

**لجان المصالحات الشعبية وتسوية  
النزاعات المجتمعية**

إعداد

**رشا محمود على عبد الباري**

باحثة دكتوراه بقسم تنظيم المجتمع  
كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة أسيوط



## لجان المصالحات الشعبية وتسوية النزاعات المجتمعية

### الباحثة

### رشا محمود على عبد الباري

باحثة دكتوراه بقسم تنظيم المجتمع

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة أسيوط

### ملخص البحث

يعد الأمن الاجتماعي داخل المجتمع من الضرورات المهمة لتحقيق التنمية الإنسانية والاقتصادية الشاملة، فالمجتمع المهدد في أمنه الاجتماعي لا يستطيع تحقيق غاياته وبرامجه مهما بلغت درجة الأموال المستثمرة فيه ومهما بلغت درجة آمال قياداته في تحقيق الرخاء لمواطنيه، فهو حاجة أساسية ومصالحة وطنية حيوية تنشدها الدولة بأجهزتها ومؤسساتها وترصدها بما تضع من خطط وبرامج للتنمية الشاملة، وهي غاية سامية تعمل لتحقيقها كافة مؤسسات المجتمع.

حيث يتم تسوية النزاعات المجتمعية وفق آليات للجان المصالحات المجتمعية المتمثلة في الوساطة والمفاوضة باعتبارها حجر الزاوية ومحور الارتكاز في تسوية النزاعات المجتمعية، فالوساطة أحد مداخل تسوية النزاعات حيث يساعد طرف ثالث محايد الأطراف المتنازعة للتوصل إلى اتفاق بحيث يشعر كلا الطرفين بالعدالة، وأن وجود النزاعات بمستوياتها وأنواعها المختلفة، يعتبر من أبرز العوامل التي تتطلب وتستدعي وجود العمليات التفاوضية، من أجل الوصول إلى حالة مرضية توفق بين رغبات ومطالب الأطراف المتنازعة.

الكلمات المفتاحية: لجان المصالحات، الوساطة، التفاهة، اوض.

### Abstract

Social security within society is an important necessity for overall human and economic development. A society that is threatened with its social security cannot achieve its goals and programs regardless of the degree of money invested in it and whatever the degree of the hopes of its leaders in achieving prosperity for its citizens. It is a basic need and a vital national interest that the State, with its organs and institutions, seeks and monitors through its comprehensive development plans and programs. Is working to achieve all the institutions of society.

Where Community disputes are settled according to the mechanisms of community conciliation committees, such as mediation and negotiation, as the cornerstone and focal point for settling societal disputes, Mediation is an approach to conflict resolution where a neutral third party helps the conflicting parties to reach an agreement so that both parties feel fair, and that the existence of disputes at different levels and types, is one of the most important factors that require and necessitate the existence of negotiating processes, in order to reach a satisfactory condition that reconcile the wishes and demands of the parties to the conflict.

**Key words:** Reconciliations Committees, Mediation, Negotiation

### أولاً: نشأة وتطور لجان المصالحات الشعبية:

بدأ العمل لنظام المصالحات في وزارة الداخلية عام ١٩٤٠ فأنشئ مكتب سمي مكتب شئون العربان الذي يعتبر أول جهاز من أجهزة المصالحات، وصدر قرار وزاري عام ١٩٨٥ بإنشاء مكتب المصالحات يختص بمكافحة جرائم التعدي على النفس التي ترتكب نتيجة للخصومات بين الأسرة، ثم تطور الأمر إلى تشكيل لجان المصالحات بمصر وفقاً للقرار الوزاري رقم ١٦٠ لسنة ١٩٦٥ والذي عدل بقرار الوزاري رقم ٥٧٩ لسنة ٧٨ وقد نصت المادة الأولى منه على تشكيل اللجان لتسوية الخلافات الناشئة بين المواطنين، حيث تضم في عضويتها أعضاء من ذوى المكاتب الدينية والأدبية والاجتماعية لمن لهم التأثير في نفوس أطراف الخصومة بإرضائهم وإنهاء نزاعهم، وقد أسهمت هذه اللجان في تراجع معدلات جرائم القتل بصفة عامة، وجرائم القتل ثأراً بصفة خاصة خلال العشر سنوات الأولى من تشكيل هذه اللجان ( ١٩٧٠ - ١٩٧٩ )، حيث تمت المصالحة في عدد ٧٨٢٧ قضية منها ٢٩٥١ جريمة ثأر، ولا زالت لجان المصالحة تقوم بعملها للمحافظة على الاستقرار الاجتماعي وضع الجريمة وخاصة في مناطق الصعيد مصر. (حبيب، جمال شحاته، عبد العزيز، أميره، ٢٠١١، ٩٧)

