

# میانجیگری یا مدیریت تعارض در مدرسه

دکتر زهرا بازرگان

چکیده:

یکی از موانع عمده تحقق هدف‌های آموزش و پرورش در مدرسه وجود تعارض و اختلافات رفتاری دانش‌آموزان است. این در حالی است که تعارض جزء اجتناب‌ناپذیر زندگی روزمره است و اگر انسان به طریق مثبت و سازنده با آن برخورد کند، می‌تواند عاملی برای یادگیری و رشد شخصی باشد. میانجیگری یکی از روش‌های موفق مدیریت تعارض است که در بسیاری از کشورها برای پیشگیری از مشکلات رفتاری و کمک به ایجاد تفاهم و حل مسالمت‌آمیز، مسائل و اختلاف‌های بین افراد، گروه‌ها و ملت‌ها به کار گرفته می‌شود. فلسفه میانجیگری در مدرسه این است که دانش‌آموزان در صورتی که آموزش خاصی در زمینه چگونگی حل تعارض دریافت کنند، می‌توانند تعارض‌های خود را به طریقی مسؤولانه و سازنده حل کنند. کسب مهارت‌های حل تعارض همچنین می‌تواند به افزایش اعتماد به نفس در دانش‌آموزان و بهبود روابط آنان با یکدیگر بینجامد.

در مقاله حاضر، نگارنده ضمن اشاره به تاریخچه میانجیگری و کاربرد آن در خانواده، محله، سازمان‌ها و در سطح بین‌المللی، به توصیف و تحلیل فرایند میانجیگری در مدرسه از طریق بزرگسالان و در بین هم‌تایان می‌پردازد و نتایج مثبت این رویکرد و محدودیت‌های آن را بررسی می‌کند. در پایان مقاله، کاربرد میانجیگری در مدرسه‌های ایران به عنوان روشی برای پیشگیری و کاهش اختلالات رفتاری دانش‌آموزان، به ویژه برای تعدیل بحران‌های نوجوانی مورد توجه قرار می‌گیرد.

### مقدمه

مقاله حاضر به توصیف و تحلیل رویکرد «مدیاسیون»<sup>۱</sup> یا «میانجیگری» در مدرسه می‌پردازد. میانجیگری از طرح‌های موفق است که در دو دهه اخیر در مدرسه‌های برخی از کشورهای پیشرفته صنعتی برای پیشگیری یا کاهش مسائل رفتاری دانش‌آموزان به خصوص برای تعدیل بحران‌های نوجوانی به کار گرفته می‌شود.

اختلال‌ها و نابهنجاری‌های رفتاری دانش‌آموزان در مدرسه، پدیده جدیدی نیست. از زمانی که مدرسه‌ها برای پاسخگویی به تقاضاهای عمومی آموزش و پرورش، درهای خود را به روی قشرهای مختلف کودکان جامعه با تفاوت‌های عمیق فردی، خانوادگی و فرهنگی گشودند، با این مشکلات روبه‌رو بوده‌اند. بسیاری از معضل‌های اجتماعی مانند نابرابری، فقر، بیکاری، طلاق و فروپاشی خانواده‌ها، اعتیاد، بزه‌کاری و برخی از خصوصیات شخصیتی دانش‌آموزان، مانند قدرت طلبی، پرخاشگری، عدم مهارت در همدلی و درک احساس و عاطفه‌های دیگران باعث می‌شود، کودکانی به مدرسه راه یابند که به علت وجود تعارض‌های درونی و مشکلات عاطفی، آمادگی لازم را برای یادگیری و سازگاری با این محیط ندارند. این کودکان یا نوجوانان، اکثراً از نظر درسی و ارتباطات اجتماعی، با معلمان و همسالان خود مشکل دارند. در بسیاری از اوقات، رفتارهای نامطلوب آنان برنامه‌های مدرسه و کلاس را مختل می‌کند و در نتیجه، مانع یادگیری و آرامش سایر دانش‌آموزان می‌شود.

رفتارهای نامطلوب این دانش‌آموزان، شامل طیف وسیعی از رفتارهای غیر قابل پذیرش مانند: عدم شرکت در برنامه‌های کلاس، ایجاد مزاحمت برای سایر دانش‌آموزان، خشونت‌های کلامی و بدنی و آسیب رساندن به ساختمان و وسایل و تجهیزات مدرسه است.

در کشور ما با اینکه در چند دهه اخیر تغییرها و اصلاحاتی در زمینه برنامه‌های آموزشی انجام

شده است لیکن روشهای برخورد با اختلالهای رفتاری دانش آموزان در مقایسه با روش های سنتی تغییر چندانی نکرده است. با این که بسیاری از معلمان از عواقب مسائل رفتاری دانش آموزان آگاهی دارند، این رفتارها را مانند پدیده افت تحصیلی، امری طبیعی و اجتناب ناپذیر می دانند و تلاش چندانی برای شناخت ریشه مشکلات و پیشگیری و کاهش آنها به عمل نمی آورند.

روش های به کار گرفته شده برای کاهش اختلال های رفتاری در مدرسه های ما، براساس دیدگاهی است که دانش آموز و مسائل شخصی، خانوادگی و محیط فرهنگی وی را مسبب بروز رفتار نامطلوب می داند و بنابر این، با اعمال قدرت و استفاده از نظام تشویق و تنبیه، برای حذف این گونه رفتارها عمل می کند. تذکر، سرزنش، جریمه، احضار اولیا به مدرسه، تنبیه بدنی و در مواردی اخراج از مدرسه، برخی از روش های رایج در مدرسه ها هستند که در مقابل رفتارهای تخلف آمیز یا خشونت آمیز دانش آموزان به کار می روند.

این روش ها که غالباً بدون توجه به نیازها، انتظارات و شرایط زندگی کودکان اجرا می شوند، در حل تعارض ها و مشکلات رفتاری دانش آموزان کارایی چندانی ندارد. با این که برخی از روش های فوق می توانند رفتار نامطلوب را به سرعت متوقف کنند، اما با ایجاد احساسات منفی در دانش آموزان به بروز رفتارهای نامطلوب دیگری در آینده می انجامند (۱). بررسی روش های برخورد با اختلال های رفتاری دانش آموزان در کشورهای پیشرفته، نشان می دهد که در چند دهه اخیر، دیدگاه های جدیدی در زمینه تحلیل مسائل رفتاری دانش آموزان مطرح شده است و از راهبردهای متفاوتی برای پیشگیری و کاهش تعارض ها استفاده می شود.

