

واقع ادارة الصراع في الوسط المدرسي

-دراسة ميدانية ببعض متوسطات ولاية تيزي وزو -

The reality of conflict management in the school milieu –

A field study in some middle education schools in the state of Tizi Ouzou

أميطوش موسى

جامعة مولود معمري- تيزي وزو- الجزائر

amitouche2030@yahoo.fr

إفروفة صافية*

جامعة مولود معمري- تيزي وزو- الجزائر

safia.igueroufa@umtmo.dz

تاريخ القبول : 2023/11/11

تاريخ الاستلام: 2023/8/07

ملخص:

هدفت الدراسة الى الكشف عما إذا كانت هناك حاجة الى وجود طرف ثالث (وسيط) يساعد التلميذ في تسوية خلافاته. معرفة الاشخاص المهمين الذين يلجأ إليهم التلميذ في تسوية خلافاته. التعرف على صفاتهم؛ معرفة اهداف لجوء التلميذ للطرف ثالث عندما يواجه خلافا؛ معرفة ما إذا كان وجود طرف ثالث متخصص في مجال الوساطة ضروريا في المؤسسة؛ اجريت على عينة من تلاميذ التعليم المتوسط بولاية تيزي وزو. بلغ حجمها (130 فردا): استخدم استبيان لجمع البيانات اعدت من طرف الباحثان؛ وقد اعتمدت على المنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة كما هي في الواقع؛ وقد اسفرت نتائج الدراسة على: وجود حاجة إلى طرف ثالث لتسوية الخلافات لدى التلاميذ؛ الأشخاص هم الوالدين ثم أحد الاخوة بعد ذلك الأساتذة؛ يتصف هؤلاء الأشخاص بالصدق ثم التفهم؛ تلميها صفة الثقة؛ يلجأ التلاميذ إلى شخص ثالث بهدف تسوية خلافاتهم ثم للحصول على المساندة الاجتماعية بعدها لكسب الثقة والتعاطف ان مستوى حاجة التلاميذ لوجود طرف ثالث متخصص في مجال الوساطة لتسوية خلافاتهم مرتفع. الكلمات المفتاحية: ادارة الصراعات؛ الصراعات؛ الوساطة؛ الوسط المدرسي.

Abstract:

The study aimed to discover whether there is a need for a third party to assist the student in settling his disputes. Knowing people that the student resorts to in settling his disputes. recognize their characteristics; Knowing the goals of the student's resort to a third party; Find out whether the presence of a third party specialized in mediation is necessary in school; It was conducted on a sample of middle school students (state of Tizi Ouzou), (130 students); A data collection form prepared by the researchers was used., The study found: the existence of a need for a third party to settle disputes among students; The people are the parents, brothers, teachers; These people are honest, understanding; and trust; Students resort to a third person to settle their conflicts; obtain social support; and gain trust and sympathy. The level of students' need for a mediator is high.

Keywords: conflict management; Mediation; school environment.

مقدمة:

يعدّ الصراع مظهر من مظاهر التفاعل الاجتماعي؛ يحدث عندما تتعارض الأهداف، القيم، المصالح بين الافراد. ان البيئة المدرسية لا تخلو من الصراعات خاصة منها التي تؤدي الى العنف؛ لذا بات تبني إستراتيجيات لإدارة تلك الصراعات بطرق سلمية امرا ضروريا. ما دفع بالمختصين في مجال العلاقات الإنسانية الى التفكير في إيجاد آليات لإدارة الصراعات تشجع فيها الحوار والاحترام المتبادل، من بينها الوساطة المدرسية، حيث يقوم فيها الوسيط، وهو طرف ثالث، محايد لا يصدر احكام، بمساعدة طرفي الصراع على استعادة العلاقة والتواصل بينها، وإعادة بناء الروابط الاجتماعية في جو يسوده الحوار والاحترام والوصول الى حل يرضي الطرفين.

ان المدرسة الحديثة جعلت من التلميذ محور اهتماماتها وفي صميم غاياتها؛ من هذا المنطلق، جاءت هذه الدراسة لتكرس هذا المبدأ بالتركيز على التلاميذ باعتبارهم الفئة الأكثر عرضة للصراع والعنف سواء فاعلين للعنف او ضحايا له، وفي غياب وجود أطراف داخل البيئة المدرسية تهتم بالتكفل بهذه المشكلات بطرق علمية، تستخدم فيها تقنيات إدارة الصراعات؛ تظهر إشكالية الحاجة الى وجود طرف ثالث يقوم بمهمة الوسيط.

1. إشكالية البحث.

ان التحولات التي عرفتها المجتمعات، ضاعفت من مظاهر اللامساواة والصراعات والتهميش في البيئة المدرسية، حيث أصبحت العلاقات بين افرادها تتسم بغياب الحوار وعدم الاحترام وعدم الاعتراف بالأخر... أتخذت كأساليب للتعامل مع الصراعات؛ وصولا الى مظاهر العنف التي تتزايد يوما بعد يوم، التي غالبا ما تكون "نزاعات بين الأشخاص، مثل سوء الفهم والتفهم والتغيرات في السلوك، المشاجرات، التوترات، الشتائم، الإهانات والشائعات وصعوبات الاندماج والاستخدام التعسفي للشبكات الاجتماعية والصعوبات مع المعلم، الصعوبات الأكاديمية، أو حتى التغيب عن المدرسة" (Hutchings, 2016,7)

في ظل هذا الوضع أصبح العنف محل اهتمام وسائل الاعلام، التي تتناقل يوميا احداث عنف من المدارس؛ حيث نقلت جريدة المغرب الأوسط (elmaghrebelawsat) انه تمّ تسجيل (65) حالة عنف بين الأساتذة وتلاميذهم. في حين كشف المجلس الوطني لثانويات الجزائر ان (60%) من المتدربين اقترفوا تصرفات عدوانية ؛ وتقول أرقام رسمية إنه خلال عام (2020) تمّ تسجيل حوالي (6293) حادثة عنف في المدارس (عويمر، 03 نوفمبر 2022). بالمقابل فان الإجراءات الردعية والتأديبية

المعمول بها يقول فيها الباحث بن دريدي (2007) ان "هذه المقاربة لم تأت بثمارها لأنها لا تقارب العنف داخل المدارس كظاهرة سوسيوولوجية تربوية وإنما تعالج من منطق الردع ... فمن الناحية التربوية والتنظيمية هناك افتقار لأساليب التعامل مع حالات العنف والتنمر" (بن دريدي، 2007، 299)؛ ما دفع بوزارة التربية الوطنية الى معالجة هذه الظاهرة بتبني مقاربة جديدة تمثلت في إنشاء خلايا الإصغاء ولجان الارشاد المتابعة في كل ثانوية ومتوسطة بموجب المنشور الوزاري رقم (291) المؤرخ في (2014.08.20)، والمنشور (242) المؤرخ في (29.08.2013) هدفت إلى معالجة حالات الصراع والعنف؛ الا ان وبحكم عملنا في هذا المجال، فإن أعضاء خلايا الإصغاء ولجان المتابعة يديرون حالات العنف والصراع بطرق تقليدية؛ يعنى ان تدخلاتهم عبارة عن اجتهادات شخصية لا يمكن تعميمها ؛ وما صعب من مهمتهم انهم لم يتلقوا تكوينا علميا نظريا ولم يتم تدريبهم على تقنيات إدارة الصراع؛ لذلك تعد الوساطة المدرسية صيغة لإرساء مبادئ الحوار وأسلوب بناء في التعامل مع الصراعات؛ ولتحقيق ذلك يستدعي الامر تبني هذه المقاربة بدلا عن التعامل مع حالات الصراع بالطرق التقليدية.

