بهذه الوساطة شخص لديه قدرة على حل المشكلات، متفهم، متعاون، مصغي، ويسعى لمساعدة الطرفين في حل نزاعاتهم.

من هو الوسيط؟ الوسيط هو طالب موثوق به للتدخل بين الأطراف بشكل طوعي لمساعدتهم لحل مشكلاتهم بأنفسهم.

شروط الوسيط؟ الوسيط هو شخص: حيادي – داعم – أمين -واقعي – موثوق به – صبور – متزن – عادل – يساعد الأطراف للوصول لحلول مناسبة بأنفسهم. والوسيط ليس قاضٍ يفرض آراؤه – لا يتحيز لأحد الأطراف – لا يفرض نفسه للتدخل في النزاع – لا يفرض حلول على أيٍ من الأطراف.

الهدف من الوساطة الطلابية:

ان الهدف من هذه الوساطة، هو تعميم وتذويت قيم ومبادئ لغة الوساطة من ناحية الشكل والمضمون كطريقة للاتصال الايجابي بين طلاب المدرسة وكوسيلة لادارة الصراعات وتسوية النزاعات وذلك للحد من ظواهر العنف وخلق جو مدرسي ايجابي وداعم.

لقد أثبت الدراسات النفسية والاجتماعية أن هناك علاقة وثيقة بين النزاعات والصراعات سواء على مستوى الصراع الداخلي الخارجي وبين تحقيق الصحة النفسية للشخص فالإنسان الذي يعيش في بيئة

"أسرية – مدرسية" يسودها الاستقرار والود والمحبة يتمتع غالبا بصحة نفسية جيدة حيث يتعلم من خلال ذلك الأمن والثقة والتقبل والحب والتقدير.

ومن هنا فأن البيئة المدرسية المستقرة الخالية من المشاحنات والنزاعات تحقق الصحة النفسية للتلاميذ بشكل جيد وتعمل على تنمية وتعميق مفاهيم تتعلق بحقوق الطالب ومنها:

1. إن حل النزاعات بين التلاميذ بشكل جيد يؤكد حق الطالب في العدل والمساواة والكرامة.
2. عندما يقوم الوسيط بالاستماع الجيد وإتاحة الفرصة للأطراف المتنازعة بإبداء آرائهم ينمي لدى التلاميذ الحق في التعبير بدون خوف.
3. عندما يقوم الوسيط بمساعدة التلاميذ في حل نزاعاتهم فإن هذا يشعرهم بالثقة والأمن في البيئة المدرسية.
4. إن الوسيط المدرك الواعي لحل النزاعات يؤكد حق التلميذ في شعوره بالمساواة وبعدم التمييز علي الأساس العائلي أو الديني.
5. إن حل النزاعات بصورة إيجابية ينمي لدي التلاميذ اتجاهات إيجابية نحو قيم الديمقراطية مثل: تقبل الآخر – الحوار – حسن الاستماع – المشاركة.

ثانيا: نموذج التركيز على المهام *Task centered model* في طريقة العمل مع الحالات الفردية

الأصول التاريخية للنموذج:

يعتبر نموذج التركيز على المهام شكل من أشكال ممارسة الخدمة الاجتماعية الذي ظهر في بدايات السبعينات ، حيث كان أول عرض لهذا النموذج في كتاب "وليم ريد ولورا ايبشتين" عام 1972 .

ويطلق على هذا النموذج عدة تسميات منها : النظرية الحرة في العلاج والعلاج وفق الموقف ، والعلاج البؤري ، والمنظور الشامل في طريقة العمل مع الحالات الفردية .

ويعد هذا العلاج أحد أنواع العلاج القصير المستخدم في طريقة العمل مع الحالات الفردية.

ومن المجالات التي استخدمت هذا النموذج بفعالية، المجال المدرسي والمجال الطبي ومجال الإدمان.

الأسس النظرية للنموذج:

يعتمد الأساس النظري لهذا النموذج على الصياغات التي تهتم بتحديد طبيعة ومصادر ومدة المشكلات النفسية والاجتماعية ، وكذلك وضعها في إطار التصنيفات المناسبة لها والتي حددها **"ريد "** فيما يلي :

1. الصراعات الشخصية أو مشكلات التفاعل بين الأشخاص .
2. العلاقات الاجتماعية غير المرضية dissation faction.
3. مشكلات مع التنظيمات الرسمية.
4. الصعوبة في أداء الدور .

5. مشكلات التحول الاجتماعي والتي تظهر من خلال التغييرات المتوقعة في دور أو موقف اجتماعي معين مثل : الالتحاق بالمدرسة والدافعية للدراسة .
6. ردود فعل الضغوط الانفعالية مثل: مشكلة القلق والتوتر.
7. عدم كفاية الموارد .

ويسلم هذا النموذج بوجود أساس عام ومنهج مشترك لطريقة العمل مع الحالات الفردية، تنطوي تحته كافة النظريات ومداخل الممارسة ، ومن ثم لا يعتمد هذا العلاج على تكنيك علاجي بعينه بل يترك المجال مفتوحا أمام الأخصائي الاجتماعي لاختيار النموذج المناسب وفق خصوصية وفردية كل حالة .

ومن الأمور الهامة التي تساعد على نجاح هذا النوع من العلاج، لأن يكون لدى الأخصائي المهارة في انتقاء المدخل المناسب لمشكلة المنتفع، وشخصيته ووظيفة المؤسسة والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها.

إستراتيجية التدخل لنموذج التركيز على المهام :

تهدف إستراتيجية التدخل المهني وفقا لنموذج التركيز على المهام إلى ما يلي:

- مساعدة المنتفع على حل مشكلاته التي يهتم بها من خلال سلسلة من الأفعال والمهام أو الواجبات التي يقوم بها المنتفع في الجلسات أو في مواقف حياته وأيضا من خلال المهام التي يوكلها له الأخصائي الاجتماعي.
- تزويد المنتفع بخبرة بناءة في حل المشكلة والتي تزيد من قدراته على حل مشكلاته التي تواجهه في المستقبل.

أنشطة الأخصائي والمنتفع:

لتحقيق هذين الهدفين ينفذ كل من الأخصائي الاجتماعي والمنتفع بصورة متعاونة مجموعة من الأنشطة والتي تتضح فيما يلي:

1. **تحديد المشكلة**:
وتهدف إلى مساعدة كل من الأخصائي والمنتفع على فهم المشكلة بالدرجة التي تتناسب مع تكوين المهام وتحليل معوقات انجازها.

2. **التعاقد(عقد الاتفاقية المهنية):**
ويهدف إلى زيادة فهم المنتفع لما يجب أن يقوم به ضمن تعاقد شفوي أو مكتوب مع أفضلية اعتماد التعاقد المكتوب لضمان درجة أعلى من الالتزام.

3. **التخطيط للمهام:**
وهي إجراءات محددة لحل المشكلة يتم الاتفاق عليها بين المنتفع والأخصائي ضمن مهام يعتزم تنفيذها من كليهما سواء كانت مهام عامة أو إجرائية أو أحادية أو معقدة أو فردية أو متبادلة أو مشتركة، وتتضمن عملية التخطيط هذه ، تحديد البدائل الممكنة، والأخذ بعين الاعتبار خبرة المنتفع

كمصدر أساسي بالإضافة إلى خبرات الأخصائي ومعلومات الخبراء، من أجل الاتفاق على المهام والتخطيط لتنفيذها ومنطقها وتفاصيلها وتحليل وإزالة المعوقات قدر الإمكان .

4. تنفيذ المهام:

أي وضع الخطة المتفق عليها موضع التنفيذ من خلال إجراءات يقوم بها المنتفع بمساعدة الأخصائي الذي يقوم بالتشجيع والتدريب على تنفيذ المهام والتغلب على الصعوبات التي تواجه المنتفع.

5. مراجعة المهام وتقويمها:

ويتم ذلك في بداية كل جلسة بهدف مراجعة الأخصائي لمدى تقدم المنتفع في انجاز المهام.

6. الإنهاء:

وهو النشاط الأخير في هذا النموذج ويتم التركيز في هذه المقابلة على ما يلي:

- تخطيط لما بعد العلاج وذلك بتحديد ما يجب على المنتفع أن يفعله حتى يحافظ على المكتسبات التي حققها.
- مساعدة المنتفع على إدراك أن طرق حل المشكلة التي تعلمها في فترة التدخل يمكن تطبيقها عموما مع مشكلاته.

مبررات وأثر استخدام نموذج التركيز على المهام على الحالة:

بالنسبة لحالة نضال فان **نموذج التركيز على المهام**، والذي تم الاستعانة به، ساعدني كثيرا في التعامل مع الحالة بشكل فعال، من خلال عملية التشخيص وإعداد وتنفيذ الخطة العلاجية والتي تركت أثرا ومخرجات ايجابية على الحالة والتي يمكن تلخيصها بما يلي:

- المساهمة في تحديد المشكلة، بصورة متعاونة ما بين الأخصائي والحالة مما ساعد على فهم المشكلة بالدرجة التي تتناسب مع تكوين المهام وتحليل معوقات انجازها.
- اعتماد التعاقد المكتوب (عقد الاتفاقية المهنية) ما بين الأخصائي والحالة بهدف زيادة فهم المنتفع لما يجب أن يقوم به لضمان درجة أعلى من الالتزام.
- مشاركة كل من الأخصائي والحالة في التخطيط للمهام التي تم تنفيذها فعلا من كليهما، والتي أشرت إليها في الخطة العلاجية والأنشطة المختلفة، بالإضافة إلى تحليل منطقها وتفاصيلها وإزالة المعوقات قدر الإمكان.
- مراجعة وتقييم المهام بين الأخصائي والحالة قبل وبعد كل نشاط أو جلسة بهدف الوقوف على نقاط الضعف وتقويمها وتنمية نقاط القوة، والتخطيط لما يجب على نضال أن يفعله حتى يحافظ على المكتسبات التي حققها.