روش های نوین برخورد با مسائل رفتاری، اغلب بر دیدگاهی سیستمی و ترکیب و تعامل عوامل متفاوت در ایجاد رفتار فرد تکیه دارند و به جای این که مشکلات را درون دانش آموز جست و جو کنند، آن را در چارچوب وسیع تری مورد بررسی قرار می دهند؛ به نحوی که دانش آموز، خانواده، محیط اجتماعی، فرهنگی و به خصوص مدرسه و متغیرهای درونی آن را از عوامل مؤثر در ایجاد مسائل انضباطی تلقی می کنند و برای پیشگیری و کاهش رفتارهای نامطلوب، به مداخله در هر یک از عوامل یاد شده، به خصوص تغییر شرایط اجتماعی - روانی مدرسه توجه می کنند.

دیدگاه فوق با احترام به شأن و منزلت کودک و توجه به حقوق، نیازها و انتظارات وی، برمسئولیت مهمی که بزرگسالان در تأمین محیطی امن و پرانگیزه برای تحصیل و جلب مشارکت دانش آموز در امور تحصیلی خود دارند، تأکید می کند. روش های منشعب شده از نظرات فوق که خود انضباطی و

برقراری ارتباط مثبت بین بزرگسالان و دانش‌آموزان را تشویق می‌کند، به جای اعمال خشونت در مقابل رفتارهای ناسازگارانه، بر آموزش مجموعه‌ای از فنون حل تعارض و آماده کردن کودکان و نوجوانان برای ارائه پاسخ‌های خلاقه در مقابل مشکلات ارتباطی خود تأکید دارد.

میانجیگری، زنگ دایره<sup>۲</sup>، روش‌های مشارکتی حل تعارض<sup>۳</sup>، خط مشی و سیاست کلی رفتاری در مدرسه<sup>۴</sup>، جرأت‌آموزی<sup>۵</sup> و... برخی از روش‌های موفق هستند که در سال‌های اخیر در مدرسه‌های کشورهای پیشرفته، برای مقابله با مسائل رفتاری دانش‌آموزان به کار گرفته می‌شوند. این روش‌ها به تقویت مهارت‌های اساسی ارتباطی به خصوص توانایی گوش دادن، ابراز همدردی، همکاری و تقویت خودباوری و اعتماد به نفس در دانش‌آموزان کمک می‌کنند و آنان را به مجموعه‌ای از راهبردهای مفید و مثبت برای استفاده در شرایط دشوار، مانند: تعارض‌های شخصی، خشونت و آزارگری مجهز می‌کنند.

در این مقاله، میانجیگری به عنوان یکی از فنون مؤثر حل تعارض و اختلاف بین افراد و گروه‌ها و به منزله نگرش تربیتی و وسیله‌ای آموزشی برای حمایت از کودکان و نوجوانان در مدرسه تشریح می‌شود تا در فرصتی دیگر، سایر روش‌های سازنده اصلاح رفتار دانش‌آموزان نیز بررسی و تحلیل شود.

### میانجیگری چیست؟

تعارض جزء جدانشدنی زندگی روزمره است و اگر انسان بتواند به طریقی مثبت و سازنده با آن برخورد کند، عاملی برای یادگیری و رشد شخصی است. اما متأسفانه بسیاری از افراد در مقابل مسائل و مشکلات روزمره خود رفتاری ستیزه‌جویانه یا انفعالی دارند. یادگیری مهارت‌های میانجیگری برای حل مسائل بین فردی راه دیگری را فراروی افراد قرار می‌دهد.

میانجیگری فرایندی ساده، مثبت و مشخص است که در آن افراد آموزش دیده و بی طرف با عنوان میانجی، از طریق مهارت‌های خاص به حل تعارض و درگیری بین افراد کمک می‌کنند تا دو طرف دعوا به راه‌حلی که برای هر دو قابل پذیرش است، دست یابند. در این فرایند، تصمیم‌گیرنده برای حل مسأله دو طرف دعوا هستند، نه میانجی. میانجیگری بر این اصل مبتنی است که همه افراد توانایی لازم را برای حل و فصل سازنده تعارض در اختیار دارند و می‌توانند مسؤلیت اعمال خود را به عهده بگیرند. بدین ترتیب میانجیگری آسان‌کننده توافق متقابل و فرایندی است که افراد می‌توانند از طریق

آن به راه حل های دوستانه و قابل پذیرش برای هر دو طرف برسند.

### تاریخچه میانجیگری

با این که میانجیگری و کوشش برای رفع اختلاف بین مردم عمری به قدمت زندگی بشر دارد، تلاش جدی برای جلوگیری از تعارض و کمک به ایجاد تفاهم و حل مسألت آمیز مسائل و اختلاف های بین افراد، گروه ها و ملت ها از سال های پس از جنگ جهانی دوم به خصوص از دهه ششم قرن بیستم، ابتدا در برخی سازمان های خیریه مذهبی اروپا و آمریکا آغاز شد و سپس از طریق سازمان های فرهنگی جهانی گسترش یافت. این سازمان ها اعتقاد داشتند که بذر تعارض و اختلاف از دوران کودکی درون فرد قرار می گیرد و به تدریج بارور می شود. بنابراین، بسیاری از تلاش های خود را به آموزش و آماده سازی معلمان برای کار با دانش آموزان در مدرسه معطوف کردند. آن ها به منظور بهبود ارتباطات، توسعه همکاری و تقویت توانایی افراد برای شناخت ارزش های خود و دیگران در مدرسه ها، زندان ها و محله ها، ساختارهایی ایجاد کردند (گروه آموزشی کینگستون، ۱۹۸۹) (۲). در حال حاضر در کشورهای گوناگون، در کنار سازمان های داوطلبانه ای که برای توسعه تفاهم و حل مسألت آمیز تعارض ها فعالیت می کنند، بسیاری از سازمان های رسمی و دولتی مانند: وزارت دادگستری، سازمان های مسکن، شهرداری ها، انجمن ها و سازمان های جوانان نیز اقدام های وسیعی برای گسترش میانجیگری و کاربرد آن بین گروه ها و جمعیت هایی که با آن سروکار دارند، تدارک می بینند.

