KVINFO
GENDER ▪ DIVERSITY
INFORMATION
EQUALITY
THE DANISH CENTRE FOR RESEARCH AND INFORMATION ON GENDER EQUALITY AND DIVERSITY

المعهد العالي للقضاء
ⵓⵔⵉⵣⵔ ⵏⵓⵎⵙⵙⵓⵔ ⵏ ⵜⵍⵓⵔⵉⵜ
Institut Supérieur de la Magistrature

مدخل إلى الوساطة التسهيلية في مجال الأسرة

المؤلفون

لايزة دولنه
حميد فضلي
عمر لمين

نادية لمزاوير
عبد الله جوشوى صبيح

KVINFO
GENDER ■ DIVERSITY
INFORMATION
EQUALITY
THE DANISH CENTRE FOR RESEARCH AND INFORMATION ON GENDER EQUALITY AND DIVERSITY

المعهد العالي للقضاء
ⵓⵔⵣⵣⵓ ⵏⵓⵎⵙⵙⵓⵏ ⵏ ⵜⵍⵍⴰⵙⵜ
Institut Supérieur de la Magistrature

مدخل إلى الوساطة التسهيلية في مجال الأسرة

المؤلفون

لايزة دولنه
حميد فضلي
عمر لمين

نادية لمزاوير
عبد الله جوشوى صبيح

ISBN (978-9954-35-130-7), le dépôt légal (2015MO0907)

جميع حقوق الطبع و النشر محفوظة.

لا يجوز، دون الحصول على إذن خطي من الناشر، استخدام أي من المواد التي يتضمنها هذا الدليل، أو استنساخها أو نقلها، كليا أو جزئيا، في أي شكل وبأي وسيلة، سواء بطريقة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوغرافي، أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات واسترجاعها، إلا كما هو منصوص عليه في شروط وأحكام استخدام منشورات كفينفو.
ولتقديم طلب الحصول على هذا الإذن والمزيد من الاستفسارات، يرجى الإتصال بمركز كفينفو
http://ar.kvinfo.org/

محتويات الكتاب

تقديم.

الفصل الأول : الوساطة وتجلياتها.
الدكتور عبد الله ج. صبيح

الفصل الثاني : ا لوساطة وفهم النزاع.
الأستاذة لايزة دولنه
ترجمة د. عبد الله ج. صبيح

الفصل الثالث : الوساطة في النزاع: المنهج.
الأستاذة لايزة دولنه
ترجمة د. عبد الله ج. صبيح

الفصل الرابع : سياق الوساطة في النزاع.
الأستاذة لايزة دولنه
ترجمة د. عبد الله ج. صبيح

الفصل الخامس : التطبيق العملي لتقنيات الوساطة.
الأستاذة نادية لمزاوير
الأستاذ حميد فضلي
الدكتور عمر لمين

ملحقات.

مقدمة

هذا الكتاب هو نتيجة شراكة بين المعهد العالي للقضاء بالمغرب و إدارة الدولة بالدنمارك، و ذلك في إطار مشروع: «تعزيز حقوق المرأة و الولوج إلى العدالة في النظام القانوني المغربي: الوساطة في محاكم الأسرة المغربية». و قد أتيحت الفرصة لخلق قاعدة مشتركة لاستخدام الوساطة كوسيلة لتسوية النزاعات في قضايا محاكم الأسرة بالمغرب. و هذا الكتاب / الدليل ليس مجرد مقدمة لنموذج الوساطة التسهيلية فحسب، أي لفكرتها و منهجها و إطارها، بل يقدم أيضا جردا لغويا و مفاهيميا للوساطة في السياق العربي الإسلامي، و كذا تفسيرا ملموسا لكيفية إدماج الوساطة كوسيلة لتسوية و حل النزعات في إطار التعامل مع قضايا الأسرة في القانون المغربي، بما في ذلك جلسات الصلح. فالدليل عبارة عن كتاب عملي يستخدم في تدريس و تدريب القضاة الجدد و غيرهم من الذين يشتغلون في قضايا الأسرة. و لذلك سوف يتم تقديم المنهجية من دون مرجعيات أكاديمية شاملة للنظرية و المنهج.

و بصفة عامة، و بكون المنهجية الموصوفة هي موجهة للتعامل مع جميع أشكال النزاعات بين الأشخاص، فإنه يمكن استخدام الدليل للتدريب على الوساطة في النزاعات.

و من الواضح أن طموحنا هو أن نرى تطبيقا أوسعا للطريقة الموصوفة في البلدان العربية الإسلامية التي لديها اهتمام بتبني و تجريب طرق ووسائل جديدة غير تلك التي اعتادت عليها في تسوية النزاعات. و في ضوء التحولات الهيكلية و السياسية و الاجتماعية التي تعرفها البلدان العربية فإن هذا الكتاب يمكنه أن يساهم في تقديم طريقة تعتمد الحوار كقاعدة لها في فهم وتدبير النزاعات.

و يقدم الفصل الأول من الكتاب الخطوط العريضة لتاريخ مفهوم الوساطة و دلالاتها المختلفة في الثقافة العربية الإسلامية، كما يحاول هذا الفصل أن يعيد تركيب مختلف أشكال حل النزاعات، و ذلك من أجل إبراز الفرق بين مفاهيم كل من الوساطة والتحكيم والمصالحة.

أما الفصل الثاني فيقدم مدخلا للقاعدة القيمية و مفهوم كل من النزاع وتسويته اللذين على أساسهما تنبني منهجية الوساطة التسهيلية التي سيتم شرحها في الفصل الثالث.

و يستند وصف نموذج الوساطة ذاته على النموذج الدنماركي العاكس كما تصفه البروفسورة (دكتوراه الدولة في القانون) فيكبه فينيلو[1] و المتخصصة في مادة الوساطة في النزاعات بجامعة كوبنهاجن، و في الدراسات التي أعدتها إدارة الأسرة بوزارة العدل الدنماركية، و كذلك على المعنى الذي يعتمده مركز حل النزاعات[2] لهذا المفهوم.

و تجدر الإشارة كذلك إلى أن الوصف المقدم في الفصول الثانية والثالثة و الرابعة مصدره تجربة المؤلفة الخاصة كوسيطة و مشرفة على فريق الوسطاء بإدارة الدولة[3] و أخيرا، فإن التداريب المقدمة لقضاة محاكم الأسرة بالمغرب ما بين 2009 و 2012 شكلت أيضا مصدر إلهام لإنتاج هذا الدليل.

و يقدم الفصل الرابع خلاصة لإطار أي عرض وساطة، خصوصا عندما ينبغي استخدام الوساطة من قبل إدارة حكومية كالمحاكم.

أخيرا، يصف الفصل الخامس كيفية إدماج بعض تقنيات هذا النموذج في جلسات محاولة الصلح التي حضورها، وفقا لمدونة الأسرة المغربية[4] ، إلزامي لكلى طرفي النزاع في حالة انفصال أو طلاق.

كما يصف هذا الفصل كيفية استخدام الوساطة في حالة فشل محاولة الصلح من اجل إيجاد أرضية تمكن أطراف النزاع أن يصلوا بأنفسهم الى اتفاق حول شروط التطليق.

العمل على هذا الدليل بالدنمارك ممول من طرف الحكومة الدنماركية في إطار المشروع المذكور أعلاه، والذي تشرف على إدارته كفينفو بتمويل من برنامج الشراكة الدنماركية العربية .
www.kvinfo.dk

أثناء تأليف الكتاب، تلقينا تعليقات قيمة من بعضنا البعض، و كذلك من زملائنا بكل من المغرب و الدنمارك.

الرباط، 25 شتنبر 2013

- الأستاذة نادية لمزاوير، قاضية بمحكمة الاسرة بالدار البيضاء؛
- الدكتور عمر لمين، دكتوراه الدولة في الحقوق و رئيس غرفة بمحكمة النقض؛
- الأستاذ حميد فضلي، رئيس المحكمة الابتدائية بشفشاون؛
- الدكتور عبد الله ج. صبيح، أستاذ لغات وأديان وحضارات الشرق الأوسط و شمال أفريقيا بجامعة كوبنهاجن؛
- الأستاذة لايزة دولنه، ماجستير حقوق و ماجستير الوساطة و حل النزاعات و مديرة جهوية بإدارة الدولة، الدنمارك.

(1) باللغة الإنجليزية تحت عنوان: «وساطة الانعكاس ذات منظور مستدام»، كوبنهاجن، 2012. و يقترح النموذج منهجا انتقائيا يمزج فيه عدة نظريات غربية في الوساطة خصوصا نظرية حل المشاكل (روجر فيشر و ويليام يوري» الوصول الى ال-نعم: التفاوض دون استسلام»، الطبعة الثانية، 2003)، والنظرية التحويلية (روبرت أب.بوش و جوزيف ب.فولجر: «وعد الوساطة: المنهج التحويلي للصراع»، 2005)، والنظرية المعرفية (جون م.هاينس و غريتشن ل.هاينس و لاري س.فونغ «الوساطة: وساطة السرد، نهج جديد لتسوية النزاعات» نيو يورك، 2011). فبهذا، يحتوي النموذج على عناصر من النظريات المذكورة أعلاه. الشروط المسبقة لاستخدام المنهج الانتقائي هي القيمة الواضحة التي تستند عليها لكي يدرك الوسيط أسس المناهج المختلفة وشروط الاستخدام.

(2) اليس همريش وكرستن فريدنسبرج: «النزاع والاتصال: فهم وتدبير النزاع»، الطبعة الثالثة، 2011. وينتمي المؤلفون للمركز الدنماركي لتسوية النزاعات، الذي يعالج النزاعات بطرق عدة في الدنمارك أو في غيرها من البلدان.

(3) إدارة الدولة هي سلطة قانونية ذات مهام مماثلة لمحاكم الاسرة المغربية. وهذا يعني أن جميع حالات الانفصال والطلاق وحضانة الأطفال ومكان إقامتهم ونفقة تعليمهم وتنظيم أوقات ومدة الزيارة وما شابهها من الأمور تتم معالجتها داخل هذه المؤسسة. فهي تقدم نصائح وإرشادات قانونية للمواطنين تتعلق مثلا بحماية الطفولة، كما توفر لهم إمكانية الوساطة. وفي حوالي 85 في المائة من الحالات، يصل الطرفان المتنازعان الى اتفاق. وفي الحالات أخرى، فإن إدارة الدولة هي التي تتخذ القرار بشأن الحياة الزوجية ودعم الأطفال والقرارات المؤقتة المتعلقة بالحضانة والإقامة. في حين أن القرار النهائي بشأن الحضانة والإقامة والظروف المالية لإجراء الطلاق فالمحكمة هي المخولة بإصداره.

(4) تم تنظيم الدورات التدريبية في كل من كوبنهاجن، الرباط، إفران، مراكش، تطوان وأكادير. وكان يتكون من سلسلة من الدورات التمهيدية لمدة أسبوع، وذلك لصالح القضاة المتخصصين في قانون الاسرة. وتم بعدها تنظيم دورة لصالح مجموعة صغيرة من القضاة تقع على عاتقها مسؤولية تدريب قضاة المستقبل بالمعهد العالي للقضاء، حيث يتم التدريب على استعمال تقنية الوساطة لحل النزاعات.

Forord

Denne bog er blevet til i et samarbejde mellem kollegaer i Marokko og Danmark, fra henholdsvis Institut Superiur de la Magistrature og Statsforvaltningen som gennem samarbejdet i projektet: Strengthening Women Rights and the Acces to Justice in the Moroccan Legal System: Mediation in Moroccan Family Courts – har haft mulighed for at skabe et fælles grundlag for brugen af mediation/konfliktmægling som konfliktløsningsmetode i familiesager ved domstolene i Marokko.

Bogen giver derfor ikke kun en introduktion til en faciliterende mæglingsform – til dens idé, metode og rammer. Bogen giver også en sproglig og begrebsmæssig redegørelse for mægling i en arabisk-islamisk kontekst og en mere konkret redegørelse for, hvordan mægling som forvaltnings- og konfliktløsningsmetode kan indarbejdes ved behandlingen af familiesager i en marokkansk domstols-kontekst, herunder i forsoningsmøder.

Bogen er en lærebog skrevet til praktisk anvendelse i undervisning og træning af nye dommere og andre, der måtte beskæftige sig med familiesager. Der er derfor anvendt en ligefrem fremstillingsform uden en grundigere akademisk redegørelse for den beskrevne teori og metode. Bogen kan også anvendes inden for træning i konfliktmægling helt generelt – idet metoden som sådan er rettet mod alle former for interpersonelle konflikter.

Det er selvfølgelig vores håb, at bogen desuden kan finde anvendelse i større omfang i de arabisk-islamiske lande, hvor der måtte være interesse for at indføre og afprøve andre former for konfliktløsning end de almindeligt forekommende. Ikke mindst set i lyset af de strukturelle, politiske og sociale forandringer, der finder sted i de arabiske lande, kunne bogen tænkes at bidrage til en dialogbaseret måde at forstå og håndtere konflikter på.

Bogens første kapitel skitserer begrebet mæglings historie og mæglings forskellige anvendelse i den arabisk-islamiske kultur. Kapitlet er også et forsøg på at rekonstruere de forskellige former for konfliktløsning med henblik på at nuancere forskellen mellem mægling, voldgift og forsoning.

Det andet kapitel giver en introduktion til det værdigrundlag og den forståelse af konflikter og konflikters håndtering, som ligger til grund for den faciliterende mæglingsmetode, der efterfølgende beskrives i det tredje kapitel.

Selve beskrivelsen af mæglingsmodellen tager udgangspunkt i den danske refleksive model, som denne er beskrevet af professor i konfliktmægling ved Københavns Universitet, Dr. Jur. Vibeke Vindeløv[1], og i det materiale, der er udviklet af det danske Ministry of Justice, Family Departement.

(1) Vibeke Vindeløvs bog om den refleksive model er udgivet på engelsk som : Reflexive Mediation - with a sustainable perspective, Copenhagen, 2012. Modellen angiver at have en eklektisk tilgang til de forskellige mæglings-skoler, der normalt beskrives i en vestlig sammenhæng: især den problemløsende model (Roger Fisher & William Ury, Getting to Yes: Negotiation an Agreement without giving in, 2. ed., 2003), den transformative model (Robert A. B. Bush & Joseph P. Folger: The Promise of Mediation: The transformative Approach to Conflict, 2005), den kognitive model (John.M. Haynes, Gretchen.L. Haynes & Larry S. Fong: Mediation, Positive Conflict Management, New York, 2004) og den narrative model (John Winslade & Gerald Monk: Narrative Mediation. A new approach to Conflict Resolution, New York, 2001). Det vil sige, at modellen rummer elementer fra hver af disse. Forudsætningen for at anvende den eklektiske tilgang er imidlertid, at den er funderet i et klart værdigrundlag, således at mægler er bevidst om, hvornår og på hvilket grundlag de forskellige tilgange anvendes.

(2) Else Hammerich og Kirsten Frydensberg: Konflikt og kontakt – om at forstå og håndtere konflikter, 3. ed., 2011. Forfatterne er tilknyttet den danske NGO Center for konfliktløsning, som arbejder på mange forskellige måder med konflikthåndtering i Danmark og i andre dele af verden. www.konfliktloesning.dk.

(3) Statsforvaltningen er en juridisk myndighed som i vidt omfang udfører opgaver svarende til de opgaver en Familiedomstol i Marokko udfører. Det vil sige, at alle sager om separation, skilsmisse, forældremyndighed, børnenes bopæl, bidrag til børnenes forsørgelse og samvær med den forældre, de ikke bor hos, behandles her. Der tilbydes dels juridisk vejledning, dels børnesagkyndig rådgivning, dels konfliktmægling. I ca. 85 pct. af sagerne bliver parterne enige. I de resterende sager træffer statsforvaltningen en afgørelse (samvær, børnebidrag og midlertidige afgørelser om forældremyndighed og bopæl), mens endelig afgørelse om forældremyndighed og bopæl og om de økonomiske vilkår for skilsmissen bliver truffet af byretten.

(4) Træningen har fundet sted i henholdsvis København, Rabat, Ifrane, Marrakech, Tetouan, og Agadir og har indeholdt dels en række grundlæggende introduktionsforløb for aktive familieretsdommere af en uges varighed, dels et supervisionsforløb for en mindre gruppe dommere, som samtidig forestår undervisning i familieret af kommende dommere ved Institut Superieuere de la Magistrature, og som fremover vil inkludere undervisning i konfliktmægling heri.

Inspiration er desuden hentet i Center for Konfliktløsnings[2] forståelse af konflikter. Men fremstillingen er også præget af denne forfatters egne erfaringer som mægler og supervisor af mæglere i Statsforvaltningen[3] , og sidst men ikke mindst: fra træningen af marokkanske familier etsdommere i årene 2009 - 2012[4] . Ansvaret herfor er således hendes.

Der gives i det fjerde kapitel et rids af de rammer, som må omgive ethvert tilbud om konfliktmægling, og som man derfor må forholde sig til, ikke mindst når konfliktmægling skal tilbydes af en offentlig instans som f.eks. domstole.

I et femte kapitel beskrives hvordan nogle af de metoder, som mæglingsmodellen indeholder, kan indarbejdes i det forsoningsmøde, som det ifølge den marokkanske familielov er obligatorisk for parterne at deltage i, når de har søgt om separation eller skilsmisse. Desuden beskrives, hvordan mægling som sådan kan anvendes i de tilfælde, hvor forsoning ikke lykkes, og hvor der derfor som det nødvendige gennem mægling kan skabes grundlag for, at parterne selv når til enighed om vilkårene for skilsmissen.

Arbejdet med bogen i Danmark er finansieret af den danske stat som en del af ovennævnte projekt, der administreres af KVINFO med midler fra Det arabiske Initiativ.
www.kvinfo.dk

Undervejs i arbejdet med bogen har vi alle modtaget værdifulde kommentarer fra hinanden og fra kollegaer i vores respektive lande.

Rabat, 25.September 2013

Dommer Nadia Mzaouir, Familiedomstolen Casablanca
Dommer Dr. Omar Lamine, Højesteret
Præsident, dommer Hamid Fadli; Familiedomstolen Chefchaouen
Dr. Abdallah Joshua Sabih, Københavns Universitet, Departement of Cross-Cultural and Regional Studies
Leise Døllner MA Law, MA Mediation and Conflict resolution, The State Administration, Denmark

Chapter 2 provides an introduction to the values and the values and the understanding of conflict management, which underlies the facilitative mediation method subsequently described in Chapter 3.

The description of the mediation model is based on the Danish reflective model as it has been described by Dr. Jur.Vibeke VidelØv[1]; professor of conflict resolution at the University of Conpenhagen, and in the material developed by the family Department at the Danish Ministry of Justice. Inspiration is also drawn from the understanding of Conflict given by the Centre for Conflict resolution[2]. But the description is also influenced by the author's own experience as a mediator and supervisor of family mediators in The State Administration[3]. And last but not least inspired from the training of Moroccan family law judges in the years 2009 – 2012[4].

Chapter 4 summarizes the framework of any mediation-offer, which one will have to deal with, especially when mediation should be used by a governmental agency such as courts.

Chapter 5 describes the way how some of the technics that the mediation model contains, can be incorporated into the reconciliation meeting which, according to the Moroccan Family law, is mandatory for both parties to attend in case of separation or divorce. The chapter also describes how mediation as such can be used in cases where reconciliation fails, and therefore – as it is necessary through mediation – can provide a basis for the parties themselves to agree on the terms of the divorce.

Work on the guide in Denmark is financed by the Danish state as part of the above project, administered by KVINFO with funds from The Danish-Arab Partnership Programme (DAPP).
www.kvinfo.dk

During the production of the book, we have all received valuable comments from each other and from colleagues in our respective countries .

Rabat, 25 September 2013.

Foreword

This book is the result of a collaboration between partners in Morocco and Denmark, respectively from the Moroccan higher institute for judicial authorities "Institut Supérieur de la Magistrature", and the State Administration as through cooperation in the project : Strengthening Women Rights and the Access to Justice in the Moroccan Legal System : Mediation in Moroccan Family Courts. This project opened the opportunity to create a common basis for the use of mediation as a dispute resolution method in family court cases in Morocco.

The guide provides not merely an introduction to a facilitative mediation form – its idea, methodology and framework. It also gives a linguistic and conceptual account of mediation in an Arab - Muslim context, and a more concrete explanation of how mediation as a conflict management and resolution method can be incorporated in dealing with family matters in a Moroccan judicial context, including reconciliation meetings.

The guide is a practical textbook to be used for teaching and training new judges and others who deal with family cases. Therefore, a straightforward presentation will be used without going through a thorough academic review of the described theory and method. In a more general way, the guide can also be used for training in conflict mediation as the described method is applicable in all forms of interpersonal conflicts.

Obviously, our ambition is to see the described method applied to a greater extent in Arab – Islamic countries, as it may be interesting to introduce and test other forms of dispute resolution than the commonly occurring. Not least in light of the structural, political and social changes that are taking place in the Arab countries the book could likely contribute to a dialogue-based approach to understand and manage conflicts.

The book's first chapter outlines the history of the concept mediation and its various usages in the Arab-Islamic culture. This chapter is an attempt to reconstruct the various forms of conflict resolution in order to qualify the difference between mediation, arbitration and reconciliation.

Judge Mrs. Nadia Mzaouir, Family Court Casablanca;
judge Mr. Omar Lamine , Court of Cassation, Rabat;
Judge Mr. Hamid Fadli, Court of First Instance, Chefchaouen;
Dr. Joshua A. Sabih, University of Copenhagen;
Mrs Leise DØllner : MA Law, MA Mediation and Conflict Resolution, The State Administration, Denmark.

(1) Vibeke VindelØv's reflexive model is published in English as: Reflexive Mediation – with a sustainable perspective, Copenhagen, 2012. The model claims to have an eclectic approach to the various mediation schools usually described in a Western context: in particular, the problem -solving model (Roger Fisher & William Ury, Getting to Yes: Negociating anf agreement without giving in, 2nd ed, 2003), the transformative model (Robert AB Bush & Joseph P. Folger: The Promise of Mediation: the transformative approach to conflict, 2005), the cognitive model (John. M. Haynes, Gretchen. L. Haynes & Larry S. Fong : Mediation, Positive Conflict Management, New York, 2004), and the narrative model (John Winslade & Gerald Monk : Narrative Mediation. A new Approach to Confict Resolution, New York, 2001). the model contains elements from each of these. Preconditions for using the eclectic approach is that is grounded in a clear value so that the mediator is aware of when and what basis the different approaches are used.

(2) Else Hammerich and Kirsten Frydensberg: Conflict and contacts – to understand and manage conlicts, 3 ed, 2011. The authors are affiliated with the Danish Centre for Conflict Resolution, which works in many different ways with conflict in Denmark and in other parts of the world.
www.konfliktloesning.dk

(3) The State Administration; a legal authority that largely perform tasks similar to the tasks performed in a Moroccan Family Tribunal. This means that all cases of separation, divorce child custody, residence of the children, contributions to raising children and being together with the parents, the do not live with is dealt with herein. It offers both legal counseling as well as children counseling, and mediation. In approx. 85 per cent of cases the parties agree. In the remaining cases shall state administration take a decision (visitation rights, child support and temporary decisions on custody and residence), while the final decision on custody and residence and the financial terms of the divorce will be taken by the district court.

(4) The training took place in Copenhagen, Rabat, Ifrane, Marrakech, Tetouan and Agadir and have included a series of basic introductory course for active family law judges for one week, and a supervision course for a small group of judges, who are also in charge of training future judges at the Moroccan higher institute for judicial authorities "Institut Supérieur de la Magistrature", who in the future will include training in conflict mediation herein.

Le chapitre 1 décrit brièvement l'histoire du concept de la médiation et de ses différents emplois dans la culture arabo-musulmane. Ce chapitre essaye de reconstruire les différentes formes de résolution de conflits afin de ressortir la nuance entre la médiation, l'arbitrage et la réconciliation.

Le chapitre 2 présente une introduction aux valeurs et à la compréhension des conflits, ce qui introduit la méthode de médiation facilitatrice décrite dans le chapitre 3.

La description du modèle de médiation est basée sur le modèle réflectif danois comme décrit par le Dr Jur Vibeke VindelØv[1], professeur de médiation de conflits à l'Université de Copenhague, ainsi que sur les méthodes élaborées par le Département des affaires familiales au Ministère de la Justice du Danemark. L'inspiration vient également de la compréhension des conflits fournie par le Centre de Résolution de Conflits[2]. La description est également influencée par l'expérience personnelle de l'auteur en tant que médiatrice et encadreuse de médiateurs de familles au sein de l'administration de l'Etat[3]. Enfin , les formations assurées aux juges des tribunaux de famille entre 2009 et 2012[4] ont également été source d'inspiration pour la production de ce guide.

Le chapitre 4 résume le cadre de travail de toute proposition de médiation, en particulier lorsque la médiation doit être utilisée par un organisme gouvernemental comme les tribunaux.

Le chapitre 5 décrit la manière dont certaines techniques proposées par le modèle de médiation peuvent être utilisées lors de réunions de réconciliation auxquelles les deux parties sont tenues d'assister, selon le code marocain de la famille, en cas de séparation ou de divorce.

Avant-propos

Ce livre est le résultat d'une collaboration entre des partenaires marocains et danois, respectivement l'Institut Supérieur de la Magistrature (ISM) et l'Administration de l'Etat, dans le cadre du projet de coopération : «Renforcement des Droits des femmes et accès à la justice dans le système juridique marocain : La médiation au sein des tribunaux marocains de la famille». Et ce, dans le but de créer une base commune pour l'utilisation de la médiation comme moyen de résorption des différends dans les affaires familiales.

Le guide fournit non seulement une introduction à une forme de la médiation facilitatrice (ses idées, sa méthodologie, son cadre), mais il donne également une approche linguistique et conceptuelle de la médiation dans un contexte arabo-musulman ainsi qu'une explication plus concrète de la façon dont la médiation, en tant que moyen de gestion et de résolution de conflits, peut être empruntée par le système juridique marocain à des fins de réconciliation conjugale.

Le guide est un manuel pratique à utiliser pour la formation aussi bien des nouveaux juges que ceux déjà en exercice dans des tribunaux de famille. Par conséquent, une simple présentation sera donnée sans pour autant s'arrêter à une revue académique approfondie de la méthode et théorie décrites.

D'une manière plus générale, la méthode, telle qu'elle est décrite, peut s'appliquer dans tous formes de conflits interpersonaux. Aussi, le guide, pourrait-il être utilisé pour la formation en médiation de conflits.

Bien entendu, notre ambition est de voir la méthode décrite appliquée à une plus grande échelle dans les pays arabo-musulmans puisqu'il serait intéressant d'introduire et tester des formes de résolution de conflits autres que celles communément utilisées. Il est important de noter également que dans le contexte de changements structurels, politiques et sociaux que connaissent les pays arabes, le livre pourrait probablement contribuer à une approche basée sur le dialogue pour comprendre et gérer les conflits.

(1) Le modèle réflexif de Vibeke VindelØv est publié en anglais sous le titre : Reflexive Mediation – with a sustainable perspective, Copenhague, 2012. Le modèle propose une approche éclectique de différentes écoles de médiation qui s'inscrivent généralement dans un contexte occidental: en particulier, le modèle de résolution de problèmes (Roger AB Bush & Joseph P.Folger :The Promise of Mediation: the transformative approach to conflict, 2005), le modèle cognitif (John M.Haynes, Grtechen L., Haynes & Larry S.Fong Mediation, Positive Conflict Management, New York, 2004), et le modéle narratif (John Winslade & Gerald Monk : Narrative Mediation. A new Approach to Confict Resolution, New York, 2001). Ceci pour dire que le modèle contient des éléments de chacune de ces théories. Les conditions préalables à l'utilisation de l'approche éclectique sont la valeur claire sur laquelle elle est fondée afin que le courtier soit informé des bases des différentes approches, ainsi que des conditions d'utilisation.

2) Else Hammerich & Kirsten Frydensberg : Conflict et contacts – Comprendre et gérer les conflits, 3ème édition, 2011. Les auteurs sont affiliées au Centre Danois de Résolution de Conflits, qui traite de plusieurs manières les conflits aussi bien au Danemark que dans d'autres pays.
www.konfliktloesning.dk

(3) L'Administration de l'Etat est une autorité judiciaire dont les tâches sont similaires à celles accomplies dans un tribunal de la famille marocain. Ce qui signifie que tous les cas de séparation et/ou divorce, garde des enfants, résidence des enfants, contribution à l'éducation des enfants, temps passé avec un parent avec lequel l'enfant ne vit pas, etc… sont traitées au sein de cet organisme. Il fournit à la fois des conseils juridiques ainsi que des conseils de protection de l'enfance, et de médiation. Dans environ 85% des cas, les parties arrivent à un commun accord. Dans les autres cas, l'Administration de l'Etat prend une décision (vie commune, soutien des enfants et décisions provisoires en matière de garde et de résidence), tandis que la décision finale concernant la garde et la résidence ainsi que les conditions financières du divorce sont prises dans le tribunal local.

(4) La formation a eu lieu à Copenhague, Rabat, Ifrane, Marrakech, Tétouan et Agadir, et a été composée d'une série de cours d'initiation d'une semaine à l'attention des juges spécialisés en droit de la famille. S'en est suivi un cours de supervision pour un groupe restreint de juges, qui sont également en charge de la formation des futurs juges à l'Institut Supérieur de la Magistrature qui, à l'avenir, proposera des formations en médiation de conflits.

Ce chapitre décrit également comment la médiation peut être utilisée là où la réconciliation échoue, et donc comme moyen nécessaire pour les parties afin de se mettre d'accord sur les termes du divorce.

Les travaux du guide au Danemark sont financés par le gouvernement danois dans le cadre du projet susmentionné, et qui est mis en place et géré par KVINFO avec des Fonds du Programme de Partenariat Dano-Arabe.
www.kvinfo.dk

Lors de nos travaux, nous avons reçu de précieux commentaires les uns des autres, ainsi que de la part de nos collègues dans nos pays respectifs.

Rabat, le 25 septembre 2013

Mme Nadia Mzaouir, Juge au Tribunal de famille de Casablanca ;
Dr Omar Lamine, Docteur en Droit, Président de chambre à la Cour de Cassation ;
Mr Hamid Fadli, Président du tribunal de première instance de Chefchaouen ;
Dr Abdallah J.Sabih, Professeur des langues, religions et civilisations à l'Université de Copenhague ;
Mme Leise DØllner, MA en Droit, MA en médiation et résolution de conflits, Administration de l'Etat, Danemark.

الفصل الأول

الوساطة وتجلياتها

الدكتور عبد اللّه ج. صبيح

توطئة

لكم من السهل أن يبدأ المرء من ما هو بديهي و مرئي و مفيد في نفس الوقت، و كما يشير موضوع كتابنا التعليمي هذا، فإن الوساطة كموضوع دراسة و كمنهج في التعاطي مع مختلف أنواع النزاع، ليس ببدعة استجدت على ما يُطلق عليه بالثقافة العملية بما فيها الثقافة «القانونية» التي مارستها المجتمعات البشرية بما فيها المجتمع المغربي و محيطه العربي. لكن بادئ ذي بدء و استباقا لأي تساؤل يمكن أن يتولد لدى القارئ الذي ينتظر كتابا في الوساطة حول دلالة هذا الفصل و علاقته ببقية فصول هذا الكتاب، نبدأ بتحديد مادة هذا الفصل وهدفه.

يهدف هذا الفصل -من بين ما يهدف إليه- إلى تسليط الضوء على مفهوم الوساطة و مركزيتها في الذاكرة «القانونية» الشعبية، و كيف يمكن لنا اليوم استثمار هذه الذاكرة «القانونية» في فهم و توظيف الوساطة عامة و الوساطة التسهيلية بشكل خاص. و تسليط الضوء هذا يتم عن طريق قراءة تأويلية لمواد وسط و حكم و صلح في معاجم اللغتين العالمة و العامية للتّعرّف عن قرب على دلالات هذه المفردات و اشتقاقاتها و حقولها الدلالية، و هذا سيساعدنا على القيام «بتبيئة» الوساطة و ممارستها وفق شروط المجتمع المغربي و العربي. و لقد بدأ الكثير، و خاصة في المجتمعات الغربية، يتحدثون عن الوساطة كشكل بديل أو مُكمِّل في حل و تدبير النزاعات بين الأفراد و المجتمعات و الدول. فالوساطة -باعتبارها فلسفة و منهجا- تستمد قوتها من تاريخها الضارب في القدم، و من قدرتها على تجديد آلياتها، و من سهولة الولوج إليها بالنسبة لكل طبقات المجتمع بغض النظر عن مستوى تكوينهم التعليمي و المهني أو انتمائهم العرقي و الديني. فهي تُمثل اليومَ مشروع ثقافة يعتمد على دمقرطة الحل و العدل، فالوساطة ليست منهجا «مستعارا» أو ظاهرة غريبة عن المجتمع المغربي، بل هي -كما سنرى- ظاهرة و ممارسة يومية يعرفها و يمارسها الإنسان العادي بشكل عفوي، و تعكس وعيه بما يمثله النزاع من خطر على السلم الأسري و الاجتماعي و الدولي من جهة، و سعيه لإيجاد حلول له بطرق «سلمية» بعيدة عن كواليس المحاكم و الأجهزة الرسمية.

فعودة الوساطة إلى الواجهة اليوم و سرعة انتشارها في الكثير من البلدان و تقنينها من طرف الكثير من الأنظمة القانونية يبرهن على مدى جدية استثمار الثقافة «القانونية» الشعبية في استعمال طرق بديلة و/أو مكملة للطرق التقليدية في فض وحل النزاعات.

و في هذا الفصل سنتعرف على الوساطة و بعض تجلياتها في الذاكرة «القانونية» الشعبية مما سيساعد القارئ و المستعمل لهذا الكتاب على التعرف عن قرب على ظاهرة الوساطة و منهجها من جهة، وسبل «تبيئتها» في المجتمع المغربي و مؤسساتها القانونية و الإدارية و السياسية و الثقافية و المجتمعية من جهة أخرى.

1.1 مدخل عام: معنى الوساطة

تجب الإشارة هنا إلى أن أفضل السبل للتعرف على معنى و دلالة كلمة «وساطة» هو استنطاق ذاكرتها اللغوية و حقلها الدلالي. فذاكرة الكلمة هي أوسع من المعنى القاموسي أو المعجمي الذي يقتصر على السجل الرسمي للغة العالمة دون قواميس أو معاجم اللهجات التي تستعمل في التواصل اليومي و الذي في طبيعته لا يزال شفاهيا. أما ما نعنيه بالحقل الدلالي فنشير به إلى المجال التداولي لكلمة «وساطة» الذي من خصائصه التعدد و التراتب اللذين يحددان تعدد معاني الكلمة. لذا فالوساطة التي نعتمدها في هذا الكتاب هي الوساطة التسهيلية مما يُلزمنا معرفة الحقل الدلالي و التداولي لكلمة الوساطة في العرف والممارسة الغربية من جهة و معناها الحالي والممكن في السياق المغربي.

1.1.1 الوساطة في القاموس العربي

إن أصل كلمة وساطة في المعاجم العربية القديمة مُشتَقٌّ من وسط أو من الجذر الثلاثي:و.س.ط.و في لسان العرب لابن منظور فَـوَسَط الشيء هو ما بين طرفيه. و يُقالُ «وَسطتُ القومَ أسِطُهم وَسْطًا وسِطَة أي توَسَّطْتُهم»،و كما جاء في قول الله تعالى: ﴿و كذلك جعلناكم أمة وسطا﴾ أي عدْلاً خيارا، يقول الفيروز أبادي في القاموس المحيط، و تُطلق صفة «أوسَط» على مكانة و ثِقل الفرد كقول ابن منظور: «و في الحديث: أنه كان من أَوْسَط قومه أي من أشرَفِهم و أَحسَبِهم»، و يضيف ابن منظور: «التَّوسّط من النّاس من الوساطة» أي المكان الحسن و الخير من الناس، و في العباب الزاخر: الوسيطُ هو المتَوسِّط بين الناس، و في القاموس المحيط» تَوَسّط بينَهم: عَمل الوساطة بين طرفين»، أما الوسيط و التوسط فيشيران إلى فعلِ وَصْلٍ أو تقريب لطرفي الشيء من بعضهما البعض.
فيمكن اختزال المعاني الواردة في قاموس اللغة العالمة في محورين متفاعلين:

أ. محورأفقي: تشير فيه مفردتا وَسَط و تَوسُّط إلى صفةٍ و ظرفٍ و فعلٍ. فوسط الشيء هو موقعه بين طرفين. أما الوسيط و التوسُّط فيشيران إلى فعلِ وَصْلٍ أو تقريب لطرفي الشيء من بعضهما البعض.

ب. محور عمودي /تراتبي: موقع الوسط الذي يشغله الأمر الوسط هو موقع يشير إلى صفات العدل و الحسن و الفضل. أمّا فعل التَّوسط فيشير إلى منزلة و شروط العدل و النزاهة و اليُسر بالإضافة إلى المكانة الأخلاقية التي يجب على الوسيط أو المتوسِّط بين الناس أن يتوفر عليها من جهة، و تفعيل هذه الشروط و الصّفات للقيام بِفعل الوساطة و إنجاحها من جهة أخرى.

