HiiL innovating justice

الاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة في **لبنان**

2017

المشاكل القانونية في الحياة اليومية

جدول المحتويات

الملخص التنفيذي	4
المقدمة	11
لِمَ من المهم أن تسير العدالة من القاعدة إلى القمة	20
كيف نقيس الوصول إلى العدالة	29
منهجية البحث	51
الخصائص السكانية	67
انتشار المشاكل القانونية في الحياة اليومية	91
موضوع غوص عميق: مشاكل الشباب القانونية	103
موضوع غوص عميق: مشاكل المرأة القانونية	121
موضوع غوص عميق: العدالة الأسرية	139
موضوع غوص عميق: العمل	169
موضوع غوص عميق: اللاجئون	193
الاستنتاجات	216

HiiL innovating justice

Government of the Netherlands

وأيد هذا البحث من قبل وزارة خارجية هولندا. لم تكن هذه الدراسة ناجحة دون تعاون شريكنا المركز العربي لتطوير سيادة القانون والنزاهة (ACRLI)

Disclaimer
This report is a living document and subject to revision. Whenever the report is revised it will be posted at

ملخص تنفيذي

كلّفت وزارة الخارجية الهولندية معهد لاهاي للابتكار القانوني إجراء دراسة استقصائية عن الاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة على الصعيد الوطني في لبنان. نهدف أولاً إلى جعل طلب الحصول على العدالة شفافاً للمواطنين اللبنانيين واللاجئين السوريين. ويتمثل هدفنا الثاني في معرفة كيف ينظر الناس إلى مسارات العدالة المتاحة. وباستخدام نهج من أسفل الهرم إلى أعلاه، أجرينا مقابلات مع 6000 شخص في كل المحافظات في بداية عام 2017 وكان بينهم 1200 لاجئ سوري، إحدى أكثر الفئات ضعفاً في لبنان. وقد أجرى الشريك المحلي، المركز العربي لتطوير حكم القانون والنزاهة، 30 مقابلة متعمقة مع مستخدمي العدالة لتكملة البيانات الكمية مع القصص الإنسانية التي تبقى عادةً مخفية خلف الأرقام.

يأتي هذا التقرير نتيجة التدقيق في الآلاف من مسارات العدالة. لقد اكتشفنا كيف يسعى الناس للحصول على المعلومات والمشورة القانونية، وما هي الخطوات التي يتخذونها- إن وجِدَت- لحل نزاعاتهم القانونية. أما الذين يحققون نتيجةً، فنسألهم عن تصوراتهم بشأن نوعية االمسارات، ونوعية النتائج، والكلفة الملموسة وغير الملموسة في مجال العدالة.

وتوضح هذه البيانات كيف يقيّم مستخدمو العدالة في لبنان العمليات الرسمية وغير الرسمية لحل المشاكل القانونية.

يتضمن هذا التقرير الأهداف التالية:

- تعزيز فهم احتياجات الناس في مجال العدالة في لبنان.
- تسليط الضوء على النقاط المضيئة في نظام العدالة وتحديد إمكانات الابتكار.
- دراسة مسارات العدالة أمام اللاجئين السوريين في لبنان.
- توفير جدول أعمال للابتكار في مجال العدالة مبني على التدخلات القائمة على الأدلة.

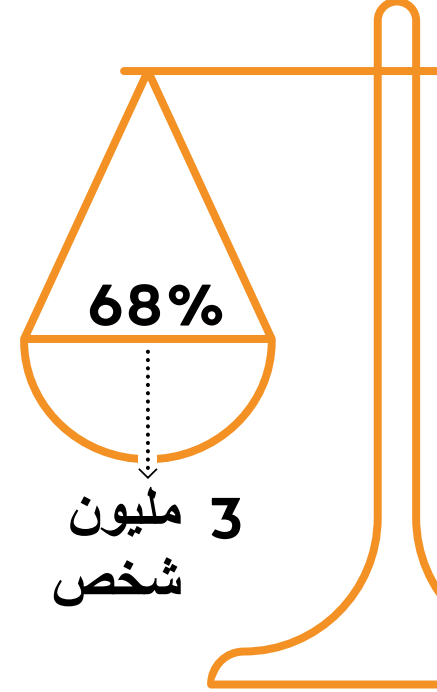
الاحتياجات في مجال العدالة في لبنان

أسفل الهرم: واجه **68%** من السكان البالغين في لبنان مشكلة قانونية واحدة أو أكثر في السنوات الأربع السابقة. ويعني هذا أنَّ أكثر من **3** ملايين شخص قد واجهوا وضعاً يتطلب حماية قانونية وإمكانية الوصول إلى حلول بطريقة معقولة ومنصفة. وتُعدّ النزاعات بين الجيران **(630.000)**، والعمل **(580.000)**، والمنازعات العائلية **(370.000)** أكثر المشاكل القانونية شيوعاً وخطورةً في لبنان. وتؤثر هذه المشاكل على الاحتياجات الإنسانية الأساسية، مثل العلاقات والدخل والمأوى. وهي مشاكل شائعة ذات تأثير كبير على سبل كسب الرزق.

- ومن المرجح أن يزداد الطلب على العدالة ويتغير في طبيعته خلال السنوات المقبلة بسبب العوامل الاجتماعية والمؤسسية والديمغرافية التالية:
- إنَّ التدفق الأخير للاجئين من سوريا يضغط على البنية التحتية للعدالة. وتخلق هذه الديناميات الاجتماعية توترات داخل المجتمعات المحلية، وتجهد الخدمات العامة وتضغط على سوق العمل.
- على الرغم من الجهود القضائية الرامية إلى زيادة الكفاءة، فأن التأخير والتراكمات لا تزال قائمة. وهذا يزيد من صعوبة تقديم العدالة لمن يحتاجون إليها.
- مع نسبة **2.6%**، سيؤدي النمو السريع في عدد السكان إلى زيادة الضغط على مقدمي العدالة الرسميين وغير الرسميين والمحلين والمركزيين.
- لبنان بلد متوسط الدخل؛ يترافق ارتفاع الدخل مع نوع مختلف من المشاكل.

لا ينص الدستور اللبناني لعام **1926** صراحةً على الحق في اللجوء إلى القضاء إلا أنه يمكن الاستدلال عليه من المادة ٧ التي تعلن مبدأ المساواة أمام القانون. يجب أن يكفل نظام العدالة وصول الناس إلى العدالة. وتتطلب العدالة التي محورها المواطن مراقبة مستمرة لمطالب الناس بالعدالة. ينبغي جمع البيانات من مستعملي العدالة ووضعها في صميم صياغة سياسات العدالة وتنفيذها. وينبغي إدماج نهج الرصد داخل مؤسسات العدالة، كما ينبغي أن تكون البيانات متاحة للجمهور. سيُمكِّن هذا منظمات المجتمع المدني والجهات الفاعلة الأُخرى من مساءلة المؤسسات. ومن شأن جمع هذه البيانات على أساس منتظم أن يجعل نظام العدالة في لبنان أكثر شفافية وخضوعاً للمساءلة وتركيزاً على المواطنين.

تتطلب المشاكل المحلية حلولاً محلية:
تُظهر البيانات أن الناس يسعون للحصول على المعلومات والمشورة القانونية من المؤسسات على المستويين المحلي والمجتمعي. ويتوجه كثير من الناس مباشرة إلى شبكتهم الاجتماعية **(47%)**، مثل أصدقائهم وأقاربهم، في حين يبقى الحصول على المعلومات والمشورة القانونية من مصادر مؤسسية **(32%)** أقل شعبية. ومع ذلك، يعتبر الكثيرون أنَّ قوى الأمن والسلطات العامة المحلية، مثل رئيس البلدية أو موظفي الخدمة العامة في البلدية، هم المصادر الأكثر فائدة للمعلومات والمشورة.



شهدو واحدة أو أكثر من المشاكل القانونية في السابق

4 سنوات

3 مليون شخص

واجهو وضعا يتطلب حماية القانون والحصول على حلول ميسورة التكلفة وعادلة

المشاكل القانونية الأكثر شيوعا وخطورة في لبنان:

صراعات الجيران

التوظيف

النزاعات العائلية

1/2 زعموا أن مشكلتهم القانونية أثرت بشدة على حياتهم

2 مليون شخص لم يحصلوا على حل عادل لنزاعاتهم

71% اتخذو إجراءات لحل مشاكلها القانونية

ويتم حل النزاعات أيضاً حيث يعيش الناس- إما من خلال اتخاذ إجراءات ذاتية (35%) وإما من خلال إشراك المؤسسات (29%). ويظهر مجدداً أن الناس يفضلون الذهاب إلى الشرطة (9%) أو السلطات العامة المحلية (8%) على الذهاب إلى المحامين (6%) أو المحكمة (3%). وعلى الرغم من ذلك، يعتبر معظم الناس أن اتخاذ نوع من الإجراء الذاتي هو الاستراتيجية الأكثر فائدة. ويعني نظام المساعدة القانونية غير المتكافئ في لبنان أن أكثر مَنْ يحتاجون إلى الوصول إلى المؤسسات سيواجهون وقتاً صعباً عند قيامهم بذلك. لذا يحاول الناس حل مشاكلهم خارج الآليات الرسمية المنظمة ويضطرون إلى الاعتماد في الغالب على أنفسهم.

ان مقاساً واحداً لا يناسب الجميع: فعلى غرار العديد من البلدان، يواجه مختلف الناس مشاكل مختلفة. ان عوامل مثل الجنس أو الوضع الاقتصادي والتعليمي أو العمر مجموعةً متنوعةً من المطالب على أنظمة تسوية المنازعات. فالمرأة أكثر تأثراً بالمشاكل العائلية من الرجل. والأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 25 عاماً يواجهون مشاكل في العمل أكثر تكراراً من الفئات العمرية الأخرى. لذلك، يجب على أصحاب المصلحة تصميم وتنفيذ حلول وابتكارات في مجال العدالة لتقديمها وفقاً للاحتياجات المحددة للفئات المستهدفة.

وبسبب هذه المجموعة المتنوعة من المطالب، هنالك حاجة أيضاً إلى زيادة حماية القانون للفئات الضعيفة. فذوو الدخل المنخفض أقل تطلبا للبحث عن المعلومات والمشورة القانونية، ويعتمدون في الغالب على الإجراءات الذاتية وشبكتهم الاجتماعية لحل مشاكلهم. ويبدو الانتقال إلى الخطوة الثانية (المؤسسات) صعباً. ولا يقترب اللاجئون من المؤسسات الرسمية بسبب وضعهم القانوني غير الواضح في البلد. هذا النقص في الوصول إلى العدالة الرسمية يقلل من احتمال الحصول على نتائج عادلة. فالفئات الضعيفة في المجتمع اللبناني ليست محمية بما يسمى بـ"ظل القانون"، مما يقلل من عدد البدائل المتاحة لها في حل النزاعات.

العدالة- النقص والفرص: ما يقرب من مليون شخصٍ في لبنان لا يلجأون إلى العدالة عند مواجهة منازعة. والأسباب الرئيسية التي تدفع الناس إلى عدم محاولة التوصل إلى حل ترتبط بشعور باليأس. إضافةً إلى ذلك، لم يتوصل أكثر من مليون شخص ممن اتخذوا إجراءات لحل منازعاتهم إلى نتائج خلال السنوات الأربع السابقة. ونتيجةً لذلك، فإن أكثر من مليوني شخص في لبنان لم يحصلوا على حل عادل لمنازعاتهم، مما يمكن أن يكون له تأثير عميق على حياتهم. يشكِّل هذا تحدياً لتقليد تقديم العدالة في لبنان، لكنه أيضاً فرصةً. انطلاقاً من هذه البيانات، يمكن تحسين العديد من مسارات العدالة أو إعادة تصميمها.

النقاط المضيئة للعدالة في لبنان: هنالك

جوانب إيجابية عديدة للعدالة في لبنان. الناس راضون نسبياً عن الجودة الشاملة للاجراءات وعن نتائج مساراتهم في مجال العدالة. من حيث الإجراء، فهم إيجابيون بشكل خاص حيال مستوى الاحترام والتهذيب خلال العملية. وبالنظر إلى النتائج- شريطة التوصل إلى نتيجة- الناس راضون تماماً عن طريقة حل المشكلة وشرح النتيجة. وهذا يعني أن النتائج تنفذ فعلاً، وفي الوقت المناسب، وفعالة، ومفسرة جيداً وقابلة للمقارنة لقضايا مماثلة.

عموماً، هنالك أساس متين ومن المهم عدم الاكتفاء بذلك فحسب، بل استخدامه أيضاً للسعي من أجل التحسين المستمر في وضع مسارات عدالة سهلة وموثوقة وعادلة. ومع ذلك، يميل الناس غالباً إلى حلّ مشاكلهم خارج النظام القانوني الرسمي وينبغي معالجة ذلك من خلال تحسين سبل الوصول بطرق جديدة.

وتكمن النقطة المضيئة الأخرى في ميل الناس إلى محاولة حل مشاكلهم القانونية بفعالية - **71%** يفعلون ذلك. وبغض النظر عن المكان الذي يقصده الناس لحل مشاكلهم، فإن الأمر يوضح رغبةً في إيجاد الحلول ودرجةً من التمكين القانوني. لا يقف الناس مكتوفي الأيدي ويأملون خيراً؛ بل يستلمون زمام القضية ويبحثون عن سبلٍ لإيجاد الحلول ومتابعة حياتهم قدماً.

الطريق إلى الأمام...

إعطاء الأولوية لإصلاح العدالة وفقاً لاحتياجات الشعب اللبناني: تركيز الإصلاح على المشاكل القانونية الأكثر شيوعاً وإلحاحاً. تحسين مسارات العدالة ذات الأولوية لمساعدة مئات آلاف الأفراد وعائلاتهم على حل مشاكلهم بطريقة عادلة ومنصفة. عندما تتحسن مسارات العدالة الأكثر اتباعا- يجب مواصلة الإصلاح لحل مشاكل قانونية متكررة وملحة أُخرى يواجهها الناس في لبنان.

تحسين تقديم المعلومات: تمكين المواطنين واللاجئين من إيجاد حلول لمشاكلهم القانونية. توفير المعلومات والمشورة القانونية التي يسهل الوصول إليها وفهمها وفقاً للاحتياجات المحددة لمستخدمي العدالة. إنَّ برامج المساعدة القانونية التي تديرها نقابتا المحامين في بيروت وطرابلس هي أمثلة جيدة لكنها غير كافية. يجب إيلاء اهتمام خاص لاحتياجات الشباب اللبناني، وذوي الدخل المنخفض، وكذلك اللاجئين السوريين. وينبغي أن تكون المعلومات القانونية مصممة خصيصاً لاحتياجات المرأة.

إيلاء اهتمام خاص لأشد الناس ضعفاً: يجب أن تأخذ عملية تحسين مسارات العدالة في لبنان في الاعتبار الفئات الضعيفة- الشباب والفقراء واللاجئين السوريين. فهم يحتاجون إلى مسارات عدالة سهلة الوصول ومعقولة التكلفة تحمي حقوقهم ومصالحهم وتسمح لهم بتحقيق إمكاناتهم البشرية.

خلق الابتكارات في مجال العدالة وإقرارها وتعزيزها: تملك الحلول التقليدية إمكانات محدودة للرد على المشاكل القانونية القائمة للشعب اللبناني. يتمتع المبتكرون في مجال العدالة بإمكانية هائلة لتحقيق وصول أفضل إلى العدالة. ويتطلب ذلك وجود نظام إيكولوجي للابتكار في مجال العدالة يدعم تنفيذ العدالة.

تحفيز توفير خدمات العدالة المختلطة التي تجمع بين المعلومات القانونية والمشورة وحل النزاعات: يتم تقديم عدد قليل من مشاكل الشعب اللبناني القانونية إلى مؤسسات العدالة الرسمية لحلها. ولا يزال النظام البديل لتسوية المنازعات غير شائع. وعلى الرغم من النصوص التي ترعى التحكيم في الكتاب الثاني، الباب الأول من قانون اصول المحاكمات المدنية الصادر بموجب المرسوم الاشتراعي رقم 90/1983، فهذه الآلية ليست شعبية. ولا تزال الوساطة تقوم بخطواتها الأولى. ما يلزم لبنان هو خدمات العدالة المختلطة السهلة الوصول والمعقولة التكلفة مع تركيز كلي على المشاكل القانونية وتأثيرها.

وضع أنظمة تستمع إلى مستخدمي العدالة: ستتحسن مساءلة مؤسسات العدالة في لبنان عندما تبدأ بسؤال مستخدميها باستمرار عن كلفة ونوعية مسارات العدالة المتاحة. وستؤدي البيانات من مستخدمي العدالة في لبنان من أسفل الهرم إلى أعلاه إلى توفير مؤشرات للعدالة تبيّن الأثر وتحدد الثغرات وتتتبع التقدم المحرز.

1

مقدمة في دراسة احتياجات واحتياجات العدالة في لبنان

المقدمة
الهدف
منهجنا
مناهج البحث العلمي
التركيبة السكانية

المقدمة

في عام 2017، قام معهد لاهاي للابتكار القانوني، بالشراكة مع وزارة الخارجية الهولندية، بإجراء دراسة عن الاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة في لبنان. كان الهدف من ذلك تحديد الاحتياجات الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة للشعب اللبناني واكتساب فهم أفضل لمختلف الاستراتيجيات المستخدمة لحلها. ولتحقيق ذلك، طرقنا باب 6.000 شخص في كافة أنحاء البلاد، مكتشفين حجم وطبيعة المشاكل القانونية التي عانوا منها خلال السنوات الأربع السابقة.

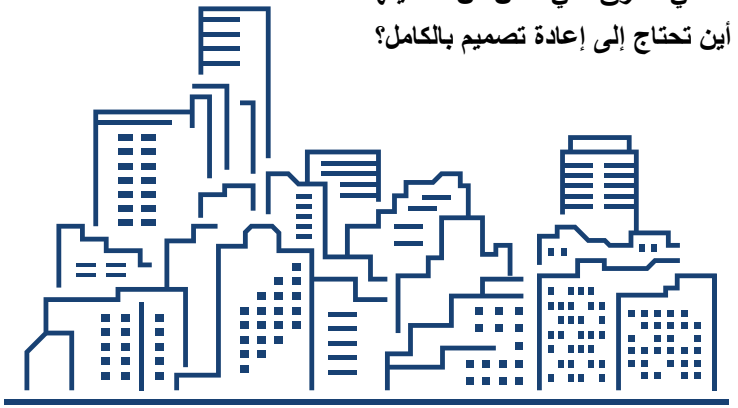
ومن بين الأشخاص الذين شملتهم المقابلات، أدرجنا فئة ضعيفة بشكل خاص: نازحون من سوريا يعيشون في لبنان (1.200 مستجيب). وعلى الرغم من أن مجموعة الأشخاص هؤلاء لا يحملون صفة لجوء رسمية، إلا أننا سنشير إليهم باللاجئين السوريين طوال هذا التقرير.

تهدف منهجية الاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة إلى فهم مسارات الناس للوصول إلى العدالة. يشمل مسار العدالة العملية كاملةً، بدءاً من وقت مواجهة المشكلة القانونية وصولاً إلى حلها النهائي.

بأي طرق تعمل هذه المسارات؟

ما هي الطرق التي تمكّن من تحسينها؟

أين تحتاج إلى إعادة تصميم بالكامل؟



تبدأ الدراسة **بتحديد احتياجات العدالة القائمة**. ما نوع المشاكل القانونية التي يواجهها الناس؟ ما عدد الأشخاص الذين يتأثرون بهذه المشاكل؟ هل تتأثر مجموعات معينة في المجتمع بشكل مختلف أم أنها تواجه مشاكل قانونية مختلفة تماماً؟ تساعد هذه الأسئلة على إنشاء خريطة أساسية لاحتياجات العدالة الأكثر إلحاحاً في بلد ما.

ثم تنظر إلى **ما يفعله الناس رداً على هذه المشاكل القانونية**. أين يذهبون للحصول على المعلومات والمشورة لفهم حقوقهم وتحديد الإجراءات التي يجب اتخاذها؟ مَنْ يسألون؟ هل تُعتبر المعلومات مفيدة؟ ماذا يفعلون بعد البدء في حل المشكلة القانونية؟ هل يستخدمون محامياً؟ يذهبون إلى الأجهزة الأمنية؟ يطلبون المساعدة من أصدقائهم؟ يقصدون رجل دين؟ أم يحاولون حل المشكلة القانونية بأنفسهم؟

أخيراً، **تدقق الدراسة في نوعية مسار العدالة**. بهذه الطريقة يمكن تقييم العمليات القائمة، كما ينظر إليها الناس. هل كان الإجراء الذي اتبعوه واضحاً لهم؟ هل شعروا بأنهم سُمِعوا؟ هل كانت تكلفته معقولة؟ هل استهلك الكثير من الوقت؟ هل كانت النتيجة مفيدة؟ هل نُفذّت النتيجة فعلاً؟

التقرير الذي ستقرأون للتو يحتوي على كل هذه المعلومات وأكثر. وهو بمثابة إضافة قيّمة للمناقشة حول الوصول إلى العدالة في لبنان والمساهمة في التغيير الإيجابي.

1

نطاق قياس الاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة في لبنان.

يسلط هذا التقرير الضوء على الاستنتاجات الرئيسية التي توصلت إليها الدراسة الاستقصائية لاحتياجات العدالة في لبنان ودرجة الرضا ذات الصلة لعام 2017، والتي تغطي مداخلات 6,000 **مستجيب في كل محافظات لبنان الثمانية.**

الغرض من الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي من هذه الدراسة في استكشاف وفهم احتياجات الشعب اللبناني وتجاربه في مجال العدالة. إننا نحدد المشاكل القانونية القائمة ونهدف إلى فهم الاستراتيجيات التي يستخدمها الناس للاستجابة لتلك الاحتياجات من أجل الوصول إلى العدالة. والمشكلة القانونية حدث يمكن أن يحدث في حياة الجميع. ومن الأمثلة على ذلك: الطلاق، أو الفصل التعسفي من العمل، أو النزاع على الأراضي، أو الخدمة العامة المرفوضة مثل رخصة القيادة. وتكمن السمة الهامة في أن المشكلة تنطوي على حل قانوني محتمل. وليس ضرورياً ما إذا كان المرء يصنفها مشكلة قانونية أو كيف يقوم المستجيب بحل المشكلة. نحن نستكشف أين يسعى شعب لبنان للحصول على المعلومات والمشورة القانونية وأي مسار عدالة يتبعها لحل المشاكل.

يكمن أهم جانب من الدراسة في محاولة فهم مدى مقدار الإنصاف والعدالة اللذين يتلقاهما الناس عندما يحتاجونهما. للإجابة عن هذا السؤال، نقيس التكاليف ونوعية الإجراءات ونوعية نتائج مسارات العدالة القائمة في لبنان. يكشف ذلك ما تقدمه مسارات العدالة، وما يتوقعه الناس، والأجزاء من المسار التي يمكن تحسينها.

لقد استوعب لبنان عدداً كبيراً من النازحين السوريين بسبب الحرب الأهلية السورية التي بدأت في عام 2012. ومن أجل فهم احتياجاتهم المحددة في مجال العدالة، تتكون ما نسبته 20% من العينة من اللاجئين السوريين. وهم لا يحملون صفة لجوء رسمية في لبنان، لكننا سنشير إليهم على أنهم "لاجئون سوريون" طوال التقرير.

نهج معهد لاهاي للابتكار القانوني في الابتكار في مجال العدالة

- يركز على العدالة في حياة الناس وفهم تجاربهم في السعي للوصول إلى العدالة. يتم تحديد مسارات العدالة الرسمية وغير الرسمية.
- يمكّن صانعي القرار من التركيز على العدالة متى وحيثما تدعو الحاجة إليها؛ يُبرز المواطنون المجالات التي تعترضهم فيها المشاكل؛ إنه نهج حقيقي من القاعدة إلى القمة.
- يوفر أدلة قوية يمكن أن تدعم البرمجة وصنع السياسات في مجالي العدالة وسيادة القانون.
- يرتكز على المعرفة المحلية عمّا يولّد أفضل النتائج (تحديد النقاط المضيئة).
- يُطلع المستخدمين ومقدمي الخدمات على نوعية الخدمات القائمة. يمكّن المستخدمين من الاطلاع على الأمكنة التي تمكنهم من الحصول على الخدمات، والخدمات التي يمكنهم استعمالها، ويساعد مقدمي الخدمات على تحسين خدماتهم.
- يوفر وسيلة فعالة من حيث التكلفة لرصد التقدم المحرز في قطاع العدالة. ويؤدي اتباع نهج موحد وقابل للتكرار إلى تحقيق وفورات الحجم، وخفض التكاليف التشغيلية، وزيادة الكفاءة، والحد من المخاطر التشغيلية، ووضع معايير مرجعية مشتركة بين البلدان.

1

لِمَ من المهم أن تسير العدالة من القاعدة إلى القمة

يواجه الرجال والنساء في لبنان العديد من الاحتياجات في مجال العدالة في حياتهم اليومية. وفي نظر المواطنين، تتعلق المشاكل القانونية في الغالب بالنزاعات والمظالم، مثل المشاكل العائلية، والجريمة، والنزاعات مع أصحاب العمل والجيران، والاختلافات مع السلطات الإدارية، ومشاكل السكن، ألخ. يُحال عدد قليل من هذه المشاكل إلى نظام العدالة للمحاكم والمحامين حيث يتم حلها. ولا يُدرك دائماً هذه المشاكل صانعو السياسات والمحاكم ومقدمو الخدمات القانونية والمانحون الدوليون. ونادراً ما يكون حصول المواطنين فعلاً على حلول عادلة وفعالة من خلال مسارات عادلة وفعالة جزءاً من النقاش حول إصلاح العدالة وأولوياتها. وغالباً ما ينصب التركيز على جانب العرض: كيف تقوم المحاكم وخدمات الادعاء والأجهزة الأمنية وغيرها من مؤسسات العدالة بتعبئة الموارد ومواجهة الطلب وتحقيق النتائج.

إن فهم الطلب على العدالة هو المفتاح للابتكار فيها. أولاً، يمكن تصميم وتنفيذ حلول أكثر فعاليةً وابتكاراً إذا كان المواطنون في محور الإصلاح. ثانياً، ينجح التغيير أكثر إذا كان ينظر في المشاكل على المستوى الكلي، لكنه ينفذ الحلول حيث يتفاعل الناس مع العدالة. ثالثاً، الابتكار في مجال العدالة هو إعادة تصميم مسارات العدالة وتحسينها. إنها عملية تفاعليه يمكنها، إذا نُفذت بشكل جيد، أن تحقق قدراً أكبر من العدالة للشعب اللبناني. لا توجد مشاكل صغيرة في مجال العدالة: فكل ظلم يتم منعه أو حلّه بإنصاف يُسهم في تمكين المواطنين قانونياً. وعلاوةً على ذلك، ترتبط العدالة وسيادة القانون ارتباطاً إيجابياً بالتنمية الاجتماعية- الاقتصادية.

كيف نقيس الوصول إلى العدالة

لفهم الوصول إلى العدالة في الحياة اليومية، سُئل عدد كبير من المواطنين اللبنانيين واللاجئين السوريين عن تجاربهم خلال مساراتهم في مجال العدالة. واستُخدمت أداة بحثية مصممة خصيصاً، "الاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة"، لقياس احتياجات الناس في مجال العدالة. يتناول الاستبيان نوع المشكلة القانونية التي يواجهها الناس، والحلول التي يحصلون عليها، وكيف يسعون للحصول على المعلومات والمشورة القانونية، وآلية تسوية المنازعات التي ينخرطون فيها، وكيف يواجهون عملية الحل والنتيجة.

وعلى وجه الخصوص، يتم قياس تكلفة إجراء تسوية المنازعة ونوعيته. وفي ما يلي بعض الأمثلة عن الأسئلة التي طُرحت لقياس التكلفة والنوعية:

إلى أي حد (مقياس 1 - 5)

- جعلتك العملية تشعر بالإحباط؟
- جعلتك العملية تشعر بالغضب؟
- تمكنت من التعبير عن وجهات نظرك ومشاعرك خلال عملية حل النزاع؟
- طبقت القواعد نفسها بالتساوي عليك وعلى الطرف الآخر/الأطراف الأخرى؟
- كانت عملية حل النزاع تستند إلى معلومات؟
- قام قاضي التحقيق بشرح حقوقك وخياراتك بدقة خلال العملية وتأكد من فهمك لها؟
- كم استغرقت من الوقت - في أيام- لحل المشكلة؟

مقدمة لاحتياجات العدالة ودراسة الرضا في لبنان

1

يستخدم الناس العمليات الرسمية وغير الرسمية لحل مشاكلهم القانونية. في أداة "الاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة" تُسمى عادةً عمليات العدالة المطبقة بمسارات العدالة. يقيس معهد لاهاي للابتكار القانوني مسارات العدالة هذه عبر سؤال الناس عن تصوراتهم من ثلاثة أبعاد: العملية، والنتائج، وتكاليف المسارات. تُصنف الأسئلة وتُعرض في عشرة مؤشرات سهلة الفهم للتكاليف ونوعية الوصول إلى العدالة.

1. تكاليف الوصول إلى العدالة

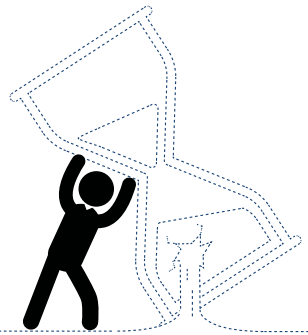
- المال المُنفق: قيمة الرسوم القانونية، والسفر والمستشارين.
- الوقت المُنفق: الوقت المُنفق في البحث عن المعلومات، وحضور جلسات الاستماع، والسفر.
- الإجهاد والعواطف السلبية

2. نوعية الإجراء

- الصوت والحياد: التحكم في العملية، مراقبة القرار، الحياد، التطبيق المتسق للقواعد.
- الاحترام: الاحترام، التهذيب، التواصل السليم.
- الوضوح الإجرائي: شرح الإجراءات والحقوق في الوقت المناسب.

3. جودة النتائج

- التوزيع العادل: يكون التوزيع عادلاً وفقاً للاحتياجات، ومعايير الإنصاف والمساواة.
- تعويض الضرر: التعويض العادل عن الخسائر النقدية، والضرر العاطفي، والضرر الذي يلحق بالعلاقات.
- حل المشكلة: إلى أي حد تم حل المشكلة وإنفاذ النتيجة.
- تفسير النتيجة: إلى أي حد يحصل الناس على معلومات عن النتيجة.



كلمة تحفظ حول البيانات

لقد جُمعت البيانات لهذا التقرير من خلال البحوث الاستقصائية والمقابلات المتعمقة والمناقشات مع الخبراء. حتماً هنالك قيود على البيانات. ترتكز نسبة صغيرة من النتائج على إجابات من عدد محدود من الناس. للدخول في المزيد من التفاصيل عن تجارب الناس مع مسارات عدالة معينة، هنالك حاجة إلى عينات مختلفة و/أو أكبر.

تُبيّن تجربتنا أن الناس يميلون إلى عدم الإبلاغ عن المشاكل القانونية. ويجب تقييم انتشار المشاكل القانونية المبلغ عنها تقييماً دقيقاً في ضوء ما يلي:

- قد يكون العار والخوف سببين في عدم الإبلاغ عن بعض المشاكل، كأن يتم احتجاز الأشخاص على سبيل المثال.
- قد تدفع المعايير الثقافية بالناس إلى عدم الإبلاغ عن المشاكل أو الإبلاغ عنها بشكل مفرط (في بعض الثقافات، من غير الملائم الدخول في نزاعات مع الآخرين).
- كان المقابلون من خارج المجتمعات المحلية. قد يكون من الصعب على بعض الناس مناقشة التجارب الشخصية مع الغرباء.

منهجية البحث

وقد تم تقسيم البحث إلى أربع مراحل مختلفة:

1. مرحلة " أسس المشروع"
2. مرحلة "البحث"
3. مرحلة "التحقق من صحة البيانات"
4. التقرير والعرض

أسس المشروع

أُجريت بحوث أساسية عن النظام القضائي اللبناني والسياق المحلي الذي يعمل فيه. وبالإضافة إلى ذلك، تم تكييف أدوات البحث مع السياق المحلي واللغة المحلية من خلال الاختبار التجريبي واستخدام الخبرة اللبنانية.

البحث

تم جمع البيانات الكمية من قبل شركة "Statistics Lebanon". أجرت مقابلات مع 6000 شخص بالغ اختيروا عشوائياً من كل محافظات لبنان الثمانية في الفترة الممتدة بين آذار/مارس وأيّار/مايو 2017. شمل ذلك 4800 مواطناً و1200 لاجئ سوري. إضافةً إلى ذلك، تمّ جمع البيانات النوعية في شكل 30 مقابلة متعمقة مع مستخدمي العدالة.

تأكيد صحة البيانات

نُظّمت ورشة عمل تثليثية في بيروت في أيلول/سبتمبر 2017 للتحقق من صحة البيانات مع مجموعة واسعة من الخبراء جمعهم شريكنا المحلي، "المركز العربي لتطوير حكم القانون والنزاهة". وشملت هذه المجموعة من الأفراد القضاة والمحامين وممثلي منظمات المجتمع المدني والباحثين والصحفيين. تم تضمين نتائج التوضيحات المقدمة منهم ورؤيتهم في التقرير.

التقرير وعرضه

تم إطلاق التقرير النهائي في ديسمبر 2017. وقد تضمن المشاركون في إطلاقه أصحاب المصلحة الرئيسيين من قطاع العدالة اللبناني.

مقدمة لاحتياجات العدالة ودراسة الرضا في لبنان

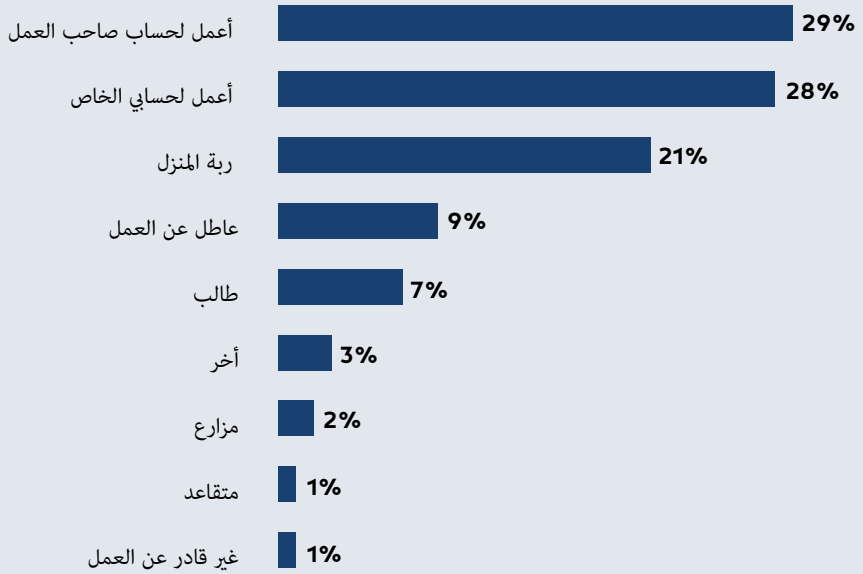
1

الخصائص السكانية

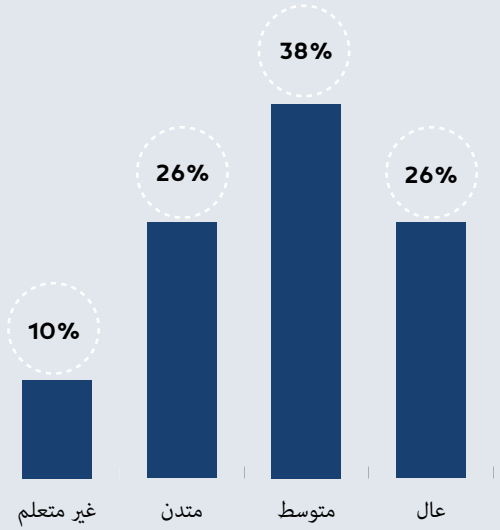
- تتألف العينة من **6,000 بالغ تم اختيارهم عشوائياً**، وتمت مقابلتهم لهذه الدراسة في الفترة الممتدة بين آذار/مارس وأيّار/مايو **2017**.
- ينقسم المستجيبون بين **50%** من الذكور و**50%** من الإناث.
- يبلغ متوسط عمر المستجيبين **36** عاماً.
- حوالي **60%** من أفراد العينة من المتزوجين. **32%** من أفراد العينة عازبين أو لم يتزوجوا أبداً.
- يبلغ متوسط حجم الأسرة **4.6** أشخاص.
- أنجز حوالي **90%** من أفراد العينة مستوى معيناً من التعليم النظامي. ويحمل ثلثا أفراد العينة تقريباً شهادة الثانوية العامة أو شهادة أعلى.

نوع الجنس		الفئات العمرية	
إناث	%50	الشباب (18- 24)	%17
ذكور	%50	سن البلوغ (25- 39)	%49
الحالة الاجتماعية		مرحلة البلوغ الأوسط (40-64)	%31
أعزب، لم يتزوج أبداً	%32	كبار السن (65+)	%3
متزوج	%59	**دخل الأسرة الشهري**	
متزوج، ولكن منفصل	%2	منخفض (<750 $)	%25
مطلق	%4	أقل من المتوسط (750$- 1499$)	%38
أرمل	%3	متوسط (1500$- 2500$)	%26
		مرتفع (<2500$)	%10

العمل



التعليم



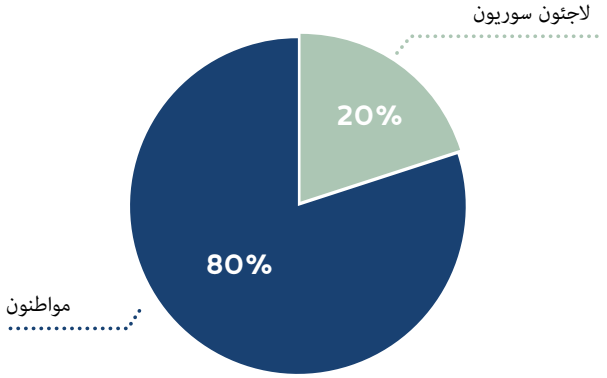
مقدمة لاحتياجات العدالة ودراسة الرضا في لبنان

1

- أُجريت الدراسة في كل **المحافظات اللبنانية الثمانية** وغطت كامل الأقضية الستة والعشرين. ويبين الجدول أدناه التوزيع الدقيق للمستجيبين.
- أغلبية المستجيبين من المناطق الحضرية: **90%** منهم، بالمقارنة مع **10%** من المناطق الريفية. ووفقاً للبنك الدولي، يعيش **88%** من اللبنانيين في المدن والبلدات و**12%** في المناطق الريفية.[1]
- يتكون ما نسبته **20%** من العينة من اللاجئين السوريين. هنالك ما يقرب من مليون لاجئ سوري يعيشون في لبنان،[2] وهو ما يعادل حصة سكانية تبلغ حوالي **17%** [3] (مجموع السكان **6** ملايين نسمة).

1 https://data.worldbank.org/indicator/SP.URB.TOTL.IN.ZS?locations=LB
2 http://data.unhcr.org/syrianrefugees/country.php?id=122
3 https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL?locations=LB

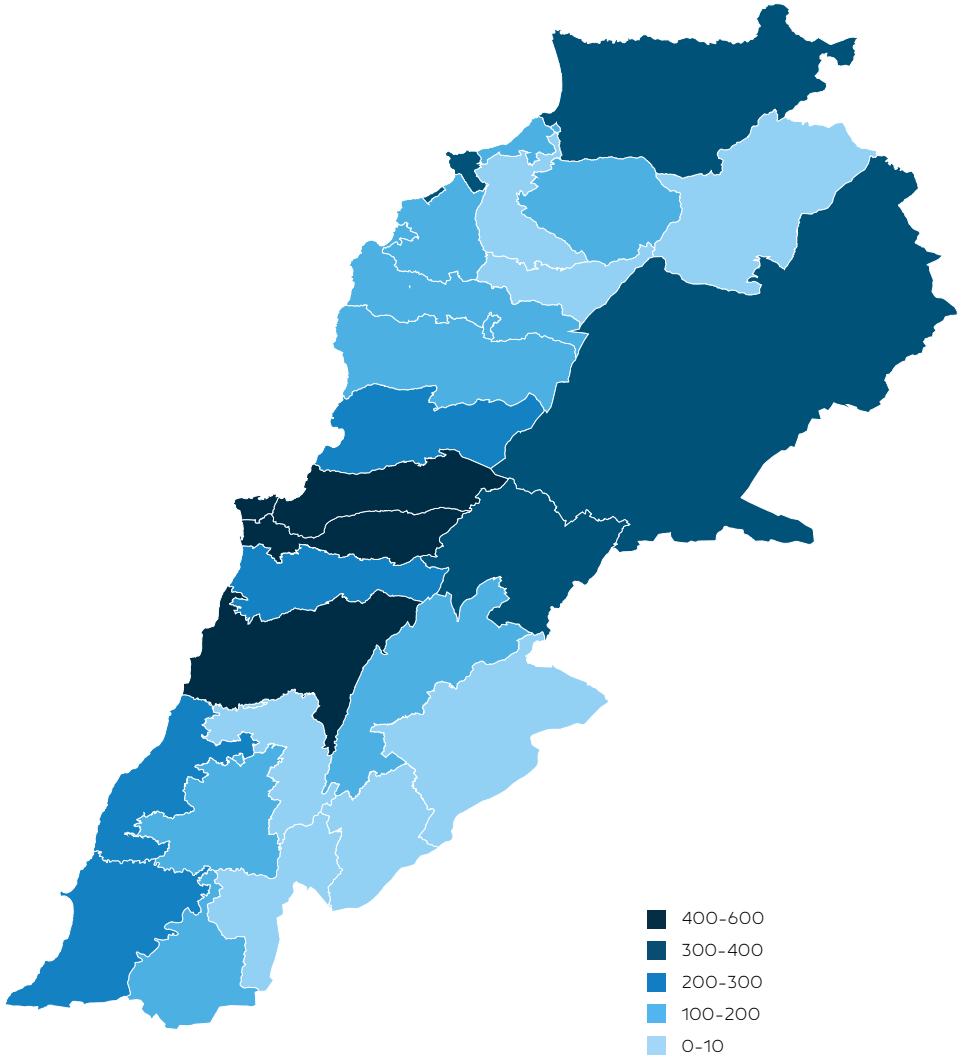
تكوين العينة



1

توزع المستجيبين

عكار	عكار	%7
بعلبك-الهرمل	بعلبك	%6
	الهرمل	%1
بيروت	بيروت	%9
البقاع	راشيا	%1
	البقاع الغربي	%3
	زحلة	%6
جبل لبنان	عاليه	%4
	بعبدا	%8
	الشوف	%8
	بنت جبيل	%3
	كسروان	%4
	المتن	%10
الشمال	البترون	%2
	بشري	%1
	الكورة	%2
	المنية- الضنية	%3
	طرابلس	%5
	زغرتا	%2
النبطية	جبيل	2%
	حاصبيا	0.5%
	مرجعيون	1%
	النبطية	%2
الجنوب	صيدا	%3
	قرى صيدا	%1
	جزين	%1
	صور	%5



عدد المستجيبين الذين شملتهم العينة في كل الأقضية

2

المشاكل القانونية في لبنان

انتشار المشكلة
معظم احتياجات العدالة الملحة
أنواع المشاكل
التأثير

المقدمة

طلبنا من الناس في لبنان، من المواطنين واللاجئين، أن يخبرونا عن تجاربهم مع المشاكل القانونية خلال السنوات الأربع الماضية. واستناداً إلى البحوث السابقة، حددنا **127** مشكلة معينة يمكن للناس في كافة أنحاء العالم حلها من خلال الوصول إلى قطاع العدالة. وقد تم تكييف قائمة المشاكل مع السياق اللبناني من خلال التعاون مع خبراء محليين في مجال العلوم القانونية والاجتماعية. قمنا بتجميع هذه المشاكل في **16** فئة:

نعرض في هذا الفصل مدى انتشار المشاكل القانونية التي أبلغ عنها الناس، وشدة تأثيرها على حياتهم ونوع العواقب المترتبة عليها. ونقوم بتقسيم النتائج على أساس الجنس، والموقع، ودخل الأسرة، ومستويات التعليم الرسمي والدخل في العينة. كما نقوم بتحليل مَنْ كان الطرف الآخر في النزاع والنتائج التي أراد الناس تحقيقها.