### انواع میانجیگری

میانجیگری فرایندی است که می توان آن را در محیط های انسانی متفاوت، یعنی در نقاطی که افراد بر حسب ضرورت و تمایل با هم زندگی یا کار می کنند، به کار گرفت. یکی از انواع میانجیگری، میانجیگری در خانواده است. کایه (۱۹۹۵) (۳) اعتقاد دارد که وقتی خانواده دچار تعارض و مشاجره می شود، از این روش استفاده می گردد و همسران پیش از این که به دادگاه مراجعه کنند، مداخله محرمانه شخص بی طرف و ذیصلاحی به نام میانجی را برای حل مسائل مشترکشان می پذیرند. میانجی مشکلات خانواده را مورد شناخت، بررسی و چاره جویی قرار می دهد. این امر به خصوص هنگام جدایی زن و شوهر بسیار رایج است. میانجی سعی دارد، اگر مسأله

جدایی به راه حل مسالمت آمیزی منتهی نشد، به صورتی انسانی و بدون این که خسارات عمیقی به هر یک از طرفین وارد شود، آن را حل و اولیا را متوجه مسؤلیت و وظایفی کند که همچنان به عنوان پدر و مادر به عهده دارند.

میانجیگری در خانواده وظیفه‌ای حساس و پیچیده است و لازمه انجام آن، برخوردار بودن از دانش و معلومات لازم در زمینه مسائل اجتماعی و چگونگی حل آن هاست. در فرانسه، آموزش میانجیگری به صورت یک دوره دو ساله دانشگاهی پس از اخذ مدرک کارشناسی در یکی از رشته‌های علوم انسانی، ارائه می‌شود. محتوای این آموزش شامل: درس‌های نظری و عملی در زمینه جامعه‌شناسی و اقتصاد خانواده، فرایندهای قانونی تشکیل و تداوم و انحلال خانواده، مدیریت تعارض، فنون ارتباط و حل تعارض است (گیه و دیگران، ۱۹۹۵) (۴). در بلژیک آموزش فوق‌توسط مرکز میانجیگری اروپا داده می‌شود و پس از پایان یک دوره آموزشی دو ساله، انجام کارورزی و تحریر پایان‌نامه و دفاع عمومی از آن، به فارغ‌التحصیل دیپلم رسمی میانجیگری اهدا می‌شود (وندن استین، ۱۹۹۵) (۵).

از انواع دیگر میانجیگری، میانجیگری در محله یا بین همسایگان است. در این زمینه، میانجی که به خاطر دانش و اطلاعات خود با مسائل متفاوت همسایگان و روش‌های حل اختلاف آشنایی دارد، به حل مسائل همسایگان کمک می‌کند. مسأله سرو صدا در آپارتمان، دعوای کودکان، نگهداری حیوانات، صدای بلند موسیقی یا اختلاف‌های مرزی نظیر مشخص نبودن زمین و نیز دعوای محلی بین دو یا چند خانواده، از مسائلی هستند که با میانجیگری حل و فصل می‌شوند و با کمک طرفین دعوا، راه‌های احترام به حقوق و نیازهای همسایگان جست و جو می‌شود.

در حیطه جزایی، میانجیگری بین طرفین دعوا خارج از روند جزایی انجام می‌شود. هدف از این نوع میانجیگری که به خصوص برای تأمین منافع نوجوانان ضروری است، جبران خسارت وارد شده به زیان دیده، به همراه کسب رضایت معنوی است. در این نوع میانجیگری، میانجی سعی می‌کند قبل از این که مسأله دعوای طرفین به دادگاه کشیده شود، متهم یا نوجوان را متوجه اعمال خود کند و از مسؤلیت‌ها و وظایفش آگاه سازد و او را به جبران کار خلافی که انجام داده است، تشویق کند (بوناف-اشمیت، ۱۹۹۸) (۶). استقبال از میانجیگری جزایی در بسیاری از کشورها به خصوص اسپانیا قابل توجه است. وزارت دادگستری اسپانیا در شهر «کاتادونا» از این نظام برای رسیدگی به برخی از جرائم نوجوانان استفاده می‌کند. استفاده از این روش، نه تنها رضایت

افراد خسارت دیده را تأمین می کند، بلکه جنبه تربیتی این فرایند مانع فرستادن نوجوانان به مراکز تأدیبی و زندان می شود. ارزشیابی از این برنامه که از سال ۱۹۹۰ تا ۱۹۹۴ جریان داشته است، نتایج کاملاً مثبتی را نشان می دهد (دلگادو، ۱۹۸۰) (۷).

یکی دیگر از انواع میانجیگری ها، میانجیگری در سازمان است. از این روش به هنگام تعارض های درون سازمانی یا زمانی که سازمان با عدم کارایی مواجه است، استفاده می شود. در این مواقع میانجی، مذاکره بین افراد در سازمان و همکاری بین آنها را برای حل تعارض، تسهیل می کند. آموزش کارکنان در مورد کسب مهارت های ارتباطی و انجام مشاوره، از دیگر فعالیت های میانجی در سازمان است (درولی، ۱۹۹۸) (۸).

در میانجیگری بین المللی کوشش می شود که اختلاف بین کشورها و جوامع از طریق مسالمت آمیز حل شود. این کار معمولاً از طریق نمایندگان سازمان ملل متحد یا کشورهایی که روی طرفین اختلاف نفوذ دارند، انجام می شود.

صرف نظر از اهمیتی که جوامع بین المللی برای فرایند میانجیگری به عنوان راهی برای حل اختلاف قائلند، در «قرآن کریم» به اصلاح و سازش بین افراد به عنوان یک عمل صالح و یک وظیفه مهم مؤمن توصیه شده است: فَاتَّقُوا اللَّهَ وَأَصْلِحُوا ذَاتَ بَيْنِكُمْ (سوره انفال، آیه ۱) و یا: تَبَرَّأُوا وَتَّقُوا وَتُصَلِّحُوا بَيْنَ النَّاسِ (سوره بقره، آیه ۲۲۴).

عمل صالح و سازش بین افراد، صلح و مسالمت به بار می آورد و نفرت میان مردم را از میان برمی دارد. بنابر این نقش مؤمن در چنین اوضاعی، اصلاح فشارهای اجتماعی و متعادل ساختن ناهمگونی های رابطه های مردمی است (۹). کتاب آسمانی ما با بررسی وضع قوم ها و گروه هایی که دچار انقلاب و تفرقه شدند و بیان علل اختلاف آن ها، قرآن را به عنوان معیار و محکی برای شناخت اختلاف بین انسان ها معرفی کرده است و جامعه بشری را به سوی امت واحد دعوت می کند. بنابراین، با توجه به آیه های متعدد در مورد تفرقه و اختلاف (روم، آیه ۳۲؛ انعام، آیات ۱۵۲ و ۱۵۶؛ نسا، آیه ۱۱۴ و حجرات، آیه ۴۹)، میانجیگری و کوشش برای ایجاد صلح و دوستی و رفع اختلاف، عملی پسندیده معرفی شده و بر ما مسلمانان است که با تفکر و مطالعه در زمینه دستیابی به فنون و روش های مؤثر میانجیگری، برای تحقق این وظیفه مهم دینی خود تلاش کنیم.