ان لإدارة الصراع دورًا كبيرًا في العلاقات الاجتماعية للمراهق؛ فبعضهم لم يتلق في بيئته الأسرية، المفاهيم التي تسمح له بالعيش في المجتمع والاختلاط الاجتماعي (se socialiser) فالوساطة المدرسية تعمل على هذا المستوى. كما ان البعض لديه سلوكيات غير مكيّفة في البيئة المدرسية وللحياة في المجتمع، لذلك فإن للوساطة دور في الوقاية من الصراعات التي قد تنشأ من هذا الموقف اللاتكفي (Schmied, 2013). ذكر (Cardinet, 2000) ان الوساطة مصدر للتطور والانفتاح، ولها دور اجتماعي، حيث تهيئ الأفراد لمواجهة العالم لما بعد المدرسة لذلك من الضروري السماح للتلميذ للتعبير عن نفسه وتزويده بالمهارات اللازمة ليصبح كائنًا اجتماعيًا (Schmied, 2013)؛ تؤكد تقارير ان (90٪) من النزاعات التي عولجت بالوساطة كانت لها نتيجة إيجابية في محاربة العنف؛ من خلال تعليم التلاميذ حل نزاعاتهم بعقلانية، مع إعادة رابطة الثقة بينهم (La formation à la médiation dans les écoles et collèges)

بناء على ما سبق، تسعى الدراسة الحالية الى تسليط الضوء عن واقع ادارة الصراعات في الوسط المدرسي من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- هل هناك حاجة الى وجود طرف ثالث يساعد التلاميذ في تسوية الخلافات فيما بينهم؟
- من هم الاشخاص (طرف ثالث) المهمين الذين يلجأ إليهم التلميذ ليساعده في تسوية خلافاته؟

- ما هي صفات هؤلاء الأشخاص (طرف ثالث) الذين يلجأ إليهم التلميذ ليساعده في تسوية خلافاته؟
 - ما الهدف من لجوء التلميذ الى هؤلاء الأشخاص (طرف ثالث) عندما يواجه خلافا؟
 - هل وجود طرف ثالث متدرب في مجال الوساطة ضروريا في المؤسسة التربوية؟
2. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في انها تتناول احدى المشكلات التي لها الأثر البالغ على النمو الشخصي والاجتماعي للتلميذ وعلى أدائه الدراسي؛ إذا لم يتم التعامل معها بطرق صحيحة، وهي الصراع المؤدي الى العنف. كما تمثل أهميتها في مساعدة التلميذ في إدارة صراعاته وخلافاته ومن خلالها يكتسب كيفية التعامل مع تلك الخلافات والصراعات بطريقة عقلانية بعيدة عن العنف، وكذلك بناء علاقات اجتماعية توفر له العيش في أمن نفسي وتحقق له التوافق الدراسي والاجتماعي؛ هو مطلب نفسي بيداغوجي وتربوي يساهم في تكوين شخصيته، ويعزز لديه ثقافة الحوار والتواصل والاصغاء للآخر واحترام الغير وتقبل الاختلاف ومهم جدا ان ينمو المراهق في ظل هذه المفاهيم.

3. اهداف الدراسة:

- معرفة إذا كانت هناك حاجة الى وجود طرف ثالث يساعد التلاميذ في تسوية الخلافات فيما بينهم.
- تحديد الاشخاص (طرف ثالث) المهمين الذين يلجأ إليهم التلميذ ليساعده في تسوية خلافاته.
- التعرف على صفات الاشخاص (طرف ثالث) الذي يلجأ إليه التلميذ ليساعده في تسوية خلافاته.
- معرفة الهدف من لجوء التلميذ للطرف ثالث عندما يواجه خلافا.
- معرفة إذا كان وجود طرف ثالث متدرب في مجال الوساطة ضروريا في المؤسسة.

4. مفاهيم الدراسة:

1.4. مفهوم ادارة الصراع في الوسط المدرسي: *Managing conflict in the school environment*

جاء في وثيقة حماية وإدارة الصراعات في الوسط المدرسي التعريف التالي: «هو عملية التحكم في حالات الصراع بالطرق المناسبة. تتمثل في اختيار الحل وتنفيذه في المدرسة، وتزويد الأطراف الفاعلة خاصة المعلمين، باستراتيجيات لإدارة الصراعات بطريقة بناءة لجعل البيئة المدرسية صديقة وآمنة» (Agence universitaire de la Francophonie, 2021,p110)

تُعرف إدارة الصراع في الوسط المدرسي اجرائيا بأنها: المهارات والتقنيات التي يمتلكها اساتذة، اداريون مكلفون بإدارة الصراع في المدرسة وهم أعضاء لجان التوجيه والمتابعة النفسية، بين التلاميذ-التلاميذ؛ تلاميذ-استاذة؛ تلاميذ-إداريون. يهدف حل الصراع بطريقة سلمية. وهي الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد العينة من خلال اجاباتهم على بنود الاستبيان المستخدم في هذه الدراسة.

2.4. مفهوم الوساطة المدرسية: *School Mediation*

باعتبار ان آلية ادارة الصراع في المتوسطات التي تبنتها وزارة التربية والتي يقوم بها أعضاء لجان التوجيه والمتابعة النفسية، هي الوساطة المدرسية، فانه يتم تقديم تعريف هذه الآلية في هذا العمل الى جانب إدارة الصراع في الوسط المدرسي.

يعرف (Debriant & Palau,1999) الوساطة المدرسية بأنها: «آلية لحل النزاع ذات بعد وقائي؛ تمكن طرفي النزاع من ادارة صراعاتهم بمفردهم مستقبلا؛ والصراعات بمعناه الواسع تشمل: العنف، سوء المعاملة، الغياب، التسرب المدرسي والشعور بالضيق العام، "Le mal-être général" كما ان فعالية الوساطة في تحسين المناخ المدرسي يظهر على مستوى الرفاه الشخصي " Le bien-être " للفاعلين في المدارس» (In: De Vos & Bebiroglu, 2016-2017,15)

اما عند (Smith, et al.1995) فان الوساطة المدرسية هي: «عملية تتطلب المرونة، والتلقائية، والعفوية في مختلف المواقف، مما يؤدي إلى خلق بيئة، تساعد على التشارك في حل المشكلات، حيث يسعى توسط الأقران إلى تحسين البيئة المدرسية، بمساعدة الأقران على مواجهة النزاعات الخفية التي تقود عادة إلى مخالفة القوانين، ومن ثم حلها، والتقليل من عدد النزاعات، ومن الوقت الذي تبذله المدرسة في النصيح، والحث على تطبيق القوانين.» (نقلا عن: حمام، 2013، 12)

بينما يعرف الباحثان الوساطة المدرسية على أنها: تلك العملية التي يديرها طرف ثالث محايد (أستاذ، اداري تلاميذ، أعضاء في لجان التوجيه والمتابعة النفسية)، ليتوسط بين طرفي الصراع، بهدف استعادة العلاقة وإرساء أسلوب الحوار بينهما والوصول الى حل مرضي لكليهما.

5. الإجراءات الميدانية للدراسة:

1.5. الدراسة الاستطلاعية:

اجريت الدراسة الاستطلاعية على تلاميذ يدرسون بمتوسطات واقعة بدائرة تيزي غنيف خلال عام (2023) مكونة من (36) تلميذا وتلميذة؛ لتحقيق جملة من الأهداف منها التأكد من الخصائص السيكومترية للاستبيان.

1.1.5. الخصائص السيكومترية لاستبيان واقع ادارة الصراعات في الوسط المدرسي:

أ. صدق الاستبيان: تمّ التحقق من صدق الأداة باستخدام طريقتين:

- الصدق التمييزي: تمّ حساب معامل الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية كما يلي:

الجدول رقم 01: يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (ت) لعينتين مستقلتين

المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
المجموعة العليا	16	74.00	5.27	7.71 -	34	0.01
المجموعة الدنيا	16	56.94	7.74			

المصدر: من اعداد الباحثان (2023) بناء على مخرجات الـ SPSS

يبين الجدول (01) أن قيمة (ت) تساوي (-7.71) عند درجة حرية 34 ومستوى الدلالة (0.00)، يعني أن قيمة (ت) دالة عند مستوى (0.01)، وعليه فإن الاستبيان يتميز بدرجة عالية من الصدق التمييزي، وقابل للتطبيق.

- صدق الاتساق الداخلي: لإيجاد معامل الاتساق الداخلي، تمّ حساب معاملات الارتباط " بيرسون "

بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان، كما هي مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 02: معاملات الارتباط بين أبعاد استبيان بعضها البعض ومع الدرجة الكلية.

