

منهج تدريب المساعد القانوني



المذكرة رقم 2: آليات حل النزاعات بالطرق البديلة

كمساعد قانوني، عليك أن تعرف:

- آليات تسوية المنازعات البديلة المختلفة وتقييم مدى ملاءمتها في سياقات مختلفة.
- كيفية تطبيقها بفعالية؟
- ما هو دورك المحدد في هذه العمليات المختلفة؟

فوائد التوازن والقيود

- قد لا تكون نتائج حل النزاعات البديلة قابلة للتنفيذ دائماً دون دعم سلطة أوسع.
- إن اختلال التوازن في القوة قد يؤدي إلى قرارات غير عادلة.
- خطر تكرار النزاعات إذا لم يتم توثيق الاتفاقية أو مراقبتها بشكل واضح.
- إن الاستعانة بكبار السن المحليين يضمن مشاركة المجتمع.
- اقترح إجراءات متابعة، مثل إنشاء اتفاقيات مجتمعية وآليات إحالة في حالة فشل حل النزاعات البديل.

الخطوة 1: فهم آليات تسوية المنازعات البديلة

التعريف: يشير حل النزاعات بالطرق البديلة إلى آليات مثل الوساطة والتفاوض والتوفيق والتحكيم لحل النزاعات دون اللجوء إلى التقاضي عبر القضائي.

3 تقنيات يدوية

- التفاوض: الحوار لإيجاد حل مقبول للطرفين.
- الوساطة: تتضمن طرفاً ثالثاً محايداً لتسهيل الحل.
- التحكيم: يفرض طرف ثالث قراراً، وقد يكون ملزماً أو غير ملزم.

متى نستخدم حل النزاعات بالطرق البديلة؟

في سياقات النزاع المسلح، وبناء السلام، والنزاعات على الأراضي والممتلكات، وقانون الأسرة، والنزاعات على الموارد. كما أنها فعّالة في السياقات التي تكون فيها مؤسسات العدالة الرسمية ضعيفة أو غائبة أو غير موثوقة.

لماذا؟

تعزيز إمكانية الوصول والأهمية الثقافية والنتائج العادلة. أسرع وأكثر مرونة من الأنظمة القضائية. يتماشى مع أنظمة العدالة غير الرسمية أو العرفية، مما يعزز شرعيتها. يقلل التكاليف ويضمن حلولاً أسرع.

الخطوة 2: كن محترفاً في حل النزاعات

أدوار المساعد القانوني في آليات حل النزاعات بالطرق البديلة

- **المعلم المجتمعي:** يعمل المساعدون القانونيون على تثقيف المجتمعات حول خيارات حل النزاعات البديل، ويشرحون كيفية عمل الوساطة والتفاوض والتحكيم ومتى يتم استخدام كل منها.
- **المراسل:** يمكن للمساعدين القانونيين الإبلاغ عن أنماط النزاعات إلى المنظمات غير الحكومية والهيئات الحكومية للدفاع عن حلول هيكلية أوسع نطاقاً.

- **تسهيل عمليات حل النزاعات البديلة:** يعمل المساعدون القانونيون كوسطاء، ويساعدون المجتمعات المحلية على الوصول إلى العدالة من خلال أنظمة غير رسمية عندما تكون المحاكم الرسمية غير متاحة.
- **الرابط:** يمكن للمساعدين القانونيين سد الفجوة بين المؤسسات الرسمية والأنظمة غير الرسمية من خلال العمل مع كبار السن وقادة المجتمع.
- **مساعد الوسيط:** يمكنه دعم الوسطاء من خلال توثيق الاتفاقيات، ومراقبة الامتثال، وضمان المشاركة العادلة للمجموعات المهمشة.

ملاحظة: يلعب اختصاصي حل النزاعات دورًا معقدًا، إذ يجمع بين العديد من المهارات والقدرات. ويمكن لأي شخص أن يكون اختصاصيًا في حل النزاعات، شريطة أن يتمتع بصفات معينة. وعلى وجه الخصوص، يجب أن:

- أن يكون لديه معرفة جيدة بمبادئ حقوق الإنسان والقانون.
- فهم أفضل الممارسات في حل النزاعات والقدرة على الالتزام بها.

استكشاف الصفات الشخصية لمحترف حل النزاعات

يجب على المتخصص في حل النزاعات أن يحترم الجميع ويحظى باحترامهم.