## میانجیگری در مدرسه

فلسفه میانجیگری در مدرسه این است که وجود تعارض امری عادی و جزو اجتناب ناپذیر زندگی روزمره مدرسه است. در صورتی که دانش آموزان مهارت های لازم را برای مدیریت آن فراگیرند، این امر ممکن است موجب یادگیری و رشد شخصی شود. وجود خدمات میانجیگری در مدرسه، زمینه را برای کسب مهارت های مورد نظر فراهم می آورد و آن را به محیطی امن و مطلوب برای یادگیری تبدیل می کند. میانجیگری در مدرسه در کشورهای گوناگون از راه های متفاوتی اجرا می شود. به این منظور، به طور کلی می توان دو روش زیر را انجام داد:

الف) میانجیگری بزرگسالان،

ب) میانجیگری هم‌تایان.

### الف) میانجیگری بزرگسالان

در این روش، خدمات میانجیگری از طریق افراد متخصصی به نام میانجی یا «مدیاتور» انجام می گیرد که اغلب از خارج مدرسه (دانشگاه ها و مؤسسات تحقیقاتی، و سازمان های خدمات اجتماعی) برای پیشگیری و کمک به معلمان در حل مسائل و مشکلات رفتاری و تحصیلی دانش آموزان به مدرسه دعوت می شوند. لازمه میانجیگری گذراندن دوره های خاص، کسب مهارت های ارتباطی و توانایی ایجاد اعتماد و تأثیر مثبت بر دیگران است. بخشی از آموزش میانجی شامل این موارد است: تحلیل سیستمی مسائل و مشکلات دانش آموزان و نیز آشنایی با: مسائل فرهنگی و آموزشی منطقه یا مدرسه مورد نظر، نظام آموزشی، نظام حقوقی جامعه، سازمان ها و نهادهای حمایت کننده از دانش آموزان، روش های ارتباط انسانی، طرز تشکیل و اداره جلسه ها، روش های مصاحبه، مشاهده و کاهش تعارض بین دانش آموزان.

با چنین آموزش جامعی، نقش میانجی بسیار وسیع تر از نقش مشاور است؛ زیرا وی در مقامی است که می تواند در مواقع لزوم با سازمان های خارج از مدرسه مانند: شهرداری و بنیادهای فرهنگی، مذهبی، درمانی و حقوقی تماس بگیرد و از آنان برای رفع مشکلات متفاوتی که مانع ادامه تحصیل یا رفتار سازگارانه دانش آموز در مدرسه و خانه می شوند، کمک بطلبد.



## فعالیت های میانجی

به طور کلی فعالیت های میانجی حول محورهای زیر انجام می گیرد:

۱. جلب همکاری و نزدیک کردن اولیا به مدرسه و آگاه ساختن آنان از انتظارات، قوانین و مقررات مدرسه.
  ۲. آگاه ساختن معلمان از مسائل و مشکلات فردی و خانوادگی دانش آموزان و کمک به آنان برای شناخت عمیق تر فرهنگ خانواده، نیازها و انتظارات آنان.
  ۳. انجام فعالیت هایی برای شناخت بیشتر مشکلات و کمبودهای تحصیلی و رفتاری دانش آموزان و نیز انجام اقدامات حمایتی با بهره گیری از همه امکانات مدرسه و خارج از مدرسه برای حل مشکلات.
  ۴. آموزش روش های حل تعارض به دانش آموزان و معلمان.
- ارتباط میانجی با معلمان، نوعی آموزش عملی برای معلمان محسوب می شود زیرا معلمان در اثر همکاری و ارتباط با میانجی از مشکلات خاص عاطفی یا اجتماعی دانش آموزان آگاهی بیشتری پیدا می کنند و به تأثیر مدرسه در حل مسائل دانش آموز پی می برند. میانجی با گوش دادن، درک و پذیرش دانش آموزان، آنان را از نظر روانی، اخلاقی و اجتماعی حمایت می کند و هنگام بروز مشکلات ارتباطی بین معلمان و دانش آموزان، با تحلیل وضعیت، مسائل را به نحو سازنده ای حل می کند. به طور کلی می توان گفت: میانجی نقش واسطه را بین مدرسه و دانش آموز، مدرسه و خانواده و دانش آموز و خانواده ایفا می کند (بلومار، ۱۹۹۳) (۱۰).
- در برخی از کشورها مانند بلژیک، میانجی به خاطر آموزش تخصصی و ارتباطی که با مسوول خود در اداره کل آموزش و پرورش دارد، از نوعی استقلال عملی برخوردار و نماینده وزیر آموزش و پرورش در مدرسه است. در امریکا مداخله میانجی ها بیش تر هنگام بحران و بروز مشکل در مدرسه صورت می گیرد، در حالی که در کشور بلژیک کار میانجی ها بیش تر جنبه پیشگیری دارد.
- میانجی با تحلیل شرایط مدرسه و تشخیص عواملی که ممکن است یادگیری و امنیت عاطفی دانش آموزان را به خطر اندازند، مانند: نظام ارزشیابی نادرست، جو مدرسه، مقررات انعطاف ناپذیر و غیره، کار با دانش آموزانی را که مشکلات زیاد دارند آغاز می کند و با فعالیت در سطح گروه دانش آموزان، برای تشویق آنان به ابراز نیازها و انتظارات و جلب مشارکت آنان در فعالیت های مدرسه، زمینه را برای ایجاد محیطی امن تر و سالم تر برای یادگیری آماده می کند.

حضور مستمر میانجی در مدرسه، پس از آموزش معلمان و دانش آموزان داوطلب پایان می پذیرد و او فقط در فاصله های زمانی معین برای نظارت یا ارائه راهنمایی های لازم به مدرسه مراجعه می کند. در صورت تقاضای مدرسه، میانجی آموزش خاصی برای دانش آموزان داوطلب میانجیگری همتایان ترتیب می دهد و بر اجرای کار نظارت می کند.

