مدى قدرة الوساطة الطلابية على حل المشكلات من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين والطلبة الوسطاء أنفسهم للمدارس ذات الصفوف(5 9) بمحافظة جنوب الباطنة

زهور الغتامي[1،*] z. ghatami@moe.om **وزارة التربية والتعليم (سلطنة عمان)**

سعود الفارسي[2] saud.alfarsi@moe.om **وزارة التربية والتعليم (سلطنة عمان)**

نعيمة المعولي[3] n.mawli@moe. om **وزارة التربية والتعليم (سلطنة عمان)**

أمل الفليتي[4] amal.falyti@moe.om **وزارة التربية والتعليم (سلطنة عمان)**

سعيد المقبالي[5] said1975@moe.om **وزارة التربية والتعليم (سلطنة عمان)**

The extent of student mediation ability to solve problems from the viewpoint of social workers, psychologists and mediators students themselves for the 5th -9th school grades in South Batinah Governorate in Sultanate of Oman

Zuhoor ALGhattami[1,*] Ministry of education (Om z.ghatami@moe.om

Saud ALFarsi[2] Ministry of education (Oman), saud.alfarsi@moe.om

NaimaALMaawali[3] Ministry of education(Oman), n.mawli@moe.om

Amal ALFulaiti[4] Ministry of education (Oman), amal.falyti@moe.om

SaidALMaqbali[5] Ministry of education (Oman), said1975@moe.om

Receipt date: 24/ 03 / 2019; acceptation date: 26 / 05/ 2019 ; Date Publishing Date : 28 / 02 / 2021

ملخص.هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى أهمية الوساطة الطلابية وقدرتها في حل مشكلات الطلبة فيما بينهم من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين والتحقق من فاعلية برنامج الوساطة الطلابية في القدرة على حل المشكلات لدى أفراد العينة.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى المنهج شبه التجريبي، من خلال إعداد برنامج تدريبي للوساطة الطلابية، واستبانة قدرة الوساطة الطلابية على حل المشكلات فيما بينهم، الدراسة استهدفت (44) أخصائيا لجتماعيا ونفسيا، و(24) طالبا وطالبة.

وأظهرت نتائج الدراسة أهمية الوساطة الطلابية وقدرتها في حل المشكلات من وجهة نظر الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين، وكذلك فعالية البرنامج التدريبي الذي طبق على الطلبة بعد تطبيق البرنامج ،أظهرت الدراسة كذلك أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في أهمية الوساطة الطلابية لصالح الأخصائيين النفسيين ولحاملي مؤهل الشهادة الجامعية(البكالوريوس).

الكلمات المفتاحية. وساطة طلابية، حل المشكلات، طلبة وسطاء

Abstract. The aim of the study was to reveal the importance of student's mediation and problem solving ability among themselves from the perspective of social workers and the psychologists of the targeted schools.

The study was a mixture of descriptive analytical method and quasi- experimental method tested through a training programme for student mediation and a questionnaire of students' ability to solve their problems among themselves.

The questionnaire targeted (44) social workers and psychologists besides to (24) students.

The study results revealed that students' mediation reflect their ability to problem solving from the point of view of the psychologists and social workers; and the effectiveness of the training programme. There were significant differences in the importance of mediation for students in favour of the psychologists and the holders of a university degree (Bachelor's Degree) in the sample.

Keywords. Student Mediation, problem solving, mediator students**.**

***corresponding author**

1.مقدمة

إن التربية في جوهرها تهدف إلى تعديل السلوك الإنساني و إحداث تغييرات مرغوب فيها؛ إذ أن الفرد يحتاج دوماً الى تعديل سلوكه نحو الأفضل، وهو بطبعه يتأثر بما حوله من ظروف، ويكتسب أنماطا سلوكية إيجابية وأخرى سلبية وهو بطبعه يخطئ، فما بالك اذا كان هذا الفرد هو طالب في المدرسة، تنازعه عوامل ومؤثرات كثيرة تؤثر فيه كالعوامل الفسيولوجية والعوامل الاجتماعية الناجمة عن مرحلة المراهقة، عندها يقع على كاهل المدرسة توجيههم وإرشادهم وإكسابهم أنماط السلوك الحسن وغرس الاتجاهات الايجابية مع غرس وتقويم القيم الأصيلة لديهم وتوفير المناخ المدرسي الملائم لهم.

ومع ارتفاع نسبة الطلبة بالمدارس الحكومية مقارنة بنسبة المرشدين الاجتماعيين والنفسيين،كان لابد من وجود طالب مدرب يقدم المساعدة للطلبة الآخرين،فقد أظهرت الدراسات الحديثة أن الطلبة في المرحلة العمرية المتوسطة يميلون للتأثر بزملائهم بشكل كبير،وتتشكل لديهم القناعة بأن رأيهم،ورأي زملائهم أهم من رأي الراشدين، وبالاعتماد على نظرية بياجيه فمن المتوقع أن يندمج الأفراد في مرحلة البلوغ مع بعضهم أكثر من أي فئة أخرى من الراشدين (Nathanson,2001:251) .

وعلى الرغم أن المراهقين يمرون في مراحل تطورية حرجة في شتى الجوانب –الجسمية والنفسية والعقلية إلا أن هناك دلائل تشير إلى امتلاكهم لقدرات عالية تساعد في التوصل إلى حلول (Noakes and Rinaldi, 2006) لهذا يمكن لزملاء مدربين في هذه المرحلة أن يساعدوا في التوصل إلى حلول للنزاعات،وتشكيل سلوكيات صحية لدى زملائهم، وقد جاء برنامج تدريب الطلبة على الوساطة الطلابية لحل النزاعات في المدرسة كوسيلة فعالة، وعملت على التقليل من شدة النزاعات في المدارس والمجتمعات،وكذلك كان لها الأثر الإيجابي في مستوى التحصيل الدراسي لدى الطلبة (Casella,2000).

و في ضوء نتائج الدراسات التي أشارت إلى أن برنامج التدريب على وساطة الأقران لحل النزاعات ينعكس إيجابا على الوسيط؛ حيث يزيد من مفهومه واحترامه لذاته،ويعود بفوائد نفسية و سلوكية كثيرة عليه،ويجعله أكثر فاعلية بالتعامل مع النزاعات، ويخلق جوا مدرسيا يشعر فيه الطالب بالأمن والسعادة والرضا (Trevaskis,1994) كما أن له أثرا في تخفيض حدة الاضطرابات النفسية الناجمة بعد الخبرات الصادمة وتخفيف حدة عدوانية السلوك اللفظي(قوته،2008).

1.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

تعتبر مرحلة المراهقة من المراحل الهامة في حياة الإنسان، إذ يعترضها العديد من المشكلات السلوكية والتي أصبحت تمثل تحديا واضحا لكلا من الأسرة والمدرسة، مما دعا علماء النفس إلى دراسة طبيعة تلك المرحلة والمشكلات السلوكية الناجمة عنها، كونها تأثر على سلوك المراهق ومستقبله، وبما أننا تطرقنا إلى مستقبل

المراهق؛ كان حريا بنا الالتفات إلى فئة من فئات المجتمع بالغة الأهمية والتي تمثل شباب المستقبل والإسراع في علاج وحل مشكلات ما يعتريهم من مشكلات سلوكية.

ونظرا لكثرة إعداد الطلبة مقارنة بأخصائي واحد فقط في المدارس (5 9) ونظرا لتنوع وكثرة المهام المنوطة بالأخصائي الاجتماعي المتمثلة في وضع البرامج الخاصة بمتابعة الحالات الفردية للطلاب(رسوب/ غياب/ تأخر دراسي وغيره) والمشاركة في تخطيط وتنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية والتربوية الشاملة للفئات الخاصة من الطلاب (المتفوقين / الموهوبين / بطيئين التعلم/ وغيرهم) ومتابعة التحصيل الدراسي للطلاب واقتراح البرامج العلاجية المناسبة بالتعاون مع مدرسي المواد و إدارة المدرسة وأولياء الأمور ... وغيرها.

