التقرير السنوي 2024

قائمة المحتويات

من رئيس مجلس الإدارة 3

من نحن 4

رؤيتنا ورسالتنا 7

حصاد عام من العمل والتأثير 9

أبرز محطات عام 2024 10

تقييمات وشهادات من المستفيدين 17

الجهات الداعمة 18

قصص نجاح 20

من رئيس مجلس الإدارة

بالنيابة عن مجلس إدارة مؤسسة *ACT لحل النزاعات*، يشرفني أن أقدّم إليكم التقرير السنوي لعام 2024، والذي يأتي في وقتٍ مفصلي يشهد فيه العالم، ومنطقتنا العربية على وجه الخصوص، تحوّلات عميقة وتحديات متسارعة تُحتّم علينا إعادة التفكير في منهجياتنا، وتطوير رؤيتنا، وتعزيز أدوات تدخلنا.

لقد شكّل عام 2024 محطة تحول استراتيجي في مسيرة *ACT*؛ عامٌ دفعنا إلى مراجعة شاملة لرسالتنا وأهدافنا، استجابة للتغيرات البنيوية التي باتت تمسّ نسيج المجتمعات، وتفاقم أشكال النزاع وتنوعها في ظل سياقات معقدة سياسياً واقتصادياً واجتماعياً.

في هذا الإطار، اعتمدت *ACT* توجها استراتيجيا جديدا يأخذ بعين الاعتبار تعددية النزاعات وعمقها، متجاوزا الإطار التقليدي للوساطة بين الأفراد أو داخل المجتمعات المحلية، إلى نطاق أوسع يشمل النزاعات ذات الطابع الوطني، والتوترات القائمة بين المكونات المجتمعية المختلفة، سواء كانت سياسية، أو دينية، أو إثنية، أو فكرية. وقد أصبحنا أكثر إيمانًا بأن فهم النزاع في زمننا الحاضر يتطلب مقاربات متعددة المستويات، تُشرك الأطراف المختلفة ضمن آليات حوار وهيكلة تُراعي السياقات الثقافية والسياسية والاجتماعية.

وانطلاقًا من هذه الرؤية، عزّزت *ACT* حضورها على المستوى الإقليمي، إدراكًا منها بأن التحديات التي تواجه مجتمعاتنا اليوم – من نزوح قسري، واستقطاب سياسي حاد، وتآكل الروابط الاجتماعية، وامتداد النزاعات عبر الحدود – هي تحديات لا يمكن التعامل معها من خلال حلول محلية فقط، بل تستدعي تضافرًا إقليميًا مبنيًا على التعاون وتبادل المعرفة والخبرات. ولهذا، شرعنا في بناء شبكات من الوسطاء والخبراء في مجال حل النزاعات في مختلف أرجاء الوطن، بهدف تأسيس فضاء مهني تشاركي قادر على إنتاج معرفة محلية، وتقديم تدخلات فاعلة، ومستدامة، وقائمة على القيم الإنسانية المشتركة.

إن ما حققناه هذا العام ما كان ليتحقق لولا الجهود المخلصة لفريق العمل، والشراكات القائمة مع مؤسسات محلية وإقليمية ودولية، والدعم المستمر من أصدقائنا ومؤازرينا الذين رافقونا في مسيرتنا. وفي ظل هذا الزخم، يؤكد مجلس الإدارة التزامه العميق بمواكبة هذا التحول، وتوفير كل ما يلزم لضمان استمرارية عمل *ACT* بمعايير مهنية رفيعة، مع الحفاظ على روح المبادرة، والقدرة على التكيّف، والالتزام الأخلاقي تجاه مجتمعاتنا.

إننا، في *ACT لحل النزاعات*، لا نرى في عملنا مجرد استجابة لأزمات، بل نعتبره إسهامًا مباشرًا في بناء مستقبل مشترك، أكثر عدلًا وتسامحًا وإنسانية. ومعكم، وبفضل دعمكم وثقتكم، نواصل السعي الحثيث نحو مجتمعات أكثر قدرة على التفاهم، والتماسك، والتعايش.

شكرا لثقتكم، ولمساندتكم المتواصلة في هذه الرحلة.

مع خالص التقدير والامتنان،
محمد هديّة
رئيس مجلس الإدارة
مؤسسة *ACT* لحل النزاعات

من نحن

"نلتزم بتعزيز الوعي العام بأهمية الحوار والوساطة والتحكيم كركائز أساسية لحل النزاعات، من خلال استهداف مختلف القطاعات المجتمعية والفئات العمرية، بهدف بناء بيئة داعمة للتفاهم المشترك وتفعيل آليات السلم الأهلي على كافة المستويات".

نراجع أهدافنا لتتناسب مع الواقع المحلي والإقليمي

"

تشهد فلسطين تصاعدًا ملحوظًا في مستويات العنف، على سبيل المقال أظهرت أحد دراستنا أن ما يقارب 47% من المقدسيين لا يعتمدون على آليات الوساطة والتحكيم عند التعامل مع نزاعاتهم، وهو ما يُبرز تحديًا جوهريًا في تعزيز ثقافة حل النزاعات بطرق سلمية، ويدعو إلى مراجعة شاملة لمدى انتشار الوعي والثقة بهذه الأساليب داخل المجتمع المقدسي".

التزام راسخ بمواجهة النزاعات بكل أبعادها

في عام 2024، عزّزت مؤسسة *ACT* لحل النزاعات حضورها ودورها في المشهد المحلي والإقليمي المتغيّر، مستجيبة لتزايد تعقيد النزاعات وتداخل أبعادها الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. فقد انطلقنا من إيمان عميق بأن السلام لا يتحقق فقط عبر وقف العنف، بل عبر بناء آليات مستدامة للحوار والتفاهم وإعادة الثقة بين الأفراد والمجموعات.

