# دراسة حول
# واقع الوساطة بين الشباب
# «آراء الشباب الفلسطيني وتوجهاتهم إزاء طرق ووسائل حل النزاع»


إعداد:

إبراهيم أبو هنطش

د. عصام عابدين

رياض الهليس



تشرين أول 2009

تقديم ٤

مقدمة ٥

الإطار المفاهيمي للوساطة ودورها في حل النزاعات ٧

واقع النزاعات وأساليب حلها في فلسطين ١٥

تحليل نتائج الاستبانة ١٩

النتائج والتوصيات ٣٦

الاستبانة ٣٩

Preface 2

Introduction 4

Study intent 5

Evaluation of Reaction 10

Conflict causes in the university 17

Getting support to deal with conflict 18

Seeking Help 19

# تقديم

ليست مهمة سهلة أن تجري بحثاً متخصصاً حول واقع الوساطة في فلسطين وبين الشباب تحديداً، وقد يتساءل القارىء عن مصدر الصعوبة والتحدي في أن نقترب بأقلامنا من هذا الحقل الذي نعيشه في كل لحظة من حياتنا؟ تزداد الإجابة صعوبة وتعقيداً عندما ندرك التحدي القائم في لله عولمة بعض المفاهيم لله وتحديداً تلك التي نشأت في الغرب. إن من الجيد هنا، أن نستذكر ما كتبه المفكر الفلسطيني الكبير ادوارد سعيد في كتابه لله الاستشراق لله حتى نستطيع أن نتعامل بوعي وحكمة مع المصطلحات والمفاهيم القادمة إلينا. إضافة إلى الصورة الذهنية السلبية التي يحملها البعض في مجتمعنا العربي عن المؤسسات والأشخاص العاملين في هذا الحقل.

من الضروري أن ننطلق في تفكيرنا من الرؤية الشاملة لما يجري ويتفاعل عالميا شريطة أن نعود لواقعنا وخصوصيتنا عند التطبيق. إن ما تقوم به مؤسسة تعاون من عمل بحثي ما هو إلا إسهام جاد في تعزيز العلاقة بين ما هو عالمي من مفاهيم وأفكار وبين ما نحتاج إليه في واقعنا الفلسطيني.

يأتي هذا البحث الذي يناقش واقع الوساطة في فلسطين كإضافة نوعية في هذ الحقل الذي تفتقر إليه المكتبة العربية بشكل عام والمكتبة الفلسطينية بشكل خاص والتي تعاني شح الأبحاث والدراسات المتخصصة. كما أنه يمثل إجابة على طبيعة التدخلات المطلوب التركيز عليها خلال المرحلة القادمة ومن جهات مختلفة (حكومية، أكاديمية، أهلية ).

إن العمل على إدماج الوساطة في النظام القضائي الفلسطيني وكذلك إدماج التعامل البنّاء مع النزاع والوساطة في المناهج التعليمية إضافة إلى أهمية الخروج بمقاربة تجمع ما بين الوساطة ( كمفهوم عالمي ) وبين الصلح (كمفهوم محلي ) وبما يسهم في بناء السلم الأهلي الفلسطيني. إن كل ما سبق يمثل في جانب تدخلات مطلوبة كما أنه سيمثل انتقال نوعي في عمل مؤسسات المجتمع المدني التي يقتصر عمل البعض منها على التدريب وورشات العمل فقط.

نضع بين أيديكم هذا البحث المتواضع ونحن على استعداد تام لتقبل ملاحظاتكم واقتراحاتكم إن وجدت عليه لأخذها بعين الاعتبار عند الشروع في العمل البحثي لمناقشة قضايا أخرى في نفس المجال.. نعترف بأنها بداية بحثية موفقة، تأتي في الاتجاه الصحيح وتفتح المجال للمزيد من الأبحاث والدراسات المطلوبة. إن ذلك يتطلب توفير الموارد وبناء الشراكات وتوجيه الباحثين على أسس من الالتزام والإضافة النوعية.

# مقدمة

ما أن ينشأ نزاع بين أطراف متخاصمة في مجتمع ما حتى يبدأ التفكير في الخيارات والأساليب التي يمكن اتباعها لتسوية النزاع الناشئ. وتتعدد هذه الأساليب وتختلف فيما بينها من حيث الآليات والنتائج ومستوى الرضا عن النتائج. ويمكن حصر طرق التعامل مع النزاعات بأربع طرق أو توجهات رئيسة.

أول هذه التوجهات، هي نزعة أحد طرفي النزاع أو كليهما إلى تجنب النزاع وعدم المواجهة. وينم تصرف أصحاب هذا التوجه وسلوكهم عن عدم رغبتهم في تحمل تبعات النزاع وتأثيراته، إضافة إلى سلبيتهم في التعامل مع النزاع. ويترتب على سلوكهم هذا المسلك وتبنيهم لهذا التوجه في العديد من الأحيان ضياع للحقوق، أو تأجيل للمشاكل المصاحبة التي نشأ النزاع بسببها. أما ثاني التوجهات، فيتمثل باستخدام أحد طرفي النزاع للقوة، حيث تلجأ الأطراف المتنازعة إلى الاستعانة بمصادر قوتها لحسم النزاع وإنهائه بالطريقة التي تحقق لها مكاسب وامتيازات دون التفات أو مراعاة لحقوق الطرف الآخر. ومن شأن سلوك الأطراف لهذا المسار أن تتسيد لغة القوة وأخذ القانون والحقوق بالقوة. ويؤدي ذلك لزيادة الاحتقان والأحقاد بين الأطراف المتنازعة، ولا يسهم هذا التوجه في حل الخلافات من جذورها. وعلى الأقل، فإنه يبقي أسباب الخلاف دون حل إلى حين تغير موازين القوى بين المتنازعين، بحيث تكون كفيلة بتغيير نتائج ومصير حسم النزاع. ويبدو من استعراض التوجهين السابقين في حل النزاعات أن طرفي النزاع، أو أحدهما على الأقل، لا يخضع لسلطة عليا أو طرف ثالث لحل النزاع وإقرار الحقوق.

ومن الأساليب الأخرى المتبعة في حل النزاعات، تسعى الأطراف المتنازعة إلى الإعداد للمواجهة القضائية لحسم النزاع وفق معادلة الربح والخسارة. وهذا أمر بديهي في عصر يشهد تطوراً كبيراً في كافة مناحي الحياة وتزايداً مضطرداً في عدد السكان يقابله تشابك كبير ومعقد في العلاقات الإنسانية يودي بالنتيجة إلى تطور كمي ونوعي في النزاعات الناجمة عن تلك العلاقات المتشعبة التي تلقي بثقلها الكبير على القضاء والمحاكم بمختلف أنواعها ودرجاتها.

وما يؤرق تفكير أطراف النزاع بشكل رئيس يتمثل في أن المواجهة القضائية ليست بالأمر الهيّن أو البسيط، فهم يدركون جيداً أو أن التجربة العملية قد أثبتت لهم أنهم أمام طريق شاق وطويل لحسم النزاع الذي نشب بينهم، وقد يستغرق الأمر سنوات طويلة في المحاكم في ظل إجراءات تقاضٍ يغلب عليها طابع المماطلة والتسويف، ناهيك عن التكاليف الباهظة لمصاريف الدعوى وأتعاب المحاماة في الخصومة القضائية، وبالنتيجة نكون أمام حُكم قضائي علني صاغه قاضي أو هيئة قضائية يُعلن بأن هناك طرف رابح وطرف خاسر في تلك المواجهة الطويلة التي لا تكترث كثيراً بعامل الزمن وأهميته بالنسبة للخصوم ومصالحهم، ولا يبقى أيّ خيار أمام أطراف النزاع في تلك الخصومة إلاّ الامتثال إلى الحكم القضائي وتنفيذه.

وبالرغم من اليأس والإحباط الذي عادة ما يختلج صدور الفرقاء خلال هذا المشوار القضائي الطويل والمعقد، إلاّ أنه يبقى وبجميع المقاييس أفضل من اللجوء إلى القوة لحسم النزاع لأننا بذلك نؤسس لشريعة الغاب وهنا يصبح الجميع خاسراً بمقاييس العدل والإنصاف.

ولكن أما من سبيل آخر يمكن اللجوء إليه لحل – وليس حسم – الخلاف بين الفرقاء المتخاصمين بعيداً عن السلبية وعدم المواجهة والهروب من النزاع، وتجنباً لمشوار طويل من المماطلة والتسويف، ودون اللجوء بذات الوقت إلى شريعة الغاب في انتزاع الحقوق؟ وهل يمكن تخيل حكم قضائي يشارك أطراف النزاع في صياغته بما يحقق مصالحهم المشتركة ودون أن يخرج أيّ طرف خاسراً في نهاية المطاف؟! وماذا لو أصبحنا أمام معادلة جديدة في حل النزاعات تهتم بالمصالح المشتركة للخصوم وتأخذ وقتهم الثمين بعين الاعتبار وتحافظ على خصوصية وسرية التعامل فيما بينهم بعيداً عن مبدأ علنية المحاكمة؛ بل وتصل إلى نتيجة مفادها: أننا أمام خصمين رابحين.

نعم، إنها لغة الحوار والتفاوض وتحكيم أطراف ثالثة ووسيطة يتم الاتفاق على اختيارها لحل النزاع. وهنا سنكون بلا شك أمام اختبار حقيقي لمعرفة مدى قدرة أسلوب «الوساطة في حل النزاعات»، كواحد من الطرق السابقة، في فتح آفاق جديدة لخدمة الخصوم وتحقيق مصالحهم المشتركة في حل النزاع الذي نشب بينهم بعيداً عن المواجهة القضائية التقليدية أو الهروب من المواجهة أو استخدام لغة القوة.

ولغايات تطوير دور الوساطة وتفعيلها في المجتمع الفلسطيني في حل النزاع وإظهار الوساطة كإحدى الطرق الهامة في حل النزاع، وتعميق هذا المفهوم في الأوساط المختلفة في المجتمع الفلسطيني، ارتأت مؤسسة تعاون لحل الصراع إعداد دراسة استكشافية وصفية لتحديد الملامح العامة للوساطة ودورها في حل النزاع، واستكشاف اهتمام الشباب ووعيهم في المجتمع الفلسطيني، وتحديداً في الجامعات الفلسطينية، بهذه الوسيلة الهامة في تسوية النزاعات التي تحدث معهم داخل الجامعة.

## 1,2 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد المفهوم العام للوساطة والأثر المتوقع للوساطة بين الشباب في المجتمع الفلسطيني إذا ما استخدمت كأحد سبل حل النزاعات على مستويات مختلفة، والنظر للنتائج المترتبة عليها بعد طرح الآليات المناسبة للوساطة داخل المجتمع الفلسطيني. وتستهدف الدراسة طرح هذا المفهوم على مستوى المجتمع الفلسطيني ممثلا بفئة الشباب من خلال التركيز على قطاع الطلاب في الجامعات الفلسطينية من خلال التدريب وإعداد طواقم تعمل من خلال الوساطة لحل النزاعات والخلافات.

## 1,3 منهجية الدراسة

لتحقيق الأهداف أعلاه تعتمد هذه الدراسة على اتباع الأساليب البحثية التالية:

– مراجعة الأدبيات: ويشمل ذلك الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع وبيّنت دور الوساطة في حل النزاعات.

- مرحلة المسح الميداني: تعتمد هذه المرحلة على إعداد الاستبانة الخاصة بالدراسة وتوزيعها على الفئات المستهدفة وجمعها وإدخال البيانات واستخراج النتائج. ومن المتوقع أن يبلغ عدد أفراد العينة 400 شخصاً، موزعين على الفئات المستهدفة داخل الجامعات الفلسطينية، بواقع (25 استبانة للطلبة في 8 جامعات نظامية، إضافة إلى توزيع 25 استبانة للطلبة في 8 فروع جامعة القدس المفتوحة المنتشرة في المحافظات الفلسطينية).

## 1,4 محتوى الدراسة

تتكون هذه الدراسة من مقدمة، تشكل الجزء الأول، وأربعة أجزاء رئيسية، يعرض الجزء الثاني الإطار المفاهيمي للوساطة ودورها في حل النزاعات. ويلقي الجزء الثالث واقع النزاعات وأساليب حلها في فلسطين ولاحقاً عن واقع الوساطة. ويعرض الجزء الرابع تحليلاً مفصلاً لنتائج الاستبانة الموزعة لأغراض الدراسة. ويقدم الجزء الخامس والأخير ملخصاً لأهم النتائج، ويقترح مجموعة من التوصيات الهادفة لتحسين واقع الوساطة بين الشباب فيفلسطين باعتبارها إحدى طرق حل النزاعات.

# الإطار المفاهيمي للوساطة ودورها في حل النزاعات

## 2,1 تعريف الوساطة في الأدبيات

يُعرّف د. كريستوفر مور الوساطة بشكل عام على أنها التدخل في مفاوضات أو في نزاع من قبل طرف ثالث مقبول من الطرفين ولا يملك سلطة أو يملك سلطة محددة في اتخاذ القرار، ويعمل على مساعدة الأطراف المعنية على الوصول طوعاً إلى تسوية مقبولة من الطرفين المتنازعين. وبالإضافة إلى معالجة القضايا الأساسية، يمكن للوساطة أن تؤسس لوجود علاقات ثقة واحترام متبادل بين الأطراف، وأن تعززها، أو أن تنهي هذه العلاقات بأقل التكاليف المادية وأقل الأضرار النفسية .

ويمكن تعريف الوساطة في المجال القانوني على أنها آلية لحل المنازعات القانونية ودّياً بين فريقين أو أكثر، بمعاونة شخص ثالث محايد يلعب دور الوسيط في توجيه المفاوضات وصقلها، والمساعدة على إعطاء الحلول وتفريغها بعقود قانونية . ويُعرّفها فقهاء القانون أيضاً على أنها أسلوب من أساليب الحلول البديلة لفض النزاعات يقوم بها شخص محايد يهدف إلى مساعدة الأطراف المتنازعة على الاجتماع والحوار وتقريب وجهات النظر وتقييمها لمحاولة التوصل إلى حل وسط تقبله الأطراف المتنازعة .

وبالتدقيق في التعريفات التي أوردناها للوساطة كآلية أو أسلوب لحل النزاعات، يمكن ملاحظة العناصر المشتركة والعناصر المختلفة بينها وبين وسائل أخرى يمكن اللجوء إليها لفض النزاعات كاللجوء إلى القضاء أو إلى التحكيم، فبينما تشترك الوساطة مع التقاضي في أن كلّ منهما عملية ودّية تسعى إلى حلّ النزاع الذي نشب بين الأطراف المتخاصمة، إلاّ أن الاختلاف بينهما يكمن في أن الوساطة هي عملية طوعية غير رسمية تحتاج إلى موافقة مسبقة من أطراف النزاع وتقوم على التعاون فيما بينهم لتحقيق أهدافهم ومصالحهم المشتركة، في حين أن التقاضي

عملية رسمية ملزمة لأطرافها وتحتاج إلى موافقة طرف واحد كي تبدأ الخصومة القضائية. والحل وفقاً لهذه الطريقة يقرره القاضي أو الهيئة القضائية ويحقق مصلحة طرف على حساب الطرف الآخر.

الوساطة مع التقاضي في أن كلّ منهما عملية ودّية تسعى إلى حلّ النزاع الذي نشب بين الأطراف المتخاصمة، إلاّ أن الاختلاف بينهما يكمن في أن الوساطة هي عملية طوعية غير رسمية تحتاج إلى موافقة مسبقة من أطراف النزاع وتقوم على التعاون فيما بينهم لتحقيق أهدافهم ومصالحهم المشتركة، في حين أن التقاضي عملية رسمية ملزمة لأطرافها وتحتاج إلى موافقة طرف واحد كي تبدأ الخصومة القضائية. والحل وفقاً لهذه الطريقة يقرره القاضي أو الهيئة القضائية ويحقق مصلحة طرف على حساب الطرف الآخر.

وبينما تشترك الوساطة مع التحكيم في أن كلّ منهما عملية ودّية يتدخل فيها طرف ثالث بقبول من طرفي النزاع وتسعى كل منهما إلى حل هذا النزاع، إلاّ أن الاختلاف فيما بينهما يكمن في أن الحل في عملية الوساطة يجب أن ينبع من «طرفي النزاع» من خلال جهود الوسيط المحايد في تقريب وجهات النظر وردم الهوة فيما بينهما، في حين أن التحكيم رهنٌ بقرار المحكّم ولا يحوز في الغالب على رضا الطرفين. يُضاف إلى ذلك، أن الوساطة غير ملزمة لطرفي النزاع وإن شئت قُل إن الإلزام في عملية الوساطة نابع من أن الحل:

د. كريستوفر مور، عملية الوساطة: استراتيجيات عملية لحل النزاع، الأهلية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، سنة الطبع 2007.

د. هادي المنذر، الحلول البديلة للنزاعات القضائية، بيروت، دون ذكر لدار النشر، سنة النشر 2004، ص (35) وما بعدها.

القاضي الأردني وليد كناكرية، الوساطة في تسوية النزاعات المدنية في القانون الأردني، ورقة مقدمة في الندوة التي عقدت في عمان بعنوان « بدائل الدعوى المدنية في تسوية النزاعات « في الفترة من 5-6 كانون الأول عام 2005.

منسجم مع المصالح المشتركة لأطراف النزاع ولا يتعارض مع المعايير الموضوعية للوساطة، في حين أن عملية التحكيم ملزمة لطرفي النزاع. فطالما رضي الطرفان اللجوء إلى وسيلة التحكيم لفض النزاع بينهما، فإن قرار المحكم يصبح ملزماً لهما.