ثالثاً: نموذج التدخل باستخدام مفهوم الذات:-

وتقوم نظرية الذات على مجموعة من الفروض التالية:

1-الفرد يتفاعل بحيوية مع مواقف الحياة وظروفها وأن لديه القدرة على الموائمة مع الظروف التي يواجهها.

2-الفرد لديه قدرات كامنة يستطيع أن يستخدمها عند مواجهته لظروف ومشكلات معينة.

3- الذات قد تتعرض لبعض الضغوطات والاضطرابات التي تعيق قدراتها الوظيفية.

4- ان الجوانب البيئية والثقافية تعتبر هامة من أجل تشكيل السلوك وإيجاد فرص التطوير والتحسين وتأكيد وظائف الذات.

وظائف الذات:-

1. **اختبار الواقع: -**

وتساعد الفرد على أن يفهم العلاقة بين السبب والنتيجة، و يتم ذلك من خلال التفاعل بين القدرات الفطرية لدى الفرد (الإدراك، الذاكرة، الذكاء وعمليات التفكير) مع العوامل النفسية والبيئية بما يساهم في التمييز بين التهيؤات الشخصية والواقع الذي يعيش فيه الفرد.

2. **الحكم:-**

فتصرفات الفرد تتأثر بأحكامه لما هو ملائم وما هو غير ملائم، فوصول الفرد إلى أحكام صحيحة تتعلق بمستوى نضج عمليات الإدراك الفكري وتطورها لديه.

3. **القدرة على تفهم الواقع المرتبط بالنفس والعالم الخارجي: -**

وهذه الوظيفة تزود الفرد بالمعرفة للذات بجوانبها المادية والنفسية، بحيث يستطيع الفرد أن يتفهم المحددات التي تفصله عن العالم الخارجي وأن يتقبل نفسه بصورتها الجسمانية والنفسية وأن ارتباطه بالعالم الخارجي هو إرتباط حقيقي.

4. **قدرة التنظيم والتحكم في الدوافع والنزوات: -**

وترتبط هذه الوظيفة بقدرة الفرد على التحكم في النزوات وتأجيل إشباع الاحتياجات وتهذيب الرغبات الجامحة بما يتفق مع القيود التي يفرضها العالم الخارجي والتقاليد ، وتجعل الفرد قادر على التحكم في إندفاعاته والتعامل مع الاحباطات التي قد تنتج عن عدم القدرة على الإشباع أو الانصياع الفوري لتحقيق الرغبات.

5. **تنمية وبناء العلاقات الشخصية:-**

وتتعلق هذه الوظيفة بقدرة الفرد على تنمية وتأصيل الإحساس الداخلي بالذات وتطوير وتعميق علاقات فاعلة وناضجة مع الآخرين.

6. **عمليات التفكير: -**

إن تعميق وتنمية هذه الوظيفة يتطلب التحول من عمليات التفكير الأولية التي تركز على مبدأ الإشباع الذاتي للغرائز والتحقيق الفوري للرغبات إلى عمليات التفكير الثانوية التي تتعلق بقدرة الفرد على تأجيل الإشباع الشخصي للغرائز حتى تتوفر الظروف البيئية الملائمة، على اعتبار أن العمليات الثانوية من التفكير هي عمليات متقدمة يتم تنظيمها وفقاً للظروف الملائمة وتكون موجهة باتجاه أهداف واقعية كاتخاذ قرارات واقعية منتظمة وعملية لمواجهة المواقف الإنسانية المختلفة.

قوة وضعف الذات:-

إن قوة الذات تعني وجود إطار متكامل من القدرات والملكات النفسية والتي يستخدمها الفرد خلال عمليات التفاعل مع الآخرين ومع الأنساق المختلفة الموجودة في البيئة، أما ضعف الذات فيعني العجز في القدرات والملكات النفسية المكونة للذات والتي قد تسبب نوع من التوائم السلبي والتفاعل الإشكالي مع الآخرين والأنساق المختلفة في البيئة.

وهناك مجموعة من العوامل الشخصية والبيئية تتضمن الجوانب البيولوجية والنفسية والقيم والأنظمة الموجودة في البيئة والتي تساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تقوية الذات أو إضعافها.

أساليب التدخل لنموذج الذات:-

باستعراض بعض وظائف الذات المختلفة، نجد أنها تمثل مجموعة من القدرات التي تساعد الفرد على التكيف وأداء المهام وتنمية الفرد وإشباع احتياجاته بطريقة متوازنة ، ولكن نتيجة لعوامل معينة، فان هذه القدرات تتعرض للضعف والقصور، وأحياناً يركز بعض الأفراد على تنمية واستخدام مجموعة صغيرة من القدرات بينما لا يطورون بقية القدرات الأخرى مما يؤدي بالتالي لخلق مجموعة من الصعوبات التي تحول دون القدرة على التكيف وتحقيق المتطلبات الاجتماعية والنفسية.

وبناء على ذلك فالتدخل المهني باستخدام أساليب الذات يهدف إلى اكتشاف أنواع الضعف والقصور في وظائف الذات بهدف تدعيمها وتنميتها بما يضمن للفرد تحقيق وظائف الذات بطريقة متوازنة وفعالة.

Goldstein، 1995 قسمت أساليب التدخل المهني المستمدة من نظرية الذات إلى مجموعتين رئيسيتين همـــا:-

1. **تدعيم الذات:-**

ويهدف إلى تجديد وتعزيز المحافظة على القدرات التكيفية للذات مع تقوية الذات وبنائها إذا ما تعرضت لأي نوع من المعيقات التي تؤثر على تحقيق وتنمية وظائفها باستخدام الأساليب النفسية والبيئية. وبشكل اساسي فان هذه الاساليب تساعد على التقليل من مشاعر الضغط والتوتر والغضب والاكتئاب لدى المنتفع وتزيد من الثقة بالنفس والتقبل الذاتي والدافعية.

2. **تعديل الذات:-**

وتهدف إلى تغيير نماذج الشخصية وبنائها، وتتسم هذه الأساليب بالصعوبة وتحتاج إلى وقت طويل لأنها تركز فقط على الأساليب النفسية وعليه فهي تحتاج إلى خبرات عملية وتطبيقية متقدمة، ومن هذه **الأساليب: -**

أولا: أسلوب التدعيم القائم على الاستماع التعاطفي:-

حيث ينقل الأخصائي الاجتماعي للمنتفع مشاعر التقبل والتقدير لخصوصيته كإنسان له قيمته وكيانه، مع التركيز على مشاعر التأكيد والتشجيع للمنتفع ولقدراته الذاتية مما يزيد من اعتبار المنتفع لذاته وزيادة ثقته في نفسه.

ثانياً: أسلوب الاستكشاف والتوصيف والتفريغ الوجداني: -

حيث يسعى الأخصائي الاجتماعي إلى مساعدة المنتفع على التعبير عن مشاعره الذاتية والموضوعية ومناقشته هذه المشاعر وكيفية تكوينها والعوامل التي ساهمت في تطورها، وعليه يمكن للمنتفع التعرف على تصوراته وأخطائه الغير موضوعية والتي أدت إلى إنفعالات سلبية لديه كمقدمة للعمل عليها والتخلص منها.

ثالثا: أسلوب عكس منظومة السلوك: -

ويقوم هذا الأسلوب على مساعدة المنتفع على تحديد نماذج السلوك التي يطبقها بما يتضمنه من أساليب دفاعية وتأثير هذا الأساليب عليه، فمثلاً الفرد الذي يستخدم دائماً أساليب إسقاطية ويصف الآخرين بصفات تنطبق عليه مثل الأنانية أو يتعامل معهم من هذا المنطلق، فإن الأمر سينتهي به إلى الدخول في صراعات مع هؤلاء الأفراد تحد من قدرته على تكوين علاقات إيجابية معهم.

ومن أبرز وأهم التكتيكات التي يمكن استخدامها من قبل الأخصائي الاجتماعي أساليب المواجهة Confrontation بهدف دفع المنتفع لمواجهة أساليبه الدفاعية التي تدفعه إلى ممارسة سلوكيات سلبية.

رابعاً: الإنعكاس التنموي Developmental Reflection :-

يستخدم هذا الأسلوب لمساعدة المنتفع في العودة إلى الماضي وتفهم تأثير الأحداث السابقة على سلوكه الحالي. ويهدف هذا الأسلوب إلى تشجيع المنتفع لتكوين البصيرة لتفهم طبيعة سلوكياته السلبية والتي تكونت من أفكار ومخاوف غير منطقية نتجت عن مواقف وصراعات قديمة أو مشكلات أعاقت النمو الطبيعي لقدراته الإدراكية المعرفية.