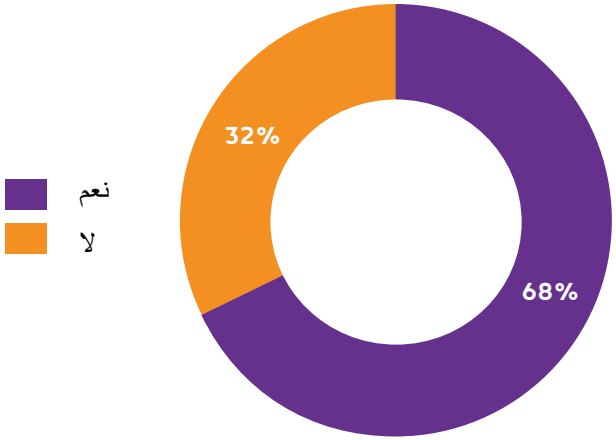
العمل	الجيران	السكن	الأراضي
الخدمات العامة	الرعاية الاجتماعية	الأطفال	الأسرة
المال	الحوادث/الإصابة الشخصية	الإستهلاك	الجريمة
مشاكل تتعلق بالفساد	مشاكل تتعلق بقوى الأمن	مشاكل تتعلق بالعمل	الحصول على الوثائق الرسمية

واجه اثنان من كل ثلاثة أشخاص في لبنان مشاكل قانونية خلال السنوات الأربع الماضية

تبين البيانات المستمدة من الاستقصاء أنَّ **68%** من الأشخاص عانوا من مشكلة قانونية واحدة على الأقل كانت خطيرة بما فيه الكفاية لتستحق اتخاذ إجراءات من أجل التوصل إلى حل خلال السنوات الأربع السابقة. ويعني ذلك أن ما بين **3.1** و**3.2** ملايين شخص واجهوا مشكلة قانونية.

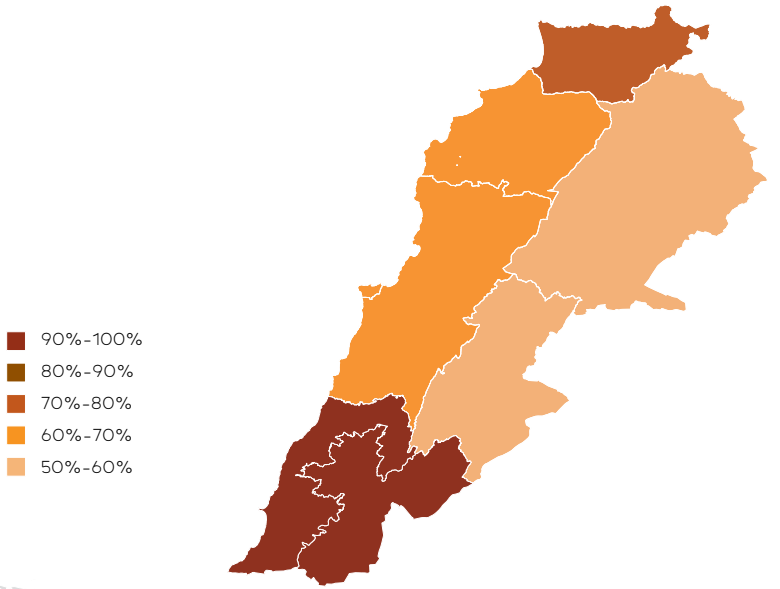
ويختلف معدل انتشار المشاكل بين المحافظات. يعود أعلى معدل انتشار لمحافظتي الجنوب والنبطية، حيث يعاني جميع الناس تقريباً من مشكلة قانونية واحدة على الأقل **(92%)**. ويتراوح معدل الانتشار في بقية المحافظات بين **60%** و**70%**، باستثناء البقاع، حيث يتجاوز معدل الانتشار **50%**.

واجهوا مشكلة



المشاكل القانونية في لبنان

2



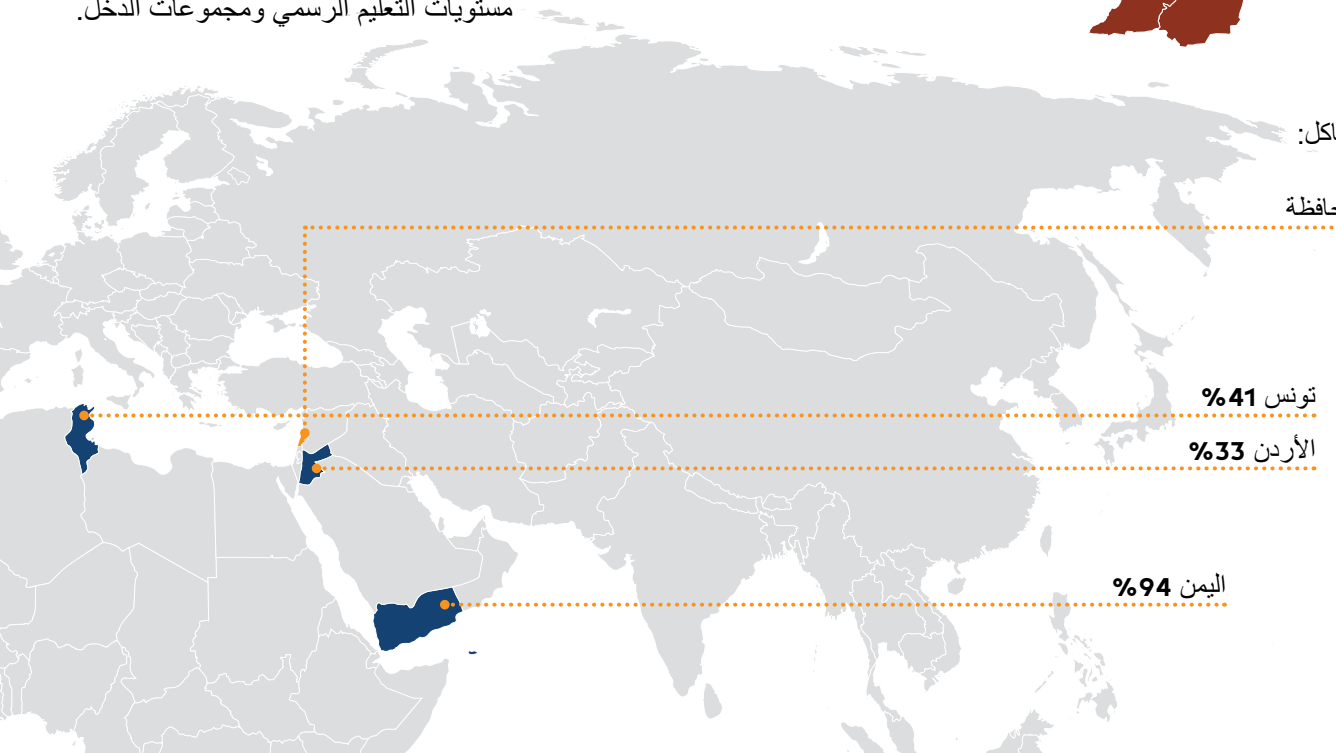
الرجال أكثر عرضةً لمواجهة المشاكل من النساء **73%** من الرجال واجهوا مشكلة قانونية واحدة على الأقل، في حين تبلغ النسبة للنساء **64%**. وهنالك أيضاً فرق من حيث التقسيم بين المناطق الحضرية والريفية؛ فالأشخاص في المناطق الريفية أكثر عرضةً بقليل لمواجهة المشاكل القانونية من الأشخاص الذين يعيشون في البلدات والمدن.

يواجه الشباب في سن البلوغ **(25-39)** المشاكل القانونية بشكل أكثر تكراراً، وقد واجه **80%** منهم مشكلة واحدة أو أكثر. ويعود معدل الانتشار الأدنى لكبار السن **(65+)** حيث تبلغ نسبته **30%**.

وتتوزع المشاكل القانونية بالتساوي على مستويات التعليم الرسمي ومجموعات الدخل.

منظور دولي!

الأشخاص الذين يعانون من مشاكل:



المشاكل القانونية في لبنان

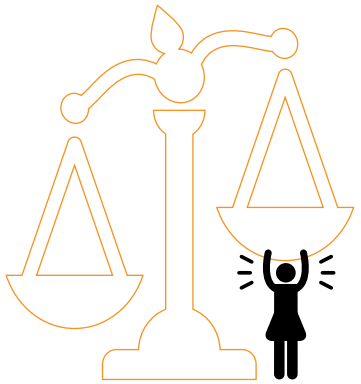
2

هنالك درجة منخفضة نسبياً في حدوث المشاكل المشتركة

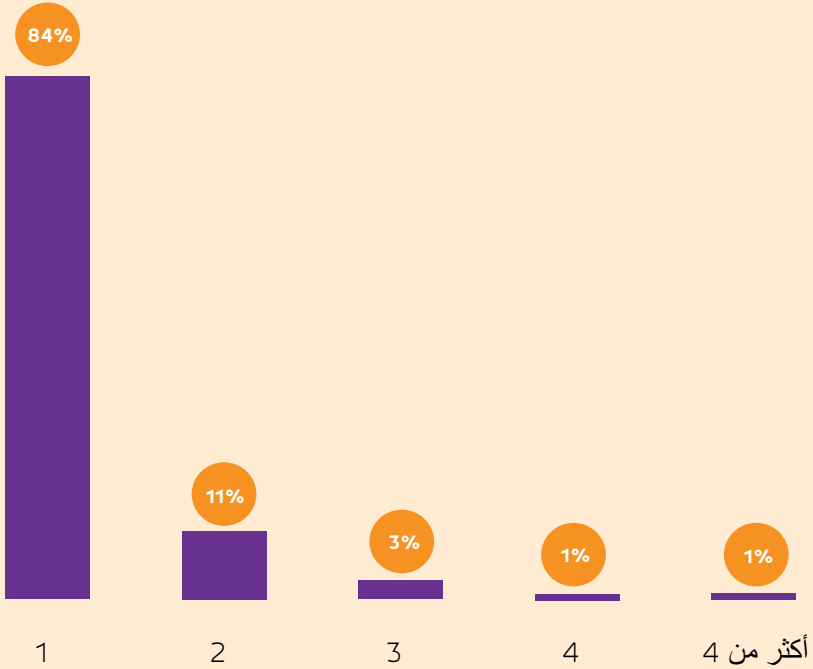
في المتوسط، يواجه كل شخص في لبنان **1.2** مشكلة قانونية كل أربع سنوات. ومع ذلك، هنالك اختلافات صغيرة في هذا العدد وفقاً لمختلف الانقسامات الاجتماعية والجغرافية.

الناس في البقاع هم الأقل احتمالاً للإبلاغ عن المشاكل. ومع ذلك، عندما يواجهون المشاكل، يواجهون أعلى معدل مشترك في لبنان حيث يبلغ **1.7** مشكلة كل أربع سنوات. ومن المحتمل أن هذا المعدل يتأثر بالوجود المرتفع للاجئين. ويبلغ سكان بيروت أيضاً عن عدد مشابه من المشاكل يبلغ متوسطها **1.5** مشكلة كل أربع سنوات. أما عكار والشمال، فهما المحافظتان اللتان يبلغ فيهما الناس عن أقل عدد من المشاكل، مع **1.1** مشكلة فقط كل أربع سنوات. ويتعرض الأشخاص الذين ليس لديهم تعليم اساسي إلى المشاكل أكثر من الفئات التعليمية الأخرى، ويحدث الشيء نفسه مع الأشخاص في فئة الدخل المنخفض (**$750>**).

أكثر من **15%** من الأشخاص الذين يعانون من مشكلة قانونية يواجهون مشكلتين أو أكثر. يواجه أكثر من ثلث سكان بيروت مشكلتين أو أكثر. ويحدث الأمر نفسه في البقاع، لكنَّ نسبة اللاجئين السوريين فيها أكبر مما هي عليه في المحافظات الأخرى، مما قد يفسر ارتفاع مستوى حدوث أكثر من مشكلة في آن واحد. كما أن الأشخاص الذين يعيشون في المدن والبلدات، ومَن لم يتلقوا تعليماً رسمياً، والذين ينتمون إلى فئة الدخل المنخفض هم الأكثر احتمالاً لأن يواجهوا أكثر من مشكلة واحدة.



عدد المشاكل لكل شخص



المشاكل القانونية في لبنان

2

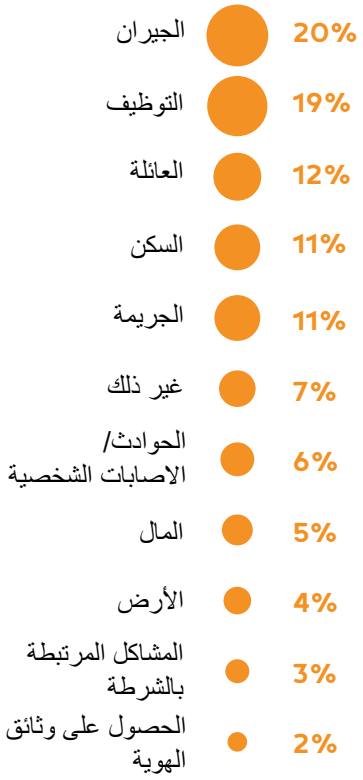
تدور الاحتياجات الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة في لبنان حول الاحتياجات الإنسانية الأساسية

في البقاع، تُعدّ مشاكل السكن والمال والحصول على الوثائق الرسمية الأكثر شيوعاً. ومرةً أخرى، ربما يرتبط ذلك بالنسبة الكبيرة نسبياً من اللاجئين في هذه المنطقة. الجريمة منتشرة بشكل خاص في بيروت، حيث تبلغ **17%**، بينما المشاكل التي تتعلق بالعمل هي الفئة الأكثر انتشاراً في جبل لبنان والنبطية.

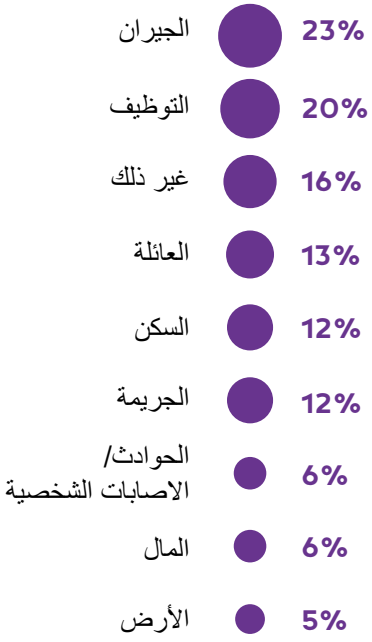
وكما هو الحال في العديد من البلدان الأخرى، فإن المشاكل الأسرية أكثر انتشاراً بين النساء. يواجه الرجال أكثر مشاكل الجريمة. ويتأثر سكان المناطق الحضرية بدرجة أكبر بالمشاكل التي تتعلق بالعمل والسكن.

يُعتبر العمل فئة المشكلة الأكثر انتشاراً بين الشباب **(18- 24)**، والمجموعات ذات الدخل المنخفض، والمتعلمين تعليماً عالياً، في حين أن مشاكل السكن أكثر انتشاراً بالنسبة لكبار السن **(65+)** والأشخاص الذين لم يتلقوا تعليماً اساسياً.

المشاكل القانونية الأكثر خطورة



المشاكل القانونية الأكثر انتشاراً



لقد حدد الناس كذلك المشكلة الأكثر خطورةً من بين كل المشاكل التي يواجهونها. وتم تحديد النزاعات مع الجيران، والنزاعات التي تتعلق بالعمل، والمنازعات الأسرية بأنها المشاكل القانونية الأكثر خطورةً.

ويحدد الجدول أدناه العدد المقدر للأشخاص المتضررين في لبنان من فئات المشاكل الأربع التي تم الإبلاغ عنها بأنها الأكثر خطورة.

فئة المشكلة	نطاق العدد
الجيران	590.000 - 670.000
العمل	540.000 - 620.000
الأسرة	340.000 - 400.000
الجريمة	330.000 - 390.000

المشاكل القانونية التي تتعلق **بالعمل** أكثر شيوعاً بين الشباب، وينخفض انتشارها مع التقدم بالسن. ويعاني ربع المستجيبين الشباب **(18-24)** من نزاعات في العمل، في حين أن هذا الرقم لا يزيد عن **10%** لكبار السن **(65+)**. كما أن المشاكل التي تتعلق بالعمل هي الأكثر خطورة بالنسبة للفئات ذات الدخل المنخفض ويقل انتشارها مع ارتفاع مستويات الدخل.

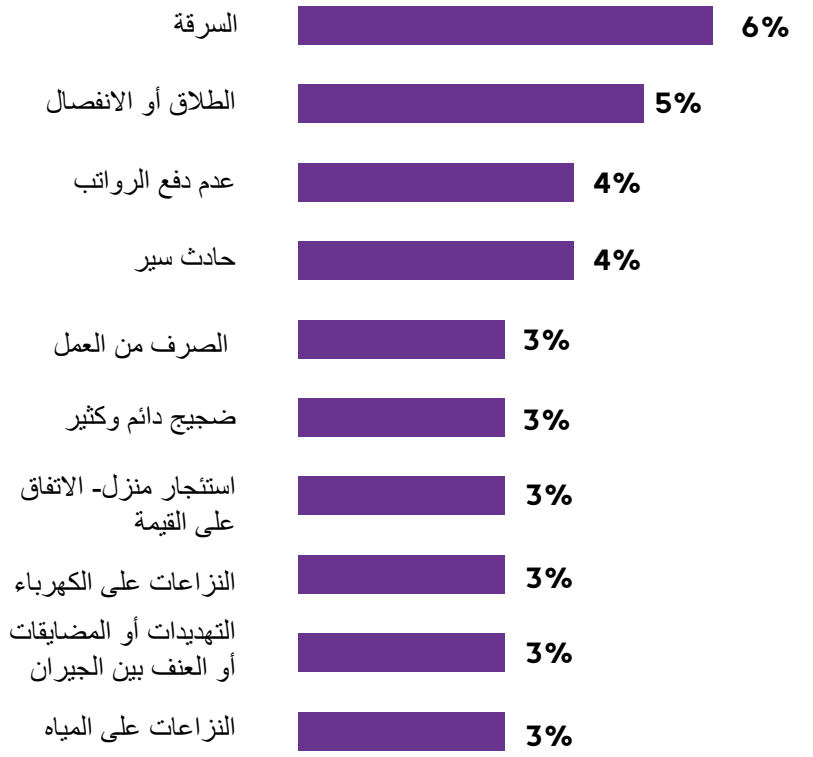
وتفيد التقارير بأن **الجريمة** أكثر تكراراً بين الأشخاص ذوي المستوى الأعلى من التعليم الأساسي، ويزداد انتشارها كلما زاد مستوى التعليم الأساسي.

وعند النظر إلى المحافظات، نرى أن النزاعات المتعلقة **بالجيران** هي فئة المشاكل الأكثر خطورة في أربع محافظات من أصل ثماني محافظات. القضايا المتعلقة **بالعمل** هي المشاكل القانونية الأكثر خطورة في جبل لبنان والنبطية والبقاع، في حين أن المنازعات **الأسرية** هي الأكثر خطورة في بعلبك- الهرمل.

المشاكل القانونية في لبنان

❷

المشاكل المحددة الأكثر خطورة



إنَّ السرقة، والطلاق أو الانفصال، وعدم دفع الأجور، وإحداث الضجيج بشكل دائم ومفرط هي أكثر المشاكل القانونية المحددة انتشاراً. تتأثر النساء بصورة غير متناسبة بالطلاق، الذي يعد مشكلتهن القانونية المحددة الأكثر انتشاراً وخطورة بنسبة **8%**. وتُكمل السرقة وإحداث الضجيج بشكل مفرط المشاكل المحددة الثلاث الأكثر خطورة. بالنسبة للرجال، تعد المشاكل القانونية المحددة الثلاث الأكثر خطورة السرقة، وعدم دفع الأجور، وحوادث السير. وعليه، نجد أن السرقة مشكلة قانونية واسعة الانتشار بغض النظر عن الجنس.

قصة كارمن

تبلغ كارمن الخمسين من العمر وهي لبنانية من بلدة في قضاء المتن الشمالي ومُقيمة حالياً فيها، مُتزوجة، تعمل في مجال أدوات التزيين والتبرُج حائزة على إجازة جامعية.

تقول كارمن: "تعود القضية إلى ثلاث سنوات خلت حين كنت أُقيم وعائلتي في الخليج وكنا نعمل هناك أنا وزوجي ولكن ومع تدهور الأوضاع الإقتصادية هناك وبلوغ أولادي سِناً مُعيَناً بات معه من الضروري عودتنا إلى لبنان".

لجأت كارمن إلى إحدى شركات النقل لتقوم بتوضيب ونقل أثاثها من الخليج الى لبنان.

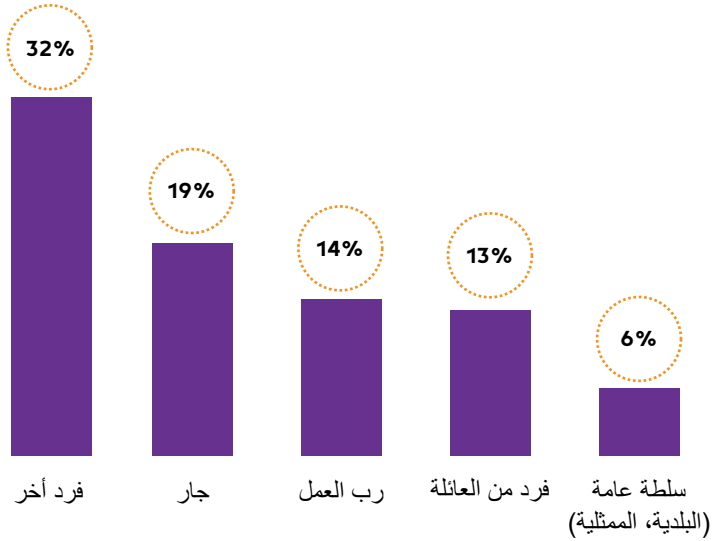
مَرَت أشهر والأثاث المنقول يمكُث في مرفأ بيروت وهذا ما اضطرها إلى دفع الرسوم لقاء ذلك وهو ما أضر بمصالحها وكبّدها نفقات لم تكن ترتقبها.

أدى هذا الأمر بكارمن إلى اللجوء إلى القضاء والتقدُم بدعوى بوجه شركة النقل ونتيجة الدعوى التي استمرت قرابة السنتين اضطرت الشركة إلى تسليمها الأثاث.

2

الطرف المعارض الأكثر شيوعاً في المنازعات

الأطراف المعارضة الأكثر



تشمل معظم النزاعات أشخاصاً يعرفهم المستجيبون. أفادت النساء بأن أفراد الأسرة هم الطرف المعارض بأكثر من ضعفي ما أفاد عنه الرجال.

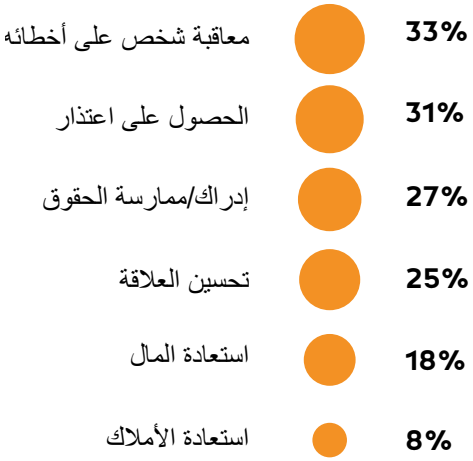
ويبلّغ الشباب تكراراً على أن أصحاب العمل هم الطرف الآخر في المشكلة القانونية. عندما ننظر إلى المشاكل الخمسة الأكثر خطورة، نجد المشتبه بهم المعتادين: الجيران في المشاكل مع الجيران، أصحاب العمل في المشاكل التي تتعلق بالعمل، الأقارب في المشاكل العائلية، وأفراد آخرون في مشاكل الجيران. ويظهر الأفراد الآخرون أيضاً في مشاكل السكن باعتبارهم الطرف المعارض.

النتائج المتوقعة في معظمها غير مادية

طُلِب من الناس أن يختاروا من قائمة من النتائج ما يودون الحصول عليه. **تأتي العقوبة وتلقي الاعتذار بمثابة الأهداف الأكثر شيوعاً**، تليهما تحقيق/ممارسة الحقوق، وتحسين العلاقات. استرداد المال أو الممتلكات هي النتائج المرجوة الأقل شيوعاً.

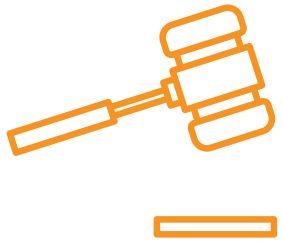
وتتشابه النتائج المتوقعة بين الجنسين والموقع الحضري/الريفي. يعطي كبار السن **(65+)** المزيد من الوزن للجوانب المادية للنتائج- استرداد المال والممتلكات. وتزداد وتيرة توقع أن يعاقب شخص ما على ارتكاب المخالفات مع مستوى التعليم الأساسي، في حين أن الأمل في تحسين العلاقات هو أكثر شيوعاً بين أولئك الذين لديهم مستوى أدنى من التعليم الرسمي. كما أن توقع تحسين العلاقات هو أكثر انتشاراً بين الفئات ذات الدخل المنخفض.

ما الذي كنت تتوقع تحقيقه؟



تأثير كبير على حياة الناس

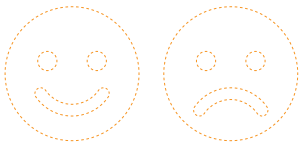
تلقي الاعتذارات وتحسين العلاقات هي الأهداف الأكثر شيوعا لدى الأشخاص الذين يعانون من مشاكل مع الجيران. وبالنسبة لخلافات العمل، فإن تلقي الاعتذار واسترداد الأموال هي أكثر الأهداف شيوعاً. أما بالنسبة للمشاكل العائلية، فأهم التوقعات هي تحقيق/ ممارسة الحقوق وتحسين العلاقات. ومن المفهوم أن معاقبة شخص ما على المخالفات هي النتيجة المتوقعة الأكثر شيوعاً في مشاكل الجريمة. وأخيراً، فإن تحسين العلاقات واسترداد الأموال هي أكثر التوقعات شيوعاً في منازعات السكن.



يعاني الناس في لبنان من تأثير مشاكلهم القانونية على حياتهم بشكل معتدل إلى شديد. ولا توجد فروق بين الجنسين أو المناطق الحضرية/الريفية. تعاني مختلف الفئات العمرية من آثار مختلفة: يبلغ كبار السن **(65+)** بشكل متفاوت عن الآثار السلبية الحادة **(36%)**. كما يبلغ الأشخاص ذوو التعليم الأساسي الأقل وغير المتعلمين عن آثار شديدة أكثر **(22%)**. وتبلغ المجموعة ذات الدخل المنخفض أيضاً عن آثار حادة **(26%)**.

كيف أثرت المشكلة على حياتك؟

- بالكاد أثرت علي سلبا
- قليلا فقط
- بإعتدال
- كثير جدا
- كان التأثير السلبي شديدا



وأفاد حوالي شخص من كل ثلاثة أشخاص من بيروت والبقاع عن آثار شديدة، في حين أفاد شخص من كل أربعة أشخاص من عكار بأن المشكلة بالكاد أثرت عليه.

النزاعات الأسرية والجريمة لها أشد تأثير **(30%)**. وبالنسبة لنزاعات الجيران، فإن فقط **5%** من الناس يتحدثون عن تأثير شديد.

قصة زلفا

تبلغ زلفا الثانية والستين من العمر وهي لبنانية من بلدة شوفية ومُقيمة في بيروت، أرملة، وهي تعمل في مهنة التدريس، وَصَلَت في علومها إلى المرحلة الثانوية.

تعود القضية إلى فترة طويلة من الزمن إذ إن زلفا وعائلتها يملكون عقارات وأراضٍ في قريتهم ومعظم هذه الأراضي باسمها وباسم المرحوم زوجها وقسم كبير من هذه الأملاك انتقل إليهما عن طريق الإرث. ان مشكلة هذه الأراضي تتمثّل بأنها كانت إلى زمن قريب غير ممسوحة وأن استعمالها واستخدامها يَتِمَان وفقاً لوجود ما يُعرف بالـ "حجج".

وفي سبيل إسباغ الشرعية على تلك العقارات لجأت السيدة زلفا إلى القضاء عبر طلب لجنة للتحديد والتحرير الإختياري.

قامت اللجنة المذكورة بعملها بعد أن توجهت إلى مكان الأراضي وعايَنَت المواقع وكشفت عليها.

إلا أنها وأثناء القيام بتلك الوظيفة فوجئت بعدد من المواطنين في تلك المحلة يدَعون أن الأراضي تلك تعود إليهم بالملكية في الوقت الذي كانوا فيه يضعون أيديهم على بعض تلك الأراضي بشكل غير مشروع.

المُفاجأة كانت بعد إنهاء اللجنة أعمالها حين قامت بمسح العقارات بمُعظمها على إسم الأشخاص الواضعين يدهم بشكل غير مشروع على العقارات المذكورة.

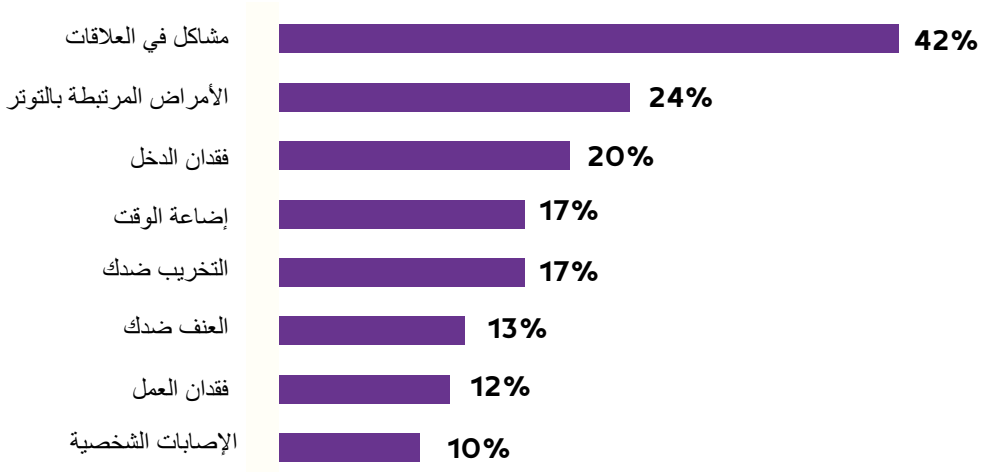
هذا ما دفع السيدة زلفا للتقدُم باعتراض أمام القاضي العقاري في العام 2005 الذي لم يبت به حتى يومنا هذا.

المشاكل القانونية في لبنان

2

تتأثر العلاقات بشدة بالنزاعات القانونية

هل عانيت من...؟



النتيجة الأكثر شيوعاً للمشاكل القانونية هي المشاكل في العلاقات. أبلغ الرجال والنساء على السواء عن مشاكل في العلاقات باعتبارها النتيجة الرئيسية لمشاكلهم القانونية. وتختلف ثاني أكثر نتيجة أبلغوا عنها. أبلغ الرجال عن فقدان الدخل **(22%)**، و أبلغت النساء عن الأمراض المرتبطة بالإجهاد **(28%)**.

ومن بين أهم فئات المشاكل الخمس، فإن المشاكل في العلاقات هي أكثر النتائج التي تم الإبلاغ عنها لثلاثة منها: الجيران، والأسرة، والسكن. فقدان الدخل وفقدان الوظيفة هي أكثر العواقب انتشاراً بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من مشاكل تتعلق بالعمل. وبالنسبة للجريمة، فإن التخريب والمرض المرتبط بالإجهاد هما أكثر العواقب شيوعاً.

الخلاصة

المشاكل القانونية في لبنان شائعة، حيث عانى منها شخصان من أصل ثلاثة خلال السنوات الأربع الماضية. وهذا المعدل أعلى مما هو عليه في البلدان الأخرى في المنطقة التي أجرينا مسحاً عليها، مثل تونس **(41%)**، والأردن **(33%)**، والإمارات العربية المتحدة **(45%)**. ولا تتوزع المشاكل بالتساوي على مستوى الإقليم، إذ يبلغ معدل الانتشار في محافظات مثل الجنوب والنبطية **92%**، في حين أن معدل الانتشار في محافظات أُخرى، مثل البقاع، يزيد قليلاً عن **50%**.

وتعد المشاكل مع الجيران، والتي تتعلق بالعمل، والمنازعات العائلية، أكثر المشاكل القانونية انتشاراً وخطورةً بالنسبة للشعب اللبناني. وتتأثر النساء على نحو متفاوت بالمشاكل العائلية، في حين يتأثر الرجال أكثر بالجريمة. وتشكل المنازعات التي تتعلق بالعمل مشكلة كبيرة للشباب والفئات ذات الدخل المنخفض والأشخاص الذين يعيشون في محافظة جبل لبنان.

إنَّ السرقة، والطلاق أو الانفصال، وعدم دفع الأجور، وإحداث الضجيج بشكل دائم ومفرط هي أكثر المشاكل القانونية المحددة انتشاراً، مما يشير إلى ضرورة حماية الممتلكات والعلاقات ونوعية الحياة في لبنان.

يشمل العديد من النزاعات أشخاصاً يعرفهم المستجيبون في وقت مواجهة النزاع.

يأمل الناس في الغالب في رؤية شخص ما يعاقب على المخالفات أو تلقي اعتذار كنتيجةٍ لمشكلتهم القانونية. ويشير هذا إلى أنهم أكثر اهتماماً بالنتائج غير المادية، بدلاً من النتائج المادية، مثل استرداد الأموال أو الممتلكات.

وخلافاً للدول الأُخرى، فإن النزاعات في لبنان لها تأثير معتدل إلى شديد على حياة الناس. فكبار السن **(+65)**، والأشخاص الذين لم يتلقوا تعليماً أساسياً يفيدون عن أكثر الآثار حدة. وتُفضي المشاكل القانونية التي تتعلق بالجريمة والأسرة إلى أكثر الآثار حدة.

وتشكّل المشاكل في العلاقات النتيجة الأكثر انتشاراً لمشاكل الناس القانونية. أما فقدان الدخل وفقدان العمل فهما أكثر العواقب انتشاراً بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من مشاكل تتعلق بالعمل. وبالنسبة للجريمة، فإن التخريب ضد المستجيب والمرض المرتبط بالإجهاد هما أكثر العواقب شيوعاً.

3

الحصول على المعلومات والمشورة القانونية

مصادر المعلومات القانونية والمشورة
أسباب عدم التماس المعلومات
معظم المصادر المفيدة

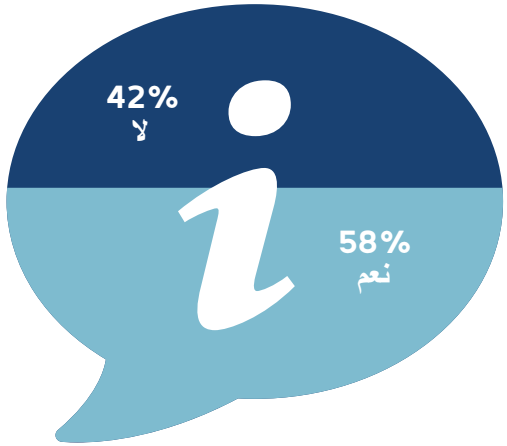
المقدمة

في هذا الفصل، نستقصي أين يبحث الناس عن المعلومات والمشورة عندما يواجهون مشكلة قانونية. فمعرفة نحو مَن يتوجهون للحصول على المعلومات القانونية يوفر لمحة مهمة عن استراتيجياتهم لحل المشكلة. وبالإضافة إلى ذلك، فمن المهم أيضاً معرفة سبب اختيار بعض المستجيبين عدم طلب الحصول على المعلومات والمشورة.

هنالك حاجة واضحة لزيادة توافر المعلومات القانونية

كثيراً ما يكون العثور على المعلومات والمشورة ذات الصلة بالإجراءات الواجب اتباعها الخطوة الأولى لحل مشكلة قانونية. بعض الناس يبحثون عن المعلومات والبعض الآخر لا يفعل ذلك.

هل سعيت إلى الحصول على المعلومات أو المشورة لحل المشكلة؟



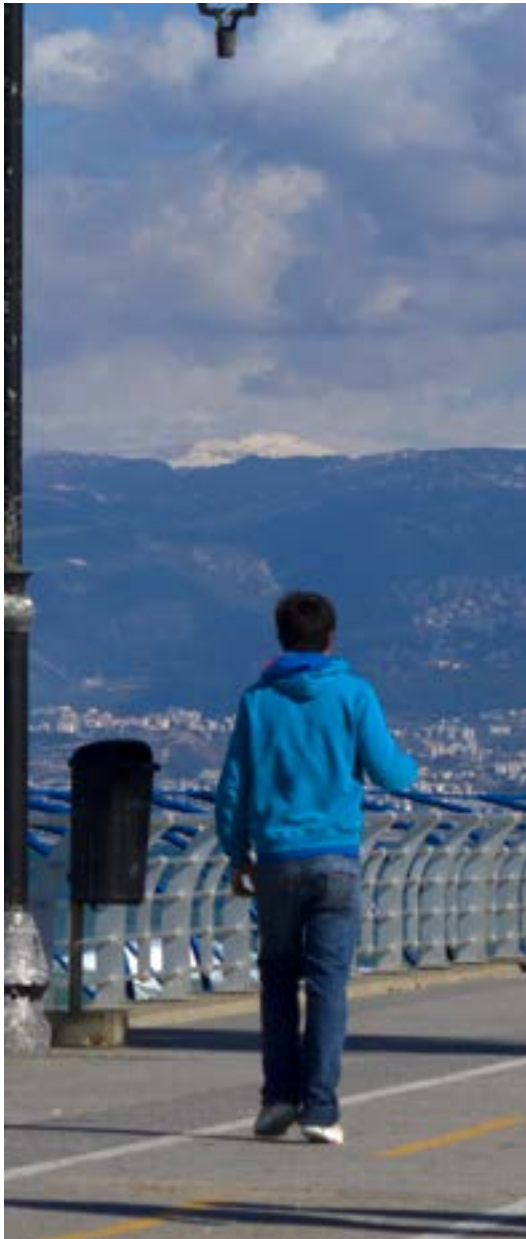
المنظور الدولي:

تونس: 60% طلبوا المعلومات والمشورة

الأردن: 58% طلبوا المعلومات والمشورة

المعلومات القانونية والمشورة

3



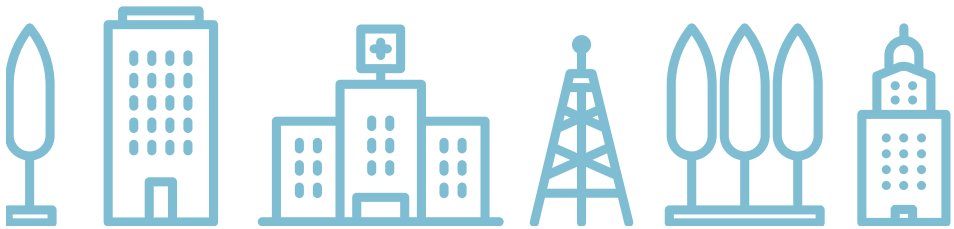
يدل الرسم البياني الدائري أن ما بين **1.8** و**1.9** ملايين شخص طلبوا المعلومات والمشورة، في حين لم يفعل ذلك ما بين **1.3** و**1.4** ملايين شخص.

فالأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين **18** و**24** عاماً **(54%)** وغير المتعلمين تعليماً أساسياً **(56%)** أو الأقل تعليماً **(47%)** هم الأقل احتمالاً في السعي إلى طلب المعلومات والمشورة. أما الأشخاص الأكبر سناً والأشخاص ذوو الدخل الأعلى فكثيراً ما يلجأون إلى طلب المعلومات والمشورة.

والمستجيبون الذين عانوا من مشاكل عائلية أو مشاكل تتعلق بالجريمة هم الأكثر احتمالاً للبحث عن المعلومات والمشورة. فحوالي **70%** منهم فعلوا ذلك. بالنسبة للنزاعات مع الجيران أو النزاعات في العمل، يسعى نصف الأشخاص للحصول على المعلومات والمشورة. أما الأشخاص الذين يعانون من مشاكل السكن، فهم أقل مَن يسعى للحصول على المعلومات والمشورة **(43%)**.

مصادر المعلومات والمشورة المدرجة في الدراسة

الشبكة الاجتماعية	المؤسسات
صديق/أصدقاء	سلطة بلدية
زميل/زملاء	مؤسسة رسمية مركزية
جار/جيران	محام
قريب/أقرباء	منظمة من منظمات المجتمع المدني
زعيم ديني	قوى الأمن
زعيم مجتمعي	كاتب العدل
منظمة مجتمعية	نقابة
منظمة مختصة	
رب العمل	
وسيلة إعلامية	



المعلومات القانونية والمشورة

3

لم يصل أكثر من نصف الأشخاص إلى شبكتهم الاجتماعية للحصول على المعلومات والمشورة القانونية

نقسم مصادر المعلومات والمشورة القانونية إلى مجموعتين، المشورة القانونية والمؤسسات. نبدأ مع الشبكة الاجتماعية.

يُعتبر الناس من دائرة الشخص الداخلية المصادر الأكثر شيوعاً التي يتم الاتصال بها. فالأشخاص الذين يعانون من مشاكل عائلية هم الأكثر احتمالاً للتواصل مع شبكتهم الاجتماعية، بنسبة تقرب من **60%**. أما الأشخاص الذين يواجهون مشاكل في السكن، فهم أقل احتمالاً لإشراك شبكاتهم الاجتماعية.