فنتشكل لجان المصالحات من ضباط الشرطة والوعاظ بوزارة الأوقاف والأخصائيين الاجتماعيين، وعلى الرغم من أنها لجان ذات طبيعة إدارية، فإن محاضر الصلح الصادرة عن هذه اللجان لا تأخذ صورة القرار الإداري، وإنما هي اتفاق صلح بين الخصوم يوقع عليه رئيس اللجنة وأعضائها وأطراف الخصومة وغيرهم من هيئة مجلس الصلح العرفي وترسل صورة من المحضر للنيابة العامة.

وتتسم مجالس الصلح العرفية بطابع خاص يتمثل في السرعة والقوة الإلزامية حيث يقتصر دور هذه المجالس على حل المنازعات القبلية أو العائلية من

خلال التدخل السريع في حل النزاع في جلسة سريعة، قبل أن تتفاقم المشكلة، وتتم وفق إطار وقواعد محددة ومتعارف عليها من قبل المواطنين، فعند ظهور المشكلة وقبل تعمقها يسعى أشخاص يطلق عليهم " أهل الخير " أو الوسطاء إلى مواجهتها قبل أن تزيد تداعياتها، ويتم اللجوء إلى التحكيم العرفي الذي يتسم بقوة إلزامية في فرض الحلول والجزاء والعقاب، الأمر الذي يؤدي في هذه الحالة إلى أن يكون لكل طرف من الطرفين المتنازعين حق اختيار أعضاء من جانبه للجلسة، أما الشخص الذي يتأسس الجلسة ويزن الأمور التي تقوم على الحكم العادل يتم اختياره من أعضاء الفريقين بالاتفاق والتراضي فيما بينهم.

( حافظ ، نجوى ، ٢٠١٦ ، ٢٣٧ : ٢٣٩ )

### ثانياً: أهمية لجان المصالحات الشعبية

تعتبر لجان المصالحات الشعبية من أهم وسائل المساعدة للشرطة في إنهاء الخصومات حيث يساعدها في تحقيق الأمن والأمان من خلال إنهاء الخلافات والنزاعات المجتمعية بين العائلات المتخاصمة بما يحقق الاستقرار والهدوء والسلم بالمحافظة

ونظراً لأهمية مجالس الصلح العرفية في حل المنازعات القائمة بين قبائل سيناء وقرى صعيد مصر، فقد صدر قرار من وزارة الداخلية عام ١٩٥٨ بإنشاء مكتب المصالحات يختص بالنظر في الخلافات التي تنشأ بين الأسر والعائلات في هذه المناطق ويهتم بالأساس بمكافحة جرائم التعدي على النفس التي ترتكب نتيجة للخصومات الثأرية بين الأسر، ويترتب عليها الإخلال بالأمن العام كمنازعات الثأر في صعيد مصر، الأمر الذي يؤشر إلى ضرورة التنسيق لوجود ارتباط وثيق بين نموذج مجالس الصلح العرفية ولجان المصالحات الرسمية.

وترجع أهمية وجدوى لجان المصالحات في الدور الاجتماعي بتحقيق السلام الاجتماعي والدور الوقائي لمنع الجريمة من خلال التوسط بين الأطراف

زيادة أعداد جرائم القتل التي ترتكب في هذه المناطق، بهدف الحفاظ في السلم والأمن الاجتماعي. كما تهدف إلى تحقيق العدالة كبدل واقعي عن العدالة القانونية وسلطة الدولة، وهي ما يتفق مع طبيعة هذه المجتمعات في قصر مشكلاتهم الاجتماعية داخلهم دون التوسع فيها من خلال اللجوء إلى الشرطة أو القضاء.