مبررات وأثر استخدام نموذج التدخل باستخدام مفهوم الذات على الحالة :

بالنسبة لحالة نضال فان **نموذج التدخل باستخدام مفهوم الذات،** والذي تم الاستعانة به، ساعدني كثيرا في التعامل مع الحالة بشكل فعال، من خلال تنفيذ الخطة العلاجية والتي تركت أثرا ومخرجات ايجابية على الحالة والتي يمكن تلخيصها بما يلي:

- زيادة الثقة بالذات من خلال استثمار القدرات الكامنة لديه والتي ساعدت على تنمية درجة الدافعية للانجاز .
- تقبل ذاته واحترام مشاعر الآخرين ، في إطار تنمية قدراته الإدراكية والمعرفية ، بتكوين البصيرة لديه ، من خلال استخدام أسلوب التدعيم القائم على الاستماع التعاطفي مع الحالة.
- استخدام أسلوب الاستكشاف والتوصيف والتفريغ الوجداني خلال الجلسات، ساعد نضال على التعبير عن مشاعره الذاتية والموضوعية، والحد من الانفعالات السريعة والتهور في ارتكاب الأخطاء، وبالتالي أصبح يتفاعل بحيوية مع مواقف الحياة وظروفها المختلفة

رابعا: نموذج التدخل السلوكي:

إن الهدف الرئيسي لهذا النموذج يتمثل بزيادة أنماط السلوك المرغوبة والتقليل من أنماط السلوك الغير مرغوبة من أجل تحقيق مزيد من التوافق بين الأفراد وبينهم وبين بيئاتهم الاجتماعية والمادية.

ويعتبر استخدام أساليب التعديل السلوكي من أهم الأساليب المستخدمة ضمن هذا النموذج وذلك بهدف تعليم المنتفع أنماط سلوكية جديدة أو تعديل أنماط سلوكية غير مرغوب بها. ويتم العمل على هذا النموذج من خلال:-

1. **أسلوب التدريب السلوكي: -**
ويهدف إلى تعليم المنتفع لأنماط سلوكية جديدة للتعامل مع مواقف معينة. وهذا الأسلوب نابع عن العلاج السلوكي والهادف إلى التقليل من معدل القلق وبناء الثقة للمنتفع بنفسه.

2. **أسلوب التعزيز: -**
وهو العمل على زيادة احتمالية حدوث السلوك المستهدف بصورة أكثر تكراراً مما كان عليه في الماضي.

والتعزيز يأخذ شكلين:

أ. التعزيز الإيجابي:- ويتضمن إعطاء المنتفع شيء ما كتوجيه الاهتمام نحوه ومدحه وتشجيعه.

ب. التعزيز السلبي:- ويتضمن إزالة بعض المثيرات الغير مريحة للمنتفع والتي تقف عائقاً أمام قيام المنتفع بأداء السلوك المستهدف.

3. **أسلوب العقاب: -**

فالعقاب هو أحد أساليب التعديل السلوكي حيث يتعرف المنتفع بالنتائج السلبية التي سيتعرض لها نتيجة لقيامه بسلوك معين، والمقصود بالعقاب ، النتائج المعنوية وليس الأثر المادي بمعنى الألم الجسدي للمنتفع، ويستخدم لإضعاف سلوك معين أو التقليل من معدل حدوثه.

4. **أسلوب الأنطفاء الإجرائي:-**

هذا الأسلوب يقوم على فرضية أن السلوك الذي لا يجد تدعيماً فإن ذلك سوف يقلل من فرص ومعدلات وقوعه وتكراره.

5. **أسلوب تشكيل الاستجابة: -**

يستخدم هذا الأسلوب لبناء أو تشكيل سلوك جديد من خلال التعزيز وبشكل تدريجي عن طريق تجزئة السلوك إلى وحدات صغيرة ويتم تعزيز كل وحدة ينجح المنتفع في أداتها، ومن هذه الشروط لهذا الأسلوب: -

- البدء بالوحدات السلوكية البسيطة والانتقال للأكثر تعقيد.
- عدم الانتقال من وحدة إلى أخرى إلا بعد التأكد من إتقان المنتفع للوحدة السابقة.
- يجب أن يتناسب مستوى التعزيز مع مستوى صعوبة السلوك الذي قام به المنتفع.

6. **أسلوب الانطفاء الإستجابي:-**

ويستخدم هذا الأسلوب عند رغبة الأخصائي الاجتماعي في تقليل مشاعر الخوف لدى المنتفع نتيجة لمثير شرطي كان محايداً في الأصل، ويتم ذلك من خلال تقديم المثير الأصلي بشكل متكرر دون الربط بينه وبين النتيجة مما يؤدي إلى انطفاء استجابة المثير تدريجياً.

مبررات وأثر استخدام نموذج التدخل السلوكي على الحالة:

بالنسبة لحالة نضال فان **نموذج التدخل السلوكي،** والذي تم الاستعانة به أيضا، ساعدني كثيرا في التعامل مع الحالة بشكل فعال، من خلال تنفيذ الخطة العلاجية والتي تركت أثرا ومخرجات ايجابية على الحالة والتي يمكن تلخيصها في هذا المجال بما يلي:

- تعلم نضال أنماط سلوكية جديدة وتعديل أنماط سلوكية غير مرغوب بها، **مثل:** التصرف باحترام وعقلانية وهدوء بدل العدوانية تجاه الآخرين.
- اعتماد أسلوب التعزيز الايجابي مقابل السلوك الجيد بصورة مستمرة والذي تضمن إعطائه التوجيه والاهتمام ومدحه وتشجيعه، وكان آخر ذلك سفره للخارج _كما أشرت سابقا _.
- اعتماد أسلوب تشكيل الاستجابة من خلال التعزيز بشكل بشكل تدريجي، وفقا بما يتلاءم مع درجة صعوبة المهمة التي أوكلت له، مثل: بعد حصوله على معدلات أعلى من السابق ،والتي كانت متدنية جدا، تم اعطائه جائزة يحبها وهي عبارة عن قيثارة، حتى تساعده أيضا في تنمية المهبة الفنية لدية، وبالتالي زيادة دافعيته نحو الدراسة، وزيادة الثقة بنفسه، وتحقيق مزيد من الانجازات في حياته.

في المحصلة النهائية يمكننا القول بأن نماذج النظريات" **الوساطة الطلابية، نموذج التركيز على المهام، ونموذج مفهوم الذات، ونموذج التدخـل السلوكـي"** التي قمت باستخدامها بصورة تكاملية منذ لحظة البدء ببناء العلاقة المهنية مع الحالة، مرورا بعملية التشخيص وتحديد المشكلة واحتياجاتها، وصياغة الأهداف العلاجية في خطة التدخل والأنشطة التي تمت خلالها، كان لها فضل كبير في تحقيق النجاح المذكور، وفي مقدمة ذلك تعاون لجنة الوساطة الطلابية، والتي انبثقت عن البرنامج الذي قام بتنفيذه مركز وئام، الى جانب تعاون نضال معي منذ البداية بالإضافة الى بقية زملائه كوسطاء، وأسرته وكل ما يحيط بالنسق الأيكولوجي المرتبط به، والشكر موصول للجهة الداعمة لهذا البرنامج المميز.

حالات دراسية

حالة رقم (1) طالبة متميزة

أخبرتني إحدى الأخوات المدرسات في المدرسة التي فيها. قصة طالبة مستواها الأكاديمي ممتاز بشكل عام، ولكن في الفترة الأخيرة وبالتحديد قبل الامتحانات بشهرين لوحظ تراجع شديد في مستواها الدراسي، وقد قامت المشرفة الاجتماعية باستدعائها، ومن ثم سألتها عن السبب وبعد أن تردّدت الطالبة في الإجابة انفجرت باكية في حضن المشرفة الاجتماعية وأخبرتها بالسبب الحقيقي!!!

ما هو السبب....؟ إنه السائق!!!! نعم يا إخواني وأخواتي السائق!!!!

كان في كل صباح يحضر هذه الفتاة إلى المدرسة ويذهب بها إلى مكان منزوٍ ليفعل فعلته.

وفي يوم من الأيام صارحت البنت والدتها بهذا الأمر، أتدرون ماذا كان رد هذه الأم؟

لا تخبري أباك فيطرد السائق ونمنع من الخروج!!!!!!

وهكذا فبعد أن سمعت المشرفة القصة، غضبت وأخذت رقم هاتف المنزل من الطالبة واتصلت بوالدتها وأنبتها.

ردّت الأم على المشرفة مدّعية أنّ البنت فضحتها!!! وذكرت أنهما بحاجة ماسة للسائق وأنها إذا أخبرت والد الطالبة سيحدث ذلك مشاكل في البيت.

صُعقت المشرفة الاجتماعية من هذا الرد والتفكير العكسي للأمور وقامت بالاتصال بوالد الفتاة في عمله وأخبرته بالموضوع كاملا فجن جنونه وحضر مسرعا إلى المدرسة وأخذ ابنته إلى المنزل وأحضر معه صديقاً له ودخلا على السائق وقاما بضربه ثم قاما بترحيله عن المنطقة كلها.

وكان عقاب الزوجة شديداً!!!

عند ذلك عرف هذا الوالد خطأه واستدركه وأخذ عهداً على نفسه بأن يقضي حاجة أهله بنفسه وأرسل خطاباً مع ابنته شاكراً فيه المشرفة الإجتماعية على اهتمامها.

اسئلة للنقاش حوال ال حالة رقم (1):

1. ضع عنوانا لهذه القصة؟
2. لو كنت مكان المشرفة الاجتماعية ماذا تفعل؟
3. ما هو تعليقك على تصرفات الأم؟
4. كيف يمكن أن نعمل على محاربة مثل هذا الاستغلال خصوصا لمن هم في سن البراءة؟
5. هل من استراتيجية مجتمعية للتخلص من هذه السلوكيات؟
6. لو كنت زميل الطالبة وتعلم عن الموضوع، فماذا تعمل؟
7. ما هي انواع العنف الموجودة في القصة؟

حالة رقم (2) أسرة فلسطينية

أسرة فلسطينية مكونة من أب وأم وطفلين. كان الزوجان قبل الزواج على علاقة حب دامت أكثر من ثلاث سنوات تابعا الحياة معا وأنجبا طفلين.