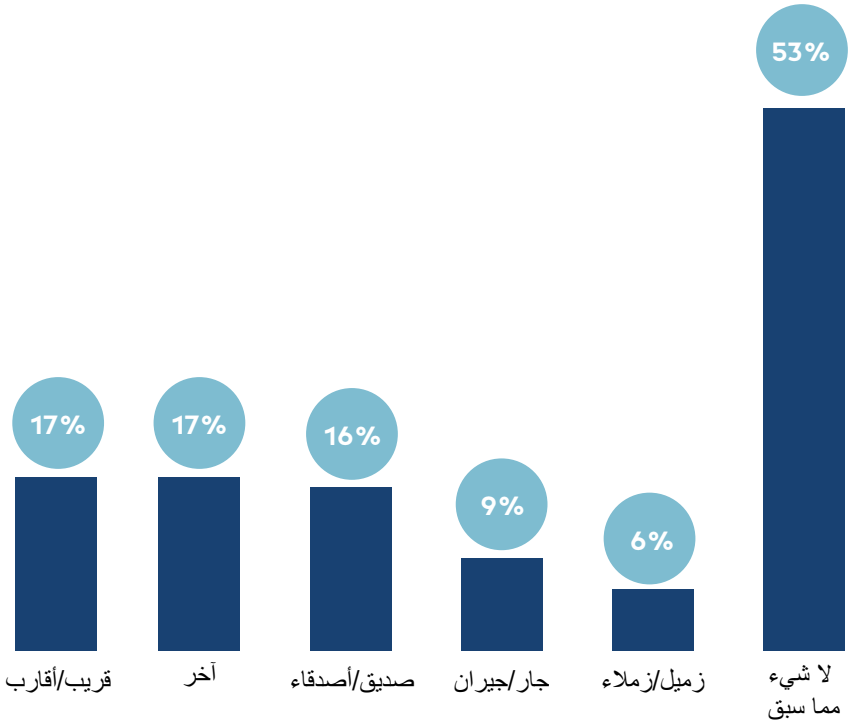
تظهر الدراسة أنَّ النساء يستشيرون الأقارب أكثر مما يفعل الرجال، ويزيد احتمال استشارتهن لشبكتهن الاجتماعية بوجه عام.

وتدل الدراسة على أنَّ الشباب **(18-24)** وكبار السن **(65+)** هم أكثر عرضة لاستشارة الأقارب من أجل الحصول على المعلومات والمشورة القانونية. والمجموعة الأصغر هي أيضاً أكثر عرضةً للذهاب إلى الأصدقاء.

وتُظهر كذلك أنَّ الأشخاص ذوي المستوى المنخفض من التعليم الأساسي هم الأقل احتمالاً للتواصل مع شبكاتهم الاجتماعية. أما الأشخاص الذين لم يتلقوا تعليماً أساسياً فهم يتساوون مع الأشخاص ذوي المستوى العالي من التعليم الأساسي في استشارة شبكاتهم الاجتماعية. ومجموعة الدخل المنخفض **($750>)** هي الأقل احتمالاً في استشارة شبكتها الاجتماعية للحصول على المعلومات والمشورة القانونية، بنسبة **39%**.

وتشير الدراسة أخيراً إلى أن الأشخاص في بيروت أكثر احتمالاً للتواصل مع شبكتهم الاجتماعية، بينما الأشخاص في محافظتي البقاع والشمال أقل احتمالاً للقيام بذلك، مع أكثر من **70%** من الأشخاص الذين يختارون عدم القيام بذلك.

المعلومات والمشورة القانونية- المؤسسات



المعلومات القانونية والمشورة

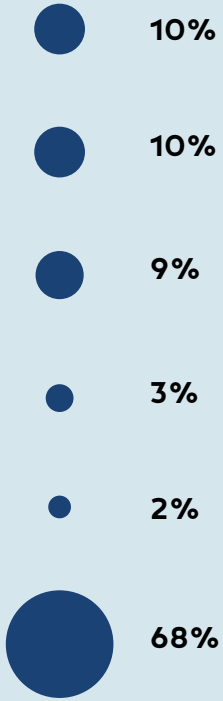
3

32% فقط من الأشخاص استشاروا المؤسسات

تُظهر الدراسة أن الشباب **(18- 24)** هم الأقل احتمالاً لاستشارة المؤسسات- **20%** فقط قاموا بذلك. يزيد هذا الاحتمال مع التقدم في السن. ويمكن إيجاد العلاقة نفسها بالنسبة للتعليم: كلما قلّ مستوى الفرد التعليمي، كلما قل احتمال سعيه للحصول على المعلومات والمشورة القانونية من المؤسسات. تتم استشارة الأجهزة الأمنية والمحامين أكثر كلما زاد مستوى الفرد التعليمي. ومن غير المرجح أن يستشير الأشخاص من الفئات ذات الدخل المنخفض المؤسسات. في حين تفضل الفئات ذات الدخل المرتفع استشارة المحامين والأجهزة الأمنية للحصول على المعلومات والمشورة القانونية. وتقوم كل المجموعات باستشارة السلطات البلدية باستمرار.

وكثيراً ما يستشير المحامين الأشخاص الذين يعانون من مشاكل عائلية، في حين أن الأجهزة الأمنية هي الخيار الأكثر شعبية للجرائم. ومع ذلك، بالنسبة للمشاكل القانونية الخمس الأكثر خطورة، **فإن غالبية الناس لا يستشيرون أي مؤسسة.**

المعلومات والمشورة القانونية- المؤسسات

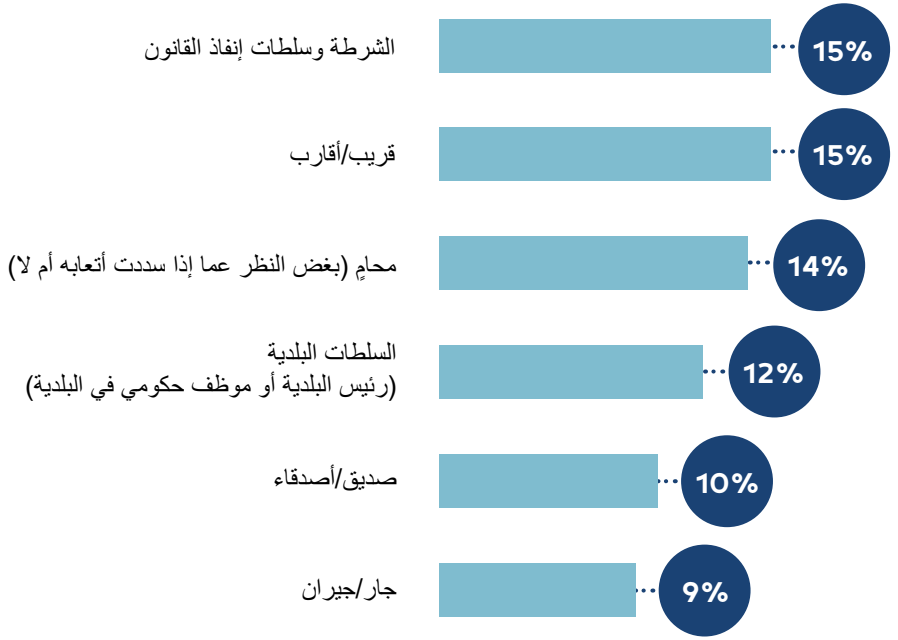


3

تعتبر المؤسسات المصدر الأكثر فائدة للمعلومات والمشورة القانونية

تظهر اختلافات قليلة بين مصادر المعلومات والمشورة الثلاثة الأكثر شعبية. ويشير الترتيب إلى أن المؤسسات تعتبر أكثر فائدة من الشبكة الاجتماعية، على الرغم من أنها لا تُستخدم في كثير من الأحيان.

مصادر المعلومات والمشورة القانونية الأكثر فائدة



وتبين الدراسة أن احتمال الإشارة إلى الأصدقاء والجيران والأقارب بأنهم الأكثر فائدة يقل كلما كان الفرد ذو مستوى تعليمي أعلى. وعند النظر إلى مجموعات الدخل، يحدث الأمر نفسه فقط مع الأصدقاء. ومن المرجح أن يعترف الأشخاص ذوو المستوى الأعلى من التعليم الأساسي ومجموعات الدخل الأعلى بأن المحامين والأجهزة الأمنية مفيدون.

بالنسبة للشباب **(18-24)**، يُعتبر الأقارب والأصدقاء أكثر فائدة. ويعتبر المحامون أكثر فائدة مع ازدياد العمر.

. وتظهر الدراسة أن الأشخاص الذين يعانون من مشاكل تتعلق بالجيران يحددون السلطة البلدية باعتبارها الجهة الأكثر فائدة في تقديم المعلومات والمشورة القانونية. وبالنسبة إلى الأشخاص الذين يعانون من مشاكل تتعلق بالعمل، فإن صاحب العمل هو المصدر الأكثر فائدة للمعلومات والمشورة، يليه الزملاء. أما الأشخاص الذين يعانون من مشاكل تتعلق بالأسرة، فإنّ المحامين والأقارب هم أكثر المصادر فائدة. بالنسبة لضحايا الإجرام، فإنها الأجهزة الأمنية والأقارب. وأخيراً، يلجأ الأشخاص الذين يعانون من مشاكل تتعلق بالسكن إلى الأقارب والجيران. ويشير هذا إلى أن الجهات الفاعلة التي لديها معرفة مباشرة بالمشكلة هي الأكثر احتمالاً لأن تُعتبر مفيدة.

المعلومات القانونية والمشورة

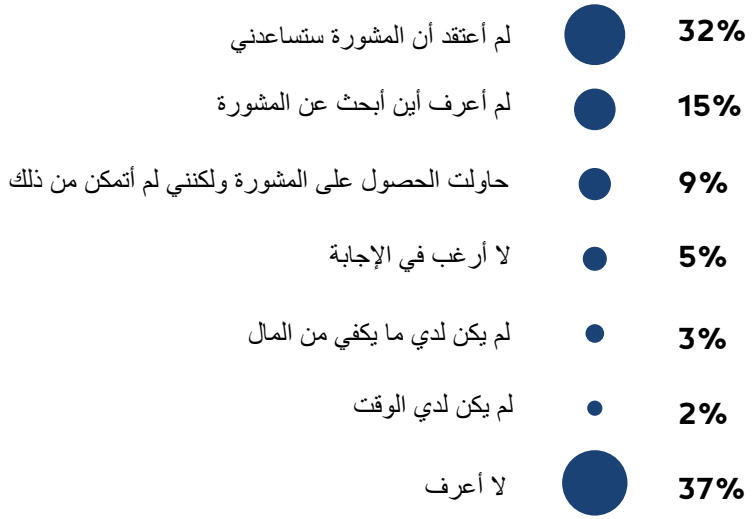
3

انعدام الثقة في فائدة المعلومات والمشورة القانونية

تُظهر الدراسة أن 42% من المستجيبين لم يسعوا للحصول على المعلومات والمشورة القانونية من أي مصدر. وأهم الأسباب المذكورة لعدم طلب المعلومات والمشورة هي أن المستجيبين إما يعتقدون بأن المشورة لن تساعدهم، وإما هم غير متأكدين من أين يمكنهم الحصول على هذه المعلومات والمشورة.

وقال الأشخاص الذين يواجهون مشاكل تتعلق بالعمل والجريمة أنهم لا يعتقدون بأن المشورة قد تساعدهم. بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من منازعات تتعلق بالجيران والأسرة والسكن، "لا أعرف" كان السبب الأكثر شيوعاً الذي أفادوا به. وفي كل فئات المشاكل، كانت العوائق المذكورة بشكل أكثر تكراراً "لا أعرف" و"لم أعتقد أن المشورة كانت ستساعدني".

العوائق

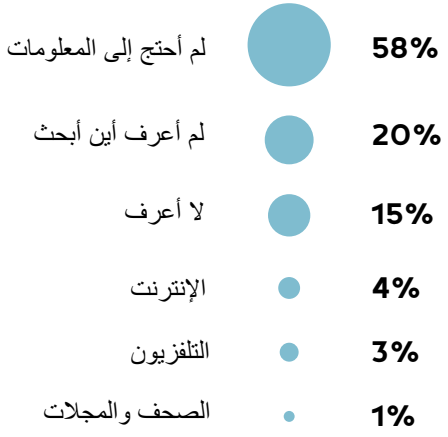


نادراً ما تُستخدم المصادر العامة للمعلومات في لبنان

تم سؤال الأشخاص عمّا إذا كانوا يستخدمون مصادر المعلومات المتاحة للجمهور، مثل التلفزيون أو المجلات أو الإنترنت.

ويبدو أن عدداً قليلاً من الأشخاص يستخدمون المصادر العامة للمعلومات للحصول على معلومات عن مشاكلهم القانونية. المصدر الأكثر شعبية هو الإنترنت، ولكنْ 4% فقط من الأشخاص يشيرون إلى استخدامه. ويفيد حوالي 60% بأنهم لا يحتاجون إلى معلومات، ويقول 20% أنهم لا يعرفون أين يبحثون عن المعلومات، ويشير 15% إلى أنهم لم يكونوا على دراية بوجود أي مصادر عامة للمعلومات.

المصادر الرسمية للمعلومات



الخلاصة

السعي للحصول على المعلومات والمشورة القانونية أمر شائع في لبنان- ستة أشخاص من أصل عشرة يفعلون ذلك. وذلك قابل للمقارنة مع تونس والأردن. الأسرة والأصدقاء هم المصدر غير الرسمي للمعلومات الأكثر استخداماً والأكثر فائدة من الشبكة الاجتماعية. ومن بين المؤسسات، يستشير المستجيبون الأجهزة الأمنية والسلطات البلدية في أغلب الأحيان. وبشكل عام، تتم استشارة الشبكة الاجتماعية باعتبارها مصدراً للمعلومات أكثر من المؤسسات. ولكنْ يتم تحديد الأجهزة الأمنية والسلطات البلدية والمحامين على أنهم المصادر الثلاثة من بين المصادر الأربعة الأكثر فائدة للحصول على المعلومات والمشورة القانونية. ويعد أكبر عائق أمام البحث عن المعلومات والمشورة اعتقاد الأشخاص أنها لن تساعدهم. ومع ذلك، فإن معظم الناس لا يستطيعون تحديد سبب عدم بحثهم عن المعلومات والمشورة.

لا تستخدم عادةً المصادر العامة للمعلومات في البحث عن المعلومات والمشورة القانونية. ويشير ما لا يقل عن 90٪ من المستجيبين إلى أنهم لا يستخدمون أي مصدر عام. نجد الأمر نفسه في تونس والأردن.

إجمالاً، هنالك حاجة ماسة لتثقيف الناس في ما يتعلق بفائدة المعلومات والمشورة القانونية. ويتماشى ذلك مع الرأي القائل بأن هناك درجة من الأمية القانونية في لبنان، كما عبّر عنها بعض الخبراء الذين حضروا جلسة تثليث البيانات.

4

حل المنازعات

استراتيجيات حل المشكلات
آليات حل النزاعات الأكثر فائدة
العوائق أمام العمل
تكاليف ونوعية رحلات العدالة

المقدمة

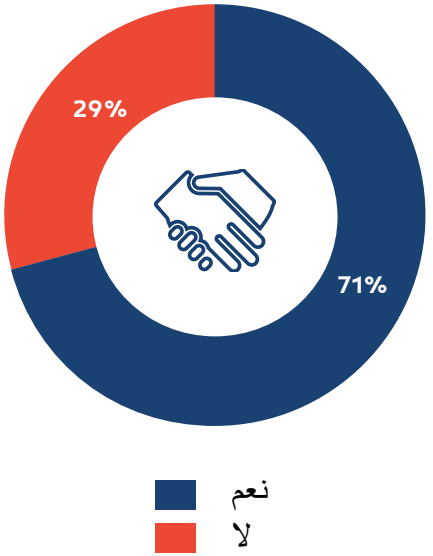
بعد تحديد الاحتياجات الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة وتحديد أهم المصادر التي يستشيرها الناس للحصول على المعلومات والمشورة القانونية، نركز على الاستراتيجيات المختلفة لتسوية المنازعات التي يستخدمها الناس.
نحن نميز بين ثلاثة مقاربات مختلفة: الإجراءات الذاتية، وإشراك الشبكة الاجتماعية، وإشراك المؤسسات. نكشف عن الإجراءات المحددة التي يتخذها الناس، ونحقق في مدى فائدتها، ونسلط الضوء على الحواجز القائمة أمام العدالة ونقيّم ما إذا كان اتخاذ الإجراءات أمر مفيد لحل المشكلة العالقة.

اتخاذ الإجراءات

تُظهر الدراسة أن أكثر من **70%** من الأشخاص الذين يعانون من مشكلة قانونية يتخذون نوعاً من الإجراءات لحلها. وهذا يعني أن ما بين **2.2** و**2.3** ملايين شخص ينخرطون في حل المنازعات، في حين أن ما بين **850.000** و**940.000** شخص لا يفعلون ذلك.

يكون الناس أكثر احتمالاً لاتخاذ إجراءات عندما يواجهون مشاكل تتعلق بالخدمات العامة، أو الأراضي، أو الأسرة، أو المستهلك (أكثر من **80%** من الأشخاص اتخذوا إجراءات). من جهة أخرى، فإن الأشخاص الذين يواجهون مشاكل تتعلق بالحصول على الوثائق الرسمية أو بالأجهزة الأمنية أو بالعمل هم الأقل احتمالاً لاتخاذ إجراءات (بين **59%** و**63%**).

الانخراط في حل المنازعة



المنظور الدولي:

الأردن: **80%** ينخرطون في حل المنازعة

تونس: **71%** ينخرطون في حل المنازعة

كما تبين الدراسة أن الأشخاص الأقل احتمالاً لاتخاذ إجراءات يقيمون في المحافظتين الشمال غربيتين من لبنان، شمال لبنان **(37%)**، وعكار**(53%)**. وعلى نقيض ذلك، **92%** من سكان بيروت يتخذون إجراءات. هنالك أسباب متعددة ليكون الوضع على هذه الحال. فالجزء الشمالي من لبنان فقير إلى حدٍّ ما ويستضيف الكثير من اللاجئين السوريين والفلسطينيين. ومع ذلك، فإن الفقر واللاجئين أكثر شيوعاً في البقاع حيث يتخذ عدد أكبر بكثير من الأشخاص إجراءات **(76%)**. يلزم إجراء مزيد من التحقيقات للكشف عن العوائق وكيفية التغلب عليها في هذه المجالات.

ومن المرجح على ما يظهر من الدراسة أن يتخذ الناس خطوات فعالة نحو حل مشاكلهم عندما يكونون أكبر سناً، ويكون مستوى تعليمهم الأساسي أعلى، ومستوى دخلهم أعلى.

بما أن الدراسة أكدت أن ثلاثة أرباع الأشخاص يتخذون بالفعل نوعاً من الإجراءات لحل مشكلتهم، فمن المفيد النظر في نوع آليات حل المنازعات التي يستخدمونها. ويركز التحليل التالي فقط على الأشخاص الذين بذلوا محاولة واحدة على الأقل لحل مشكلتهم القانونية.

العمر		التعليم النظامي		الدخل	
الشباب	63%	غير متعلم	64%	منخفض	59%
سن البلوغ	73%	منخفض	61%	أقل من المتوسط	75%
مرحلة البلوغ الأوسط	72%	متوسط	75%	متوسط	73%
كبار السن	74%	عالٍ	79%	مرتفع	82%

الإجراءات الذاتية هي الأكثر شعبية

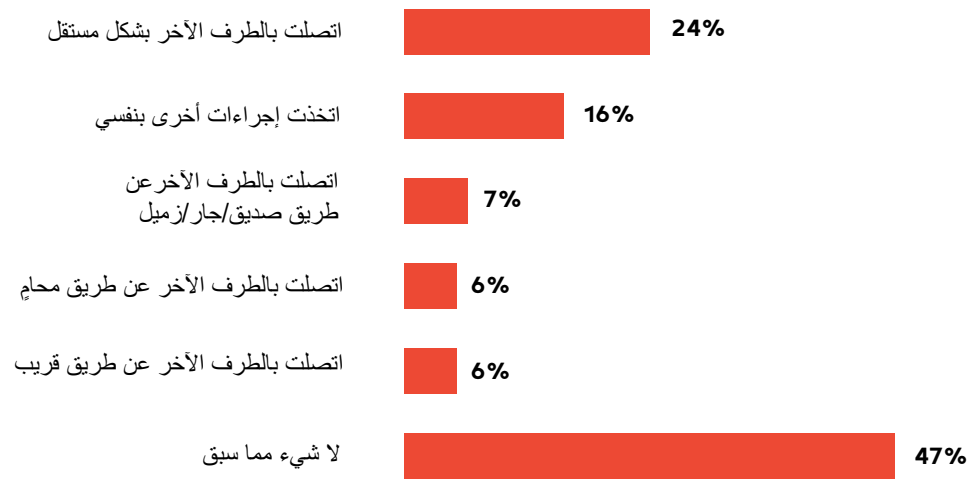
تُعتبر الإجراءات الذاتية أكثر استراتيجية شعبية لحل المنازعات، لا سيما للنزاعات التي تتعلق بالخدمات العامة، ومشاكل المستهلك، والأطفال، ومشاكل السكن، والمشاكل العائلية، والنزاعات مع الجيران. **ويقل احتمال محاولة الناس حل المشكلة بمفردهم عندما يواجهون مشكلة تتعلق بالجريمة والأجهزة الأمنية والفساد.**

وبالإضافة إلى ذلك، يُلاحظ أن استخدام الإجراءات الذاتية كاستراتيجية لحل المنازعات يزداد مع التقدم في السن وكذلك مع ازدياد الدخل.

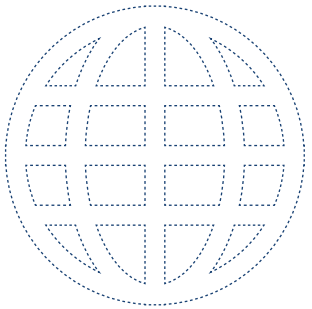
حل المنازعات

4

حل المنازعات- الإجراءات الذاتية



المحافظة	الإجراءات الذاتية
عكار	19%
شمال لبنان	21%
بعلبك- الهرمل	56%
النبطية	60%
البقاع	59%
جبل لبنان	59%
بيروت	66%
جنوب لبنان	67%



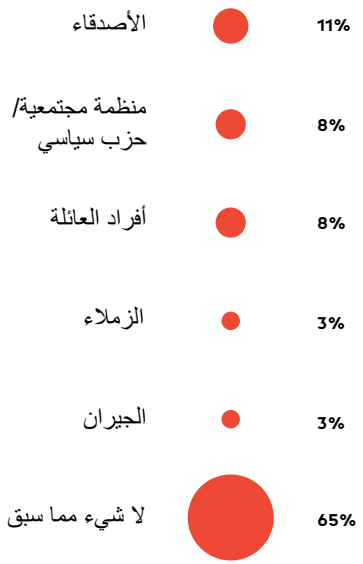
آليات تسوية المنازعات المدرجة في الدراسة خارج الإجراءات الذاتية

المؤسسات	الشبكة الاجتماعية
سلطة عامة محلية	الأصدقاء
مؤسسة رسمية مركزية	الزملاء
محكمة مدنية	أفراد الأسرة
محكمة مدنية	رب العمل
الأجهزة الأمنية	رئيس العائلة
الوساطة	منظمة مجتمعية/حزب سياسي
كاتب العدل	سلطة دينية
نقابة	الأكبر سناً
محامٍ	الشيخ
	الجيران

إشراك الشبكة الاجتماعية

بالمقارنة مع الإجراءات الذاتية، يقلّ عدد الأشخاص الذين يطلبون من شبكتهم الاجتماعية المساعدة لحل المنازعة. وعندما يفعلون ذلك، فإنهم في الغالب يُشركون الأصدقاء، وأفراد الأسرة، والمنظمات المجتمعية.

حل المنازعات - الشبكة الاجتماعية



يتم إشراك الشبكة الاجتماعية في كثير من الأحيان من قبل الأشخاص الذين يعانون من مشاكل عائلية (50%). وهم يقصدون غالباً أفراد الأسرة **(21%)**، تليهم السلطات الدينية **(11%)** ورئيس الأسرة **(8%)**.

وعلى نقيض ذلك، فإن **29%** فقط من الأشخاص الذين يعانون من مشاكل قانونية تتعلق بالجريمة أو السكن يُشركون الشبكة الاجتماعية. بالنسبة لكلتى المجموعتين، فإن الأصدقاء هم المصدر الأكثر مشاركةً في تقديم المساعدة. ومن بين الأشخاص الذين يعانون من مشاكل تتعلق بالعمل، فإن رب العمل **(16%)** والزملاء **(12%)** هم أكثر مصادر المساعدة شيوعاً.

وعادةً ما يكون إشراك الشبكة الاجتماعية أقل شعبية بين الأشخاص في الفئات ذات الدخل الأعلى.

من غير المرجح أن يتخذ سكان عكار إجراءات ذاتية، لكنهم يميلون إلى استخدام شبكتهم الاجتماعية. في شمال لبنان، من غير المرجح أن يُشرك الناس شبكتهم الاجتماعية.

المحافظة	الشبكة الاجتماعية
شمال لبنان	16%
البقاع	26%
بعلبك- الهرمل	28%
النبطية	31%
عكار	34%
جنوب لبنان	39%
جبل لبنان	44%
بيروت	60%

حل المنازعات

4

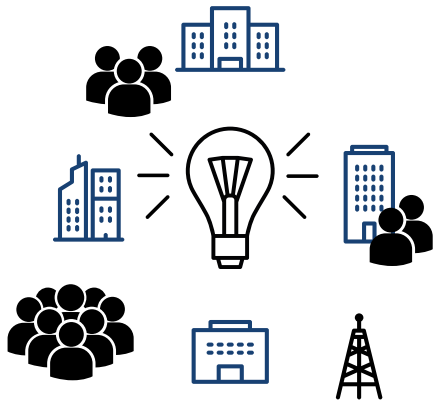
إشراك المؤسسات

يُعد إشراك إحدى المؤسسات أقل استراتيجية شعبية لحل المنازعات. إن 29% فقط من الأشخاص الذين يعانون من مشاكل قانونية يختارون إشراك طرف أو أكثر من هذه الأطراف. وتبلغ النسبة لكل من تونس والمغرب في هذا المجال **40%**. إن إشراك الأجهزة الأمنية هي الاستراتيجية الأكثر استخداماً، وتُستخدم من قبل **9%** من الأشخاص.

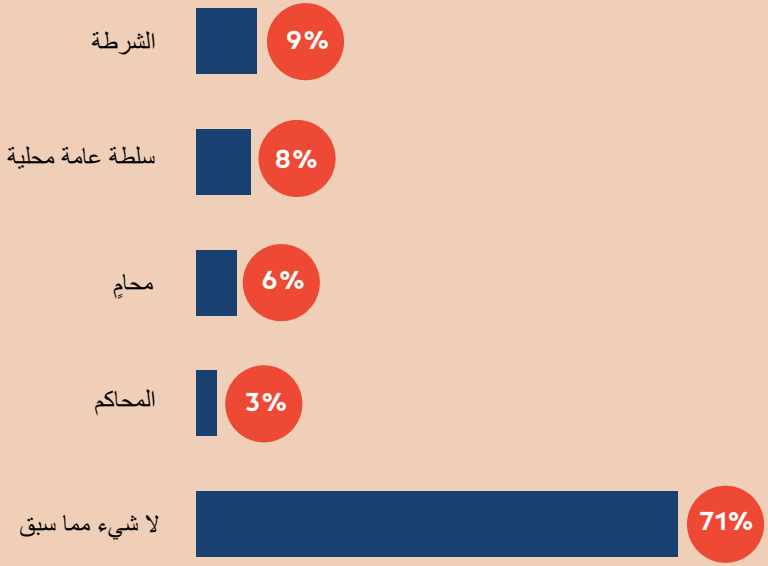
فالأشخاص الذين يواجهون مشاكل تتعلق بالجريمة **(51%)** والأسرة **(42%)** هم أكثر عرضة لاستخدام المؤسسات **(51%)**. إن إشراك الشرطة هو الخيار الأكثر شعبية للذين يواجهون مشاكل الجريمة، أما المحامين **(21%)** والمحاكم الدينية **(12%)** فهم الخيارات الأكثر شيوعاً للذين يعانون من نزاعات عائلية. وعلى نقيض ذلك، فإن الناس أقل احتمالاً لاستخدام المؤسسات عندما يواجهون نرزاعات تتعلق بالعمل والسكن.

يزيد استخدام المؤسسات مع التقدم في السن ومستوى التعليم الاساسي ومستوى الدخل. ويعود هذا التطور إلى حد كبير للأشخاص الذين يستخدمون المحامين والأجهزة الأمنية بشكل متكرر.

لا توجد اختلافات كبيرة في كيفية تصرف سكان المحافظات المختلفة. وتُظهر محافظة بيروت أعلى نسبة من الأشخاص الذين يُشركون المؤسسات **(37%)**، بينما تُظهر محافظة شمال لبنان أدنى نسبة **(12%)**.



حل المنازعات - المؤسسات



حل المنازعات

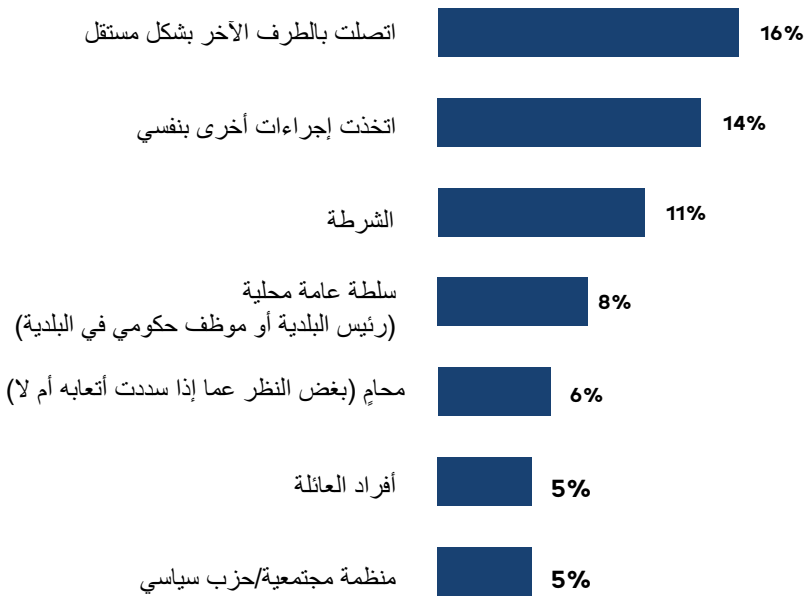
4

الآليات الأكثر فائدة لحل المنازعات

بشكل عام، يجد الناس أن الاتصال بالطرف الآخر واتخاذ إجراءات مستقلة هما الاستراتيجيتان الأكثر فائدة لحل المنازعات. ويجد الأشخاص الذين يواجهون مشاكل تتعلق بالسكن أو بالعمل أن الإجراءات الذاتية هي الاستراتيجية الأكثر فائدة. للنزاعات مع الجيران، تُعتبر السلطات العامة المحلية الأكثر فائدة. للمشاكل العائلية، إشراك أفراد الأسرة هو الاستراتيجية الأكثر فائدة، يليها إشراك المحامين. وتُحل الجرائم بشكل أفضل عن طريق إشراك الأجهزة الأمنية. ويُنظر إلى فائدة المحاكم على أنها منخفضة في كل فئات المشاكل.

ويصنف الناس الذين تتراوح أعمارهم بين **40** عاماً و**64** عاماً السلطات العامة المحلية والأجهزة الأمنية بأنها أكثر فائدة. الأشخاص الذين يعيشون في المدن هم أقل احتمالاً لاتخاذ إجراءات ذاتية ويجدون أن الأجهزة الأمنية أكثر فائدة مما يجدها الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية. وينطبق هذا الأمر أيضاً مع ازدياد مستويات التعليم الاساسي.

الآليات الأكثر فائدة لحل المنازعات



حل المنازعات

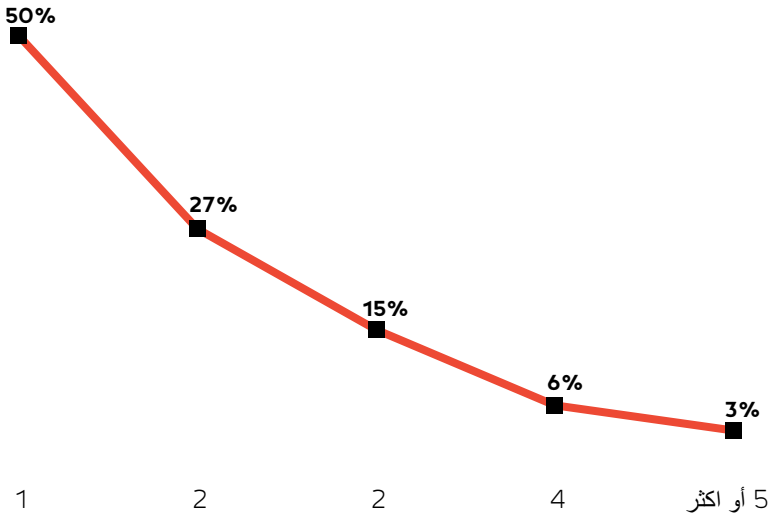
4

يتبع الكثير من الأشخاص مسارات متعددة للوصول إلى العدالة

يتّبع نصف الأشخاص أكثر من مسار واحد للوصول إلى العدالة. تُسمى هذه المسارات المختلفة الخطوات نحو العدالة. وفي المتوسط، تتكون مسارات العدالة للأشخاص في لبنان من **1.9** خطوة. بالنسبة للأردن، تتكون المسارات من **2.4** خطوة، وبالنسبة لتونس من **2.0** خطوة.

الفئة	متوسط الخطوات
الجيران	1.8
العمل	1.7
الأسرة	2.3
الجريمة	1.9
السكن	1.6

مجموع عدد الإجراءات المتخذة لحل المشكلة القانونية



حل المنازعات

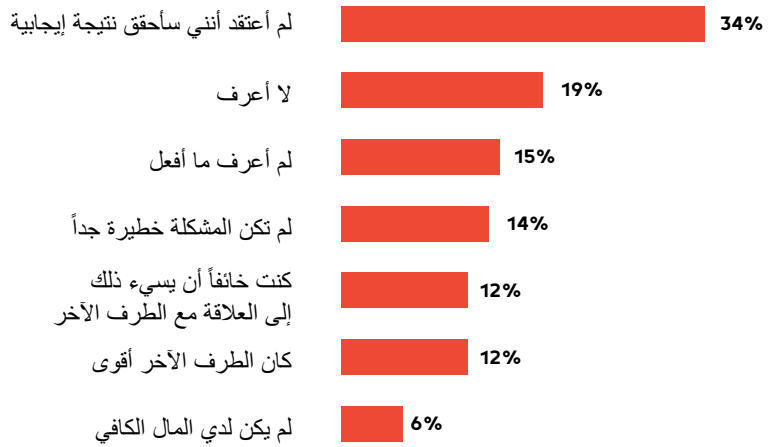
4

العوائق أمام الإجراءات

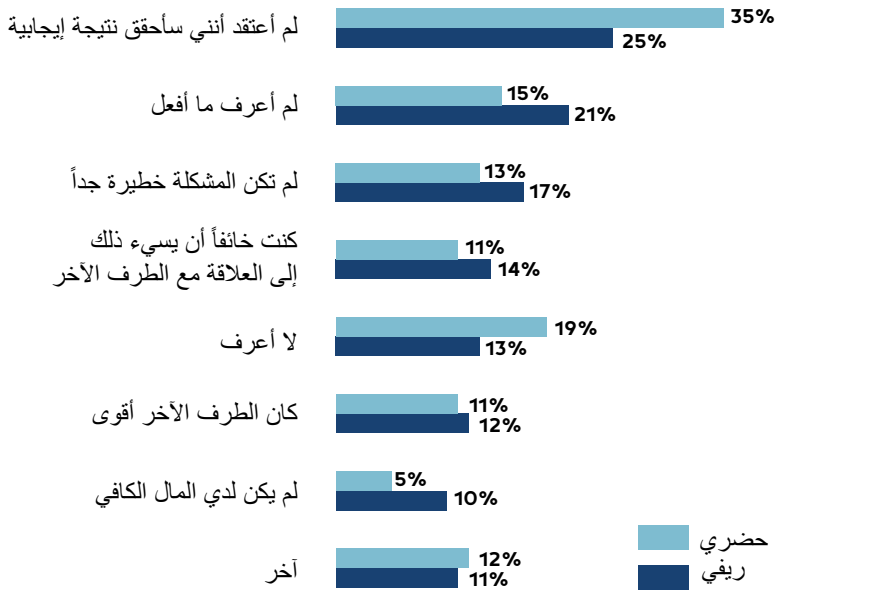
يجدر التذكير بأن حوالي 30% من الأشخاص لا يحاولون حل مشكلتهم. يعتقد معظمهم أنهم لن يحققوا نتيجةً إيجابية. بالإضافة إلى ذلك، لا يعرف الأشخاص ما يجب أن يفعلوا أو يشعرون أن المشكلة ليست خطيرة جداً لتبرير اتخاذ إجراءات.

وتظهر الدراسة أنّ الأشخاص الذين يواجهون نزاعات مع الجيران يشعرون غالباً بأن المشكلة ليست خطيرة جداً **(25%)** ويخافون من أن محاولة حلها قد تؤدي إلى أن تسوء العلاقة مع الطرف الآخر **(18%)**. عند مواجهة قضايا تتعلق بالعمل، يعتقد **39%** من الأشخاص أنهم لن يحققوا نتيجة إيجابية، و**19%** من الأشخاص لا يتخذون إجراءات لأن الطرف الآخر أقوى. وبالنسبة لقضايا الأسرة، فإن السبب الأكثر شيوعاً لعدم الانخراط في حل المنازعة هو أن العادات والتقاليد لا تسمح بذلك **(24%)**. ومن بين الأشخاص الذين يواجهون مشاكل تتعلق بالجرائم **(51%)** أو السكن **(29%)**، فإن عدم توقع نتيجة إيجابية هو العائق الأكثر شيوعاً أمام اتخاذ الإجراءات.

أسباب عدم اتخاذ إجراءات



أسباب عدم اتخاذ إجراءات



كما تبين الدراسة أن سكان المناطق الريفية كثيراً ما لا يملكون ما يكفي من المال لحل المشكلة أو لا يعرفون ما يجب أن يفعلوا. وينطبق النمط نفسه عند مقارنة الأشخاص ذوي المستوى الأدنى من التعليم الاساسي بمن لديهم مستويات أعلى من هذا التعليم الاساسي. فالأشخاص الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من التعليم الاساسي أقل تقيداً باختلال التوازن في القوة.

حل المنازعات

4

نتائج عملية حل المنازعات

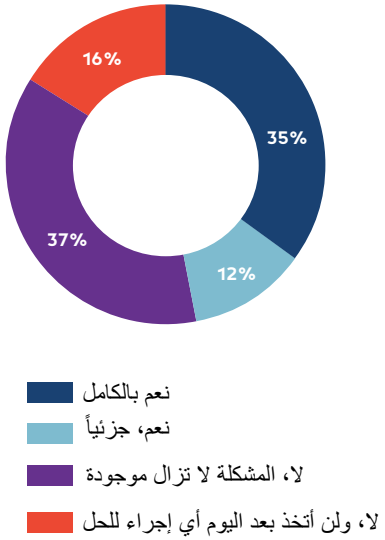
الحل

تركز الدراسة من ثم على نتائج عملية حل المنازعات. إن اتخاذ الإجراءات لا يضمن حل المشكلة تماماً ولا أن تكون النتيجة عادلة. يتم حل **47%** من المشاكل القانونية إما كلياً وإما جزئياً. في الأردن، يبلغ هذا المعدل **45%**، وفي تونس **22%**.

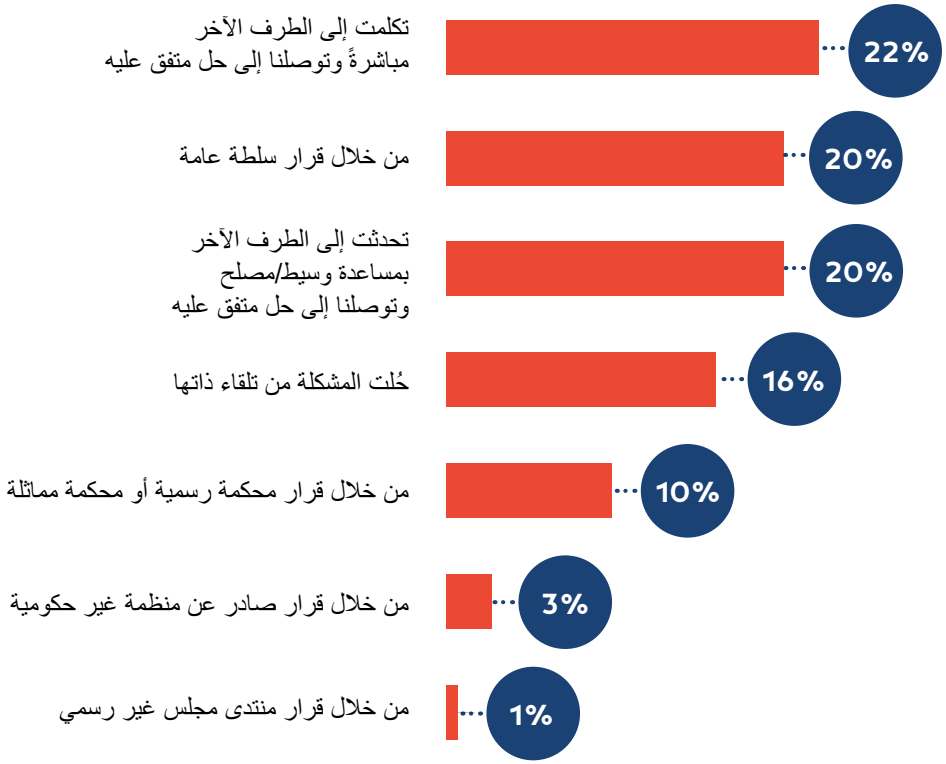
وتعني الأرقام في الرسم البياني أن ما بين مليون و**1.1** مليون شخص حلوا مشاكلهم القانونية إما كلياً وإما جزئياً. ولم يتم حل المشكلة القانونية حتى الآن لما بين **1.1** و**1.2** مليون شخص.

في **26%** من المشاكل المتعلقة بالعمل، لم يعد الأشخاص يتخذون إجراءات لحلها. يتم حل **28%** فقط من المشاكل بنجاح. من ناحية أُخرى، يتم حل المنازعات المتعلقة بالجيران بنجاح في **42%** من الحالات، و**12%** من الحالات لم يتم حلها على الإطلاق.

لقد تم حل معظم المنازعات إما بالتحدث مباشرة إلى الطرف الآخر عن طريق قرار من سلطة عامة، وإما بالتحدث إلى الطرف الآخر بمساعدة ووسيط أو مصلح.