فمُختلف الأمثلة التي تُورِدُها المعاجم العربية في باب وسط تتَّسم بحمولة إيجابية. و ليس من الغريب أن نجد هذه الحمولة مُتجسِّدة فعليا و رمزيا في النصين المؤسسين للحضارة العربية الإسلامية: القرآن و الحديث.

هذه الأمثلة تحيلنا بدورها على مختلف الحقول الدلالية لمفردة وَسط و اشتقاقاتها، و الى مجالات تداولها التي احتفظت بها الذاكرة اللغوية و الأدبية العربية، منها ما يتعلق بالإنسان و مكانته و خصاله، و الحيوان كالجمل و الناقة، و الأرض و تضاريسها و مواقعها الجغرافية، و السكن كالخيام المصنوعة من الشّعَر، الخ... و على سبيل المثال، يصف القرآن أمة النبي محمد صلّى الله عليه وسلّم بالأمة الوَسَط. يذكر ابن منظور حديثا نبويا في لسانه جاء فيه: (أتى رسول الله صلى الله عليه وسلم وَسَطَ القوم، أي بينهم). و يُقال أيضا (هُوَ من أَوسط قومِه أي خيارِهم).

ما نستخلصه من هذه المعاجم العربية حول مادة وسط و اشتقاقاتها نحصره في أربعة أشياء:

أ. الموقع (موقع سهل الوصول إليه، و موقع بين طرفين، و موقع يربط بين موقعين، الخ...)؛
ب. المكانة الرفيعة؛
ج. الشرط الأخلاقي؛
د. فعل الوساطة أي التّوسّط.

و لهذا، فمصطلح الوساطة، في استعماله الاصطلاحي اليومي، يعكس إلى حد ما هذا التراكم في المعاني ليميزها عن مصطلحات أخرى تتقاطع معها كالتّحكيم و الصّلح، بحيث إن الوساطة لا تختلف عنهما في الأسلوب فحسب، و لكن المصطلح يشمل جوهر و بنية كل واحد منهما على حدة أيضا. و هذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل أيضا.

1.1.2 الوساطة في المعجم الشعبي

يُجمع علماء علم اللغة الاجتماعي على أن للغة العربية مستويات عدة أو ما نُطلق عليه اللهجات العربية، ففي مجتمعاتنا العربية اليوم، فإننا نجد تقسيما أو توزيعا وظيفيا لكل مستوى من مستويات اللغة نفسها(1). إن المعجم الشعبي المغربي -المتمثل في الدارجة المغربية- لا يتوقف عن إغناء معجم اللغة و الثقافة العالِمَتين. فالذي استجد في هذا المعجم الشعبي فيما يتعلق بمادة وسط هو تلك الحمولة السلبية و القدحية التي اكتسبتها.

فمفردات كـوَاسْطة و تْوَسَّط يُحيلان في حقيقة الأمر على فعل الوساطة بوصفه فعلا سلبيا يتقاطع مع مفردات و تعبيرات أخرى كالرشوة و المحسوبية و استغلال المنصب.
و هذا لا يعني أن فعل الوساطة في الاستعمال الشعبي ليس له مدلول إيجابي يترادف مع مفهومي فِعل وأثر كل من التحكيم و محاولة الصلح بين المتخاصمين. بل إننا نجد أمثلة كثيرة من الذاكرة الشعبية و الممارسة اليومية تفيد باستعمال الوساطة كوسيلة لحل النزاعات الأسرية و الاجتماعية إلخ....

و تجب الإشارة هنا إلى أن الثقافة الدينية تساهم بنصيب مهم في تكريس ثقافة صلح ذات البين في النزاعات الصغرى و الكبرى. ففي هذه الثقافة يُنظر إلى النزاع على أنه ظاهرة عادية على مستوى و قوعه، وسلبية على مستوى استمراره و آثاره السيئة. و لهذا السبب يكتسب فعل الوساطة معنى الصلح بين الأطراف المتنازعة التي يلعب فيها الوسيط دور الحَكَم. و مما تجدر الإشارة إليه في هذا الباب هو شخصية الوسيط الذي يقوم بفعل الوساطة. ذلك أن الوسيط هنا هو شخصية لها رأسمالها الرمزي -الديني و الأخلاقي- يستثمره الوسيط لإقناع الفرقاء بقراراته بشأن النزاع المعروض عليه. فدور الذي (يَتْوَسَّط بِينْ النَّاسْ) -كما يُقال في الدارجة المغربية- لا يقتصر على الرجل فقط، بل يشمل المرأة أيضا، و خاصة في النزاعات التي يكون فيها أحد أو كلا طرفي النزاع امرأة. فغالبا ما تكون هذه الأخيرة كبيرة السن، و يُشهَد لها بصلاحها و رجاحة عقلها داخل الأسرة و خارجها. و هنا يلاحظ تأثير معجم اللغة اليومية -الشعبية- عبر وسائط دينية وثقافية.

فالسؤال هنا:ما علاقة المعنى المعجمي لمادة وسط و مشتقاتها في اللغة العالمة و اللغة اليومية بموضوعنا الذي هو الوساطة عامة و الوساطة التسهيلية خاصة؟ فالوساطة كمنهج و فلسفة تتسم إجمالا بمركزية الإنسان في رؤيته لنفسه و للعالم الذي يسكن فيه من جهة، و يكون الحقيقة هي دائما ذاتية و لغوية من جهة أخرى.

ففيما يخص النقطة الأخيرة فإن اللغة و وظائفها المتعددة تلعب دورا حاسما في فهمنا للحقائق و الوقائع وفق نظرية التواصل، إذ أن عبرها فقط تتم عملية التعبير و الفهم. و لهذا فإنه لمن المهم بمكانة أن نُحاط علمًا بمعاني مفردة وسط في كلا المعجمين -العالم و العامي- لنتمكن بدورنا من تأسيس لنظرية عربية في الوساطة و تدبير النزاع.

(1)تعدد مستويات اللغة (diglossia / multiglossia) هو تعدد داخل اللغة الواحدة، يختلف عن التعدد اللغوي (bi-linguism/multi-linguism). ففي المغرب مثلا نجد الظاهرتين معا.

1.2 الوساطة بين التحكيم والصلح

إن أي حديث عن الوساطة (médiation) اليوم في المجتمعات الغربية و تشريعاتها يستوجب منّا الإشارة إلى الحقيقة التالية: لا يوجد إجماع على منهج شامل مانع للوساطة. لكن انتشار الوساطة في هذه المجتمعات فرض على هذه الأخيرة تقنين و تأسيس و تنظيم و هيكلة الوساطة باعتبارها منهجا في تدبير و حل النزاع مستقلا عن التحكيم، و لو أنه يتداخل معه في بعض الأحيان. فمثلا في المملكة المتحدة فقد تم تأسيس محاكم التحكيم الإسلامية (Muslim Arbitration Tribunals) و التي تمثل أحد البدائل في حل النزاعات (alternative dispute resolution) تحت قانون التحكيم لسنة. (arbitration act 1998) و يمنح هذا القانون المسلمين الحق في حل نزاعاتهم دون اللجوء إلى المحاكم البريطانية. و بهذا الشكل يفتح قانون التحكيم البريطاني المجال أمام استعمال الوساطة كبديل لحل النزاعات خارج المحاكم.

و تعتبر الوساطة، التي تحتل الموقع الوسط ضمن ثالوث التحكيم و الوساطة و الصلح، الوافد الجديد في مجال حل النزاعات. فعلى عكس التحكيم و الصلح لم يُكتب للوساطة أن تدخل المجال القانوني العربي إلا حديثا و بشكل محدود. لكن هذا لا ينفي وجود الوساطة كممارسة تلقائية لا تزال منتشرة في الأوساط الشعبية، و إن كانت بدون ضوابط علمية.

فهذه الظاهرة عرفتها الشعوب منذ القدم بما فيها الحضارة العربية الإسلامية. فكما تمت الإشارة إليه فإن غزارة المادة المعجمية من جهة والنصوص الدينية و الأدبية و الشرعية جميعها تعطينا صورة واضحة عن هذا الأسلوب في تدبير و حل النزاعات. و تمثل المعاني المرتبطة بمفردة التحكيم كالعلم و القضاء و الإتقان و درء الفساد و منع الظلم التي نستخلصها من المعاجم العربية و الأمثلة الواردة فيها شروطا وأهدافا في نفس الوقت لفعل التحكيم.

فالتحكيم هنا أسلوب يهدف إلى ترميم ما فسد أو وضع حد لنزاع يفسد العلاقة بين أطراف متنازعة بالاعتماد على حِكمة وفِقه و سُلطة الحَكَم. و عندما يلجأ المرء إلى التحكيم فإن الحل يكمن عند الحَكَم و ليس عند أطراف النزاع. و يمثل هذا الشكل في حل النزاع نمطًا تقليديا يشبه المحاكم التي يكون فيها الحل بيد القاضي. و كما تمت الإشارة إليه فإن التحكيم يمثل أسلوبا بديلا في حل النزاع. و كثيرا ما يقع خلط بين التحكيم و الوساطة. فقد يرجع سبب هذا الخلط إلى تعريفيهما كأسلوب بديل للتقاضي في حل و تدبير النزاع. لكن الفرق بينهما شاسع من حيث الشكل و المضمون، إذ أن الحَكَم في عملية التحكيم هو طرف ثالث محايد تترافع أمامه أطراف النزاع و يبت على أساس الأدلة المعروضة أمامه. أما الوسيط في عملية الوساطة فهو طرف ثالث محايد يساعد أطراف النزاع على الوصول إلى حل لنزاعهم. فهذا الأخير لا يصدر حكما و لا يتخذ قرارا نيابة عن أطراف النزاع. كما سيبدو في الفصول التالية من هذا الكتاب فإن الوساطة كما تُمارس اليوم و التي تعتمد على قواعد و آليات و فلسفة تؤطر طريقة عملها و أهدافها، تختلف عن التحكيم.

1.2.1 التحكيم

يُظهر تشريح مادة حكم في معجم اللغة العالمة و نصوصها المؤسسة للثقافة العربية مدى تَجذُّر هذه المفردة و تعدد حقولها الدلالية. فالخاصية المشتركة بين هذه الحقول نختزلها في ثلاثية الحِكْمَة و الحُكمِ و التَّحْكِيم. فالحُكْمُ كما يقول ابن منظور هو العلم و الفقه و القضاء بالعدل. و يقول أيضا أن الحَكَم و الحَكيم هما بمعنى القاضي أو هو الذي يُحْكِمُ الأشياء و يُتقِنها. أما الأمر الآخر هو منع الفساد أو الظلم، كما جاء في (حَكِّم اليتيم كما تُحَكِّم ولدك أي أمنعه من الفساد و أصلحه كما تصلح ولدك وتمنعه من الفساد). و تقول العرب: (حكِّمه في الأمر تحكيما أي أمره أن يحكُمَ فاحتكم).

أما التحكيم (arbitration) اصطلاحا فهو فعل و مسار عرض نزاع أمام طرف ثالث مُحايد -الحَكَم- يقوم أطراف النزاع بتقديم أدلتهم و حججهم أمامه للبت فيها. و يقوم الحَكَم بإصدار قراره أو حُكمه الذي قد يكون مُلزِما.

1.2.2 الصلح

فكما أشرنا أعلاه يشير المكون الثالث من الثالوث: التحكيم و الوساطة و الصلح إلى مركزية الغرض و الهدف من التحكيم و الوساطة في الذهنية العربية، بحيث أن النزاع إذا بقي دون تدبير و معالجة يعتبر إفسادا لاجتماع الناس و ضياع مصالحهم. و لهذا السبب فإن معجمي اللغة العالمة و اللغة العامية يوحيان بوعي اجتماعي مبكر في الحضارة العربية بظاهرة النزاع و طرق حلها و تدبيرها.

فإذا نظرنا إلى مادة صلح واشتقاقاتها نكتشف إيجابية حمولتها في مختلف الحقول الدلالية و مجالاتها التداولية. و يعزز هذا الاعتقاد معاني مادة صلح و اشتقاقاتها في النص القرآني الكريم مثلا. كما أن مفهوم الصُّلح و الصَّلاح و الاستصلاح و المصلحة يتعدى المعاني التقوية إلى معاني فقهية و تشريعية و اجتماعية.

فكما يقول ابن منظور الصَّلاح نقيض الفساد، و الصُّلح تصالح القوم بينهُم. و يقول كذلك بأن الصُّلحَ سِلمٌ. فوفق النظرية الذهنية في علم اللغة المعاصر فإن المكوّنات الصوتية -أي الألفاظ- ص.ل.ح يتضمن معنى ثابت يتجلى في كل اشتقاق لهذه المفردة كما يشير إلى ذلك كتاب مقاييس اللغة:

(الصاد واللام والحاء أصلٌ واحدٌ يدلُّ على خِلاف الفَساد). فالصلح هو عملية ترميم و إعادة الشيء إلى مرحلة ما قبل فساد أو إفساد باعتبار أن هذا الأخير هو أمر أو مقام يطرأ على الشيء فينقله من هيئة الصلاح إلى الفساد.

فالنزاع -غياب السِّلم- وفق هذه النظرية هو إفساد للتوافق و السِّلم بين الأفراد فيما بينهم أو فيما بين الإنسان وربه أو محيطه البيئي و الحيواني كما هو واضح في قولنا: أصلحتُ إلى الدابة إذا أحسنتُ إليها.

ولهذا السبب فإن المعاني الواردة في معجم اللغة العالمة تشير إلى ثلاثة عناصر هامّة لا يقوم الواحد منها بدون العناصر الأخرى:

أ. الصلح كوظيفة؛

ب. الصلح كحال أو مقام؛

ج. الصلح كهدف.

فالصلح كوظيفة يظهر من خلال كون الصلح تقنية تكمن في فعل وعملية الإصلاح أو التّصليح أو الاسْتِصلاح، الأمر الذي يستوجبه الحفاظ على السلم والعدل ورفع النزاع ودفع الفساد.

فجدلية الصلاح و الفساد تظهر في جدلية أخرى على مستوى الفعل بين الإصلاح و الإفساد الملازمين للطبيعة البشرية من جهة و بين الاجتماع الإنساني و تشابك مصالح الأفراد و الجماعات فيه من جهة أخرى.

و لهذا السبب نرى أن الصلح كتقنية يتجلّى مثلا في القوانين و التشريعات البشرية و الإلهية على حد سواء. فالصلح يُغَلِّب ما فيه مصلحة العام على الخاص و مصلحة المجتمع على الفرد.

و بهذه الطريقة، يُصبح الصلح موافقا لتقنية تقوم بترتيب و وضع الأشياء في مكانها الذي يجب أن تكون فيه والذي من خلاله تقوم بوظيفتها ضمن كلٍّ جامع.

أما الصلح كتعبير عن حال أو مقام فيعني الحال الذي يكون فيه المرء مُتصالحا مع نفسه أو مع غيره.

و يكون هذا الحال في حركة دائمة، إذ أنه هو الآخر في حالة تزاحم دائمة مع الحالات المناقضة لها كالنزاع أو الفساد أو اللّاسلم.

و من تم فإن الوصول إلى حال الصلح والتواجد فيه لا يتم إلا عبر مغالبة كل ما يساهم في زواله أو الإحالة دونه. و هنا تكمن أهمية تقنية الصلح كالتحكيم و ساطة -كما هي مستعملة في هذا الكتاب- تؤسس لمفهوم أكثر اتساعا من المفهوم المتعارف عليه لمفردة الصلح.

إذ الصلح هو ما تحدده أطراف النزاع و تعتبره صلحا أي غيابا للنزاع و اللاسلم. فالطلاق ليس بالضرورة استدامة النزاع بين الزوجين مثلا، فقد يكون أي -الطلاق- وفق فلسفة الوساطة التسهيلية مقاما جديدا يعود فيه السلم إلى علاقتهما ليس كزوجين كما كان قبل الطلاق، و لكن كوالدين أو كإنسانين فاعلين في المجتمع الذي يعيشان فيه.

فالثابت في الصلح كحال أو مقام هو غياب النزاع و إن تغيرت شروط هذا الصلح.

أما الصلح كهدف فالمراد به في الفهم التقليدي له هو إرجاع الأمر إلى ما كان عليه قبل فساده أو لدرء إفساده.

فالنزاع وفق هذا الفهم هو إفساد و فساد، و لهذا السبب فيجب تجنيد الصلح كتقنية للوصول أو الإيصال بأطراف النزاع إلى حال الصلح أو السلم. لكن الصلح لا يكون كذلك إلا إذا اقتضت مصلحته العباد.

فالصلح المرادف لحالة حل النزاع هو هدف مشترك للتحكيم و الوساطة و الصلح أو محاولة الصلح، إلا أن الوساطة التي تعتمد على بيداغوجية تدبير النزاع و تمكين أطراف النزاع من ترميم علاقتهم و إحلال السلم فيما بينهم تفتح الباب دائما أمام المُمكن.

أي أن إيمانها لا ينحصر في قدرة الإنسان على حل مشاكله بنفسه فحسب و لكن في استثمار طاقته الخلَّاقة في اختيار ما هو في مصلحته و مصلحة الآخر.

فالصلح هنا يصبح أفقا ذا اتجاهين متعارضين: اتجاه يستشرف المستقبل و اتجاه يتمثل الماضي و يستفيد منه.

فهدف الصلح إذن ليس هو القطع مع الماضي و لكنه استثمار له ضمن اختيارات المستقبل. فغالبا ما تفشل محاولات الصلح إذا كانت تقتصر على إعادة إنتاج الماضي في قوالب جديدة.

أما إذا كان الصلح هو فتح الباب أمام إعادة صياغة علاقة أطراف النزاع على أسس يختارها الأطراف و يرتضونها لأنفسهم، فعلى يقين من أن ذلك سيساهم في إنتاج حالة الصلح الحقيقي.

فحقيقة الأشياء في نسبيتها و ليس في مُطلقها!

1.3 تبيئة الوساطة

بعد تعرضنا لثالوث التحكيم و الوساطة و الصلح في المعجم العربي بشقيه العَالِم و العامي، ننتقل الآن إلى مفهوم الوساطة و الوساطة التسهيلية بشكل خاص لنحاول توضيح ما مدى أهمية «تبيئة» هذا النوع من الوساطة في مختلف مجالات حل و تدبير النزاع من جهة، و تأسيس ثقافة الوساطة على أسس علمية خلاقة تستثمر المخزون الثقافي اللغوي لصياغة مشروع شامل في المغرب من جهة ثانية.فالوساطة كما سيأتي شرحها في الفصول التالية هي منهج يتيح للأفراد و الجماعات فرصة اكتشاف مصدر النزاع، وإيجاد خُطط لحل المشاكل العالقة بين الأطراف المتنازعة، و تحسين (إصلاح) العلاقات بينهم.

الوساطةمنهج يتم وفقه ما يلي:

أ. فرصة اكتشاف مصدر النزاع؛

ب. حل المشاكل العالقة بين أطراف النزاع؛

ج. تحسين العلاقة بين أطراف النزاع.

فإننا نعتقد أن لا أحد يجادل في توافق أهداف منهج الوساطة مع الخطوط العريضة لما تم تدوينه في الثقافة العربية العالمة و الشعبية.

و لكنه يجب الانتباه إلى أن منهج الوساطة في تركيزه على الوسيط ودوره يؤكد على صفاته التالية:

أ. حيادية الوسيط و وسطيته؛

ب. دور الوسيط كمساعد/ ليس بقاض و لا حَكَم؛

ج. تأمين الوسيط لمحيط آمن للوساطة بين الأطراف.

و من خلال العناصر الثلاث التي تحدد هوية الوسيط و دوره في عملية الوساطة نتعرف على بعض ما أشارت إليه المعاجم العربية في باب وسط (انظر أعلاه): المكانة الرفيعة و الشرط الأخلاقي، إذ يجب على الوسيط أن يحتل المكان الوسط بين أطراف النزاع و لا ينحاز إلى أي منهم بحيث يكون على مسافة متساوية بينهم. كما أنه يجب أن يكون حلقة وصل بين طرفي النزاع. فالوسيط يمارس ما يطلق عليه «بيداغوجيا المترجم»، فهو ينقل عن الأطراف و ينتقل بينهم. أما الشرط الأخلاقي فيتمثل في نزاهة الوسيط و مسؤولية تأمين مكان و مسار الوساطة، بحيث يشعر الفرقاء بجو آمن يمكنهم من الحوار فيما بينهم و ترميم علاقتهم و الوصول بأنفسهم إلى صلح عادل يرتضونه لأنفسهم.و العنصر الجديد و الأهم هو الوصف الجديد و البالغ الأهمية هنا: فالوسيط ليس قاضيا و لا حَكَما، بل إن دوره -لكيلا نقول يقتصر على وكأنه انتقاص منه- يتجسد في مُساعدة الأطراف على الوصول إلى بر الأمان، و ذلك بتقويتهم و تفجير طاقتهم الخلاقة على إيجاد حلول عملية و قابلة للتطبيق لنزاعهم و المشاكل العالقة بينهم. و يمكن تشبيه الوسيط بمايسترو فرقة الأوركسترا الذي بعصاه الصغيرة يترجم في الهواء، و بصمت، لغة موسيقية يعزفها أفراد الفرقة بآلاتهم المختلفة.و من بين أهداف الوساطة هو القيام بعمل ترميمي لإعادة الثقة بين أطراف النزاع في أنفسهم وفيما بينهم. ففي النزاعات التي يتعرض فيها أحد الأطراف إلى تعنيف -جسدي كان أو معنوي- فإن عمل الوساطة يتطلب الحديث مع الأطراف و تسهيل الحديث مع بعضهم البعض لمعرفة ما جرى، و تأثير ذلك على نفسية و وضعية الطرف المعَنَّف و المعنِّف، و محاولة ترميم العلاقة بينهم. وهنا تكمن أهمية كل من نظرية التواصل التي تهدف إلى تمكين الأطراف من الحديث و الإستماع إلى الآخر، و النظرية الفنومينولوجية أو الظاهراتية التي تبرز أهمية وصف الشخص بنفسه لما يحس و يشعر به و كيف يفهم و يشرح قضيته. فاستراتيجية تبيئة الوساطة كما هي تُمارس في المجتمعات الغربية لا تعني استراد نموذج غربي غريب عن البيئة المغربية أو العربية بل يعني من جملة ما يعنيه خلق الشروط الموضوعية داخل المجتمع المغربي و ثقافته و مؤسساته للإنتفاع من منتوج إنساني يستقي مبادئه من كونية الإنسان و حوار الحضارات و تشابه و تشابك المشاكل الإنسانية.

1.4 خاتمة

هذه القراءة لمواد وسط و حكم و صلح في معاجم اللغتين العالمة و العامية في كل من الثقافة العربية و المغربية هي بمثابة مدخل ضروري للحديث عن الوساطة التسهيلية في إطار تعليمي يهدف إلى تقديم و تدريب من يريدون القيام بدور الوسيط. فالمخزون الثقافي و اللغوي للثقافة العربية و المغربية يبرز مدى أهمية تأصيل مادة الوساطة ومنهجها لكي يتعرف القارئ على أن الوساطة لها أشكال مختلفة، و تمارس بطرق متعددة في المجتمعات البشرية التي من ضمنها المجتمع المغربي في إطاره العربي الإسلامي.

الفصل الثاني

الوساطة و فهم النزاع

الأستاذة لايزة دولنه

يتألف هذا الفصل من جزأين أساسيين.
فالجزء الأول يحتوي على مقدمة موجزة حول منظومة القيم الأساسية التي تنبني عليها منهجية الوساطة في هذا الكتاب.
أما الجزء الثاني من هذا الفصل فيستعرض بعض المفاهيم الأساسية التي في مجملها تقدم تعريفا مبسطا لماهية النزاع: ما هي طبيعته؟ و بأي طريقة يمكن التعامل معه؟ و كيف تتطور النزاعات؟ و ما هي الأبعاد التي يمكن للنزاع أن يتخذها؟ و كيف نتحدث عنه، و نتفاوض بشأنه؟تلك هي بعض الأسئلة المحورية التي تمثل الجوانب السّهلة لنموذج الوساطة المستعمل في هذا الكتاب.

2.1 القيم في الوساطة

عندما نتحدث عن طريقة بعينها تُحلُّ النزاعات بواسطتها، فمن المهم أن نتعرف عن نظرة منهج الوساطة إلى الإنسان ومكانته أولا، إذ هي التي تُشكل الإطار المرجعي لنظرة الوسيط إلى أطراف النزاع. كما أن هذه النظرة، هي التي تحدد الكيفية التي تتم من خلالها تبيئة المنهج في إطار الممارسة العملية للوساطة. وبالتالي فإنَّ اكتساب وتعلُّم منهج حل النزاعات في إطار الوساطة لا ينحصران في تعلم بعض أدوات وتقنيات حل النزاعات، بل يتطلبان، بالإضافة إلى ذلك، القدرة على التّعرف على النظرة الإنسانية لمنهج الوساطة والأخذ بها أثناء جلسات مسار الوساطة.

وتطلق على الوساطة التي يتضمنها هذا الكتاب، الوساطة التسهيلية، وهي التي تنبني على القيم التالية: إنّ الأطراف التي تختار الوساطة كوسيلة لحل نزاعها هي التي تكون أكثر تأهيلا لإيجاد حلول لنزاعها. أما الوساطة التقليدية فهي التي تعتبر» الوسيط» وحده المؤهل لتحليل نزاع الأطراف واقتراح حلول له. وهكذا نجد أن ظاهرة الوساطة التقليدية تتفق تماما مع نموذج الوساطة التحكيمية التي تستعملها المحاكم أو تُستعمل في قضايا التحكيم.

2.1.1 الأفراد والمجتمع

ينطلق منهج الوساطة المعتمد هنا في تسوية النزاعات من الفرضيّة التّالية: يُشكِّل أفراد المجتمع وحدة مترابطة، وبذلك فَهُم يعتمدون على بعضهم البعض، أي أنَّ كل فرد هو في حاجة إلى الآخر. فكأفراد تتكوّن لدينا دائما الحاجة إلى إقامة علاقات مع الآخرين، وأن هذه الحاجة -كرغبة أو إحساس -نحملها دائما داخلنا. هذه الرغبة تعني –من بين ما تعنيه -أننا لا نعيش في فراغ، وأن لدينا شعورا بضرورة احترام الآخر وحسن معاملته، فكل واحد منا يريد أن يحترمه الآخرون، وهكذا نتمكّن من الحفاظ على أنفسنا كأفراد من خلال التواصل مع المجتمع كأفراد وككل، الأمر الذي يضمن لنا جميعا الكرامة والاطمئنان.

عندما يجد الإنسان نفسه في نزاع ما، يمكن القول إن الشعور بالإحباط يكون مصدره انعدام الاحترام، مما يحول دون القدرة على التواصل مع الآخر. وبالتالي، فإن التحدي الأساسي بالنسبة لأولئك الوسطاء الذين يأخذون على عاتقهم مساعدة أطراف النزاع، يتلخص في إيجاد إطار لتفعيل هذه الرغبة الكامنة لديهم في التواصل على أساس حفظ الكرامة الشخصية بهدف تمكينهم من تولي أمور حياتهم من أجل حل الخلافات.

2.1.2 تَحكّم الأطراف في سير الوساطة

من بين السمات الأساسية التي تجد هذه النقطة تعبيرها الصريح فيها هي تحكم الأطراف في الوساطة، أي بمعنى أنّ أطراف النزاع هي التي تختار المواضيع التي تريد التحدُّث عنها أثناء جلسة الوساطة من جهة، والكيفية التي تريد حل نزاعها بواسطتها من جهة أخرى. ويلعب الوسيط وفق هذا المنظور دورا متواضعا يعكس من خلاله مبدأ منهجية الوساطة التسهيلية الأساسي والذي يتجلى في مركزية النظرة الإنسانية التي تُميِّزها عن باقي أشكال الوساطة الأخرى. فهذه النظرة تتمثّل في الثقة الكاملة التي تضعها الوساطة التسهيلية في أطراف النزاع الذين هم وحدهم المؤهلون للتوصل إلى حل مُرضٍ لهم إذا حصلوا على الدعم المناسب الذي يجب على أي مسار للوساطة البنّاء أن يُوفره. الأمر الذي يُعيد إلى الأطراف الاحترام لبعضها البعض مرةً أخرى. فمسؤولية الوسيط وأطراف النزاع وفق مفهوم الوساطة تتحدّد في أن مسؤولية تنظيم مسار الوساطة تقع على الوسيط وحده، أما مسؤولية تحديد موضوع الوساطة والغاية منها فتقعان على عاتق أطراف النزاع.

2.1.3 الاختيارية

مبدئيا يتجلى مبدأ الاختيارية هو الآخر كأحد خصائص الوساطة الأساسية، بمعنى أن مسألة المشاركة في الوساطة هي مسألة اختيارية. فلكي تُصبح أطراف النزاع على استعداد للعمل وفقا لهذه الأسس فيُشتَرط في أطراف النزاع أن تكون قد اختارت الوساطة بإرادة حرة أو قبلت بها كوسيلة لحل نزاعها.

وكما سيتمُّ شرحه بالتفصيل في الفصلين الثالث والرابع، فإن موضوع الاختيارية هو من المواضيع التي تُثار أكثر ولمرات عديدة أثناء مسار الوساطة:

مبدئيا يتجلى مبدأ الاختيارية هو الآخر كأحد خصائص الوساطة الأساسية، بمعنى أن مسألة المشاركة في الوساطة هي مسألة اختيارية. فلكي تُصبح أطراف النزاع على استعداد للعمل وفقا لهذه الأسس فيُشتَرط في أطراف النزاع أن تكون قد اختارت الوساطة بإرادة حرة أو قبلت بها كوسيلة لحل نزاعها.

وكما سيتمُّ شرحه بالتفصيل في الفصلين الثالث والرابع، فإن موضوع الاختيارية هو من المواضيع التي تُثار أكثر ولمرات عديدة أثناء مسار الوساطة:

- عندما نقترح على أطراف النزاع الوساطة كسبيل لحل نزاعهم فيجب علينا أن نُؤكِّد على مسمع أطراف النزاع مرات ومرات على أن الوساطة اختيارية بالمقارنة مع الوسائل المعتمدة الأخرى؛

- يجب أن نُخبر أطراف النزاع بذلك منذ الوهلة الأولى وذلك في أول مرحلة من مراحل مسار الوساطة، ومن شأن هذا الأمر أن يُسهِّل على الوسيط عملية تذكير الأطراف بمبدأ الاختيارية كلما دعت الضرورة إلى ذلك؛

- كما يجب على الوسيط أن يُذكرَ الأطراف بمبدأ الاختيارية لأخذها بعين الاعتبار، وخاصة إذا اعترضت الأطراف صعوبة مواصلة المشاركة في الوساطة؛

- كما يمكن لأطراف النزاع أن يأخذوا بمبدأ الاختيارية في الحالة التي يصبحون فيها على مشارف عقد اتفاق بينهم من جهة، أو البحث عن بدائل أخرى من جهة ثانية.

- عندما نقترح على أطراف النزاع الوساطة كسبيل لحل نزاعهم فيجب علينا أن نُؤكِّد على مسمع أطراف النزاع مرات ومرات على أن الوساطة اختيارية بالمقارنة مع الوسائل المعتمدة الأخرى؛

- يجب أن نُخبر أطراف النزاع بذلك منذ الوهلة الأولى وذلك في أول مرحلة من مراحل مسار الوساطة، ومن شأن هذا الأمر أن يُسهِّل على الوسيط عملية تذكير الأطراف بمبدأ الاختيارية كلما دعت الضرورة إلى ذلك؛

- كما يجب على الوسيط أن يُذكرَ الأطراف بمبدأ الاختيارية لأخذها بعين الاعتبار، وخاصة إذا اعترضت الأطراف صعوبة مواصلة المشاركة في الوساطة؛

- كما يمكن لأطراف النزاع أن يأخذوا بمبدأ الاختيارية في الحالة التي يصبحون فيها على مشارف عقد اتفاق بينهم من جهة، أو البحث عن بدائل أخرى من جهة ثانية.

2.1.4 الاختيارية

إن هاتين الخاصيتين تمكنان من القول إن الوساطة هي الوسيلة الأكثر فعالية في حل النزاعات. وأن حل النزاع هو حل للنزاع كله، ومُرضٍ لجميع أطرافه. وهذا يساهم في إعفاء الأفراد والمجتمع ككل من أي تكاليف أو أتعاب إضافية كالمعاناة الشخصية، والوقت، والمال، وموارد المحاكم أو السلطات الأخرى التي في حالة فشل الوساطة أو عدم وجودها يجب أن تتحمل مسؤولية حل هذه النزاعات.

2.1.5 الحماية والأمن القانوني

يراد بهذه النقطة في المقام الأول أن تتحول الوساطة إلى إمكانية يتم بواسطتها تدبير وحل النزاعات المعروضة على المحاكم بتكلفة أقل وفي مدة زمنية أقصر. لذا فمن المهم السهر على ترجمة الحقوق التي يضمنها القانون للمواطن العادي في سياق الوساطة. ففي التقليد القضائي يتمُّ نقض حكم ما أو قرار ما أمام سلطة قضائية عليا، تعتمد قواعد مسطرية تضمن صدور حكم أو قرار على أساس قانوني سليم وواضح وموضوعي.

فعندما تُعقد جلسة الوساطة في مكان مُغلق-أي في إطار خاص -وبدون إمكانية النقض أمام هيئة قضائية عليا، فمن الضروري أن يتم احترام خصائص الوساطة الأساسية المتمثلة أولا في مبدأ الاختيارية التي تعني أن الأطراف هي التي تختار أن تشارك فيها، وثانيا في مبدأي الحياد والنزاهة اللذين يفيدان أن الوسيط ليس مسؤولا عن معالجة محتويات النزاع بين الأطراف، ولكن المطلوب منه هو أن يحاول وبأمانة مساعدة الطرفين على الوصول إلى حل لنزاعهما.

وبهذه الطريقة نضمن أن أطراف النزاع لن يصبحوا عرضة لآفة الحلول السريعة أو لأي شكل من أشكال التلاعب بهم وبمصالحهم من قبل» الوسيط «، بحيث أنه قد يلجأ- أي الوسيط -إلى فرض حلول توافقية منه على أطراف النزاع.

وللتأكد من تفادي هذا الأمر يتعيَّنُ على الجهات المعنية أن تضع إطارا أخلاقيا مرجعيا ضابطا للوساطة من جهة، وقادرا على ممارسة المتابعة المستمرة لعمل الوسيط من جهة ثانية، من أجل صقل وتطوير مهاراته في مجال الوساطة.

وللإشارة فإن الحماية القانونية أيضا تنطبق على القاضي، والتي تنبني على المبدأ التالي: «لا يمكن للمرء أن يكون وسيطا في قضية تربطه علاقة شخصية مع أحد أطراف النزاع».

2.1.6 الوساطة كوسيلة بديلة لحل النزاع

الوساطة -كما تم توضيحها أعلاه -هي طريقة أو أسلوب خاص في تسوية النزاعات، مع العلم انه توجد طرق أو أساليب أخرى في تسوية النزاعات:

التفاوض الذاتي: الحالات التي يستطيع فيها طرفا النزاع التفاوض بدون تدخل أطراف خارجية، والتوافق على حل لخلافاتهما؛

التفاوض بالمساعدة والتوكيل: التفاوض من خلال أطراف مهنية مُوكلة كالمحامين، وأرباب الأسر، والمجالس العلمية ومؤسسات وأطراف أخرى لإيجاد حل مُرض للطَّرفين؛

التحكيم: الحالات التي يختار فيها الطرفان أو المحكمة حَكَمًا يكون مسؤولا عن التفاوض والوصول للحل الوسط لأطراف النزاع؛

المحاكم: عند مقاضاة كل طرف للآخر ويكون القاضي هو الذي يفصل في النزاع المعروض عليه بعد الاستماع لإفادات الأطراف المعنية، يمكن له أن يقترح تسوية للنزاع بناءًا على تقديره للقضية ووفق المعايير القانونية المعتمدة.

ويمكن أيضا تعريف الوساطة على أنها وسيلة بديلة لتسوية النزاعات بالمقارنة مع التقنيات التقليدية الأخرى لتسويتها: يكون الوسيط شخصا ثالثا محايدا -كالحَكَم أو القاضي- ولكن دور الوسيط يكون مختلفا تماما عن دور كل من الحَكم والقاضي إذ لا دور للوسيط في تحديد المحتوى الفعلي للنزاع. أما فيما يتعلق بمناهج الوساطة التقليدية فإنها تهتم بالنزاع -القضية -فقط، وليس مع العلاقة بين الطرفين (انظر أدناه).