لقد وسّعنا نطاق عملنا ليشمل طيفًا أوسع وأكثر تعقيدًا من النزاعات، تتقاطع فيها الهويات والمصالح والسياقات المحلية والوطنية، مؤمنين بأن الوساطة وتيسير الحوار وبناء القدرات ليست مجرد أدوات تقنية، بل مداخل جوهرية لبناء مجتمعات أكثر عدلًا وتماسكًا.

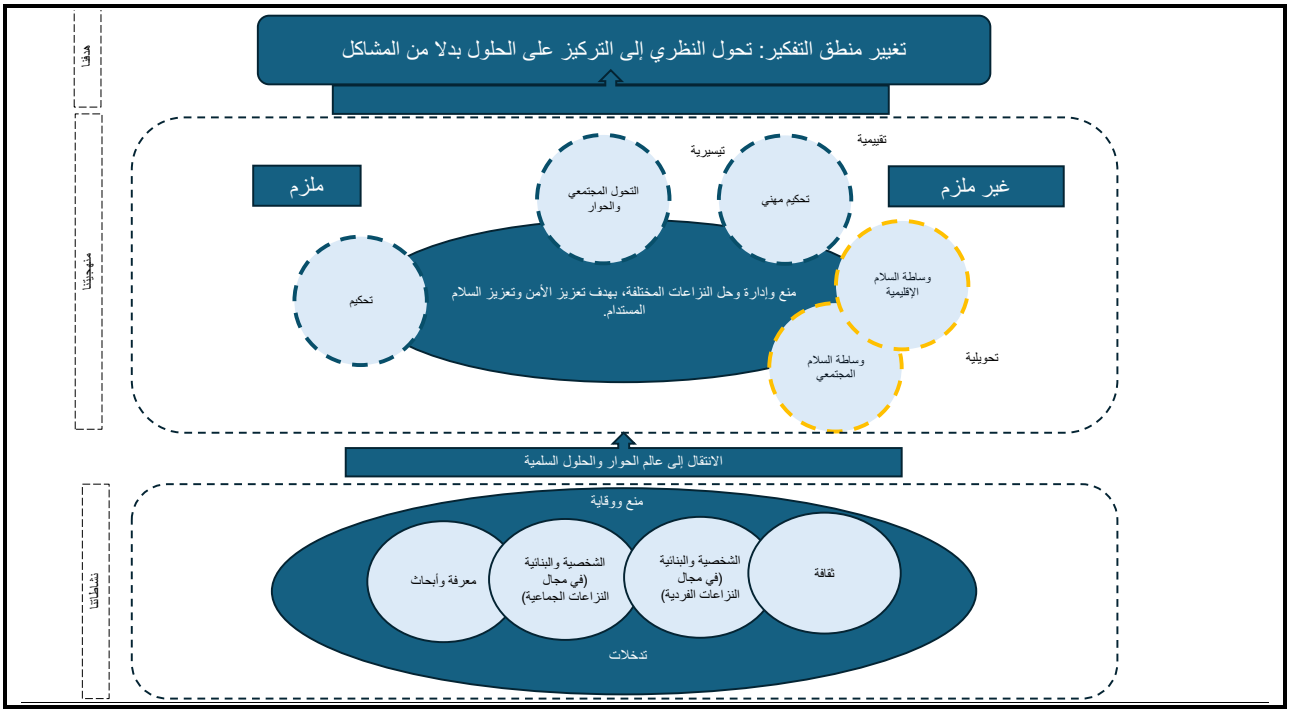
تدير *ACT* خمسة أنماط رئيسية من النزاعات، لكل منها خصوصيته وتحدياته، ونُصمّم تدخلاتنا بما يتناسب مع طبيعة وسياق كل حالة:

1. **النزاعات بين الأفراد وداخل المجتمعات المحلية:** وتشمل الخلافات الأسرية، والمشكلات بين الجيران، والنزاعات ذات الطابع العشائري أو المجتمعي. نُولي أهمية خاصة لهذه الحالات لأنها تمسّ النسيج الاجتماعي المباشر، وتشكل نقطة انطلاق نحو استقرار أوسع.
2. **النزاعات التنظيمية وفي بيئات العمل:** تنشأ داخل المؤسسات غير الحكومية، والمنظمات الأهلية، والقطاع الخاص، نتيجة تضارب الأدوار، أو غموض في الحوكمة، أو سوء إدارة للتوترات التشغيلية. ونتعامل معها عبر تعزيز التواصل الداخلي، وإعادة بناء مناخ الثقة المؤسسية.
3. **النزاعات المجتمعية والهوياتية:** وهي الخلافات التي تستند إلى الانتماء العرقي، أو الديني، أو الأيديولوجي، وتؤثر سلبًا على التماسك الاجتماعي والعلاقات البينية داخل المجتمع الواحد. ونتعامل معها بحساسية ثقافية عالية، وإشراك مجتمعي واسع، لتفكيك الخطابات الإقصائية وتعزيز الاحترام المتبادل.
4. **النزاعات المرتبطة بالموارد والأراضي:** وهي نزاعات تتعلق بملكية الأراضي، أو النفاذ إلى الموارد الطبيعية، أو التنافس على الأصول النادرة. وتركز تدخلاتنا هنا على ضمان العدالة، والحد من التوترات الناتجة عن الشعور بالإقصاء أو التهميش.
5. **النزاعات السياسية وعلى المستوى الوطني:** وهي من أكثر النزاعات تعقيدًا، وتشمل الخلافات المتعلقة بالحوكمة، والتمثيل السياسي، وعمليات الحوار الوطني. تتطلب هذه النزاعات تدخلات متعددة الأطراف، ووساطة دقيقة توازن بين المصالح المختلفة، وتضمن شمولية العملية السياسية.

يعتمد نهج *ACT* على المرونة وفهم السياقات المتغيرة، حيث نعمل على تصميم تدخلات تتناسب مع طبيعة وحجم النزاع، بما يضمن أن تكون الحلول المطروحة متجذّرة في الواقع المحلي وقابلة للاستمرار على المدى الطويل.

