

*School mediation in light of the current changes in educational systems  
towards exploring the sociology of school mediation in Morocco*

**Fouzia Hani\***

**University of sidi MOHAMED BEN ABDULLAH/FES -Morocco**

[fouzia.hani@usmba.ac.ma](mailto:fouzia.hani@usmba.ac.ma)

 <https://orcid.org/0009-0001-0352-1907>

**Received: 30/09/2023, Accepted: 26/05/2024, Published: 10/06/2024**

**Abstract:** This study includes an analysis of the problem of the process of producing school mediation in the education systems of developing countries in light of the transformations taking place in them, and in Morocco in particular, and is based on the documentary approach to monitoring the phenomenon. The results of the study showed that mediation in its various types is an intervention methodology carried out by a mediator to solve problems, and it has become an approach And cultural as a result of what societies have become acquainted with, the intertwining of communications, the escalation of uncertainty, and the exacerbation of social fragility. The education system, in turn, was a field for the manifestation of these variables, and the school population contributed to the emergence of educational imbalances, which led to an increasing need for school mediation, which actually contributed to solving many educational and social problems in school, such as cheating, school dropouts, forms of conflict and violence, and relational and social deterioration, which will create An educational environment conducive to academic achievement and success

**Keywords:** Mediation , Problem Solving , massification of education , School Mediation , Academic Achievement

*\*Corresponding author*

## الوساطة المدرسية في ضوء التغيرات الحالية للنظم التعليمية: نحو استكشاف سوسيولوجيا الوساطة المدرسية بالمغرب

فوزية هاني \*

جامعة سيدي محمد بن عبد الله فاس - المغرب

[fouzia.hani@usmba.ac.ma](mailto:fouzia.hani@usmba.ac.ma)



<https://orcid.org/0009-0001-0352-1907>

تاريخ الاستلام: 2023/09/30 - تاريخ القبول: 2024/05/26 - تاريخ النشر: 2024/06/10

**ملخص:** تتضمن هذه الدراسة تحليل إشكالية سيرورة إنتاج الوساطة المدرسية في نظم التعليم بالبلدان النامية وفي المغرب تحديداً، وتستند إلى المنهج الوثائقي لرصد الظاهرة، وقد بينت نتائج الدراسة أن الوساطة بأنماطها المختلفة تعد منهجية تدخل يقوم بها وسيط لحل المشكلات، وأضحت مقارنة معتمدة في العديد من المجالات والميادين الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والثقافية نتيجة ما أصبحت تعرفه المجتمعات من تشابك الاتصالات وتصادم اللاتيين، وتفاقم مظاهر الهشاشة الاجتماعية . ونظام التعليم بدوره كان ميدانا لتجلي هذه المتغيرات، وساهمت جمهرة التمدرس في بروز الاختلالات التربوية مما أدى إلى تزايد الحاجة إلى الوساطة المدرسية التي ساهمت بالفعل في حل العديد من المشكلات التربوية والاجتماعية في المدرسة من قبيل الغش والانقطاع المدرسي وأشكال النزاع، والتردي الاجتماعي مما سيخلق بيئة تربوية ملائمة للتحصيل والنجاح المدرسيين

**الكلمات المفتاحية:** الوساطة، حل المشكلات، جمهرة التمدرس، الوساطة المدرسية، التحصيل الدراسي

\* المؤلف المرسل

## 01- مقدمة

في سياق التغيرات الكبرى التي تعرفها النظم التعليمية في سياق العولمة والثورة الرقمية تعاضمت المشكلات التربوية والثقافية في معظم المجتمعات وذلك لأن التلميذ اليافع اليوم لم يعد يتلقى الرموز الثقافية والنماذج السلوكية مكتفيا بأدوار المدرسة والأسرة ومحيطه القريب كما سارت على ذلك الأجيال السابقة، وإنما أصبح يتعرض لتأثيرات خارجية عديدة كالقنوات الفضائية والموارد الرقمية (عالم الإنترنت) التي أصبح يستهلك من خلالها الشباب المراهق أصنافا متعددة من القيم والرموز الشيء الذي انعكس على ممارساته وتمثلاته الثقافية المتعددة، وأبرز حاجات جديدة ومشكلات نوعية انتقلت إلى داخل المدرسة وأخذت تفرض تحديات صعبة على القائمين على الشأن التربوي .

علاوة على ذلك فإن التلامذة الذين يلجون المدارس ينحدرون من أوساط اجتماعية متباينة ومن أحياء تسكنها فئات هشة، وأحيانا تكشف الوقائع المدرسية أوضاع العديد من التلامذة الذين يعانون من طلاق الأبوين أو من المرض المزمن أو الفقر وغير ذلك من الشروط المعاكسة . وتتطلب مجابهة هذه التحديات ليس فقط القيام بمجهودات تربوية مضاعفة ولكن اتضح بالفعل ضرورة تكوين فاعلين جدد لمواجهة التغيرات التربوية والاجتماعية عبر ميدان الوساطة المدرسية التي تعتبر تدخلا فاعلا لحل المشكلات التربوية المستجدة .

لذلك نتعرض في هذه الدراسة السوسولوجية إلى تحليل الشروط الإبستمولوجية والعوامل الاجتماعية المحددة لولوج الوساطة إلى ميدان التعليم والعمليات التربوية المرتبطة بها والمشكلات المتعددة التي تقوم بحلها واحتوائها كالعنف والوصم الاجتماعي والعزلة ورفض مواصلة التمدرس وغيرها سواء في الأوساط الحضرية أو في الأوساط القروية، وفي الأحياء الراقية أو أحياء الفئات الوسطى أو الهامشية ، أي أننا نبحث ماهية العوامل التي جعلت الوساطة المدرسية تعد مكونا وسندا رئيسا داخل نظام التعليم ؟ وكيف أضحى الوسيط أو المتدخل الوسائطي فاعلا في حل المشكلات التربوية للتلامذة؟ ولماذا لم تقو البنيات الإدارية الكلاسيكية على احتواء هذه المشكلات وتسويتها ؟ تلك هي الأسئلة التي يتعين الإجابة عنها في ضوء التعرض لتحليل أنماط الوساطة

وخاصة الوساطة الاجتماعية ووساطة التدخل الثقافي، ومن شأن إيضاح أبعاد المفهوم أن ينيير الطريق لتحليل الوساطة المدرسية.

ونفترض في هذه الدراسة وجاهة الاعتماد على الوساطة المدرسية تحديدا وضرورة استعمالها وتطوير العمل بها لكونها أثبتت نجاعتها في حل العديد من المشكلات التربوية في النظم التعليمية المتطورة، ورصد الكفاءات الواجب توفرها في الوسيط حتى يكون قادرا على إنجاز مهمته التربوية وتحقيق أهداف المدرسة.

### مشكلة الدراسة:

من المؤكد اليوم أن جمهور المدرسة وخاصة في المدرسة العمومية قد شهد تغيرات كبرى في العديد من الجوانب الثقافية والاجتماعية، والتربوية لكون المدرسة جزء من المجتمع العام، وحين تكتنف بنيات المجتمع تغيرات كبرى فمن الضروري أن تتعكس على المدرسة كذلك، ومن أهم التغيرات المؤثرة نجد الجمهرة المدرسية أي الازدياد الكبير في أعداد التلامذة واكتظاظ الأقسام الدراسية مما أحدث صعوبات ومعيقات أمام الأستاذ والفاعل التربوي لإدارة بنية المدرسة وتسيير شؤونها سواء على مستوى التدريس والتعلم، أو على مستوى توزيع البنيات المادية والوسائل التعليمية وضبط التفاعلات والعلاقات التربوية والأخلاقية، أو على صعيد علاقة المدرسة بمحيطها كالأسرة وباقي مؤسسات التنشئة. ينضاف إلى ما سبق ذكره، ما يحمله التلامذة إلى ميدان المدرسة من مشكلات ورغبات ونزوعات أخلاقية، ومن إحباط ومعاناة اجتماعية تفرض على المدرسة التدخل لمساعدة التلامذة على حلها، وتبين بالفعل، أن الوساطة المدرسية نمط من التدخل التربوي جدير باحتواء هذه المشكلات، ومن هنا تدور مشكلة الدراسة حول إبراز فعالية الوساطة لحل المشكلات التربوية في المدرسة وفي التعليم المدرسي عموما من خلال تسليط الضوء على طرق التدخل التي أبانت عنها تجارب تربوية ناجحة، ومعرفة الكفاءات اللازمة التي يتعين التمكن منها في ميدان الوساطة لممارسة هذه المهنة بما تتميز به من قيم تربوية وتنظيمية دالة والاتجاه نحو التسويات التربوية وتيسير اندماج التلامذة .

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن تلخيصها كما يلي :

-التعريف بالوساطة المدرسية كإحدى الميادين التربوية المستجدة التي تستعمل في المدارس قصد المساهمة في حل المشكلات التربوية التي تعترض مجموع الفاعلين في المدرسة وبين المدرسة ومحيطها.

-الوقوف على أنماط الوساطة ومجالات تدخلها وآليات التدخل في مختلف القطاعات الاجتماعية والاقتصادية.

تقديم مقترحات إيجابية كفيلة بدعم مهمات الوساطة المدرسية والتدخل في هذا الميدان قصد الارتقاء بهذه المهمة التربوية النبيلة.