- إلهام الثقة في الأطراف.
- - القدرة على التواصل بشكل فعال (سواء من حيث اللغة أو مهارات الاتصال).
- الالتزام بالقيم الجيدة (أي القيم التي يحترمها المجتمع).
- - عدم التورط في تضارب المصالح (أي لا ينبغي أن يكون أحد أفراد أسرة أحد الطرفين المتعارضين).
- - لديه مهارات الوساطة.
- أن يكون متحفزًا لإيجاد الحل.
- معرفة دورهم وحدودهم في العملية.



- **بناء الثقة:** تأكد من أن أعضاء المجتمع يثقون بحيادك من خلال إظهار الاحترام لجميع الأطراف والممارسات الثقافية.
- **معرفة السياق:** فهم ديناميكيات القوة المحلية والقوانين العرفية وممارسات حل النزاعات القائمة.
- **كن محايدًا:** حافظ دائمًا على الحياد وتجنب الانحياز إلى أي طرف أثناء عمليات تسوية المنازعات البديلة.
- **كن حساسًا ثقافيًا:** احترم دائمًا التقاليد والأعراف المحلية، وخاصة عند العمل مع أنظمة العدالة غير الرسمية أو العرفية.
- **تعزيز حقوق الإنسان:** التأكد من أن عمليات تسوية المنازعات البديلة تحترم حقوق الإنسان الأساسية ولا تؤدي إلى ترسيخ التمييز أو العنف.
- **حافظ على سلامتك:** العمل في مناطق النزاع ينطوي على مخاطر. أعط سلامتك الأولوية واتبع البروتوكولات التي وضعتها مؤسستك.
- **تعرف على مسارات الإحالة:** كن على دراية بالخدمات أو المنظمات (على سبيل المثال، المساعدة القانونية، والدعم النفسي والاجتماعي) التي يمكنها مساعدة المتنازعين إذا فشلت وسائل حل النزاعات البديلة أو إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من الدعم.

المبادئ التوجيهية الرئيسية

يجب على المتخصص في حل النزاعات الالتزام بالمبادئ التالية عند تنفيذ عملية حل النزاعات:

الحياد:

- تجنب التمييز على أساس العرق، أو الثقافة، أو الدين، أو الجنس، أو العمر، أو الإعاقة، أو الحالة الاجتماعية.
- لا تقبل الهدايا أو الأموال التي قد تؤثر على حيادك.
- امتنع عن إظهار الغضب أو التحيز، حتى في الحالات التي تتعلق بالعائلة أو الأصدقاء.
- معالجة تضارب المصالح بشفافية، وإحالة القضايا إلى آخرين عندما لا يمكن ضمان الحياد.

النهج غير النقدي:

- اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق المقدمة فقط، وتجنب الأحكام الشخصية أو التحيزات.
- لا تحكم على القضايا مسبقًا أو تفرض معتقدات شخصية على الأطراف.

حدود حل النزاعات المهنية

من أهم مهارات متخصص حل النزاعات قدرته على تحديد القضايا التي يشعر بأنه قادر على معالجتها. من غير الواقعي توقع أن يحل متخصص حل النزاعات جميع القضايا التي تُعرض عليه. هناك العديد من الأسباب الوجيهة لعدم تدخله، حتى في القضايا التي تقع ضمن اختصاصه قانونيًا.

سوف ينسحب المتخصص في حل النزاعات من القضايا التي يشعر أنها معقدة للغاية، أو "كبيرة" للغاية، أو "خطيرة للغاية"، أو التي يعرف أنها تتجاوز كفاءته.

احترام السرية:

- حماية خصوصية المعلومات المشتركة بسرية والتأكد من عدم الكشف عنها دون موافقة.
- يجب أن تظل معلومات الوساطة خاصة ما لم يختر الفرد مشاركتها بنفسه.
- حدود السرية: قد يتم انتهاك السرية إذا كشفت المعلومات عن تهديد مباشر لحياة شخص ما.

الخطوة 3: التفاوض

التعريف: التفاوض هو نقاشات مباشرة بين الأطراف المتنازعة لحل المشكلات والتوصل إلى نتيجة مقبولة للجميع. وهو غالبًا الأسلوب المفضل لحل النزاعات نظرًا لبساطته وتركيزه على التسوية.

يتعامل معظمنا مع مفاوضاتٍ أو أخرى يوميًا. وكثيرًا ما يُطلب من المساعدين القانونيين التفاوض نيابةً عن موكلهم. وفي المفاوضات، يتوقع الأطراف عادةً تنازلات.