(حافظ، نجوى، ٢٠١٦، ٢٣٧: ٢٣٩)

#### رابعاً: الأدبيات التي تناولت الظاهرة:

١- دراسة اشرف مصطفى طلبية (٢٠٠٢) والتي استهدفت هذه الدراسة التعرف على دور المجالس العرفية واليات التعاون والتنظيم بينهما وبين الجهات الرسمية، ومدى جدوى هذا التعاون من خلال تدعيم دور المجالس العرفية والتعرف على دور المجالس العرفية في فض النزاعات وحل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية التي تهدد استقرار وتماسك بنية القرية المصرية، والتعرف ايضا على الخصائص الشخصية لأعضاء المجالس العرفية واستنتجت هذه الدراسة تنوع النزاعات بين الافراد والاسر داخل القرية وفقا لتطبيق العلاقات والمستويات الثقافية في البيئة الريفية فهناك النزاع حول الأراضي الزراعية ولاسيما فيما يتعلق بالحدود، وكذلك النزاع حول مياه الري ومساحة الارض، الميراث والطلاق وأكدت ايضا على ان هناك تعاون شبة قائم بين المجالس العرفية كإحدى اشكال الضبط الاجتماعي غير الرسمية داخل القرية والمؤسسات الرسمية لحل المشكلات والنزاعات وان المجالس العرفية حققت نجاحا ملحوظا في اغلب المشاكل، وتلفت تلك الدراسة الاهتمام بالتعرف على دور المجالس العرفية في فض المنازعات وحل المشكلات الاجتماعي.

المتنازعة في المنازعات الطائفية وجرائم الثأر، بالشكل الذي يؤدي إلى تهدئة نفوس المجني عليه وذويهم، ووآد الرغبة في الثأر بداخلهم، فلاشك أن اهتمام لجان المصالحات من قبل السلطات العامة يحقق الصلح بين منازعات الأفراد والمنازعات بين العائلات في الخصومات الثأرية، ويؤدي إلى استقرار الحالة الأمنية في الجرائم الثأرية التي تتسم بالعنف حيث تتحول إلى جرائم جنائية متكررة لا تقف إلا بالصلح.

(حافظ، نجوى، ٢٣٨)

ويتضح من أهمية الدور الذي تقوم به لجان المصالحات بما يلي:

- (حبيب، جمال شحاته، عبد العزيز، أميره، ٩٠) الحد من ثورة أهل المجني عليه وذلك برد حقهم إليهم.
- ٢- فض المنازعات وإجراء المصالحات وهو دور هام يساعد على حل المشكلات والخصومات بين الأطراف المتنازعة والقضاء على الخلافات
- ٣- إرضاء النفوس من رد الحق يؤدي إلى إنهاء الحقد والضغينة بين المتخاصمين
- ٤- المساعدة على معالجة العامل النفسي لدى أهل المجني عليهم وتساعدهم على تهدئة ثورتهم.
- ٥- تعمل على حقن الدماء، وتمنع المزيد من الجرائم التي تنشأ بسبب النزاعات المجتمعية

#### ثالثاً: أهداف لجان المصالحات الشعبية

تهدف لجان المصالحات إلى منع ارتكاب الجرائم وحماية المجتمع قبل وقوعها، بالعمل على إنهاء المنازعات الطائفية وجرائم الثأر وغيرها من النزاعات المجتمعية من خلال لجان المصالحات والعمل مع المجالس العرفية، حيث يتم التدخل بين العائلات المتنازعة في صعيد مصر للتوفيق بينهم وإنهاء المنازعات الطائفية والثأرية التي يترتب عليها

أهمية الوقوف على خصائص وصفات الوسطاء الشعبيين، وهل هم مؤهلين للمشاركة في عملية الوساطة أم لا، وأنه لا بد من زيادة التدريب الخاص بالوساطة حيث أن مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا لم يقدموا التأهيل الكافي للوسطاء لممارسة حل النزاع بالوساطة... (Sanchirico, 2009)

٥-دراسة (محمد إبراهيم سالم، ٢٠١٥) والتي استهدفت التعرف على طبيعة تكوين المجالس العرفية وعوامل ومعايير ممثليها، كما أكدت على أهمية المجالس العرفية كإحدى التنظيمات غير الرسمية في طرحها لحل النزاعات والمشكلات المجتمعية والتي قد تكون سبباً في إعاقة التنمية داخل المجتمع. (سالم، محمد إبراهيم، ٢٠١٥)