## أهمية الدراسة:

يمكن توضيح أهمية الدراسة من خلال الأفكار التالية:

-تكتسي الدراسة أهميتها من خلال ما تعرضه من مقترحات وآليات التدخل لإنجاح مهام الوساطة عامة وفي المدرسة خاصة تحقيقا للأهداف التربوية المتوخاة.

-تصاعد المشكلات التربوية في المدرسة بشكل يفوق مشكلات المدرسة في العقود السابقة الشيء الذي يتطلب فعلا التدخل الواسطي للتقليص من المشكلات التي تحول دون مساهمة التلامذة لدراستهم وبلوغ النتائج المرجوة.

-زيادة الوعي لدى الأسرة والمجتمع بشكل عام بأهمية وفاعلية الوساطة المدرسية لحل مشكلات المدرسة والفاعلين فيها عملا على الارتقاء بالأدوار المدرسية.

-تحسيس القائمين على الشأن التربوي بضرورة النهوض بأدوار الوساطة المدرسية وذلك من خلال العمل بها تنظيميا ومؤسساتيا.

## مفهوم الوساطة بين الأبعاد والدلالات

بداية من الضروري تفكيك مفهوم الوساطة بمعناه الحديث فهي تدل على "عملية إجرائية ذات مرجعية علمية تعتمد تقنيات خاصة" (عمار حمداش، 2022، ص 19) وهي بذلك تعد منهجية تدخل تتسم بكونها عملية إرادية وتطوعية، تنخرط فيها الأطراف المعنية بدون شعور

بضغط أو إكراه من منظور إشراك الفاعلين في صناعة القرارات التي تخص حياتهم، أي القبول بالوساطة في حل المشكلات على أسس وقواعد واضحة كتلك المشكلات التي تفرزها الحياة المدرسية والتي تحصل بين التلاميذ أو بينهم وبين الأساتذة وأطر الإدارة والتي تتطلب تدخل الوسيط لحلها بإرادة الأطراف.

علاقة بذلك تدل الوساطة على وجود طرف ثالث يتدخل بين فريقين أو فردين متنازعين، أي وسيط يمارس التدخل الوسائطي بينهما من أجل توقيف نزاع أو خلاف وتفايدي تفاقمه، في إطار مؤسسة الأسرة مثلا لإيجاد تسوية يرتضيها الأزواج، أو هو تدخل من طرف وسيط لإسناد فرد واحد لمواجهة وضعية صعبة والعمل على مواصلة نشاطه كالخلاف الذي يطرأ بين موظفين في إدارة ما . والتدخل المقصود هنا يتحقق فرديا أو ضمن جماعة يكون بين أعضائها مستوى محدد من الارتباط، ويستمد مشروعيته من أهمية التدخل المحايد لفائدة الأطراف المتنازعة بهدف المصالحة ما أمكن، كما يستمد شرعيته من الجهة التي انتدبت الوسيط للقيام بهذه المهمة التربوية والاجتماعية، أي البنية المؤسساتية.

يقصد إذن بمفهوم الوساطة: حالات ذهنية، ومنظورات خاصة، وتدخلات عملية ممنهجة، تعمم ممارسات من قبيل: المساعدة، والنصح، والإرشاد، والتكوين والتفعيل، والتكيف، والإدماج، والتوجيه، والمراقبة، والتحمل. وبالتالي فالوساطة تحيل على الدور الاجتماعي للمتدخل وعلى الأخلاقيات والتحويلات المهنية في أفق عقلنة المهن العلائقية وتمكين المؤسسات الاجتماعية من تحقيق مهماتها.

### شروط إنتاج المفهوم.

يتقاطع مفهوم الوساطة مع مفهوم التدخل لكون هذا الأخير يدل على سيرورة الممارسات المهنية أو غير المهنية الهادفة لحل المشكلات الاجتماعية وهو ما تقوم بها أجهزة الدولة أساسا وهيآت المجتمع المدني (Claude Nélisse,, Printemps 1993) باعتماد موارد وخطط، لبلوغ أهداف دقيقة. والخاصية المميزة لمفهوم التدخل كونه ممارسة تنظيمية ومؤسساتية تقلص من فاعلية الفاعل، فيما أن الوساطة تركز على الإشراك والتفاوض. وعموما فكلاهما يرمزان إلى حيازة كفاءات إجرائية تتكون لدى الوسيط أو المتدخل، وهي مهمة تتطلب استعدادات خاصة

وتصرفات نوعية وحسا أخلاقيا، وتعلقا جادا بالمهمة المتجهة حاليا نحو التمهين، كانت قائمة بصيغة تقليدية في المجتمع المغربي سابقا، كتدخل أحد الفاعلين بين طرفين متخاصمين لإنهاء الخصومة بينهما صلحا. فالفقيه والشريف كانا يقومان بالوساطة في صيغة تحكيم بين الأسر والقبائل لحل الصراعات والنزاعات بين الأفراد والجماعات، وكانت الزاوية مؤسسة لتدبير الصراعات بين القبائل والمجموعات الاجتماعية، ونذكر بهذا الخصوص زاوية أحنصال التي درسها إرنست كلنر (Gellner) وأبرز دورها التحكيمي في النزاعات بين آيت عطا ومنافسيهم آيت محند (Gellner, Ernest., 2003, p 174).

وفي إطار المجتمع الحديث ووفق ظرفية التحول المؤسساتي الحالي وتعدد الحياة الاجتماعية وتشابك العلاقات بين الأفراد، وتشبيكها المتواصل، محليا وكونيا، وتزايد الأزمات الاجتماعية والاقتصادية والتأثيرات العولمية والتحويلات المدرسية، برزت الحاجة إلى وساطة بالمعنى الحديث والمعاصر، أي صناعة أدوار جديدة لفاعلين جدد يلجون المجال المدرسي ويستفيدون من تكوينات خاصة، بهدف إتقان منهجية الوساطة بدءا من لقاء أطراف التفاوض وتقريب الحلول بينهم، بعدما لوحظ تدني أدوار الفاعلين المعتمدين في المدرسة منذ السعي إلى تنظيمها بالصيغة الحديثة (أطر الإدارة والتعليم) -بخصوص القدرة على مواجهة الاختلالات والمشكلات التربوية المستجدة لكون التكوينات التي تلقوها انصبت على القضايا التعليمية والتربوية وليس على حل المشكلات العلائقية والاجتماعية داخل المؤسسات وفي محيطها.

يعد مفهوم/ميدان الوساطة مطاطيا متعدد المعنى والاستعمال، فهو مفهوم ترحالي بين الحقول والمجالات العلمية والسياسية والاجتماعية والإعلامية والتربوية، وقد سبق أن أشرنا إلى أنه برز كميدان فعال لا غنى عنه في التنظيمات الاجتماعية والمؤسساتية، بداية في الثمانينات وخلال العقد الأخير من القرن العشرين وما تلاه، أي أنه ظهر كميدان نظري وعملي لإسناد الفاعلين في القطاعات التنظيمية المختلفة سواء تعلق الأمر بالصحة أو بالمدرسة، أو القضاء أو المفاوضة، أو الأسرة والسكن وغيرها من أجل تسوية الخلافات والنزاعات بين الأفراد والجماعات.

ظهر ميدان التدخل عبر الوساطة الاجتماعية في الغرب في الفترة الزمنية المشار إليها في إطار تحول المجتمعات الغربية نحو ما بعد الحداثة وما بعد الصناعة، وإلى المرحلة النيو ليبرالية

والعولمة حيث التقت فيها التطورات التكنولوجية والاقتصادية والخدمية بتصاعد الأزمات الاجتماعية والمالية، وانفتاح المؤسسات السياسية على المجتمع والكيانات البشرية قصد إشراكها وإقرارها على التكيف مع وضعيات الهشاشة التي تمس فئات واسعة من الساكنة، ومع الظواهر المرضية والعزلة والفقر الشيء الذي لم يعد معه مجديا الاكتفاء بالأدوار الكلاسيكية للمساعدة الاجتماعية والرضا عن الدور الموروث للمؤسسات. وبالتالي اقتضى السياق الحالي إعادة تشكيل أهداف وأدوار هذه المؤسسات في اتجاه تأهيل الوساطة لخلق أشكال التفاعل بين العاملين والمستفيدين وإعادة تشكيل الرابطة الاجتماعية بينهم في مواجهة اللادين والالتقييد الاجتماعي والإنساني المتزايد، وبذلك تم ابتكار الوساطة الاجتماعية المتعددة الأبعاد.

انبنت الوساطة الاجتماعية في صيغتها المتجددة كمنهج لحل الصراعات والنزاعات والتدبير البدائي لهذه النزاعات، فالوساطة تعد طريقة في التقنين الاجتماعي وهي تستجيب لجملة التجارب الاجتماعية التي يقوم بها المتدخلون أو الوسطاء في السياق الاجتماعي للبلد الذي يحددهم ومنه يستمدون لغتهم وقيمهم الاجتماعية (Luison, Lucio, Orazio Maria,, 2004, p 7). ونتيجة كون الوساطة الاجتماعية تنبع من التفكير في طرق حل المشكلات والنزاعات بين طرفين أو عدة أطراف، ففعاليتها تستند على إعادة تنظيم الميدان الصراعي القائم في مكان مستقل بالنسبة للفاعلين بحضور وسيط أي طرف ثالث يساعدهم بصورة محايدة حسب مجموعة من القواعد يتقاطع ويلتف حولها المشاركون (Ibid, p 6).

