

المحاضرة الثانية: ماهية الوساطة

الوساطة:

تعتبر الخلافات والنزاعات جزءاً لا يتجزأ من الحياة الاجتماعية للأفراد حيث تشكل إحدى نتائج التفاعل الإنساني الذي يحدث فيه اختلاف في الآراء والقيم والأهداف التي تؤدي بدورها إلى خلق نزاعات نتائجها سلبية ومؤذية لأحد أطرافه أو كليهما، وتجنباً لهذه النتائج فقد وجدت منذ القدم تدخلات مختلفة لأطراف محايدة تتكفل بحل هذه النزاعات ومن هنا ظهرت فكرة تطبيق الوساطة لحل النزاعات والخلافات القائمة بين الأطراف و الجماعات بطريقة ودية

أولاً/ تعريف الوساطة:

تعرف الوساطة بأنها أحد العمليات التي تتم بين شخصين أو طرفي النزاع وذلك من أجل التوصل إلى اتفاق مناسب .

وفي تعريف آخر للوساطة يقصد بها أنها طريقة أو وسيلة ليست إجبارية يلجأ إليها الأطراف بإرادتهم دون إجبار من أجل التوصل إلى حل مناسب بشأن موضوع النزاع بين الأشخاص المتنازعين ويلعب الوسيط خلال عملية الوساطة دوراً مهماً يتمثل في توفير جو مناسب لمناقشة طرفي النزاع وبرز ما يقوم به الوسيط تنمية الشعور بالمسؤولية في نفوس طرفي الخلاف وتشجيعهم على تبادل وجهات النظر والحلول الفعالة بسهولة وأهم ما يجب توافره في الوسيط هو السمعة الطيبة وعدم التحيز لطرف على حساب الطرف الآخر .

ثانياً/ دور الوسيط:

- 1- يساهم في تخفيف الغضب من خلال توفير مناخ ملائم لعملية التفاوض.
- 2- يركز الوسيط على مصالح الأطراف.
- 3- يستخدم تقنيات الاستماع الفعال (يجب أن يكون مستمع جيد).
- 4- أن يكون الوسيط عبارة عن نموذج يحتذى به فهو (جدير بالثقة).
- 5- يجب أن يستخدم الوسيط كلمات متوازنة بهدف خلق جو مناسب للأطراف لسماع بعضهم البعض.
- 6- يجب أن ينبه الأطراف إلى عواقب ونتائج عدم الوصول إلى اتفاق.
- 7- يعمل على تشجيع الأطراف على بذل جهود فاعلة لابتكار حلول مناسبة للقضية.

ثالثاً/ مهارات الوساطة:

1- خلق إطار تعاوني وبناء التفاوض وذلك لإيجاد حل عادل يبني على فهم حاجات ومصالح بعضهم البعض.
2- الاستماع وإعادة الصياغة بهدف توفير جو إيجابي للتفاوض بعيداً عن التوتر والانفعال وذلك بحذف العبارات السلبية وإعادتها من قبل الوسيط بأسلوب بناء لتخفيف حدة المشاعر وللتركيز على جوهر الفكرة وصولاً إلى الاتفاق.

3- تحديد خيارات استراتيجية لخلق مرونة وتشمل:

ا- المقابلة المنفصلة مع الأطراف.

ب- منع ومقاطعة المجادلات.

ج- فحص الواقعية؛ بطريق فحص المكاسب التي سيجنيها الأطراف وكذلك المخاطر والخسارة من عدم الوصول إلي اتفاق.

د- توسيع أدراك رؤية المستقبل والعلاقات الإيجابية المطلوبة وذلك بالتركيز على المصالح المشتركة والعلاقات المستقبلية بعيداً عن اللوم والشكوى.

هـ- صياغة الحل في عبارات مقبولة بحيث تكون واضحة تؤكد على المصالح بعيداً عن المواقف.

4- اقتراح خيارات لإثارة أفكار الطرفين: ويشترط بان تكون الأفكار والخيارات ذات مزايا متساوية للطرفين وليست لطرف دون الآخر.

5- استثمار فترة الهدوء والراحة، وذلك لاعطاء كل طرف الفرصة لتقييم المقترحات والبدائل والعواقب الناجمة عن عدم الوصول لاتفاق.

6- استخدام الفكاهة ورواية القصص والحكايات؛ وذلك يهدف إلى الشعور بالاسترخاء والانفتاح نحو الاستمرار في التفاوض والوصول إلي الحلول المرضية للطرفين.

7- الاستعانة بشخص آخر؛ قد يكون قبل الوساطة أو أثناء الوساطة للمساعدة في التأثير على الأطراف شريطة أن يكون هذا الشخص مقبولاً على الطرفين مثل: شخصية هامة في العائلة أو المجتمع أو صديقاً مشتركاً للطرفين.

