HiiL innovating justice

العدالة في الأردن
الاحتياجات ودرجة الرضا
2017

المشاكل القانونية في الحياة اليومية

تم دعم هذا البحث من قبل وزارة الخارجية الهولندية.
ولم تكن هذه الدراسة لتنجح من دون تعاون شريكنا "منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية- أرض".

Disclaimer

This report is a living document and subject to revision. Whenever the report is revised it will be posted at www.hiil.org/publications/data-reports. This version of the report was generated on October 14, 2017.

جدول المحتويات

المقدمة	4
ملخص تنفيذي	6
المنهجية	12
مقدمة إلى احتياجات الاردن في مجال العدالة ودرجة الرضا	14
خصائص العينة السكانية	18
كيف نقيس الوصول إلى العدالة	22
عدالة مسار الوصول إلى العدالة	24
المشاكل القانونية في الأردن	26
الوصول إلى المعلومات والمشورة القانونية	44
حل المنازعات	56
المشاكل القانونية للشباب في الأردن	76
المرأة والمشاكل القانونية	100
العدالة الأسرية	118
الثقة والتمكين القانوني	142
احتياجات اللاجئين في مجال العدالة	154
الاستنتاجات والتوصيات	182

المقدمة

في بداية عام 2017، قام معهد لاهاي للابتكار القانوني بالشراكة مع وزارة الخارجية الهولندية بتطبيق دراسة استقصائية حول الاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة في الأردن. وهي الدراسة الرابعة من هذا القبيل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بعد دولة الإمارات العربية المتحدة وتونس ولبنان.

وقد أخبرنا أكثر من 6,000 مواطن أردني عن مشاكلهم الأكثر إلحاحاً في مجال العدالة، وطريقتهم في مواجهتها، وما إذا كان ينجح ذلك.

وشملنا في مجموعة مستجبينا عينة منفصلة من مجموعة ضعيفة بشكل خاص: اللاجئون السوريون الذين يعيشون في الأردن و عددهم ما يقارب (600).

وتحاول منهجية الاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة فهم المسارات في مجال العدالة التي يتبعها الناس: أين تنجح؟ أين تحتاج إلى إصلاح؟ أين تحتاج إلى إعادة تصميم كلي؟

- لقد بدأنا بدراسة المشاكل الأكثر انتشاراً: ما هي أنواع المشاكل في مجال العدالة التي يواجهها الناس؟ مَنْ يواجهها تحديداً؟ النساء؟ الرجال؟ الشباب؟ كبار السن؟ سكان الحضر ؟ سكان الريف ؟ فئات الدخل المختلفة؟ ما عدد الأشخاص الذين يتأثرون بهذه المشاكل
- ثمّ نظرنا إلى ما يفعله الناس في ما يتعلق بهذه المشاكل. من أين يحصلون على المعلومات لتقييم ما إذا كانت مشكلتهم فعلاً مشكلة قانونية ولفهم ما هي حقوقهم؟ مَنْ يسألون عن ذلك؟ هل تساعدهم المعلومات التي يحصلون عليها؟ ماذا يفعلون بعد ذلك؟ إلى أين يتجهون لإيجاد حل؟ إلى قاضٍ؟ رجل أمن ؟ رجل دين؟ أحد جيرانهم؟ أم أنهم يسعون لحل المشكلة بأنفسهم؟ ثمّ طلبنا منهم أن يخبرونا عن جودة المسار الذي يتبعونه.
- بهذه الطريقة يمكننا تقييم درجة انصاف المساعدة التي حصلوا عليها (أو لم يحصلوا علها كفاية). هل كان الإجراء الذي اتبعوه واضحاً لهم؟ هل شعروا أنه تم الاستماع لهم؟ هل كانت الكلفة معقولة ؟ هل استغرق الاجراء وقتاً طويلاً؟ هل كانت النتيجة مفيدة؟ هل تم تنفيذها في الواقع؟

ونظرنا كذلك إلى ثقة الناس في مؤسسات العدالة الرسمية، فضلاً عن مستويات التمكين القانوني.

تُعدّ البيانات التي تم جمعها مصدراً لا يقدر بثمن للسياسيين والقضاة والمحامين وموظفي القطاع العام وممثلي المجتمع المدني و ذلك للعمل على تحسين مسارات العدالة للمواطنين في الأردن. فهي تسمح لهم بتركيز جهودهم حيثما تكون هناك حاجة ماسة إليها. كما توفرأساساً لوضع مؤشرات للنجاح والاستراتيجيات والميزانيات. وإذا ما تكررت دراسة كهذه فإنها ستسمح لهم بقياس نجاح التدخلات وإحراز التقدم.

نحن ندعوكم إلى الاطلاع على هذا التقرير للتعرف على النقاط المضيئة في النظام القانوني في الأردن والمجالات التي تحتاج إلى تحسين وفقاً لمستخدميه.

ملخص تنفيذي

في أوائل عام 2017، أجرى معهد لاهاي للابتكار القانوني دراسة استقصائية حول الاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة على مستوى قومي في الأردن. قابلنا كلاً من المواطنين واللاجئين السوريين. ذهبنا إلى منازلهم، وطرقنا أبوابهم، وتحدثنا معهم عن تجاربهم مع المشاكل القانونية. كما أجرينا مقابلات نوعية مع المواطنين واللاجئين الذين عانوا من مشاكل قانونية خطيرة، وذلك مع شريكنا المحلي، منظمة النهضة العربية للديمقراطية و التنمية ("أرض"- المساعدة القانونية). وكان الهدف الرئيسي من الدراسة استكشاف وفهم الاحتياجات والتجارب في مجال العدالة من قبل المجتمع الأردني. وهي تحدد الاحتياجات القائمة للسكان في مجال العدالة.

وأفاد ثلاثة شخاص من كل عشرة في الأردن أنهم عانوا من مشكلة قانونية واحدةعلى الأقل و ذلك في السنوات الأربع الماضية. حيث كان معدل انتشارالمشاكل القانونية في إقليم الشمال من المملكة هوالأعلى بين المستجيبين ،وكذلك ايضا الأشخاص المتعلمين، وأولئك الذين ليس لديهم مايكفي من المال لتلبية احتياجاتهم الأساسية.

وتبين أن أكثرفئات المشاكل القانونية انتشاراً هي المنازعات بين الجيران، والقضايالعائلية ،والخلافات حول السكن، والمنازعات في العمل. وأفاد المستجيبون عن مدى تأثيرهذه المشاكل على حياتهم،ولاسيماالفقراء منهم وغيرالمتعلمين.

الحصول على المعلومات والمشورة القانونية

هنالك حاجة ملحة لزيادة الوعي بالحقوق و الواجبات القانونية، وزيادة الوصول إلى مؤسسات المساعدةالقانونية،ولاسيما لمن يعانون من مشاكل قانونية شديدة التأثير.

حيث بينت الدراسة أن 60٪ من المستجيبين الذين أبلغواعن مشكلة قانونية طلبوا معلومات قانونية من مصادر غير رسمية أو رسمية. أما الذين لم يبلّغوا، فقد أفاد الكثيرين منهم أنهم لم يبحثوا عن المعلومات والمشورة لأنهم يعتقدون أن لاشيء يمكن القيام به.

فالمزودون غيرالرسميين للمعلومات القانونية، مثلاً فراد الأسرة والأصدقاء، هم أكثر شعبيةً من مقدمي المعلومات الرسميين، مثلالمحامين. و يعتبرون أن أفراد الأسرة المصدر الأكثر فائدة للمعلومات القانونية و قد بلغت نسبتهم (24%)، بينما الجيران والمحامين فقد بلغت (11% لكلمنهما).

عمليات حل المنازعات

أكثرمن نصف المشاكل القانونية التيي واجهها الناس في الأردن تبقى دون حل. فالأردنيون نشطون جداً عند السعي لحل مشاكلهم القانونية،وقد اتخذ 80٪ منهم نوعاً من الإجراءات لحلها.

وهم أيضاً مثابرون، لأنهم نادراً مايستسلمون قبل تحقيق نتيجة.

ويشكِّل أفراد الأسرة الممثل غير الرسمي الأكثر استشارة في تسوية المنازعات،في حين تأتي الهيئات القضائية في المرتبة الأولى بين المصادرالرسمية.

والاستراتيجية الأكثر فائدة لحل المشاكل القانونية هي الاتصال بشكل مستقل بالطرف الآخر. ومع ذلك، فإن غالبية الحلول تتم عبروسيط بين الطرفين،أو من خلال المحاكم .

مجال تركيز: مشاكل الشباب

بالنسبة للمقيمين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 24 عاما، فإن العمل هو اكثر المشاكل القانونية التي تواجههم بينما المشاكل العائلية هي الفئة التي تنطوي على أكثر عواقب وخيمة على هذه المجموعة.

وتبرز اختلافات بين هذه المشاكل تتعلق بنوع الجنس: فالشابات يعانين من مشاكل أسرية وإسكانية أكبر، في حين يواجه الشباب المزيد من مشاكل العمل والحوادث.

والشباب أقل احتمالاً لاتخاذ إجراءات لحل مشاكلهم مقارنةً بالمسنين. وعلى الرغم من ذلك، هم أكثر كفاءة في تحقيق نتيجة.

مجال تركيز: مشاكل المرأة

تظهر الدراسة أن المشاكل العائلية هي أكثر المشاكل التي تواجه النساء ولكن عند تحليل مسارات المرأة القضائية، نجد أنها لا تختلف عن الرجل من حيث المعدل العام لانتشارالمشاكل القانونية .

ويسعى النساء الرجال للحصول على المعلومات والمشورة بمعدل مماثل. ويحدث الشيء نفسه عند اتخاذ إجراء لحل مشاكلهم القانونية.

ويتفق الرجال والنساء على أن المساعدة الذاتية هي الاستراتيجية الأكثر فعالية. التواصل مع الطرف الاخر هوالآلية المفضلة لفض المنازعات في المشاكل القانونية المتعلقة بالجيران والسكن، وهما أخطر مشكلتين بالنسبة للمرأة.

مجال تركيز: المشاكل العائلية في قطاع العدالة

تعتبر المشاكل العائلية من أكثر المشاكل القانونية انتشاراً بين الفقراء والشابات من النساء بشكل عام. وهناك مشكلة عائلية محددة مشتركة الا و هي الطلاق، تؤثر على 40% من المستجيبين الذين أبلغوا عن مشكلة عائلية. كما بلغت نسبة النساء الذين يتعرضن للعنف الاسري أكثر من نسبة الرجال بنحو ثلاثة أضعاف.

فالأشخاص الذين أبلغوا عن مشاكل عائلية هم أكثر احتمالاً للبحث عن المعلومات والمشورة القانونية وذلك من أولئك الذين تأثروا بمشاكل أخرى (78% مقابل 43%). وهم يعتمدون في الغالب

على أفراد الأسرة.

وبالمثل، يوجد 90٪ من الحالات من هذه المجموعة هي أكثر احتمالاً للعمل على حل مشكلتها.

يميل المستجيبون المتضررين من الطلاق إلى الاتصال بالطرف الآخر بأنفسهم، وإشراك أفراد العائلة في ذلك، والسعي بشكل أقل عن طريق السلطات الرسمية. الا انه وعلى الرغم من ذلك فإنه وعند سؤالهم عن استراتيجية حل المنازعات الأكثر فائدة بالنسبة لهم، فإنهم يحددون ان المحاكم الشرعية هي الافضل بشكل أكثر تواتراً من أي خيار آخر.

وتحظى المشاكل العائلية بوجه عام والطلاق على وجه الخصوص بمعدل حلول أعلى من المشاكل القانونية الأخرى في الأردن.

مجال تركيز: مشاكل اللاجئين السوريين

يواجه اللاجئون السوريون الذين يعيشون في الأردن في كثير من الأحيان مشاكل قانونية تتعلق باحتياجاتهم الإنسانية الأساسية مثل توفير المأوى والآمان والدخل اللائق والوثائق الشخصية وتأمين التعليم لأطفالهم.

وإنَّ غالبية اللاجئين الذين يواجهون مشكلة قانونية يسعون لاتخاذ إجراءات لحلها. غير أن مواردهم تقتصر في معظمها على الإجراءات التي يمكنهم أن ينظموها ويتعهدوها بأنفسهم. حيث إن مشاركة المصادر المنظمة لحل المشاكل القانونية بطريقة عادلة أمر نادر الحدوث. وهذا يؤدي إلى بقاء نسبة عالية جداً من المشاكل القانونية من دون حل. الأمر الذي يؤدي الى زيادة ضعف اللاجئين السوريين.

الثقة في المؤسسات والتمكين القانوني

أشار المستجيبون إلى مستوى عالٍ نسبياً من الثقة عندما يتعلق الأمر بالمؤسسات الرسمية. حيث تتمتع الاجهزة الامنية بأعلى مستوى من الثقة في الأردن. وقد أعرب المستجيبون الذين عانوا من مشكلة قانونية عن قدرٍ أقل من الثقة في المؤسسات من المستجيبين الذين لَم يبلغوا عن مثل هذه المشاكل.

وقد يعتمد التمكين القانوني على ما إذا كان الناس يواجهون مشكلة قانونية أم لا. ومع ذلك، تُظهر النتائج أن الأشخاص الذين يعيشون في الأردن يشعرون بأنهم ممكنين قانونياً ويثقون في حل مشاكلهم القانونية.

ملخّص التوصيات

يحتاج الأردن إلى الابتكار في مجال العدالة. واستناداً إلى الأدلة التي تم جمعها وخبرتنا مع القياس في مجال العدالة والابتكار، يوصي معهد لاهاي للابتكار القانوني بالنهج التالية:

- الاستثمار في بناء نظام إيكولوجي مشجع للابتكار في مجال العدالة المستدامة.
- تحسين تقديم المعلومات القانونية والمشورة القانونية.
- تعزيز توفير خدمات العدالة االمختلفة .
- تجربة إجراءات مبتكرة لتسوية المنازعات في مجالات الاحتياجات الأكثر إلحاحاً. وتصميم مسارات في مجال العدالة توفرالعمليات المنصفة التي تستند إلى معلومات غنية وتعزز الاحترام المتبادل.
- التركيز على قدرات نتائج العمليات في مجال العدالة لتعويض الأضرار وتحسين العلاقات.
- وضع بروتوكولات موحدة للحلول في مجال العدالة.
- تعزيز المراقبة في مجال العدالة من أسفل الهرم إلى أعلاه. ودمج الأدلة من أسفل الهرم إلى أعلاه في الإصلاح الجاري في مجال العدالة.

نطاق قياس الاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة في الأردن

يسلط هذا التقرير الضوء على النتائج الرئيسية التي توصل إليها المسح الاستقصائي لاحتياجات العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة في الأردن لعام 2017، والتي تم جمعها بإسهام 6,000 مستجيب من ثلاث مناطق في البلاد.

تمكّنا أيضاً من الوصول إلى عينة فرعية من 600 لاجئ سوري يعيشون في الأردن.

الغرض من الدراسة

يكمن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة في استكشاف وفهم احتياجات الشعب الأردني في مجال العدالة وتجاربه في هذا المضمار. وهي تفصّل الاحتياجات القائمة في مجال العدالة للرجال والنساء الأردنيين واللاجئين السوريين. هدفنا التالي هو فهم الاستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد للتصدي للاحتياجات القائمة في مجال العدالة. في هذا الجزء نستكشف أين يبحث الناس عن المعلومات والمشورة القانونية؛ وما هي المسارات العدلية التي يتبعونها لحل المشاكل القائمة.

من منظار السياسة والخطوات العملية، يركز أهم جزء من الدراسة على محاولة فهم مقدار الإنصاف والعدالة الذي يتلقاه الناس عندما يحتاجون إليه. للإجابة على هذا السؤال، نقيس التكاليف، ونوعية الإجراءات، ونوعية نتائج المسارات العدلية القائمة في الأردن. وذلك يدل على ما تقوم به العدالة في تحقيق ما يتوقعه الناس وما هي الأبعاد التي يمكن تحسينها.

نهج معهد لاهاي للابتكار القانوني من أجل تمكين الابتكار في النظام القضائي

- يتعلق النهج بالعدالة في حياة الناس وفهم تجاربهم في السعي للحصول على العدالة. تُدرس المسارات العدلية الرسمية وغير الرسمية.
- يُمكّن صانعي القرار من التركيز على العدالة متى وحيثما تكون هنالك حاجة إليها. يُبرز المواطنون المجالات التي تشكل مشكلة؛ إنه نهج حقيقي من القاعدة إلى القمة.
- يُوفّر أدلة قوية يمكن أن تدعم البرمجة وصنع السياسات في مجالي العدالة وسيادة القانون.
- يبني على المعرفة المحلية حول أفضل ما يمكن القيام به (تحديد النجاحات في مجال العدالة).
- يُعلِم المنتفعين ومقدمي الخدمات عن الخدمات في مجال العدالة. يمكّن المنتفعين من معرفة المكان الذي يجب أن يقصدوه والخدمات التي يجب أن يستخدموها ويساعد مقدمي الخدمات على تحسين خدماتهم.
- يقدّم خياراً فعال الكلفة لمراقبة التطور في قطاع العدالة. فالمقاربات المعيارية التي تتكرر تؤدي إلى: وفورات في الحجم، وتخفيض التكاليف التشغيلية وتعزيز الفعالية (من حيث الوقت والموارد التي يتم توفيرها)، فضلاً عن تقليص الأخطار التشغيلية وإجراء مقارنة بين البلدان

لماذا العدالة من القاعدة إلى القمة مهمة؟

يواجه الرجال والنساء في الأردن العديد من الاحتياجات العدلية في حياتهم اليومية. في نظر المواطنين، تكمن الحاجة إلى العدالة وسيادة القانون في النزاعات والمظالم، مثل المشاكل العائلية، والجريمة، والمنازعات مع أصحاب العمل والجيران، والخلافات مع السلطات الإدارية، ومشاكل السكن، وما إلى ذلك. يتم إحالة عدد قليل من هذه الاحتياجات إلى النظام العدلي، وحلها. وعلى هذا النحو، فهي ليست في متناول صانعي السياسات ومقدمي الخدمات في مجال العدالة والمانحين الدوليين. ونادراً ما تكون العدالة من القاعدة إلى القمة جزءاً من النقاش حول إصلاح العدالة الأردنية وأولياتها. وفي معظم الأحيان، ينصب التركيز على العدالة من القمة إلى القاعدة: كيف تقوم المحاكم وخدمات الادعاء والشرطة وغيرها من المؤسسات في مجال العدالة بتعبئة الموارد وتلبية الطلب وتحقيق النتائج.

إنَّ نهج معهد لاهاي للابتكار القانوني من أجل تمكين الابتكار في النظام القضائي محوره المواطن. فهو يضع النساء والرجال في الأردن، من المدن الكبيرة والقرى الصغيرة، من الغرب والشرق في المحور، من أجل فهم الاحتياجات في مجال العدالة، واستراتيجيات الاستجابة، وفي نهاية المطاف مقدار العدالة التي يحصل عليها الناس أو لا يحصلون عليها عندما يكونون في حاجة إليها.

فالعدالة من القاعدة إلى القمة عامل أساسي في ابتكار تقديم العدالة. أولاً، لا يمكن تصميم الحلول الفعالة والمبتكرة وتنفيذها إلا إذا كان مستخدم العدالة محور الإصلاح. ثانياً، يحدث التغيير بشكل أفضل إذا كان ينظر في المشاكل على مستوى كبير، ولكنه ينفذ الحلول حيث يتفاعل الناس مع العدالة. ثالثاً، الابتكار في مجال العدالة هو إعادة تصميم ملموسة للمسارات العدلية وتحسينها. هذه عملية تكرارية، إذا نفذت بحكمة، يمكن أن توفر المزيد من العدالة لملايين الناس في الأردن. لا توجد مشاكل صغيرة في مجال العدالة: كل ظلم يتم منعه أو حله بشكل عادل، له مساهمة مباشرة وإيجابية في التمكين القانوني للمواطنين والتنمية البشرية في الأردن. وعلاوةً على ذلك، ترتبط العدالة وسيادة القانون ارتباطاً إيجابياً بالتنمية الاجتماعية-الاقتصادية.

منهجية جمع البيانات

جمع البيانات:
فبراير- أبريل 2017

المستجيبون:
6001

الجغرافية:
كل المناطق في الأردن

جمع البيانات:
"إيبسوس" الأردن

تأكيد صحة البيانات:
يونيو- حزيران 2017

ملاحظة حول البيانات

تم جمع البيانات الخاصة بهذا التقرير عن طريق الأبحاث والمقابلات والمناقشات المعمقة مع الخبراء. ولكن هذه البيانات محدودة لا محالة. فقد تم مثلاً أخذ النموذج الفرعي عن اللاجئين السوريين من اللاجئين الذين يعيشون في بيئات حضرية فقط. في فترة الدراسة، كانت إمكانية وصول الباحثين إلى مخيمات اللاجئين في الأردن محدودة. وتستند نسبة صغيرة من النتائج إلى إجابات القليل من المستجيبين. وللحصول على تفاصيل أكثر حول تجارب الأشخاص مع المسارات القانونية المحددة، تدعو الحاجة إلى الاعتماد على نماذج مختلفة و/أو أكبر.

تظهر تجاربنا أن الأشخاص يميلون إلى عدم الإفادة عن المشاكل القانونية. ويجب تقييم المشاكل القانونية المفاد عنها بعناية على ضوء ما يلي:

- قد يكون الخجل والخوف أسباباً لعدم الإبلاغ عن بعض المشاكل، عند احتجاز الأشخاص مثلاً.
- قد تتسبب المعايير الثقافية بالقصور أو الإفراط في الإبلاغ عن المشاكل (ففي بعض الثقافات، تُعتبر مواجهة الصراعات مع الآخرين أمراً غير مناسب).
- كان الأشخاص الذين أجروا المقابلات من خارج مجتمعات المستطلعين. ربما شكلت مناقشة التجارب الشخصية مع الغرباء سبب إحباط بالنسبة إلى بعض المستجيبين.

1

مقدمة إلى احتياجات الاردن في مجال العدالة ودرجة الرضا

مناهج البحث العلمي
للتركيبة السكانية

منهجية البحث العلمي

وقد قسم البحث إلى أربع مراحل مختلفة:
1. مرحلة "مؤسسة المشروع"
2. مرحلة "البحث"
3. مرحلة "التحقق من صحة البيانات"
4. التقرير والعرض

التقرير والعرض

اعدينا تقرير نهائي لنشر النتائج

التحقق من صحة البيانات

قمنا بتنظيم ورشة عمل في عمان بتاريخ 8 تموز 2017. حيث تشارونا مع خبراء محليين للتحقق من صحة البيانات وجمع ملاحظاتهم. وأدرجنا هذه الملاحظات والرؤى في التقرير.

البحث

قمنا بجمع بيانات كمية: حيث تم إجراء مقابلات مع 6000 مواطن اردني بالغ تم اختيارهم عشوائياً وعينة مختارة من اللاجئين السورين حوالي 600 شخص من تاريخ شباط حتى نيسان 2017 . كما قمنا بإجراء 35 مقابلة نوعية متعمقة بواسطة شريكنا "منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية- أرض"

مؤسسة المشروع

لقد أجرينا بحثاً عن خلفية النظام القضائي الاردني والسياق المحلي الذي يعمل فيه. قمنا بتكييف أدوات البحث مع السياق المحلي واللغة من خلال إجراء اختبار تجريبي واستخدام الخبرة المحلية.

