

المحاضرة الرابعة

خطوات إدارة جلسة الوساطة

جاء في دليل الوساطة الطلابية

- الخطوة الأولى : الترحيب والتعارف

يتم في هذه المرحلة الترحيب بطرفي النزاع ، و إجراء تعارف بسيط وشكر أطراف النزاع على توجههم للوساطة الطلابية ، ومن ثم يتم عرض أدوار الوسطاء وقواعد الوساطة ، والخطوات المستقبلية

- الخطوة الثانية : الاستماع للقصة

يطرح كل طرف من أطراف النزاع بالتناوب ، روايته الخاصة حول موضوع النزاع ، وينقل الوسطاء لكل طرف من أطراف النزاع الاحساس بأنه تم الاستماع لقصته بشكل جيد وتم فهم مايريد قوله ، بعد ذلك يقوم الوسيط بتهدئة الخواطر وتفريغ الضغط الموجود ، ويقوم بتوضيح نقاط الالتقاء ونقاط الخلاف نحو التفسيرات ، و المشاعر وردود الفعل والاحتياجات تعرف في نهاية هذه الخطوة المشكلة والعامل المسبب للنزاع ويتم فحص مدى موافقة كل من الطرفين على التعريف الذي تم التوصل إليه ، وتتم معالجة الأمور غير المفهومة إن وجدت

- الخطوة الثالثة : خلفية النزاع

إن الهدف المركزي لهذه الخطوة عمل صيانة للعلاقة بين طرفي النزاع ، لذلك تعد أهم خطوة من خطوات عملية الوساطة وبدونها لن يتم التوصل إلى إتفاق مرض للطرفين ، وإن تم لن يدوم لن يدوم طويلا ، ولا يضمن تحسين العلاقات بين طرفي النزاع في المستقبل

- قبول طرفي النزاع بعملية الوساطة برغبة حرة ، يعني أن كل طرف معني بأخر وباصلاح العلاقة وتحسين مهارات الاتصال والتواصل معه ، ويتطلب الأمر من الوسطاء كي يتم إصلاح العلاقة بصورة صحيحة ، التعمق في جوانب النزاع غير المرئية وطرح الكثير من الأسئلة المفتوحة التي تحلل النزاع على ضوء أحد النماذج بغية أن يستطيع كل طرف من أطراف النزاع فهم ذاته بشكل أكبر واجراء عمليات في التأمل الذاتي

- الخطوة الرابعة : إيجاد الحلول

تعتمد الخطوة الرابعة على الخطوة الثالثة بشكل كبير ، وتطبيق الخطوة الثالثة على أتم وجه يهيء أجواء مواتية لإيجاد الحلول في هذه الخطوة وتعاون متبادل بين طرفي النزاع

أهم ما يميز هذه الخطوة الإبداع والتفكير المتشعب و التفكير خارج الصندوق وطرح العديد من الحلول لاختيار الحل الأنسب

- يحصل كل طرف من طرفي النزاع على ثلاث بطاقات ، تحتوي كل بطاقة على سؤال ، وعلى أطراف النزاع الإجابة عنها