كان لزاما إيجاد رافد يساعد الأخصائي الاجتماعي في عمله المتمثل في حل المشكلات الطلابية، وذلك من خلال إيجاد مجموعة من الطلبة يعرفوا بالوساطة الطلابية وتعني اصطلاحا عملية تدخل طرف ثالث، ويسمى وسيطا،بحيث يكون مقبولا لدى أطراف النزاع ،فيقوم بمساعدتهم على الوصول طوعا إلى اتفاق مقبول لديهم،حول تسوية القضايا المتنازع عليها،والوسيط هنا حيادي محدود السلطات في أخذ القرار، وقد يحتاج إلى الذهاب والإياب بين الخصوم، ويمكن للوساطة أن تؤسس وتعزز علاقات ثقة و احترام بين الأطراف، وأن تنهي هذه العلاقات بأقل التكاليف المادية، وأقل الأضرار النفسية (Moore,2003:38).

ويؤدي توظيف الوساطة في حل المشكلات إلى تخفيف الأعباء عن إدارة المدرسة،و معلميها، ويتيح للإدارة استغلال جهودها في عمليات التحسين و التطوير (عبد اللطيف، 9:2004) فعملية الوساطة تهدف إلى التعامل مع وضع قائم؛بهدف تحسين الجو المدرسي مستقبلا، فالطالب أو الطالبة يعد شريكا فعالا في التعامل مع القضايا المدرسية، ومن هنا فإن المشاركة في العمل أفضل بكثير من التفرد من طرف المعلم أو المعلمة أو الإدارة (جاد، 2002: 158).

وبناء على ما سبق فان مشكلة الدراسة تتمثل في الأسئلة التالية:

ما مدى قدرة الوساطة الطلابية على حل المشكلات من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين والطلبة أنفسهم؟ وتتفرع منها عدة تساؤلات هي :

- ما مدى أهمية الوساطة الطلابية في حل المشكلات من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين؟
- ما مدى قدرة الوساطة الطلابية في حل المشكلات من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لقدرة الوساطة الطلابية على حل المشكلات تعزى لمتغيرات المسمى الوظيفي والنوع الاجتماعي والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة؟
- ما مدى فاعلية برنامج الوساطة الطلابية في القدرة على حل المشكلات لدى أفراد العينة؟

2.1أهداف الدراسة

- التعرف على مدى أهمية الوساطة الطلابية على حل المشكلات من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين.
- التعرف على مدى قدرة الوساطة الطلابية على حل المشكلات من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين.
- الكشف عن الفروق الإحصائية لقدرة الوساطة الطلابية على حل المشكلات تعزى لمتغيرات المسمى الوظيفي والنوع الاجتماعي والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.
- التحقق من فاعلية برنامج الوساطة الطلابية في القدرة على حل المشكلات لدى أفراد العينة.

3.1مصطلحات الدراسة

أ.**الوساطة الطلابية.** ويعرف الأشهب (2004) الوساطة الطلابية أنها توسط الرفاق وهي عملية يتم فيها تدريب الطلبة على التوسط بين الرفاق، بإشراف من الكبار، قبل أن يصل النزاع الى مرحلة العنف، والمساعدة في حل النزاع لرفاقهم وتشجيعهم، وهو عملية اتصال بين أفراد يشتركون في مشكلة محددة، يتعاون معهم طرف محايد وعادل، وإجرائيا هو الدرجة التي يحصل عليها الأخصائي الاجتماعي والنفسي والطلبة في استبانة مدى قدرة الوساطة الطلابية على حل المشكلات .

كما يعرف الباحثون برنامج الوساطة الطلابية إجرائيا بأنه برنامج تدريبي في حل المشكلات، يتم فيه تدريب مجموعة من الطلاب على مبادئ وأساسيات ومهارات عملية في الوساطة الطلابية ليكونوا وسطاء ويتدخلوا كطرف ثالث حيادي في مساعدة الأطراف المتنازعة للتوصل إلى حل لخلافاتهم بأنفسهم عن طريق تقريب وجهات النظر، وتقييمها لمحاولة الوصول إلى حل المشكلة.

مفهوم حل المشكلات: يعرف العكور(2007) المشكلة بأنها: "عائق يواجه الفرد، ويمنعه من تحقيق التوافق، والأهداف"، ويعرفها الباحثون على أنها القدرة على حل المشكلات هي قدرة الطالب الوسيط في استخدام ما يمتلكه من معارف مكتسبه سابقة ومهارات في إيجاد أفضل الحلول المعقولة للمشكلات البسيطة، أو المعقدة التي تواجهه في التوسط لحل النزاع بين أقرانه.

ب.**الوساطة والمشكلات الطلابية.** تشير حمام (12:2013) إلى أن الوساطة: "شكل من أشكال التفاوض، وهي عملية تفاوضية تطوعية، وحيادية تتمثل في تدخل طرف ثالث بين طرفي النزاع لمساعدتهم للوصول بأنفسهم لحلول مشتركة، ومقبولة لديهم".بينما عرفها الدخيل (2016188:) على "انها الشفاعة بين شخصين أو فئتين متنازعتين بما يحصل به منفعة للجانبين أو إحداهما". ويعرفها برنامج غزة للصحة النفسية (20163:) على انها

"تدريب مجموعة من الطلاب الأكبر سناً في المدرسة لمساعدة أقرانهم أو من هم أصغر منهم في التفاوض لحل النزاعات التي تحدث في الساحة الطلابية".

يتضح مما سبق أن عملية الوساطة الطلابية تقوم على مساعدة الأطراف المتنازعة من الطلبة وتدعوهم للاجتماع والحوار بطريقة ودية وذلك بمساعدة طالب محايد (الوسيط) حيث يقوم بتقريب وجهات النظر، وتقييمها لمحاولة الوصول إلى حل المشكلة. وقد أشار برنامج عزة للصحة النفسية (20166:) الى الخطوات التي تتم من خلالها عملية الوساطة الطلابية وهي:

الخطوة الأولى: التحرك نحو الموقع المحدد: على فريق الوساطة المناوب المغادرة الى ساحة المدرسة قبل الفسحة بدقائق ومعهم لوح مشبكي لتثبيت الأوراق مثل ورقة المتابعة بالإضافة الى قلم رصاص، وان يكون مرتديا زي الوساطة.

الخطوة الثانية: تبني موقف الاستعداد: الوقوف في الموضع المناسب الذي يسهل من خلاله مراقبة الطلاب بحذر شديد، وأن يراعي عدم الحديث مع غيرهم من الطلاب، أو المشاركة في ألعاب، أو الحديث مع بعضهم.

الخطوة الثالثة: الوسطاء يكتشفون النزاعات: تتصاعد النزاعات بسرعة؛ لذا على الوسيط التحرك خلال عشرة ثوان لفض النزاع، وعرض الوساطة على المتنازعين.

الخطوة الرابعة: تحديد ما إذا كان هناك مشكلة: يقترب الوسيط من المتنازعين ويسألهم ما إذا كانت هناك مشكلة.

الخطوة الخامسة: تحديد الاستعداد للوساطة: على الوسطاء التأكد من أن المتنازعين لديهم الرغبة في حل المشكلة، وأما في حال رفض المتنازعين للوساطة يقوم الوسيط بتذكيرهم بالسياسة الخاصة التي وضعتها إدارة المدرسة للتعامل مع من يرفض الوساطة.

الخطوة السادسة: إيجاد مكان هادئ؛ أخذ المتنازعين إلى مكان هادئ لا توجد به مقاطعات أو إزعاج، والمشي إما بين المتنازعين أو خلفهم. وعند الجلوس مراعاة جعل المتنازعين وجهاً لوجه، بعيدين عن بعضهم مسافة تسمح بالحوار ومنع الاتصال الجسدي. وأن يجلس الوسيط إلى جانب المتنازعين بنفس المسافة (على شكل مثلث).

الخطوة السابعة: عمل مقدمة وتعارف؛ يعرف الوسطاء بأنفسهم للمتنازعين، وتسجيل المعلومات الخاصة بالفصل الدراسي في ورقة المتابعة.

الخطوة الثامنة: قواعد الوساطة (إرساء القوانين)؛ يوضح الوسطاء للمتنازعين قواعد الوساطة ويأخذون الموافقة منهم.

وهذه القواعد تتضمن التالي :

- أخذهم إلى مكان هادئ.
- وأن الوسيط محايد لا يكون مع طرف على حساب الآخر.
- عدم مقاطعة الطرف الآخر أثناء الحديث.