لماذا تعتبر المفاوضات الشكل "المثالي" لحل النزاعات؟

ماذا يعني هذا؟

- ويجب على الأطراف تبادل المعلومات وبذل الجهود للتأثير على بعضهم البعض.
- ومع تقدم المفاوضات، يقترح كل طرف تغييرات على موقف الطرف الآخر ويعدّل موقفه.
- هذا الأخذ والرد ضروري للتوصل إلى اتفاق. إذا قدّم أحد الطرفين عدة مقترحات رُفضت، ولم يُقدّم الطرف الآخر أي مقترح بديل، فإنّ الطرف الأول يُخاطر بإنهاء المفاوضات. عادةً، لا يرغب الأطراف في التنازل كثيرًا إذا لم يشعروا بأنّ من يتفاوضون معهم مستعدّون للتنازل.
- ويجب على الأطراف أن تسعى جاهدة للوصول إلى حل يأخذ في الاعتبار متطلبات الجميع ويأمل أن يؤدي إلى تحسين النتيجة لكل طرف.

- إنها الطريقة الأبسط والأسرع في كثير من الأحيان لتسوية النزاع.
- غالبًا ما تكون الأطراف نفسها أكثر دراية بمشاكلها ومصالحها من أي شخص آخر. لذلك، يجب أن تكون الأطراف نفسها في أفضل وضع لمعالجة مشاكلها والتوصل إلى حل وسط.
- وبالإضافة إلى ذلك، تسمح المفاوضات بأعلى درجة ممكنة من التحرر وتقرير المصير للأطراف المعنية.
- عادةً ما يكون الاتفاق أو الحل الذي يتم التوصل إليه بعد التفاوض أكثر إرضاءً للأطراف مقارنةً باتفاق طرف ثالث. ولذلك، عادةً ما تدوم الاتفاقات التي يتم التوصل إليها عبر التفاوض لفترة أطول.



الرسالة الرئيسية

ينبغي أن يكون التفاوض هو الخيار الأول للأطراف لحل نزاعهم، وفي حالة فشله فقط يجب عليهم اللجوء إلى أشكال أخرى من حل النزاعات.

الأدوار الرئيسية

- **المفاوض/المدافع:** قد يقوم المساعدون القانونيون بالتفاوض نيابة عن الأفراد أو المجتمعات الضعيفة لتأمين حقوقهم أو وصولهم إلى الخدمات.
- **المستشار:** تقديم المشورة للمجتمعات المحلية حول كيفية التعامل مع المفاوضات مع السلطات أو أصحاب المصلحة الآخرين.



كيفية التفاوض؟

الهدف الرئيسي للمفاوض هو التوصل إلى أفضل تسوية ممكنة لنفسه، أو للشخص أو المجموعة التي يمثلها. تعرّف على الحقائق والمعلومات عن الطرف الآخر قبل بدء التفاوض.

- معرفة الأسئلة التي يجب طرحها.
- كيفية خلق الجو المناسب للتفاوض الناجح - إذا كنت عدوانيًا للغاية في وقت مبكر جدًا من التفاوض، فسيؤدي ذلك إلى خلق جو متوتر للغاية.
- اعرف ما يجب أن تقوله للشخص الآخر أو المجموعة الأخرى - على سبيل المثال، لا ينبغي عليك تقديم الكثير من التفاصيل في وقت مبكر جدًا من المفاوضات، لأن هذا يمنح الشخص الآخر أو المجموعة الأخرى ميزة عليك.
- اعرف متى تقدم مقترحاتك إلى الشخص الآخر أو إلى المجموعة.
- تحكّم في تعاملك مع الطرف الآخر - فجميع أنواع المشاعر والأحكام المسبقة والقيم والثقافات المختلفة قد تؤثر على تعاملك معه. وهذا قد يُصعّب عليك التواصل معه بشكل سليم.

الاستعداد للتفاوض

- تحليل الخلفية والسياق: كل قضية لها سياقها وتاريخها الخاص، وهو أمر مهم يجب معرفته والاعتراف به في المفاوضات.
- قم بفحص القوة والمواقف التي ستكون لدى الأطراف في المفاوضات التي تقوم بإعدادها.