ويُشكّل توسّع شبكتنا من الوسطاء المدرَّبين وشركائنا المؤسسيين عنصرًا حاسمًا في قدرتنا على الاستجابة الفعّالة للنزاعات. فهم يجسّدون قيم الحياد، والاحترافية، والتقدير العميق للخصوصيات الثقافية والاجتماعية في بيئات التدخل المختلفة.

في ظل التحديات المتزايدة، تبقى *ACT* ملتزمة بالعمل بشجاعة ومهنية، لتعزيز ثقافة السلم والحوار، وتمكين المجتمعات من امتلاك أدوات حل نزاعاتها بكرامة وفعالية.



رؤيتنا ورسالتنا

الرؤية

مؤسسة رائدة في منع وإدارة وتسوية كافة أنواع النزاعات لتحقيق الأمن وبناء السلام المستدام

الرسالة

تسعى مؤسسة ACT لترسيخ منظومة السلم الأهلي على المستويين الفردي والجمعي لتعزيز اللجوء للوسائل البديلة لحل النزاعات من تفاوض ووساطة وتحكيم، وإعداد بنية وبيئة وثقافة داعمة لإحلال الحوار بدل العنف والإقصاء، وبناء القدرات الداعمة وإنتاج وتوفير المعرفة المساهمة في تحقيق السلام والأمن الشخصي والمجتمعي والسياسي.

مجالات عملنا

تعزيز الحوار المجتمعي

في صلب رؤيتنا يقف الإيمان العميق بأن الحوار هو السبيل الأنجع لحل الخلافات وبناء التفاهمات المستدامة. لذا نعمل على تصميم وتنفيذ منصات حوارية فعالة تجمع بين مختلف مكونات المجتمع، بما يشمل الأحزاب السياسية، الفاعلين المحليين، والمجتمع المدني، بهدف مناقشة القضايا الخلافية في بيئة آمنة خالية من العنف. وتشمل مبادراتنا في هذا المجال برامج تدريب الوسائل البديلة لحل النزاعات في المدارس والجامعات، ومجموعات الحوار المجتمعي، والمنتديات العامة التي تتيح المجال لتبادل وجهات النظر بين فئات متنوعة ومختلفة.

خدمات الوساطة والتحكيم

نُؤمن أن الوصول إلى العدالة يجب أن يكون ميسرًا ومحايدًا، ولذلك أنشأنا مراكز متخصصة في الوساطة والتحكيم تُوفّر بيئات آمنة وموثوقة لحل النزاعات بعيدًا عن تعقيدات النظام القضائي التقليدي. يعمل في هذه المراكز وسطاء ومحكمون مؤهلون يتمتعون بخبرة في النزاعات المدنية والتجارية والأسرية، ويكرّسون جهودهم لمساعدة الأطراف المتنازعة على التوصل إلى حلول عادلة ومستدامة تحترم احتياجات الجميع وتضمن حفظ الحقوق.

بناء القدرات

نُولي اهتمامًا بالغًا بتطوير قدرات الوسطاء، والمحكمين، وقادة المجتمع المحلي، من خلال برامج تدريبية متخصصة تستند إلى أفضل الممارسات العالمية ومُكيّفة للسياقات المحلية. فنحن نؤمن أن تمكين الأفراد والمؤسسات بالمعرفة والمهارات في مجال حل النزاعات يعزز من قدرتهم على التصدي للخلافات بفعالية واستقلالية، ويُسهم في بناء منظومات محلية قادرة على إدارة التوترات دون تصعيد.

التأثير على السياسات والإصلاح القانوني

ندرك أن البيئة التشريعية والمؤسساتية تلعب دورًا حاسمًا في استدامة السلام، ولذلك نقوم بتحليل السياسات القائمة وتقديم توصيات للإصلاح، بما يضمن دمج مبادئ وآليات التسوية البديلة للنزاعات (ADR) ضمن أطر الحوكمة المحلية والإقليمية. كما نعمل بالشراكة مع صناع القرار، وممثلي المجتمع المدني، وخبراء القانون، على صياغة مقترحات تشريعية تدعم ثقافة الحل السلمي للنزاعات وتُرسّخها في مؤسسات الدولة.

البحث وإنتاج المعرفة

انطلاقًا من قناعتنا بأن التدخل الفعّال لا بد أن يستند إلى فهم عميق للديناميات المحلية، نقوم بإجراء دراسات وأبحاث كمية ونوعية تتناول أنماط النزاع، وأسبابها، وأثرها على السلم الأهلي. ونحرص على نشر هذه المعرفة من خلال تقارير دورية، ومؤتمرات علمية، ومنصات رقمية تتيح الوصول المفتوح إلى النتائج والأدوات، بما يُسهم في تطوير الممارسات المهنية وتعزيز ثقافة التعلّم القائم على الأدلة.