- ممنوع الاعتداء على بعض بالضرب والشتم.
- سرد المتنازعين لحكاياتهم و إيجاد أرضية مشتركة بين المتنازعين.وإعطاء كل متنازع فرصة لسرد حكايته والتعبير عن مشاعرهِ.
- الوسيط يلخص القصة ويعكس مشاعر المتنازع.
- يبحث الوسطاء هنا عن أهداف مشتركة، هذا يشجع للوصول إلى اتفاق وحل الخلاف.

الخطوة التاسعة: توليد حلول مشتركة بواسطة المتنازعين وتقييم هذه الحلول؛يطلب الوسيط من المتنازعين اقتراح حلول، ويشجعهم على مناقشة إيجابيات وسلبيات كل اقتراح.

الخطوة العاشرة: تحفيز المتنازعين لاختيار حل للمشكلة؛ يطلب الوسيط من المتنازعين الاتفاق على أحد البدائل أو الحلول؛ ويشجعهم على وضع خطة (متى، وكيف سينفذون خطتهم).

الخطوة الحادية عشر: إغلاق الوساطة؛ يكتب الوسيط اتفاقية وذلك بالطلب من المتنازعين بتلخيص ما تم الاتفاق عليه، ومراجعة الاتفاقية والتعرف على رغبتهم في إجراء أي تعديل، ثم يقدم الشكر لكلا الطرفين ويصافحهم ويطلب منهم مصافحة كل منهم الآخر والسلام على بعضهم البعض، وتسجيل نتائج الوساطة عن طريق قيام الوسيط المراقب بتعبئة ورقة المتابعة وتسجيل ما إذا كان النزاع تم حله بشكل ناجح (حمام،2013).

وقد أوضحت حمام (2013)

فوائد عمليه الوساطة الطلابية وهي:

1. كشف الصراعات: وذلك من خلال عمل فريق الوساطة مباشرة في فترات الاستراحة يسهل عليه كشف الصراعات وسلوك التآمر ضد الأضعف أو أي سلوك عدواني.

2. منع تصاعد حدة العنف: تقدم الوساطة في أوقات يسهل التوصل فيها لحلول ناجحة وبالتالي تمنع ازدياد حدة النزاعات الصغيرة قبل أن تصل إلى إحداث اعتداءات خطيرة.

3. مهارات جديدة ونشاط فعال في الساحة الطلابية: إن وجود الوسطاء في الساحة الطلابية يعد بمثابة عامل تذكير مرئي بأهداف برنامج حل النزاعات في المدرسة وخاصة للأطفال العدائيين اللذين لديهم صعوبات في ضبط النفس، وزيادة قدرة الطلاب على حل المشكلات في مستويات مختلفة.

4. تغيير السلوك في المدرسة: تساعد الوساطة الطلابية في تغيير التوجهات وقواعد السلوك والعلاقات الاجتماعية التي تضبط سلوك الأطفال العدائي وتساهم في بناء ثقافة التفاوض والحوار.

5. إثراء المنهاج المدرسي: يقوم برنامج الوساطة الطلابية بتزويد الطلاب بمهارات ومفاهيم تثري المنهاج المدرسي بصورة أوسع، حيث يقوم المدرسون بإجراء نقاشات داخل الصف حول النزاعات في أحداث تاريخية.

6. توظيف الوساطة بالمدرسة يؤدي لتخفيف الأعباء عن إدارة المدرسة ومعلميها مما يتيح لهم الفرص في استغلال جهودهم للتحسين والتطوير.

وعطفا على ما سبق يتضح أن الوساطة أيضا تزيد ثقة الوسيط بنفسه وتشعره بالكفاءة في مساعدة أقرانه في حل مشكلاتهم، وتنمي شخصيته في جميع النواحي العقلية والنفسية والاجتماعية.

و تتطلب عملية الوساطة مجموعة من المهارات يجب أن يكتسبها الوسطاء من خلال عملية تأهيلهم، والمهارات التي يحتاجها الوسطاء وهي:

1. مهارات الاتصال والتواصل: وتضم مهارة الإصغاء والتواصل بالعين ولغة الجسد ونبرة الصوت والدقة في استعمال الكلمات وإظهار الاهتمام بما يقول المتحدث.

2. مهاره إدارة الحوار: وتضم إعطاء فرص حديث متساوية لطرفي النزاع والمحافظة على قواعد الوساطة كالحيادية، وتوجيه الحوار نحو الهدف وعدم إطلاق الإحكام والمحافظة على اتصال الأطراف المتنازعة وتنظيم الحوار بينهم.

3. مهارة طرح الأسئلة : تضم طرح الأسئلة التي تساعد الأطراف على الإسهاب في الحديث، والابتعاد عن الأسئلة المغلقة والأسئلة التي تركز على المشاعر و تجعل المتلقي يشعر باللوم، وتساعد الأسئلة على تهيئة أجواء مناسبة للتفاهم، ومساعدة الطرفين إذا ما كان هناك شيء يجب أن يقال.

4. مهارة التأثير على الآخرين: وتضم مهارة الوسطاء على مخاطبة العقل بالإقناع ومخاطبة مشاعر الآخرين والتأثير الإيجابي عليهم، بالإضافة إلى تعزيز ثقة أطراف النزاع بعملية الوساطة والمحافظة على الخصوصية والسرية.

5مهارة التغذية الراجعة وإعادة الصياغة والتلخيص: وتضم هذه المهارة المساعدة على تحديد نقاط جوهرية ونقاط ثانوية، والتركيز على النقاط الجوهرية وتوضيح وجهات النظر وتلخيص موضوع النزاع من حيث نقاط الاختلاف ونقاط الاتفاق وما يسمى بصدى الصوت وله فائدتين من جهة التأكيد على فهمنا للطرف الآخر ومن جهة أخرى إدراك ما قالوا وما لم يقولوا بطريقة مختلفة يستطيعون من خلاله إعادة صياغته وتعديله وتصويبه(دويك ،2016).

أهمية الوساطة الطلابية لأثرها الفعال في حل النزاعات في المشكلات بطريقة ترضي كافة الأطراف في النزاع، مع مراعاة السرية حيث للوساطة الطلابية فاعليتها في حل المشكلات والتحكم في الغضب، أيضا لها دور في استمرار العلاقات الطيبة بين أطراف النزاع وتقليل الوقت اللازم لحل المشكلة. (الدخيل،)2016ومن المشكلات التي سيعالجها برنامج الوساطة الطلابية:

1 شجار الطلاب فيما بينهم:يسئ الطالب لزميله/زملائه بالشجار اللفظي او الجسدي عبر الضرب والركل أو كلاهما ونتيجة لذلك إصابة الطلبة الآخرين بالجروح، ويعد هذا السلوك أحد مظاهر العنف وأحد أشكال السلوك

العدواني الذي يبديه الطالب، قد يكون سلوكا فردياً من الطالب لزميله الآخر أو جماعيا حيث تتشاجر مجموعه أو أكثر من الطلبة، وأهم الأسباب لذلك الإحباط حيث أن شعور الطالب بعجزه عن الوصول لأهدافه يدفعه للشجار مع زملائه خصوصا أولئك الذي يظن أنهم السبب وراء ذلك.

أيضا وجوده ضمن أسرة مليئة بالخلافات الدائمة المصحوبة بالشجار يؤدي به إلى التفريغ عن ذلك بالشجار مع زملائه. (العصماني،1434هـ).

وللتغلب على هذه المشكلة يمكن إتباع الحلول التالية:

زرع الحوار كطريقة للتعامل بين الطلبة وتشجيعهم على البعد عن القوة كحل للنزاعات، وخلق بيئة مدرسية تحفز الطلبة على تحديد احتياجاتهم وتشجيعهم على الإبداع لحل المعيقات التي تواجههم لتحقيق أهدافهم (السباعي،2014).

2 الشتائم المتبادلة بين الطلاب:استخدام الطلبة للكلمات السيئة والألفاظ غير المقبولة عند التعامل مع الآخرين، كذلك ما يصدر منهم من سخرية تجاه الأقران عند مخاطبتهم أو الحديث عنهم، ويتزايد هذا السلوك ، حين يقلل المجتمع القيود على ذلك والأسباب تعود إلى الشعور بالإحباط والغضب فيدفعه ذلك للكلام البذيء، تعبيراً عن غضبه واستيائه وللخروج مما يعيشه من جو الإحباط، وكذلك التمرد والتحدي حيث يريد الطالب أن يثبت أنه أصبح على قدر عال من الاستقلالية، وخصوصا إن كانت الأسرة لا تشجع الطالب على استخدام الألفاظ البذيئة، مما يؤدي به لاستخدامها كطريقة للتمرد والتحدي في المواقف المختلفة.