## 2,2 التطور التاريخي للوساطة

تملك الوساطة تاريخاً عريقاً ومتنوعاً في جميع حضارات العالم، وإن كانت تمارس بوسائل وأشكال مختلفة نابعة من أعراف وتقاليد وثقافة الشعوب، حيث مارسها الزعماء الدينيون والسياسيون وشيوخ القبائل والعشائر بطريقتهم الخاصة وبشكل تلقائي في فض المنازعات. ولكن فكرة الوساطة، كنظام قانوني حديث يمثل إحدى الوسائل الحديثة في تسوية المنازعات، تعود إلى النظام الإنجلوسكسوني، وقد وُجدت لتعزيز مبدأ الثقة والمصداقية في التعاملات التجارية بين الشركات الكبرى نظراً للتعقيدات التي يتسم بها النظام القضائي وإجراءات اللجوء إليه في تلك الدول .

وقد شهدت الولايات المتحدة أول مؤسسة رسمية لعملية الوساطة وذلك من خلال إدارة العلاقات العمالية، ففي

عام 1913م أُنشئت وزارة العدل الأمريكية وتم تعيين هيئة من «وسطاء المصالحة» من أجل معالجة النزاعات بين العمال والإدارة، ولاحقاً أصبحت تعمل تحت اسم خدمات الوساطة والمصالحة الفدرالية. وقد نمت الوساطة بشكل متسارع في الولايات المتحدة منذ منتصف عقد الثمانينات من القرن الماضي في مجال الشركات والقطاع التجاري بحيث تفوقت في بعض أنواع النزاعات على التحكيم كخيار للحل وساهمت بشكل واضح في عملية تطوير القوانين. وشملت عمليات الوساطة الخروقات المتعلقة ببراءة الاختراعات وانتهاكات العلامات التجارية والنزاعات حول الملكية الفكرية ومختلف مجالات التأمين، وامتدت لتشمل المجال الإلكتروني من خلال ما يُسمى بنزاعات الإنترنت. وقد انتقلت تجربة الوساطة والحلول الخلاقة التي أنتجتها لحل النزاعات في مختلف نواحي الحياة من الولايات المتحدة لتصل إلى المملكة المتحدة ومن ثم إلى بعض الدول التي تأخذ بالنظام اللاتيني5.

أمّا في الدول العربية، فإن عملية الوساطة في حل النزاعات لم تحظَ بمثل هذا الاهتمام والانتشار الواسع، ولا زالت بعيدة عن اهتمام المشرّع في معظم الدول العربية، ولم يتم سن تشريعات خاصة تنظمها بالرغم من مدى أهميتها في حل النزاعات، إلى أن حقق المشرّع الأردني قفزة نوعية في هذا المجال من خلال سن تشريع خاص ينظم عملية الوساطة في حل النزاعات ويُسمى «قانون الوساطة لتسوية النزاعات المدنية رقم 12 لسنة 2006» وهو التشريع النافذ حالياً فيما يتعلق بعملية
لوساطة وقد حلّ محل قانون الوساطة لتسوية النزاعات المدنية المؤقت رقم (37) لسنة 2003، ونظراً لأهمية التجربة الأردنية في هذا المجال فإننا سنفرد

للمزيد من التفصيل حول تاريخ ممارسة الوساطة أنظر د. كريستوفر مور، مرجع سابق، ص (44) وما بعدها. وانظر البحث المقدم من الأستاذ عادل الحياري حول «الوساطة لتسوية النزاعات وفقاً للقانون المدني» منشور في مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، مجلد 21 عدد 2 صادر عام 2006.

مبحثاً خاصاً لها في هذه الدراسة لتسليط الضوء عليها وذلك لإمكانية استفادة مشرعنا الفلسطيني منها إذا ما قرر سن تشريع خاص ينظم الوساطة.

## 2,3 دور الوساطة في حل النزاعات

لا شك في أن عمليات الوساطة تلعب دوراً بالغ الأهمية في مساندة السلطة القضائية في حل النزاعات، فهي تعمل على تخفيف العبء الكبير الذي تُعاني منه المحاكم على اختلاف درجاتها وأنواعها من خلال التراكم الهائل للدعاوى المنظورة أمامها وهي العقبة الأساسية التي تُعاني منها السلطة القضائية والتي باتت تُعرف بالاختناق القضائي، حيث تعمل الوساطة على البت في الكثير من المنازعات قبل عرضها على القضاء أو حتى بعد إحالتها على القضاء من خلال طلب الخصوم من القاضي المختص إحالة النزاع بينهم على الوساطة، وللخصوم مصلحة في ذلك، لأنهم بذلك يسعون إلى اختصار إجراءات التقاضي الطويلة والمعقدة أمام المحاكم، ويبحثون عن مصالحهم ويختصرون الوقت والجهد، وهذا التوجه يعود بالنفع على السلطة القضائية ومن ثم على المصلحة العامة للدولة في تقليل عدد الدعاوى المتراكمة أمام المحاكم وبخاصة في ظل تزايدها المضطرد بفعل تطور وتشابك العلاقات القانونية بين الأفراد والمؤسسات أمام محدودية المحاكم والقضاة داخل الدولة.

والوساطة لها طابع تخصصي، فهي تُمارس عادة من قبل قضاة متقاعدين لهم خبرة ودراية عالية ومشهود لهم بالحيدة والنزاهة في الفصل في المنازعات أو من خلال محامين مشهود لهم بالكفاءة أو أساتذة جامعات لهم دراسات وأبحاث معروفة أو أشخاص مهنيين ومتخصصين في المجالات المطروحة للوساطة، فإذا كان النزاع متعلقاً بقضايا التأمين مثلاً فيمكن إحالته إلى محام متخصص بقضايا التأمين أو إلى أستاذ جامعي متمرس في هذا المجال. ويمكن أن تكون الوساطة قضائية بحتة كأن تُشكَّل لله دائرة للوساطة لله في المحاكم يرأسها قاض من قضاة المحكمة، بحيث يُحال إليها النزاع المعروض على القضاء بناءً على طلب من الخصوم، وإن كان هذا النوع من الوساطة أقل تخصصية من سابقه إلاّ أن أطراف النزاع هنا يبحثون عن أقصر الطرق لحل النزاع فيما بينهم وبأقل التكاليف.

وفي جميع الأحوال، فإن الحلول البديلة لتسوية النزاعات من خلال الوساطة تبقى أقل تكلفة مقارنة بالدعوى القضائية وما تتطلبه من رسوم ومصاريف وأتعاب محاماة، وأقل تكلفة بطبيعة الحال من اللجوء إلى أسلوب التحكيم في فض النزاعات لأنه غالباً من تكون أتعاب المحكمين باهظة التكاليف وتتجاوز بكثير قيمة المصاريف القضائية.

وحسناً ما فعل المشرّع الأردني من خلال قانون الوساطة لتسوية النزاعات المدنية رقم (12) لسنة 2006م عندما حدد أتعاب الوسيط في حال تم التوصل أو لم يتم التوصل إلى اتفاق وساطة، بل وأتاح للمدعي استرداد نصف رسوم الدعوى في الوساطة القضائية وكامل رسوم الدعوى في الوساطة الاتفاقية في حال توصل الوسيط إلى اتفاق وساطة لتسوية النزاع بين الأطراف، حيث نصت المادة التاسعة من القانون المذكور على أنه إذا تمت تسوية النزاع كلياً بطريق الوساطة القضائية فللمدعي استرداد نصف الرسوم القضائية التي دفعها، وإذا توصل الوسيط الخاص إلى تسوية النزاع كلياً فللمدعي استرداد نصف الرسوم القضائية التي دفعها ويصرف النصف الآخر كأتعاب لهذا الوسيط على أن لا يقل حده الأدنى عن ثلاثمائة دينار وإذا قل عن هذا الحد يلزم أطراف النزاع بأن يدفعوا للوسيط وبالتساوي بينهم الفرق بين ذلك المبلغ والحد الأدنى المقرر، وإذا لم يتوصل الوسيط الخاص لتسوية النزاع فيحدد قاضي إدارة الدعوى أتعابه بما لا يتجاوز مبلغ مائتي دينار ويلزم المدعي بدفعها ويعتبر هذا المبلغ من ضمن مصاريف الدعوى. ويعتبر هذا النص الوارد في قانون الوساطة الأردني على درجة كبيرة من الأهمية، لأنه يُبرز مدى إيمان المشرّع الأردني بعملية الوساطة في حل النزاعات، وتوفير كل سبل الدعم والتشجيع لها لضمان استمراريتها وتطورها وانتشارها، لما لها من دور هام في سرعة حل النزاعات وتخفيف حدة الاختناق القضائي أمام المحاكم.

فالوساطة تمتاز عن غيرها من وسائل حل النزاعات كالتقاضي والتحكيم بسرعة فائقة في الفصل في النزاع بين الأطراف، وقد يتم حل النزاع المعروض على الوساطة في يوم واحد أو أيام معدودات، كما أجاد المشرع الأردني عندما أكد في المادة (7/أ) من قانون الوساطة بأنه يتوجب على الوسيط الانتهاء من أعمال الوساطة خلال مدة لا تزيد عن ثلاثة أشهر من تاريخ إحالة النزاع إليه.

والسرعة التي تمتاز بها الوساطة تعود إلى أنها لا تتقيد بالإجراءات الشكلية المقررة في القوانين الإجرائية الخاصة بالمنازعات القضائية، فالوسيط وأطراف الوساطة غير مقيدين بالقواعد الشكلية المتعلقة بتبادل اللوائح أو إبراز وثائق وأوراق بطريقة محددة أو الإجراءات المتعلقة بتقديم البينة؛ ما يعني أن الوساطة تتسم بالمرونة إلى حد بعيد، فالوسيط لا يتقيد بمكان محدد لإجراء عملية الوساطة، ويستطيع الانفراد بكل طرف من أطراف النزاع على حدا، ولا يقتصر دوره على مجرد الموازنة بين أدلة الخصوم كما هو الحال في الخصومة القضائية. فهو يبدي رأيه في النزاع المعروض عليه، ويعمل على تقريب وجهات النظر بين أطراف النزاع وردم الهوة بينهم، ويقوم بتقييم الأدلة المقدمة منهم، ويعرض الأسانيد القانونية، ويستشهد بالسوابق القضائية المتعلقة بموضوع النزاع بما يساعد الأطراف على فهم مراكزهم القانونية في النزاع المثار، ومن ثم يحث الأطراف المتنازعة على إجراء تسوية تُنهي النزاع القائم بينهم دون عناء اللجوء إلى القضاء وإجراءات المحاكم طويلة الأمد.

واللافت في الأمر، أنه وبالرغم من أن الأردن لم يأخذ بنظام للهالسوابق القضائيةلله المعمول به في النظام الإنجلوسكسوني، نتيجة تأثر نظامه القانوني بالمدرسة اللاتينية، إلاّ أن المشرّع الأردني لم يتردد في التأكيد على السوابق القضائية بالنص الصريح في المادة السادسة من قانون الوساطة لتسوية النزاعات المدنية، الأمر الذي يُبرز مدى إدراك المشرّع الأردني لعملية التطور التاريخي التي شهدتها الوساطة التي ولدت من رحم النظام الإنجلوسكسوني وانتشرت إلى العالم من هناك، كما أنه قد أراد أن يسهل على الأطراف إدراك مراكزهم القانونية في النزاع من خلال عرض السوابق القضائية التي تبين اجتهاد القضاء في نزاع مماثل، وهو بذلك يزيد من دعمه لانتشار الوساطة في حل النزاعات في المجتمع الأردني.

## 2,4 التجربة الأردنية في الوساطة

بعد أن عرضنا بعض الملامح الأولية للتجربة الأردنية في عملية الوساطة بين ثنايا هذه الدراسة، ننتقل الآن لتسليط الضوء على هذه التجربة الفريدة في الدول العربية والتي اهتمت بشكل ملحوظ بالوساطة في حل النزاعات، وأفردت لها تشريعاً خاصاً ساهم بشكل واضح في انتشارها في المجتمع الأردني، حيث سنتناول الجهود التي بُذلت على هذا الصعيد، والمراحل الإجرائية لعملية الوساطة بما يساعد على فهمها بشكل أوضح، كما وسنعرض آخر الإحصائيات التي قدمتها وحدة الحلول القضائية البديلة في وزارة العدل الأردنية للقضايا التي تم الفصل فيها من خلال عملية الوساطة، ونأمل من مشرّعنا الفلسطيني أن يأخذ التجربة الأردنية بعين الاعتبار عند صياغة مشروع قانون جديد ينظم عمليات الوساطة في فلسطين.

يقول القاضي الأستاذ محمد الناصر، مدير دعم الحلول البديلة وإدارة الدعاوى في وزارة العدل الأردنية، إن الوساطة كأحد الحلول البديلة لحل النزاعات قد أثبتت نجاحاً واسعاً في الكثير من الدول الأخرى، وساهمت بشكل مباشر في تخفيف العبء عن المحاكم، بالإضافة إلى أن تسوية النزاع ودياً يفسح المجال لإعادة العلاقات التجارية والاجتماعية بين أطراف النزاع، لذلك كان من الضروري العمل على إصدار قانون خاص يساعد على تسوية النزاعات المدنية بطرق ودية، ومن هنا تم صياغة مشروع لقانون الوساطة لتسوية النزاعات المدنية بواسطة لجنة

مشكلة من عدد من القضاة، حيث تمت مناقشته من قبل اللجنة القانونية في رئاسة الوزراء وصدر على شكل قانون مؤقت سُمي قانون الوساطة لتسوية النزاعات المدنية المؤقت رقم (37) لسنة 2003 .

وقد ارتأت وزارة العدل في ذلك الحين التروي في تطبيق أحكام هذا القانون إلى حين إعداد دراسة علمية حول جدوى استخدام هذا الأسلوب في النظام القضائي الأردني، وعليه، فقد طلبت الوزارة من للهجمعية المحامين والقضاة الأمريكيين- مبادرة سيادة القانونللّه تقييم إمكانية تسوية النزاعات في الأردن من خلال الوسائل البديلة لتسوية المنازعات ومن ضمنها الوساطة، وقام فريق التقييم بالجمعية بالبحث في الوسائل البديلة لحل النزاعات، وصاغوا ملاحظاتهم وتوصياتهم، واتفقت الجمعية مع الجهات ذات العلاقة بأن الأولوية هي لتطوير برنامج الوساطة في المحاكم، وقد رحب المجلس القضائي ووزارة العدل بهذه الفكرة، وفي تشرين الثاني عام 2004 انتهت جمعية المحامين والقضاة الأمريكيين من تقييمها وقامت بصياغة خطة مشروع قانون الوساطة الريادي ليصار إلى تطبيقه في محكمة بداية عمان .

وفي عام 2006 تم إقرار قانون الوساطة لتسوية النزاعات المدنية رقم (12) لسنة 2006 ونشر في الجريدة الرسمية وهو القانون المعمول به حالياً، وقد أصدر وزير العدل الأردني بالاستناد إلى المادة الثانية من هذا القانون قراراً يقضي بتحديد محكمة بداية عمان لإنشاء إدارة قضائية تُسمى للّهإدارة الوساطةللّه وقد شكلت

-القاضي الأستاذ محمد الناصر، ملخص حول برنامج الوساطة المرتبط بالمحاكم في المملكة الأردنية الهاشمية، منشور على الموقع الإلكتروني للمعهد القضائي الأردني www.jij.gov.jo

- القاضي الأستاذ محمد الناصر، ملخص حول برنامج الوساطة المرتبط بالمحاكم في المملكة الأردنية الهاشمية، منشور على الموقع الإلكتروني للمعهد القضائي الأردني www.jij.gov.jo

الخطوة العملية الأولى لتطبيق نظام الوساطة في الأردن. وقد قامت وزارة العدل الأردنية بالتنسيق مع المجلس القضائي بإنشاء قسم في وزارة العدل لدعم الحلول البديلة لتسوية المنازعات ومن ضمنها الوساطة. وبعد النجاح الملموس الذي حققته محكمة بداية عمان في تطبيق برنامج الوساطة اجتمعت اللجنة التوجيهية للوساطة المرتبطة بالمحاكم والمشكلة من قبل المجلس القضائي يوم 10 أيلول 2007، وأوصت بالتوسع في تطبيق برنامج الوساطة في المحاكم، وتم وضع خطة عمل للتوسع بالبرنامج بالتعاون مع جمعية القضاة والمحامين الأمريكيين وتولت وزارة العدل القيام بأعمال البنية التحتية لإدارات الوساطة ودعمها باللوازم والتجهيزات التي تحتاجها كما وقامت الوزارة بالتعاون مع المعهد القضائي الأردني بتدريب القضاة والمحامين على أعمال الوساطة، وتسعى وزارة العدل الأردنية بالتنسيق مع المجلس القضائي إلى أن يتم خلال عام 2009 تعميم تجربة الوساطة على كافة المحاكم الابتدائية في المملكة .

