ملخص أكاديمي تعريفي للفهرسة العلمية والاستشهاد

الدليل المرجعي للوساطة الأسرية

خلية الوساطة الأسرية لإصلاح ذات البين

المؤلف: جمال بن محمد دورة - **Jamel Doura**

باحث ومفكر في التخطيط الاستراتيجي - محكم دولي

ISBN: 978-9909-01-642-8

2026

نوع الوثيقة: ملخص أكاديمي تعريفي للدليل، معد لخدمة الفهرسة العلمية والتعريف والاستشهاد، ولا يحل محل النص الكامل للدليل.

بطاقة تعريف العمل

العنوان	الدليل المرجعي للوساطة الأسرية
المشروع	خلية الوساطة الأسرية لإصلاح ذات البين
المؤلف	جمال بن محمد دورة - Jamel Doura
السنة	2026
ISBN	978-9909-01-642-8
الطبيعة	دليل مؤسسي وتطبيقي لإدارة الوساطة الأسرية وتأهيل الوسطاء وضبط الجودة والإجراءات

الملخص الأكاديمي

يقدّم «الدليل المرجعي للوساطة الأسرية» إطاراً مؤسسياً وتطبيقياً لتنظيم الوساطة الأسرية بوصفها آلية وقائية وتسوية ودية للنزاعات، تجمع بين البعد الاجتماعي والقانوني والمهني. ولا يقتصر الدليل على شرح مفهوم الوساطة، بل يبني منظومة تشغيل تشمل تأهيل الوسطاء، إدارة الملفات، النماذج والسجلات، المرجعيات الشرعية والقانونية والمهنية، وضبط الجودة والتقييم.

تقوم الفكرة المركزية على أن نجاح الوساطة الأسرية لا يعتمد على حسن نية الوسيط وحدها، وإنما على وجود هندسة مؤسسية واضحة: شروط قبول الملف، تحديد الأدوار، حماية السرية، إدارة الجلسات، توثيق الإجراءات، تقييم النتائج، وضمان حد أدنى من الجودة المهنية. وبهذا ينتقل المشروع من الممارسة الفردية غير المنضبطة إلى نموذج يمكن تدريبه وتكراره ومراجعته.

ويظهر البعد الوقائي للدليل في اعتبار إصلاح ذات البين استثماراً في الأمن الاجتماعي واستقرار الأسرة، لأن النزاع الأسري عندما يُدار مبكراً وبصورة مهنية يمكن أن يقلل من التصعيد ويحافظ على قنوات التواصل، مع بقاء حدود واضحة بين الوساطة وبين القضاء أو الاستشارة القانونية أو العلاج النفسي.

الإشكالية المهنية والمؤسسية

تتمثل الإشكالية في أن الوساطة الأسرية قد تفشل رغم أهمية غايتها عندما تكون بلا معايير موحدة، أو عندما تتداخل أدوار الوسيط مع أدوار القاضي أو المحامي أو المعالج، أو عندما تغيب إجراءات حماية السرية وتوثيق الملفات ومتابعة النتائج.

ومن ثم يطرح الدليل سؤالاً عملياً: كيف يمكن بناء منظومة وساطة أسرية تضمن المرونة الإنسانية من جهة، والانضباط المؤسسي والمهني من جهة أخرى؟

العمارة التشغيلية للدليل

المحور	المضمون	الوظيفة
1	الإطار المؤسسي والتنظيمي	تحديد هوية المنظومة، المسؤوليات، الصلاحيات ومسار العمل.
2	تأهيل الوسطاء واعتمادهم	بناء الكفاءة المهنية والأخلاقية وتطويرها بصورة مستمرة.

3	إدارة الملفات	تنظيم الاستقبال، الفرز، الجلسات، المتابعة والإغلاق.
4	النماذج والسجلات	توحيد التوثيق وضمان قابلية المراجعة والتتبع.
5	المرجعيات	ربط الممارسة بالمرجعيات الشرعية والقانونية والمهنية.
6	الجودة والتقييم	قياس الأداء والنتائج وتحديد نقاط التحسين.
7	الحالات التطبيقية	تحويل المبادئ إلى مهارات عبر التمارين والمحاكاة.

هندسة الوساطة الأسرية

يمثل الدليل نموذجاً واضحاً لما يمكن تسميته «هندسة الوساطة الأسرية»: تصميم مسار مؤسسي يبدأ من استقبال النزاع ويفصل بين الحالات القابلة للوساطة والحالات التي تحتاج إلى إحالة، ثم يحدد قواعد التفاوض والتوثيق والمتابعة والتقويم.

الهندسة هنا لا تعني تحويل العلاقة الأسرية إلى إجراء جامد؛ بل العكس. فهي تبني إطاراً يحمي المساحة الإنسانية للتفاهم من الفوضى المهنية، ويضمن أن المرونة لا تتحول إلى اعتباط وأن السرية لا تتحول إلى غياب للمساءلة.

تأهيل الوسيط وحدود الدور

الوسيط ليس قاضياً يصدر حكماً، ولا محامياً يمثل أحد الطرفين، ولا معالجاً نفسياً يقوم بالتشخيص والعلاج. وظيفته الأساسية إدارة عملية تواصل وتفاوض تساعد الأطراف على فهم مصالحهم وصياغة حلول رضائية ضمن حدود القانون والنظام العام.