٦-دراسة أحمد البريري (٢٠١٨) والتي استهدفت أدوار اللجان العرفية للوساطة الشعبية المنتشرة في مختلف ربوع المجتمع المصري والتي تقوم بأدوار هائلة في تسوية وحل العديد من النزاعات الاسرية وغيرها من النزاعات في المجتمعات المحلية كالنزاعات المرتبطة بقانون الاسرة، والنزاعات الزوجية والمعاملات التجارية، والقانون المدني، وسوء السلوك المهني، والنزاعات العامة والبيئية. (البريري، احمد محمد حسن، ٢٠١٨)

٦-دراسة وردة باشير حامد (٢٠١٨) والتي استهدفت التأصيل العلمي لدور لجان فض المنازعات كوسطاء في مواجهة مشكلة الثأر في صعيد مصر، حيث تناولت الوساطة التي تعد شكلاً من أشكال تسوية النزاعات عن طريق استخدام جهاز أو طرف ثالث في التوسط بين الطرفين المتنازعين، ومحاولة الوصول إلى تسوية مقبولة بين الطرفين.

(حامد، وردة باشير، ٢٠١٨)

#### خامساً: أدوار لجان المصالحات الشعبية:

عادة ما يكون الصلح بين المتخاصمين في القرى عن طريق مجالس عرفية، وتتكون المجالس العرفية من طرفي النزاع ومن الشهود وكبار السن من العائلات المتخاصمة ومن بعض أهل القرية، ويحدد

(طلبة، اشرف عبد الموجود، ٢٠٠٢)

٢- دراسة بيركيرسكي Per Kare Sky (2003) والتي تناولت مدى ملائمة الوساطة الشعبية لحل نزاعات حيازة الأراضي في النرويج، ونزاعات الأراضي من حيث الاخذ في الاعتبار أن الارض تعد مورداً محدوداً ولها موقعها ثابتاً، وأن الأطراف المتنازعة غالباً ما يكون بينهم علاقة طويلة الأجل، على الأقل كجيران، علاوة على أن تحسين الاتصالات من المسائل الأساسية في نزاعات الأراضي. (Per Kare Sky, 2003)

٣-دراسة كلا من شاركاودين Charkoudian ولسون Wilson (2006)

والتي استهدفت العوامل التي تؤثر على خيارات الافراد لقبول او رفض المشاركة في عملية الوساطة، و اشارت نتائجها الى ان نتائجها الى ان الوساطة المجتمعية زان كانت تقدم حلول مرضية للأطراف المتنازعة، الا ان ذلك لا يتحقق الا بجلوس الاطراف على مائدة الوساطة، وان استخدام او رفض الوساطة يتوقف على حق تقرير المصير الممنوح للأطراف المتنازعة من خلال تلك الوساطة وتشير نتائج هذه الدراسة الى اهمية الوساطة في توفير الوقت والمال.

(Charkoudian, Wilson, 2006)

٤-دراسة سانشرىكو sanchirico

(2009) والتي استهدفت استقصاء تصورات الوسطاء من الاخصائيين الاجتماعيين حول فاعلية مناهج الدراسات العليا في إعدادهم لممارسة حل النزاع والوساطة، وأجريت الدراسة على عينة من الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون وسطاء في مختلف المناطق في الولايات المتحدة، وانتهت هذه الدراسة الى أن تصورات الاخصائيين الاجتماعيين لمناهج تعليمهم في الدراسات العليا بمدارس الخدمة الاجتماعية تمثلت في أنها لم تؤهلهم لممارسة الوساطة وحل النزاع، وذلك على الرغم من أنهم تلقوا أسساً لممارسة حل النزاع والوساطة في برامج تعليمهم للخدمة الاجتماعية، وتبرز تلك الدراسة

الزمن والمكان الذي يتم فيه اجتماع الخصوم ولكل طرف من الطرفين الحرية لدعوة محكمين سواء كانوا من أهل القرية نفسها أو من القرى المجاورة (صيام، عزه، ١٩٩٤، ٦٠٨-٦٠٩)