نظم قانون الوساطة لتسوية النزاعات المدنية رقم (12) لسنة 2006 كافة المراحل العملية والإجرائية التي تمر بها الوساطة، حيث أكدت المادة الثانية من القانون المذكور على أن تُستحدث في مقر محكمة البداية إدارة قضائية تُسمى للّهإدارة الوساطةللّه وتُشكل من عدد من قضاة البداية والصلح يسمون للّهقضاة الوساطةللّه يختارهم رئيس محكمة البداية للمدة التي يحددها ويختار من بين موظفي المحكمة العدد اللازم لهذا الإدارة، كما وأكد

النص على أن يحدد وزير العدل محاكم البداية التي تُستحدث فيها إدارة الوساطة، وأنّ لرئيس المجلس القضائي بتنسيب من وزير العدل تسمية للّهوسطاء خصوصيينللّه يختارهم من بين القضاة المتقاعدين والمحامين والمهنيين وغيرهم من ذوي الخبرة المشهود لهم بالحيدة والنزاهة. فيما أعطت الفقرة (ب) من المادة الثالثة الحق لأطراف الدعوى بعد موافقة قاضي إدارة الدعوى أو قاضي الصلح بإحالة ملف الدعوى إلى أيّ شخص يرونه مناسباً للقيام بعملية الوساطة.

ومن خلال استعراض النصوص القانونية المذكورة أعلاه نستطيع القول بأن المشرّع الأردني قد اعتمد ثلاثة أنواع للوساطة هي: الوساطة القضائية، الوساطة الخصوصية، والوساطة الاتفاقية. والنوع الأول من الوساطة يعمل داخل إطار السلطة القضائية من خلال إدارة قضائية تنشأ في مقر محكمة البداية، ومن خلال قضاة على رأس عملهم، لذلك أطلق عليه تسمية الوساطة القضائية، ويبدو أقل مرونة في الأداء مقارنة مع الوساطة الخصوصية والاتفاقية، ولا يبدو أنه يركز على الكفاءة والمهنية والاختصاص بالشكل الملاحظ في الوساطة الخصوصية، ويُحال ملف النزاع على الوساطة القضائية من قبل قاضي إدارة الدعوى أو قاضي الصلح حسب مقتضى الحال وبناءً على طلب أطراف الدعوى أو موافقتهم على الإحالة وفقاً لأحكام المادة (3/أ) من قانون الوساطة.

وأمّا النوع الثاني من الوساطة، فيتمثل في الوساطة الخصوصية ويبدو أكثر مرونة في الحركة والأداء، ويلاحظ تركيزه الواضح على تحرّي الخبرة والمهنية والحيدة والنزاهة في أداء الوسطاء، ويتم اختيار هؤلاء

– القاضي الأستاذ محمد الناصر، ملخص حول برنامج الوساطة المرتبط بالمحاكم في المملكة الأردنية الهاشمية، منشور على الموقع الإلكتروني للمعهد القضائي الأردني www.jij.gov.jo

الوسطاء من قبل رئيس المجلس القضائي بتنسيب من وزير العدل، ويحال إليهم ملف الدعوى بذات الطريقة المتبعة في الوساطة القضائية وفقاً لذات النص القانوني. وأمّا النوع الثالث والأخير من الوساطة، فيتمثل في الوساطة الاتفاقية؛ بمعنى أن يتفق الخصوم على أيّ وسيط يرونه مناسباً لتسوية النزاع القائم بينهم، بمعزل عن مدى الكفاءة والمهنية والاختصاص في أداء الوسيط، فالفرقاء يختارون الشخص المناسب لهم لفض النزاع ووفقاً لإرادتهم، وبالتالي، فإن الاهتمام ينصب هنا بالدرجة الأولى على تسوية النزاع بأسرع وقت وأقل تكلفة، ويحال ملف الدعوى على الوساطة الاتفاقية بطلب من أطراف الدعوى بعد موافقة قاضي إدارة الدعوى أو قاضي الصلح حسب مقتضى الحال.

والملاحظ أن المشرّع الأردني يشترط وجود نزاع مثار أمام القضاء لإمكانية إحالته على الوساطة بناءً على طلب من الخصوم سواءً أكانت الوساطة قضائية أم خصوصية أم اتفاقية. كما أنه يمنح قاضي إدارة الدعوى وقاضي الصلح للّهسلطة تقديريةللّه بقبول طلب الإحالة أو رفضه حتى وإن طلب الخصوم إحالة النزاع على الوساطة. والرأيُ عندنا أن هذا التوجه في غير محله، لأنه لا ينسجم مع المرونة التي تمتاز بها عمليات الوساطة، ويمكن أن يحد من قدرة الوساطة على حل النزاعات ومن سرعة انتشارها في المجتمع. ونتمنى على المشّرع الأردني أن ينص على الوساطة في مرحلة ما قبل اللجوء إلى القضاء وبخاصة عند الحديث عن الوساطة الاتفاقية، أي قبل

قيد الدعوى لدى القضاء، بحيث يفسح المجال للوسيط للتوصل إلى حل ودي للنزاع يحول أساساً دون اللجوء إلى القضاء، وهنا يقتصر دور القضاء على المصادقة على حكم الوسيط ليس إلاّ. كما ولا نرى مبرراً لإعطاء القاضي سلطة تقديرية في إحالة النزاع من عدمه إلى الوساطة في حال اتفاق الخصوم على الإحالة.

ولكن كيف تسير إجراءات الوساطة؟ عندما يُحال ملف الدعوى إلى الوسيط يقوم بتحديد موعد كلّ جلسة من جلسات الوساطة، ويبلغ أطراف النزاع أو وكلائهم بموعدها ومكان انعقادها، ويجتمع بأطراف النزاع ووكلائهم، ويتداول معهم بموضوع النزاع وطلباتهم ودفوعهم، وله الانفراد بكل طرف على حدا، ويتخذ الوسيط كلّ ما يراه مناسباً لتقريب وجهات النظر بين الفرقاء بهدف الوصول إلى حل ودي للنزاع، ويجوز له لهذه الغاية إبداء رأيه في النزاع وتقويم أدلة الخصوم وعرض الأسانيد القانونية والسوابق القضائية وغيرها من الإجراءات التي تسهل أعمال الوساطة، وهذا ما أكدته المادة السادسة من قانون الوساطة.

وعلى الوسيط الانتهاء من أعمال الوساطة خلال مدة لا تزيد على ثلاثة أشهر من تاريخ إحالة النزاع إليه، فإذا توصل الوسيط إلى تسوية للنزاع (كلياً أو جزئياً) يقدم إلى قاضي إدارة الدعوى أو قاضي الصلح تقريراً بذلك ويرفق به اتفاقية التسوية الموقعة من أطراف النزاع لتصديقها، وتعتبر هذه الاتفاقية بعد التصديق عليها بمثابة حكم قطعي. أمّا إذا لم يتوصل الوسيط إلى تسوية للنزاع فعليه تقديم تقرير إلى قاضي إدارة الدعوى أو قاضي الصلح يذكر فيه عدم توصل الأطراف إلى تسوية على أن يوضح في هذا التقرير مدى التزام أطراف النزاع ووكلائهم بحضور جلسات الوساطة. وإذا فشلت التسوية بسبب تخلف أحد أطراف النزاع أو وكيله عن حضور جلسات التسوية فيجوز لقاضي إدارة الدعاوى أو قاضي الصلح فرض غرامة على ذلك الطرف أو وكيله لا تقل عن مائة دينار ولا تزيد على خمسمائة دينار في الدعاوى الصلحية وغرامة لا تقل عن مائتين وخمسين ديناراً ولا تزيد على ألف دينار في الدعاوى البدائية. وعند انتهاء الوساطة ينبغي على الوسيط أن يعيد إلى كل طرف من أطراف النزاع ما قدمه إليه من مذكرات ومستندات ويمنع على الوسيط الاحتفاظ بصور عنها تحت طائلة المسؤولية القانونية، وهذا ما أكدته المادة السابعة من قانون الوساطة.

هذا وقد نصت المادة الثامنة من قانون الوساطة الأردني على أن إجراءات الوساطة تعتبر إجراءات سرية، ولا يجوز الاحتجاج بها أو بما تم فيها من تنازلات من أطراف النزاع أمام أيّ محكمة أو أيّ جهة كانت، وتعد السرية من المزايا الهامة في عملية الوساطة، لما لها من تأثيرات على المراكز المالية للخصوم أو النواحي الشخصية والعائلية، الأمر الذي يمنحهم مزيداً من الثقة والاطمئنان والرغبة الجدية في حل النزاع من خلال الوساطة. ونصت المادة العاشرة من قانون الوساطة على أنه لا يجوز لقاضي الوساطة تحت طائلة البطلان النظر في موضوع الدعوى التي سبق وأن أحيلت إليه للوساطة، الأمر الذي يمنح عملية الوساطة قدراً من الحيادية تزيد من رغبة الفرقاء في الإقبال عليها لحل النزاع فيما بينهم.

تُشير آخر الإحصائيات الصادرة عن وحدة الحلول القضائية البديلة في وزارة العدل الأردنية إلى أن عدد القضايا التي تعاملت معها فيما يخص الوساطة قد تضاعفت بشكل واضح وملموس خلال عام 2008 مقارنة بالعام 2007، حيث بلغ عدد القضايا المحالة إلى الوساطة (873) قضية أي بمعدل (73) قضية شهرياً وقد جرى الفصل في (817) قضية من القضايا المحالة للوساطة أي بمعدل (68) قضية شهرياً، في حين أن عدد القضايا التي أُحيلت للوساطة عام 2007 قد بلغ (372) قضية أي بمعدل (31) قضية شهرياً . وتشير إحصائيات إدارة الوساطة في محكمة بداية عمان لعام 2008 واستبيانات المشاركين في عمليات الوساطة إلى نتائج مرضية جداً لتجربة الوساطة في حل النزاعات؛ حيث اعتبر ٪86 من المشاركين أن الوساطة تؤدي إلى نتائج أفضل، وقال ٪98 من المشاركين بأنهم سيختارون الوساطة في المستقبل لحل النزاعات . وهذا يرجع بطبيعة الحال إلى ما تمتاز به الوساطة من سرعة فائقة في حل النزاعات، وخصوصية في التعامل، ومرونة في الأداء، وقلة في التكاليف، واستغلال للوقت، وتحقيق مكاسب مشتركة للخصوم، ومحافظة على علاقة مستقبلية طيبة بينهم بعد حل النزاع العالق بينهم بشكل ودي.

حول آخر الإحصائيات الصادرة عن وحدة الحلول القضائية البديلة في وزارة العدل الأردنية أنظر الورقة المقدمة من المحامي الأستاذ هاشم خريسات حول للهالوساطة القضائية نهج جديدلله منشورة على الموقع الإلكتروني www.barasy.com

أنظر وقائع الندوة التي عقدتها جمعية البنوك الأردنية حول : تجربة المحاكم الأردنية في استخدام الوساطة لتسوية النزاعات المدنية للعام 2008م، منشورة على الموقع الإلكتروني www.abj.org.jo

# واقع النزاعات وأساليب حلها في فلسطين

سنستعرض في هذا الجزء واقع النزاعات بين الشباب الفلسطيني والصعوبات والتحديات التي تواجه السلطة القضائية في أداء مهامها في تحقيق العدالة وسرعة الفصل في المنازعات، ونعرض إحصائيات تبين موقف أركان العدالة في فلسطين من أداء القضاء الفلسطيني، وبالنتيجة مدى اهتمام صناع القرار الفلسطيني ومؤسسات المجتمع المدني بالوساطة كأسلوب ناجع لحل النزاعات بطرق ودية.

## 3,1 القضاء وحل النزاعات

يعتبر القضاء الملجأ الرئيس الذي يلجأ إليه الأفراد لعرض تظلماتهم ونزاعاتهم، باعتباره الجهة المخولة دستورياً بالفصل في تلك المنازعات. وقد أكد القانون الأساسي المعدل في المادة (97) على أن السلطة القضائية سلطة مستقلة، وتتولاها المحاكم على اختلاف أنواعها ودرجاتها، ويحدد القانون طريقة تشكيلها واختصاصاتها وتصدر أحكامها وفقاً للقانون وتعلن الأحكام وتنفذ باسم الشعب الفلسطيني.

وتتكون المحاكم النظامية في فلسطين من محاكم الدرجة الأولى وتشمل محاكم الصلح والبداية، ومحاكم الدرجة الثانية وتشمل محاكم البداية بصفتها الاستئنافية ومحاكم الاستئناف، والمحكمة العليا. ويبلغ عدد محاكم الصلح في الضفة الغربية وقطاع غزة (18) محكمة، أمّا محاكم البداية في الضفة والقطاع فيبلغ عددها (11) محكمة منها (8) محاكم في الضفة الغربية، يوجد في الضفة والقطاع (3) محاكم استئناف إحداها محكمة استئناف القدس التي تنعقد مؤقتاً في مدينة رام الله، بالإضافة إلى محكمة استئناف ضريبة الدخل. وتقف المحكمة العليا التي تتكون من محكمة النقض ومحكمة العدل العليا على رأس الهرم القضائي في فلسطين، ويرأس كلّ محكمة قاضٍ يكون في قمة الهرم، ويكون مسؤولاً عن إدارة عمليات المحاكم ومتابعة تنفيذ القرارات، فضلاً عن إدارة الموارد البشرية، إمّا بالتنسيق مع رئيس مجلس القضاء الأعلى أو مع إدارة الشؤون الإدارية والمالية في المجلس.

ولا زالت السلطة القضائية في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية تواجه تحديات ومعوقات جسام، داخلية وخارجية، تحول دون قيامها بأداء مهامها على الوجه الأكمل في سبيل تحقيق العدالة وسرعة الفصل في النزاعات بين المواطنين. وأبرز التحديات والمعوقات التي تعترض عمل السلطة القضائية تمثل في: سياسات الاحتلال الإسرائيلي وإجراءاته التعسفية التي تقطع أوصال المدن والقرى من خلال مئات الحواجز العسكرية الأمر الذي يعيق أعمال المحاكم والنيابة العامة والشرطة ويحول في كثير من الأحيان دون تنفيذ أحكام المحاكم. إضافة إلى البيئة التشريعية المعقدة في الأراضي الفلسطينية وعدم استكمال عملية توحيد القوانين، وعدم استكمال رزمة التشريعات القضائية، وعدم القيام بإجراء تعديلات لازمة على عدد منها كقانون السلطة القضائية وقانون أصول المحاكمات المدنية والتجارية وقانون الإجراءات الجزائية بما يكفل استقلالية مجلس القضاء الأعلى وفعاليته، ويكفل سرعة الفصل في الدعاوى المدنية والجزائية، ناهيك عن تعطيل المجلس التشريعي الفلسطيني نتيجة الوضع السياسي المتدهور في الأراضي الفلسطينية بما انعكس بشكل سلبي على أداء السلطة القضائية.

إضافة إلى الضعف والنقص الحاد في الإمكانيات المادية والقوى البشرية المساندة للسلطة القضائية، فما زالت معظم مباني المحاكم النظامية مستأجرة ولا تصلح بل لا تليق بالعمل القضائي وبهيبته. ناهيك عن العقبة الأساسية التي تواجه عمل السلطة القضائية والتي تتمثل بالاختناق القضائي؛ حيث تُشير آخر المعطيات الإحصائية الصادرة عن مجلس القضاء الأعلى إلى أن محاكم الصلح والبداية قد تلقت من المواطنين الفلسطينيين خلال عام 2008 ما عدده (77,515) قضية وفصلت في الفترة ذاتها في (75,846) قضية، وكانت المحاكم ذاتها قد تلقت خلال العام 2007 ما عدده (52,452) قضية وفصلت في (45,660) قضية خلال العام المذكور، علماً بأن الإحصائيات المذكورة لا تُشير إلى عدد القضايا التي تم تنفيذ الأحكام فيها بالنسبة للقضايا التي تم الفصل فيها، كما وتشير ذات الإحصائيات الصادرة عن مجلس القضاء الأعلى إلى عقبة كبرى لا زالت تعترض طريق السلطة القضائية في مجال الاختناق القضائي وتتمثل في القضايا المتراكمة أمام المحاكم منذ سنوات الانتفاضة وحتى تاريخ 2008/12/31 والتي يبلغ عددها (58,314) قضية. ويقول مجلس القضاء الأعلى بأنه سيعمل على اختراق هذا التحدي الأكبر خلال عام 2009.

وتُشير نتائج المسح القطاعي الخاص بوضع العدالة في فلسطين والذي نفّذه المركز الفلسطيني لاستقلال المحاماة والقضاء للهمساواةلله خلال الفترة من نيسان 2007 وحتى آذار 2008 واستهدف القضاة وأعضاء النيابة العامة والمحامين المزاولين والمتدربين وأساتذة كليات الحقوق وطلبتها في الجامعات الفلسطينية إضافة إلى جمهور من المتقاضين؛ إلى النتائج التالية: 50,2٪ من الجمهور المستطلعة آراءهم أفادوا بأنه في حال حصول مشكلة معهم فإنهم سيبحثون عن أيّ حل عدا اللجوء إلى المحكمة، وأفاد 71,5٪ من الجمهور بأنهم يتوقعون تحصيل حقوقهم في مدة طويلة قد تصل إلى عشر سنوات إذا توجهوا إلى القضاء، وأفاد 64,6٪ من الجمهور بأن الواسطة والمحسوبية هما أساس التعيين والترقية في الجهاز القضائي، ويتفق 70,4٪ من المحامين المزاولين مع هذا القول، وأشار 76,9٪ من القضاة إلى وجود نقص واضح في أعداد القضاة في المحاكم الفلسطينية، واعتبر 7,7٪ من القضاة بأن مباني المحاكم لائقة ومناسبة، كما وأفاد 17,3٪ من المحامين المزاولين بأن وضع القضاء في فلسطين في تحسن مستمر، ورأى 25,3٪ من المحامين المزاولين بأن مؤسسات المجتمع المدني ذات العلاقة بالقضاء تقوم بدور رقابي مميز على أداء الجهاز القضائي، فيما رأى 73,8٪ من المحامين المزاولين أن السلطة الوطنية لم تنجح في صيانة استقلال القضاء .