التعاون الإقليمي

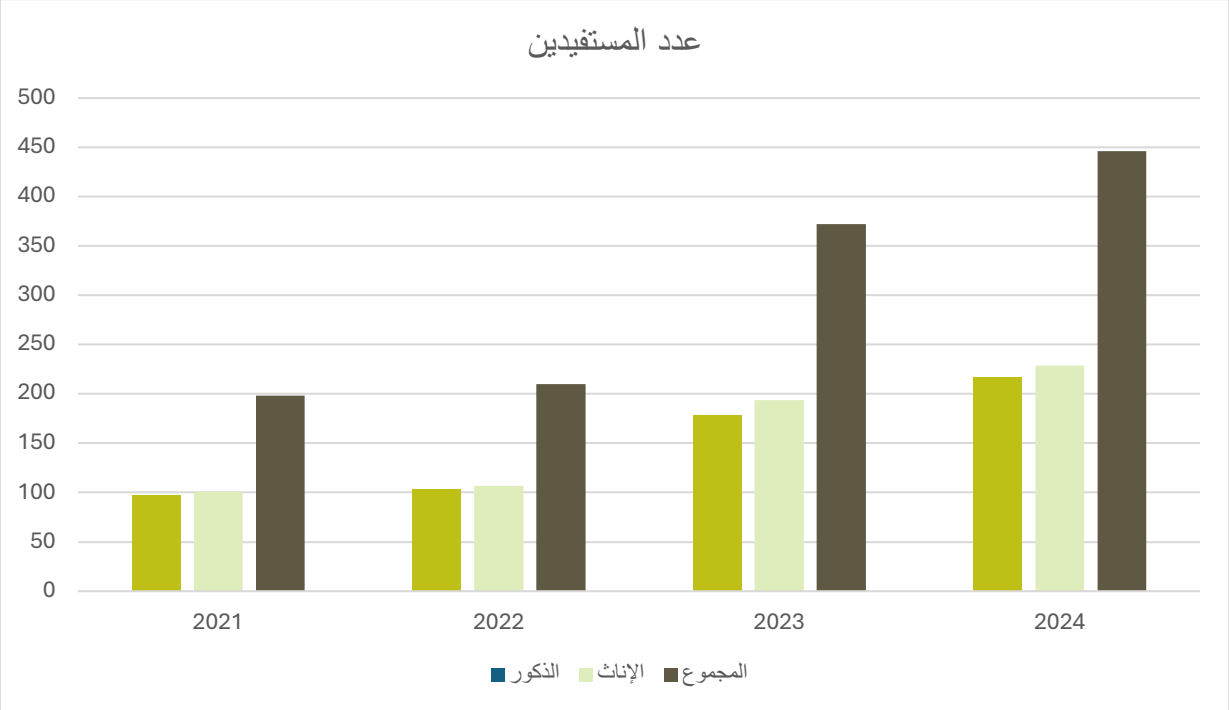
في عالم تتقاطع فيه النزاعات وتتجاوز حدوده، نُدرك أهمية العمل المشترك عبر الحدود. لذا نسعى إلى بناء جسور من التعاون مع الجهات الفاعلة في المنطقة العربية، عبر تنظيم ورش عمل إقليمية، وتيسير حوارات عابرة للحدود، وتشكيل شبكات مهنية من المشتغلين في مجالات الوساطة، التحكيم، وبناء السلام. هذا التوجه لا يهدف فقط إلى تبادل الخبرات، بل إلى خلق استجابات جماعية تُعبّر عن فهم محلي مشترك وتدفع نحو حلول أكثر شمولية واستدامة.

حصاد عام من العمل والتأثير

من وصل إليهم أثرنا

في عام 2024، شهدت مؤسسة *ACT لحل النزاعات* توسعًا ملحوظًا في نطاق عملها، حيث تمكنت من توسيع دائرة المستفيدين من برامجها لتشمل قاعدة أوسع وأكثر تنوعًا عبر مختلف أرجاء المنطقة. ومن خلال خدمات الوساطة التي نقدمها، وبرامجنا التدريبية، ومبادراتنا البحثية، تفاعلنا مع أكثر من [446] فردًا، شملت قادة شباب، وفاعلين في المجتمع المدني، ومحترفين قانونيين، ووسطاء مجتمعيين، مما عزز من أثرنا الجماهيري وساهم في بناء قدرات محلية مستدامة تسهم في تعزيز ثقافة السلام والحوار في المجتمعات التي نخدمها.

العام	ذكور	إناث	المجموع
2024	217	229	446
2023	178	194	372
2022	103	107	210
2021	97	101	198



أبرز محطات عام 2024

يعكس هذا العرض الموجز لأنشطتنا ومخرجاتنا خلال عام 2024 جانبًا من جهود مؤسسة ACT *لحل النزاعات* في دعم الأمن المجتمعي وتعزيز أسس السلام المستدام في المنطقة.

قضايا التحكيم

شهد عام 2024 تطورًا ملحوظًا في الدور الذي تؤديه مؤسسة *ACT* بصفتها جهة محايدة وموثوقة في مجال التحكيم، حيث وفّرت المؤسسة منبرًا احترافيًا وآمنًا لحل النزاعات المدنية والتجارية والتنظيمية خارج أروقة المحاكم، وبما يضمن العدالة والخصوصية وسرعة البتّ في القضايا. أشرف فريق المحكّمين المعتمدين لدى المؤسسة على عدد من القضايا المتنوعة، شملت حالات تتعلق بخرق العقود، وحلّ الشراكات، والنزاعات على ملكية العقارات، والمطالبات المالية المعقدة. وقد تميّزت خدمات التحكيم التي قدمناها هذا العام بالتزامها التام بمبادئ الحياد والشفافية، وباحترامها للإجراءات القانونية المعمول بها على المستويين الوطني والدولي، ما عزّز من ثقة الأطراف المتنازعة ورفع من مستوى الاعتماد على آليات التسوية البديلة.

ومن أبرز الإنجازات التي تحققت في هذا الإطار، إطلاق مبادرة تدريبية متخصصة استهدفت جيلًا جديدًا من المحامين الشباب، بهدف تمكينهم من المهارات الفنية والإجرائية المطلوبة للعمل في مجال التحكيم، وبالتالي توسيع قاعدة المحكّمين المؤهلين وتعزيز قدرات السوق المحلي في هذا المجال الحيوي. وفي استجابة للتغيرات المتسارعة في طبيعة النزاعات، بدأت *ACT* العمل على تطوير بروتوكولات تحكيم قطاعية تتناسب مع خصوصية قطاعات ناشئة، وعلى رأسها القطاعات الرقمية والشركات العاملة في مجال التكنولوجيا. ويأتي هذا التوجه في إطار استباقي يهدف إلى مواكبة المستجدات الاقتصادية والقانونية، وتقديم نماذج متقدمة لحل النزاعات تواكب التحولات الجارية في بيئة الأعمال.