أيضا التعبير عن النضج: البيئة هي انعكاس لأفعال الطلبة في هذه المرحلة العمرية، وما يرافق هذا العمر من رغبة في إثبات النضج أمام الآخرين، حيث أن سماعه للكلمات السيئة من الكبار يحفزه لاستخدام هذه الكلمات أمام الآخرين، ويمكن معالجة مثل هذه التصرفات من خلال تشجيع الطفل على التعبير عن مشاعره بحرية، بدلا من كتمها واتباع الشتائم كمتنفس لذلك. (شيفر وميلمان،1989).

3 سرقة الكتب والأدوات المدرسية :

وهي الرغبة في امتلاك الأشياء التي في أيدي الآخرين وتعود أسبابها إلى:

ما يعانيه الطلبة من توتر داخلي كشعوره بالغضب تجاه شيء ما، أو إحساسه بالغيرة من أحد الرفاق، أو القلق من أمر ما في حياته يؤرقه فيعبر عن هذه المشاعر بالسرقة، أيضا تأثير الرفاق حيث يكون أحدهم يقوم بالسرقة فيوقد ذلك الرغبة لديه، لذا يقوم بالسرقة كتقليد أعمى لرفيقه.

كما يلعب غياب الحنان والرعاية الوالدية نتيجة غياب أحد الوالدين أو وفاته دورا في المشكلة، وكذلك حالات الطلاق والتي تتسبب في شعور الطالب بالحرمان من العطف الذي تتطلبه هذه الفترة، ولا ننسى

الرغبة في إثبات الكفاءة والنضج للآخرين، وأنهم أصبحوا قادرين على تحمل المسؤولية. (شيفر وميلمان،1989)

ما يؤدي عدم التمييز بين ما يملكه وما يملكه الآخرون بسبب الدلال المفرط من قبل العائلة إلى السرقة، فيكثر لدى الطالب مقارنة الأخذ بالعطاء، ومنها أخذ ممتلكات الآخرين، و أيضا الانتقام حين يواجه القسوة في التعامل معه من قبل البيئة المدرسية، مما يدفعه للسرقة انتقاما لنفسه وكبريائه، ويؤدي الشعور بالغيرة من امتلاك الآخرين لهذا الغرض، فيعبر عن تلك الغيرة بسرقة أغراضهم، أضف إلى ذلك تضخم الأنا لدى الطلبة في مرحلة الطفولة المتأخرة والمراهقة المبكرة، ورغبته الكبيرة في تملك الأشياء، وخصوصا إن كانت بعض الأغراض مشتركة مع الآخرين. (جمعه،2002).

وهنا يجب علينا من أجل التغلب على هذه المشكلة أن نقوم بالتالي:

- تعويد الطالب على احترام ملكية الآخرين منذ الصغر، على أن يكون الوالدين قدوة أمام الطالب في احترام ممتلكاته الشخصية ليترسخ ذلك لديه. (شيفر وميلمان،1989)، أيضا توليد الثقة بالنفس لدى الطالب وبث مشاعر المحبة والأمان داخل الأسرة و أبعاده عن الخلافات والمشاحنات الأسرية، وأهمية استخدام لغة الحوار كلغة للتفاهم والتواصل مع الطالب في جو من الصداقة والحب المتبادل معه (جمعه،2002).

4 الإتلاف والتحطيم للممتلكات المدرسية:

وتعني الإضرار بالممتلكات عن طريق التحطيم والإتلاف والحرق وغيرها من أفعال التدمير، التي قد تصدر من الطلبة كتصرف بريء غير متعمد أو قد تكون سلوكاً عدوانياً مقصوداً، ومن أهم الأسباب المؤدية لذلك هو شعور الطلبة بالإحباط فيعبرون عنه بالغضب والعدوان والتكسير بشكل مقصود، حيث الدافع للإتلاف هنا إغاظة معلميهم.

وهنا يجب علينا الاستماع للطالب وتفهم ما يجول بخاطره من احاسيس، حيث يعتبر هذا التصرف هو أحد الحلول الناجحة لمشكلة التخريب، حيث يتم توجيهه لبعض الأنشطة التي يعبر بها عن المشاعر السلبية لديه ، كالرسم والتلوين، والتشكيل عبر بعض الألعاب كألعاب التركيب والصلصال، أيضا ممكن إعطاءه بعض الأخشاب لتقطيعها، أو أن يمزق بعض أوراق المجلات القديمة التي لم يعد هناك حاجة لها(شيفر وميلمان،1989).

5 تسلط الطلبة الكبار السن على زملائهم الصغار (التنمر)

وهو أحد أشكال السلوك العدواني حيث يتسلط الطلبة في الصفوف الأعلى أو ممن تواجدوا في الصف بأعمار أكبر نتيجة الرسوب المتكرر على الطلبة الأصغر منهم سنا، حيث يتعمدون إخافتهم والتكلم معهم بصوت عالي وتهديدهم، كما يحاولون فرض سيطرتهم عليهم، أو ضربهم أو شتمهم(الأشهب،2004) ،ومن أسبابها استخدام التسلط كأداة لتربية الطفل من قبل الوالدين والبعد عن الحوار وتشجيع الإبداع لديه، مما يؤدي إلى تحويله إلى شخصيه عنيفة تتسلط على الآخرين، كذلك تضخم الأنا لدى الطلبة نتيجة الدلال الزائد من الأسرة. (رمضان،2014).

وهنا يجب علينا أن نعمل على تدريب الطلبة على مهارات الاتصال الفعال مع أقرانهم، وإشراكهم في أعمال جماعية تعاونية مع الطلبة الآخرين من مختلف الأعمار (السباعي،2014).

6 إثارة الشغب والفوضى داخل الفصل: وهو أحد أشكال العنف في البيئة المدرسية ويؤدي إلى عرقلة المناهج الدراسية والأنشطة الصفية داخل الصف الدراسي مما يؤثر سلبا على العمل التربوي بالمدرسة، ويعود ذلك إلى استخدام الأسرة للعنف والضرب في التعامل مع الطالب، وكذلك إهمال الأسرة له وعدم تزويده بما يحتاجه من متطلبات، بالإضافة إلى عدم مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة(العكور ،2007).

وهنا يجب علينا أن نغرس تقبل الذات لدى الطالب تجاه نفسه أولا ثم تقبل زملائه، وتعويده على احترام الأنظمة المتبعة وتبصيره بالعواقب تجاه أيه تجاوزات. (السباعي،2014)

3.دراسات سابقة

وقد أيدت دراسة تيرنوكل و آخرون (Turnuklu,et. al.,2009) فاعلية حل النزاع ووساطة الأقران على النزاعات الشخصية بين طلاب المدرسة الثانوية،و أظهرت النتائج انه بغض النظر عن جنس المتنازعين، فقد كانوا يفضلون الوسيطات الإناث أكثر من الوسطاء الذكور، وتؤكد أن توسط الأقران تعد أداة مفيدة لحل نزاعات الطلاب عبر ثقافات مختلفة،بالإضافة إلى أنها تعد فعالة في مساعدة الطلاب لاكتساب المهارات اللازمة للتعامل مع خلافاتهم. كما أشارت دراسة الأشهب (2004) إلى فاعلية برنامج في توسط الرفاق على مفهوم الذات و العدوان المدرك وحلالمشكلاتومهاراتالتوسطوالمعتقداتحولالنزاع،وشدةالنزاعاتلدىطالباتالمرحلة الأساسية العليا.

كما أكدت دراسة حمام2013() على فاعلية برنامج الوساطة الطلابية في القدرة على حل المشكلات والتحكم بالغضب لدى الوسطاء في المرحلة الأساسية العليا في المدارس التابعة لوازرة التربية والتعليم العالي بفلسطين، كم أظهرت نتائج دراسة طعيمه (2010) وجود فروق لدى الطلبة الذكور في محور المشكلات المدرسية، فيما يتعلق بمشاكل العدوان والعنف بتخريب ممتلكات المدرسة والاعتداء اللفظي والجسمي تجاه الطلبة الآخرين، وكذلك مشكلة الهروب من المدرسة والغش في الاختبارات.

