

## من النزاع إلى الحوار

هل تعاني من مشكلة ما تسلبك السعادة أو الطاقة أو القدرة على الإنتاج؟

هل المشكلات التي تعاني منها موجودة في المنزل أم في العمل أم في الحي الذي تسكن فيه؟

هل أنت عاجز عن إقناع أحد جيرانك أو أحد أفراد أسرتك أو مديرك أو زميلك في العمل بأن يستمع إلى مشاعرك أو مخاوفك؟

هل ترغب في إنهاء نزاع مزعج أو تحتاج إلى بديل للتدخل القانوني.

يقوم إخصائيو الوساطة لحل النزاعات بمساعدة الأفراد في التحدث حول المشكلات التي تسبب الضغوط والغضب والإحباط. يتعلّق الأمر بالتعبير عن وجهات النظر والمشاعر والتجارب. وتُعدّ الوساطة من الوسائل الثابتة والمحترمة لمواجهة النزاعات.



## ما المقصود بخدمة الوساطة لحل النزاعات؟

إن الوساطة لحل النزاعات هي طريقة يتبعها الأفراد للتحدث عن المشكلات الصعبة التي تحدث بينهم والتي تسبب الضغوط والغضب والإحباط. وهي تساعد الأفراد على تحديد مخاوفهم ومشكلاتهم بطريقة بناءة، مما يسلط الضوء بشكل أكبر على هذه المشكلات والمخاوف ويقدم فهم أشمل لها. ويعمل هذا على مساعدة الأفراد على اتخاذ القرارات بشكل أكثر فعالية بشأن ما يمكن فعله في تلك المواقف.

ويدعم الوسطاء هذه المحادثات الصعبة عن طريق مساعدة الأفراد على التحدث مع بعضهما البعض بشكل أكثر فعالية بحيث تصبح المحادثة غير هدامة.

يتحدث إخصائيو الوساطة لحل النزاعات مع المشاركين قبل عقد أي من جلسات الوساطة لمساعدتهم في الاستعداد لها. ويمكن للأفراد الذين يريدون المشاركة في عملية مثل الوساطة التفكير بشأن المخاوف والاحتياجات والخيارات المحتملة التي قد تساعد في مواجهة الموقف بشكل أكثر فعالية.

للتحدث بشأن إمكانية الاستعانة بالوساطة أو أي من خدمات الوساطة لحل النزاعات، ما عليكم إلا الاتصال بمركز دايتون لخدمات الوساطة على الرقم **937.333.2345**. سيقوم أحد مديري الحالات بالاستماع إلى مخاوفك والإجابة على استفساراتك، وذلك لمساعدتك في اتخاذ القرار بشأن خدماتنا.



## من يستفيد من خدماتنا؟

يمكن الوصول إلى خدمات مركز دايتون لخدمات الوساطة من قبل أي شخص. تتوفر أيضاً فرص إحالة مع شركاء المجتمع مثل وكالات الخدمة الاجتماعية وأرباب العمل في القطاعين العام والخاص والجيران والعائلة.

الأفراد والمجموعات التي تستفيد بشكل مباشر:

- الأفراد هم أهل المنزل والأصدقاء والجيران
- الوالدان اللذان يقران ترتيبات الزيارات
- مديرو الملكية والمستأجرون
- العائلات التي تتخذ القرارات بشأن تقديم الرعاية أو الأمور الأخرى
- الموظفون والمديرون
- المؤسسات
- الشركات والأنشطة التجارية
- المدارس الحكومية والخاصة والجامعات والكليات
- أجهزة إنفاذ القانون
- أنظمة المحاكم

## مركز دايتون لخدمات الوساطة

مركز دايتون لخدمات الوساطة عبارة عن مؤسسة تضم إخصائيين محترفين في تقديم خدمات الوساطة لحل النزاعات ومتطوعين من المجتمع يقدمون خدمات للأفراد الذين يواجهون نزاعات. وقد أصبح المركز مورداً موثوقاً لتحسين جودة الحياة في دايتون وللمساعدة الأفراد والعائلات والمؤسسات في الانتقال من النزاع إلى الحوار. يتم تقديم الخدمات مجاناً إلى سكان دايتون كما أنها متاحة للمؤسسات أو المقيمين خارج دايتون مقابل رسوم معقولة.

يساعد المركز في التعامل مع النزاعات قبل أن يتم تصعيدها إلى مشكلات أكبر. ونحن نساعد الأفراد في تخطي الجوانب السلبية والهدامة التي تنشأ في حال وجود نزاعات. ويعمل إخصائيو الوساطة لحل النزاعات على مساعدة المشاركين في مواجهة المواقف التي يتعرضون لها. ويمكن لهذه المساعدات تقليل حالات سوء التفاهم وتحسين التواصل.

يقدم المركز مجموعة من خدمات الوساطة لحل النزاعات للمساعدة في مواجهة النزاعات أعلاه، سواء أثناء أو حدوثها بعد ذلك. ويوفر المركز أيضاً تدريب بعنوان "الاستجابة الفعالة للنزاعات" للأفراد والمؤسسات الراغبين في تعلم مهارات الوساطة البناءة لحل النزاعات.

"شعرت أن الوسطاء قدموا عملاً جيداً للغاية للمساعدة في حل المشكلة!"