والمعروف عن الحياة الزوجية أنها حياة تفاهم وحب واحترام في حياة الأسرة الفلسطينية، هنا كان العكس بعد الزواج ضاع كل شيء وذلك بسبب تدخل الأهل والأقارب في حياتهما الشخصية. الضحية هنا الأطفال حيث كانوا كل يوم يشاهدون المعارك اليدوية والإهانة والشتم والتحقير من قبل الوالدين، تولدت لدى الأطفال عقد نفسية وهم يعيشون هذا الوضع يوميا.

في نهاية الأمر كانت النتيجة كسر أنف الزوجة التي رفعت شكوى على الزوج، ووضع في السجن لمدة ثلاثة أيام.

هنا طلب من مركز وئام التدخل في الأمر لإخراج الزوج من السجن، توجه المختصون إلى هذه العائلة واخرج الزوج من السجن، وبعدها بدأت عملية إعادة هذه الأسرة لوضعها الطبيعي، بعد إبعاد الأهل والأقارب عن الموضوع وعودة الرجل الى زوجته وأطفاله.

عادت الحياة الى هذه العائلة وعادت علاقتهم التي كانت قبل الزواج، بعد المجهود والإرشاد الذي قام به المختصون في مركز وئام.

اسئلة للنقاش حوال ال حالة رقم (2):

1. ما هي واجبات الزوجة تجاه زوجها وأطفالها؟
2. ما هي واجبات الزوج تجاه زوجته وأطفاله؟
3. ماذا كان على الزوجين عمله معا لمنع مثل هذه الأزمة العائلية؟
4. ماذا يعني لك الأهل والأقارب هنا؟
5. ما هي نظرتك للمجتمع التقليدي من حيث الوضع الاجتماعي؟
6. ما هي انعكاسات العنف البيتي على الاطفال؟

حالة رقم (3) شكوى طالب

في الصف السابع في احدى المدارس في فلسطين، قدم أحد الطلاب شكوى إلى مربية الصف بأنه فقد خمسين شيكلا. راجعت المربية طلاب الصف واستغرب الطلاب من هذا الأمر. وبطريقة ما وبدون إحراج لأي طالب قامت المربية بجمع المبلغ من الطلاب بالتساوي حيث كان عددهم ثلاثة وثلاثين طالبا، وأعادت المبلغ للطالب.

وبعد مرور أسبوع على الموضوع جاء طالب آخر وقدّم شكوى إلى المربية بأن خمسين شيكلا فقدت منه، استجوبت المربية طلاب الصف ومرة أخرى استغرب الطلاب من الأمر، وهنا أغلقت المربية باب الصف وبدأت بتفتيش الطلاب وتفتيش حقائبهم واحدا واحدا، وكانت الحصة الأخيرة. ومنعت المربية الطلاب من المغادرة حتى نهاية التفتيش، استمر التفتيش أكثر من ساعة بعد الدوام والأهالي ينتظرون في الخارج ولم يدروا بما يدور داخل غرفة الصف، وإذ بأحد أولياء أمور الطلبة يقرع الباب ويدخل فوجد ابنه واقفاً أمام المربية تفتشه وتفتش حقيبته فثار عليها غاضبا، وقالت له: هذا أمر إداري الرجاء أن تلتزم به. فقال لها: ما الأمر؟ لمَ تفتشين الطالب؟ هل وجدت معه شيئا؟

قالت: لا. فقال لها: دعيه يغادر مع الطلاب الذين انتهيتِ من تفتيشهم. قالت: لا، قال لها: مرة أخرى أرجوك سلميني إبني والطلاب الذين إنتهيتِ منهم لنغادر، فقامت بطرده مرة أخرى. فثار عليها وبدأ بإهانتها وهنا حضر على الصوت الهيئة الإدارية وأولياء أمور الطلبة.

فكانت النتيجة أن الهيئة الإدارية وقفت مع المربية وقامت بطرد الطالب الذي قام والده بالتدخل في شؤون المربية وحرمان الطالب من الدراسة. وكان هذا الطالب من الأذكياء ومن الأوائل في صفه. وبعد التفتيش لم تظهر الخمسون شيكلا مع أي من الطلبة.

ملاحظة: كانت هناك مبادرة من طلاب الصف بالإضراب عن الدراسة حتى عودة زميلهم. ومن ثم تم تشكيل مجلس للطلبة حيث تم انتخابه في السنين اللاحقة.

<u>اسئلة للنقاش حوال ال حالة رقم (3):</u>

1. ما هي ماهية المشكلة؟ ومن هم أطراف المشكلة؟
2. ماذا كنت تفعل لو كنت المربي / مربية الصف؟
3. ما رأيك بالطلاب الذين قدموا الشكوى؟
4. ماذا تفعل لو كنت مكان والد الطالب؟
5. ما رايك بقرار الهيئة الإدارية ؟
6. ما رأيك بمبادرة الطلاب؟
7. هل تظن أن وجود مجلس للطلبة يحد من المشاكل أم سيصبح منبراً سياسياً؟

حالة رقم (4) "العنف الطلابي خارج المدارس"

سيف طالب في الصف التاسع وعمره 15 عاماً يسكن في البلدة القديمة بالقدس، والده يعمل عاملاً ووالدته ربة بيت، عنده أخوان وأختان وترتيبه الرابع في العائلة، حالته الماديّة متوسّطة.

سيف طالب نشيط رياضي يلعب كرة القدم وعنده أصدقاء كثيرون، مظهره الخارجي لائق ومرتب وحجم جسمه أكبر من طلاب صفه، صوته عالٍ ويتحدّث مع الآخرين بنوع من التعالي واللامبالاة، قام بالاعتداء بالضرب على العديد من طلاب صفه.

وفي إحدى الأيام وبينما كان متجهاً إلى البيت تدخّل في مشكلة إحدى الباصات وضرب أحد الشباب مع أنّه لا علاقة له بالمشكلة بتاتاً وعند سؤاله عن السبب. قال: "لا أستطيع أن أرى الغلط وأسكت".

لا يخاف إلاّ من إخوته الكبار ويتصرّف بطريقة مختلفة أثناء وجودهم وتعاملهم معه على أساس أنّه كبير وواعٍ.

<u>اسئلة للنقاش حول الحالة رقم (4):</u>

1. ما هي المشكلة؟
2. ما هو الأسلوب الأنجح في التعامل مع سيف؟
3. لو كنت أحد والدي سيف، كيف تتعامل معه؟
4. هل من نصائح تقدّمها لمشرفي ومعلمي المدرسة؟
5. هل من استراتيجية لمعالجة قضايا العنف في المجتمع وخصوصاً العنف في المدارس؟

حالة رقم (5) مشكلة طالب

انهى طالب دراسته في احدى الكليات لمدة سنتين . وفي اسبوع تخرجه ،تفاجئ الطالب بان احدى المعلمات حرمته من الامتحان النهائي بسبب تغيبه عن حصصها أي حوالي ثماني لقاءات حيث قانون الكلية يقول :اذا تغيب الطالب ثلاثة مرات يرسب في المساق. كان بوسعه ان يحسن علاقته مع المعلمة التي تطوعت لخدمة شعبنا الفلسطيني !! لكن بتصرفه الخاطئ طوال العام وسلوكه غير السوي طوال السنتين الماضيتين أدى الى حرمانه من التخرج .

التجأ الطالب الى مدير الكلية والى المسئولين.. صار كل مسئول يرمي المسؤولية على الثاني ...وضاع الطالب بين المسؤولين ...عاد الى المعلمة يترجاها حتى انه زارها في بيتها ليحسن الوضع دون محالة! وتدخل بعض زملائه لحل القضية لكن كل المحاولات باءت بالفشل!! فقبل تخرجه بيوم، ذهب الطالب الى كليته لينهي موضوعه مع المعلمة، الا ان المعلمة رفضت ان تسمع له!!

حدث نقاش حاد بينهما .. الا ان في ساعة عصبية دفع المعلمة على الدرج، واخذ قطعة من الشمع وحاول ان يضربها بها .... فخرج جميع الموجودين في مكاتبهم على الصراخ ليروا ما حصل وكان زوج المعلمة بينهم. لقد حاولوا ان يبعدوه. و من كثرة الغضب والعصبية ،حاول ان يغرس القلم الذي في يده بجسد زوج المعلمة .وطرد من الكلية وبدأ يصرخ ويشتم امام باب الكلية حتى انه هاجم كل الموجودين ..

لهذا السبب حرم من اعطاءه الشهادة وضاعت عليه سنتين من عمره ومن دراسته .