مقدمة إلى احتياجات الاردن في مجال العدالة ودرجة الرضا

1

كيف نقيس الوصول إلى العدالة؟

لفهم دور العدالة في الحياة اليومية، سألنا عينة كبيرة من المواطنين الأردنيين واللاجئين السوريين الذين تم اختيارهم عشوائياً عن تجاربهم في مجال العدالة ومفهومهم للعدالة. واستكشفت أداة بحثية مصممة خصيصاً، هي "أداة الاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة"، مع حوالي 110 أسئلة، مواقفهم بشأن المسارات العدلية القائمة للاستجابة للاحتياجات في مجال العدالة. وفي ما يلي بعض الأسئلة التي طرحناها على المستجيبين:

إلى أي حد (مقياس 5-1)

- جعلتك العملية تشعر بالإحباط؟
- جعلتك العملية تشعر بالغضب؟
- تمكنت من التعبير عن آرائك ومشاعرك خلال عملية حل الخلاف؟
- كانت القواعد نفسها تنطبق عليك وعلى الطرف الآخر/الأطراف الأخرى؟
- كانت عملية حل الخلاف قائمة على معلومات دقيقة؟
- قام المحكّم بشرح حقوقك وخيارتك أثناء كامل العملية وتأكَّد من فهمك لها؟
- كم كان من المهم بالنسبة لك أن يطابق التقسيم ما تستحقه؟

مقدمة إلى احتياجات الاردن في مجال العدالة ودرجة الرضا

1

الإنصاف في المسارات العدلية

ما كان الثمن الذي دفعته من حيث المال والوقت والجهد. يستخدم الناس عمليات رسمية وغير رسمية لحل مشاكلهم القانونية. في أداة الاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة، تسمى العمليات العدلية المطبقة عادة بالمسارات العدلية. يقيس معهد لاهاي للابتكار القانوني كل مسار عدلي من خلال سؤال الناس عن تصورهم للعملية، ونتائج وتكاليف المسارات. يتم تصنيف الأسئلة وعرضها في عشرة مؤشرات سهلة الفهم حول التكاليف ونوعية الوصول إلى العدالة. نهجنا يقيس العدالة من القاعدة إلى القمة.

1. تكاليف العدالة

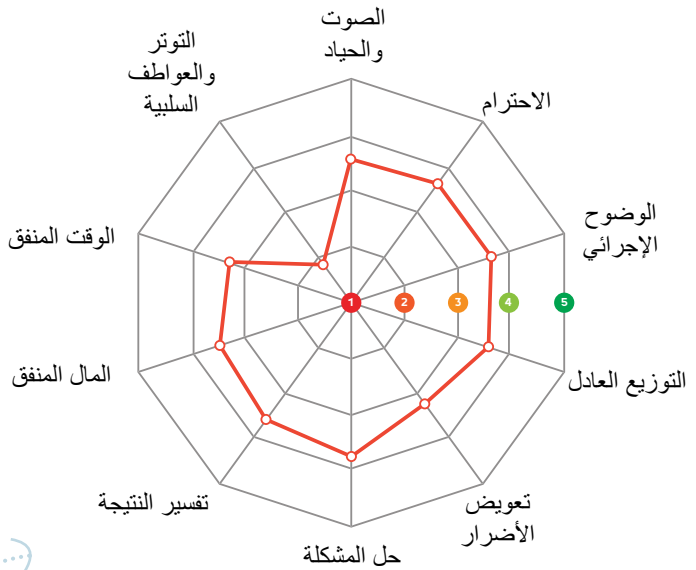
- المال المنفق: التكاليف الفعلية للأتعاب القانونية، والسفر، والمستشارين.
- الوقت المنفق: الوقت المنفق للحصول على المعلومات، وحضور جلسات الاستماع، والسفر.
- التوتر والعواطف السلبية.

2. نوعية الإجراء

- الصوت والحياد: مراقبة العملية، مراقبة القرار، الحياد، التطبيق المتسق للقواعد.
- الاحترام: الاحترام، التهذيب، التواصل السليم.
- الوضوح الإجرائي: الشرح الملائم للإجراءات والحقوق.

3. نوعية النتيجة

- التوزيع العادل: التوزيع عادل وفقاً للاحتياجات ومعايير الإنصاف والمساواة.
- تعويض الأضرار: التعويض العادل عن الأضرار المالية، والأذى العاطفي والأضرار التي لحقت بالعلاقات.
- حل المشكلة: الحد الذي بلغه حل المشكلة والنتيجة التي طبقت.
- تفسير النتيجة: مدى حصول الناس على معلومات عن النتائج.



لكل مسار عدلي، عيّنا أبعاد العدالة في مخطط عنكبوتي. الرقم 1 يعني غير مرضٍ، والرقم 5 يعني مُرْضي.

مقدمة إلى احتياجات الاردن في مجال العدالة ودرجة الرضا

1

الدراسة الإحصائية للسكان

- تمت مقابلة 6.001 من البالغين الذين اختيروا عشوائياً لهذه الدراسة في الفترة من فبراير إلى أبريل 2017. وكان 600 شخص منهم لاجئين سوريين.
- أكثر من نصف العينة من الإناث (52%).
- يبلغ متوسط عمر المستجيبين 42 عاماً.
- الغالبية العظمى من المستجيبين متزوجين (72%)، في حين أن 18% منهم عازبين ولم يتزوجوا أبداً.
- يبلغ متوسط عدد أفراد الأسرة ٥ أفراد.

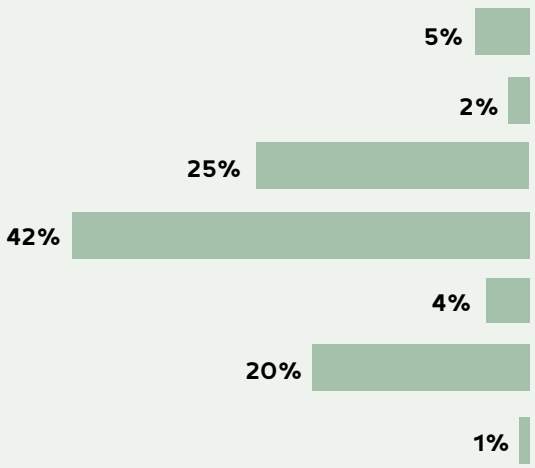
العمر	%	الحالة الاجتماعية	%
18-24	15%	أعزب، لم يتزوج أبداً	18%
25-34	22%	متزوج	72%
35-44	23%	متزوج، ولكن منفصل	1%
45-54	17%	مطلق	2%
55-64	10%	أرمل	7%
65+	12%		

نوع الجنس

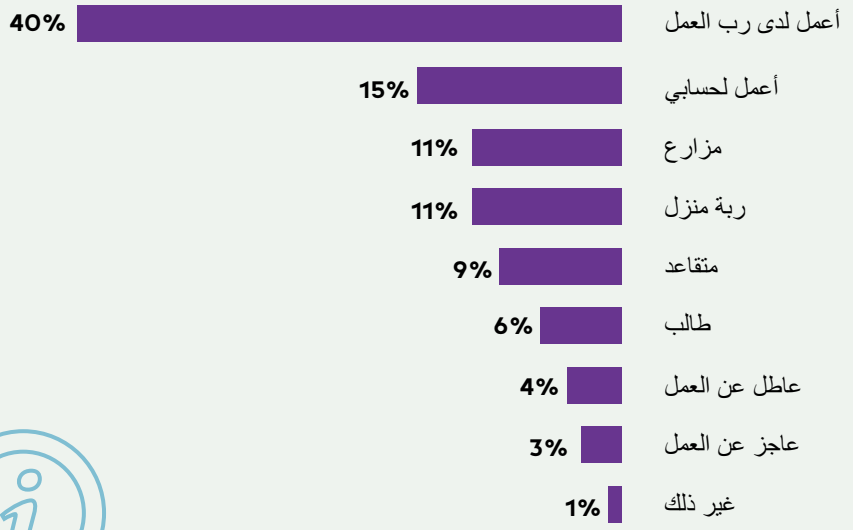
إناث 52%

ذكور 48%

مستوى التعليم

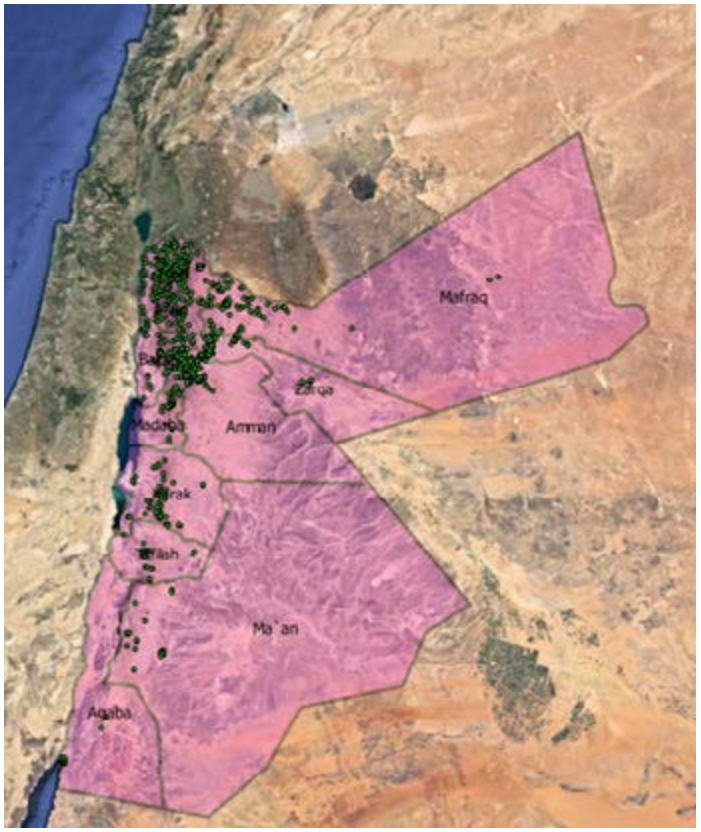


الحالة الوظيفية



مقدمة إلى احتياجات الاردن في مجال العدالة ودرجة الرضا

1



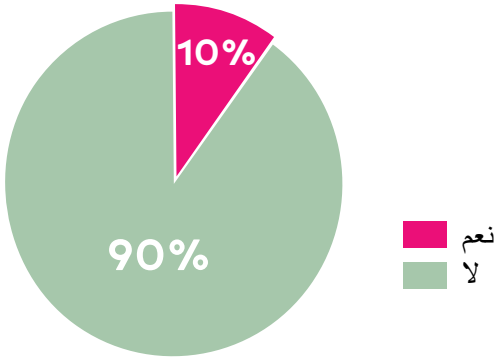
- أُجريت المقابلات في 3 مناطق وغطت كل **محافظات الأردن البالغ عددها 12.**
- أُجري ما نسبته 81% من المقابلات في **محيط حضري**.
- شكّل اللاجئون السوريون ما نسبته 10% من العينة.

المنطقة	
المنطقة الشمالية	31%
المنطقة الوسطى	60%
المنطقة الجنوبية	9%

التحضر	
حضري	19%
ريفي	81%

الشمال	إربد	21%
	عجلون	2%
	جرش	2%
	المفرق	6%
الوسط	البلقاء	5%
	عمّان	38%
	الزرقاء	14%
	مادبا	2%
الجنوب	الكرك	4%
	الطفيلة	1%
	معان	2%
	العقبة	2%

لاجئون سوريون



2

المشاكل القانونية في الأردن

انتشار المشكلة
أشد احتياجات العدالة خطورة
أنواع المشاكل
آثار المشكلة

المشاكل القانونية في الأردن

2

المقدمة

ما نوع المشاكل القانونية التي يواجهها الناس؟ مَنْ يواجهها بالتحديد ؟ النساء؟ الرجال؟ الشباب؟ كبار السن؟ الحضريون؟ الريفيون؟ فئات الدخل المختلفة؟ ما عدد الأشخاص الذين يتأثرون بهذه المشاكل؟ نظرنا إلى فترة زمنية مدتها أربعة أعوام. المشكلة القانونية هي مشكلة يحكمها القانون ولا يمكن حلها، أو لا بد من حلها، إلاّ باستخدام الوسائل القانونية.

طلبنا من الأشخاص الذين قابلناهم تحديد المشاكل من قائمة من الحالات اليومية. وتستند هذه الحالات إلى بحوث دولية واسعة ومسوحات مماثلة أجريناها في بلدان كثيرة. وتتضمن القائمة 132 مشكلة محتملة تتعلق بمجال العدالة، منظمة في 16 فئة رئيسية:

- الأراضي
- السكن
- الجيران
- العمل
- الأسرة
- الأطفال
- الرعاية الاجتماعية
- الخدمات العامة
- الجريمة
- الاستهلاك
- الحوادث/الإصابات الشخصية
- المال
- الحصول على الوثائق الرسمية
- مشاكل تتعلق بالعمل
- مشاكل تتعلق بالشرطة
- مشاكل تتعلق بالفساد

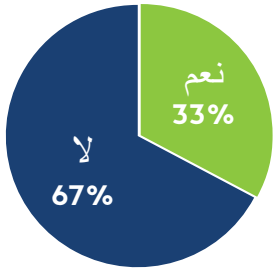
ثلاثة من أصل عشرة

عموماً، عانى 33% من المستجيبين من خطورة وصعوبة واحدة أو أكثر لحل المشاكل في مجال العدالة خلال الأعوام الأربعة الأخيرة. ويعد انتشار المشاكل القانونية في الأردن أقل من بلدان أُخرى في المنطقة، مثل تونس، حيث يواجه أربعة من أصل 10 أشخاص مشاكل قانونية. وفي الحد الأقصى لهذا المقياس، وجدت دراسة لاحتياجات العدالة ودرجة الرضا في المواضيع ذات الصلة ، أما في اليمن حيث أُجريت عام 2014و تبين أنَّ 94% من اليمنيين أفادوا بمواجهتهم مشكلة قانونية. في حين أنتشار هذه المشاكل في الأردن أقل من انتشارها في بلدان أُخرى، مثل أوغندا حيث يواجه 88% من المستجيبين مشكلة أو أكثر، و في أوكرانيا، حيث يعاني منها 54% من المستجيبين. ومن المهم أن نضع في الاعتبار أن معدّل الإبلاغ عن المشاكل يتأثر أيضاً بعوامل أُخرى، مثل الثقافة.

ويختلف انتشار المشاكل بين المناطق، والمستوى التعليمي، و القدرة المالية . فمعدل انتشار المشاكل هو الأعلى بين المستجيبين من المنطقة الشمالية، والأشخاص المتعلمين، والذين لا يملكون ما يكفي من المال لتلبية احتياجاتهم الأساسية.

ولم يبلّغ المستجيبون عن الكثير من المشاكل المشتركة، لذلك فإن وجود مشكلة قانونية لا يعني أنّ الشخص أكثر عرضة لمواجهة مشاكل إضافية. وفي المتوسط، أفاد المستجيبون بمواجهة 1.3 مشكلة قانونية، بينما أشار شخص واحد من كل 17 مستجيب أنّه يعاني من مشكلتين أو أكثر.بينما إننا نرى في بلدان أُخرى المزيد من المشاكل المشتركة.

واجه مشكلة



المشاكل القانونية في الأردن

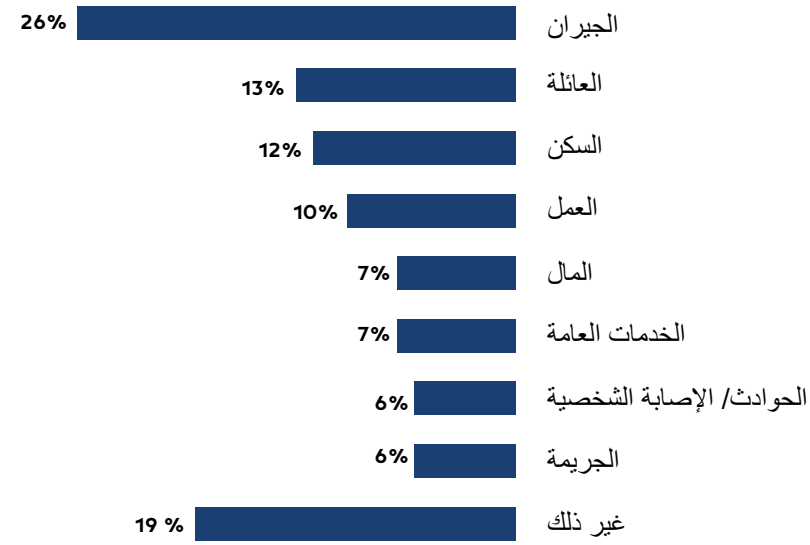
2

حالة الثروة المتصورة	
منخفضة	41%
متوسطة	30%
عالية	30%

المنطقة	
المنطقة الشمالية	38%
المنطقة الوسطى	31%
المنطقة الجنوبية	32%

التعليم	
غير متعلم	27%
مستوى ابتدائي	34%
مستوى ثانوي/ مهني	34%
مستوى جامعي/دراسات عليا	33%

المشاكل القانونية الأكثر شيوعاً (بالفئة)



تشمل فئة "غير ذلك": الأراضي، الأطفال، الرعاية الاجتماعية، الاستهلاك،الحصول على وثائق بطاقة الهوية، مشاكل تتعلق بالأعمال، مشاكل تتعلق بالشرطة، ومشاكل الفساد. كل فئة فردية تقل عن **5%** تستند النسب المئوية فيها إلى عدد الأشخاص الذين أفادوا عن مواجهة مشكلة قانونية واحدة على الأقل خلال السنوات القليلة الماضية.

فئة المشكلة	نطاق العدد
الجيران	490,000 - 570,000
Family	240,000 - 310,000
Housing	220,000 - 280,000
Employment	170,000 - 230,000

طُلِب من المستجيبين الإبلاغ عما يصل إلى عشرة مشاكل. ويوضح الرسم البياني أعلاه الفئات المختلفة للمشاكل التي يواجهها المستجيبون. وكانت الفئات الثلاث الأكثر انتشاراً الجيران والأسرة والسكن.

لأننا أجرينا مقابلات مع المستجيبين الذين تم اختيارهم عشوائياً في الأردن، يمكن تعميم النتائج على السكان البالغين الذين يبلغون حالياً نحو 6.1 مليون[1]. ويقدم الجدول أدناه نطاق عدد الأشخاص المتأثرين بالمشاكل الأربعة الأكثر انتشاراً.

تؤثر المنازعات المتعلقة بالجيران والبالغ عددها 530000 تقريباً على التعايش اليومي وذلك على المستوى المحلي، ويمكن أن تؤدي إلى أنواع أخرى من المنازعات التي تؤدي الى التاثير بشكل كبير على نوعية الحياة. حيث يواجه الأردن حالياً أزمة لاجئين مرتبطة بالحربين في سوريا والعراق. ومن المرجح أن يؤدي تدفق اللاجئين بشكل أكبر إلى تزايد عدد الأشخاص الذين يعانون من مشاكل في مجال العدالة كما يمكن ان يضيف مزيد من الضغط على سوق الإسكان المحلي.

وقد عانى نحو 270000 شخص من مشاكل في مجال العدالة الأسرية. وغالبيتهم من النساء. وكثيراً ما يكون النزاع الأسري له أثر عميق على الناس والأسر المعنية. وان الطلاق الذي لم يتم حله بطريقة عادلة وبناءة يمكن أن يؤثر تأثيراً خطيراً على حياة الكثيرين.

بشكل عام يمكننا القول إنَّه خلال السنوات الأربع الماضية، واجه نحو مليوني أردني مشكلة في مجال العدالة. ومن المرجح أن يؤدي عدم الاستجابة لذلك وايجاد حلول لهذه المشاكل أن يؤدي إلى تآكل النسيج الاجتماعي وقد ينتج عنه خسائر اقتصادية كبيرة.

[1] https://data.worldbank.org/country/jordan

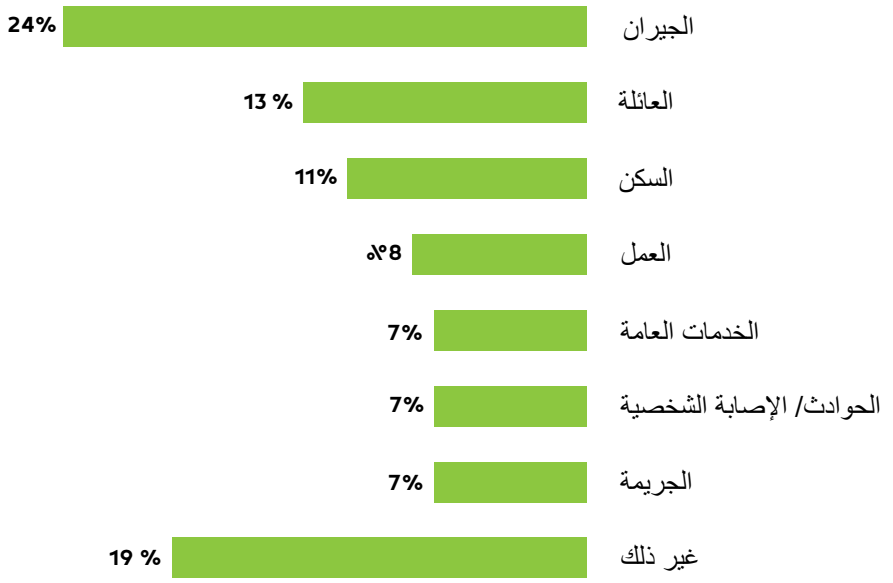
المشاكل القانونية في الأردن

❷

المشاكل القانونية الأكثر خطورة

ليس المهم فقط معرفة المشاكل التي تحدث أكثر من غيرها. علينا كذلك معرفة أي مشاكل تعتبر أكثر خطورة من غيرها.وعليه فقد تم تقييم المشاكل التي تتعلق بالجيران والأسرة والسكن باعتبارها الأكثر خطورةً.

فئات المشاكل القانونية الأكثر خطورة في الأردن



تشمل فئة "غير ذلك": الأراضي، الأطفال، الرعاية الاجتماعية، الاستهلاك، الحوادث، الحصول على وثائق بطاقة الهوية، مشاكل تتعلق بالعمل، مشاكل تتعلق بالشرطة، ومشاكل الفساد. تقل كل فئة مستقلة عن **5%.**

حين نربط هذه المشاكل مع حالة القدرة المالية والمنطقة الجغرافية والمستوى التعليمي، نجد:

- المشاكل المتعلقة بالجيران هي أكثر شيوعاً بين الأشخاص ذوي الحالة الأعلى من الثروة المتصورة وذوي المستوى الأعلى من التعليم.
- المشاكل المتعلقة بالأسرة هي أكثر شيوعاً بين الأشخاص ذوي الحالة المنخفضة من الثروة المتصورة.
- المشاكل المتعلقة بالسكن هي أكثر شيوعاً بين الأشخاص المقيمين في شمال الأردن وذوي المستوى التعليمي الأدنى.
- المشاكل المتعلقة بالعمل والمال أكثر شيوعاً في جنوب الأردن من المنطقتين الأخريين.
- قضايا الرعاية الاجتماعية أكثر شيوعاً بين الفئات ذات الدخل المنخفض وذوي المستوى التعليمي الأدنى.

فئات المشاكل	حالة الثروة		
	منخفضة	متوسطة	مرتفعة
الجيران	20%	25%	33%
الأسرة	16%	12%	10%
الرعاية الاجتماعية	7%	3%	1%
	المنطقة		
	الشمال	الوسط	الجنوب
العمل	6%	9%	11%
المال	7%	5%	13%
لسكن	12%	10%	7%
	مستوى التعليم			
	غير متعلم	ابتدائي	ثانوي	جامعي
الجيران	20%	18%	26%	28%
الأسرة	16%	12%	10%	9%
الرعاية الاجتماعية	8%	10%	2%	2%

المشاكل القانونية في الأردن

2

وكما هو مذكور، ترتكز طريقة المسح على قائمة من 123 مشكلة في مجال العدالة يمكن أن يواجهها المجتمع ، والتي تُقسم إلى 16 فئة رئيسية. ويبين الرسم البياني أدناه المشاكل العشرة الأكثر انتشاراً من المشاكل الـ123 المقدمة إلى المستجيبين، على عكس فئات المشاكل الأخرى الأوسع نطاقاً التي تم مناقشتها في الرسم البياني السابق. ومن الواضح أن المشاكل المتعلقة بالجيران تشكّل قضية خطيرة في الأردن، حيث أنَّ ٤ قضايا من أصل 10 قضايا هي الأكثر شيوعاً ترتبط بالمنازعات بين الجيران. بالاضافة الى ذلك، يعدّ الطلاق إحدى أخطر المشاكل خلال الأعوام الأربعة الأخيرة. وتكمن الملاحظة الأُخرى البارزة و ذلك أيضا انتشار حوادث المرور.