### ب) میانجیگری همتایان

میانجیگری همتایان، مدیریت غیر خشونت آمیز در برابر تعارض ها و مشاجره های دانش آموزان است. این روش که در بسیاری از کشورها از جمله: آمریکا، استرالیا، زلاندنو و در دهه اخیر در انگلستان و برخی دیگر از کشورهای اروپایی رواج یافته است، اغلب در ادامه برنامه میانجیگری بزرگسالان در مدرسه صورت می گیرد. در این روش، دانش آموزان مهارت لازم را برای حل تعارض ها و مشکلات یاد می گیرند و به مسائل همسالان خود رسیدگی می کنند. دانش آموزانی که مهارت های میانجیگری را می آموزند، همسالان خود را به نحوی راهنمایی می کنند که به توافق برسند و هر یک از دو طرف دعوا به راه حل مورد نظر خود، یعنی راه حل بدون بازنده دست یابند. این روش می تواند فرایندی رشد دهنده برای دانش آموزان و آموزش و پرورشی واقعی برای یک جامعه مدنی باشد. پیش فرض و اصول زیربنایی میانجیگری همتایان به شرح زیر است:

۱. مدیریت تعارض مخصوص بزرگسالان نیست و دانش آموزان هم می توانند با دریافت آموزشی خاص حتی در سنین پایین دبستان مشکلات شخصی خود را حل کنند و باهم کنار آیند.
۲. راه حل اعمال قدرت لزوماً تنها و بهترین راه حل نیست. بلکه راه حلی که برای هر دو طرف مشخص و تعریف شده و هر دو طرف در مورد آن توافق داشته باشند، بر راه حل های متداول ترجیح دارد (۱۱).

آموزش میانجیگری به دانش آموزان به محض بروز اختلافات و مشکلات روزمره در مدرسه، به حل آن ها کمک می کند و مانع افزایش و پیچیدگی مسائل می شود. از طرف دیگر، کاهش مسائل رفتاری به خصوص در حیاط مدرسه، باعث می شود که بخشی از مسؤلیت های مدیر و معاونان آموزشگاه کاهش پیدا کند و آن ها فرصت بیش تری برای پرداختن به مسائل اساسی تر دانش آموزان و بهبود فرایند یاددهی. یادگیری بیابند (اسمیت و دیگران، ۱۹۹۵) (۱۲).

## روش اجرا

میانجیگری همتایان در کشورهای متفاوت از راه‌های مختلفی انجام می‌شود. در مدرسه‌هایی که مایلند اعمال قدرت بزرگسالان را کنار بگذارند و دانش‌آموزان را در حل مسائل رفتاری خود دخالت دهند، معلمان و دانش‌آموزان را در آموزش مهارت‌های میانجیگری که توسط محققان مراکز بین‌المللی صلح یا مراکز مشاوره ارائه می‌شود، شرکت می‌دهند. برنامه آموزش میانجیگری شامل مراحل زیر است:

الف) آگاه‌سازی معلمان و دانش‌آموزان داوطلب در زمینه مسائل رفتاری در مدرسه و عواقب آن.  
 ب) آموزش معلمان و دانش‌آموزان داوطلب در زمینه فعالیت‌ها و مهارت‌های ضروری میانجیگری همتایان و روش‌های مقابله با خشونت، آزار دیگران و آسیب‌رسانی به مدرسه، و آموزش دانش‌آموزان شامل: تقویت اعتماد به نفس، مهارت‌های ارتباطی، تفکر خلاق و همکاری گروهی انجام می‌گیرد.  
 بدین ترتیب، دانش‌آموزان از طریق بازی و فعالیت‌های فوق برنامه، مانند تئاتر، آگاه می‌شوند که در زندگی چه تعارض‌ها و تضادهایی وجود دارند و یاد می‌گیرند چگونه می‌توان با آن‌ها برخورد کرد.  
 ج) اجرای طرح: در این مرحله به دانش‌آموزان داوطلب میانجیگری که آموزش لازم را کسب کرده‌اند، لباس و نشانه یا کلاه ویژه‌ای می‌دهند تا میان دانش‌آموزان شناخته و متمایز شوند. مدت زمان میانجیگری برای هر دانش‌آموز از سه هفته تا حداکثر سه ماه است تا تعداد بیش‌تری از دانش‌آموزان فرصت رسیدن به چنین مقامی را داشته باشند. میانجی‌های داوطلب هنگام زنگ تفریح یا وقت ناهار که اکثر درگیری‌ها و مسائل رفتاری در این زمان‌ها اتفاق می‌افتد، بین دانش‌آموزان رفت و آمد می‌کنند تا کسانی که مایلند اختلاف آن‌ها حل شود، به آنان رجوع کنند.

داوطلبان میانجی در شرایط بحرانی و هنگام بروز دعوا و مرافعه بین دانش‌آموزان هم مداخله می‌کنند و طرف‌های دعوا را برای حل مشکل به مشارکت می‌طلبند. لازم به تذکر است که مداخله این دانش‌آموزان امرانه نیست و آنان مأمور انتظامات یا مبصر کلاس محسوب نمی‌شوند و جهت‌گیری و قضاوت نمی‌کنند؛ بلکه هر یک از طرفین دعوا را کنار می‌کشند و از آنان می‌خواهند، بدون این که صحبت یکدیگر را قطع و یا به همدیگر توهین کنند، علت دعوا را از نظر خود شرح دهند و انتظار خود را مشخص و پیشنهاد خود را برای حل مسائل مطرح کنند. سپس یکی از پیشنهاد‌های ارائه شده را که

هر دو با آن توافق دارند، برگزینند. در این روش، هیچ کس بازنده نیست و هدف رسیدن به تفاهم است. باید توجه داشت که انتخاب داوطلبان بر اساس نمره و معدل نیست و بسیاری اوقات دانش آموزان شلوغ و بازیگوش هم می توانند به عنوان داوطلب انتخاب شوند تا از آثار مثبت این برنامه بهره ببرند.

د) تشکیل گروه اجرایی: گروه اجرایی در مدرسه با شروع برنامه میانجیگری تشکیل می شود. اعضای این گروه شامل: دانش آموزان داوطلب میانجیگری و یک یا دو معلم برای نظارت بر برنامه است. گروه فوق پس از شروع برنامه، هر دو هفته یک بار برای بهبود خدمات میانجیگری جلسات هماهنگی تشکیل می دهد و نقاط ضعف و قوت کار را بررسی و در مورد آن ها تبادل نظر می کند. لازمه موفقیت این برنامه، نظارت فردی بزرگسال در مدرسه و حمایت و مشارکت فعال مدیر و کارکنان است.