## 3,2 واقع الوساطة في فلسطين

أنظر العدد الأول من النشرة الجديدة « قضاؤنا » الصادرة عن مجلس القضاء الأعلى في شباط /2009م، منشورة على الموقع الإلكتروني لمجلس القضاء الأعلى الفلسطيني www.courts.gov.ps، وللمزيد من التفصيل حول واقع السلطة القضائية في فلسطين والتحديات والمعوقات التي تعترض أداءها في تحقيق العدالة وسرعة الفصل في المنازعات أنظر التقرير السنوي الثالث عشر الصادر عن الهيئة المستقلة لحقوق المواطن عن الفترة 1 كانون الثاني- 31 كانون الأول عام 2007م.

المسح القطاعي الخاص بوضع العدالة في فلسطين، الطبعة الأولى، حزيران 2008م، صادر عن المركز الفلسطيني لاستقلال المحاماة والقضاء «مساواة»، ومنشور على الصفحة الإلكترونية للمركز على الموقع www.musawa.ps

بالرغم من مدى حجم التحديات والصعوبات التي تواجهها السلطة القضائية في فلسطين، والنتائج السلبية وغير المشجعة لأداء القضاء الفلسطيني في تحقيق العدالة وسرعة الفصل في النزاعات بين المواطنين، وانعكاس نتائج الأداء سلباً على مدى ثقة المواطن الفلسطيني بالقضاء كملجأ لتحصيل حقوقه، إلاّ أننا لم نجد أيّ نشاط أو جهد يُذكر لدى القائمين على العدالة في فلسطين بشأن البحث في مدى إمكانية اللجوء إلى الوسائل البديلة في حل النزاعات وبخاصة أسلوب «الوساطة» نظراً لما حققه هذا الأسلوب من نتائج مذهلة في الدول الأوروبية، ونتائج طيبة في الأردن الشقيق، ساهمت بشكل فعّال في سرعة حل النزاعات بطرق ودية وفي التخفيف من حدة الاختناق القضائي تحقيقاً للمصلحة العامة.

ولا أدل على ذلك، من أننا لم نجد ضمن خطط وبرامج مجلس القضاء الأعلى، ووزارة العدل ممثلة بدائرة التحكيم ونقابة المحامين الفلسطينيين، أي حديث عن الوسائل البديلة في حل النزاعات عموماً والوساطة على

وجه الخصوص، بل لم نجد أيّ مشروع قانون على جدول أعمال المجلس التشريعي ينظم عملية الوساطة في حل النزاعات، بما يُساهم في مأسسة عمليات الوساطة ويمهد لانتشارها في المجتمع الفلسطيني.

والجانب الوحيد في التشريعات الفلسطينية الذي أشار فيه المشرّع الفلسطيني إلى عملية الوساطة، وإن كانت بطريقة غير مباشرة، قد تمثل في قانون العمل الفلسطيني (7) لسنة 2000، ومن خلال الفصل الثالث من الباب الرابع الوارد تحت عنوان «تسوية النزاعات العمالية الجماعية» وتحديداً من خلال ما أسماه المشرّع الفلسطيني (مندوب التوفيق). إذ نصت المادة (61) من قانون العمل الفلسطيني على أنه يحق لكلّ من طرفي نزاع العمل الجماعي اللجوء إلى مندوب التوفيق في وزارة العمل إذا لم يُحل هذا النزاع بالطرق التفاوضية داخل المنشأة، فيما نصت المادة (62) من قانون العمل على أنه إذا فشل مندوب التوفيق في حل النزاع خلال عشرة أيام فإن على وزير العمل إحالة النزاع إلى (لجنة توفيق) تُشكل من أحد موظفي وزارة العمل رئيساً ومن عددٍ متساوٍ من الأعضاء يُنسّبهم كل من صاحب العمل والعمال، ونصت المادة (63) من قانون العمل على أنه إذا فشلت لجنة التوفيق في حل النزاع خلال أسبوعين يحق لأيّ من طرفيه اللجوء إلى المحكمة المختصة.

ولعل الأسباب الكامنة وراء عدم اهتمام صناع القرار الفلسطيني بعمليات الوساطة ترجع إلى عدم وجود تصور واضح لديهم لماهية ومفهوم الوساطة أساساً، والدور الكبير الذي يمكن أن تلعبه في مساندة السلطة القضائية في نظر النزاعات بما يؤدي إلى تخفيف الضغط على القضاء ومعالجة حالة الاختناق القضائي، إضافة على المزايا العديدة التي تتمتع بها عمليات الوساطة من خدمة للمصلحة العامة، وقلة في التكاليف، وسرعة في الفصل في المنازعات، ومرونة في التعامل وابتعاد عن الشكليات والتعقيدات، وطابع تخصصي في الأداء، وحل للنزاعات بطرق ودية تحافظ على علاقات مستقبلية بين الخصوم.

إن أسلوب الوساطة في حل النزاعات في فلسطين يقتصر فقط على نشاط محدود يُمارس من قبل بعض مؤسسات المجتمع المدني كمؤسسة تعاون لحل الصراع وهي مؤسسة شبابية غير حكومية تأسست في فلسطين في آذار عام 2002. وتقوم هذه المؤسسة بتنفيذ برامج تهدف إلى خلق الوعي بأهمية استخدام الوسائل الودية في التعامل مع النزاعات وتقديم التدريب المتخصص في عمليات الوساطة ونشر بعض الكتيبات والنشرات التعريفية بالوساطة وأهميتها في حل النزاعات بطرق ودية.

وبالرغم من مدى أهمية تلك الأنشطة في المجتمع الفلسطيني، وإن كانت ما تزال في طور النشوء، إلاّ أنها تحتاج وبحقٍ إلى دعم ومساندة من صناع القرار الفلسطيني بهدف تطوير ومأسسة وتعميم مفهوم الوساطة في حل النزاعات على المستويين النظري والتطبيقي وجعلها جزءاً أساسياً من وعي المجتمع الفلسطيني وثقافته.

كما لا بد من الاشارة إلى بعد اجتماعي، وهو الوساطة غير الرسمية، والتي عادة ما يلجأ إليها متخاصمون كوساطة وجهاء سواء كانوا عشائريين أو ذوي مكانة سياسية وتنظيمية مرموقة، أو رجال أمن...الخ.

# تحليل نتائج الاستبانة

لإنجاز أهداف هذه الدراسة، تم إعداد استبانة استهدفت قطاع الشباب في الجامعات، وخصصت للتعرف على آراء وتوجهات الشباب إزاء طرق ووسائل حل النزاعات والمشاكل التي تعترضهم. وبشكل أساسي، حاولت الاستبانة استقصاء آراء الشباب حول طرق حل النزاعات من خلال الاستعانة بنظام المحاكم وأدوات السلطة العليا، كاللجوء إلى الأجهزة الأمنية أو اللجوء الى طرق أخرى كالتحكيم والتفاوض، أو اللجوء لاستخدام القوة. كما حاولت الاستبانة التعرف على آرائهم حول الإشكاليات والصعوبات التي تعترض لجوءهم للطرق السابقة. كما أفردت الاستبانة جزءاً للتعرف على مدى انتشار مفهوم الوساطة واستخدامها بين الشباب كوسيلة لحل النزاعات التي تعترضهم.

من أجل ضمان تمثيل العينة لفئة الشباب، تم تصميم عينة مستهدفة داخل الجامعات الفلسطينية بواقع 25 استبانة في الجامعات النظامية في الضفة الغربية. وهذه الجامعات هي (الأمريكية، النجاح، بيرزيت، القدس أبو ديس، بيت لحم، فاسطين الأهلية، الخليل، بوليتيكنيك الخليل). إضافة إلى 25 استبانة في 7 فروع لجامعة القدس المفتوحة موزعة في مختلف المحافظات الفلسطينية. وقد روعي في تصميم العينة النوع الاجتماعي للمستطلعين وتنوع أماكن إقامتهم بين المدينة والقرية والمخيم والمحافظات المختلفة. وبالإجمالي بلغ عدد أفراد العينة المستطلعين 400 فرد. وتم تقسيم الاستبانة إلى ثلاثة أقسام. خصص القسم الأول للمعلومات العامة عن المستطلعين، واختص القسم الثاني بتقييم سبل حل النزاعات عن طريق نظام المحاكم بالاضافة الى طرق وأساليب أخرى فيما خصص القسم الثالث للتعرف على مدى وعي واستخدام الشباب للوساطة كإحدى طرق حل النزاعات. وفيما يلي تحليل نتائج الاستبانة حسب الأقسام الثلاثة:

## 4,1 القسم الأول: المعلومات العامة

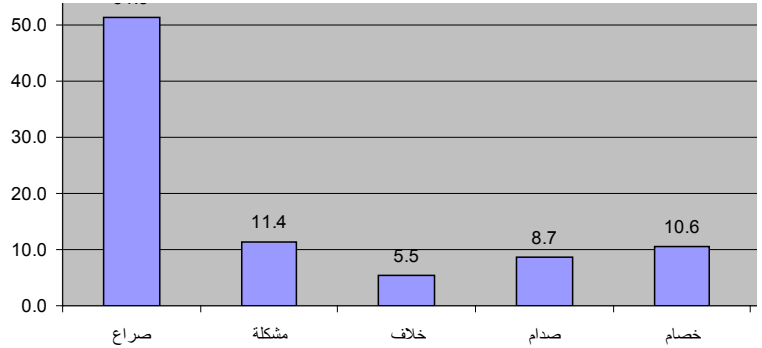
وفقاً لهدف العينة، راعت النتائج النوع الاجتماعي وشكّلت نسبة الذكور ٪53 من أفراد العينة مقابل ٪47 للإناث.
توزع المستطلعون حسب سنوات الدراسة بواقع ٪17,3 في السنة الجامعية الأولى، ٪28 في السنة الثانية ٪30 في السنة الثالثة و٪24,7 منهم ملتحقون في السنة الرابعة.
يقيم ٪60 من المستطلعين في المدن، بينما ٪9 منهم يقطنون في المخيمات، في حين أن ٪31 يسكنون في الريف.
وبينت النتائج أن نصف أفراد العينة يقيمون بشكل دائم في المحافظات الجنوبية ويقيم الباقون بواقع ٪23 في المحافظات الوسطى و٪27 في المحافظات الشمالية.

## 4,2 القسم الثاني: تقييم الشباب لنظم حل النزاعات المتعددة

### 4,2,1 المرادفات الأكثر شيوعاً لمصطلح النزاع

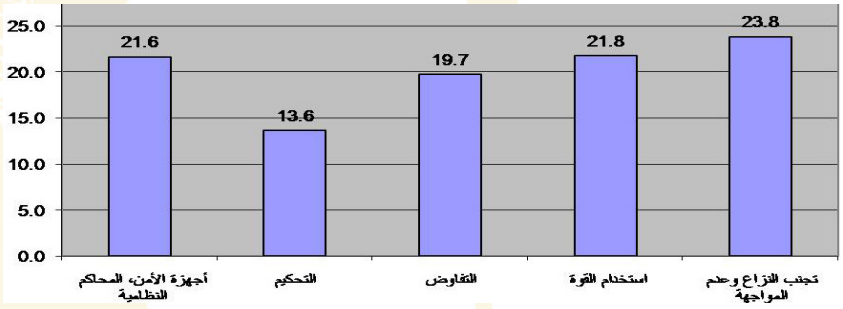
يعتبر مصطلح الصراع هو الأكثر شيوعاً بين الشباب للتعبير عن حالة النزاع بين الأطراف، حيث أشار ٪51,3 من المستطلعين إلى ذلك. واستحوذ مصطلح طوشة على الترتيب الثاني من حيث انتشاره وتعبيره عن النزاع، حيث أشار نحو ٪15 من الشباب إلى انه يعبر عن حالة النزاع. وجاء مصطلح مشكلة في المرتبة الثالثة بين المصطلحات المعروضة بنسبة تأييد ٪10,6 من المستطلعين. وحل مصطلحي صدام وخلاف في المرتبتين الأخيرتين بواقع ٪8,7 و٪5,5 على التوالي (انظر الشكل 1).

شكل 1: المصطلح الأكثر شيوعاً بين الشباب للتعبير عن النزاع




أبدى المستطلعون نزعة كبيرة نسبياً نحو تجنب النزاع وعدم مواجهته. فقد أشار ٪23,8 منهم إلى أنه في المواقف التي تعرضوا لها بشكل مباشر أو غير مباشر لشكل من أشكال النزاع والاختلاف مع طرف آخر، فإنهم يفضلون عدم مواجهة هذا النزاع ومحاولة تجنبه. ويلجأ ٪21,6 للاستعانة بأجهزة الأمن ونظام المحاكم لمعالجة المشكلة والنزاع الذي تعرضوا له. ومن الملفت، أن نسبة مماثلة تقريباً (٪21,8) من المستطلعين تفضل اللجوء لاستخدام القوة وأخذ القانون باليد في حالات النزاع. وبيّنت النتائج أن أسلوبي التفاوض والتحكيم حلاّ بالمرتبتين الأخيرتين بنسبة ٪19,7 و٪13,6 على التوالي. ويمكن تفسير انخفاض نسبة التفضيل للتفاوض بسبب الربط الخاطئ للتفاوض بمفهوم التفاوض في عملية السلام بين الفلسطينيين والاسرائيليين (انظر الشكل 2).

الشكل 2: الجهة والمسلك الذي يلجأ له الشباب في حال وقوع نزاع

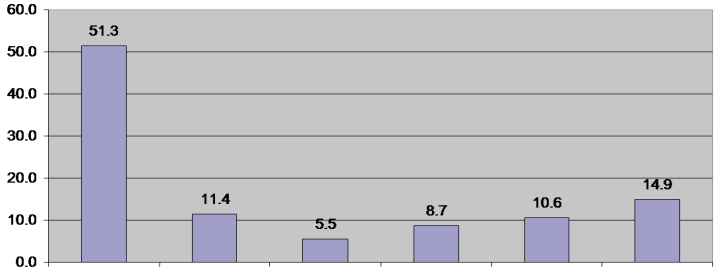


## 4,2,3 تقييم طرق استجابة تعامل الشباب في مواقف النزاع

لدى الاستفسار عن آراء المستطلعين وتقييمهم لطرق التعامل مع النزاع، تبيّن من النتائج أن تقييم الشباب كان متوسطاً لطريقة اللجوء للأجهزة الأمن والمحاكم النظامية في حل النزاعات، حيث أشار نحو 76٪ إلى أنها كانت مجدية أو مجدية إلى حد ما، بينما يرى 16,3٪ منهم بأنها غير مجدية. وتزيد نسبة الأفراد من سكان المخيمات الذين يرون بأن اللجوء للأجهزة الأمنية غير مجدٍ بنسبة بلغت 21٪. في المقابل، يعتقد نحو 8٪ من إجمالي المستطلعين أن الاستعانة بالأجهزة الأمنية والمحاكم يعتبر ضاراً.

حصلت وسيلة التحكيم على نفس مستوى تقييم الأجهزة الأمنية بين الشباب باعتبارها وسيلة مجدية. في حين أن نسبة 53٪ من أفراد العينة المستهدفة يرون بأن طريقة التحكيم لحل النزاعات مجدية إلى حد ما، بينما نسبة 17٪ منهم يرون بأنها غير مجدية، إلا أن نسبة 2٪ منهم يرون بأنها ضارة. في المقابل، بدا أن الشباب يميلون للتفاوض كوسيلة لحل النزاعات، حيث أشار 44٪ منهم بأنها طريقة مجدية لحل النزاعات، يضاف لهم نحو 38٪ رأوا بأنها مجدية إلى حد ما، وأقل من 4٪ يرون بأنها ضارة. وبينت النتائج كذلك أن غالبية الشباب (54٪) يرون أن استخدام القوة لحسم النزاعات أسلوب ضار وضار إلى حد ما بالرغم من استخدامهم المكثف له كما تبين معنا في الجزء السابق، حيث جاء استخدام الشباب للقوة في مواقف النزاع بالمرتبة الثانية. ويمكن تفسير هذا التناقض، بأن غالبية الشباب الذين يلجأون لاستخدام القوة يكونون مضطرين لهذا الخيار ولكنهم لا يحبذونه أو لشعورهم بعجز الأطر المدنية الأخرى، أو نزعة تطرفية مغامرة. في المقابل، يرى 27,3٪ من المستطلعين بأنها طريقة مجدية. وتزداد نسبة المستطلعين من سكان الريف والمخيمات الذين أشاروا إلى أن أخذ القانون باليد يعد طريقة مجدية بواقع 33٪ و30٪ على التوالي، في حين تنخفض نسبة تأييد المستطلعين من المدينة لاستخدام القوة بنسبة 24٪.

وانقسم المستطلعون على أنفسهم لدى سؤالهم عن تقييمهم للتعامل مع النزاع من خلال الهروب وعدم مواجهته. وبدت إجاباتهم متقاربة، فقد قيّم 27٪ منهم هذه الطريقة بأنها مجدية وقيمها 26٪ بأنها مجدية إلى حد ما مقابل 26٪ قيموها بأنها ضارة للتعامل مع النزاع. وبالرغم من أن غالبية المستطلعين أشاروا في السؤال السابق إلى أنهم يتجنبون المواجهة في مواقف النزاع، فقد انقسموا على أنفسهم في التقييم لهذا الأسلوب. ويستدل من ذلك على عدم وضوح تفسير وانطباعات الشباب للهروب، ويبدو أنهم يخلطون في تحديد فيما إذا كان هذا الأسلوب إيجابياً أم سلبياً في مواقف النزاع، المشكلة هنا تكمن في غياب مرجعية تصون الحقوق، وبالتالي يتم التجنب في الرد على الأذى وتطوير النزاع. (انظر الشكل 3).