الأبعاد	الحاجة الى طرف ثالث	أهمية اللجوء الى طرف ثالث	صفات الطرف الثالث	الهدف من اللجوء الى طرف ثالث	ضرورة وجود طرف ثالث	الدرجة الكلية
الحاجة الى طرف ثالث	---	0.322*	,352*	,342*	,335*	,393*
أهمية اللجوء الى طرف ثالث	---	----	,614**	,505**	,584**	,773**
صفات الطرف الثالث	---	----	-----	,471**	,567**	,803**
الهدف من اللجوء الى طرف	---	----	-----	----	,822**	,831**
ضرورة وجود طرف ثالث.	---	----	-----	-----	-----	,883**

المصدر: من اعداد الباحثان (2023) بناء على مخرجات الـ SPSS ** la corrélation est significative au niveau 0.01

* la corrélation est significative au niveau 0.05

ب. ثبات الاستبيان: استعمل الباحثان طريقتين للتحقق من الثبات:

- معامل ألفا كرونباخ: تمّ حساب معاملات الثّبات باستخدام معادلة "ألفا كرونباخ" للتعرف على مدى

- اتساق بنود الاستبيان ككل في صورتها النهائية والبنود في الأبعاد الفرعية، فتحصل على معامل الاتساق الداخلي الاستبيان كاملا، ومعاملات اتساق داخلية للأبعاد كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم 03: درجة الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبيان

العدد	البعد	درجة الثبات بطريقة ألفا كرونباخ
1	الحاجة الى طرف ثالث	0.74
2	أهمية اللجوء الى طرف ثالث	0.64
3	صفات الطرف الثالث	0.66
4	الهدف من اللجوء الى طرف ثالث	0.62
5	ضرورة وجود طرف ثالث.	0.63
	الاستبيان ككل	0.88

المصدر: من اعداد الباحثان (2023) بناء على مخرجات الـ SPSS

يتضح لنا من الجدول (03) أنّ درجات ثبات أبعاد واقع ادارة الصراعات في الوسط المدرسي عالية إذ بلغت درجة ثبات الاستبيان ككل (0.88)، بينما بلغت درجة ثبات بُعد الحاجة الى طرف ثالث (0.74)، ثم يليه بعد أهمية اللجوء الى طرف ثالث (0.64)، يأتي بعده البُعد الخاص بصفات الطرف الثالث بدرجة بلغت (0.66)؛ تأتي بعده درجة ثبات بُعد الهدف من اللجوء الى طرف ثالث بلغت (0.62)، وأخيرا بُعد ضرورة وجود طرف ثالث بدرجة ثبات قدرت بـ(0.63).

- طريقة التّجزئة النّصفية: تمّ حساب ثبات الاستبيان بطريقة التّجزئة النّصفية، وكان معامل ثبات (0.66) للاستبيان ككل، وبعد تصحيح القيمة بمعادلة "سبرمان براون" بلغت درجة الثّبات (0.80).

6. منهج الدراسة: هدفت الدراسة الى استكشاف واقع ادارة الصراعات في الوسط المدرسي، وعليه فان المنهج الذي يتلاءم مع أهداف الدراسة المنهج الوصفي-دراسة استكشافية-.

7. مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من تلاميذ مرحلة التعليم المتوسط يدرسون في متوسطات دائرة تيزي غنيف ولاية تيزي وزو؛ مسجلون في السنة الدراسية 2022-2023، بلغ حجمه (1255) كما هو مبين:

جدول رقم 04: توزيع افراد مجتمع الدراسة على المتوسطات حسب الجنس والبلدية.

اسم المتوسطة	البلدية	الذكور	الاناث	المجموع
متوسطة لكحل شعبان	تيزي غيف	180	130	310
متوسطة بزارة سعيد	مكيرة	123	107	230
متوسطة بوبغلة سعيد	تيزي غيف	199	181	380
متوسطة القاعدة 5	تيزي غنيف	175	160	335
المجموع		677	578	1255

المصدر: من اعداد الباحثان (2023)

8. عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من تلاميذ مرحلة التعليم المتوسط يزاولون دراستهم في متوسطات دائرة تيزي غنيف ولاية تيزي وزو. مسجلون في السنة الدراسية 2022-2023، بلغ حجمها (130) فردا كما يلي:

جدول رقم 05: توزيع افراد عينة الدراسة على المتوسطات حسب الجنس.

المتوسطات	الجنس			
	ذكور		اناث	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
متوسطة لكحل شعبان	24	57.14%	18	42.85%
متوسطة بزارة سعيد	15	60%	10	60%
متوسطة بوبغلة سعيد	15	45.45%	18	54.54%
متوسطة القاعدة 5	17	56.66%	13	43.33%
المجموع	71	54.61%	59	45.38%

المصدر: من اعداد الباحثان (2023)

يتضح من الجدول (05) أنّ أفراد العينة موزعون من حيث الجنس حيث بلغت نسبة الذكور (54.61%)، وبلغت نسبة الاناث نسبة (45.38%).

1.8. طريقة اختيار العينة وكيفية تحديد حجمها:

لجأ الباحثان في اختيار عينة الدراسة الى أسلوب العينة العنقودية ذات المرحلة الواحدة؛ بحيث تمّ الاعتماد على التقسيم الإداري فكانت البلديات (بلديات دائرة تيزي غنيف) هي المرحلة التي اختيرت أربع (04) متوسطات عن طريق السحب العشوائي؛ وتحصلا بذلك على عينة من تلاميذ المتوسطات قدر حجمها بـ (130) تلميذا وتلميذة) باستخدام العينة المتاحة.. وقد تمّ تحديد حجم العينة ما نسبته 10% من حجم مجتمع الدراسة، استنادا على ما حدّده (Charles & Murtler,2002) كون حجم العينة في

الدراسات الوصفية يصل ما بين 10% الى 20% من حجم مجتمع الدراسة (نقلا عن: الضامن ،2007،
(163

9. أداة الدراسة:

1.9. استبيان واقع ادارة الصراعات في الوسط المدرسي:

- قام الباحثان ببناء استبيان حول واقع ادارة الصراع في الوسط المدرسي وتمّ ذلك كما يلي:
- أولا: الاطلاع على التراث الأدبي (النظري) حول موضوع الوساطة المدرسية من الزاوية التي تناولها الدراسة الحالية؛ في هذا الصدد، من المهم الإشارة ان هناك افتقار للأدبيات التي تناولت موضوع ادارة
 - الصراع في الوسط المدرسي من وجهة نظر التلاميذ خاصة من حيث تصميم أداة جمع البيانات ما عدا بعض الدراسات الأجنبية المشابهة للدراسة الحالية التي توفرت لدى الباحثين منها دراسة (Narring, & Michaud,1998) حول منتظرات التلاميذ من الوسيط المدرسي؛ ودراسة (Schmied,2013) حول الأسباب التي تدفع بالتلاميذ للجوء الى الوسيط.
 - ثانيا: في ضوء ما تقدم تمّ بناء الاستبيان؛ حيث اعتمد الباحثان على توظيف معرفتهما وخبرتهما التي اكتسبها خلال العمل في مجال الارشاد المدرسي والمهني، وعلى اهداف الدراسة، في تحديد الابعاد وصياغة البنود، حيث تكونت الاستبيان من (30) بندا و (05) أبعاد وهي: الحاجة الى طرف ثالث لتسوية الخلاف، الأشخاص المهمين الذين يلجا إليهم التلميذ لتسوية الخلاف؛ صفات الأشخاص الذين يلجأ إليهم التلميذ؛ الهدف من اللجوء الى طرف ثالث(الوسيط)، ضرورة وجود طرف ثالث في المؤسسة.
 - ثالثا: تمّ تطبيق الاستبيان في شكله النهائي على عينة استطلاعية مكونة من (36) تلميذا وتلميذة،

2.9. وصف الاستبيان:

تكوّن الاستبيان من ثلاثين (30) بندا موزعين على خمسة (05) أبعاد؛ والجدول الموالي يبين ذلك.