8- الاستعانة بوسيط آخر وهذا يفيد في الحد من قضية التحيز ويعطي دعم أكبر للوسطاء إلى انه يفيد في تدريب عدد أكبر من الوسطاء مع احتفاظ شخص بقيادة عملية الوساطة ويكون الآخر مساعداً له وهذا يتم بين الوسطاء لحفظ النظام والهدوء أثناء عملية الوساطة.

رابعاً- مبادئ وأخلاقيات عملية الوساطة:

- 1- الوساطة عملية تطوعية بحيث أن للأطراف حرية الاختيار للمشاركة في عملية الوساطة.
- 2- يجب على الوسيط أن يساند الأطراف ويحترمهم.
- 4- يجب على الوسيط أن يحترم وجهات نظر الأطراف حتى ولم يتفق معهم.
- 5- على الوسيط أن يخبر الأطراف بأمانه ماذا يتوقع من الوساطة.
- 6- على الوسيط أن يكون واقعياً فيما يتعلق بإمكاناته كوسيط ولا يبالغ فيها.
- 7- على الوسيط ألا يستغل مركزه لتحقيق مكاسب شخصية.
- 8- عدالة الوسيط أثناء عملية الوساطة
- 9- على الوسيط مراعاة موازين القوى بين الأطراف وبالتالي لا يكون أداة لتمرير قرار الطرف القوي.

خامساً/ شروط الوساطة الفعالة:

- 1- وجود مستوى حاد في النزاع.
 - 2- وجود حوافر ضعيفة للوصول إلى اتفاق من خلال الاتصال المباشر.
 - 3- عدم الالتزام بالاتفاق.
 - 4- أطراف النزاع غير متساوية في القوة.
- سادساً- مراحل عملية الوساطة:**
- 1- اخذ الموافقة على التوسط .
 - 2- سماع القصة وجمع المعلومات (السماح لكل طرف أن يحكي قصته ويعبر عن مشاعره).
 - 3- فهم وجهات النظر (مساعدة الأطراف لسماع وفهم مشاعر ووجهة نظر الطرف الآخر)
 - 4- إيجاد الحل .
 - 5- كتابة الاتفاقية (كتابة اتفاقية واضحة ومنصفة وتحية الأطراف وتقديرهم).
- سابعاً- العوائق التي تعرقل عملية الوساطة:**
- 1- عوائق شخصية (مثل المشاعر السلبية الحادة، اختلال عملية الاتصال)
 - 2- عوائق ثابتة (عدم الاتفاق على القضايا المتنازع عليها ، التنافر في الاهتمامات؛ الاختلافات في الحقائق والظروف).
 - 3- عوائق إجرائية (وجود مازق أو طريق مسدود ؛ غياب الاجتماع للتفاوض).

خلاصة وتوصية:

وعليه ومما سبق ؛ نوضح أن ممارسة الوساطة تحتاج إلى التدريب الخاص، والذي يشمل الممارسة الحقيقية والتعامل مع أطراف حقيقية، بالإضافة إلى المهارات والقدرات الشخصية الملائمة. والوساطة مستمدة من المفاهيم السائدة في الدين الإسلامي وليست اختراع العولمة السائدة في هذا الزمن، والوساطة ممكن أن تتم في قضايا عديدة منها :

الوساطة الأسرية والوساطة المدرسية والوساطة المجتمعية ووساطة المتنازعين حول المصادر وسلطة قضائية والوساطة المؤسساتية إضافة إلى وساطة شائعة وسائدة في زماننا هذا وهي الوساطة السياسية الدولية . ولا تعتبر الوساطة الحل الأمثل لجميع الصراعات والقضايا، إضافة لذلك فإن للمحكمة تحديد القضايا المحولة للوساطة

وأخيرا فإن الوساطة هي أحد الحلول البديلة للنظام القضائي وتعتبر ملحقا وتابعا للجهاز القضائي الذي لا يمكن أن نهمش دوره .

- ويجب على الوسيط أن يتميز بصفة الأخلاق الرفيعة والعدالة والحياد التام بين المتنازعين.

- يجب أن تتوفر في الوسيط مهارات الاستماع الفعال والذكاء والدهاء، وان يكون ملما بالثقافة بشتى علومها ومعارفها

- يجب أن يكون عنده بعدا في التفكير وعمقا في تفسير الأمور الداخلية لدى الأطراف والتي من الممكن أن لا تظهر على ملامح أطراف النزاع .

فالوساطة هي أحد البدائل وليست البديل الوحيد كما ونحث على حل جميع النزاعات عن طريق الوساطة حيث أن الحل يكون عادلا ومرضيا للأطراف لأنه لا يوجد تغليب طرف على الآخر كما هو الحال في القضاء أو التحكيم.