

مشروع الوساطة يُرسّي ثقافة الحوار والتفاوض دورة تدريبية في الأمن العام لبناء علاقات إيجابية

الوساطة خطوة جيدة لفهم النزاعات وإدارتها، وقد باتت أحد أساليب حل الخلافات التي تعتمد تقنية متطورة في فن التواصل من خلال الحوار والخطاب اللاعنفي. وتركز على الطابع الطوعي والحيادية والسرية والاحترام المتبادل، كما تشجع على المرونة والتركيز على المصالح الحقيقية للأطراف بدلاً من التفاوض حول المواقف. الدورات التدريبية التي نفذها متخصصون من المركز المهني للوساطة في جامعة القديس يوسف، شددت على تطوير الاستراتيجيات لحل النزاع والتواصل اللفظي، كذلك الاضغاء والمراقبة. تمارين كثيرة نفذت كان هدفها طريقة التعامل وإدارة المواقف الصعبة، إذ يعتبر هذا النظام جزءاً من الإصلاحات التي تهدف إلى تسهيل الوصول للعدالة، وتعزز الوصول إلى العلاقات الإيجابية بين الأطراف المتنازعين من خلال حلول توافقية. "الأمن العام" اضاءت على أهمية التدريبات، وحاورت الوسيطة المحترفة في المركز المهني للوساطة في جامعة القديس يوسف جوسلين كرم، ورئيس شعبة التحقيق والاستقصاء في مركز طرابلس الاقليمي الرائد بلال شبيب، والمفتش الممتاز ميري فاهمي.

التدريب حول الوساطة بالتعاون مع مركز جنيف لحوكمة قطاع الامن DCAF، وضع اسساً عملية ومنتينة للمشاركة وإيجاد حلول ودية ومرضية تنطبق في جميع المجالات، تعتمد على أساليب وادوات الاتصال. دخل المشروع إلى كنف المديرية العامة للأمن العام لنشر وتعميم التقنية على الضباط والمفتشين والمأمورين في مختلف الرتب والمراكز الذين خضعوا للتدريب

كرم: تخفض التوترات وتعزز التفاهم

■ ماذا يتضمن مشروع الوساطة؟

□ مشروع نظام الوساطة هو جزء من التحولات القضائية والادارية التي تهدف إلى تعزيز فعالية نظام العدالة. كما توفر الوساطة بديلاً غير قضائي لحل النزاعات، مما يساعد على تخفيف العبء على المحاكم وتقليل الزمن والتكاليف المرتبطة بالتقاضي التقليدي. علاوة على ذلك، تقوم بتعزيز العلاقات الإيجابية بين الأطراف المتنازعين.

■ ما هي الاهداف الاساسية لمشروع نظام الوساطة؟

□ اهداف مشروع نظام الوساطة هو جعل العدالة أكثر وصولاً للجميع، عبر توفير آلية مرنة وسريعة لحل النزاعات يمكن للأفراد والمؤسسات حل خلافاتهم بطريقة أقل تكلفة وأكثر فعالية من



من الدورة التدريبية.

الذهاب إلى المحاكم. كما تساهم في خلال تقديم بديل فعال وعادل لحلها. تقليل النزاعات المستقبلية، وذلك من أود أن أشير أيضاً، إلى أن نظام الوساطة

يمكن أن يعزز من ثقة المواطنين في النظام القانوني والعدالة.

■ ما هو الهدف من إقامة الدورات التدريبية؟

□ تعتبر الدورات التدريبية حول الوساطة ذات أهمية كبيرة لأسباب عدة، أبرزها تحسين المهارات. إذ تمنح هذه الدورات المتدربين الادوات والمهارات اللازمة لحل النزاعات بفعالية وموضوعية، مما يساعد في خفض التوترات وتعزيز التفاهم بين الأطراف المتنازعين. كما توفر بدائل وتعلم كيفية استخدام الوساطة للتقاضي التي يمكن أن يكون مفيداً للأفراد والشركات لتسوية النزاعات بسرعة وبتكلفة أقل مقارنة بالقضايا القانونية. أضف إلى ذلك، أنها تعزز التواصل والاستماع، كونها يساهمان في بناء علاقات أفضل وتحسين بيئة العمل. اعول على أهمية زيادة الوعي في شأن القوانين والاجراءات المتعلقة بالوساطة، مما يساعد في فهم كيفية استخدام هذه العملية بفاعلية،



الوسيطة المحترفة في المركز المهني للوساطة في جامعة القديس يوسف جوسلين كرم.