نظرة عامة حول وسائل حل النزاع في الإطار القانوني:

درجة تدبير الأطراف الغائب هو أو هي دور ضمير	سيطرة أطراف النزاع الكاملة على محتوى المسار	سيطرة الأطراف الجزئية على محتوى المسار	انعدام أو شبه انعدام سيطرة الأطراف على محتوى المسار
لا دور	تفاوض مباشر	تفاوض بالمساعدة	تفاوض بالتوكيل
دور تسهيلي	الوساطة	=	=
دور تقييمي	الوساطة	=	=

2.2 فهم النزاع

فإذا كانت المنظومات القانونية التقليدية تركز على المصالح المتعارضة للأطراف المتنازعة والتي يتم تشخيصها عبر لغة قانونية تُمكن القاضي من فهم النازلة وتطبيق القانون بشأنها. فإن ما تهدف إليه الوساطة أوسع من ذلك بكثير. ولهذا فإنّ الوسيط يكون في أمس الحاجة إلى مفاهيم مختلفة تمكنه من فهم وتحليل واقع وأبعاد القضية المعروضة على الوساطة.

فبالنسبة إلى الوساطة، فالتركيز لا يكون على النزاع بشكله القانوني ولكن بكل ما يرتبط بتجربة أطراف النزاع وفهمهم للخلاف بينهم. فكلما ابتعدنا عن التركيز على الوقائع والحيثيات القانونية للنزاع بدأنا في معاينة الظروف المرتبطة به تمكنا من رؤية وتحديد النزاع بطرق مختلفة. ويصبح الأمر متوقفا حصريا على الزاوية التي منها ننظر إلى النزاع أو نركز عليها أكثر.

2.2.1 معنى النزاع؟

تعتمد الوساطة التسهيلية التي نصفها في كتابنا هذا على النظرية الفينومنولوجية أو الظاهراتية التي تنطلق من الفرضية المركزية القائلة بأن الشخص هو نفسه المؤهل لوصف تجاربه وأحاسيسه. ووفقا لهذا النزاع وتعريفه يُصبح تعبيرًا عن خلاف أنتج توتراً لدى هذا الشخص.

تعريف النزاع :
النزاع هو خلاف بين طرفين أو أكثر ينتج عنه توتر لدى كل طرف.

يتحدد النزاع من خلال أمرين: أولا وجود خلاف بسبب اختلاف مصالح الأطراف المتنازعة، وثانيا وجود حالة من التوتر -على الأقل- لدى أحد أطراف الصراع. وهذا التوتر هو ما نشعر به في داخلنا -حالة بدنية- وهو بالضبط ما يحدد الفرق بين الاختلاف حول بعض الأمور والنزاع الحقيقي.

إذ التوتر هو الذي يكون سببًا في خلق جوّ مكهرب، أي الشعور بعدم الارتياح، وهو الذي يؤثر على العلاقة مع الآخرين أو الأطراف الأخرى في النزاع. ويأتي كنتيجة لانتهاك وتعد طرف على كرامة وحقوق الآخر: بمعنى آخر فإن التعامل مع الخلافات قد يتم بطريقة أو بأسلوب لا يعبر عن احترام الآخر.

وعلى سبيل المثال يمكن لمناقشة عامة في مكان العمل حول الكيفية التي يمكن اتخاذها في تنظيم وتوزيع مهام العمل أن تتحول إلى نقاش، أي أن يتطور الاختلاف في الرأي إلى خلاف مشخص. وهو أخطر تجليات النزاع وذلك بأن يقوم زميل بنعت زميل له في مكان العمل بالغباء وعدم التنظيم وبهذه الطريقة يبتعد النقاش بعيدا عن القضية ويتحول في اتجاه غير مريح بالنسبة للطرف الآخر.

2.2.2 كيفية التعامل مع النزاع؟

ففي المثال السابق، فإن انتهاك كرامة الآخر هو الذي يُحَوِّل النزاع إلى شيء غير مريح وهو أمر غير مرغوب فيه. فالمهم في هذا السياق أن نضع في اعتبارنا أن النزاع في حد ذاته -أو الخلاف- قد يكون أمرا جيدا لأنه يفتح آفاقاً جديدة في العلاقات، ويُمَكِّن بالتالي -من خلال الحوار- من الوصول إلى حل للخلاف. ولا ينبغي تجنب النزاع أو الخلاف بقدر ما يجب تجنب انتهاك حقوق الآخرين، وسوء إدارة النزاع إذا كنا نفكر من منظور شامل للوقاية من الانتهاكات. وتعزز الإدارة الجيدة للنزاع العلاقة بين الأطراف كما تساهم في إيجاد حلول جيدة للنزاع. لذا فإن حسن إدارة النزاع تُوفر للطَّرفين فرصاً للتوصل إلى حلول، لولاها لن يكون ممكنا التوصل إليها خارج نطاق الوساطة.

النزاعات

1.هي التي تكون لها علاقة بموضوع ما، وتؤثر على العلاقات.

- إدارة النزاع

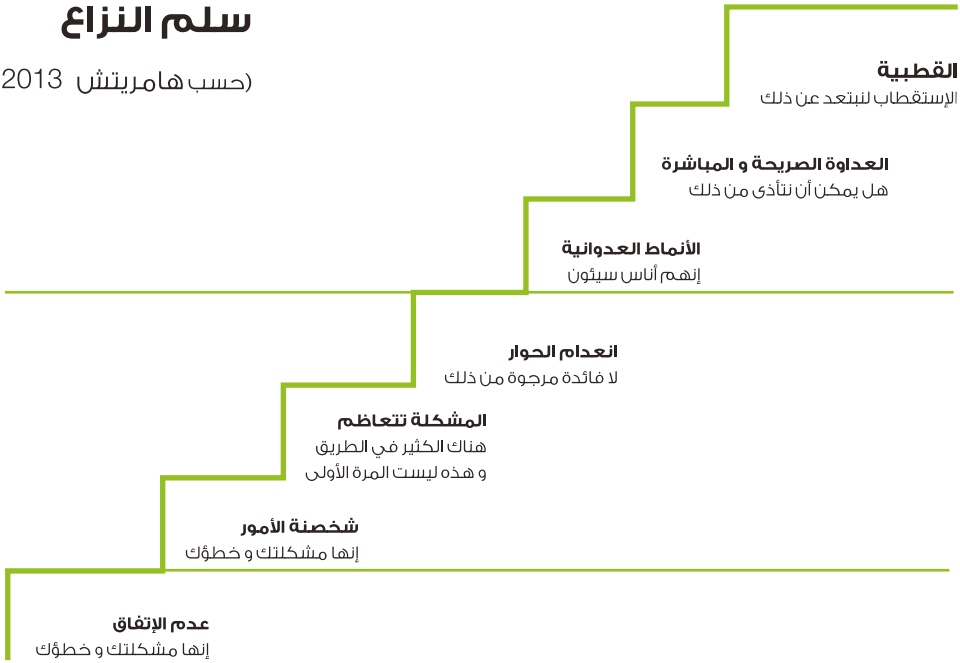
1. عبارة عن إيجاد حلول دائمة لمشكلة ما؛
2. والعمل على تحسين العلاقات المتضررة؛
3. فإذا لم نعتن بالقضية فلن يكتب للحل عمر طويل؛
4. وإذا لم نعتن بالعلاقات استمر التوتر بين الأطراف.

عندما يتم تعريف النزاع على هذا النحو فانه يشتمل على رؤية واضحة لحل النزاعات، بالإضافة إلى الأهمية الكبرى التي يعطيها لمعالجة التوترات بين الأطراف. ولا يكفي أن يتفق زميلان على كيفية تنظيم العمل في المستقبل كحل للنزاع إذا لم يتحدثا حول الشعور السلبي الكامن لديهما بسبب النقاش الحاد الذي تولد عنما قالاه لبعضهما البعض، فسوف يطفو على السطح ذلك الشعور المكبوت مما يجعل منه سببا في نشوب صراع جديد وخلافات جديدة.

وبالنسبة للأفراد الذين تم تدريبهم وفقا للمناهج التقليدية للتعاطي مع النزاعات في المحاكم على سبيل المثال، فمن الواضح أن الجانب المتعلق بالمشاعر وحيثيات العلاقة بين الطرفين سيشكل تحديا كبيرا لهم في غرفة الوساطة ذلك أنهم معتادون على التركيز على الجانب المتعلق بالخلافات الظاهرية التي يجب التصدي لها، فمن السهل أن يغفلوا أهمية الحوار والحديث حول خلفيات النزاع التي غالبا ما تكون السبب في تطور النزاعات. ولهذا الجانب أهميته الكبرى، لأن التوافق حوله يُمَكِّن الطرفين من إيجاد الحلول المناسبة على نحو يحفظ لهما استقلاليتهما في أخذ القرار.

سلم النزاع

(حسب هامريتش 2013)



مدخل إلى الوساطة التسهيلية في مجال الأسرة (2015)

2.2.3 تصعيد النزاع

ففي المثال أعلاه تم وصف النزاع بأنه متصاعد عندما يتحول من كونه خلافا حول قضية ما لسجال حول الشخص وتصرفاته، ويمكن أن يتطور النزاع بحيث يتم تعميم هذا البعد الشخصي في كل تفاصيل العلاقة بين الأطراف ذلك أنها تبدأ في رؤية نفس السلوك في كل مكان وزمان، إذ كثيرا ما نجد تكرارا لكلمات مثل «دائما» و «أبدا». ويمكن وصف مثل هذا التصعيد فيما يسمى بسلم النزاع الذي هو عبارة عن جدول يعطي لمحة عامة عن مراحل تصعيد النزاع.

و هناك خطوة أخرى في تصعيد النزاع الذي يحدث عادة عند التخلي عن الحوار. فعلى سبيل المثال عندما يرفض الزملاء الحديث بينهم والبدء بدلا من ذلك في التحدث مع الآخرين حول النزاع والطرف الآخر، فإن هذا يؤدي اعتمادا على طريقة تفاعل الزملاء الآخرين إلى التخلي عن الحوار وتشكيل صورة العدو التي تعتبر صورة نمطية وجامدة حول الآخر. وإذا استمر الطرفان على هذا النحو، فيمكن أن تصل بهم الحالة إلى العداء المفتوح، حيث يبدءان بإيذاء بعضهما البعض في محاولة للحيلولة دون وجود الآخر في مكان العمل. لذا يمكن أن يؤدي الصراع الشخصي إلى حالة من الاستقطاب التي يجب فيها فك الارتباط بين الطرفين وذهاب كل واحد منهما إلى حال سبيله وترك العمل، أي ببساطة ترك العمل. وهذا النمط من النزاعات الشخصية معروف في النزاعات العائلية أيضا بحيث يأتي الطلاق في حالة الاستقطاب الحاد.

ويمكن الحديث عن سلم المواجهة الذي يعد وصفا لكيفية تطور الصراع، بالرغم من أن الأطراف لم تتفاعل بقوة في البداية ضد بعضها البعض. إذ غالبا ما يكون لكل طرف فكرة أو صورة نمطية عن النزاع وعن الطرف الآخر، وهو ما يساعد الطرفين على تصعيد النزاع، فبدلا من الحوار مع الآخر بهدف الوصول إلى حل مرض، وتؤدي المواجهة إلى خلق هذه الصور النمطية التي تقوي صورة العدو الحقيقي مما يؤدي إلى اليأس في نهاية الأمر.
فالمعرفة المبنية على التجربة التي من المفترض أن تنعكس على سلم النزاع يمكن أن تكون ذات أهمية خاصة في تحليل محتواه. وقد يكون لهذا التحليل أهمية في تقييم عملية تسوية النزاع بما في ذلك ما يتعلق بتقييم الوقت المناسب لعرض الوساطة. وإذا توقفت الأطراف تماما عن الحديث فالمهمة الأولى في هذه الحالة هي جمع الأطراف من جديد للحوار أو اللقاء على الأقل.

ومن حيث المبدأ يمكن عرض الوساطة على الأطراف في جميع مراحل النزاع. ويتوقف خيار الوساطة على موقف الطرفين منها بصفة مبدئية وقرارهما لا يحدد فقط بحجم النزاع ولكن بالبحث عن البديل، فقد تكون هناك أيضا حالة من الجمود واليأس من إمكانية حل النزاع وهو يحفز الطرفين على التفكير بأن شيئا جديدا يجب أن يحدث ذلك وأن لديهما شعورا بأنه لا يمكن حل النزاع بالأسلوب المعتاد. وأنهما تعبا من استنفاذ طاقاتهما في النزاع، مما يكونان معه في حاجة ماسة لبديل آخر.

ومن الممكن أيضا أن يكون الطرفان مترابطين كما هو الشأن للزميلين في المثال السابق اللذين يريدان الاحتفاظ بوظيفتهما، وبالتالي حل الهروب وترك الوظيفة والبحث عن وظيفة أخرى ليس خيارا مناسبا بالنسبة لهما. ويبدو أن هذا الارتباط أكثر وضوحا بين الأزواج الذين هم في غالب الأمر بحاجة للتعاون والتوافق على أمور جوهرية كتربية الأطفال بغض النظر عن مستوى التوتر في العلاقة الزوجية بينهم.

ابعاد النزاعات

(حسب هامريتش 2013)

مدخل إلى الوساطة التسهيلية في مجال الأسرة (2015)

2.2.4 أبعاد النزاع

عندما يقوم الوسيط بمساعدة آخرين في نزاع ما، فإن من الأشياء التي يمكن أن يساهم بها هي إعطاء الأطراف لمحة عامة عن مختلف أبعاد النزاع بينهم، فتوافق الأطراف على هذه المراجعة التي يمكن أن تساهم في وضع الأساس لاستراتيجية العمل في جلسة الوساطة (انظر الفصل الثالث). فالرسم الذي يصف خمسة أبعاد نموذجية مختلفة من الصراع، هو أداة تحليلية هامة فيما يتعلق بهذه النقطة وبكل بعد من الأبعاد الخاصة بمراحل النزاع وكيفية التعامل معها.

قد يكون للصراع بعدا بنيويا مرتبطا بالظروف الخارجية التي تحيط بأي نزاع ويكون لها تأثير على طبيعته. والتي ليس للأطراف أي تأثير أو تحكم مباشر عليها. ولا بد بالتالي من الاستعانة بأطراف أخرى إن لزم الأمر. مثلا في حالة الاتفاق على تنظيم العمل أو وضع قوانين في منطقة معينة، أو في أمور يمكن أن تؤثر على النزاع. يجوز للأطراف الاتفاق على الاستعانة بشخص لديه القدرة على تغيير هذه الشروط.

ويكون للنزاع بعدا أداتيا إذا تعلق بطريقة القيام بعمل ما، كما هو وارد في مثال الزميلين اللذين اختلفا حول كيفية تنظيم مهام العمل. في هذه الحالة يكون المنهج عبارة عن دراسة ومناقشة للمقترحات خلال أو بعد جلسة الوساطة. وإذا كان النزاع يدور حول توزيع السلع المختلفة، يكون سببه تضارب المصالح، فالوقت والمال والأشياء والحقوق كلها عبارة عن سلع. ففي هذه الحالات تكون هناك حاجة لدراسة الكيفية التي يمكن من خلالها توزيع السلع بين الطرفين على أفضل وجه ممكن.

ويكون للنزاع بعدا قيميا، يشمل جميع أنواع الخلافات بشأن المعايير والأخلاق والمواقف وكذا النظرة للحياة بشكل عام، والتي لا يجوز التفاوض بشأنها، وإنما خلق حوار هدفه تفهم الطرف الأخر واحترام أكبر لقيمه لأن الأمر هنا يتعلق بقضايا شخصية.

ويكون للنزاع بعدا شخصيا إذا تعلق بنظرة الفرد إلى مسائل الهوية والكرامة والاحترام والوضعية الشخصية وانعدام الثقة وما إلى ذلك، ففي مثل هذه الحالات يمكن الوصول إلى أرضية مشتركة أو إلى تفاهم متبادل من خلال الحوار عبر جلسات عدة يتم فيها الاستماع للطرف الذي تعرض للإهانة.

وقد يكون للنزاع أبعاد أخرى، فكما تبين من الفقرات السابقة فإن تحليل النزاع باعتباره متعدد الأبعاد هو وحده الذي يعطينا نظرة عامة حول جوهر النزاع، ويعطي أيضا للأطراف فرصة اختيار الشيء الأهم الذي يتيح للوسيط بعد ذلك أن يقترح على الأطراف المسار المناسب، وقد لا يحتوي النزاع على أي بعد قيمي الشيء الذي يجب تسليط الضوء عليه باعتباره شيء تشترك فيه الأطراف، وقد يتفق والدان حول كيفية التعامل مع الأطفال والأعمال المنزلية والوظائف المدرسية، إذ هذه الحالة يكون من المفيد تسليط الضوء على تلك الجوانب المشتركة بين الأب والأم وتذكيرهم بأن لديهم وجهات نظر مشتركة حول هذه القضايا.

المناقشة و الحوار

حسب يورغن بلوك بولسن : الحوار هو التحدي ، مطبعة جامعة البورج (2006)

- بالبحث ،بالتحري و التمحيص يمكن لكل فرد منا أن يتعلم من الآخر
- معا يمكننا أن نجد حلا جيداً
- نتقاسم الكفاءات والتجارب
- نسعى بجرأة وراء حل مشترك جديد
- استمع لكي أفهم
- يجب مراجعة مواقفنا
- يمكننا تطوير فكرنا المشترك نحو الأحسن
- اطرح أي شكوك تكون لدي أمامك و كذا أنت
- نخلق جوا آمنا للبحث

- اذ يتعلق الأمر بالفوز ، قناعة
- لا احتاج الى أن أكون أكثر ذكاء
- سوف أريك لماذا أنت مخطئ
- استمع لما تقوله لكي أجد الأخطاء
- مواقفي هي الحقيقة
- سأدافع عن أرائي
- لا أكشف عن أوراقي
- لا أعير أي اعتبار لشعورك اذا ما خسرت

مدخل إلى الوساطة التسهيلية في مجال الأسرة (2015)

2.2.5 النقاش والحوار؟

من الضروري أن يكون الوسيط على بينة من آلية الحوار كشكل من أشكال المحادثة وكيفية اختلافها عن المناقشة كنمط آخر من أنماط المحادثة ذلك أن ثمة عنصر رئيسي في أي وساطة يتمثل في خلق أرضية للحوار سواء تعلق الأمر بتقييم أساسي للنزاع -التقييم الذي يستند عليه الوسيط في جلسة الوساطة- أو تعلق بإجراء مزيد من المناقشات حول القيمة ذات الصلة بموضوع النزاع أو الأبعاد الشخصية للنزاع.

الغاية من النقاش مبدئيا هي إقناع الآخر بأنني على حق، وبالتالي أعتقد بأن ذلك يمنحني الشعور بالفوز عليه. إذ عندما أستمع إلى حجج الطرف الآخر فإنما أفعل ذلك من أجل العثور على مواطن الضعف لديه، وإذا ما قام بنفس الشيء بالنسبة لي فلن أستمع إلى ما يقوله وإنما سأدافع عن موقفي. إذا شعرت بأني تحت الضغط، فقد ألجأ إلى وسائل غير مشروعة وتهديدات مباشرة واتهامات بغض النظر عن شعور الطرف الآخر حيال ذلك.

على العكس من ذلك فإن الغاية من الحوار هي أن أكون أكثر حكمة وأن أتفاعل مع الموضوع بروح منفتحة حول القضايا الخلافية. وهذا يعني إنه خلال الأسئلة المفتوحة سيتم القيام بإجراء تحقيق مشترك في ما يمكن تعلمه من بعضنا البعض وكيفية فهم وجهات نظر بعضنا البعض. ولذا يصبح الحرص ضروريا على الاستماع إلى ما يقال وبالتالي تكون محاولة الاستفسار لتلمّس بعض الأمور الايجابية التي قد تشكل وجهة نظر مشتركة بشأن مسألة معينة. أما المناقشة فلها ما يبررها كإطار عام لتبادل وجهات النظر والآراء في قضايا سياسية أو علمية على سبيل المثال. وكذلك يمكن للحوار في هذه الحالات أيضا أن يساعد على الحصول على مزيد من المعلومات وفتح آفاق جديدة لإنشاء قاعدة مشتركة يتسنى لأطراف النزاع الانطلاق منها للتفاوض.

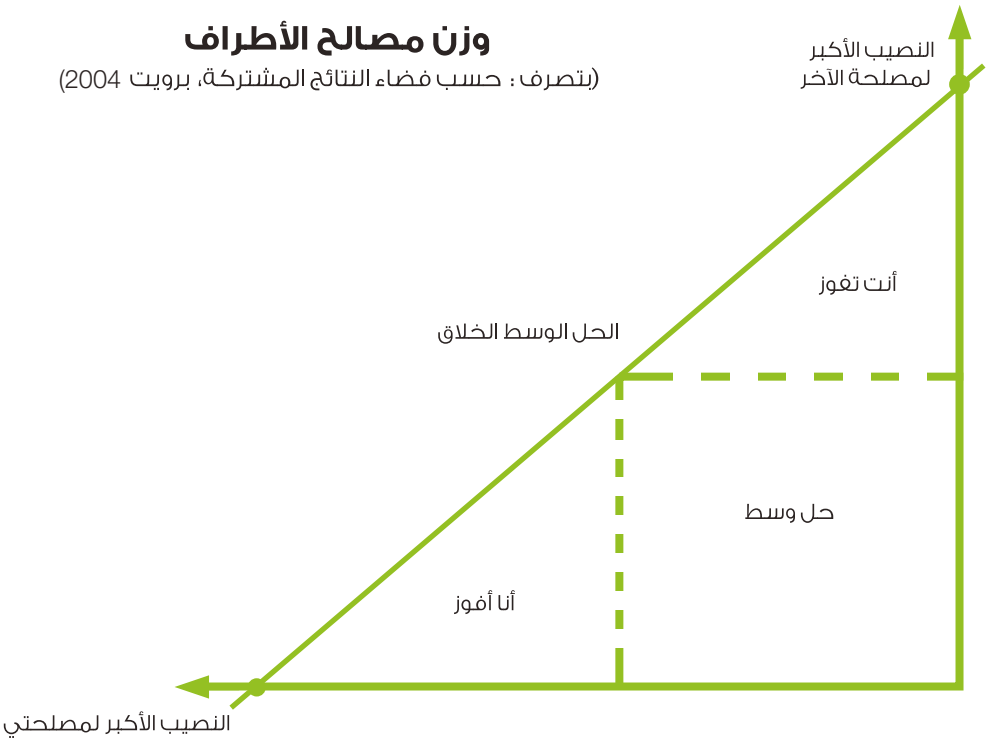
2.2.6 الحقيقة

إن مفهوم الحقيقة هو أحد المزايا الأساسية لمبدأ الحوار ويرتبط ارتباطا وثيقا بنموذج الوساطة في هذا الكتاب. والحقيقة غالبا ما تفهم على أنها الحقيقة التي يتفق عليها معظم الناس فعلى سبيل المثال أن القمر يدور حول الأرض، وليس العكس. ولكن مع هذا وكما هو الحال مع الحقائق الأخرى، فإن الحقيقة يمكن أن تأخذ أشكالا مختلفة تماما في حالة ما إذا تم النظر إليها من وجهة نظر أخرى ويتجلى هذا بوضوح أكبر عندما ننتقل من مجال العلوم الطبيعية إلى مجال العلاقات الإنسانية. ذلك أن مفهوم الحقيقة في مجال العلاقات الإنسانية يعتبر من المفاهيم الغامضة جدا والمستعصية على الفهم والتفسير. بحيث أن شخصا يمكن أن يرى الأشياء بطريقته والآخر يراها بطريقة أخرى.

وهذه المقاربة الظاهراتية لمفهوم الحقيقة تشكل حجر الأساس في الحوار وكل شكل من الأشكال الناجحة لإدارة النزاع. إذ غالبا ما يكون جوهر الخلاف أو الشجار أن أطراف النزاع تحاول -مرارا وتكرارا- إقناع الطرف الآخر بأن تفسيرها لما حدث بمثابة الحقيقة الموضوعية. لكن إذا استطاع الوسيط أن يعطي الأطراف فرصة للاستماع إلى وجهة نظر كل طرف سيكون هناك مجال للاعتراف المتبادل بوجهات النظر المختلفة. وهذه المنهجية توفر فرصة للأطراف لتنقية وصقل مفهومهما للحقيقة.

وزن مصالح الأطراف

(بتصرف : حسب فضاء النتائج المشتركة، برويت 2004)



مدخل إلى الوساطة التسهيلية في مجال الأسرة (2015)

2.2.7 التسوية الخلاقة

تكتسي وسيلة التفاوض التي يستعملها الوسيط بهدف تجاوز المواقف المتضاربة للأطراف المتنازعة أهمية قصوى وهي طريقة يستشف من خلالها الوسيط إمكانيات التفاوض، وفي هذا الصدد يبذل الوسيط جهدا عظيما للوصول إلى حلول تعطي أطراف النزاع أكبر قدر ممكن من الرضى والقبول.

يبرز هذا النموذج العواقب المترتبة على المقاربات المختلفة في الوساطة في ضوء ما تريد أطراف النزاع تحقيقه من خلال التفاوض، مع الأخذ بعين الاعتبار المصالح الذاتية ومصالح الطرف الآخر.

فإذا عملت وبشكل أحادي كل مجهودي على أن مصالحي الشخصية هي التي يجب أن تُؤخَذَ بعين الاعتبار -على حساب الطرف الآخر- فيجب وضع الحل في النقطة (أ) في النموذج.
بينما إذا انصب اهتمامي على مصلحة الطرف الآخر، وحرصت على أخذها بعين الاعتبار في صياغة الحل النهائي، فيجب أن يُوضَعَ الحلُّ في النقطة (ب).

فإذا رسمنا خطًّا -الخط الغليظ في النموذج- فيصبح بإمكاننا، كلما تحركنا سواء فوق أو داخل ذلك الخط، أن نجد حلولا تعبر عن مصالح الطرف التي أخذت في الاعتبار بشكل أكبر.

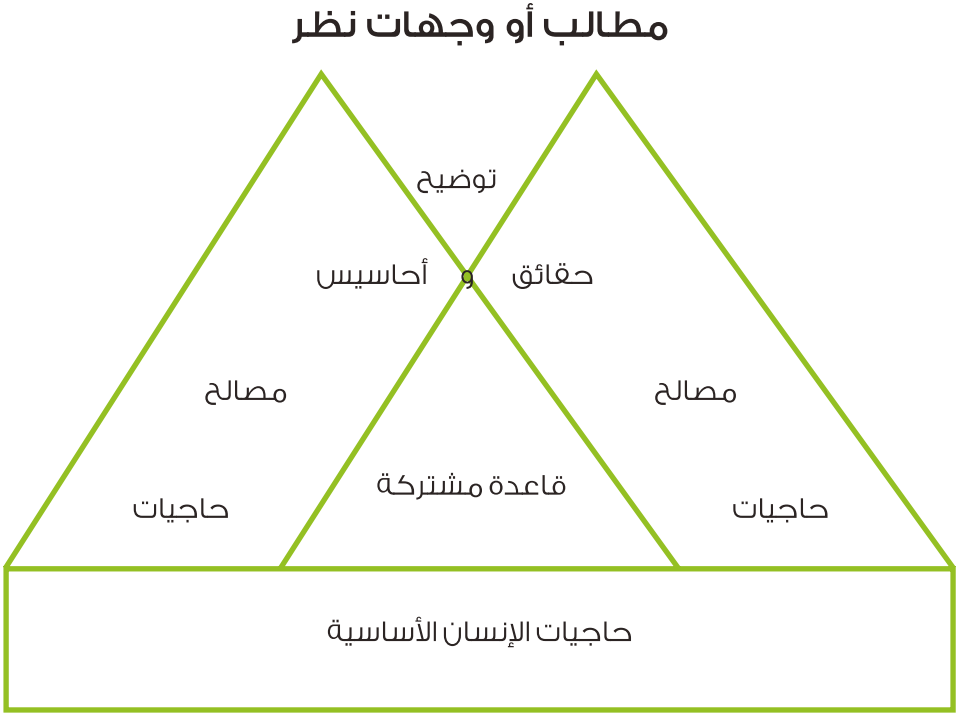
أما الحل الوسط يظهر دائما في النقطة (ج) حيث تتساوى مصالح طرفي النزاع في الحل الذي يتم التوصل اليه.
ويعبر هذا النموذج -وبشكل مؤقت- كذلك عن تلك الإمكانية التي تتمثل في الوصول الى حل للنزاع عبر عملية التفاوض المبني على الحوار. ويُطْلَقُ على هذا النوع من الحلول اسم: الحل الوسط الإدماجي أو الخلاق –النقطة (د)- وهو حل يمنح طرفي النزاع قدرا كبيرا من الرضى والقبول.

فالهدف من الوساطة ليس أن يتوصل طرفا النزاع إلى حلول وسط بالمعنى المُعتاد، والتي كثيرا ما يُعرَف بتنازل كل طرف عن جزء من حقه للطرف الثاني لِيَنْتهيَ بهما المطاف إلى الرضى الجُزئي، وإنما يهدف إلى حلول يشعر كل طرف أنه راض عنها. وهذا النوع من الحلول يظهر إلى الوجود عبر عملية تعتمد الحوار قاعدة لها. ويجب التنبيه إلى ضرورة العمل على إيجاد حلول ربما لم يسبق لطرفي النزاع أن فكرا في كونها تحقق مصالحهما من قبل.

والمثال الشائع في سياق الوساطة هو المثال المذكور أدناه، والذي يعبر بشكل صريح عن الفرق بين الحل الوسط التقليدي (الكلاسيكي) والحل الوسط الإدماجي أو الخلاق.
دخلت بنتان إلى مطبخ مشمس بعد عودتهما من المدرسة، فوجدتا ليمونتين على طاولة المطبخ، فشدُّ وجودهما انتباه البنتين، ولما كانت كل بنت تريد أخذ الليمونتين لنفسها، انتهى بهما الأمر إلى التشاجر. وهنا تدخلت الأم ووضعت نهاية لصراعهما، إذ أخبرتهما بأن تأخذ كل واحدة منها ليمونة واحدة، وبأن تتوقفا عن المشاجرة. وبالرغم من ذلك بقي عدم الرضى باد على وجهيهما، مما دفع الأم إلى الحديث مع كل واحدة على حدة، لمعرفة حاجة كل بنت الى الليمونتين. فتبيَّن لاحقا أنه في الوقت الذي تريد أحداهما أن تصنع عصير ليمون من الليمونتين، كانت الأخرى تريد استعمال قِشْرة الليمونتين لصنع حلوى. وهذا ما يفسر أن كلتيهما كانتا تظنان أن باستطاعة كل واحدة منهما الحصول على ما تريده -أي ليمونتين للحصول على العصير والقشر-.

من المواقف إلى القاعدة المشتركة

(فيندیلو 2008 ، كلاوسن 2006 ، هامريتش 2006)



مدخل إلى الوساطة التسهيلية في مجال الأسرة (2015)

2.2.8 الحركية في الوساطة: من المواقف الى المصالح والحاجيات

يعكس مثال الليمونتين أسلوبا مُعيَّنا لتَصوُّر معين للتفاوض الذي يمكن نعته بـ «استراتيجية توسيع الكعكة»، بغرض تقسيمها، أو بـ «استراتيجية مَعاً نصنع كعكعة أكبر». فعوض أن يقتصر التركيز على ما يمكن أن يظهر للعين المجردة كحل متاح، يحبب القيام ببحث أعمق عن كنه وماهية مصالح وحاجيات الأطراف المتنازعة أي «توسيع الكعكة» التي يجب تقسيمها. فيمكن حل نزاع حول التكوين المستمر والموارد المخصصة له في مكان عمل ما بأشكال غير تلك التي قد تأتي أو تخطر على البال، فإذا كانت الموارد محدودة ولا تغطي كل نفقات التكوين المستمر فإنه من الحكمة أن نستفسر أولا عن رغبة العاملين الحقيقية في هذا التكوين فلربما توجد طرق أخرى تتيح للراغب في التكوين المستمر أن يلبي بها حاجته، وبالتالي نتوصل إلى تلبية حاجات عدد أكبر من العاملين في هذا التكوين عوض تلبية مطالب ورغبات تكون لهم في أول الأمر. كما يمكن لأحد العاملين الذين لهم تجربة طويلة في مجال معين أن يتطوع بنقل تجربته تلك إلى آخرين، أو أن يتم تبادل في الخبرات بين أماكن عمل مختلفة في مجال من المجالات التي قد تعود بالنفع على الذين هم في حاجة إلى ذلك. وفي غالب الأحيان نكتشف أن الأمر لا يتعلق بالتكوين المستمر وحده ولكن ربما بالإحساس بعدم الاعتراف بقدرات الشخص في مكان العمل، ولهذا السبب يجب الحديث عن حاجة هذا الشخص في أن يحصل على هذا الاعتراف وكما في مثال توسيع الكعكة قبل تقسيمها يجب فتح الباب أمام أكبر عدد من العاملين لتلبية حاجاتهم.

وهذا التصور للتفاوض نجده في مثال كلاسيكي آخر، والذي يُعبَّر عنه مجازيا بكيفية مساعدة أطراف النزاع على الانتقال من التموضع المنعزل على قمة الجبل إلى أجزاء الجبل العميقة، حيث توجد القاعدة المشتركة.
ويقال ان تحت كل مطلب لشخص معين توجد مصالح وحاجيات كثيرة يمكن إبرازها للعيان مما يتيح إمكانية إيجاد حلول تختلف عن المطالب التي كانت تختبئ وراءها هذه المصالح والحاجيات، فإذا كان الأمر يتعلق بحاجة موظف أو عامل إلى الاحترام والاعتراف بقدراته المهنية فيمكن تلبية ذلك بطرق أخرى غير تلك المتمثلة في الحصول على مكان ضمن الذين حصلوا على فرصة التكوين المستمر فالبحث عن المصالح والحاجيات التي تكمن وراء مطلب ما يمكن أن يقود إلى حلول كثيرة.

فعلى سبيل المثال عندما يريد والدا طفل بعد افتراقهما أن تكون له الحضانة وأن يقيم الطفل معه. ففي هذه الحالة فإنهما يقفان، كل طرف على قمة جبله بمطالبه الشخصية منعزلين عن بعضهما البعض. وفي هذا الصدد يقوم كل واحد من زاويته بتقديم حججه على عدالة مطالبه محاولا بذلك إقناع الطرف الآخر بأنه الأصلح لحضانة الطفل. و كثيرا ما نشاهد في عملية الوساطة أن أطراف النزاع تبتدئ بالنقاش والجدال، وبسهولة تامة تنزلق راجعة إلى هذه الطريقة في التفكير والتفاوض. ومن السهل أن يتخذ النقاش شكلا فوضويا من خصومات أطراف النزاع التي لم تتمكن من التخلص منها بعد، أن تطفو على السطح.

ولهذا السبب يجب على الوسيط أن يُلزم طرفي النزاع بأسلوب الحوار، بحيث يتم التركيز على معرفة مصالح وحاجيات طرفي النزاع الحقيقية، المتمثلة في الأجزاء العميقة المغطاة بالمطالب. وذلك أنه عندما يُطالب طرف من طرف آخر مزيدا من المال، فماذا يعني طلبه في حقيقة الأمر؟: فهل يعني ذلك مساعدة على متطلبات الحياة اليومية، أو مكانا للسكن، أو رغبة في أن ينتقل الطفل إلى مدرسة أخرى؟ الخ... ويمكن القول هنا إن مطالب أحد الوالدين هي في الحقيقة ذلك الاستنتاج الذي توصل إليه الطرف المتموضع داخل موقعه المنعزل على أساس تلك المصالح والحاجيات التي لديه. ولكن عندما نفسح مجال التحاور حول المصالح والحاجيات أمام طرفي النزاع، فيظهر أحيانا أن لهما مصالح مشتركة -كأن يحصل الطفل على وقت ممتع في المدرسة- و أحيانا أخرى تبرز أجوبة أو حلول مختلفة أثناء التحاور والتشاور. وهو ما يُميِّز حركية مسار التفاوض الذي يعتمد الحوار في وساطة ما، يمكن أن يُوصف بكونه رحلة من مطالب مُحَدَّدة إلى قاعدة مشتركة، أي إلى صياغة شاملة لما تعتبره الأطراف المتنازعة هدفا مشتركا في حل نزاعها، والتي تكون عبر التحاور بين الأطراف المتنازعة حول المصالح والحاجيات التي لدى كل طرف، بالنسبة إلى ما يجب تقسيمه أو توزيعه بينها. والأمثل أن تحدد الأطراف حاجتها الضرورية للوصول إلى الرضى في علاقة كل طرف بالآخر عبر أسلوب التفاوض. أما الجواب عن كيف يمكن لهذا المسار أن يتقدم إلى الأمام فنؤجله إلى الفصل الثالث.

2.2.9 الوقائع والأحاسيس والحاجيات

وفي هذا السياق، يجب أن نطرح أسئلة تتعلق بأمرين اثنين هامين الوقائع وأحاسيس الأطراف. وكما سبق ذكره، فإن الغالبية العظمى من الوسطاء ذوي التكوين التقليدي في حل النزاع يعتبرون أن التعامل مع القضايا يجب أن يكون بشكل بسيط ويكتفون بالاستفسار عن الوقائع فقط لأنهم يعتبرون الاستفسار عن الأحاسيس أمرا يثير الكثير من المتاعب، ولأنه من غير المعتاد في نظرهم وضع شروط إضافية من شأنها أن تثقل كاهل الوسيط.