تبتغي الوساطة الاجتماعية إذن غاية رئيسية وهي الوصول إلى إعادة تركيب سلمي للعلاقات الإنسانية لذلك فهي تعبى مشروع المؤسسة باستهداف أمكنة التنشئة للعمل على إعادة تشييد الرابطة الاجتماعية ودعم أشكال بديلة لتدبير العلاقات الإنسانية.

يمتد مفهوم الوساطة ليعني تركيبا عرضانيا وتعددا في المعاني والدلالات ( Médiation sociale, MS) فهي تتحدر من الكلمة اللاتينية (medius)، وتعني من يكون في مكان وسطي بين شخصين متنازعين أو بين شخص ومؤسسة، كذلك تقوى الحاجة إلى الوساطة لما تلتقي ثقافتين مختلفتين في شخص واحد بما يتولد عن ذلك من مشكلات التكيف بسبب ظواهر المتاقفة والهجرة واقتلاع الجذور وصعوبات الاندماج الاجتماعي. ونتيجة لهذه التبعات لا تكون الوساطة

عملية مفاوضات أو مصالحة ولا هي تحكيم، بمعنى أنها لم تأت لتعويض مهن أخرى كالقضاء، وإن كان أن الوساطة تتضمن هذه العمليات على مستوى التمثلات والسيرورة وخاصة العمل بالتفاوض والمصالحة في علاقة متواصلة مع قيم المجتمع.

والوساطة أذا بالاعتبار أدوات الضبط الاجتماعي نجدها تمنح الحرية للفرقاء في النزاع والصراع، فالوساطة عملية إرادية ومرنة، لكون الوسيط بواسطة التكوين النفسي والاجتماعي الذي تلقاه نجده بيني تدخلات هادفة ترتكز على مدى قبول الأطراف للتفاعل والحوار، ويجنح نحو مساعدة الأشخاص للتعبير عن حاجاتهم ومساعدتهم على بلوغها، كما أنه يبسر الحوار بين الطرفين مع البقاء على مسافة من الصراع بينهما استنادا إلى مبادئ الحياد والمسؤولية التي يرتضيها الوسيط في تواصله مع الطرفين (Jules-Alain, Ngan., 2018).

عموما تدرج الوساطة -وهي نشاط تفاعلي- في إطار منطق ديموقراطي حيث يتم الاعتراف بحق المواطن الفرد في بناء مصيره في إطار التعايش والحوار وتدبير العيش المشترك من خلال سياسة المدينة والأسرة والعدالة المدرسية، لذلك تعد الوساطة نمطا من التدبير العلائقي من خلال إرساء التواصل الضروري لتفاهم الأطراف وتفاعلهم.

بذلك تعد الوساطة نموذجا جديدا للعلاقات بين الأفراد وبينهم وبين المؤسسات والدولة لكونها تتأسس على العقلانية التواصلية وليس العقلانية الأداة كما تنص على ذلك كريستين سيرفي (Christine, Servais., 2016) وهي مهمة تقود لوصف ممارسات، وتعتمد على مسلكيات وتقنيات للعمل والتدخل ذات طابع اجتماعي وسياسي وتربوي، أي أنها تتمظهر في سيرورة من التواصل الأخلاقي ولا تفرض على الأطراف بشكل فوقي، بل تقوم على المسؤولية واستقلالية المشاركين حتى ينهض الوسيط بإشعار الآخر بالحماية، والتقبل وهو لا يتوفر على سلطة تقريرية أو استشارية، إلا ما يتعلق بالسلطة التي يمنحها إليه الأطراف.

تقوم هوية الوسيط على أساس الفاعلية والفعل المهنيين، وتتضمن القيام بعدد من المقابلات ذات الطابع السري لحماية لكرامة الأطراف (التداخل بين الذاتي والموضوعي في هذا المجال) بهدف تشييد أو إعادة تشييد الرابطة الاجتماعية التي أصابها نوع من التراخي أو التفكك، وحل المشكلة أو تدبير الوضعية القائمة والحيلولة دون تفاقمها. أي أن الوساطة سيرورة تصحيح

الرابطة الاجتماعية بهدف حل نزاع ما، وهي مفيدة في نزاعات الأحياء أو في المجال المدرسي أو في المجال العائلي أو الرياضي (Ibid, p 63).

والوسيط لا يكفي أن يتلقى تكويناً مهنيًا وإنما لا بد له من حياة تجربة ميدانية لكونه لا يتدخل في إطار وضع مريح بل يمارس التدخل غالباً في وضع شائك مأزوم لما يطلب منه ذلك لفائدة تلميذ أو مجموعة تلاميذ، أو لصالح فاعل ذكر كان أو أنثى في سياق آخر، كما يمكنه أن يبادر بالفعل بدون طلب منه حين يلاحظ تفاقماً لمشكلة اجتماعية، فيتصل بالمعني بالأمر لأجل مساعدته نتيجة ميل البعض من الناس لإخفاء معاناتهم. ومن ثم فهو يوظف خطاطات ذهنية وعملية وأدوات هجينة من سياقات مختلفة، ويعتمد وساطة القرب والاقتراب من المستهدفين (Morel, Stéphanie, 2005, p 1)، (بهدف إنتاج مشترك للسياسات العمومية بين المجتمع المدني والمؤسسات العمومية) في إطار العمل على إدماج الساكنة وتدعيم التلاحم الاجتماعي من جهة والحرص على معالجة النزاعات ومواجهة الصعوبات الطارئة من جهة ثانية .

كما يواجه الوسيط المشكلات من مختلف الجهات: من الأشخاص والفاعلين والمؤسسات والأسر والعائلات وغيرها، لذلك فهو مطالب بالبحث عن اتفاق حول الحلول المناسبة لتذليل المعيقات، والاستناد إلى دعم وتفاعل هيئات مختلفة. لذلك تطورت ممارسة الوسيط لاغتائها بالتجارب القائمة نحو تفعيل التواصل وحل المشكلات خاصة في البلدان التي تقدمت فيها أشكال وأنماط الوساطة. من هنا تنوعت مهمة الوسيط لكونها تراوحت بين التمهين والتطوع، أي أن هذه المهمة تحولت إلى مهنة حين تأسست بانتظامها في إطار غايات وأهداف وقوانين وأدوار مقننة ضمن تنظيمات ومؤسسات مثلما هو الأمر في نظم التعليم بأوروبا (فرنسا وإسبانيا وبلجيكا وفي الولايات المتحدة الأمريكية وكندا) وفي أنظمة السكن والصحة، لكنها لم تتوقف عند هذه الحدود، فهناك شركاء المجتمع المدني وخاصة الجمعيات التي تتدخل عبر عدة تنظيمات بوساطتها المتطوعين قصد المساعدة والمساهمة في تسوية المشكلات والقضايا المطروحة فيها.

واستناداً إلى ردجب (Redjeb) المعتمد على هابرماس يتعين القول بأن التدخلات في الميدان الاجتماعي / التربوي تنتظم في إطار ثلاث مجالات رئيسية، الأول ويتعلق بعالم الأنساق الرموز إلى الفاعلية الغائية والاستراتيجية، والثاني هو العالم المعيش والمقصود به الفاعلية،

والثالث هو العالم الذاتي الذي يقود إلى الفاعلية الممسرحة والذاتية (Lenoir, Yves, et autres, 2002, p 12).

### أنماط الوساطة:

تتقدم أربعة أنماط في هذا المجال وهي: النمط البركماتي والنمط الإسنادي والنمط المتخصص والنمط المهني، علما أن ثمة عدة تنميّطات اقترحها العديد من الباحثين حسب منطلقاتهم الفكرية، والأنماط المذكورة هي كما يلي:

أ- **النمط البركماتي**: ويستند على توظيف الوساطة بالارتكاز على متطوعين في الوقاية أو تدبير النزاعات السوسيو تربوية، إذ لا تعتبر الوساطة مهنة أو حرفة بل هي نموذج مركز على الحدس والإرادة والتطوع والتجربة، ويتم التعبير عن ذلك من خلال عمل جمعي. ويعتمد الوسيط على حدسه وتجاربه الشخصية للمساعدة في الضبط الاجتماعي. وهذا الاتجاه نجده لا يتحسس لتمهين الوساطة، بل يهتم أساسا بالدراية والخبرة العملية التي يتوفر عليهما الوسيط (Luison, Lucio, Orazio Maria., 2004, p 7)

تأسيسا على ذلك تعتمد الوساطة على إعادة ترتيب ووضع الرابطة الاجتماعية وإعادة امتلاك الساكنة بنفسها لأنماط تدبير النزاعات وحتى الفاعلين الآخرين. وبالتالي فالتكوين التأهيلي للوسيط مسألة ثانوية في هذا التصور. ونجده يعتمد على المؤهلات الطبيعية فيما أن هذه المؤهلات في جزء كبير منها غير طبيعية بل مكتسبة، كذلك لا وجود للمسافة الضرورية بين الوسيط والفرقاء، بل ثمة إحساس مفرط بالرضا عن الذات. إذ يتم استخدام تقنيات وملكات التسامح والإنصات والقدرة على التفهم.