قضايا الوساطة

شكّلت الوساطة أحد الركائز الأساسية في عمل مؤسسة *ACT لحل النزاعات* خلال عام 2024، حيث شهدنا ازديادًا ملموسًا في عدد القضايا المحالة إلينا، في دلالة واضحة على تزايد الإقبال والثقة المجتمعية بآليات التسوية البديلة للنزاعات (ADR). وقد تمكّن فريقنا من تيسير أكثر من 27 حالة وساطة هذا العام، تنوّعت في طبيعتها وسياقاتها، وشملت نزاعات بين أفراد، وخلافات تتعلق بعلاقات العمل، ومشكلات أسرية، ونزاعات داخل منظمات غير حكومية، إلى جانب توترات بين مجموعات اجتماعية مختلفة. وقد حرص فريق الوسطاء التابع للمؤسسة على التعامل مع كل حالة بما يناسب خصوصيتها، مع الالتزام التام بالحياد واحترام الحساسيات الثقافية والسياقات المحلية. وجرى توظيف مجموعة من الأساليب المتقدمة في إدارة الحوار، التي تتيح مساحة للتعبير وإعادة بناء العلاقات، والحوار المنظّم الذي يوفّر إطارًا توافقيًا لتحديد النقاط الخلافية والعمل على تجاوزها، إلى جانب الوساطة التحويلية التي تركز على تغيير ديناميات العلاقة بين الأطراف المتنازعة، وليس فقط الوصول إلى اتفاق. وقد تمكّنا، من خلال هذه المقاربات، من تحقيق إنجازات ملموسة، كان من أبرزها حلّ عدد من النزاعات طويلة الأمد، بعضها يعود إلى سنوات من القطيعة أو التوتر، مما عزّز السلم المجتمعي وأعاد جسور الثقة بين الأطراف المعنية. تمثل هذه النجاحات دليلًا إضافيًا على فعالية الوساطة كأداة بديلة ومتكاملة في فضّ النزاعات بطريقة إنسانية، تراعي كرامة الأطراف وتحافظ على النسيج الاجتماعي. كما تؤكد هذه التجارب على أهمية مواصلة الاستثمار في بناء قدرات الوسطاء وتوسيع نطاق خدمات الوساطة في ظل الطلب المتزايد.

27 حالة وساطة

الوساطة بين الأقران

أطلقت مؤسسة *ACT* خلال عام 2024 برنامجًا نوعيًا في مجال الوساطة بين الأقران، مستهدفًا بشكل خاص المدارس ومراكز الشباب، انطلاقًا من قناعة راسخة بأهمية التدخل المبكر في الحدّ من تفاقم النزاعات وبناء مهارات حل الخلافات لدى الفئات الناشئة.

وفي هذا السياق، بدأت المؤسسة تنسيقًا مشتركًا مع وزارة التربية والتعليم بهدف توسيع نطاق هذا البرنامج وتعميم التجربة في مدارس ومناطق متعددة. وقد خضعت مدرستان في هذه المرحلة الأولية لتدريب متخصص حول كيفية التعامل البنّاء مع النزاعات اليومية، مثل التنمّر المدرسي، الخلافات داخل الصفوف، وسوء الفهم بين الطلبة، وذلك بطريقة تفاعلية تعزز روح المبادرة والاحترام المتبادل بين الطلبة أنفسهم.

يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الطلبة من لعب دور فاعل في تهدئة النزاعات اليومية، مما يخفف من الضغط الواقع على الكادر التعليمي والإداري، ويؤسس لثقافة مدرسية قائمة على الحوار والتفاهم بدلًا من العقاب والتصعيد.

تُعد الوساطة بين الأقران خطوة استراتيجية نحو بناء جيل واعٍ يمتلك أدوات التعامل مع الاختلاف بطريقة ناضجة وسلمية، بما يعزز مناخ التعليم الآمن والدامج، ويُسهم على المدى الطويل في نشر قيم الحوار والتسامح داخل المجتمع الأوسع.

أندية الوساطة في الجامعات

تُعد أندية الوساطة الجامعية، التي تحظى بدعم وتوجيه مباشر من مؤسسة *ACT لحل النزاعات*، منصات حيوية لنشر ثقافة الحوار وتعزيز مهارات التواصل السلمي بين فئة الشباب الجامعي. وقد واصلت المؤسسة في عام 2024 دعمها لهذه المبادرة الرائدة، حيث ساعدت في تأسيس نادٍ جديد للوساطة في جامعة بيرزيت، ليضاف إلى شبكة الأندية الطلابية التي تُشكّل رافعة حقيقية لنشر الوعي بمفاهيم التسوية السلمية للنزاعات في أوساط الطلبة. وقد نظّم النادي سلسلة من الأنشطة المنتظمة خلال العام، شملت تمارين محاكاة لحالات نزاع واقعية، ومحاضرات متخصصة قدّمها خبراء في مجالات الوساطة وحل النزاعات، إلى جانب حملات توعوية حول أهمية التواصل اللاعنفي ومهارات التفاوض، ما عزز من قدرات الطلبة على إدارة الخلافات بشكل بنّاء داخل الحرم الجامعي وخارجه.

إن هذه المبادرة لا تُعزز فقط ثقافة السلم داخل المؤسسات التعليمية، بل تسهم في إعداد جيل شاب واعٍ قادر على لعب أدوار قيادية في مجتمعه، ومجهز بالأدوات اللازمة لبناء التفاهم والتعاون في بيئات متعددة السياقات والتحديات.