4. الطريقةو الأدوات

1.4.منهج الدراسة.تطلبت هذه الدراسة استخدام أكثر من منهج من مناهج البحث العلمي كالتالي:

المنهج الوصفي التحليلي: استخدام استبانات هدفها قياس مدى قدرة الوساطة الطلابية على حل المشكلات من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين / الطلبة الوسطاء أنفسهم للمدارس ذات الصفوف(5 9)، بالإضافة إلى المنهج شبه التجريبي؛ حيث تم عمل برنامج تدريبي للطلبة الوسطاء يتضمن سبع جلسات تدريبية، بواقع جلسة أسبوعياً.

2.4عينة الدراسة .تم تطبيق الاستبيان عشوائيا على جميع الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين بمدارس المحافظة، وتم استرجاع (44) استمارة بنسبة استجابة (35%).

توزع الطلبة الوسطاء كمجموعة تجريبية بكلا المدرستين، وهذا يعني أن المجموعة التجريبية الكلية تكونت من (24) طالبا وطالبة.

3.4أدوات الدراسة

1.استبانة مدى قدرة الوساطة الطلابية على حل المشكلات من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين والطلبة.

هدفت الاستبانة إلى قياس مدى أهمية وقدرة الوساطة الطلابية على حل المشكلات من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين ومن وجهة نظر الطلبة الوسطاء أنفسهم، وقد استعان الباحثون بالدليل الوقائي لحماية الطلبة من العنف والإساءة، الذي وضعه(العكور،2007)،ودراستي كلا من العصماني(1434هـ)، حمام(2013) في بناء محاور وفقرات الاستبانتين. وتكونت الاستبانتين من محورين: المحور الأول تحدث عن أهمية الوساطة الطلابية في حل المشكلات، أما المحور الثاني فتناول المشكلات التي يتم يمكن حلها عن طريق الوساطة الطلابية. اشتملت الاستبانة المطبقة للأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين على متغيرات المسمى الوظيفي؛ ويشمل المتغيرين التاليين (أخصائي اجتماعي، أخصائي نفسي) والنوع الاجتماعي: ويشمل المتغيرين (ذكر، أنثى) والمؤهل العلمي: ويشمل المتغيرات التالية (دبلوم عالي، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه) وعدد سنوات الخبرة في مجال التربية والتعليم.كما اشتملت الاستبانة المطبقة على الطلبة الوسطاء على متغيرات الصف الدراسي: ويشمل خمس متغيرات وهي (الخامس، السادس، السابع، الثامن، التاسع) والنوع الاجتماعي.

2برنامج تدريبي للطلبة الوسطاء وتم بناؤه من خلال الاستعانة بالبرنامج التدريبي الذي أعدته حمام (2013) حيث قام الباحثون بالتعديل على البرنامج وتطويره، بإضافة بعض الأنشطة الممتعة للطلبة كالفيديوهات والقصص الجديدة والأنشطة الأخرى لتكون أكثر مواءمة مع البرنامج بشكله الجديد، ويهدف البرنامج إلى تعريف الطلبة بالوساطة الطلابية ومراحلها والتدريب على المشكلات التي قد يواجهها الطلبة الوسطاء بالمدرسة وذلك عبر سبع جلسات تدريبية، بواقع جلسة أسبوعيا، تراوح زمن الجلسة 40 دقيقة، وقد أعقب ذلك تطبيق الوساطة الطلابية لمدة أسبوعين.

وقام الباحثون بعرض الاستبانتين والبرنامج التدريبي المستخدم على عدد من المحكمين للتأكد من صدق الأدوات المستخدمة، وروعي اختيار المحكمين من ذوي الخبرة الطويلة والكفاءة والتخصص الدقيق في التعامل مع المشكلات الطلابية و إجراء البحوث المتعلقة بها ،وذلك للحكم على مدى سلامة الفقرات الموجودة وانتمائها لكل محور، وقد اجمع المحكمون على سلامة المحورين المستخدمين في الاستبانتين، وكذلك الفقرات الموجودة بها، وأيضا محتويات الجلسات التدريبية للبرنامج التدريبي، مع اقتراح بعض التعديلات في بعض الفقرات والجزئيات

،وكذلك حذف أو استبدال البعض. وللتأكد من ثبات الاستبانة؛ تم استخدام معامل (ألفا كرونباخ) لقياس ثبات الاستبانة، وبلغت نسبة الثبات (0.93)، وهي نسبة مرتفعة. كما أن معامل الثبات لمحاور الاستبانات مرتفع كذلك، حيث أن استبانة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين بلغ ثبات محوريها (0.91)، بينما تراوح ثبات أبعاد استبانة الطلبة (0.70،0.90) الذي يعد معامل ثبات مرتفع.

المعالجات الإحصائية:تم توظيف برنامج (spss) لإجراء المعالجات الإحصائية المختلفة ،وتضمنت:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة فروق النوع والمسمى الوظيفي.
- اختبار (ت) للعينات المترابطة، لقياس الارتباط بين الاختبار القبلي والبعدي.
- اختبار التباين الأحادي (Anova) لمعرفة فروق المؤهل العلمي وسنوات الخبرة .

5. النتائج ومناقشتها

تم التوصل إلى نتائج الدراسة التي تم جمعها ميدانيا عبر الاستبانة المعدة للأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين ، وكذلك الاستبانة المطبقة على الطلبة الوسطاء عبر الاختبار القبلي والبعدي ، ،حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة تبعا للمحور الذي تتبعه، وكذلك بين المحاور، وتم تحديد درجة الموافقة بناء على المتوسط بالاعتماد على الجدول رقم(1) والذي يمثل المحك المعتمد في الدراسة.

جدول(1): المحك المعتمد في الدراسة

طول الخلية	درجة الموافقة
1.00 ⱡ 1.79	غير موافق تماماً
1.80 – 2.59	غير موافق
2.60 –3.39	محايد
3.40 – 4.19	موافق
4.20 – 5.00	موافق تماماً

إجابة السؤال الأول ونصه: ما مدى أهمية الوساطة الطلابية في حل المشكلات من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين؟وللإجابة على هذا السؤال قام الباحثون باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول رقم (2) يوضح ذلك:

جدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول: أهمية الوساطة الطلابية (ن=44)

العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
نشر ثقافة الحوار بين الطلبة لمواجهة المواقف المختلفة.	4.45	0.55	موافق تماماً
تعلم الطلبة تحمل المسؤولية والبحث عن الحلول للمشكلات التي تواجههم.	4.41	0.54	موافق تماماً
تعزيز مهارات التواصل والتفاوض والاقناع والاستماع الجيد لدى الطلبة الوسطاء.	4.41	0.50	موافق تماماً
تقوي من ثقة الطالب الوسيط بذاته من خلال قدرته على التعاون مع زملائه لحل مشكلاتهم.	4.41	0.54	موافق تماماً
تعتبر وسيلة تربوية يتعلمها الطلبة كطريقة حضارية في التواصل والتعايش مع مجتمعاتهم.	4.34	0.61	موافق تماماً
يكتسب الطالب الوسيط مهارات حياتية مختلفة لحل مشكلات زملائهم بطريقة فعالة.	4.32	0.56	موافق تماماً
تعطي الفرصة للطلبة للتنفيس عن مشاعرهم بدون تخوف.	4.30	0.59	موافق تماماً
تعمل على تطوير مهارات القيادة للطلبة الوسطاء.	4.30	0.59	موافق تماماً
تنمي لدى الطلبة الوسطاء مهارة حل النزاع والخلافات.	4.30	0.51	موافق تماماً
حافز للطلبة الوسطاء على حل مشكلات أقرانهم.	4.27	0.62	موافق تماماً
تعزيز ثقة الطلبة بالطالب الوسيط لالتزامه بالسرية التامة.	4.25	0.69	موافق تماماً
يقلل من لجوء الطلبة للعنف والسلوك العدواني في حل مشكلاتهم.	4.23	0.71	موافق تماماً
قدرة الطلبة الوسطاء في التأثير على زملائهم.	4.18	0.54	موافق
المتوسط العام	4.32	0.40	موافق تماماً

ويتضح من الجدول رقم(2) الذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول أهمية الوساطة الطلابية، أن عبارات المحور الاول قد حصلت على درجات موافق تماما، فيما عدا العبارة رقم (13) "قدرة الطلبة الوسطاء في التأثير على زملائهم" الذي حصل على أقل متوسط حسابي (4.18) ،ويعبر عن درجة موافق ، مما يدلنا على أهمية الوساطة الطلابية وقدرتها على حل المشكلات عن طريق الطلبة الوسطاء لكونهم أكثر تأثيرا على زملائهم ولمقدرتهم على إيجاد الحلول التي تناسب الأطراف المتنازعة، كون هذه الأطراف تأخذ أريحيتها في الحديث عن المشكلة التي هم بها، ويأمنون على أنفسهم عدم التعرض للعقاب أو التوبيخ ،مثل ما يمكن أن يحصل لو أنهم تحدثوا مع أحد الأخصائيين الاجتماعيين أو مع إدارة المدرسة.