وكما سيتمُّ شرحه بالتفصيل في الفصلين الثالث والرابع، فإن موضوع الاختيارية هو من المواضيع التي تثارُ أكثر ولمرات عديدة أثناء مسار الوساطة. وتُعتَبرُ الأحاسيس البوابة التي تؤدي مباشرة إلى الحاجيات الأساسية التي لدى الأطراف المتنازعة. وتنشأ الأحاسيس السلبية نتيجة الضرب بعرض الحائط بحاجية ما. ولهذا السبب فالحديث عن الحاجيات يرتبط في حد ذاته ارتباطا وثيقا بذلك الإحساس الذي يسكن قلب وجسد أطراف النزاع. فإذا انفتح المرء وأفسح المجال لهذه الأحاسيس ليُعبَّر عنها بشكل بناء، فإنه -وبلا شك- سيتمكن المرء من التعبير عن الحاجيات التي يعتبرها مهمة بالنسبة إليه. فمثلا أن يكون أحد الزوجين غاضبا بسبب طريقة تدبير الطرف الثاني للمال. فالإحساس بالغضب هنا يمكن أن يكون تعبيرا غير مباشر عن حاجته إلى أن يكون له الحق هو الآخر في تدبير جزء من مال الأسرة، أي أن يتمتع هو الآخر بنوع من الاستقلالية والشعور بالشراكة.

والذي نعنيه بالحاجيات، الحاجيات الأساسية التي تكون لدى الإنسان، كحاجته إلى الاحترام، والهوية، والأمان، والثقة، والحب، والتقارب، والاعتبار المعنوي، والقيمة الذاتية، والاستقلالية، والتفاهم، والشراكة، والاعتراف، الخ... وغالبا ما يكون التعبير عن هذه الحاجيات بالكلمات عاملا مهما يُمكِّن الأطراف المتنازعة من التحرر، فهذا النوع من التعبير عن الحاجيات ليس جزءاً من الشعور الآني للإنسان. وبما أن الحاجيات هي شيء مشترك بين جميع البشر، فإنه يمكننا القول أنها تمثل القاعدة التي على أساسها ينبني الاعتراف المتبادل، أو تكون أحد المكونات التعريفية للقاعدة المشتركة التي تنبني عليها الحلول ذات التوجه المستقبلي.

2.2.10 التمكين والاعتراف بالآخر

المسار الذي تم وصفه حول تلبية المصالح والحاجيات ليس هدفه خلق قاعدة مشتركة فقط ولكن خلق مجال أوسع للحلول، ففي الوساطة يعمل المرء على قضية النزاع وعلى علاقات الأطراف كما أن هدف الوساطة الذي يتجلى في حديث الأطراف عن نزاعهم وعلاقتهم ببعضهم البعض يكتسب أهمية قصوى في مسار الوساطة.

نظريا يتعلق الأمر هنا بالتمكين كأحد أهداف عمل الوسيط -أي منح أطراف النزاع القدرة على تدبير شؤونها- وهذا يعني أنه عبر مسار الوساطة تُصبح لديها قدرة أكبر على إيجاد الوضع الذي تعتقده أصلح لها ثم المحافظة عليه. وكذلك أن تتمكن من السهر على شؤونها الخاصة من جهة، واعتراف أحد الأطراف بمشروعية وضع ومصالح الطرف الآخر من جهة أخرى.

و يمكن تعزيز هذا التمكين بطرق متعددة فمثلا أن يعامل الوسيط طرفي النزاع بالتساوي و الحيادية، و التوجه إلى الطرفين أثناء الحديث، و أن يُظهر رغبة صادقة في الاستماع إليهما، و فهمهما و أن يطرح أسئلة مفتوحة مُلتزمة و منخرطة لما يقوله الأطراف (التلخيص)، كما يجب عليه أن يتصرف وكأن وضعية كل طرف لها معنى خاص في نظر كل طرف وتساعد على تسليط الضوء على المصالح والحاجيات. كما يجب عليه أن يعترف بخطورة أية انتهاكات يمكن أن يرتكبها طرف في حق طرف آخر (التعاطف).

يُساهم تمكين أطراف النزاع المستمر في إزالة التوتر عن النزاع، كما يساعدها عبر المرحلة الثانية من مسار الوساطة على الرغبة في تحمل كل طرف للمسؤولية في حل مشترك للنزاع. ويُعتبرُ التمكين الذي يُمثّل مسارا محايثا لمسار الوساطة أمرا ضروريا يساعد أطراف النزاع على تكوين الرغبة لديها في الخروج من دائرة النزاع المقفلة الى التفكير جديا في ايجاد حلول وإبرام اتفاق حولها مع بعضها البعض.

2.2.11 انتهاكات جسيمة

المسار الذي تم وصفه حول تلبية المصالح والحاجيات وإذا وقعت انتهاكات جسيمة -جسدية كانت أو نفسية- بين أطراف النزاع فتصبح لمسألة التمكين دورا هاما إذ يلعب التمكين دورا حاسما في النزاع أو العلاقة بين الأطراف.

ولهذا السبب يجب على الوسيط أن يكون منتبها إلى حجم وطبيعة الانتهاكات من جهة، وإلى ما إذا كانت جسيمة إلى الحد الذي يعيق تقدم مسار الوساطة. ويُحتملُ في هذه الحالة أن يتمَّ الحديث مع الأطراف كل على حدة في مسار أو إطار مختلف عن إطار الوساطة قبل أن تجتمع وجها لوجه، بحيث يتم خلق فضاء تعم فيه الثقة وتتمكن الأطراف فيه من الحديث الصريح بدون خوف أو قلق. وأمّا إذا كان حجم الانتهاكات يسمح بالاستمرار في مسار الوساطة فيجب على الوسيط أن يمكِّن الأطراف من الحديث عن هذه الانتهاكات بهدف إعادة ترميم علاقة الاحترام المتبادل بينها.

2.2.12 البعد المتعلق بالطفل

لكي نتعرف على تأثير النزاع في وسط أطراف النزاع يمكن أن يتحول إلى عامل قوة لديها. فالتمكين الذي يتولد عند الشخص هو الوعي بأن النزاعات تؤثر دائما في الآخرين الذين يتواجدون في المحيط نفسه. و عندما نتعامل مع النزاعات الأسرية في أي نظام قانوني كان، فإنه يصبح من البديهي ضرورة التركيز أكثر على معرفة كيفية ومدى تأثير النزاع على الأطفال. كما يجب كذلك الاعتراف بأن هذا الموضوع سيف ذو حدَّين، و خاصة إذا ما تم تناوله في المراحل الأولى من مسار الوساطة، إذ يمكن أن يستعمل الوالدان موضوع الأطفال كحجة في الخصومة واستمرارها، وذلك يرجع إلى كون كل منهما يتكون لديه الإحساس بأنه هو الشخص الوحيد الذي يعرف ماهية شعور وإحساس الطفل اتجاه الطرف الآخر وسلوكه. فإذا كان ولا بد من إقحام وجهة نظر الطفل في مسار الوساطة، فيتوجَّب عل الوسيط أن يكون منتبها -و بدقة أكبر- إلى الكيفية التي يؤثر فيها النزاع على الطفل. ففي هذه الحالة فإنه كثير يتولد لدى الوالدين وعيٌ مشترك بأهمية وجوب وضع حدٍّ لثقافة النزاع التي تكون لديهما. وهكذا يصبح هذا الوعي جزءا من عملية التمكين لدى الأطراف المتنازعة.

الصراحة العلمية تتطلب منَّا أن نُوَضِّح أمراً في غاية الأهمية: هل يمكن إشراك الطفل في الوساطة مباشرة؟ الجواب القطعي هو أنه ليس هناك إجماع حول هذه المسألة. فهناك من يفضل أن يقوم ذوو الاختصاص بالإنابة عن الطفل للحديث بلسانه. لكن ما هو مبدئي في الوساطة في قضايا الأسرة لدى المؤسسات القانونية أن النزاع هو نزاعٌ بين الوالدين. وبعبارة أخرى، فالمسؤول عن النزاع والمُخول بإيجاد حلول له -على المستوى العملي والعلائقي- هما الوالدان. فتوصل الوالدين إلى حل لنزاعهما يعني في واقع الأمر أن الحل يتضمن موقف كلا الوالدين المشترك من وضعية طفلهما.

2.2.13 اللغة

غالبا ما تتعلق الوساطة بإعادة بناء قنوات التواصل التي انقطعت أو وصلت الى طريق مسدود بين أطراف النزاع. فللّغة في هذا المضمار دور عظيم في إنجاحها. ولهذا السبب يجب على الوسيط أن يكون مُدركا لأهمية استعماله لهذه الأداة: لغة جسده ونبرة صوته واختياره للمفردات.

و كثيرا ما يعتقد المرء أن بإمكانه الحفاظ على حياده من خلال انتقائه الحذر لمفرداته، لكنه كثيرا ما نلاحظ أنه عندما يشعر المرء بتعاطف أو بنفور اتجاه طرف ما فإن لغة الجسد أو نبرة الصوت تشي بذلك بدون أن يشعر المرء بذلك.

و تتجلى أهمية اللغة أيضا في الطريقة التي يختار بها المرء كلماته: فمثلا عندما نبدأ مسار الوساطة هل نختار الحديث عن موضوع ثقيل وجدي أم عن موضوع جذاب وهام؟ هل نفتح الباب أمام المطالب أم رغبات من أجل المستقبل؟ فالذي يكتسي أهمية قصوى بالنسبة للأطراف هو شعورهم بما سيجري.

و أما في موضوع التلخيص فإنه سريعا ما يكتشف المرء أهمية ترديد بعض الكلمات التي جاءت في كلام الأطراف عند قيام الوسيط بتلخيص ما قالته لكي توافق عليه. وأما إذا حاول الوسيط في مرحلة مبكرة من مسار الوساطة صياغ كلام الأطراف بطريقة توحي لها بأنه يختلف عن كلامها فستترجمه الأطراف بعدم قبول الوسيط لكلامها. و أما إذا حصل ذلك في مرحلة متأخرة من مسار الوساطة فيمكن لذلك أن يفتح أعين الأطراف على واقع جديد تكون في أمسّ الحاجة إليه، بحيث تتمكن من رؤية تجربتها من زاوية مختلفة. فأمام الوسيط المتمرس إذا إمكانيات و فرص هائلة لصقل قدراته اللغوية.

الوساطة و اللغة

هناك نماذج أخرى في الوساطة تعطي وزنا أكبر لأهمية الكلمات التي تستعملها الأطراف أو الرواية التي تسردها من خلال المفردات الخاصة بها. و من المفترض أن تُؤخذَ رواية الأطراف عن النزاع كما هي و بدون معالجتها أو تأويلها. ولهذا السبب يقوم عمل الوساطة على مسارين متوازيين: الاعتراف برواية كل طرف عن النزاع من جهة وخلق رواية مشتركة جديدة خالية من الرواية القديمة و الأحادية الجانب من جهة ثانية.

في الفصل الثالث سنقدم وصفا لمنهج و أسلوب الوساطة اللذين ينبنيان على قاعدة القيم والفهم.

الفصل الثالث

الوساطة في النزاع: المنهج

الأستاذة لايزة دولنه

نقدم في هذا الفصل تعريفا للوساطة التسهيلية في النزاع ووصفا لمنهجها مرحلة مرحلة بما في ذلك من ربط لكل مرحلة بما قد تم شرحه في الفصل السابق.

3.1 تعريف

على ضوء ما تم تحديده في الفصل الثاني نُعرّف الوساطة في النزاع كالتالي:

الوساطة في النزاع منهجية تُستعمل لحل النزاع وتعتمد على مبدأين أساسيين:
- الاختيارية؛
- الحفاظ على سرية مضمون ومجرى الوساطة.
وهي تشترط شخصا ثالثا -أو أكثر- يكون محايدا ويقوم بمساعدة أطراف النزاع على الاعتماد على نفسها في الوصول عبر المفاوضات إلى حل يكون مرض لها، ويتم ذلك عبر مسار محكم البناء.

3.1.1 دور الوسيط: الإشراف المحايد على مسار الوساطة

ما معنى أن يكون الوسيط محايدًا؟

الحياد هنا يعني:
- ألا تكون للوسيط أية علاقة شخصية بأطراف النزاع؛
- ألا تكون له أية معرفة مسبقة بمضمون القضية؛
- ألا يقدم أي نصيحة أو توجيه أو اقتراح أو قرار.

بالإضافة إلى ما ذُكر أعلاه يجب على الوسيط أن يكون مُلزما بالحفاظ على سرية ما يجري أثناء الوساطة، وفي نفس الوقت يُشجع أطراف النزاع فعل نفس الشيء، كما يكون من مهامه الإشراف على إدارة مسار الوساطة.

3.1.2 دور الوسيط: الإشراف المحايد على مسار محكم البناء

مبدئيا يتكون نموذج الوساطة في النزاع من مراحل متتالية. وقد أثبتت التجربة أن نجاح الوساطة في الوصول إلى الغاية المنشودة يتوقف على المرور بمختلف هذه المراحل، كما انه بواسطة قاعدة الحوار تتولد لدى أطراف النزاع فرصة استعمال أسلوب التفاوض الخلاق ذي المنحى المصلحي. ولا شك في أن الوسيط المتمرس يختلف عن الوسيط المبتدئ فيما يتعلق ببنية مسار الوساطة، إذ أن المتمرس تكون له القدرة على استعمال بنية مسار الوساطة بمرونة أكبر. وتجب الإشارة هنا إلى أننا جميعا مدعوون إلى اعتبار البنية أداة تساعد على التشبث بالمبادئ التي تعتبر ذات الأهمية الكبيرة بالنسبة للوساطة.

مجرى اجتماع الوساطة
1- استقبال الوسيط لأطراف النزاع؛
2- شرح الاطراف لموضوع النزاع؛
3- العنوان الرئيسي للخطوات التالية؛
4- مقترحات حلول تتقدم بها الأطراف؛
5- تفاوض الأطراف حول الحلول؛
6- اتفاق الأطراف.

3.2 المرحلة الأولى: استقبال الوسيط للأطراف

3.2.1 هدف المرحلة الأولى

يُشير استقبال الوسيط لأطراف النزاع والترحيب بهم إعلانا بالشروع في مسار الوساطة. ويشترط في نجاح الوسيط إعداد فضاء تشعر فيه الأطراف بالراحة والأمان. كما يُفترض فيه أن يكون متفائلا، وألا ينسى المطلوب منه في الحالة التي يتسم فيها وضع الأطراف بالخطورة والقلق، أي عليه التعامل مع الوضع بجِدِّية وحزم واحترام. ويُستحسن فيه أن يثني على الأطراف لكونها اختارت الوساطة كوسيلة لحل نزاعها. وغالبا ما تكون أطراف النزاع في جهل تام بما سيقع، وكيف سيتعامل الوسيط معها. ولهذا فلسلوك الوسيط في هذه المرحلة من مسار الوساطة تأثير كبير في اكتساب الأطراف الثقة اللازمة في الوساطة. وتلعب نزاهة الوسيط دورا بارزا في مسار الوساطة، إذ تجعل الأطراف يشعرون بأن وجود الوسيط ليس صوريا، وخاصة عندما يخبرها بأنها التي تقرر ما تريد الحديث عنه لأن الهدف من هذه المرحلة هو العمل على ألا يحصل هناك تناقض بين التوقعات والعرض.

المرحلة الأولى: استقبال وترحيب الوسيط بالأطراف

1.1. تقديم وتعريف الوسيط بنفسه؛
1.2. شرح الوساطة في النزاع ودور الوسيط؛
1.3. وصف لمجرى الاجتماع؛
1.4. الوسيط مُلزم بالسرية والكتمان؛
1.5. الأطراف والسرية؛
1.6. الاختيارية.

3.2.2 تقديم وتعريف الوسيط بنفسه

ليس إلزاميا للوسيط أن يدلي بمعلومات قد يعتبرها ضرورية لتبرير أهليته للجلوس على كرسي الوسيط، بل المهم أن يضع نصب عينيه أن سلطته لا تتوقف على الشهادات العليا بل على الطريقة التي يستقبل و يتعامل بها مع أطراف النزاع.

3.2.3 شرح الوساطة في النزاع ودور الوسيط

عادة ما تحصل الأطراف على معلومات تتعلق بالهدف من استعمال الوساطة ودور الوسيط قبل عقد جلسات الوساطة. وعلى الرغم من ذلك فيتعين عليه تكرار ذلك على مسمع الأطراف حتى لا يتكون لديها أي لبس في الأمر. وهنا يجب على الوسيط أن يقدم للأطراف تعريفا للوساطة بأسلوبه الخاص. لكن الأهم هو شرحه للفَرقِ النَّوعي بين مُختلف أشكال وأساليب حل النزاع:

1- الوسيطَ هنا شخصٌ مُحايدٌ بمعنى أن عمَلَه لا يكون ولا يجب أن يُفْهَمَ أنه يقف في صف طرف ضد طرف آخر؛
2- ما يُحَدِّد وظيفته هو تقديم المساعدة إلى طرفي النزاع لكي يتمكنا من أخذ الكلمة والحديث عما يعتبرانه مهما أولا، وأن يتوصلا إلى الحل الذي يعتبرانه نافعا لهما ثانية.

فإذا لم يكن هذا التصور للوساطة ودور الوسيط متطابقا مع ما كانت تتوقعه الأطراف، فيجب عليه إذا أن يُوَضِّح لها تأثير ذلك على الوساطة ومسارها: فإما إلغاء الوساطة أو تحويلها إلى اجتماع من نوع آخر،
ويتوقف هذا الامر على تحديد السياق الذي ستجري فيه الوساطة. وينتهز الوسيط الفرصة في هذه المرحلة ليشرح للأطراف لماذا لا يمكنه كوسيط أن يختار نصف الحلول لأنها لا تتماشى مع دور الوسيط.

3.2.4 وصف مجرى الاجتماع

يحق للوسيط أن يعطي للأطراف فكرة عامة يشرح وفقها الخطوط العريضة لمسار الوساطة و يُوضح معنى و مغزى مختلف المراحل التي تتكون منها الوساطة لكي تصبح لدى الأطراف رؤية تقريبية لما يمكن أن يحدث. فإذا كان الوسيط ينوي اللجوء إلى الاجتماعات المنفصلة -مع كل طرف على حدة مثلا- فيجب عليه أن يعلن ذلك في هذه المرحلة لكي تعرف الأطراف أن لديها هذه الإمكانية.

الاجتماعات المنفصلة

فيما يتعلق بالاجتماعات المنفصلة فتجب الإشارة إلى أنه لا يمكن اللجوء اليها إلا كحالة استثنائية في هذا النوع من الوساطة التي يقدمها هذا الكتاب.

وعدم تحبيذها يرجع الى أن الاستعمال المتكرر لها يساهم في صرف النظر عن أهمية ومعنى الحوار من جهة، والخطورة التي قد تنجم عن سيطرة الوسيط على مجرى الوساطة من جهة اخرى. ولذلك يجب حصر استعمال الاجتماعات المنفصلة في تلك الحالات التي يرى فيها الوسيط أن أحد الطرفين يريد التصريح بشيء بدون حضور الطرف الآخر.

فإذا اضطر الوسيط الى استعمال الاجتماع المنفصل فيجب ان يكون اضطراره هذا نتيجة قناعته التامة بأن هذا الأمر سيساعده على تسريع وتيرة مسار الوساطة أو إزالة عائق يقف أمام تقدُّمها، أي أن الاجتماع المنفصل سيتيح له أن يجرِيَ تحريا لمعرفة ما يريد قوله أحد الأطراف فيه، وذلك ربما بسبب انعدام الثقة بين هذا الطرف والطرف الآخر، أو بسبب خوف طرف من أن يسيء طرف ثان فهمه. وإذا كان ولا بد من اللجوء إلى الاجتماع المنفصل فيتوَّجب على الوسيط أن يعقد اجتماعا منفصلا مع كل واحد على حدة. وفي هذه الحالة يجب عليه بألا يفشي ما يُدلي به الطرف داخل الاجتماع المنفصل.

وأما نتائجه فتقع مسؤولية تلخيصها على عاتق الوسيط وفقا لما تم الاتفاق عليه مع الطرفين في الاجتماع المنفصل. وفي الأخير يجب أن نُحذر من لجوء الوسيط المبتدئ الى استعمال الاجتماع المنفصل نظرا لصعوبته ولعواقبه التي تكون في غالب الأحيان غير مضمونة.

3.2.5 التزام الوسيط بالسرية والكتمان

يمكن للوسيط أن يُوضِّح للأطراف أنه لا يعلم من أمور الأطراف ونزاعهم إلا ما هو ضروري : أسماءهم وسِنّهم وسِنأطفالهم الخ، بالإضافة إلى العنوان الرئيسي للنزاع. ويُمكنه كذلك أن يُفسِّر لهم السبب الحقيقي والمتمثل في رغبته في لقائهم في فضاء جديد عوض أن يلقاهم بأحكام مسبقة وتصور مختلف لموضوع النزاع.

ولا يَجُوز للوسيط أن يَسْتشهد بما يجري داخل مسار الوساطة سواء كان أثناءه أو بعده. وإذا كانت الوساطة تجري في مؤسسة ما كالمحاكم فمن الطبيعي أن يتم إخبار تلك المؤسسات بنتيجة الوساطة، وعند رفع الوسيط لتقرير الوساطة فلا يجوز له كتابة إلا ما تسمح به الأطراف.

3.2.6 الأطراف والسرية

من مهام الوسيط أن يشجع أطراف النزاع على التعاقد على احترام سرية مسار الوساطة، بحيث يصبح بموجبه -اتفاق شفوي- ملزما لها إلا في حالة ما إذا اتفقت على ما يسمح بقوله إلى الآخرين. ويمكن للوسيط في هذه الحالة أن يُبرر ذلك بقدرة الأطراف على إبرام مثل هذا الاتفاق والالتزام به. كما يكون تعبيرا عن الأهمية التي تعطيها أطراف النزاع لعلاقتها.

ولا يُوجد أي إجراء تنظيمي لإلزام أطراف النزاع بإبرام مثل هذا الإتفاق لأن درجة النزاع تنعكس بسهولة كبيرة في عدم ثقة طرفي النزاع بالإلتزام به. ففي هذه الحالة يجب على الوسيط أن يُظهر حنكته في خلق مجال واسع للحوار والتفاوض الخلاق، وخاصة عندما تحتاج الأطراف إلى مساعدة في التشاور بينها.

3.2.7 الاختيارية

يجب أن يذكر الوسيط الأطراف بأن المشاركة في الوساطة هي مسألة اختيارية. إذ هي التي تختارها سواء عن طريق القضاء أو عن طريق مؤسسة خاصة للوساطة.

ولمبدأ الاختيارية دور تحفيزي حاسم في نجاحها، لأنها تدفع بها إلى الرغبة في التعامل الجدي مع الوضعية التي تجد فيها نفسها من جهة، وإلى بذل مجهود أكبر للتوصل إلى حل مرض لها من جهة أخرى. فمبدأ الاختيارية تنطبق صلاحيته على كل مراحل الوساطة.

مبدأ الاختيارية في مراحل الوساطة

تملك أطراف النزاع الحق في الانسحاب من مسار الوساطة متى شاءت. فإذا ما أعلن طرف عن رغبته في الانسحاب من الوساطة يسأله الوسيط عن الأسباب التي دفعته لذلك. وكثيرا ما يساهم هذا الاستفسار في إزالة كل ما من شأنه أن يقف أمام تقدم مسار الوساطة من جهة، وفي بث نَفَسٍ جديد في «جِسْمِها» المحتضر، بحيث يكتسب الطرف الذي سبق وأن عبرعن قراره بالانسحاب، الرغبة من جديد في الرجوع الى قاعة الوساطة من جهة أخرى. وإذا أصر الطرف على الانسحاب فيجب على الوسيط أن يشجع ويساعد الأطراف على البحث عن سبل أخرى لحل نزاعها كترك النزاع كما هو أو البحث عن وسيط آخر أو اللجوء إلى القضاء، الخ...

3.2.8 الأطراف المرافقة وأطراف أخرى

قد يحصل أن يصطحب أحد طرفي النزاع فردا من أفراد أسرته أو أحد أقاربه وأصدقائه أو محام له إلى اجتماع الوساطة. وإذا جاء مرافق مع طرف ما فيجب أن يتم الاتفاق على تحديد دوره إذ غالبا ما يكون المرافق شخصا أوتي به ليساند أحد أطراف النزاع في أوقات الاستراحة وفي فترة الوساطة، وبعد الانتهاء منها.

وقد يحدث أن يرغب أحد الأطراف في حضور المرافق جلسات الوساطة والتحدث فيها. ومن البديهي إذا كان المرافق محاميا فإنه يحضر بصفته مدافعا عن الطرف الذي يمثله.

مبدئيا فالأطراف هي التي تقوم بإبرام الاتفاق حول دور المرافق، لكن الوسيط الذي يجب أن يُقرِّر ما إذا كان ذلك سيخدم هدف الوساطة في النزاع لأنها لا تنحصر في الجانب التقني للتفاوض فحسب، وإنما في أن تمكن الأطراف من الحديث مع بعضها البعض حول الأمور التي تَهُمها أيضا. وبعبارة أخرى، يتجلى أحد أهداف الوساطة في إشراك الأطراف المتنازعة في كل أطوار مسارها، ولهذا السبب فمن العبث الاعتقاد بأن المحامي شخص مرغوب فيه لأن وظيفته تتنافى وفلسفة الوساطة برمتها.

زيادة على ذلك يُفَضّل في الوسيط أن يعتبر المشاركين الآخرين كموارد إضافية وكأشخاص بإمكانها أن تساهم في إيجاد حل جيِّد للنزاع الحاصل. فوجود هؤلاء المشاركون يكون إما لمساعدة الطرف الذي يرافقونه على الحديث عما هو مهم، أو لمعرفتهم بالنزاع عن قرب أو يلعبون دورا فيه.

المشاركون في الوساطة

عندما تقوم مؤسسة ما كالإدارة العمومية للأسرة في الدنمارك والمحاكم بالمغرب باعتماد الوساطة كوسيلة لحل النزاع فمن البديهي أن نعرف هوية أطراف النزاع. أما في سياقات أخرى فهويتهم تظل مجهولة في أغلب الأحيان. ففي هذه الحالة فمن الواجب على الوسيط أن يبذل من وقته وجهده لاستيضاح هوية الأطراف. ويمكن القول أنه حتى في سياق المحاكم بالمغرب قد يكون أفراد الأسرة، بالإضافة إلى الزوجين، جزءا من النزاع، وبالتالي فإن دورهم لا يستهان به. فالسؤال الذي يجب أن يُطرحَ هنا هو كيف يجب أن نتأكد من أنهم ليسوا طرفا في النزاع؟ وإذا تبين أنهم طرف فيه فكيف يجب التعامل مع دورهم باعتبارهم جزءا من النزاع نفسه؟ والجواب يتطلب تقييما مبنيا على معطيات واقعية.

3.2.9 قواعد إلزامية أخرى

وقد يضطر الوسيط إلى وضع بعض القواعد لكي لا يذهب النزاع في الاتجاه الخطأ، كأن تقاطع الأطراف و تبدأ في مهاجمة بعضها البعض، كأن يشرك الوسيط الأطراف عن طريق سؤالهم عن ما إذا كانوا في حاجة إلى اتفاق حول طريقة وأسلوب التحدث بينها. أما إذا ارتأى أن ذلك سيسبب في إعاقة المسار فيجب عليه ان ينتظر طرح هذه المسألة إلى فرصة أخرى وأن يكتفي بالإشارة إلى أهمية الاستماع إلى ما يقوله كل طرف، فالحسم في هذه المسألة يتوقف على حكمة الوسيط وأسلوبه في إدارة الوساطة وتقييمه للوضع.

3.2.10 أمور عملية

أما فيما يتعلق بالجانب العملي فيجب على الوسيط أن يُذَكِّر أطراف النزاع بالإطار الزمني، بما في ذلك وقت الاستراحة الذي اتفقت عليه أطراف النزاع، كأن يخصص ثلاث ساعات كإطار عام لعملية الوساطة تتخللها استراحة في الوسط. لكن هذا لا يعني أنه لا يمكن التوقف للاستراحة كلما دعت الضرورة إلى ذلك. وقد أثبتت التجربة أن منح أطراف النزاع أقلاما ودفاتر لتقوم بتسجيل أفكارها وملاحظاتها وكل ما تريد قوله في انتظار دورها في الكلام يعتبر أمرا جيِّدا.

3.2.11 الموافقة على الشروع - أسئلة إضافية

إنه لمن الأهمية بمكان معرفة ما إذا كانت الأطراف على استعداد في الشروع في عملية الوساطة، ومعرفة طبيعة الموضوع الذي تريد الشروع في تناوله، ومعرفة ما إذا كانت لديها استفسارات قبل البدء في مسار الوساطة.

وغالبا ما تظهر في هذه المرحلة إشكالية بعينها يجب أن نشير إليها ألا وهي أن بعض الأطراف تبدأ في الحديث عن النزاع مباشرة، فإذا حصل ذلك يقوم الوسيط وبأسلوب لطيف بتنبيهها أن تنتظر إلى المرحلة الثانية المخصصة لذلك.

وعموما فعلى الوسيط ألا يسرع في الانتهاء من المرحلة الأولى لكي يصل بالأطراف إلى الشروع في تناول موضوع النزاع. فالحكمة من ذلك هو تخصيص وقت كاف ليتأكد الوسيط من أن الأطراف تشعر بالراحة التامة، وأن تتعرف عليه، وأن توافق على بذل كل مجهودها للوصول إلى حل مشترك.

«يُعْرَفُ الْبَيْتُ مِنْ بَابِهِ»
مثل عربي

3.3 المرحلة الثانية: شرح الأطراف للنزاع

3.3.1 هدف المرحلة الثانية

تعتبر المرحلة الثانية من أهم مراحل الوساطة، إذ يتجلى فيها الفرق الشاسع بين الوساطة والأشكال التقليدية الأخرى للنقاش والتفاوض. ويجب على الوسيط في هذه المرحلة أن يجتهد في إيجاد مجال للحوار بين الأطراف من جهة، وتسليط الضوء على المصالح والحاجيات الحقيقية لها -أي ما يطلق عليه «مسمار جُحا»- من جهة أخرى، لأن رغبة الأطراف وقدرتها على التفاوض وإيجاد الحلول وإبرام الاتفاقات تنشأ في هذه المرحلة بالذات. فعلى الوسيط إذن أن يركز على العلاقة بين الأطراف لإزالة التوتر بينها لا على المشكل أو القضية.

المرحلة 2 : شرح الأطراف للنزاع
الهدف:

1.تمكين كل طرف من أطراف النزاع من سرد روايته للتوصل إلى معرفة دقيقة به، والكشف عن المشاكل الحقيقية لديه.

2.يجب على الوسيط أن يطرح أسئلة بخصوص:
1.2 الوقائع التي تم حدوثها؛
2.2 الشعور والأحاسيس؛
2.3 المصالح والحاجيات؛
2.4 وضعية الأطفال.

الأدوات والآليات:
1 . الأسئلة:
1.1 مفتوحة؛
1.2 استفسارية؛
1.3 منصبة على المصالح؛
1.4 منصبة على الحاجيات.
2 . التكرار والإعادة؛
3 . التعبير عن الشعور والأحاسيس؛
4 . إعادة الصياغة؛
5 . التلخيص؛
6 . المصادقة الأولى؛
7 . المصادقة الثانية؛
8 . الإحساس بالآخر؛
9 . الصمت؛
10. النظرة الشاملة؛

3.3.2 البداية والوقت

مهمة الوسيط الأولى أن يستفسر من الأطراف عن هوية من يأخذ الكلمة أولا. فعلى الرغم من عدم وجود قواعد مُنظمة لهذا الأمر فإنه لضروري أن تتفق الأطراف على ذلك. ويمكن للوسيط قبل أن يعطيَ الكلمة لأحدهما أن يقوم باستفسار قصير يسأل من خلاله الأطراف عن الأسباب الرئيسية التي جعلتها تختار الوساطة، وهذا ما يمكنه أن يدفع بالأطراف إلى الشروع في الحديث، وفي نفس الوقت يقنعها بكون رغبته الحقيقية هي معرفة وضعية كل طرف.

وبعد هذه الجولة الاستفسارية يصبح من السهل على الأطراف أن تتفق على من يأخذ الكلمة أولا.

اهتمام الوسيط بأطراف النزاع:

وبغض النظر عن الأسلوب الذي يختاره الوسيط، فما يجب أن يقوم به هو مراقبة الطرف المستمع وتصرفاته وردود أفعاله أثناء استماعه إلى مداخلة الطرف المتكلم.

والغرض من ذلك هو مواكبة الوسيط لتطورات هذه المرحلة وتوقيت مداخلة كل طرف.

وهكذا يستمر الوسيط في تطبيق نفس القاعدة بإعطاء الكلمة إلى طرف ومراقبة سلوك الطرف الآخر.

ويجب على الوسيط أن يدرك مدى أهمية إبراز اهتمامه بأطراف النزاع بشكل عادل من خلال نظره المباشر إلى كل طرف أثناء مسار الوساطة كله لكيلا يعتقد طرف باهتمام الوسيط بالطرف الثاني.مثل هذه الأمور تتطلب منه جهدا شاقا لأنه في الوقت الذي يُظهر فيه الاهتمام بالطرف الذي يتكلم يحافظ على تركيزه على الطرف الآخر لمعرفة أحواله.

وإذا لم يكن بمقدور الوسيط الواحد أن يقوم بذلك فيمكنه الاستعانة بوسيط مساعد.

3.3.3 تقنيات طرح الأسئلة

ويجب التذكير هنا بأنه لا يجب استعمال مختلف التقنيات أو الآليات التي تم جردها في المرحلة الثانية بشكل تراتبي. لأن الغرض منها هو استعمالها كأدوات تساعد على تعبيد طريق الحوار أمام الأطراف بحيث يصبح دور الوسيط ثانويا في إدارة مسار الوساطة. كما تساعد على إبراز المواضيع التي تفضل الأطراف الحديث عنها. وبالتالي الدفع بها في اتجاه المصالح والحاجيات التي يجب أن تكون لها الأولوية لكي تصبح واضحة في هذه المرحلة من الوساطة.

الأسئلة المفتوحة:

1. ما الذي جعلك تأتي إلى هذا الاجتماع اليوم؟
2. من فضلك ألا أخبرتنا بالمزيد؟
3. أخبرنا عن الأهم من وجهة نظرك؟
4. كيف عشت تلك التجربة؟
5. هل هناك شيء لم تخبرنا به؟

الأسئلة الاستفسارية:
الوقائع:

1. متى حصل ذلك؟
2. مع من تحدثت؟
3. هل يحصل ذلك مرارا؟

الأسئلة المفتوحة:
الأحاسيس:

1. كيف كان شعورِك اتجاه رجوعه المتأخر جدا إلى البيت ليلا؟
2. كيف كان وَقعُ عدم مبالاتها بإعداد الطعام لك؟

الأسئلة التي تركز على المصالح والحاجيات.

1. ما هو الأهم بالنسبة إليك بخصوص...؟
2. ما دلالة ذلك بالنسبة إليك؟
3. كيف كان إحساسك بالنسبة إلى هذا الأمر؟
4. يظهر أنه أصابك الحزن لما...؟

الإعادة بصيغة السؤال
1. اختلط عليك الأمر؟
2. « دكتاتور»؟ / «ساحرة»؟ ماذا تعني بذلك؟

مبدئيا يطرح الوسيط أسئلة مفتوحة على أطراف النزاع وخاصة في بداية المرحلة الثانية وتعتبر هذه التقنية آلية مهمة تطبيقُها يساعده على عدم الوقوع في فخ الهيمنة على مسار الوساطة من جهة ويعكس تواضعه، أي أن عليه أن يمتنع كُلّية عن أن ينوب عن الأطراف في اختيار ما يجب عليها الحديث عنه. فالغرض من طرح الأسئلة المسؤولة في واقع الأمر تمكين أطراف النزاع من الحديث عن الأسباب التي دفعتها إلى اللجوء إلى الوساطة دون أن يستعمل الوسيط عبارات مثل «مشكل» أو «نزاع» أو أية عبارة يكون لها مضمون تصادمي.

كما يمكن للوسيط أن يطرح المزيد من الأسئلة المغلقة أو الاستفسارية إذا ما دعت الضرورة إلى ذلك. وغالبا ما يجد الوسيط المبتدئ الذي تنقصه التجربة في ضبط نفسه بحيث يحجم عن طرح الأسئلة الاستفسارية تحديّاً يجب مواجهته. ويتولد هذا السلوك من رغبة الوسيط العارمة في الهيمنة على موضوع النزاع من جهة، ورغبته في معرفة أطرافه وما تختلف حوله من جهة أخرى. فالذي يجب أن ينتبه إليه في هذه المرحلة هو أن يتراجع إلى الخلف ويفسح المجال للأطراف نفسها من أجل أن تُعبِّر عما تراه هي مُهماً.

وبعبارة مختصرة يجب على الوسيط أن يكتفي بالاستماع إلى ما تقوله الأطراف. ويجب بالأحرى أن يركِّز الوسيط في أسئلته على **المصالح وحاجيات الطرف الذي يقوم بسرد روايته** إذ من خلال هذه التقنية يتوصل الوسيط إلى عدم ترك أطراف النزاع تعيد طرح مطالبها. فالغاية هي مساعدتها على أن تصبح أكثر قربا من الأشياء التي تهمها بالدرجة الأولى.