كيف تم حل المشكلة؟



حل المنازعات

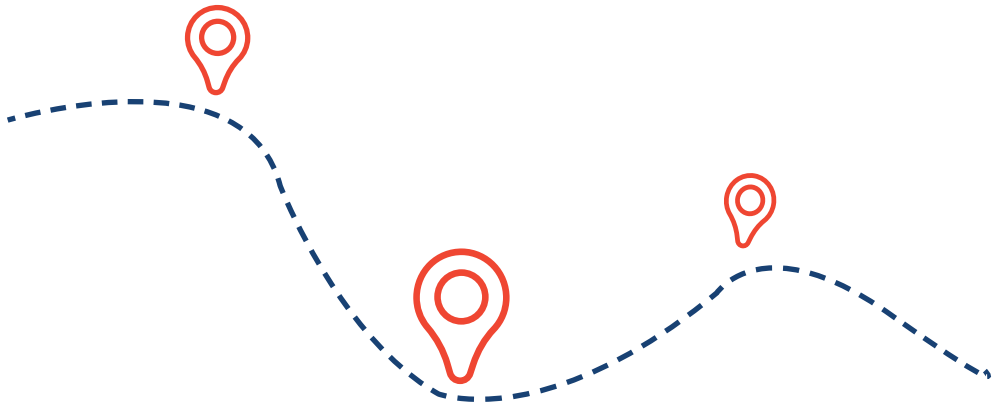
4

تكاليف مسارات العدالة وجودتها

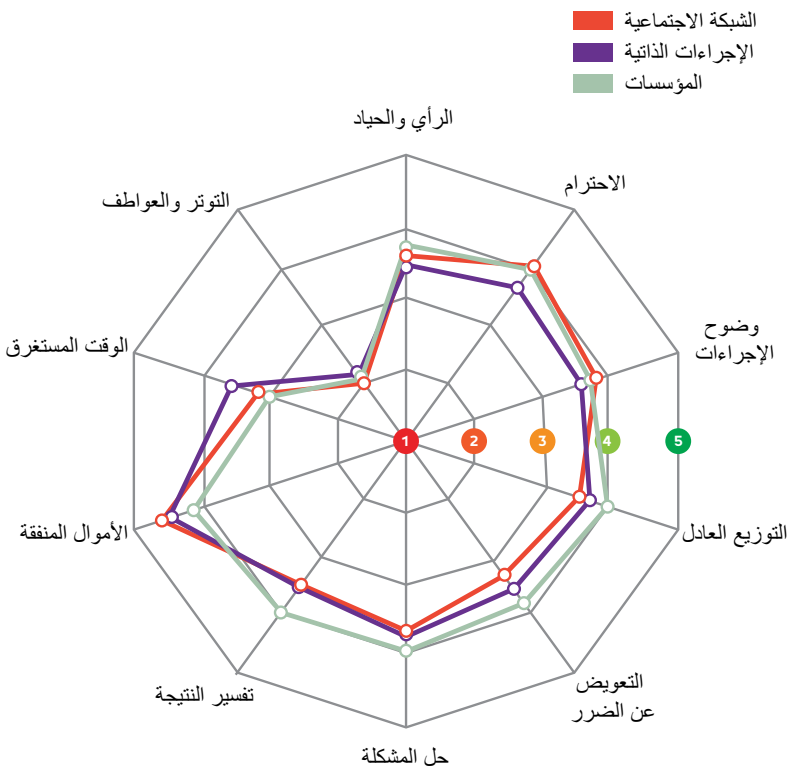
تم الطلب أيضاً من الأشخاص الذين اتخذوا نوعاً من الإجراءات لحل مشاكلهم تقييم تكلفة مسارات العدالة التي اتبعوها وجودتها. **وتبين أن أكبر العقبات لمسارات العدالة هي مقدار الإجهاد الذي يواجهه الناس والوقت الذي ينفقونه لحل النزاع.**

إن المسارات الرئيسية الثلاثة لحل المنازعات- الإجراءات الذاتية، والشبكة الاجتماعية، والمؤسسات- تنتج مسارات عدالة مماثلة. تسجل الإجراءات الذاتية أفضل النتائج من حيث التكلفة، وخاصة من حيث مقدار الوقت المستثمر لحل المشكلة. وتصنف المؤسسات في درجة عالية من حيث جودة النتائج. أما الشبكة الاجتماعية والمؤسسات فكلاهما يصنفان في درجة جيدة من حيث نوعية الإجراءات.

يتم تقييم مسار العدالة على نطاق واسع بالطريقة نفسها من قبل كلى الجنسين، والأشخاص الذين لديهم مستويات مختلفة من التعليم الرسمي، ومجموعات الدخل المختلفة. وتقوم المجموعة الأقل دخلاً بتقييم جودة الإجراءات في درجة أقل مما تفعل فئات الدخل الأُخرى. وقد يكون ذلك مرتبطاً بكونها لا تستخدم المؤسسات غالباً، وبالتالي فهي تعتمد أكثر على الآليات غير المنظمة لتسوية المنازعات.



تكلفة وجودة مسار العدالة



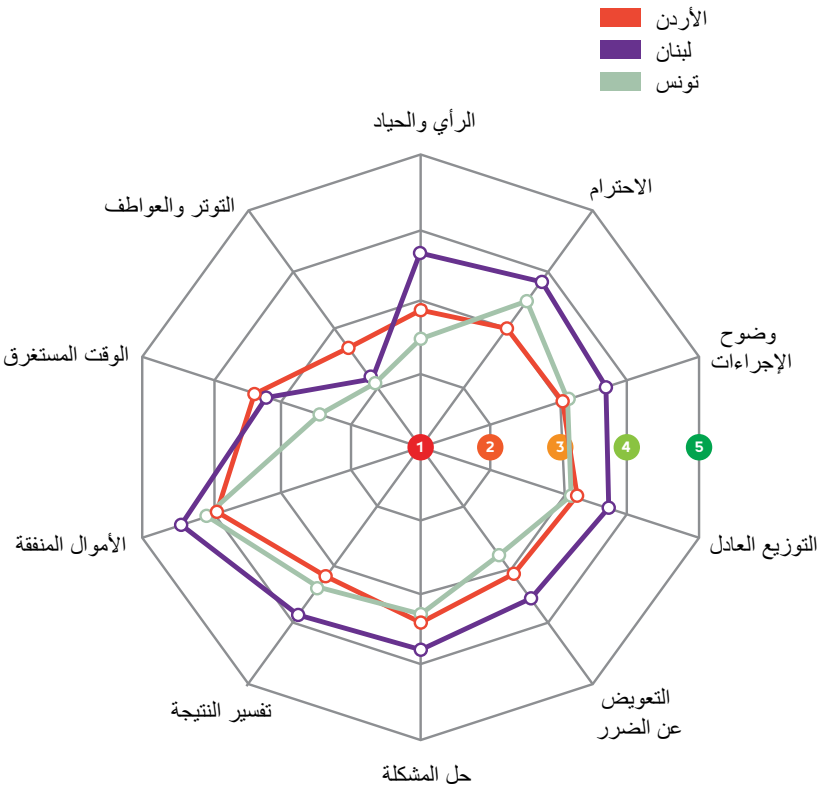
حل المنازعات

4

المقارنة الدولية

إنّ تكاليف الإجراءات في لبنان من حيث الإجهاد والعواطف أعلى مما عليه في الأردن، لكنها مشابهة لتونس. أولئك الذين يتبعون مسارات العدالة اللبنانية يعطون تصنيفات أفضل لجودة الإجراءات ونوعية النتائج.

تكلفة وجودة مسار العدالة: مقارنة دولية



الخلاصة

يمكن تحسين حل المنازعات في لبنان. وعلى الرغم من أن **70%** من الأشخاص الذين يعانون من مشاكل قانونية يتخذون شكلاً من أشكال الإجراءات لحل مشكلتهم القانونية، فأنهم جميعاً لا يحققون حلاً مرضياً.

إن معدل اتخاذ الإجراءات هو الأعلى بين الأشخاص الذين يعانون من المنازعات حول الخدمات العامة والأراضي والأسرة وقضايا الاستهلاك. وبالإضافة إلى ذلك، من المرجح أن يتخذ الناس إجراءات عندما يكونون أكبر سناً، أو يعيشون في المناطق الريفية، أو يكونون من الإناث، أو يكونون قد حصلوا على مستوى أعلى من التعليم الاساسي، أو ينتمون إلى فئة دخل أعلى.

بشكل عام، إن آلية الحل الأكثر شيوعاً هي الإجراءات الذاتية. الاتصال بشكل مستقل بالطرف الآخر هي استراتيجية الحل الأكثر شعبية. إن إشراك الشبكة الاجتماعية أو المؤسسات ليس أمراً شائعاً. وعندما يتم استخدام هذه الاستراتيجيات، فإن إشراك الأصدقاء والأجهزة الأمنية هو الأكثر شعبية. إلا أن المحاكم يستخدمها أقل من **5%** من الأشخاص. وتعتمد الآلية التي يوظفها الناس على نوع المنازعة التي يجب حلها. وتتمثل الاستراتيجية الأكثر فائدة لحل المنازعات في الاتصال بالطرف الآخر بشكل مستقل.

إن أكبر عائق أمام حل النزاعات هو أن الناس لا يعتقدون أنهم سيحققون نتيجة إيجابية. بالإضافة إلى ذلك، فإنهم غالباً لا يعرفون ما يجب أن يفعلوا، أو يعتقدون أن المشكلة ليست خطيرة جداً.

يتم تقييم تكلفة مسارات العدالة وجودتها بشكل إيجابي جداً في لبنان. وينطبق ذلك بغض النظر عن الجنس، ومستوى التعليم الرسمي، ومستوى الدخل، ونوع الآلية المستخدمة لحل المنازعات.

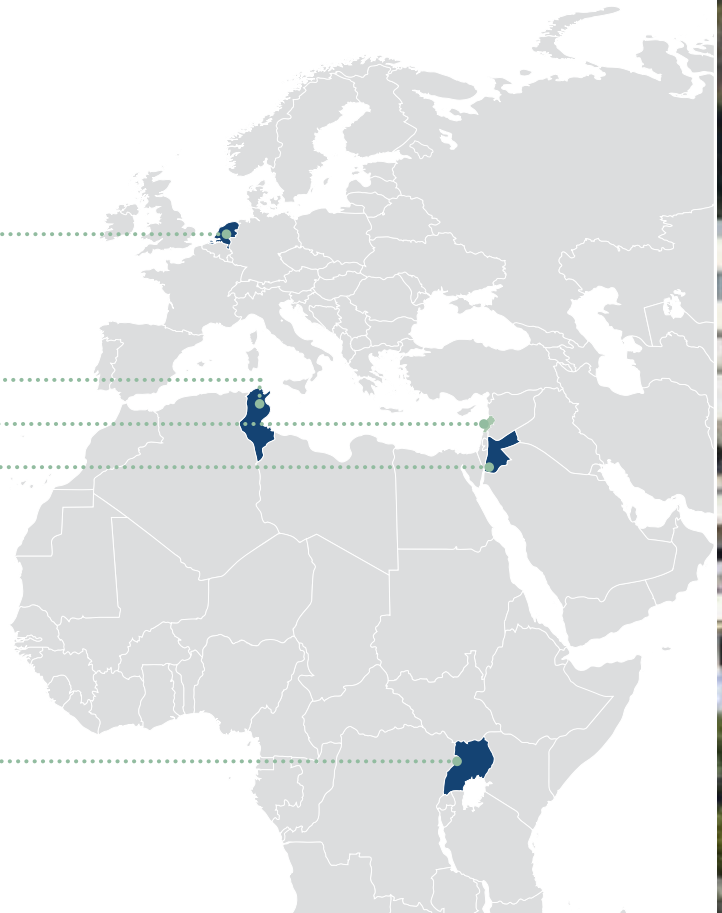
5

الثقة والتمكين القانوني

الثقة في المؤسسات
تصورات المحاكم
التمكين القانوني

الثقة المؤسسية منخفضة إلى حد ما

إن مقدار الثقة التي يوليها الناس للمؤسسات يعكس إلى حد كبير الطريقة التي ينظرون فيها إلى تلك المؤسسات. إذا لم يثق الناس بالمنظمات غير الحكومية على سبيل المثال، فسيكون من الصعب جداً على هذه المؤسسات إشراك الناس في المسائل القانونية. الثقة المؤسسية في لبنان منخفضة، مما قد يكون له تاثير قوي على الوصول إلى العدالة بشكل عام.



المقدمة

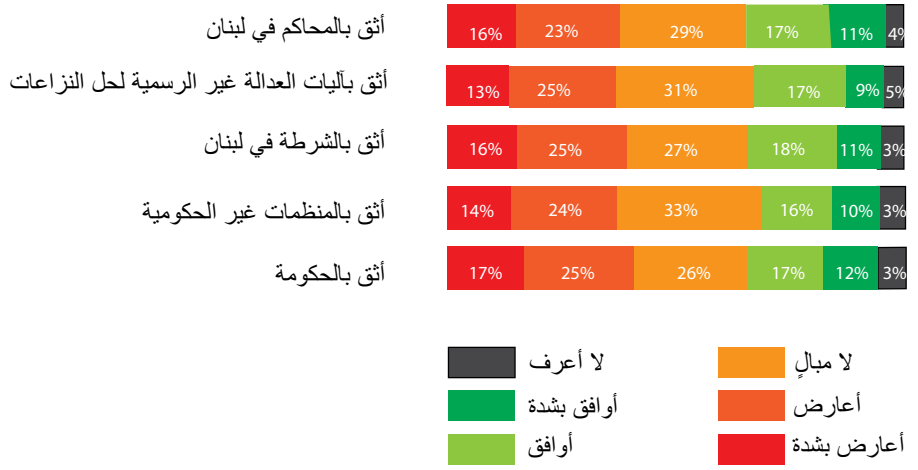
يتم في هذا الفصل النظر عن كثب إلى مستويات الثقة بالمؤسسات والتمكين القانوني بين الشعب اللبناني.

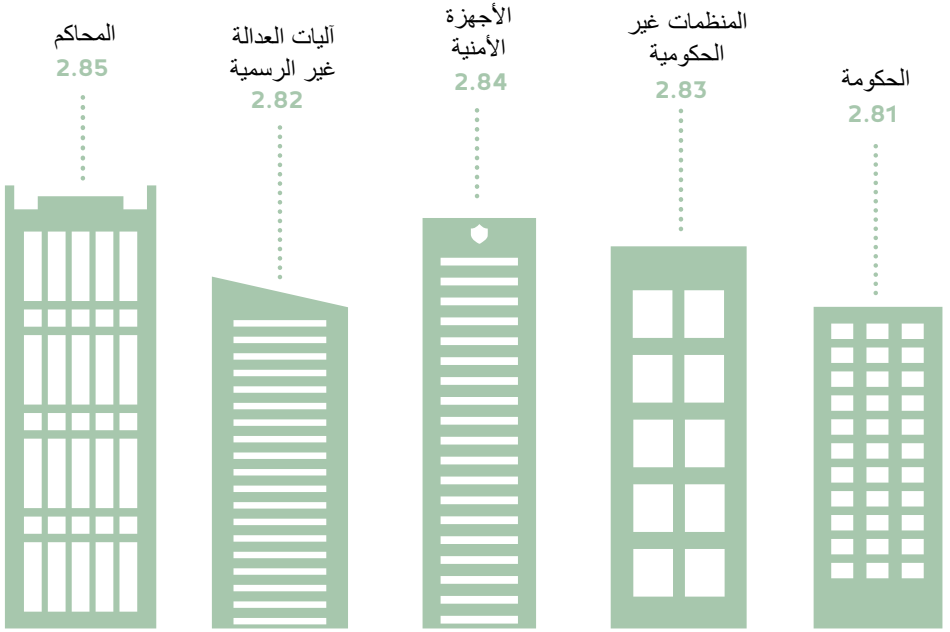
الثقة والتمكين القانوني

5

يبين الرسم البياني أدناه مستويات الثقة في خمس مؤسسات مختلفة في لبنان: الحكومة، المنظمات غير الحكومية، الأجهزة الأمنية، آليات العدالة غير الرسمية لحل المنازعات، المحاكم.

الثقة المؤسسية





تنال كل المؤسسات الخمس النتيجة نفسها تقريباً، مما يشير إلى أن الناس لا يثقون بأي مؤسسة معينة أكثر من غيرها أو يرتابون منها. ومع ذلك، مع نطاق درجات يتراوح من **1** (لا أوافق بشدة) إلى **5** (أوافق بشدة)، يقع متوسط الدرجات في نطاق **2.8-2.9**، وهو أدنى من منتصف المقياس **(3)**، ويدل بالتالي على ارتياب طفيف من المؤسسات لدى الشعب اللبناني.

- المستوى الأعلى من التعليم النظامي يقابله مستوى منخفض من الثقة بالمؤسسات.
- يميل الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن **40** عاماً لأن تكون مستويات ثقتهم بالمؤسسات منخفضة.
- إن مواجهة مشكلة قانونية تقلل إلى حد كبير من مستويات الثقة الكلية بالمؤسسات.
- إن الثقة بنظام المحاكم والأجهزة الأمنية تزداد بعد اتخاذ إجراء لحل مشكلة.
- الثقة في محافظتي النبطية والجنوب منخفضة جداً. تشهد عكار وبيروت والبقاع مستويات أعلى من الثقة بالمؤسسات.

وجهات النظر بشأن المحاكم منقسمة

- تم الطلب من الناس أيضاً التعبير عن وجهات نظرهم بشأن المحاكم اللبنانية، استناداً إلى أربعة ملاحظات:

i. تحمي المحاكم عموماً مصالح الأغنياء والأقوياء على حساب مصالح الناس العاديين

ii. تعامل المحاكم عموماً الناس في لبنان باحترام

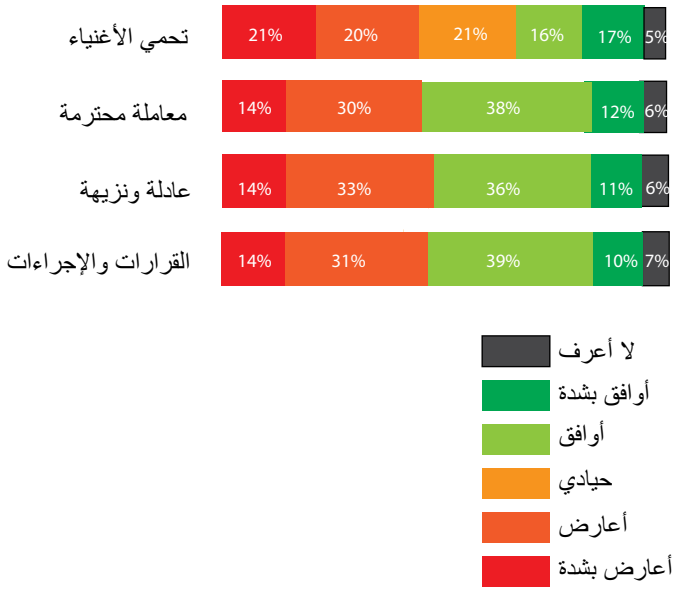
iii. تقوم المحاكم باتخاذ قرارات عادلة ونزيهة تستند إلى الأدلة المعروضة عليها

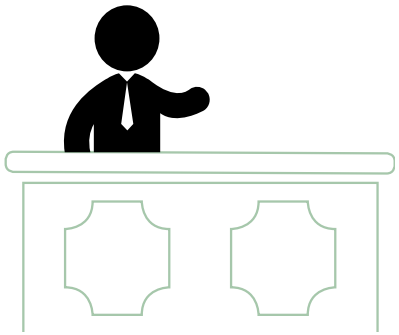
iv. تفسر المحاكم عموماً قراراتها وإجراءاتها عندما يُطلب منها ذلك

تنقسم وجهات النظر تماماً بشأن المحاكم وبشكل شبه متساو بين مَن لديهم وجهة نظر إيجابية ومَن لديهم وجهة نظر سلبية تجاهها.

- الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى أعلى من التعليم الأساسي و/أو الدخل لديهم وجهة نظر إيجابية تجاه المحاكم أكثر من الذين لديهم مستويات أدنى من التعليم الأساسي و/أو الدخل.
- الأشخاص الذين يعيشون في عكار وبعلبك والهرمل هم أكثر سلبية تجاه المحاكم من أولئك الذين ينتمون إلى محافظات أخرى. ومن المثير للاهتمام الملاحظة أن هذه المحافظات تتقاسم حدوداً مع سوريا.

وجهات النظر بشأن المحاكم





الثقة والتمكين القانوني

5

التمكين القانوني

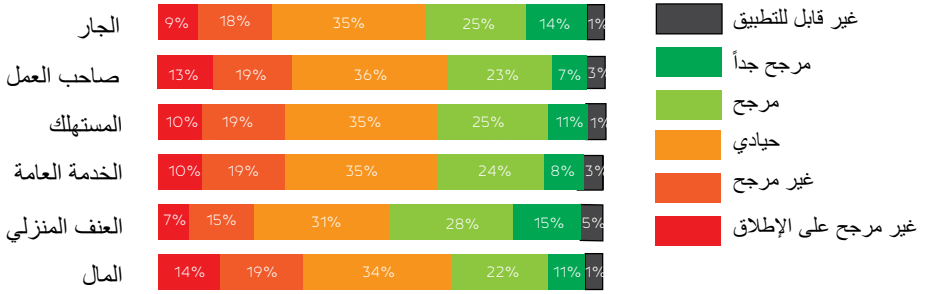
إن التمكين القانوني عامل رئيسي في تحديد مدى ثقة الناس في التعامل مع المشاكل القانونية. ولاختبار درجة التمكين القانوني بين الشعب اللبنلني، تم عرض الحالات الستة الافتراضية التالية عليهم:

- تخيل أنك دخلت في نزاع مع أحد الجيران الذي غالباً ما يسبب لك إزعاجاً كبيراً، على سبيل المثال عبر إحداث الكثير من الضجيج أو ترك القمامة خارجاً.
- تخيل أنك واجهت مشكلة مع رب العمل، على سبيل المثال نزاع حول فصلك من العمل.
- تخيل أنك اشتريت هاتفاً محمولاً من أحد كبار تجار التجزئة، وكان معيباً.
- تخيل أنك دخلت في خلاف مع السلطة الرسمية التي تصدر رخص القيادة (أو ما شابه ذلك).
- تخيل أنك أصبحت ضحية العنف الأسري وأُصبت بجروح جسدية على يد أحد أفراد الأسرة.
- تخيل أنك أقرضت أحد الأصدقاء حوالي **180,00** ليرة لبنانية ورفض أن يسدد المبلغ.

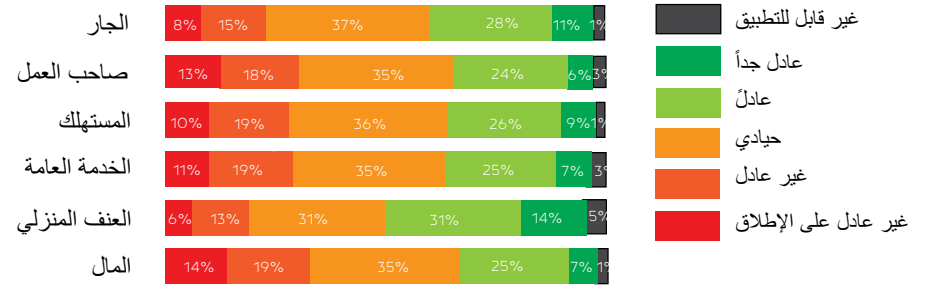
تم الطلب من المستجيبين أن يقيموا هذه الحالات على أساس احتمال إيجاد حل للمشكلة ومدى عدالة الحل. وفي ما يتعلق بالثقة المؤسسية، يتراوح المقياس من ١ (من غير المحتمل جداً/غير عادل جداً) إلى ٥ (محتمل جداً/عادل جداً).

ويُظهر كل من احتمال إيجاد حل ومدى عدالة الحل النمط نفسه، **كون الناس أكثر إيجابية في الحالات التي تتعلق بالجيران والعنف الأسري وأقل إيجابية في الحالات التي تتعلق بصاحب العمل والمال.**

احتمال إيجاد حل



عدالة الحل



الثقة والتمكين القانوني

5

	الجيران	رب العمل	المستهلك	الخدمات العامة	العنف الأسري	المال
الاحتمال	3.17	2.92	3.09	3.00	3.30	2.96
العدالة	3.19	2.92	3.07	3.00	3.35	2.93

- الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى أعلى من التعليم الأساسي و/أو الثروة هم أكثر إيجابية بشأن احتمال إيجاد حل ومدى عدالة هذا الحل.
- بعد مواجهة الناس لمشكلة قانونية خلال السنوات الأربع السابقة، كانوا أقل ثقة في التوصل إلى حل عادل.

الخلاصة

إن الثقة المؤسسية منخفضة قليلاً في لبنان، لكنها أيضاً مستقرة بشكل لافت عبر المؤسسات. يلعب مستوى التعليم الأساسي والعمر دوراً في مستويات الثقة، لكن ما يبرز فعلاً هو مواجهة مشكلة قانونية في الأعوام الأربعة السابقة والمحافظة التي يقيم فيها الفرد.

وجهات النظر نحو المحاكم مختلطة، مع تقسيم متساوٍ تقريباً للآراء الإيجابية والسلبية. ويلعب مجدداً مستوى التعليم الأساسي والمحافظة التي يقيم فيها الفرد دوراً رئيسياً في تحديد وجهات النظر هذه.

أخيراً، تم قياس مستوى التمكين القانوني استناداً إلى ست حالات افتراضية مختلفة. الناس أكثر ثقة حول القدرة على حل المشاكل المتعلقة بالعنف الأسري والجيران، في حين يُعتبر حل المشاكل التي تتعلق بالعمل والمال أقل احتمالاً.

الاستنتاج العام هو أن مستويات الثقة والتمكين القانوني تختلف في كل أنحاء المجتمع اللبناني. وتعتبر العوامل الرئيسية للتأثير مستوى التعليم الأساسي، وفئة الدخل، والمحافظة التي يعيش بها الفرد. ويمكن أن يكون الطريق للمضي قدماً بالتركيز على مناطق محددة لضمان أن الجميع في لبنان يشعرون بأنهم ممكنون قانونياً. الثقة في المؤسسات في لبنان هي في الجانب المنخفض ويمكن أن تسهم الجهود المبذولة لتحسين ذلك إسهاماً كبيراً في زيادة التمكين القانوني.

بالإضافة إلى ذلك، تقترح نتائج الدراسة أن النظام يحبط الناس بدلاً من تمكينهم. يمكن تمكين الناس من خلال الابتكار وتبسيط الإجراءات وتسريع إيجاد الحلول للمشاكل القانونية.

6

موضوع غوص عميق:
مشاكل الشباب القانونية

معظم المشاكل الخطيرة
الآثار
المعلومات القانونية والمشورة
حل النزاعات

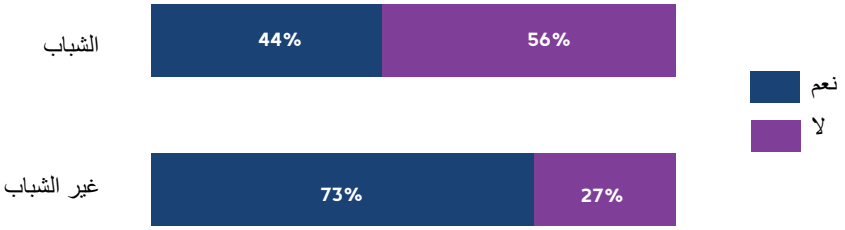
المقدمة

ينصب التركيز في هذا الفصل على الشباب، وتحديداً الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين **18** و**24** عاماً. وتُقارن تجاربهم مباشرة مع المستجيبين الذين يبلغون من العمر **25** عاماً أو أكثر، ويشار إليهم بأنهم "غير الشباب" في هذا الفصل. ينصب التركيز الرئيسي على معرفة ما إذا كان الشباب في لبنان يواجهون أنواعاً مختلفة من المشاكل القانونية والتحقيق في استراتيجياتهم لحل المشاكل في مقارنة مباشرة مع فئة "غير الشباب".

المشاكل القانونية

يواجه الشباب مشاكل قانونية أقل بكثير من المشاكل التي يواجهها غير الشباب. وفي حين أن ذلك قد يكون إيجابياً، إلاّ أنه قد يعني أيضاً أن الشباب ببساطة أقل احتمالاً لتحديد مشكلة ما بأنها مشكلة قانونية. بالإضافة إلى ذلك، قلّما يواجه الشباب عادة في هذه المرحلة من حياتهم قضايا تتعلق بالأسرة والممتلكات والأطفال.

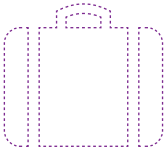
واجهوا مشكلة قانونية أو أكثر خلال السنوات الأربعة السابقة



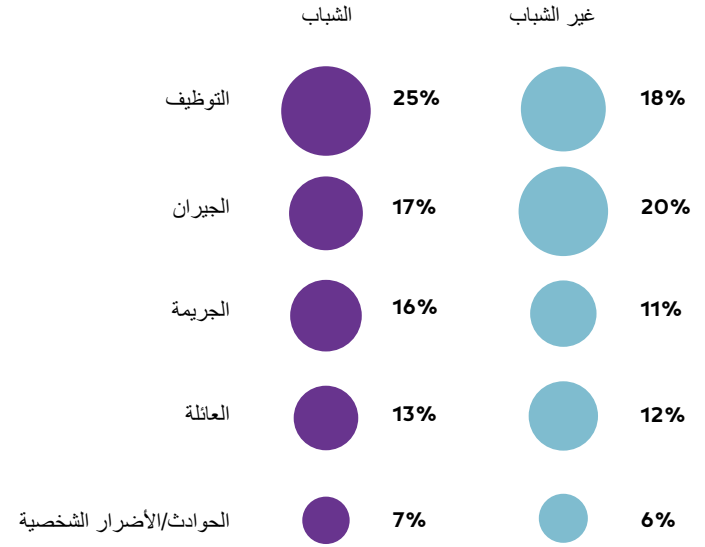
مشاكل الشباب القانونية

6

المشاكل الأكثر خطورة بالنسبة للشباب تتعلق بالعمل. وفي فئة العمل، فإن المشاكل المحددة التي يبلغ عنها الشباب بشكل أكثر تكراراً هي عدم دفع الأجور، وإنهاء الخدمة، والمضايقات (الجنسية) في العمل، وساعات العمل المفرطة. بالإضافة إلى ذلك، فإن الجريمة هي مشكلة قانونية تحدث بشكل أكثر تكراراً بالنسبة للشباب مقارنة بفئة غير الشباب.



أهم المشاكل القانونية الأكثر خطورة



يتأثر الشباب بدرجة أقل

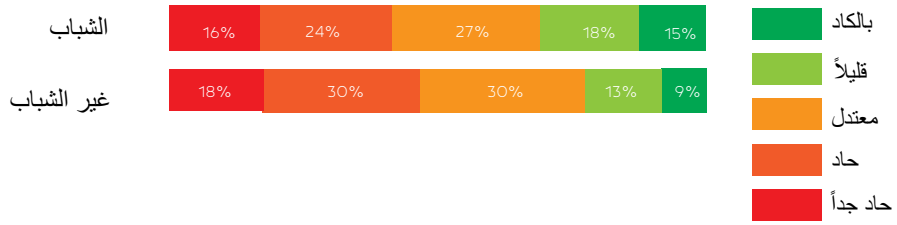
يشير الشباب إلى أن تأثير مشكلتهم القانونية على حياتهم أقل إلى حد ما من فئة غير الشباب. بالنسبة للشباب، فإن **40%** منهم يفيدون عن تأثير كبير جداً، بينما يبلغ هذا المعدل حوالي النصف في فئة غير الشباب، أي بنسبة **48%**.

يمكن تفسير ذلك بطريقتين:

1) يكون الشباب أكثر مرونة بقليل من فئة غير الشباب عند التعامل مع المشاكل القانونية، أو

2) إن المشاكل القانونية التي يواجهها الشباب ليست خطيرة جداً مثل تلك التي تواجهها مجموعة غير الشباب. وبما أن نوع المشكلات القانونية التي تواجهها كلا المجموعتين لا تختلف كثيراً، كما هو مبين في القسم الفرعي المتعلق بالمشاكل القانونية، فإن التفسير الأول هو الأكثر ترجيحاً من الثاني.

التأثير



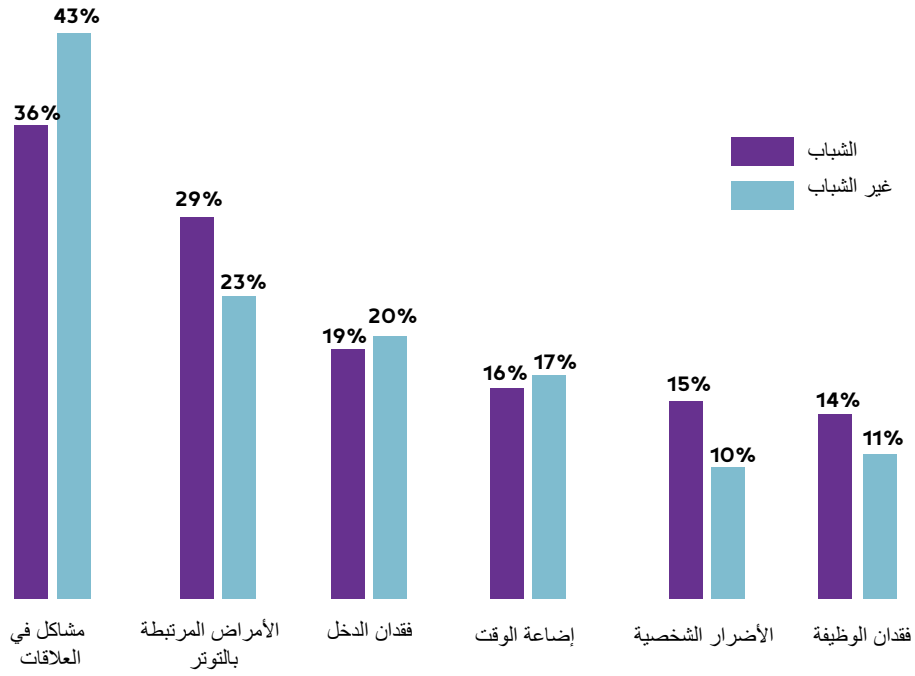
مشاكل الشباب القانونية

٥

تأثير المشاكل القانونية

إن تأثير المشاكل القانونية الأكثر خطورة متشابه بالنسبة للشباب وغير الشباب. ويتبين **أن الشباب يواجهون مشاكل أقل مع العلاقات، في حين أن الأمراض المرتبطة بالإجهاد والإصابات الشخصية أكثر شيوعاً.** ويرتبط ذلك على الأرجح بالفرق الطفيف في طبيعة المشاكل التي تواجهها المجموعتان. فالمشاكل مع العلاقات هي النتيجة الأقل شيوعاً للمشاكل التي تتعلق بالعمل على سبيل المثال، في حين أن الإصابة الشخصية هي النتيجة الرئيسية للحوادث.

تأثير المشاكل القانونية

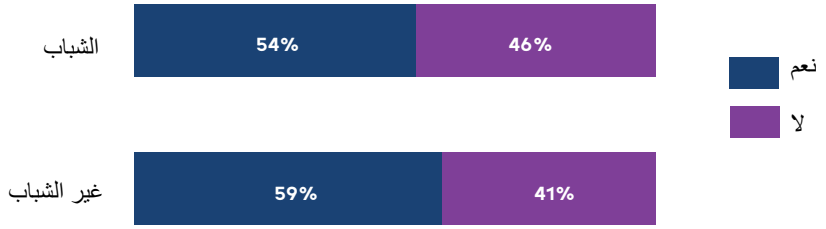


المعلومات والمشورة القانونية

يعد البحث عن المعلومات والمشورة القانونية خطوة أولى رئيسية نحو حل المشكلة. ولا يوجد سوى اختلاف بسيط بين الشباب ومجموعة غير الشباب.

تختلف مصادر المعلومات والمشورة القانونية اختلافاً كبيراً. يميل الشباب إلى استشارة شبكاتهم الاجتماعية **(51%)** بدلاً من المؤسسات **(20%)**. تفضل أيضاً مجموعة غير الشباب شبكاتها الاجتماعية **(47%)**، لكنها أكثر احتمالاً للذهاب إلى المؤسسات **(34%)** مما يفعل الشباب.

بحثوا عن المعلومات والمشورة

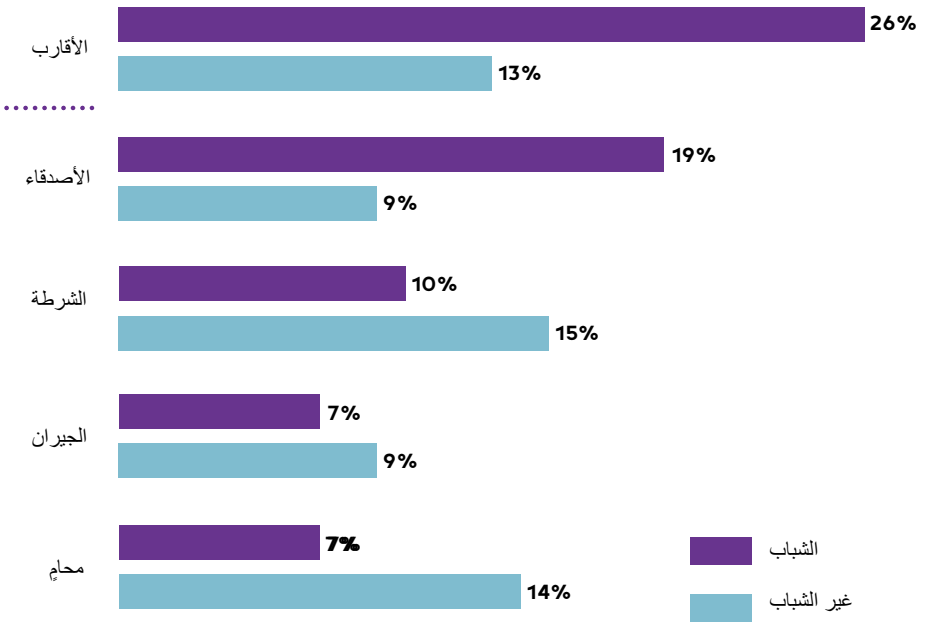


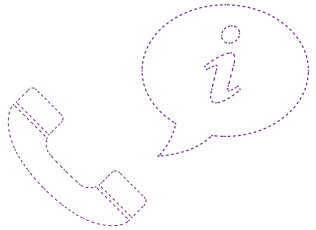
مشاكل الشباب القانونية

6

ويوضح الرسم البياني أدناه ما هي المصادر التي يعتبرها الشباب وغير الشباب الأكثر فائدة.

المصادر الأكثر فائدة للمعلومات والمشورة

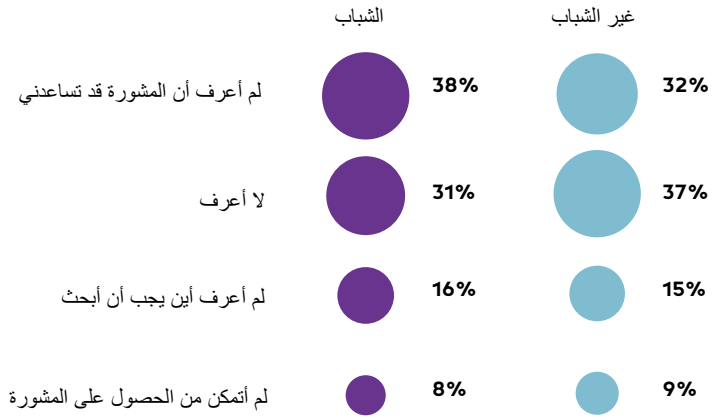




يبدو واضحاً أن الشباب يعتبرون شبكاتهم الاجتماعية المصدر الأكثر فائدة للمعلومات والمشورة القانونية، حيث يبرز الأقارب والأصدقاء باعتبارهما المصدرين الأكثر فائدة. في الواقع، يذكر الشباب شبكاتهم الاجتماعية كمصدرهم الأكثر فائدة للمعلومات والمشورة القانونية في **73%** من الأوقات، في حين أن النسبة لمجموعة غير الشباب هي **50%**. وعليه، فإن مجموعة غير الشباب تعتمد على المؤسسات أكثر مما يفعل الشباب.

أسباب عدم السعي للحصول على المعلومات والمشورة القانونية متشابهة جداً بالنسبة للشباب ومجموعة غير الشباب. ومن الأرجح أن يشير الشباب إلى اعتقادهم بأن المشورة لن تساعدهم، لكنّ الفرق العام بين المجموعتين يكاد لا يُذكر.

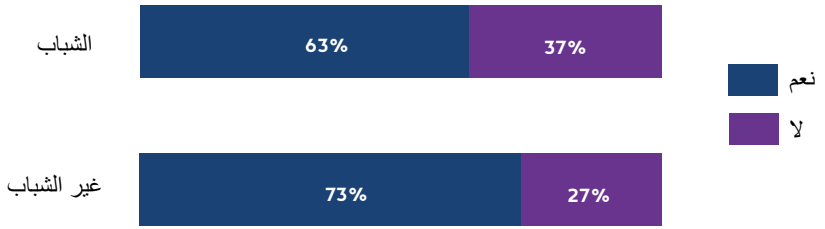
العوائق المشتركة أمام الحصول على المعلومات والمشورة



حل المنازعات

تتمثل الخطوة الحاسمة الثانية في حل المشكلة القانونية بالانخراط في عملية لتسوية المنازعات. يتبين من الدراسة أن الشباب أقل احتمالاً من مجموعة غير الشباب للانخراط في حل المنازعات.

الانخراط في حل المنازعات



نميز في هذه الدراسة بين ثلاثة أنواع مختلفة من الإجراءات: 1) الإجراءات الذاتية، 2) إشراك الشبكات الاجتماعية، و3) إشراك المؤسسات. وتكمن الاختلافات بين المجموعتين في الإجراءات الذاتية وإشراك المؤسسات. بالنسبة لكلتى هاتين الفئتين، يقل احتمال أن يتخذ الشباب إجراءات لحل مشاكلهم القانونية.

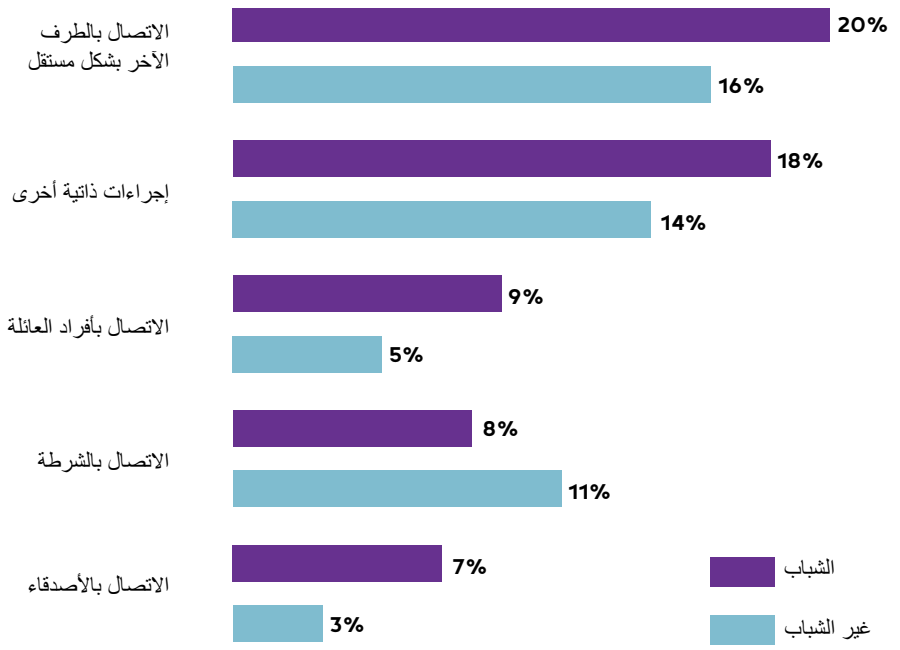
النسبة المئوية للمستجيبين الذين يتخذون إجراءات

الفئة	الإجراءات الذاتية	الشبكة الاجتماعية	المؤسسات
الشباب	45%	35%	16%
غير الشباب	54%	35%	30%

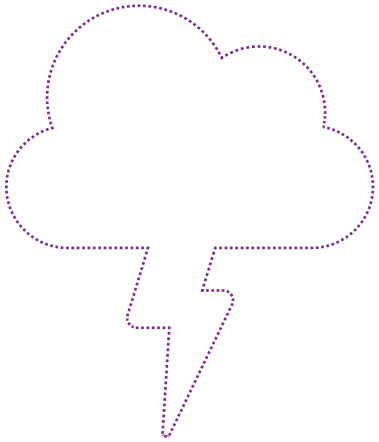
يصنف الشباب الإجراءات الذاتية بأنها مفيدة بشكل كبير. لكنّ اللافت بشكل خاص أنَّ الذهاب إلى المؤسسات مثل المحاكم النظامية أو المحامين، باستثناء الاتصال بالأجهزة الأمنية، لا يعتبر مفيداً جداً. يميل الشباب في سعيهم للحصول على المعلومات والمشورة القانونية إلى الاعتماد أكثر على شبكاتهم القانونية.