الجدول رقم 06: عدد أبعاد وبنود استبيان واقع ادارة الصراعات في الوسط المدرسي:

الرقم	الأبعاد	رقم البنود	عدد البنود
01	الحاجة الى طرف ثالث (الوسيط) لتسوية الخلاف	6-5-4-3-2-1	6
02	الأشخاص المهمين الذين يلجا إليهم التلميذ لتسوية خلافه	12 -11 -10-9 -8 -7	6
03	صفات الطرف الثالث (الوسيط)	19 .18 .15.16.17 .14 .13	7
04	الهدف من اللجوء الى طرف ثالث(الوسيط)	24 -23 -22 -21 -20	5
05	ضرورة وجود طرف ثالث (الوسيط) في المؤسسة.	30. 29 .28 .27 .26 .25	6
	المجموع		30

المصدر: من اعداد الباحثان (2023)

3.9. كيفية تصحيح الاستبيان:

تكون الاستبيان من ثلاثة بدائل هي: (دائما، أحيانا، أبدا)، واعتمدنا في التصحيح على المفتاح

التالي:

الجدول رقم 07: مفتاح تصحيح الاستبيان

أبدا	أحيانا	دائما
1	2	3

المصدر: من اعداد الباحثان (2023)

تراوحت درجات إجابات أفراد العينة على الاستبيان بين (30 و90) درجة. ولغرض تحديد درجة

واقع إدارة الصراعات في الوسط المدرسي، ولتسهيل تفسير النتائج تم استعمال التقديرات التالية:

الجدول رقم 08: التقديرات والمتوسطات الحسابية المعتمدة في التصحيح

الرقم	التقدير	طول المتوسط الحسابي	القرار
1	أبدا	من (1 إلى 1.66)	بدرجة قليلة
2	أحيانا	من (1.67 إلى 2.33)	بدرجة متوسطة
3	دائما	من (2.34 إلى 3)	بدرجة كبيرة

المصدر: من اعداد الباحثان (2023)

يتضح من الجدول (8) أن المتوسط الحسابي (2.34 إلى 3) الذي يقع في الوصف "دائما" يعكس حاجة وضرورة بدرجة كبيرة، بينما يعكس المتوسط الحسابي الذي يتراوح بين (1.67 إلى 2.33) الذي يقع في الوصف "أحيانا" ويعكس حاجة وضرورة بدرجة متوسطة، بينما يمثل المدى للمتوسطات ما بين (1 إلى 1.49) وصف "أبدا" ويعكس حاجة وضرورة بدرجة قليلة.

10. حدود الدراسة: تتحدد حدود هذه الدراسة في المحددات التالية:

أ- الحد الزمني: أجريت هذه الدراسة خلال عام 2023م.

ب- الحد البشري: تلاميذ يدرسون بمرحلة التعليم المتوسط.

ج- الحد المكاني: تم تطبيق الاستمارة في المتوسطات التابعة لدائرة تيزي غنيف.

11. عرض، تحليل، تفسير ومناقشة نتائج الدراسة:

1.11. عرض وتحليل نتائج التساؤل الاول:

نصّ التساؤل الاول هو: «هل هناك حاجة الى وجود طرف ثالث (وسيط) يساعد التلاميذ في

تسوية الخلافات فيما بينهم؟» للإجابة على التساؤل تمّ استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

كما يلي:

الجدول رقم 09: المتوسط العام والمتوسطات الحسابية لكل بند على حده والترتيب التنازلي للبند.

رقم البند	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقدير
1	تواجه خلافات مع اشخاص في مؤسستك.	1,58	,57	6	قليلة
2	تنجح في حل خلافاتك مع الاخرين بمفردك.	2,47	,63	1	مرتفعة
3	تلجأ الى طرف ثالث يساعدك في حل خلاف واجهته مع شخص ما،	1,59	,69	5	قليلة
4	سبق لك وان تدخلت كطرف ثالث لحل خلاف ما وقع بين زملاؤك.	1,89	,67	2	متوسطة
5	سبق وان نصحت زميلا باللجوء الى طرف ثالث يساعده في حل خلافه	1,80	,74	4	متوسطة
6	ترى أن كل الأشخاص بإمكانهم القيام بهذه المهمة (التدخل لحل خلاف).	1,86	,71	3	متوسطة
المجموع		1.86	0.66	بدرجة متوسطة	

المصدر: من اعداد الباحثان (2023) بناء على مخرجات الـ SPSS

اتضح من الجدول (9) أنّ المتوسط العام لاستجابات افراد العينة حول الحاجة إلى وجود طرف ثالث في المؤسسات التربوية لتسوية الخلافات بلغ (1.86)، وبالعودة إلى الجدول رقم (4) نلاحظ أن هذه الدرجة تنحصر ضمن المجال (1.67 إلى 2.33)، وهي تقع في تقدير احيانا ويمكننا القول أنّ الحاجة إلى وجود طرف ثالث لتسوية الخلافات بدرجة متوسطة. أما بالنسبة لدرجة الحاجة إلى وجود طرف ثالث لتسوية الخلافات من خلال بنود الاستبيان التي ينحصر المتوسط الحسابي فيها بين (2.34 إلى 3) والتي تعكس الحاجة إلى طرف ثالث، بدرجة كبيرة وهي معبرة بـ"دائما" كما هي موضحه في البند رقم (2). أما البنود التي عبر عنها أفراد العينة بتقدير "أحيانا" والتي ينحصر المتوسط الحسابي فيها بين من (1.67 إلى 2.33) هي: (4-5-6) وهي تعكس حاجة بدرجة متوسطة للطرف الثالث، بينما عبر أفراد العينة بتقدير "أبدا" والتي تعكس حاجة بدرجة قليلة للطرف الثالث لحل النزاعات بين التلاميذ من خلال البند (1 و3).

كما يُظهر الجدول رقم (9) أنّ البند رقم (2) احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.47) الذي يشير إلى أن التلميذ نفسه ينجح في حل خلافاتك مع الاخرين بمفرده. في حين احتل البند رقم (4) المرتبة الثانية من حيث مستوى الحاجة إلى طرف ثالث لتسوية الخلافات بين التلاميذ بمتوسط قدره (1.89) الذي يشير إلى أنّ التلميذ سبق له وان قام بالتدخل كطرف ثالث لتسوية الخلافات ما وقع بين زملائه، بينما احتل البند رقم (6) المرتبة الثالثة بمتوسط قدره (1.86) الذي يشير إلى أنّ التلميذ يرى أنّ كل الأشخاص بإمكانهم القيام بهذه المهمة.

- تفسير ومناقشة نتائج التساؤل الأول:

أجاب التلاميذ فيما يخص البند (2) انهم ينجحون في حل خلافاتهم مع الآخرين بمفردهم وقد جاءت هذه الإجابات في المرتبة الأولى؛ يمكن تفسير ذلك كون التلاميذ يميلون في هذه المرحلة (المراهقة) الى الاستقلالية التي هي من الحاجات النفسية الأساسية للمراهق وذلك برفضه للإملاءات من طرف الآخرين حيث اشارت (De Cooman, 2019) في ان " المراهق يذهب إلى التمرد، ويرفض ويعيد النظر في كل ما علمه والداه إياه. إعادة النظر هذه ضرورية للدخول في عملية الانفصال عن الخلية الأسرية (Détachement de la cellule familiale) انه يبحث عن هوية جديدة، تتميز هذه المرحلة من البحث بالأناية ما يسمح له بالشعور بوجوده كفرد له شخصيته الخاصة، يصبح مسؤولاً عن اختياراته وقراراته وأفعاله يختبر تجارب جديدة ويملكها في واقع حياته الخاص إنها مرحلة انسحاب ذاتي، يبحث عن مكانه كفرد فريد في المجتمع في رغبته في الاستقلال" لذلك "غالبًا ما يحاولون إيجاد حل لخلافهم بأنفسهم" (Genovese, 2013,7) بحيث يركز اهتماماته على آرائه واتجاهاته وميوله حتى وان كانت خاطئة.