الوساطة المجتمعية والسياسية

في ظل تصاعد حدة الاستقطاب السياسي والانقسام الاجتماعي، كثّفت مؤسسة ACT *لحل النزاعات* جهودها في مجال الوساطة المجتمعية والسياسية خلال عام 2024، استجابة للحاجة المتزايدة إلى تدخلات محايدة وفعالة تعيد فتح قنوات الحوار بين الفاعلين المحليين .شاركت المؤسسة في أكثر من اثنتي عشرة عملية وساطة متعددة الأطراف، تعاملت مع نزاعات معقدة بين المجالس المحلية، والحركات الشبابية، وائتلافات المناصرة المدنية. وتفاوتت طبيعة النزاعات بين خلافات على الصلاحيات، وصراعات حول الموارد، وتوترات ناتجة عن التنافس السياسي أو ضعف التمثيل، ما استدعى تدخلًا مدروسًا يوازن بين مختلف المصالح والهويات. لعبت ACT دورًا محوريًا على وجه الخصوص في الحالات التي انهارت فيها سبل الحوار المباشر أو التي تطلبت تدخل طرف ثالث لإعادة بناء الثقة وتهيئة بيئة آمنة للتفاوض. وقد اعتمد فريق الوساطة لدينا أساليب تيسير شاملة تضمن تمثيلًا عادلًا لمختلف الفئات، بما في ذلك النساء، والشباب، وأصحاب التوجهات السياسية المتعددة، بهدف بناء حلول توافقية تستند إلى المشاركة لا الإقصاء. من أبرز الإنجازات التي نُفذت هذا العام، نجاح وسطاء *ACT* في التوصل إلى اتفاق محلي بين منظمتين مجتمعتين متنافستين حول آلية تقاسم استخدام مساحة عامة مشتركة، كانت قد شكّلت سابقًا نقطة اشتعال متكررة للعنف والتوتر. وقد أسهم هذا الاتفاق في إعادة الاستقرار للمنطقة، وعُدّ نموذجًا يحتذى به في إدارة الموارد العامة بشكل تشاركي وسلمي.

الإصدارات والمنشورات

في عام 2024، عمّقت مؤسسة ACT دورها المعرفي من خلال إصدار مجموعة من الدراسات والأدوات المرجعية التي ساهمت في إثراء النقاش الأكاديمي والممارسات الميدانية في مجالات الوساطة وحل النزاعات. وقد جاءت هذه الإصدارات نتيجة تفاعل مثمر بين باحثين متخصصين وممارسين ميدانيين، ضمن سلسلة من المنتديات والنقاشات التي نظّمتها المؤسسة على مدار العام. شملت إصداراتنا الرئيسية ما يلي:

- **دراسة تحليلية مقارنة:** بين ممارسات الوساطة التقليدية والحديثة في العالم العربي، تسلط الضوء على نقاط التلاقي والاختلاف، وفرص الدمج بين النماذج المحلية والممارسات المعاصرة.
- **دليل تدريبي متخصص لتمكين وسطاء الشباب،** أُعدّ بالتعاون مع خبراء إقليميين في مجال التربية والتعليم، ويُعدّ أداة عملية قابلة للتطبيق في المدارس ومراكز الشباب.
- **ورقة سياسات حول الاعتبارات الأخلاقية في الوساطة السياسية،** تقدم توصيات عملية للممارسين وصناع القرار لضمان النزاهة والحياد في العمليات السياسية الحساسة.
- **مقال أكاديمي يبحث في تقاطع النوع الاجتماعي مع فرص النفاذ إلى عمليات الوساطة** في مناطق النزاع، ويركّز على التحديات التي تواجهها النساء في الوصول إلى مساحات الحوار والمشاركة الفاعلة.

تم توزيع هذه الإصدارات بصيغ ورقية ورقمية، وتمت ترجمة مختارات منها إلى اللغتين العربية والإنجليزية، بهدف ضمان وصولها إلى جمهور واسع ومتنوع. وقد تم اعتماد هذه المواد ضمن برامج تدريبية متخصصة، ومنتديات سياسات عامة، كما أُدرجت في مكتبة ACT الرقمية المفتوحة، التي تتيح الوصول المجاني إلى موارد المؤسسة لجميع المهتمين.

بناء القدرات

يُشكّل بناء القدرات العمود الفقري لرؤية ACT في تطوير بنية إقليمية فاعلة ومستدامة لأعمال بناء السلام وتسوية النزاعات. وفي عام 2024، كثّفت المؤسسة جهودها في هذا المجال الحيوي من خلال تنفيذ أكثر من 20 برنامجًا تدريبيًا متكاملًا في أنحاء متفرقة من الضفة الغربية، بما في ذلك مدينة القدس، استهدفت مختلف الفئات المجتمعية والمهنيين العاملين في مجالات الوساطة والعدالة الاجتماعية. تنوّعت هذه البرامج بين ورش تأسيسية في التحوّل السلمي للنزاعات، ودورات تدريبية متقدمة لوسطاء ومحكّمين ذوي خبرة، بما يعكس التزام المؤسسة بتلبية احتياجات المتدربين على اختلاف مستوياتهم. ومن أبرز المبادرات لهذا العام، إطلاق مسار تدريبي متخصص "تدريب الميسرين والمدرّبين، الذي مكن العشرات من الفاعلين المحليين من نقل منهجيات ACT إلى مجتمعاتهم، وتكرار التجربة ضمن بيئاتهم الخاصة، مما ساعد على تعميق الأثر وتعزيزه محليًا.

Mock mediation and arbitration sessions

كما نفذت ACT نموذجًا تجريبيًا للتعلّم المدمج، يجمع بين وحدات تدريبية رقمية وتطبيقات عملية حضورية، وهو ما أتاح الوصول إلى فئات كانت تواجه صعوبات في التنقّل. وقد ساهم هذا النموذج في تحسين تجربة التعلم وتعزيز المشاركة الفاعلة، مع الحفاظ على جودة التدريب ومواكبته للتحديات التقنية والميدانية في آنٍ معًا. أسهمت هذه المبادرات مجتمعةً في بناء شبكة نشطة ومتنامية من العاملين في مجال بناء السلام، مزوّدين بالمعرفة والمهارات اللازمة للتدخل في طيف واسع من النزاعات، وبما يعكس فهمًا عميقًا للسياقات الثقافية والاجتماعية والسياسية المحيطة.