لا توجد اختلافات كبيرة بين الشباب ومجموعة غير الشباب في أسباب عدم اتخاذ أي إجراء.

الآليات الأكثر فائدة



تقييم حل المنازعات



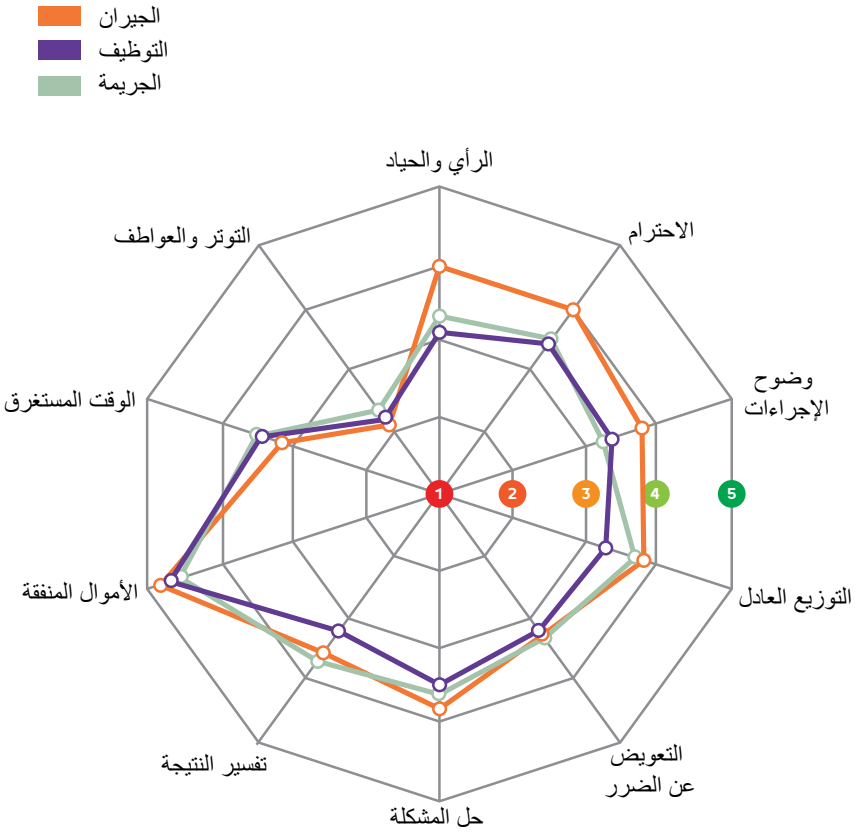
لا توجد فوارق جوهرية بين الشباب ومجموعة غير الشباب من حيث تقييم حل المنازعات. بالنسبة للشباب، تحقق الدراسة أيضاً في فئات المشاكل الثلاث المشار إليها على أنها الأكثر خطورة، أي العمل والجيران والجريمة. ويبين الرسم العنكبوتي أدناه درجات الرضا على أبعاد مختلفة لكل فئات المشاكل الثلاثة.

تُظهر الدراسة أن الدرجات في معظم الأبعاد إيجابية، مع استثناء ملحوظ لدرجة الإجهاد والعواطف التي تأتي منخفضة لكل فئات المشاكل في لبنان. وهذا يدل على أن الشباب راضون بشكل معقول عن تجربتهم في عملية حل مشاكلهم القانونية. غير أن عمليات تسوية المنازعات المتعلقة بالعمل (3.38)، والجريمة (3.46) قد صُنفت بدرجة أقل قليلاً من المتوسط من المنازعات مع الجيران (3.59). تسجل المشاكل القانونية المتعلقة بالجيران درجة عالية للغاية على نوعية الإجراء بشكل خاص. ويجد الشباب أن المنازعات المتعلقة بالعمل تفتقر إلى حد ما إلى العدالة في التوزيع وجوانب تفسير النتائج.

مشاكل الشباب القانونية

6

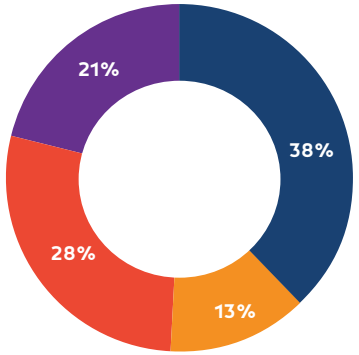
رضا الشباب على عمليات حل المنازعات



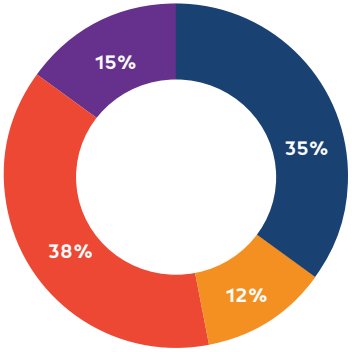
حل المشكلة

أما من حيث حل المشاكل، فإن الشباب لا يختلفون كثيراً عن مجموعة غير الشباب. ويتم حل ما يقرب من خمسة مشاكل من أصل عشرة إما جزئياً أو كلياً لكلتى المجموعتين. لكنَّ الشباب (21%) أكثر احتمالاً بقليل من مجموعة غير الشباب (15%) للتخلي تماماً عن حل مشاكلهم القانونية.

حل المشكلة: الشباب



حل المشكلة: غير الشباب



نعم، تماماً
نعم،جزئياً
لا، لا تزال قائمة
لا، لم أعد أتخذ أي إجراء لحلها

مشاكل الشباب القانونية

٥

الخلاصة

إن معدل انتشار المشاكل بين الشباب يقل عن معدل انتشارها بين مجموعة غير الشباب. وهذه أخبار جيدة، لأن ذلك يعني أن الشباب أقل عرضة لمواجهة المشاكل القانونية.

ثانياً، هنالك فرق واضح في أنواع المشاكل القانونية التي تواجهها هذه المجموعة، إذ يتم الإبلاغ عن المشاكل المتعلقة بالعمل باعتبارها الأكثر خطورة. كما أن المشاكل المتعلقة بالجريمة أكثر شيوعاً بالنسبة للشباب. والنتيجة الإيجابية هي أن الشباب يتأثرون بشكل أقل حدة بالمشاكل التي يواجهونها من مجموعة غير الشباب.

وفي ما يتعلق بطلب المعلومات والمشورة، يفضل المستجيبون الشباب استشارة شبكاتهم الاجتماعية بدلاً من المؤسسات. وينطبق النمط نفسه على استراتيجياتهم في حل المنازعات، حيث يقوم **16%** منهم فقط بإشراك المؤسسات مثل المحامين أو المحاكم النظامية.

وعند النظر إلى المشاكل الثلاثة الأكثر خطورة بالنسبة للشباب، تجد الدراسة أنه يتم تصنيف مسارات العدالة للمشاكل التي تتعلق بالعمل والجريمة إلى حد ما أقل من المشاكل مع الجيران، ولا سيما عندما يتعلق الأمر بنوعية الإجراء.

وبشكل عام، إن مسارات العدالة للشباب ومجموعة غير الشباب متشابهة تماماً. ويميل الشباب إلى الاعتماد أكثر على شبكاتهم الاجتماعية بدلاً من استشارة المؤسسات أو إشراكها. ويمكن اتخاذ خطوات، مثل حملات المعلومات أو الأسعار المخفضة، لضمان زيادة فرص وصول الشباب إلى المؤسسات.

7

موضوع غوص عميق:
مشاكل النساء القانونية

التركيبة السكانية
معظم المشاكل الخطيرة
المعلومات القانونية والمشورة
حل النزاعات
تكاليف ونوعية رحلات العدالة
الثقة والتمكين القانوني

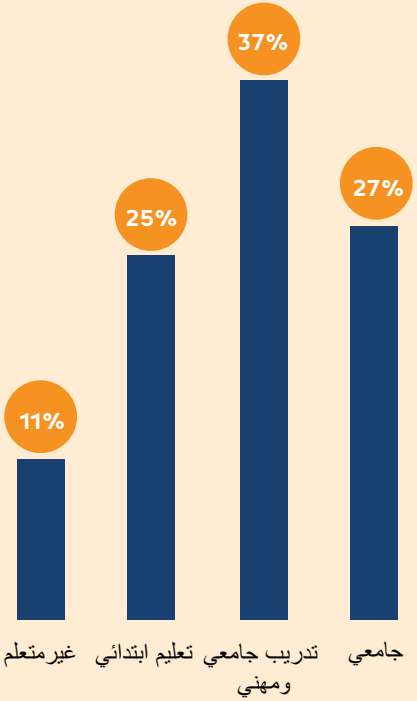
المقدمة

في هذا الفصل، تركز الدراسة على احتياجات المرأة في مجال العدالة في لبنان. ويكتسي ذلك أهمية خاصة، حيث أن وفقاً لـ"هيومن رايتس ووتس"، يوجد في لبنان 15 قانوناً منفصلاً للأحوال الشخصية لأديانه المعترف بها، ولكن لا يوجد قانون مدني موحد يغطي قضايا مثل الطلاق أو حقوق النفقة أو رعاية الأطفال. وتدير هذه القوانين محاكم دينية مستقلة ذات إشراف حكومي قليل أو معدوم. وتلقي الدراسة نظرة على انتشار المشاكل القانونية بين النساء، وتدقق في المصادر التي يسعين إليها للحصول على المعلومات والمشورة القانونية، وكيف يحاولن حل مشاكلهن القانونية، وكيف يقيمن تكاليف ونوعية مساراتهن القضائية.

الخصائص السكانية

تشمل عينة الدراسة 3.000 من الإناث المستجيبات، يعيش 90% منهن في المناطق الحضرية، والنسبة نفسها تنطبق على الرجال. والنساء متعلمات تعليماً جيداً، حيث أن 50% منهن أكملن على الأقل تعليمهن الثانوي. وهذا يجعلهن أكثر تعليماً بقليل من الرجال. والوضع الاقتصادي للنساء المبلغ عنه ذاتياً منخفض نوعاً ما، حيث تشير ما نسبته 75% من النساء إلى أن أسرهن لا يستطعن تحمل تكاليف سوى ما هو ضروري تماماً.

التعليم



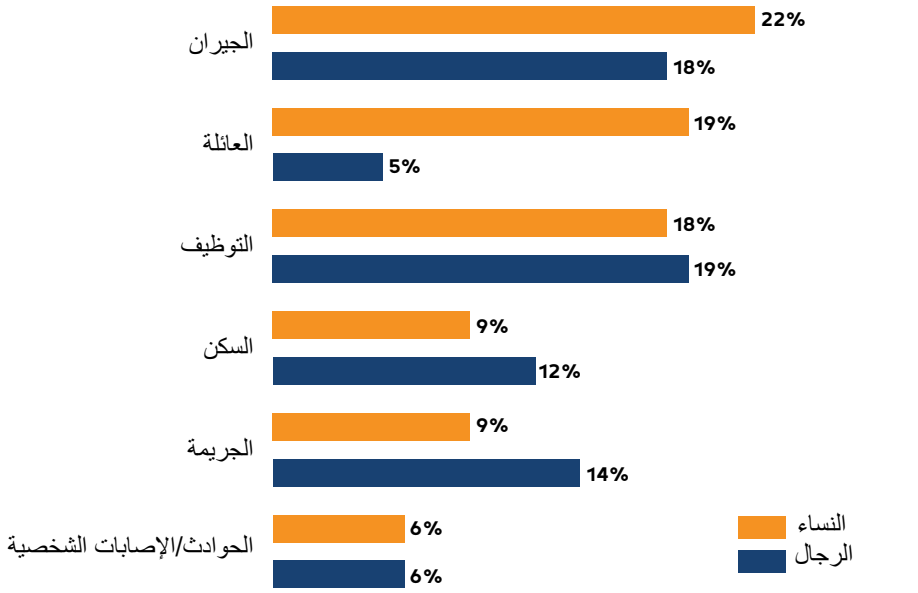
مشاكل النساء القانونية

7

المشاكل القانونية الأكثر انتشاراً

لقد عانى ما يقرب من **64%** من النساء من مشكلة قانونية واحدة أو أكثر في السنوات الأربع السابقة. وهذا الرقم أقل بقليل من عدد الرجال الذين واجه **73%** منهم مشاكل قانونية.

أهم المشاكل القانونية الأكثر خطورة



المشاكل الخطيرة التي أبلغت عنها النساء بشكل أكثر تكراراً هي المنازعات مع الجيران، والصراعات داخل الأسرة، والمنازعات في العمل. وفي حين أن المشاكل التي تتعلق بالجيران والعمل منتشرة على نطاق واسع أيضاً بين الرجال، فإن الصراعات داخل الأسرة تصنف في المرتبة السابعة بين الرجال. ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى ارتفاع وتيرة قضايا الانفصال والحضانة بين النساء: **40%** من مشاكلهن الأسرية تتعلق بالطلاق أو الانفصال.

تشمل **30%** من كل المنازعات التي تتعلق بالعمل بالنسبة للنساء إما المضايقات بشكل عام وإما التحرش الجنسي. وهذه النسبة أعلى بثلاث مرات من الرجال (10%).

تسبب المشاكل القانونية مجموعة متنوعة من العواقب في الحياة اليومية. يواجه ما يقرب من **28%** من جميع النساء مشاكل في علاقاتهن بسبب مواجهة مشكلة قانونية. يعاني حوالي **28%** منهن من الأمراض المرتبطة بالإجهاد. بالإضافة إلى ذلك، فإن **28%** من النساء من بين اللواتي يعانين من مشكلة أسرية يتعرضن للعنف ضدهن نتيجة لذلك، ويتحمل **22%** منهن إصابات شخصية.

7

البحث عن المعلومات والمشورة القانونية

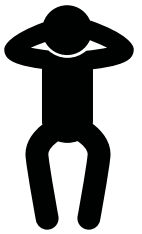
تبين الدراسة أنه لا توجد اختلافات كبيرة بين الجنسين عندما يتعلق الأمر بالبحث عن المعلومات والمشورة القانونية. إجمالاً، فإن **59%** فقط من النساء يطلبن معلومات عن كيفية حل منازعاتهن. عند النظر تحديداً إلى المشاكل الأسرية، يرتفع هذا الرقم إلى **69%**. وللمشاكل التي تتعلق بالعمل، فإنه ينخفض إلى **50%**.

بين النساء، فإن أكثر المصادر التي تستشار طلباً للحصول على المعلومات والمشورة هم الأقارب. تسعى **17%** تقريباً من النساء للحصول على المعلومات والمشورة من الأقارب. وبشكل عام، فإن النساء أكثر احتمالاً من الرجال لطلب الحصول على المشورة من الأقارب والأصدقاء.

أما أكثر المصادر فائدة للمعلومات والمشورة بالنسبة للنساء، فهي الأقارب مجدداً. وعلى النقيض من ذلك، يصنف الرجال الأجهزة الأمنية بأنها المصدر الأكثر فائدة.

وتُظهر الدراسة أن أكبر عائق أمام النساء لطلب الحصول على المعلومات والمشورة هو اعتقادهن بأن المشورة لن تساعدهن **(31%)**. وما يقرب من **17%** منهن لا يعرفن ممن يجب أن يطلبن المشورة. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين النساء والرجال في هذا الصدد.

59%
النساء طلبوا معلومات



58%
الرجال طلبوا معلومات

آليات حل المنازعات

بشكل عام، فإن 73% من النساء اللواتي يواجهن مشاكل قانونية يتخذن نوعاً من الإجراءات لحل مشاكلهن. وليس هنالك فرق كبير في هذا المجال مع سلوك الرجال.

الخيار الأكثر شعبية بين آليات حل المنازعات بالنسبة للنساء هو الاتصال بالطرف الآخر بشكل مستقل. حوالي **31%** من النساء يستخدمن هذه الاستراتيجية.

إن إشراك الشبكات الاجتماعية أقل شعبية بين النساء. ولكن إذا تم استخدام هذا الخيار، فإن الخيار الأكثر شعبية يكون بإشراك الأصدقاء لحل النزاع **(15%)**. وكثيراً ما يشارك أفراد الأسرة أيضاً في حل المنازعات **(13%)**. وفي حين يُشرك الرجال غالباً الأصدقاء في حل المنازعات **(14%)**، فإن المنظمات المجتمعية والأحزاب السياسية هي ثاني أكثر آلية لحل المنازعات استخداماً **(8%)**.

ومن بين المؤسسات، تفضل النساء اللجوء إلى الأجهزة الأمنية. ومع ذلك، فإن هذا الخيار لا يحظى بشعبية بشكل عام، إذ إن **11%** فقط من النساء يُشركن الأجهزة الأمنية في حل المنازعات. ولا توجد فروق كبيرة في وتيرة لجوء الرجال والنساء إلى المؤسسات لحل المنازعات.

وفي التركيز على مشكلتين قانونيتين من أكثر المشاكل القانونية انتشاراً بالنسبة للنساء، تسلط الدراسة الضوء على الحد الذي يختلف فيه استخدام آليات محددة لحل المنازعات عبر المشاكل القانونية. في ما يتعلق بالمشاكل الأسرية، فإن الإجراء الأكثر شيوعاً الذي تستخدمه النساء لحل المنازعة هو الاتصال بالطرف الآخر عن طريق محامٍ. غير أن هذه الآلية نادراً ما تستخدم في المشاكل التي تتعلق بالعمل. بدلاً من ذلك، فالإجراءات الذاتية هي الآليات الأكثر انتشاراً، يليها الاتصال برب العمل وإشراك الأصدقاء.

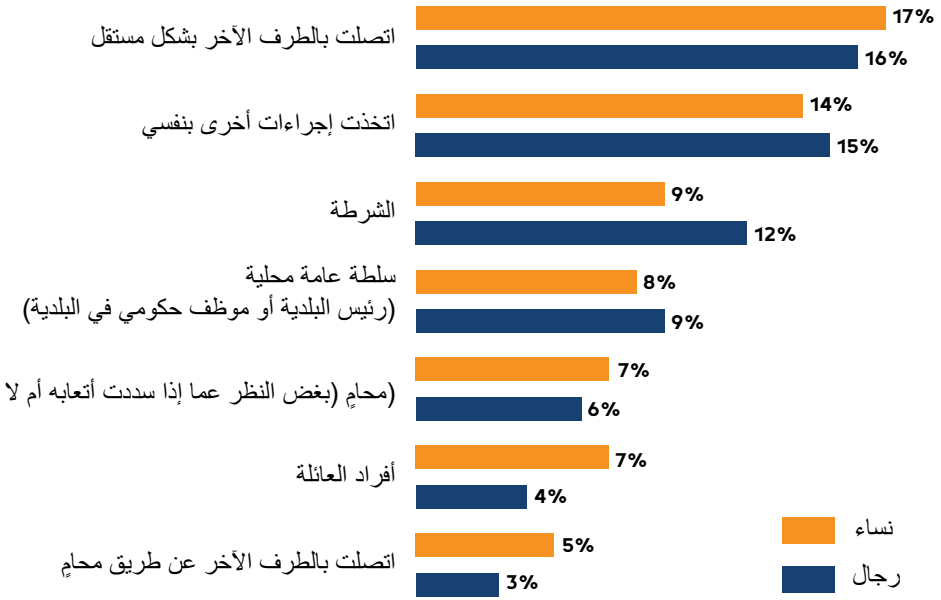
مشاكل النساء القانونية

7

الاستراتيجيات الأكثر فائدة لحل المنازعات

في شكل عام، تصنف النساء اتخاذ الإجراءات الذاتية وإشراك الأجهزة الأمنية والسلطات العامة بأنهما الاستراتيجيتين الأكثر فائدة لحل المنازعات. وتلاحظ الدراسة النمط نفسه بالنسبة للرجال. وبالإضافة إلى ذلك، وعلى الرغم من أن النساء كثيراً ما يعتمدن على الأصدقاء لمساعدتهن على حل مشاكلهن، فإنهن لا يصنفونهم مفيدين بشكل خاص. وتصنف إجراءات حل المنازعات أكثر فائدة أو أقل تبعاً لنوع المشكلة التي تواجهها النساء.

الاستراتيجيات الأكثر فائدة لحل المنازعات



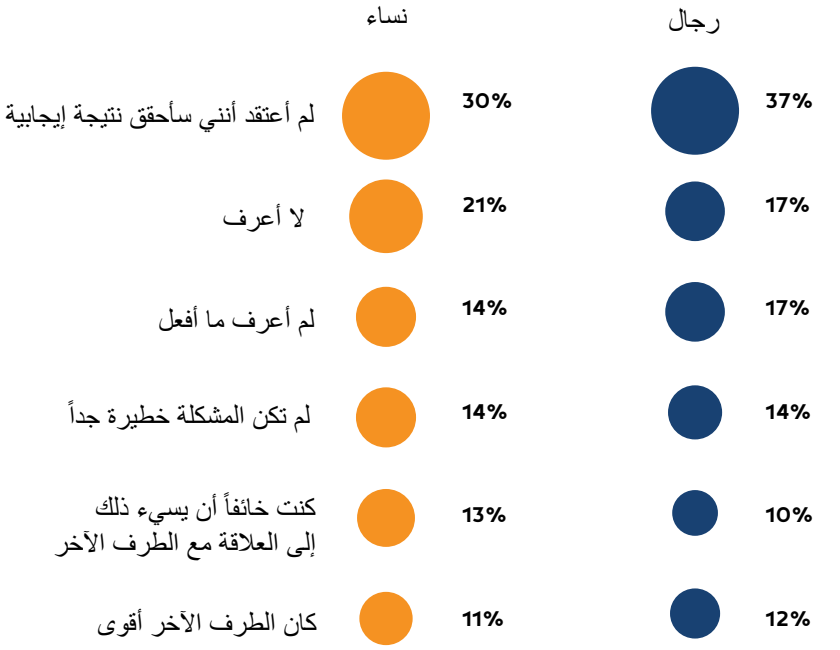
7

العوائق أمام اتخاذ الإجراءات

تُظهر الدراسة أن العائق أمام محاولة حل المنازعة الذي تحدده النساء بشكل أكثر تكراراً هو أنهن لا يعتقدن بأنهن سيحققن نتيجة إيجابية (30%). وما يقرب من **14%** من النساء لا يعرفن ما يجب أن يفعلن. بالإضافة إلى ذلك، **13%** منهن يخشين من أن تؤدي محاولة حل المشكلة إلى أن تسوء العلاقة أكثر مع الطرف الآخر. والصورة بشكل عام مماثلة بالنسبة للرجال، باستثناء أنهم غالباً ما يتوقعون عدم تحقيق نتيجة إيجابية.

ويكشف تقسيم العوائق على فئات المشاكل الفردية أنه بالنسبة للنساء اللواتي يعانين من مشاكل أسرية، فإن العائق الأكثر شيوعاً أمام اتخاذ الإجراءات هو أن العادات والتقاليد لا تسمح بذلك (22%).

العوائق



مشاكل النساء القانونية

7

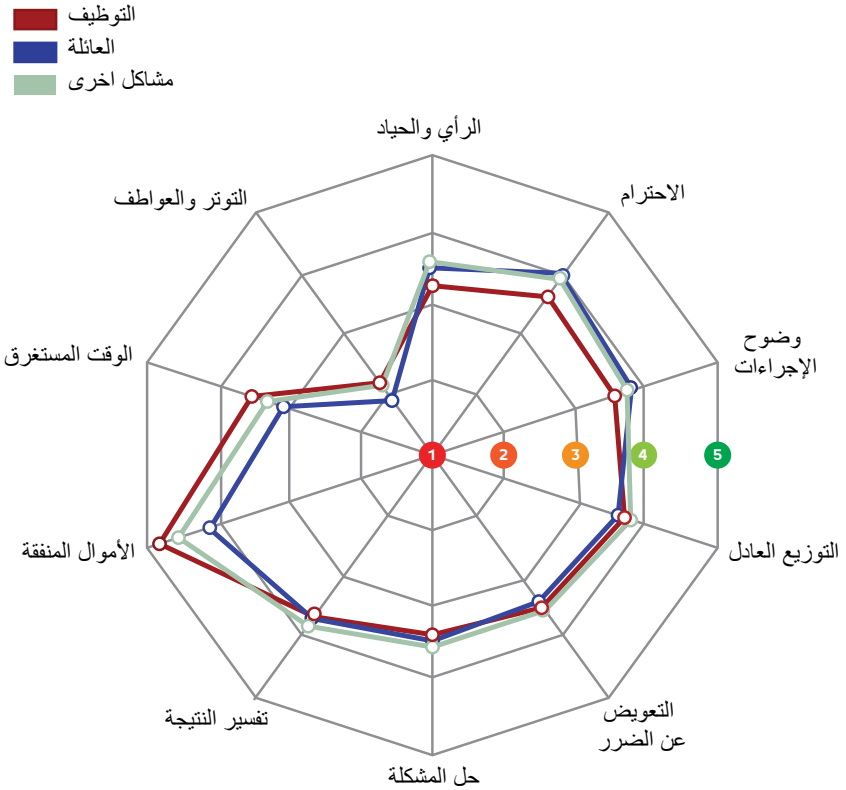
تكاليف مسارات العدالة وجودتها

لا توجد فروق بين الرجال والنساء في تقييمهم العام لمساراتهم في مجال العدالة.

هنالك عاملان رئيسيان قد يؤثران على النظرة إلى مسار العدالة: نوع المشكلة التي يواجهها الأشخاص وآلية حل المنازعة التي ينخرطون فيها. تدقق الدراسة في كل عامل على حدة، على الرغم من أنه يصعب تمييز أي منهما يؤثر أكثر على كيفية تجربة الناس لمساراتهم في مجال العدالة.

هنالك اختلافات ملحوظة في كيفية تجربة النساء لمساراتهن في مجال العدالة تبعاً لنوع المشكلة التي يواجهنها. فالنساء اللواتي يعانين من مشاكل أسرية يعتبرن مساراتهن في مجال العدالة أكثر تكلفة من حيث المال والوقت والإجهاد من اللواتي يواجهن مشاكل أُخرى. من ناحية أُخرى، فإن النساء اللواتي يواجهن مشاكل تتعلق بالعمل يصنفن مساراتهن في مجال العدالة بأنها أقل حياداً واحتراماً ووضوحاً.

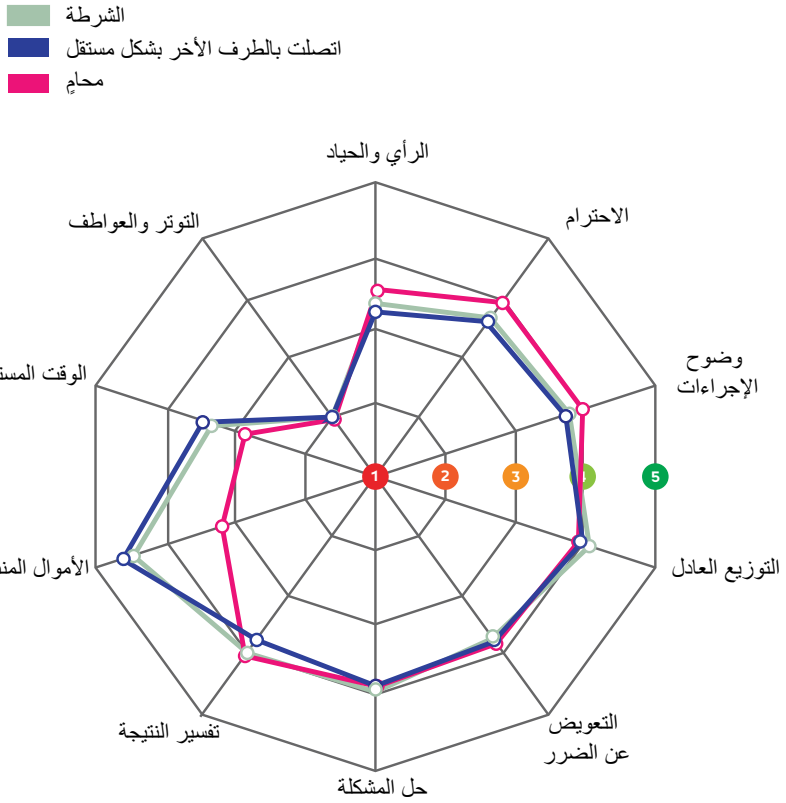
مسارات العدالة- لكل مشلكة



7

وبالانتقال إلى استراتيجيات حل المنازعات، نجد نمطاً مختلفاً. إن اتخاذ الإجراءات الذاتية، وهي الاستراتيجية الأكثر شيوعاً بين النساء اللواتي يعانين من مشاكل في العمل، تُسجل نقاطاً أفضل من حيث المال والوقت المنفقين على الاتصال بالمحامين، وهو الإجراء الأكثر شيوعاً عند مواجهة المشاكل الأسرية. ومع ذلك، هذه الإجراءات الذاتية تسجل نقاطاً أقل في ما يتعلق بنوعية الإجراء.

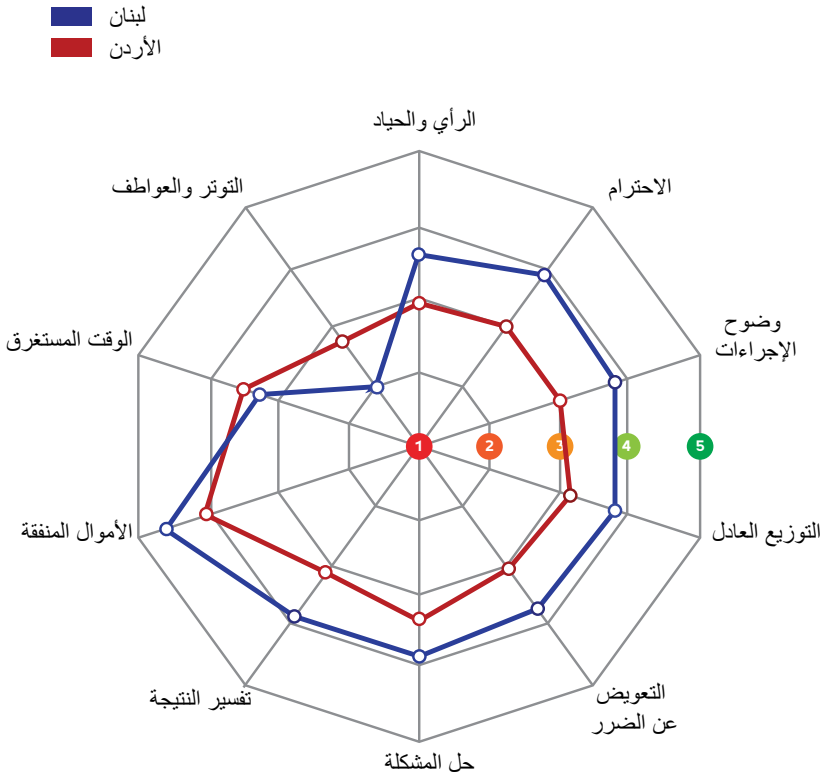
مسارات العدالة- استراتيجيات حل المنازعات



مقارنة دولية

تعد تكاليف الإجراءات من حيث الإجهاد أعلى على النساء اللبنانيات من النساء الأردنيات. ومن جهة أُخرى، فإن النساء اللبنانيات يواجهن قدراً أكبر من الاحترام والوضوح الإجرائي من النساء الأردنيات.

مسارات العدالة- مقارنة دولية



مشاكل النساء القانونية

7

الثقة والتمكين القانوني

أخيراً، تدقق الدراسة في ما إذا كانت المرأة تثق بالمؤسسات القانونية وفي ما إذا كانت تشعر بأنها ممكنة قانونياً.

في ما يتعلق بالثقة بالمؤسسات القانونية، لا توجد فروق كبيرة بين النساء والرجال، باستثناء أن **النساء يبدين ثقةً أقل قليلاً في المنظمات غير الحكومية مما يفعل الرجال.**

بالإضافة إلى ذلك، لا توجد فروق ملحوظة في التمكين القانوني المتصور بين النساء والرجال. وهذا أمر محير إلى حد ما، لأن الدراسة لاحظت على الأقل بعض الأدلة على أن العادات والتقاليد تمنع النساء من السعي إلى تسوية المنازعات.

الخلاصة

كثيراً ما تواجه النساء مشاكل قانونية تتعلق بالعلاقات الإنسانية. وأكثر المشاكل القانونية انتشاراً بين النساء هي المنازعات مع الجيران، وداخل الأسرة، وفي مكان العمل. وبالمقارنة مع الرجال، تظهر جليةً المشاكل الأسرية بشكل خاص. ويعود ذلك بشكل عام إلى قضايا الانفصال وحضانة الأطفال التي غالباً ما تكون من المشاكل القانونية الأكثر إلحاحاً للمرأة. وبالإضافة إلى ذلك، تواجه النساء في كثير من الأحيان منازعات حول التحرش (الجنسي) في مكان العمل. وللمشاكل القانونية تأثير قوي على صحة النساء، إذا يعانين من الأمراض المرتبطة بالإجهاد بسبب المشاكل القانونية أكثر مما يعاني منها الرجال، كما يتعرضن لمزيد من العنف الموجه ضدهن.

وعندما يتعلق الأمر بطلب المشورة واتخاذ الإجراءات، تجد الدراسة أن سلوك المرأة لا يختلف كثيراً عن سلوك الرجل. فالنساء أكثر احتمالاً لطلب الحصول على المعلومات عند مواجهة المشاكل الأسرية، وأقل احتمالاً للقيام بذلك عند مواجهة منازعات تتعلق بالعمل. وبشكل عام، إن الخيار الأكثر شعبية لاستراتيجيات حل المنازعات بين النساء هو اتخاذ الإجراءات الذاتية، ويفضلن أن يكون ذلك عن طريق الاتصال بالطرف الآخر مباشرةً. بالنسبة للمشاكل الأسرية، يلجأن إلى المحامين في أغلب الأحيان. ويعتبر أكبر عائق أمام اتخاذ الإجراءات بالنسبة للنساء بشكل عام أنهن لا يعتقدن أنهن سيحققن نتيجة إيجابية. وبالنسبة للمشاكل الأسرية على وجه التحديد، فإن السبب الأكثر شيوعاً لعدم السعي إلى إيجاد حل هو أن العادات والتقاليد لا تسمح بذلك.

وفي ما يتعلق بالنظرة إلى تكلفة مسارات العدالة وجودتها، تجد الدراسة مجدداً أنه ليس هناك أي اختلافات ملحوظة بين النساء والرجال.

8

موضوع غوص عميق:
العدالة الأسرية

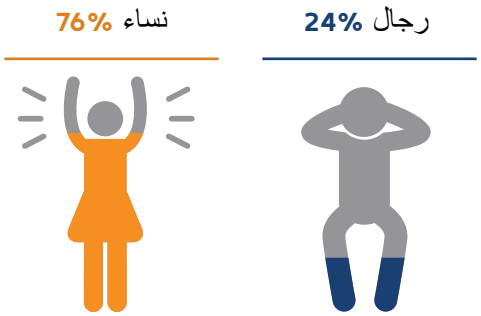
المشاكل القانونية الأكثر شيوعا
النزاعات العائلية
المعلومات القانونية والمشورة
العوائق أمام العمل
تقييم رحلات العدالة

المقدمة

تركّز الدراسة في هذا الفصل على المشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة. وهي فئة من المشاكل القانونية الشائعة في لبنان والتي عادةً ما يكون لها تأثير كبير على حياة الفرد. وتدور القضايا في هذا المجال حول الطلاق والميراث والعنف الأسري ودعم الطفل من بين جملة أمور. ويمكن للمنازعات الأسرية أن تكون مشكلة معقدة لفهمها، لأن معظم المنازعات الأسرية والمسائل الشخصية في لبنان تقع ضمن اختصاص المحاكم الدينية المختلفة، ولكل منها مجموعة من القواعد الخاصة بها. هنا، تلقي الدراسة الضوء على الاستراتيجيات التي يستخدمها الناس لحل هذه القضايا وكيف يقيمون مساراتهم في مجال العدالة.

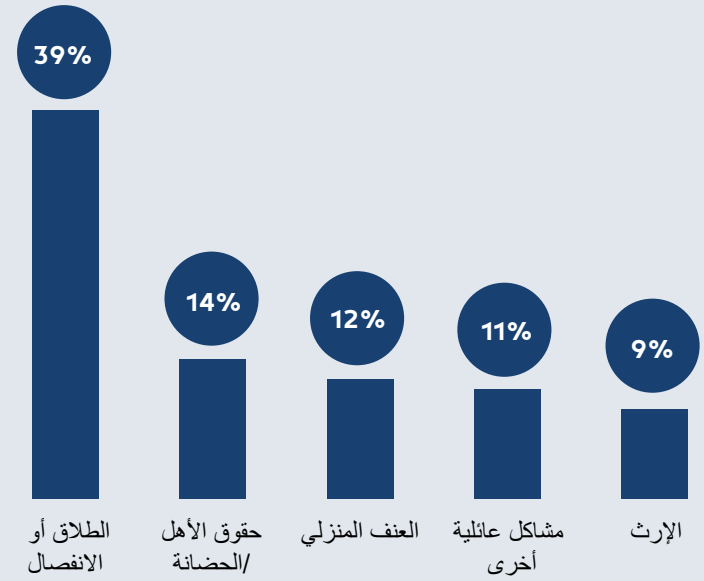
الاحتياجات المحددة في مجال العدالة

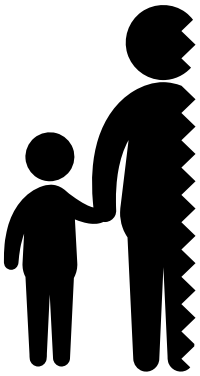
لقد واجه ما يتراوح بين 340.000 و400.000 شخص منازعة أسرية خلال السنوات الأربع السابقة. وهي تؤثر بشكل متفاوت على النساء. ما لا يقل عن **76%** من الأشخاص الذين يعانون من المشاكل القانونية التي تتعلق بالأسرة هم من الإناث.



إن المشكلة القانونية الأكثر شيوعاً ضمن فئة المشاكل الأسرية هي الطلاق أو الانفصال.

أهم المشاكل القانونية المحددة - الأسرة





- الأشخاص الذين ينتمون إلى فئة الشباب في سن البلوغ **(25-39)** هم الأكثر تضرراً من المشاكل المتعلقة بالطلاق وحقوق الوالدين. أما الأشخاص في مرحلة البلوغ المتوسطة **(40-64)** فيتعاملون مع مشاكل الميراث في كثير من الأحيان.
- يتأثر الشباب **(18-24)**، وخاصةً النساء، بشكل متفاوت بالعنف الأسري. يتعامل الرجال أكثر مع مشاكل الميراث.
- تشكل حقوق الوالدين مشكلة شائعة بالنسبة للأشخاص ذوي المستوى العالي من التعليم. والعنف الأسري هو القضية الأساسية للذين لم يتلقوا أي تعليم أساسي.
- إن مشاكل الميراث أكثر شيوعاً بين الفئات المتوسطة والعالية الدخل. أما العنف الأسري فهو أكثر شيوعاً في فئة الدخل المنخفض.

العدالة الأسرية

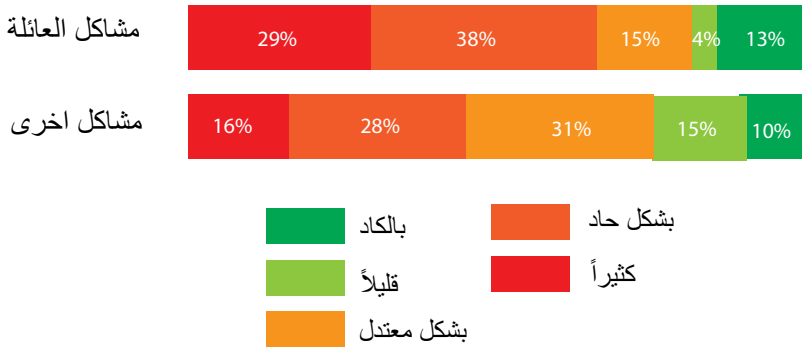
8

تأثير سلبي كبير من المنازعات الأسرية

تؤثر المشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة تأثيراً قوياً على حياة الأشخاص المتضررين منها. يشير ثلثا المستجيبين إلى تأثرهم بدرجة قوية ("كثيراً جدا" أو "بشدة")، وهو ما يزيد بمقدار 1.5 مرة عن المشاكل القانونية الأخرى. ويوضح ذلك أهمية تصميم آليات حل سريعة وبسيطة للمشاكل الأسرية.

- تتأثر النساء بالمشاكل الأسرية بشكل أكثر حدة من الرجال.
- يفيد الأشخاص في فئة الدخل المرتفع بأثر أقل للمشاكل الأسرية على حياتهم.
- يتأثر الأفراد الذين لم يتلقوا أي تعليم بشكل أشد بالمشاكل الأسرية.

كيف أثرت المشكلة على حياتك



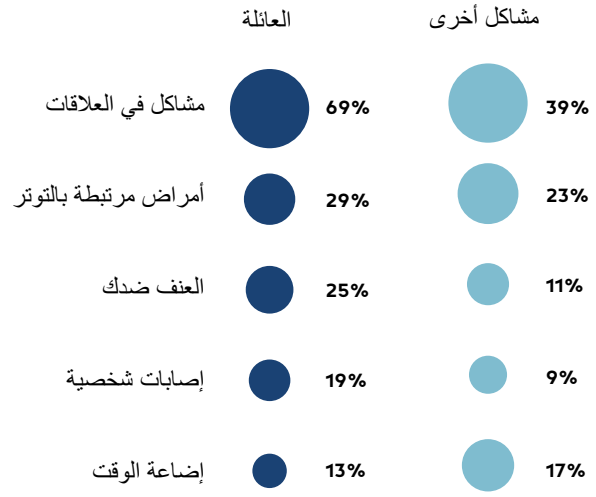
العلاقات المتوترة

تم الطلب أيضاً من الأشخاص تحديد العواقب التي يواجهونها بسبب مشكلتهم القانونية. وبشكلٍ غير مفاجئ، فإن المشاكل مع العلاقات شائعة جداً عند التعامل مع المشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة. وتواجه النساء أكثر العنف والإصابات الشخصية، في حين يواجه الرجال أكثر إضاعة الوقت.

وهنالك معدلات مرتفعة نسبياً من العنف والإصابات الشخصية المرتبطة بامشاكل الأسرية. وهاتان العاقبتان الخاصتان هما الأكثر شيوعاً بين العواقب بالنسبة للأشخاص الذين يعانون من العنف الأسري.

كما أن الحدوث المشترك للعواقب هو أكثر شيوعاً للمشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة. ويبلغ متوسط عدد العواقب بالنسبة لفئة المشاكل الأسرية 1.8، بينما يبلغ العدد للمشاكل القانونية الأخرى 1.6. ويشكل العنف الأسري مشكلة ذات أهمية خاصة، حيث يبلغ معدل العواقب 2.4.

العواقب الأكثر شيوعاً



قصة سارة

تبلغ سارة الثالثة والثلاثين من العمر وهي لبنانية من الجنوب ومُقيمة فيه، متزوجة، ربة منزل، وَصَلَت في علومها إلى مرحلة التعليم الإبتدائي.

تعود القضية إلى أن زوجها يقوم بازدرائها وضربها باستمرار، فهي منذ أن ارتبطت به وهي محط ازدراء وتحقير وتتعرَض للضرب منه الذي لا يتوانى البتة على تعنيفها ومنعها من ممارسة حقوقها كأمرأة.