- **كن على علم جيد:** تعرف على حقائق القضية والحقوق القانونية للأطراف المعنية.
- **حدد أهدافك:** حدد نقاطك الرئيسية وما تريد تحقيقه في المفاوضات.
- **كن واضحًا بشأن صلاحياتك:** بصفتك مساعدًا قانونيًا، ستمثل شخصًا أو مجموعة في المفاوضات. عليك أن تعرف صلاحياتك تجاه هذا الشخص أو المجموعة. بمعنى آخر، عليك أن تعرف بالضبط ما يريدونه ومدى استعدادهم للتنازل.
- **اعرف الطرف الآخر:** يجب أن يكون لديك أكبر قدر ممكن من المعلومات عن أعضاء الطرف الذي تتفاوض معه. على سبيل المثال، عليك معرفة اهتماماتهم واحتياجاتهم في هذا المجال، ونقاط قوتهم وضعفهم، ومشاكلهم، وضغوطهم.
- **إذا لزم الأمر، حدد فريقًا:** من الأفضل عمومًا أن يكون هناك أكثر من شخص في فريق التفاوض.
- **قم بإعداد عرضك التقديمي:** قم بتنظيم جميع المعلومات التي جمعتها في تنسيق منطقي حتى يمكن استخدامها أثناء التفاوض.
- **حافظ على هدوئك وتماسكك:** حافظ على سلوك احترافي، حتى في المواقف المتوترة.
- **ابحث عن حلول مربحة للجانبين:** حاول التوصل إلى اتفاقيات تعود بالنفع على جميع الأطراف.

المراحل الرئيسية للتفاوض

- **الاستعداد:** جمع الحقائق، وتحديد الأهداف، وفهم مصالح كلا الجانبين.
- **اجتماع الأطراف - نقاش:** يجتمع الأطراف ويقرون بوجود مشكلة. يذكر كل طرف سبب التفاوض (كما يراه).
- **استكشاف المشكلات:** ينتقل التفاوض إلى طرح الأسئلة، حيث تُحدد الأطراف احتياجاتها واهتماماتها. خلال هذه المرحلة، يطرح الأطراف العديد من الأسئلة ويحددون نطاقًا مشتركة. يُسهّل الحوار المفتوح ويُزيل سوء الفهم.
- **مرحلة التفاوض:** ينتقل الطرفان إلى مرحلة التفاوض، حيث يبدأان بالبحث عن حلول أو خيارات ممكنة لحل المشكلة. خلال هذه المرحلة، قد يتقارب الطرفان ويشعران بأنهما يعملان معًا لحل مشكلة مشتركة. لا يتطلب التفاوض دائمًا أن يكون الطرفان عدوانيين تجاه بعضهما البعض. لكي يتوصل الطرفان إلى اتفاق، يجب أن يُظهر أحدهما استعدادًا للتحرك أو التنازل. استكشف الخيارات واقترح حلولًا وسطى.
- **إبرام الاتفاقية:** يتوصل الطرفان إلى اتفاق. في هذه المرحلة، قد تحتاج إلى عرض الاتفاقية على الشخص أو المجموعة التي تتفاوض نيابة عنها. إذا كانت الاتفاقية ضمن نطاق صلاحياتك، يمكنك إبرام اتفاقية نهائية. لخصّ الاتفاقات وتأكد من الاتفاق بوضوح على الخطوات التالية.
- **إبلاغ المجموعة:** يجب عليك دائمًا إبلاغ الشخص أو المجموعة التي كنت تمثلها لإخبارهم بنتيجة المفاوضات.
- **ضع الاتفاقية موضع التنفيذ:** بمجرد التوصل إلى اتفاق مع الطرف الآخر، تأكد من تنفيذه

الخطوة 4: الوساطة

التعريف: الوساطة عملية طوعية لحل النزاعات، حيث يساعد طرف ثالث محايد الأطراف المتنازعة على التوصل إلى حل مقبول للطرفين. وهي أقل عدائية من الإجراءات القضائية الرسمية، وتتركز على حل المشكلات.

أربع خصائص أساسية:

- موجه نحو العملية: تتضمن الخطوات تحديد المشكلات، واستكشاف الخيارات، والتوصل إلى اتفاقيات.
- المشاركة الطوعية: تضمن التزام الأطراف بالنتيجة.
- الطرف الثالث المحايد: الوسيط يسهل التواصل ولكنه لا يفرض القرارات.
- الاتفاق المتبادل: يتم تحديد النتائج بشكل تعاوني من قبل الأطراف.

دور المساعد القانوني في الوساطة

بصفتهم طرفًا ثالثًا محايدًا، يُرشد المساعدون القانونيون أطراف النزاع عبر عملية منظمة للوصول إلى حلٍّ مقبولٍ للطرفين. ويمكن للوسيط أن يُساعد في تهدئة التوترات من خلال تشجيع الحوار المفتوح والاستماع الفعّال.