ولهذا فإن جودة الوساطة تعتمد على مهارات الاستماع، إدارة الانفعال، الحياد، إعادة الصياغة، كشف المصالح، إدارة الاختلال في القوة، التوثيق، ومعرفة متى يجب إنهاء الوساطة أو إحالة الملف إلى جهة مختصة.

إدارة الملف ومؤشرات الجودة

يكتسب الدليل طابعاً مؤسسياً من خلال تحويل الملف إلى دورة حياة واضحة: استقبال أولي، تقييم قابلية النزاع للوساطة، موافقة الأطراف، جلسات، صياغة نتائج أو اتفاق، إغلاق، ثم متابعة عند الحاجة. هذه الدورة تسمح ببناء قاعدة بيانات مهنية وقياس الأداء بدلاً من الاكتفاء بالانطباعات.

ومن مؤشرات الجودة الممكنة: زمن معالجة الملف، نسبة الملفات التي وصلت إلى اتفاق، نسبة الالتزام بالاتفاق، رضا الأطراف، عدد الإحالات بسبب عدم قابلية النزاع للوساطة، وعدد حالات العودة للنزاع. هذه المؤشرات لا تختزل النجاح في نسبة الاتفاق فقط؛ فقد يكون إنهاء الوساطة وإحالة الملف هو القرار المهني الصحيح في بعض الحالات.

المرجعيات والحوكمة

تظهر قوة الدليل في جمع المرجعيات الشرعية والقانونية والمهنية داخل إطار واحد. لكن هذا الجمع يجب أن يظل منضبطاً: المرجعية الشرعية لا تلغي القانون الوطني، والقانون لا يحول الوسيط إلى قاض، والمعايير المهنية تظل ضرورية لضمان الحياد والسرية والموافقة الحرة.

وعلى المستوى المؤسسي، تحتاج المنظومة إلى قواعد واضحة للتعيين والاعتماد والتظلم والمساءلة وحماية البيانات وتعارض المصالح، وإلى فصل بين الجهة التي تدير الوساطة وبين أي طرف قد تكون له مصلحة مباشرة في النزاع.

مجالات التطبيق والبحث

يمكن توظيف هذا الدليل في تكوين الوسطاء، بناء خلايا وساطة محلية، تطوير شراكات مع البلديات والمحاكم والجمعيات، إعداد بروتوكولات إحالة، وإنشاء شبكات إقليمية للوساطة الأسرية. كما يمكن اشتقاق بحوث جامعية حول فعالية الوساطة، مؤشرات الأداء، إدارة النزاع، السرية، الحياد، الوساطة الرقمية، والوقاية من النزاعات الأسرية.

ولتحويل النموذج إلى مرجع بحثي قوي، يحتاج التطبيق الميداني إلى جمع بيانات قابلة للتحليل حول الملفات والنتائج والاستدامة، مع احترام حماية البيانات والسرية وعدم استخدام الحالات الأسرية الحساسة لأغراض بحثية إلا وفق ضوابط أخلاقية واضحة.

القيمة البحثية وحدود الادعاء

القيمة الأساسية للدليل هي انتقاله من فكرة الوساطة إلى تصميم منظومة مؤسسية قابلة للتطبيق والتقويم. لكنه لا يصبح نموذجاً مثبت الفعالية لمجرد اكتمال الإجراءات؛ بل تحتاج فعاليته إلى تقييم ميداني ومقارنة النتائج عبر فترات ومناطق وفئات مختلفة.

وبذلك فإن الصياغة الأكاديمية الأدق هي تقديمه بوصفه دليلاً مرجعياً مؤسسياً وتطبيقياً للوساطة الأسرية، مع قابلية للتحول إلى نموذج بحثي بعد تراكم البيانات والتقييم المستقل.

الكلمات المفتاحية

الوساطة الأسرية؛ إصلاح ذات البين؛ تسوية النزاعات؛ الوسيط الأسري؛ إدارة الملفات؛ الحياد؛ السرية؛ التفاوض؛ الجودة؛ مؤشرات الأداء؛ الأسرة؛ الأمن الاجتماعي؛ العدالة التصالحية؛ الحوكمة.

بيانات الاستشهاد

دورة، جمال بن محمد. (2026). «الدليل المرجعي للوساطة الأسرية: خلية الوساطة الأسرية لإصلاح ذات البين». ISBN 978-9909-01-642-8.

Doura, Jamel. (2026). Al-Dalil al-Marji'i lil-Wasata al-Usariyya [Reference Guide for Family Mediation]. ISBN 978-9909-01-642-8.

ملاحظة منهجية للنشر والفهرسة

أُعد هذا الملخص استناداً إلى البيانات الببليوغرافية والمكونات المعلنة للدليل، بما في ذلك ISBN ومحاور المحتوى المثبتة في مواد الغلاف. وهو وثيقة تعريفية مستقلة لخدمة الفهرسة والاستشهاد، ولا يحل محل الدليل الكامل.

لأفضل قابلية للفهرسة، يُنشر الملف على صفحة HTML مستقلة في Jamel-doura.tn تتضمن العنوان الكامل، اسم المؤلف، السنة، ISBN، ملخصاً نصياً، الكلمات المفتاحية ورابطاً مباشراً إلى PDF.