التفريق بين المسار والمضمون؟

عندما يقوم الوسيط بالسؤال عن المصالح والحاجيات فهو بذلك يؤثر مباشرة في محتوى قضية النزاع. ومن شأن هذا الأمر أن يوحي بأن هناك تعارضا مع المبدأ القائل بأن أطراف النزاع هي التي تحدد محتوى ومضمون ما تريد الحديث عنه أثناء جلسة الوساطة. لكن التَّحكم في تصريحات أطراف النزاع عن طريق توجيهها يجب أن ننظر إليه كتعبير عن فلسفة هذا النوع من الوساطة التي تنطلق من فرضية مفادها أنه بإمكان أطراف النزاع أن تتوصل إلى حلول بديلة إذا تم الدفع بها إلى التوصل بنجاح إلى الكشف عن مصالحها وحاجياتها المتوارية خلف المواقف والمطالب.

وتُؤكد هذه المفارقة على مدى استحالة الفصل بين المسار والمضمون. فالمسار الذي يكون الوسيط ملمّا به يؤثر دائما في الكيفية التي تتحدث بها أطراف النزاع عن المضمون الذي يُؤثر بدوره في الكيفية التي يتم بها طرح الأسئلة.

التفريق بين المسار و المضمون؟

ولكي تتمكن الأطراف من الحديث بِحرِّية يقوم الوسيط بإعادة قول آخر أو أهم ما يُصرِّح به كل طرف.

وتُعتبَرُ هذه التقنية من أنجع الوسائل للدفع بهذا الطرف أو ذاك إلى شرح ما قاله أو بعض ما قام بسرده، خاصة إعادة أو تكرار تلك الكلمات/ المفاتيح، أي المفردات والتعابير التي تتكرر أو لها وقع خاص، والتي تسترعي انتباه وفضول الوسيط. فعلى سبيل المثال إذا قال طرف:» ليس من المعقول أن يتقبل المرء هذا الوضع» فيمكن للوسيط أن يُعيدَ عبارة «ليس من المعقول» في قالب جملة استفسارية على مسمع الطرف القائل «ليس من المعقول»؟

وللدفع بأطراف النزاع إلى الحديث عن أحاسيسها المرتبطة بالنزاع المشترك يقوم الوسيط بمساعدتها بواسطة تركيزه على تلك الأحاسيس التي تبلورت أثناء سرد الطرف المتكلم لروايته. فغالبا ما يتم التعبير عنها عن طريق نبرة صوت الأطراف أو اختيارها لكلمات خاصة أو لغتها الجسدية. وبأسلوب استفساري يقوم الوسيط باستخراج تلكالأحاسيس من مكانها المتواري ونقلها إلى داخل فضاء الوساطة حيث تتمكن الأطراف من التعبير عنها بشكل مباشر وصريح.

وعندما يقوم الوسيط بإعادة صياغة ما تقوله الأطراف، وخاصة التعابير العدوانية يشترط في صياغته أن تكون حيادية لكن دون أن تقوم بإخفاء غضب وقلق الأطراف. فمثلا عندما تصف زوجة زوجها بأنه مجرم وبأنه لا نفع يُرجى من التعاون معه، فيمكن للوسيط أن يعيد هذا التعبير/ الوصف في صياغة جديدة/ كأن يقول: «هل أفهم من كلامكِ أنكِ غير راضية وأنكِ مُحبَطة يائسة من التعامل مع زوجكِ؟».

ودائما ما تكون الأحاسيس التي سبق وصفها في الفصل السابق مرتبطة ارتباطا كبيراً بحاجيات الطرف المحبَط. ولهذا السبب يُحبَّذ في الوسيط، أن يستفسر عنها من خلال تكرار الاشارة إليها بغرض فهم دلالتها. وتجدر الاشارة هنا بأن إجادة الوسيط للغة الأحاسيس ومفرداتها تمكنه من مساعدة أطراف النزاع على التعبير عما لم يكن باستطاعتها التعبير عنه من قبل.

المشاركون في الوساطة

ما هي الأحاسيس التي يتم التعبير عنها؟

متى يتم التعبير عن الأحاسيس؟

+عندما تُقضى الحاجيات

- تأثُّر، تَحرُّك المشاعر، حَيَوية، انجذاب، فَرَح، أمَل، إلهام، حرص، الإحساس بانزياح الحمل الثقيل، انشراح، تفاؤل.

- متفاجئ، ثقة بالنفس، تحفيز، فخر، الاحساس بالجميل، قناع، ثقة بالآخرين، الإحساس بالراحة.

+عندما لا تُقضى الحاجيات

- قلق، فقدان التوازن، الإحساس بالوحدة، الإحساس بالحرج، الإرتباك، الإحساس بالإحباط، الإحساس بالعجز، التوتر، فقدان العزيمة.
- الاكتئاب، التعرض للضغط، خيبة الأمل، عدم التصديق، وضع غير مريح، فقدان الصبر، الغضب، الانزعاج.

مارشال غوزنبيرج، تواصل بدون عنف: لغة حياة، الطبعة الثانية 2003

3.3.4 الخلاصة والمصادقة

ويقوم الوسيط بتلخيص ما قاله كل طرف بعد أن يتكلم لفترة من الوقت. يتوقف ضبط التوقيت والتحكم في تقنية التلخيص هذا على كل من مجرى الوساطة ومهارة الوسيط في الاحتفاظ بحضوره أثناء مسار الوساطة. ويكون للخلاصة -أو التلخيص- ثلاثة أهداف مختلفة:

1. تأكد الوسيط من أنه قد فهم ما قاله الطرف؛
2. إرسال الوسيط إشارة واضحة إلى الطرف المعني أنه قد رأى وسمع وفهم ما قاله؛
3. توجيه الوسيط رسالة غير مشفرة إلى الطرف الآخر -أي المستمع- مفادها أن ما قاله الطرف المتكلم في الحقيقة قابل للفهم وبالشكل الذي تم التعبير به.

وتعتبر الخلاصة أداة مهمة في تدبير العلاقة بين أطراف النزاع إذ عندما يُلخِّصُ الوسيط قول طرف ثُمَّ يطلب منه المصادقة على الخلاصة يُولِّد لدى هذا الطرف الانطباع بأن الوسيط يشعر بوجوده، وبأنه استمع إليه وفهم ما قاله، فقيامه بذلك يساهم في نزع فتيل التوتر السائد.
في البداية يمكن للخلاصة أن تكون قريبة جدا ممَّا يدلي به الطرف ثُمَّ تتحول تدريجيا إلى خلاصة جامعة ذات بنية تتمفصل حول مواضيع محددة، وكلما تسارعت وتيرة الوساطة في هذه المرحلة كلما أصبحت الخلاصة أكثر تركيزاً على المصالح والحاجيات دون إغفال الوقائع والأحاسيس. فالوسيط هو المسؤول عن تنظيم وترتيب الخلاصة التي توجه دائما إلى الطرف الذي انتهى من الكلام. فلا تُوجه الخلاصة -أو توحي بأنها موجهة- إلى الطرف الآخر. فهي ليست اتهاما يستوجب الإجابة، وذلك لكيلا يعطي الوسيط انطباعا بأنه أصبح يتقمص دور المحامي أو أنه يقف في صف طرف ضد طرف آخر. وإن حصل فمن شأنه أن يُولّد عند الطرف الآخر موقفا دفاعيا وتبريريا. وهذا ما يجب على الوسيط تفاديه في الوساطة.

تنبيه

عندما يتحدث الوسيط مع طرف، بعد انتهاء هذا الأخير من قول شيء ما، يقوم الوسيط بتلخيص ما أدلى به هذا الطرف موجها الكلام إليه وليس الى الطرف الآخر (المستمع). وعندما ينتقل الوسيط الى الطرف الآخر بعد الانتهاء من الحديث مع الطرف الأول يبتدأ الوسيط دائما بتوجيه سؤال مفتوح إليه.

يتوقف انتقال الوسيط المتكرر بين أطراف النزاع على طبيعة النزاع وحِدَّته. ولكن مهما كانت طبيعته ومدى حاجة الأطراف إلى الحديث عن مصالحها وحاجياتها فإن مهمته تكمن دائما في صياغته للخلاصات وترتيبها ترتيبا تدريجيا، بحيث تكتسب في نهاية المطاف أرضية وأفقا مشتركين. وبمعنى آخر، يلخص الوسيط مصالح وحاجيات الأطراف المشتركة والمختلفة معاً.

تُمَكِّن المصادقة الثانية -المتكررة- الوسيط من التركيز على العلاقة بين الأطراف لإبرازها كعلاقة وحدة وشراكة بينها. فما تهدف إليه المصادقة الثانية في واقع الأمر ما هو إلا تأكيد لما تعتبره الأطراف قاعدة مشتركة للحلول من خلال إبراز الجوانب التي لا يتفقون حولها.

يستعمل الوسيط الخلاصتين -الأولى والثانية- أثناء مسار الوساطة كوسيلة يحاول بها أن يُوصل أطراف النزاع إلى اكتسابها لنظرة شاملة ومتعددة الأبعاد لنزاعها. ويمكن تلخيص المواضيع سواء تم الحديث حولها بما فيه الكفاية أو لا من جهة، والمواضيع التي تم إعدادها للمراحل اللاحقة، أي مراحل المقترحات والتفاوض.

3.3.5 تعامل الوسيط مع النقاش والمشاجرة

يجب الاعتراف هنا أنه من الناذر أن نجد نزاعا بين طرفين يكتفي فيه طرف بالجلوس والإصغاء بكل هدوء للطرف الثاني منتظرا من الوسيط أن يعطيه الكلمة ليدلي بما لديه. فغالبا ما تقوم الأطراف بمقاطعة بعضها البعض أو إثارة موضوع ما أو الدخول في مشاجرة بصوت عال، وفي بعض الأحيان بطريقة جارحة.

ونؤكد مرة أخرى على أن الأمر كله يتوقف بالدرجة الأولى على طبيعة الوضع من جهة، وكيفية تعامل الوسيط مع الأطراف من جهة أخرى.

ومهما حصل فيجب على الوسيط ألا ينسى أن دوره كوسيط يفرض عليه مساعدة أطراف النزاع على الانخراط في عملية فحص جادة وحقيقية للأمور.

وعندما تقبل اللجوء إلى الوساطة فلأنها في حقيقة الأمر ترغب في ذلك. أما في حالة المناقشة الحادة والمشاجرة بينها فيجب على الوسيط أن يقاطعها ويذكرها بأنها مطالبة باستعمال أسلوب مختلف عندما تتحدث إلى بعضها البعض.

ومهما يكون عليه الأمر فالوسيط مطالب دائما بأن يظل متشبثا بمهنتيه وبمبدأ الاختيارية كشرط للمشاركة في الوساطة إذ يلعب في الحالات القصوى دوراً حاسماً في تذكير الأطراف المتنازعة ولمعرفة مدى التزامها ورغبتها في مواصلة الوساطة. كما يمكن للوسيط أن يُذكر أطراف النزاع بقواعد اللعبة التي سبق له أن قام بشرحها في المرحلة الأولى.

ومن المستحسن أن يمنحها فترة استراحة إذا ارتأى أن ذلك سيساعدها على استرجاع هدوئها.

3.3.6 أهمية أن يلتزم الوسيط الصمت

إذا حصل وأن أخذ طرفا النزاع في التحادث مع بعضهما البعض بشكل مفتوح فيجب على الوسيط أن يكتفي بالاستماع إليهما، والاستمتاع بكونه نجح في إزالة جانب كبير من التوتر من جهة، وفي عودة اهتمام الطرفين ببعضهما البعض من جهة ثانية.

ومما لا شك فيه أن صمت الوسيط في فترة من فترات الوساطة سيساهم مساهمة جبارة في المسار، وخاصة عندما يشرع طرف بالاهتمام بالطرف الآخر، ويأخذان معا في تحويل نظرتهما النقدية من نقد للآخر إلى نقد ذاتي.

وفي هذه اللحظة الحرجة والمصيرية في مسار الوساطة يجب على الوسيط أن يكون حذرا لكي لا يسقط في فخ التشويش على المسار الذي يمكن أن يحدث إذا ما بدأ في طرح الأسئلة عليهما. ولهذا فتعلم الوسيط وتعوده على الجلوس صامتا وهادئا في صحبة الآخرين ودون الحاجة إلى أن يقول شيئا ما يُعتبر في غاية الأهمية.

3.3.7 وضعية الطفل

عندما تصبح الفرصة جاهزة في مسار الوساطة في نزاع يكون الأطفال جزءا فيه، يجب على الوسيط أن يستفسر عن مدى تأثير النزاع بين الوالدين عليهم. ويجب على الوسيط ألا يسمح لطرفي النزاع باستخدام الأطفال كحجة أو كدليل على صحة موقفهما أو كمحام يدافع عن طرف ضد طرف آخر.

ويجب عليه أيضا أن يأخذ بعين الاعتبار عدم مشاركة الأطفال لأن عدم حضورهم يحول دون إطلاع الوسيط على وجهة نظرهم في النزاع القائم. إذ يكتفي في هذه الحالة برواية طرفي النزاع عن كيفية ومدى تأثير النزاع على أطفالهما. فإذا اتضح لاحقا أن لديهما اهتماما بمعرفة وجهة نظرهم في الحلول المعروضة فيمكن لهما أن يؤخرا التوقيع على الاتفاق النهائي إلى حين الاطلاع على ذلك.

ومن بين الطرق للقيام بذلك يكون في تعيين مختص بشؤون الأطفال للتحدث معهم لمعرفة وجهة نظرهم وعرضها أمام طرفي النزاع.

3.3.8 التعاطف

كيف يجب على الوسيط أن يتصرف في هذه المرحلة؟ هذا أمر يصعب إيجاد قواعد ضابطة له، فيمكن للوسيط أن يحاول أن يضع نفسه مكان طرفي النزاع وعلى ضوء ذلك يجد أسلوبه في التصرف. ومهما فعل في هذا الأمر فنجاحه يتوقف على المؤهلات الفردية التالية:

1. أن يظهر بمظهر صادق؛
2. أن يكون على تواصل مع نفسه ومع الآخرين؛
3. أن يعامل الآخرين باحترام؛
4. أن يُظهر اهتماما بالآخرين؛
5. أن يُظهر نوعا من الفضول في فهم وضعية الآخرين مهما بدت شاذة وشائكة في وهلتها الأولى.

وها نحن الآن نعود إلى الرؤية الأساسية التي يرتكز عليها نموذج الوساطة هذا إذ بدونها لا يمكن القيام بأي تنفيذ فعلي للوساطة.

وقد نجد وسيطا يجد صعوبة في التعبير عن إحساسه، وخاصة إذا تعلق الأمر بالأشياء المُحزنة في رواية أطراف النزاع، لأنه يعتبر ذلك متعارضا مع مبدأ الحياد.

فهنا يجب التمييز بين التعامل مع القضية وبين التعامل مع العلاقة. فعندما نقول لطرف أنه على حق في أمر يتعلق بمضمون القضية فإننا نُخلُّ بمبدأ الحياد، ولكن عندما نُعبِّر عن إحساسنا بالشفقة والرأفة فإننا نتعامل مع العلاقة.

فما علينا إلا أن نقوم بذلك بطريقة متوازنة لا يفرق الوسيط وفقها بين طرفي النزاع بخصوص الرعاية والاعتراف بمشاعر الطرفين. وكما سيتضح في المراحل اللاحقة يجب على الوسيط أن يظهر تجاوبه مع وضعية الطرفين المشتركة.

مثال التلخيص

إذاً لما عدت إلى البيت من العمل يوم الخميس، تمّةَ من أخبرك بأن زوجتَك قد تركت بيت الزوجية مُصطحبةً معها أطفالكما. اختلط عليك الأمر وأصابك الحزن بسبب ذلك. ذهبت بعد ذلك إلى بيت أهل زوجتك لطلب مساعدتهم. وذهبت كذلك إلى أصدقائك الذين أججوا من غضبك اتجاه زوجتك. فأنت لم تتمكن من الاتصال بزوجتك، وأنت الآن عاجز عن فهم ما الذي دفعها إلى ذلك، وأنك لا ترغب في الطلاق. تفتقد رؤية أطفالك، وتخشى أن تكون أسرتك قد تعرضت للتفكك. وتريد أن تفعل أي شيء لاسترجاع زوجتك.

مثال المصادقة الثانية (في فترة مبكرة)

أنتما الآن تكلمتما عن الأشياء التي ألمت بعلاقتكما كزوجين: أنكما كنتما تحبان بعضكما البعض عندما تزوجتما، ودمتما على هذا الأمر لمدة طويلة. عوامل خارجية كالمرض والبطالة جعلتكما تمران بظرف عسير. ومنذ ذلك الحين بدأتما تجدان صعوبة كبيرة في التعاون بينكما على مهامكما المشتركة داخل الأسرة، فتطورت الأمور من السيء إلى الأسوأ حتى انتهى بكما الأمر إلى فقدان السعادة عندما تكونان مجتمعين. عندما تشخصان الداء الذي أصاب علاقتكما فنجد أن كل واحد منكما يحمِّل المسؤولية للآخر.

فكل واحد منكما لديه نظرة تختلف عن نظرة الآخر بخصوص ما إذا كان ممكنا بالنسبة لكما أن تغيرا بعض الأمور أم لا، وكذلك بخصوص ما إذا كنتما ترغبان في الاستمرار في العيش معا كزوجين أم لا.

مثال المصادقة الثانية (في فترة لاحقة)

أنتما الآن تحدثتما كثيرا عن الأمر الذي وقع بينكما السنة الماضية. فمحمد يحتاج إلى أن يكون هو معيل الأسرة لأن ذلك يعني له الكثير. أمَّا ياسمين فتحتاج إلى الاعتراف بمجهودها داخل البيت. أنتما متفقان على أن الأمر بالنسبة لكما يتعلق باحترام الآخر. يرغب محمد في أن تنتقل الأسرة كلها إلى مدينة أخرى حيث يصبح بإمكانه إيجاد عمل، في الوقت الذي لا ترغب فيه ياسمين في الطلاق.

مثال المصادقة الثانية (بعد إصلاح ذات البين)

ها أنتما وقد وصلتما إلى هذه النقطة أو المحطة، يتضح أنه لا قدرة لكما على الاستمرار في الحياة معاً كزوجين، وأنكما قد تحدثتما حول الكيفية الأفضل لحصولكما على الطلاق، وذلك من أجل حفاظكما على الاحترام المتبادل بينكما. فأنتما متفقان على أن الأطفال سيظلون يعيشون مع ياسمين نظراً لأنها ترغب في البقاء في هذه المدينة حيث تستمر في السكن في شقتكما الحالية. لديكما نظرتان مختلفتان بخصوص المبلغ المالي الذي يجب أن يساعد به محمد ياسمين لكي تستمر في السكن في نفس الشقة. أمّا ياسمين فترغب في أن يستمر محمد في أداء إيجار البيت في حين أن محمدا لا يريد إلا دفع نفقة الأولاد. ولكنكما متفقان على تأمين حياة كريمة للأطفال.

3.4 المرحلة الثالثة: عنوان مراحل المسار المتبقية

3.4.1 هدف المرحلة الثالثة

تُعتبر كتابة عنوان رئيسي يُحدد ما يجب على أطراف النزاع أن يركزوا عليه فيما تبقى من مسار الوساطة نقطة تحول كيفي في مسارها إذ عندها يتم القيام بتلخيص جامع لما تحدثت عنه الأطراف، والذي بالنسبة لها الأهم لمستقبلها. ويمثل العنوان الرئيسي هذا جسراً بين الماضي والمستقبل.

ويجب علينا ألا نخلق مفاجآت تربك عمل الوسيط أثناء التمرين لأنه مطالب بتلخيص مستمر لأقوال الأطراف والمصادقة عليها وإبراز مصالحها وحاجياتها من أجل الوصول إلى العنوان الرئيسي.

3.4.2 التوقيت

سؤال:
متى يكون الوقت المناسب للانتقال إلى هذه المرحلة؟

جواب:
يتوقف ذلك كليةً على الوضعية ومهارة التلخيص لدى الوسيط ورؤيته الشاملة لأبعاد النزاع.

والمطلوب هنا هو توفر الحد الأدنى الذي يتمثل في الوصول إلى شكل من أشكال الوضوح بخصوص المصالح والحاجيات ذات الأهمية لدى أطراف النزاع. وما دون ذلك فهو تعبير صارخ عن عدم التركيز في العمل على إيجاد أرضية مشتركة بين أطراف النزاع إذ هي التي تفتح الباب أمامها لكي تلتقي على حلول مختلفة.

شرط أساسي آخر يجب ذكره في هذا الباب، وهو أن يتأكد الوسيط من أن أطراف النزاع قد تمكنوا من الحوار حول الأبعاد الشخصية والقيمية للنزاع. فلهذا الحوار يرجع الفضل في نزع بعض من التوتر المهيمن على أجواء الوساطة. ولهذا يعتبر شرطا أساسيا إذ بدونه لا يمكن لأطراف النزاع الدخول في تفاوض مفتوح وخلاق.

المرحلة الثالثة:
تقوم الأطراف بتسجيل عنوان المراحل اللاحقة الرئيسي

الهدف:
اتفاق الأطراف على المشاكل التي يجب أن يُوجد لها حل.
- تلخيص المسار والمضمون؛
- نظرة شاملة لأبعاد النزاع؛
- تحدد الأطراف مواقفها بالنسبة للمراحل اللاحقة: استمرار الحوار أو التفاوض؛

- إذا ما تم اختيار التفاوض:
1. صياغة العنوان الرئيسي: عنوان على شكل سؤال يتضمن ما يُراد حله؛
2. كتابة العنوان الرئيسي والعناوين الفرعية على السبورة أو صحيفة ورقية؛
3. إدخال تعديلات على العنوان الرئيسي بالتعاون مع أطراف النزاع.

3.4.3 الاستراحة

ويستحسن أن يتوقف الوسيط للاستراحة ولمراجعة الأبعاد التي تم عرضها من جهة، ومصالح وحاجيات أطراف النزاع التي وصفتها من جهة أخرى. كما يمكن للوسيط أن يتخذ من الاستراحة فرصة لكي يتحرى عما يمكنه أن يقوم به، هل يركز على المصالح والحاجيات أم يركز على المواضيع التي ستكون محورا للحوار (القيمي والشخصي) بين طرفي النزاع أو للتفاوض (الموارد والمسار) بينها. ويجب التذكير هنا بإمكان الوسيط القيام بهذه المراجعة برفقة أطراف النزاع لكونها صاحبة القرار بشأن الموضوع التي ترغب هي في التحدث عنه. ونظرا لضيق الوقت فمن الأفضل لأطراف النزاع أن تختار بين الاستمرار في الحوار أو الانتقال إلى مرحلة التفاوض. وقبل اختتام جلسة الوساطة يُستحسن أن يستفسر الوسيط أطراف النزاع عن موقفها من الجزء المتبقي من النزاع: هل ترغب في إيجاد حلول له بنفسها أم تريد الالتقاء بالوسيط مرة أخرى.

3.4.4 مقترح العنوان الرئيسي

عندما تتكون لدى الوسيط –سواء مع أطراف النزاع أو بدونهم– صورة شاملة عن النزاع يقوم بصياغة اقتراح عنوان رئيسي على شكل سؤال. ويُفضل أن تتم إضافة عناوين فرعية تتعلق بالأمور التي تم التطرق إليها. ويجب أن يشير العنوان الرئيسي الذي تمت صياغته على شكل سؤال إلى الاتجاه الذي ستسلكه الوساطة في المراحل التالية. وإنه لمن المهم بالنسبة لاستمرار مسار الوساطة أن تكون موافقة أطراف النزاع واضحة في هذه النقطة من مسارها بخصوص المشاكل التي تريد إيجاد حل لها. وتُعتبر موافقة أطراف النزاع على العنوان الرئيسي الذي اقترحه الوسيط إنجازاً كبيراً، وخاصةً إذا كانت هذه الموافقة تعكس حالة فرح وارتياح لدى أطراف النزاع، وأما في حالة رفض أطراف النزاع للعنوان الرئيسي فيجب على الوسيط أن يستبدله بعنوان آخر يتماشى ورغبة الأطراف.

ويجب أن يكون العنوان الرئيسي مفتوحاً وشاملاً، بدون أن يكون فضفاضاً وعامّاً. كما يجب أن يأتي مُعبِّراً عما تعتبره أطراف النزاع مُهمّا في أي حل مستقبلي لنزاعها.

ما هو المطلوب لكي يتوصل الوالدان إلى تعاون مشترك؟ عنوان رئيسي (أ)

يحتوي هذا العنوان الرئيسي في صياغته على كافة عناصر المصالح والحاجيات. ولكن العنوان الرئيسي وحده لا يكفي إذ يجب أن يكون مصحوبا بعناوين فرعية تتعلق في صياغتها مثلا بالأطفال والإنفاق إذا سبق للأطراف أن تطرقت إليها.

كيف يجب أن ننظم تعاوننا مستقبلا لكي نُؤمِّن أكبر قدر من السكينة والاستقرار لأنفسنا ولأطفالنا؟ عنوان رئيسي (ب)

يُعتبر هذا العنوان الرئيسي أكثر تحديداً إلى حد ما لأنه يتضمن الأشكال التي صاغت بها أطراف النزاع حاجياتها التي سبق لها أن تطرقت إليها.

وفي السياق المغربي الذي يفتح الباب أمام الوساطة ضمن محاولة الصلح فيمكن صياغة العنوان الرئيسي على النحو التالي:

كيف يمكننا كزوجين أن نُظهر الاحترام لبعضنا البعض؟

مصحوبا بنقط فرعية:

الأطفال والعمل والتدبير المنزلي والجانب المالي وأمور أخرى.

3.5 المرحلة الرابعة: اقتراحات حلول الأطراف

وانطلاقا من المرحلة الرابعة يبدأ مسار الوساطة في التركيز على إيجاد حلول للنزاع، والذي بدأ يتحول من كونه خلافا حول المطالب إلى هدف تعمل أطراف النزاع وفقه من أجل مستقبلها. ويُطلق على هذا الجزء من مسار الوساطة الذي يتكون من المرحلة الرابعة والمرحلة الخامسة بالمسار الذي يقود إلى الأمام. فعملية إنتاج المقترحات التي تكون في المرحلة الرابعة تُعتبر عملية منفصلة عن عملية البحث عن المقترحات التي يُشترط فيها أن تحظى بموافقة أطراف النزاع، والتي تبدأ في المرحلة الخامسة، ويرجع هذا الفصل بين العمليتين إلى كون الاقتراحات تأتي بشكل عفوي إذا مُنحت أطراف النزاع الحرية في الإدلاء بأفكارها دون التدقيق في واقعيتها أو قابليتها للتطبيق.

عمليا يعلن الوسيط عن هذا التحول من الجزء الأول (المراحل الأولى والثانية والثالثة) إلى الجزء الثاني بقيامه من مقعده ووقوفه بجانب السبورة أو الصحيفة الورقية وطلبه من أطراف النزاع تغيير أماكنها لكي يُشحن مسار الوساطة بطاقة جديدة.

المرحلة الرابعة

الهدف:
يقوم أطراف النزاع بتقديم مقترحات حلول قابلة لأن تصبح أرضية للتفاوض.

الزوبعة الذهنية:

عملية ذهنية تتحول إلى فضاء حيث تجد الأفكار فيه مجالا حرّا. فبواسطة الزوبعة الذهنية تستطيع أطراف النزاع أن تتقدم بمقترحاتها إلى طاولة المقترحات بغض النظر عن قيمتها ونوعها وواقعتيها.

ويقوم الوسيط بكتابة المقترحات مباشرة بعد تقديمها بدون رقابة أو محاسبة. ويمكن لأطراف النزاع أن تطرح أسئلة توضيحية أثناء فترة الزوبعة الذهنية.

ويجب أن تُكتب هذه المقترحات على السبورة أو على الصحيفة الورقية بصيغة إيجابية ومحايدة.

أدوات مساعدة:

1. تشجيع الأطراف؛
2. الصمت؛
3. أسئلة تدفع إلى التفكير؛
4. ضخ المزيد من الوقت؛
5. النظر إلى النزاع من الخارج.

3.5.1 الزوبعة الذهنية

يمكن للوسيط أن يبدأ المرحلة الرابعة بتلخيص الجوانب الإيجابية من مسار الوساطة والثناء على أطراف النزاع على نجاحها في قطع ذلك الشوط الكبير من المسار، بالإضافة إلى إبرازه للعنوان الرئيسي.

كما يجب على الوسيط أن يشجِّع أطراف النزاع على التقدم بكل ما لديها من أفكار من جهة، ويشرح لها كيف يمكنها الحصول على أجوبة على أسئلتها والوصول إلى أهدافها من جهة ثانية.

فإذا وصفنا العنوان في المرحلة الثالثة كتعبير عن الشيء الذي تسعى إليه أطراف النزاع (العناوين الفرعية) فيمكننا أن نصف ما سيتم التوصل إليه في المرحلة الرابعة بمقترح حول كيف ستتمكن أطراف النزاع من السير قدما إلى الأمام.

ويُنتظر من الوسيط أن يجد سبورة أو صحيفة ورقية ليكتب مقترحات الأطراف عليها. فالإيجابي في استعمال السبورة أو الصحيفة الورقية أن المقترحات التي تتقدم بها الأطراف تصبح مرئية أمام الجميع، بالإضافة إلى أن المسار نفسه في هذه المرحلة يُضفي على عمل أطراف النزاع طابعا تشاركيا. أما إذا ظل الوسيط جالسا في مقعده مكتفيا بتسجيل المقترحات على ورقة فإنه سيعطي أطراف النزاع الانطباع بأن المقترحات من صنعه.

في المجتمعات التي توجد فيها الأمية فيُصبح استعمال السبورة أو الصحيفة الورقية تحديّا يصعب تجاوزه. ولهذا السبب يجب على الوسيط أن يبحث عن بدائل أخرى تقوم بنفس الوظيفة. فمن بين البدائل التي يمكن استعمالها أن يقوم الطرف الأمي باصطحاب مرافق يعرف القراءة والكتابة يساعده في هذه المهمة أو أن يقوم الوسيط بتحويل المقترحات إلى رسوم أو رموز. لكن نموذجنا في الوساطة يفترض أن يقوم الوسيط باستعمال السبورة أو الصحيفة الورقية إذ بدونها يصعب تطبيق الوساطة، وتكون كتابتها بشكل متتابع يتطابق مع الترتيب الذي تقدم وفقه الأطراف مقترحاتها بغض النظر عمن يقدمها.

3.5.2 مساعدة الوسيط

الغموض والضبابية إلى حالة الوضوح. فعلى الوسيط أن يلتزم في كل مراحل الوساطة بنقل رغبة الأطراف وتحويلها إلى مقترحات.
وكثيراً ما يشرع أحد أطراف النزاع في مناقشة مقترح ما في هذه المرحلة بالرغم من شرح وتنبيه الوسيط للأطراف بأن مناقشة المقترحات تبدأ أولا في المرحلة الخامسة. فالمتوقع من الوسيط في هذه الحالة ألا يضع نهاية للنقاش ولكن أن يُحوِّل اعتراض الطرف إلى مقترح في هذه المرحلة.

مبدئيا يكتفي الوسيط بكتابة مقترحات أطراف النزاع على السبورة أو الصحيفة الورقية، ولكنه قد يضطر إلى الخروج عن هذه القاعدة لأنه مطالب بمساعدة أطراف النزاع على صياغة ما تقوله ليصبح مقترحا في الحالات التي تحتاج فيها إلى ذلك، كأن يقول طرف ما يلي:

- الأهم هو أن لا نستخدم الكلمات الجارحة ضد بعضنا البعض.
هنا يمكن للوسيط أن يساعد الطرف السائل على الصياغة بأن يسأله :
- ما هو عكس ذلك؟
أو:
- كيف تريدان أن تتحدثا إلى بعضكما البعض عندما لا تكونان راضيين عن فعل أو سلوك ما؟

ويمكن للوسيط في هذه اللحظة أن يقوم مثلا بتذكير الأطراف بمقترح قد سبق وأن تقدمت به الأطراف إلا أن الوسيط تركه جانبا عمداً لاعتقاده بأنه سيكون عائقا أمام تقدم الوساطة وقتها. وهكذا يتضح للوسيط وللأطراف معاً طبيعة الدور المنوط بالوسيط، والذي يتمثل في نقل أفكار أطراف النزاع من حالة الغموض والضبابية إلى حالة الوضوح.
فعلى الوسيط أن يلتزم في كل مراحل الوساطة بنقل رغبة الأطراف وتحويلها إلى مقترحات.

وكثيراً ما يشرع أحد أطراف النزاع في مناقشة مقترح ما في هذه المرحلة بالرغم من شرح وتنبيه الوسيط للأطراف بأن مناقشة المقترحات تبدأ أولا في المرحلة الخامسة. فالمتوقع من الوسيط في هذه الحالة ألا يضع نهاية للنقاش ولكن أن يُحوِّل اعتراض الطرف إلى مقترح في هذه المرحلة.

3.5.3 حقيبة الطوارئ

يحتاج الوسيط إلى استخدام قدراته على الاحتفاظ بالصمت لكي تعمل الأطراف في هدوء لأن ما لا تحتاجه في هذه اللحظة الدقيقة هو تدخل الوسيط ليخفف عنها «ثقل ضغط المسؤولية» الملقاة عليها، والذي من وجهة نظر الوساطة يكون له دور إيجابي على الأطراف لتحفيزها على إيجاد مقترحات حلول. ولهذا فمن المستحسن أن يبتعد الوسيط عن السبورة أو الصحيفة الورقية ليبعث بذلك برسالة واضحة إلى الأطراف مفادها أنه جاء دورها لبذل كل ما في وسعها من أجل إنجاح هذا المسار.

وإذا تبين أن الأطراف لا تقوم بأي مجهود من أجل تقديم مقترحات فيمكن للوسيط أن يساعدها بواسطة الأسئلة الانعكاسية، أي الأسئلة التي تقود قدرة التفكير لدى الأطراف نحو التفكير في الامكانيات عوض المشاكل. فالسؤال الانعكاسي إذاً هو نوع معين من الأسئلة التي تعمل على ضخ المزيد من الوقت أو إقحام أشخاص آخرين على مسرح الوساطة، من أجل صرف تفكير الأطراف عن وضعهم الحقيقي إلى التفكير في أوضاع أناس آخرين في زمن آخر.

الأسئلة الانعكاسية:

أمثلة:

- ذكرت سابقا كيف أن جارتك أنيقة في مظهرها، هل كان هناك شيء خاص جذبك؟
- هل كانت هناك فترات شعرتما فيها بأن تجربتكما بخصوص ... كانت جيدة؟ ما الشيء الذي قمتما به على وجه التحديد؟
- افترضا أنكما تنظران 10 سنوات إلى الأمام: أنتما الآن في وضع جيد فما الذي يجب أن تقوما به حينئذ؟
- لو كان عليك أن تقدم نصيحة لصديق في نفس الوضعية التي أنت فيها الآن، ماذا ستقول له؟
- لو كنت في مكان الطرف الآخر فكيف في اعتقادك سيكون رد فعله؟

3.5.4 انسداد الزوبعة الذهنية

إذا اتضح أن لسان أطراف النزاع أصيب بالشلل التام فيجب على الوسيط أن يعيد النظر ليس في سير هذه المرحلة فقط بل في سير الوساطة برمتها. وفي هذه الحالة يسأل الوسيط الأطراف عن سبب امتناعها عن تقديم مقترحاتها، إذ غالباً ما يرجع ذلك إلى خلل وقع في المرحلة الثانية كعدم كفاية الحوار بين الأطراف أو عدم تطرقها إلى بعض الأمور الهامة.

ومن شأن هذه الأشياء أن تثني عزيمة الأطراف وأن تقبر رغبتها وإرادتها في المشاركة الفعالة والمثمرة. ففي هذه الحالة فلا اختيار أمام الوسيط إلا العودة إلى المرحلة الثانية. وبعد انتهاء الجلسة يجب على الوسيط أن يبحث عن الأسباب التي جعلته لم ينتبه إلى هذا الأمر في المرحلة الثانية.

مثال:

في المرحلة الثانية جلست الزوجة (أحد طرفي النزاع) بطرف المائدة لا تنظر البتة إلى زوجها (الطرف الآخر) الذي كان يسرد روايته. لا الوسيط انتبه ولا سلوك هذه الزوجة الغريب أثار انتباهه.

فلما وصل المسار إلى مرحلته الرابعة بدأ الوسيط يلاحظ نشوز هذه الزوجة عن مسار الوساطة مستمرة في موقفها اللامبالي.

وبعد أن سألها الوسيط عن شعورها اتجاه مشاركتها في الوساطة اتضح من جوابها أنها لم تكن مرتاحة إلى الوضع برمته إذ قالت هذه السيدة: «كلما أدليت بشيء يستعمله زوجي ضدي».