الطرف الثالث، أو المتخصص في حل النزاعات، مسؤول عن:

- تسهيل التواصل بين الأطراف،
- مساعدة الأطراف المتعارضة على التركيز على القضايا الحقيقية في الصراع، و
- مساعدة الأطراف على إيجاد أرضية مشتركة، والتفاوض بشكل عادل، والتوصل إلى اتفاق إن أمكن.
- ببساطة، الوسيط/الموفق هو خبير في التفاوض يساعد الأطراف على التفاوض على اتفاق يلبي احتياجاتهم الخاصة.

تضارب المصالح؟

- إذا كنت تعتقد أن هناك تضارب في المصالح، فيجب عليك إبلاغ الأطراف على الفور والسماح لهم باتخاذ القرار بشأن ما إذا كانوا يريدون اختيار متخصص آخر في حل النزاعات أو نقل الأمر إلى مستوى مختلف.
- إذا كان تضارب المصالح خطيرًا (لدى المتخصص في حل النزاعات مصلحة جوهرية في نتيجة القضية أو يرتبط بأحد الأطراف)، فيجب على المتخصص

إبلاغ الأطراف على الفور

و

لا تقبل القضية.

المخاطر في الوساطة:

- إن إجبار الضحايا على الاقتراب من الجناة قد يسبب الأذى.
- إن الإكراه على إبرام اتفاقيات غير مناسبة يقوض العملية.

التركيز على الاهتمامات مقابل المواقف:

- قد تبدو المواقف متضاربة، ولكن المصالح الأساسية قد تتوافق في كثير من الأحيان.
- وينبغي للوسطاء أن يكشفوا عن المصالح الحقيقية للأطراف ويعالجوها بدلاً من التركيز فقط على المواقف المعلنة.

نطاق الوساطة

- لا يمكن للوسطاء فرض الاتفاقيات؛ بل إن دورهم هو تسهيل المناقشات البناءة.
- ينبغي للمساعدين القانونيين التوسط في المسائل المدنية فقط.
- لا تصلح الوساطة في الحالات التي تنطوي على عنف بين الشريكين، أو العنف الجنسي، أو غيرها من الجرائم الخطيرة.
- إن الوساطة غير مناسبة للنزاعات التي تنطوي فقط على تفسير قانوني.

شروط الوساطة الفعالة

- يجب على كلا الطرفين الدخول في العملية طواعية.
- إن ديناميكيات القوة المتساوية بين الأطراف ضرورية لتحقيق العدالة.

المهارات الأساسية للوسيط

- **المعرفة القانونية:** القوانين المحلية والوطنية ذات الصلة، والحقوق ذات الصلة، والإطار القانوني للوساطة (إن وجد).
- **المعرفة والمهارات المتعلقة بالوساطة:** فهم عملية الوساطة ومبادئ وتقنيات الوساطة.
- **مهارات التواصل:** القدرة على شرح عملية الوساطة، والقدرة على شرح القوانين والمفاهيم القانونية بطريقة يمكن للأطراف فهمها، ومهارات الاستماع النشط.
- **التعاطف:** القدرة على بناء الثقة مع الأطراف المعنية ورؤية المواقف من إطارهم المرجعي.
- **مهارات حل النزاعات:** القدرة على تحديد مصالح واحتياجات الأطراف المعنية؛ والقدرة على تسهيل الحلول التي تكون مقبولة بشكل متبادل.

المبادئ الأساسية لحل النزاعات

- عدم التمييز: يتم التعامل مع كل فرد على قدم المساواة، بغض النظر عن وضعه.
- الحق في أن يتم الاستماع إليه: يجب أن يكون لدى كلا الطرفين فرص متساوية للتعبير عن مخاوفهما.
- الشفافية: ضمان الوضوح في العمليات والقرارات.
- السلامة: إنشاء بيئة آمنة للحوار المفتوح.
- الاختيار الحر: يجب أن تكون المشاركة طوعية ومستنيرة.
- المشاركة الطوعية: يجب على الأطراف المشاركة طوعاً.
- التواصل المفتوح: تعزيز الحوار لتشجيع التفاهم المتبادل.
- حسن النية: يجب على الجانبين العمل بصدق من أجل التوصل إلى حلول عادلة.