علماً أن مرحلة بناء الثقة مهمة جداً. أشير أيضاً إلى أن هذه الدورات التدريبية تساهم في تعزيز المهارات وتطويرها، مما ينعكس إيجاباً على قدرة الفرد على التعامل مع النزاعات بطرق بناءة وإيجابية.

يمكن لنظام الوساطة تعزيز ثقة المواطنين

شبيب: طوّرت مهارات التعبير عن الافكار

■ ماذا تعلمتم من خلال دورة الوساطة؟

□ تعلمنا كيفية الاستماع والتركيز، مما عزز القدرة على فهم جميع جوانب النزاع بشكل دقيق. كما عملنا على تطوير مهارات التعبير عن الافكار والمشاعر بوضوح ومن دون احراج وتدريبنا على التقليل من سوء الفهم وزيادة التعاون بين الاطراف. لقد منحتنا هذه الدورات المعرفة حول استراتيجيا التفاوض والوصول الى حلول، والبحث عن مصالح مشتركة تهدف الى تحقيق نتائج ترضي جميع الاطراف. من اهم الاشياء التي اكتسبناها، ادارة الانفعالات وتهذئة الافراد الغاضبين وتخفيف التوتر

الذي من الممكن ان يساعد في الحفاظ على سلامة الجميع.

■ ماذا يقدم لكم مشروع اكتساب مهارات الوساطة؟

□ قد يساعد في تعزيز الامن والاستقرار من خلال تقليل النزاعات وتحسين طرق التعامل معها، كما يساهم في استخدام المهارات لحل الخلافات بين الافراد بطريقة سلمية ومنصفة، ويعزز التعاون ويقلل من التوترات. اما القضايا المكتسبة من دورات الوساطة، فهي تمكن الافراد من تحسين علاقاتهم بشكل لافت مع الاخرين. كما تقوم بتمكين الاطراف على فهم وجهات

النظر، والعمل معا نحو ايجاد حلول مشتركة. أشير إلى أن ذلك يؤدي إلى تعزيز التعاون، وبناء علاقات قائمة على الاحترام المتبادل والتفاهم.

■ ما هي تطلعاتكم المستقبلية من خلال دورات الوساطة؟

□ نتطلع إلى بناء علاقات أقوى وإلى تعزيز الثقة والاحترام بين الاطراف المختلفين لتوفير جو ملائم لعلاقات مستقرة ومتعاونة، كما نعمل على تطوير مهارات التفاوض والاقناع والتفكير النقدي، وهي مفيدة في مختلف جوانب الحياة الشخصية والمهنية. ما أريغب



المفتش الممتاز ميراي فاهمي.

الإيجابي لها، فيمتد إلى تحسين العلاقات الشخصية والمهنية، وإلى خفض التوتر وتعزيز ثقافة السلام. من خلال الاستثمار في هذه الدورات، يمكن للأفراد والمجتمعات تحقيق فوائد كبيرة تؤدي إلى بيئة أكثر تناغماً وتعاوناً. من خلال استخدام أساليب الوساطة يمكن تحقيق حلول تكون عادلة وشاملة لجميع الأطراف المعنية. كما تشجع على النظر في مصالح الجميع والتوصل إلى تسويات متوازنة، مما يعزز من مفهوم العدالة ويضمن أن جميع الأطراف يشعرون بأن أصواتهم سمعت.