فمُجمل القول إن هذه المسألة تتعلق بقضية أساسية في فلسفة الوساطة التي يجب وفقها العمل مع انعدام الثقة بين طرفي النزاع بشكل دقيق وكاف في المرحلة الثانية. ففي هذه الحالة يجب على الوسيط مساعدة طرفي النزاع على الحديث عن هذا الأمر، وإعادة المرحلة الثانية بأكملها وتغيير العنوان الرئيسي للمرحلة الثالثة إذا اقتضى الأمر ذلك.

وقد يحصل أن الوسيط يجد نفسه أمام طرفين لا يتوقفان عن التشبث بنفس المطالب التي أتيا بها إلى الوساطة أول مرة. فالاستنتاج الذي غالبا ما يخرج به الوسيط في هذه الحالة هو أن المجهود الذي تم بذله لنزع التوتر من جهة، وإيجاد قاعدة مشتركة لمصالح وحاجيات طرفي النزاع من جهة أخرى، لم يعط أية نتيجة.

3.6 المرحلة الخامسة: تفاوض الأطراف حول الحلول

3.6.1 هدف المرحلة الخامسة

تشرع الأطراف في هذه المرحلة في البحث في المقترحات المكتوبة على السبورة أو الصحيفة الورقية لمعرفة المقترحات التي يجب اختيارها.

والهدف من ذلك معرفة المقترحات التي يمكن للأطراف استعمالها.وغالبا ما يعني وصول الأطراف إلى هذه النقطة انتهاء المرحلة الرابعة، إذ يبدأ المرء يشعر بالحماسة التي بدأت تظهر على أطراف النزاع.

فإذا لاحظ الوسيط هدوء الأطراف وصمتها فيمكن أن يدل ذلك على أن الأطراف لم يعد لديها مقترحات تضيفها.

3.6.2 الإلمام بالمقترحات

إن أول شيء ينبغي على الوسيط فعله في هذه المرحلة هو أن يكون لديه إلمام بكل المقترحات. وفي واقع الأمر فإن هذا الإلمام بالمقترحات يجب أن يتكون لدى الوسيط ابتداء من نهاية المرحلة الرابعة لكي يتأكد من تغطية الأطراف لكل المواضيع التي ذكرتها. ومنهجيا تُجمَّع المقترحات داخل مجموعات حسب الموضوع أو النقط الفرعية:

مثلا:
مجموعة تخص موضوع الأطفال وأخرى تخص الجانب المادي الخ. كما يجب شرح المقترحات بحيث يصبح معناها واضحا.من أين يبدأ الوسيط وبأي مجموعة يبتدئ؟ تتوقف الإجابة على هذه الأسئلة على التقييم الميداني للمراحل التي تم الانتهاء منها، إذ غالبا ما يجنح الوسيط إلى الأخذ بالمقترحات التي ترتبط ببعضها ترابطا تراتبيا، وبالمقترحات التي يستشف منها على ضوء ردود أفعال الأطفال في المرحلة الرابعة أنها تحظى بإجماع الأطراف، حتى وإن كانت في حاجة إلى بعض التعديلات.

والإيجابي في البدء بالأسهل يكون في الصياغة الايجابية لما اتفقت عليه الأطراف والتي لا ينقصها إلا الحديث عن الأمور المتبقية. وكلما قام الوسيط بتلخيص تصادق عليه الأطراف كلما ازداد حماسها ورغبتها في إنجاز الوساطة.

المرحلة الخامسة:
تفاوض الأطراف حول الحلول

الهدف:

اختيار وتصويب الحلول التي بإمكان الأطراف أن تتفق عليها تكون الأفضل لها ولأبنائها

1. الوسيط: مساعد على التفاوض؛
2. تجميع المقترحات في وحدات؛
3. شرح المقترحات إذا دعت الضرورة؛
4. البدء بالمقترح الأسهل؛
5. الخلاصة أثناء المسار؛
6. اختبار المقترح: هل قابل للتطبيق أو لا؛
7. التركيز على الحل الشامل؛
8. الاستعداد والجاهزية للأخذ والعطاء؛
9. البحث عن البدائل؛
10. بيداغوجيا النزاع.

3.6.3 المساعدة على التفاوض

وإذا فشلت الوساطة في حل النزاع يجب إرجاع القضية إلى المحكمة أو إلى الجهة التي لها سلطة الفصل في النزاع.

وفي هذه الحالة يجب على أطراف النزاع أن تتخذ قرارها فيما يخص العودة إلى الوساطة أو رفع القضية إلى السلطة القضائية للفصل فيها. ومهما كانت نتيجة الوساطة فيجب على الوسيط أن يختم الوساطة بالثناء على أطراف النزاع على المجهود الذي بذلته. فهذا من شأنه أن يشجعها على الالتزام بالاتفاق التي أبرمته وعلى التعاون فيما بينها مستقبلا. ويقوم الوسيط بمساعدة أطراف النزاع في الصياغة النهائية للمقترحات بحيث تصبح أكثر وضوحا شكلا ومضمونا وتكون قابلة للتنفيذ عندما تعود الأطراف إلى بيتها بعد الانتهاء من الوساطة. فمثلا إذا توصلت الأطراف إلى اتفاق حول الجانب المالي، فيجب على الوسيط أن يسألها عن مدى قابلية الاتفاق للتنفيذ على أرض الواقع من جهة، وعما إذا كانت هناك حاجة لتحديد أدق للجدول الزمني للتأدية الخ.

و يلعب الوسيط دورا حاسما في هذه المرحلة مع الامتناع عن تقديم أي اقتراح حلول للأطراف المتنازعة، وبالخصوص تلك التي ليست لها أية علاقة بالمواضيع التي تطرقت لها الأطراف. وبإمكان الوسيط أن يقوم بإبراز مدى إمكانية توصل الأطراف إلى اتفاق بينها بعد مراجعته للمقترحات التي تقدمت بها حتى وإن بدت متعارضة ظاهريا. فعلى سبيل المثال يطلب الوسيط من أطراف النزاع تحديد دلالة كلمة «عطلة» بخصوص اقتراحها حول تمضية الأطفال عطلهم عند كل طرف.

وقد يضطر الوسيط في مثل هذه الحالات إلى القيام ببحث مقتضب عن المصالح والحاجيات من أجل تحديدها مرة أخرى، إذ يشرح كل طرف ما يعنيه بكلمة «عطل» وحاجته الحقيقية المتوارية خلف تلك الكلمة. وهكذا يتوصل الوسيط إلى اكتشاف حلول أخرى غير تلك التي تنحصر في رغبة أو مطلب كل طرف في تمضية الأطفال عطلهم عنده.

وتوجد طريقة أخرى للتعامل مع مطالب الأطراف المتعارضة، والتي تتمثل في قيام الوسيط باقتراح سيناريوهين اثنين:

1. يسكن الأطفال عند طرف (أ)
2. أو عند طرف (ب)

يتطلب كل سيناريو من الوسيط أن يبحث عن السبل التي تجعل الأطراف تقبله. فلربما وجد الوسيط في المقترحات التي قدمتها الأطراف ما يدعم هذا السيناريو، وبهذا الشكل يتمكن من مساعدة أطراف النزاع على التمييز بين ما هو ممكن وما هو واقعي. وتقع مسؤولية ربط المقترحات بالعنوان الرئيسي للوسيط لكيلا يختفي الهدف الأساسي وراء الكم الهائل من المقترحات في هذه المرحلة، إذ يُستحسن توحيد أو دمج المقترحات وفقا له.

فعلى سبيل المثال إذا كان الطرف الآخر في حاجة ماسة الى التهدئة قيمكن للوسيط أن يسأل الطرفين فيما إذا كان ممكنا أن يحصل كل طرف على ما يحتاجه من الطرف الآخر، أي المساعدة المالية مقابل التهدئة.

3.6.4 الحل الشامل

وعلى الرغم من أن الهدف من الوساطة هو الوصول إلى ما نُطلق عليه بالحل الوسط الخلاق -أي الحل الذي يلبي تقريبا مصالح وحاجيات كل طرف- إلا أنَّ الوسيط عليه أن يعلم بأنه لا يمكن تلبية كل الحاجيات والمصالح.

فلا يمكن للأطراف أن تحصل دائما على كل ما تريده. فالأهم في هذا الباب هو أن يحافظ الوسيط على نظرته الشاملة للنزاع بحيث أن توصل الأطراف إلى حل متوازن يظل هو الهدف. ولهذا السبب نجد حاجيات أهم من حاجيات أخرى، وبالتالي يمكن لطرف أن يتنازل عن حاجياته الثانوية لصالح الطرف الآخر.

ووفقا لهذه المعادلة يصبح التوصل إلى اتفاق يلبي الحاجيات الأهم لكل طرف، هو الهدف الأسمى لنموذج الوساطة هذا.

3.6.5 انسداد أفق المفاوضات

وفي حالة ما إذا انتهى الأمر بأطراف النزاع إلى عدم اتفاقها على المقترحات فيجب على الوسيط أن يقرر ما إذا أصبح ضروريا الرجوع إلى المرحلة الثانية لكي يُوفر للأطراف فرصة أكبر للحوار حول الأمور التي حصلت في حياتهم، وبهذه الطريقة تتمكن من تجديد وتقوية رغبتها في التفاوض لاحقاً.

فإذا رفضت الأطراف هذا الأمر فيجب على الوسيط البحث معها عن بديل آخر وعن إمكانية البحث عنه في جلسة وساطة أخرى. ففي غالب الأوقات ينتهي الأمر بإحالة القضية إلى القاضي لاستصدار حكم بشأنها. وفي هذه الحالة يجب على الأطراف أن تقارن بين إيجابيات هذا الحل وسلبياته من جهة، وتأثير ذلك على استمرار تعاون الوالدين بشأن أطفالهما والتكاليف المادية والمعنوية المصاحبة لهذا القرار من جهة أخرى.

وبخصوص هذه المسألة يمكن للوسيط أن يختار طريق الاجتماعات الجانبية لأنه ربما يكون من الصعب إشراك أحد الأطراف في الاجتماعات العادية نظرا لحالة هذا الطرف النفسية الصعبة التي ربّما تجعله غير قادر في هذه المرحلة على الحديث أمام الطرف الآخر. وبهذه الطريقة يمكن أن يُعبِّدَ الوسيط الطريق أمام الأطراف للعودة إلى التفاوض من جديد، كما يمكنه أن يدفع بها إلى إبرام اتفاق على الأمور المتفقة بشأنها وإحالة مسألة الأطفال على القضاء للبت فيها.

3.6.6 بيداغوجيا النزاع

وإذا كان هناك قصور ذاتي لدى الأطراف فيما يتعلق برغبتها في التفاوض فيجب على الوسيط في هذه الحالة أن يقوم بتلخيص المسار لها من أجل مساعدتها على رؤية الوضع بنظارتين عاديتين. ومما لا شك فيه أن قيامه بذلك من شأنه أن يساهم في التخفيف من حدة الضغط من على كاهل أحد الطرفين أو كليهما.

فلكم يرتاح المرء إذا علم أن نزول سلم النزاع ليس سهلا كما كان يعتقد في بداية الأمر، وخاصة إذا عاش المرء مع تلك الصورة العدوانية عن الآخر لمدة طويلة. فالاحتفاظ بها يخلق نوعا من عدم الثقة عندما يقف المرء أمام إمكانية إبرام اتفاق مع الطرف الآخر.

ويمكن للوسيط أن يُذكِّر الأطراف بأبعاد النزاع، وخاصة إذا اختار أحدها عدم الرغبة في الحديث عن أبعاده الشخصية. وممَّا لا شك فيه أن مبادرة من هذا النوع ستشجع أطراف النزاع على استئناف الحوار لإعطاء عملية الوساطة ديناميكية أكبر.

3.7 المرحلة السادسة: اتفاقية الأطراف

3.7.1 هدف المرحلة السادسة

هدف هذه المرحلة هو وضع اللبنات الأخيرة لكل ما اتفقت عليه الأطراف بما في ذلك تأمين بأن الاتفاق شامل ومرض لكل الأطراف.

وبمعنى آخر، يُفترض في الاتفاق النهائي أن يتضمّن كل الأمور التي تم التطرق إليها والتي تم الحديث حولها، بما في ذلك الأمور التي لم يُتفق حولها.

وفي الحالة الأخيرة يتم اختيار اللجوء إلى طرق أخرى لحلها. ويجب التشديد هنا على أمر هام ألا وهو عدم ترك أي شيء دون أن تجد أطراف النزاع حلاً له. لا مكان البتّة لأنصاف الحلول هنا.

المرحلة السادسة

1. تلخيص توافق الآراء؛
2. «محامي الشيطان» (انظر تحت)؛
3. تحرير الاتفاق؛
4. تحديد من، ماذا، ومتى...
5. التوازن في لغة الاتفاق؛
6. ما الذي يتم إخبار الآخرين به؟
7. وقت للتفكير؟
8. إرشادات حول العواقب، وربما ردود الأفعال؛
9. توقيع الأطراف على الاتفاق؛
10. خاتمة إيجابية.

3.7.2 الوسيط كمحرر وثائق و«محامي الشيطان»

عادة ما يكون الوسيط هو الشخص الذي يُحرِّر وثيقة الاتفاق وبذلك يتحمل مسؤولية كتابة كل الأمور فيها وصياغتها بشكل متوازن بحيث تشمل كل الواجبات والحقوق. وتكون صياغة الوثيقة على لسان أطراف النزاع لا بصيغة الضمير الغائب كما هو الأمر في الاتفاقات الرسمية.

وأكبر تحدٍّ يقف أمامه الوسيط هو لعبه دور «محامي للشيطان» كما تتصوره الثقافة الغربية الذي يبدو وفقه الوسيط كشخص مزعج إلى حدِّ القرف إذ يقوم دائما بطرح الأسئلة السخيفة والمزعجة.

وتعبير «محامي الشيطان» يعني هنا أن الوسيط يقوم بالاستفسار ببلادة وسذاجة مصطنعتين عن الأمور التي تكون غير واقعية وغير واضحة بما فيه الكفاية. ويجب على الوسيط أن يتذكر تواضعه بخصوص الاتفاق الذي توصلت إليه الأطراف، إذ تنصب أسئلته حول المقترحات على الجوانب التقنية على أخلاقياتها أو مضامينها، بحيث تقتصر على معرفة ما إذا فهمت الأطراف ما يتضمنه الإتفاق وعن مدى قدرتها على تفعيل وتطبيق ما جاء فيه.

ويقوم الوسيط بسؤال الأطراف عما إذا كانت تحتاج إلى وقت إضافي للتفكير أو لاستشارة طرف ثالث، محام أو فرد من أفراد الأسرة أو شخص آخر، قبل التوقيع النهائي عليه. وفي كل الأحوال يُفضل أن تأخذ الأطراف استراحةً أو أن تتفق على أن تجتمع مرة أخرى للتوقيع على الاتفاق.

3.7.3 الخاتمة

وإذا تأكد أن وثيقة الاتفاق التي تم تحريرها متطابقة مع مضمون ما اتفقت عليه الأطراف فيمكنها أن تقوم بالتوقيع على نسختين، نسخة لكل طرف.

وفي حالة ما إذا تبين أن هناك جهات أخرى يجب إعلامها بنتيجة الوساطة والاتفاق المبرم بين أطراف النزاع فيجب على الأطراف أن تتفق فيما بينها على الآلية التي سيتم بها ذلك.

وإذا كانت الوساطة تحت إشراف المحكمة فيجب إعلام المسؤول عن ملف القضية بأن النزاع بين الأطراف قد تم حله.

ومن مهام الوسيط في هذه المرحلة أن يختم الوساطة بتقديم الشكر إلى أطراف النزاع على المجهود الذي بذلته بغض النظر عن نتيجة الوساطة. ومن شأن هذا الموقف أن يشجعها إمَّا على التمسك بالاتفاق وتطبيقه في حالة توصلها إليه وإمَّا بالبحث عن مسالك أخرى لحل نزاعها بها في حالة فشلها في التوصل إلى اتفاق.

3.7.4 إلزامية الاتفاق

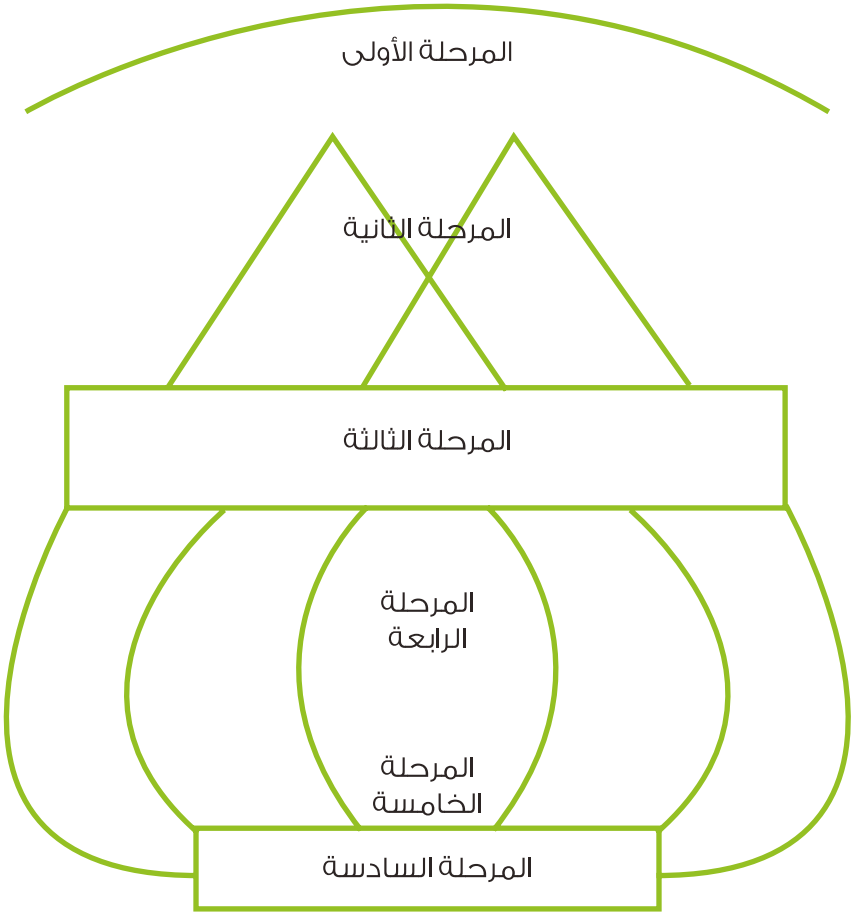
وفقا لنظرية الوساطة التسهيلية في النزاع فإن ما يضمن توصل أطراف النزاع إلى اتفاق يكون قابلاً للتنفيذ، هو الحوار أثناء مسار الوساطة من جهة، وقدرتها على إيجاد حلول متعددة.

فتَوصُّل الأطراف بنفسها إلى حل يُرضيها من شأنه أن يقوي نسبة حظوظ تنفيذ الاتفاق وتفعيله لأنها في هذه الحالة قد ألزمت نفسها متعهدة بذلك. وفي نهاية المطاف، يُعتبر الاتفاق اتفاق الأطراف وليست اتفاقية طرف آخر. فتعهدها بتنفيذه يجعلها في غير حاجة إلى المحكمة لإلزامها بالتنفيذ.

وقد يجادل البعض بأن هذا النوع من الاتفاق لن يكون قابلا للتنفيذ ما دام أنه غير مدعوم بسلطة التنفيذ التي يضمنها الجهاز القضائي. ونقول إن الأمر متروك لقوانين البلد الذي تُمارس فيه الوساطة، فإذا كانت هذه القوانين تعترف بهذا النوع من الاتفاق الوساطي، فيجب على الوسيط أن يحث أطراف النزاع على اتخاذ قرار بشأن ما إذا كانت ترغب في أن تجعل الاتفاقية إلزامية قضائيا أو لا لكي يتم كتابة ذلك في الاتفاق نفسه.

حركة مسار داخل الوساطة

(دولنه، 2012)



مدخل إلى الوساطة التسهيلية في مجال الأسرة 2015

3.8 حركية في الوساطة

على الرغم من تركيز منهجية الوساطة على المراحل والآليات، فلا يمكننا التأكد بما فيه الكفاية على أن العامل الحاسم في نجاح الوسيط في خلق مسار بناء يتوقف إلى حد كبير على مدى تَمَلُّكه للقيم والفرضيات والنظريات، التي تم وصفها في الفصل الثاني. فإذا تمكن من ذلك فيمكنه عندها أن يكون في مستوى الدور المطلوب منه في مختلف المراحل وبمختلف الأدوات والآليات وبالأسلوب الذي يمنح أطراف النزاع الاحترام التي تحتاجه من أجل أن تتمكن من العمل بجدية مع الحلول التي توصلت إليها.

3.8.1 الوساطة في النزاع كنموذج

لكي يتم جعل الرابط بين مواد الفصل الثاني ومواد الفصل الثالث أكثر وضوحا، حاولنا عبر هذا النموذج أن نظهر، بشكل يكون في متناول الجميع، كيفية عكس مختلف مراحل الوساطة لهذه الفرضيات حول النزاعات والتعامل معها. في البداية (المرحلة الأولى) ينفتح الباب على الفضاء/ الغرفة/ القاعة التي ينعقد فيها ذلك المسار الخاص، حيث يجب أن يسود الأمان ويبعث على الثقة ويشمل كل ما يجري داخله. ويجب على الوسيط أن يظهر للأطراف ما تستحقه من الكرامة والاحترام لأنها المسؤولة عن حياتها الخاصة وصاحبة الاختصاص فيها.

وفي بداية المرحلة الثانية التي تُعتبر مرحلة سرد الأطراف لروايتها، تتموضع فوق قمة الجبل قابعة في حالة انغلاق على نفسها بسبب الشجار والخصومة بينها. ونرى الوسيط وهو يستضيف الأطراف لكي تتحدث عما حصل، إذ من خلال سردها هذا يحاول الوسيط التوصل إلى معرفة مصالحها وحاجياتها الأساسية، كما يتمكن عبر الاستماع إليها من اكتساب صورة شاملة لأبعاد النزاع لكي يفرق بعد ذلك بين ما يجب الحوار حوله وبين ما يجب التفاوض بشأنه.

أما على المستوى العلائقي فوظيفة الوسيط تتجلى في عملية تمكين وتقوية أطراف النزاع أملاً في وصولها إلى المرحلة التي تظهر فيها الاحترام والاعتراف ببعضها البعض، لأن هذه هي الطريقة الوحيدة التي ستزرع في الأطراف الرغبة والعزيمة في إكمال الوساطة والسير باتجاه المستقبل وتحمل المسؤولية من أجل إيجاد منفذ من النزاع.

ويُعتبر نجاح الوسيط في تلخيص ما تدلي به الأطراف بخصوص مصالحها وحاجياتها (المرحلة الثالثة)، هو القاعدة المشتركة لِما يجب على الأطراف أن تتفاوض بشأنه لاحقا. وفي هذا المنعطف يتم إرساء الأرضية التي على أساسها سينبني الجزء الثاني من الوساطة والمتسم بحركته إلى الأمام: الزوبعة الذهنية أو البحث الخلاق عن الامكانيات أو ما يطلق عليه بعملية توسيع دائرة المنظار (المرحلة الرابعة). لكن دائرة المنظار هذه تبدأ في التقلص مرة أخرى من خلال عملية التفاوض إذ تصبح منحصرة في تلك الامكانيات التي تفضلها الأطراف (المرحلة الخامسة)، وعندما يتم إنجاز الاتفاق النهائي فلن تجد الأطراف أفضل هدية تقدمها لنفسها وإلى أطفالها من هذا الاتفاق (المرحلة السادسة).

الفصل الرابع

سياق الوساطة في النزاع

الأستاذة لايزة دولنه

نُقدِّم في هذا الفصل وَصفا لمجموعة من الشروط التي يجب أن نَأْخُذها بعين الاعتبار إذا أردنا وَضْعَ أُسس إطار تنظيمي للوساطة في النزاع، كما نقدم اقتراحا للخطوط الأخلاقية التي يجب اتباعها ومطوية معلومات ونموذج للتقييم الذاتي، بالإضافة إلى مُقترحات مختلفة لمسار مدخل الوساطة.

4.1 الوساطة في إطار المؤسسة العمومية

إذا ما تم استعمال الوساطة كإمكانية لحل النزاع داخل إطار مؤسسة عمومية كمحكمة الأسرة أو أي مؤسسة أخرى، فيجب علينا أن ننتبه إلى جملة من الاعتبارات.

4.1.1 مبادئ أخلاقية توجيهية

إنه لمن الأهمية بمكان أن تقوم المؤسسة بتوضيح كامل لمضمون الوساطة -كوسيلة لفض النزاع- و اختلاف هذه الوسيلة عن وسائل أخرى تضعها المؤسسة تحت تصرف أطراف النزاع لمعالجته. ويجب أن تكون نقطة البدء هو ذلك الإطار الذي يرسمه القانون للوساطة ووظيفها، ولكن -وكما سبقت إليه الإشارة في الفصل الثاني- أنه يجب وضع مجموعة من المبادئ الأخلاقية التوجيهية التي ستكون القاعدة التي على أساسها نستعمل الوساطة داخل الإطار القانوني للمؤسسة (أنظر ملحق أ: مسودة للمبادئ الأخلاقية التوجيهية).

4.1.2 معلومات عن الوساطة

يجب على المؤسسة التي ترعى الوساطة أن تكون معلوماتها عن الوساطة واضحة للعالم الخارجي، وعن الكيفية التي تُقدم بها هذه الوسيلة في معالجة النزاعات، وعن المكان الذي تجري فيه الوساطة، وهوية المشاركين، والمدة التي تستغرقها الوساطة، وعدد الجلسات التي تجري. ومن المستحسن هنا أن تتم طباعة ونشر تفاصيل إمكانية الوساطة (أنظر ملحق ب).

4.1.3 اختيار الوسيط

إذا أردنا من شرط حيادية الوسيط والتزامه السرية أن يُنفَّذ، يجب ان نضيف إليه شرطاً آخر وهو أن الشخص الذي يقوم بدور الوسيط في قضية نزاع لا يمكنه القيام بالدور ذاته بعد ذلك في نفس القضية، أو أن يقوم بإنهائها إذا لم تَقُد الوساطة إلى أية نتيجة. ولكي يتم التأكد من عدم حصول ذلك يجب وضع مسطرة تنظيمية في هذا الشأن.

4.1.4 الإطار المادي

لكي نعزز الانطباع أن الوساطة هي أسلوب مختلف في حل النزاع، يجب أن نأخذ بعين الإعتبار مسألة المكان الذي نختاره لانعقاد جلسات الوساطة، ومن الأفضل أن يكون هذا المكان مختلفاً عن الأمكنة التي تعقد فيها المؤسسة اجتماعاتها. كما يجب أن ننتبه إلى شكل الطاولة التي تجلس حولها أطراف النزاع مع الوسيط، فمن الأفضل أن يكون شكل الطاولة مستديراً او أي شكل يعطي الانطباع بأن أطراف النزاع متساوون وأن الوسيط يلعب دور المساعدة. فهناك من يفضل ألا تكون هناك طاولة في الوسط، وأن يكتفي الوسيط وأطراف النزاع بالجلوس على شكل حلقة دائرية.

4.1.5 التواصل مع أطراف النزاع

يجب أن يتم وضع قواعد تحدد الكيفية التي يتواصل وفقها الوسيط والأطراف. فعادة ما يقوم شخص مختلف عن الشخص الذي يقوم بدور الوسيط بالاتصال بأطراف النزاع أولا. ويمكن لهذا الشخص أن يساعد الأطراف في استعراض إيجابيات وسلبيات حل للنزاع عن طريق الوساطة، وذلك بمقارنتها بالأشكال الأخرى لحل النزاع (كالتحكيم والحكم القضائي) أو بترك النزاع كما هو، أي التنازل عن القضية.

4.1.6 من يشارك في الوساطة؟

يجب على من يقوم بدور الإعداد أن يساهم في استجلاء هوية أطراف النزاع من جهة، والإعداد لعملية الوساطة وسيرها في حال قبول الأطراف المشاركة في الوساطة من جهة ثانية. أما إذا كانت الوساطة تحت رعاية مؤسسة عمومية فإن الإعداد للوساطة يخضع للمسطرة المنظمة لهذا النوع من حل النزاع.

الوساطة في الإطار الخاص

في المجال الخاص، تُفضي مرحلة الإعداد الى عقد اتفاق بين الوسيط وأطراف النزاع يتضمن عمليا ما قد تم الإتفاق حوله بما في ذلك رسوم الوسيط.

إذا كان الوسيط على اتصال بأطراف النزاع قبل الوساطة نفسها، فمن الصعب أن ينحصر الحديث بين الوسيط وأطراف النزاع في مضمون النزاع فقط. ولهذا السبب تكون معرفة هذه الجوانب الأولية ضرورية. إذ عادة ما يقوم أحد أطراف النزاع في البداية بتحميل الطرف الثاني مسؤولية النزاع وتطوره. ويجب على الوسيط في هذه الحالة أن يستعمل بديهته للتمييز بين ما له أهمية بخصوص معرفة النزاع وبين ما يجب أن يستوجب حضور طرفي النزاع.

4.1.7 استعداد الوسيط

يُتطلّب من الشخص الذي سيكون وسيطا أن يفكر قبل بدء اجتماع الوساطة في إيجاد كل أسباب الراحة لأطراف النزاع من الماء وأوقات الاستراحة والهواء النقي وغير ذلك. كما يجب عليه أن يستحضر مستلزمات الوساطة كالسبورة والدفاتر والأقلام الخ.

أما إذا كان الوسيط شخصاً موظفاً في المؤسسة التي ترعى الوساطة فاستعداده الذهني والنفسي يُعتبر ضرورياً جدًا. كما سبق ذكره في الفصل الثالث، هناك صعوبات جمّة ترتبط بلعب دور الوسيط، والتي يصعب التخلص منها، خاصة العادات التقليدية المستعملة في التعامل مع النزاع، ولمواجهة هذا التحدي يجب على الوسيط أن يأخذ من وقته برهة قبل الشروع في الوساطة لكي يذكر نفسه بماهية ومهمة الوساطة.

4.1.8 ما بعد الوساطة

بعد انتهاء الوساطة فلا بد من طريقة عمل تنظم كيفية رفع تقرير عن نتائج جلسات الوساطة، وكذا كيفية التعامل مع الملف هل يُغلق لكون أطراف النزاع توصلوا إلى الاتفاق أم يجب الاحتفاظ به مفتوحا؟

ويُعتبر قيام الوسيط بتقييم لسير عملية الوساطة فكرة جيّدة، سواء مع أطراف النزاع قبيل انتهاء الوساطة أو بمفرده بعد انتهائها. كما يجب عليه أن يُقيِّم كيفية استعماله لمهاراته المختلفة (انظر ملحق ج).

4.2 تكوين الوسيط

سواء تعلق الأمر بالمبادئ الأخلاقية التوجيهية أو بالقواعد العملية، فإن الوساطة ليست تصريحات على ورق، وإنما هي تعتمد مجموعة من الضوابط السلوكية والمهنية، لذا فإن الشخص الذي يريد أن يقوم بدور الوساطة لا بد من توفره على مؤهلات تمكنه من القيام بها على الوجه المطلوب ومن بينها:

4.2.1 مَن بإمكانه أن يُصبح وسيطًا؟

يشبه التعدد في أشكال الوساطة التعدد في الشروط التي على من يرغب في أن يصبح وسيطا أن يُلبيها. فمثلا الشخص الذي يشتغل داخل مجال قانون الأسرة لدى مؤسسة معينة -كأقسام الأسرة- يجب عليه إذا أراد أن يكون وسيطا أن يلتحق بدورات تدريبية في الوساطة ضمن نظام التكوين المستمر. فكثيرا ما نجد قضاة ومحامين ورجال قانون ومختصين نفسانيين ومساعدين اجتماعيين يعملون في مجال الأسرة، يزاولون مهمة الوسيط بعد اتمامهم دورات تدريبية في الوساطة.

وتجب الإشارة إلى أن هناك إيجابيات وسلبيات في اختيار هذا النوع من الوسطاء. فالإيجابي أن يكون الوسيط ملما بقانون الأسرة، أو شؤون الطفل مثلا بغض النظر عما إذا استعمل الوسيط هذه المعرفة في عملية الوساطة أم لا. لكن الجانب السلبي يتمثل في كون المعرفة المكتسبة قد تصبح معرفة تفرض على الوسيط معايير سقفها عال جدا، تجعل الوسيط يركز أكثر على المعايير المهنية التي تفرضها المعرفة المكتسبة عوض أن يركز على الوساطة، لذا وكما سبقت الإشارة إليه في الفصلين الثاني والثالث، فإنه من الصعب أن يتخلى المرء عن طرق التفكير التي تعود عليها وأن ينكبَّ على طرق جديدة، ومن تم فإن أهمية التكوين المستمر والتأطير في مجال الوساطة كبيرة جداً.

4.2.2 كفاءات الوسيط الفردية

هنا يطرح سؤال آخر مفاده: هل يمكن للمرء أن يتعلم أن يُصبح وسيطا جيّدا؟ أم أن ذلك يشترط توفر كفاءات فردية محددة تتمثل في كيفية تدبير مختلف النزاعات؟

الجواب على هذا السؤال يكون بالإيجاب وبالسلب في نفس الوقت. فوفقا للوصف الذي قدم في الفصل الثاني عن نموذج الوساطة -المعتمدة في هذا الكتاب- فهو ينبني على رؤية محددة للإنسان: رؤية تنطلق من الثقة التامة في أن الإنسان يملك قوة فطرية تجعله إذا توفرت لديه الظروف الملائمة أن يستغل اللقاء الذي يعتمد الحوار لكي يتوصل بنفسه إلى إصلاح وحل النزاع. وكوسيط يجب أن يستفيد من هذه الرؤية لكي يستخرج منها الطاقة التي يكون في حاجة إليها كلما تصلبت الأطراف في مواقفها ومشاداتها. وإذا كان الأمر لا يؤخذ بهذه الرؤية فإن الأمر يصبح لا يطاق، وهذا بديهي، في أن الوسيط يصبح أمام مشادات ومواقف أطراف النزاع المتصلبة ينزلق بسهولة في مستنقع نقاشات الأطراف، بالإضافة إلى أن موقفه يصبح عندئذ موقفا تقييميا ينحصر فيما يريده كل طرف. وبكلمة أخرى يصبح الوسيط في وضع صعب يستحيل معه التمسك بدور الوسيط.

ولهذا السبب يمكن اعتبار نموذجنا للوساطة شرطا سابقا وضامنا لكي يصبح الوسيط وسيطا جيّدا.

بالإضافة إلى ذلك، يُشترط في الوسيط أن تكون صفة التعاطف من خصاله يستعملها في تَفهُّم أوضاع الآخرين الصعبة من جهة، وأن يكون حازما وقادرا على أن يوازن بين التواضع أمام أطراف النزاع وحازما في ضبط مسار الوساطة من جهة ثانية. ويحتاج الوسيط إلى إبراز العديد من صفات وخصال شخصيته أثناء مسار الوساطة، كأن يبدي اهتماما خاصا بحياة الآخرين وصعوباتها وأن يكون ذا نظرة متفائلة وروح مرحة، وأن يتمكن من الاحتفاظ بهدوئه ونظرته الشاملة أثناء مسار الوساطة.

4.2.3 التفكير النقدي لدى الوسيط

كوسيط يستغل المرء موارده الفردية إلى أبعد الحدود. مما يعني أنه لكي يتمكّن الوسيط من تطوير مهاراته والاحتفاظ بها، يجب عليه أن يُفكر نقديا في ممارسته للوساطة باستمرار، سواء على المستوى الفردي أو بالتشاور مع زملائه. ومن هذا المنظار يمكن اعتبار أطراف النزاع كـ «هدية» للوسيط الذي يتمتع بنوع من الحيوية والرغبة في التعلم المستمر أمام هذا العدد الهائل من المواقف وتنوعها التي تشبه تماما الحياة وما تمنحه. كما يجب على المؤسسات التي ترعى الوساطة أن تمنح الوسيط فرصة ممارسة التفكير النقدي لعمله كوسيط بالشراكة مع أشخاص يمارسون الوساطة أيضا.

4.2.4 مدخل إلى الوساطة: اقتراح تطبيقي

في الملحق الرابع هناك وصف للمسار التطبيقي -مدخل الى الوساطة- يتكون من 10 دروس تستغرق 3 ساعات. يعتمد هذا المسار التطبيقي على ما جاء في هذا الكتاب.

في الملحق الخامس هناك وصف للمسار التطبيقي -مدخل الى الوساطة- يستغرق أربعة أيام من التكوين المركز. يعتمد هذا النوع من المسار كذلك على ما جاء في هذا الكتاب.

من خلال هذا المسار يمكننا أن نقرر ليس فقط ما هي الوساطة، ولكن ما ليس له علاقة بالوساطة كذلك. كما يمكن استعمال هذا المدخل من طرف مختلف المؤسسات لكي يتمكن العاملون فيها من التعرف على المبادئ الأساسية التي تعتمد عليها الوساطة. وكذا على ضوء المبادئ التي يقدمها العاملون في مجال الوساطة من التعرف عليها من جهة، وتطوير كفاءاتهم لكي يصبحوا وسطاء جيدين منجهة أخرى. ويقدم الملحق السادس وصفا لمسار تدريب قضاة الصلح على منهجية الوساطة واستعمالها في محاولة الصلح.