ان هذا الامر دفع سارة إلى اللجوء إلى القضاء والتقدُم بشكوى جزائية بوجهه أمام النيابة العامة الإستئنافية في الجنوب، إلا أن الزوج لم يمتثل واستمر في أعماله المُشينة.

استمرت الدعوى ردحاً من الزمن وما زالت في مرحلتها البدائية. ووفقاً لاقوال سارة "نتيجة لما يتمتع به المُدعى عليه من علاقات ونفوذ واسِعَين في المنطقة فقد مَنَعَني من الحصول على تقرير طبي من الطبيب الشرعي يمكن ان استخدمه ضده في المحكمة".

العدالة الأسرية

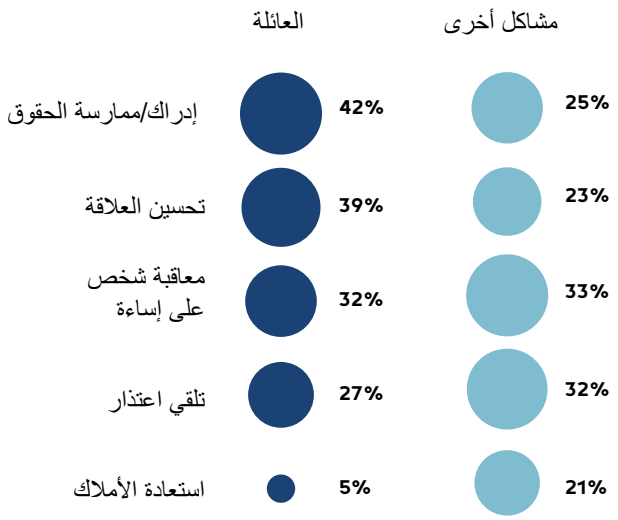
8

تركز التوقعات من حل المشاكل القانونية على الجوانب غير المادية

تختلف أيضاً توقعات الأشخاص الذين يواجهون مشاكل قانونية تتعلق بالأسرة حول ما سيحصلون عليه من خلال حل المشكلة.

- إن توقع تحقيق/ممارسة الحقوق شائع بالنسبة للنساء ضعفي ما هو شائع بين الرجال. يشدد الرجال بشكل أقوى بقليل على تحسين العلاقات.
- إن توقع تحقيق/ممارسة الحقوق هو أيضاً أكثر شيوعاً بالنسبة للأشخاص ذوي المستوى العالي من التعليم الأساسي.
- أما تحسين العلاقات فهو توقع أكثر شيوعاً بين الأشخاص الذين لم يتلقوا أي تعليم أساسي أو ذوي المستوى المنخفض من التعليم الأساسي، وبالنسبة للأشخاص في الفئات ذات الدخل المنخفض.

أهم التوقعات - نوع المشكلة



البحث عن المعلومات والمشورة القانونية

بالنسبة للمشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة، تجد الدراسة أن سبعة أشخاص من أصل عشرة يسعون للحصول على بعض المعلومات والمشورة القانونية. وهذا الرقم أعلى بكثير من المتوسط بالنسبة للمشاكل القانونية الأخرى

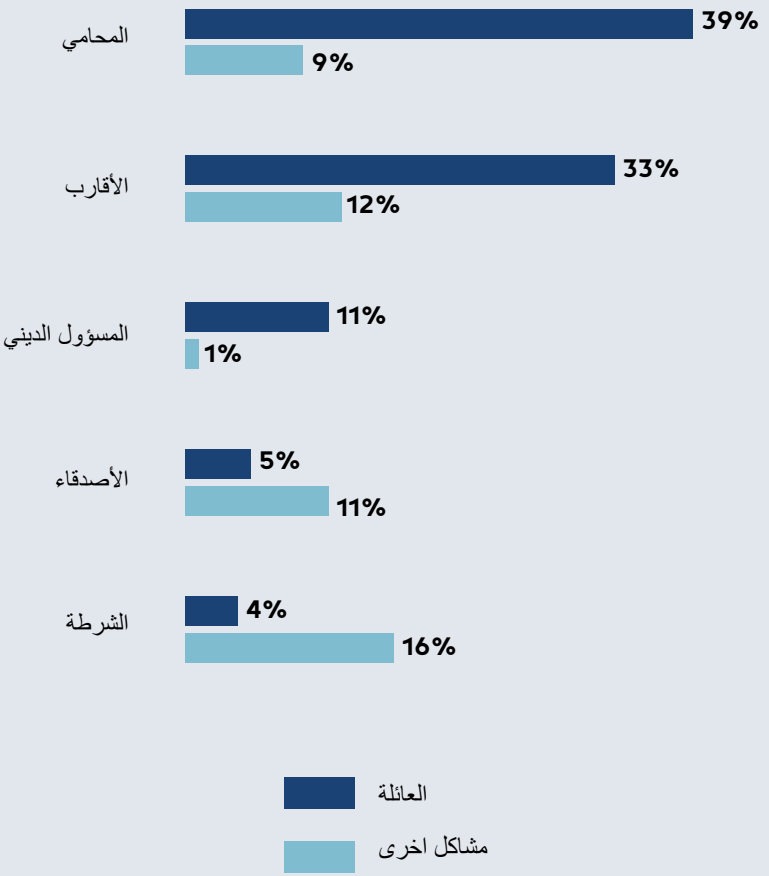
- تُظهر الدراسة أن ثمانية أفراد من أصل عشرة يطلبون المعلومات والمشورة القانونية للمشاكل التي تتعلق بالطلاق وحقوق الوالدين.
- بالنسبة للمشاكل التي تتعلق بالعنف الأسري، فإن ما يقل قليلاً عن ستة أشخاص من أصل عشرة يسعون للحصول على المعلومات والمشورة القانونية.
- من المرجح أن يسعى الأشخاص ذوو المستوى الأعلى من التعليم للحصول على المعلومات والمشورة القانونية.
- من المرجح أن يسعى الأفراد في الفئات ذات الدخل الأعلى للحصول على المعلومات والمشورة القانونية.

البحث عن المعلومات والمشورة القانونية

العدالة الأسرية

8

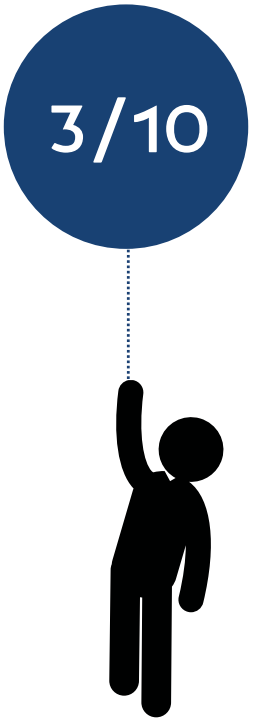
المصادر الأكثر فائدة للمعلومات والمشورة القانونية



- تُظهر الدراسة أن أربعة أشخاص من أصل عشرة يستشيرون المحامين. وللمشاكل القانونية المتعلقة بالطلاق وحقوق الوالدين، يستشير شخص من أصل شخصين المحامين.
- المشاكل الأسرية هي الفئة الوحيدة التي يستشير فيها الناس رجال الدين وأقاربهم بدرجة كبيرة.
- يستخدم الرجال والنساء مصادر المعلومات والمشورة القانونية نفسها تقريباً.
- من المرجح أن يستشير الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من التعليم المحامين (59%) أكثر من أولئك الذين لديهم مستوى أدنى من التعليم.
- من المرجح أن يستشير الأشخاص ذوو المستوى الأدنى من التعليم أقاربهم (52%).

لم يسعَ ثلاثة أشخاص من أصل عشرة يعانون من مشكلة قانونية تتعلق بالأسرة للحصول على المعلومات والمشورة القانونية. وفي الرسم البياني أدناه، تستكشف الدراسة العوائق الأكثر شيوعاً التي تواجه الأشخاص عند البحث عن المعلومات والمشورة القانونية.

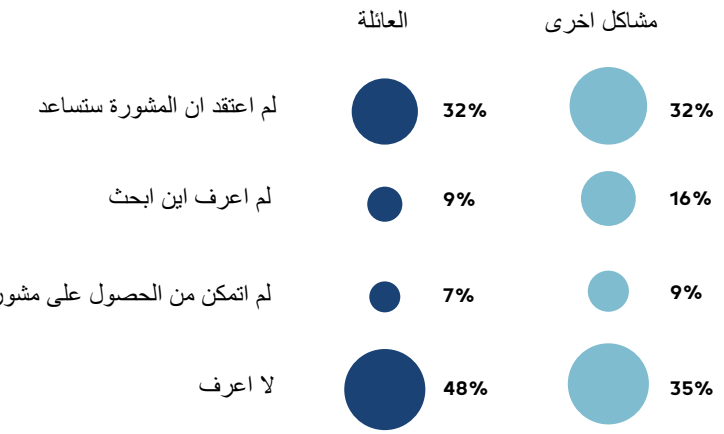
لم يطلب ثلاثة من كل عشرة أشخاص الحصول على المعلومات والمشورة القانونية



العدالة الأسرية

8

العوائق الشائعة أمام البحث عن المعلومات والمشورة



إن العائق الأكثر شيوعاً في السعي للحصول على المعلومات والمشورة القانونية للمشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة هو اعتقادهم بأن الأمر لن يساعدهم.

يشير ما يقرب من نصف الأشخاص إلى أنهم لا يعرفون لماذا لم يسعوا للحصول على المعلومات والمشورة القانونية.

حل المنازعات

لقد تحققنا من آليات حل المنازعات التي ينخرط فيها الأشخاص الذين يواجهون مشاكل قانونية. بالنسبة للمشاكل القانونية التي تتعلق بالأسرة، نجد أن من المرجح جداً أن ينخرط الناس في حل المنازعة، مع ثمانية أشخاص من أصل عشرة يختارون القيام بذلك.

- تُبين الدراسة أن المسلمين السنة أقل عرضةً من المسلمين الشيعة والمسيحيين للانخراط في حل المنازعات.
- لا تجد الدراسة فرقاً جوهرياً بين الرجال والنساء.
- من المرجح أن ينخرط الأشخاص ذوو المستوى الأعلى من التعليم الأساسي في حل المنازعات.
- من المرجح أن ينخرط الأفراد من فئات الدخل الأعلى في حل المنازعات.
- يقل احتمال انخراط الشباب في حل المنازعات؛ أقل قليلاً من سبعة منهم من أصل عشرة يفعلون ذلك.

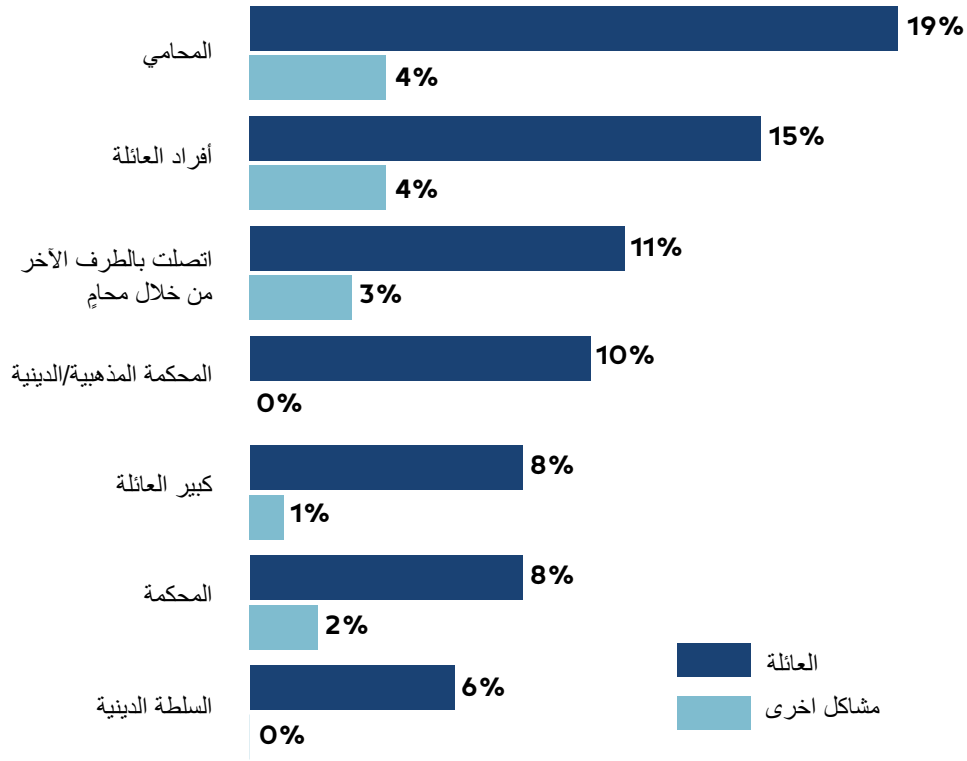
الانخراط في حل المنازعات

العدالة الأسرية

8

تظهر الدراسة أن آليات حل المنازعات التي ينخرط فيها الأشخاص وتعتبر أكثر فائدة في حل المشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة بأنها تختلف اختلافاً كبيراً عن تلك المستخدمة لفئات المشاكل القانونية الأُخرى.

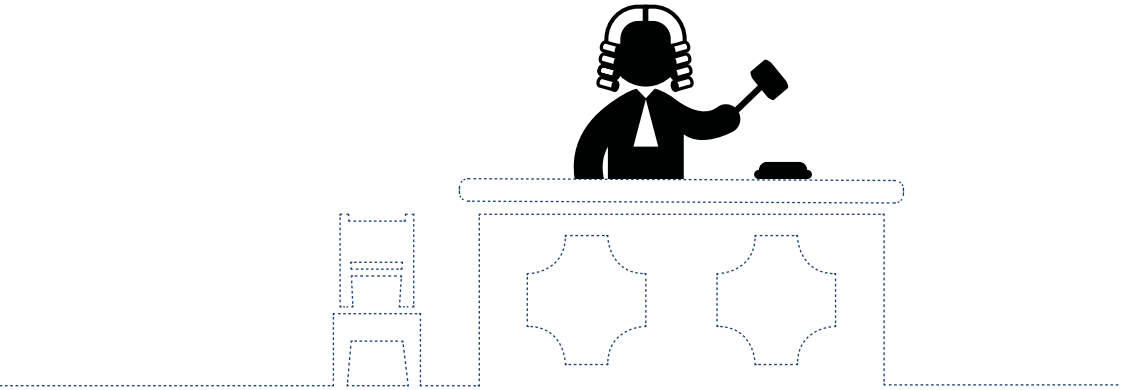
الآليات الأكثر فائدة



- هنالك دور كبير جداً للمحامين، والمحاكم الدينية، وأفراد الأسرة في المشاكل القانونية التي تتعلق بالأسرة مقارنةً بالمشاكل القانونية الأُخرى.
- يفضل الأشخاص ذوو المستوى الأعلى من التعليم الأساسي و/أو من هم في فئات الدخل الأعلى المحامين
- أفراد الأسرة يفضلهم الأشخاص ذوو المستوى الأدنى من التعليم النظامي و/أو من هم في فئات الدخل الأدني.

يعتبر الكثير من الأشخاص الذين يلجأون إلى المحامين بأنهم الأكثر فائدة. وهذا العدد مماثل بالنسبة للمحاكم الدينية. يقل غالباً اعتبار أفراد الأسرة والسلطات الدينية بأنهم العامل الأكثر فائدة في حل المنازعات بعد إشراكهم في حلها.

	% استخدامها/ استخدامهم	% الأكثر فائدة
المحامون	25%	77%
أفراد الأسرة	25%	56%
المحكمة الدينية	14%	67%
المحكمة المدنية	12%	64%
السلطات الدينية	13%	46%



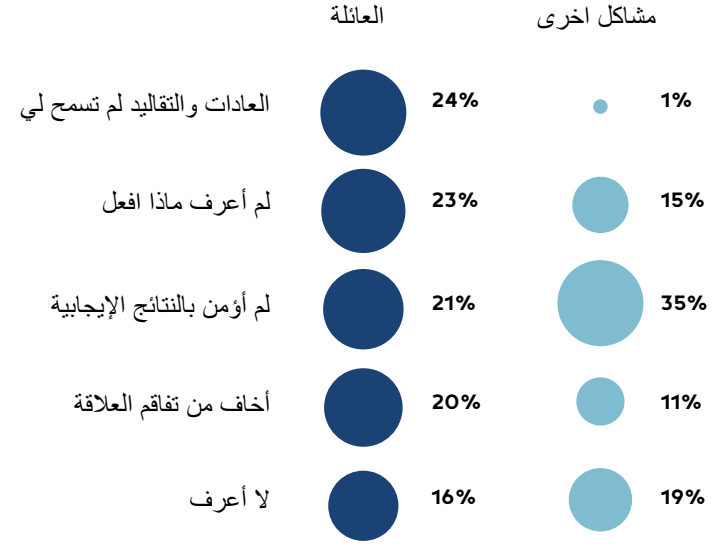
العدالة الأسرية

8

إن شخصين من أصل عشرة أشخاص عانوا من مشكلة قانونية تتعلق بالأسرة لم ينخرطا في حل المنازعة. يتم في الرسم البياني أدناه استكشاف العوائق الأكثر شيوعاً أمام الانخراط في حل المنازعات التي يواجهها الناس.

تشكّل العادات والتقاليد عائقاً مهماً أمام حل المشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة.

العوائق



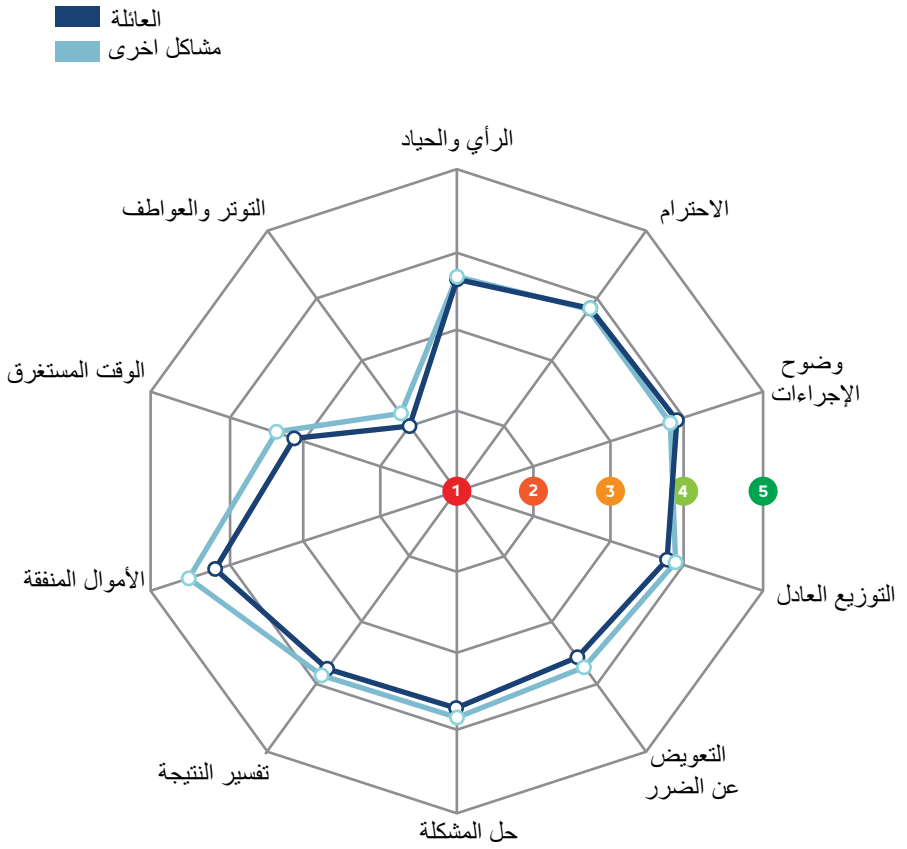
التقييم

إن التقييم العام لمسارات العدالة للمشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة ينخفض قليلاً عن التقييم المُعطى للمشاكل القانونية الأُخرى. والاختلافات بشكل عام ليس كبيرة جداً، باستثناء ما يختص بالتكاليف النقدية والزمنية. في هذا المجال، تسجل بوضوح المشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة درجات تنخفض عن المشاكل القانونية الأُخرى، مما يدل بأن حلها أكثر تكلفة وأكثر استهلاكاً للوقت. وقد يكون ذلك مرتبطاً بحقيقة توكيل المحامين في كثير من الأحيان بالمشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة. كما أن المحاكم الدينية تستخدم في كثير من الأحيان للمشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة، مما ينطوي على استثمار وقت كبير.

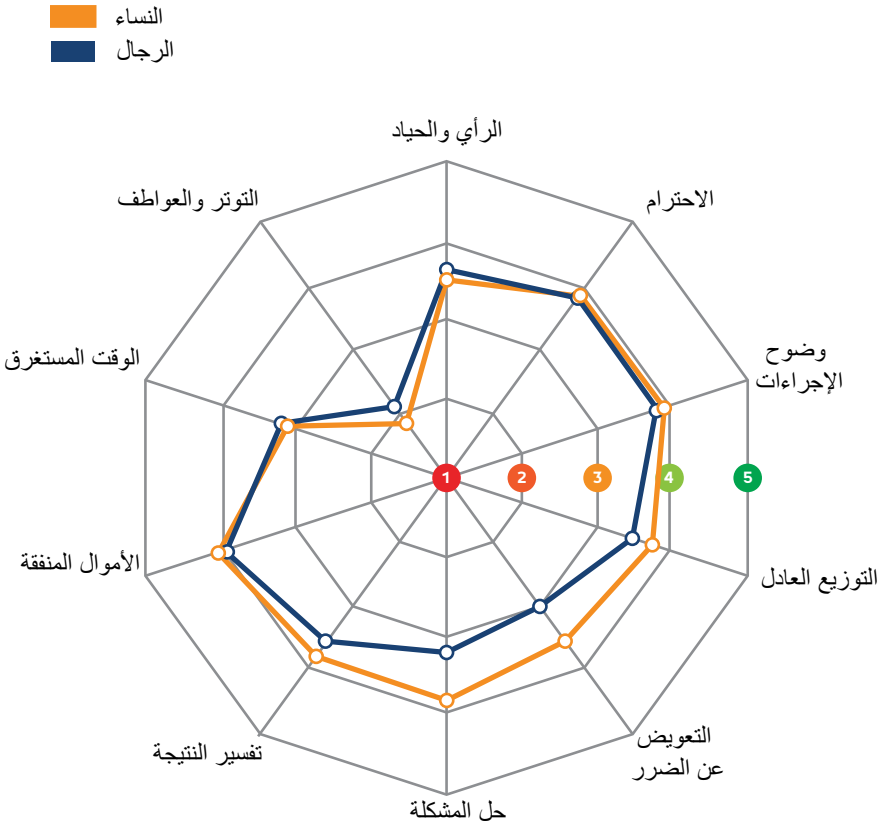
العدالة الأسرية

8

تكلفة مسارات العدالة وجودتها



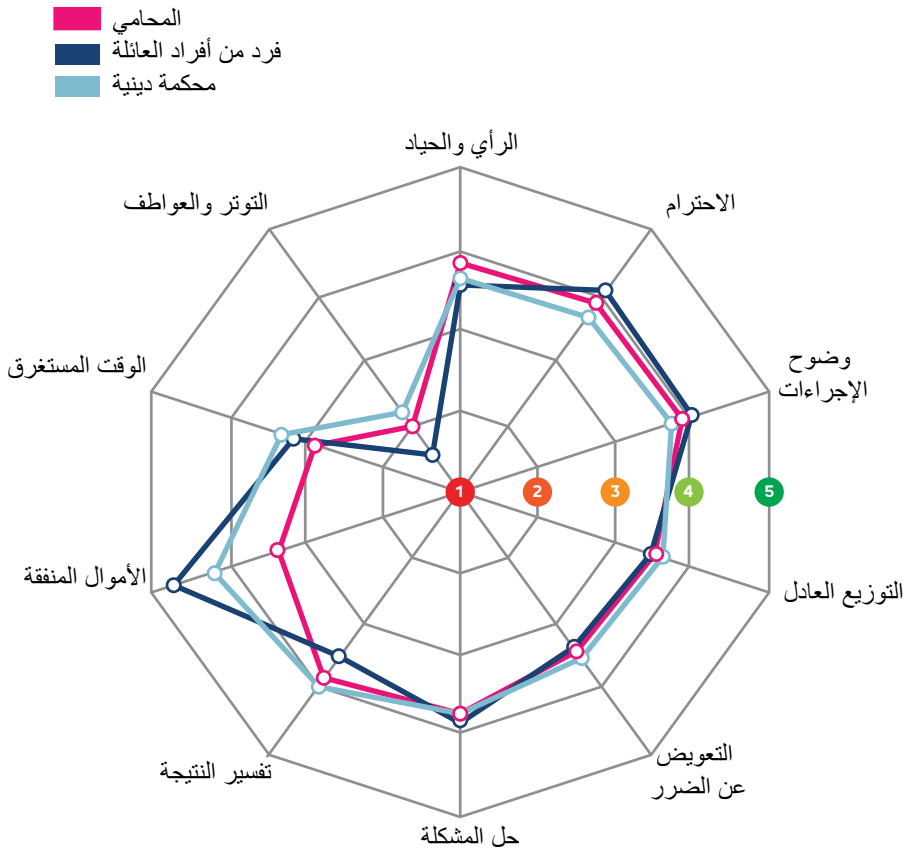
مسارات العدالة- مجال العدالة الأسرية



بالنسبة للعدالة الأسرية، تجد الدراسة أن النساء يصنفن جودة النتائج بأعلى مما يفعل الرجال. وعلى الرغم من ذلك، فهن يواجهن مسارات عدالة أكثر إجهاداً. ومن حيث التصورات المتعلقة بالتكاليف ونوعية الإجراءات المتصلة بالمشاكل الأسرية، فلا توجد فروق بين النساء والرجال.

وقارنت الدراسة أيضاً الآليات الثلاث الأكثر فائدة لحل المنازعات القانونية التي تتعلق بالأسرة من حيث التكاليف والجودة.

تكلفة مسارات العدالة وجودتها



- يقدم المحامون والمحاكم الدينية تفسيرات أفضل بقليل عن النتائج لمستخدمي العدالة.
- المحامون مكلفون بشكل خاص، على السواء من حيث المال والوقت.
- يتم تصنيف أفراد الأسرة بشكل جيد جداً، مع أن مؤشر الإجهاد والعواطف هو الاستثناء الوحيد.

تصنف الآليات الرسمية وغير الرسمية الثلاث على نحو مماثل من حيث نوعية الإجراءات ونوعية النتائج. وتتمثل أهم الاختلافات في حجم التكلفة. وبالإضافة إلى ذلك، يتم تقييم أفراد الأسرة بدرجة أقل إلى حد ما من حيث الصوت والحياد وتفسير النتيجة.

قصة غسان

يبلغ غسان التاسعة والأربعين من العمر وهو لبناني مُقيم في منطقة من المتن الشمالي، مُطلق، يعمل في شركة للحواسيب، يحمِل شهادة مهنية في مجال الحاسوب.

تعود القضية إلى أنه فيما مضى أحب فتاة وارتبط بها فتمَت خطوبتهما وارتبطا بالزواج وكانت ثمرة هذا الزواج أن رُزقا بفتاة.

ذات يوم وبينما كان عائداً إلى المنزل شاهدَ رجلاً مع زوجته ومنذ ذلك الوقت أدرَكَ أن زوجته تُقيم علاقة خارج الزواج الأمر الذي دفعه إلى التقدُم بدعوى طلاق أمام المحكمة الروحية.

امتدت المُحاكمات لأكثر من خمس سنوات، وفقاً لما يذكر غسان لقد لَمَسَ خلال سنوات المحاكمة الكثير من الود والتعاطف من قبل القضاة في المحكمة الروحية تجاه الزوجة حتى كان حصوله أخيراً على حكم الطلاق بعد مُعاناة طويلة.

العدالة الأسرية

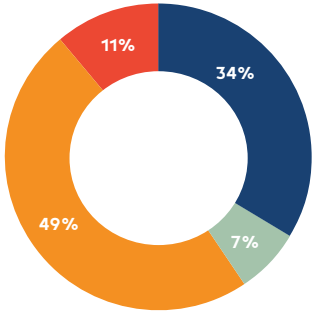
8

انخفاض معدلات حل المنازعات

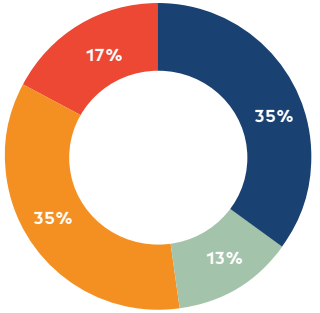
يعد الجزء الأخير من أي مسار في مجال العدالة مرحلة الحل. من الناحية المثالية، يتم حل المشاكل ويمكن للشخص الذي عانى من مشكلة قانونية المضي قدماً في حياته. وبالنسبة للمشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة، تُظهر الدراسة أنه يتم حل أربعة مشاكل من أصل عشرة إما جزئياً وإما كلياً. أما بالنسبة لفئات المشاكل القانونية الأُخرى فهذا الرقم أعلى بقليل، أي خمسة من أصل عشرة.

إن ما يقرب من نصف المشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة لا تزال قائمة، وهو ما يدل بوضوح على التأخير في عملية الحل. كما أن هذا المعدل أعلى بكثير من المعدل في فئات المشاكل القانونية الأُخرى. ويمكن أن يكون ذلك مرتبطاً بحقيقة أن المشاكل الأسرية تشهد استخداماً أعلى للمحامين والمحاكم (الشرعية). وتشتمل الآليات الرسمية هذه لحل المنازعات على المزيد من الإجراءات وتستغرق بشكل عام وقتاً أطول لإكمالها. ويشير ذلك إلى ضرورة وضع مسارات عدالة أسرع للمشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة

الحل في مجال العدالة الأسرية



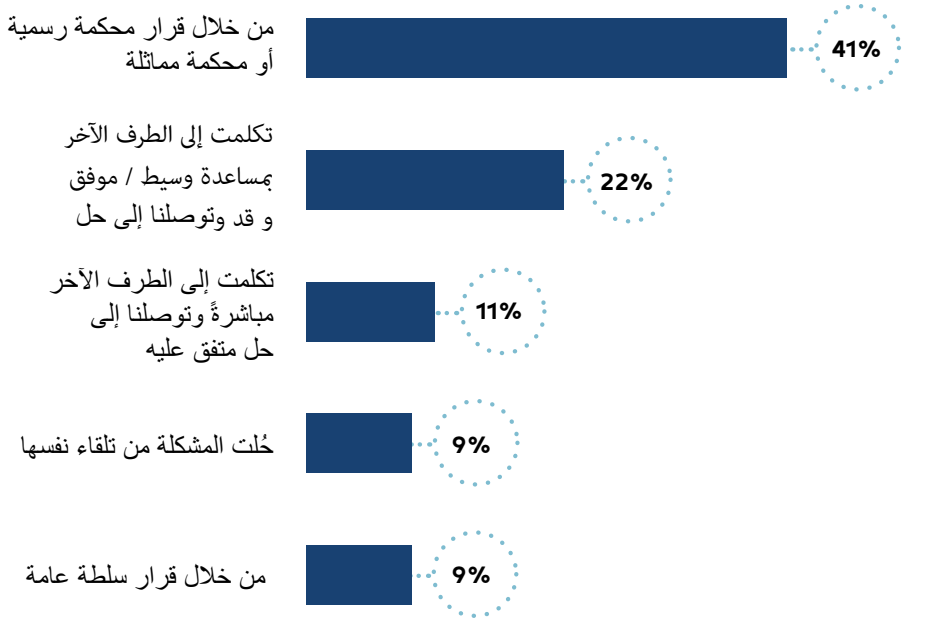
حل المشاكل القانونية الأُخرى



نعم تماماً
نعم جزئياً
لا، المشكلة لا تزال قائمة
لا، لم أعد أتخذ أي إجراء

لقد تم حل معظم المشاكل الأسرية في المحاكم.

كيف تم حل المشكلة؟



العدالة الأسرية

8

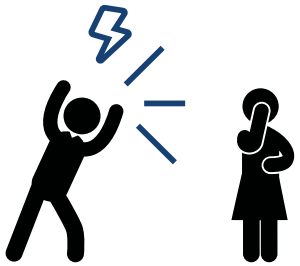
الخلاصة

إن مسارات العدالة للمشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة واضحة جداً، والأشخاص نشطون جداً، سواء في السعي للحصول على المعلومات والمشورة القانونية أو الانخراط في حل المنازعات. ويعتمد الأشخاص على المحامين، والأقارب، ورجال الدين/المحاكم الدينية لحل هذه القضايا أكثر من المشاكل القانونية الأُخرى. وبالإضافة إلى ذلك، تؤثر المشاكل الأسرية بشكل غيرمتفاوت على النساء، وغالباً ما تؤثر بدرجة قوية على حياة الناس.

يُعتبر حل المشاكل الأسرية عن طريق إشراك الأقارب مفيداً للغاية. وعادةً ما يُنظر إلى المحاكم الدينية كملاذ أخير وفقاً للخبراء. وفي حال وصول المنازعة إلى هذه المرحلة، فذلك يعني أنها تصاعدت وأن الطرفين بشكل عام معاديان لبعضهما البعض. لهذا السبب، يعتقد الخبراء أن حل المنازعات يمكن أن يستفيد من الوسطاء. سيعزز ذلك الاحترام المتبادل ويمكن إدراجه في إجراءات المحاكم.

وفي مجال العدالة الأسرية، هنالك دور متميز جداً للمحامين وضرورة واضحة للوصول إلى المؤسسات الرسمية لحل المنازعات. يتمكن بعض الأشخاص من الوصول و اخرين كثرلا يمكنهم ذلك.

وأخيراً، من المهم ملاحظة وتيرة العنف الأسري. ويوفر القانون الرقم 293، الصادر في نيسان/أبريل 2014، الحماية للنساء وأفراد الأسرة من العنف الأسري. ووفقاً للخبراء الذين تمت استشارتهم خلال جلسة التثليث، لا تزال هناك ثغرات في القانون الحالي وهو يفشل في توفير الحماية الكافية للأشخاص الضعفاء. ومن شأن زيادة تحسين القانون أن يسهم في الحد من عدد حالات العنف الأسري في لبنان.



9

موضوع غوص عميق:
العمل

تأثير
المعلومات القانونية والمشورة
استراتيجيات حل النزاعات
رحلات العدالة

المقدمة

بالنسبة للشعب اللبناني، فإن المشاكل القانونية المتعلقة بالعمل هي ثاني أكثر المشاكل القانونية شيوعاً. وحدها المنازعات مع الجيران أكثر انتشاراً في الحياة اليومية. في المجموع، 20% من الأشخاص الذين عانوا من مشكلة قانونية يقولون أنهم واجهوا مشكلة قانونية خطيرة واحدة على الأقل تتعلق بالعمل. يعتبر الناس المنازعات التي تتعلق بالعمل خطيرة وذات تأثير كبير. وعندما يواجه شخص ما مشكلة قانونية واحدة أو أكثر، فدائماً ما يعتبر أن المنازعة التي تتعلق بالعمل هي أخطر المشاكل.

وهنالك نوعان محددان من المنازعات المتعلقة بالعمل يحدثان غالباً بشكل خاص:

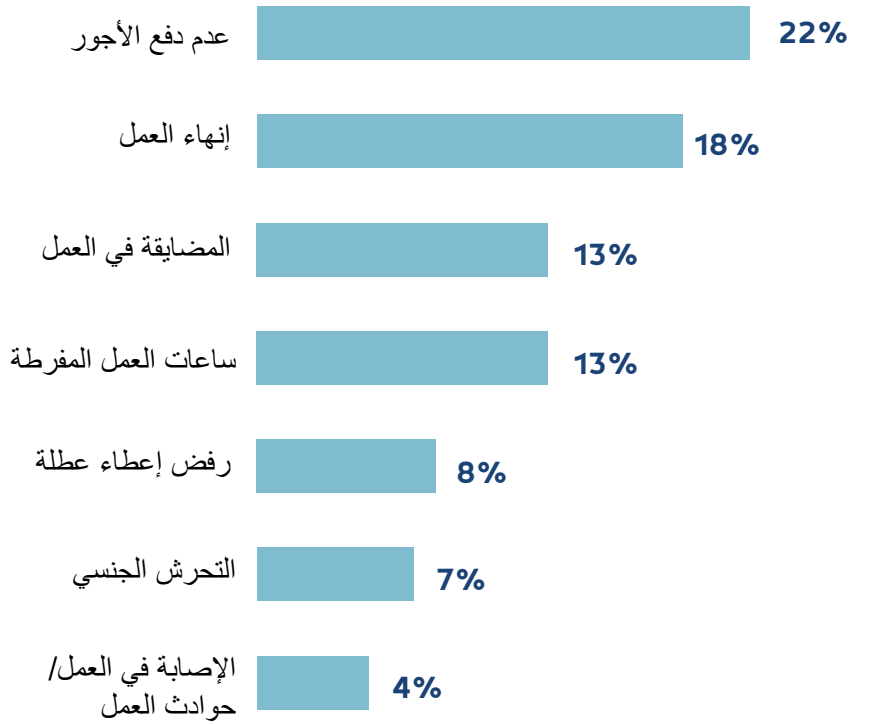
- عدم دفع الأجور – 22% من كل المشاكل المتعلقة بالعمل.
- إنهاء العمل – 19% من كل المشاكل المتعلقة بالعمل.

وكثيراً ما يتم الإبلاغ عن حالتين أُخريين:

- المضايقة في العمل – 13% من كل المشاكل المتعلقة بالعمل.
- العمل الإضافي (ساعات العمل المفرطة) – 13% من كل المشاكل المتعلقة بالعمل.

وفي معظم المشاكل القانونية المتعلقة بالعمل، يكون الطرف الآخر صاحب العمل (70%). ويشكل أفراد آخرون والزملاء الفئتين الأخريين الكبيرتين للطرف الآخر في المنازعة.

فئات المنازعات المتعلقة بالعمل



العمل

9

وفق نتائج الدراسة، لا يتعرض جميع الأشخاص الذين يعيشون في لبنان بشكل متساوٍ لمخاطر مواجهة مشكلة قانونية تتعلق بالعمل:

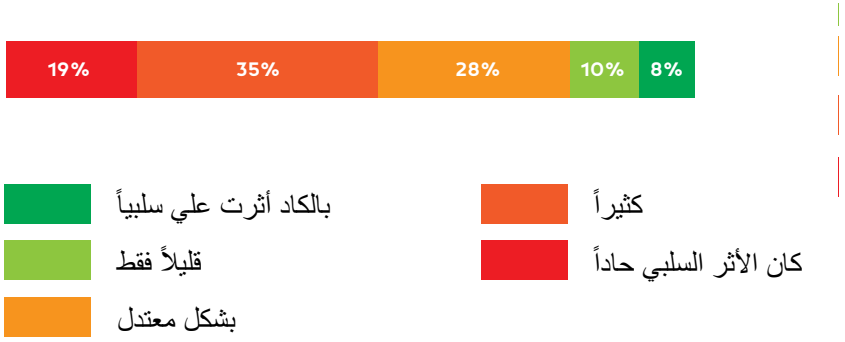
- الموقع: يبلغ الأشخاص من مناطق النبطية وجبل لبنان أكثر عن مشاكل قانونية تتعلق بالعمل.
- الدين: الأشخاص الذين ينتمون إلى الطائفة الدرزية يفيدون عن مشاكل تتعلق بالعمل في كثير من الأحيان (23% مقابل 18.5% للطوائف الأخرى).
- الحالة الاجتماعية: الأشخاص العازبون والذين لم يسبق لهم أن تزوجوا يواجهون أكثر مشاكل تتعلق بالعمل. 32% من العازبين الذين يبلغون عن مشاكل قانونية يقولون إن عليهم التعامل مع منازعة تتعلق بالعمل.
- المواطنة: يبلغ اللاجئون السوريون عن مشاكل تتعلق بالعمل أكثر بقليل (24%) مقارنةً ببقية السكان.
- الوضع الاجتماعي والاقتصادي: يبلغ عدد الأشخاص من فئة الدخل المنخفض (<$750) الذين يفيدون عن مشكلة قانونية تتعلق بالعمل ضعف (22%) عدد أولئك الذين ينتمون إلى فئة الدخل المرتفع (>$2500) (10%).
- العمر: يواجه الشباب (18 -24) والشباب في مرحلة البلوغ (25- 39) مشاكل قانونية تتعلق بالعمل بشكل ملحوظ في كثير من الأحيان مقارنةً مع الفئات العمرية الأكبر. ويعتبر 25% من الشباب (18- 24) أن العمل هو أخطر القضايا القانونية والأصعب للحل. وللمقارنة، فإن 11% فقط من الأشخاص في مرحلة البلوغ الأوسط (40- 64) يقولون إن أصعب مشاكلهم كانت تتعلق بالعمل.
- التعليم: يواجه الأفراد الذين يتمتعون بمستوى أعلى من التعليم النظامي خطراً أكبر في التعرض للمشاكل القانونية المتعلقة بالعمل؛ 23% ممن يتمتعون بمستوى أعلى من التعليم النظامي كان عليهم مواجهة مشكلة قانونية تتعلق بالعمل. وتنخفض هذه النسبة بالنسبة للأشخاص ذوي المستويات الدنيا من التعليم.

أثر المشاكل المتعلقة بالعمل

يُعتبر العمل المستقر والقابل للتنبؤ أمراً محورياً لسبل كسب رزق الشعب اللبناني. تؤثر المشاكل المتعلقة بالعمل تأثيراً خطيراً على الأشخاص الذين يواجهونها وأسرهم والمجتمعات التي يعيشون فيها. ويقيم معظم الأشخاص تأثير المشاكل المتعلقة بالعمل على أنه خطير إلى حد ما؛ 19% يقولون إن المشكلة كان لها تأثير شديد، و35% يقولون إن التأثير كان خطيراً جداً.

إنَّ الإنهاء غير العادل لعلاقة العمل، والتحرش الجنسي في مكان العمل، وظروف العمل الخطيرة لها أكبر آثار سلبية على حياة الناس ورفاههم. وهنالك فئة صغيرة من حيث انتشارها، وإن كان تأثيرها كبير بشكل خاص، وهي ما يُسمى بـ"العمل غير النظامي". وبموجب هذا المصطلح، نفهم العمل غير الرسمي. فإن العمل بدون حماية عقد عمل صالح ومعترف به هو سبب للمشاكل، ولكن يمكن أيضاً اعتباره مشكلة قانونية بحد ذاتها.

كيف أثرت المشكلة المتعلقة بالعمل على حياتك؟



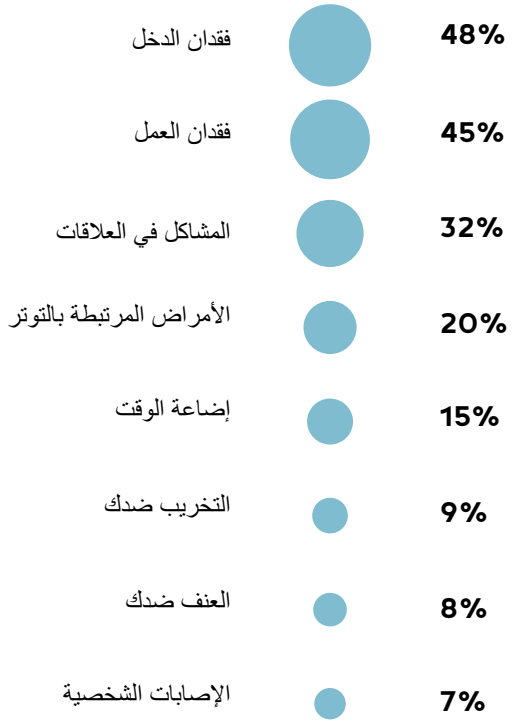
العمل

9

تُظهر الدراسة أن النتيجتين الأكثر شيوعاً عند مواجهة مشكلة تتعلق بالعمل هما فقدان الدخل وفقدان الوظيفة. ومع المشاكل المتعلقة بالعمل فمن السهل رؤية لماذا تكون النتيجة الثالثة الأكثر انتشاراً وغير المرغوب فيها هي أن تسوء علاقة هامة. فالعلاقات المرتبطة بالوظيفة، أي مع رب العمل والزملاء، تُعتبر إحدى أهم العلاقات في الحياة المعاصرة.