■ هل يمكن اعتبار التمارين التي قمتم بها أداة فاعلة لحل النزاعات؟
□ تعتبر هذه التطبيقات أداة قوية لتحسين التواصل وحل الأمور بطرق سلمية. أما الأثر

عن الآراء بوضوح وموضوعية، بحيث نصبح أكثر قدرة على التعامل بطريقة بناءة، إضافة إلى أن تحسين التواصل ساعد في تجنب سوء الفهم، كما قلل من ضغوط التوتر. لقد تم تزويدنا أيضاً أدوات وتقنيات لإدارة مشاعرنا والتعامل مع الضغوط الناتجة من المشاكل، وذلك عبر استخدام استراتيجيات الوساطة، مما ساهم في تحقيق توازن أفضل بين المشاعر والعواطف.

■ كيف تقيمين هذه التدريبات؟

□ هذه التدريبات تسمح للأفراد بتطوير حلول إبداعية ومرنة للنزاعات، بدلاً من التمسك بالمواقف الثابتة، وتعلم الأطراف التفكير خارج الأطر التقليدية، والبحث عن حلول تكون مفيدة للجميع. هذه المرونة في التفكير تؤدي إلى حلول قابلة للتنفيذ، وتساهم في نشر ثقافة السلام وإعطاء الحلول بطرق غير عنيفة. عندما نتعلم كيفية الإدارة فإننا ننقل المهارات إلى مجتمعاتنا، وهكذا تصبح البيئة أكثر سلاماً وتعاوناً. ما أود أيضاً، هو أن الثقافة التي تدعم حل النزاعات بطرق غير عنيفة تشجع على الاحترام المتبادل، وتقلل من احتمالات تصاعد الخلافات في بيئات العمل التي تؤدي إلى تأثيرات سلبية على الأداء والانتاجية. كما أن تعلم المهارات يمكن أن يساعدنا جميعاً على التعامل مع المشاكل داخل مكان العمل بطريقة سلمية.

اتجاهات النزاع

هناك ثلاثة اتجاهات لاي نزاع: خسارة- خسارة، وفوز- خسارة، وفوز- فوز. اتجاه خسارة- خسارة هو نوع من النزاع يميل إلى الانتهاء بشكل سلبي على جميع الأطراف المعنية. - ينتج عن اتجاه فوز- خسارة فوز طرف ما، ويكون ذلك عادة على حساب الطرف الآخر. بينما اتجاه فوز- فوز هو أحد أهم المفاهيم الأساسية لفض النزاعات. قد يكون حل فوز- فوز والذي تم التوصل إليه عن طريق التفاوض التكاملي قريباً من الحل الأمثل للطرفين. وتحدث هذه الأمور عن طريق مقارنة تعاونية بدلاً من تنافسية. يصنع اتجاه فوز- خسارة في مجتمعنا من خلال المنافسة الرياضية والقبول في البرامج الأكاديمية، وأنظمة الترويج الصناعي، وما إلى ذلك، كما يميل الأفراد أيضاً إلى التعميم من مواقفهم المتعلقة باتجاه فوز- خسارة وتطبيق هذه التجارب على المواقف غير الثابتة بشكل موضوعي.

أداة توماس وكيلمان لفض النزاعات

هناك خمسة أساليب لفض النزاعات كما حددها توماس وكيلمان وهي: التنافس، والمساومة، والتعاون، والتجنب والتنازل. يمكن للشركات الاستفادة من الأنواع والمستويات المناسبة من النزاع. وهذا هو الهدف من فض النزاعات، وليس الهدف حله وأن كلمة فض لا تعني حل النزاع بتاتا. - يقلل فض النزاع من النتائج السلبية له، ويعزز بشكل أو بآخر النتائج الإيجابية بهدف تحسين التعلم في المنظمة. - يزيد النزاع المدار بشكل صحيح من التعلم التنظيمي عن طريق زيادة عدد الأسئلة المطروحة وتشجيع الأفراد على تحدي الوضع الراهن.



رئيس شعبة التحقيق والاستقصاء في مركز طرابلس الاقليمي الرائد بلال شيبب.