ومن خلال إجراء التحليل على مستوى الجامعة لمعرفة تقييم الطلاب لأجهزة الامن والمحاكم في مواقف النزاع، أشارت النتائج إلى أن الطلبة في جامعتي النجاح (59٪) والقدس المفتوحة (45٪) في أريحا يرون بأنها مجدية. وكان هذا التقييم الايجابي هو الأعلى مقارنة مع الجامعات الاخرى. في حين بيّن 12٪ فقط من الطلاب في كل من جامعة بوليتيكنيك الخليل والقدس المفتوحة في رام الله بأن هذا الأسلوب مجدي. من جهة أخرى، ترى نسبة كبيرة من طلبة جامعة القدس المفتوحة في فرعي سلفيت (18٪) ورام الله (16٪) بأن اللجوء للأجهزة الأمنية كان ضاراً، وهي نسبة مرتفعة بالمقارنة مع النسبة على مستوى جميع المستطلعين (7,8٪) (أنظر جدول 1).

جدول 1: تقييم الشباب في كل جامعة على حدا لأجهزة الأمن والمحاكم النظامية كوسيلة التعامل مع النزاع

| الجامعة | التقييم | | | |
|---|---|---|---|---|
| | مجدية | مجدية الى حد ما | غير مجدية | ضارة |
| الامريكية | 28,6٪ | 52,4٪ | 19,0٪ | 0,0٪ |
| البوليتكنك (الخليل) | 12,0٪ | 48,0٪ | 32,0٪ | 8,0٪ |
| القدس المفتوحة (أريحا) | 45,0٪ | 40,0٪ | 10,0٪ | 5,0٪ |
| القدس المفتوحة (بيت لحم) | 36,8٪ | 47,4٪ | 10,5٪ | 5,3٪ |
| القدس المفتوحة (رام الله) | 12,0٪ | 60,0٪ | 12,0٪ | 16,0٪ |
| القدس المفتوحة (سلفيت) | 36,4٪ | 36,4٪ | 9,1٪ | 18,2٪ |
| القدس المفتوحة (نابلس) | 30,4٪ | 65,2٪ | 4,3٪ | 0,0٪ |
| القدس المفتوحة (الخليل) | 33,3٪ | 66,7٪ | 0,0٪ | 0,0٪ |
| القدس (ابوديس) | 21,7٪ | 43,5٪ | 26,1٪ | 8,7٪ |
| النجاح | 59,1٪ | 27,3٪ | 9,1٪ | 4,5٪ |
| بيت لحم | 38,1٪ | 23,8٪ | 23,8٪ | 14,3٪ |
| **بيرزيت** | 16,7٪ | 41,7٪ | 29,2٪ | 12,5٪ |
| جامعة الخليل | 16,0٪ | 60,0٪ | 20,0٪ | 4,0٪ |
| فلسطين الاهلية | 20,8٪ | 58,3٪ | 12,5٪ | 8,3٪ |
| جميع الجامعات | 27,1٪ | 48,8٪ | 16,3٪ | 7,8٪ |

ومن النتائج الملفتة على مستوى كل جامعة بالنسبة لآراء الطلبة في أسلوب التحكيم، نلاحظ أن الطلبة في جامعتي القدس أبو ديس والقدس المفتوحة في أريحا يرون أكثر من غيرهم أن اللجوء للتحكيم طريقة مجدية.

جدول 2: تقييم الشباب في كل جامعة على حدا للتحكيم كوسيلة للتعامل مع النزاع :

| الجامعة | التقييم | | | |
|---|---|---|---|---|
| | مجدية | مجدية الى حد ما | غير مجدية | ضارة |
| الامريكية | 14,3٪ | 66,7٪ | 19,0٪ | 0,0٪ |
| البوليتكنك (الخليل) | 32,0٪ | 44,0٪ | 24,0٪ | 0,0٪ |
| القدس المفتوحة (أريحا) | 40,0٪ | 45,0٪ | 5,0٪ | 10,0٪ |
| القدس المفتوحة (بيت لحم) | 15,0٪ | 65,0٪ | 20,0٪ | 0,0٪ |
| القدس المفتوحة (رام الله) | 32,0٪ | 44,0٪ | 16,0٪ | 8,0٪ |
| القدس المفتوحة (سلفيت) | 45,5٪ | 27,3٪ | 22,7٪ | 4,5٪ |
| القدس المفتوحة (نابلس) | 26,1٪ | 56,5٪ | 13,0٪ | 4,3٪ |
| القدس المفتوحة (الخليل) | 28,6٪ | 61,9٪ | 4,8٪ | 4,8٪ |
| القدس (ابوديس) | 45,5٪ | 36,4٪ | 18,2٪ | 0,0٪ |
| النجاح | 27,3٪ | 59,1٪ | 13,6٪ | 0,0٪ |
| بيت لحم | 19,0٪ | 57,1٪ | 19,0٪ | 4,8٪ |
| **بيرزيت** | 16,7٪ | 70,8٪ | 12,5٪ | 0,0٪ |
| جامعة الخليل | 29,2٪ | 45,8٪ | 20,8٪ | 4,2٪ |
| فلسطين الاهلية | 22,7٪ | 63,6٪ | 13,6٪ | 0,0٪ |
| جميع الجامعات | 27,4٪ | 53,4٪ | 16,8٪ | 2,4٪ |

وخلافاً للنتائج السابقة، فقد لوحظ أن طلبة القدس المفتوحة في أريحا، والذين أشاروا بنسبة كبيرة إلى أن التحكيم وسيلة مجدية، كان تقييمهم أقل من المعدل لأسلوب التفاوض. فقد أشار 25٪ منهم إلى أنها وسيلة مجدية، في حين كان التقييم على المستوى الكلي حوالي 44٪. وبين 15٪ من طلبة القدس المفتوحة في أريحا أن التفاوض وسيلة ضارة (انظر جدول 3).

جدول 3: تقييم الشباب في كل جامعة على حدا للتفاوض كوسيلة للتعامل مع النزاع

| الجامعة | التقييم | | | |
|---|---|---|---|---|
| | مجدية | مجدييية الى حد ما | غير مجديه | ضارة |
| الامريكية | 47,6٪ | 52,4٪ | 0,0٪ | 0,0٪ |
| البوليتكنك (الخليل) | 32,0٪ | 32,0٪ | 32,0٪ | 4,0٪ |
| القدس المفتوحة (أريحا) | 25,0٪ | 55,0٪ | 5,0٪ | 15,0٪ |
| القدس المفتوحة (بيت لحم) | 33,3٪ | 38,9٪ | 22,2٪ | 5,6٪ |
| القدس المفتوحة (رام الله) | 50,0٪ | 33,3٪ | 8,3٪ | 8,3٪ |
| القدس المفتوحة (سلفيت) | 45,5٪ | 40,9٪ | 13,6٪ | 0,0٪ |
| القدس المفتوحة (نابلس) | 52,2٪ | 39,1٪ | 0,0٪ | 8,7٪ |
| القدس المفتوحة (الخليل) | 52,4٪ | 33,3٪ | 14,3٪ | 0,0٪ |
| القدس (ابوديس) | 45,5٪ | 27,3٪ | 27,3٪ | 0,0٪ |
| النجاح | 45,5٪ | 40,9٪ | 13,6٪ | 0,0٪ |
| بيت لحم | 47,6٪ | 33,3٪ | 14,3٪ | 4,8٪ |
| **بيرزيت** | 50,0٪ | 37,5٪ | 12,5٪ | 0,0٪ |
| جامعة الخليل | 33,3٪ | 45,8٪ | 16,7٪ | 4,2٪ |
| فلسطين الاهلية | 36,4٪ | 36,4٪ | 13,6٪ | 13,6٪ |
| جميع الجامعات | 43,9٪ | 37,7٪ | 14,5٪ | 3,8٪ |

وفيما يتعلق باستخدام القوة كوسيلة للتعامل مع النزاعات، دلّت النتائج على مستوى الجامعات أن الطلبة في جامعة بيرزيت هم أكثر الطلبة الذين أشاروا للاستخدام القوة كوسيلة مجدية بنسبة (50٪) يليهم طلبة القدس المفتوحة في نابلس (43,5٪) ثم طلبة بوليتيكنك الخليل (40٪) (انظر جدول 4).

جدول 4: تقييم الشباب في كل جامعة على حدا لاستخدام القوة كوسيلة للتعامل مع النزاع

| الجامعة | التقييم | | | |
|---|---|---|---|---|
| | مجدية | مجديية الى حد ما | عير مجدية | ضارة |
| الامريكية | 0,0٪ | 42,9٪ | 47,6٪ | 9,5٪ |
| البوليتكنك (الخليل) | 40,0٪ | 0,0٪ | 4,0٪ | 56,0٪ |
| القدس المفتوحة (أريحا) | 30,0٪ | 10,0٪ | 20,0٪ | 40,0٪ |
| القدس المفتوحة (بيت لحم) | 21,1٪ | 15,8٪ | 21,1٪ | 42,1٪ |
| القدس المفتوحة (رام الله) | 32,0٪ | 12,0٪ | 12,0٪ | 44,0٪ |
| القدس المفتوحة (سلفيت) | 26,1٪ | 21,7٪ | 4,3٪ | 47,8٪ |
| القدس المفتوحة (نابلس) | 43,5٪ | 21,7٪ | 8,7٪ | 26,1٪ |
| القدس المفتوحة (الخليل) | 14,3٪ | 14,3٪ | 14,3٪ | 57,1٪ |
| القدس (ابوديس) | 13,6٪ | 4,5٪ | 31,8٪ | 50,0٪ |
| النجاح | 9,1٪ | 45,5٪ | 18,2٪ | 27,3٪ |
| بيت لحم | 40,9٪ | 0,0٪ | 18,2٪ | 40,9٪ |
| **بيرزيت** | 50,0٪ | 12,5٪ | 8,3٪ | 29,2٪ |
| جامعة الخليل | 29,2٪ | 25,0٪ | 12,5٪ | 33,3٪ |
| فلسطين الاهلية | 27,3٪ | 40,9٪ | 18,2٪ | 13,6٪ |
| جميع الجامعات | 27,3٪ | 19,5٪ | 16,4٪ | 36,9٪ |

أظهرت النتائج التفصيلية أن طلبة جامعة الخليل يعتقدون أكثر من غيرهم (50٪) بأن تجنب النزاع وسيلة مجدية للتعامل في مواقف النزاع. ويليهم طلبة جامعة بيت لحم (47,6٪). في حين تنخفض نسبة التأييد لدى طلبة النجاح (4,5٪) والقدس المفتوحة في أريحا (5٪) للهروب من النزاعات (انظر جدول 5).

جدول 5: تقييم الشباب في كل جامعة على حدا لتجنب النزاع كوسيلة للتعامل مع النزاع :

| الجامعة | التقيم | | | |
|---|---|---|---|---|
| | مجدية | مجدية الى حد ما | غير مجدية | ضارة |
| الامريكية | 0,0٪ | 4,8٪ | 38,1٪ | 57,1٪ |
| البوليتكنك (الخليل) | 25,0٪ | 29,2٪ | 29,2٪ | 16,7٪ |
| القدس المفتوحة (أريحا) | 5,0٪ | 30,0٪ | 35,0٪ | 30,0٪ |
| القدس المفتوحة (بيت لحم) | 22,2٪ | 38,9٪ | 11,1٪ | 27,8٪ |
| القدس المفتوحة (رام الله) | 36,0٪ | 40,0٪ | 4,0٪ | 20,0٪ |
| القدس المفتوحة (سلفيت) | 19,0٪ | 33,3٪ | 19,0٪ | 28,6٪ |
| القدس المفتوحة (نابلس) | 26,1٪ | 34,8٪ | 17,4٪ | 21,7٪ |
| القدس المفتوحة (الخليل) | 28,6٪ | 38,1٪ | 19,0٪ | 14,3٪ |
| القدس (ابوديس) | 27,3٪ | 36,4٪ | 27,3٪ | 9,1٪ |
| النجاح | 4,5٪ | 22,7٪ | 18,2٪ | 54,5٪ |
| بيت لحم | 47,6٪ | 9,5٪ | 19,0٪ | 23,8٪ |
| **بيرزيت** | 37,5٪ | 12,5٪ | 25,0٪ | 25,0٪ |
| جامعة الخليل | 50,0٪ | 16,7٪ | 16,7٪ | 16,7٪ |
| فلسطين الاهلية | 27,3٪ | 27,3٪ | 22,7٪ | 22,7٪ |
| جميع الجامعات | ٪27,4 | 26,4٪ | 20,5٪ | 25,7٪ |

## 4,2,4 العوامل المؤثرة على مستوى الرضا عن الحلول

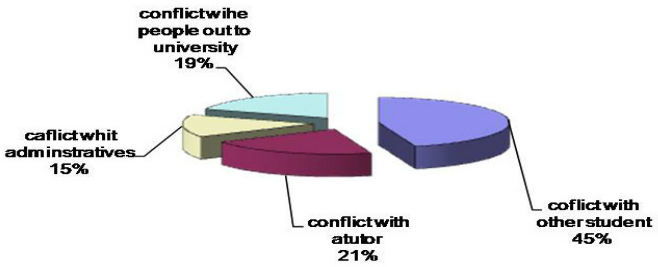
بدا واضحاً أن مستوى رضا أفراد العينة كان جيداً فيما يتعلق بالحلول التي تم التوصل إليها وفقاً للطرق السابقة (تجنب النزاع، استخدام القوة، التفاوض، التحكيم، أجهزة الأمن). فقد أشار أكثر من ثلث المستطلعين (35٪) أنهم راضون جداً عن تلك الحلول، وبين أكثر من 53٪منهم أنهم راضون إلى حد ما عن النتائج، فيما أبدى 12٪ عدم رضاهم عن الحلول التي تم التوصل إليها.

من بين المستطلعين، المقتنعين وغير المقتنعين بالحلول التي تم التوصل إليها بشأن النزاع، يرى أكثر من نصفهم (54,3٪) أن المدة الزمنية اللازمة لإنهاء النزاع كانت طويلة بشكل عام. وكانت الإجراءات معقدة وفقاً لـ 55٪ منهم. وأعطى المستطلعون نفس التقييم تقريباً لتكاليف إنهاء النزاع عبر الطرق السابقة، حيث أشار نصف المستطلعين إلى التكاليف كانت مرتفعة إلى حد بعيد.

تشكل كثرة القضايا المنظورة أمام المحاكم النظامية أبرز العوامل التي تعيق إجراءات حل النزاعات عن طريق اللجوء للمحاكم. كما أن عدم وجود محاكم متخصصة وعدم الاستعانة بالطرق المشار إليها سابقاً تعتبر من المعيقات الرئيسية لحل النزاعات. ووفقاً لآراء 13٪ من أفراد العينة، فإن ضعف أجهزة تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة عن المحاكم يشكل معيقاً أمام إجراءات حل النزاعات عن طريق المحاكم. ويعتقد المستطلعون كذلك بأن عدم كفاية الكوادر البشرية من القضاة والعاملين في الجهازين القضائي والأمني، يشكّل عائقاً أمام حل النزاعات. وفي إشارة إلى تركيز الشباب على العوامل الذاتية كمعيقات لحل النزاعات، لم يبدِ المستطلعون اهتماماً للصعوبات المتعلقة بالاحتلال الاسرائيلي، وحاز هذا الخيار على تأييد 10,2٪ من المستطلعين.

ويبدو من النتائج أن مستوى المعرفة لدى الشباب عن الطرق البديلة لحل النزاعات، ومنها الوساطة، يبدو منخفضاً. ويستدل على ذلك من خلال إشارة الشباب إلى أن توفر طرق حل بديلة لا يشكل سبباً رئيساً لإعاقة حل النزاعات بالطرق المعروضة بالسؤال. وجاء السبب المتعلق بعدم توفر حلول بديلة في المرتبة الأخيرة ضمن الأسباب (انظر الشكل 4).

الشكل 4: العوامل المؤثرة على تقييم الشباب ومستوى رضاهم عن الحلول :

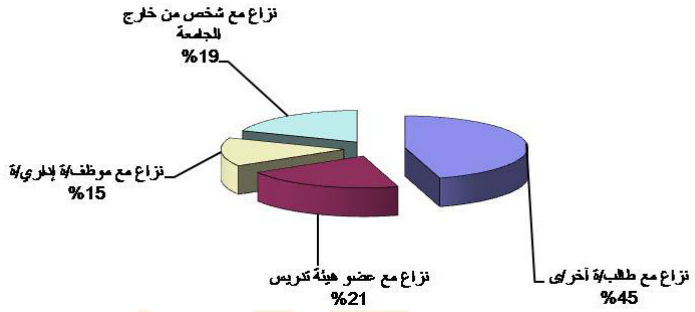


## 4,3 القسم الثالث: تقييم الوعي والاستخدام بين الشباب لمفهوم الوساطة

### 4,3,1 أطراف النزاع في الجامعة

أشار ٪64 من المستطلعين إلى أنه سبق وحصل معهم نزاع داخل الجامعة، بينما ٪36 منهم لم يحصل معهم ذلك. ومن بين الأفراد الذين حصل معهم نزاع داخل الجامعة، تبين أن النزاع مع الطلاب الآخرين هو أكثر أشكال النزاع انتشارا وحدوثاً بين الطلاب، حيث أشار إلى ذلك ٪45 من أفراد العينة. وجاء نزاع الطلاب مع أعضاء في هيئة التدريس بالمرتبة الثانية بنسبة ٪21. ولوحظ كذلك بأن نزاع طلاب الجامعة مع أشخاص من خارج الجامعة يأخذ حيزاً كبيراً (٪19) في النزاعات داخل الجامعة كما أشار ٪15 إلى نزاعهم كان مع موظف إداري (انظر الشكل 5).