تقييمات وشهادات من المستفيدين

الجهات الداعمة

كل الشكر والتقدير

نتقدّم بجزيل الامتنان والعرفان إلى المؤسسات والمنظمات التي ساهمت بسخاء في دعم مسيرتنا خلال العام الماضي. لقد كان لالتزامهم وثقتهم دورٌ محوريّ في تمكيننا من مواصلة عملنا، وتوسيع أثرنا، وتعزيز ثقافة الحوار وحل النزاعات في مجتمعاتنا.

مؤسسةDEAR

THE DEAR FOUNDATION

تمكين النساء والفتيات من مكافحة العنف القائم على النوع الاجتماعي من خلال وسائل التسوية البديلة للنزاعاتADR – . بفضل الدعم السخي من مؤسسةDEAR، تمكنت ACT من تنفيذ برنامج نوعي يهدف إلى تمكين النساء والفتيات من التصدي للعنف القائم على النوع الاجتماعي باستخدام أدوات الوساطة والتحكيم كوسائل بديلة وآمنة لمعالجة النزاعات.

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

(UNDP)

مشروع سواسية – البرنامج المشترك لتعزيز سيادة القانون في فلسطين

من خلال الشراكة الفاعلة مع مشروع سواسية، التابع لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، عملت ACT على دعم جهود تعزيز سيادة القانون من خلال نشر ثقافة الوساطة، وتسوية النزاعات بطرق سلمية، وضمان الوصول إلى العدالة للفئات المهمشة. أتاحت هذه الشراكة تنفيذ برامج تدريبية متخصصة، وتوسيع خدمات الوساطة المجتمعية، وتعزيز وعي المواطنين بحقوقهم وآليات حل النزاعات خارج أروقة المحاكم، لا سيّما في المناطق التي تفتقر إلى وصول عادل ومنصف إلى العدالة الرسمية.

Adam Smith International (ASI)

Adam Smith INTERNATIONAL

مشروع حوار القدس

بدعم من Adam Smith International (ASI)، أطلقت ACT مبادرة "حوار القدس"، وهي مبادرة نوعية تهدف إلى تعزيز بيئة الحوار المدني بين مختلف المكونات الاجتماعية والسياسية في المدينة، وسط ظروف حساسة ومعقدة تتطلب استجابات مدروسة ومبنية على الثقة المحلية. ركز المشروع على بناء قنوات تواصل مستدامة بين فئات مجتمعية متباينة في القدس، بما في ذلك الشباب، والقيادات المحلية، وممثلي المؤسسات القاعدية، وذلك عبر سلسلة من جلسات الحوار التيسيري، وورش العمل.

صندوق كندا لدعم المبادرات المحلية

تعزيز قدرات المجتمعات المحلية للوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له في القدس الشرقية

بدعم كريم من صندوق كندا، نفذت ACT مشروعًا حيويًا يهدف إلى تعزيز قدرة المجتمعات في القدس الشرقية على الوقاية من العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له بطرق فعّالة ومستدامة.

ركّز المشروع على بناء قدرات الفاعلين المحليين، لا سيّما النساء والشباب، من خلال تدريبات متخصصة في مجالات الوساطة، والإرشاد النفسي الاجتماعي، والإحالة الآمنة، إلى جانب تنظيم جلسات توعية مجتمعية حول حقوق النساء وآليات الحماية.

Threshold Foundation

نُعرب عن بالغ امتناننا لمؤسسة Threshold على دعمها المستمر، والذي لعب دورًا محوريًا في تعزيز استدامة ACT لحل النزاعات، وضمان قدرتها على الاستجابة بمرونة وفعالية للاحتياجات المتغيرة في السياقات التي تعمل بها.

يُعد دعم Threshold أكثر من مجرد تمويل؛ فهو استثمار في البنية المؤسسية، وفي فريق العمل، وفي تطوير الأدوات والآليات التي تمكّن المؤسسة من تنفيذ تدخلات ذات أثر عميق وطويل الأمد. وقد مكّن هذا التمويل ACT من تعزيز قدراتها الداخلية، وتطوير استراتيجياتها، وتوسيع شراكاتها، وتحقيق نقلة نوعية في مستوى المهنية والابتكار ضمن برامجها.

قصص نجاح

قصة نجاح 1

حلّ نزاع حضانة أطفال بمزيج من التعاطف والكرامة

في عام 2024، لجأت إحدى الأمهات إلى مؤسسة ACT طالبة الدعم في نزاع حاد حول حضانة طفلَيها الصغيرين، بعد تفاقم الخلاف مع زوجها السابق. كان النزاع قد وصل إلى أروقة المحاكم، لكنه ظلّ عالقًا بسبب فقدان الثقة المتبادل بين الطرفين، والضغوط النفسية التي بدأت تنعكس بشكل مباشر على الأطفال. فقد انقطعت سبل التواصل بين الوالدين تماما، وبدأ الأطفال يُظهرون علامات واضحة من القلق والاضطراب السلوكي.

تدخّل فريق الوساطة الأسرية في *ACT* من خلال مسار منظم يركز على مصلحة الأطفال في المقام الأول، ويُراعي الأبعاد العاطفية والاجتماعية للنزاع. بدأ الفريق بالعمل مع كل طرف بشكل منفصل لتهيئة الأرضية للحوار، ثم نُظّمت جلسات وساطة مشتركة اعتمدت على التيسير الحساس ثقافيًا وعاطفيًا.

ركّزت الجلسات على إعادة بناء التواصل بين الوالدين كـ"شريكين في التربية"، وتعزيز الفهم المشترك لمصالح الطفلَين. كما تم استخدام أساليب "الاستماع المتمركز حول الطفل"، لضمان أن يُؤخذ صوت الطفل بعين الاعتبار دون أن يتم توريطه في النزاع. وبعد عدة أسابيع من الجلسات المتواصلة، توصّل الطرفان إلى اتفاق وساطة شامل حول الحضانة المشتركة، وتنظيم أوقات الزيارة، والترتيبات الدراسية، والمسؤوليات الأبوية. وتم تضمين بند خاص يُلزم الطرفين بمتابعة جلسات دعم دورية لضمان استمرارية التعاون في تربية الطفلَين.