في حين حصلت العبارة رقم (6)" نشر ثقافة الحوار بين الطلبة لمواجهة المواقف المختلفة. " على أعلى متوسط حسابي ، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.45) وهو درجة موافقة تماما ، مما يدل على أهمية الوساطة الطلابية وقدرتها على نشر ثقافة الحوار بين الطلبة وذلك من خلال قيام الطلبة الوسطاء بمحاورة الأطراف المتنازعة في

موقف المشكلة، ومحاولتهم إيجاد الحلول المقنعة للطرفين محل الخلاف، كما جاءت العبارة (تعلم الطلبة تحمل المسؤولية والبحث عن الحلول للمشكلات التي تواجههم) في المرتبة الثانية وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.41) ،وجاءت العبارة (تعزيز مهارات الاتصال والتفاوض و الإقناع والاستماع الجيد لدى الطلبة) في نفس المرتبة وذلك بمتوسط حسابي بلغ(4.41).

ويفسر الباحثون هذه النتائج باحتياج المدارس لتطبيق الوساطة الطلابية وذلك بسبب زيادة عدد الطلبة في المدارس ، مما يسبب عبء كبير على الأخصائيين الاجتماعيين/النفسيين، أيضا عدم وجود الأخصائي الاجتماعي/النفسي في بعض المدارس لنقص الكوادر البشرية ،وكذلك لقدرة الطلبة على التأثير على زملائهم في نفس السن مما يوفر الوقت والجهد اللازم لحل هذه المشكلات ، وقد اتفقت نتائج الدراسات السابقة مع نتائج الدراسة الحالية في فوائد الوساطة الطلابية على ادارة المدرسة والطلبة أنفسهم، ولا توجد اختلافات بينها.

إجابة السؤال الثاني ونصه:ما مدى قدرة الوساطة الطلابية على حل المشكلات من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين؟

وللإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني: المشكلات التي يتم حلها عن طريق الوساطة الطلابية وهي كما يبينها الجدول(3)،

جدول(3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني: المشكلات التي يتم حلها عن طريق الوساطة (ن=44)

العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة
رمي النفايات في ساحات المدرسة.	4.27	0.69	موافق تماماً
السب والشتائم بين الطلبة.	4.18	0.58	موافق
الوشاية ونقل الكلام.	4.16	0.71	موافق
العبث بممتلكات المدرسة	4.09	0.77	موافق
إهمال الواجبات الصفية والمنزلية.	4.09	0.86	موافق
التقليل من شأن الطلبة الآخرين.	4.05	0.75	موافق
الكذب.	4.02	0.70	موافق
السرقة.	4.00	0.86	موافق
نشر الشائعات في بيئة المدرسة.	3.98	0.70	موافق
التغيب عن الدوام المدرسي.	3.95	1.03	موافق
تخويف وتهديد الطلبة الآخرين(التنمر).	3.84	0.91	موافق
العدوان الجسدي.	3.80	0.95	موافق
التدخين.	3.57	1.13	موافق

العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة
المتوسط العام	4.00	0.57	موافق

ويتضح من الجدول، أن مشكلة رمي النفايات في ساحات المدرسة قد جاءت في المرتبة الأولى من بين المشكلات التي يمكن حلها عن طريق الوساطة الطلابية وقد حصلت على درجة موافقة موافق تماماً، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (4.27)، أما بقية فقرات هذا المحور فحصلت على درجة موافق، حيث تليها في المرتبة الثانية مشكلة السب والشتائم بين الطلبة بمتوسط حسابي بلغ (4.18)، ثم في المرتبة الثالثة مشكلة الوشاية ونقل الكلام بمتوسط حسابي (4.16)وبانحراف معياري بلغ (0.71)، مما يدل على أهمية وقدرة الوساطة الطلابية على حل هذه المشكلات في المجتمع المدرسي.

في حين جاءت مشكلة التدخين في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.57) وبانحراف معياري(1.13) ،كما أن الانحرافات المعيارية أكبر من 1 كذلك لعبارة "التغيب عن الدوام المدرسي"،" التدخين" ، مما يدل على وجود تباين في إجابة هذه العبارات حول دور الوساطة الطلابية في حل هاتين المشكلتين، بينما يوجد تجانس بين أفراد العينة حول ما يتعلق بحل بقية المشكلات حيث أن الانحرافات المعيارية لها أقل من1، ويعزى الباحثون ذلك أن هاتين المشكلتين تتطلب تطبيق لائحة شؤون الطلاب على الطلبة المخالفين، ومتابعة الأخصائي الاجتماعي/النفسي لهؤلاء الطلبة أكثر من تدخل الطلبة الوسطاء،وقد اتفقت نتائج دراسة الشرمان(2007) مع نتائج الدراسة الحالية في عدم وجود اختلاف في تصورات الطلبة لهذه المشكلات، كما اختلفت دراسة طعيمه (2010) مع نتائج هذه الدراسة في وجود اختلاف فيما يتعلق بمشاكل الاعتداء اللفظي والجسمي تجاه الطلبة الآخرين.

إجابة السؤال الثالث ونصه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لقدرة الوساطة الطلابية على حل المشكلات تعزى لمتغيرات المسمى الوظيفي النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة ؟

تم إجراء اختبار t test لمحاور مقياس الوساطة عبر برنامج (spss) للتأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين محوري الاستبانة ومتغير المسمى الوظيفي والجدول(4) يوضح ذلك

جدول (4) اختبار t test لمحاور مقياس الوساطة تبعا لمتغير المسمى الوظيفي

المحور	المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
أهمية الوساطة الطلابية في حل المشكلات	أخصائي اجتماعي	28	4.21	0.39	42	-2.421	.020
	أخصائي نفسي	16	4.50	0.37			
المشكلات التي	أخصائي اجتماعي	28	3.95	0.60	42	-	.475

يمكن حلها عن طريق الوساطة الطلابية	أخصائي نفسي	16	4.08	0.50	-.721

من خلال الجدول (4) نستنتج أنه توجد علاقة بين محور أهمية للوساطة الطلابية والمتغير (أخصائي اجتماعي ،أخصائي نفسي)وذلك يتضح من وجود فروقات ذات دلالة إحصائية للمحور الأول لصالح الأخصائيين النفسيين حيث أن مستوى الدلالة هو (0.02) ويعزو الباحثين ذلك بأن الأخصائي الاجتماعي اكثر ارتباطا بمشكلات الطلبة في المجتمع المدرسي ولظروف التأهيل الدراسي له، أما المحور الثاني فلا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية حيث ان مستوى الدلالة أكبر من (0.05) مما يؤكد عدم وجود علاقة بين هذا المحور ومتغير الوظيفة (أخصائي اجتماعي ،أخصائي نفسي) وذلك لموافقة كلا الوظيفتين على الحاجة إلى برنامج الوساطة الطلابية لحل المشكلات والذي يظهر من خلال المتوسط الحسابي لكلاهما في نفس المحور.