المشكلة القانونية الأكثر خطورة-محدد

إحداث الضجيج بشكل دائم و مفرط

الطلاق أو الانفصال

مشاكل في خدمات رسمية اخرى

4%

إمشاكل اخرى مع الجيران

التهديدات أو المضايقات أو العنف مع الجيران

حوادث السير

تسبب الأطفال بالفوضى بالحي

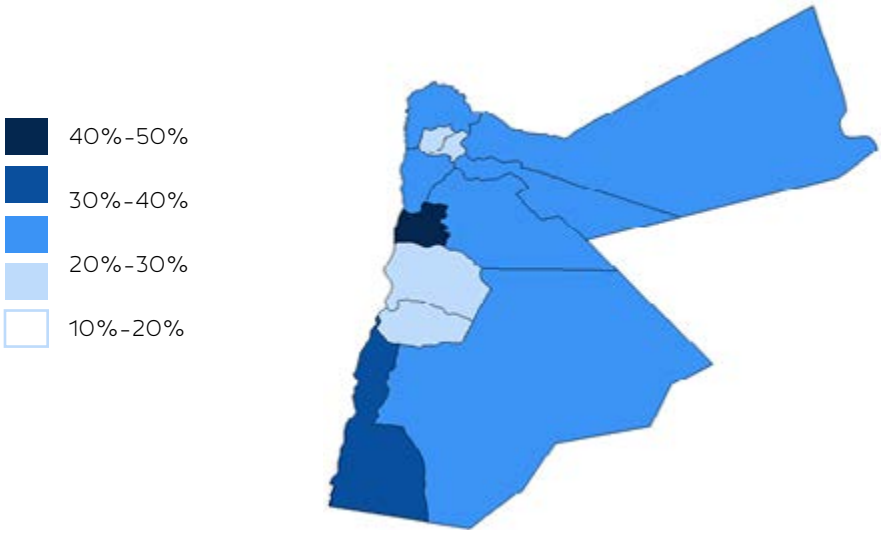
3%

مشاكل عائلية اخرى

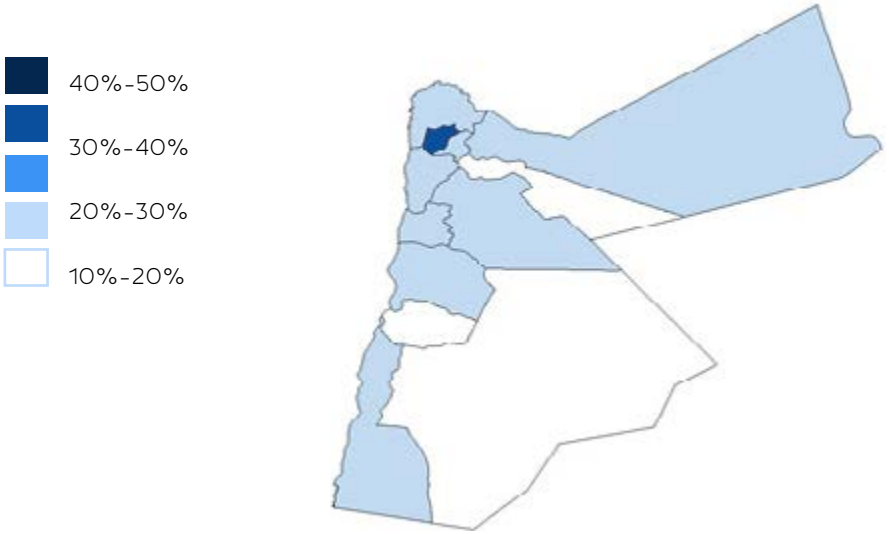
التخلف عن دفع الأجور

تأجير المنازل - تخلف المستأجرعن دفع الأجور

المشاكل الأكثر خطورة- الجيران



المشاكل الأكثر خطورة- الأسرة

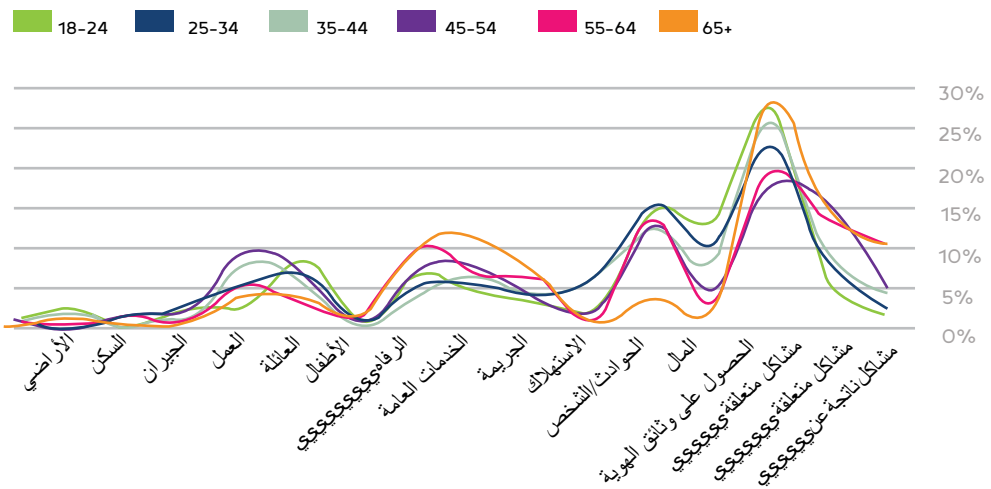


المشاكل القانونية في الأردن

2

يواجه الناس في مراحل الحياة المختلفة أنواعاً مختلفة من المشاكل. ينبغي أن يأخذ تقديم الخدمات في مجال العدالة ذلك بعين الاعتبار. و ذلك إذا ما ربطنا المشاكل في مجال العدالة بالسن، فإنه يلاحظ ما يلي:

- نادراً ما يواجه الشباب وصغار السن مشاكل قانونية تتعلق بالأراضي، لكنهم يحتاجون أكثر إلى حلول عادلة ومنصفة بشأن مشاكل العمل والمشاكل مع الجيران والأسرة.
- بينما يفيد الأفراد المتوسطي العمر عن مشاكل أقل في مجال العمل والجريمة، لكنهم يواجهون مشاكل أكثر مع القضايا القانونية المتعلقة بالمال- ديون، رهن عقاري، تأمين، ألخ. ويعتبرون المشاكل العائلية عقبة أيضاً- وحدها الفئة العمرية التي يزيد عمر أفرادها عن ٦٥ عاماً تبلّغ عن مشاكل أقل في هذه المجالات.
- غالباً ما يواجه المستجيبون الأكبر سناً لمشاكل قانونية أخرى تتعلق بالرعاية والخدمات العامة. وغالباً ما يبلغون المستجيبون الكبار عن منازعات بشأن الأراضي.



2

الطرف الآخر في المنازعة

بوجه عام، نرى أن معظم المشاكل القانونية التي يواجهها الناس تكون مع أفراد آخرين وليس مع منظمات أو مؤسسات. ففي هذه الحالاتقد يكون الطرف الآخر إما جاراً أو فرداً آخر أو أحد أفراد الأسرة.

ويتضح من خلال ذلك أن المنازعات مع الجيران أكثر شيوعاً في المناطق الحضرية والمنطقة الوسطى. ويعاني الأفراد ذوي حالة أعلى من الثروة المتصورة و/أو ذوي مستوى عالٍ من التعليم من منازعات أكثر مع الجيران وأقل مع أفراد الأسرة.

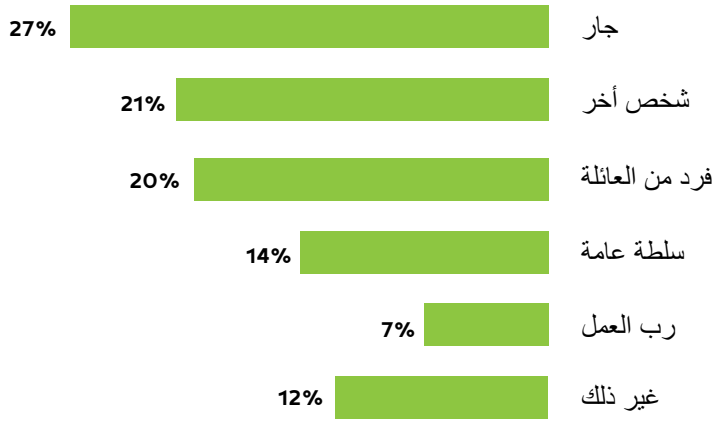
النتيجة المتوقعة

عن طريق حل النزاع، توقع معظم المستجيبين تحقيق شكل من أشكال المصالحة من خلال تحسين العلاقة أو تلقي اعتذار. وغالباً ما يتوقع الناس أيضاً تحصيل حقوقهم، أو رؤية شخصٍ ما يُعاقب على مخالفاته، أو استرداد المال.

ويُعتبر تلقي الاعتذار أهم بالنسبة للمستجيبين الأثرياء والمثقفين نسبياً، في حين إن تحقيق/ممارسة الحقوق أكثر أهمية بالنسبة للفئات ذات الدخل المنخفض.

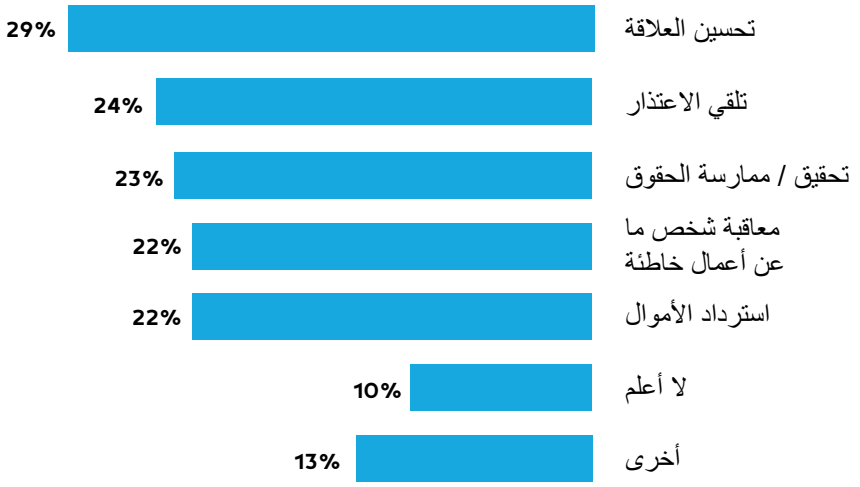
بينما بالنسبة للمستجيبين من الشمال ينصب التركيز أكثر على استعادة الممتلكات والمال.

ما سبب خلافك مع؟



تشمل فئة «غير ذلك: شركة خاصة، صديق، منظمة دولية، زميل، شيخ أو إمام، ممثل قبيلة أُخرى، ورفض الإجابة. تقل كل فئة مستقلة عن 5%.

ما الذي تتوقع الحصول عليه من خلال حل المشكلة؟



تشمل فئة "غير ذلك": استعادة الممتلكات، الحصول على وثائق بطاقة الهوية، ورفض الإجابة. تقل كل فئة مستقلة عن 10%.

المشاكل القانونية في الأردن

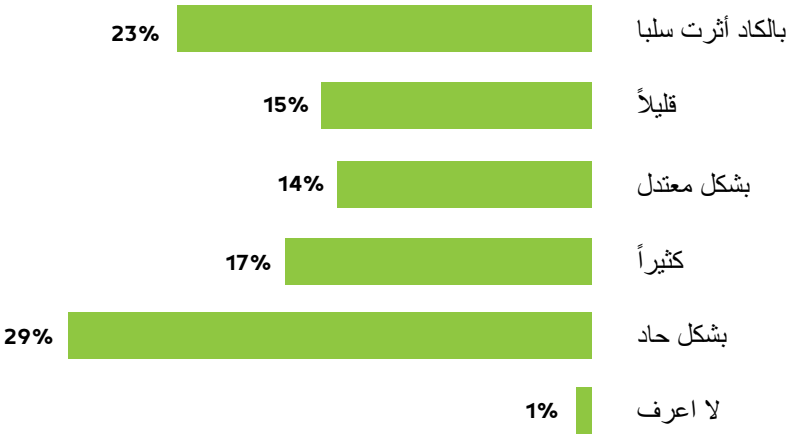
2

تأثير المشاكل القانونية

يشير ما يقارب من نصف المستجيبين بنسبة (46%) إلى أنَّ المشكلة الأكثر خطورة قد أثّرت بشدة على حياتهم.

- يشير المستجيبون ذوو الدخل المنخفض إلى تأثرهم بشكل سلبي أكثر من المستجيبين الأغنياء نسبياً.
- يتأثر المستجيبون ذوو المستوى التعليمي الأقل بشكل سلبي أكثر من المستجيبين ذوي المستوى التعليمي الأعلى.
- يشير المستجيبون في المنطقة الجنوبية إلى تأثرهم بشكل سلبي أكثر من المستجيبين من المنطقتين الشمالية والوسطى.

كيف أثرت المشكلة على حياتك؟

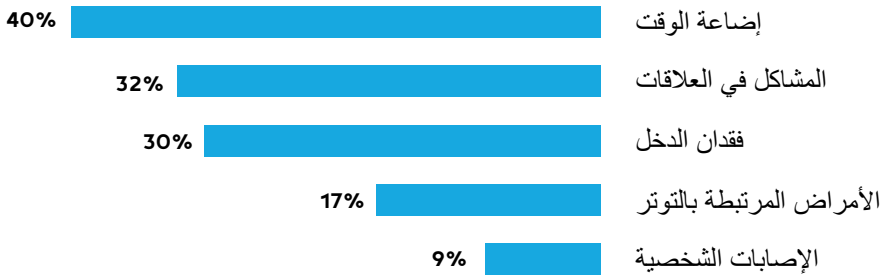


النتائج

تُعدّ النتائج الرئيسية لأكثر المشاكل خطورة: إضاعة الوقت، والمشاكل في العلاقات، وفقدان الدخل.

- إضاعة الوقت أكثر انتشاراً في المنطقتين الوسطى والجنوبية منه في المنطقة الشمالية.
- يشير المستجيبون ذوي المستوى الأعلى من الثروة المتصورة إلى إضاعة الوقت أكثر من ذوي المستوى المنخفض من الدخل.
- فقدان الوظيفة كنتيجة للمشكلة أكثر شيوعاً بين المستجيبين ذوي المستوى الأعلى من التعليم.

النتائج الخمس الأهم



2

خلاصة

- يواجه الأشخاص في الأردن مشاكل قانونية أقل بقليل من المتوسط في بلدان أخرى، حيث أشار ٣٣٪ من المستجيبين إلى أنهم واجهوا مشكلة قانونية خلال الأعوام الأربعة الأخيرة. ويواجه الذين تعرضوا لمشكلة، ما متوسطه ١,١ من المشاكل القانونية.
- تعدّ المشاكل مع الجيران، والأسرة، والسكن، أهم فئات المشاكل في الأردن، مع اعتبار المشاكل المتعلقة بالجيران الفئة الأكثر شيوعاً. عند النظر في مشاكل محددة، نجد مجدداً أن المشاكل المتعلقة بالجيران هي الأكثر انتشاراً. كما أنَّ الطلاق، والمشاكل مع الخدمات العامة، وحوادث المرور شائعة جداً. واللافت أنّ المشاكل المتعلقة بالجريمة والأراضي والمستهلك لم تظهر في الفئات الخمسة (٥) الأولى. وهذه الفئات أكثر بروزاً في بلدان أخرى، مثل تونس وأوغندا.
- أما الطرف الآخر من المشكلة ففي معظم المشاكل القانونية التي يواجهها الناس غالباً ما يكون الطرف الاخر هو فرداً آخر وليس طرفاً مؤسسياً.
- ويكون الجيران وأفراد الأسرة الأطراف الأخرى من المشكلة الأكثر شيوعاً.
- ويختلف تأثير هذه المشاكل القانونية اختلافاً شديداً بين المجموعات، بما يدل إلى أن المستجيبين الفقراء نسبياً والمستجيبين من مستوى تعليمي أدنى يتأثرون سلباً أكثر من غيرهم. والعواقب المباشرة الأكثر شيوعاً للمشاكل القانونية هي إضاعة الوقت، وفقدان الدخل، والمشاكل في العلاقات.

قصة عمر

عمر هو أردني يبلغ من العمر ٥٦ عاما. وهو متزوج بسعادة وله أربعة أطفال - ابنان وبنتان. أصبح أحد أبنائه ضحية للاحتيال، وكان له تأثير كبير على عمر وأسرته.

"كنت قريبا جدا من فقدان ابني بسبب هذا النزاع، خصوصا أن خصومنا هم اقوياء وأغنياء جدا الذين كان لديهم فريق من المحامين تناول قضاياهم ".

وكانت المسألة حساسة جدا لعائلة عمر حيث تعرض ابنه للذهان الشديد نتيجة لذلك.

"حاول هؤلاء الناس الاستفادة من ابني من خلال استغلال مرضه النفسي، وقدمو له المال وجعلوه يوقع الشيكات والسندات الإذنية لكميات كبيرة من المال. وقد استخدمت ضده وكان من الممكن أن يؤدي في النهاية إلى سجنه".

ومما لا يثير الدهشة، أن نتيجة هذا الحادثة المجهدة أدت إلى تدهور حالة ابن عمر وترك الأسرة بأكملها مدمره عاطفيا: "هذه الحالة أثرت بشدة على ابني، حالة ذهانه تطورت الآن إلى الفصام الكامل".

3

الوصول إلى المعلومات والمشورة القانونية

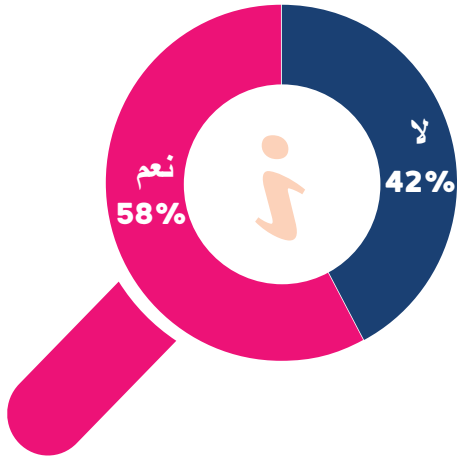
مصادر المعلومات القانونية والمشورة
مصادر المعلومات العامة
أسباب عدم التماس المعلومات
معظم المصادر المفيدة للمعلومات القانونية والمشورة

المعلومات القانونية والمشورة

3

الوصول إلى المعلومات والمشورة القانونية

هل سعيت إلى الحصول على المعلومات أو المشورة لحل المشكلة القانونية؟



إن إحدى الأمور الأولى التي يقوم بها الناس عندما يظنون أنهم يواجهون مشكلة قانونية هو البحث عن المشورة والمعلومات القانونية. وتُطلعنا البحوث أن المعلومات والمشورة القانونية الجيدة مهمة حيث أن المعلومات الصحيحة يمكن للناس التوجه بشكل أفضل للعدالة إذا كانت مشكلتهم حقاً مشكلة "قانونية"، حيث يمكنهم منع المشاكل والتعامل معها قبل أن تتصاعد، أو يمكنهم حلها دون الحاجة إلى اللجوء إلى المحامين والمحاكم. و لكن الأمر صعب أيضاً أن الناس و بشكل عام لا يبحثون عن المعلومات والمشورة القانونية إلاّ عندما يواجهون مشكلة قانونية . و بهدف قيام ذلك بشكل جيد و حل المشكلة بشكل جيد و على أكمل وجه ، فإن الشخص يحتاج أساساً للحصول على المعلومات والمشورة القانونية الصحيحة من الاشخاص أو الجهات المناسبة و في الوقت المناسب.

تظهر الدراسة أن 58 % من الشعب الأردني الذي واجه مشكلة قانونية سعى للحصول على نوع من المعلومات القانونية أو المشورة القانونية.

وهذا يدل على أن 42% لم يفعلوا ذلك. وعلى الرغم من أنالبيانات تظهر أنه يمكن القيام بالكثير لزيادة الوصول إلى المعلومات والمشورة القانونية، فإن الأرقام لا تضع الأردن في فئة استثنائية. فعلى سبيل المثال ففي تونسبحث 60% من المستجيبين عن المعلومات والمشورة ، و في أوغندا قام 65% من المستجيبين بذلك.

- لا توجد فروق كبيرة بين الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الحضرية أو الريفية؛
- تظهر الدراسة من الناحية الجغرافية ان من يبحث من الناس أكثر عن المعلومات والمشورة القانونية بين المحافظات الاعلى نسبة عي في محافظة عجلون حيث بلغت النسبة (89%)، ثم محافظة جرش (86%)، ومعان (72%). بينما اظهرت الدراسة المحافظات و المناطق التي يبحث فيها الناس أقل عن المعلومات والمشورة القانونية فقدت سجلت.
- محافظة الكرك نسبة (39%)، والبلقاء (42%)، وغرب عمان (العاصمة) (47%)
- و تظهر الدراسة أن المستجيبين الذين لديهم وظائف، أكثر نشاطاً ونجاحاً في الحصول على المعلومات والمشورة القانونية.
- بينما بالنسبة للمشاكل ذات التأثير العالي مثل قضايا الأراضي فقدت كانت بنسبة (78%)، والمنازعات العائلية (76%)، ووثائق بطاقة الهوية (66%)،و يميل الناس في هذا النوع من المشاكل إلى البحث بشكل أكثر نشاطاً للحصول على المعلومات والمشورة القانونية.
- أما بالنسبة للمشاكل القانونية المتعلقة بالأطفال (28%) والمشاكل المتعلقة بالمستهلك (33%)، فتبين أن عدد أقل بكثير من الناس أنهم حصلوا على المعلومات والمشورة القانونية بخصوص ذلك .

وهنا ينبغي أن نلاحظ أنَّ درجة تأثير المشكلة القانونية بشدة على حياة المستجيبين لا تؤثر على أنماط الحصول على المعلومات والمشورة القانونية. فالمستجيبون الذين أفادوا بأن المشكلة تؤثر على حياتهم كثيراً ليسوا أكثر عرضة للبحث عن المعلومات والمشورة من أولئك الذين أفادوا بأن المشكلة لا تؤثر على حياتهم كثيراً. مما يدل على أن نوع المشكلة القانونية و/أو نوع العواقب التي تسببها تلك المشكلة هي التي تجعل مستخدمي العدالة نشطين أو غير نشطين في ما يتعلق بالبحث عن المعلومات والحصول عليها.

المصادر غير الرسمية للمشورة القانونية

لقد سعى نصف الأفراد الذين واجهوا مشاكل قانونية خطيرة للحصول على المعلومات والمشورة من بعض المصادر غير الرسمية الموثوقة. حيث إن طلب المشورة من أحد الأقارب لمعرفة كيفية تسيير المشكلة القانونية هو الاستراتيجية الأكثر شيوعاً، بينما طلب ذلك من أحد الجيران أو الأصدقاء هو أيضاً أمر شعبي. وللمقارنة، فإن العائلة والأصدقاء والجيران هم أيضاً أكثر مقدمي المعلومات غير الرسمية الذين تم الاتصال بهم في تونس وأوغندا وأوكرانيا.

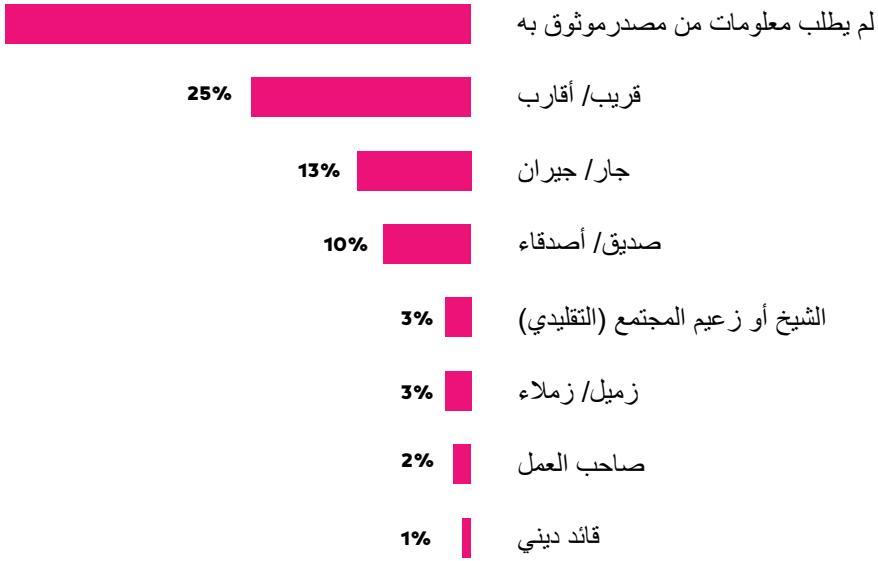
المصادر الرسمية للمعلومات والمشورة القانونية

تظهر الدراسة أن 40% تقريباً من المستجيبين لم يحصلوا على أي مساعدة من منظمة أو فرد أو مؤسسة لديهما معرفة خبيرة بالمشكلة القانونية . و بالاضافة الى ذلك تظهر الدراسة أن 11% لم يكن لديهم علم بأية فرصة للحصول على هذه المساعدة. و تظهر الدراسة أيضا أن 4% كانوا حريصين على الحصول على المعلومات والمشورة القانونية ولكنْ على الرغم من الجهود التي بذلوهالم يحصلوا على أيٍّ منها.