ب- **النموذج الإسنادي**: ينطلق هذا النموذج من أن الوساطة ليست بديلا عن العدالة لذلك ينبغي أن تندرج في إطار قانوني لمنع وتفاذي انحرافات عدالة غير رسمية وتوافقية، وبالتالي فإن النموذج الإسنادي يريد تلافي خلط المواقع والمنافسة بين المتدخلين دون أن يمنع الإقرار بهذا المعطى في المواقع التدخلية إكمان التعاون بين المتدخلين في الميدان الاجتماعي.

ج- **النموذج المتخصص:** وهو نموذج يشكل بديلا عن النموذجين البراكتي والإسنادي لكون الوساطة تعتبر تخصصا، ومن ثم فإن التكوين الفعال يتيح للوسيط اكتساب تأهيل محدد يمكنه من المساهمة في الضبط الاجتماعي. وبالتالي فالوساطة ليست وظيفة مستقلة ولكنها مهمة عرضانية ينبغي أن يكتسب الوسيط كفاءاتها من أجل التخصص فيها بالنظر إلى مستوياتها ومجالات تدخلها المتعددة.

د- **النموذج المهني:** ويعتمد هذا النموذج على فرضية صلاحية التكوين التأهيلي وفائدته من أجل ممارسة الوساطة كمهنة حقيقية (Ibid, p 6). وينطلق هذا النموذج من أن الممارسة الموضوعية والفعالة للوساطة تتوقف على اكتساب معارف نظرية خارج تجريب خصائص ومزايا كالإنصات والفهم والتعاطف التي يتعين إتقانها من طرف الوسيط. علاوة على ذلك ثمة ميثاق الأخلاقيات المعمول به من أجل تمهين الوساطة. ونستخلص تعارض هذا النموذج مع تصور براكتي ونفعي للوساطة بالانفتاح على الكفاءات والأخلاقيات.

ومن المهم التأكيد في منظورنا على أهمية التوليف بين هذه الأنماط الأربعة لبثورة نموذج مطابق يكون مسابرا للسياق التعليمي المغربي ولخصائصه الثقافية.

### مقاربات الوساطة:

ثمة مقاربات للوساطة تقابل النماذج السالفة الذكر، يمكن تقديمها كما يلي:

تتعلق الوساطة العائلية في هذا الإطار بالمشاكل المرتبطة بالطلاق والانفصال بين الزوجين في حالة نزاع، ويكمن تدخل الوساطة من خلال شخص ثالث في التفاوض بطريقة مقبولة من الطرفين وبصورة محايدة وبدون سلطة تقريرية بهدف مساعدة الأطراف على تطوير ذاتيهما والوصول إلى حلول مؤقتة أو دائمة تقضي بإعادة بناء الرابطة العائلية المستندة إلى الاستقلالية والمسؤولية الشخصية. ويتحدد الهدف في إيجاد الحلول الملائمة لمصالح الأطراف رغم المعاناة الناتجة عن الانفصال، فالآباء مطالبون بالحفاظ على التواصل بدون عنف في إطار الاحترام المتبادل. ولا تكون الوساطة ممكنة إلا إذا تمكن الوسيط من حث الأشخاص المتنازعين على الإنصات لأحاسيسهم المختلفة، وتغيير مواقفهم للتخفيف من حدة النزاع. وكذلك اكتشاف

منظورات الطرفين تجاه التنظيم الجديد للروابط العائلية مع الحفاظ على المسافة الضرورية تجاه الزوجين (Luison, Lucio, Orazio Maria. 2004, p 7).

أما الوساطة الاجتماعية، فتندرج في إطار سياسة المدينة للحد من العنف وتتضمن سيرورة تصحيح الرابطة الاجتماعية وتسوية نزاعات الحياة اليومية، حيث يقوم الوسيط وفق ضوابط الوساطة بتنظيم التفاعلات بين الأشخاص في الأحياء أو المؤسسات ومساعدتهم على تحسين العلاقة وضبط النزاعات. كما يتدخل الوسيط لفائدة الأشخاص في وضعية صعبة في إطار المصاحبة الاجتماعية والمساعدة الإدارية، ونصحهم وإرشادهم وتوجيههم إلى مختصين آخرين كالمربين والمساعدين في الصحة والطب النفسي. ويعمل الوسيط بشراكة مع وسطاء آخرين في قطاعات التدخل الاجتماعي علما بأن تشغيلهم يصدر عن الجمعيات والقطاعات الحكومية ويتصف وضعهم خاصة في الجمعيات الأهلية بالهشاشة (Luison, Lucio, Orazio Maria. 2004, p 9).

وأخيرا يتعلق الأمر في وساطة التدخل الثقافي بالتقاء ثقافتين في إطار الانتقال الدينامي للتنشئة المحددة بواسطة سيرورة من البناء والتفكيك وإعادة البناء الهوياتي، وتظهر المجابهة بين ثقافتين من خلال التواصل بين مهاجرين من إثنيات مختلفة ضمن أحياء مهمشة في بلدان الهجرة الأوروبية مثلا. لذلك يعمد الوسيط إلى قيادة الشخص الذي يعاني من صراع ثقافي داخلي إلى قبول التغيير الضروري حتى يقوى على التكيف مع محيطه الحياتي الجديد. ويشكل اللائقين والخطر جزءا من وساطة التداخل الثقافي، ومن ثم يصبح التواصل والتبادل الثقافي نوعا من الغنى الثقافي المأمول وليس عامل كبح (Luison, Lucio, Orazio Maria. 2004, p 7-8). ذلك أن التفاعل الثقافي يتيح لكل شخص الانفتاح على ثقافة الغير وانتقاء عناصرها لتقوية ثقافته الذاتية، وقبول حاملي تلك الثقافة. وبالتالي يتعين على الوسيط توظيف موارد نوعية والتكيف مع الوسط لإقناع الأطراف بجدوى التبادل والتفاعل الثقافي.

تعرضنا لمفهوم الوساطة ومستويات دلالاته ومجالات استعماله، فأبرزنا انبثاقه كميدان نظري وعملي للتدخل في الحياة الإنسانية من أجل فك النزاعات وتسوية الصراعات بين الأنا والآخر. وتبين بأن الوسيط طرف محايد ومسؤول مساعد يقف في مسافة واحدة تجاه الأطراف

المتازعة، والغاية من الوساطة هي تلحيم الروابط الاجتماعية التي أصابها التفكك والوهن، وإعادة تركيب سلمي للعلاقات الإنسانية.

ومن المؤكد أن عملية الوساطة وهي أصبحت مقننة، تقوم على احترام حرية الأفراد وإرادتهم، ومساعدتهم على التعبير عن حاجاتهم، وتجسيد الفعالية المهنية التي تغتني بالتجارب، وبالتالي تبين أهمية بحث الوساطة على المستوى النظري وفائدتها العملية في الميدان.

### الوساطة المدرسية:

نتعرض في هذا الإطار إلى العوامل التي أدت إلى بروز الوساطة المدرسية في تجارب مدرسية أوروبية نتيجة تعدد الاختلالات والمشكلات التربوية، والضرورة التي أبانت عنها الحاجة إلى إيجاد اتفاق وتراضي بين التلامذة وبين الفاعلين التربويين قصد تسوية المشكلات الطارئة والحد من تفاقم التوترات المدرسية، ومساعدة الذين يعانون من مشكلات وتأزمات قصد تيسير تجاوز هذه المعيقات وتمكينهم من تطوير مهاراتهم ومواصلة التعليم. وقد تبينت مرتكزات الوساطة، وأهمية امتلاك الوسيط لكفاءات ومعارف قصد أداء مهمته أحسن أداء.

ونسترشد بتجارب مختلفة قصد استلهاها في تحليل الوساطة المدرسية وكشف محدداتها في السياق التعليمي العربي وفي المغرب تحديدا نظرا لأهميتها المتزايدة، ولضرورتها الملحة أمام تصاعد المشكلات الاجتماعية والعلائقية في المدرسة المغربية وبين المدرسة والأسرة. لذلك نرى من المفيد التمييز بين الوساطة التربوية والوساطة المدرسية، فالوساطة الأولى تهتم بتطوير العلاقة البيداغوجية والتربوية بين الأستاذ والتلميذ في اتجاه تمكين المتعلم من المعارف والتكوينات الضرورية والعمل على تحريره من المعيقات المانعة من حيازته للمعارف والمهارات، وبالتالي تحقيق التقدم التعليمي والنجاح المدرسي. ويتطلب ذلك تكويننا وتحسيسا للمدرسين بأهمية الوساطة وإشراك التلميذ في القيام بها مع نظرائه لخلق التلاحم ومناخ الثقة (Jean A. Mirimanoff (dir), 2013) المناسب من أجل التفاعل. أما الوساطة المدرسية فتتعلق بالتركيز على الجوانب الاجتماعية والنفسية لتمكين التلامذة من تجاوز المعيقات الاجتماعية والذاتية المانعة من متابعة التمدن والنجاح فيه علما بأن "المدارس والمعاهد والكليات في معظم الدول العربية لم تقدم الفرص الكافية للتلامذة والطلاب لممارسة الحرية والديموقراطية والمشاركة الفعالة في الحياة

المدرسية" (مدحت أبو النصر، 2017، ص 56). وتقتضي هذه المشاركة العمل على تعميم الوساطة المدرسية على مختلف المدارس .