ه) ارزشیابی: برای تشخیص اثر بخشی برنامه، لازم است میانجیگری همتایان با هر برنامه دیگری که در مدرسه اجرا می شود، در پایان هر ثلث یا سال ارزشیابی شود. در این مرحله، تغییرات صورت گرفته در تعداد و نوع تعارض های دانش آموزان، در مقایسه با زمان قبل از اجرای برنامه ارزشیابی می شود.

### نتایج مثبت میانجیگری همتایان

ارزشیابی برنامه میانجیگری در برخی از کشورها، آثار و نتایج مثبت این برنامه را نشان می دهد (کوپر، ۱۹۹۵) (۱۳). میانجیگری همتایان، در دانش آموزان مهارت های لازم را برای مدیریت خلاقانه تعارض و احساس مسؤلیت فراهم می آورد، رابطه بین آنان را بهبود می بخشد و رفتار مثبت و خود انضباطی را در آنان تقویت می کند. همچنین میانجیگری همتایان، در مدرسه ایجاد آرامش می کند و مانع می شود که دانش آموزان پرخاشگر و زورگو برای جلب توجه دیگران بر سایر دانش آموزان سلطه جویی کنند. اثر میانجیگری در سطح جامعه نیز قابل توجه است، زیرا حل غیرخشونت آمیز مسائل شخصی، توجه به نظرات دیگری، همدردی و کوشش برای رسیدن به توافق، در طولانی مدت علاوه بر مدرسه در سطح محله و جامعه نیز نتایج مثبتی در ایجاد محیطی سالم تر برای زندگی خواهد داشت.

## دو نمونه از تجربیات موفق

### ۱. ایرلند شمالی

از کشورهایی که در زمینه میانجیگری تجربیاتی موفق داشته‌اند، ایرلند شمالی است. در این کشور از سال ۱۹۹۷ میلادی، محققان مرکز مطالعات مربوط به تعارض در «دانشگاه اولستر»<sup>۱۳</sup> پژوهشی در مدرسه‌های ابتدایی ایرلند شمالی انجام دادند. این پژوهش بیش‌تر بر جنبه‌های آموزشی، یعنی طراحی و اجرای کارگاه‌های آموزشی و تدبیر راهبردهایی برای آماده‌سازی و تجهیز کردن مدرسه‌ها برای دانش‌آموزان در زمینه حل تعارض و ارائه خدمات میانجیگری، تأکید داشت. از هدف‌های اساسی طرح تقویت مدرسه‌ها، تسهیل تغییر از طریق آموزش و پرورش و ایجاد محیطی برای دستیابی به تفاهم مشترک به عنوان بخشی از فرهنگ مدرسه بود. گروه نمونه تحقیق از دانش‌آموزان شش مدرسه ابتدایی از شهرهای «بلفاست» و «لندن بری» تشکیل شده بود که معرف دانش‌آموزان مدرسه‌های ابتدایی ایرلند شمالی از طبقه متوسط و کارگر شهر و روستا بودند. مراحل انجام طرح شامل آموزش مدیران مدارس، تشکیل گروهی در هر مدرسه برای راه‌اندازی و اجرای طرح میانجیگری همتایان و آموزش دانش‌آموزان در جهت تقویت اعتماد به نفس، برقراری ارتباط مطلوب با دیگران و حل تعارضهای شخصی بود. در سال ۱۹۹۸ ارزشیابی طرح در مدارس با همکاری معلمان انجام گرفت و آثار طرح بر دانش‌آموزان، معلمان و بر مدرسه مورد تحلیل و بررسی قرار گرفت. نتایج نشان می‌دهد که طرح فوق بر اعتماد به نفس دانش‌آموزان، تقویت مهارت‌های اجتماعی و بین‌فردی آنان، بر ظرفیت دانش‌آموزان برای پذیرش دیگران و از همه مهم‌تر در تشخیص، قبول و کنترل عواطف خود اثر گذاشته بود. این طرح وسیله مفیدی برای رشد ابعاد عاطفی-ذهنی-یادگیری یعنی ابعادی که در برنامه‌های رسمی به آن توجه نمی‌شود تشخیص داده شده است. از طرفی مشارکت معلمان در این برنامه در افزایش اعتماد به نفس آنان، استفاده از فرآیندهای یادگیری تعاملی در تدریس و بهبود رابطه با دانش‌آموزان مؤثر بوده به رضایت شغلی بیشتر و ایجاد محیط مطلوب تری برای یادگیری در کلاس منتهی گشته است.

محققان رشد شخصی و حرفه‌ای کارکنان مدرسه و ایجاد برنامه‌های متنوع و جدید براساس نیازهای خاص مدرسه را از نتایج مثبت این طرح بر مدرسه ذکر کرده‌اند. به طور کلی بهبود ارتباطات، کاهش سطح تعارض در کلاس و تجهیز همه شاگردان برای پیشگیری از افزایش تعارض شخصی از آثار مهم این برنامه گزارش شده است (فارل و دیگران، ۱۹۹۸) (۱۴).

## ۲. بلژیک

از تجربیات موفق دیگر، می‌توان به پژوهش ضمن عمل «دانشگاه صلح» در بلژیک در زمینه میانجیگری همتایان اشاره کرد. این پژوهش توسط محققان «دانشگاه صلح نامور»<sup>۱۱</sup> در یکی از کالج‌های شهر «لوون لانو»<sup>۱۲</sup> در سال ۱۹۹۵ هدایت شد. تجربه پژوهشی شامل ارائه خدمات میانجیگری همتایان در زنگ تفریح در حیاط مدرسه، یعنی در محلی بود که معمولاً محل بروز پرخاشگری‌های کلامی و فیزیکی دانش‌آموزان است. هدف این پژوهش، آموزش روش‌ها و فنون مدیریت تعارض به دانش‌آموزان از طریق مذاکره به جای خشونت و حرکت به سوی دموکراسی مشارکتی بود. در این برنامه، محققان به دانش‌آموزان در کسب مهارت‌های اجتماعی، تقویت خودباوری و جرأت‌آموزی کمک کردند.

مراحل انجام تحقیق عبارت بودند از: آشنا کردن کارکنان و دانش‌آموزان با طرح، آموزش دانش‌آموزان و بزرگسالان در زمینه فرایند میانجیگری، تشکیل گروه اجرایی در مدرسه برای حمایت از برنامه میانجیگری همتایان و نظارت ماهیانه یکی از اعضای گروه تحقیق بر دانش‌آموزان میانجی طی اولین سال اجرای طرح.

