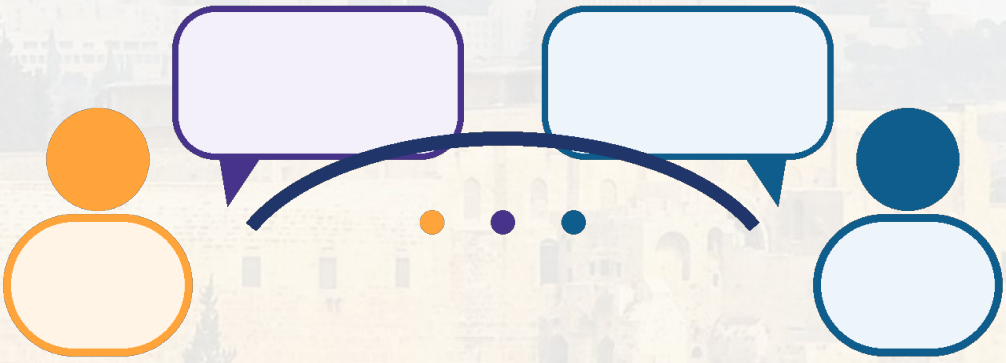
دليل توعوي مبسّط

حلّها بالحوار

دليل مبسّط للتعامل مع الخلافات اليومية، وفهم الوساطة والتحكيم،
ومتى نحتاج طرفًا ثالثًا



الخلاف طبيعي... والتصعيد ليس حتميًا

تم إقرار هذه المبادرة بدعم من مؤسسة ACT لحل النزاعات

إعداد وتنفيذ | منصة بوكشوكو الرقمية

نسخة توعوية مبسطة - 2026

01 الخلاف طبيعي... والتصعيد ليس حتميًا

الخلاف جزء طبيعي من الحياة اليومية: في البيت، والعمل، والدراسة، وبين الأصدقاء والجيران والفرق. المشكلة تبدأ عندما يتحول الخلاف من اختلاف في الرأي أو الحاجة إلى اتهام، أو قطيعة، أو محاولة لإثبات من هو الأقوى.

فكرة الدليل

يساعدك هذا الدليل على تهدئة الموقف، وفهم ما يحدث، وفتح حوار عملي. كما يشرح متى تكفي المحادثة المباشرة، ومتى تصبح الوساطة أو التحكيم أو الاستعانة بطرف ثالث خيارًا أفضل.

ماذا ستجد هنا؟

01 إدارة الخلاف اليومي

خطوات قصيرة لتقليل التوتر، والاستماع، والتعبير عن الاحتياج، والوصول إلى اتفاق قابل للتطبيق.

02 اختيار المسار المناسب

فرق مبسّط بين الحوار المباشر والوساطة والتحكيم، وإشارات تساعدك على معرفة متى نحتاج طرفًا ثالثًا.

قاعدة أساسية

الهدف من الحوار ليس أن يخرج طرف منتصرًا وطرف مهزومًا؛ الهدف أن نفهم المشكلة كما هي، ونقلل الضرر، ونبحث عن حل يحترم احتياجات الأطراف قدر الإمكان.

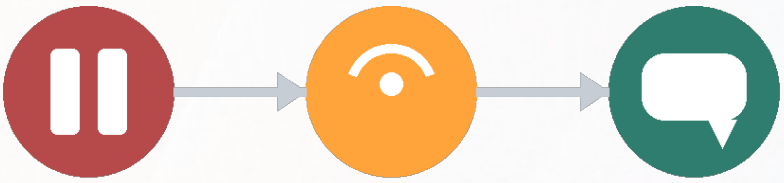
تنبيه مهم

إذا كان هناك تهديد، عنف، إكراه، أو خوف حقيقي على السلامة، فلا تُجبر على مواجهة مباشرة. الأولوية للسلامة والاستعانة بجهة مهنية أو قانونية أو حماية مناسبة للحالة.

توقّف ← افهم ← تحدّث

02

خفّف التصعيد أولًا؛ لا تبدأ أهم محادثاتك وأنت في أعلى نقطة من الغضب.



1 توقّف قليلًا

إذا ارتفع الصوت أو أصبح الكلام هجوميًا، اطلب استراحة قصيرة بدل الاستمرار في تصعيد الموقف.

2 حدّد المشكلة بجملة واحدة

ابتعد عن «أنت دائمًا» و«أنت أبدًا». اسأل: ما الموضوع المحدد الذي نختلف عليه الآن؟

3 ميّز بين الحدث والتفسير

الحدث: ما الذي حصل فعلًا؟ التفسير: ماذا افترضتُ عن نية الطرف الآخر؟ الفصل بينهما يقلل سوء الفهم.