وتتحدد الوساطة المدرسية باعتبارها مجموع المساعدات والدعامات التي يمكن تقديمها من طرف شخص مختص في ميدان الوساطة إلى التلميذ (ة) لمساندته من أجل مسايرة التعليم بالجدية المطلوبة وتجويد وتطوير بنيات المدرسة والعمل التربوي في أفق تدبير جيد للمشكلات التربوية. وبالتالي فالوساطة المدرسية تعد السيرورة التي بموجبها يتمكن وسيط محايد من تنظيم التبادلات والتفاعلات بين أطراف متعارضة لتفادي تدهور الرابطة الاجتماعية بينها، والعمل على تعزيز العلاقة التربوية مع الأسرة والتنظيمات الشريكة لمواجهة التأخر الدراسي والغش والعنف والاعتداء والانقطاع والهدر وسوء التكيف الدراسي.

#### أ-عوامل نشوء الوساطة المدرسية:

تعد الوساطة المدرسية خدمة تربوية واجتماعية تقوم على أسس علمية بما تقتضيه من تخطيط وبحث وإدارة وإشراف وحل فعلي للمشكلات وتحقيق للأهداف، وتستهدف تطوير قدرات التلامذة وتعزيز أوضاعهم داخل أسرهم، وتمكينهم من حياة تربوية واجتماعية أفضل تمتد من مرحلة التعليم الأولي إلى مرحلة التعليم الثانوي والجامعي لمساعدة الطلاب على النجاح بل والتفوق الدراسي وعلى إشباع حاجاتهم والتعبير عنها وحل مشكلاتهم (مدحت أبو النصر، 2017، ص 99)، وبذلك فهي ترمي إلى العلاج والوقاية والتنمية. وترى الباحثة ريجيس مالبه (Malet Régis) في هذا المجال بأن المدرسة المعاصرة أصبحت تعاني من اللابقيين والشك فيما يتعلق بوظيفتها المتعلقة بالنقل الثقافي نتيجة تسارع التغيرات وتنوع أمكنة وهيآت إنتاج المعرفة، وأصبح الاعتراف بالشكل المدرسي يتراجع تدريجيا. وبالتالي أضحت المدرسة تعاني من لاستقرار مزدوج مؤسساتي وذاتي. أي أن العالم المهني الذي يتطور فيه الأساتذة ليس أبدا عالما مغلقا، وبالتالي فإن اختراق الانغلاق مشروط بالذوات الفاعلة والمتفاعلة مع هذا العالم من متعلمين وأساتذة (Regis, Malet, 2012, p 75).

وتتوصل الباحثة إلى أن المدرسة تواجه تحديات كبرى على مستوى تجلي العرض المدرسي المتنوع وفي الجمهور مما يتطلب تكوين المدرسين على الخبرات الاجتماعية لحيازة الكفايات التي

تؤهلهم لمواجهة مستجدات وتعقيدات الحياة . وتتص على أن الوساطة ينبغي أن تكون معرفية من جهة أولى تتعلق بتطوير علاقة التلميذ بالمعرفة وتعظم الحاجة في هذا الإطار إلى تكوين المدرسين، وأن تكون وساطة سوسيو تربوية لتكوين الرابطة التربوية من جهة أخرى . ومن هنا ضرورة تعبئة فاعلين جدد لهذا الغرض لمواجهة النزاعات وانقطاعات التمدرس والمقاومة التي يشنها العديد من التلاميذ تجاه الشكل المدرسي. وفي المستوى الثالث تظهر الحاجة إلى مواطنة سياسية تتطلبها التنافسية الدولية حول المدرسة وضرورات الانفتاح الراهن على العالم (Regis, Malet, 2012, p 76-77).

تشهد المدرسة في البلدان النامية ومنها المغرب تغيرات كبرى لكون مهام المدرسة التربوية والتعليمية والتكوينية في المرحلة الكلاسيكية كانت تتركز حول المدرس والتلميذ والمنهاج أو المحتوى الدراسي وما يتعلق به، لكن اتضح أن المجتمع طرأت عليه عدة تغيرات حادة انعكست على المدرسة وخاصة ما يتعلق بالشبكات التواصلية والرقمية العابرة للحدود والتي يخطر فيها الشباب علاوة على الجبهة المدرسية التي رصدتها عالم الاجتماع فرنسوا دوبيي (محمد فاويار، 2022، ص 97)، أي ازدياد أعداد التلاميذ بشكل كبير ودخول أبناء فئات اجتماعية ضعيفة للتعليم حاملة لأنساقها القيمية المتعددة مما فاقم المشكلات الاجتماعية والعلائقية داخل المدرسة، وخاصة تداخل القيم واللانجاس لدى مجموعات التلامذة، وتزايد العنف، وكانت نتيجة ذلك الإقرار بعدم الاكتفاء بأدوار الفاعلين التربويين والإداريين السابقين بفعل تعاضم المشكلات والظواهر المعيقة، وأضحت الحاجة ملحة لولوج فاعلين جدد إلى المدرسة، ومن هؤلاء أطر الدعم التربوي والاجتماعي والمتدخلون الاجتماعيون، لكي تساهم المدرسة في مواكبة التغير الاجتماعي وبالتالي المساهمة في تيسير العلاقات بين الشباب أو بين الشباب والراشدين بالسير العادي لعمليات التعليم /التعلم (بوفولة بوخميس، 2013).

أبانت الوساطة المدرسية عن نجاح هام في البلدان الأوروبية والأمريكية (كندا، وبلجيكا، وفرنسا...) حين اعتمدها وزارات التربية والتعليم من أجل خلق بيئة آمنة ومتعاونة في الوسط المدرسي، وقد أفرزت التجربة الوسائطية نتائج فعالة على مستوى الحياة المدرسية، وهو ما حفز وزارات التربية والتعليم في البلدان النامية ومنها المغرب على تفعيلها والعمل بها أي الوساطة

بلوغ الأهداف المتوخاة منها. ذلك أنها تعد "طريقة تدخل بواسطة طرف ثالث يتبني منها ملائما لحل المشكلات الحاصلة بين المتنازعين، ويسهل للأطراف المتنازعة الوصول إلى حلولهم الخاصة بهم، ويتحكم الوسيط بعملية التفاوض من حيث إعطاء كل طرف فرصة مناسبة لسماع صوته، وبذلك يتم تمكين الأطراف المتنازعة لحل اختلافاتهم بأنفسهم" (نصيرة خلايفية، ويمينة مدوري، 2020، ص 38). كذلك فالتدخل لدى الأسر لحل مشكلات التلامذة عمل تربوي هام إذ تبينت " أهمية الارتباط بين مكتسبات التلاميذ والإكراهات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بوسطهم العائلي والاجتماعي . وبالتالي فإن الجهود المبذولة على مستوى برامج الدعم الاجتماعي الموجهة للتلاميذ... لم تساهم بشكل دال في الحد من آثار الفوارق .." (المملكة المغربية، 2018، ص 9)

ويتأكد من هذا القول أن الوساطة ضرورة لا غنى عنها، فهي عمل منهجي وبرنامجي مسبق لحل النزاعات يتم تطبيقه في الميدان التربوي وتطويره باستمرار ولا يعد عملا جزافيا، بل هو مبني على خطة محكمة لفض النزاعات المدرسية على أساس الحوار بين المتنازعين لدفعهم نحو حل المشكلات بأنفسهم. كل ذلك بهدف الوقاية من المشكلات وخلق بيئة تربوية آمنة بعيدة عن الخوف أو الأذى الذي يلحقه تلميذ بتلميذ أو تلميذة، أو إشاعة تظلم من طرف راشد مسؤول مستغلا سلطته التربوية قصد الاستقواء، وبلوغ غايات تتناقض مع أهداف التربية السليمة.

والأهم في الوساطة ليس فقط حل النزاعات، بل ينبغي التشديد على أن الوساطة المدرسية ترمي من وراء ذلك إلى خلق مناخ تربوي سليم على مستوى الحياة المدرسية قصد توفير شروط التحصيل الدراسي الجيد، وتطوير مدارك التلامذة وإكسابهم مهارات تتيح لهم التخلص من السلوكات غير السوية وقبول المصالحة والتفاعل والتضامن، وكذا القدرة على تقدير الذات والتعبير عن المشكلات بوضوح ومسؤولية، ومحاولة حلها بمساعدة الوسيط. هذا إضافة إلى العمل على دمج الوساطة المدرسية في العملية التعليمية عن طريق تيسير إدماج التلاميذ لحل مشكلات نظرانهم.

تقوم الوساطة المدرسية أساسا على تحقيق أهداف تشيئية، وعلى إنتاج هويات اجتماعية وخلق فضاءات جديدة للتشئة وأشكال جديدة لتدبير العلاقات الاجتماعية (L. O. Luison)

7) 2004, p 7). كما تتوخى تعبئة كفاءات لدى الوسيط عبر تجربة الميدان ومن خلالها، وهي الإنصات والفهم، وحفظ سرية المعلومات، وإتاحة الفرصة والتحليل والحياد. وثمة عدة أنماط من الوطاء يتدخلون في الوطاء المدرسي منهم الوطاء الأكاديميون للتدخل في المجالات المعرفية وتقوية قدرات التلاميذ في الأداء المعرفي واللغوي، والوظطاء الثقافيون الذين يتدخلون لتسوية الخلافات والتناقضات الثقافية بين التلامذة الذين تختلف أصولهم الثقافية كما هو الأمر مثلاً في المدارس الأوروبية والأمريكية التي تستقبل أبناء المهاجرين من عرب ومغربيين وأفارقة وأسويين وغيرهم.