أظهرت المتابعة ما بعد الوساطة التزامًا كاملًا من كلا الوالدين ببنود الاتفاق، وتحسنًا ملحوظًا في مستوى التواصل بينهما. كما أفاد المعلمون في المدرسة بوجود تغيير إيجابي في سلوك الطفلَين وتقدمهما الدراسي، مما عكس الأثر العميق للتسوية على الصحة النفسية للأطفال وبيئة الأسرة عمومًا.

تُجسّد هذه القصة أحد وجوه عمل *ACT* في التعامل مع النزاعات الشخصية والعائلية الحساسة، عبر نهج يجمع بين المهنية، والرعاية الإنسانية، والتركيز على رفاه الأسرة على المدى البعيد.

قصة نجاح 2

التحكيم في نزاع معماري حول حقوق التصميم

في منتصف عام 2024، نشأ نزاع قانوني بين مكتب فلسطيني للتصميم المعماري وعميل خاص كان قد تعاقد مع المكتب لتصميم مركز تجاري. وبعد أشهر من العمل المتواصل وتقديم المخططات والتصاميم الأولية، قام العميل بفسخ العقد بشكل أحادي ومفاجئ، ثم حاول الشروع في تنفيذ المشروع بالاعتماد على تصاميم المكتب الأصلية—دون دفع المستحقات المالية الكاملة أو الإشارة إلى الجهة المصممة.

لجأ المكتب إلى مؤسسة *ACT* لطلب التحكيم، سعيًا إلى حماية حقوق الملكية الفكرية والحصول على تعويض عن الأعمال غير المدفوعة. وقد نسّقت *ACT* مع محكّم متخصص في قوانين الملكية الفكرية والمعايير المعمارية وتحكيم العقود التجارية، لضمان إدارة القضية وفقًا لأعلى المعايير المهنية والقانونية.

تضمنت الأدلة المقدمة نسخًا مؤرخة من الملفات التصميمية الأصلية، وبنودًا واضحة في العقد تُحدد ملكية التصاميم، إضافة إلى شهادات خبراء في الإبداع الهندسي والتميّز التصميمي، تؤكد أصالة التصاميم وفرادتها.

وبعد سلسلة من الجلسات والإجراءات القانونية المنظّمة، أصدرت هيئة التحكيم حكمًا ملزمًا يؤكد ملكية المكتب المعماري الكاملة للتصاميم، ويُلزم الطرف الآخر بدفع تعويض مالي عن خرق العقد. كما نصّ القرار على ضرورة الإقرار العلني بإسهام المكتب في حال استخدام أي جزء من التصاميم الأصلية في مراحل التنفيذ.

مثّلت هذه القضية سابقة هامة في تعزيز الحماية المهنية والإبداعية للعاملين في الصناعات الإبداعية والهندسية في فلسطين، وسلطت الضوء على قدرة *ACT* على التعامل مع قضايا تحكيم متخصصة ومعقدة، بكفاءة وعدالة ودقة قانونية.

قصة نجاح 3

كسر دائرة التنمّر من خلال الوساطة بين الأقران

كان أحمد، طالب في الرابعة عشرة من عمره يدرس في إحدى مدارس القدس، يعاني منذ فترة طويلة من التنمّر اللفظي والتهميش الاجتماعي من قِبل مجموعة من زملائه. بدأت علاماته الدراسية بالتراجع، وازداد تغيّبه عن المدرسة بشكل ملحوظ. وعلى الرغم من وعي المعلمين والمرشدين بالمشكلة، إلا أنهم وجدوا صعوبة في التدخل دون أن يؤدّي ذلك إلى تعقيد الموقف أو تصعيد التوترات بين الطلبة.

في عام 2024، أطلقت مؤسسة *ACT* برنامج تدريب الوساطة بين الأقران في المدرسة، بهدف تمكين الطلبة من إدارة النزاعات اليومية بأساليب بنّاءة وسليمة. وقد تم ترشيح أحمد للمشاركة في البرنامج من قِبل أحد المعلمين، رغم تردّده الأولي وانخفاض ثقته بنفسه.

وخلال سلسلة من الورش التفاعلية، تعلّم أحمد مهارات الاستماع الفعّال، والتواصل اللاعنفي، وتيسير الحوار بين زملائه. ولم يلبث أن بدأ يعبّر عن نفسه بثقة أكبر، ويتفاعل بإيجابية داخل المجموعة التدريبية.

تبيّن أن انضمام أحمد إلى البرنامج لم يكن مجرد خطوة في تعلم المهارات، بل كان نقطة تحوّل في حياته. فقد تغيّرت نظرة زملائه إليه، وبدأ بدوره في لعب دور الوسيط بين الطلبة في حل النزاعات البسيطة داخل المدرسة.

تحسّنت ثقة أحمد بنفسه بشكل ملحوظ، وبدأ يشارك بفاعلية أكبر في الصفوف والأنشطة المدرسية. لم تعد المدرسة بالنسبة له مكانًا للتوتر والخوف، بل أصبحت مساحة للتعبير والانتماء.

تعكس قصة أحمد الأثر العميق لبرامج الوساطة بين الأقران، ليس فقط في حل النزاعات، بل أيضًا في تغيير الديناميكيات الاجتماعية داخل البيئة المدرسية، وتمكين من كانوا مُهمّشين ليصبحوا عناصر فاعلة في بناء ثقافة الحوار والاحترام.

ACTADR

للاتصال

القدس - بيت حنينا - عمارة الحلاق

(+972) 2-2353861

Email info@actadr.org