اسئلة للنقاش حوال ال حالة رقم (5):

1. ماذا تفعل لو كنت مكانه؟
2. هل للطالب الحق فيما قام به من ردود فعل؟
3. هل المعلمة والهيئة التدريسية مسئولين عن هذا الوضع؟
4. هل هناك دور سلبي للأهل بإهمال ولدهم؟
5. ماذا تنصحه وتنصح اهله ان يعملوا لتصليح الوضع ؟
6. هل كانت المعلمة على حق في اتباع القانون؟ او هل يجب أن تتغاضى عن ما فعل الطالب؟
7. هل اتباع القانون دائما يتجنب المشاكل و يعطي الكل حقه ؟
8. ما دور الموجودون اثناء الحادثة في منعها او حدوثها ؟
9. ما الانطباع الذي سيتركه هذا التصرف على المعلمة والمؤسسة والأهل؟
10. ما هي انعكاسات هذا الموضوع على مستقبل الطالب؟

١
الاستاذ لورجيه وضعلي علامة ٢٥ في الامتحان
٢
لبنشرلو سيارته
٣
بسرعة هي الاستاذ جاي

حالة رقم (6) انتشار الجوال بين الأطفال والشباب بين القبول والرفض

انتشرت في الآونة الأخيرة ظاهرة حمل الشباب والأطفال الجوالات في الأسواق التجارية والمنتزهات وأماكن الترفيه، وأحياناً في المدارس بشكل خفي، الأمر الذي يفتح الباب للتساؤل: هل هذه الظاهرة بوابة للترف والبذخ الزائد أم أنها ضرورة يلجأ إليها الآباء لمتابعة خطى سير أبنائهم؟.. الفكرة تأرجحت بين مؤيد ومعارض. التقينا بعضَ المسؤولين وبعضَ هؤلاء الأطفال وسألناهم عن كيفية إقناع أسرهم بشراء هاتف جوال؟ وما الأسباب التي دفعتهم لاقتنائه؟ وما السبب الذي جعل بعض الأسر تحقق رغبات الصغار الذين يلحون عليهم لشراء الهاتف الجوال؟

ومن بين هؤلاء الأطفال طفل يبلغ من العمر عشر سنوات قال: "حين ابتاع والدي هاتفاً جديداً له ترك لي القديم ووضع له شريحة وأصبح لي أصدقاء يتصلون بي واتصل بهم لكن والدي نتيجة لخوفه علي من بعض الأصدقاء، قرر أن يسحب مني الهاتف تدريجيا دون أن افعل شيئاً وتم ذلك بالفعل".

وفي حديث آخر مع احد الأصدقاء قال لي: "وبعد إقناعي ابني بشراء هاتف جوال له، انه حدثت معه مشكلة كبيرة مع الهاتف الجوال أدت إلى نشوب مصادمات مع عائلات اخرى، بسبب الاتصالات غير اللائقة أخلاقياً والتي كانت تسيء التصرف حين سلم جهازه إلى أحد زملائه في العمل، وكان يستخدمه في اتصالات خاصة به بواسطة هذا الجهاز دون علمه. وقد سبب هذا الوضع مشاكل بين أخته ووالدتها لأن الاتصالات كانت خاصة بأصدقاء فاسدين حاولت أن اسحب الجهاز منه لكن أصبح رقمه معروفاً".

وتقول مديرة إحدى المدارس: "على الرغم من أهمية الجوال فإنه مرفوض تماماً داخل الصفوف المدرسية وممنوع تداوله بين الطالبات، وتضيف: هناك بعض الطالبات يمتلكن جوالاً لكنهن لا يستخدمنه خلال الدرس ومنهنّ من يستخدمنه فمثل هذه التصرفات ممنوعة. وتضيف أيضاً بأنها أصبحت غيرة بين الطالبات لشراء أجهزة أفخم وهنا حسب اعتقادي هذا يزيد سعر الجهاز". السؤال الذي يطرح نفسه من نفسه هل يجب على الوالدين منع أبنائهم لحمل مثل هذه الأجهزة المتطورة؟

الجوال إذا نظرنا إليه من الناحية الإيجابية فهو مهم وطريقة الاستخدام المتقن هي التي توضح مدى هذه الأهمية، ولكن مع الأسف الشديد هناك أسر كانت مضطرة لشراء جوالات لأطفالها لأن زملاءهم في المدرسة يحملون جوالات ويقومون بالاتصال بآبائهم وأصدقائهم من وقت لآخر. فهذا افسد الأطفال وبدأوا يتراجعون في دروسهم.

أسئلة للمناقش حوال الحالة رقم (6):

1 ما هي الطرق لمعالجة سوء استخدام الجوال أو مثيله؟

2 ما هي الطرق المثلى لاستخدام الجوال؟

3 هل تعتقد انه من الضروري أن يحمل الطالب جهاز جوالاً في المدرسة؟

4 عدد ايجابيات استخدام الهاتف الجوال وسلبياته؟

5 هل تؤيد أن يحمل الأطفال الجوال؟

6 هل هاجس الاتصال بين الآباء والأبناء فرض أم ضرورة قصوى في الظروف العصيبة؟ (حلل).

تمارين

تمرين (1) حول "علاقة الآباء بالأبناء"

عدنان رجل أعمال ناجح، يقطن في نابلس، له أربعة أطفال تتراوح أعمارهم ما بين "الثامنة – والعشرين" ربيعاً. اتخذ له مكتباً فخماً في المنزل. فكان يزاول أعماله في بيته. خالد، الابن الأكبر لعدنان، يدرس في الجامعة إدارة أعمال تمشيّاً مع رغبة أبيه. كانت العلاقة بين الأب والابن متوتّرة للغاية؛ في كلّ مرة تزداد الأجواء سوءاً بينهما. يتم جلوس الأب مع ابنه في المكتب لمعالجة المشكلة. عندما يدخل خالد مكتب أبيه، كان يشعر بالخوف والرهبة والتقزيم؛ ممّا تثيره فيه شهادات الأب وجوائزه التقديرية ونياشينه المعلّقة بكثرة على الحائط. هذه كلّها تذكّره ببراعة ومقدرة والده؛ ممّا يؤدي إلى شعوره بعدم أهميته وقدرته على اتخاذ القرارات مقارنة بأبيه. وبذلك يصبح أقلّ قدرة على التعبير عن ذاته. وبدل التفاهم مع والده كان يتخذ موقفاً دفاعياً عن نفسه معمّقاً الفجوة بينه وبين أبيه. نتيجة لذلك فقد أصبح موقفه ضعيفاً وأقل قدرة على حلّ الصراع بشكل فعال.

اسئلة للنقاش:

1. حلّل شخصية كل طرف؟
2. ما جوهر الصراع؟
3. هل المكان مناسب لحلّ النزاع؟
4. ما البيئة الملائمة لحلّ النزاع بشكل فعال؟
5. ما الاعتبارات الاجتماعية المستخلصة من هذه القصة؟

تمرين (2)حول "علاقة الوالدين بأبنائهم"

عائلة فلسطينية تتكوّن من أربعة أفراد: الأب يعمل مدرّساً، والأم مديرة في مؤسسة تجارية، وابنتهما غادة البالغة من العمر 17 عاماً، وكانت تحصل دائماً على أفضل الأدوار في مسرح المدرسة، وابنهما سليم البالغ من العمر 15 عاماً، وهو من أفضل لاعبي كرة السلّة في المدرسة.

كان الأبوان يتجادلان طوال السنة الدراسية، بدأ جدلهما حول الكلية التي يرغبان في انتساب ابنتهما غادة إليها. يفضّل الأب أن تنتسب ابنته إلى جامعة محلية في فلسطين. أمّا الأم فتفضّل أن ترسل ابنتها إلى الجامعة الأمريكية في بيروت. وصل الخلاف بينهما إلى حدّ الصراخ... وبتكرار هذا الأمر فقدت العائلة حيويتها وشعر الجميع بالإحباط. ازدادت المشاكل والقضايا التي نتج عنها ضرر كبير للعائلة. كانت غادة تلتقي بشاب في النادي الذي هي عضوة فيه. كلا الأبوين كانا يكرهان هذا الشاب، وهي تصرّ على مقابلته. الابن سليم غاضب من والديه لأنهما لم يشاهدا له أية مباراة، كما أنّه غاضب من أخته لأنّها تعامله كطفل في المدرسة.

في إحدى الأمسيات، وصلت المشادة الكلامية بين أفراد العائلة إلى حدّ الانفجار.

الوالدة التي تعمل مديرة تجارية ثارت فجأة وأخذت بالصياح: "هذه العائلة تتدمّر!! اتركوا الأطباق على الطاولة واستعدّوا للانتقال إلى غرفة الجلوس من أجل حلّ هذه المشكلة".

اسئلة للنقاش:

1. مَن هم عناصر الصراع؟
2. حلّل شخصية كل فرد في هذه العائلة؟
3. أي جزء من المشكلة يجب أن يعالج أوّلاً؟ ولماذا؟
4. أي جزء من المشكلة يجب أن يعالج في اليوم التالي؟ ولماذا؟
5. ما تقييمك للتربية البيتية للعائلة؟
6. هل من تقويم لهذا التقييم؟

تمرين(3) حول ظاهرة العنف في المدارس والعلاقة بين الطلاب

سامر أحد طلاب المرحلة الإعدادية، عمره 13 عاماً والده متوفى، ووالدته تعمل عاملة تنظيف في إحدى الشركات، أخته متزوجة من شاب سمعته سيئة ومتورّط بتجارة غير مشروعة. عائلته مكوّنة من 10 إخوة وأخوات وهو أصغرهم. بدأت المشكلة تظهر على شكل تسرّب وهروب من بعض الحصص الدراسية وبعدها تعاظمت الأمور لتصل إلى هروبه من المدرسة وبعد غياب متكرّر، تدخّل الأهل ولكن لم يكن أي بصيص أمل لحلّ مشكلة الطالب.

الطالب كان جسمياً أصغر من طلاب صفه وكان يحاول أن يلفت نظر الطلاب والأساتذة بأي شكل.

في إحدى المرات، قفز سامر من الطابق الثالث ليبرهن للطلاب أنّه "قادر" أن يقفز. الطالب نشيط رياضياً يمارس الجمباز والتمارين الرياضية. وفي مرة أخرى أحضر مسجّلاً متعمداً الإزعاج في الحصص الدراسية. ظاهرة العنف عند الطالب أصبحت واضحة جداً وظهرت بشكل عندما استهزأ به أحد الطلاب بسبب وضْعٍ عائلته فأحضر سكيناً إلى المدرسة وهدّد الطالب، وعندما تدخّل المعلم، هدّد المعلم بالسكين وكان يصيح بصوت عالٍ في كل مرة كأنه يريد من الجميع أن يسمعوهُ.