- **التحضير جيداً:** جمع المعلومات حول النزاع قبل البدء في عملية الوساطة.
- **وضع القواعد الأساسية:** تأكد من موافقة كلا الطرفين على التواصل المحترم والسرية.
- **تشجيع التواصل:** اطرح أسئلة مفتوحة لمساعدة المتنازعين على التعبير عن آرائهم ومخاوفهم.
- **التركيز على المصالح، وليس المواقف:** مساعدة الأطراف على التركيز على احتياجاتهم الأساسية بدلاً من المطالب الجامدة.



الاستعداد للوساطة

- **تحليل الخلفية والسياق:** كل قضية لها سياقها وتاريخها الخاص، وهو أمر مهم يجب معرفته والاعتراف به في المفاوضات.
- **قم بفحص القوة والمواقف** التي ستكون لدى الأطراف في المفاوضات التي تقوم بإعدادها.

معلومات أساسية يجب مشاركتها قبل الجلسات

- **المشاركة الطوعية:** يتعين على الأطراف المشاركة طواعية ويمكنها اختيار طرق قانونية بديلة إذا رغبت في ذلك.
- **نقاط القوة والضعف في العملية:** تسليط الضوء على فوائد وقيود الوساطة.
- **الخيارات البديلة:** تظل التحكيمات والأحكام القضائية بدائل قابلة للتطبيق.
- **دور الوسيط:** تسهيل المناقشات، وليس فرض القرارات.

اعتبارات المكان والمشاركين

اختيار المكان:

- اختر مكاناً محايداً يتجنب تفضيل طرف واحد.
- قم بترتيب المقاعد لتعزيز التوازن والمساواة في المكانة.

اختيار المشاركين:

- **القادة رفيعو المستوى:** يتمتعون بالسلطة ولكن قد يواجهون التدقيق العام.
- **القادة من المستوى المتوسط:** يقدمون المرونة والاتصالات على مستوى القاعدة الشعبية.
- **المجموعات المهمشة:** تشمل ممثلي المجتمع المدني والنساء والأقليات

خيارات الوساطة

- الوساطة المشتركة: يشارك كلا الطرفين في مناقشات مباشرة.
- الوساطة المكوكية: يتواصل الوسيط مع كل طرف على حدة.

◀ **المزايا:** يقلل من التوتر العاطفي، ويضمن مساحة آمنة للأطراف الضعيفة.

◀ **العيوب:** قد يقلل من بناء الثقة ويغفل التفاصيل الرئيسية.

الخطوات الرئيسية أثناء الوساطة

الإعلان الأولي من قبل الوسيط: تقديم أنفسهم، وتحديد عملية الوساطة، وتحديد القواعد الأساسية (على سبيل المثال، السرية، والاحترام).

البيانات الأولية للأطراف:

- اسمح لكل طرف بتقديم وجهة نظره دون انقطاع.
- توضيح القضايا الرئيسية وإرساء التفاهم.

المبادئ الأساسية:

- الحياد: ضمان فرص متساوية للتحدث لجميع الأطراف المعنية.
- بيئات آمنة: خلق الأمان العاطفي والجسدي للمناقشات المفتوحة.
- الوعي بالاختلافات: استخدم أساليب بديلة (مثل التحكيم) إذا كانت ديناميكيات القوة تعوق الحل.

تأثير القوة: تؤثر ديناميكيات القوة بشكل كبير على نتائج المفاوضات. قد تغير الاستراتيجيات والنصائح موازين القوة دون قصد؛ لذا يجب على المحترفين الانتباه جيداً.

مجالات القوة: المالية، والسياسية، والروحية، والاجتماعية.

الخصائص المؤثرة على السلطة: الجنس، والعمر، والوضع الاجتماعي والاقتصادي، والعرق والمواطنة: قد تواجه المجموعات المهمشة حواجز مؤسسية.

العوامل المؤثرة على ديناميكيات القوة: الفوارق الاجتماعية، والتأثير المؤسسي، والأطر الأيديولوجية

التوضيح وفحص المشكلة:

- تلخيص القضايا الأساسية وتحويل التركيز من المواقف (ماذا) إلى الاهتمامات (لماذا).
- استخدم تقنيات مثل الأسئلة المفتوحة، والاستماع التأملي، وإدارة المشاعر.

مرحلة التفاوض:

- تحديد الاهتمامات المشتركة، والتفكير في الحلول، وتقييم جدوى النتائج المقترحة.
- تشجيع التسوية للوصول إلى حل مربح للجانبين.

تطوير الاتفاقية: التأكد من أن الشروط واضحة وقانونية ومقبولة ثقافياً مع تجنب التمييز.