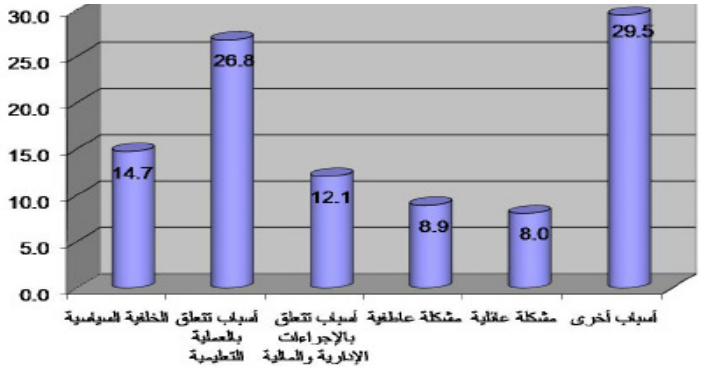
الشكل 5: الأطراف التي يتنازع معها الشباب :




### 4,3,2 أسباب النزاعات في الجامعة

لدى الاستفسار عن أسباب النزاعات التي تحدث مع الشباب في الجامعة، تبين أن الأسباب المتعلقة بسير العملية التعليمية والقضايا المرتبطة بها هي أكثر مسببات النزاع عند الشباب في الجامعات الفلسطينية. وأشار ٪27 من الطلاب المستطلعين إلى هذا الخيار كمسبب للنزاعات التي حصلت معهم في الجامعة. وفي دلالة على تعدد الانتماءات والتجاذبات السياسية داخل الجامعة، أشار نحو ٪15 من الطلاب إلى أن الخلفية السياسية للمتنازعين كانت سبباً أساسياً للنزاع. كما شكلت الأسباب المتعلقة بالإجراءات الإدارية والمالية، كالتسجيل والأقساط وفتح الشعب، عاملاً مهما لنزاعات الطلاب في الجامعة، وأشار لهذا الخيار نحو ٪12 من المستطلعين الذين حصل معهم نزاعات في الجامعة. وبيّن ٪29,5 من أفراد العينة الذين حصلت معهم نزاعات أن أسباباً أخرى غير الواردة بالاستبانة كانت تقف وراء حدوث النزاعات بينهم، ومن هذه الأسباب: استمرار لمشكلة سابقة، التدخل لفض النزاع والانحياز لأحد طرفي النزاع، سوء تفاهم، الدفاع عن أحد طرفي النزاع .

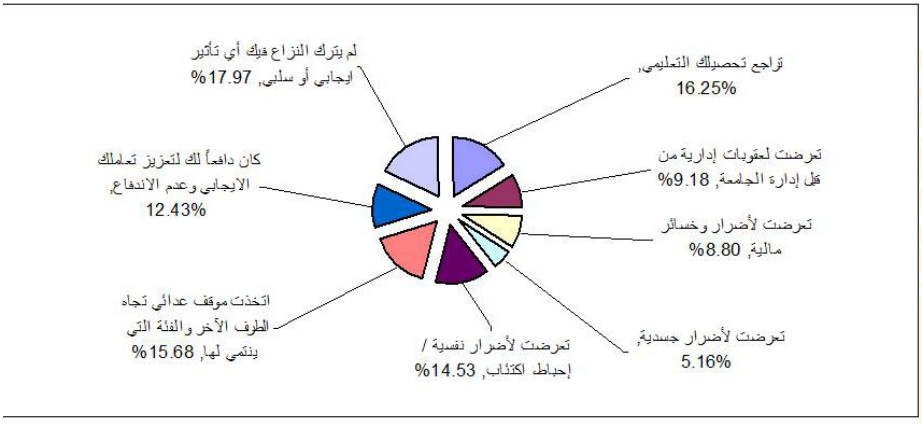
الشكل 6: أسباب النزاعات الجامعية




## 4,3,3 تأثيرات وانعكاسات النزاع

عادة ما تترك النزاعات تأثيرات وانعكاسات على الأطراف المتنازعة. وتختلف التأثيرات تبعاً لاختلاف طبيعة النزاع ومدى عمقه وتفاقمه. وقد دلّت نتائج الاستبانة على أن 18٪ من المستطلعين قد سووا نزاعهم دون أن يترك فيهم آثاراً وانعكاسات بعدية. في حين تراجع التحصيل العلمي لنحو 16٪ من المتنازعين. كما اتخذ 16٪ من الشباب المتنازعين موقفاً عدائياً تجاه الطرف المتنازع معه، وشمل الموقف العدائي أيضاً الفئة أو المجموعة التي ينتمي لها طرف النزاع مع المستطلعين. وأثر النزاع على 15٪ من المستطلعين بأن خلّف فيهم تأثيرات وأضرار نفسية، كالإحباط والاكتئاب. ومن الآثار الأخرى للنزاع التي أشار إليها الطلاب المتنازعين، التعرض لعقوبات إدارية من قبل إدارة الجامعة (9,2٪)، أو التعرض لخسائر وأضرار جسدية ومادية (5,2٪). في المقابل، ومن منطلق القول المأثور ربّ ضارة نافعة، فقد أثر النزاع بشكل إيجابي على نحو 12٪ من المستطلعين، وذلك بأن كان دافعاً لهم لتعزيز تعاملهم الإيجابي مع الآخرين، والتروي وعدم اتخاذ مواقف أو قرارات متسرعة وقت النزاع

الشكل 7: تأثيرات وانعكاسات النزاع

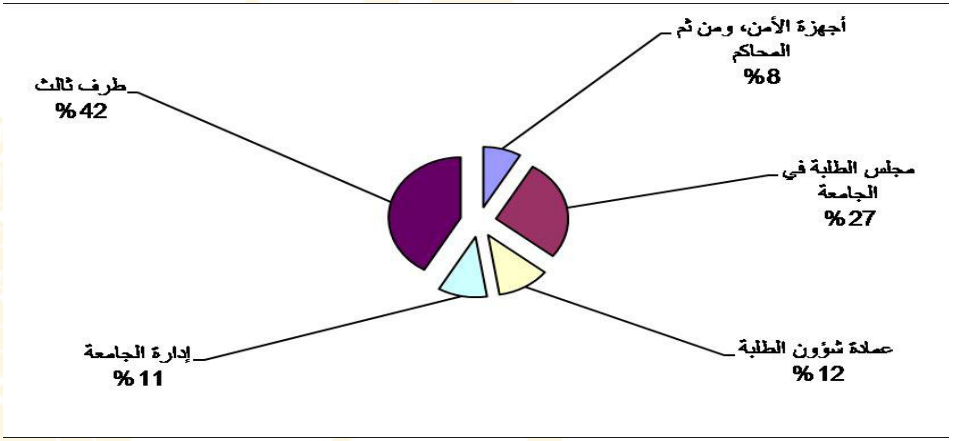


## 4,3,4 الجهات التي يلجأ إليها الشباب في مواقف النزاع

للتعرف على مصير النزاعات وهل تمت تسويتها والتوصل لحلول بشأنها، أكد 60٪ من أفراد العينة على انه تم التوصل إلى حل للنزاع الذي حدث معهم، بينما نسبة 40٪ منهم لم يتوصل إلى أية حلول للنزاع. ومن بين الأفراد الذين أشاروا إلى عدم التوصل لحل للنزاع الذي حدث معهم، أوضح 46٪ منهم إلى أنهم اتخذوا موقفاً سلبياً إزاء النزاع ولم يلجأوا لأية سلطة عليا وسلموا بالأمر الواقع. بينما أشار الباقون إلى أنهم لجأوا لاستخدام القوة للتعامل مع النزاع.

من جهة أخرى، وبالاستفسار عن الجهة التي لجأ إليها الطلاب المستطلعون الذين توصلوا إلى حل للنزاع الذي حدث معهم، تبيّن أن جزءاً كبيراً منهم (41,5٪) قد استعانوا بطرف ثالث للتوسط لحل النزاع. وتزداد هذه النسبة بين طلبة جامعة النجاح لتصل إلى (77,8٪)، في حين لم يجب أي من المستطلعين في جامعة فلسطين الأهلية بأنهم سيلجأون لطرف ثالث. وشكّل مجلس الطلبة في الجامعة مصدراً مهماً بالنسبة للطلبة المتنازعين، إذ أشار 27٪ منهم إلى أنهم توجهوا لمجلس الطلبة لتسوية النزاع. ويستدعي ذلك بالضرورة زيادة الاهتمام والتركيز على تعزيز وعي وكفاءة أعضاء مجلس الطلبة بطرق حل النزاعات والتعامل معها بسبب الثقة التي يوليها الطلاب لهذه المؤسسة. ويزيد اقتناع الطلبة في جامعة القدس المفتوحة فرعي نابلس وبيت لحم وثقتهم بمجلس الطلبة، فقد أشار (58,8٪) و(46,2٪) من الطلبة في كلا في الفرعين على التوالي أنهم لجأوا إلى مجلس الطلبة. في المقابل، لم يشر أي من طلبة جامعة النجاح إلى أنهم لجأوا إلى مجلس الطلبة، ويبدو أن لذلك علاقة بعدم استقرار انتخابات مجلس الطلبة في الجامعة في السنتين الاخيرتين. كما تنخفض النسبة كذلك بين طلبة جامعة الخليل (7,7٪). ولجأ 12٪ و11٪ من المتنازعين لعمادة شؤون الطلبة وإدارة الجامعة لحل النزاع الذي حصل معهم (أنظر الشكل 8 والجدول 6).

الشكل 8: الجهات التي يلجأ إليها الشباب في مواقف النزاع



جدول 6: الجهة التي يلجأ إليها طلاب الجامعات في مواقف النزاع

| الجامعة | الجهة التي يلجأ اليها الطلاب في مواقف النزاع | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | اجهزه الامن ومن ثم المحاكم | مجلس الطلبة في الجامعة | عمادة شؤون الطلبة | إدارة الجامعة | طرف ثالث |
| الامريكية | 0,0٪ | 20,0٪ | 6,7٪ | 26,7٪ | 46,7٪ |
| البوليتكنك (الخليل) | 12,5٪ | 18,8٪ | 12,5٪ | 12,5٪ | 43,8٪ |
| القدس المفتوحة (أريحا) | 0,0٪ | 25,0٪ | 0,0٪ | 25,0٪ | 50,0٪ |
| القدس المفتوحة (بيت لحم) | 7,7٪ | 46,2٪ | 7,7٪ | 0,0٪ | 38,5٪ |
| القدس المفتوحة (رام الله) | 11,1٪ | 33,3٪ | 11,1٪ | 0,0٪ | 44,4٪ |
| القدس المفتوحة (سلفيت) | 16,7٪ | 27,8٪ | 27,8٪ | 0,0٪ | 27,8٪ |
| القدس المفتوحة (نابلس) | 5,9٪ | 58,8٪ | 11,8٪ | 0,0٪ | 23,5٪ |
| القدس المفتوحة (الخليل) | 11,1٪ | 22,2٪ | 0,0٪ | 22,2٪ | 44,4٪ |
| القدس (ابوديس) | 15,4٪ | 23,1٪ | 15,4٪ | 0,0٪ | 46,2٪ |
| النجاح | 11,1٪ | 0,0٪ | 0,0٪ | 11,1٪ | 77,8٪ |
| بيت لحم | 16,7٪ | 8,3٪ | 0,0٪ | 25,0٪ | 50,0٪ |
| **بيرزيت** | 9,1٪ | 18,2٪ | 9,1٪ | 0,0٪ | 63,6٪ |
| جامعة الخليل | 0,0٪ | 7,7٪ | 23,1٪ | 15,4٪ | 53,8٪ |
| فلسطين الاهلية | 0,0٪ | 28,6٪ | 57,1٪ | 14,3٪ | 0,0٪ |
| جميع الجامعات | 8,0٪ | 27٪ | 12٪ | 11٪ | 42٪ |

## 4,3,5 معايير ومزايا اختيار الطرق المستخدمة للتعامل مع النزاع

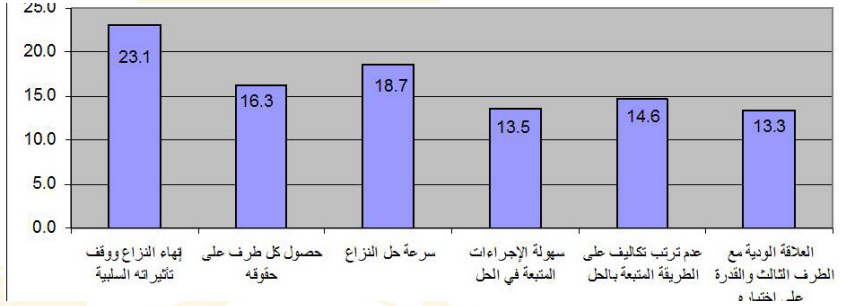
بيّنت النتائج أن غالبية الطلبة (72٪) كانت مخيّرة في الجهة التي تم اللجوء إليها لتسوية النزاع، ولم تُفرض عليهم هذه الجهة. وقد انعكست حريتهم في اختيار الجهة التي لجأوا إليها، في ارتفاع مستوى رضاهم عن شكل التسوية والحل التي تم التوصل إليه، إذ أشار 83٪ من المستطلعين إلى أنهم راضون عن التسوية الحاصلة للنزاع. ويستدل من ذلك على أن زيادة مساحة وهامش الاختيار للمتنازعين في اختيار جهة الفصل والحكم في النزاع الذي يحصل معهم تعتبر عاملاً مهماً في قبول الحل والتعامل معه. وهذا هو جوهر أسلوب الوساطة لحل النزاعات، حيث

يخضع اختيار جهة البت في النزاع لرضا وموافقة أطراف النزاع أنفسهم.

لا يأتي اختيار الطريقة المفضلة لحل النزاعات صدفة أو دون مبررات ومزايا معينة في هذه الطريقة. فقد استند الطلاب في اختيارهم، أو في تفضيلهم، لطريقة معينة لحل النزاع إلى عدد من المعايير والمزايا، ومن أبرز تلك المزايا، أشار ٪23 من المستطلعين إلى أن أفضل معيار للحكم على نجاعة الطريقة هو في قدرتها على إنهاء النزاع ووقف تأثيراته السلبية على المتنازعين. وشكّلت سرعة البت في النزاع معياراً مهماً بالنسبة للشباب لاختار طريقة حل النزاع، حيث أشار إلى هذا المعيار نحو ٪19 من المستطلعين. واختار أكثر من ٪16 من المستطلعين المعيار المتعلق بحصول كل طرف على حقوقه التي نشأ النزاع من أجلها، كميزة رئيسية لاختيار طريقة حل النزاع. كما يفضل الشباب أن لا يترتب عليهم أية تبعات أو تكاليف مالية عند اختيارهم لطريقة حل النزاع. ويفضلون تالياً أن تكون الإجراءات المتبعة في حل النزاع سهلة وغير معقدة، وأن تكون لهم علاقات ودية مع الجهة التي يختارونها للبت في النزاعات (انظر الشكل 9).

ويستدل من النتائج السابقة، أن تفضيلات المستطلعين للمزايا التي تتميز بها طرق حل النزاعات، تدعم اختيار هؤلاء الطلبة للوساطة باعتبارها طريقة مناسبة لحل النزاعات وتتوفر بها جميع المزايا السابقة، وتحديداً تلك المتعلقة سهولة الاجراءات المتبعة وعدم ترتب تكاليف مالية على أطراف النزاع وحريتهم في اختيار الجهة الوسيطة، وبالنتيجة رضا الطرفين عن الحل الذي يتم التوصل إليه عن طريق أسلوب الوساطة.

الشكل 9: معايير ومزايا اختيار الطرق المستخدمة للتعامل مع النزاع

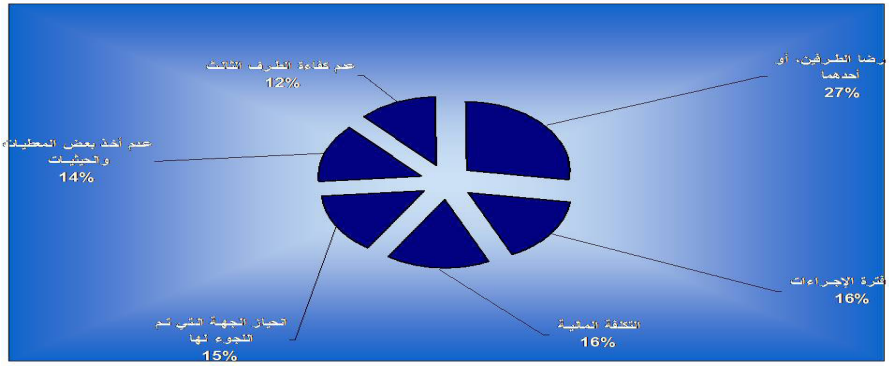



## 4,3,6 المآخذ على طرق التعامل مع النزاع

وخلافاً للنتائج السابقة، فإنه يوجد مآخذ للطريقة المتبعة أو الجهة التي تقوم بحل النزاعات. ولدى سؤال الطلاب عن هذه المآخذ مرتبة حسب أهميتها، أجاب ٪28 منهم بأن عدم رضا طرفي النزاع عن الجهة أو الطريقة المختارة لحل النزاع تعد أبرز المآخذ على طرق وأساليب حل النزاع. وبالتالي، فإن المتنازعين عادة ما يفضلون وسائل حل النزاع التي تتيح لهم فرصة اختيار الطريقة والجهة التي ستبت في النزاع. ويعتقد ٪16 من المستطلعين أن طول فترة الإجراءات المتبعة في حل النزاع تعتبر من عوامل رفض، وعدم تحبيذ، بعض طرق حل النزاعات. وتناغماً مع النتائج السابقة، فإن التكلفة المالية لتسوية النزاع تعتبر عاملاً مهماً لأكثر من ٪16 من المستطلعين. ومن المعايير الأخرى للحكم على نجاعة الطرق المتبعة في حل النزاعات، يرى المستطلعون بأن انحياز الجهة التي تم اللجوء إليها لأحد طرفي النزاع، وعدم أخذها لكل المعطيات والحيثيات التي تفيد في حل النزاع، إضافة إلى عدم كفاءة الطرف الوسيط المكلف بحل النزاع، كلها تعتبر عوامل تؤدي إلى عدم تحبيذ الشباب لبعض طرق وأساليب حل النزاعات

وتجنبهم لاختيارها (انظر الشكل 10).