4 اختر وقتًا ومكانًا مناسبين

الحوار الصعب يحتاج قدرًا من الخصوصية والهدوء ووقتًا كافيًا، لا لحظة استعجال أو جمهورًا متابعًا.

جرّب هذه البداية

«الموضوع مهم بالنسبة لي، وبدي نحكي فيه بهدوء. ممكن نبدأ بما حصل من وجهة نظر كل واحد فينا؟»

ست خطوات لحوار أكثر فاعلية

ابدأ بالفهم قبل محاولة الإقناع.

1 ابدأ بالموضوع لا بالشخص

صف الموقف المحدد بدل وصف شخصية الطرف الآخر. كلما بقي الحديث قريبًا من الوقائع، انخفضت مساحة الدفاع والهجوم.

2 استمع دون تجهيز الرد

دع الطرف الآخر يكمل، ثم أعد صياغة ما فهمته قبل أن تجيب. الاستماع هنا ليس موافقة؛ بل خطوة ضرورية لفهم نقطة الخلاف.

3 عبّر عن الأثر والاحتياج

استخدم «أنا أشعر/أحتاج» بدل «أنت السبب/أنت لا تفهم». صف أثر الموقف وما تحتاجه بوضوح دون تحويل الحديث إلى اتهام.

تذكّر

اللغة الهادئة لا تُضعف موقفك؛ إنها تساعد الطرف الآخر على سماع النقطة بدل الانشغال بالدفاع عن نفسه.

الفهم أولًا

ثم البحث عن حل يمكن تطبيقه ومراجعته

من المواقف إلى المصالح... ثم إلى اتفاق واضح

03

4 اسأل عن المصالح خلف المواقف

الموقف هو ما يطلبه الشخص؛ المصلحة هي لماذا يطلبه. فهم السبب يفتح مساحة أوسع لخيارات جديدة.

5 ولّد أكثر من خيار

لا تحصر الحل في خيارين متضادين. ابحث عن بدائل صغيرة قابلة للتجربة، ثم ناقش أثر كل بديل على الأطراف.

6 اتفق على خطوة واضحة

من سيفعل ماذا؟ متى؟ وكيف نعرف أن الاتفاق نجح؟ الاتفاق الجيد يتحول إلى أفعال يمكن متابعتها.

اختبار سريع قبل إنهاء الحوار

- ✓ هل اتفقنا على المشكلة نفسها؟
- ✓ هل سمع كل طرف ما يحتاجه الآخر؟
- ✓ هل لدينا خطوة محددة يمكن مراجعتها لاحقًا؟

المعيار العملي

اتفاق مفهوم، مسؤوليات واضحة، وموعد مناسب للمراجعة.

غيّر الجملة... يتغيّر مسار الحوار

الكلمات لا تحل كل شيء، لكنها قد تفتح الباب أو تغلقه.

جرّب...	بدلًا من...
«حسيت إن نقطتي ما وصلت؛ ممكن أعيدها ونسمع بعض؟»	«أنت ما بتسمع أبدًا»
«لما صار كذا، فهمته بهذه الطريقة. هل هذا كان قصدك؟»	«واضح إنك قاصد تزعّلني»
«خلينا نشوف إذا في خيار ثالث يحقق جزءًا مهمًا للطرفين.»	«يا بتوافق يا خلص»
«يمكن الموضوع مختلف في أهميته لكل واحد فينا؛ شو المهم فيه بالنسبة إلك؟»	«الموضوع تافه»

ثلاث أدوات صغيرة تصنع فرقًا

- **إعادة الصياغة**
  «إذا فهمتك صح، أنت منزعج لأن...» ثم تأكد قبل أن ترد.
- **الأسئلة المفتوحة**
  «شو اللي كان مهم بالنسبة إلك في الموقف؟» بدل سؤال يجيب بنعم أو لا.
- **التسمية الهادئة**
  «واضح إن في توتر، خلينا نرتب النقاط واحدة واحدة» بدل مهاجمة الانفعال نفسه.

مقياس النجاح: أن يصبح كل طرف قادرًا على وصف موقف الآخر بدقة، حتى لو بقي مختلفًا معه.

عندما يصبح الحوار وحده غير كافٍ

05

الطرف الثالث ليس علامة فشل؛ أحيانًا هو الطريقة الأكثر نضجًا لاستعادة مسار الحوار.

تكرار الدائرة نفسها

تتكرر المحادثة دون تقدم، ويعيد كل لقاء الاتهامات ذاتها.

ارتفاع المشاعر

تصبح المشاعر قوية لدرجة تمنع الاستماع أو ترتيب الأفكار.