أحد المشاركين في خدمات الوساطة



Dayton  
Mediation  
Center

from conflict to conversation

إن الوساطة هي عملية تقدر الوقت ويمكن أن تساعد الأفراد في العديد من المواقف الصعبة. وتعمل مجموعة خدمات الوساطة لحل النزاعات التي يقدمها مركز دايتون لخدمات الوساطة على مساعدة الأفراد في التعبير عن وجهات نظرهم ومشاعرهم وتجاربهم حتى يمكنهم معالجة مواقفهم بشكل بناء. يقوم إخصائيو الوساطة لحل النزاعات بمساعدة المشاركين في التفكير بشأن النزاع والتحدث عنه بشكل كامل، وذلك



في جلسات خاصة. وكننتيجة لذلك، يمكن للأفراد فهم مشكلاتهم بشكل أفضل مما يساعدهم في إجراء مناقشة واضحة وأكثر ثقة للأمور المهمة لهم والمتعلقة بموقفهم. وتعد هذه هي نقطة البداية للانتقال من النزاع إلى الحوار.

يساعد المشاركون في تصميم عملياتهم الخاصة وإنشائها للتحدث عن القرارات واتخاذها. وسيقوم إخصائيو الوساطة لحل النزاعات بدعم الأفراد عن طريق الإنصات أثناء قيام المشاركين بمناقشة الموقف. وسيتوسط الإخصائيون، حسب الحاجة، لمساعدة الأفراد في فهم المعلومات وتوجيه القرارات بشأن ما يجب فعله. وفي الوقت نفسه، لا يتحكمون في الجلسة أو يقوموا بحل المشكلة أو يستخدموا أي سلطة.

لورا

## ما المقصود بالنزاع؟

تتمثل أزمة النزاعات في الطريقة التي نتعامل بها مع بعضنا البعض، إذ يصبح من الصعب التحدث والإنصات والاستماع إلى وجهات النظر. حتى وإن بذلنا قصارى جهدنا لمواجهة المشكلات، فإنها تظل قائمة. إن النزاعات هي أمور طبيعية تحدث في الحياة. يمكننا الاستفادة من الحصول على مساعدة عندما لا تتمكن من حل المشكلات بأنفسنا.

### كيف تتم مواجهة النزاعات؟

لا أحد يحب النزاعات، ولكن قد يضطر البعض للخوض في المشكلات حتى يتمكنوا من حلها. عندما يدخل الأفراد في نزاعات، يتمثل التحدي في السؤال التالي: كيف يمكن التعامل مع هذه النزاعات؟

ويتمثل مفتاح الحل في ربط الأفراد بموارد الوساطة قبل أن تصبح هذه النزاعات هدامة ومدمرة. يُعد مركز دايتون لخدمات الوساطة خيارًا إيجابيًا لحل النزاعات. يمكننا توفير مسار للبحث عن حلول محتملة لتجنب اللجوء إلى نظام قضائي أو استخدام موارد محدودة بشكل غير فعال.

لقد تغيرت حياتي بعد أن حصلت على تدريب "الاستجابة الفعالة للنزاعات". كنت طوال حياتي قبل الانضمام إلى الفصل الدراسي "أتجنب النزاعات"، وكنت أبذل قصارى جهدي لتجنب أي نزاع أو كل النزاعات. وبعد حضور التدريب، لم أعد أتجنب النزاعات المحتملة وتعلمت أن النزاعات، في بعض الأحيان، قد تكون مطلوبة، ويمكن أن تكون تجربة منتجة وإيجابية. وبشكل عام، فقد تعلمت أن أحدد بوضوح ما يمكنني التحكم فيه وما لا يمكنني التحكم فيه في موقف معين.

إن نموذج النزاعات المُقدم يعمل بشكل كبير على تطبيق وتوضيح خيارات الاستجابة إلى جانب نتائج الخيارات المختارة. وإلى جانب تركيزي على النزاعات، فقد عملت أيضًا على تقوية مهارات التواصل والإنصات لدي.

## خدمة مجتمع دايتون وغيره

تأسس مركز دايتون لخدمات الوساطة في عام 1987 في محاولة لتخفيف تأثير النزاعات داخل المجتمعات على الموارد العامة. ومنذ ذلك الوقت، يقوم أفراد المجتمع في جميع أنحاء المنطقة باستشارة المركز للحصول على إرشاد بشأن اختيار خدمات الوساطة المناسبة لحل النزاعات، والتي تتضمن ما يلي:

- الوساطة
- التدريب على حل النزاعات
- التدريب
- التسهيل
- بناء الفرق

يمكن للأفراد ووكالات الخدمة الاجتماعية وأنظمة المحاكم وأجهزة إنفاذ القانون والمؤسسات الإحالة للحصول على خدمات مركز دايتون لخدمات الوساطة. وتُعد الاستعانة بخدمات الوساطة لحل النزاعات خطوة في الطريق الصحيح لتحويل النزاع إلى حوار. دعونا نتشاور معكم ونرشدكم للتحرك في المسار الإيجابي.

### انضم إلينا!

يقدم المركز مجموعة كبيرة من فرص التطوع لأعضاء المجتمع المهتمين:

- الوطاء
- أعضاء اللجان المؤثرة في المجتمع
- موظفو الاستقبال الذين يعملون في يوم السبت
- أعضاء المجلس الاستشاري
- المترجمون
- جمع التبرعات

للتسجيل كمتطوع، ما عليك إلا إكمال طلب تطوع على الموقع:

[www.daytonmediationcenter.org](http://www.daytonmediationcenter.org)



ISCT  
مؤسسة فرعية



عضو  
NAFCM



# Dayton Mediation Center

from conflict to conversation

371 West Second St.  
3rd Floor  
Dayton, Ohio 45402

937-333-2345

[daytonmediationcenter.org](http://daytonmediationcenter.org)