



الوساطة كوسيلة لحل النزاعات

يهدف هذا الدليل إلى توفير معلومات حول عملية الوساطة لحل النزاعات، إضافة إلى توضيح إجراءات الوساطة وإيجابياتها بشكل مبسّط.

المجلس النرويجي
لللاجئين

NRC

المجلس النرويجي
لللاجئين

NRC

لمزيد من المعلومات، يرجى التواصل مع قسم المعلومات والاستشارات والمساعدة القانونية لدى المجلس النرويجي لشؤون اللاجئين عن طريق الخط الساخن.

عمان : ٠٧٩٧٩٧٢٣٩٠

الأحد – الخميس الساعة ٩:٠٠ صباحاً - ٣:٠٠ مساءً

جميع المعلومات الواردة في هذا المنشور هي للإستخدام العام ولا تغني عن الحصول على استشارة قانونية من محام مجاز.

جميع خدمات المجلس النرويجي مجانيه وبدون أي مقابل



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Federal Department of Justice and Police FDJP
State Secretariat for Migration SEM



Ministry of Foreign Affairs of the
Netherlands



ما هي تكاليف عملية الوساطة؟

تكاليف عملية الوساطة تتفاوت حسب نوعها من حيث طبيعة الطرف الثالث المخول من قبل أطراف النزاع والوقت اللازم للقيام بذلك، كالوساطة القضائية أو الوساطة من من مقدمين الخدمات القانونية، في حال استعانتك بالوساطة القضائية "يكون الوسيط قاضٍ" كوسيلة لحل النزاع يتم رد نصف الرسوم القضائية لك.

الوساطة قد تكون مجانية إذا تم الاتفاق على تعيين وسيط من قبل الطرفين وتمّ الاتفاق معه على أن تكون جهوده تطوعية، بالمقابل تكون الوساطة مدفوعة الأجر في حال تمّ الاتفاق بين أطراف النزاع والوسيط على ذلك.

جميع خدمات الوساطة المقدمة من قسم (المعلومات والاستشارات والمساعدة القانونية) مجانية بشكل كامل

ما هي انواع خدمات الوساطة لتسوية الخلاف التي يقدمها فريق المعلومات والاستشارات والمساعدة القانونية؟

- دعم علاقة المؤجر والمستأجر.
- اي تسوية للخلاف تتعلق بالبيوت والاراضي والعقارات.
- تسوية الخلاف ما بين الجيران او المجتمع المحيط بك.
- تسوية الخلاف ما بين صاحب العمل والعامل.
- العقود
- اي تسوية للخلاف تتعلق بالبيوت والاراضي والعقارات.

ما هي الوساطة؟

الوساطة هي عملية طوعية يقوم بها شخص محايد (الوسيط) يساهم في تسوية الخلاف الناشئ بين طرفين أو أكثر مما يسهل في الوصول إلى اتفاقية مشتركة يرضى بها أطراف النزاع.

تهدف الوساطة لتحديد وتوضيح أي سوء تفاهم بين الأطراف إضافة إلى بحث الحلول ومن ثم الوصول إلى اتفاقية مشتركة ومقبولة بين الأطراف المتنازعة.

كيف للوساطة ان تساعدني؟

في حالة قام نزاع بين طرفين على سبيل المثال مالك ومستأجر أو صاحب عمل وعامل أو أي طرف آخر تكون الوساطة أكثر سرعةً وذات تكلفة أقل وأكثر فاعلية في حل النزاع. حيث يتم توفير الوسائل اللازمة بين أطراف النزاع بهدف الوصول إلى حل للنزاع إضافة إلى ذلك تقوم الوساطة عادة من التقليل من حجم التوتر والنزاع القائم ما بين الاطراف.



ما هي فوائد الوساطة؟

تشجع الوساطة على التفاهم والحوار بين الأطراف إضافة إلى تشجيع التعاون بينهما . توفر الوساطة للمتنازعين وسائل للتخفيف من حدة العداء والمحافظة على العلاقات القائمة بين الأطراف بل وتقويتها مما يساهم في حل النزاع. كما أنّ الوساطة تترك للأطراف حريّة تنظيم الاتفاقية وتفصيلها فيما بينهم بهدف حل النزاع وفقاً لما قبل به الطرفين. ومقارنة بالقضاء والمحاكم، فإنّ الوساطة أقل كلفة وأسرع لحل النزاع. أخيراً تسمح لك الوساطة بالخروج بأحسن النتائج وتضمن رضا كافة الأطراف المتنازعة.