صياغة وإنجاز الاتفاقية:

- صياغة الاتفاقية بلغة مفهومة بشكل متبادل.
- الحصول على التوقعات ومناقشة آليات المتابعة لمراقبة الامتثال.

الخطوات النهائية

- شرح إجراءات المتابعة وخطط التنفيذ.
- جمع التعليقات حول عملية الوساطة.
- تعيين أفراد موثوق بهم من المجتمع أو العائلة للمساعدة في التنفيذ إذا لزم الأمر.

وعلى الرغم من أوجه التشابه الواضحة، لا تزال هناك اختلافات بين التحكيم والنظام الرسمي.

ينبغي على المحكمين أن يضعوا في اعتبارهم دائمًا أن الفرق الرئيسي بين التحكيم والنظام القضائي الرسمي هو أن خبير حل النزاعات (المحكم) يستمد سلطته من الأطراف فقط، وليس من أي تفويض رسمي. في حالة التحكيم، عادةً ما يكون للأطراف الحق في تحديد مكان إجراء التحكيم، وقد يختارون إجراؤه سرًا.

قد يوصي المتخصص في حل النزاعات بشدة بالتحكيم في الحالات التي يكون فيها اختلال كبير في توازن القوى بين الطرفين المتعارضين.

الخطوة 5: التحكيم

التعريف: التحكيم هو عملية رسمية لتسوية النزاعات، حيث ينظر محكم محايد في القضية ويصدر قرارًا ملزمًا. يتضمن التحكيم طرفًا ثالثًا محايدًا يستمع إلى أدلة وحجج الأطراف المتنازعة، ويصدر قرارًا ملزمًا.

وبما أن طرفًا ثالثًا "يحكم" في القضية (بدلاً من دعم العملية التي يسعى من خلالها الأطراف المتعارضة إلى التوصل إلى اتفاق)، فإن التحكيم هو نوع أكثر رسمية من حل النزاعات.

الإجراءات أمام المحكم ماثلة للإجراءات أمام المحكمة

- يجوز للأطراف تقديم بيانات افتتاحية، الوثائق الحالية
- استجواب الشهود (بعد تأدية اليمين)
- يمكن للأطراف تقديم الأدلة والدفاع عن قضيتهم
- وأخيرًا، يصدر المحكم أو لجنة المحكمين قرارًا ملزمًا في نهاية الجلسة.

مزايا التحكيم

- **الكفاءة:** حل النزاعات بشكل أسرع من التقاضي.
- **السرية:** تظل الإجراءات والنتائج سرية.
- **الخبرة:** يضمن المحكمون ذوو الخبرة المحددة اتخاذ قرارات مستنيرة.

حدود التحكيم

- **التكاليف:** يمكن أن تكون باهظة الثمن، اعتمادًا على رسوم المحكم.
- **الاستئناف المحدود:** إن القرارات الملزمة تقلل من فرصة المراجعة.

اختيار التحكيم كوسيلة لحل النزاعات

- التحكيم هو إجراء لحل النزاعات بطريقة تنافسية.
- هناك فائز وخاسر؛ أحدهما يعتبر "صحيحًا" والآخر يعتبر "مخطئًا".
- تأمل الأحزاب عادة أن يتم خدمة مصالحها
- التحكيم ليس أفضل آلية لحل النزاعات عندما:

يمكن حل النزاع من خلال التفاوض أو الوساطة.

يوجد بين الطرفين علاقة شخصية أو مهنية يجب الحفاظ عليها.

دور المساعد القانوني

- **دعم التحكيم:** على الرغم من أن المساعدين القانونيين قد لا يعملون كمحكمين، إلا أنهم يستطيعون مساعدة المجتمعات من خلال إعداد الأدلة وضمان العدالة الإجرائية.
- **المستشار القانوني:** توجيه الأطراف بشأن آثار قرارات التحكيم الملزمة ومساعدتهم على فهم حقوقهم.

الخطوات الرئيسية لعملية التحكيم

الإعلان الأولي من قبل المحكم: يقوم المحكم بإعداد المسرح من خلال شرح عملية التحكيم وتحديد الأدوار.

المكونات الرئيسية:

- التأكيد على الطبيعة الملزمة للتحكيم ونهاية القرار.
- توضيح نطاق التحكيم والقواعد التي ستحكم العملية.
- تحديد التوقعات بشأن سلوك الأطراف أثناء الإجراءات.

كيفية التواصل:

- استخدم لغة واضحة ورسمية لنقل السلطة والحياد.
- اشرح الجدول الزمني لعملية التحكيم، بما في ذلك المواعيد النهائية لتقديم الأدلة والجلسات.