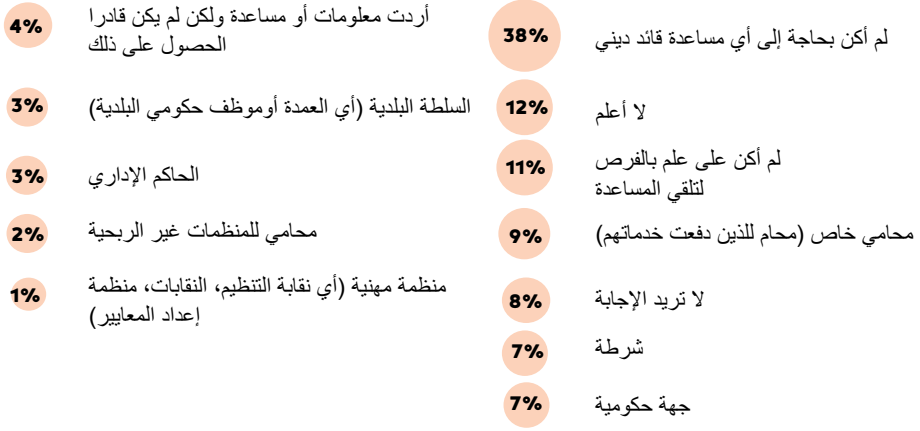
فعلى سبيل المثال ففي تونس أفاد 15% فقط أنهم لم يحتاجوا إلى المعلومات القانونية، بينما 5% لم يكونوا على بينة من مدى إمكانية الحصول على المعلومات قانونية، و6% أرادوا الحصول على المعلومات ولكنهم لم يتمكنوا من ذلك.

ويشكّل نسبة الحصول على المعلومات و المشورة القانونية من خلال المحامين (9%)،بينما بلغت نسبة الأجهزة الأمنية (7%)، و بلغت نسبة المؤسسات الرسمية ما نسبته (7%)وهي أكثر المصادر المؤسسية المستخدمة للحصول على المعلومات والمشورة القانونية.

من الشخص الموثوق الذي قدم المعلومات والمشورة؟



المصادر المؤسسية للمعلومات القانونية والمشورة



المعلومات القانونية والمشورة

3

المصادر الأكثر فائدة

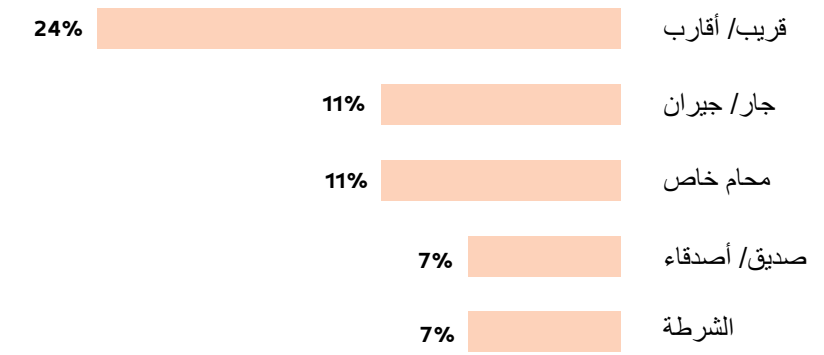
تُستخدم المصادر غير الرسمية للمعلومات والمشورة على نطاق واسع وتعتبر أكثر فائدة. ويبدو أن التوجه إلى الأقارب أو الشرطة هو استراتيجية فعالة لحل المشكلات. بالنسبة للمستجيبين الذين أشاروا إلى أحد هذين الخيارين، فإن 60% منهم تقريباً قد حلوا مشكلتهم كلياً أو جزئياً. ويُعدّ ذلك أعلى بكثير من متوسط معدل الوصول إلى تسوية والبالغ 45٪.

الأقارب هم أكثر المصادر استشارة. يبحث المجتمع الأردن أوّلاً للحصول على المعلومات والمشورة القانونية من خلال العائلة . و يلاحظ أيضا أن اللجوء الى الجيران والأصدقاء له بنسبة عالية نسبياً.

اما من قبل الخبراء المختصين والمنظمات المختصة - فأنهم يصنفون المحامين الأجهزة الأمنية على أنهم المصادر الأكثر فائدة للمعلومات والمشورة.

نادراً ما يُشار إلى الآليات المجتمعية والتقليدية، مثل الشيوخ أو رجال الدين، باعتبارهم مصادر للمعلومات والمشورة من أجل حل المشاكل القانونية.

المصادر الخمسة الأكثر فائدة للمعلومات والمشورة

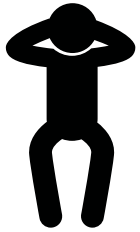


المعلومات القانونية والمشورة

3

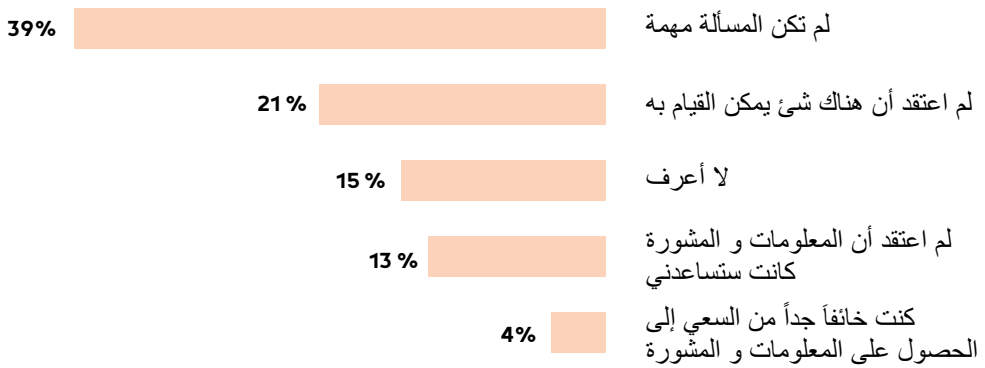
العوائق

42% من الأفراد الذين تمت مقابلتهم والذين اضطروا للتعامل مع مشكلة قانونية لم يسعوا للحصول على المعلومات والمشورة القانونية. لماذا؟ في ما يلي الإجابات التي حصلنا عليها:



42% لم يحاولو الحصول على معلومات قانونية والمشورة

أهم خمسة أسباب لعدم السعي إلى الحصول على المعلومات والمشورة القانونية



المعلومات القانونية من المصادر الإلكترونية والمطبوعة

من خلال المقاطع الواردة أعلاه، تم سؤال المستجيبين عن الأشخاص والمنظمات القادرين على تقديم المعلومات بشأن المشاكل القانونية والخيارات المتاحةوحقوقهم. وكيف يمكن لهؤلاء المختصين تقديم المشورة أو تحديد استراتيجية محددة لحل المشكلة القانونية

و في هذا القسم، سألنا الناس الذين تعاملوا مع المشاكل القانونية عمّا إذا كانوا سعوا للحصول على المعلومات من مصادر إلكترونية ومطبوعة. وهذه المصادر هي الإذاعة والتلفزيون والصحف وصفحات المواقع الإلكترونية، ألخ. ولا تتطلب عادةً قنوات المعلومات القانونية هذه تفاعلاً شخصياً لأنها توفر معلومات أكثر عمومية عن خيارات حل المشاكل القانونية.

المفاجئ أن قلة من الناس يبحثون على معلومات في هذه المصادر بشأن حل مشاكلهم القانونية. 3% فقط من الأفراد الذين اضطروا إلى التعامل مع مشاكل قانونية خطيرة بحثوا على الإنترنت. في الوقت نفسه، ووفقاً للبنك الدولي، يقدّر معدل انتشار الإنترنت في الأردن بنسبة كما تظهر الدراسة أن 53% .[٢] من الناس الذين يملكون إمكانية الوصول إلى الإنترنت لا يستخدمونه للبحث عن معلومات بشأن حل مشاكلهم القانونية.

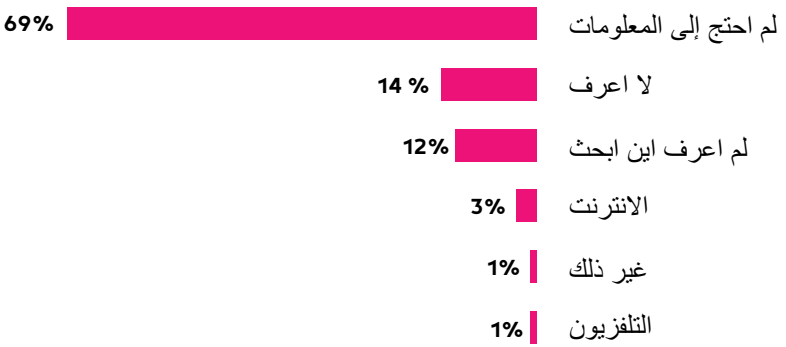
2 https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.ZS?locations=JO

المعلومات القانونية والمشورة

3

الا أنَ فمصادر مثل الإذاعة والتلفزيون والصحف لا تحظى بشعبية كبيرة كمصدر للمعلومات القانونية. على سبيل المثال، رأينا ذلك أيضاً في تونس حيث أفاد 4% فقط من المستجيبين أنهم سعوا للحصول على معلومات عملية حول حل المشاكل القانونية من خلال الإنترنت. ولكن، قد يكون الأمر مختلفاً في دول أخرى ، حيث تبيّن : تبيّن دراستنا في أوكرانيا في عام 2016 أنَّ ما يقرب من ربع المستجيبين يبحثون عن المعلومات على شبكة الإنترنت.

المعلومات القانونية من المصادر الإلكترونية والمطبوعة



الاستنتاجات

- يتعين على الكثير من الأشخاص في الأردن التعامل مع مشاكلهم القانونية من دون الاعتماد على المعلومات والمشورة القانونية، فالمعلومات القانونية الجيدة والمناسبة و التوقيت والقابلة للتنفيذ نادرة وليس من السهل العثور عليها.
- من المحتمل أن يسعى الناس أكثر للحصول على المعلومات والمشورة القانونية بشأن مشاكل مثل قضايا الأراضي، والمنازعات العائلية، ووثائق بطاقة الهوية.
- يقصد الناس في الغالب الأقارب والجيران والأصدقاء للحصول على المشورة. ولا يتم استخدام المصادر المجتمعية للمعلومات القانونية على نطاق واسع.
- يحصل عدد قليل من الناس نسبياً على المعلومات القانونية من مصادر مختصة مثل المحامين والمؤسسات العامة.
- يعد من أكبر العوائق أمام تلقي المعلومات والمشورة القانونية التصور بأن المسألة ليست هامة، وأنه لا يمكن القيام بشيء لحل المشكلة، وأن المعلومات والمشورة القانونية لن تساعد بشيء.
- نادراً ما يتم استخدام الإنترنت والإذاعة والتلفزيون والمصادر العامة المماثلة للحصول على المعلومات في عملية حل المشكلة القانونية.

4

حل النزاعات

استراتيجيات حل المشكلات
استراتيجيات المساعدة الذاتية
الشبكات الاجتماعية
منتديات حل النزاعات
المصادر الاكثر إفادة لتسوية المنازعات
تكاليف وجودة الوصول إلى العدالة

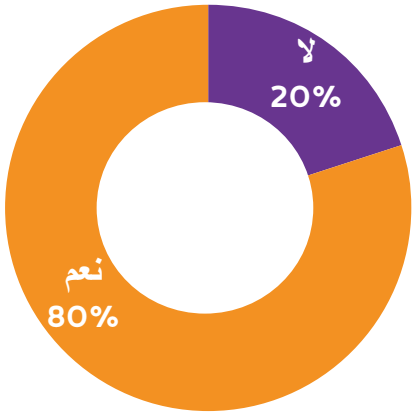
اتخاذ الإجراءات

على أساس المعلومات والمشورة القانونية، يبدأ الناس عملية إيجاد حل. إنها الخطوة الثانية من المسار في مجال العدالة. ما الذي يفعله الناس؟ هل يتخذون إجراءات بأنفسهم؟ أم يتوجهون إلى طرف ثالث لمساعدتهم؟ إذا كان الأمر كذلك، من يكون الطرف الثالث؟ أحد أفراد الأسرة؟ أم شرطي؟ أم محكمة؟

يناقش هذا الفصل تسوية المنازعات من خلال مسارات العدالة في الأردن.

اتخذ ما نسبته 80% من المستجيبين نوعاً من الإجراءات لحل المشكلة ولم تظهر الدراسة اختلافات كبيرة بين الجنسين حيث وجدنا أنَّ 71% من المستجيبين يتخذون إجراءات خاصة، و44% فقط يلجؤون إلى طرف ثالث غير رسمي، و بينما 42% يلجؤون إلى طرف ثالث مؤسسي.

هل اتخذت أي إجراء لعالج المشكلة؟

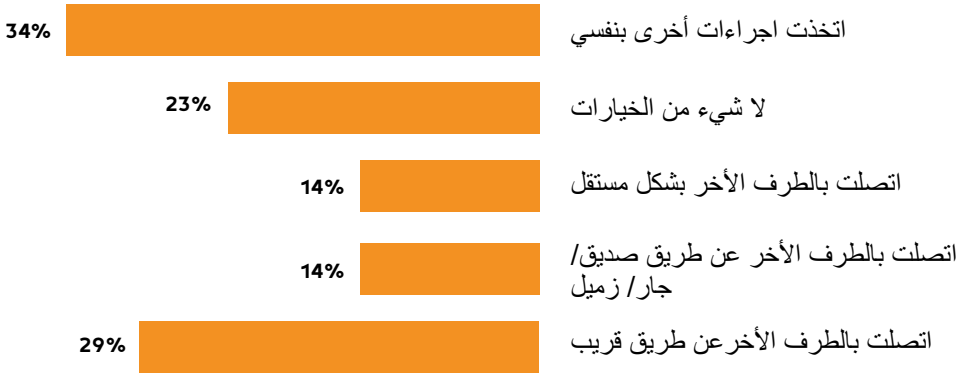


استراتيجيات المساعدة الذاتية المعتمدة في حل المنازعات

كما ذكرنا آنفاً، وجدنا أنَّ 71% من المستجيبين الذين واجهوا مشكلة قانونية اعتمدوا على استراتيجيات المساعدة الذاتية.

يوضِّح الرسم البياني أدناه مختلف الخيارات ضمن هذه الفئة.

استراتيجيات المساعدة الذاتية التي يتكرر اعتمادها



حل النزاعات

4

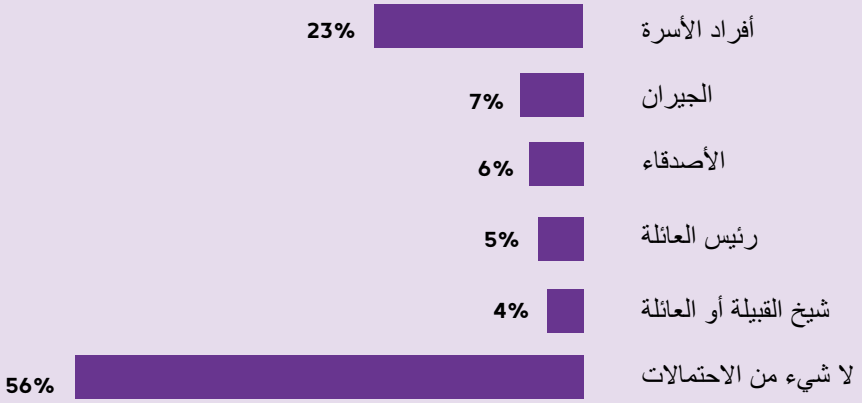
أفراد الأسرة هم أكثر المصادر غير الاحترافية استعمالاً لحل الخلافات

بينما نجد أنَّ **44%** من الأشخاص يقصدون مصادر غير مختصة لحل الخلافات و ذلك في محاولة لحل مشكلتهم، و يستشير معظم الأشخاص ربّ الأسرة/أفراد الأسرة، و أيضا يستشيرون الجيران والأصدقاء. بينما فيما يتعلق بالنساء فإنهم يلجؤون لاستشارة أفراد الأسرة (28%) بنسبة أكثر بكثير من الرجال و التي بلغت (18%).

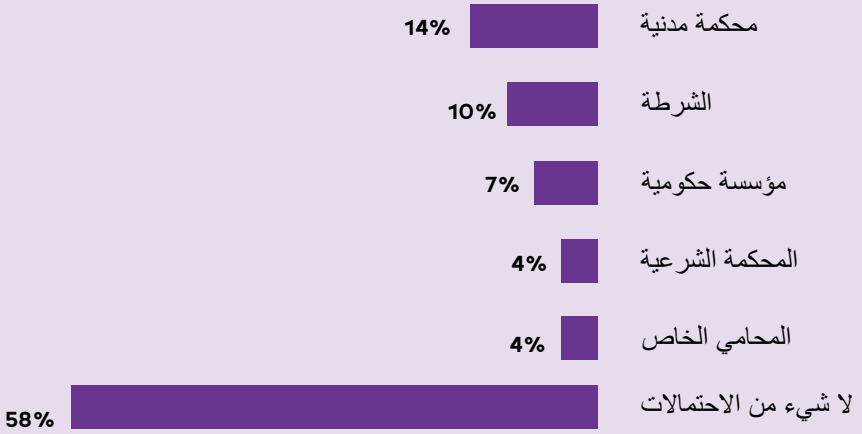
المحاكم هي أكثر المصادر المختصة استعمالاً في حل الخلافات

يسعى معظم الناس إلى تسوية مختصة من خلال المحاكم أو يذهبون إلى الاجهزة الأمنية . ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أنَّ **42%** من المستجيبين لم يلجأوا الى اية جهة رسمية لحل الخلافات.

الآليات غير الاحترافية الأكثر استعمالاً لحل الخلافات



الآليات الاحترافية الأكثر استعمالاً لحل الخلافات



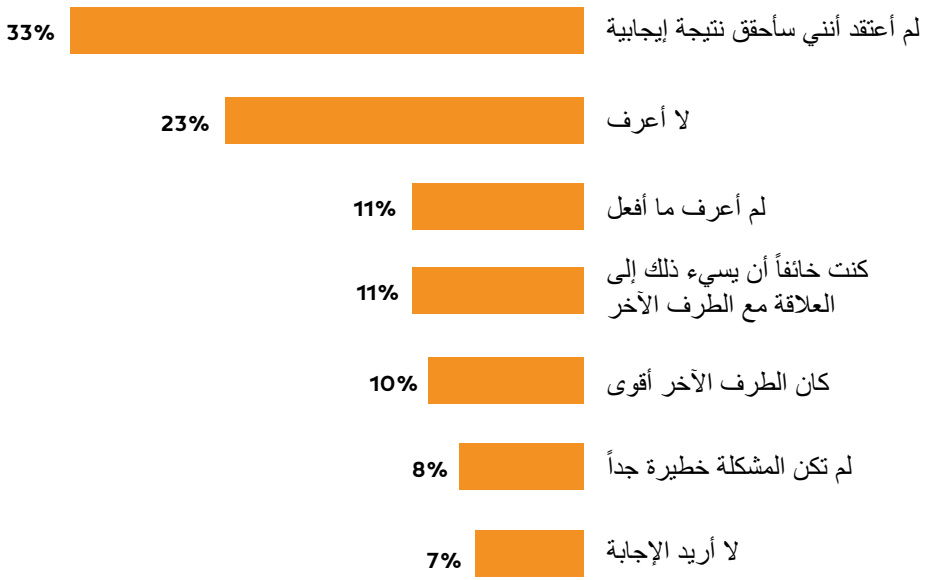
حل النزاعات

4

أسباب عدم اتخاذ أي إجراءات

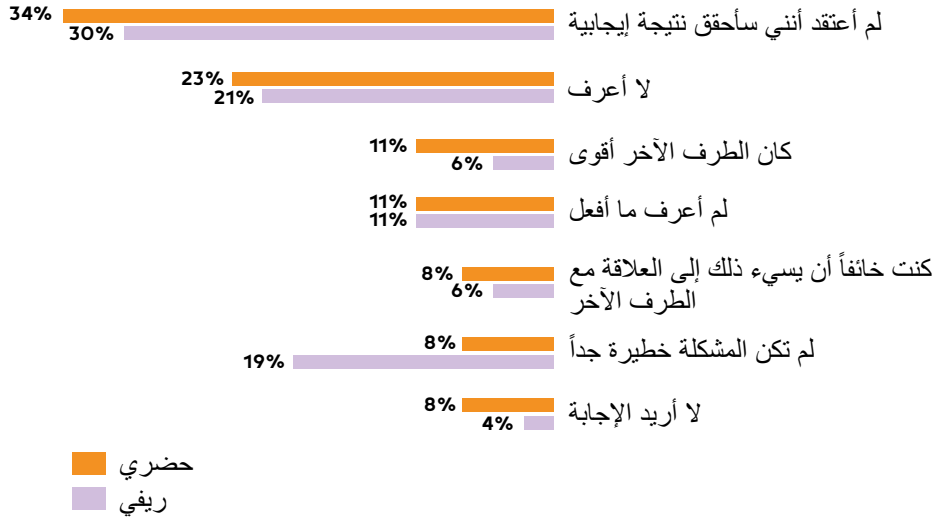
عندما يتعلق الأمر بتحديد أسباب عدم اتخاذ إجراءات، تظهر الدراسة أن العديد من المستجيبين لا يؤمنون بتحقيق نتيجة إيجابية. و من ناحية أخرى فإنهم ، يبررون عدم اتخاذ إجراء لحل مشكلتهم و ذلك بسبب خوفهم أن يؤدي ذلك إلى أن تسوء العلاقة مع الطرف الآخر أو لأنهم لم يعرفوا ما يجب أن يفعلوا.

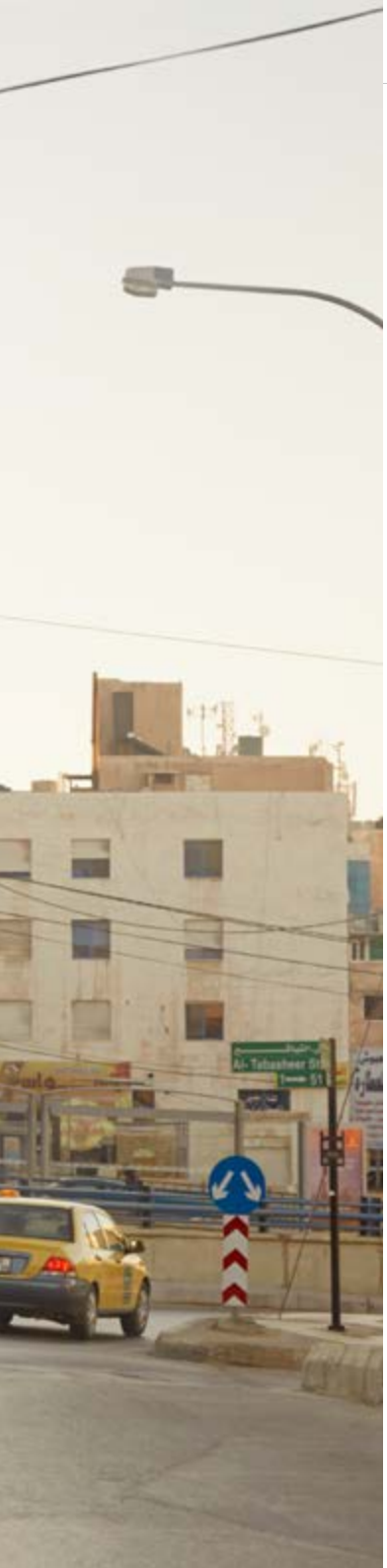
أهم أسباب عدم اتخاذ أي إجراءات



يعد احتمال أن تسوء العلاقة مع الطرف الآخر من الاسباب الرئيسيةالتي تدفع بالأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية إلى عدم اتخاذ أي أجراء أكثر من سكان المناطق الحضرية. حيث أن الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الحضرية تقيدوا أكثر لأنهم قيموا أن الطرف الآخر كان أقوى.

