

ما الذي يجعل الوسيط جيدًا؟

ما الذي يجعل الوسيط جيداً؟

كَي تكون وسيطاً رائعاً.. فهذا يتطلب أكثر من مجرد دورات في الوساطة... فكيف يتمكن الوسطاء على الرغم من عدم امتلاكهم أية سلطة.. من فرض الحلول وتوجيه أطراف منقسمة ومختلفة نحو التوصل إلى اتفاق؟ تقع هذه الأسئلة ضمن تسوية النزاعات الفعالة.. وتشير إلى المهارات والاستراتيجيات والطرق السلمية الودية التي يدير بها الوسيط الخلافات.. والحكم الدقيق الذي يمكن الوسطاء من مساعدة الخصوم على إيجاد أرضية مشتركة حين لا يبدو أنها موجودة... فهم يساعدون على تسهيل الحوار بين الأطراف.. وتقريب وجهات النظر.. وإعادة بناء الثقة.. وفتح قنوات اتصال بين الأطراف المتنازعة.. ويشترط أن يكون الوسيط نزيهاً محايداً لا ينحاز لأي طرف.. ممتلكاً مهارة الإنصات والتواصل والصبر في إدارة الخلاف.. ويقدم النصائح والمقترحات للمساعدة على التوصل إلى تسوية.. ويركز على المصالح الأساسية للأطراف دون انحياز لأي طرف.. مما يساهم في إيقاف النزاعات وبناء علاقة مستدامة بين الأطراف..

ولكسب ثقة الأطراف واطمئنانهم، يجب أن تكون الألفة والمودة صادقة حقيقية.. كما قال أحد المشاركين. قبل أن يكون الناس مستعدين للتسوية، يجب أن يشعروا بأن مصالحهم مفهومة ومهمة حقاً من قبل الوسيط.. عندها فقط يمكن للوسيط إعادة صياغة المشكلات وطرح حلول إبداعية.

ما الذي يجعل الوسيط جيداً؟

ومن مبادئ ممارسة الوساطة العمل بأسلوب خفي ذكي بحيث يغادر الأطراف وهم يشعرون وكأنهم توصلوا إلى الاتفاق بأنفسهم إلى حد كبير، وهي استراتيجية تهدف إلى تعميق التزامهم بالوفاء بالاتفاق فيما بينهم.. وفي دراسة سابقة أجراها الوسيط بيتر أدلر، فسّر زملأؤه نجاحهم من خلال الحديث عن «الانهيارات والاختراقات ونوافذ الفرص التي ضاعت أو وُجدت». وعلى النقيض من ذلك، تذكر المشاركون في القضايا نفسها الوسطاء فقط على أنهم «فتحوا الغرفة، أعدوا القهوة، وعرفوا الجميع ببعضهم».

تقدّم هذه الأبحاث درسين للمفاوضين—بمن فيهم أولئك الذين يجب عليهم حل النزاعات وإبرام الصفقات دون مساعدة طرف ثالث. الأول هو أهمية بناء العلاقات والألفة بين الأطراف، لا سيما في مواقف الخلافات. فثمة قدر من الثقة والمودة مطلوب قبل أن يفتح الناس ويتحدثوا عن مصالحهم الحقيقية. أما الدرس الثاني فهو أن السمة المميزة للعملية المتقنة هي ألا يشعر الآخرون بأنهم قد تم توجيههم أو التلاعب بهم أو أن أحدهم يتخذ قراراً بالنيابة عنهم.. وبناء على ذلك تعتبر الوساطة من الوسائل البديلة لحل المنازعات لا يمكن الاستغناء عنها في الخلافات المعقدة..

شكراً لكم