الشكل 10: المآخذ على طرق التعامل مع النزاع

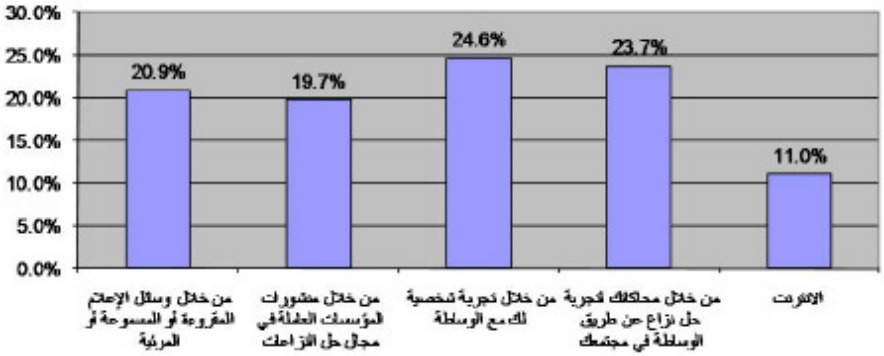



## 4,3,7 انتشار مفهوم الوساطة

من أجل التعرف على مدى انتشار مفهوم الوساطة بين الشباب في الجامعات، ومدى إدراكهم لمضمونه ومعناه، أفردت الاستبانة مجموعة من الأسئلة المخصصة لهذا الغرض. وبيّنت النتائج أن ٪73 من أفراد العينة المستهدفة يؤكدون بأنهم سمعوا عن أسلوب الوساطة لحل النزاعات. وهي نسبة مرتفعة نسبياً وتدل على معرفة الطلاب مبدئياً بالوساطة. ومن بين هؤلاء الذين سمعوا عن الوساطة، تبيّن أن التجارب الشخصية للمستطلعين في استخدام الوساطة والاستعانة بها لحل النزاعات التي حدثت معهم كانت أهم مصدر لتعرفهم على الوساطة كوسيلة من وسائل حل النزاعات (٪24,6). وكانت محاكاة المستطلعين في مجتمعاتهم لتجربة حل نزاع عن طريق الوساطة مصدراً مهماً لمعرفتهم بالوساطة (٪23,7).

شكّلت وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمكتوبة مصدراً آخر مهماً لتعريف الشباب بالوساطة (٪20,9). كما ساهمت المنشورات التي أصدرتها مؤسسات المجتمع المدني العاملة في مجال حل النزاعات، وعلى رأسها مؤسسة تعاون لحل الصراعات، في تعريف فئة الشباب بمفهوم الوساطة (٪19,7). وشكّل استخدام الطلاب المستطلعين للانترنت وسيلة مهمة للتعرف على الوساطة (٪11) (انظر الشكل 11).

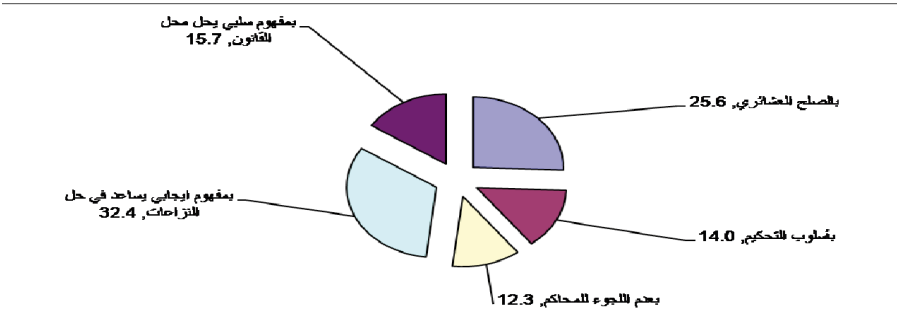
الشكل 11: الوسائل والمصادر التي استفاد منها الشباب للتعرف على الوساطة



### 4,3,8 مفاهيم ملتبسة بالوساطة

ولدى سؤال المستطلعين بماذا يرتبط مفهوم الوساطة لديهم، أشار ٪32,4 من المستطلعين بأن الوساطة مرتبطة عندهم بمفهوم إيجابي يساعد في حل النزاعات. في حين أشار أكثر من ٪25 من المستطلعين بأن مفهوم الوساطة يرتبط بالصلح العشائري. ويعتقد نحو ٪16 من أفراد العينة أن الوساطة تأخذ منحى سلبي لأنها تحل محل القانون. بينما يربطها (٪14) من المستطلعين بأسلوب التحكيم أو بعدم اللجوء إلى المحاكم (انظر الشكل 12).

الشكل 12: المفاهيم التي ترتبط بمفهوم الوساطة بين الشباب



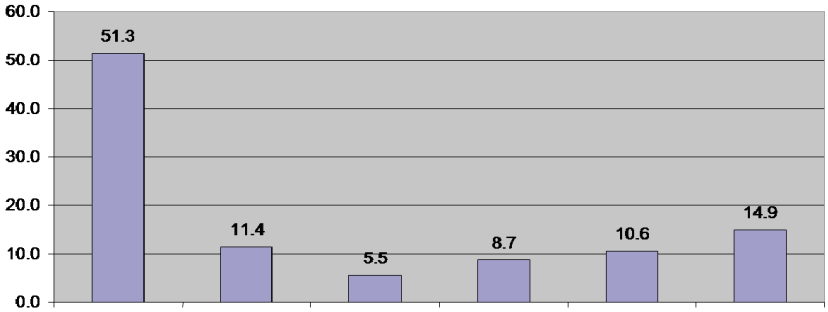

### 4,3,9 مفهوم الوساطة

وكوسيلة توعية للتعريف بمفهوم الوساطة، خصصت الاستبانة سؤالاً توعوياً واستكشافياً للتعرف على وعي الشباب وإدراكهم لمفهوم الوساطة. وجاء السؤال بالصيغة التالية: إذا كان مفهوم الوساطة هو تدخل طرف ثالث لمساعدة أطراف النزاع في التوصل إلى حل نابع منهم، فهل تعتقد بأن مفهوم الوساطة واضح ومنتشر بين فئة الشباب؟ فأشار ٪29 من المستطلعين بأن مفهوم الوساطة واضح بالكيفية التي وردت بالسؤال، في حين ترى غالبية المستطلعين (٪61) بأن المفهوم واضح إلى حد ما. وأشار الباقون (٪10) إلى أن مفهوم الوساطة كما ورد بالسؤال غير واضح على الإطلاق بالنسبة لهم.

### 4,3,10 انطباعات الشباب عن الوساطة

بعد توضيح مفهوم الوساطة ومحتواه للشباب، تم سؤالهم عن رأيهم بالوساطة كأسلوب وطريقة إيجابية للتعامل مع النزاعات، لوحظ أن انطباعات الشباب بدت أكثر إيجابية إزاء أسلوب الوساطة. فقد أشار ٪40 منهم إلى الوساطة باعتبارها طريقة إيجابية للتعامل مع النزاع، واعتبرها ٪47 منهم بأنها طريقة ايجابية إلى حد ما. في المقابل، اعتبرها ٪13 فقط بأنها طريقة غير إيجابية للتعامل مع النزاع. ويبدو أن تطوراً حصل على انطباعات الشباب إزاء الوساطة، في إجاباتهم على هذا السؤال مقارنة بانطباعاتهم السابقة التي عبروا عنها في سؤال سابق. فقد أشار ٪32 فقط من المستطلعين في إجابتهم على سؤال سابق يتعلق بماذا يرتبط مفهوم الوساطة عندهم، أن الوساطة عندهم ترتبط بمفهوم ايجابي يساعد في حل النزاع، في حين ارتفعت في سؤالنا الحالي ٪40 بعد التوعية بالمفهوم (انظر الشكل 13)

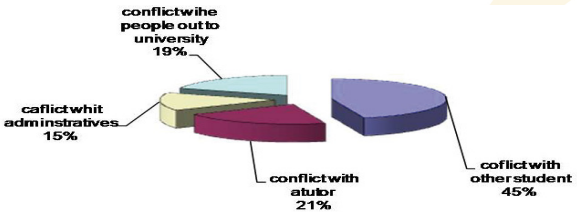
الشكل 13: آراء وانطباعات الشباب عن الوساطة




## 4,3,11 جهة الوساطة المفضلة

ولدى سؤال المستطلعين عن جهة الوساطة المفضلة لديهم لتسوية النزاعات داخل الجامعة، أشار ٪38,3 من الأفراد المستهدفين أنهم يفضلون مجلس الطلبة كجهة وسيطة لتسوية النزاعات بين الشباب داخل الجامعة، بينما أشار ٪15,3 أنهم يفضلون اللجوء إلى إدارة الجامعة، في حين أن نسبة ٪16,3 منهم يحبذون التوجه إلى طالب/ة وسيط/ة. ويؤيد نحو ٪13 منهم يؤيدون التوجه لعمادة شؤون الطلبة لحل هذه النزاعات، في حين يرغب ٪4,4 منهم باللجوء إلى مسؤول/ة في كتلة طلابية (انظر الشكل 14). وتستدعي هذه النتائج اهتماماً متزايداً بمجالس الطلبة في الجامعات نظراً للثقة التي اكتسبتها من قبل الطلاب في مختلف المجالات، وما يهمنا هنا في مجال تسوية النزاعات.

الشكل 14: الجهات التي يفضلها الشباب للقيام بالوساطة




أما فيما يتعلق بتفضيلات المستطلعين للنوع الاجتماعي (الجنس) للشخص الذي يمكن أن يكون وسيطاً لتسوية النزاعات داخل الجامعة، فيعتقد ٪62 منهم بأنه لا فرق بين المرأة والرجل كوسيط، في حين أن نحو ٪27 منهم يفضلون أن يكون الوسيط رجلاً مقابل ٪11 يفضلون أن يكون الوسيط في حل النزاعات امرأة. والأصل أن ترتبط تفضيلات المستطلعين السابقة بجنس المستطلعين، فمن المنطقي أن يختار المستطلعون الذكور وسيطاً ذكراً وأن تختار الإناث امرأة لحل نزاعاتهم. إلا أن النتائج التفصيلية تشير إلى عكس هذا الافتراض، فقد أشار ٪40 من المستطلعين الذكور أنهم يفضلون وسيطاً رجلاً، و٪9 منهم فقط بينوا أنهم يفضلون أن يكون الوسيط امرأة. في المقابل، ٪75 من الإناث أشرن إلى أنه لا فرق لديهن كون الوسيط رجلاً أم امرأة، و٪12,5 منهن يفضلن أن يكون الوسيط أنثى ومثلهن يفضلن أن يكون الوسيط رجلاً. ويبدو في ذلك انحياز للرجل الوسيط على حساب المرأة الوسيطة من وجهة نظر المستطلعين من قبل الذكور والإناث على حد سواء.

# النتائج والتوصيات

تشكل النزاعات الحاصلة بين الأطراف المختلفة مصدر قلق وعدم استقرار للمجتمعات على اختلاف درجة تقدمها وتطورها. وتسعى مختلف المؤسسات الرسمية والفعاليات المرتبطة بالمجتمع المدني لإيجاد الطرق والآليات الكفيلة بإنهاء النزاعات والحد من تأثيراتها السلبية على الأفراد والمجتمع على حد سواء. وتكتسب النزاعات بين الأفراد أهمية خاصة في المجتمع نتيجة حاجة هذا المجتمع للتماسك ونبذ الخلافات في مواجهة عوامل التهديد الخارجية وتحديداً من الجانب الإسرائيلي. وتتزايد الحاجة لإيجاد وسائل وطرق خلاقة لتسوية النزاعات في ظل المعيقات والمشاكل التي تعترض طرق حل النزاعات عن طريق المحاكم النظامية.

هنا تبرز الوساطة كأحد الطرق الفاعلة لتسوية النزاع لما تتميز به من سرعة في البت في النزاعات وسهولة في الإجراءات وانخفاض التكاليف. إلا أن واقع الحال يشير إلى عدم انتشار مفهوم الوساطة واستخدامها من قبل الأطراف المتنازعة في المجتمع الفلسطيني. وتم إعداد استبانة من قبل فريق البحث لاستكشاف الصعوبات التي تعترض طرق حل النزاعات بالوسائل المختلفة، ومدى وعي الشباب وإدراكهم في الجامعات الفلسطينية لمفهوم ومزايا الوساطة كوسيلة من وسائل حل النزاعات بين الأطراف. وفيما يلي أهم النتائج التي توصلت إيها الدراسة:

1. يعتبر مصطلح الصراع هو الأكثر شيوعاً بين الشباب للتعبير عن حالة النزاع بين الأطراف. ويوجد مصطلحات أخرى شائعة مثل طوشة ومشكلة.

2. أبدى المستطلعون نزعة كبيرة نسبياً نحو تجنب النزاع وعدم مواجهته. ويلجأ جزء من الشباب للاستعانة بأجهزة الأمن ونظام المحاكم لمعالجة المشكلة والنزاع الذي تعرضوا له. ومن الملفت، أن نسبة مهمة من الشباب تفضل اللجوء لاستخدام القوة وأخذ القانون باليد في حالات النزاع.

3. يعتقد الشباب أن وسيلة التفاوض هي أفضل وسيلة لحل النزاعات، يليها الأجهزة الأمنية والتحكيم. ويؤكد الشباب على أن استخدام القوة وتجنب النزاع هي وسائل ضارة بالرغم من استخدامهم للقوة في بعض الأحيان لحل النزاعات.

4. بدا واضحاً أن مستوى رضا الشباب كان عالياً إزاء الحلول التي تم التوصل إليها وفقاً للطرق السابقة.

5. أكدت النتائج الانطباع بأن المدة اللازمة لتسوية النزاع طويلة، وأن الإجراءات معقدة والتكاليف مرتفعة.

6. تشكل كثرة القضايا المنظورة أمام المحاكم النظامية أبرز العوامل التي تعيق إجراءات حل النزاعات عن

طريق اللجوء للمحاكم. كما أن عدم وجود محاكم متخصصة وضعف أجهزة تنفيذ الأحكام القضائية وعدم كفاية الكوادر البشرية من القضاة والعاملين في الجهازين القضائي والأمني تعتبر من المعيقات الرئيسية لحل النزاعات.

7. من أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث نزاع بين الشباب تلك الأسباب المتعلقة بسير العملية التعليمية يليها النزاعات الناشئة لتباين الانتماءات السياسية.

8. أشار غالبية الطلاب إلى أن النزاعات تترك فيهم تأثيرات متباينة. وتتمثل هذه التأثيرات بتراجع التحصيل العلمي للطلاب، واتخاذ مواقف عدائية إزاء طرف النزاع أو الفئة التي ينتمي لها. ناهيك عن الأضرار النفسية والجسدية والمادية. إلا أن ذلك لا ينفي وجود بعض التأثيرات الإيجابية للنزاع لجهة اكتساب الخبرة واستخلاص العبر ما ينعكس على قدرة المتنازعين على التعامل بتأني وحكمة مع النزاعات اللاحقة.

9. يستعين غالبية الطلاب في الجامعات بطرف ثالث وسيط لحل النزاع. ويلجأ جزء مهم من المتنازعين لمجالس الطلبة في جامعاتهم. وينخفض لجوء الطلبة لعمادة شؤون الطلبة وإدارة الجامعة مقارنة بالجهات الأخرى. وغالباً ما يكون الشباب مخيرون في الجهة التي يلجأون إليها. وينعكس ذلك على رضاهم عن نتائج التسوية والحل التي تم التوصل إليها لإنهاء النزاع.

10. يهتم الشباب عند اختيارهم للطريقة التي سيلجأون لها لحل النزاع بمعايير عديدة، أهمها قدرتها على إنهاء النزاع ووقف تأثيراته السلبية، إضافة لسرعة البت في النزاع وتحصيل الحقوق وانخفاض تكلفة تسوية النزاع، وقدرتهم على اختيار جهة البت في النزاع.

11. يعتقد الشباب أن مآخذ عديدة تقلل من فرص اختيارهم لبعض طرق حل النزاع، ومن هذه المآخذ عدم رضا طرفي النزاع عن الجهة أو الطريقة المختارة لحل النزاع، وعدم أخذها لكل المعطيات والحيثيات التي تفيد في حل النزاع، أو انحيازها لأحد طرفي النزاع. إضافة إلى طول فترة إجراءات التسوية وارتفاع تكلفتها المالية.