أسباب عدم اتخاذ أي إجراءات: المناطق الريفية مقابل المناطق الحضرية

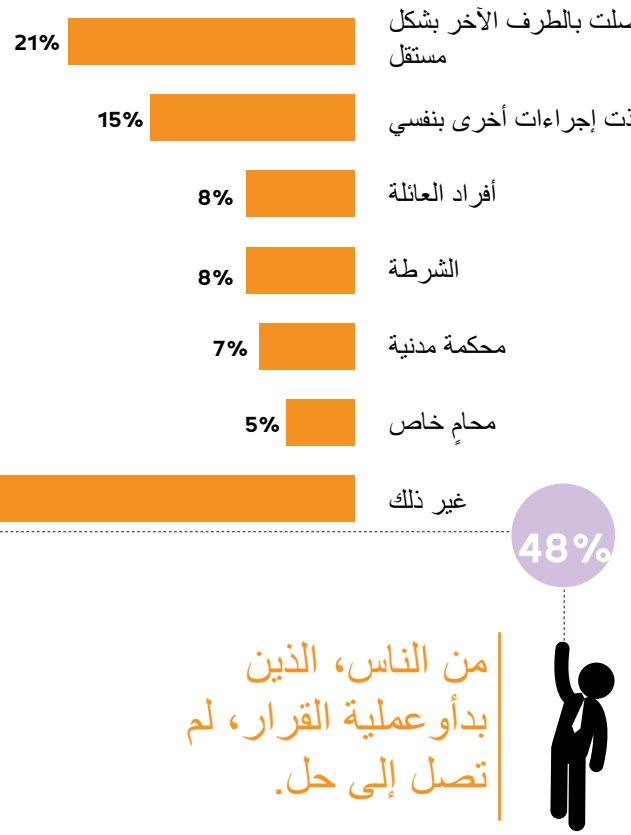




حل النزاعات

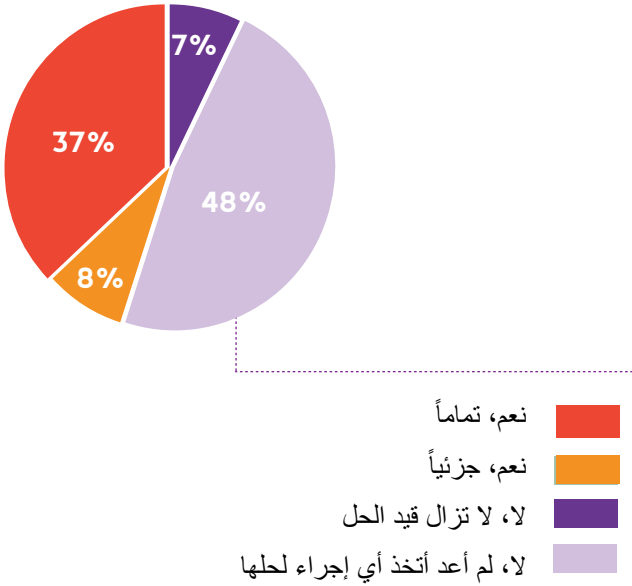
4

الاستراتيجيات الأكثر فائدة لحل الخلافات



كيف تُحَل المشاكل القانونية؟

في نهاية الأمر ، يسعى الناس الى العدالة بهف إيجاد حلٍ لخلافاتهم. والجدير بالذكر أن ٤٧٪ من هؤلاء الأشخاص الذين بدأوا بعملية تسوية لحل أشد احتياجاتهم إلحاحاً في مجال العدالة لم يصلوا بعد إلى حل، مما يعني ذلك أن هنالك مشاكل كثيرة لا تزال جارية بعد مرور أربع سنوات، وأن الحل لم يتحقق بعد ، مما يؤثر على ما يتراوح بين 720000 و820000 شخص.

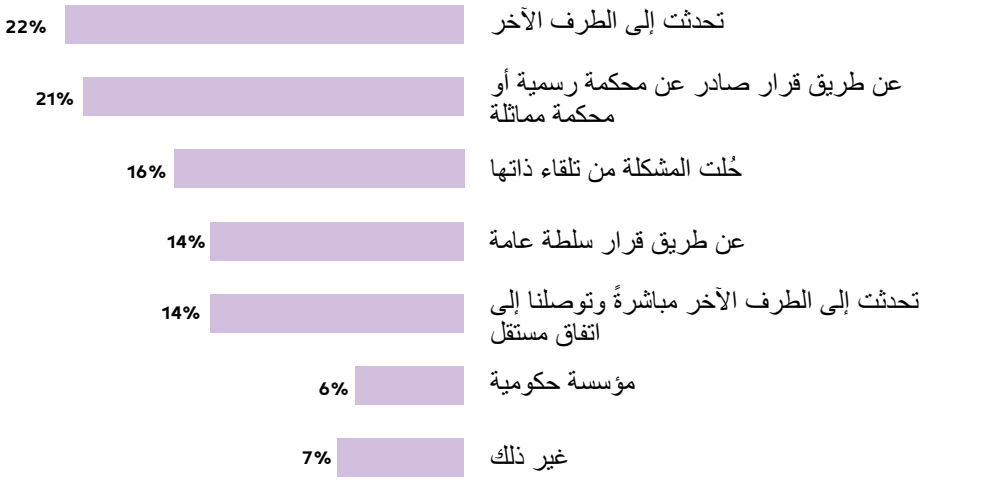


حل النزاعات

4

تعد الطريقتان الأكثر شيوعاً لحل المشاكل التحدث إلى الطرف الآخر **بمساعدة وسيط/مُصلح ومن خلال قرار المحكمة.** ويتم حل ما يقرب من حالة من أصل كل خمس حالات من خلال أحد هذين النهجين.

كيف تم حل المشكلة؟



تشمل فئة "غير ذلك" كل الفئات التي تقل نسبتها عن 3%: لآ أعرف، لا أريد الإجابة، من خلال قرار غير رسمي ومن خلال دراسة من منظمة غير حكومية.

حل النزاعات

4

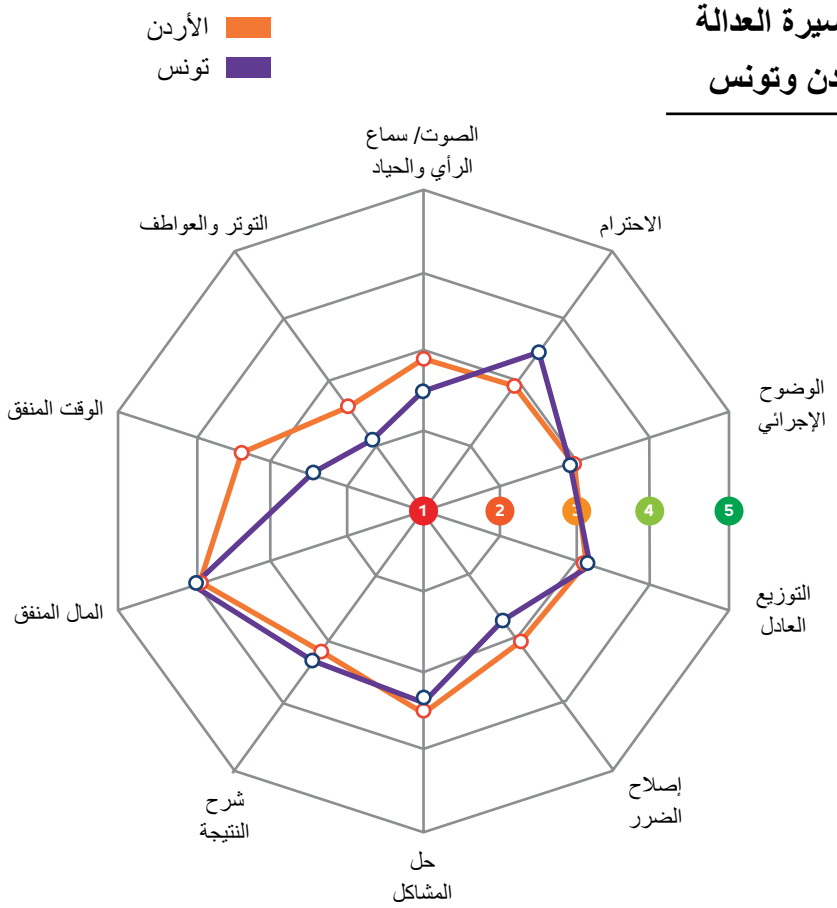
تكاليف مسارات العدالة في الأردن وجودتها

تم الطلب من المستجيبين تقييم جودة مسار العدالة الذي اتبعوه وتكاليفه، وهذه معلومات مهمة عن الإنصاف الذي يشهده الناس، و الذي سوف يساهم المزيد من المعرفة حول جودة العدالة التي يقدمها النظام القانوني.

حيث تم تحليل 10 عوامل مختلفة تستأثر بأهم جوانب مسارات العدالة. و أن الرسم البياني الذي تم استخدامة هو رسم عنكبوتيبين كل عامل من العوامل العشرة على مقياس من 1 إلى 5. كلما ارتفعت الدرجة كلما كان ذلك الجزء من الإجراء إيجابياً.

ونجري مقارنة مع تونس لتوفير معيار. درجات الإجراء جيدة إلى حد ما على التكاليف؛ مما يعني أنَّ التكاليف لا تعتبر مرتفعة جداً. وفي ما يتعلق بالتوتر والعواطف، والصوت/ سماع الرأي والحياد، تأتي درجات الإجراء منخفضة. وذلك أمر يبعث على القلق: فالعملية القضائية التي تسبِّب التوتر المفرط، والتي لا يملك فيها الناس صوتاً كافياً، ولا يُنظر إليها على أنها محايدة بما فيه الكفاية، لن تكون ذات مصداقية وفعالية.

تقييم مسيرة العدالة في الأردن وتونس



حل النزاعات

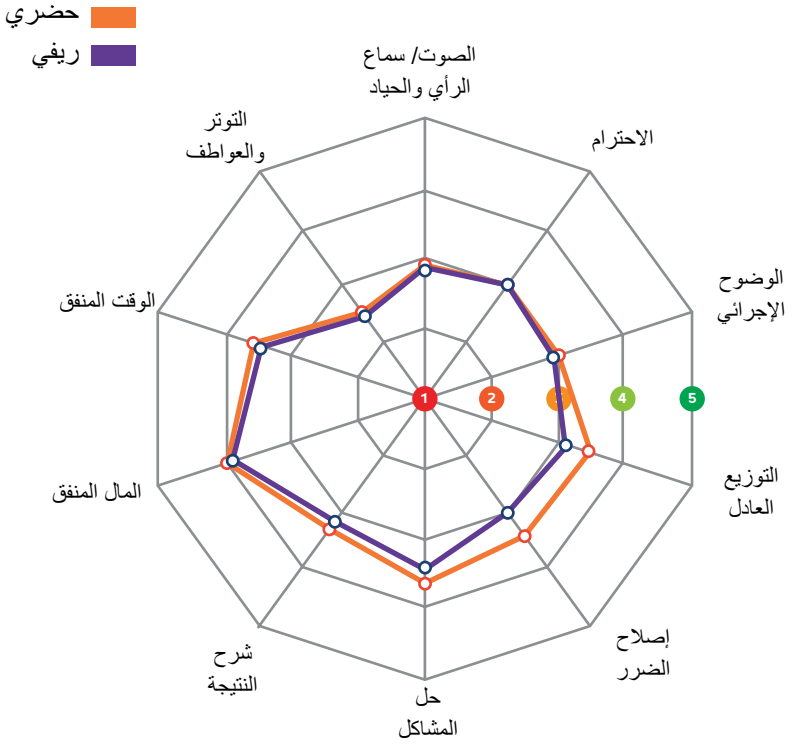
4

المناطق الريفية مقابل المناطق الحضرية

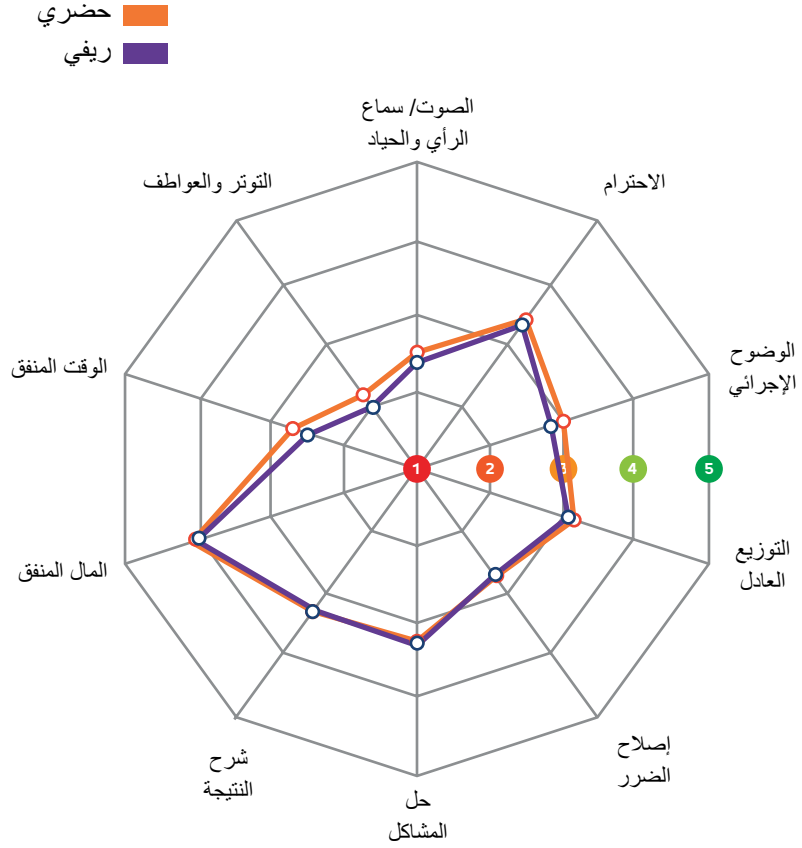
عموماً، كان الناس في المناطق الحضرية أكثر رضا من سكان المناطق الحضرية، ولا سيما في ما يتعلق بالتوزيع العادل، وإصلاح الضرر الذي لحق بهم، ومدى حل المشكلة.

ذلك أمر لم نلاحظه في تونس، كما يُظهر الرسم البياني. هناك، أظهر المستجيبون في المناطق الحضرية والريفية مستويات مماثلة من الرضا عن عملية سير العدالة.

الأردن



تونس



الاستنتاجات

- وفقاً لبياناتنا، فإنّ 80% من الأشخاص الذين أفادوا بأنهم يواجهون مشكلة قانونية اتخذوا نوعاً من الإجراءات من أجل التوصل إلى حل عادل. ويعني ذلك أن نحو 1.6 ملايين شخص يتخذون هذه الاجراءات .
- تعد الاستراتيجية الأكثر فائدة لحل المشاكل القانونية هي التواصل مع الطرف الآخر بشكل مستقلومع ذلك، فإن غالبية الحلول تتم عبر وسيط/ م، أو قرار من المحكمة.
- أفراد الأسرة هم أكثر مصدر غير مختصتتم استشارته لحل الخلافات، في حين تأتي المحاكم النظامية أو المحاكم الدينية في أعلى مرتبة من بين المؤسسات المختصة الأكثر استشارة لحل الخلافات. ومع ذلك، اختار معظم المستجيبين تبني استراتيجيات المساعدة الذاتية.
- أفاد 45% من المستجيبين الذي اتخذوا بعض الإجراءات لحل مشاكلهم القانونية أنهم قد حلوها إما كلياً وإما جزئياً. ومع ذلك، بالنسبة إلى 47% من المستجيبين، فالمشكلة القانونية لم تحل، أو لا تزال اجراءات الحل مستمرة.
- عند تقييم إجمالي جودة وتكاليف الوصول إلى العدالة، أفاد الأشخاص في الأردن أنهم عانوا من مستويات عالية من التوتر والعواطف المرتبطة بعملية حل مشكلتهم القانونية، كما كانوا أقل عرضة للتعبير عن احتياجاتهم أثناء عملية حل الخلاف أو التمتع بعملية تستخدم معلومات دقيقة.

قصة أحمد

أحمد هو مواطن سوري هرب من الحرب و لجأ إلى الأردن. متزوج ولديه طفلة. يعمل أحمد لنفس صاحب العمل خلال العامين الماضيين تحت كفالته. وقد طلب من صاحب العمل تقديم طلب للحصول على تصريح عمل له مرارا وتكرارا، ولكن دون نجاح كبير. كما حصل أخيرا على تصريح العمل، حصل على عرض عمل أفضل من شركة أخرى شملت زيادة كبيرة في الرواتب. ومع ذلك، بموجب قانون العمل الأردني، يحتاج العمال الأجانب الذين يعملون تحت الرعاية إلى إذن من أصحاب العمل لتغيير وظائفهم. ولم يرفض صاحب العمل أحمد استقالته فحسب، بل كان أيضا غير راغب في مطابقة راتب العرض الآخر. قرر أحمد مواجهة صاحب العمل حول هذا الموضوع.

"شعرت أنني كنت في موقف قوي، خاصة بعد أن زرت مكتب العمل، وكانوا منصفين بالنسبة لي. ولكن عندما بدأت القضية، تخلوا عني. هذا عندما بدأت الشعور أن صاحب العمل كان في موقف أقوى بكثير مما كنت."

وبمساعدة منظمة مساعدة قانونية، تمكن أحمد أخيرا من الوصول إلى تسوية خارج المحكمة، لكنه اضطر إلى التخلي عن بعض حقوقه. ويعتقد أن وضعه هو مجرد علامة على مشكلة أكبر بكثير. ويستغل أصحاب العمل أوضاع موظفيهم وظروفهم وحاجتهم إلى إعالة أسرهم. رأى أحمد أن هذا يحدث لكثير من أصدقائه داخل وخارج الأردن.

5

مشاكل الشباب القانونية في الأردن

لشباب الأردني والمشاكل القانونية
استراتيجيات حل النزاعات
الثقة في مؤسسات العدالة
التمكين القانوني الذاتي

مشاكل الشباب القانونية

5

مشاكل المستجيبين الشباب

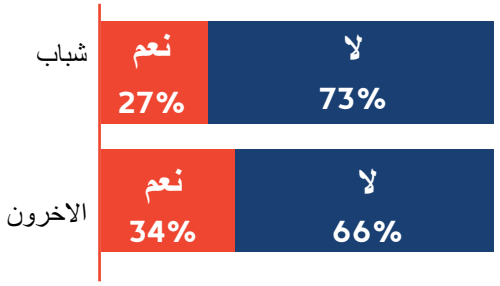
في هذا الفصل، نركّز على سكان الأردن الأصغر سناً. و ذلك من خلال التركيز على الشباب الذين هم على صلة وثيقة بالموضوع. و وفقاً لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ، فإن عدد الشباب في الأردن عالٍ نسبياً؛ فهو يعادل أكثر من 70% من السكان و الذين تقل أعمارهم عن 30 عاماً، و أما الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و24 عاماً يشكلون 22% من السكان.

و من خلال ذلك فإننا نسعى لفهم احتياجات الشباب في مجال العدالة وكيف يجتازون مساراتهم في هذا المضمار. و من خلال هذه الدراسة ، يعرّف "الشباب" بأنهم هم الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و24 عاماً. هل يواجه الشباب—سواء المواطنون أواللاجئون- نتائج مشاكلهم القانونية بشكل مختلف عن باقي السكان؟ هل يسعون الى مصادر مختلفة بحثاً عن المساعدة والمعلومات القانونية لحل مشاكلهم؟ هل هم أقل حظاً أم أوفر حظاً في حل مشاكلهم؟

لا تختلف عينتنا من المستجيبين الشباب عن السكان الأكبر سناً من حيث الثروة النسبية أو الوضع الحضري/الريفي.حيث تظهر الدراسة ان **حوالي 30%** منهم غير قادرين على تغطية احتياجاتهم الأساسية، في حين يضع 60% منهم أنفسهم في فئة القادرين على شراء الأشياء الأساسية الضرورية.بينما يأتي نحو 80% منهم من المناطق الحضرية، في حين يأتي 20% من المناطق الريفية.و من خلال الدراسة فإن أفراد العينة أكثر تعلماً بقليل من بقية السكان؛ حيث يحمل حوالي 80% منهم شهادة الثانوية العامة على الأقل، في حين أن النسبة للمجموعة الأكبر سناً هي 65%.

فيما يتعلق بالمشاكل القانونية ، يواجه الشباب مشاكل قانونية أقل مما يواجهه المستجيبون الأكبر سناً.حيث أعلن أكثر قليلاً من ربع العينة من الشباب أنهم واجهوا مشكلة واحدة على الأقل خلال السنوات الأربع الأخيرة، في حين تصل النسبة للذين تزيد أعمارهم عن 25 عاماً إلى أكثر من الثلث.

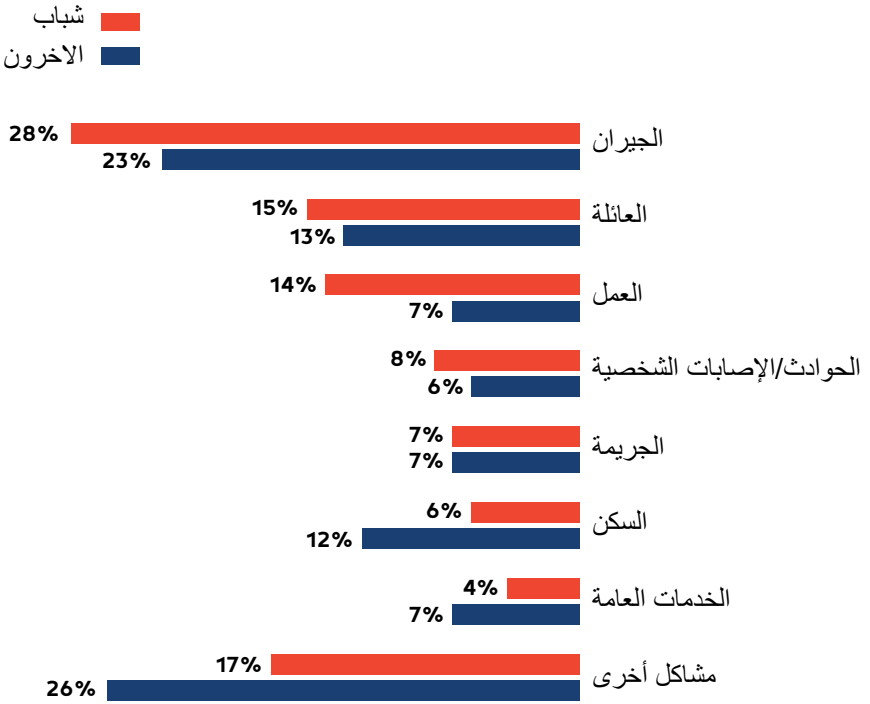
واجهوا مشاكل قانونية



تختلف المشاكل التي يواجهها الشباب عن تلك التي يواجهها السكان الأكبر سناً.

- حدد ما يقرب من ثلث المستجيبين الشباب (٢٨٪) المنازعات مع الجيران باعتبارها أخطر مشكلة قانونية يواجهونها، مقابل أقل قليلاً من ربع (٢٣٪) بقية السكان.
- بالنسبة للشباب، العمل هو أخطر ثالث مسألة، أي ضعف نسبة (١٤٪ مقابل ٧٪) الأكبر سناً.
- يعاني الشباب من مشاكل أقل تتعلق بالسكن والخدمات العامة من أولئك الذين تزيد أعمارهم عن ٢٥ عاماً.

مشاكل الشباب الأكثر خطورة



مشاكل الشباب القانونية

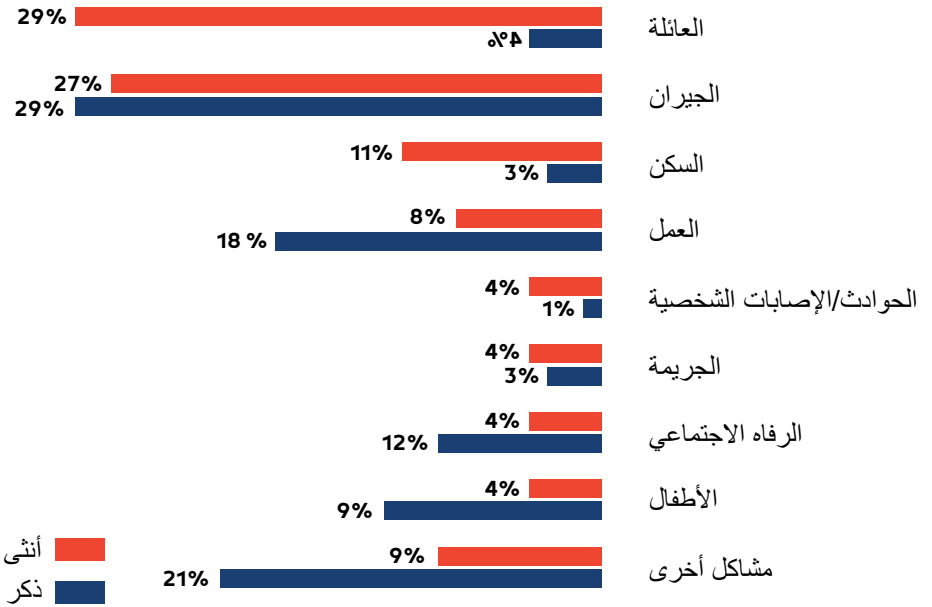
5

الفوارق بين الجنسين

تتأثر الشابات بشكل غير متناسب بالمشاكل العائلية ومشاكل السكنحيث تظهر الدراسة أن ما يقرب من ثلث الشابات ما نسبته (29%)هي من القضايا العائلية باعتبارها أخطر مشاكلهن، مقابل 4% فقط من الشبان، وتتعلق القضايا العائلية التي تواجهها الشابات بمعظمها بالطلاق والعنف المنزلي.