كما تم إجراء اختبار t test لمحاور مقياس الوساطة للتأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين محوري الاستبانة ومتغير النوع الاجتماعي والجدول (5) يوضح ذلك

جدول (5) اختبار t test لمحاور مقياس الوساطة تبعا لمتغير النوع الاجتماعي

المحور	النوع الاجتماعي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
أهمية الوساطة الطلابية في حل المشكلات	ذكر	17	4.29	0.38	42	-.450	.655
	أنثى	27	4.34	0.42			
المشكلات التي يتم يمكن حلها عن طريق الوساطة الطلابية	ذكر	17	4.06	0.47	42	.543	.590
	أنثى	27	3.96	0.62			

من خلال الجدول(5) نستنتج أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية للمحورين الأول والثاني حيث أن مستوى الدلالة أكبر من(0.05)، وبالتالي لا تتأثر إجابات العينة باختلاف النوع (ذكر، أنثى) ، ولذا لا توجد علاقة بين محوري الدراسة باختلاف النوع الاجتماعي للمبحوثين،ويرى الباحثون أن ذلك عائد إلى إجماع المجتمع المدرسي بكلا نوعيه الاجتماعيين على أهمية الوساطة الطلابية ودورها في حل المشكلات لأهمية الوساطة مع تنامي أعداد الطلبة في المدارس ووجود العديد من المشكلات لدى الطلبة في هذه المرحلة الدراسية.

وقد تم إجراءاختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمحوري مقياس الوساطة للتأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين محوري الاستبانة ومتغير المؤهل العلمي والجدول (6) يوضح ذلك

جدول (6) اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
أهمية الوساطة الطلابية في حل المشكلات	بين المجموعات	1.031	2	0.515	3.739	0.032
	داخل المجموعات	5.513	40	0.138		
المشكلات التي يتم يمكن حلها عن طريق الوساطة الطلابية	بين المجموعات	0.225	2	0.113	0.353	0.705
	داخل المجموعات	12.77	40	0.319		

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05)حول متغير أهمية الوساطة الطلابية في حل المشكلات من حيث المؤهل العلمي، وللتعرف لصالح من تعود الأهمية، تم استخدام اختبار(LSD) والجدول رقم (7)يوضح ذلك،

جدول (7)المقارنات البعدية لاختبار LSDحول المحور الأول وفقا لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	دبلوم عالي	بكالوريوس	ماجستير
دبلوم عالي(4.04)		0.242	0.476
بكالوريوس(4.35)	0.242		0.015
ماجستير(3.79)	0.476	0.015	

حيث تعزى لمتغير المؤهل العلمي بين (بكالوريوس ماجستير) لصالح البكالوريوس ويعزو الباحثون ذلك للتأهيل الدراسي الذي تلقته حملة هذا المؤهل.

كما تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمحوري مقياس الوساطة للتأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين محوري الاستبانة تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (8) اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) تبعا لمتغير سنوات الخبرة

المحور	البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
أهمية الوساطة الطلابية في حل المشكلات	بين المجموعات	0.178	3	0.059	0.348	0.791
	داخل المجموعات	6.839	40	0.171		
المشكلات التي يتم يمكن	بين المجموعات	0.743	3	0.248	0.763	0.522

المحور	البيانات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
حلها عن طريق الوساطة الطلابية	داخل المجموعات	12.985	40	0.325		

وجد الباحثون أن العينة متجانسة، حيث لا توجد فروق دالة معنويا، وبعد دراسة الدلالة الإحصائية بين المحور الأول سنوات الخبرة، وجد أنه فلا يوجد فروق دالة إحصائيا، حيث ان مستوى الدلالة أكبر من (0.05) للمحورين وسنوات الخبرة ،ويرى الباحثون أن ذلك عائد إلى أهمية ودور الوساطة الطلابية من وجهة نظر المبحوثين على حل المشكلات رغم اختلاف سنوات الخبرة لهم، ولا يمكن الجزم بوجود اتفاق أو اختلاف مع الدراسات السابقة فيما يتعلق بالأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين، لاقتصار تطبيقها على الطلبة أنفسهم.

إجابة السؤال الرابع ونصهما مدى فاعلية برنامج الوساطة الطلابية في القدرة على حل المشكلات لدى أفراد العينة؟وللتأكد من ذلك استخدم الباحثون اختبار ت للعينات المترابطة للقياسين القبلي والبعدي، والجدول (9) يوضح ذلك.

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاختبار ت للعينات المترابطة للاختبارين القبلي والبعدي

المحور	الاختبار	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
أهمية الوساطة الطلابية في حل المشكلات	القبلي	21	4.4233	.47999	2.376	20	.028
	البعدي	21	4.6085	.42545			
المشكلات التي يتم يمكن حلها عن طريق الوساطة الطلابية	القبلي	24	4.1111	1.01993	1.407	23	.173
	البعدي	24	4.4028	.90211			

يتضح من الجدول (9) توجد فروق لصالح الاختبار البعدي ،وذلك يدل على وجود أثر للبرنامج لهذا المحور فقط ،ويفسر الباحثون ذلك إلى تعبئة الطلبة الوسطاء للاختبار القبلي حيث أنه كان لابد من توجيههم لتعبئته وفقا لخلفية الطلبة أنفسهم في ذلك الوقت ،وعدم تعبئته وفقا لما يؤمل تحقيقه بعد التدريب والتطبيق من نتائج مما كان له الدور في إجابات الطلبة فيما يتعلق بأثر البرنامج على محور المشكلات التي يتم يمكن حلها عن طريق الوساطة الطلابية. وقد اتفقت نتائج دراسة حمام(2013) مع نتائج الدراسة الحالية في وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الاختبار البعدي ، واختلفت هذه الدراسة في أن هذه الفروق غير موجودة في مقياس حل المشكلات.

6.الخلاصة

توصلت نتائج الدراسة إلى التأكيد على أهمية وقدرة الوساطة الطلابية على حل المشكلات في المجتمع المدرسي، وفوائد الوساطة الطلابية على إدارة المدرسة والطلبة أنفسهم، كما وجدت علاقة بين أهمية الوساطة الطلابية والمسمى الوظيفي لصالح الأخصائيين النفسيين، كما لا توجد علاقة بين قدرة الوساطة الطلابية على حل المشكلات وكلا من النوع الاجتماعي وسنوات الخبرة.

كما أوصت الدراسة بالتالي :

1.ضرورة تطبيق التجربة على جميع مدارس المحافظة .

2.تنفيذ برنامج تدريبي للأخصائيين النفسيين والاجتماعيين لتدريبهم على كيفية تطبيق البرنامج.

3.عمل مطويات توعوية في المدارس للتوعية بالوساطة الطلابية وأهميتها، وتعليقها في مكان بارز بالمدرسة.

4.التوعية بأهمية الوساطة الطلابية للطلبة والمجتمع المدرسي والمحلي عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

ويقترح الباحثون ما يلي :

1.إعداد دراسة حول أهمية الوساطة الطلابية في رفع التحصيل الدراسي .

2. عمل دليل تعريفي بالوساطة الطلابية والبرنامج التدريبي المستخدم.

Abdul Latif, Khairy. (2004). aistiratijiat alwisatat fi hali alkhilafat almadrasia. [Mediation strategies for resolving school disputes]. Gaza: Department of Education. [in Arabic] Al-Akour, Muhammad. (2007). aldalil alwiqayiyu lihimayat altalabat min aleunf wal'iisa'a. [Preventive Guide to Protect Students from Violence and Abuse]. Jordan: Ministry of Education.[in Arabic]

ALAshhab; Jawaher Abdul Majeed (2004). 'athara barnamaj fi tawasut alrifaq ealaa mafhum aldhdhat waleudwan almudrik wamaharat altawasut walmuetaqadat hawl alnizae washadat almunazaeat ladaa talibat almarhalat al'asasiat aleulya..[The effect of a program in the mediation of peers on self-concept, perceived aggression, mediation skills and beliefs about conflict, and conflicts' severity among students of the elementary school stage]. Master dissertation. University of Jordan,Jordan. [in Arabic]

ALAsmani; Abdullah bin Ibrahim (1434 AH). aleunf almadrasiu waealaqatuh bialnumui al'akhlaqii ladaa eayinat min tullab almarhalat alththanawiat bitaelim muhafazat alliyth .[School violence and its relationship to moral development among a sample of secondary school students in the education of Al-Leith Governorate]. Master dissertation, Umm Al-Qura University, Kingdom of Saudi Arabia. [in Arabic]

Al-Dakhil, Salman bin Saleh bin Mohammed. (2016). alwisatat wa'athariha fi hali almunazaeat. [Mediation and its impact on resolving disputes]. Qadaa Magazine, n/a (6), 177-28. [in Arabic]

Al-Subaei, Kholoud. (2014). alwisatat almadrasiat wamubararat altakhasus wbydaghwjya aleamal. [School mediation and specialization justifications and pedagogy of work]. Journal of Educational Sciences, n/a (26), 28-56.[in Arabic]

Casella, R.(2000).The benifits of peer mediation in the context of urban conflict and program status.*Urban Education*, n/a (35), 324-355.