اما فيما يخص البند رقم (4) أجاب التلاميذ انهم سبق وان قاموا بالتدخل كطرف ثالث لحل خلاف ما وقع بين زملاؤهم. وقد جاءت هذه الإجابات في المرتبة الثانية يعني ذلك انه وضع انشغالات زملائه في دائرة اهتماماته ويشاركهم فيها؛ يوفر له ذلك الشعور بالانتماء الى تلك الجماعة وما تعنيه الجماعة في حياة المراهق حيث تزيده الثقة والامن النفسي وبالمكانة ... وبالعودة الى الادبيات التي تناولت الموضوع، يمكن تفسير ذلك وتكملة لما جاء في تفسير البند الثاني فان قيام التلميذ بالتدخل كطرف ثالث لحل خلاف ما وقع بين زملاؤهم وفق (De Cooman, 2019) يعني " الوصول إلى الاستقلالية الحقيقية، ينتقل فيها التلميذ المراهق من التفكير بضمير "أنا" إلى التفكير بضمير "نحن"، يتفاعل المراهق ليدمج مواهبه وقدراته ومعرفته التي اكتسبها ويضعها في خدمة المحيطين به (الاسرة المدرسة بالخصوص)، فهو بلغ حالة قبول نفسه والآخر باختلافاته وتفرداته او خصوصياته (avec ses différences et ses singularités). في حين جاءت إجابات التلاميذ في البند رقم (6) في المرتبة الثالثة الذي يشير إلى أنّ التلميذ يرى أنّ كل الأشخاص بإمكانهم القيام بهذه المهمة يمكن تفسير ذلك كون كل التلاميذ وهم الاقران يشكلون جماعة الرفاق يشتركون في قضاياهم ويتقاسمون نفس التحديات والصعوبات يوفر لهم ذلك التفهم والتعاطف والمؤازرة بعيد عن سلطة الكبار التي تتميز بالانتقاد والعتاب ويمكن ان تأتي بهم بالفائدة كالثقة بالنفس والتقدير الاجتماعي وهي من الحاجات الأساسية التي يحتاجها المراهق تتفق

(Genovese, 2013,7) مع هذه الفكرة حيث ذكرت ان " ميل التلاميذ يزداد إلى التحدث إلى أقرانهم، لأن التضامن يزداد. في مرحلة المراهقة، يشارك بعضهم البعض المشاكل والمخاوف وهم يبحثون عن الحلول معاً عادةً ما يتولى هذا الدور أفضل صديق وأقربهم": تدعم آن وورن (Ann Warne,2010) هذه الفكرة في تقييمها لوساطة الأقران بقولها " أن هذه العملية يمكن أن تطور مهاراتهم الاجتماعية؛ ويمكن أن تلعب دورا بارزا في زيادة التعاون بين التلاميذ داخل المدرسة".

2.11. عرض وتحليل نتائج التساؤل الثاني:

جاء نص التساؤل الثاني كما يلي: « من هم الاشخاص المهمين الذين يلجأ إليهم التلميذ ليساعده في تسوية خلافاته؟» للإجابة على التساؤل تمّ استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي :

الجدول رقم 10: المتوسط العام والمتوسطات الحسابية لكل بند على حده والترتيب التنازلي للبند.

الترتيب	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
7	ترى أن دور الشخص الذي تلجأ إليه مهم، يساعدك في تسوية خلافك.	2,13	,77	متوسطة
8	ترى أن دور الاستاذ عندما تلجأ إليه مهم، يساهم ويساعدك في تسوية خلافك.	2,31	,71	متوسطة
9	ترى أن دور أحد الاداريين عندما تلجأ إليه مهم، يساعدك في تسوية خلافك.	2,23	,77	متوسطة
10	ترى أن دور أحد زملاءك عندما تلجأ إليه مهم، يساعدك في تسوية خلافك.	2,01	,74	متوسطة
11	ترى أن دور الوالدين عندما تلجأ إليهما مهم، يساهم ويساعدك في تسوية خلافك.	2,62	,69	كبيرة
12	ترى أن دور أحد الاخوة عندما تلجأ إليه مهم، يساعدك في تسوية خلافك.	2,41	,71	كبيرة
	المجموع	2.23	0.73	بدرجة متوسطة

المصدر: من اعداد الباحثان (2023) بناء على مخرجات الـ SPSS

يتضح من الجدول (10) أنّ المتوسط العام لاستجابات افراد العينة حول الاشخاص المهمين (طرف ثالث) يلجأ إليهم التلميذ لتسوية خلافاتهم بلغ (2.23)، وبالعودة إلى الجدول رقم (4) نلاحظ أن هذه الدرجة تنحصر ضمن المجال (1.67 إلى 2.33)، وهي تقع في تقدير "أحيانا" ويمكن القول أنّ افراد العينة يشعرون بان لهؤلاء الاشخاص (طرف ثالث) دور مهم لتسوية الخلافات بدرجة متوسطة. أما بالنسبة لترتيب هؤلاء الاشخاص الذين يلجأ إليهم ليساعدهم في تسوية خلافاتهم من خلال بنود الاستبيان احتل الاولياء الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.62)، ثمّ احتل الاخوة الرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (2.41)، ثمّ تلاه الاستاذ المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (2.31)،

وفي المرتبة الرابعة أحد موظفي الإدارة بمتوسط حسابي قدره (2.23). واحتل دور أحد الزملاء المرتبة الاخيرة بمتوسط قدره (2.01).

- تفسير ومناقشة نتائج التساؤل الثاني:

تبين اجابات التلاميذ فيما يخص البند (11) أن دور الوالدين مهم يساعدهم في تسوية خلافاتهم؛ جاءت في الرتبة الأولى، تليها اجاباتهم فيما يخص البند (12) في الرتبة الثانية مفادها ان دور الاخوة مهم يساعدهم في تسوية خلافهم؛ تأتي في المرتبة الثالثة اجاباتهم بخصوص البند (8) مفاده ان دور الاستاذ مهم يساعدهم في تسوية خلافهم. يمكن تفسير لجوء التلميذ الى الأشخاص المقربين (الوالدين، الاخوة او الأساتذة) كونهم يمثلون الأشخاص المهمين في حياته ومنه يتأثر بهم بدافعين وفق الباحثان؛ فمن جهة يتقرب منهم يشعرون بانهم لم يعد طفلا اذ يقاسمهم انشغالاته من باب الاستشارة وليس الاملاء لأنه أصبح يناقش معهم مسائل في مستوى تفكيرهم؛ من جهة أخرى يحتاج لوجود نموذج وقدوة في محيطه يقتدي به؛

بالرجوع الى الادبيات السابقة، يمكن مناقشة هذه النتيجة في ضوء ما توصلت اليه الباحثة (Genovese, 2013) حيث تتفق نتيجتها مع النتيجة الحالية كون التلاميذ يتحدثون بشكل عام عن مشاكلهم مع الأشخاص المقربين منهم والذين يشعرون بالثقة معهم، وكانت الإجابات الأكثر شيوعاً هي: الآباء (الأب-الأم)، الأسرة الممتدة (الأخ-الأخت-العم-الجدة...)، صديق، مدرس وآخرون (Genovese, 2013,14) تضيف ان الأسرة هي بديل للوسيط غالبا ما يتم اللجوء اليها في حال الخلاف من خلال الإخوة والأجداد إلخ؛ فهم أكثر معرفة به، لذلك فهم يميلون أكثر إلى فهم التلميذ ومشاكله؛ فالرابطة العائلية الموجودة بينهما تعزز إلى حد كبير عامل ثقة (Genovese, 2013,6). وازدادت ان "التلاميذ يقومون باختيار الأشخاص الذين يثقوا بهم بناءً على معايير ذاتية مثال، إذا كان هناك شعور جيد بين المراهق والمعلم، فمن الطبيعي أن يلجأ اليه. كما ان عندما تنشأ مشاكل مع أطراف اخرى، من المرجح أن يكون الشخص الذي يلجأ إليه هو المعلم؛ اضافة الى أن التقارب بين التلاميذ يمكن أن يخلق مناخاً من الثقة، كملاذ أخير، يلجأ الشباب إلى عضو في الإدارة عندما يتعلق الأمر بمشاكل خطيرة" (Genovese, 2013,6) فكلما كبر التلاميذ في السن، كلما زاد ميلهم إلى التحدث إلى أقرانهم، لأن التضامن يزداد. في مرحلة المراهقة، يتشاركون المشاكل والمخاوف وهم يبحثون عن الحلول معاً (Genovese, 2013,7)

3.11. عرض وتحليل نتائج التساؤل الثالث:

جاء نص التساؤل الثالث كما يلي: «ما هي صفات هؤلاء الأشخاص الذين يلجأ إليهم التلميذ ليساعده في تسوية خلافاته؟» للإجابة على التساؤل استخدم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي:

الجدول رقم 11: المتوسط العام والمتوسطات الحسابية لكل بند على حده والترتيب التنازلي للبند.