كما تنطوي جلسات مجالس الصلح العرفية على مثل الجاني والمجني عليه وشهود الإثبات أمام هيئة التحكيم أو هيئة مجلس الصلح، ففي جلسات الصلح، تتولى هيئة التسوية الودية للنزاع من خلال تقدير الدية أو تدابير أخرى كعدم التعرض للطرف الأخر، وإصدار الحكم في الخلاف أو الخصومة محل النزاع. (حافظ، نجوى، ٢٠١٦، ٢٣٦)

و يمكن حصر الأدوار الهامة للجان المصالحات الشعبية فيما يلي:

(بدوى، هناء حافظ، محمد، محمد عبد الفتاح، ٢٥٩، ٢٠٠٠)

١- اتخاذ القرارات: وقد تكون دور اللجنة تنحصر في اتخاذ القرارات التي تتصل ببعض النزاعات والمشكلات المجتمعية.

٢- وضع التوصيات: بشأن بعض الموضوعات أو المشكلات المجتمعية أو طريقة العمل على أن يعقب ذلك عرض هذه التوصيات على السلطات الأعلى التي لها حق اتخاذ القرارات.

٣- الدراسة والبحث للموضوعات التي تتطلب ذلك: للوصول إلى معرفة الحقائق والبيانات الدقيقة حول بعض النزاعات المجتمعية.

٤- تنسيق العمل بين الأعضاء والوحدات التي يتكون منها الجهاز أو الهيئة حتى لا يحدث تضارب أو ازدواج في عمل هذه الوحدات أو اللجان.

٥- القيام ببعض الأنشطة الإدارية كإعداد وكتابة التقارير عن ما تم إنجازه من الأعمال.

٦- التحكيم في المنازعات: وقد تقوم هذه اللجان بالنظر في الشكاوى والتظلمات أو لفض

المنازعات وهذا هو موضوع دراستنا الحالية.

٧- متابعة البرامج أو العمل: قد تكون مهمتها أيضا متابعة بعض النزاعات المجتمعية بعد الوصول إلى حل نهائي لها لضمان سيرها في الخط المرسوم لها.

#### سادساً: آليات لجان المصالحات الشعبية في تسوية النزاعات المجتمعية:

هناك العديد من الآليات التي تستخدمها لجان المصالحات الشعبية في تسوية النزاعات المجتمعية ومن أهمها:

##### ١- الوساطة

تعد الوساطة احد مداخل تسوية النزاعات حيث يساعد طرف ثالث محايد الأطراف المتنازعة للتوصل إلى اتفاق بحيث يشعر كلا الطرفين بالعدالة. وتتزايد شعبية الوساطة كوسيلة من وسائل حل الصراعات على مدى السنوات الثلاثين الماضية، وتعد في كثير من الأحيان كبديل للذهاب إلى التقاضي.

(Mosten, Forrest S, 1999, 32)

والوساطة هي العملية التي يحاول المتنازعين حل خلافاتهم بمساعدة طرف ثالث مقبول، وعادة ما تكون أهداف الوسيط مساعدة الأطراف للبحث عن حل مقبول من الطرفين للنزاع بينهما والميول نحو التغلب على الأهداف والاستراتيجيات التنافسية المستندة على أساس الربح والخسارة.

(Kressel, Kenneth, 2006, 726)

➤ دور الوساطة لتسوية النزاعات Mediator إن دور الوساطة يدور حول تدخل عضو لجنة المصالحات في الخلافات بين الأطراف المتنازعة لمساعدتهم على إيجاد تسوية والتوفيق بين الاختلافات أو الوصول إلى اتفاقات متبادلة مرضية وعضو لجنة المصالحات عندما يؤدي دور الوساطة يكون موقفة محايداً وغير متحيز لطرف دون الأخر، ويكون متفهما لوقف كل طرف، وربما يساعد في



تعقد صفقة وتسوية ليصل إلى اتفاقات متبادلة مقبولة لأطراف النزاع، وبينما يكون دور الوساطة محايداً، فإن دور المفاوض غالب ما يكون متحالف مع أحد الجانبين المنغمسين في النزاع.  
( حبيب ، جمال شحاتة، ٢٠١٦، ٤٩٦).