من ناحية أُخرى، يتأثر الشبان أكثر بمشاكل العمل والحوادث/الإصابات الشخصية من أقرانهم من الإناث.

مشاكل الشباب الأكثر خطورة بحسب نوع الجنس



أوجه التشابه بين المستجيبين الشباب والسكان الأكبر سناً

- كما هي الحال بالنسبة لكبار السن لا يُظهر الشباب في المناطق الحضرية والريفية اختلافات في أنواع المشاكل التي يواجهونها.
- تشير بياناتنا إلى عدم وجود اختلافات في ما يتعلق بكيفية تأثير المشاكل على حياة الشباب الشخصية مقارنةً ببقية السكان.
- وبالمثل، لا توجد اختلافات في ما يتعلق بالطرف الآخر الذي يواجه معه أفراد هذه المجموعة مشاكل (بالدرجة الأولى الجيران وأفراد الأسرة) مقارنةً ببقية العينة.

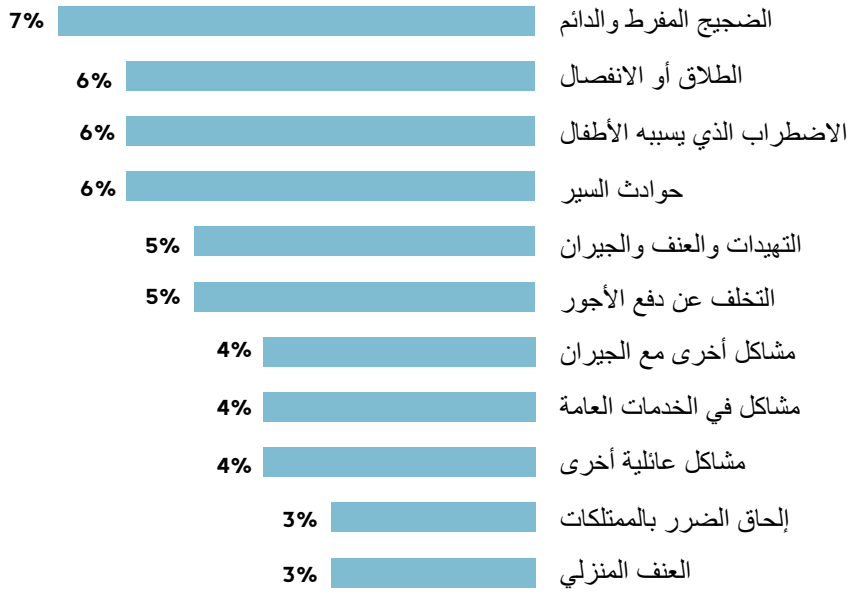
مشاكل الشباب القانونية

5

المشاكل المحددة الأكثر خطورة

من بين فئات المشاكل القانونية الموزعة على 123 فئة، تبين أن الشباب عانوا من 66 منها (باعتبارها الأهم). حيث يتم توزيع المشاكل الكبرى بالتساوي و ذلك للخروج ببيانات قوية بشأن ماهي أكثرها أهمية. بالتالي يبدو أن الشباب لا يتأثرون بإحدىالمشاكلبوجه خاص حيث أن هنالك مشاكل عديدة و مختلفة تبدأ من الطلاق إلى حوادث المرور والعنف المنزلي.

أهم المشاكل الأكثر خطورة بالنسبة إلى الشباب



تأثير المشاكل القانونية

الشباب أقل احتمالاً للإبلاغ عن فقدان الدخل بسبب مشكلتهم، ومن المحتمل أن يبلغوا أكثر عن العنف والإصابات الشخصية.

بسبب المشكلة، هل واجهت؟	الشباب	آخرون
إضاعة الوقت	37%	40%
مشكلة في العلاقات	30%	32%
فقدان الدخل	**20%**	**32%**
الإصابات الشخصية	**14%**	**8%**
الأمراض المتعلقة بالتوتر	14%	18%
لاأعرف	11%	9%
العنف ضدك	**10%**	**7%**
فقدان الوظيفة	10%	7%
التخريب ضدك	7%	8%

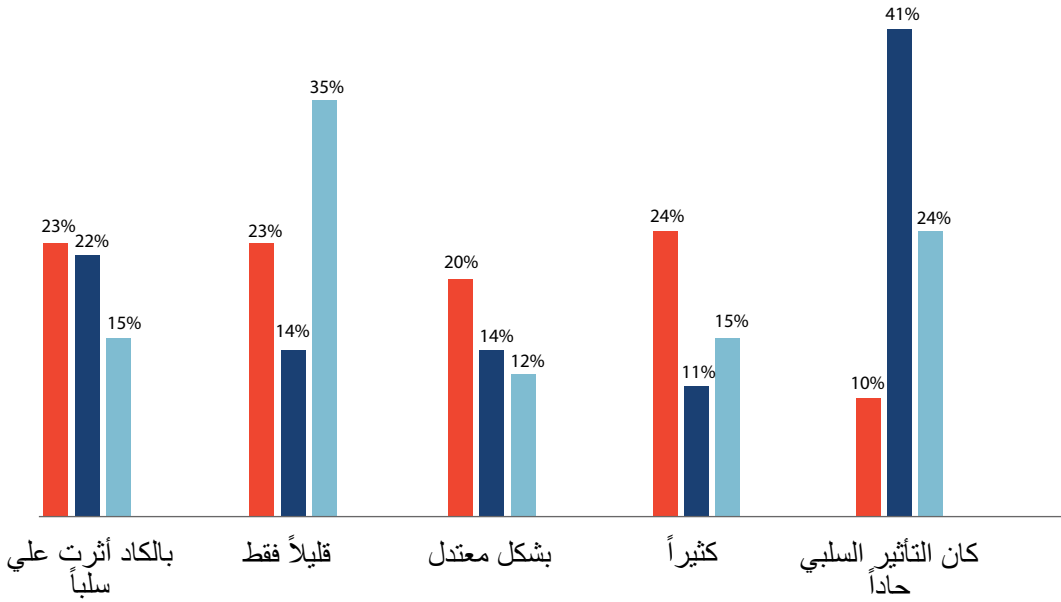
مشاكل الشباب القانونية

5

إن المشاكل القانونية المتعلقة بالأسرة أهي الأشد تأثيرا على حياة الشبابو ذلك عند مقارنة أهم 3 مشاكل من فئات المشاكل الأكثر خطورةو ذلك بالنسبة للمجموعة الأكبر سناً، فالمشكلة الأكثر تأثيراً هي العملو المشاكل مع الجيران، و من ناحية أخرىو على الرغم من انتشارها وجديتها و خطورتها على جميع الفئات الى أن عواقبها أقل خطورةً لكلا مجموعتي الشباب والأكبر سناً.

جيران
العائلة
العمل

كيف أثرت المشكلة على حياتك؟ (الشباب)



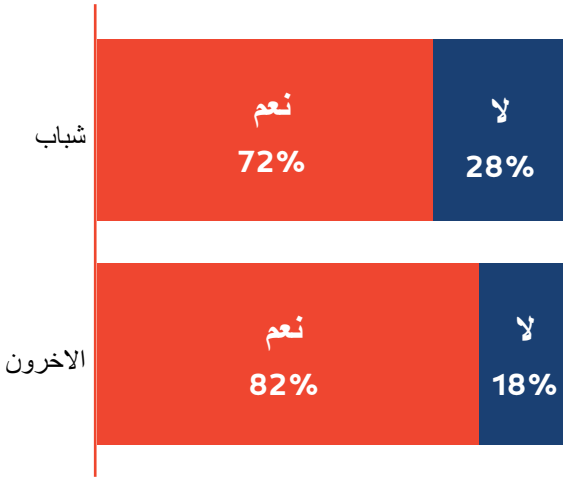
أنماط الحصول على المعلومات القانونية وحل الخلافات

- عند البحث عن المعلومات والمشورة القانونية، لا نرى فروقاً كبيرة بين الشباب وباقي السكان. وكما هي الحال مع نظرائهم الكبار، فإن الفارق بين استخدام المصادر الرسمية والمصادر غير الرسمية للمعلومات متساوٍ تقريباً إذا ما استخدم الشباب المصادر غير الرسمية فإنهم يشملون الأقارب والأصدقاء والجيران.و أما في ما يتعلق بالمصادر الرسمية فهم يستشيرون الجهات الأمنية والمحامين الخاصين والجهات الحكومية المختصة .

اتخاذ الإجراءات لحل المشاكل القانونية

- 72% من الشباب في الأردن يتخذون إجرءات لحل مشاكلهم القانونية. ويعتبر هذا المعدل مرتفعاً، على الرغم من أنه أقل بنسبة 10% من عامة السكان. ولا تختلف كثيراً أسباب عدم اتخاذ إجراءات عن أسباب الفئة العمرية الأكبر سناً.

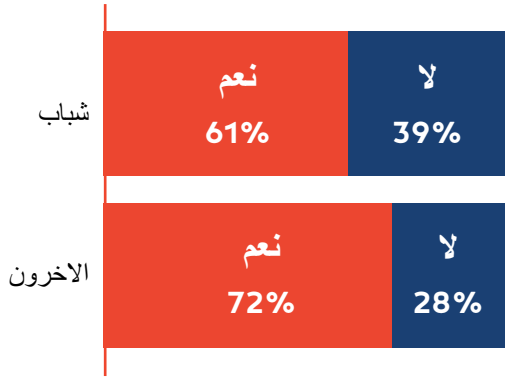
اتخاذ الإجراءات لحل المشكلة



مشاكل الشباب القانونية

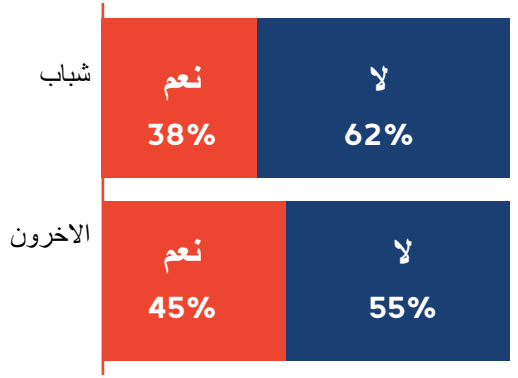
5

أنواع الإجراءات



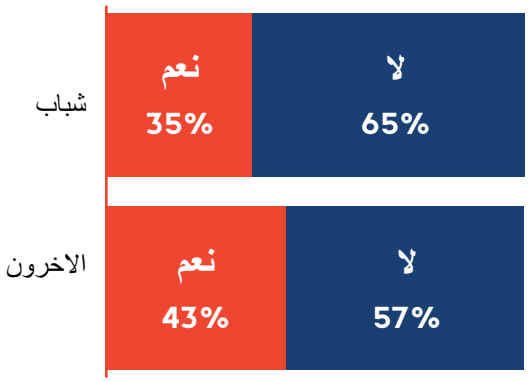
الإجراءات الذاتية

بالمقارنة مع بقية السكان، يقل احتمال قيام الشباب باتخاذ إجراءات ذاتية لحل مشاكلهم. وعندما يتخذون إجراءات، يفضلون التواصل بأنفسهم مع الطرف الآخر.



المصادر غير المختصة لحل الخلافات

يتصرف الشباب على نحو مماثل للفئات الأكبر سناً عندما يتعلق الأمر باتخاذ إجراء لحل مشاكلهم عن طريق الجهات الفاعلة غير مختصة ، لكنهم يستشيرون أعداداً أقل، مع ذلك فأفراد الأسرة وربّ الأسرة والأصدقاء هم المصادر الأكثر شيوعاً الذين يتم الاتصال بهم للحصول على المعلومات والمشورة



المصادر الاحترافية لحل الخلافات

ينطبق الأمر نفسه عند النظر في الإجراءات المختصة . حيث يقل احتمال قيام الشباب باتخاذ الإجراءات بشكل عام وحين يفعلون ذلك فإنهم يتشابهون مع الفئات الأكبر سناً: حيث بلغت نسبة من يلجؤون الى الأجهزة الأمنية (10%)، والمحاكم (9%)، والمحاكم الشرعية (4%) كأهم ٣ خيارات أساسية .

استناداً إلى النتائج المذكورة أعلاه، يمكننا أن نخلص إلى أن الشباب يتخذون إجراءات أقل لحل مشاكلهم القانونية. وقد يشير ذلك إلى وجود ضعف في وصول الشباب إلى العدالة في الأردن.

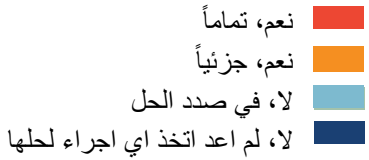
مشاكل الشباب القانونية

5

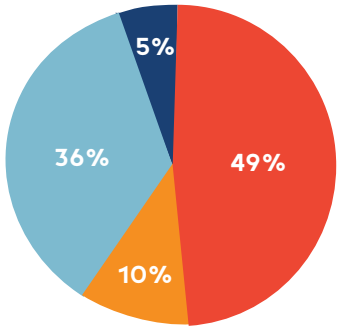
أسباب عدم اتخاذ أي إجراءات

لماذا لم تتخذ إجراءات لحل المشكلة؟	الشباب	الآخرون
لا أعرف	19%	24%
لم أعتقد أنني سأحقق نتيجة إيجابية	17%	28%
لم تكن المشكلة خطيرة جداً	12%	7%
كنت خائفاً أن يسيء ذلك إلى العلاقة مع الطرف الآخر	12%	8%
لم أعرف ما أفعل	12%	8%
لا أريد الإجابة	7%	7%
لم تسمح لي التقاليد والأعراف بذلك	6%	4%
كان الطرف الآخر أقوى	6%	7%
غير ذلك	10%	4%

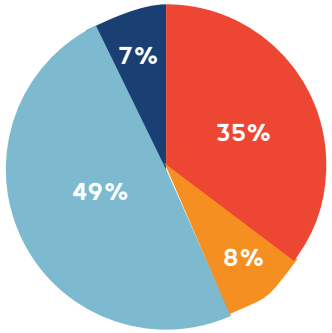
يتمتع المستجيبون الشباب إما بكفاءة أكبر لإحراز نتيجة في حل مشاكلهم، وإما مشاكلهم يسهل حلها، مقارنةً ببقية السكان. حين سئلوا عن نتيجة مسارهم القضائي، أجاب شاب من أصل كل شابين من المستجيبين بأنه توصل إلى حل مشكلته تماماً، وتلك نسبة أكبر من الثلث في المجموعة الأكبر سناً من الذين حلوا مشكلتهم تماماً.



شباب



الاخرون

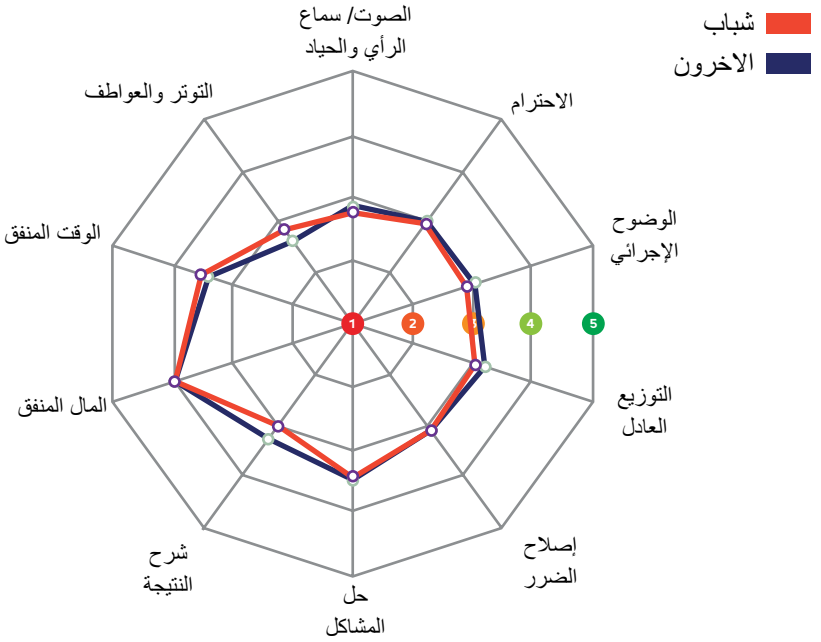


مشاكل الشباب القانونية

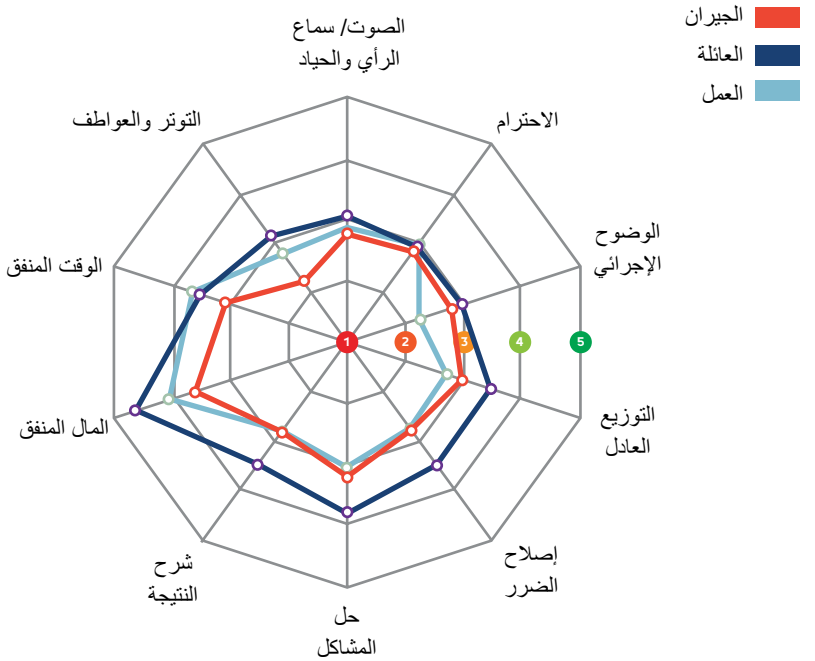
5

تكاليف مسارات العدالة في الأردن وجودتها

طلبنا من الناس الذين يواجهون مشاكل قانونية تقييم تجربة مسارهم في مجال العدالة. ونرى في الرسم العنكبوتي أن كلا السكان الشباب وكبار السن يميلون إلى الاتفاق على تصنيفاتهم لمعظم الأبعاد العشرة. حيث تظهر اختلافات صغيرة في مجال التوتر والعواطف، الأمر الذي يبين أنه أقل إرهاقاً للشباب، في حين يقيّمون شفافية الاجراءات على نحو أسوأ من المجموعة الأخرى.



تصنيف الإجراءات في معظم المشاكل الخطيرة



عندما نركّز على أهم أخطر ثلاث مشاكل بالنسبة للشباب في الأردن، نلاحظ أن المشكلة الأكثر تأثيراً لهذه الفئة- هي المشاكل العائلية - و تحوز أيضاً على أسوأ تصنيف في كل النواحي ، باستثناء الوضوح الإجرائي والتوزيع العادل. كما تصنف المشاكل مع الجيران بشكل أفضل بكثير، في حين يبدو أن المشكلات القانونية في مجال العمل تعاني من المعضلات نفسها كما المشاكل العائلية من حيث الإجراءات والنتائج، لكنها أفضل من حيث التكاليف.

مشاكل الشباب القانونية

5

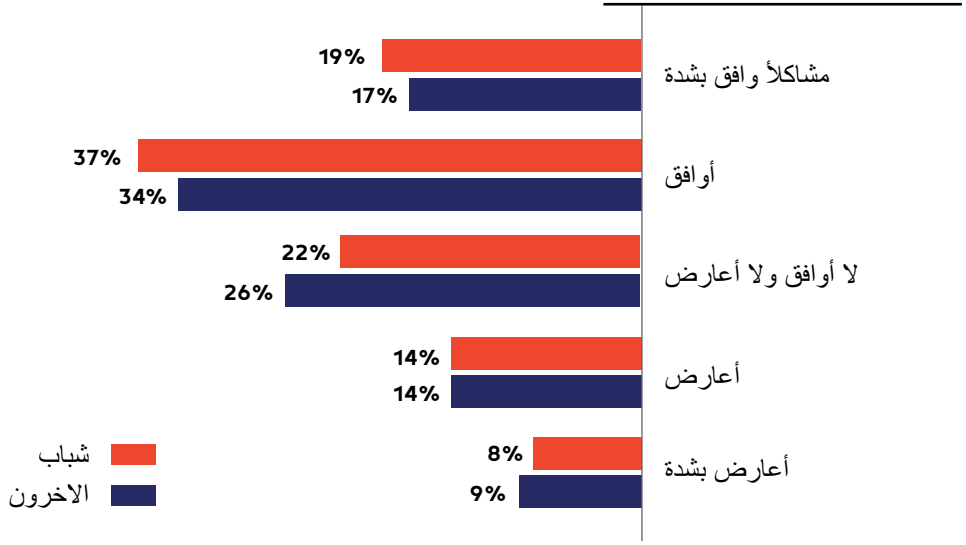
الثقة في المؤسسات

في المتوسط، تحوز المؤسسات الحكومية على الثقة في الأردن. لا يختلف المستجيبون الشباب في عينة الدراسة بشكل كبير عن الباقين من حيث مقدار الثقة التي يعطونها لهذه المؤسسات. ويبين الرسم البياني أدناه المؤسسة الوحيدة التي تُظهر فرقاً صغيراً بين المجموعتين: المنظمات غير الحكومية للمساعدة القانونية. يثق المستجيبون الشباب بها أكثر بقليل من المستجيبين الأكبر سناً.

ومثلما هي الحال مع المجموعة الأكبر سناً وعموم السكان، يثق الشباب في الأردن بالاجهزة الأمنية لحل النزاعات أكثر من الجهات الأخرى، مثل الآليات القبلية.

بوجه عام، لا توجد اختلافات ملحوظة في كيفية شعور المستجيبين الشباب والأكبر سناً بالتمكين القانوني إن شعورهم بالقدرة على التوصل إلى حل عادل هو نفسه تقريباً.

أثق بالمنظمات غير الحكومية للمساعدة القانونية



دعونا نتبع رحلة أحمد

استخدمنا بياناتنا والمقابلات النوعية التي قمنا بها لنضع قصة وهمية عن أحمد، شاب يبحث عن العدالة لمشكلة يواجهها؛ في حالته، هي مشكلة في العمل بهذه الطريقة، أحيينا البيانات.

أحمد شاب من الزرقاء، ثاني أكبر مدن الأردن. يبلغ من العمر 21 عاماً، وقد تمكن من إكمال تعليمه الثانوي بدعم من أسرته، لكنّه لم يستطع الالتحاق بالجامعة بعد أعوام من الكفاح لإيجاد عمل، تمكن أخيراً من الحصول على عمل في مركز صغير بشروط لائقة كعامل بناء، لقد رأى كيف يقبل أحياناً المهاجرون واللاجئون على الوظائف في ظل ظروف قاسية، واختبر بشكل مباشر مدى صعوبة سوق العمل.