الترتيب	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
13	من الصفات الموجودة لدى هؤلاء الأشخاص جعلتك تلجأ إليهم هي السرية.	2,05	,86	متوسط
14	من الصفات الموجودة لدى هؤلاء الأشخاص جعلتك تلجأ إليهم هي الثقة.	2,40	,73	كبيرة
15	من الصفات الموجودة لدى هؤلاء الأشخاص جعلتك تلجأ إليهم هي التفهم.	2,52	,65	كبيرة
16	من الصفات الموجودة لدى هؤلاء الأشخاص هي حسن الإصغاء.	2,37	,73	متوسطة
17	من الصفات الموجودة لدى هؤلاء الأشخاص هي العدل والانصاف.	2,31	,81	متوسطة
18	من الصفات الموجودة لدى هؤلاء الأشخاص جعلتك تلجأ إليهم هي الصدق.	2,64	,59	كبيرة
19	من الصفات الموجودة لدى هؤلاء الأشخاص جعلتك تلجأ إليهم هي الحياد	2,10	,77	متوسطة
	المجموع	2.34	0.73	بدرجة كبيرة

المصدر: من اعداد الباحثان (2023) بناء على مخرجات الـ SPSS

يتضح من الجدول (11) أنّ المتوسط العام لاستجابات افراد العينة حول صفات الاشخاص (طرف ثالث) الذين يلجأ إليهم التلميذ ليساعده في تسوية خلافاته بلغ (2.34)، وبالعودة إلى الجدول رقم (4) نلاحظ أن هذه الدرجة تنحصر ضمن المجال (2.34 إلى 3)، وهي تقع في تقدير "دائما" زمنه فان أنّ افراد العينة يرون ان صفات الاشخاص الذين يلجأ إليهم التلميذ ليساعده في تسوية خلافاته جاءت بدرجة كبيرة. أما بالنسبة لترتيب تلك الصفات، جاءت صفة "الصدق" الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.64)، ثمّ صفة "التفهم" الرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (2.52)، ثمّ صفة "الثقة" الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (2.40)، وفي المرتبة الرابعة صفة "الإصغاء" بمتوسط حسابي قدره (2.37) واحتلت صفة "العدل والانصاف" الرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره (2.31). اما صفة "الحياد" رتبت سادسا بمتوسط حسابي قدره (2.10)، واخيرا صفة "السرية" الرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.05).

- تفسير ومناقشة نتائج التساؤل الثالث:

أجاب التلاميذ فيما يخص البند رقم (18) انه من صفات هؤلاء الأشخاص الذين يلجؤون إليهم هي "الصدق"، جاءت هذه الصفة في المرتبة الأولى؛ اما البند رقم (15) أجاب التلاميذ انه من صفات هؤلاء الأشخاص الذين يلجؤون إليهم هي "التفهم"، جاءت في المرتبة الثانية؛ اما ما يتعلق بالبند رقم (14) اتفقت اجابات التلاميذ انه من صفات هؤلاء الأشخاص هي "الثقة". وقد جاءت في المرتبة الثالثة.

يمكن تفسير ذلك كون المراهق يلجأ الى الأشخاص الذين يساعدونه في حل خلافاته مع الآخرين الذين تتوفر فيهم صفة "الصدق" و"التفهم" و"الثقة" وهي الصفات التي يحتاجها المراهق في هذه المرحلة من المحيطين به او من الذين يتعامل معهم؛ لان ذلك يشعره بالأمان والاستقرار النفسي بعيدا عن غموض الأفكار والمشاعر لان المراهق بصدد بناء مفاهيم جديدة حول العالم الخارجي من المهم ان يُحاط بأشخاص يتصفون بهذه الصفات؛

بالعودة الى الادبيات التي تناولت موضوع صفات الشخص الذي يقوم بدور الوسيط فان النتيجة الحالية تتفق مع نتائج بعض الدراسات في بعض الصفات وتختلف من حيث ترتيبها؛ منها ما توصلت اليه الباحثة (Genovese) حيث ذكرت ان على الوسيط " أن يكون معروفا من قبل التلاميذ بانفتاحه، وبقدرته على الاستماع، وان يكون لديه إحساس بالاتصال ولا يصدر احكام على التلميذ بأي حال من الأحوال؛ وأن يظل محايداً وعادلاً في أي موقف وأن يكون مستعداً لاستثمار نفسه، سواء في الاستماع أو في دعم التلاميذ يجب أن يكون قادراً على نقل الرسائل" (Genovese, 2013,10)

كما تختلف من حيث ترتيب تلك الصفات مع ما اشار اليه الباحثان (Narring & Michaud) ان " دور الوسيط من وجهة نظر التلاميذ هو الاستماع إليهم ومساعدتهم على حل المشكلات التي يواجهونها في المدرسة؛ والتقرب من انشغالاتهم والسرية؛ يضيف الباحثان بعض صفات الوسيط: حسن الاستماع، حسن التواصل مع التلاميذ، عدم اصدار الحكم، البحث عن الحلول مع التلاميذ (Narring & Michaud, 1998,20.31) ؛ تختلف جزئياً عن نتيجة الدراسة الباحث (Schmied, 2013) فكانت صفات الوسيط: الاصغاء؛ المرافقة ؛ التيسير؛ اختلفت مع نتيجة دراسة (Gagnon, 2017,10) التي اسفرت على ان صفات الوسيط هي: القدرة على الحفاظ على الاهتمام الكامل؛ التفاؤل.

4.11. عرض وتحليل نتائج التساؤل الرابع:

جاء نص التساؤل الرابع كما يلي: «ما الهدف من لجوء التلميذ الى هؤلاء الاشخاص عندما يواجه خلافا؟» للإجابة على التساؤل تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما في الجدول التالي:

الجدول رقم 12: المتوسط العام والمتوسطات الحسابية لكل بند على حده والترتيب التنازلي للبند

الترتيب	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقدير
20	تلجأ الى هؤلاء الاشخاص (طرف ثالث) لتسوية الخلافات.	2,11	,78	1	متوسطة
21	تلجأ الى هؤلاء الاشخاص (طرف ثالث) للحصول على المساعدة الاجتماعية	2,05	,75	2	متوسطة
22	تلجأ الى هؤلاء الاشخاص (طرف ثالث) للتعبير عن الغضب والضيق.	1,74	,76	5	متوسطة
23	تلجأ الى هؤلاء الاشخاص (طرف ثالث) لكسب الثقة والتعاطف	1,92	,78	3	متوسطة
24	تلجأ الى هؤلاء الاشخاص (طرف ثالث) لرد الاعتبار للذات.	1,74	,72	4	متوسطة
	المجموع	1.91	0.75		متوسطة

المصدر: من اعداد الباحثان (2023) بناء على مخرجات ال SPSS

من خلال الجدول (12) فان المتوسط العام لاستجابات افراد العينة حول الهدف من لجوء التلاميذ إلى هؤلاء الاشخاص عندما يواجه خلافا، بلغ (1.91)، وبالعودة إلى الجدول رقم (4) نلاحظ أن هذه الدرجة تنحصر ضمن المجال (1.67 إلى 2.33)، وهي تقع في تقدير "أحيانا"، كما يتضح أن لجوء التلاميذ الى هؤلاء الاشخاص لعدة اعتبارات جاءت بدرجة متوسطة. أما بالنسبة لترتيب هذه الاعتبارات حسب نتائج الاستبيان فقد كان الهدف الاول منها هو لتسوية الخلاف، بمتوسط حسابي قدر ب(2.11)، والهدف الثاني تمثل في الحصول على المساعدة الاجتماعية بمتوسط حسابي قدره (2.05)، يليه كسب الثقة والتعاطف بمتوسط حسابي قدر ب(1.92)، ايضا يهدف التلاميذ عند لجوئهم إلى هؤلاء الاشخاص الى رد الاعتبار للذات بمتوسط حسابي قدر ب(1.75)، في الرتبة الأخيرة التعبير عن الغضب والضيق بمتوسط حسابي قدر ب(1.74).

- تفسير ومناقشة نتائج التساؤل الرابع:

أجاب التلاميذ فيما يخص البند رقم (20) انه الهدف من لجوء التلميذ الى هؤلاء الاشخاص عندما يواجه خلافا لتسوية الخلافات. جاءت في المرتبة الأولى؛ اما فيما يخص البند رقم (21) يهدف التلاميذ من لجوئهم الى هؤلاء الأشخاص هو الحصول على المساعدة الاجتماعية. وقد جاءت في المرتبة

الثانية؛ اما البند رقم (23) اتفقت اجابات التلاميذ انهم يلجؤون الى هؤلاء الاشخاص لكسب الثقة والتعاطف.. وقد جاءت هذه الإجابات في المرتبة الثالثة.