#### سابعاً: تسوية النزاعات المجتمعية:

من البديهي القول أن وجود النزاعات بمستوياتها وأنواعها المختلفة، يعتبر من أبرز العوامل التي تتطلب وتستدعي عمليات تسوية النزاعات، التي تنشب بين أفراد المجتمع عن طريق التراضي فيما بينهم من خلال عدد من الوسطاء الذين يتمتعون بمكانة اجتماعية ولهم تأثير على الأشخاص وينالون احترامهم وباللجوء إلى مثل هذه التسوية وإتمامها لا تصبح هناك حاجة للجوء إلى القضاء، فهناك مقولة عرفية تقول الرضاء يغنى عن القضاء وذلك من أجل الوصول إلى حالة مرضية توفق بين رغبات ومطالب الأطراف المتنازعة.

( ادريس، ثابت عبد الرحيم، ٢٠٠١، ٣١ )

وتتمثل إجراءات وخطوات وتسوية النزاعات في التالي:

#### ١- الإجراءات التمهيدية لتسوية النزاعات:

تبدأ الإجراءات العرفية منذ لحظة وقوع النزاع فيتولى ذلك لجان المصالحات الشعبية هي لجان خاصة بالتوفيق بين الأطراف المتنازعين، وقد تكون أسباب تفضيل أفراد المجتمع اللجوء إلى تلك اللجان لفض نزاعاتهم أن هذه اللجان تقوم بتوثيق ما توصلت إليه في النزاعات المختلفة واعتمادها بأختام المجالس الشعبية المحلية وإرسال نسخ منها إلى أجهزة الأمن في حالة ما إذا كانت هذه القضايا المتطورة قد أحييت من قبل جهات الأمن.

غير أن ما يعيب الأحكام الصادرة من هذه اللجان أنها لا تستند إلى أي ضمانات لتنفيذها، وهذا يرجع لعدم وجود كفيل لتنفيذ هذه الأحكام، ولا توجد لدى هذه اللجان أي وسيلة لإجبار المتنازعين على للخضوع لأحكامها التي تصدرها، غير أنه يمكن تنفيذ

توضيح موقف كل طرف للأخر، كما أن عضو لجنة المصالحات عندما يؤدي دور الوساطة للخلافات فهو يساعد في حل الصراعات بين انساق العميل على واحد أو أكثر من المستويات البيئية أي بين طرفين أو عدة أطراف، من خلاف تأديته لدور محايد.

( حبيب ، جمال شحاتة، ٢٠١٦، ٤٩٥ )

ويقوم الوسيط بدور المحكم بين الأطراف المتفاوضة في محاولة لإيجاد أسس مشتركة بين جداول أعمالهم، وعند توصله لتلك الأسس يبدأ كوسيط في البحث عن اقتراحات مقبولة لدى جميع الأطراف المتنازعة كمرجع من الموقف المتأزم، ويتطلب ذلك منه القدرة في عدم التحيز والنظر للموقف من كافة الجوانب، وأن يقبله الطرفان، كما يجب أن يفهم الوضع ويساعد طرفين النزاع في الوصول لحل مرض وان يقدم المقترحات بسرعة.  
( محمد، عبد الفتاح محمد، ٢٠١١، ١٥٤ : ١٥٥ )

#### ٢- التفاوض

نحن نعيش عصر المفاوضات، سواء بين الأفراد أو الدول أو الشعوب فجوانب حياتنا كافة، هي سلسلة من المواقف التفاوضية، وتظهر ضرورة علم التفاوض ومدى الأهمية التي يستمدتها من العلاقة التفاوضية القائمة بين أطرافه أي ما يتعلق بالقضية التفاوضية التي يتفاوض بشأنها. (حبيب ، جمال شحاتة، ٢٠١٦، ٤٩٥).