اسئلة للنقاش:

1. ما هي المشكلة في نظركم؟
2. حلّل شخصية سامر؟
3. ما هي الدوافع للتفكير العنفي لدى الطالب؟
4. لو كنت مكان الطالب، ماذا ستفعل؟
5. هل هذه القضية غير اعتيادية؟
6. هل من نصيحة تبديها؟
7. هل من برنامج توعوي غير منهجي لمعالجة قضايا العنف في الحصص الدراسية؟

ومضات فكرية

العلم يتطور والعلاقات تتجدد

كما نعرف جميعا أن وسائل الاتصال في العالم الخارجي والداخلي أصبحت كثيرة ومتنوعة وهذا يعود بفضل تقدم العلم ومن ضمن هذه الوسائل الانترنت.

في الآونة الأخيرة، بدأ هاجس الحاسوب والمراسلات الإلكترونية (الانترنت) تملأ كل بيت وكل

مدرسة وطرأ تقدم في تكنولوجيا ووسائل الاتصال، ونقل المعلومات بشكل كبير مما أدى إلى انقطاع الكثيرين عن أعمالهم وانشغالهم بهذه التكنولوجيا المتقدمة. فكيف نعالج مثل هذه الآفات الاجتماعية ونحارب أيضا الصورة السيئة والصيت اللاأخلاقي والتجارة الرخيصة؟

وكيف من الممكن مساعدة الآباء لأطفالهم في استخدام هذه التكنولوجيا بشكل فعال، وتجنب الرسائل المغرضة التي لا تمت بصلة إلى أخلاقنا الحميدة ومقومات حياتنا ألأصيلة؟

كيف يمكن أن نوقف التعليم السلبي للأطفال بعضهم البعض. ونعزز التأثير الإيجابي بالرسائل الإنسانية عبر الإنترنت. كيف يمكن أن نتعاون في محاربة هذه الأمور المدمرة التي حرمت الإنسان من إنسانيته ومن وطنيته ومن براءة الأطفال؟

كيف يمكن أن نحميهم من اللأخلاقيات في الإنترنت والمراسلات غير الحضارية؟

كيف نوقف التأثيرات السلبية من خلال مراسلات الشباب بطريقة أسماء مستعارة وبطرق خاطئة كثيرة؟

وبدون أدنى شك هناك تأثيرات إيجابية كثيرة ومعلومات وتكنولوجيا متقدمة جداً أثبتت نجاعتها في

كل المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.

أسئلة للنقاش.

1- ما هي ايجابيات وسلبيات استخدام الإنترنت.
2- ما هو دور الأهل في إرشاد أبنائهم وبناتهم للاتصال عن طريق الإنترنت بشكل آمن وإيجابي؟
3- ما هو دور المدرسة في ذلك ؟
4- هل يمكن ضبط عملية التبادل والاتصالات عبر البريد الإلكتروني؟ وضح؟
5- هل هناك دور للسلطة في الحد من غزو الرسائل غير الأخلاقية والمشبوهة؟ أعط أمثلة؟
6- ما هي توصياتكم للأهل وللمدارس، وللسلطة لإفساح المجال أمام أبنائنا وبناتنا لاستخدام البريد الإلكتروني بشكل فعال ومفيد؟

الاعتذار

لا شك أن الأوضاع الحالية المتدهورة على جميع المستويات خلقت عدة أزمات بين الناس وفجوات بين الأجيال. فالأطفال يسيرون في موكب، والشباب في موكب أخر والأهالي يمرون في عدة مواكب مختلفة الاتجاهات والتوجهات.

الأطفال مختلفون في الطباع: أطفال صارمون! أطفال متمردون! أطفال خجولون! بعضهم أطفال أخلاقيون ! بريئون! سطحيون. البعض يعملون الغلط ويعتذرون من تلقاء أنفسهم، أما البعض ألأخر فلا يقدمون الاعتذار مما يدفعنا إلى الطلب منهم أن يعتذروا عن الخطأ، وفي حالات أخرى نقابل الاعتذار بالصراخ والتأنيب والضرب، هنا نعلم الفرد ألا يعتذر مرة أخرى عندما يقدم اعتذاره. عندما يعتذر طمئنه وخفف عنه ولا تتكابر عليه. الذي يحصل أن الطفل يتعلم عندما يرى والديه يقدمون الاعتذار فهذا يعطي انطباع ايجابي وحضاري للطفل. ونحن الأهل نغلط بحق أبنائنا عندما نقول لأحدهم أنك صغير ولكن الصغير سيكبر ويتعظ إذا علمته أن يعترف ويعتذر للآخرين. إذا حصل منه خطأ فانه سوف يتعود ويعتذر عن الخطأ، وإذا علمناه أن كرامته لا تسمح له بالاعتذار، هنا يكون منبوذاً وهو مضطر أن يشتري حبهم.

الاعتذار ميزة جميلة دائماً. بعض أصدقاء السوء يعلمون الأطفال أحياناً كلمات بذيئة وهنا عندما نطلب الاعتذار منهم لا يعتذر لأنه في البيت لا يتعود عليه ولا يمارسه وحتى في المدرسة يمارس الطفل نفس التصرف. وهنا يعتقد أن المعلم/ة تفرض عليه/ها الاعتذار! فالاعتذار بالإقناع وليس بالفرض والسيطرة! فإذا أخطأت بحق أمك وأختك عليك ان تعتذر للصغير والكبير إذا كنت على خطأ.

عندما نخطئ بحق بعضنا البعض نرى أن الأب لا يعتذر من ابنه وبالعكس ونرى أيضاً الزوجة لا تعتذر لزوجها ... وربة البيت لا تعتذر للخادمة، ونرى أيضا المدير لا يعتذر من الموظف، والمعلمون لا يعتذرون للطلبة. من هنا نرى أن الاعتذار مهم جداً بين أفراد العائلة وأبناء الوطن.

فالاعتذار كلمة وعادة أصيلة جميلة رائعة يجب علينا أن نمارسها ونعود أنفسنا على سماعها وعلى قولها وهي تعبر عن سمو ورقي في التصرف. بالتأكيد نحن نخطئ بحق بعضنا البعض. إذا أخطأت بحق إنسان، قدم له الاعتذار حسب الموقف ، والاعتذار يرد الاعتبار لي واعتبار للناس الذين أخطأت إليهم .

الاعتراف بالخطأ : هو اعتذار والاعتذار نوع من أنواع التسامح وليس الإذلال. هناك اعتذار مباشر مثل آسف سامحني واعتذار غير مباشر. لا يعتذر بسهولة! ويأخذ بعد الأفراد مدة طويلة في الاعتذار وهكذا يترتب أمور وقضايا ليست بالحسبان.

وأسلوب الاعتذار كلام لطيف، ممكن أن تعتذر بابتسامة / أو بنظرة/ أو بأسلوب لائق/ أو بكلمة حسب الشخص الذي أمامك. قد يعتذر الرجل لزوجته بابتسامة أو حركشة بسيطة وبمساعدة الزوجة في تدريس الأولاد وعمل البيت. يعتقد الشخص الذي لا يعتذر أن نفسيته عالية ويكون إنساناً فوقياً وكبرياؤه يستحيل التنازل عنه! لا داعي للكبرياء وجنون العظمة... الاعتذار يبعدنا عن تأنيب الضمير، لذلك نحتاج إلى علاج وتمارين. إن الاعتذار مسيرة تحتوي على مطبات وهبات ولا تخلو من العتاب.

فالعتاب دليل المحبة لأن في العتاب وتيرة الصوت تتغير وتختلف مراراً! فتارة تكون هادئة ورقيقة وناعمة وتارة أخرى تكون صاخبة ضبابية ويمكن أن تكون خجولة حزينة تبعث البكاء وتنهمر الدموع. "وكما قيل المثل الشعبي: العتاب غسيل القلوب".

الشخص الذي يريدك أن تشاركه همومه استمع إليه لا تقاطع كلامه بل اتركه مستمراً حتى تشعره انك مستمع إليه بجدية ولا تستهزئ به وبكلامه بل اهتم بكل صغيرة وكبيرة، فلا تنتقده لأن النقد سيء.

هناك عدة ردود للذين يقدمون الاعتذار فمنهم من يقبله بصدر رحب، ومنهم من يرفضه، ويؤنب من يقدمه... ومنهم مَن لا يكترث للآخرين سواء قدموا اعتذاراً أو لم يقدموه...

هناك اعتذار رخيص بدون ثمن، وهناك اعتذار جدي والثمن معروف ، وهناك اعتذار دون تغيير في السلوك ، وهناك اعتذار مع تغيير في السلوك وندم لا يقل عن الم الاعتداء لأنه حقيقي وأصيل.

<u>وفي دردشة مع الباحثة سوسن تويمه تحت عنوان فن الاعتذار:</u>

تكثر وتتعدد كلمات الاعتذار ولكن ما هو مختلف: الأهداف والأسباب الحقيقية وراء تلك الكلمات والتعابير، فالاعتذار وسيلة وأداة للاعتراف بالخطأ ولرد اعتبار الطرف الآخر نتيجة خطأ متعمد أو عابر.

هناك الكثير من البشر نجد عندهم عادة الاعتذار متأصلة منذ نعومة أظافرهم نتيجة تنشأة الأهل والمدارس والبيئة المحيطة وبالمقابل هنالك من يرفض الاعتراف والاعتذار معتبرا إياها دليل ضعف وخنوع لا دليل سموّ وكبرياء.