بالعودة الى إجابات التلاميذ على البند رقم (1)؛ تبين من خلال إجابات التلاميذ ان هناك تناقض اجاباتهم في البند (20) يمكن تفسير ذلك كون المراهق بالرغم من انه يسعى الى الاستقلالية والتحرر من سلطة الكبار؛ الا انه بحاجة ماسة الى وجود المقربين منه اثناء مواجهته للأحداث الضاغطة والصراعات او حتى حالات العنف. يدعم هذه النتيجة ما ذهب اليه (Cutrona) إلى أن المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من خلال الجماعات التي ينتمي إليها كالأُسرة والأصدقاء والزملاء و المدرسة تقوم بدور كبير في خفض الآثار السلبية للأحداث والمواقف السيئة (منها الخلافات والصراعات) التي يتعرض لها، فإتاحة علاقات اجتماعية مرضية

تتميز بالحب والود والثقة، تعمل كحواجز ضد التأثير السلبي لضغوط الحياة على الصحة النفسية والجسمية (نقلا عن: حمريط وبوسنة، 2018، 732) فالمساندة الاجتماعية جاءت في المرتبة الثانية من إجابات التلاميذ لما لها من اثار إيجابية على النمو النفسي للسليم للمراهق.

إن حصول المراهق على التعاطف والثقة من الاشخاص الذين يلجأ إليهم لتسوية خلافاته او تميزهم بصفة التعاطف؛ يعني كما ذكر النجم (06 اكتوبر 2020) ""القدرة الفعالة على التواصل مع الآخرين، لأن المتعاطف (الأستاذ،الاسرة والأصدقاء) يفكر فيما يفكر فيه الآخرون (المراهقين)، ويشعر بما يشعرون، ويستجيب لمعاناتهم، لذلك فإن انخفاض مستوى التعاطف هو الذي يؤدي إلى سوء التواصل، وعدم فهم الآخر، وهذا سبب معظم المشكلات الموجودة في عالمنا اليوم"" وهذا ما نعيشه في واقعنا اذا تحققنا في طريقة تواصلنا نجد اننا نتواصل بطريقة سيئة وان ذلك مصدر العديد من المشاكل التي يمكن ان نكون في غنى عنها، والمتضرر أكثر هو المراهق الذي يحتاج الى الاستقرار النفسي والاجتماعي.

يدعم هذه الفكرة ما توصل اليه الباحث جمعه (2018) بوجود علاقة ارتباطية سالبة بين التعاطف والسلوك العدواني، حيث ان التعاطف يؤدي الى خفض السلوك العدواني. ومنه يتضح وجود علاقة بين التعاطف والعدوان ويمكن خفض العدوان عن طريق تنمية التعاطف؛ لقد ركزت النظريات الحديثة على دور التعاطف المنخفض في شرح أسباب السلوك المضاد للمجتمع (جمعه، 2018، 440).

5.11. عرض وتحليل نتائج التساؤل الخامس:

جاء نص التساؤل الخامس كما يلي: «هل وجود طرف ثالث متدرب في مجال الوساطة ضروريا في المؤسسة التربوية؟» للإجابة على التساؤل تمّ استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي:

الجدول رقم 13: المتوسط العام والمتوسطات الحسابية لكل بند على حده والترتيب التنازلي للبنود

الترتيب	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
25	ترى ان هناك خلافات تستدعي تدخل شخص (طرف ثالث) لحلها.	2,00	,73	متوسطة
26	ترى وجود طرف ثالث متخصص... ومتدرب ضروريا في مؤسستك.	2,34	,72	كبيرة
27	توافق ان يتم تدريبك في كيفية حل الخلاف (كان تقوم بمهمة الوسيط)	1,98	,80	متوسطة
28	ترى من الأفضل ان يكون الطرف الثالث المتخصص في الوساطة من التلاميذ.	2,16	,74	متوسطة
29	ترى من الأفضل ان يكون الطرف الثالث المتخصص... من الإداريين.	2,07	,81	متوسطة
30	ترى من الأفضل ان يكون الطرف الثالث المتخصص، في الوساطة من الأساتذة.	2,28	,73	متوسطة
	المجموع	2.13	0.90	بدرجة متوسطة

المصدر: من اعداد الباحثان (2023) بناء على مخرجات الـ SPSS

يتضح من الجدول (13) أنّ المتوسط العام لاستجابات افراد العينة حول ضرورة وجود طرف ثالث متدرب في مجال الوساطة؛ بلغ (2.13)، وبالعودة إلى الجدول رقم (4) نلاحظ أن هذه الدرجة تنحصر ضمن المجال (1.67 إلى 2.33)، وهي تقع في تقدير «أحيانا». أما بالنسبة لضرورة وجود طرف ثالث متدرب في مجال الوساطة من خلال بنود الاستبيان التي ينحصر المتوسط الحسابي فيها بين (2.34 إلى 3) والتي تعكس ضرورة بدرجة كبيرة، وهي معبرة بـ "دائما" كما هي مبيّنة في البند رقم (26). أما البنود التي عبر عنها أفراد العينة بتقدير "أحيانا" والتي ينحصر المتوسط الحسابي فيها بين من (1.67 إلى 2.33) هي: (25-27-28-29-30) وتعكس ضرورة بدرجة متوسطة لوجود طرف ثالث متدرب في الوساطة المدرسية. كما يُظهر الجدول رقم (13) أنّ البند رقم (26) احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر (2,34) الذي يشير إلى أن التلاميذ يروا وبدرجة كبيرة ضرورة وجود طرف ثالث متدرب في مجال الوساطة، في حين احتل البند رقم (30) الرتبة الثانية حيث يرى التلاميذ من الأفضل ان يكون الطرف الثالث والمتدرب في مجال الوساطة من الأساتذة، بينما احتل البند رقم (28) الرتبة الثالثة بمتوسط قدره (2,16) الذي يشير إلى أنّ التلاميذ يرون أنه من الأفضل أن يكون الطرف الثالث والمتدرب في مجال الوساطة من التلاميذ. بينما احتل البند رقم (29) الرتبة الرابعة بمتوسط قدره (2.07) الذي يشير إلى أنّ التلاميذ يرون أنه من الأفضل أن يكون الطرف الثالث والمتدرب في مجال الوساطة من الإداريين.

واحتل البند رقم (25) الرتبة الخامسة بمتوسط قدره(2.07) الذي يشير إلى أنّ التلاميذ يرون ان هناك خلافات تستدعي تدخل شخص (طرف

ثالث) لحلها. وأخيرا احتل البند رقم (27) الرتبة السادسة بمتوسط قدره(1.98) الذي يشير إلى أنّ التلاميذ يوافقون على ان يتمّ تدريبهم في كيفية حل الخلاف للقيام بمهمة الوساطة المدرسية.

- تفسير ومناقشة نتائج التساؤل الخامس:

أجاب التلاميذ فيما يخص البند رقم (26) ان وجود طرف ثالث متدرب في مجال الوساطة بين التلاميذ ضروريا في مؤسسته وقد جاءت في المرتبة الأولى؛ يمكن تفسير ذلك كون التلاميذ بحاجة الى من يقدم لهم مساعدة في تسوية خلافاتهم من حيث الانصاف والاستماع والتفهم والتعاطف ورد الاعتبار ما يشعره بالأمن ويحسن مستوى علاقاته مع المحيطين به في البيئة المدرسية، ويدل ذلك على المدرسة ان تهتم بالجوانب العلائقية والاجتماعية الحياة للتلميذ لان المدرسة ليست مكانا للتعلّم فحسب، بل هي بيئة تربوية، اجتماعية بما تحتويه من تفاعل بمختلف مظاهره كالتعاون والتنافس وبناء صداقات وصراعات، حيث ذكر الباحثان (Raja & Khaj,2007,74) ان " المدرسة هي مؤسسة التنشئة الاجتماعية فهي تمثل الفضاء الثاني بعد الأسرة يتعلم التلاميذ الكفاءات في مختلف القدرات مثل، الاتصالات الاجتماعية، والتعامل مع المشاعر، وإدارة التفاعلات اليومية في المنزل والمدرسة" هنا تظهر حاجة المؤسسات التربوية الى إرساء برنامج الوساطة المدرسية ويبرر ذلك (Schmied, 2013) كون المدرسة هي مكان يمزج بين الثقافات المختلفة، نمط الحياة بين افرادها ومستواهم المعيشي المتباين، وأهدافها الرئيسية هي التعلم من ناحية، ولكن أيضا لإعداد الطلاب للعيش في عالم الكبار مكان للتبادل والتفاهم الثقافي، فالمدرسة مكان مثالي للوساطة عدد كبير من التلاميذ لا يفهمون تحديات المدرسة أو طريقة عملها وهم غير مناسبين لهذه البيئة. في البداية، تتدخل الوساطة من أجل إعادة معنى المدرسة لهؤلاء (Schmied, 2013)