في إحدى ليالي الشتاء،وفي بداية الشهر كما هو الحال دائماً، ذهب أحمد لتقاضي راتبه، لكنّ المكتب كان مغلقاً. كانت تلك المحاولة الأولى من عدة محاولات ستليها. كان صاحب العمل قد قرر للتو التوقف عن دفع أجر أحمد. كان الأمر بداية مجرد إزعاج صغير، ولكنْ عندما تحولت الأيام إلى أسابيع والأسابيع إلى أشهر، بات الوضع لا يطاق بالنسبة له، كما هي الحال بالنسبة لمعظم الشباب الأردنيين الذين يعانون من هذه المشكلة، كانت العواقب الناجمة عن ذلك بدايةً فقدان الدخل، ثمّ فقدان الوظيفة . وجد أحمد نفسه عاطلاً عن العمل من دون الوسائل اللازمة لدعم طفلته المولودة حديثاً، سارة، وزوجته، فاطمة.

ما العمل؟كما هو الحال بالنسبة لآخرين في وضعه، كان يائساً للحصول على

مشاكل الشباب القانونية

5

المعلومات والمشورة القانونية. لم تكن استشارة المصادر غير الرسمية للمعلومات القانونية استراتيجية شائعة لأحمد (نعلم أن 52% من الناس في وضعه يفعلون ذلك). ومَنْ يقومون بذلك، غالباً ما يشركون أقاربهم وأصدقاءهم. كان الذهاب إلى صاحب العمل خياراً لا يمكنه استخدامه. والتوجه إلى جهةمختصة أقل شيوعاً؛ بالطبع، لا يمكنه تحمل تكاليف الأمر في الواقع إن 85% من أقرانه لا يفعلون و ذلك عند مواجهتهم مشاكل في العمل. نتيجةً لذلك لم يبحث أحمد عن المعلومات والمشورة القانونية لأنه اعتقد أنه لا يمكن تحقيق شيء بذلك. لقد كان يائساً قبل البدء حتى باتخاذ إجراءات لحل مشكلته.

وعلى الرغم من أن أحمد لم يبحث عن المعلومات والمشورة، إلاّ أنه اتخذ إجراءً لحل مشكلته القانونية، كما يفعل ثلاثة من أربعة من أقرانه في هذا الوضع. لقد اتصل بالطرف الآخر- صاحب العمل- بنفسهلم يكن إشراك الأقارب والأصدقاء أو غيرهم من الجهات غير الرسمية خياره المشترك،وإشراك مقدمي الخدمات المختصين في مجال العدالة كان حتى أقل احتمالاً بالنسبة له، كما يمكن أن يتضح من أكثر من ٨٠٪ من الشباب في وضعه. وعلى الرغم من البدائل الكثيرة الأخرى المتوافرة، مثل المحاكم النظامية ، والهيئات الرسمية ، والمحامين، ألخ، لم يحتكم أحمد إلى أي منها باعتبارها مسارات إجراءات مناسبة.

كان اتصاله برب عمله مفيداً، إلى حد أنه تمكن من حل المشكلة تماماًحيث أثمر

التحدث مباشرة إلى الطرف الآخر نتيجةً. كان أكثر فعالية من ثلث الناس في وضعه، الذين لم يتمكنوا من حل المشكلة خلال الأعوام الأربعة الماضية.

في ما يتعلق بتكاليف مساره القضائي وعمليته ونتيجته، كان لأحمد مشاعر مختلطة نراها في الرسم العنكبوتي أدناه. وهو راضٍ من حيث الوقت الذي استغرقه لتحقيق نتيجة بعد اتخاذه إجراءً لحل المشكلة. أدرك أيضاً أن الإجراء الذاتي جعله يشعر بأنه اكتسب بعض الاحترام خلال العملية، وفي النهاية، حصل على ما كان مستحقاً له. على الرغم من ذلك، شعر أن القليل تم لتعويضه عنائه، وأن تنفيذ النتيجة لا يزال يرتبط بإرادة صاحب العمل. وفي الواقع، هو غير راضٍ تماماً عن كل ما يتعلق بنتيجة المسار العدلي الذي أتخذه ، إضافةً إلى أنه لم يكن قادراً على التعبير عن رأيه بقدر ما كان يوّد. لذا، يصعب حل مشاكل العمل بالنسبة للشباب بسبب سياق عدم اليقين الشديد في سوق العمل. هنالك نقص في الوظائفلا سيما بالنسبة للشبابمما يجعل العلاقة بين صاحب العمل والموظف غير متوازنة تماماً من حيث القوة.

هل هنالك تمييز منهجي ضد العمال الشباب؟ لا. ما نعرفه هو أن المستجيبين الذين يعيشون الظرف نفسه كما أحمد، ولكنهم أكبر سناً منه، أكثر رضاً عن معظم جوانب مسارات العدالة التي تزعج أحمد (الرسم العنكبوتي 2). وبالمقارنة مع الشباب، فالمواطنون الأكثر خبرةً يشعرون بالرضا أكثر حيال النتائج والإجراءات (الرسم العنكبوتي ٣).

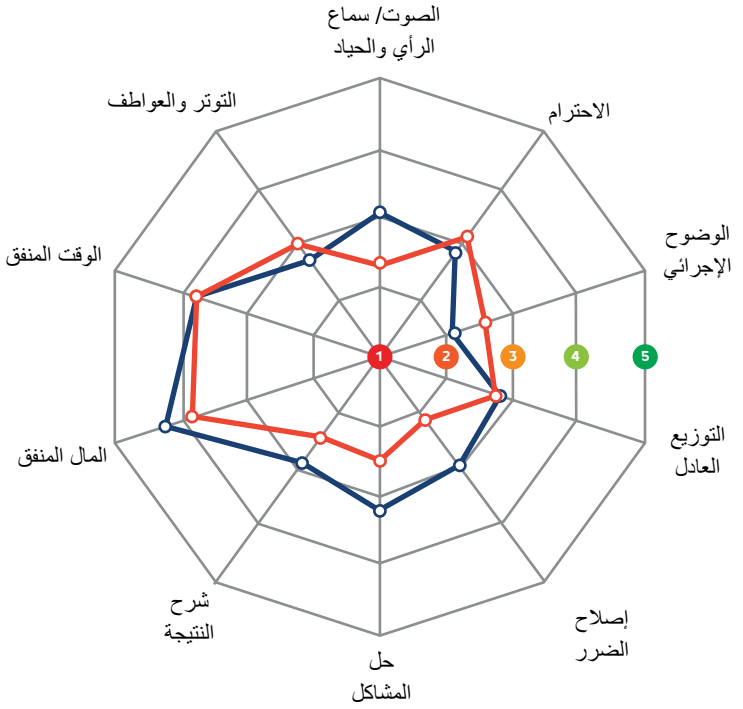
مشاكل الشباب القانونية

5

الشباب الذين يواجهون مشاكل في العمل

الشباب اتصلت مباشرة طرف آخر

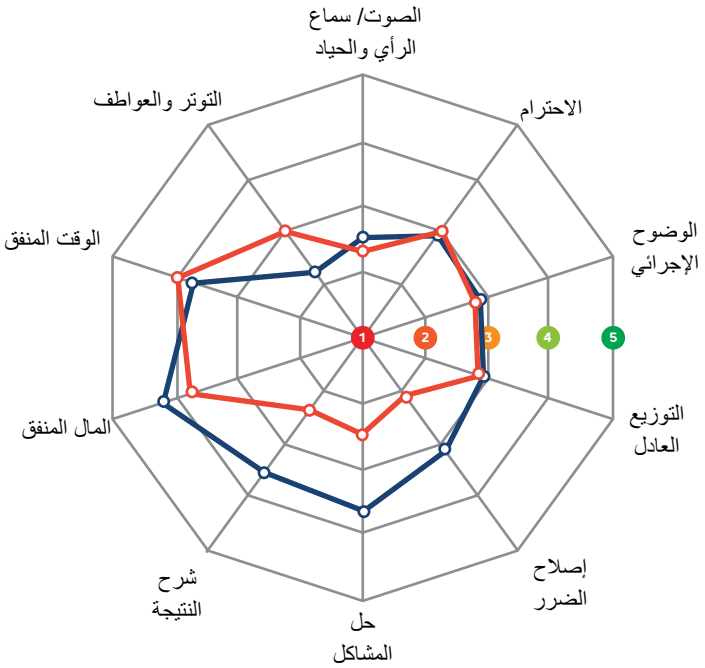
استراتيجيات أخرى



الإجراءات المستقلة في مشاكل العمل وفق الفئة العمرية

الشباب اتصلت مباشرة طرف آخر

غير الشباب اتصلت مباشرة الطرف الآخر



الاستنتاجات

- خلاصةً، نرى أن الشباب الأردني يعاني من مشاكل تختلف قليلاً عن مشاكل الفئات الأكبر سناً:
- العمل هو المشكلة الأكثر تحديداً لهذه المجموعة، لأنها أكثر انتشاراً بالنسبة لهم من بقية السكان. مع ذلكيجب ألاّ ننسى أن المشاكل العائلية هي المشاكل ذات العواقب الأشد بالنسبة لهذه المجموعة.
- كما نلاحظ اختلافات تتعلق بنوع الجنس، إذ تواجه الشابات أكثر من حيث المشاكل العائلية ومشاكل السكن، بينما يعاني الشبان أكثر من مشاكل العمل والحوادث، بالإضافة إلى المشكلة العامة الأكثر شيوعاً المتعلقة بالجيران.
- الشباب أقل احتمالاً إلى حد ما لاتخاذ إجراءات لحل مشاكلهم، مقارنةً بالسكان الأكبر سناً.
- بشكل عام، لا توجد اختلافات كبيرة في كيفية تجربة الشباب والمستجيبين الآخرين لمساراتهم في مجال العدالة.

6

المرأة و المشاكل القانونية

المرأة و المشاكل القانونية

6

مقدمة

كرّس هذا الفصل تحديداً لاحتياجات المرأة في مجال العدالة في الأردن. و نحتاج الى أن نركّز أكثر على النساء لأنهن غالباً ما يشكلن فئة ضعيفة من حيث الوصول إلى العدالة.

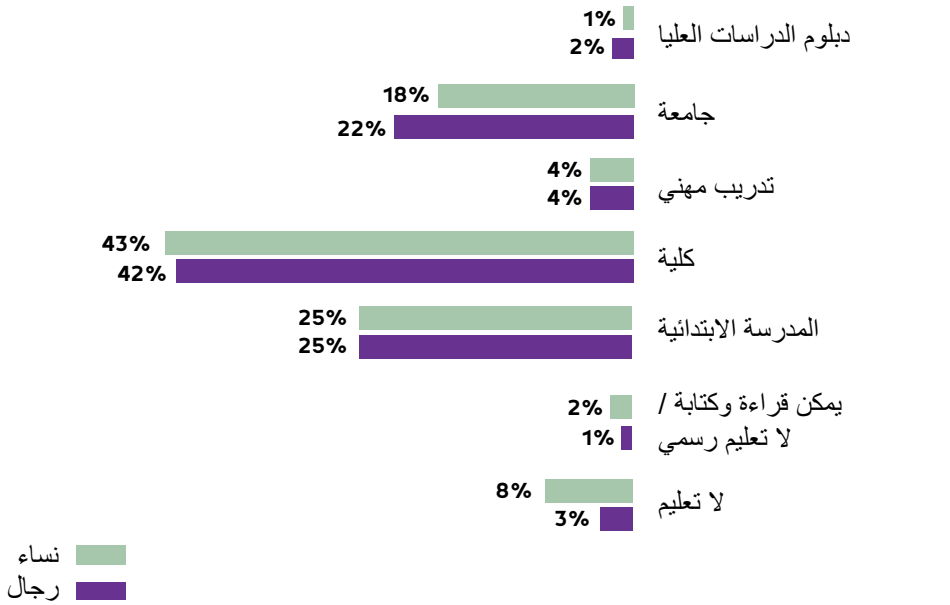
نريد أن نفهم احتياجات المرأة في مجال العدالة وكيف تختبر مسارها في ذلك . هل تواجه النساء مشاكل مماثلة لمشاكل الرجال وهل يعانين من عواقب مشاكلهن؟ هل يقصدن مصادر مختلفة للحصول على المساعدة والمعلومات لحل مشاكلهن؟ هل هنّ أكثر قدره على احتمال أم أقل لحل مشاكلهن؟

مشاكل المرأة القانونية

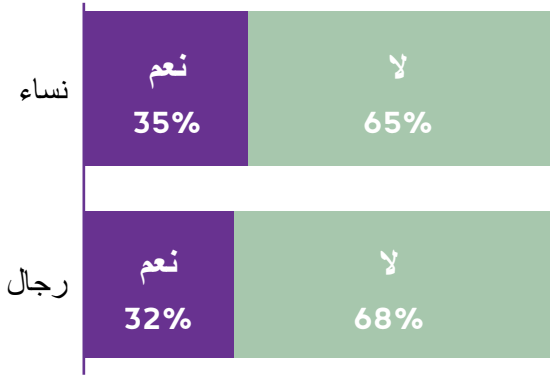
تشمل عينتنا **3088** امرأة (52% من العينه). في ما يتعلق بالعوامل الديمغرافيةفإنهن لا يختلفن كثيراً عن الرجال.حيث تأتي حوالي 80% منهن من المناطق الحضرية. وتتراوح أعمار 26% منهن بين 34-25 عاماً و24% منهن بين 35-44 عاماً، النساء أصغر سناً بقليل من الرجال (متوسط العمر 41 مقابل 43). بالإضافة إلى ذلك، فهن في المتوسط أقل تعليماً بقليل

العمر	نساء	رجال
18-24	13%	17%
25-34	26%	19%
35-44	24%	22%
45-54	18%	17%
55-64	10%	10%
65+	9%	15%

مستوى التعليم الأعلى



مواجهة مشاكل قانونية



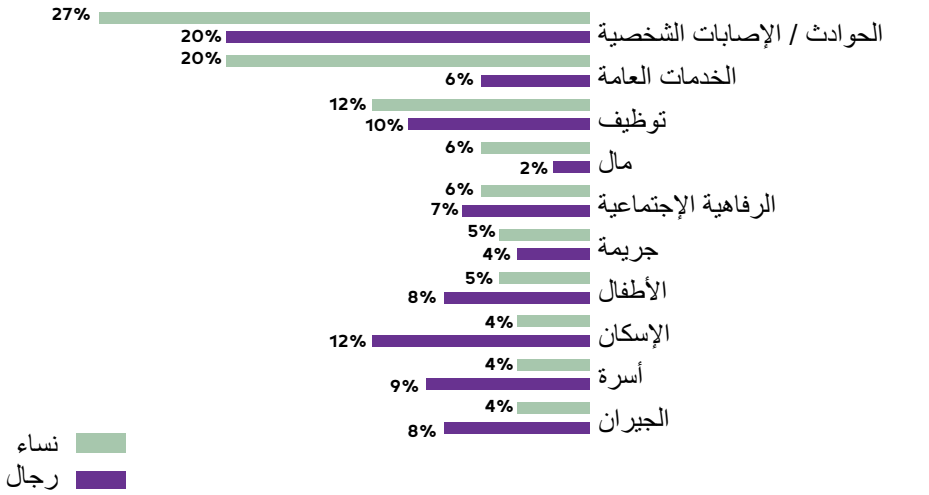
المرأة و المشاكل القانونية

6

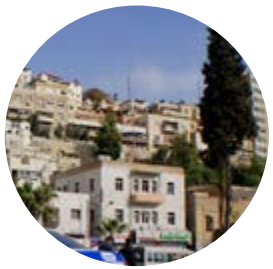
لا تواجه النساء مشاكل قانونية أقل أو أكثر من الرجال بدرجة كبيرة، إلاّ أن أنواعاً مختلفة من المشاكل أكثر شيوعاً بالنسبة لهن. حيث تعد المشاكل مع الجيران نسبة (27%)، و أما الأسرة فقد بلغت النسبة (20%) والسكن (12%) هذه المشاكل القانونية التي تعد الأكثر خطورة بين المشاكل التي تواجهها المرأة في هذه الدارسة . وفي حين يواجه الرجال كمية مماثلة من مشاكل المتعلقة بالسكن، إلاّ أنهم يواجهون مشاكل أقل بكثير مع الجيران، وخاصةً مع الأسرة. وبدلاً من ذلك، فإنهم يواجهون مشاكل أكبر بكثير في ما يتعلق بالعمل والتوظيف.

ومن بين المنازعات مع الجيران، يواجه كل من النساء والرجال في الغالب مشاكل تتعلق بإحداث الضحيج و الازعاج بشكل دائم ومفرط والتهديدات أو المضايقات أو العنف بين الجيران. ومن بين المشاكل الأسرية ، تعتبر القضية الأكثر إلحاحاً بالنسبة للنساء والرجالهي الطلاق أو الإنفصال. ويلاحظ، مع ذلك، أن معدل العنف المنزلي أعلى بثلاثة أضعاف بالنسبة للنساء منه للرجال و ذلك بنسبة (14% مقابل 4% من بين كل المشاكلالأسرية). ومن بين مشاكل السكن، تواجه النساء ويواجه الرجال مجدداً مشاكل مماثلة، معظمها يتعلق باستئجار منزل (صعوبات في إيجاد و الاتفاق على الإيجار،صعوبات في عدم دفع الإيجار و إستلام الإيجار، ألخ). ولكنْ، من المرجح أن يواجه الرجال مشكلة قانونية تتعلق بإيجار المنزل أكثر من النساء.

المشاكل الأكثر خطورة



حين نسأل المجموعتين من هو الطرف الآخر الذي هم على خلاف معه، فقد افادت النساء بأنهن على خلاف مع الجيران بنسبة (30%)، أفراد الأسرة فقد بلغت (26%)، أما غيرهم من الأفراد فقد بلغت (19%). بينما يشير الرجال إلى أنهم على خلاف مع الجيران بنسبة (24%)، و غيرهم من الأفراد (20%)، والسلطات العامة (18%).



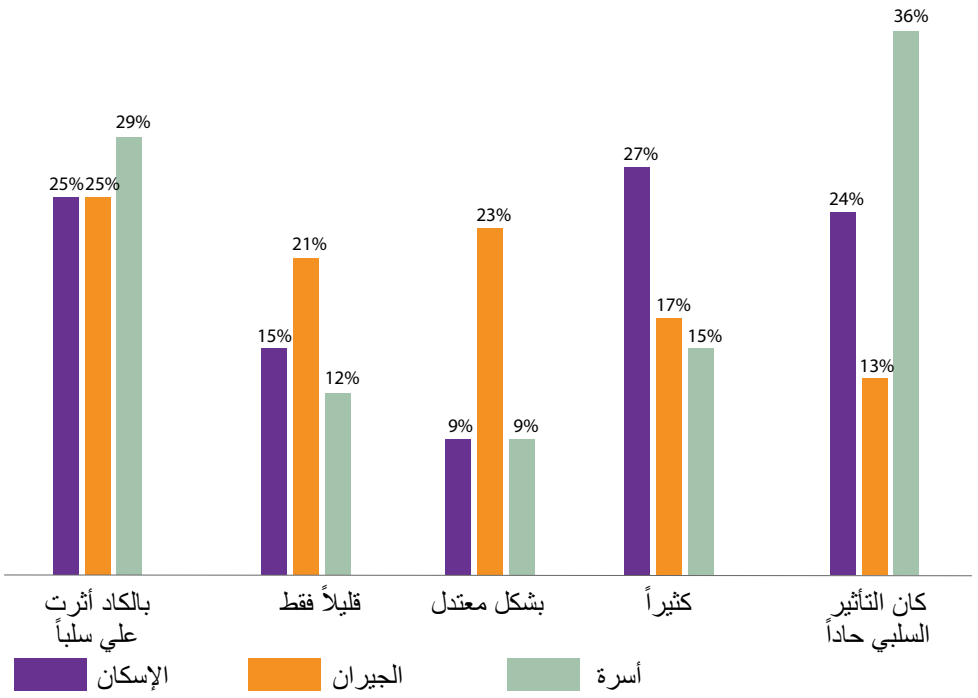
المرأة و المشاكل القانونية

6

تأثير المشاكل القانونية

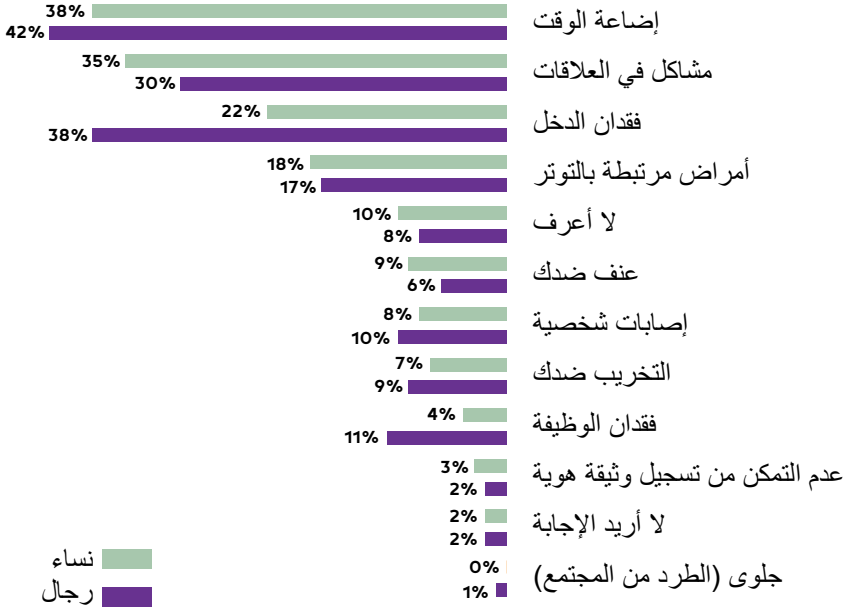
لا توجد اختلافات كبيرة في مدى تأثر النساء والرجال الشديد عند مواجهة مشكلة قانونية. الا انه رغم ذلك ، تتأثر النساء بشكل مختلف بسبب المشاكل مختلفة. ومن بين أهم ثلاث مشاكل خطيرة، يتبين أن أشد الآثار السلبية تنجم بسبب المشاكل العائلية، وأقل الآثار شدّةً تتعلق بمشاكل الجيران.

كيف أثرت المشاكل على حياتك؟ (النساء)



بالإضافة إلى ذلك، تعاني النساء من عواقب مختلفة لمشاكلهن القانونية مقارنة بالرجال، وغالباً ما يتبين أنهن يعانين من مشاكل في العلاقات وإضاعة الوقت، وفي حين يعاني الرجال من إضاعة الوقت بالتساوي مع النساء في كثير من الأحيان، فإنهم يواجهون مشاكل في العلاقات أقل بكثير غالباً، ولكن فقدان الدخل أكثر أحياناً كثيرة.

نتائج المشاكل



المرأة و المشاكل القانونية

٥

قصة سلمى

سلمى امرأة أردنية وأم لأربعة أطفال. لقد تحولت حياة عائلتها تحولا دراماتيكيا منذ أكثر من عام، عندما أصيبوا بهجوم مروع. وتعرض أحد أبنائها، الذين يعانون من إعاقات عقلية شديدة، للاعتداء من قبل ثلاثة بالغين سكبوا محلول مزيل الصدأ في فمة. تم تسجيل الحادث بأكمله ونشره على يوتوب من قبل الجناة.

وقد أثر الحادث تأثيرا عميقا على سلمى وعائلتها جسديا وعاطفيا. وقد أصيب ابنها المعوق، الذي وقع ضحية هذا الهجوم المروع، بجروح بالغة وصدم نفسيا: فهو لم يعد قادرا على الاستحمام بنفسه، بل وأحيانا لا يتعرف على أفراد أسرته. "هؤلاء الناس يضرون ابني العزيز، أي نوع من البشر سيضر بشخص عاجز؟" كان للهجوم تأثير عاطفي هائل على سلمى وأسرتها. وازدادت الحالة سوءا من خلال الفيديو الذي نشر على موقع يوتيوب، حيث واجهت سلمى حالات متعددة من أفرادا في الأماكن العامة الذين وجدو مأساة ابنها مسلية. هذا رد فعل صادم من قبل الشعب و قد ترك سلمى مريضة وقلقة في كل مرة تغادر منزلها.

المعلومات والمشورة القانونية

	نساء	رجال
نعم	59%	58%
لا	41%	42%

حوالي **60%** من الأردنيين الذين يتعرضون لمشكلة قانونية يبحثون عن المعلومات والمشورةإلا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرجال والنساء.