يتبين من الدراسة أنَّ الأشخاص الذين انخرطوا في منازعات تتعلق بالعمل يريدون في الغالب تلقي اعتذار في نهاية مسار العدالة (23%). وهذا يؤكد مجدداً على أهمية علاقات العمل المحمية قانونياً والمستقرة والمتسمة بالاحترام. بعد الاعتذار يأتي استرداد المال (22%) وقدرة الفرد على ممارسة حقوقه (20%).

النتائج السلبية للمشاكل المتعلقة بالعمل

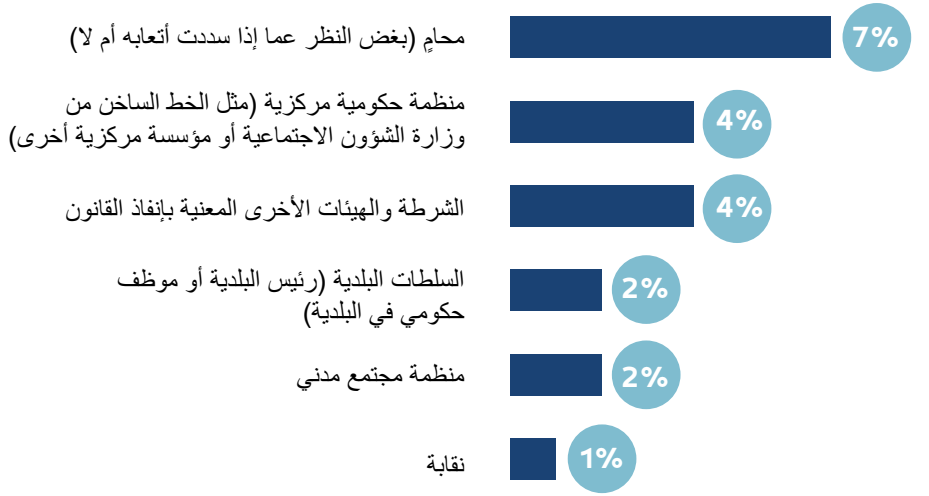


المعلومات والمشورة القانونية

تُظهر الدراسة أن أكثر قليلاً من نصف الأشخاص (52%) الذين واجهوا مشكلة قانونية خطيرة تتعلق بالعمل سعوا للحصول على المعلومات والمشورة القانونية. للمشاكل القانونية الأخرى، تصل هذه النسبة إلى 60%. وهذا يدل على أن نصف مستخدمي العدالة يتبعون نهجاً استباقياً، ولكنه يشير أيضاً إلى صعوبات في الحصول على معلومات صحيحة ومفيدة وفي الوقت المناسب بشأن الاستراتيجيات التي تساعد على التصدي للمشكلة.

عندما يسعى الناس للحصول على المعلومات والمشورة للمشاكل القانونية المتعلقة بالعمل، فإن المحامين هم أكثر مقدمي الخدمات الذين يتم اللجوء إليهم. ويعد إنهاء العمل المشكلة التي تدفع مستخدمي العدالة في لبنان غالباً إلى طلب المعلومات والمشورة القانونية من محامٍ (16%). وفي قضايا أُخرى، مثل المضايقات أو الإجازات المرفوضة أو الإجراءات التأديبية غير العادلة، فنادراً ما يتم إشراك المحامين.

المعلومات والمشورة القانونية من المؤسسات



العمل

9

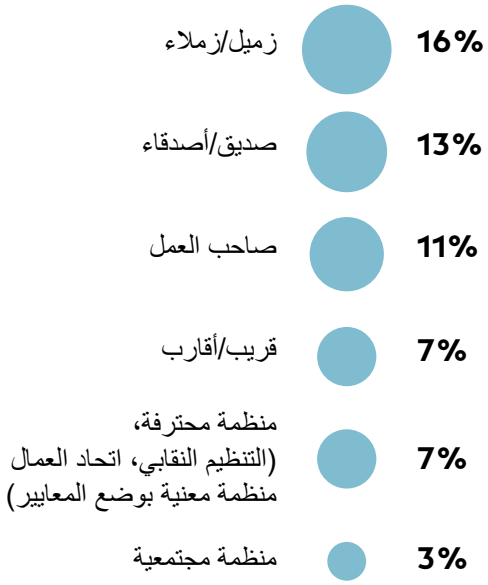
ونادراً ما يلجأ مستخدمو العدالة في لبنان إلى السلطات العامة مثل الهيئات التنظيمية والرقابية للحصول على المعلومات والمشورة القانونية في سياق المشاكل المتعلقة بالعمل. كما أن النقابات ومنظمات المجتمع المدني ليست أيضاً من مقدمي المعلومات والمشورة القانونية التي يلجأ إليها الأشخاص الذين يواجهون منازعات تتعلق بالعمل.

فالأشخاص الذين يواجهون مشاكل قانونية تتعلق بالعمل يلجأون إلى شبكاتهم الاجتماعية بشكل كبير أكثر مما يلجأون إلى المؤسسات للحصول على المعلومات والمشورة القانونية.

تُظهر الدراسة أن غالبية الأشخاص (56%) الذين يقولون أنهم لم يسعوا للحصول على المعلومات والمشورة القانونية يفسرون أنهم فعلوا ذلك لأنهم لا يعتقدون أن هذه الجهود من شأنها أن تساعدهم على تحسين الوضع. أما السبب الثاني الأكثر انتشاراً لبقاء المستجيبين سلبيين هو عدم معرفتهم أين يجب أن يبحثوا عن المعلومات والمشورة القانونية (27% من المستجيبين الذين واجهوا مشكلة تتعلق بالعمل لم يسعوا للحصول على المعلومات والمشورة القانونية). وخلال ورشة العمل التثليثية في بيروت، اقترح الخبراء سبباً آخر لعدم الرد على المشاكل التي تتعلق بالعمل: يخشى الأشخاص أن يصنفوا كمثيرين للمشاكل في قطاعاتهم أو صناعتهم، مما يمكن أن يحد من خيارات توظيفهم.

ما أهمية الوصول إلى المعلومات القانونية؟ إن الأشخاص الذين سعوا للحصول على المعلومات القانونية وتلقوها هم أكثر احتمالاً مرتين لاتباع استراتيجيات لحل المنازعة بنشاط. 69% من المستجيبين الذين بحثوا بنشاط عن المعلومات اتخذوا بعض الإجراءات لحل المشكلة القانونية المتعلقة بالعمل، مقارنةً مع 31% ممن لم يسعوا للحصول على المعلومات.

المعلومات والمشورة القانونية من الشبكة الاجتماعية



يرتبط البحث عن المعلومات والمشورة القانونية بمدى رضا الناس عن نتائج مساراتهم القضائية في ما يتعلق بالمشاكل المتصلة بالعمل.

يقيّم الأشخاص الذين سعوا للحصول على المعلومات والمشورة القانونية من المؤسسات (المتوسط= 3.11) عملية حل المنازعة المتعلقة بالعمل على أنها منصفة أكثر بقليل من الأشخاص الذين لم يتلقوا المعلومات والمشورة من هذه المصادر (المتوسط= 2.87). إن سؤال شخص ما من الشبكة الاجتماعية عن المشكلة القانونية المتعلقة بالعمل لا يحسن من الإنصاف المتصور للعملية.

المؤسسات **3.92%**

الشبكة الاجتماعية **3.59%**

هل كانت نتيجة عملية حل المنازعة عادلة؟

ما من معلومات من المؤسسات **3.33%**

ما من معلومات من الشبكة الاجتماعية **3.26%**

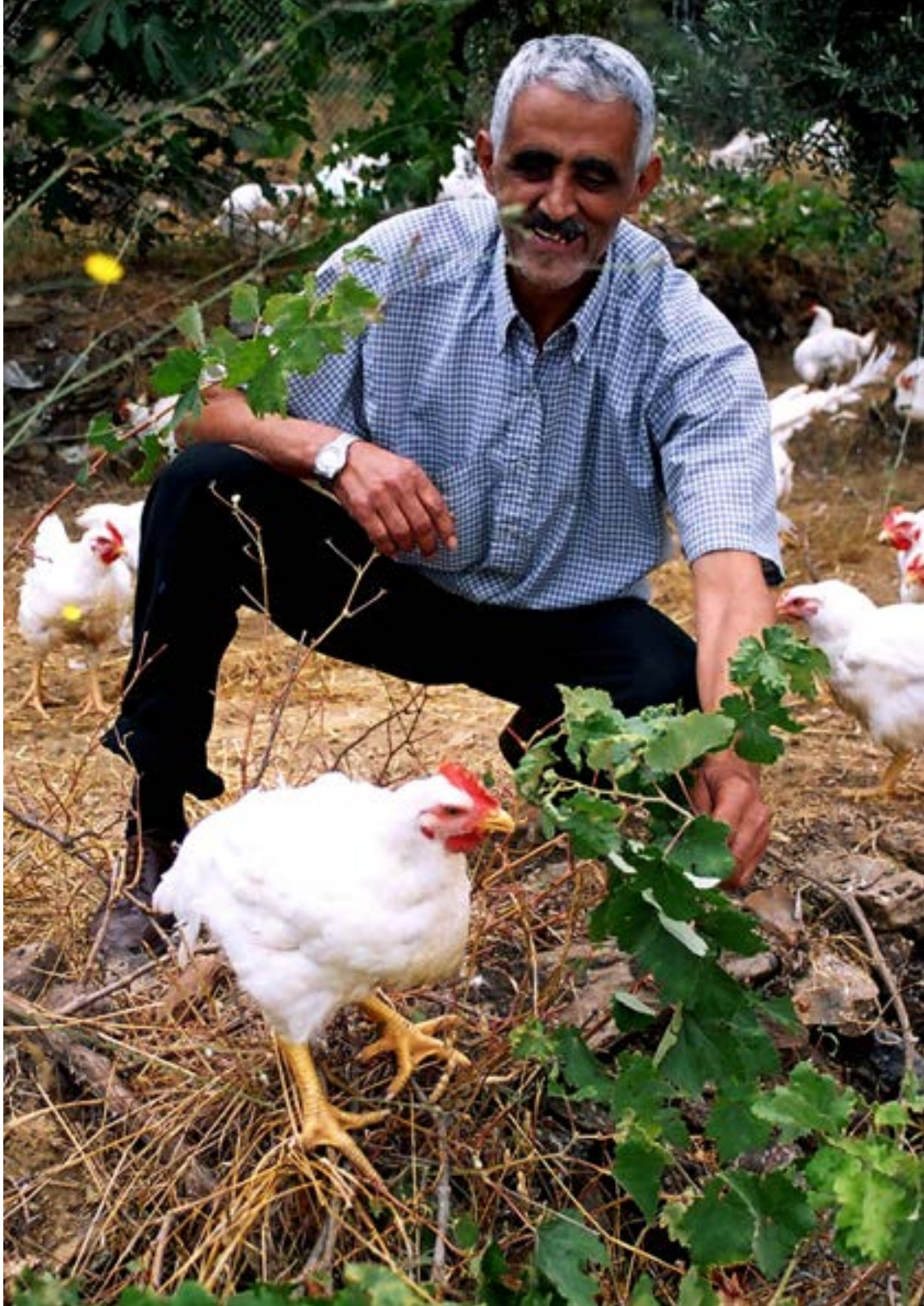
المصادر المؤسسيه **3.11%**

الشبكة الاجتماعية **2.89%**

هل كانت العملية عادلة؟

ما من معلومات من المؤسسات **2.87%**

ما من معلومات من الشبكة الاجتماعية **2.93%**



العمل

9

استراتيجيات حل المنازعات

ما يقرب من ثلثي الأشخاص الذين واجهوا مشاكل قانونية تتعلق بالعمل اتخذوا خطوات لحلها.

تبين الدراسة أن الأشخاص في لبنان يكونون أكثر نشاطاً عندما تتعلق المشكلة بظروف عمل خطيرة (88% يتخذون نوعاً من الإجراءات)، أو الإجازات المرفوضة (79%)، أو العمل غير النظامي (75%).

أما الظروف الأقل احتمالاً لإطلاق إجراءات لحل المنازعات فهي تعطل العمل (38%)، والعمل الإضافي (57%)، وعدم تكافؤ فرص العمل (50%).

ونادراً جداً ما تحال المنازعات التي تتعلق بالعمل إلى المؤسسات الرسمية لحلها. فأقل من 4% من الأشخاص الذين يبلغون عن مشكلة قانونية تتعلق بالعمل يتجهون إلى سلطة عامة مركزية لحلها. ويلجأ إلى المحاكم أقل من 1% ممن يجدون أنفسهم أمام منازعة تتعلق بالعمل.

كما تُظهر الدراسة أن التواصل مع الطرف الآخر مباشرة أو غيرها من الإجراءات الذاتية هما الاستراتيجيات الأكثر شيوعاً لحل المشاكل القانونية المتعلقة بالعمل.

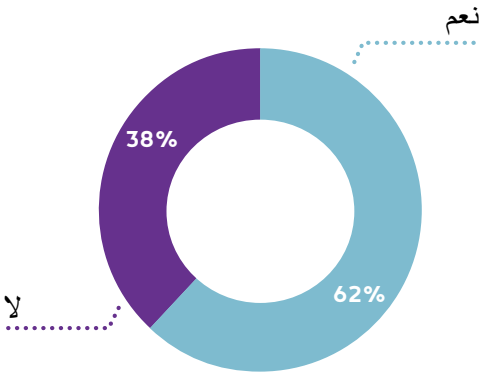
ما يزيد قليلاً عن ربع الأشخاص (26%) الذين يبلغون عن مشكلة تتعلق بالعمل يقولون أنهم اتصلوا بالطرف الآخر و15% اتخذوا بعض الإجراءات الأُخرى.

تلعب الشبكات الاجتماعية دوراً أقل أهمية في حل المشاكل المتعلقة بالعمل. يتم إشراك رب العمل كمصدر لحل المنازعة أكثر من الأصدقاء والأقارب وغيرهم من أفراد الشبكة الاجتماعية.

2/3

اتخذو خطوات لحل مشاكل العمل

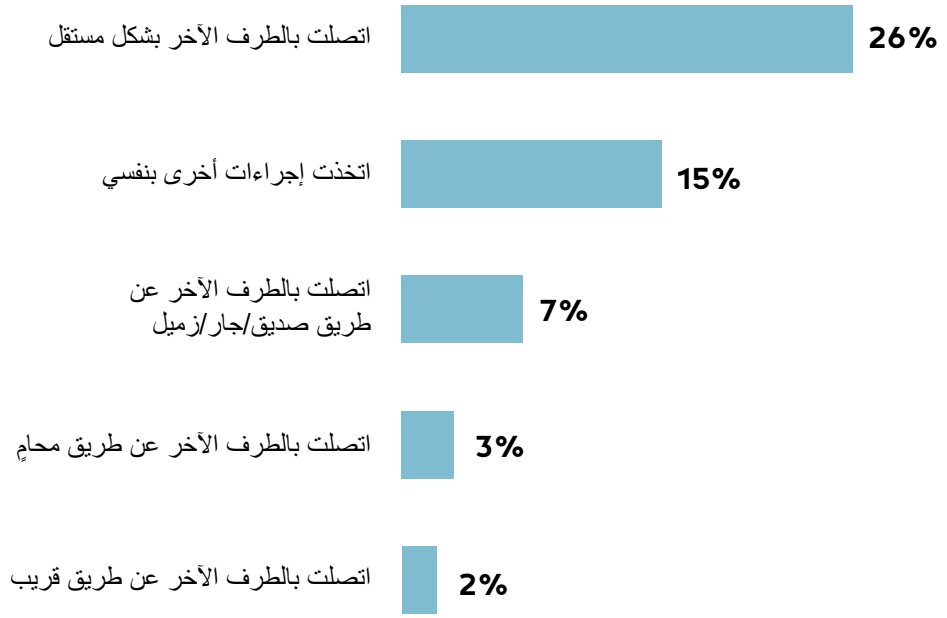
هل اتخذت خطوات فعالة لحل المشكلة؟



العمل

9

الإجراءات الذاتية



إن الاعتقاد بأنه لا يمكن القيام بشيء لحل المشكلة القانونية التي تتعلق بالعمل يعد العائق الأكثر شيوعاً أمام الوصول إلى العدالة؛ 38% من الأشخاص الذين واجهوا مثل هذه المشاكل ظلوا سلبيين لهذا السبب. ولما نسبته 19% من الأشخاص، كان العائق الأكبر الموقف الأقوى للطرف الآخر.

لقد حدد الخبراء القانونيون عائقاً آخر أمام اتخاذ الإجراءات: تحليل التكاليف والفوائد للخيارات المتاحة. عندما يكون شخص ما في وظيفة منخفضة الأجر، قد تكون الجهود المبذولة لحل مشكلة تتعلق بالعمل مكلفة للغاية. ويكشف هذا العائق عن أهمية ألا تكون العدالة متاحة وسهلة المنال فحسب، بل يجب أن تكون أيضاً معقولة التكلفة.

تظهر الدراسة أن فقط 29% من المشاكل القانونية المتعلقة بالعمل يتم الإبلاغ بأنها حُلّت كلياً أو جزئياً. أما البقية فتُعتبر دون حل (39%) أو معلقة (32%). ويُنظر إلى ما يقرب من 50% من المشاكل المتعلقة بالتحرش في العمل على أنها حُلّت كلياً أو جزئياً. ومع ذلك، نادراً ما يُنظر إلى المشاكل التي تحدث بشكل أكثر تكراراً، مثل إنهاء العمل أو عدم دفع الأجور، بأنها حُلّت؛ 76% من الأولى و82% من الأخيرة هي إما معلقة وإما تم صرف النظر عنها نهائياً.

The story of Rima

تبلغ ريما السابعة والعشرين من العمر وهي تُقيم في العاصمة بيروت، متزوجة، تعمل كسكرتيرة حائزة على شهادة جامعية.

تعود القضية إلى قرابة الثلاث سنوات حين كانت تعمل سكرتيرة لدى أحد مكاتب السفريات.

عملت ريما في ذاك المكتب لحوالي السنتين، فوجئت ذات يوم أن صاحب المكتب راح يقص عليها قصصاً إستنتجت منها أن المذكور أراد إيصال إيحاءات ما عبرها. ومن ثم راح يُحدثها بطريقة مُستغربة أنه يُكِن لها اهتماماً خاصاً وأنه يرغب بأن تبقى بعد الدوام لقاء أن يدفع لها الوقت الإضافي. لم تتنبه إلى حقيقة أمره أو إلى النوايا التي يُبيتها. وبالفعل وبعد إلحاح غريب منه وافقت.

مرت الأيام الثلاثة الأولى دون حدوث أي أمر مُريب أو غير اعتيادي. في اليوم الرابع طَلَبَ منها أن تقوم بتصوير عدد من الأوراق على آلة التصوير، وحين هَمَت بالانتقال إلى مكان الآلة وراحت تقوم بالتصوير حتى عاجلها بسرعة بأن رماها أرضاً وحاول الإعتداء عليها. حينها فرت من العمل ومنذ يومها تركت مكان العمل.

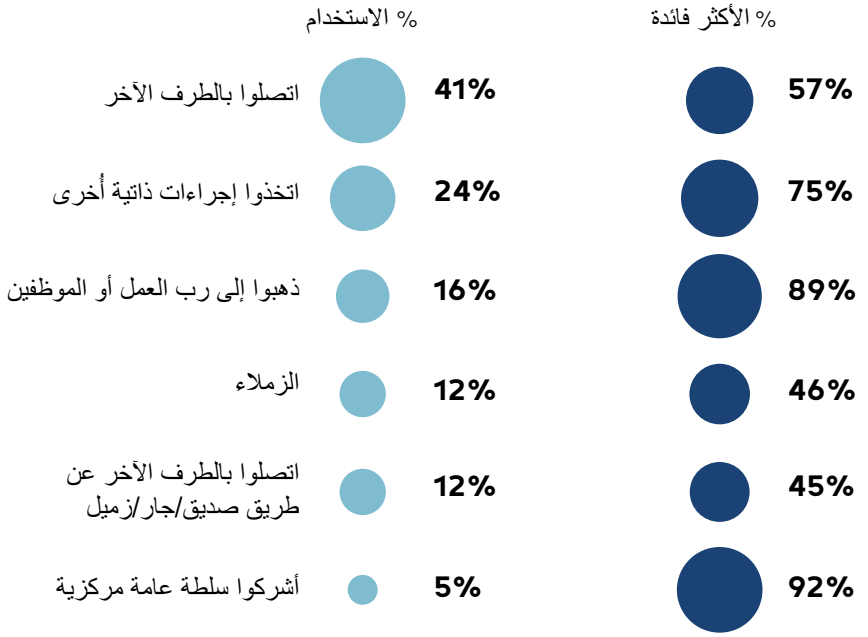
تقدَمَت بعدها ريما بشكوى أمام النيابة العامة في بيروت، فكان أن ادعت النيابة العامة عليه وتَمَت إحالة الملف أمام قاضي التحقيق في بيروت حيث ما زالت عالِقَة حتى اليوم.

العمل

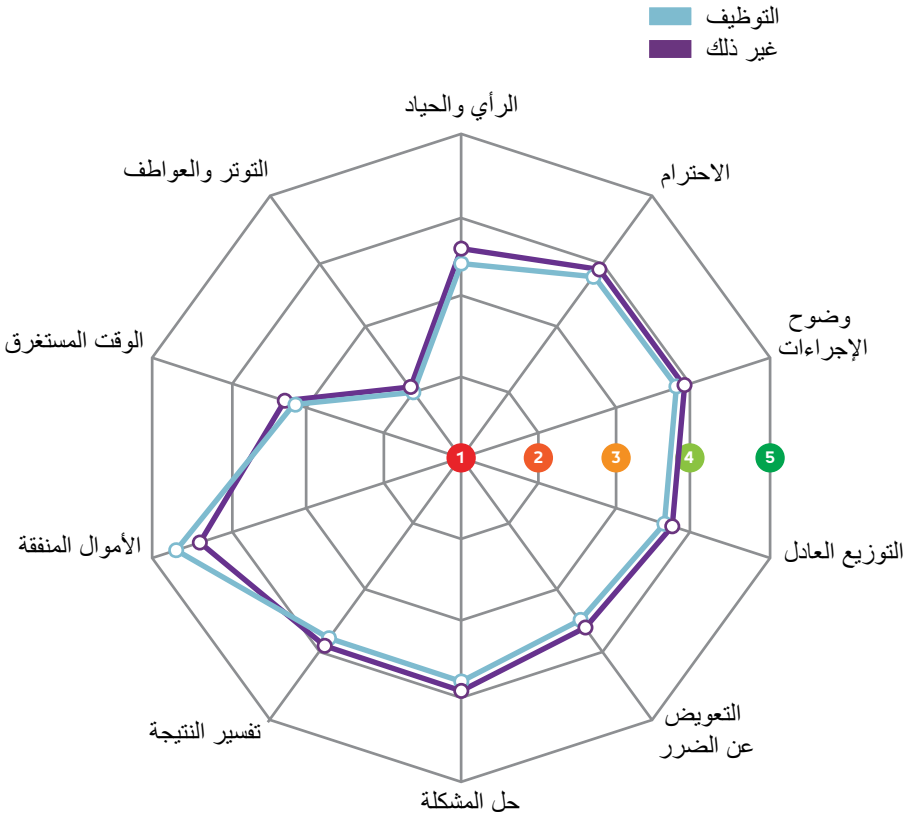
9

كيف ينظر الناس إلى مسارات العدالة للمشاكل المتعلقة بالعمل؟

تم الطلب من الأشخاص الذين واجهوا مشكلة تتعلق بالعمل تحديد عملية حل المنازعة الأكثر فائدة. ويُظهر الجدول أدناه ما يلي: **41%** من الأشخاص الذين تصرفوا، اتصلوا بالشخص الآخر بأنفسهم. من هؤلاء الأشخاص، **57%** حددوا هذه الاستراتيجية باعتبارها الأكثر فائدة.



تكاليف الإجراءات وجودتها وجودة النتائج



يتم حل عدد قليل نسبياً من المنازعات المتعلقة بالعمل إما كلياً وإما جزئياً (28%). معظم المشاكل إما تترتب بنفسها أو يتم حلها عن طريق الإجراءات الذاتية.

وفي ما يلي خلاصة عامة عن كيفية تجربة الناس في لبنان لعمليات حل المنازعات التي تتعلق بالعمل.

العمل

9

المال ليس عائقاً كبيراً بشكل خاص. يعتمد معظم الأشخاص على شبكتهم الاجتماعية، وهي ليست مكلفة جداً أو لا تستغرق وقتاً طويلاً.

ومع ذلك، فإن عمليات التوصل إلى حلول عادلة للمشاكل المتعلقة بالعمل تسبب إجهاداً كبيراً ومشاعر سلبية للناس. وتصنف النوعية الإجرائية بأنها منخفضة نوعاً ما. على سبيل المثال، من حيث الصوت والحياد، فالأشخاص غير راضين بشكل خاص لأن وجهات نظرهم لا تؤخذ بعين الاعتبار في النتيجة النهائية. كما يساورهم القلق من أن قواعد مختلفة تم تطبيقها على مختلف الأطراف في هذه العملية.

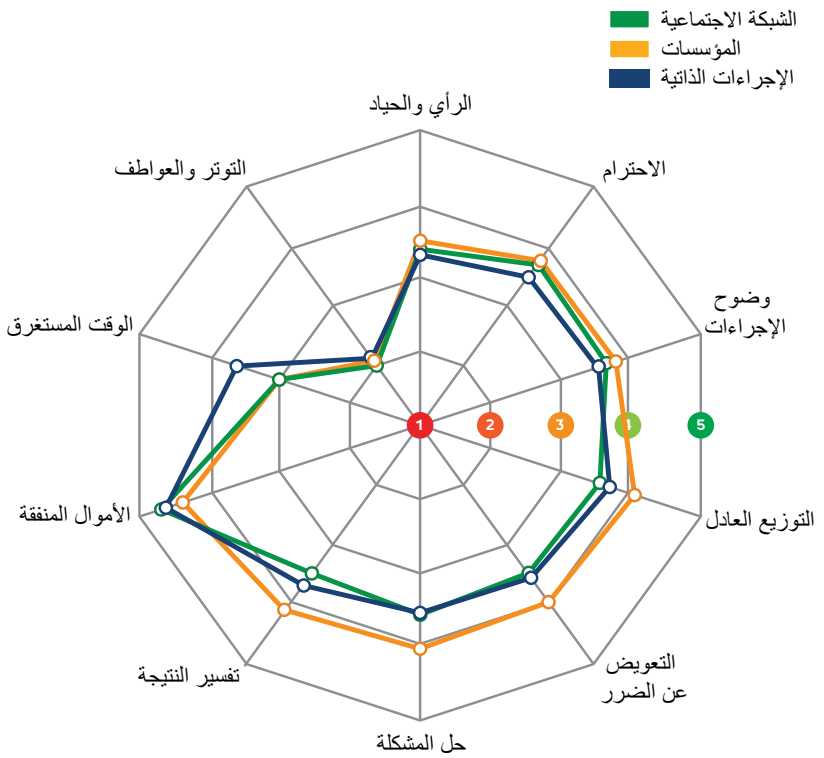
كما يُنظر إلى نتائج مسارات العدالة المتعلقة بمشاكل العمل على أنها ذات جودة متوسطة. ولا يزيد أي من الأبعاد المجمعة عن متوسط قيمة ٤. ومما يثير القلق بوجه خاص قدرة مسار العدالة على تعويض الأضرار الناجمة عن المشاكل القانونية المتصلة بالعمل.

وتصنف المشاكل القانونية المتعلقة بالعمل بدرجة أقل قليلاً من المشاكل الأُخرى من حيث نوعية كل من الإجراء والنتيجة.

لقد تم تقسيم وجهات النظر على أساس نوع عملية حل المنازعة التي تم اللجوء إليها – الإجراءات الذاتية، أو الشبكات الاجتماعية، أو المؤسسات. ويمكن رؤية الاختلافات الواضحة في وجهات نظر مستخدمي العدالة. فالأشخاص الذين يلجأون إلى المؤسسات يفيدون عن جودة أعلى في الإجراءات ونتائج أكثر عدلاً. وفي شرح ذلك، أشار الخبراء إلى مختلف الأجهزة الإجرائية والموضوعية في القانون اللبناني التي تهدف إلى تقديم حكم أفضل وأسرع في المنازعات المتعلقة بالعمل. وهذه نقطة مضيئة لعمليات العدالة المتعلقة بالعمل، ولكنْ يجب تفسيرها إلى جانب حقيقة أن قلة قليلة من الأشخاص في لبنان **(16%)** يحصلون فعلاً على قرارات قضائية لمشاكلهم القانونية المتعلقة بالعمل.

كما أن إشراك المؤسسات أكثر تكلفة من إشراك الشبكة الاجتماعية. فمحاولة حل المشاكل المتعلقة بالعمل بالإجراءات الذاتية وعن طريق الشبكة الاجتماعية التي تشكل استراتيجيات الحل الأكثر شيوعاً يتم تقييمها بدرجات أقل من حيث العملية والنتيجة. ونرى في الرسم البياني أعلاه أنه يتم تقييم أداء المؤسسات على أنه أفضل في كل جوانب العملية ومن حيث جودة النتيجة.

تكاليف العدالة وجودتها حسب نوع حل المنازعات



العمل

9

الخلاصة

تشكل المنازعات التي تتعلق بالعمل ثاني أكثر المشاكل القانونية انتشاراً في لبنان. وهي تمثل خمس المشاكل القانونية في الحياة اليومية للأشخاص الذين يعيشون في لبنان. ويرى أكثر من نصف الأشخاص الذين واجهوا مشكلة من هذا النوع أن تأثيرها كان خطيراً جداً أو شديداً. وغالباً ما تؤدي المشاكل المتعلقة بالعمل إلى فقدان المال وفقدان الوظيفة. بالنسبة للعديد من المستجيبين، تؤدي المنازعات المتعلقة بالعمل إلى أن تسوء العلاقات الهامة. وعندما يُسأل الأشخاص عما يتوقعون من حل مشاكلهم المتعلقة بالعمل، يجيب الكثيرون بأنهم يريدون اعتذاراً.

يبرز صنفان محددان من المنازعات المتعلقة بالعمل: عدم دفع الأجور وإنهاء العمل. المضايقة في العمل والتحرش الجنسي في العمل يحدثان بشكل أقل لكنهما مثيران للقلق من حيث خطورتهما.

إنَّ الأشخاص ذوي الدخل المنخفض واللاجئين السوريين هما مجموعتان بارزتان تبلغان عن المشاكل المتعلقة بالعمل في كثير من الأحيان. فالمجموعتان تعانيان من عيب مزدوج: فهما تعتمدان على سوق العمل، ولكن لديهما أيضاً موارد أقل لتحقيق قرارات عادلة ومنصفة عند نشوء منازعة.

عدد قليل جداً من الأشخاص الذين ينخرطون في مشاكل قانونية تتعلق بالعمل يحصلون على معلومات ومشورة قانونية مختصة. يتم طلب المعلومات القانونية والمشورة في الغالب من الشبكات الاجتماعية. بالنسبة للعديد من الأشخاص في لبنان فإن المعلومات والمشورة لمواجهة منازعة تتعلق بالعمل تأتي من صاحب العمل أو من موظفي رب العمل. فصاحب العمل قريب من المنازعة ويتعين على صاحب العمل المسؤول أن يشارك في إيجاد حل عادل. ومع ذلك، يكون صاحب العمل عادةً الطرف المعارض في المنازعات التي تتعلق بالعمل وغالباً ما يكون في وضع أقوى من صاحب الشكوى. ونرى أنه بالنسبة للعديد من الناس الذين يواجهون مشاكل متعلقة بالعمل في لبنان، فإن أضعف نقطة في عمليات العدالة هي المساواة بين الطرفين، فضلاً عن فرصة الطرفين (وخاصة الطرف الأصغر) للتأثير على النتائج.

إن الاتصال بالطرف الآخر أو الاضطلاع بأنشطة أُخرى لحل المشكلة (مثل إعداد الوثائق وإرسالها، جمع الأدلة) هما أكثر استراتيجيتين لحل المنازعات شيوعاً.

أما المؤسسات، فنادراً ما يتم اللجوء إليها. ومن بين المؤسسات، يتم إشراك السلطات العامة المركزية في معظم الأحيان، إلاّ أن **3%** فقط من الأشخاص الذين يعانون من مشاكل تتعلق بالعمل يلجأون إليها. ويحال أقل من **1%** من المنازعات المتعلقة بالعمل إلى المحاكم.

تأتي الجودة المتصورة للعملية وجودة النتائج في منتصف المقياس. وهذا يشير إلى التحديات، ولكنْ أيضاً إلى الكثير من الإمكانيات للتحسين. يمكن للحلول المبتكرة أن تحقق الكثير من التحسينات الإجرائية والعدالة الموضوعية في مجال العدالة المتعلقة بالعمل في لبنان.

10

موضوع غوص عميق:
اللاجئون

أنواع المشاكل القانونية
استراتيجيات
آليات حل النزاعات
جودة الإجراءات والنتائج

المقدمة

قمنا في دراستنا أيضاً بالتركيز على المشاكل القانونية للاجئين السوريين في لبنان. وكما ذُكر في المقدمة، السوريون في لبنان غير معترف بهم رسمياً كلاجئين؛ إنهم نازحون. ومع ذلك، فإننا نشير إليهم كلاجئين في هذا التقرير. ولدراسة مشاكلهم القانونية، تضم العينة 20% من الأشخاص الذين يعرّفون أنفسهم كلاجئين من سوريا. ومن بين اللاجئين، يفيد 85% بأنهم يتمنون العودة إلى سوريا، ويعرب 10% عن رغبتهم في البقاء في لبنان، و5% مترددين.

يقول ثلثا اللاجئين الذين تمت مقابلتهم إنهم عاشوا قبل الحرب في سوريا في مدنٍ كبيرة مثل دمشق أو حلب أو حمص أو اللاذقية. أما الثلث المتبقي، فقد عاش في المناطق الريفية من سوريا. وهنالك اختلافات بين اللاجئين وبقية العينة. اللاجئون أصغر سناً بقليل.

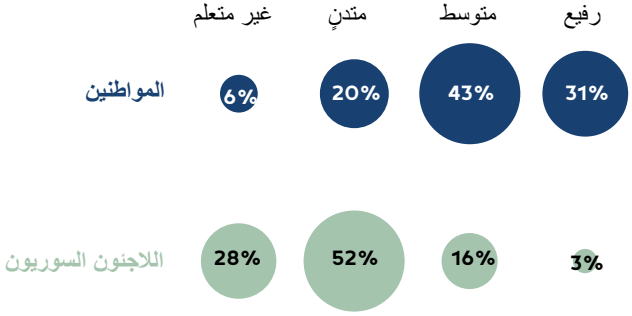
يتمتع اللاجئون بمستويات أدنى من التعليم الأساسي. ومستوى التعليم الأساسي للاجئين السوريين متشابه بغض النظر عما إذا كانوا يأتون من مناطق حضرية كبيرة أو من مناطق ريفية.

وعلى الرغم من الاختلافات في مستويات التعليم الأساسي ، فإن الفجوة بين مستوى توظيف اللاجئين والمواطنين ليست هائلة.

يفيد 55% من المواطنين و51% من اللاجئين السوريين إنهم يشغلون وظيفة مدفوعة الأجر. ومع ذلك، فإن عدداً أقل بكثير من اللاجئات، مقارنةً بالمواطنات، لديهن وظيفة مدفوعة الأجر. كما أن الموطنين أكثر احتمالاً للعمل لحسابهم الخاص (32%) من اللاجئين (14%).

كما أنَّ وضع اللاجئين الاقتصادي أسوأ من المواطنين. ينتمي ما يقرب من ثلاثة لاجئين من أصل أربعة (74%) إلى فئة الدخل المنخفض (<750$). ومن بين المواطنين، تبلغ نسبة الأشخاص في هذه الفئة 12% فقط.

التعليم



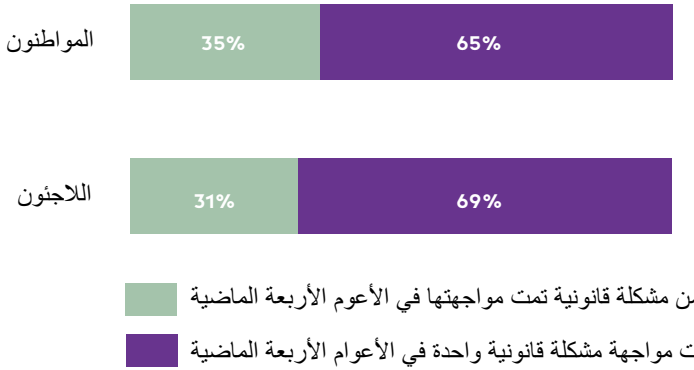
اللاجئون

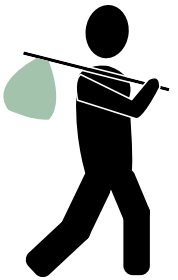
10

المشاكل القانونية للاجئين السوريين في لبنان

يبلغ اللاجئون السوريون عن مشاكل قانونية أقل قليلاً من المواطنين.

المشاكل القانونية

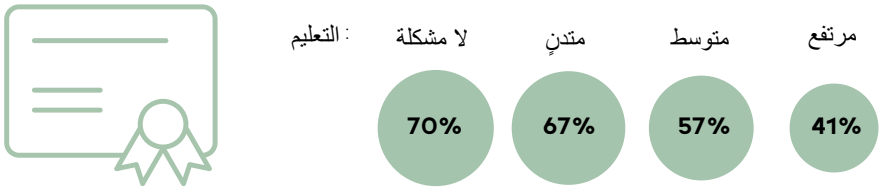




تظهر الدراسة أنَّ من المرجح أكثر أن يواجه اللاجئون الذكور مشكلة قانونية؛ **70% من اللاجئين السوريين الذكور الذين تمت مقابلتهم أبلغوا عن مشكلة قانونية أو أكثر مؤخراً.** كما أن العمر يلعب دوراً، حيث أن الشباب وكبار السن السوريين أقل عرضة للانخراط في منازعة أو تظلم له حل قانوني، في حين واجه **73%** من اللاجئين السوريين الشباب في سن البلوغ **(25-39)** مشكلة قانونية أو أكثر. وبالمثل، فإن **68%** من اللاجئين في الفئة العمرية **40-64** عانوا من مشكلة قانونية على الأقل. وللمقارنة، كان على حوالي **43%** من اللاجئين السوريين الذين تقل أعمارهم عن **25** عاماً أن يعالجوا مشكلة قانونية.

واللاجئون الذين يتمتعون بمستوى أعلى من التعليم الأساسي هم أقل عرضةً لمواجهة مشكلة قانونية.

مشكلة قانونية أو أكثر



اللاجئون

10

أنواع المشاكل القانونية

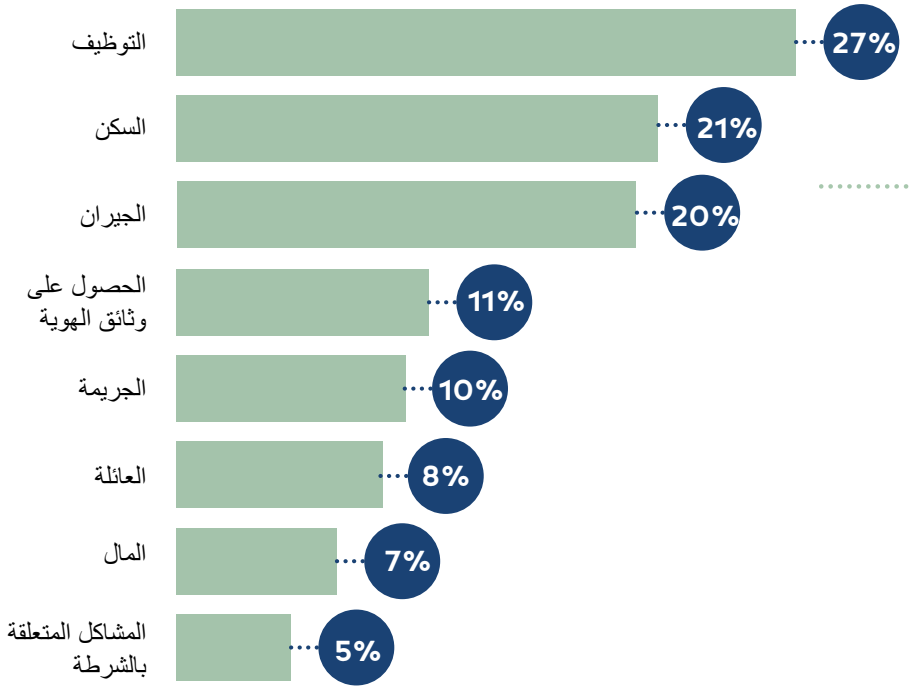
تبين الدراسة أن المشاكل المتعلقة بالعمل هي المشاكل القانونية الأكثر انتشاراً في حياة اللاجئين السوريين في لبنان. وتعد المنازعات مع الجيران والمشاكل القانونية المتعلقة بالسكن الفئة الثانية والثالثة من المشاكل القانونية التي يواجهها اللاجئون على التوالي.

كما تظهر الدراسة أن الحصول على الوثائق الرسمية والسكن هما مشكلتان قانونيتان خطيرتان وملحتان بالنسبة للاجئين السوريين، لكنهما لا تشكلان عبئاً على المواطنين. وتعتبر المشاكل التي تتعلق بالعمل المظالم القانونية الرئيسية لأكثر من لاجئ واحد من أصل كل أربعة لاجئين سوريين. وهذا رقم أعلى بكثير مقارنة بالمواطنين الذين كان على مواطن تقريباً من أصل كل خمسة مواجهة منازعة تتعلق بالعمل.

وكان على لاجئ من كل أربعة لاجئين **(21.4%)** مواجهة منازعة تتعلق بالسكن، وكان ذلك مرتبطاً في معظم الأحيان بالخلافات مع المالك. بالنسبة للبنانيين، فإن السكن مشكلة أقل إلحاحاً؛ **9%** من الأفراد الذين يعانون من مشاكل يبلغون عن السكن. وبالمقارنة مع المواطنين، يفيد اللاجئون عن المنازعات مع الأسرة والحوادث أقل في كثير من الأحيان.

تشكل المنازعات المتعلقة بالعمل والجيران والسكن فئات المشاكل القانونية التي يواجهها اللاجئون السوريون في لبنان بشكل أكثر تكراراً. وتتألف هذه الفئات من أنواع محددة من المشاكل.