### ب - تقنيات وكفاءات الوطاء في المجال المدرسي:

يوجد داخل المجال المدرسي وطاء متعددي المشارب ومجالات التدخل فهناك راشدين متناوبين، وتلامذة سابقين متطوعين في مهمة الوطاء الاجتماعية وسبق لهم أن تخطوا عوائق مدرسية أو اجتماعية يتدخلون لمساعدة تلامذة آخرين وكذلك أساتذة وطاء (L. O. Luison, 2004, p 5) لمواجهة مشكلات التغيب المدرسي والعنف والانقطاع عن التمدرس والغش والانحراف.

وعلاقة بذلك فإن الوطاء المدرسية تحتاج أساساً إلى تعبئة الوسائل والإمكانات وإلى تكوين الفاعلين، وإلى مبادرات السلطات العمومية بالنظر إلى هشاشة أوضاع الوطاء الاجتماعيين (L. O. Luison, 2004, p 6). ومن هنا أهمية العمل بالمشروع إذ لا غنى للوسيط الاجتماعي المدرسي عن المشروع التربوي للمؤسسة الذي لا بد له أن يضع فيه أهداف تدخلاته ومجالاتها وإطارها الزمني والوسائل المناسبة وكيفية تنزيلها وتحقيقها.

ولابد أن نوضح ما سبق توصيفه ذلك أن مهمة الوطاء تحتاج إلى تملك كفاءات ومعارف وتجارب مدمجة، والأساس هو التعلق بالمهنة والتفاني في القيام بها عن طريق التمسك بأخلاقياتها وتجلّي في احترام الفرقاء وممارسة الحياد والتعامل بالمساواة فيما بينهم، والتركيز على المصالح لا المواقف، وضرورة التحدث الفردي مع كل طرف في البداية أي في الأطوار الأولى للتدخل. وبالتالي الحرص على تملك منهج للعمل يساير نوعية المشكل، وما إذا كان

حادثا داخل المؤسسة أو خارجها، وما إذا كان يتعلق بتلامذة أو براشدين، مع الأخذ بالاعتبار متغيرات النوع والمكانة الاجتماعية والسن وغيرها.

ولا شك أن نجاح مهمة الوساطة المدرسية يتوقف على الحفاظ على السر المهني عند ضبط المشكلات التي يتعين التوسط فيها ومعرفتها في أدق تفاصيلها، فإذا كان الأمر يتعلق بعنف شديد بين تلامذة مخلفا عواقب جسدية فإن الحدث يصبح من اختصاص القضاء. ثم إن نجاعة الوساطة المدرسية تظل رهينة بمدى توفر المؤسسة على مشروع برنامج إرشادي يخص التلامذة والأطر لحل النزاعات وعقد المصالحات وترسيخ أشكال التعاون ونبذ أساليب الفرقة والصراع والتباعد.

وتظهر فعالية الوساطة المدرسية عند تفعيل العلاقة بالأسرة، لحل المشكلات التي يعانيتها بعض التلامذة الذين يعانون من تبعات اليتيم وطلاق الأبوين وهجر الأسرة، ففي هذه الحالة يتدخل الوسيط لدى الأبوين قصد لفت انتباههما إلى معاناة الابن وخلق قنوات الحوار بينهما لرفع درجة العناية بالطفل عاطفيا وتربويا في أفق إشعاره بالأمن والطمأنينة والأمان ليكون عضوا نشطا مع زملائه في المدرسة، لا عضوا خائفا ومنعزلا، وينعكس ذلك إيجابا على مساره الدراسي.

وإذا كان مفهوم الوساطة يتصف بالغنى الضروري نظريا وعلى مستوى الممارسة فإننا نلمس في طياته ما يتعلق بوصف الممارسات، وما يرتبط بالأخلاقيات والتقنيات، ودور الحكي والتخيل البلاغي المحدد لسرد سيرورة الوساطة. وفي مجال الوساطة المدرسية تحديدا تم التنصيص على مختلف الحلول التي تعتمدها المدارس قصد حل المشكلات التي تعترضها وخاصة مشكلات وقضايا تخص التلامذة في الحياة المدرسية. يتعلق الأمر بتدخل فاعلين مختلفين من تلامذة ومدرسين ومربين ومديرين، يتوسلون بخطابات تتضمن الحفاظ على الرابطة الاجتماعية بين المتعلمين وفيما بينهم والفاعلين، وأنماط بديلة لتسوية النزاعات. لذلك نجد واقعة الوساطة تتضمن تعددية الفاعلين والخطابات والممارسات والعدة التقنية للتدخل (Christine, Servais (dir), 2016, p 42).

ويظهر بأن الدراسات المتعلقة بالوساطة المدرسية تتجه نحو التأكيد على مطابطة الوظائف وليونتها حين يتم الاعتماد على عدة بيداغوجية ووسائل وقائية توقعية، ورصد محاولات صد

العنف المدرسي، والانقطاع والهدر، والتغيب، والغش، والنزاعات بين الجنسين وفيما بين التلامذة في الأسلاك المدرسية المختلفة، ومن ثم فإن تعددية معاني الوساطة المدرسية تقيد كونها مضادة للثقافة وتندرج ضمن سيرورة تربوية حقيقية (Christine, Servais (dir), 2016, p 46). وعلاقة بذلك تتخذ التدخلات صيغا مختلفة وصفية، وتحليلية، ومعارية، وتقديرية وبالتالي تكتسي الوساطة مجالا واسعا وأبعادا إيديولوجية مختلفة .

عند تفكيك مفهوم الوساطة المدرسية يتعلق الأمر بتسليط الضوء على الطابع المحلي لهذا المفهوم، وبعيدا عن الطابع الهولستي فإن الوساطة تتموقع على مستوى السياق المحلي للتفاعل لإيجاد الحلول الملموسة للمشكلات الطارئة في الحياة المدرسية. وهكذا فمن أجل علاج مشكلات التغيب والعنف والانقطاع والضعف الدراسي يحتاج الوسيط لتشخيص المشكلة مع الطرف المعني بها بصورة قصدية، ويباشر التدخل وفق تصور وخطة منهجية محكمة مع الأطراف المعنية لمواجهة المشكل الذي يتعرض له التلميذ. ومن خلال تشخيص الوضعية يبحث مع الأطراف الحل بالتفاوض قبل المضي إلى حلول قانونية قد تكون صعبة على التلميذ، ومن الأفضل اقتراح عدة حلول بعد التفاوض والإنصات إلى التسويات التي تقترحها الأطراف المعنية من أسرة وتلميذ وإدارة للمشكل المطروح وعودة التلميذ لأداء دوره التربوي قصد التعلم والتكوين.

كما يتم اعتماد عدة تقنية تخص المصالحة والتصحيح وتوظيف النظرير ومجلس القسم ومصالح التعليم والتعلم وأوصياء بيداغوجيين، ويتم ذلك باستحضار المخزون الذاتي وقدرات الأطراف الذاتية، واستعداداتهم العلنية والضمنية والسجل الأخلاقي في إطار سياق التنظيم المدرسي (Christine, Servais (dir), 2016, p 52-53) .

في هذا الإطار يمكن التذكير بالتجربة الإسبانية في الوساطة ذات العلاقة بالتربية المدرسية حيث انطلق تكوين الوسطاء خلال منتصف التسعينيات من القرن العشرين بمنطقتي مدريد والأندلس وذلك بالعمل على تكوين الأشخاص المهاجرين أنفسهم وانتقاء بعضهم كوسطاء خصوصا بعد تزايد أعداد المهاجرين إلى ما يفوق خمس ملايين مهاجر بين سنتي 2000 و2008. ويظهر الدور الحيوي للمهاجرين في الوساطة وخاصة في المجال المدرسي لكونهم أدرى بثقافة المهاجرين ومشاكلهم الاجتماعية سواء باعتبار الوساطة كسيرورة لحل النزاعات، أو

لكونها تيسر التواصل والتفاهم بين الأشخاص من ثقافات مختلفة، ولذلك صدر قانون رقم 2005/7 في إسبانيا والذي دعا لتكوين أطر مختصة لحل النزاعات والتفاوض والوساطة وقد برز الطابع المعياري والمؤسساتي للوساطة في هذا البلد وتم إسنادها إلى المديرين وأعضاء الجماعة التربوية (Gonzalez, Jose- Montegudo, 2014, p 8-9).