محققان با ذکر شواهد عینی، نتیجه‌های این تجربه را مثبت ارزشیابی کرده‌اند. از نظر آنان، میانجیگری قبل از هر چیز ابزاری است که امکان تغییر را فراهم می‌آورد. آنان میانجیگری را فرایندی می‌بینند که از طریق آن روحیه‌ای جدید و روشی نو برای زندگی و ارتباط با دیگران پدید می‌آید. از نظر محققان برخی از نتایج مثبت این طرح، به وجود آمدن محیطی مساعد برای تبادل نظر و کمک متقابل به دانش‌آموزان، تشویق کودکان و نوجوانان به اولویت بخشیدن به مذاکره و گفت‌وگو به جای خشونت، آگاه کردن دانش‌آموزان و بزرگسالان مدرسه از واکنش‌های خود در هنگام تعارض، ایجاد مسؤلیت در دانش‌آموزان و ایجاد فرصتی برای مشارکت در فراهم آوردن صلح و تفاهم بوده است (کولیه و همکاران، ۱۹۹۶) (۱۵).

### محدودیت‌ها

از آن‌جا که هیچ روش تربیتی در جهان نمی‌تواند عاری از عیب و تنها پاسخ برای رفع مشکلات باشد، میانجیگری نیز با همه مزایای محدودیت‌هایی است. این برنامه نباید به عنوان حلال مشکلات یا راه‌حل فوری برای هر نوع مسأله رفتاری در مدرسه تلقی شود. اعتبار این برنامه به دلیل

رابطه آن با هدف های کلی تعلیم و تربیت و کمک به تحقق آن است. مربیان و محققانی که در این زمینه کار کرده اند، برخی از محدودیت های میانجیگری همتایان را به شرح زیر بیان داشته اند:

۱. دانش آموزان ممکن است میانجی را به عنوان فردی متفاوت و قدرتمند تلقی کنند و این امر امکان دارد در رابطه طبیعی دانش آموزان با هم خدشه وارد سازد. از طرف دیگر، دانش آموز میانجی هم ممکن است خود را در حد ناجی تصور کند و به دلیل احساس مسؤلیت شدید نسبت به مسائل دیگران، آزادی و بی خیالی دوران کودکی را از دست بدهد. برای رفع این محدودیت، دانش آموزان باید با مفهوم صحیح وظیفه میانجیگری و سهم میانجی ها در ایجاد وضع مطلوب در مدرسه آشنا شوند. از طرف دیگر، مدرسه باید به حداکثر دانش آموزان با وجود وضعیت درسی یارفتاری آنان، برای ایفای این نقش و رشد احساس مسؤلیت فرصت هایی بدهد. در انگلستان به همه کلاس ها میانجیگری آموزش داده می شود؛ به نحوی که هر سال دانش آموزان دو کلاس آموزش می بینند و به حداکثر دانش آموزان فرصت تمرین این وظیفه داده می شود.

۲. اگر معلمان آموزش کافی و جامعی دریافت نکرده باشند، ممکن است عملکرد میانجی رانوعی مداخله در کار خود تلقی کنند. میانجیگری همتایان در صورتی موفقیت آمیز خواهد بود که بزرگسالان بتوانند ذهنیت خود را در مورد قدرت و حل مسائل رفتاری تغییر دهند. انتقاد برخی از معلمان این است: انتظار دانش آموزانی که تحت آموزش میانجیگری قرار می گیرند از معلمان و اولیا بیش تر می شود، بنابراین رفتار بزرگسالان را زیر سؤال قرار می دهند. بدیهی است این انتقاد باعث می شود که بزرگسالان تلاش کنند ضمن کسب شناخت و آگاهی بیش تر از نیازها و انتظارات دانش آموزان، رفتار و اعمال خود را بر اساس آن نیازها هماهنگ کنند.

معلمان ممکن است در مورد میانجیگری بزرگسالان و افرادی که از خارج مدرسه برای پیشگیری و کاهش مسائل رفتاری به مدرسه دعوت می شوند، ابتدا همین مقاومت را نشان دهند که در این جا نقش مدیر مدرسه در جلب همکاری و توجه معلمان در مورد اثرات مثبتی که میانجیگری در سطح کلاس و مدرسه خواهد داشت، بسیار مهم است. تجربیات متعدد در کشورهایی که از این طرح استفاده می کنند، مانند برنامه میانجیگری دانشگاه صلح در بلژیک نشان داده است که با شروع آموزش معلمان و مشارکت آنان در برنامه، به تدریج میزان مقاومت کاهش می یابد و همکاری معلمان جلب می شود.

## پشتیبانی مالی و بودجه

حمایت مالی از برنامه میانجیگری در کشورهای گوناگون، به شکل های متفاوتی انجام می گیرد. در کشور بلژیک این قبیل طرح ها از طریق مجمع «فرانسه زبانان»<sup>۱۳</sup> که فعالیت های فرهنگی کشور را زیر نظر دارند، تأمین می شود. در برخی از ایالات متحده منابع مالی این طرح از طریق بودجه مدرسه تأمین می شود. در انگلستان، بنیادهای خیریه ای مانند بنیاد «گلبنگیان» در این امر مشارکت مالی دارند. در برخی از کشورها وزارت آموزش و پرورش، انجمن های اولیا و مربیان، سازمان های ارائه خدمات صلح یا کلیساها پشتیبانی مالی میانجیگری را به عهده می گیرند.