فالتفاوض هو فن ينطوي على تخطيط ومراجعة وتحليل تستخدمها جماعتان متقابلتان لتسمح لهما وبالوصول إلى اتفاقات أو ترصيات مقبولة، وبصفة أساسية فالتفاوض أسلوب فني لتوصيل الأفكار، ويقوم التفاوض إما على إقناع الطرف المقابل بالموافقة على مطالبك أو أن يصل إلى اتفاق يمكن أن يحقق مصلحة الطرفين. (الصيرفي، محمد، ٢٠٠٦، ١١)

➤ ب- دور المفاوض لتسوية النزاعات  
negotiator

عندما يؤدي المفاوض دوره كمفاوض فهو يعمل على التقاء أطراف النزاع على قضية أو أكثر، ويسعى

تلك المراحل لكن من المهم وضعهم في الأذهان،  
وتؤكد تلك المراحل على كل من الاتصال والتنسيق مع  
الخصم، وتلك الخطوات هي :

- الخطوة الأولى : المواجهة: تعد الخطوة الأولى  
في حل أي نزاع هي مواجهة الخصم ويعرف "  
باركر Barker (١٩٩٩) ) المواجهة باعتبارها  
عملية تجميع الآراء أو الدوافع أو الجماعات  
المتعارضة من أجل الفحص أو المقارنة  
المنظمة، وتعنى المواجهة التي تهدف إلى حل  
المواقف المتنازعة أن تتعارض مع شخص آخر  
وان تقدم تبريراً لمعارضتك، وقد يولد هذا بالطبع  
رد فعل سيء وعدائي من الشخص الذي  
تواجهه.

- الخطوة الثانية: الوقوف على أرضية مشتركة  
مع الخصم: بمعنى وضع تعريفاً مشتركاً مقبولاً  
للمشكلة، بحيث لا يجعل هذا التعريف أي من  
الطرفين اتخاذ موقفاً دفاعياً أو موقفاً يجعله  
مقاوماً للعمل على التواصل لحل وسط.

- الخطوة الثالثة: التأكيد على أهمية الاتصال: يعد  
تطوير قنوات الاتصال شيئاً مهماً بين طرفي  
النزاع.

- الخطوة الرابعة: التأكيد على الرغبة في التعاون:  
التأكيد في الرغبة في التعاون مع الخصم لوضع  
خطة عمل متفق عليها للتوصل إلى حل يرضى  
جميع الأطراف.

- الخطوة الخامسة: التأكيد على فهم وجهة نظر  
الخصم : من المهم محاولة فهم الأسباب التي  
تدفع الخصم إلى اتخاذ هذا الموقف؟ وكيف يؤثر  
النزاع على مشاعره وعمله؟ وكيف يؤثر النزاع  
على مشاعره وعمله؟ وكيف يمكن التوضيح  
للطرف الأخر أن هناك محاولة جادة لتفهم موقفة  
في موضوع النزاع.

- الخطوة السادسة : تقييم كل من دوافع الطرف  
الأول ودوافع الخصم : من المهم تقدير ما أذا

هذه الأحكام فيما يخص القضايا التي تمت أبحاثها من  
جهات الأمن للفصل فيها، وبعد الفصل في هذه الأحكام  
يتم إرسالها لجهات الأمن التي يمكن أن تؤثر على  
أطراف النزاع لقبول ما تم التوصل إليه من أحكام  
بواسطة لجان فض المنازعات، الجدير بالذكر أن  
أطراف النزاع غير ملزمين بقبول ما توصلت إليه  
لجان فض المنازعات.

وبالإضافة إلى أدوار أعضاء المجالس المحلية  
داخل لجان المصالحة وفض المنازعات داخل  
المجتمع، فقد يتدخلون بشكل ودي لتهدئة طرفين  
متنازعين أو يقومون بالتوفيق بينهما.

ولحل المشاكل، بوصفها أداة لحل النزاعات،  
هناك سمات مشتركة بين "الإجراءات" الاجتماعية ومع  
إجراءات التوفيق التي تستخدم بصورة متزايدة في  
معالجة النزاعات المجتمعية، ويرسم بيرتون تمييزاً  
واضحاً بين ما يسميه التسوية وحل النزاع، "التسوية"  
لها دلالة من قبل طرف ثالث ويمكن أن يكون ذلك حلاً  
توفيقياً تشعر الأطراف بأنه ليس أمامها خيار سوى  
القبول، "من ناحية أخرى، يعني" الحل "حلاً يكونه  
مقبولاً بحرية لجميع الأطراف، والواقع أن التسوية  
(Howard B. Kaplan, 2010, 183) تقلل من  
مستوى شدة سلوك النزاع، وربما إلى الصفر. )

٢- استراتيجيات تسوية النزاع:

بالطبع، المفاوضات ليست هي الطريقة الوحيدة  
لحل النزاع، وهناك خمسة خيارات يمكننا استخدامها  
لحل النزاع، على النحو التالي:

( Alan McCarthy, Steve Hay, 2015, 7 )

• تفاوض.