12. تظهر النتائج أن مفهوم الوساطة منتشر إلى حد بعيد بين الشباب في الجامعات. ومصدر معرفة الشباب بالوساطة يتمثل بعدة وسائل أهمها التجارب الشخصية ومحاكاتهم لتجربة في مجتمعاتهم استخدمت فيها الوساطة لحل النزاع. وشكّلت وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمكتوبة مصدراً آخر مهماً لتعريف الشباب بالوساطة. يضاف للمصادر السابقة الجهود المبذولة والمنشورات الصادرة من قبل المؤسسات العاملة في مجال حل الصراعات.

13. تزايد وعي الشباب وتأثر ايجابياً بعد توضيح مفهوم الوساطة ومحتواه، ولوحظ أن انطباعات الشباب بدت أكثر ايجابية إزاء أسلوب الوساطة.

14. يفضل الشباب داخل الجامعة اللجوء لمجلس الطلبة كجهة وسيطة لتسوية النزاعات. وأظهرت النتائج وجود انحياز للرجل الوسيط على حساب المرأة الوسيطة من وجهة نظر الفئة المستهدفة من الذكور والإناث على حد سواء. ويبدو أن لهذا التوجه علاقة بالثقة التي يوليها الطلاب للوسيط الرجل، وإيماناً بقدرته على التوصل لحلول مقبولة لأطراف النزاع.

استناداً للنتائج التي تم التوصل إليها، فإن الدراسة تقدم مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تساهم في تعزيز مفهوم الوساطة بين الشباب وتوسيع نطاق استخدامها باعتبارها إحدى طرق حل النزاعات بين الشباب:

1. تنفيذ حملات توعية وجلسات نقاش حول مفهوم الوساطة بين مختلف شرائح المجتمع الفلسطيني وخاصة طلاب المارس والجامعات.

2. القيام بحملات ضغط ومناصرة من أجل سن قانون وساطة وتعميمه اجتماعياً.

3. تقديم نموذج وساطي مدني لحل النزاعات في المجتمع الفلسطيني مما تساهم أيضاً في تعميم المفهوم.

4. يتوجب تركيز الاهتمام بداية على إزالة المعيقات التي تعترض عمل المحاكم الفلسطينية باعتبارها الجهة الأساسية في تسوية النزاع. إذ لا تشكل الوساطة طريقاً بديلاً للنظام القضائي بل جزءاً أساسياً من النظم والجهود المبذولة في تسوية النزاعات وعاملاً مساعداً لتعزيز الاستقرار في المجتمع وإزالة أسباب الخلاف.

5. من أهم الخطوات الواجب إتباعها في سياق تطوير آليات عمل المحاكم، زيادة مخصصات السلطة القضائية في الموازنة العامة للسلطة. وإنشاء محاكم متخصصة، وتأهيل جزء من القضاة ليكونوا متخصصين في القضايا العصرية والمتطورة. وبناء مقرات للمحاكم عوضاً عن المقرات المستأجرة. ومن المهم أيضاً رفد الجهاز القضائي بعدد إضافي من القضاة لتخفيف العبء والحد من تكدس القضايا وطول الفترة اللازمة للبت فيها.

6. من الضروري إيجاد الإطار القانوني المنظم للشؤون المتعلقة بالوساطة وبآليات استخدامها. ويكون ذلك عبر إعداد مسودة لمشروع قانون خاص بالوساطة، وبحيث يتم مناقشة هذه المسودة من قبل مختلف الأطراف المعنية والمختصة بالشأن القانوني وبقضايا حل النزاع. ومن ثم يتم إتباع إجراءات إقرار القانون بالمجلس التشريعي وصولا لإصدار القانون والبدء بتطبيقه في المجتمع الفلسطيني.

7. العمل على توفير الإطار المؤسسي اللازم لتطبيق قانون الوساطة واتساع نطاق تطبيقه، ويتم ذلك عبر توفير وتأهيل العدد الكافي من الوسطاء للعمل في مجال الوساطة. إضافة إلى إنشاء المؤسسات المساندة، والاهتمام بالقائم منها، للمساعدة في زيادة الوعي بأهمية الوساطة ولتمكين هذه المؤسسات على القيام بدورها في تدريب وتأهيل الوسطاء على القيام بمهامهم.

8.تكثيف الجهود من قبل المؤسسات العاملة في مجال حل النزاع والحد من العنف لنشر مفهوم الوساطة وتوسيع نطاق استخدامه بين فئات وشرائح المجتمع المتنوعة. ويمكن البدء بفئة الشباب من خلال تكثيف العمل في الجامعات وتكثيف الحملات التوعوية والتثقيفية بأهمية الوساطة ودورها في حل النزاعات، واستخدام وسائل الإعلام المختلفة لهذه الغاية.

9.تركيز الاهتمام بمجالس الطلبة في الجامعات باعتبارها الجهة التي تحوز على ثقة غالبية الطلاب في الجامعات. ويكون ذلك من خلال تأهيل أعضاء مجالس الطلبة وتطوير قدراتهم وإلمامهم بمفهوم الوساطة لرفع إمكانيتهم على استخدامها في حل النزاعات الناشئة بين الطلاب.

10.إعداد المزيد من الدراسات المتخصصة الهادفة إلى استكشاف مدى الوعي والإدراك لمفهوم الوساطة لدى شرائح أخرى، غير الشباب، ومدى استخدام والاستفادة من الوساطة في حل النزاعات بين الفئات المختلفة في المجتمع. ونقترح أن تجرى الدراسات اللاحقة لاستكشاف مفهوم الوساطة بين فئتي العمال والمرأة.

## الاستبانة

### الأخوات والأخوة الطلاب/الطالبات،

### تحية طيبة وبعد،

**تهديكم مؤسسة تعاون لحل الصراعات أطيب تحياتها، وتعلمكم أنها بصدد إعداد دراسة حول « دور الوساطة في حل النزاعات بين الشباب الفلسطيني في الجامعات». ولأغراض الدراسة تم إعداد هذا الاستبيان للتعرف على آراء وتوجهات الشباب إزاء عدد من المواضيع المتعلقة بالنزاعات بين فئة الشباب وطرق التعامل معها والصعوبات التي تعترض آليات التسوية والحل. علماً أن المعلومات والبيانات التي ستقدمونها لن تستخدم إلا لغايات تحقيق أهداف هذه الدراسة، وإنها ستعامل بكامل السرية. راجين الإجابة عن فقرات الاستبيان المرفق بكل أمانة ودقة وموضوعية.**

**مؤسسة تعاون لحل الصراعات**

القسم الأول: البيانات الشخصية

رقم الاستبانة

| | | | |
|---|---|---|---|
| Q1 | الجنس | 1) ذكر 2) أنثى | ☐ |
| Q2 | السنة الدراسية في الجامعة | 1) سنة أولى<br>2) سنة ثانية<br>3)سنة ثالثة<br>4)سنة رابعة | ☐ |
| Q3 | مكان الإقامة الدائم | 1) مدينة<br>2) ريف<br>3) مخيم | ☐ |
| Q4 | المحافظة التي تقيم/ي بها إقامة دائمة | 1) المحافظات الشمالية (جنين، طولكرم، قلقيلية، نابلس، سلفيت، طوباس)<br>2) المحافظات الوسطى (رام الله والبيرة، القدس، أريحا)<br>3) محافظات الجنوب (بيت لحم، الخليل) | ☐ |

| القسم الثاني: تقييم طرق حل النزاعات | | | |
|---|---|---|---|
| Q5 | رتب/ي المصطلح الأكثر شيوعاً وتعبيراً في مجتمعك عن حالة النزاع بين الأطراف من الأكثر إلى الأقل. | Q5,1 صراع<br>Q5,2 مشكلة<br>Q5,3 خلاف<br>Q5,4 صدام<br>Q5,5 خصام<br>Q5,6 طوشة | ☐<br>☐<br>☐<br>☐<br>☐<br>☐ |
| Q6 | في حالة وقوع نزاع أنت طرف فيه، أو عايشته، لأي الطرق التالية تفضل اللجوء؟<br>(الرجاء الترتيب حسب الأولوية 1-5 : 1 للأكثر أهمية، 5 للأقل أهمية | Q6,1 أجهزة الأمن، المحاكم النظامية<br>Q6,2 التحكيم<br>Q6,3 التفاوض<br>Q6,4 استخدام القوة (أخذ القانون باليد)<br>Q6,5 تجنب النزاع وعدم المواجهة | ☐<br>☐<br>☐<br>☐<br>☐ |
| Q7 | ما هو تقييمك لطريقة حل النزاعات بواسطة:<br>Q7,1 أجهزة الأمن، المحاكم النظامية<br>Q7,2 التحكيم<br>Q7,3 التفاوض<br>Q7,4استخدام القوة (أخذ القانون باليد)<br>Q7,5 تجنب النزاع وعدم المواجهة | 1) مجدية 2) مجدية إلى حد ما 3) غير مجدية 4) ضارة<br>1) مجدية 2) مجدية إلى حد ما 3) غير مجدية 4) ضارة<br>1) مجدية 2) مجدية إلى حد ما 3) غير مجدية 4) ضارة<br>1) مجدية 2) مجدية إلى حد ما 3) غير مجدية 4) ضارة<br>1) مجدية 2) مجدية إلى حد ما 3) غير مجدية 4) ضارة | ☐<br>☐<br>☐<br>☐<br>☐ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Q8 | ما هي درجة اقتناعك بالحل أو بنتائج التعامل مع النزاع وفقاً للطريقة الفضلى للتعامل مع النزاع التي اخترتها في السؤال Q6؟ | 1) مقتنع جداً<br>2) مقتنع إلى حد ما<br>3) غير مقتنع إلى حد ما<br>4) غير مقتنع أبداً | ☐ |
| Q9 | كيف تصف/ي العوامل التالية والتي تحدد كفاءة الطرق السابقة لحل النزاعات؟<br>Q9,1 المدة اللازمة لإنهاء النزاع<br>Q9,2 تعقيد الإجراءات<br>Q9,3 التكاليف | 1) طويلة 2) طويلة إلى حد ما 3) مقبولة 4) قصيرة<br>1) معقدة 2) معقدة إلى حد ما 3) مقبولة 4) سهلة<br>1) مرتفعة 2) مرتفعة إلى حد ما 3) مقبولة 4) منخفضة | ☐<br>☐<br>☐ |
| Q10 | ما هي برأيك العوامل التي تعيق إجراءات حل النزاعات بالطرق السابقة:<br>(الرجاء الترتيب حسب الأولوية 1-9 : 1 للأكثر أهمية، 9 للأقل أهمية) | Q10,1 عدم كفاية الكوادر البشرية من القضاة<br>Q10,2 كثرة القضايا<br>Q10,3 عدم وجود محاكم مختصة وقضاة مختصين<br>Q10,4 ضعف أجهزة التنفيذ<br>Q10,5 صعوبات يخلقها الاحتلال<br>Q10,6 عدم قناعة المتنازعين بتوفر الحل بالطرق السابقة<br>Q10,7 عدم التوجه للطرق السابقة<br>Q10,8 توفر طرق حل بديلة<br>Q10,9 عدم وجود نص قانوني للتعامل مع القضية أو عدم وجود سوابق | ☐<br>☐<br>☐<br>☐<br>☐<br>☐<br>☐<br>☐<br>☐ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Q11 | هل سبق وحصل معك أي نزاع داخل الجامعة | 1) نعم 2) لا | ☐ |
| Q12 | من هو الطرف الآخر للنزاع | 1) نزاع مع طالب/ة آخر/ى<br>2) نزاع مع عضو هيئة تدريس<br>3) نزاع مع موظف/ة إداري/ة<br>4) نزاع مع شخص من خارج الجامعة | ☐ |
| Q13 | ما هي أسباب / طبيعة هذا النزاع | 1) الخلفية السياسية<br>2) أسباب تتعلق بالعملية التعليمية<br>3) أسباب تتعلق بالإجراءات الإدارية والمالية<br>4) مشكلة عاطفية<br>5) مشكلة عائلية<br>6) أسباب أخرى، حدد ..... | ☐ |
| Q14 | كيف أثر عليك هذا النزاع (يمكن اختيار أكثر من إجابة | 1) تراجع تحصيلك التعليمي<br>2) تعرضت لعقوبات إدارية من قبل إدارة الجامعة<br>3) تعرضت لأضرار وخسائر مالية<br>4) تعرضت لأضرار جسدية<br>5) تعرضت لأضرار نفسية (إحباط، اكتئاب، ....)<br>6)اتخذت موقف عدائي تجاه الطرف الآخر والفئة التي ينتمي لها<br>7) كان دافعاً لك لتعزيز تعاملك الايجابي وعدم الاندفاع باتخاذ القرارات والمواقف<br>8) لم يترك النزاع فيك أي تأثير ايجابي أو سلبي | ☐<br>☐<br>☐<br>☐<br>☐<br>☐ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Q15 | هل تم التوصل إلى حل لهذا النزاع | 1) نعم 2) لا | ☐ |
| Q16 | إذا كانت إجابتك لا، كيف تم حل النزاع؟<br>(انتقل للسؤال Q20) | 1) اتخذت موقفاً سلبيا ولم تلجأ لأي سلطة عليا وسلمت بالأمر الواقع (تجنب مواجهة النزاع)<br>2) استخدمت القوة لفرض الحل بطريقتك (فرض الحل بالقوة) | ☐ |
| Q17 | إذا كانت إجابتك نعم، من هي الجهة التي لجأت إليها لحل النزاع | 1) أجهزة الأمن، ومن ثم المحاكم<br>2) مجلس الطلبة في الجامعة<br>3) عمادة شؤون الطلبة<br>4) إدارة الجامعة<br>5) طرف ثالث ،حدد/ي ..... | ☐ |
| Q18 | هل كنت مخيراً/ة في الجهة التي تم اللجوء إليها؟ | 1) نعم 2) لا | ☐ |
| Q19 | هل كنت راض/ية عن شكل التسوية والحل الذي تم التوصل له؟ | 1) نعم 2) لا | ☐ |
| Q20 | ما هي برأيك مزايا / معايير اختيار الطريقة التي اتبعتها للحل؟<br>(الرجاء الترتيب حسب الأولوية 1-6 :<br>1 للأكثر أهمية، 6 للأقل أهمية) | Q20,1 إنهاء النزاع ووقف تأثيراته السلبية<br>Q20,2 حصول كل طرف على حقوقه<br>Q20,3 سرعة حل النزاع<br>Q20,4 سهولة الإجراءات المتبعة في الحل<br>Q20,5 عدم ترتب تكاليف على الطريقة المتبعة بالحل<br>Q20,6 العلاقة الودية مع الطرف الثالث والقدرة على اختياره | ☐<br>☐<br>☐<br>☐<br>☐<br>☐ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Q21 | ما هي برأيك المآخذ على الطريقة المتبعة في حل النزاع؟<br><br>(الرجاء الترتيب حسب الأولوية 1-6:<br>1 للأكثر أهمية، 6 للأقل أهمية) | Q21 1.عدم رضا الطرفين، أو أحدهما، عن نتيجة الحل المطروح<br>Q21,2 طول فترة الإجراءات المتبعة في الحل<br>Q21,3 التكلفة المالية المترتبة على طرفي النزاع<br>Q21,4 انحياز الجهة التي تم اللجوء لها لأحد طرفي النزاع<br>Q21,5 عدم أخذ بعض المعطيات والحيثيات في عملية حل النزاع<br>Q21,6 عدم كفاءة الطرف الثالث | ☐<br>☐<br>☐<br>☐<br>☐<br>☐ |
| Q22 | هل سبق وسمعت عن الوساطة كأسلوب لحل النزاعات؟ | 1) نعم 2) لا | ☐ |
| Q23 | إذا كانت إجابتك نعم، كيف سمعت عن الوساطة؟<br>(يمكنك اختيار أكثر من إجابة) | 1) من خلال وسائل الإعلام المقروءة أو المسموعة أو المرئية<br>2) من خلال منشورات المؤسسات العاملة في مجال حل النزاعات<br>3) من خلال تجربة شخصية لك مع الوساطة<br>4) من خلال اطلاعك أو محاكاتك لتجربة حل نزاع عن طريق الوساطة في مجتمعك<br>5) الانترنت | ☐<br>☐<br>☐ |
| Q24 | بماذا يرتبط مفهوم الوساطة عندك؟ | 1) بالصلح العشائري<br>2) بأسلوب التحكيم<br>3) بعدم اللجوء للمحاكم<br>4) بمفهوم ايجابي يساعد في حل النزاعات<br>5) بمفهوم سلبي يحل محل القانون | ☐ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Q25 | اذا كان مفهوم الوساطة : تدخل طرف ثالث لمساعدة أطراف النزاع في التوصل الى حل نابع منهم. فهل تعتقد/ي بأن مفهوم الوساطة واضح ومنتشر بين فئة الشباب؟ | 1) نعم 2) إلى حد ما 3) لا | ☐ |
| Q26 | بعد اطلاعك على مفهوم الوساطة هل تعتقد بانها طريقة ايجابية للتعامل مع النزاع | 1) نعم 2) إلى حد ما 3) لا | ☐ |
| Q27 | ما هي الجهة الوسيطة التي تفضلها لتسوية النزاعات بين الشباب داخل الجامعة؟ | 1) مسؤول/ة في كتلة طلابية<br>2) مجلس الطلبة في الجامعة<br>3) عمادة شؤون الطلبة<br>4) إدارة الجامعة<br>5) طالب/ة وسيط/ة<br>6) طرف ثالث من خارج الجامعة | ☐ |
| Q28 | أيهما تفضل كوسيط | 1)المرأة<br>2)الرجل<br>3)لا فرق | ☐ |

## انتهت الاستبانة
## شكراً