من التدريبات يبني الشخصية الفردية ويجعلها أكثر تفهماً للآخرين، كما يساهم في المساعدة في إيجاد حلول للمشاكل من خلال إعطاء الأفراد القواعد الأساسية المزمع اتباعها لمواجهة التحديات مهما كان نوعها، من خلال الحوار للتخفيف من التوتر وعدم الذهاب إلى العنف.

نعمل على تعزيز التفاهم لحل المشكلات



◀ قوله هو أن الهدف الأساسي يكمن في تحسين القدرة على حل المشكلات داخل المجتمعات والدوائر الأمنية، مما يرسى قواعد التفاهم والتعاون ويقلل من التصعيد في المواقف المتوترة. أن التحسين في المهارات يشجع بيئة العمل على التعاون والابتكار، مما يساهم في تطوير الأداء الوظيفي في العام. كما يعمل بشكل لافت على تطوير شخصية مهمة مثل القيادة، إدارة الوقت وحل المشكلات. يمكن القول أنه من خلال ممارستها، يتعلم الأفراد كيفية التعامل مع التحديات وتحقيق التوازن بين المصالح المختلفة. هذا النمو الشخصي يعزز من ثقة الأفراد بانفسهم وقدرتهم على التعامل مع المواقف الصعبة. ووفرت الدورات الأدوات اللازمة لتحليل المشكلات وتقييم الخيارات واتخاذ قرارات مدروسة. وقد كانت مفيدة جداً في مختلف جوانب حياتنا الشخصية والمهنية التي أدت دورها الفعال في التشجيع على التعاون والابتكار، مما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وتطويره. أن هذا النوع

فاهمي: نسلط الضوء على التفاهم

■ كيف ساعدتكم دورة الوساطة في تقبل الآخر؟
□ أرست دورة الوساطة قواعد أساسية في التفاهم المتبادل، ووفرت منصة للطرفين للتعبير عن المشاعر ووجهات النظر من دون خوف من الانتقاد أو التهكم. هذا الأمر أتاح لنا فهم الدوافع والاهتمامات الحقيقية وعزز تقبل الأفكار الأخرى. كما تمت إزالة الأحكام المسبقة من خلال عملية الوساطة، عبر تسليطها الضوء على النقاط المشتركة، وتوضيح كيفية التوصل إلى تفاهم مما يقلل من التحيز ويساعد على تفهم رأي الآخرين.

الاطراف على التوصل إلى اتفاق مرضٍ ومتفق عليه من الجميع.

■ ما هو الأثر الإيجابي لدورات الوساطة؟
□ تعتبر هذه الدورات إحدى الأدوات في تعزيز وتحسين العلاقات بين الأفراد والمجموعات، كما تهدف إلى تزويد الأفراد بالمهارات والكفايات والمعرفة اللازمة لإدارة وحل النزاعات بطرق سلمية وبناءة. ما أود عرضه هو الأثر الإيجابي لما قمنا به من تدريبات، وذلك بهدف تعزيز مهارات التواصل، وما أود الإشارة إليه إلى أن العمل جارٍ على تحسين المهارات لدى الأفراد من خلال تعلم كيفية الاستماع الفعال والتعبير

■ ركزتم على مفهوم النزاع وطرق حله، فمن هو الشخص الذي يلعب هذا الدور الفعال؟
□ يلعب الوسيط دوراً مهماً في حل النزاع من خلال تقديم مساعدة محايدة للأطراف المتنازعين، ويساعدهم تالياً في التعبير عن مواقفهم ومشاكلهم بطريقة بناءة. كما يحدد القضايا والنقاط الرئيسية للنزاع التي سيتم التركيز عليها، ومن ثم يقترح حلولاً محتملة ويحاول الوصول إلى توافق يرضي الجميع من دون استثناء، إضافة إلى أنه يحافظ على سرية المعلومات التي يتم تبادلها خلال عملية الوساطة. كذلك يسعى إلى تسوية النزاع بشكل عادل، مما يساعد