فجوة في القوة أو التعبير

تحتاج المحادثة إلى تنظيم أكثر عدلًا حتى يحصل كل طرف على فرصة حقيقية للكلام.

علاقة مهمة تضررت

تريدون الحفاظ على العلاقة، لكن الثقة أو التواصل أصابهما ضرر واضح.

حق أو التزام يحتاج إطارًا

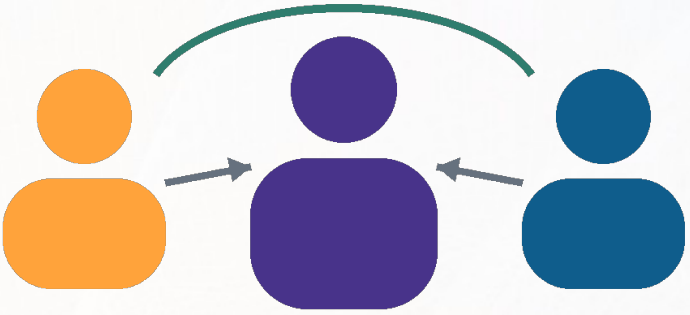
يوجد خلاف على حق، أو مال، أو قرار يحتاج آلية أو اختصاصًا أوضح من الحوار غير الرسمي.

اختيار الطرف الثالث

ابحث عن الحياد، والقدرة على الاستماع، وعدم وجود مصلحة مباشرة في النتيجة، والوضوح في الدور والحدود. وفي النزاعات القانونية أو عالية المخاطر، الأفضل الاستعانة بجهة مؤهلة وفق الإطار المناسب.

الوسيط يساعد الحوار على العمل

الوسيط لا يقرر من هو «الفائز»؛ الحل يصنعه الأطراف بأنفسهم.



ما هي الوساطة؟

هي عملية منظمة يساعد فيها طرف محايد الأطراف على فهم نقاط الخلاف والمصالح، وتحسين التواصل، واستكشاف خيارات، والوصول إلى اتفاق يصنعه الأطراف بأنفسهم. وتُدار الخصوصية والسرية وفق القواعد المتفق عليها في كل سياق.

مراحل مبسطة للوساطة

1 **التهيئة**	توضيح الدور والقواعد والموضوع.
2 **سماع الأطراف**	كل طرف يشرح رؤيته دون مقاطعة.
3 **تحديد المصالح**	ما الذي يحتاجه كل طرف فعلًا؟
4 **بناء الخيارات**	اقتراح بدائل ومناقشة آثارها.
5 **صياغة الاتفاق**	خطوات واضحة، مسؤوليات، ومتابعة.

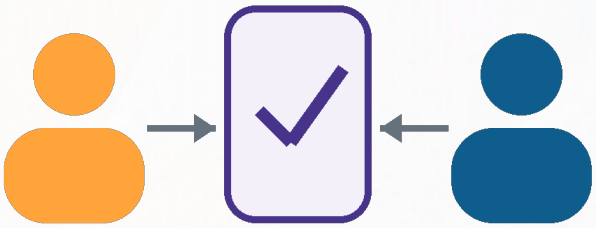
الوسيط يفعل

ينظم الحديث، ويعيد صياغة النقاط، ويختبر الفهم، ويساعد في توليد خيارات.

الوسيط لا يفعل

لا يفرض حلًا، ولا يصبح محاميًا لطرف ضد آخر، ولا يحوّل الجلسة إلى محاكمة.

07 عندما نحتاج قرارًا من طرف محايد



ما هو التحكيم؟

هو أسلوب لتسوية النزاع يوافق فيه الأطراف على عرض مسألة أو نزاع على محكّم أو هيئة محايدة، تستمع إلى ما يقدمه الأطراف ثم تصدر قرارًا. وقد تكون للقرار آثار ملزمة بحسب اتفاق الأطراف والقواعد أو القوانين المطبقة؛ لذلك تحتاج الحالات القانونية إلى فهم الإطار المختص قبل اختيار هذا المسار.

الفرق الجوهري

الوساطة
الوسيط يساعد الأطراف على الاتفاق.

التحكيم
المحكّم يتخذ قرارًا ضمن الإطار المتفق عليه.

السؤال	الوساطة	التحكيم
من يصنع الحل؟	الأطراف أنفسهم، بمساعدة الوسيط.	المحكّم أو الهيئة يصدر القرار.
دور الطرف الثالث	تنظيم الحوار وتوضيح المصالح.	سماع المواقف والأدلة ثم اتخاذ قرار.
طبيعة النتيجة	اتفاق يتوصل إليه الأطراف طوعًا.	قرار قد يكون ملزمًا بحسب الاتفاق والقواعد.
متى يفيد؟	عندما نريد الحفاظ على العلاقة وفتح باب التفاهم.	عندما يحتاج النزاع إلى قرار يحسم مسألة محددة.