• إملاء الشروط.

• الاستسلام.

• التحكيم.

• حل المشاكل.

٣- خطوات حل النزاعات المجتمعية :

يقترح " جونسون " سبع خطوات لحل النزاعات  
وبالرغم من أنه يذكر أنه ليس بالضرورة المرور بكل

كان النزاع يستحق بذل الجهد في محلة، حيث قد ينظر الطرف الآخر بأن النزاع ليس ذو قيمة. -  
الخطوة السابعة: الوصول إلى اتفاق يرضى الطرفين: وتعد هذه الخطوة الأخيرة في حل النزاع . (Johnson,D, 1997, 59)

### قائمة المراجع:

١. ادريس، ثابت عبد الرحيم(٢٠٠١): التفاوض " مهارات واستراتيجيات، القاهرة، الدار الجامعية.
٢. البريري ، احمد محمد حسن (٢٠١٨): اللجان العرفية ودورها في التوسط لحل النزاعات الاسرية في المجتمعات المحلية، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم، مايو ٢٠١٨.
٣. حافظ، نجوى، آخرون (٢٠١٦): الصلح والتصالح في المنازعات الجنائية، القاهرة ، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية
٤. الصيرفي، محمد (٢٠٠٦): التفاوض، الإسكندرية، دار الفكر العربي.
٥. بدوى، هناء حافظ، محمد، محمد عبد الفتاح محمد(٢٠٠٠): الأسس النظرية لتنظيم المجتمع، الإسكندرية، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع.
٦. حامد، ورده باشير (٢٠١٨): تطبيقات نظرية النزاع في تنظيم المجتمع مع لجان فض المنازعات لمواجهة مشكلة الثأر في صعيد مصر، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة أسيوط.
٧. حبيب، جمال شحاتة (٢٠١٦): الممارسة العامة " منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
٨. حبيب، جمال شحاتة، عبد العزيز، أميرة (٢٠١١): الشرطة المجتمعية والدفاع الاجتماعي، القاهرة ،المكتب الجامعي الحديث.
٩. سالم، محمد إبراهيم (٢٠١٥): دور القيادات الطبيعية في حل النزاعات والمشكلات المجتمعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
١٠. صيام، عزه (١٩٩٤): مشاركة كبار السن في إدارة شئون القرية مع إشارة خاصة إلى أساليب حل النزاع، مؤتمر القرية المصرية، الواقع والمستقبل.
١١. طلبية، اشرف مصطفى طلبية (٢٠٠٢) : دور المجالس العرفية في حل المشكلات الاجتماعية والاقتصادية ، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الدراسات الانسانية، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس، القاهرة.
١٢. محمد، محمد عبد الفتاح (٢٠١١): الاتجاهات النظرية لتنظيم المجتمع، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث
١٣. Alan McCarthy, Steve Hay. (2015), Advanced Negotiation Techniques ,US, the Resource Development Centre Ltd (RDC)
١٤. charkoudian.lorig & Wilson.carrie (2006): factors Affecting individuals decision to use community medianon, Review of policy Research, volume 23 number 4
١٥. Johnson,D, (1997): Reaching out: interpersonal Effectiveness and Self- actualization ( USA, Bosten : 3<sup>rd</sup> ed ., Allyn & Bacon
١٦. Kressel, Kenneth (2006). Mediation Revisited in: Morton Deutsch et al(2006).The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice , John Wiley & Sons, Inc. 2 th Edition.
١٧. Mosten, Forrest S. (1999): Mediation and the Process of Family Law Reform , Family and Conciliation Courts Review.
١٨. per Kare sky, Nor Way (2003): land tenure conflicts: Suitable for

Mediation? In: 2<sup>nd</sup> Flg regional  
Conference, Marrakech, Morocco,  
December 2-5

sanchirico, susaum.M (2009): .19

PRERARATIOn for practice: A  
survey of social work perception of  
the effectiveness of their graduate  
curriculum for conflict resolution  
mediation practice, Ph.D, the city  
university of New York.