ما هو دور الوسيط؟

لا يعدّ الوسيط قاضياً وبالتالي ليس له السلطة في فرض أيّة حلول أو قرارات على الأطراف المتنازعة. إنّما يتمحور دور الوسيط حول مساعدة الأطراف المتنازعة على الحوار والتواصل وبالتالي يصبحوا قادرين على حل النزاع بأنفسهم،ويقوم الوسيط بإدارة جلسات الوساطة والحوار بين الأطراف مع بقائه حيادياً ونزيهاً.



ما هي الية عمل الوساطة؟

خلال الجلسة الأولى للوساطة يقدم كل من الأطراف مختصر مفيد عن وجهة نظرهم، عادة يقوم الوسيط بقاء كل من الأطراف على حدى للخوض بشكل معمق بالحقائق والمسائل العالقة برأي كل طرف.تسهم هذه اللقاءات الفردية بالسماح لأطراف النزاع بالتعبير عن غضبهم بعيداً عن وجود الطرف الخصم له.

يقوم الوسيط وحسب العادة بالنقاش مع كل طرف على حدى. أخذاً بعين الإعتبار الحلول المقترحة من كلا الطرفين إلى أن يتحقق الاتفاق بين الطرفين أخيراً، حينها تصبح النقاط المتفق عليها جاهزة للكتابة والتوثيق ليوقع عليها الأطراف خطياً.

من الممكن تلخيص العملية كالآتي:

١. الاتصال واللقاء بالوسيط

في البداية يجب ان تعبر عن احتياجك للمساعدة لتسوية أي نزاع كان ما بينك وبين أي طرف آخر.

هناك العديد من الطرق تمكّنك من الوصول إلى وسيط ففي بعض الحالات يتفق الأطراف فيما بينهم عقدياً على اللجوء للوساطة لحل أيّ نزاع قد يقوم بين الأطراف قبل اللجوء إلى أيّة وسيلة أخرى لحل النزاع.وفي حالات أخرى يتفق الأطراف على اللجوء إلى الوساطة بعد قيام النزاع.

٢. جمع المعلومات والاتصال بالأطراف من قبل الوسيط

بمجرد موافقتك على الاستعانة بالوسيط، عليك أن تعبّر له/لها عن تفاصيل وجهة نظرك من النزاع المطروح ومنحه حق الاتصال بالطرف الآخر من النزاع.

٣. الإجتماع بالأطراف المتنازعة مجتمعين او منفردين

تبعاً لعملية الوساطة وجلساتها، يكون للوسيط الحق في الاجتماع مع كل طرف على حدى مع مراعاة السرية التامة إلا إذا مُنِحَ الوسيط الإذن بالكشف عن أيّ جزء من المباحثات لأي طرف من أطراف النزاع لغايات تسهيل التوصل الى اتفاق.

٤. التوصل لاتفاقيات جزئية و/أو شاملة

أحد أهم الأهداف الأساسية للوساطة هو تعزيز طرق التواصل بينك وبين الطرف الآخر من النزاع .

اثناء الوساطة سيقوم الوسيط بالتعرض إلى أهم النقاط المختلف عليها والتي قد تكون سبب النزاع لغاية التوصل الى اتفاق يخص تلك النقاط خطوةً بخطوة، مما قد يجعل الطريق اسهل للتوصل الى اتفاق شامل و يخص النزاع الاساسي أو على الأقل لجزئيات منه لحلها.

٥. توثيق الاتفاقية

أخيراً ، في هذه المرحلة يكون الوسيط قادراً على صياغة مسودّة للاتفاقية تثبت كل ما تم التوصل له والتوافق عليه، ومن حقك ان تقرّها وتقترح التعديل عليها إن لم تمثّل ارادتك.

الدور الأهم للوسيط يتمثل بتعزيز طرق التواصل، عليك بدورك ان تنسق معه/معهها لضرورة التوصل لتسوية النزاع بشكل مقبول ومشترك بين الأطراف جميعها، في حال كان لديك أي شكوك حول الوسيط او حول كونه محايدا / محايدة , عليك تبليغه / تبليغها فوراً، وفي حال لم يتم الاستجابة لشكوكك، عليك إيقاف عملية الوساطة والحصول على الإستشارة اللازمة