Duweek, Jood. (2016). dalil alwisatat altallabia .[Student Mediation Handbook]. Palestine: The Faisal Al Jasni Foundation. [in Arabic]

Gad, Eslah. (2002). aidmaj mafahim altarbiat almadaniat fi al'iirshad altaelimii. [Integration of civic education concepts into educational counseling]. Ramallah: Teacher Creativity Center. [in Arabic]

Gaza Community Mental Health Program. (2016). dalil alwisatat altullabiat lil'atfal min sini 11 hataa 15 eam .[Student Mediation Handbook for children from 11 to 15 years old]. Gaza. [in Arabic]

Gaza School Health Program. (2016). dalil alwisatat altallabia .[Student Mediation Handbook. Gaza]. [in Arabic]

Hamam; Rawyia Abdul Rahman. (2013). faeiliat barnamaj alwisatat altullabiat fi alqudrat ealaa hali almushkilat waltahakum bialghadab ladaa alwusata' fi almarhalat al'asasiat aleulya.[The effectiveness of the student mediation program in the ability to solve problems and control anger among mediators in the upper elementary stage]. Master dissertation. Islamic University, Gaza. [in Arabic]

Jumaa Abla Besat. (2002). maharat fi altarbiat alnafsiat lifard mutawazin wa'usrat mutamasika .[Skills in psychological education for a balanced individual and a cohesive family]. Beirut: House of Knowledge. [in Arabic]

Moore,C.W.(2003):The mediation process: practical strategies for resolving conflict..*Jossey – Bass USA*,3(n/a), n/a.

Nathanson,A.I.(2001).Parents versus peers: Exploring the significance of peer mediation of antisocial television. *Communication Research*, n/a (28), 251-274

Noakas,M., Rinaldi, C. (2006). Age and Gender Differences in Peer Conflict. *Journal of Youth Adolescence*, n/a (35), 881-891

Qoota; Samir. (2006). dawr alwisatat altullabiat fi takhfif hidat aleunf walaidtirabat alnafsiat alnnajimat ean ma baed alkhibrat alsadimat eind al'atfal .[The Role of Student Mediation in Alleviating Violence and Psychological Disturbances Resulting from Post-Traumatic Experiences among Children]. Master dissertation, Training and Research Department, Gaza Mental Health Program, Gaza. [in Arabic]

Ramadan, Muhammad (2014). min aleunf alaijtimaeii 'iilaa mumarasat aleunf altarbuii fi almdrst: halat almujtamae aljazayirii. [From social violence to educational violence in school: the case of Algerian society]. Tunisian Childhood Notebooks Journal, n/a (24), 33-38. [in Arabic]

Schaeffer, Charles. Melman, Heward. (1989). mushkilat al'atfal walmurahiqin wa'asalib almusaeadat fiha. [Children and adolescents' problems and methods of helping them]. Translation by Dr. Nassima Dawood and Dr. Nazih Hamdy. Jordan: University of Jordan Publications. [in Arabic]

Sharman, Munira. (2007). tasawirat tlbt aldirasat aleulya fi klyti altarbiat fi jamieatay mutih walyarmuk lilmushkilat alty tuajihuhum. [Perceptions of postgraduate students in the Colleges of Education at Mutah and Yarmouk Universities towards the problems they face]. Damascus University Journal, 126 (4), 558-527. [in Arabic]

To'eima; Ihab Faris Muhammad Al-Sayed (2010). almunakh almadrasiu waealaqatuh bibaed almushkilat alsulukiat almadrasiat ladaa tullab almarhalat alththanawia (aleam walfani) min aljinsin .[School climate and its relationship to some school behavioral problems among secondary school students (general and technical) of both sexes]. Master dissertation, Cairo University, Egypt. [in Arabic]

Trevaskis,D.K.(1994).Mediation in the schools.EricDigest.*Washington DC*, n/a(4) ,n/a.

Turnuklu,A.,Kacmaz,T.,Sanbul,D.,Ergul,H.(2009):Does peer-mediation really work? effects of conflict resolution and peer-mediation training on high school students' conflicts.*Procedia, Social and Behavioral Science*, n/a (1), 630-638

قائمة المراجع

الأشهب؛ جواهر عبدالمجيد(2004). أثر برنامج في توسط الرفاق على مفهوم الذات والعدوان المدرك ومهارات التوسط والمعتقدات حول النزاع وشدة المنازعات لدى طالبات المرحلة الأساسية العليا. غير منشورة. رسالة لنيل شهادة دكتوراه. الجامعة الأردنية، الأردن.

برنامج غزة للصحة المدرسية .(2016). دليل الوساطة الطلابية. غزة.

برنامج غزة للصحة النفسية.(2016). دليل الوساطة الطلابية للأطفال من سن11حتى15 عام. غزة.

جمعه، عبلة بساط .(2002). مهارات في التربية النفسية لفرد متوازن وأسرة متماسكة. بيروت: دار المعرفة.

حمام؛ راوية عبدالرحمن.(2013). فاعلية برنامج الوساطة الطلابية في القدرة على حل المشكلات والتحكم بالغضب لدى الوسطاء في المرحلة الأساسية العليا.غير منشورة. رسالة لنيل شهادة ماجستير. الجامعة الإسلامية، غزة.

جاد، إصلاح.(2002). ادماج مفاهيم التربية المدنية في الارشاد التعليمي.رام الله : مركز ابداع المعلم .

الدخيل،سلمان بن صالح بن محمد.(2016).الوساطة وأثرها في حل المنازعات .*مجلة قضاء*،بدون رقم مجلد(6)، 177 286.

دويك، جود.(2016). دليل الوساطة الطلابية. فلسطين :مؤسسه فيصل الجسني.

رمضان، محمد .(2014). من العنف الاجتماعي إلى ممارسة العنف التربوي في المدرسة: حالة المجتمع الجزائري*مجلة كراسات الطفولة التونسية*، بدون رقم مجلد(24)،33 38

السباعي، خلود .(2014). الوساطة المدرسية ومبررات التخصص وبيداغوجيا العمل.*مجلة علوم التربية*، بدون رقم مجلد(26)،28 56

الشرمان، منيرة.(2007). تصورات طلبة الدراسات العليا في كليتي التربية في جامعتي مؤته واليرموك للمشكلات التي تواجههم.*مجلة جامعة دمشق*، 126(4)، 527 558

شيفر، شارلز . ميلمان، هوارد.(1989). مشكلات الأطفال والمراهقين وأساليب المساعدة فيها.ترجمة د. نسيمة داوود و د. نزيه حمدي.الأردن :منشورات الجامعة الأردنية.

طعيمه؛ إيهاب فارس محمد السيد.(2010). المناخ المدرسي وعلاقته ببعض المشكلات السلوكية المدرسية لدى طلاب المرحلة الثانوية (العام والفني) من الجنسين. غير منشورة. رسالة لنيل شهادة ماجستير ، جامعة القاهرة ،جمهورية مصر العربية.

عبد اللطيف، خيري.(2004). استراتيجيات الوساطة في حل الخلافات المدرسية. غزة: دائرة التربية والتعليم.

العصماني؛ عبدالله بن إبراهيم .(1434هـ). العنف المدرسي وعلاقته بالنمو الأخلاقي لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية بتعليم محافظة الليث، غير منشورة. رسالة لنيل شهادة ماجستير ، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

العكور، محمد.(2007). الدليل الوقائي لحماية الطلبة من العنف والإساءة .،الأردن: وزارة التربية والتعليم.

قوته ؛ سمير.(2006). دور الوساطة الطلابية في تخفيف حدة العنف والاضطرابات النفسية الناجمة عن ما بعد الخبرات الصادمة عند الأطفال، غير منشورة. رسالة لنيل شهادة ماجستير ، دائرة التدريب و الأبحاث، برنامج غزة للصحة النفسية، غزة.