عرض القضايا: يقدم كل طرف حججه وأدلتته وشهوده لدعم موقفه.

نظرة عامة على العملية:

← **بيانات الافتتاح:** يحدد كلا الطرفين مطالباتهم وأهدافهم.

← **تقديم الأدلة:** يتم تقديم المستندات والشهادات والمواد الأخرى ذات الصلة.

نظام هجين في وضع محدد؟ نظام "الوضع الهجين - الوساطة التحكيمية"

تجمع الوساطة التحكيمية الوساطة والتحكيم في عملية واحدة. يحاول الأطراف أولاً حل نزاعهم من خلال الوساطة، مع التركيز على التعاون والتناغم. في حال عدم التوصل إلى اتفاق، تنتقل العملية إلى التحكيم، حيث يتخذ الوسيط (أو محكم منفصل) قرارًا ملزمًا.

الميزات الرئيسية:

- العملية المزدوجة: تبدأ بالوساطة للتوصل إلى اتفاق طوعي وتنتقل إلى التحكيم للتوصل إلى قرار نهائي إذا لزم الأمر.
- النتيجة الملزمة: ضمان الحل، سواء من خلال الاتفاق المتبادل أو التحكيم.
- الاستمرارية: في كثير من الأحيان يعمل نفس الطرف المحايد كوسيط ومحكم، على الرغم من أنه من الممكن تعيين محكم منفصل.

أفضل حالات الاستخدام: يعد الوضع الهجين - الوساطة التحكيمية مثاليًا للسياقات التي تكون فيها العلاقات مهمة ولكن هناك حاجة إلى حل ملزم في حالة فشل التعاون.

- النزاعات في مكان العمل: الحفاظ على الانسجام مع ضمان الحل.
- الصراعات العائلية أو المجتمعية: التركيز على العلاقات مع ضمان النتائج.
- النزاعات التجارية المعقدة: تحقيق التوازن بين التعاون والنهاية.

المزايا:

- الكفاءة: توفير الوقت والتكاليف مقارنة بالعمليات المنفصلة.
- الحفاظ على العلاقة: تشجيع التعاون قبل الانتقال إلى التحكيم.
- اليقين: يضمن الحل، ويتجنب النزاعات المطولة.

التحديات:

- خطر التحيز: قد يتأثر الوسيط الذي ينتقل إلى التحكيم بالمناقشات السابقة.
- الضغط من أجل التسوية: قد يشعر الأطراف بأنهم مجبرون على الاتفاق أثناء الوساطة لتجنب التحكيم.
- قضايا السرية: قد تؤثر المعلومات المتبادلة أثناء الوساطة على نتائج التحكيم.

الاستجواب المتبادل: يجوز للأطراف استجواب شهود بعضهم البعض للطعن في الأدلة أو توضيح التفاصيل.

دور المُحَكِّم: "دور المُحَكِّم: التأكد من أن الإجراءات تظل مركزة ومحترمة. طرح أسئلة توضيحية لفهم تفاصيل كل حجة بدقة."

المدابلة: يقوم المحكم بمراجعة كافة الأدلة، وتقييم الحجج، وتحديد النتيجة.

خطوات المدابلة:

- تقييم مصداقية الأدلة والشهود.
- تحليل الجوانب القانونية والواقعية للنزاع.
- خذ بعين الاعتبار آثار القرار على جميع الأطراف.

هدف المحكم:

تأكد من أن القرار يتماشى مع شروط اتفاقية التحكيم والقوانين المعمول بها.

إصدار القرار: يعلن المحكم القرار النهائي، المعروف باسم حكم التحكيم.

محتوى الجائزة:

- حدد القرار والسبب وراءه بشكل واضح.
- تحديد التزامات كل طرف والجدول الزمني للتنفيذ.
- قم بتضمين العلاجات أو التعويضات، إذا لزم الأمر.

عرض تقديمي:

- تقديم القرار كتابيًا إلى الطرفين.
- تأكد من دقة اللغة لتجنب الغموض.

التنفيذ: قد تتطلب جوائز التحكيم خطوات إضافية لضمان الامتثال.

خطوات التنفيذ:

- وتنفذ الأطراف القرار طواعية إذا كان ذلك ممكنًا.
- اطلب إنفاذ القانون من المحكمة إذا فشل أحد الأطراف في الامتثال.
- معالجة أي تحديات قانونية لقرار التحكيم.