4.2.5 تكوين وتأطير إضافيين

يمنح التكوين في مرحلة متقدمة الوسيط من ممارسة الوساطة سواء من خلال الإعداد المحكم لنوازل محددة أو من خلال المراقبة، أو من وسيط مساعد لدى وسيط متمرس. وينتهي المسار إما بالحصول على تقييم فردي/ مراجعة نقدية لعملية وساطة تم القيام بها، أو بتقديم تقرير شفوي أو تحريري حول مجموعة من الأسئلة تتعلق بنموذج وأسلوب الوساطة.

كذا يجب أن يُعطَى الوسيط فرصة للتأطير المستمر. ويكون هذا التأطير إما على أساس مراجعة المبادئ الأساسية بحيث يتمكن الوسيط من الغوص وراء الوساطة للتعرف على قيمها، وإما عبر الحصول على تقييم لتجربة الوسيط وممارسته للوساطة.

4.2.6 التدريب والتقييم باختصار

اكتساب الكفاءة والمعرفة في مجال الوساطة في النزاع يتطلب تكوينا نظريا وتطبيقيا. تتطور المهارات التي يحتاجها الوسيط الى الأفضل في علاقته بالآخرين:
أطراف النزاع، الزملاء أو المؤطرون، بحيث يكون هناك تبادل متقدم بين الممارسة والتفكير أو اكتساب مهارات نظرية أفضل.

الهدف الأهم من التدريب على الوساطة هو تحويل المعرفة النظرية إلى معرفة عملية. وتعتبر عملية لعب الأدوار أفضل وأسهل وسيلة للوصول إلى هذا الهدف. ويعني هذا أن يقوم المشاركون من مسرحة نازلة ما مع تقديم تقييم مواكب من طرف المشاركين والمدرب. ففي مجموعة تتكون من ستة مشاركين يقوم مشاركان بدور الوسيط ومشاركان بدور أطراف النزاع ومشاركان بدور المراقبين، مع العلم أنه يجب على كل المشاركين أن يلعبوا كل الأدوار إذ القيمة التدريبية تكمن في أن يقوم كل مشارك بلعب دور الوسيط ودور المراقب ودور أطراف النزاع.

فعندما يقوم المشارك بلعب دور طرف النزاع فإنه يقوم بملاحظة الوسيط عندما يقوم بتلخيص كلامه، كما يمكنه أن يتعرف على الإحساس بالتجاهل ومدى تأثيره السلبي عندما يتجاهله الوسيط. أما بخصوص النازلة فيجب أن تحتوي على معلومات للجميع ومعلومات لكل طرف بحيث لا يعرف الوسيط عنها شيئا.

ويعتبر إعطاء وأخذ التقييم عبر لعب الأدوار جزءا من مسار تطوير المهارات، بحيث يكون بإمكان المتدرب أن يقوم بلعب دور الوسيط (انظر الإطار أعلاه). ولكي يكون لهذا التقييم دور إيجابي في تطور مهارات كل فرد، يكون من المستحسن أن ننتبه إلى بعض قواعد التقييم.

أولا، يجب وضع إطار واضح ينظم مشاركة المتدربين على الوساطة، من المشاركة في لعب الأدوار. عمليا يقوم المشرف على التدريب بشرح وإظهار ما مدى أهمية المشاركة الجدية والهادفة في عملية لعب الأدوار.
ثانيا، أن يتم الاتفاق على كيفية وماهية الأسئلة التي يُعطى التقييم حولها، أي يجب الاتفاق بين الوسيط والمراقبين حول الجوانب التي يجب تقييمها.
ثالثا، عندما يقوم المرء بتقديم تقييم ما
فيجب أن يكون دائما متماثلا مع ما يهتم به الشخص الذي نُقيمه. ويجب دائما أن نبدي الاحترام الذي نحب أن يبديه الوسيط نحو أطراف النزاع. وبعبارة أخرى يجب على المراقب أن يركز على الإيجابي عند الشخص من جهة، وأن يعتمد بالأساس على تجربة الوسيط لا غير من جهة أخرى.

وعندما يُلاحظ المرء مهارات ذات أهمية أقل عند الوسيط فيجب إخباره بذلك، لأن هذا الأمر يُعتبر جزءا من عملية التعلّم. وما يتعلق به الأمر هنا ليس هو أن نعتبره خطأ، ولكن هناك وضع خاص لم يكن الوسيط منتبها إليه بما فيه الكفاية. ويُمكن أن نسأل الوسيط عما إذا كان منتبها إلى مسألة ما أو أن نقترح عليه أن ينتبه إلى دلالتها. ومما لا شك فيه أن الوسيط سيكون سعيدا -و يرجع هذا إلى السياق بالدرجة الأولى- إذا ما تم تنبيهه الى هذه الأمور، كما أنه سيكون مهتما بالاستماع إلى تجارب الآخرين، وخاصة الذين مروا من نفس التجربة. عادة ما يفضي هذا النوع من التباحث البناء الى خلق معرفة عملية لدى كل من الوسيط والمراقب.

الفصل الخامس

التطبيق العملي لتقنيات الوساطة في إجراء محاولة الصلح بين الزوجين

الأستاذة نادية لمزاوير
الأستاذ حميد فضلي
الدكتور عمر لمين

التطبيق العملي لتقنيات الوساطة في إجراء محاولة الصلح بين الزوجين في قانون الأسرة المغربي.

تقديم

مما لا شك فيه أن تشعب النزاعات، وارتفاع عدد الملفات المعروضة على المحاكم، قد أثقل كاهل هذه الأخيرة، وأصبح هاجسها كيفية تصريف هذا العدد الهائل من الملفات وأصبح الإنتاج هو المعيار المحدد لمدى نجاعة كل محكمة، ومن تم أضحى إصلاح منظومة العدالة من الضروريات الملحة لتقوية دولة الحق والقانون والتطور الاقتصادي والاجتماعي المغربي، وإن هذه الضرورة أملتها أهداف تطمح لها الدولة والقضاة والمجتمع المدني بصفة عامة، والمتمثلة في تحديث المؤسسة القضائية والجهات المساعدة لها، وذلك بتحديث وسائل العمل واستعمال التقنيات الحديثة، والاعتماد بالأساس على الموارد البشرية المؤهلة لحل النزاعات، لأن تكوين وتأهيل وتقوية مهارات جميع المتدخلين في العدالة يعد محورا حيويا في تحقيق النجاعة القضائية.

والأكيد أن المغرب وبصدور مدونة الأسرة سنة 2004 أعطى انطلاقة جديدة لإدارة النزاعات الأسرية، وأصبحت مهام القضاة تتوزع بين محاولة حل النزاعات من جهة، وحماية حقوق الإنسان وجميع مكونات الأسرة من جهة أخرى، فأصبح لأقسام قضاء الأسرة دور اجتماعي متمثل في إعادة بناء العلاقات الأسرية وتسوية الخلافات العائلية وضمان حقوق الأسرة كاملة.

من هنا فإن الدور الاجتماعي الذي أصبح للقضاة في قضايا الأسرة يستوجب أن يكتسب هؤلاء مهارات جديدة عن طريق الانفتاح على المحيط الخارجي من خلال تجارب أخرى، خاصة أن مدونة الأسرة نصت على إجبارية مسطرة الصلح في جميع القضايا ودون أن تحدد شكل هذا الصلح ولا وسائله العملية، وظل هذا الأخير يُمارَس حسب مهارات وقدرات كل قاض وبأشكال مختلفة لم تؤد إلى النتيجة المرجوة وهدف المشرِّع من سَنِّ مسطرة الصلح.

وبعد مرور عشر سنوات على تطبيق مدونة الأسرة، أصبح جميع المتدخلين يتحدثون على تقييم مسطرة الصلح ومدى نجاعتها، وتبين أنها لم تعط النتيجة المنتظرة منها بسبب عدم نجاح الصلح في أغلب القضايا، وهذه الإكراهات طرحت عدة أسئلة على السطح. هل الخلل في المسطرة؟ أم في الجهة المخوَّل لها إجراء الصلح؟ أم في المنهجية التي يجرى بها ؟

ومن هنا بدأ التفكير في ضرورة تقوية كفاءات أقسام قضاء الأسرة، وتحسين جودة التعامل مع المتنازعين في القضايا الأسرية بما يضمن احترام حقوق الإنسان، والتركيز على العلاقات الإنسانية بين المتنازعين، بدل التركيز فقط على الحلول القضائية التي تكون في أغلب الأحيان لا تعبر عن احتياجات الأطراف، لإعادة بناء هذه العلاقات بين الأفراد لضمان تماسك الأسرة، وحماية المصالح الفضلى للأطفال والتوصل إلى حلول إيجابية للنزاعات.

وبما أن مدونة الأسرة لم تحدد منهجية علمية وعملية للصلح، ولم يصدر أي دليل عملي حول هذه المؤسسة، فكان من الضروري الانفتاح على بعض الوسائل التي من شأنها إعطاء الصلح نجاعة في حل النزاعات الأسرية.

وإنه بعد الاطلاع على بعض التجارب ولاسيما التجربة الدنماركية في مجال الوساطة، واستفادة عدد من القضاة من دورات تدريبية وتكوينية في الوساطة ومسارها وخاصة الوساطة التسهيلية، جعل عددا منهم يطلع على تقنيات عملية وعلى أهداف الوساطة ودورها في دفع الأطراف إلى التوصل إلى حلول مُرضية لهم دون اللجوء إلى مسطرة التنفيذ الجبري، وبذلك تولد لديهم إيمان بضرورة اعتماد تقنيات الوساطة في مسطرة الصلح.

ولا شك أن الهدف من اعتماد تقنيات الوساطة من طرف القضاة، وكذا فعاليات المجتمع المدني بمراكز الاستماع في مسطرة الصلح هو تحسين جودة الأداء القضائي، عن طريق إرساء وسائل بديلة ومكملة لتسوية النزاعات، وتحسيس المتقاضي بسلوك هذه الأدوات وأثرها الايجابي في إعادة بناء العلاقات الإنسانية. وبخضوع القضاة للتكوين في مجال الوساطة التسهيلية وتقنياتها، والتي تمت الإشارة إلى تعريفاتها ودورها في الفصول السابقة، أدى إلى اقتناعهم بأن تفعيلها أصبح ضرورة ملحّة لحل النزاعات الأسرية، لأنها تقوم على أسس تتجاوب ومصالح الأطراف واحتياجاتها، خاصة أن هذه التقنيات هي شبه كونية فضلا على أنها لا تختلف في أساسها مع قيم وثقافة مجتمعنا، بل إن لها

جذورا في العلاقات الإنسانية بمجتمعنا، كما تكرسها القوانين المغربية، والاتفاقيات الدولية التي انخرط المغرب فيها وتعهد بها دوليا.

وفي غياب إطار قانوني لتطبيق الوساطة في النزاعات الأسرية، فإنه يمكن اعتمادا على الإمكانيات القانونية التي تنص عليها مدونة الأسرة وقانون المسطرة المدنية، أن نطبق تقنيات الوساطة في مسطرة الصلح.

ومن هنا يُطرح السؤال: هل يمكن تطبيق تقنيات الوساطة في الصلح المنصوص عليها في مدونة الأسرة المغربية رغم الاختلاف العميق بين الصلح والوساطة؟

وفي هذا الصدد سنحاول في هذا الفصل تحديد الكيفية التي يمكن أن تجرى بها محاولة الصلح بين الزوجين باعتماد بعض تقنيات الوساطة المذكورة سابقا.

5.1 استقبال الأطراف بغرفة المشورة

يتم استقبال الأطراف المعنية ومحاميها بغرفة المشورة حيث يجلس القاضي وإلى جانبه كاتب الضبط، ويجلس كل طرف بأحد المقاعد الموجودة أمام القاضي، وبعد تبادل التحية بينه وبين الأطراف المتنازعة، يقوم الأول بمحاولة تلطيف جو التوتر والانفعال الذي يعاني منه كل طرف خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار أن محاولة الصلح ليست بإجراء اختياري كما هو عليه الأمر بالنسبة للوساطة بل إجراء جوهري وضروري في قضايا الأسرة حسب النظام القانوني المغربي، كما أن هذا الإجراء يقوم به قاض داخل المحكمة. فكل هذه العناصر تخلق لدى الأطراف توترا وانفعالا يؤثر على السير العادي للإجراء. لذلك فالقاضي المكلف بمحاولة الصلح عليه التخفيف من حدة هذا التوتر عن طريق:

1 -إبلاغ الأطراف المتنازعة بأن الغاية من تواجدها بغرفة المشورة هو الاستماع إليها وعرض نزاعها من أجل إجراء محاولة الصلح بينها لتجنب تفكك الأسرة وتلافي الآثار السلبية والمآسي الناتجة عنه سواء بالنسبة للزوجين أو الأبناء. كما أن على القاضي أن يُفهِّم الأطراف بأن الهدف من هذه الجلسة ليس إجراء بحث معهما لتحديد المسؤول عن النزاع وعما آلت إليه الأسرة من شقاق بل الهدف كما سبق ذكره هو إصلاح ذات البين بين الطرفين لإعادة الدفء والمودة والرحمة والسكينة للأسرة.

2- تذكير الأطراف بالدور الذي يقوم به القاضي في هذه الجلسة، وهو دور المصلح المسدد بينها ويحاول استجلاء أسباب النزاع وتقريب وجهات نظرها ويحاول التوفيق بينها للوصول إلى صلح يرضي كل واحد منها. فدوره في هذه المرحلة ليس دور القاضي الفاصل في النزاع المصدر لحكم بين الأطراف المتنازعة الواجب التنفيذ بل دور المصلح المسدد المساعد للأطراف في حل مشاكلها وإنهاء نزاعها. ودور القاضي في هذه المرحلة من الملف (مرحلة إجراء محاولة الصلح) شبيه إلى حد ما في بعض الجوانب بدور الوسيط (المرجو الرجوع إلى المرحلة الأولى من مسار الوساطة) -الفصل الثالث-.

3- طمأنة الطرفين على كتم أسرارهما، وهذا سيساعدهما على البوح بأسباب الخلاف بينهما وتشجيعهما على الكلام بكل تحرر وتلقائية وعفوية ويساعد على استنفاذهما واستفراغهما لكل ما يغليان به من دواعي الخلاف بينهما وتذكيرهما بأن جميع الحاضرين -القاضي والكاتب والمحامي- ملتزمون قانونا وأخلاقيا بالحفاظ على سر ما يروج في هذه الجلسة.

4- تذكير الطرفين بعدم مقاطعة أحدهما للآخر عندما يكون بصدد شرح النزاع. ذلك أن أي مقاطعة للكلام من كليهما يؤثر على عملية البوح التي تعتبر تجسيدا للمشكل للبحث عن الحل المناسب، وتصعد بالتالي من وتيرة الحوار بينهما، وتحول دون إتمام عملية الاستماع إليهما، مما يؤثر سلبا على محاولة الصلح بينهما.

5- تذكير الأطراف بأن الوصول إلى الصلح مرتبط بإرادتها ومصالحها وأن الصلح كنتيجة لا يفرض عليها، إذ في حالة وصول الأطراف إلى حل مرض لها ستكون هي الرابحة، وبذلك تتجنب طول المسطرة القضائية ومشاقها وآثارها عليها وعلى الأطفال إن وجدوا.

5.2 الاستماع لطرفي النزاع من طرف قاضي الصلح

هذا الإجراء يقابله في الوساطة المرحلة الثانية المتعلقة بشرح سبب النزاع.
فقاضي الصلح بعد تذكير طرفي النزاع بالقواعد المذكورة أعلاه يسألهما عن تاريخ الزواج وعدد الأبناء، وما إذا كانوا يتابعون دراستهم أم لا وما إذا كان أحدهم مصابا بإعاقة، ونوع هذه الإعاقة، وعن دخل الزوج، بعدها يستمع إليهما حول سبب النزاع القائم بينهما.

وعلى خلاف الوساطة التي يتفق فيها الطرفان على من سيشرع في الحديث، فإنه في إجراء محاولة الصلح فإن القاضي المكلف بذلك يعطي الكلمة أولا للطرف المدعي (أي الطرف الذي تقدم بمقال الدعوى) لتوضيح أسباب الخلاف وما يشتكي منه وبعدها يستمع للطرف المدعى عليه الذي يحكي بدوره قصته ويقوم بوصف المشكل القائم بينه وبين المدعي. وفي كل مرة يعمد قاضي الصلح إلى طرح أسئلة مفتوحة وتوضيحية للطرف المتكلم من أجل استجلاء الغموض وتوضيح القصة وتغطية كل جوانبها بشكل يجعل كلا من الطرف الآخر وقاضي الصلح يفهم الطرف المتحدث ويستوعب وجهة نظره حول النزاع. كما أن هذه الأسئلة يجب أن تمس مشاعر وأحاسيس كل طرف وتجعله يعبر عن مشاعره وعن احتياجاته من الطرف الآخر.

فالمهم بالنسبة لقاضي الصلح أن يحصل على تفصيل وتوضيح شامل ودقيق للوقائع حتى يتمكن من تشخيص المشكل، للبحث عن الحل المناسب. وبالتالي تكون انطلاقته في عملية محاولة الصلح انطلاقة سليمة وهادفة حتى يتمكن من الانتقال بالطرفين المتنازعين إلى الاستماع إلى بعضهما والتحاور فيما هو عالق بينهما من مشاكل وخلافات. وقاضي الصلح عندما يستمع إلى الأطراف كل على حدة يقوم بتلخيص ما تم طرحه من أسباب النزاع حتى يظهر لها ويعطي الانطباع بأنه سمعها وفهمها وأنه مهتم بما قالته. إذاك يزرع قاضي الصلح الثقة في نفسها ويخفف من توترها وغضبها. كل ذلك شريطة أن يحافظ قاضي الصلح على حياده. ولا يشعر الأطراف بأنه انحاز لطرف على حساب الطرف الأخر عن طريق تصديق ما يقوله كل طرف، وعليه أن يساوي بينها من حيث الوقت وإبداء الاهتمام بقصة كل واحد منها، وعدم الانفعال اتجاهها.

وفي كل مرة يتدخل قاضي الصلح عند الاقتضاء ليذكر الأطراف بعدم المقاطعة ويشير إلى أنه تم الاتفاق على ذلك في بداية الجلسة كما يطالبها بسحب الألفاظ الخشنة والجارحة من أجل فرض الاحترام بينها حتى لا يتم تصعيد التوتر والغضب، وحتى يتمكن القاضي من الاستمرار في إجراء محاولة الصلح.

5.3 دور القاضي في إجراء محاولة الصلح

بعد الاستماع للطرفين المتنازعين، وتوضيح أسباب ودواعي الخلاف، والإحاطة بكل جوانبه، يبدأ قاضي الصلح في عملية إصلاح ذات البين بينهما، من أجل تقريب وجهة نظرهما، وتذويب الخلاف بينهما، وزرع الاطمئنان في نفس كل واحد منهما، وتخفيف توترهما وغضبهما، وذلك عن طريق استخدام بعض المحفزات التي تساعد على التأثير على الطرفين وكذا الاستعانة ببعض الآليات المساعدة في الصلح.

وفي هذه المرحلة يبدو جليا أن دور الوسيط يختلف عن دور قاضي الصلح. ذلك أن الوسيط ينحصر دوره في مساعدة الأطراف المتنازعة على التوصل بنفسها ولوحدها إلى الاتفاق على حل مرض، فهو يقوم بتسهيل إبرام الصلح لإنهاء النزاع، وهو بذلك يساعد هذه الأطراف على التواصل والحوار والتفاوض من أجل ابتكار حلول خلاقة نابعة من إرادتها، ويمنع عليه أن يقترح عليها الحلول أو يؤثر في أحد منها (المرجو الاطلاع على دور الوسيط وصلاحياته في الفصل الثاني والثالث).

أما قاضي الصلح فعليه التزام قانوني بإجراء محاولة الصلح بين طرفي النزاع، على اعتبار أن قانون الأسرة جعل من محاولة الصلح إجراءا جوهريا وضروريا قبل البت في النزاعات الأسرية، وركزت على مؤسسة الصلح لغاية الحفاظ على تماسك الأسرة واستقرارها وزرع الدفء والمودة والرحمة بين أفرادها. لذلك نجد أن قاضي الصلح يستعمل كل ما لديه من تقنيات، وكل ما يتوفر عليه من إمكانيات من أجل التأثير على الطرفين المتنازعين وشحنهما بالأحاسيس وإثارتها من أجل إنهاء النزاع والاستمرار في علاقتهما مع بعضهما، وهو -القاضي- يوازن بين مصالح الطرفين ويتوفر على إمكانية اقتراح الحل عليهما وإقناعهما بأنه الحل المناسب لهما ولأطفالهما.

وبالرغم من التباين المشار إليه في دور القاضي والوسيط، إلا أنهما يلتقيان في الهدف الأسمى ألا وهو الصلح والتسوية بين طرفي النزاع.

أ- الوسائل التي يستعين بها القاضي في إجراء محاولة الصلح

لقاضي الصلح مجموعة من الوسائل والمؤثرات التي يمكن أن يستعملها في مجال الصلح والتي سنتطرق لها بإيجاز نظرا لأن هذا -الفصل الخامس- يركز أكثر على استعمال تقنيات الوساطة في عملية الصلح ومنها :

1. التذكير بقدسية الزواج؛
2. تحسيس الزوجين بأن الخلاف بينهما بسيط؛
3. وصف الخلاف بأنه عادي بين الزوجين؛
4. الاستشهاد بعدة مرجعيات دينية واجتماعية وثقافية وقانونية وتراثية؛
5. الاستشهاد بأحاديث نبوية في الصلح؛
6. التذكير بالآثار السلبية للطلاق على الأسرة؛
7. تنبيه الزوجين إلى التغافل عن بعض السلوكات؛
8. التركيز على الأحاسيس والمشاعر؛
9. تكرار محاولة الصلح بين الزوجين عند وجود أطفال.

ب- استعانة القاضي بمن يساعده على إجراء محاولة الصلح

يستعين قاضي الصلح بمؤسسات وجهات وأشخاص لمساعدته على إجراء محاولة الصلح بين الزوجين وهي:

- انتداب حكمين:

القاضي يستعين بحكمين لإصلاح ذات البين بين الزوجين في كل من طلبات الإذن بالإشهاد على الطلاق وفي دعاوي التطليق، وخاصة مسطرة التطليق للشقاق، طبقا للمادتين 82 و94 من مدونة الأسرة وذلك بتعيينهما من أهل كل من الزوجين إن أمكن وإلا فمن غيرهما. يشترط في الحكمين طبقا للمادة 400 من مدونة الأسرة التي تحيل على المذهب المالكي في كل ما لم يوجد فيها أربعة شروط: الذكورة و العدالة والرشد والعلم بالمهمة المنوطة بهما، ويستحب أن يكونا من أهل الزوجين لكونهما أكثر اطلاعا على أسرار الأسرة وأقدر على حل النزاع.

إلا أنه من الناحية العملية لا يتم الاعتداد بشرط الذكورة للاعتبارات التالية:
1- إن المشرع في المادة 82 و95 من مدونة الأسرة لم يشترط أن يكون الحكمان ذكرين، بل تحدث عن الحكمين بلفظ عام؛
2- إن اشتراط الذكورة في الحكمين يتنافى مع مبدأ المساواة بين الجنسين الذي كرسته المدونة في جميع موادها وقواعدها بل وحتى المادة 400 التي تحيل على المذهب المالكي في حالة وجود فراغ تشريعي، تنص على الأخذ بما يحقق قيم الإسلام في العدل والمساواة؛
3- إن دستور المملكة المغربية لسنة 2011 أكد على تكريس مبدأ المساواة بين النساء والرجال وإحداث مؤسسة وطنية للمناصفة، ذلك أن المادة 19 منه نصت على أنه يتمتع الرجل والمرأة على قدم المساواة بالحقوق والحريات المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية الواردة في الباب الثاني منه وفي مقتضياته الأخرى وكذا الاتفاقيات والمواثيق الدولية كما صادق عليها المغرب.

وقد حددت مدونة الأسرة في المادة 95 مهمة الحكمين في محاولة التعرف على الأسباب التي أدت إلى الخلاف بينهما كمرحلة أولى للانتقال إلى تذويب المشاكل وتقريب وجهات نظر الطرفين للوصول إلى صلح يرضيهما ويرجع الطمأنينة والدفء والود والسكينة للعلاقة الزوجية.
فإذا توصل الحكمان إلى صلح بين الطرفين يُضَمِّنان ذلك في تقرير يرفع إلى المحكمة التي ستشهد على الصلح الذي توصلا إليه.

وفي حالة عدم نجاح محاولة الصلح يجب أن يتضمن التقرير أسباب الخلاف والمتسبب فيه والحلول المقترحة وهذا التقرير يوقع من الزوجين والحكمين.

- مجلس العائلة:
نظم هذا المجلس بمقتضى المرسوم الصادر بتاريخ 14/06/2004 (والمرسوم، قانون يصدر عادة من رئيس الحكومة في الأمور التنفيذية والتنظيمية ويوقع بالعطف من لدن الوزير أو الوزراء المكلفين بتنفيذ مقتضياته، ويكون ساري المفعول من لحظة المصادقة عليه).
ويتألف هذا المجلس من القاضي باعتباره رئيسا، ومن الأب والأم، أو الوصي أو المقدم وأربعة أعضاء من أقارب وأصهار الزوجين بالتساوي. وإذا تعذر ذلك أمكن تكوينه من جهة واحدة. ويملك الرئيس سلطة اختيار الأعضاء الأربعة، الذين يشترط فيهم لزوما الأهلية القانونية، أما باقي الشروط فهي موكولة للسلطة التقديرية للقاضي الذي يراعي في ذلك درجة القرابة ومكان الإقامة والسن، وعلاقته بالأسرة، ومدى استعداده للقيام بالمهمة المسندة إليه.
والرئيس في هذا الصدد يملك صلاحية تغيير أي عضو من الأعضاء. والقانون لم يحدد الحالات التي يجوز فيها للقاضي تغيير أحد أعضاء مجلس العائلة، وبذلك تبقى له السلطة والصلاحية في تحديد تشكيلة هذا المجلس على نحو يشكل الانسجام التام بين أعضائه، حتى يحقق الأهداف المرسومة له، وهي إصلاح ذات البين بين الزوجين. ويمكن للأعضاء أن ينيبوا عنهم غيرهم لكن بإذن من الرئيس.
وقد حددت المادة 7 من مرسوم 14/6/2004 مهام هذا المجلس، إذ نصت على أنه يقوم بالتحكيم لإصلاح ذات البين، وإبداء رأيه في كل ما له علاقة بشؤون الأسرة.
وبعد إجراء المحاولة يحرر محضر في الموضوع يتضمن إما نجاح محاولة الصلح أو فشلها، أو حفظ الملف ويوقع من طرف الجميع.

- المؤهلون لإجراء محاولة الصلح بين الزوجين:
من المعلوم أن المقتضيات التي جاءت بها مدونة الأسرة تهدف إلى حماية حقوق كل أفراد الأسرة والحفاظ على تماسكها واستقرارها وبقائها مجتمعة، وخاصة إذا كان من بينها أطفال. ولتحقيق هذا الهدف حثت مدونة الأسرة في عدة مواد منها المادة 82 على إجراء محاولة الصلح بين الزوجين. ونصت على من يساعدها على إجراء هذه المحاولة من انتداب حكمين أو مجلس العائلة أو من تراه مؤهلا لإصلاح ذات البين.

وفي إطار انفتاح القضاء على محيطه للاستفادة من خدمات وكفاءات بعض الفاعلين في مجال الصلح خولت مدونة الأسرة للمحكمة انتداب من تراه مؤهلا لإصلاح ذات البين.
وحسب ما يجري به العمل بالمحاكم حاليا، فإن المؤهلين للقيام بمحاولة الصلح:

- **المجالس العلمية:**
تم إشراك هذه المجالس بمقتضى المنشور عدد 24 س2 الصادر عن السيد وزير العدل بتاريخ 24/12/2010 نظرا لكون هذه المجالس تضم علماء وفقهاء لهم كفاءات متنوعة تؤهلهم للقيام بهذه المهمة النبيلة على أحسن وجه، ولهم قدرة على التواصل، وإمكانية إدارة الحوار، انطلاقا من مرجعية دينية وغيرها، مما يساعد على نجاح محاولة الصلح بين الزوجين بشكل يحقق فلسفة المشرع من سنه مؤسسة الصلح.

وفي هذا الإطار تم خلق تعاون مشترك بين مؤسسة القضاء، والمؤسسة العلمية بالبلاد في موضوع إصلاح ذات البين بين الزوجين في حالة نشوب تنازع واختلاف بينهما، نظرا للأهمية البالغة التي يكتسيها الحفاظ على تماسك الأسرة واستقرارها، واستمرارها في ظل المودة والرحمة والوئام، وتفاديا لما يفضي إليه انحلالها من المآسي والأخطار التي يكتوي الأطفال بنارها، ولما ينتج عن ذلك من عواقب وخيمة على الأسرة والمجتمع.

- **المساعدة الاجتماعية:**
بدأت فكرة الاستعانة بالمساعدين والمساعدات الاجتماعيات في بداية الأمر في خمسة أقسام قضاء الأسرة في المحاكم الابتدائية في كل من الدر البيضاء وسلا وابن سليمان وطنجة وإنزكان. وقد عهد لها بعدة مهام في قضايا مختلفة خاصة ما يتعلق بزواج القاصر وسكن المحضون وصلة الرحم وكفالة الأطفال.... ولعبت دورا رائدا في مجال الصلح بين الزوجين وعموما بين أفراد الأسرة الواحدة.

ونظرا للنجاح الذي كلل به عمل هؤلاء فقد تم توظيف أول فوج منهم من طرف وزارة العدل وذلك بعد أن خضعوا لتدريب نظري بالمعهد العالي للقضاء وآخر تطبيقي على صعيد المحاكم الكبرى مدته 22 أسبوعا من 6 يناير 2011 إلى 24 يونيو 2011 وكان عددهم 24 فردا، بعده تم تعيين الفوج الثاني وكان عدده 99، وبذلك تم تعميم التجربة المذكورة على جميع المحاكم بالمملكة.

- **السفراء والقناصلة بالنسبة للمغاربة المهاجرين:**
نظرا لما أولاه الدستور لسنة 2011 للجالية المغربية المقيمة بالخارج وخاصة الفصول 16 و17 و18 التي تنص على أن المملكة المغربية تعمل على حماية الحقوق والمصالح المشروعة للمواطنات والمواطنين المغاربة المقيمين في الخارج في إطار احترام القانون الدولي والقوانين الجاري بها العمل في بلدان الاستقبال.

وطبقا للمنشور رقم 13 س2 الصادر عن السيد وزير العدل بتاريخ 12/04/2004 فإنه في حالة تعذر حضور أفراد الجالية المغربية بالخارج إلى المحكمة لإجراء محاولة الصلح معهم ورعيا لظروفهم وأحوالهم، فإن قاضي الصلح يعمل على انتداب القضاة العاملين بالسفارات والقنصليات المغربية بالخارج أو السفراء أو القناصلة لإجراء هذه المحاولة في حالة عدم وجود هؤلاء القضاة في عين المكان، لقربهم من الزوجين ومعرفتهم بما يجري هنالك من ظروف وأحوال ومشاكل والحلول الملائمة لها، تنفيذا لسياسة القرب وتطبيقا لمبدأ المرونة والتسيير والتبسيط الذي ينبغي التعامل به مع هؤلاء.

وفي هذا الصدد فالسفراء والقناصلة يقومون بما يقوم به قاضي الصلح بين الزوجين وفق الاستراتيجية المشار إليها.

5.4 حالة نجاح محاولة الصلح

في هذه الحالة يتم الإشهاد على الصلح من طرف المحكمة وتترتب عنه النتائج التالية:

- طي صفحة الخلاف بين الزوجين؛
- تصفية الأجواء بين الزوجين؛
- إعادة التوازن لنفسية الأطفال؛
- فتح صفحة بيضاء من جديد بين الزوجين؛
- تفادي كل ما يؤدي إلى الخلاف بين الزوجين؛
- الاستفادة من هذه المرحلة وما واكبها من أمور؛
- تجفيف المنابع مما تولد عن الخلاف بين الزوجين؛
- أخذ الحيطة والحذر من كل سلوك قد يؤدي لا قدر الله إلى الخلاف من جديد؛
- خلق ثقافة التصالح بين الزوجين كرسالة لهما وللأزواج وإعادة الدفء من جديد للحياة الزوجية.

لذا كان للصلح أهميته الكبرى على الأسرة بكل مكوناتها أبا وأما وأطفالا وعلى المجتمع بصفة عامة.

5.5 حالة عدم نجاح محاولة الصلح

هل تتوقف محاولة الصلح بين الزوجين عند عدم نجاحها في التوفيق بينهما أم تمتد حتى إلى المستحقات عند الفراق وبعده؟

يمكن القول بأن محاولة الصلح لا تقف عند عدم التوفيق بين الزوجين، وإنما تتعدى ذلك وتمتد إلى آثار الطلاق من مستحقات الزوجة والأطفال طالما أنه يحقق أهدافا لصالح الأسرة بكل مكوناتها:

- إن ما يسعف في كون محاولة الصلح غير مقيدة بزمن محدد قوله تعالى: «والصلح خير» لكون هذه الآية وردت عامة ومن القواعد أن العام يبقى على عمومه حتى يرد ما يخصّصه، ولا يوجد مخصص بتقييد الصلح بزمن معين؛

- إن هذا ما يستشف من فلسفة المشرِّع في مدونة الأسرة التي تضمنت العديد من التدابير في إصلاح ذات البين في مسطرة التعدد وإرجاع الزوج المطرود إلى بيت الزوجية والأخذ بما تم الاتفاق عليه بين المتفارقين بشأن تنظيم زيارة الأطفال وغير ذلك حتى تبقى الأسرة، و لو بعد الفراق، تتعامل بالاحترام وحسن التعامل؛

- إن الفصل 180 من قانون المسطرة المدنية في الباب المخصص للمساطر المتعلقة بالأحوال الشخصية نص على أنه: «إذا أحيلت القضية على القاضي استدعى حالا الأطراف في الجلسة، ويجب على الأطراف أن يحضروا في هذه الجلسة الأولى شخصيا أو بواسطة ممثلهم القانوني وتجرى دائما محاولة الصلح»؛

- إن غرس ثقافة الصلح والوساطة الأسرية، والدفع بالزوجين إلى أنه من الأحسن والأفضل لهما سلوكها عوض سلوك مساطر قضائية متفرعة وما تكلفه من مصاريف باهظة وضياع للوقت وما تولده بينهما من كراهية لا يسلم منها حتى الأطفال، والتي أثبتت التجربة أنها تتسم بالطول و تصفية الحسابات و تفويت الاستفادة من الحقوق في إبانها والتي لا تخدم الجانب الأسري وخاصة ما يتعلق بمستحقات الأطفال من حضانة وزيارة وتمدرس وغير ذلك، مما يتعين معه في هذه المرحلة مساعدة الزوجين على اتخاذ التدابير اللازمة للحفاظ على حقوقهما وحقوق أطفالهما في جو يسوده الدفء وحسن التعامل ومراعاة مصلحة الأسرة وعلى الأخص بالنسبة للأطفال وذلك بالتسوية الودية بينهما لكل المستحقات المترتبة عن الطلاق؛

- إن الاتفاق عن طريق التسوية الودية والتفاوض بتقنيات الوساطة يحقق النتائج التالية:

1. التخفيف من حدة آثار الفراق بين الزوجين للشعور بالتضامن حتى بعد الفراق؛
2. تصفية النفوس مما كان يكنه كل من الزوجين تجاه الآخر؛
3. الشعور بتحمل المسؤولية ومناقشة الحلول الملائمة في تدبير شؤون الأسرة؛
4. الإحساس بالتضامن بين الزوجين في وضع حلول متفق عليها من طرفهما لقضايا الأطفال؛
5. خلق ثقافة المساواة بتمكين كل طرف من حقوقه تجاه الأطفال، كالزيارة والعطل وغيرها؛
6. اختصار الطريق بالاتفاق الودي على المستحقات؛
7. تفادي التقاضي أمام المحاكم وتصفية الحسابات وما يتولد عنه من مساطر فرعية والذي لا يحقق الهدف للأسرة؛
8. التخفيف عن المحاكم وذلك بتصفية كل ملفات الطلاق والتطليق وما يترتب عنهما بالتسوية الودية مرة واحدة.

لذا من الأفيد استعمال الصلح وتقنية الوساطة الأسرية للتسوية الودية في كل ما يتعلق بحقوق الزوجين وحقوق أطفالها ليعيش الكل في جو ملائم يسوده الشعور بالتضامن والود ويحس معه الأطفال بالأبوة والأمومة في الظروف العادية وخاصة في المناسبات كالأعياد والعطل وغيرها وهذا ما يبقي على الأسرة خصوصيتها المتمثلة في الدفء والسعادة والهناء، سواء في حالة الوفاق أو في حالة الفراق.