### الوساطة المدرسية في المغرب.

لا شك أن الوساطة المدرسية وظيفية تربوية مستجدة في المغرب، فهي تندرج ضمن جملة التجارب التربوية التي يتعين الاستفادة منها لمعالجة عدد من الاختلالات التربوية، لذلك فهي تحيل على حلقة من حلقات مسلسل الإصلاح التربوي الذي انطلق سنة 1999 بإصدار الميثاق الوطني للتربية والتكوين، والذي شارك في بلورته عدة فرقاء اجتماعيين إلى جانب ممثلي الدولة، واستهدف مراجعة الجوانب الكمية والكيفية للتعليم حتى يصبح قادرا على الاستجابة لمتطلبات التنمية ومواجهة التخلف وتحديات العولمة. لذلك اعتنى الإصلاح بالجوانب الاجتماعية للتعليم خاصة باستهداف الفئات الهشة اجتماعيا وذلك بإحداث مبادرات حكومية على مستوى برنامج تيسير سنة 2008 الخاص بالدعم المادي للأسر المعوزة قصد تشجيعها على التمدرس، ومبادرة مليون محفظة والنقل المدرسي والداخليات والمدارس الجماعية في التعليم الابتدائي وغيرها من التدخلات (المجلس الأعلى للتربية والتكوين والبحث العلمي،، 2019، ص 16).

لم تكن المبادرات المشار إليها أعلاه كافية نتيجة عدم الاعتناء بالجوانب النوعية للتعليم خاصة المشكلات التربوية والانفعالية والاجتماعية للمتعلم بمختلف أطوار التعليم، إضافة إلى صعوبة الحياة المدرسية، وعسر تكيف المدرسة مع محيطها الاجتماعي، وجمهرة التمدريس. نتيجة لذلك أصبح الفاعلون من مديرين وأساتذة غير قادرين وحدهم على مواجهة المشكلات الاجتماعية التي أخذت تتدفق في المجال المدرسي وخاصة حالات التغيب وبعض مظاهر الانحراف والعنف وإلحاق الأذى بالغير، والغش والانقطاع المدرسي، واستهلاك المخدرات والتدخين وصعوبات التوافق التربوي، الشيء الذي بدأ معه التفكير في متابعة ما تقوم به النظم التعليمية المتطورة من خطط وإجراءات ناجحة كعمليات الوساطة المدرسية لمواجهة الوقائع المستجدة، فكان القرار

المتعلق بتعيين أطر الدعم الاجتماعي والتربوي في المدارس الإعدادية والثانوية، ويندرج ذلك في إطار امتصاص الأزمات الاجتماعية التي أخذت تتجلى في المجال المدرسي.

غير أن توالي أو تواصل عمليات إصلاح التعليم بالمغرب لم يفض إلى الحد من الاختلالات التي ما فتئت تتطور وتتسع لكون التغيرات المتوالية في المجالات التكنولوجية والثقافية تتعاظم بسرعة كبيرة، كما أن حجم التحديات الوطنية ما فتئ يتزايد كما ونوعا في مجالات التأهيل والتربية والاندماج الشيء الذي يتطلب تفعيلًا للإصلاحات التربوية وتطويرًا لها، لا سيما بإيلاء الجوانب النوعية عناية خاصة ما دامت الجوانب الكمية في التعليم قد حظيت بتحسين محدود، وذلك حتى يساير النظام التعليمي التحولات الراهنة والمستقبلية. نتيجة لذلك تبلورت وثيقة "رؤية استراتيجية للإصلاح 2015-2030"، من أجل تحيين الإصلاحات، وفي هذا الإطار استخلصنا من هذه الوثيقة الهامة رؤية للإصلاح تخص إجراءات فاعلة لمختلف ميادين التعليم والتكوين في علاقتها بمجالات الاقتصاد والاجتماع.

وقد برز في الوثيقة الأنفة الذكر الهدف المتمثل في العمل على إدماج التلميذ في المؤسسة التعليمية وفي المجتمع ثقافة وتنظيما وجعله قادرا على لعب الأدوار المنوطة به وأن يكون متمكنا من القيم والمهارات التي تؤهله لتلك الأدوار. وعليه فقد أشارت وثيقة "رؤية استراتيجية" إلى انتشار "السلوكات اللا مدنية كالغش والعنف والإضرار بالبيئة وبالمملك العام داخل المؤسسات التعليمية والتكوينية وفي محيطها" (المجلس الأعلى للتربية والتكوين والبحث العلمي، المملكة المغربية. (s.d)، ص 55)، وخاصة ما يتعلق بالعنف بين التلامذة وبين هؤلاء وبعض الأساتذة، وشيوع مناخ الخوف والإهمال والتردي، وتراجع القيم التربوية، أي شيوع قيم جديدة ضمن الوسط المدرسي تتنافى أحيانا مع القيم التربوية الفعالة، مما يبين عدم توافق العديد من التلامذة انطلاقا من تمثلاتهم وممارساتهم مع ما تتطلبه العملية التعليمية من أخلاقيات ضابطة . وقد سبق أن أبرزنا التغيرات الحاصلة في التعليم بمغرب اليوم وهو ما يتطلب تأهيل المؤسسة لمواجهة هذه التغيرات.

وعلاقة بما سبق دعت وثيقة رؤية استراتيجية إلى ضرورة تطوير التربية على القيم وتعميم فضائل السلوك المدني والتربية الحقوقية، هذا علاوة على " التطوير والتعميم التدريجي على

مستوى مؤسسات التربية والتكوين لمراكز الدعم النفسي والاجتماعي وتزويدها بأطر متخصصة وكافية (المجلس الأعلى للتربية والتكوين والبحث العلمي، المملكة المغربية. (s.d)، ص 20). ومن شأن ذلك أن يمكن التلامذة من إيجاد قنوات المصاحبة والمساعدة لاحتواء المشاكل والسلوكات التي يعانون منها ولا يعرفون أبعادها ومخاطرها. وكذلك دعوة المجلس الأعلى للتربية والتكوين والبحث العلمي إلى "إرساء آليات الوساطة لفض النزاعات وتمكين المتعلمين من المشاركة في تدبير الحياة المدرسية والجامعية" (المجلس الأعلى للتربية والتكوين والبحث العلمي، المملكة المغربية. (s.d)، ص 56). ولعل استباق المجلس لهذا الحل التربوي ليدل على فعالية هذه المبادرة وأهمية توظيف الوساطة قصد خلق بيئة تربوية سليمة والارتقاء بالمدرسة بهدف تأدية أدوارها بالفعالية والجودة المطلوبتين . وأساس ذلك المساعدة وتيسير الدور التربوي على التلميذ بإشراكه في تدبير الحياة المدرسية وهو الهدف المتوخى والذي تم تحقيقه في الموسم الدراسي 2020-2021 بالسعي إلى تكوين أطر مدربة في هذا الميدان الهام والتي ستتولى مهام الوساطة المدرسية في إطار حسن التدبير.

### أهم النتائج المتوصل إليها:

-توصلنا إلى أن الوساطة تعد منهجية تدخل تتسم بكونها محاولة لحل المشكلات في ميادين مختلفة بين أطراف متنازعة وهي عملية إرادية وتطوعية، تتخرط فيها الأطراف المعنية بدون إكراه من منظور إشراك الفاعلين في صناعة القرارات التي تخص حالة النزاع أو التظلم، أي القبول بالوساطة في حل المشكلات على أسس وقواعد واضحة كتلك المشكلات التي تحصل في المدارس.

- من النتائج المهمة كذلك كون عملية الوساطة التي يكون الهدف منها الحد من تفاقم المشكلات المدرسية تحتاج إلى فاعلين أكفاء، ووسطاء لا يكفي أن يتلقوا تكوينا مهنيا وإنما لا بد لهم من حيازة تجربة ميدانية قوية لمواجهة أوضاع شائكة ووضعيات مأزومة تقع في الحياة المدرسية.

-استخلصنا وجود أربعة أنماط من الوساطة وهي النمط البركمتي وثلاثة نماذج تتعلق بالنموذج الإنساني والمهني والمتخصص وهي تستعمل في ميادين الوساطة العائلية والوساطة الاجتماعية ووساطة التدخل الثقافي.

-توصلنا إلى أن الوساطة المدرسية تعد السيورة التي بموجبها يتمكن وسيط محايد من حل المشكلات والنزاعات الحاصلة بهدف تسوية العلاقة بين التلامذة وبينهم وبين أطراف العملية التعليمية لتفادي تدهور الرابطة الاجتماعية، والعمل على تعزيز العلاقة التربوية مع الأسرة والتنظيمات الشريكة لمواجهة التأخر الدراسي والغش والعنف والاعتداء والانقطاع والهدر وسوء التكيف.

- تحتاج الوساطة المدرسية أساسا إلى توفير الوسائل والإمكانات وإلى تكوين الفاعلين، وإلى مبادرات السلطات العمومية لدعم الوسطاء الاجتماعيين وتنمية أدوارهم، كما أن مهمة الوسيط تحتاج إلى تملك كفاءات ومعارف وتجارب مدمجة، والأساس هو التعلق بالمهنة عن طريق التمسك بأخلاقياتها.

-من أهم عوامل نشوء الوساطة المدرسية في المغرب العمل بتوجهات الإصلاح التربوي الراهن لحل المشكلات التربوية والانفعالية والاجتماعية للمتعلم بمختلف أطوار التعليم، إضافة إلى مواجهة صعوبة الحياة المدرسية، وعسر تكيف المدرسة مع محيطها الاجتماعي، وجمهرة التمدرس.