نحن من يغرس في أولادنا وأجيالنا تلك الصفات والعادات النبيلة التي تدل على قدرة الإنسان في التواصل والتفاعل مع أخيه الإنسان، فبذرة الاعتذار تبدأ في البيت والمدرسة والشارع حيث يترقب الأطفال ردة فعل آباءهم وأمهاتهم ومعلميهم ومعلماتهم وجيرانهم وأصحابهم لخطأ اقترفوه محاولين تقليدهم بالحركات والكلمات والتعابير، فإذا قُبلت كلمات الاعتذار التي اكتسبوها من البيئة المحيطة بالترحيب والابتسامات فسيتخذ هؤلاء الأطفال هذه الكلمات والممارسات عادة لهم في التعبير عن أخطائهم وزلاتهم أما إذا عوقبوا وأهينوا بالرغم من اعترافهم بأخطائهم فسيبتعدوا وينفروا من الاعتراف والاعتذار.

ومن الضروري الاعتدال وعدم المبالغة بالاعتذار كي لا تفقد هذه الكلمات معانيها وكي لا تخلق نفور وعدم اكتراث لدى الطرف الآخر، فالإحساس بضرورة وأهمية الاعتذار ووقعها على نفسية الآخر تجعل من الاعتذار أداة لبناء مجتمع قادر على النمو والتطور في ظل قيم إنسانية نبيلة.

أسئلة للنقاش:

1- إذا أخطأت فهل تعتذر أم ماذا؟
2- هل الاعتذار أساس لبناء مجتمع معافى وإنساني؟
3- هل عندما تعتذر تكون ضعيفاً أم قوياً ؟
4- هل الاعتذار ينبع من الثقافة الدينية أو التربية أم كليهما؟
5- هل سياسة اللوم والإشارة بالإصبع أو محاولة تعميق مفهوم الذنب بالآخرين يبني المجتمع؟
6- كيف نعمل على تعزيز مفهوم المسؤولية الجماعية والابتعاد عن سياسة التشاكي والتباكي ... والعودة إلى الوراء؟
7- كيف نعمق ثقافة التسامح وثقافة المحبة عبر الاعتذار وقبول الاعتذار؟

قصة الأيس كريم (1)

في أحد الايام ، دخل شاب فقير مقهى كائناً في أحد الفنادق ، وجلس على الطاولة فوضعت النادلة كأساً من الماء. فسأل الشاب النادلة بكم الأيس كريم بالكاكاو.

أجابته النادلة: بخمسة جنيهات فأخرج الشاب يده من جيبه وأخذ يعد النقود

وسألها ثانية : حسناً ، بكم الأيس كريم العادي في هذه الأثناء كان هناك كثير من الناس في انتظار خلو طاولة في المقهى للجلوس عليها

فبدأ صبر النادلة في النفاذ، وأجابته بفظاظة: بأربعة جنيهات فعد الشاب نقوده ثانية، وقال: سآخذ الآيس كريم العادي فأحضرت له

النادلة الطلب ووضعت فاتورة الحساب على الطاولة، وذهبت. أنهى الشاب الآيس كريم، ودفع حساب الفاتورة، وغادر المقهى .

وعندما عادت النادلة الى الطاولة، إغرورقت عيناها بالدموع أثناء مسحها للطاولة، **!!!** حيث وجدت بجانب الطبق الفارغ، جنيهاً واحداً

أترى؟ لقد أخذ الشاب الآيس كريم العادي

حتى يوفر النقود الكافية لإكرام النادلة (بالبقشيش) .

أسئلة للنقاش:

1) ما المغزى من هذه القصة ؟

2) من هم أطراف القصة؟

3) ما رأيك بسلوك الطفل؟ والنادلة؟ وهل تؤيد كلاً من سلوكهما؟

نظرات وقحة.... !!! (2)

جلست الفتاة الشابة في المقهى بانتظار خطيبها، الذي اتفق معها أن يلاقيها بعد انتهاء العمل، ارتشفت الشاي وجالت بنظرها في المكان ، فرأت شاباً ينظر أليها ويبتسم، لم تعره انتباهاً واستمرت في شرب الشاي بعد دقائق اختلست نظرة بطرف عينيها، إلى حيث يجلس الشاب فرأته مازال ينظر إليها، وبنفس الابتسامة... لقد تضايقت جداً من هذه الوقاحة.

وعندما جاء خطيبها أخبرته، فنهض الخطيب على الفور واتجه نحو الشاب، ولكمه لكمة قوية في الوجه إطاحته أرضا، نظرت الفتاة الشابة نظرة إعجاب إلى رجولة خطيبها، ودفاعه عنها في مقابل نظرات الشاب الوقحة، وخرجا من المقهى يداً بيد.

بعد لحظات نهض الشاب بمساعدة النادل، وضع نظارته السوداء على عينيه، ورفع عصاه وتحسس طريقه إلى خارج المقهى....

اسئلة للنقاش:

1) ماذا تعكس هذه القصة؟

2) ماذا تفعل لو كنت خطيب الفتاة؟

3) ما السبب وراء هذه المشكلة؟

الملك والوزراء الثلاثة (3)

قصة وعبرة

في يوم من الأيام أستدعى الملك وزراءه الثلاثة وطلب منهم أمرًا غريبًا --طلب من كل وزير أن يأخذ كيسًا ويذهب إلى بستان القصر وأن يملأ هذا الكيس للملك من مختلف طيبات الثمار والمزروعات كما طلب منهم أن لا يستعينوا بأحد في هذه المهمة و أن لا يسندوها إلى أحد آخر أستغرب الوزراء من طلب الملك و أخذ كل واحد منهم كيسه وأنطلق إلى البستان ---فأما الوزير الأول فقد حرص على أن يرضي الملك فجمع من كل الثمرات ما كان أفضل وأجود المحصول وكان يتخير الطيب والجيد من الثمار حتى ملأ الكيس أما الوزير الثاني فقد كان مقتنعاً بأن الملك لا يريد الثمار ولا يحتاجها لنفسه وأنه لن يتفحص الثمار فقام بجمع الثمار بكسل و إهمال فلم يتحرَّ الطيب من الفاسد حتى ملأ الكيس بالثمار كيف ما اتفق. أما الوزير الثالث فلم يعتقد أن الملك سوف يهتم بمحتوى الكيس اصلا فملأ الكيس بالحشائش والأعشاب وأوراق الأشجار.

وفي اليوم التالي أمر الملك أن يؤتى بالوزراء الثلاثة مع الأكياس التي جمعوها فلما أجتمع الوزراء بالملك أمر الملك الجنود بأن يأخذوا الوزراء الثلاثة ويسجنوهم على حده كل واحد منهم مع الكيس الذي معه لمدة ثلاثة أشهر في سجن انفرادي بعيد لا يصل أليهم احد , وأن يمنع عنهم الأكل والشراب إلا ما حملوه من الحديقة

فالوزير الأول أخذ يأكل من طيبات الثمار التي جمعها حتى أنقضت الأشهر الثلاثة وأما الوزير الثاني فقد عاش الشهور الثلاثة في ضيق وقلة حيلة معتمدا على ما صلح فقط من الثمار التي جمعها وأما الوزير الثالث فقد مات جوعاً قبل أن ينقضي الشهر الأول.

اسئلة للنقاش:

1) ما المغزى من هذه القصة؟

2) ماذا سوف تفعل لو كنت مكان أحد الوزراء؟

3) ماذا تعني لك المسؤولية؟

فعالية (1)

تهب الريح

الهدف: تعارف وتنشيط وسرعة الحركة بناء على اليقظة.

الوصف: يجلس المشاركون على دائرة بحيث يكون عدد الكراسي أقل من عدد المشاركين بواحد ويقف المشارك الذي ليس له كرسي في وسط الدائرة ويقوم بترديد شعار الفعالية و هو تهب الريح على صفة معينة مثلا (تهب الريح على كل اولئك الذين يلبسون بنطالا أسود) وعلى من تنطبق عليه هذه الصفة عليه ان يقوم من مكانه ويجلس في مكان آخر ويسارع كل المشاركين الذين يلبسون البنطالاً الأسود الجلوس على الكراسي بالإضافة الى المشترك الذي كان في الوسط لإيجاد مكان لنفسه وهكذا يتم تكرار هذه العملية اكثر من مرة بصفات مختلفة ويزال كرسي كل مرة حتى آخر كرسي بحيث يتنافس آخر مشتركين.

نماذج لفعليات مأخوذة من مواقع على الشبكة العنكبوتية

فعالية (2)

ملك الحركات

اهداف التمرين : الاتصال ،القيادة ،اتخاذ القرار، ترفيه ،قوة الملاحظة ،الدقة وتحمل المسؤولية .

الوصف :اطلب من الجميع ان يقفوا في حلقة دائرية ،واطلب من احدهم/هن أن ي/تخرج من الغرفة ودعهم يختارون قائدا/ة للعبة ليقوم بعمل حركات ايمائية مستمرة بحيث تقوم المجموعة بتقليده/ها ،و على القائد/ة ان يغير هذه الحركات من حين الى آخر وعند عودة المشارك/ة الذي/التي خرج/ت من الدائرة الى وسط المجموعة، عليه/ها ان ي/تحاول التعرف على القائد/ة السري/ة للمجموعة على الأكثر بثلاث محاولات.

وسيكون هناك عقاب للشخص الذي التي لا يعرف من هو /هي القائد/ة وذلك بقرار جماعي!!

ما الأسئلة التي يمكن ان تطرحها للنقاش في اللعبة:

1) ما هي مشاعر كل من القائد/ة، والشخص الذي يخمن من يكون القائد/ة؟

2)كيف يمكن ان تتلاءم هذه اللعبة مع دور القيادة في المجموعة؟

هذه بعض النماذج لبرنامج ورش عمل حول مواضيع اللاعنف، الوساطة، والتفاوض. يمكن ان يقتدى بها لأي مواضيع اخرى في ورش العمل.