ليس كل خلاف يحتاج تحكيمًا؛ إذا كان المطلوب استعادة التواصل أو الحفاظ على العلاقة، فقد تكون الوساطة نقطة بداية أنسب.

اسأل أولًا: ماذا نحتاج فعلًا؟

فهمًا، اتفاقًا، أم قرارًا؟

1 هل يوجد خطر أو تهديد أو إكراه؟

نعم ← الأولوية للسلامة والدعم المتخصص؛ لا تُجبر الأطراف على جلسة حوار مباشرة.

2 هل يستطيع الطرفان الحديث بهدوء واتخاذ القرار بأنفسهم؟

نعم ← ابدأ بالحوار المباشر. وإذا تعطل التواصل، يمكن الانتقال إلى وسيط.

3 هل تحتاجون من ينظم الحوار أم من يصدر قرارًا؟

تنظيم الحوار وتقريب وجهات النظر ← وساطة.
الحاجة إلى قرار ضمن إطار متفق عليه ← تحكيم أو مسار مختص.

القاعدة العملية

ابدأ بالأقل تصعيدًا والأكثر أمانًا الذي يمكن أن يحقق الهدف، ثم انتقل إلى مسار أكثر تنظيمًا عندما لا يعود الحوار المباشر كافيًا.

المسار المناسب يبدأ من طبيعة الحاجة

01 خلاف بين زميلين على توزيع مهمة

ابدأ بحوار مباشر حول المسؤوليات والتوقعات. إذا تكرر التوتر أو انقطعت القدرة على الاستماع، يمكن لمشرف أو وسيط محايد تنظيم الحديث.

المسار المقترح: حوار ← وساطة عند الحاجة

02 خلاف عائلي متكرر حول حدود ومسؤوليات

إذا كان الجميع قادرًا على الحديث بأمان، استخدم قواعد الحوار وحدد اتفاقات قابلة للمراجعة. وإذا بقيت الجلسات تدور في الحلقة نفسها، يساعد وسيط مناسب.

المسار المقترح: حوار منظم ← وساطة

03 نزاع على التزام مالي أو تعاقدي

ابدأ بمحاولة واضحة لتحديد الوقائع والالتزام المختلف عليه. وإذا كان المطلوب قرارًا رسميًا أو ملزمًا، ينبغي النظر في التحكيم أو المسار القانوني/المختص بحسب الحالة.

المسار المقترح: توضيح ← مسار مختص/تحكيم وفق الإطار

لا يوجد مسار واحد لكل الحالات

اختر المسار الذي يحقق الهدف بأقل قدر ممكن من التصعيد، مع الحفاظ على السلامة والعدالة والوضوح.

حلّها بالحوار في 7 دقائق

09

استخدم هذه الصفحة قبل محادثة صعبة أو بعدها لتصفية الموقف.

1 ما الذي حدث؟

اكتب الوقائع بجملة أو جملتين دون تفسير النوايا.

2 ما الذي أشعر به؟

سمِّ الشعور بدل تحويله إلى اتهام.

3 ما الذي أحتاجه؟

وضوح؟ احترام؟ وقت؟ التزام؟ اعتذار؟ ترتيب جديد؟

4 ماذا قد يحتاج الطرف الآخر؟

اكتب احتمالًا واحدًا على الأقل، ثم اسأل بدل أن تفترض.

5 ما السؤال الذي سيفتح الحوار؟

اختر سؤالًا مفتوحًا لا يحمل اتهامًا.

6 ما الخياران أو الثلاثة الممكنة؟

فكر في أكثر من حل قبل التفاوض.

7 هل نحتاج طرفًا ثالثًا؟

إذا تعطل الحوار، ما الدور المطلوب: تنظيم الحوار أم إصدار قرار؟

آكت لحل النزاعات
Conflict Resolution

الخلاصة

افهم قبل أن تحكم
اسمع قبل أن ترد

عبّر عن احتياجك بدل مهاجمة الآخر

وإذا لم يعد الحوار المباشر كافيًا، فاختيار طرف ثالث مناسب
قد يحمي العلاقة ويقرّب الطريق إلى الحل.

مبادرة «حلّها بالحوار»

إعداد وتنفيذ منصة بوكشوكو الرقمية | بدعم من مؤسسة ACT لحل النزاعات

هذا دليل توعوي مبسّط، ولا يُعد بديلًا عن الاستشارة القانونية أو المهنية المتخصصة في الحالات التي تتطلب ذلك.