أكثر المشاكل القانونية انتشاراً بالنسبة للاجئين

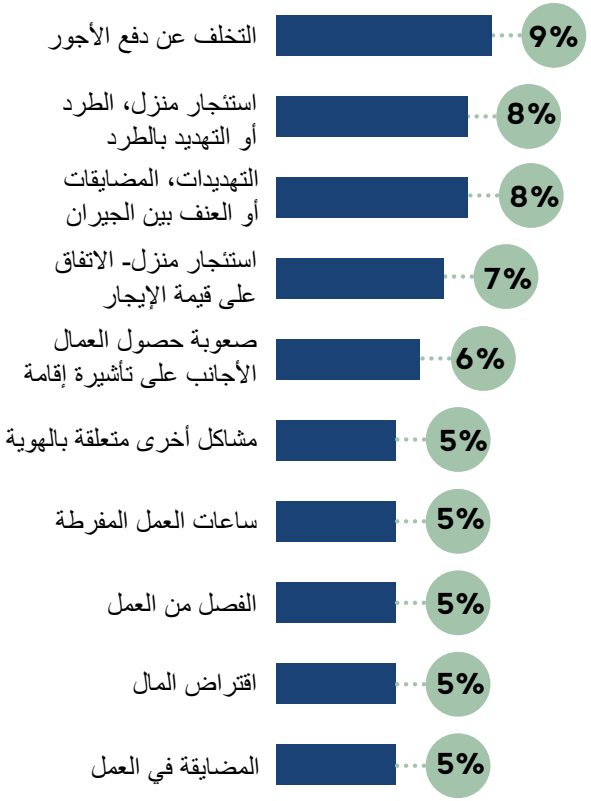


اللاجئون

10

تؤثر هذه المشاكل تأثيراً خطيراً على حياة اللاجئين السوريين. 60% من الذين أبلغوا عن مشكلة قانونية يفيدون بأن تأثير المشكلة الأكثر خطورة كان خطيراً أو شديداً. ويرى نصف اللاجئين السوريين تقريباً أنهم عانوا من تدهور علاقة مهمة نتيجةً للمشكلة القانونية. ويبلغ الخِمس أن المشكلة القانونية أدت إلى العنف ضدهم.

المشاكل القانونية المحددة الأكثر انتشاراً بين اللاجئين



قصة يوسف

يوسف مواطن سوري يبلغ من العمر ستين عاماً نزح من سوريا ويقيم حالياً في منطقة البقاع. يوسف متزوج وهو مزارع، وقد وصل إلى المستوى الابتدائي من التعليم.

تعود القضية إلى بداية صيف عام 2017 عندما ذهب يوسف مع زوجته إلى السوق لشراء بعض المواد المنزلية الضرورية. بعد جمع الأغراض، أراد يوسف دفع ثمن هذه المنتجات، لكنه لم يتمكن من العثور على محفظته.

أدرك يوسف أن محفظته سُرِقت مع كل الأموال والأوراق الرسمية التي تحتوي عليها. وقد سببت له هذه القضية قدراً كبيراً من القلق، ومن ذلك الحين أصبح هدفاً للريبة.

في اليوم التالي، رفع يوسف دعوى سطو وفقدان الوثائق الرسمية ضد مجهول. ومنذ ذلك الحين، يتابع يوسف القضية مع كاتب المحكمة دون الحصول على أي نتيجة إيجابية.

اللاجئون

10

استراتيجيات الاستجابة للمشاكل القانونية

أربعة من أصل عشرة لاجئين سوريين واجهوا مشكلة قانونية طلبوا نوعاً من المعلومات والمشورة القانونية، في حين أنَّ 62% من المواطنين فعلوا ذلك.

تُظهر الدراسة أن أكثر مصادر المعلومات والمشورة القانونية التي يلجأ إليها غالباً اللاجئون السوريون من بين الشبكات الاجتماعية هم الأصدقاء، يليهم الأقارب والجيران.

ومن بين المؤسسات، غالباً ما يقصد اللاجئون السوريون الأجهزة الأمنية ومنظمات المجتمع المدني والسلطات العامة المحلية طلباً للمساعدة. ومن بين كل مصادر المعلومات والمشورة القانونية، يعتبر اللاجئون أن الأجهزة الأمنية والأقارب والمحامين هم الأكثر فائدة.

ومع ذلك، فإن غالبية اللاجئين لا يسعون للحصول على أي معلومات ومشورة قانونية.

أسباب عدم السعي للحصول على المعلومات والمشورة القانونية

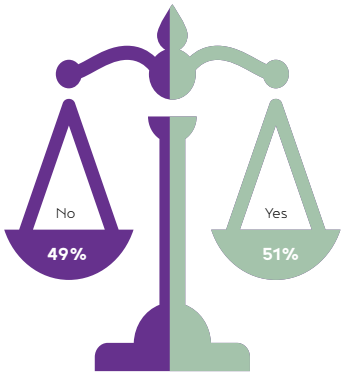
اللاجئون

10

آليات حل المنازعات

وفق الدراسة، يتخذ نصف اللاجئين السوريين خطوات فعالة لحل مشكلتهم القانونية. وهذا مجدداً أقل بكثير من المواطنين الذين ينخرط ثلاثة منهم من كل أربعة في تسوية المنازعات. وتتصل المشاكل القانونية التي يرجح أن يتخذ اللاجئون فيها خطوات فعالة ويسعون فيها إلى حل المنازعات بالأرض والمال والأطفال والخدمات العامة. ومن ناحية أخرى، فإن اللاجئين هم أقل نشاطاً في المشاكل المتعلقة بالجريمة، والحوادث، والمنازعات مع الجيران، والعمل.

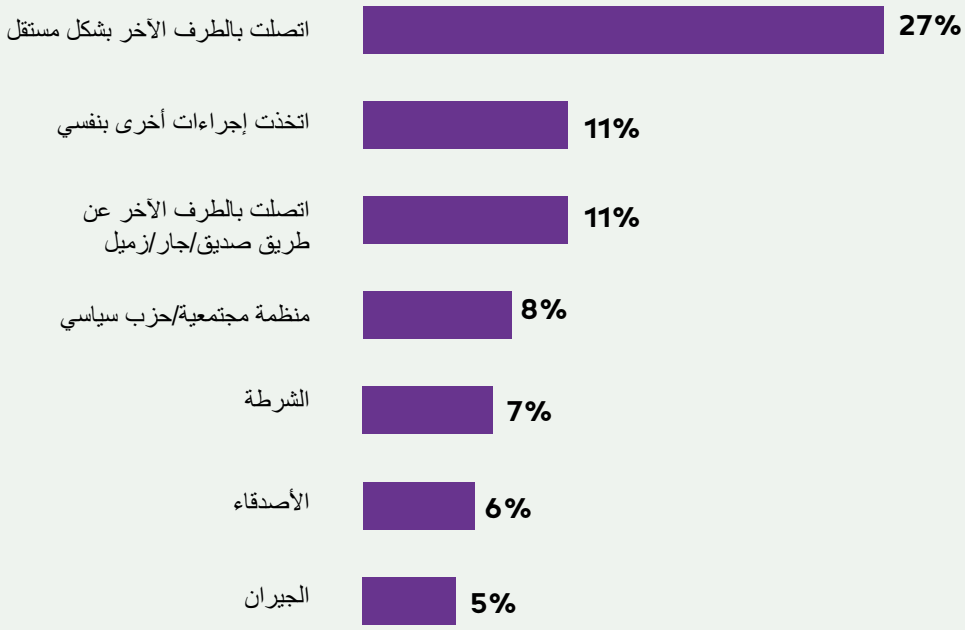
اتخاذ إجراءات مقابل عدم اتخاذ إجراءات



تظهر الدراسة أيضاً أن اللاجئين غالباً ما يعتمدون على الإجراءات الذاتية لحل مشاكلهم القانونية. التواصل مع الطرف الآخر مباشرة هو الخطوة الأكثر فائدةً (وغالباً ما تكون الوحيدة) لحل المنازعة لأكثر من ربع المستجيبين (27%). وبالإضافة إلى ذلك، يفضل بعض اللاجئين (11%) اتخاذ إجراءات أُخرى بأنفسهم (أي إعداد الوثائق الرسمية، وإرسال الرسائل، وجمع الأدلة، وما إلى ذلك) أو الاتصال بالطرف الآخر من خلال شخص ما في شبكاتهم الاجتماعية.

ويفضل اللاجئون السوريون حل مشاكلهم دون إشراك المؤسسات. وما نسبته 1% من اللاجئين السوريين الذين يعانون من مشكلة قانونية أفادوا أنهم أحالوا المشكلة إلى محكمة نظامية. ويتم اختيار المحامي باعتباره الطرف الثالث المحايد الأكثر فائدة في حل المشاكل من قبل ما يقل عن 2% من اللاجئين.

الآلية الأكثر فائدة لحل المنازعة

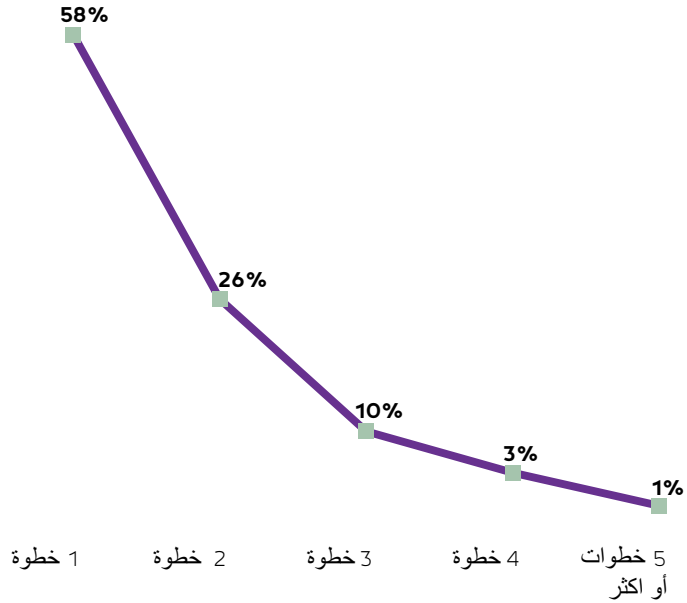


اللاجئون

10

قدّم خبراء العدل اللبنانيون تفسيرين لسبب لجوء اللاجئين إلى آليات العدالة غير الرسمية. أولاً، لا يملك اللاجئون وثائق رسمية صحيحة. وبدون تصاريح الإقامة وغيرها من الوثائق فإنهم يخاطرون بالتعرض لعواقب سلبية كبيرة عند الاتصال بالسلطات اللبنانية. وينطبق هذا بصفة خاصة على الأجهزة الأمنية والمحاكم وغيرها من المؤسسات القانونية والنظامية. فعلى سبيل المثال، يمكن اعتقال اللاجئين بسبب انتهاكهم قواعد الإقامة إذا قصدوا الأجهزة الأمنية للإبلاغ عن جريمة. وثانياً، يتفق الخبراء على أن اللاجئين السوريين يأتون من ثقافة تعتمد بشكل أكبر على آليات العدالة غير الرسمية. هناك حاجة إلى دراسة أكثر تركيزاً لجمع الأدلة حول الأدوار والتفاعلات بين هذين العاملين.

اتصلت بالطرف الآخر بشكل مستقل



تبين الدراسة أنَّ من بين جميع اللاجئين السوريين الذين واجهوا مشكلة قانونية، اتخذ حوالي 36% نوعاً من الإجراءات بأنفسهم لحلها. والاتصال بالطرف الآخر في المنازعة مباشرةً هو الخيار الأكثر شيوعاً؛ تحدث ما نسبته 21% إلى الخصم في محاولةٍ للتوصل إلى حل.

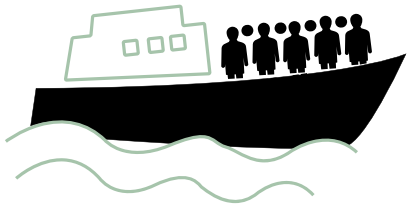
وقد ساعد ربع اللاجئين (27%) المنخرطين في نوع من حل المنازعة أشخاص من شبكتهم الاجتماعية. ويشكل الأصدقاء (8%) ، والمنظمات المجتمعية/الأحزاب السياسية (6%) وأفراد الأسرة أكثر الميسيرين فاعلية الذين يتم إشراكهم لحل المنازعات بالنسبة اللاجئين السوريين.

ولا يرجح اللاجئون إشراك المؤسسات لحل مشاكلهم القانونية. فما نسبته 10% فقط من اللاجئين الذين بلغوا عن مشكلة قانونية أو أكثر أفادوا بأنهم أحالوا المشكلة إلى إحدى المؤسسات.

ومعظم اللاجئين (58%) الذين يواجهون مشكلة قانونية ويتخذون شكلاً من أشكال الإجراءات، لا يخطون إلا خطوة واحدة في مسارهم نحو العدالة. غير أن ربعهم (26%) يفيدون عن اتخاذ خطوتين وما نسبته 10% منهم يشيرون إلى أنهم شرعوا في ثلاث عمليات لحل المنازعة.

كما ذُكِر أعلاه، **فإن الاتصال بالطرف الآخر في المنازعة هو أكثر استراتيجيات حل المنازعات انتشاراً.** بعد الاتصال بالطرف الآخر الخطوة الثانية الأكثر انتشاراً هي الاتصال بالطرف الآخر من خلال شخص ما من الشبكة الاجتماعية. عدد قليل من الأشخاص يشركون الأصدقاء أو أرباب العمل أو المنظمات المجتمعية. فالمؤسسات الرسمية لحل المنازعات تغيب تقريباً عن مسارات العدالة للاجئين التي تبدأ من مبادرة الاتصال بالطرف الآخر.

عندما يتصل اللاجئون السوريون بالطرف الآخر من خلال أحد الأقارب، غالباً ما تكون الخطوة التالية هي التواصل المباشر مع الطرف الآخر، أو إشراك الأصدقاء أو الزملاء كأطراف ثالثة في حل المنازعة. نادراً ما يشير اللاجئون الذين يتصلون بالأجهزة الأمنية أوَّلاً لحل المشكلة القانونية إلى طرق أخرى لحل المنازعات.

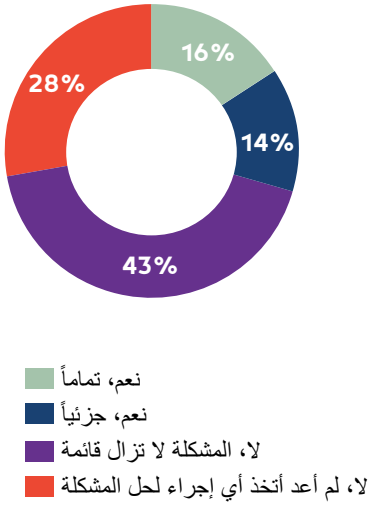


جودة الإجراءات والنتائج

تُظهر الدراسة أنّ من بين اللاجئين الذين أبلغوا عن مشكلة قانونية واتخذوا نوعاً من الإجراءات لحل المنازعات، فما تقل نسبته عن 30% منهم قد حقق حلاً كاملاً أو جزئياً للمنازعة.

يفيد 70% من اللاجئين السوريين أن مشكلتهم لم تُحلّ. وتعتبر القضايا التي تتعلق بالعمل، والمنازعات الأسرية والاختلافات حول المال إشكاليات خاصة، لأن أكثر من ثلاثة أرباع اللاجئين الذين عانوا من هذه المشاكل يفيدون بأن مشاكلهم لا تزال من دون حل.

هل تم حل المشكلة؟



70%

ابلغو أن مشكلتهم لم تحل

اللاجئون

10

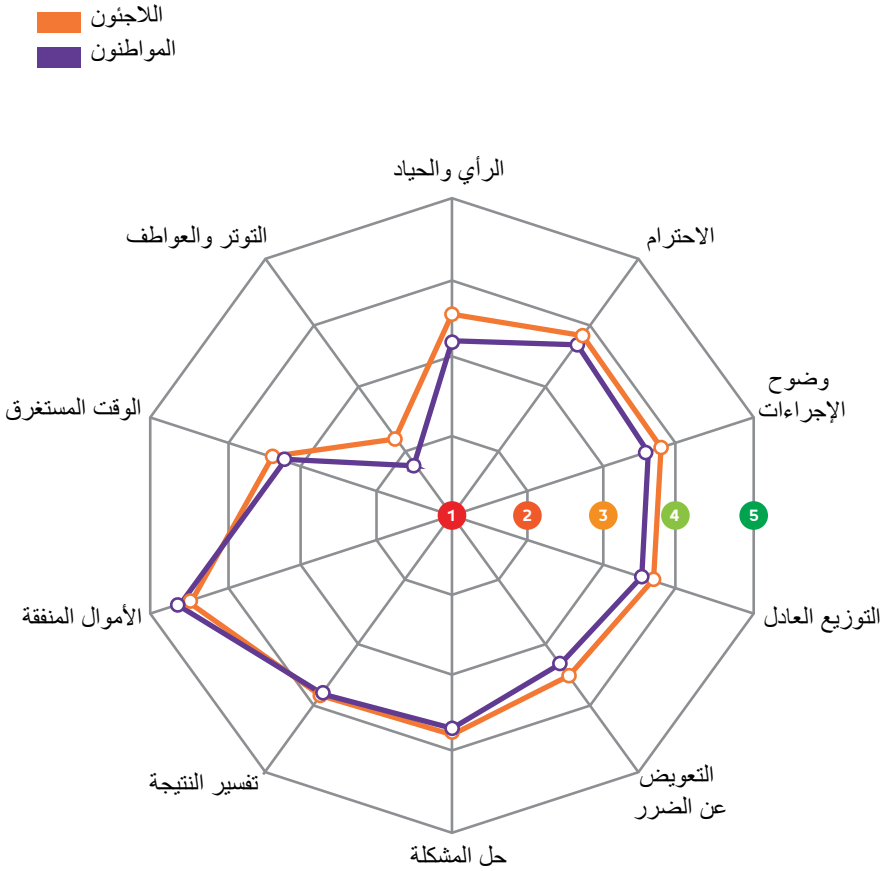
تكلفة مسارات العدالة وجودتها

على نحو أكثر إيجابية، تبين الدراسة أن الأشخاص من هذه الفئة الضعيفة ليس عليهم أن يدفعوا الكثير من التكاليف الخاصة للوصول إلى العدالة. أما بالنسبة للاجئين الذين أنفقوا المال، فإن متوسط تكلفة حل المشكلة يبلغ أقل قليلاً من 70.000 ليرة لبنانية (حوالي 40 يورو أو 46 دولاراً أميركياً). ومع ذلك، يتم حل عدد قليل من مشاكل اللاجئين السوريين القانونية من خلال إشراك إحدى المؤسسات. إن محاولة حل المشكلات بالإجراءات الذاتية أو عن طريق إشراك الأصدقاء والأقارب والزملاء أقل تكلفة من إشراك المؤسسات. لكنَّ الجانب السلبي للعمليات غير الرسمية لحل المنازعات يكمن في أنها قد تكون أقل فعالية في تقديم حلول عادلة من العمليات الرسمية.

يتم تقييم البعدين الآخرين للتكلفة، أي الوقت والإجهاد/العواطف السلبية بشكلٍ أقلّ إيجابية. كما أن الأبعاد الثلاثة الأولى، أي الصوت والحياد، والاحترام، والوضوح الإجرائي، يتم تسجيلها في منتصف المقياس تقريباً. وهذا دليل واضح على أن التحسينات في هذه المجالات ممكنة ومطلوبة. ويرى اللاجئون أن مسارات العدالة القائمة لا تأخذ في عين الاعتبار حقاً احتياجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم. وبالإضافة إلى ذلك، هنالك مخاوف من أن القواعد قد لا تطبق بالتساوي على جميع الأطراف المشاركة في المنازعات. وبالمثل، يمكن تحسين توزيع النتائج فضلاً عن أبعادها التصالحية تحسيناً كبيراً.

بالمقارنة مع المواطنين اللبنانيين، يواجه اللاجئون مستويات أعلى من الإجهاد و المشاعر السلبية. بالإضافة إلى ذلك، يصنف اللاجئون نوعية الإجراء بدرجات أقل من المواطنين. وعلى وجه الخصوص، هنالك اختلاف كبير في البعد المتعلق بالصوت والحياد. وهذا يعني أن اللاجئين السوريين يشعرون بأن آرائهم ومشاعرهم لا تؤخذ بعين الاعتبار خلال العملية بقدر ما يفعله المواطنون. كما أنهم أقل إيجابية بشأن حياد آلية حل المنازعة، وقدرتهم على التأثير على النتيجة النهائية وقدرتهم على تصحيح المعلومات غير الدقيقة أثناء العملية.

تكلفة مسار العدالة وجودته



اللاجئون

٩

الخلاصة

تظهر الدراسة أن اللاجئين السوريين الذين يعيشون في لبنان يبلغون عن المشاكل القانونية أقل قليلاً من بقية السكان (65%). وهم في وضع ضعيف بوجه خاص في ما يتعلق بالوصول إلى العدالة. يحتاج اللاجئون السوريون إلى حماية مكثفة من القانون للمشاكل العديدة التي يواجهونها. وهم في المتوسط أقل تعليماً وأشد فقراً وأصغر سناً من بقية السكان الذين يعيشون في لبنان. وبالإضافة إلى ذلك، فإن وضعهم القانوني في لبنان غير مستقر. وهذان العاملان العامان يعيقان بشكل كبير وصول اللاجئين السوريين إلى العدالة. وإذا قصدوا الأجهزة الأمنية أو المحاكم أو مكاتب المدعين العامين أو السلطات العامة المحلية والمركزية، فإنهم يتعرضون للاعتقال بسبب انتهاكهم قواعد الإقامة. وبهذه الطريقة يتعين على اللاجئين السوريين أن يعتمدوا، إن لم يكن حصرياً، على الآليات غير الرسمية لحل المشاكل القانونية.

ويبلغ السوريون عن المشاكل الشائعة أيضاً بالنسبة للمواطنين اللبنانيين. ومع ذلك، فإن المظالم حول الوثائق الرسمية هي المنتشرة جداً بين اللاجئين السوريين. والمشكلتان القانونيتان اللتان تحدثان في أغلب الأحيان هما عدم دفع الأجور والإخلاء من الممتلكات المستأجرة. يمكن للمرء أن يرى على الفور كيف يجب أن يشمل الوصول الفعال إلى العدالة في هاتين المشكلتين آليات رسمية وغير رسمية لحل المنازعات. فالاعتماد فقط على الإجراءات خارج النظام الرسمي يقلل كثيراً من قدرات اللاجئين على التوصل إلى حلول عادلة لمشاكلهم القانونية.

إن عدداً قليلاً من اللاجئين السوريين المنخرطين في مشكلة قانونية **(26%)** يسعون للحصول على المعلومات والمشورة القانونية. وغالباً ما تكون مصادر هذه المشورة شبكاتهم الاجتماعية: الأصدقاء وأفراد الأسرة والجيران. وهذا ليس أمراً مفاجئاً. فاللاجئون السوريون في لبنان هم أفقر وأقل تواصلاً من المواطنين. وهم مستبعدون أيضاً من نظام المعونة القانونية. وعلى ما يبدو، فإن المعلومات القانونية والتمثيل المقدمين من مجتمع منظمات المجتمع المدني الوطنية والدولية لا يمكن أن يلبيا مطالب اللاجئين السوريين مع المشاكل القانونية. ولا يسعى اللاجئون للحصول على المعلومات والمشورة القانونية في الغالب لأنهم لا يعتقدون أن ذلك قد يساعدهم أو لأنهم لا يعرفون كيفية الوصول إليها.

لقد اتخذ حوالي نصف اللاجئين الذين واجهوا مشكلة قانونية خطوات فعالة لحلها. وظل النصف الآخر سلبياً. يحاول اللاجئون السوريون في الغالب حل مشاكلهم القانونية. ونادراً جداً ما يتم إشراك الشبكات الاجتماعية أو المؤسسات في حل مشاكل اللاجئين القانونية. وكانت ما نسبته حوالي **70%** من مشاكل اللاجئين السوريين القانونية لم تحل وقت إجراء المقابلة.

وعند النظر في تكاليف تجاربهم ونوعيتها، يرى اللاجئون مسارات العدالة بأنها مرهقة إلى حد ما ومشحونة بالمشاعر السلبية.

11

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

المشاكل القانونية شائعة

يواجه بالغان من أصل كل ثلاثة بالغين في لبنان مشكلة قانونية خطيرة أو أكثر كل أربعة أعوام. مما يعني أنه خلال هذه الفترة القصيرة نسبياً، كان هنالك حوالي 3.1 مليون شخص يعانون من مشاكل قانونية. وتشهد المحافظات الواقعة في أقصى الجنوب ارتفاعاً كبيراً في وقوع المشاكل القانونية. والأكثر شيوعاً هي المنازعات مع الجيران، والمشاكل التي تتعلق بالعمل، والمشاكل داخل الأسرة. ويحتاج الأشخاص الذين يواجهون هذه المشاكل، سواء المواطنين أو اللاجئين، الوصول إلى مسارات العدالة الفعالة.

تشكل معظم المشاكل القانونية أجزاء جوهرية من الحياة اليومية

قد تكون الخلافات داخل الأسرة أو مع أحد الجيران والنزاعات مع صاحب العمل، قضايا بسيطة من منظور السياسة العامة، ولكن بالنسبة للأشخاص المعنيين فإن تأثيرها كبير. **ويدعي نصف الناس تقريباً أن مشكلتهم القانونية أثرت بشدة على حياتهم.** وتنعكس الطبيعة اليومية للنزاعات أيضاً في ما يتوقع الناس تحقيقه من خلال حل مشكلتهم القانونية. ويركز معظم الناس على الجوانب غير المادية، مثل تلقي اعتذار، وليس على استرداد الأموال أو الممتلكات. ومن شأن التركيز على تقديم العدالة للمشاكل القانونية التي تحدث غالباً أن يؤثر تأثيراً إيجابياً على ملايين الأشخاص. تؤدي مسارات العدالة المحسنة إلى نزاعات أقل، وعلاقات أكثر استقراراً، وإجهاد أقل، والعديد من الفوائد الأخرى؛ مما يضمن أن بإمكان الناس التركيز على بناء حياة أفضل وأكثر ازدهاراً.

الثغرات في تقديم المعلومات والمشورة القانونية

يُعد السعي للحصول على المعلومات والمشورة القانونية الخطوة الأولى التي يتخذها الناس في أي مسار عدالة. ومن الضروري أن يكونوا على علم بحقوقهم وأن يعرفوا ما هي خياراتهم وأن يجدوا طرقاً للتقدم نحو الخطوة التالية. **ويسعى ستة من كل عشرة أشخاص للحصول على المعلومات والمشورة بعد مواجهة مشكلة قانونية.** وهذا يعني أن هنالك مجموعة كبيرة تتألف من حوالي 1.3 ملايين شخص لا يسعون للحصول على أي نوع من المعلومات والمشورة القانونية. ومن الواضح أن تلك مجموعة كبيرة لا يمكن تجاهلها.

إنَّ العوائق الرئيسية التي تحول دون البحث عن المعلومات والمشورة القانونية هي أن الناس ببساطة لا يعتقدون بأن المشورة ستساعدهم ولا يعرفون المكان الذي يجب أن يبحثوا فيه عنها. فعدم تنفيذ هذه الخطوة الأولى الضرورية في مسار العدالة له عواقب وخيمة على قدرة شخص ما على حل مشكلته القانونية بنجاح.

ومن المرجح أن يسعى الأشخاص الذين يواجهون مشاكل قانونية تتعلق بالأسرة والجريمة إلى الحصول على المعلومات والمشورة. أما الأشخاص الذين لديهم مستوى أدنى من التعليم الرسمي أو الدخل فهم أقل احتمالاً للقيام بذلك.

يتم حل المنازعات غالباً خارج المؤسسات الرسمية

يتخذ سبعة من كل عشرة أشخاص خطوات فعالة لحل مشكلتهم القانونية. ومع ذلك، يتم الأمر في الغالب خارج قاعة المحكمة. يعتمد الناس أكثر على مبادراتهم الخاصة؛ فالاتصال بالطرف الآخر مباشرة والاتصال بالأقارب هي آليات تستخدم عادةً لحل المشاكل. وعندما يُشرك الناس مؤسسات رسمية، يميلون إلى الاعتماد على السلطات العامة المحلية والأجهزة الأمنية، وبدرجة أقل على المحامين.

الاستنتاجات والتوصيات

11

يبقى العديد من المشاكل القانونية من دون حل

بالنسبة للأفراد الذين اتخذوا نوعاً من الإجراءات لحل مشاكلهم القانونية، لا يزال أكثر من نصف مشاكلهم دون حل. وهذا يضع عبئاً كبيراً على النسيج الاجتماعي لأي بلد. وتسبب المشاكل القانونية التي لم تحل مشاكل كبيرة من عدم اليقين والصعوبات على المستوى الفردي. وبالإضافة إلى ذلك، فإن عدم تقديم العدالة يقوّض الثقة في النظام نفسه. وعندما لا يتم الوفاء باحتياجات الشعب في مجال العدالة، يقوَّض الالتزام الطوعي بقواعد اللعبة. والعكس صحيح أيضاً: فعندما تتوافر مسارات عدالة عادلة يمكن الوصول إليها وتنتج نتائج عادلة، يصل الناس إلى درجة أكبر من راحة البال، وتكون أساساً لعلاقات مثمرة أقوى بكثير.

يواجه الشباب مشاكل تتعلق بالعمل

إنَّ نزاعات العمل هي أكثر الاحتياجات في مجال العدالة إلحاحاً بالنسبة للشباب في لبنان. ومع ذلك، فإن الشباب هم الأقل احتمالاً للحصول على المعلومات والمشورة القانونية واتخاذ خطوات فعالة لحل مشكلتهم. كما أنهم بالكاد يعتمدون على المؤسسات الرسمية، مما يعني أنهم أقل قدرةً على الوصول إلى مسارات العدالة المنظمة والمنصفة. وبالإضافة إلى ذلك، فهم أقل خبرة ودراية وقوة. وكل ذلك يجعلهم أكثر ضعفاً في المنازعات ويزيد من احتمالات النتائج غير العادلة.

تتأثر النساء بشكل غير متناسب بالمنازعات الأسرية

للمنازعات الأسرية عواقب وخيمة على العلاقات الشخصية. على الجانب الإيجابي، فإن المرأة نشطة جداً في السعي للحصول على المعلومات والمشورة القانونية وفي اتخاذ إجراءات لحل هذه المنازعات. وبالنسبة للنساء اللواتي لا يبحثن عن المعلومات والمشورة أو يتخذن إجراءات، فإن العادات والتقاليد هي السبب الأكثر شيوعاً لذلك. وهنالك دور هام للمحامين في هذه المشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة، ومع ذلك فقدرة وصول الأسر ذات الدخل المنخفض إليهم أقل. ويؤدي ذلك إلى نظام مزدوج، حيث يتعين على بعض الأشخاص الاعتماد على طرق أخرى أقل تنظيماً لتحقيق نتيجة عادلة. كما أن حل المنازعات الأسرية يستغرق وقتاً طويلاً، ولا تزال نصف المشاكل القائمة في طور الحل.

النقاط المضيئة للعدالة في لبنان

تتخذ العدالة في لبنان أشكالاً عديدة. **وعلى الرغم من حقيقة أنَّ الكثير من المشاكل القانونية تبقى دون حل، فإن العديد من المنازعات الأُخرى يتم حلها بطريقة إيجابية وبناءة.** ويظل عدد قليل من الناس نسبياً غير نشطين عندما يواجهون مشكلة قانونية. ويتخذ سبعة من كل عشرة أشخاص إجراءات لحل هذه المشاكل. وهم يحاولون في الغالب حل المشكلة بمفردهم أو بمساعدة شبكاتهم الاجتماعية. وهذا يدل على وجود طاقة اجتماعية إيجابية ورغبة واضحة في حل المنازعات.

تكمن النقطة المضيئة الأخرى في **التقييم العالي المعطى لحل المنازعات.** ويمكن استخدام هذا الأساس المتين لزيادة تحسين تنفيذ العدالة. ويعطي الشعب اللبناني درجات عالية نسبياً لمسارات العدالة. وتعتبر التكاليف والجودة عموماً جيدة. المجال الوحيد الذي يحصل على تصنيفات أقل ملاءمة هو مقدار الإجهاد والعواطف السلبية التي يواجهها الناس عند التعامل مع مشكلة قانونية. ومع ذلك، وبصورة عامة، هنالك أساس متين جداً يمكن أن يُستند إليه في تحسين تقديم مسارات العدالة التي يمكن الوصول إليها والموثوق بها والعادلة.

التوصيات

تكشف الدراسة التي تم إجراؤها بشأن الاحتياجات في مجال العدالة ودرجات الرضا ذات الصلة عن العديد من التحديات، ولكن أيضاً عن النقاط المضيئة للوصول إلى العدالة في لبنان. واستناداً إلى الأدلة التي تم جمعها وخبرتنا في قياس العدالة والابتكار فيها، يدعو معهد هيل إلى مناقشة المقاربات التالية من أجل تحسين مسارات العدالة في لبنان:

تحديد الأولويات

تكشف الدراسة عن الحاجة إلى إعطاء الأولوية لإصلاح العدالة وفقاً لاحتياجات الشعب اللبناني. إن المجتمع اللبناني يمر بتغيير عميق. ويحتاج نظامه القضائي إلى الإصلاح وفقاً لذلك. ووفقاً للشعب اللبناني، فإن الاحتياجات الأكثر تكراراً وإلحاحاً في مجال العدالة تدور حول العيش معاً في الأحياء والعمل والعلاقات الأسرية. ويحتاج مئات الآلاف من الأفراد والأسر إلى حلول عادلة وصحيحة لمشاكلهم القانونية. وتظهر البيانات الواردة في هذا التقرير ما الذي يتحقق في مسارات العدالة وما يمكن تحسينه. ومن شأن تحسين تقديم العدالة في هذه المجالات أن يساعد نسبة كبيرة من سكان لبنان. واستناداً إلى الدروس المستفادة، يمكن أن يستمر إصلاح العدالة بالتركيز على المشاكل التالية الأكثر انتشاراً - أي الجريمة والسكن والمنازعات المتعلقة بالمال.

تحسين تقديم المعلومات

تمكين الناس من إيجاد حلول لمشاكلهم القانونية. إن أربعة من كل عشرة أشخاص لا يسعون للحصول على أي نوع من المعلومات والمشورة القانونية عند مواجهة مشكلة قانونية. ومن غير المرجح أن يسعى الشباب والمجموعات ذات الدخل المنخفض واللاجئين السوريين للحصول على المعلومات والمشورة القانونية. ولا بد من توفير المزيد من المعلومات لمستخدمي العدالة. وبهذه الطريقة، سيتم تمكين الناس لإيجاد مسارات العدالة الفعالة التي تحل مشاكلهم القانونية. وتبين البيانات بوضوح أن الأشخاص الذين يسعون للحصول على المعلومات والمشورة القانونية هم أكثر عرضةً لاتخاذ إجراءات وحل مشكلتهم القانونية.

إيلاء اهتمام خاص بأشد الناس ضعفا

تصميم وتوفير مسارات العدالة المعقولة التكلفة والتي يمكن للجميع الوصول إليها. في عام ٢٠١٤، عزز قانون حماية النساء وأفراد الأسرة من العنف الأسري حماية حقوق المرأة. وتظهر البيانات بوضوح أن النساء اللبنانيات بحاجة إلى مزيد من فرص الوصول إلى العدالة وزيادة التمكين القانوني في بعض المجالات، مثل العمل والأسرة. ويلزم تصميم مسارات عدالة على أساس احتياجات النساء والفتيات وتوقعاتهن. ويمكن أن يحدث هذا إذا بدأ المشرعون ومصممو العمليات في وضع إجراءات قانونية من وجهة نظر المستخدمين.

إن الفقراء في لبنان أكثر استبعاداً من القانون. وهم أقل عرضةً لتلقي الحماية من النظام القانوني. ويتطلب ذلك اهتماماً خاصاً بالقدرات القانونية للأشخاص ذوي الدخل المنخفض. ويجب أن يتم رفع مستوى الوعي وتعزيز الحقوق إلى جانب الجهود الرامية إلى تبسيط مسارات العدالة. ويجب أن تصمم مسارات العدالة التي يحتاجها الفقراء أكثر من غيرهم، مع مراعاة احتياجاتهم الخاصة.

الاستنتاجات والتوصيات

11

وهنالك مجموعة ضعيفة أخرى تتمثل باللاجئين السوريين. إنهم يواجهون عدداً كبيراً من المشاكل القانونية ولكنهم لا يستطيعون الوصول إلى نظام العدالة. ولا بد من تنفيذ حلول مبتكرة وفعالة لتوسيع نطاق حماية سيادة القانون للأشخاص السوريين الذين يسعون إلى إيجاد الأمان في لبنان. وهنالك حاجة إلى اتخاذ قرارات سياسية جريئة وابتكارات جذرية للتصدي لهذه المشكلة.

إنشاء الابتكارات في مجال العدالة واستدامتها وتعزيزها

لدى المبتكرين في مجال العدالة إمكانات هائلة لمعالجة المشاكل القائمة بطرق جديدة وخلاقة. ونرى أنَّ للحلول التقليدية قدرة محدودة على التعامل بفعالية مع المشاكل القانونية التي يواجهها الشعب اللبناني. وهناك الكثير من الابتكارات الممكنة حول التحديات التي تم تحديدها في هذه الدراسة في مجال العدالة. وهذا يتطلب الاستثمار في نظام إيكولوجي للابتكار في مجال العدالة والتكنولوجيا يدعم تنفيذ العدالة. أولاً، يجب تشجيع المبتكرين في مجال العدالة على تحديد التحديات والعمل عليها. وثانياً، ينبغي مقارنة المقاربات التقليدية والجديدة في مجال تقديم العدالة وتقييمها باستمرار. وثالثاً، يجب أن يكون مستعملو العدالة قادرين على تقديم تغذية مرتدة في الوقت الحقيقي بشأن إمكانية الوصول إلى مسارات العدالة وفعاليتها وإنصافها. وسيوفر ذلك معلومات أساسية عن أفضل الابتكارات في مجال العدالة التي يمكن أن تعمل على أفضل وجه ويمكن زيادة تطويرها وتوسيع نطاقها.

تحفيز توفير خدمات العدالة المختلطة التي تجمع بين المعلومات والمشورة القانونية وحل المنازعات

تقليدياً، ينصب تركيز قطاع العدالة في لبنان على مؤسسات العدالة الرسمية. ويسعى الدستور إلى إيجاد تصميم مؤسسي وظيفي يضمن أن تكون المحاكم مستقلة ومختصة. وتظهر البيانات أن عدداً قليلاً جداً من الأشخاص الذين يعانون من مشكلة قانونية يقصدون مؤسسة رسمية لحلها. وتتطلب هذه النتيجة تحولاً في تركيز صانعي السياسات ومصممي المسارات القانونية والجهات المانحة نحو سبل العدالة المختلطة التي تقدم المعلومات والمشورة القانونية المختصة والحل العادل للمنازعات. ويمكن لهذه الأشكال المختلطة أن تملأ الثغرات بين الإجراءات الخاصة وإشراك الشبكة الاجتماعية والإجراءات القانونية الرسمية.

وضع النظم التي تستمع إلى مستخدمي العدالة

ضمان مساءلة مؤسسات العدالة من خلال سؤال الناس باستمرار عن تكاليف مسارات العدالة وجودتها. وتتمثل الخطوة الأولى نحو تحقيق هذا الهدف في إنشاء شبكة أو وحدة مكرسة لجمع هذه البيانات بصورة منتظمة من مستعملي العدالة. ويجب أن تكون هذه البيانات متاحة للجمهور وأن يتصرف على أساسها صانعو السياسات والمجتمع المدني. ويمكن جمع البيانات من خلال استطلاعات من نوع هذه الدراسة، ولكن أيضاً من خلال العديد من الطرق المبتكرة الجديدة، وذلك باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، والبيانات المفتوحة وغيرها من المصادر. وستسهم بيانات العدالة القائمة على أساس المستخدم في إصلاح العدالة بطرق مختلفة. وسيؤدي ذلك إلى مؤشرات للعدالة تظهر أثرها، وتحدد الثغرات أو تتبع التقدم المحرز نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة. وثانياً، يمكن استخدام البيانات المستمدة من مستعملي العدالة كحجر زاوية لتصميم وإعادة تصميم مسارات العدالة التي يكون محورها المستخدم. وأخيراً، ستسمح هذه البيانات للمجتمع المدني ومستخدمي العدالة بمساءلة مقدمي العدالة

عن معهد لاهاي للابتكار القانوني

بحلول عام 2030، سيكون بمقدور 150 مليون شخص تفادي مشاكلهم الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة، أو حلِّها.

تركّز مهمتنا على تمكين الابتكار في النظام القضائي. نجمع البيانات حول حاجات المنتفعين من النظام العدلي ومستوى الرضا لديهم. ونحن نسعى إلى فهم كيف تسري العدالة في حياة الأشخاص العاديين وكيف يلبون حاجاتهم الؤ العدالة. علماً أن أداة قياس الحاجة إلى العدالة ومستوى الرضا التي نستعملها قادرة على تتبع ما يزيد عن 40 عنصر من التجارب العدلية.

نعتقد أن العدالة تتعلق بمقدمي الخدمات في مجال العدالة بالمعنى الأوسع، وليس فقط المحاكم أو المؤسسات الرسمية الأخرى. لذلك، نرى أن التغيير يجب أن يحدث عندما تتم العدالة، مع التسليم بأن العديد من العوامل التي تؤثر على العدالة تقع خارج نطاق الخدمات القانونية "التقليدية".

ولتحقيق هذا الهدف، نعتمد على الخبرات الدولية والمحلية لتحديد أفضل ما يمكن القيام به في السياق الذي نكون فيه.

فضلاً عن ذلك، تقدم أداة قياس الحاجة إلى العدالة ومستوى الرضا خياراً اكثر فاعلية لجهة الكلفة و لمراقبة التطور في قطاع العدالة. فالمقاربات المعيارية التي تتكرر تؤدي إلى وفورات في الحجم وتخفض التكاليف التشغيلية وتعزز الفعالية (من حيث الوقت والموارد التي يتم توفيرها)، فضلاً عن تقليص الأخطار التشغيلية وإجراء مقارنة بين البلدان. وإننا نضع البيانات المتوفرة لدينا بين أيدي صانعي السياسات من خلال واجهات ذكية لكي يتمكنوا من متابعة العمل بالاستناد إلى النتائج التي خلصنا إليها. علماً أن البيانات التي نقدمها تؤمن المعرفة والتمكين والمحاسبة.

تشمل البلدان التي عملنا فيها منذ عام 2014: هولندا والأردن ومالي وتونس وأوغندا وأوكرانيا وكينيا والإمارات العربية المتحدة. ونحن نعمل حالياً في بنغلاديش ولبنان. والبلدان المستهدفة لعام 2018 هي: نيجيريا ورواندا، ومالي وأوغندا.

لمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة:
www.hiil.org

عن المؤلفين

مارتِن كايند
مستشار قطاع العدالة
martijn.kind@hiil.org

مارتِن غراماتيكوف
رئيس قسم "قياس الحاجة إلى العدالة" في معهد لاهاي للابتكار القانوني
martin.gramatikov@hiil.org

رودريغو نونيز
مستشار قطاع العدالة
rodrigo.nunez@hiil.org

روجيه الخوري
مستشار قطاع العدالة
roger.khoury@hiil.org

نادجا كرنشن
مساعدة باحث
nadja.kernchen@hiil.org

بالتعاون مع

جيدريوس أستافجيفاس
ريكاردو لابيرا
متدربان في قسم "قياس الحاجة إلى العدالة"

HiiL
Bezuidenhoutseweg 16A, 2594 AV The Hague
P.O. Box 93033, 2509 AA The Hague
The Netherlands
Tel: +31 70 762 0700
www.hiil.org
E-mail: info@hiil.org