-إن تعيين أطر الدعم الاجتماعي في المؤسسات التعليمية الثانوية بالمغرب تحديا يندرج في إطار احتواء قيم جديدة ضمن الوسط المدرسي تتنافى أحيانا مع القيم التربوية الفعالة، مما يبين عدم توافق العديد من التلامذة مع ما تتطلبه العملية التعليمية من أخلاقيات ضابطة.

يتضح من هذه النتائج فعالية منهجية الوساطة المدرسية وأهمية العمل بها في الحياة المدرسية، وهي التي تبلورت في النظم التعليمية الحالية لمواجهة التغيرات الكبرى الحاصلة في المدرسة ومحيطها الاجتماعي في عصر الطفرة التكنولوجية والعولمة، فهي عملية إسناد ودعم للفاعلين في التعليم والتلامذة في أفق حل المشكلات البينية التي تعترضهم والتي تحول بينهم وبين العمل المهني الجيد ومسايرة التعليم والنجاح والتفوق في المسار الدراسي بالنسبة للتلامذة . وهي منهجية عامة أصبحت تستخدم في النظم التعليمية المتطورة والنظم التعليمية في البلدان النامية على السواء لكون العلاقات الثقافية والقيم التربوية الجديدة أضحت تتجاوز الإطار المحلي ليحصل التشابك بين البلدان والثقافات على المستوى الكوني .

إن لجوء المغرب كغيره من البلدان النامية إلى اعتماد منهجية الوساطة المدرسية مرده وضعية التعقيد المتنامي في العلاقات التربوية وتزايد أعداد التلامذة في المؤسسات (الجمهرة) والتي أصبحت تتطلب تكوين فاعلين / وسطاء تكويننا جيدا يقوم على الخبرة والنزاهة والقيم بالشكل الذي يتيح لهم التدخل المباشر لمواجهة تعددية القيم والنماذج السلوكية وحل المشكلات اليومية التي يفرزها الالتقاء والتواصل بين التلامذة والأطر التربوية على اختلاف محدداتهم الاجتماعية والجنديرية والعمرية والإثنية داخل المؤسسات التعليمية وفي محيطها الاجتماعي، وهو تدخل فعال يعزز الرابطة الاجتماعية والعلاقات التربوية الجيدة ويسمح بخلق مناخ مؤسستي قوامه التعاون والتبادل والتفاعل خدمة لأهداف المدرسة وغاياتها النبيلة .

### خاتمة:

اتضح لنا من مضمون هذه الدراسة تسليط الضوء على مسألة الوساطة بشكل عام، فهي عملية إجرائية ذات مرجعية علمية تعتمد تقنيات خاصة، وهي بذلك تعد منهجية تدخل تتسم بكونها عملية إرادية وتطوعية، كما أبرزنا الشروط التي كانت وراء انبثاق الوساطة المدرسية تحديدا وهي شروط اجتماعية تاريخية، ذلك أنه أمام تزايد الأزمات الاجتماعية والاقتصادية والتأثيرات العولمية، وبروز الشك واللايقين في الحياة الفردية والجماعية، تفككت الروابط الاجتماعية، وانبثقت ظاهرة الجمهرة المدرسية وما رافقها من عواقب تربوية وعلائقية، وكان من اللازم بلورة الوساطة المدرسية لمساعدة الإدارة المدرسية للتلامذة على وعي التغيرات وتعقيدات الحياة المعاصرة وإقдарهم على مواجهة المشكلات المزمنة للعصر وتيسير الرفع من قدرات المدرسة وأدوارها.

وتعرضت الدراسة لأنماط الوساطة ومقارباتها من منظور أن الوساطة منهجية تدخل متعددة المستويات يقوم بها وسيط يتوفر على كفاءات تربوية وعملية وأخلاقية، بهدف حل المشكلات التي تقع بين الأطراف في إطار كونها عملية إرادية وتطوعية، وتوصلت الدراسة إلى أهمية التمييز بين الوساطة المدرسية والوساطة التربوية والتعليمية (الوساطة المعرفية والتكوينية)، ذلك أن الوساطة المدرسية المعنية في هذا المقال لا تتفصل بتاتا عن الأولى لكنها تختص بتقديم مساعدة نوعية في الجوانب الاجتماعية والنفسية من طرف شخص مختص لفائدة فقاء وأشخاص من كلا

الجنسين بهدف تجاوز سلوكات غير سوية أو اختلالات طارئة وما أكثرها، تنتج عن انعكاس مشكلات الأسرة على المدرسة أو تبرز نتيجة توترات في الحياة المدرسية، أو تظهر من خلال مظاهر الضعف الذاتي عند التلميذ في تكوينه الشخصي. وقد تبين أن الوساطة المدرسية عملية تدخلية ومنهجية فعالة وناجعة خاصة لما يتم إدماج النظر، لكونها تقنية فكرية ترمي إلى العلاج ووقاية التلامذة من المشكلات والتوترات والحوادث التي أفرزتها الجمهرة المدرسية.

وقد تعرضنا إلى اعتماد الإصلاح التربوي الأخير في نظام التعليم بالمغرب والمتعلق "برؤية استراتيجية" -منهجية الوساطة المدرسية وخاصة المجلس الأعلى للتربية والتكوين، قصد الحد من الاختلالات الطارئة على سلوك المتعلمين ومنها الاختلالات الأسرية والعنف والغش وتفشيها في الوسط المدرسي، مما تطلب بلورة سياسة تعليمية اجتماعية هادفة إلى تكوين أطر متخصصة في هذا الميدان للقيام بهذه المهمة النبيلة، وتقتزن هذه العملية بضرورة توفير شروط العمل بالوساطة المدرسية حتى يقوى التلامذة على تجاوز المشكلات الاجتماعية التي تعترضهم، وبالتالي التمكن من حشد مواهبهم وذكاءهم، والسعي إلى إصلاح المناهج التربوية وإدراج الوساطة فيها قصد تكوين الناشئة على القيم الكفيلة باندماجها الاجتماعي.

## Références:

Ammar Hamdach, La médiation familiale dans le contexte Marocain, Signification et pratique. Dar Al-Qarawiyyin Publications. Première édition, 2022.

Boufula Boukhamis, Médiation scolaire. batna. Blogspot.com-scot-<http://psy>. Le site a été visité le 21 juin 2021 2013.

Claude, Néllise, L'intervention : une surcharge du sens de l'action professionnelle. Revue internationale d'action communautaire RIAC ,Numéro 29 (69), Printemps 1993.

Conseil supérieur de l'éducation, de la formation et de la recherche scientifique, Royaume du Maroc. Pour une école d'équité, de qualité et de mise à niveau. Une vision stratégique de réforme 2015-2030.

Conseil supérieur de l'éducation, de la formation et de la recherche scientifique. Cadre de performance pour le suivi de la vision stratégique à l'horizon 2030, niveau national 2015-2018. 2019.

Christine, Servais, La médiation un quasi-concept, théories et terrains Bruxelles: De Boeck, sous la direction de Servais Christine.2016

Ernest, Gellner, Les saints de l'Atlas, Editions Bouchene, Paris collection "Intérieurs du Maghreb".2003

Gonzalez, Jose- Montegudo. *Projet Arlekin, Formation a la médiation pour l'inclusion sociale par la mobilité européenne*. De Seville Espagne, idus.us.es, vu le 14 décembre 2020, 2014.

Jean A. Mirimanoff (dir) *Des outils pour la médiation en milieu scolaire..* Editions Larcier, Paris.,2013

Jules-Alain, Ngan. *La médiation : Concept, Modèles, Approches et pratiques* .[https:// www.research gate.net](https://www.researchgate.net): vu le 19 décembre 2020.2018

Lenoir, Yves, et autres. *L'intervention éducative.: clarifications conceptuelles et enjeux sociaux .Pour une reconceptualisation des pratiques d'intervention en enseignement et en formation a l'enseignement, Esprit critique .*[www.esprit](http://www.esprit) ,2002

Luison, Lucio, Orazio Maria. *Du processus aux pratiques de médiation,:* *Esprit Critique - VOL. 06 N 03.* [https://www.esprit critique.org](https://www.espritcritique.org) vu le 20 décembre 2021-2004.

Medhat Abou Al-Nasr, *le Service social dans le domaine scolaire, Le Caire : Groupe arabe pour la formation et l'édition, première édition, 2017.*

Mohamed Faoubar, *Questions de théorie en sociologie de l'éducation. Fès, Maroc, première édition : Info Print Press, soutenu par le Laboratoire de Sociologie et Psychologie, 2022.*

Morel, Stéphanie .*Médiation de proximité et transformation des modes de régulation sociale, S Morel-Médiation et action publique la dynamique du .....* 2005-[acadie-cooperative.org](http://acadie-cooperative.org) vu le 5 décembre 2020.

Nasira Khalifia et Yamina Maddoury. « *La médiation scolaire comme stratégie pour réduire le phénomène du harcèlement scolaire* » , *Revue des sciences psychologiques et éducatives*, 6(2).2020 P38.

Regis, Malet. *Médiation en milieu scolaire : Repères et nouveaux enjeux.* [https:// www.cairn.info/revue-information -sociales-2012-2-page-74htm](https://www.cairn.info/revue-information-sociales-2012-2-page-74htm),2012 .

Royaume du Maroc, *Le Conseil supérieur de l'éducation, de la formation et de la recherche scientifique. Rabat : École de justice sociale, Contribution à la réflexion sur le modèle de développement, 2018.*