إن الاتفاق بين الطرفين بشأن قضية من قضايا الأسرة يحقق مكاسب لهما معا لإرتضائهما به، وليس كذلك بالنسبة للحكم الذي لا يحقق مكاسب للطرفين المتنازعين في ذات النزاع، بل إنه في أغلب الحالات نجد طرفا رابحا وآخر خاسرا الشيء الذي يساهم في خلق أجواء عدائية بين الأطراف حتى بعد البت في النزاع وصدور الحكم بشأنه.

5.6 الطرق العملية للتعامل بالصلح والتسوية الودية مع مستحقات الزوجة والأطفال وغيرها

كيف يجعل قاضي الصلح الزوجين في هذه المرحلة يتقبلان الاندماج في ثقافة التصالح والتفاوض والاتفاق على كل ما يتعلق بآثار الفراق من مستحقات وغيرها؟

في هذا الصدد يذكر القاضي الطرفين بما يلي:

- إن الصلح لا يقف عند عدم نجاح المحاولة وإنما يمكن لهما التصالح على ما يتعلق بآثار الطلاق من مستحقات وخاصة مستحقات الأطفال؛

- إن مدونة الأسرة نصت على المستحقات وأن الاستفادة منها في إبانها يقتضي من الزوجين تدبيرها بالتسوية الودية ما أمكن، وذلك بالاستعانة بتقنيات الوساطة خاصة فيما يتعلق باقتراح الحلول والتفاوض بشأنها؛

- إن رضا الزوجين واختيارهما الحلول المتفق عليها ينفي الضرر عنهما لما هو مقرر من أن الاتفاق الجيد خير من الحكم العادل؛

- إن القاضي يذكرهما بمسار التقاضي أمام المحاكم ابتدائيا واستئنافيا وأمام محكمة النقض وما يعرفه من تكاليف ومصاريف وانعكاسات سلبية على الطرفين معا وعلى الأطفال؛

- إن المصلحة الفضلى للأطفال لا تستحمل التأخير، وأنها فوق كل مصلحة شخصية أو أي اعتبار؛

- إن شعور الأطفال بتقاضي آبائهم أمام المحاكم وما يعرفه من بطء الإجراءات والمساطر ينعكس سلبيا على توازنهم النفسي وعلى دراستهم مما يؤدي إلى ضعف أو توقف مستواهم الدراسي قبل أوانه؛ و في هذا الصدد فالأمر لا يخلو من فرضيتين، إما اتفاق الزوجين على التسوية الودية أو عدم الاتفاق على ذلك.

5.6.1 حالة موافقة الزوجين على الصلح والتسوية الودية للمستحقات

في هذه الحالة يذكر القاضي بالمستحقات كعناوين مسطرة سواء في الطلاق أو التطليق ويشجع الزوجين على اقتراح حلول لها في القضايا التالية:

أ. مستحقات الزوجة:
- المتعة عند الاقتضاء؛
- النفقة خلال العدة عند الاقتضاء؛
- السكن خلال العدة؛
- مؤخر الصداق إن وجد.

ب. مستحقات الأطفال:
- النفقة؛
- السكنى؛
- الحضانة؛
- الزيارة؛
- التمدرس؛
- التطبيب؛
- العطل؛
- وغيرها.

وبعد اقتراح الحلول بشأنها من طرفي النزاع يساعدهما قاضي الصلح على التفاوض حولها ويسهل لهما الطريق للوصول إلى اتفاق ودي يرتضيانه يراعي مصالحهما والمصالح الفضلى لأطفالهما، ويدون ذلك في محضر الجلسة، ويصدر بشأنه حكما يتضمن ما وقع عليه الاتفاق.

وبعد اقتراح الحلول بشأنها من طرفي النزاع يساعدهما قاضي الصلح على التفاوض حولها ويسهل لهما الطريق للوصول إلى اتفاق ودي يرتضيانه يراعي مصالحهما والمصالح الفضلى لأطفالهما، ويدون ذلك في محضر الجلسة، ويصدر بشأنه حكما يتضمن ما وقع عليه الاتفاق.

5.6.2 حالة عدم موافقة الزوجين على التسوية للمستحقات أو بعضها

في هذه الحالة، إذا لم يتم الاتفاق بينهما بشأن هذه المستحقات أو بعضها فالقضاء له الصلاحية في البت في مستحقات الزوجة والأطفال وغيرها من متاع البيت واقتسام الممتلكات المكتسبة خلال قيام العلاقة الزوجية وفق ما هو مقرر في مدونة الأسرة.

ملحقات

ملحق أ: المبادئ الأخلاقية التوجيهية

أولا: الحياد

من أهم المبادئ التي يجب أن يلتزم بها الوسيط: الحياد، وهو حالة يتم فيها استعداده لممارسة مهامه بكل تجرد متجنبا الأفكار المسبقة، مترفعا عن كل منفعة ورافضا أي مفاضلة بين الأطراق المتنازعة.
فالحياد يعتبر عنصراً مهما في عملية الوساطة، لأنه يولّد ثقة الأطراف بالوسيط.

كما أن الحياد يفرض أن يكون الوسيط على مسافة واحدة من أطراف النزاع من دون أي نظرة مسبقة أو انحياز إلى أي منهم، وهو في الواقع يعني أن يوازن الوسيط ادعاءات أطراف النزاع ويعطي لكل شخص نصيبه العادل في شرح مشكلته والتعبير عن حاجياته وأحاسيسه.

وبذلك تطمئن أطراف النزاع إلى الوسيط وموضوعيته ويشجعهم على الاستمرار في مسار الوساطة إلى نهايتها، أما إذا تحيز الوسيط لأحد أطراف الخصومة خرج عن حياده وعن وجوب تحقيق المساواة بينهم ومن تم يصبح خصما لأحد الطرفين.

فالوسيط بالتزامه بمبدأ الحياد يضمن للخصوم مساواة في مجلسه ووجهه ونظراته وخطابه، أي أن يعامل طرفي النزاع بالتساوي وأن يتوجه إلى كل طرف أثناء الحديث وأن يظهر رغبة صادقة في الاستماع إلى ما يقوله كل طرف وفهمه، ويجب ألا يمنح لأحدهم فسحة زمنية أكثر من خصمه ولا يبين وجهة نظره في أمر ما، وأن يتحكم بهدوء وصبر في سريان المناقشة وفي مسار الوساطة.

والحياد يفرض على الوسيط كل ما من شأنه أن يثير شبهة ويفقد الثقة فيه ويشكك في حياده ومصداقيته سواء مع أطراف النزاع أو محاميهم.

فالوسيط يجب ألا تكون له أية علاقة شخصية بأي طرف من أطراف النزاع وألا يقدم أي نصيحة أو توجيه أو اقتراح أو قرار.

كما يجب عليه الامتناع عن المجاهرة برأيه، أو الإفصاح عن موقفه من أي نزاع.

كما أن الوسيط مؤتمن على حرمة وسرية ما يقال أمامه، فهو ملزم بواجب الحفاظ على سرية ما يجري أثناء الوساطة وعليه ألا يبوح بأية معلومات وصلت إليه عن طريق ممارسته لمهامه كوسيط، والخلاصة أنه عندما نقول بأن الوسيط محايد فهذا يعني أن عمله لا يجب أن يكون لصالح طرف ضد طرف آخر.

فإذا لم يكن الوسيط قادراً على تحقيق ما تمت الإشارة إليه أعلاه، فإن عليه إلغاء الوساطة أو يتخلى عنها ويترك العملية لزميل له، وإلا فإنه لن يستطيع الحفاظ على حياده.

ثانيا: النزاهة

النزاهة تعني الابتعاد عن الإغراءات كيفما كان نوعها، سواء كانت طمعا في مال أو إرضاءً لجهة معينة أو خوفا أو رهبة من هذه الأخيرة.

وكلمة النزاهة هي الأكثر تداولا بين الناس لنعت الوسيط المتميز بالاستقامة والأمانة والمناعة، وهي تفهم بشكل أوضح إذا تمت مقارنتها ببعض نقائضها، ومن ذلك الاعوجاج والفساد والزيف وإساءة استغلال أهداف الوساطة بغية تحقيق المآرب المادية الخاصة.

لكن هناك من يرى بأن النزاهة مرتبطة بالمهن والوظائف التي يتوفر فيها أصحابها على السلطة (مثلا نتحدث عن نزاهة القاضي لأن له سلطة اتخاذ القرارات وإصدار الأحكام).

فالوسيط أيضا يتمتع بسلطة من نوع آخر تختلف عن سلطة القاضي، فهو المشرف على إدارة مسار الوساطة وله سلطة على هذا المسار وبالتالي يمكنه (أي الوسيط) أن يؤثر في وعلى الأطراف.

ومن أجل اكتساب ثقة الخصوم تأتي النزاهة على رأس هرم المزايا التي تقتضي أن يتحلى بها، وأن يكون نزيها مع ضميره قبل أن يكون نزيها مع أطراف النزاع الذين يضعون ثقتهم في نزاهته.

وإذا فقدت هذه الثقة فإنه يحكم على الوساطة بالفشل.

فعلى الوسيط أن يحرص في سيرته وتعامله على كسب ثقة الخصوم:

- من خلال ضبط علاقاته معهم ومع محاميهم؛
- من خلال تجرده وعدم تفضيل طرف على آخر؛
- من خلال تعامله مع الأطراف المتنازعة باستعمال لغة أو أسلوب لينين، وبالالتزام بمبدأ المساواة بينهم سواء في كلامه أو سلوكه ونظراته وألا يميز بينهم لأسباب من شأنها أن توحي أو تعطي الانطباع لهم بأنه يحابي طرفا على حساب طرف آخر من أجل الحصول على منفعة منه أو رضاه.

ثالثا: الكفاءة

لا جدوى للمبدأين المذكورين إن لم يقترنا بأهلية وكفاءة الوسيط من أجل مزاولة عمله، فالكفاءة هي الأداة اللازمة لإتقان قيادة مسار الوساطة، وهي بالنتيجة شرط لازم لممارسة هذه المهمة ممارسة تتسم بالجدية والفاعلية.

وما من شك في أن الوسيط هو رجل علم، وعلى رجل العلم أن يكون ذا أهلية وكفاءة لممارسة مهامه في الحقل الذي اختاره ميدانا لعمله.

والكفاءة تفرض امتلاك الوسيط المعارف الكافية لممارسة عمله على أفضل وجه، لأجل ذلك عليه أن يستفيد من كل الوسائل المساعدة على تقوية وتطوير قدراته المعرفية والعملية، لذلك لابد من تعزيز المعلومات العامة لديه قدر المستطاع، لأنه لا يستطيع فهم معضلات مجتمعه وحل مشاكله إذا كان ضيق الأفق.

فالمعارف العامة هي حجر الأساس في تكوين شخصية الوسيط، وعليه أن يوظفها لتحسين أدائه العملي عن طريق بلورة المفاهيم الفلسفية والاجتماعية والاقتصادية والإنسانية التي تعضده في مساعدة الخصوم على التوصل إلى حل لإنهاء النزاع.

ومن مظاهر الكفاءة لدى الوسيط أيضا:

- التهيئ الدائم والمستمر للبحث عن السبل والوسائل المساعدة للأطراف المتنازعة لإيصالهم للحلول الجيدة؛
- الحضور الدائم للتكوينات والندوات والمحاضرات التي من شأنها إثراء عمله وصقل مؤهلاته العملية والعلمية؛
- الحضور الدائم لدورات التكوين المستمر، لأن في ذلك فرصة لعرض الإشكاليات التي تواجهه في عمله، وأيضا المشاركة في مناقشة وحل الإشكاليات المعروضة من طرف المشاركين والاستفادة منها؛
- المواكبة والاطلاع على تجارب الدول الأخرى في هذا الميدان.

ملحق ب: الوساطة الأسرية

- مفهوم الوساطة؛
- الأهداف المتوخاة من الوساطة؛
- مميزات الوساطة؛
- الفرق بين الوساطة والصلح؛
- الفرق بين الوساطة والتحكيم؛
-مجالات الوساطة الأسرية؛
- مفهوم الوسيط؛
- المؤهلات الثقافية للوسيط؛
- شروط الوسيط؛
- المطلوب من الوسيط؛
- أهمية اتفاقية الطرفين على حلول للخلاف بينهما.

ما هو مفهوم الوساطة الأسرية؟

- الوساطة هي وسيلة اختيارية يقوم بها طرف ثالث يسمى الوسيط لمساعدة الطرفين على تدبير الخلاف بينهما والوصول منهما إلى التسوية الودية.

ماهي الأهداف المتوخاة من الوساطة الأسرية؟

- الحفاظ على العلاقة الأسرية بكيفية متحضرة؛
- التخفيف من حدة التوترات المؤثرة على استقرار الأسرة؛
- الرفع من أداء التسوية الودية للخلاف بين الطرفين؛
- التربية على ثقافة الحوار في بناء أسرة حضارية؛
- تطوير الهياكل المؤسساتية للأنظمة البديلة؛
- تقليص الكم العددي للملفات الأسرية المعروضة على المحاكم؛
- تكريس اعتراف كل طرف بوجود الآخر كمعادلة في المساواة.

ما هي مميزات الوساطة؟

- الوساطة اختيارية؛
- الوساطة تباشر من طرف جهة محايدة؛
- الوساطة لها طابع غير قضائي حتى ولو مارسها قاض؛
- الأطراف في الوساطة هي التي تقترح الحل للخلاف بينها؛
- الأطراف لها حرية اختيار الوسيط؛
- عدم الاحتجاج بما راج في جلسة الوساطة أمام القضاء؛
- الاتفاق الناتج عن الوساطة بمثابة سند تنفيذي.

ما الفرق بين الوساطة والصلح؟

- الوساطة تهدف إلى تقريب وجهات النظر لحل الخلافات الأسرية سواء تحقق معها الصلح أم لا؛
- الصلح يؤدي إلى إنهاء الخلاف بين الزوجين وكما يكون قبل إنهاء العلاقة الزوجية يكون بعدها، بشأن النفقة والحضانة والزيارة وصلة الرحم، ويفارق الوساطة في كونه إلزاميا وهي اختيارية.

ما الفرق بين الوساطة والتحكيم؟

- الوسيط يساعد الطرفين على اقتراحهما الحل الملائم للخلاف بينهما؛
- الحَكم يتخذ القرار بمعزل عن الأطراف.

ما هي مجالات الوساطة الأسرية؟

- الخلافات الأسرية التي تؤدي إلى الطلاق أو التطليق؛
- الخلافات الأسرية من نفقة وحضانة وزيارة وصلة الرحم وغيرها.

ما الذي يخرج عن اختصاص الوساطة؟

- اتخاذ القرار نيابة عن الطرفين؛
- ممارسة مهمة القاضي والمحامي والعدل والموثق وسلطة القضاء.

من هو الوسيط؟

- الوسيط شخص له مؤهلات ثقافية يساعد الطرفين على إيجاد حل ودي للخلاف الحاصل بينهما

ماهي المؤهلات الثقافية للوسيط؟

- الكفاءة المهنية للقيام بالوساطة بين الطرفين؛
- الخبرة في المجال القانوني؛
- التمكن من تقنيات التواصل والتفاوض؛
- المهارة والفنية في إدارة الحوار؛
- التقنية في طرح الأسئلة؛
- دقة الملاحظة والمعرفة والضبط.

ما هي شروط الوسيط؟

- الكفاءة للقيام بدور الوسيط؛
- الحياد؛
- الموضوعية؛
- الاستقلال؛
- الحفاظ على السرية؛
- القدرة على مساعدة الطرفين للوصول إلى حل يرتضيانه.

ماهي المتطلبات في الوسيط؟

- حسن التعامل مع الطرفين؛
- تشجيع الطرفين؛
- التفاؤل؛
- المرونة في التعامل؛
- حسن الهندام؛
- الابتسامة؛
- خفة الدم مع التؤدة والحكمة.

ماهي أهمية الاتفاق كحل للخلاف بين الطرفين؟

- تصفية النفوس مما كان يُكِنّه كل من الزوجين تجاه الآخر؛
- الشعور بتحمل المسؤولية ومناقشة الحلول الملائمة في تدبير الأسرة؛
- النظر إلى العدالة بالنسبة للطرفين معا وليس إلى القانون أو القضاء -كقصة الليمونة المعروفة-؛
- تفادي التقاضي أمام المحاكم وما يتولد عنه من مساطر فرعية لا يتحقق معها الهدف للأسرة؛
- التخفيف عن المحاكم بتصفية كل ملفات الطلاق والتطليق وما يترتب عنهما بالتسوية الودية مرة واحدة.

ملحق ج

يتضمن هذا الملحق ما يلي:

جدول تقييمي لإنجاز مسار الوساطة:

المرحلة الأولى:

1. هل تمكنت ونجحت في خلق جو إيجابي؟
2. كيف تعاملت مع أسئلة وانعدام ثقة الأطراف وقلقهم؟
3. هل تمكنت من تحديد وتعريف الوساطة بالشكل الذي مكن الأطراف من معرفة الوساطة؟

المرحلة الثانية:

1. هل تمكنت من إبراز مصالح وحاجيات الأطراف بشكل واضح؟ هل ميزت بين الوقائع والأحاسيس؟
2. كيف تعاملت مع كل من الرجل والمرأة؟
3. كيف قمت بالتلخيص والمصادقة أثناء الوساطة وفي ختامها؟
4. هل أحسست بالتحدي بخصوص دوري كوسيط؟ وما الذي قمت به؟ (إرشاد وتوجيه).

المرحلة الثالثة:

1. هل كان العنوان الرئيسي شاملا لمصالح وحاجيات طرفي النزاع؟
2. كيف أثق بأن اقتراحي للعنوان الرئيسي كان مرضيا لطرفي النزاع؟

المرحلة الرابعة:

1. ماهي الأشياء التي قمت بها وساعدت على حدوث الزوبعة الذهنية؟
2. ماهي الأشياء التي قمت بها وساعدت طرفي النزاع على نفس الخط؟
3. هل أحسست بالتحدي بخصوص دوري كوسيط؟ وما الذي قمت به؟ (اقتراحات، وتقييم إلخ ...).

ملحق د – مدخل إلى الوساطة في النزاع مخصص للقضاة

يتضمن هذا الملحق ما يلي:

1. المادة التدريسية:

مدخل إلى الوساطة في النزاع مخصص للملحقين القضائيين.

2. مدة التكوين:

عشر حصص بمعدل ثلاث ساعات لكل حصة. مجموع عدد الساعات يكون ثلاثين ساعة.

3. الهدف:

تزويد الملحقين والطلبة بمعرفة نظرية وعملية بالوساطة والهدف من استعمال الوساطة.

4. المضمون:

تعتمد هذه المادة على المزاوجة بين ما هو نظري، مع اعتماد رؤية وتفكير المتدربين، وبين التمارين التطبيقية وذلك من أجل الرفع من المعرفة المعمقة للجانب النظري.

وما يتم تدريسه هو تلك المبادئ العامة والفرضيات التي تتعلق بفهم النزاع وتدبيره المرتبط بنموذج الوساطة التسهيلية، بما فيها كيفية اختلاف الوساطة عن الأساليب الأخرى لحل النزاع.

كما يتم تدريس منهجية الوساطة التي تعتمد على اكتساب المهارات العملية، مرحلة مرحلة، وذلك عبر تمارين ولعب الأدوار اعتمادا على نوازل واقعية.

وخلال فترة التدريس يعرض المتدرب إلى مواجهة حقيقية مع افكاره ومواقفه اتجاه المواضيع المشار اليها والتي تساهم بدورها في فهم مدى إمكانية تأثير الموقف الشخصي في عملية الوساطة.

المراجع العلمية: هذا الكتاب بالإضافة الى مراجع إضافية من اقتراح المشرف على التدريب.

امتحان كتابي:

تتم فيه الإجابة عن المعرفة النظرية المكتسبة والتجربة العملية من التمارين.

الدرس الأول

1. قراءة 2.1 و 3.1 و 4.1 في هذا الكتاب.

2. أسئلة للمناقشة:

- ما معنى أن أطراف النزاع هي التي لها الملكية الكاملة للنزاع؟
- ما معنى أن الوساطة اختيارية؟
- ما تأثير مبدأ الاختيارية وملكية الأطراف الكاملة للنزاع على الوساطة في النزاع كإمكانية؟
- لماذا تتكون الوساطة من مراحل؟

3. موضوع إنشائي – مقترح:

- صف الفرق بين مختلف أساليب حل النزاع؛
- ناقش إيجابيات وسلبيات أساليب حل النزاع المختلفة.

4. تمرين:

- يقوم بالتمرين مجموعات وكل مجموعة تتكون من ثلاثة مشاركين:
مشهد يعتمد على طرفين ووسيط، يحاول هذا الأخير أن يقنعهما بقبول الوساطة كأسلوب في حل النزاع (ما الذي سيكون له مفعول وما الذي لن يكون له مفعولا؟).

الدرس الثاني

1. قراءة 2.2.1 – 2.2.4 في هذا الكتاب.

2. أسئلة للمناقشة:

- لماذا تعريف النزاعات له أهمية؟
- ما هي الطرق الأخرى التي يتم بها تعريف النزاعات؟
- ما أهمية ذلك في تدبير النزاع؟

3. تمارين/مناقشات داخل مجموعات تتكون من شخصين:

- ما نوع الحيوان الذي يخطر ببالك عندما تفكر في كلمة نزاع؟
- تحدث مع شريكك عن ذلك الحيوان وما يميزه؛
- تحدث عن نزاع كنت أنت طرفا فيه مع أسرتك وأصدقائك، وزملائك في الشغل، وجيرانك الخ...
- حاول أن تحلل ذلك على ضوء سلم وابعاد النزاع؛
- كيف يمكنك وصف موقفك الشخصي في ذلك النزاع؟

4. مناقشة عامة.

الدرس الثالث

1. قراءة 3.2 في هذا الكتاب.

2. أسئلة للمناقشة:

- كيف ستستعد للوساطة؟

3. تمرين:

- حاول بالتناوب أن تنجز مقدمة للوساطة.

4. تعليقات:

يقوم الوسيط بالإجابة:

- كيف وجدت دور الوسيط؟ سلطته؟
- ما هي الأمور التي وجدت صعوبة في تفسيرها؟

تقوم المجموعة بتقديم تقييمها:

- كيف كان إحساسك وأنت تذهب إلى الوساطة عند هذا الوسيط؟
- ما هي الأمور التي ترسخت في ذهنك مما قال الوسيط؟

5. جمع التجارب المشتركة.

الدرس الرابع

1. قراءة 3.3 و 2.2.5– 2.2.12 في هذا الكتاب.

2. أسئلة للمناقشة:

- ما هو الهدف من المرحلة الثانية؟
- كيف يكون التوصل إليه؟
- كيف يمتنع الوسيط عن أخذ قرار بشأن قضية النزاع؟
- هل بإمكان الجميع أن يكونوا وسطاء؟

3. تمرين:

في مجموعات جديدة تتكون من ثلاثة أشخاص: استجواب كل الأشخاص بالتناوب عن آخر نزاع كانوا فيه طرفا: أصدقاء أو زملاء عمل أو أسرة الخ...

يجب على الذي يتم استجوابه أن ينتبه إلى الإحساس الذي يتولد عنده جراء تعرضه للمساءلة. والطرف الثالث يقوم بملاحظة طبيعة الأسئلة التي تم طرحها: أهي مفتوحة أم تفسيرية؟ وكذلك إذا ما كانت تتعلق بأحاسيس أم بالوقائع؟ يقوم كل من المُستجوَب والمراقب بتزويد المُستجوِب بتقييمهم.

4. تمرين:

في مجموعة جديدة تتكون من ثلاثة اشخاص: استجواب كل الأشخاص بالتناوب عن آخر نزاع كانوا فيه طرفا: أصدقاء، زملاء عمل، أسرة، الخ...

يقوم المُستجوِب بتلخيص ما تم قوله. يقوم المستجوَب بملاحظة كيف يحس هو بالاستماع الى طرف آخر يلخص ما يقوله. في نفس الوقت يقوم المستجوِب بملاحظة الشعور الذي يتولد عنده وهو يقوم بالتلخيص. أما الطرف الثالث فيقوم بدوره بملاحظة ما ينجح المستجوِب بتلخيصه وما لا ينجح في تلخيصه.

الدرس الخامس

1. تمرين في الوساطة – المرحلتان الأولى والثانية:

- لعب الأدوار بالاعتماد على نازلة واقعية.

2. التجميع والتعليقات:

- أولا، الوسيط، وبعد ذلك الأطراف ثم المراقبون ثم المدرس/ المدرب؛
- ماهي مهارات الوسيط الجيدة التي لاحظتها؟
- ما اقتراحاتك لتحسين مهارات الوسيط التي لاحظتها؟

3. تجميع مشترك.

الدرس السادس

1. قراءة 3.4 و3.5 في هذا الكتاب.

2. أسئلة للمناقشة:

- كيف يمكنك أن تشخص دور الوسيط في المراحل الثلاثة الأولى؟ ما هو المطلوب من الوسيط؟
- ما هو المطلوب من الوسيط في المراحل الثلاثة الأخيرة؟
- كيف تشعر شخصيا بتلبية مختلف شروط الوساطة في كل مراحلها؟

3. تمارين:

- تقوم مجموعات تتكون من عنصرين بتحليل أبعاد النزاع وباقتراح عنوان رئيسي إنطلاقا من النازلة التي تم عرضها في الدرس الرابع؛
- مناقشة جماعية.

4. تمارين:

في مجموعات تتكون من ثلاثة أشخاص: وسيط وطرفي نزاع. يقوم طرفا النزاع بطرح كل اقتراحات الحلول التي من شأنها أن تساهم بحل المشكل التالي:

- كيف يمكننا أن ننشئ علاقات عمل متينة في مكان العمل؟
- يقوم الوسيط بالمساعدة وفقا للمبادئ التوجيهية، وتقوم الأطراف بتقديم تقييمها لمهارة الوسيط في تقديم المساعدة دون أن يكون متحكما؛
- يجب أن يستغرق التمرين نصف ساعة لكل وسيط، حتى تتوقف الأطراف عن تقديم مقترحاتها.

5. مناقشة جماعية للتجارب.

الدرس السابع

1. تمرين في الوساطة – المرحلتان الثالثة والرابعة (يتابع):

- متابعة تمرين اللعب على الأدوار (المرحلتان الثالثة والرابعة).

2. تجميع وتعليقات:

أولا، الوسيط، وبعد ذلك الأطراف ثم المراقبون ثم المدرس/ المدرب:

- ماهي مهارات الوسيط الجيدة التي تمت ملاحظتها؟
- ما هي الاقتراحات لتحسين مهارات الوسيط التي تمت ملاحظتها؟

3. تجميع مشترك.

الدرس الثامن

1. قراءة 3.6 و3.7 وإعادة قراءة 2.2.5–2.2.8

2. أسئلة:

- كيف هو أسلوبك عندما تقوم بالتفاوض؟
- فسر الدافع الذي جعلك تقوم بما تقوم به على الطريقة التي تقوم بها؟
- ما هو شعورك اتجاه مفهوم الحقيقة؟
- كيف ستتعامل عندما تصبح الأطراف أكثر تمسكا بالتوصل إلى الحقيقة أو يتهم بعضها البعض بالكذب؟

3. تمارين في التفاوض:

التفاوض داخل مجموعات صغيرة تتكون من ثلاثة أو أربعة أشخاص في إطار نازلة تتكون من طرفين لهما مطالب متعارضة: كيف يتم التفاوض في هذه الحالة؟ كيف يتم إظهار الفرق بين أن تكون باحثا وأن تكون مقتنعا؟

4. تجميع مشترك.

الدرس التاسع

1. تمرين كامل في الوساطة:

- لعب الأدوار ونازلة.

2. تجميع وتعليقات:

أول من يتكلم الوسيط ثم تتبعه الأطراف فالمراقبون ثم المدرس/ المدرب:

- ماهي مهارات الوسيط الجيدة التي تمت ملاحظتها؟
- ما هي الاقتراحات لتحسين مهارات الوسيط التي تمت ملاحظتها؟

3. تجميع مشترك.

الدرس العاشر

1. قراءة 3.8 و2.2 بالإضافة إلى الفصل الرابع

2. أسئلة:

مناقشة داخل مجموعات تتكون من أربعة أو ستة أشخاص، تقوم كل مجموعة بعد ذلك بتقديم صحيفة ورقية تتضمن أجوبتهم أمام الآخرين:

- ما هي الإيجابيات التي تراها والتي ستكون لها فائدة كبيرة في المجتمعات العربية - الإسلامية ؟
- ماهي الصعوبات التي تعترض تطبيق الوساطة في النزاع في المجتمعات العربية - الإسلامية ؟
- ما هو الأهم الذي يجب أن يكون الوسيط منتبها إليه؟
- ما هو الأصعب في دور الوسيط؟

3. تعرض كل مجموعة صحيفتها الورقية.

4. تجميع وتعليقات حول المسار كله:

كيف نظمت التفاوض؟

- أ. هل كانت مساعدتي لطرفي النزاع في التفاوض جيدة؟ خاصة في ما يتعلق بتجاوز الجوانب الشائكة؟

المرحلة السادسة

1. ماذا كانت نتائج الوساطة؟
2. توضيح أكبر للوضع؟
3. فهم طرفي النزاع لوضعية كل منهما؟
4. اتفاق حول التعاون بين أطراف النزاع والتواصل بينهما؟
5. اتفاق حول اقتسام...؟
6. أشياء أخرى؟

- ب. هل يُعتبر الاتفاق تعبيرا عن حل شامل للنزاع؟

- ج. هل لبى الاتفاق مصالح أطراف النزاع وحاجياتها؟

- د. أسئلة شاملة:

1. كيف أشعر وها أنا قد انتهيت من إتمام مسار الوساطة؟
2. هل هناك أشياء أنا راض عنها قد نجحت؟
3. هل هناك أشياء يجب علي تغييرها في المسار المقبل؟

الفهرس

مقدمة 7

Forord 9

Foreword 13

Avant-propos 17

الفصل الأول – الوساطة وتجلياتها 21

توطئة 22

1.1 **مدخل عام: معنى الوساطة** 23

1.1.1 الوساطة في القاموس العربي 23

1.1.2 الوساطة في المعجم الشعبي 24

1.2 **الوساطة بين التحكيم والصلح** 25

1.2.1 التحكيم 25

1.2.2 الصلح 26

1.3 **تبيئة الوساطة** 28

1.4 **خاتمة** 28

الفصل الثاني – الوساطة وفهم النزاع 29

2.1 **القيم في الوساطة** 30

2.1.1 الأفراد والمجتمع 30

2.1.2 تَحكّم الأطراف في سير الوساطة 30

2.1.3 الاختيارية 31

2.1.4 الفعَّالية 32

2.1.5 الحماية والأمن القانوني 32

2.1.6 الوساطة كوسيلة بديلة لحل النزاع 33

34 **2.2 فهم النزاع**

34 2.2.1 معنى النزاع؟

35 2.2.2 كيفية التعامل مع النزاع؟

37 2.2.3 تصعيد النزاع

39 2.2.4 أبعاد النزاع

41 2.2.5 النقاش والحوار؟

41 2.2.6 الحقيقة

43 2.2.7 التسوية الخلاقة

45 2.2.8 الحركية في الوساطة: من المواقف الى المصالح والحاجيات

46 2.2.9 الوقائع والأحاسيس والحاجيات

46 2.2.10 التمكين والاعتراف بالآخر

47 2.2.11 انتهاكات جسيمة

47 2.2.12 البعد المتعلق بالطفل

48 2.2.13 **اللغة**

49 **الفصل الثالث – الوساطة في النزاع: المنهج**

50 **3.1 تعريف**

50 3.1.1 دور الوسيط: الإشراف المحايد على مسار الوساطة

50 3.1.2 مسار محكم البناء

51 **3.2 المرحلة الأولى: استقبال الوسيط للأطراف**

51 3.2.1 هدف المرحلة الأولى

51 3.2.2 تقديم وتعريف الوسيط بنفسه

51 3.2.3 شرح الوساطة في النزاع ودور الوسيط

52 3.2.4 وصف مجرى الاجتماع

3.2.5 التزام الوسيط بالسرية والكتمان 53

3.2.6 الأطراف والسرية 53

3.2.7 الاختيارية 53

3.2.8 الأطراف المرافقة وأطراف أخرى 54

3.2.9 قواعد إلزامية أخرى 54

3.2.10 أمور عملية 54

3.2.11 الموافقة على الشروع –أسئلة إضافية 55

3.3 المرحلة الثانية: شرح الأطراف للنزاع 56

3.3.1 هدف المرحلة الثانية 56

3.3.2 البداية والوقت 57

3.3.3 تقنيات طرح الأسئلة 58

3.3.4 الخلاصة والمصادقة 60

3.3.5 تعامل الوسيط مع النقاش والمشاجرة 62

3.3.6 أهمية أن يلتزم الوسيط الصمت 62

3.3.7 وضعية الطفل 62

3.3.8 التعاطف 63

3.4 المرحلة الثالثة: عنوان مراحل المسار المتبقية 65

3.4.1 هدف المرحلة الثالثة 65

3.4.2 التوقيت 65

3.4.3 الاستراحة 66

3.4.4 مقترح العنوان الرئيسي 66

3.5 المرحلة الرابعة: اقتراحات حلول الأطراف 67

3.5.1 الزوبعة الذهنية 68

68 3.5.2 مساعدة الوسيط

69 3.5.3 حقيبة الطوارئ

70 3.5.4 انسداد الزوبعة الذهنية

71 **3.6 المرحلة الخامسة: تفاوض الأطراف حول الحلول**

71 3.6.1 هدف المرحلة الخامسة

71 3.6.2 الإلمام بالمقترحات

72 3.6.3 المساعدة على التفاوض

72 3.6.4 الحل الشامل

73 3.6.5 انسداد أفق المفاوضات

73 3.6.6 بيداغوجيا النزاع

74 **3.7 المرحلة السادسة: اتفاقية الأطراف**

74 3.7.1 هدف المرحلة السادسة

74 3.7.2 الوسيط كمحرر وثائق و «محامي الشيطان»

75 **3.7.3 الخاتمة**

75 3.7.4 إلزامية الاتفاق

77 **3.8 حركية في الوساطة**

77 3.8.1 الوساطة في النزاع كنموذج

79 **الفصل الرابع - سياق الوساطة في النزاع**

80 **4.1 الوساطة في إطار المؤسسة العمومية**

80 4.1.1 مبادئ أخلاقية توجيهية

80 4.1.2 معلومات عن الوساطة

80 4.1.3 اختيار الوسيط

80 4.1.4 الإطار المادي

4.1.5 التواصل مع أطراف النزاع 80
4.1.6 من يشارك في الوساطة؟ 81
4.1.7 استعداد الوسيط 81
4.1.8 ما بعد الوساطة 82
4.2 تكوين الوسيط 82
4.2.1 مَن بإمكانه أن يُصبح وسيطًا؟ 82
4.2.2 كفاءات الوسيط الفردية 82
4.2.3 التفكير النقدي لدى الوسيط 83
4.2.4 مدخل إلى الوساطة: اقتراح تطبيقي 83
4.2.5 تكوين وتأطير إضافيين 83
4.2.6 التدريب والتقييم باختصار 84
الفصل الخامس – التطبيق العملي لتقنيات الوساطة في إجراء محاولة الصلح بين الزوجين 85
تقديم 86
5.1 استقبال الأطراف بغرفة المشورة 87
5.2 الاستماع لطرفي النزاع من طرف قاضي الصلح 88
5.3 دور القاضي في إجراء محاولة الصلح 89
5.4 حالة نجاح محاولة الصلح 92
5.5 حالة عدم نجاح محاولة الصلح 92
5.6 الطرق العملية للتعامل بالصلح والتسوية الودية مع مستحقات الزوجة والأطفال وغيرها 93
5.6.1 حالة موافقة الزوجين على الصلح والتسوية الودية للمستحقات 92
5.6.2 حالة عدم موافقة الزوجين على التسوية للمستحقات أو بعضها 92

مـــلـــحقـــات

95

ملحق أ: المبادئ الأخلاقية التوجيهية 96

ملحق ب: الوساطة الأسرية 98

ملحق ج: 100

ملحق د: مدخل إلى الوساطة في النزاع مخصص للقضاة 101

الدرس الأول 102

الدرس الثاني 103

الدرس الثالث 104

الدرس الرابع 105

الدرس الخامس 106

الدرس السادس 107

الدرس السابع 108

الدرس الثامن 109

الدرس التاسع 110

الدرس العاشر 111

برنامج الشراكة الدنماركية العربية

ISBN (978-9954-35-130-7), le dépôt légal (2015MO0907)

جميع حقوق الطبع و النشر محفوظة.

لا يجوز، دون الحصول على إذن خطي من الناشر، استخدام أي من المواد التي يتضمنها هذا الدليل، أو استنساخها أو نقلها، كليا أو جزئيا، في أي شكل وبأي وسيلة، سواء بطريقة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوغرافي، أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات واسترجاعها، إلا كما هو منصوص عليه في شروط وأحكام استخدام منشورات كفينفو.
ولتقديم طلب الحصول على هذا الإذن والمزيد من الاستفسارات، يرجى الإتصال بمركز كفينفو
http://ar.kvinfo.org/

برنامج الشراكة الدنماركية العربية

ISBN (978-9954-35-130-7), le dépôt légal (2015MO0907)