البرنامج الأول: اللاعنف

رقم النشاط	نوع النشاط	مدة النشاط
نشاط رقم (1)	توزيع أوراق: عصف ذهني لمفهوم العنف وانواعه. سؤال: **ما الأسباب التي أدت إلى انتشار ظاهرة العنف وكيف يمكن التغلب عليها؟**	15 دقيقة 20 دقيقة
نشاط رقم (2) -ج1	دراسة حالات: خمس حالات اجتماعية وربطها بظاهرة العنف. (تقسيم الطلاب الى مجموعات)	30 دقيقة
استراحة (15 دقيقة)		
نشاط رقم (2) -ج2	العودة إلى المجموعة الكبيرة ومناقشة الحالات وتبادل الآراء.	30 دقيقة
نشاط رقم (3)	الإجابة ومناقشة بعض الأسئلة 1:ما هي اشكال العنف التي يواجهها الطلاب في الحياة الاجتماعية ؟ 2:ما هي انجع الطرق للحد من العنف؟	30 دقيقة
استراحة (15 دقيقة)		
خاتمة	نقاش عام حول: المشاكل التي تواجه الطلاب وما هي الطرق السلمية لمعالجة هذه المشاكل؟	25 دقيقة

البرنامج الثاني: حل النزاع

المدة الزمنية: (4 ساعات)

الفئة المستهدفة: الطلاب من الفئة العمرية (14-18).

عدد المشاركين: يفضل العدد أن يكون ما بين (15-20) شخصًا.

نشاط رقم (1)	عصف ذهني: ماذا تعني لك كلمة النزاع؟! سؤال: ما أنواع النزاعات التي يواجهها الطلاب في المدرسة، البيت والمجتمع؟	15 دقيقة 30 دقيقة
نشاط رقم (2) -ج1	تقسيم الطلاب الى مجموعات والإجابة عن الأسئلة: 1: لقد قيل لكل مشكلة حل! علل مع اعطاء امثلة. 2: ما هي المواضيع المتنازع عليها؟ 3 :ما هي اليات حل النزاع؟	20 دقيقة
استراحة (15 دقيقة)		
نشاط رقم (2) -ج2	العودة إلى المجموعة الكبرى و المناقشة .	20 دقيقة
نشاط رقم (3)	يقوم المدرب بإعطاء الطلاب و الطالبات مادة الوساطة الطلابية و مدى اهميتها في حل النزاع ؟و ما هو دور الوسيط و ماهي مواصفاته وما هي اهدافه و ما هي مراحل الوساطة؟	30 دقيقة
نشاط رقم (4) -خ1	دراسة حالات: خمس حالات طلابية حدثت في المدارس او في الحياة الأجتماعية و ربطها بحياة الطلاب!! . ما اهمية الوسيط في حل مثل هذه	20 دقيقة

	المشاكل. حيث سوف يتم تقسيم الطلاب الى مجموعات.	
نشاط رقم (4) -ج2	العودة الى المجموعة الكبرى لمناقشة الحالات .	20 دقيقة
	استراحة (15 دقيقة)	
نشاط رقم (5)	يتم تقسيم الطلاب الى مجموعات وعلى كل مجموعة ان تقوم باختيار احدى المشاكل التي حدثت مع الطلاب او ان تختار احدى الحالات السابقة ،وان تقوم بتمثيلها وان يتم ابراز دور الوسيط و اهميته في حل النزاع.	30 دقيقة
	و اخيرا تقييم ورشة العمل	**15 دقيقة**

البرنامج الثالث: التفاوض وحل النزاع

المدة الزمنية: (3 ساعات)

الفئة المستهدفة: الطلاب من الفئة العمرية (14-18).

عدد المشاركين: يفضل العدد أن يكون ما بين (15-20) شخصًا.

رقم النشاط	نوع النشاط	مدة النشاط
نشاط رقم (1)	توزيع أوراق: عصف ذهني لمفهوم التفاوض سؤال: ما اهمية التفاوض في حل النزاع؟	15 دقيقة 20 دقيقة
نشاط رقم (2)	يقوم المدرب بإعطاء الطلاب و الطالبات مادة التفاوض ،ما هي شروط التفاوض ،مهارات التفاوض، مناهج و استراتيجيات التفاوض و اخيرا مبادئ التفاوض.	30 دقيقة
استراحة (15 دقيقة)		
نشاط رقم (3)	يتم تقسيم الطلاب و الطالبات الى مجموعات للإجابة على مجموعة من الأسئلة. 1-ما هي مواصفات المفاوض الناجح؟ 2-كيف يمكن ان تعدل من موازين القوة في معركة التفاوض بين الضعيف و القوي؟ 3-ما هي مهارات التفاوض؟	30 دقيقة
نشاط رقم (3)	العودة الى المجموعة الكبرى و مناقشة الأسئلة .	20 دقيقة
استراحة (15 دقيقة)		

المصادر و المراجع **لمزيدا من التوسع والبحث والدراسة في قضايا السلام واللاعنف:**

المراجع باللغة الإنجليزية:

1. Mediation services, Mediation training manual, Level 1, Winnipeg Canada, fall 1995.
2. Bondurant Joan Conquest of violence, university of California press,1965

المراجع باللغة العربية:

1. تجربة المملكة المتحدة في مجال الحلول البديلة وفض النزاعات http://membres.lycos.fr/berradarz .
2. جان-ماري مولر، إستراتجية العمل اللاعنفي، حركة حقوق الناس، بيروت، ط1، 1999.
3. الجزيرة نت، قسم البحوث والدراسات، المعرفة، ملفات خاصة 2002، الصراعات الداخلية في الدول العربية، أنواع الصراع ومفهومه، 2004، ص4 www.aljazeera.net .
4. جين شارب، أعمال الاحتجاج والإقناع – من تجارب الشعوب في المواجهة المدنيّة، حركة حقوق الإنسان (جمعية العمل الاجتماعي الثقافي) الطبعة الأولى، بيروت 1997.
5. جين شارب، المقاومة اللاعنفية، القدس 1986.
6. خالد كشطاني، نحو اللاعنف، منشورات المركز الفلسطيني لدراسات اللاعنف، القدس ط2 ، 1986.
7. رائد عوض أبو ساحلية، أحاديث حول الأحاديث (محاولة قراءة مسيحية فلسطينية)، منشورات غصن الزيتون، بيت جالا 2002.
8. روبرت أ. باروخ بوش وجوزيف ب. فولجر، تحقيق أهداف الوساطة (مواجهة المنازعات عن طريق التمكين والاعتراف المتبادل)، الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية –القاهرة، الطبعة الأولى، 1999.
9. عالم النور (لا حدود للمعرفة)، تعلم معنا، مهارة التفاوض ودبلوماسية الإقناع www.alnoor-world.com
10. فيه وامبلر وآخرون (شركة ف.س.ر وشركاه)، أدوات الحياة، وساطة الرفاق وحل النزاعات: دليل تدريب منهاج، منشورات المركز اليسوعي، 2002 الأردن.

11. قسم البحوث والدراسات، أنواع الصراع ومفهومه، المعرفة، ملفات خاصة 2002 حول الصراعات الداخلية في الدول العربية، أنواع الصراع ومفهومه، 2004/10/3، www.aljazeera.net .
12. مؤسسة عادل ومؤسسة آدم، المؤسسة العربية للتربية الديمقراطية وتسوية النزاعات، الدورة التدريسية حول حل النزاعات، 1997 القدس.
13. مارثن لوثر كينغ، نضالات من أجل الحرية، 1968.
14. مجموعة عرب للقانون، الشبكة القانونية العربية – فروع القانون، التحكيم وطرق التقاضي البديلة www.arablaw.org.
15. مركز التمييز للمنظمات غير الحكومية، إدارة الصراع، ماهرات تدريبية، عدد (59)، ابريل 2003. www.ngoce.org .
16. مركز التمييز للمنظمات غير الحكومية، إدارة النزاعات، ماهرات تدريبية، عدد (22)، نوفمبر 2002. www.ngoce.org
17. مركز التمييز للمنظمات غير الحكومية، التفاوض والقدرات التفاوضية، أدوات علاقات عامة، ماهرات تدريبية، عدد (35)، نيسان 2003. www.ngoce.org .
18. مركز التمييز للمنظمات غير الحكومية، مهارات التفاوض للمنظمات غير الربحية، الجودة للرعاية العلمية، يونيو 2002، www.ngoce.org.
19. مركز الفلسطيني لحل النزاعات (مركز وئام)، الديمقراطية وحل النزاع، ورشات عمل 1999.
20. مركز حل الخلافات التجارية (تحكيم)، الوسائل البديلة لحل النزاعات، www.tahkeem.com
21. مركز حل الخلافات التجارية (تحكيم)، قواعد السلوك المهني-الوسطاء، www.tahkeem.com
22. مركز عدل المجتمع، خدمات الوساطة وإدارة النزاع، www.lawlink.nsw.gov.
23. المنجد في اللغة والأعلام، دار المشرق-بيروت، الطبعة السادسة والثلاثون، 1997، ص801.
24. المهاتا غاندي، موسوعة السياسة، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، المجلد الرابع، الطبعة الأولى 1986
25. موقع انترنت، مؤسسة البلاغ، أهمية علم التفاوض، تكنولوجيا النجاح. www.balagh.org
26. نزار إبراهيم رمال، لمن يهمه الأمر دروس في حقل بناء السلام وحل النزاعات، جمعية العمل من أجل خيار مدني، 1998 بيروت.
27.