### امکان به کارگیری میانجیگری در ایران

استفاده از رویکرد میانجیگری به خصوص برای آن دسته از مدرسه های پر مشکل ما که در حاشیه شهرها واقع شده و در معرض مسائل رفتاری و انضباطی بیشماری هستند، برای کودکان و نوجوانانی که در فرهنگ شکست بزرگ شده و تضادها و بحران های زندگی خود را با خشونت پاسخ می گویند و در مقابل روش های سنتی انضباطی در مدرسه ها بی تفاوت یا مقاومند، می تواند بسیار مفید باشد. همان گونه که ژان پیرهازا (۱۹۹۵) (۱۶) می گوید: نظام های آموزشی غالباً بر اساس مفاهیمی مانند یاددهنده-یادگیرنده، معلم-شاگرد، درست-غلط، و شاگرد خوب-شاگرد بد، عمل می کنند؛ بدون این که بتوانند راهبردهای دیگری را مجسم کنند. میانجیگری دیدگاه دیگری را به ما عرضه می کند و با مسائل دانش آموزان به نوع دیگری برخورد می کند؛ برخوردی که بر اساس حمایت از کودکان و نوجوانان و تقویت احساس مسؤلیت، همکاری و ایجاد پیوندهای دوستی و تعامل بین آن هاست. از مراکزی که می توانند مشوق این نوع برنامه ها در کشور ما باشند و به مدرسه ها طرق سالم و سازنده برخورد با مسائل رفتاری را آموزش دهند و به ارائه خدمات میانجیگری بپردازند، دانشکده های علوم تربیتی هستند. در این زمینه، استادان علاقه مندی که با مدیریت تعارض آشنایی دارند، می توانند هم کادر مدرسه های داوطلب را در مورد روش های سازنده حل تعارض آموزش دهند و هم دانش آموزان را با چگونگی حل مسائل بین فردی خود آشنا سازند. استادان فوق می توانند تا مدتی بر این برنامه ها در مدرسه نظارت داشته باشند. سپس به تدریج کار را به دست مسؤولان مدرسه بسپارند و به آنان در تهیه منابع لازم برای حسن اجرای آن و در ارزشیابی این فرایند کمک کنند.



ارزیابی مرتب از این قبیل برنامه‌ها نشان خواهد داد که تا چه حد، میانجیگری در کاهش رفتارهای اختلال‌زا، کاهش غیبت دانش‌آموزان و نیز در جهت جلب مشارکت اولیای آنان در رفع احتیاجات مدرسه مؤثر بوده است. با حمایت از این نوع برنامه‌ها، دانشکده‌های علوم تربیتی می‌توانند، بخشی از رسالت خود را که مشارکت در حل مسائل و مشکلات آموزش و پرورش کشور است، انجام دهند و مدرسه‌ها را از تجربیات، دانش و نظرات خود بهره‌مند سازند. از طرف دیگر، محققان و استادان دانشگاه‌ها نیز با بررسی و شناخت مسائل رفتاری دانش‌آموزان می‌توانند، رویکردهایی مانند میانجیگری را بر اساس انتظارات و نیازهای دانش‌آموزان ایرانی تغییر دهند و سهم خود را در ارائه راه‌ها و روش‌های متنوع‌تر و کامل‌تر به دنیا ادا کنند. لازم به ذکر است که سهم محققان در اجرای این قبیل طرح‌ها باید روشن و در عین حال محدود باشد تا مدرسه‌های داوطلب اجرای این طرح‌ها بتوانند، بر اساس مدل پیشنهادی و با توجه به امکانات و شرایط خود در باره مشکل، محتوا و نحوه اجرای طرح تصمیم بگیرند.

کاربرد میانجیگری در کشورهای اسلامی مانند مراکش، تونس و الجزایر هم موفقیت‌آمیز بوده است. این موفقیت‌آمیز بودن روحیه‌ای است که در اسلام در مورد توصیه به تحمل و سعه صدر و وظیفه‌مسلمانان در ایجاد صلح و دوستی حاکم است. به هر حال، میانجیگری در مدرسه چیزی بیش از روشی ساده برای آشتی دادن دانش‌آموزان و کاهش برخی از مسائل رفتاری است. میانجیگری فرایندی است که اگر با مشارکت، هدایت و نظارت اولیا و مربیان و با آموزش کامل افراد ذینفع انجام گیرد، می‌تواند به ایجاد جامعه‌ای سالم‌تر کمک کند.



1- *Medation*

2- *Cricle time*

3- *Participative confict resolution*

4- *Whole School Policy*

5- *Assertive training*

6- *Centre European de Mediation*

۷- خدا را در نظر داشته باشید و روابط میان خودتان را اصلاح کنید.

۸- نیکویی کنید، پروا داشته باشید و مردم را آشتی دهید.

9- *Modator*

10- *Education project user Ulster university*

11- *Universite de paix. Namur*

12- *Louvain la neuve*

13- *Communaute Francaise*





۱- بازرگان، زهرا، میانجیگری در مدرسه، انتشارات مدرسه، سال ۱۳۷۹.

2- Kingston Friends Workshop Group, (1989), *ways and Means*, Kingston upon Thames, K71 IDJ.

3- Caillet, T. (1995), *La mediation familiale en France. Mediateurs, elargissons nos horizons, elargissons nos pratiques*, Center de mediation familiale, Iris Quebec, Quebec.

4- Guillet, T & Leblanc, H (1995), *Des mediateurs en France, de l' Angleterre, de la Belgique, de l' Italie et des Etats - Unis nous partent du development de mediation dans leurs pays*, Mediateurs, elargissons nos horizons, elargissons nos pratiques, Centre de mediation familiale, Iris, Quebec, Quebec

5- Van Den Steen, H. (1995), *La mediation en Belgique, Mediateurs, elargissons nos horizons, elargissons nos pratiques*, Centre mediation familiale, Iris, Quebec, Quebec.

6- Bonfe - schmitt. L (1998), *La mediation penale en France et aux Etats - Unis*, MSH - REDS - L GDJ

7- Delgado, M.H. (1998), *mediation penale juvenile en Espagne*, Dossier Mediation, No. 29, Mars 1998.

8- Drowly, J. (1998) *Transforming Conflicts in organisations*, Bristol

۹- حامد، عبدالله، اختلاف در امت واحد، انتشارات قم، سال ۱۳۶۴.

10- Blomart, J. (1993), *La fonction de mediateur a l'ecole ..... quelles difficultes, quels apports, quelles evaluations? Mediation solaire, Institut de promotion sociale de la Communaute Francaise de Belgique, R. Mickey ISPSCF*

۱۱-بازرگان، زهرا، میانجیگری در مدرسه، انتشارات مدرسه، سال ۱۳۷۹.

12- Smith, V, Mayor & Mnatzaganian, N. (1998), *peer - mediation scheme, Bristol Mediation*

13-Cooper, F. (1995), *Teaching Creative Conflict resolution and making peace in the classroom (practice activities for personal and social education in primary schools (Draft Copy).*

14- Farrel, S, Hartrop, B & tyrrel, J. (1998) *the EMU school project, University of Ulster, Magee College, EMU psp.*

15- Cuvelier, C, Denis p & Goblet, C. (1995), *La mediation par les pairs, Universite de paix, Namur.*

16- Haza, J-p. (1995), *La mediation scolaire, Mediateurs, elargissons nos horizons, elargissons nos pratiques, Center de mediation Familiale, Iris Quebec, Quebec.*