اما البند رقم (30) أجاب التلاميذ انه من الأفضل ان يكون الطرف الثالث المتدرب في الوساطة من الأساتذة؛ وقد جاءت في المرتبة الثانية؛ اما البند رقم (28) جاءت الاجابات انه من الأفضل ان يكون الطرف الثالث المتدرب في مجال الوساطة من التلاميذ؛ جاءت في المرتبة الثالثة. يمكن تفسير ذلك كون التلميذ في هذه المرحلة يميل الى مساندة جماعة الرفاق بدافع تأكيد الذات والرغبة في الاعتراف به كفرد يعمل وسط جماعة وبذلك يسعى لان يكون له مركز داخل الجماعة فيقوم بأعمال تلفت النظر

حيث يشعر بان له مسؤوليات تجاه الجماعة (عصام، 2015، 129) كما تُفسر ايضاً بدافع تعزيز الشعور بالانتماء لان ذلك من الحاجات النفسية الأساسية للمراهق.

12. خاتمة:

سعت الدراسة الحالية الى الكشف عن واقع ادارة الصراعات في الوسط المدرسي في بعض المتوسطات، من خلال الكشف عن وجود حاجة الى طرف ثالث يساعد التلاميذ في تسوية خلافاتهم معرفة الاشخاص المهمين الذين يلجأ إليهم التلميذ ليساعده في تسوية خلافاته؛ صفاتهم؛ معرفة الهدف من لجوء التلميذ للطرف الثالث؛ الكشف عن ضرورة وجود طرف ثالث متدرب في الوساطة في المؤسسة.

توصلت الدراسة الى ان هناك حاجة إلى وجود طرف ثالث لتسوية الخلافات لدى تلاميذ التعليم المتوسط. وان الأشخاص الذين يلجأ إليهم هم الوالدين ثم يليهم أحد الاخوة بعد ذلك يأتي الأساتذة. ويتميزون بالصدق التفهم؛ ثم الثقة. يلجؤون إلى طرف ثالث لتسوية خلافهم، للحصول على المساندة الاجتماعية، كسب الثقة والتعاطف. كما اسفرت على ضرورة وجود طرف ثالث متدرب في الوساطة بدرجة مرتفعة.

يعيش العالم اليوم عصر التواصل، ترتب عنه الضرورة ارساء اليات وميكانيزمات توفر للتلميذ بيئة حوار بناء واصغاء للآخر، ينتج عنه تفاعل إيجابي؛ ويقلل من سوء الفهم والتأويل الخاطئ، وما يترتب عنه من صراعات، تهدف إدارة الصراع الى نشر ثقافة الحوار والاحترام وتقبل الآخر والذات وحسن الاستماع؛ واستعادة العلاقة والروابط الاجتماعية، ما يسمح بتكوين شخصيات متكيفة ينسجم هذا مع المادة (4) من القانون التوجيهي للتربية (2008) التي تنص (بتصرف) على: " تزويد التلاميذ بكفاءات يمكن توظيفها في وضعيات تواصل حقيقية وحل المشاكل، بما يتيح للتلاميذ التكيف مع المتغيرات".

- اقتراحات وآفاق بحثية. تكثيف الدراسات العلمية تتناول اعداد برامج تكوين الوسطاء، وبرامج إرساء الوساطة في المدارس.

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

- بن دريدي، فوزي (2007) العنف والسلم في المنظومة التربوية الجزائرية القيم والعلاقات التربوية نموذجا، مجلة التواصل المركز الجامعي بسوق أهراس ع20.
- حمام، راوية عبد الرحمن (2013). فاعلية برنامج الوساطة الطلابية في القدرة على حل المشكلات والتحكم بالغضب لدى الوسطاء في المرحلة الأساسية العليا. الجامعة الإسلامية - غزة. <http://hdl.handle.net/20.500.12358/21307>.
- حمريط، نوال و بوسنة، عبد الوافي زهير. (2018). مستوى المساندة الاجتماعية لدى المراهق المصاب بداء السكري. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، م(10) ع(03)، 734-723.
- جمعه سعد، أحمد. (2018). التعاطف وعلاقته بالعدوان لدي عينه من المراهقين. مجلة البحث العلمي في التربية، (19)، 444-429.
- الضامن، منذر. (2007). اساسيات البحث العلمي. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- عصام، نور. (2015). الأسس النفسية للنمو. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- عويمر، ايمان. (03 نوفمبر 2022). دعوات إلى تبني أساليب حديثة للحد من العنف المدرسي في الجزائر. جريدة انديبندنت عربية. <https://www.independentarabia.com/node/387531>
- القانون التوجيهي للتربية الوطنية رقم 04 - 08 المؤرخ في 23 جانفي 2008 .
- النجم، زياد. (06 أكتوبر 2020). التعاطف مع الذات. كيف يمكن علاجه من منظور الواقع؟ <https://www.sasapost.com/opinion/self-compassion>
- وزارة التربية الوطنية. (2014). إنشاء خلايا الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية بالثانويات رقم 291. المؤرخ في 20.08.2014.
- وزارة التربية الوطنية. (2013). آليات تجسيد الإرشاد المدرسي في مرحلة التعليم المتوسط رقم 242. المؤرخ في 29.08.2013.
- Ann Warne (2003) Establishing Peer Mediation in a Special School Context, Pastoral Care in Education, 21:4, 27-33, DOI: 10.1111/j.0264-3944.2003.00275.x
- Agence universitaire de la Francophonie. (2021). Unité II : Prevention Et Gestion Des Conflits En Milieu Scolaire. <https://apprendre.auf.org> > uploads > 2021/0
- De Cooman, F. (2019, janvier 03). Crise d'adolescence, crise d'indépendance : passage obligé ?. Conseils de psy. <https://www.psy.be/fr/conseils/crise-dadolescence-crise-dindependance-passage-oblige>
- De Vos, C. (2017). *La mise en place d'un programme de médiation par les pairs peut-elle diminuer le phénomène de harcèlement au sein d'une école ?*. Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université catholique de Louvain. Prom. : Bebiroglu Abiven, Neda. <http://hdl.handle.net/2078.1/thesis:13155>
- Gagnon, J.H. (2017-01-10). Les qualités fondamentales d'un excellent médiateur!. <https://www.droit-inc.com/article19425-Les-qualites-fondamentales-d-un-excellent-mediateur>.
- Genovese, C. (2013). *Les raisons qui poussent les étudiants à s'adresser au médiateur ou à la médiatrice scolaire* (Doctoral dissertation, Haute école pédagogique du canton de Vaud).
- Gertsch, J. (2012). *Connaissance, visibilité et utilisation de la médiation par les élèves du collège secondaire de Blonay* (Doctoral dissertation, Haute école pédagogique du canton de Vaud).
- Hutchings, K. (2016). *Médiation scolaire : côté cour, côté jardin: la pratique théâtrale comme outil de prévention et de résolution amiable des conflits* [Unpublished Doctoral dissertation]. Université de Lausanne
- Narring, F., & Michaud, P. A. (1998). *Etude sur les attentes des élèves par rapport au médiateur scolaire*. Lausanne: Institut universitaire de médecine sociale et préventive (IUMSP).

- Ocelot Team. (July 14, 2016). Conflict Management Strategy: Collaboration
<https://www.ocelotbot.com/blog/conflict-management-strategy-collaboration>
- Raja, M& Khaj, R. (2007). Adjustment problems among school students, *Journal of the Indian Academy applied psychology*, vol, 33, n°1, p 73-79
<http://medind.nic.in/jak/t07/i1/jakt07i1p73.pdf>
- Schmied, A. (2013). *Les raisons qui poussent les élèves à consulter le médiateur: identifier la/les véritables (s) raisons (s), une difficulté pour les médiateurs?* (Doctoral dissertation, Haute école pédagogique du canton de Vaud).
- مواقع الأنترنت:
- <https://www.levaldocco.fr/la-formation-a-la-mediation-dans-les-ecoles-et-colleges>
<https://elmaghrebelawsat.dz/2021/02/10>