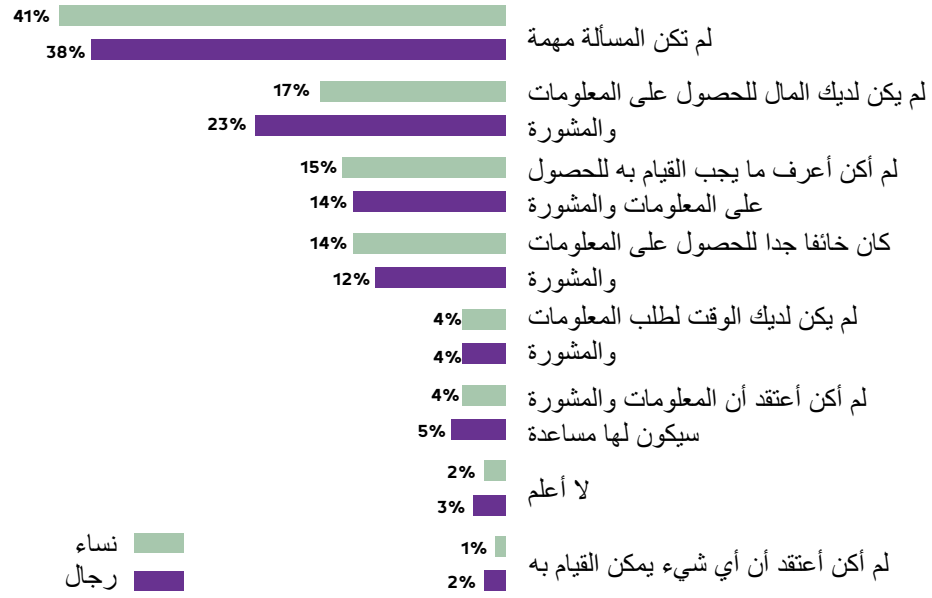
مع ذلك، تختلف قليلاً أسباب النساء لعدم البحث عن المشورة، ففي حين أن الرجال أكثر احتمالاً لعدم البحث عن المعلومات لأنهم يعتقدون أنه لا يمكن القيام بأي شيء في كل الأحوال، فإن النساء أكثر احتمالاً لعدم البحث لأنهن يعتقدن أن المشكلة ليست مهمة بما فيه الكفاية.

للنساء اللواتي يبحثن عن المعلومات القانونية والمشورة، يكون الأقارب المصدر الأكثر فائدة للمعلومات، يليهم الجيران والمحامون، كما يقيم الرجال أيضاً الأقارب باعتبارهم مصدر المعلومات الأكثر فائدة، ولكنْ بدرجةٍ أقل، مقارنةً بالنساءحيث أنهم يعبرون عن ثقة أكبر بالمصادر المختصة مثل المحامين و الاجهزة الأمنية .

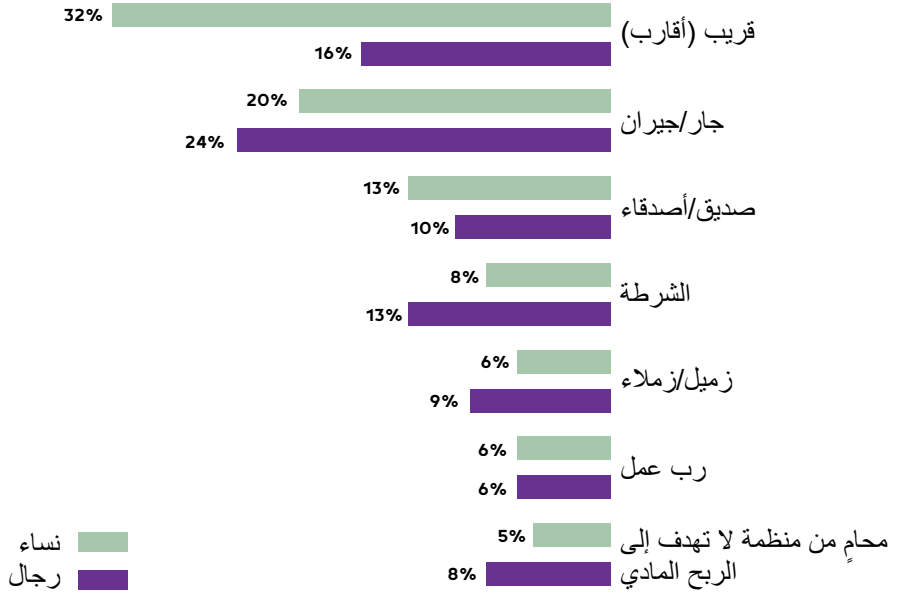
المرأة و المشاكل القانونية

6

ما سبب عدم سعيك إلى الحصول على المعلومات والمشورة؟



المصادر الأكثر فائدة للمعلومات



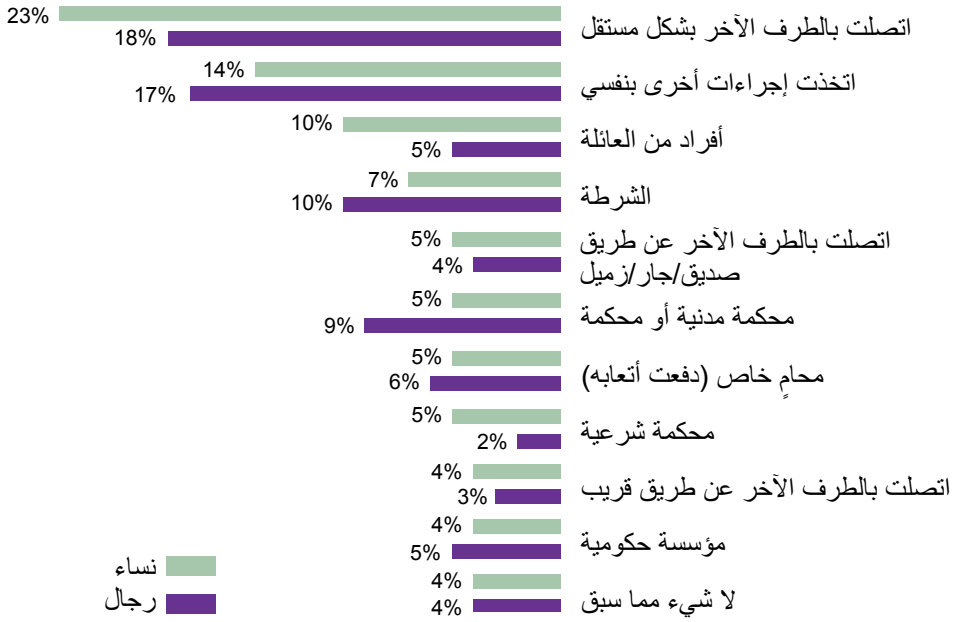
المرأة و المشاكل القانونية

6

حل المنازعات

ندما سألنا الرجال والنساء أي عملية لتسوية الخلاف ساعدتهم الأكثر على حل مشكلتهم، واجهنا بعض الاختلافات الصغيرة، بينما يتفق الفريقان على أن المساعدة الذاتية هي الاستراتيجية الأكثر فعالية، عملما أن أغلب النساء بجدن أن الحل داخل الأسرة فعال، في حين أن الرجال كثيراً ما يجدون أنَّ الحل هو في اللجوء الى المحاكم و يجدون أيضا أن اللجوء إلى الاجهزة الأمنية مفيد.

الاتصال بالطرف الآخر هو آلية فض المنازعات الأكثر تفضيلاً للمشاكل المتصلة بالجيران والسكن، وهما من أخطر المشاكل بالنسبة للمرأة. أما بالنسبة للمشاكل العائلية، فإن المحاكم الشرعية تعتبر أكثر فعالية.



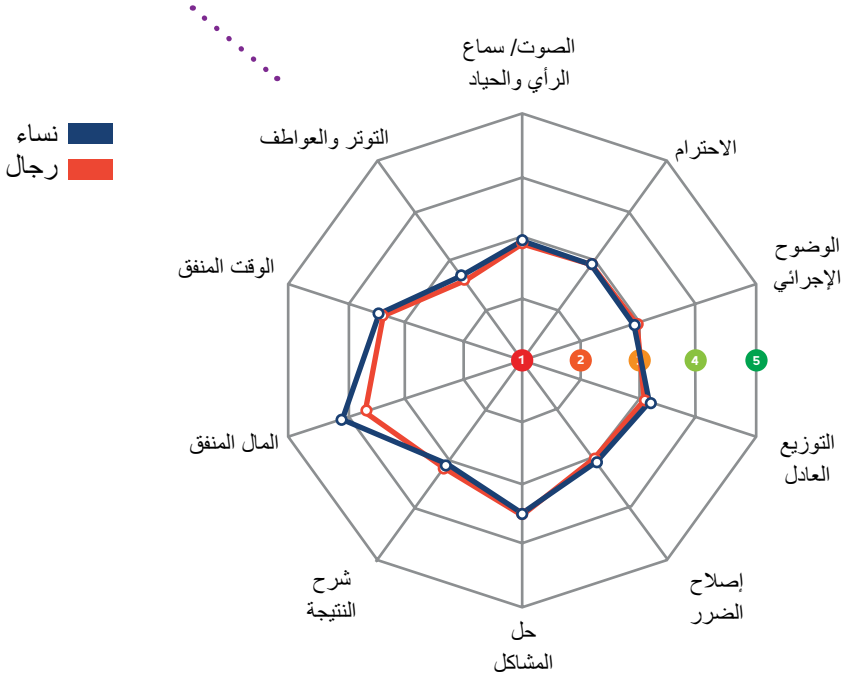
العوائق

لا توجد اختلافات كبيرة بين النساء والرجال في ما يتعلق بأسباب عدم اتخاذ أي إجراء لحل مشكلتهم القانونية. بالنسبة لكلتا المجموعتين، السبب الأكثر شيوعاً هو أنهم لا يعتقدون أنه سيحقق نتيجة إيجابية. ومع ذلك، يتبين أن ما نسبته ٩٪ من النساء أبلغن في كثير من الأحيان أنَّ المشكلة ليست خطيرة بما فيه الكفاية (٩٪ مقابل ٤٪)، بينما اعتبر الرجال في كثير من الأحيان أنَّ الطرف الآخر كان قوياً جداً (١٢٪ مقابل ٤٪).

ووفقا لبياناتنا، فإن النساء أكثر فعاليةً في حل مشاكلهن القانونية مقارنةً بالرجال. وبشكل اجمالي، فقد قد تم حل ٤٩٪ من مشاكلهن جزئياً أو كلياً في وقت اجراء المسح، في حين حلّ الرجال فقط بنسبة ٤١٪ من مشاكلهم.

كلفة مسار العدالة وجودته

ولا نجد فروقاً كبيرة بين الجنسين في طريقة تقييمهم لمسار العدالة، باستثناء تقييمهم للتكاليف النقدية في مجال العدالة. وفي المتوسط، تنفق النساء أقل من الرجال و ذلك بهدف تحقيق العدالة .



المرأة و المشاكل القانونية

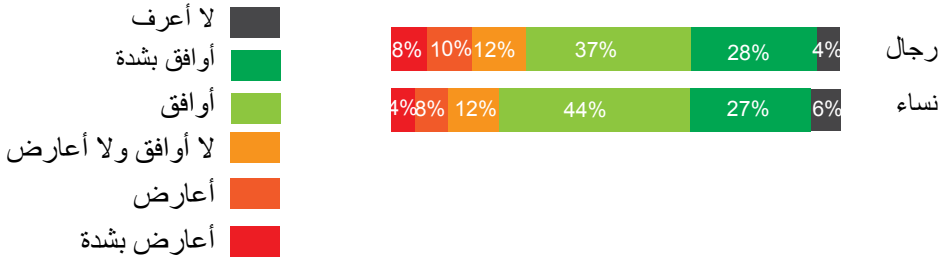
٦

كيف يثق الرجال والنساء بالمؤسسات القضائية

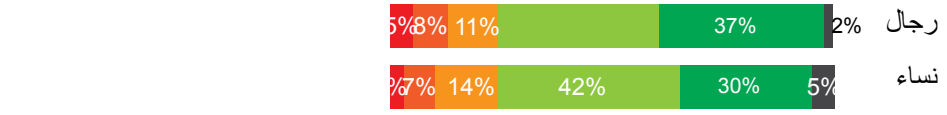
إن المؤسسات في الأردن موثوق بها بشكل عام و مطلق .وعندما نقسم الثقة بحسب نوع الجنس نلاحظ بعض الاختلافات بين الرجال والنساء.

أولاً، يرجح أن تثق المرأة في المحاكم أكثر من الرجل،ففي حين يوافق 65% من الرجال ويوافقون بشدة على القول بأنهم يثقون بالمحاكم، فإن 71% من النساء يوافقون على ذلك، في المقابل، يرجح أن يثق الرجال بالعدالة القبلية، بينما يوافق 37% من الرجال بشدة على أنه يمكن الوثوق بالعدالة القبلية، في حين أن 30% فقط من النساء يوافقون على ذلك

أثق بالمحاكم



أثق بالعدالة القبلية

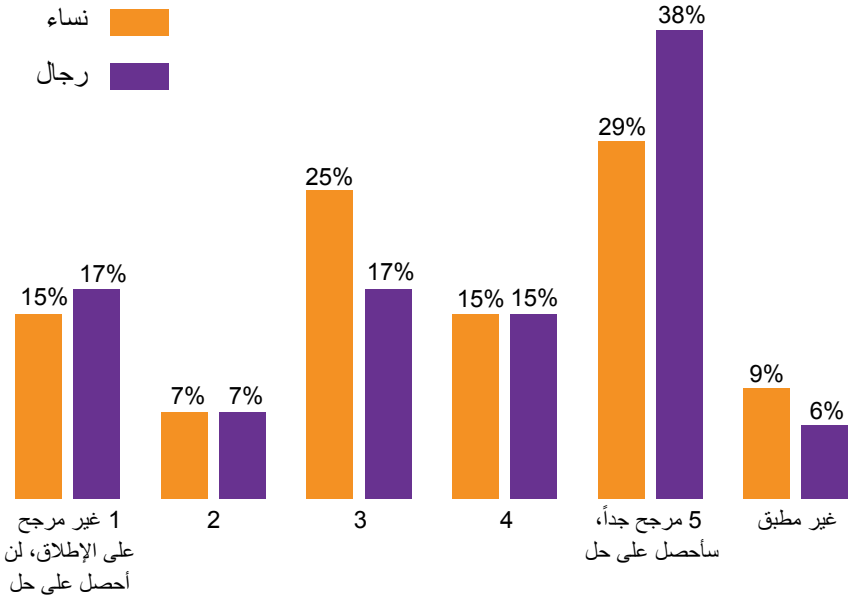


وفي ما يتعلق بالحكومة والمنظمات غير الحكومية، يبدو أن الرجال أقل ثقة بهذه المؤسسات: فيعارض ١٠٪ من الرجال بشدة إمكانية الوثوق بالمنظمات الغير حكومية، مقابل ٦٪ من النساء، وعلاوة على ذلكيعارض ١٣٪ منهم بشدة إمكانية الوثوق بالجهات الرسمية ، مقارنةً مع ٦٪ من النساء.

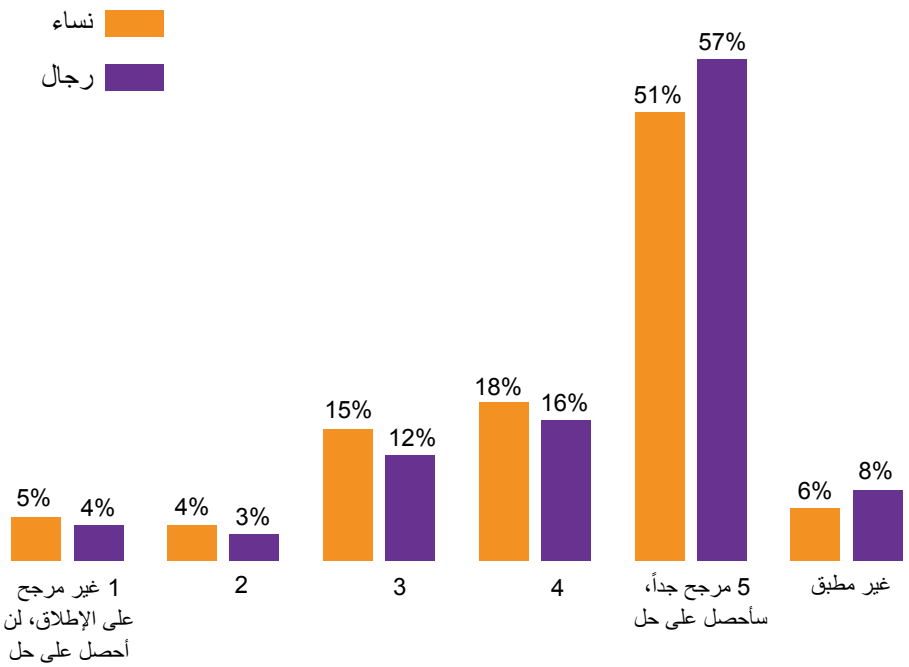
التمكين القانوني

تظهر بعض الاختلافات بين النساء والرجال عندما نقدم لهم سيناريوهات افتراضية مختلفة، ونسألهم عن مدى احتمال حصولهم على حل في وضع محدد.وبصورة عامة، يبدو أن النساء أقل ثقة من الرجال بإيجاد حل في الحالات التي تشمل الفصل من العمل أو الحصول على رخصة القيادة أو في حالات العنف الأسري مما يعطي مؤشرا على وجود بعض الثغرات و الضعف في التمكين القانوني للمرأة.

السيناريو: الفصل من العمل



العنف الأسري



الخلاصة

- إن معدل انتشار المشاكل القانونية مشابه بين النساء والرجال، غير أن النساء يتأثرن في كثير من الأحيان بالمشاكل العائليةبشكل أكبر من الرجال، فيما يواجهن مشاكل في العمل بصورة أقل بشكل تواتري .
- وسعت أغلبية النساء للحصول على المعلومات والمشورة في ما يتعلق بمشاكلهن، بالمتوسطهن يقيمن على الأرجح المصادر الموثوقة مثل الأقارب، بأنها مفيدة بشكل خاص في توفير المعلومات.وبالإضافة إلى ذلك، تعبر المرأة عن ثقة أقل بمصادر المشورة المهنية مقارنةً مع الرجل.
- وقد اتخذت نحو 80% من النساء نوعاً من الإجراءات لحل مشاكلهنوالسبب الأبرز الكامن وراء ذلك هو أنهن لا يعتقدن أنهن سيحققن نتيجة إيجابية.ونحن نلاحظ نمطاً مماثلاً بين تسوية النزاعات والحصول على المعلومات. وفي حين يوافق كل من النساء والرجال على أن المساعدة الذاتية هي أكثر الاستراتيجيات فعالية لحل النزاعات، فيرجح أكثر أن تعتبر النساء حل نزاعاتهن داخل العائلة مفيدة، في حين يرجح أكثر أن يضع الرجال المزيد من الثقة في المؤسسات المختصة مثل المحاكم و الأجهزة الأمنية .
- وتظهر بياناتنا أن النساء أكثر نجاحاً في حل نزاعاتهن من الرجال، وأنه لا توجد فروق جوهرية في كيفية تجربة النساء والرجال لتكلفة ونوعية إجراءات العدالة.ولكن، نجد بعض الأدلة على أن النساء يشعرن بأنهن أقل تمثيلاً قانونياً من الرجال، ولا سيما في ما يتعلق بمشاكل مثل الفصل من العمل والعنف الأسري.

7

العدالة الأسرية

المقدمة
المشاكل المتعلقة بنوع الجنس والأسرة
طلاق
حل النزاعات

العدالة الأسرية

7

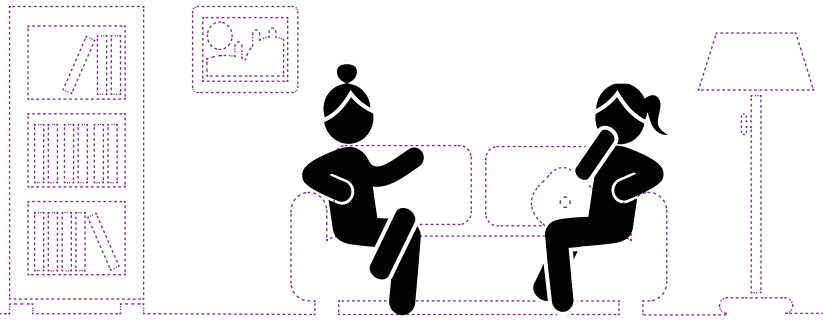
المقدمة

نركز في هذا الفصل على إحدى أكثر احتياجات العدالة انتشاراً لدى أفراد المجتمع الأردني: المشاكل القانونية الأسرية .فبعد النزاعات بين الجيران، تشكل العدالة الأسرية المشكلة القانونية الأكثر تواتراً في الأردن. ومن المرجح أن تبلغ النساء عن تجربة في مجال العدالة الأسرية أكثر بثلاث مرات تقريباً.ويزداد الخطر بالنسبة للنساء الأصغر سناً اللواتي تتراوح أعمارهن بين 18 و 24 سنة، ويذكر أن النساء الفقيرات في الأردن يعانين كثيراً مشاكل قانونية متعلقة بالعائلة.والنساء اللواتي يعتبرن أنفسهن فقيرات جداً أكثر تأثراً بمرتين بالمشاكل الأسرية مقارنة بأي فئة أخرى، وهن في الوقت نفسه أقل قدرة على تخصيص موارد كبيرة للوصول إلى قرارات عادلة ومنصفة.

الطلاق - المشكلة القانونية الأسرية الأكثر خطورة وتوترا

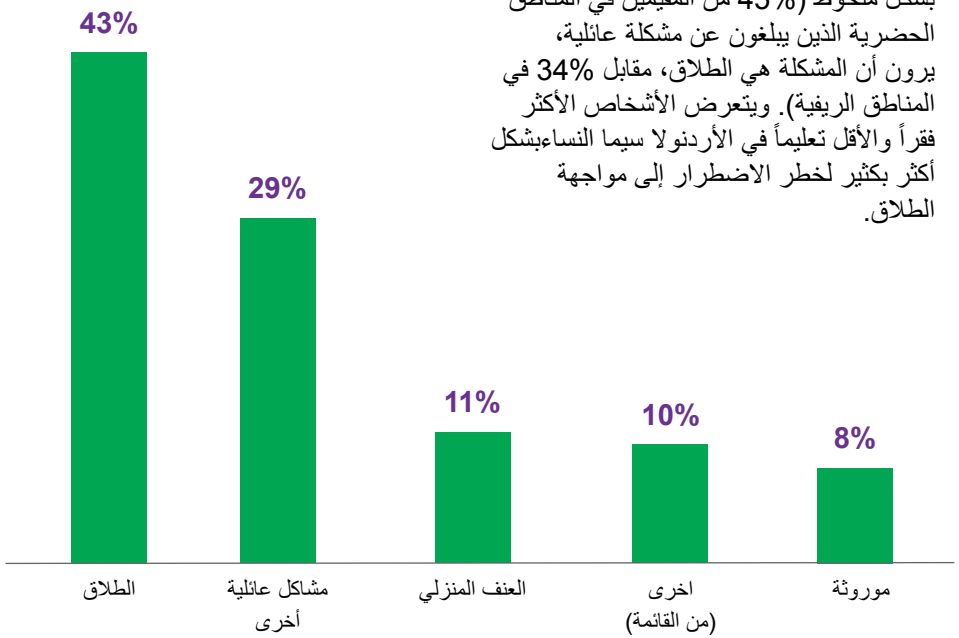
ومن بين مشاكل العدالة الأسرية ، يشكل الطلاق الفئة الأكثر انتشاراً، حيث واجه ما يقارب نصف المجيبين الذين أبلغوا عن مشكلة قانونية تتعلق بالأسرة مشكلة الطلاق. وعلى غرار الفئة العامة من المشاكل الأسرية ، يتم الإبلاغ عن الطلاق أكثر من قبل النساء.

وتشير بياناتنا إلى أن كل ٤ سنوات في الأردن تواجه بين 64000 و99000 امرأة الطلاق، وقليلاً ما يبلغ الرجال عن الطلاق، إلا أنه يبدو أن عدداً مماثلاً من الرجال الأردنيين يحتاجون إلى إجراء عدالة أسرية نزيه ويمكن الوصول إليها.



المشاكل الأسرية الأكثر خطورة

بين الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الحضرية عن تجربة طلاق أكثر من غيرهم بشكل ملحوظ (45% من المقيمين في المناطق الحضرية الذين يبلغون عن مشكلة عائلية، يرون أن المشكلة هي الطلاق، مقابل 34% في المناطق الريفية). ويتعرض الأشخاص الأكثر فقراً والأقل تعليماً في الأردنولا سيما النساءبشكل أكثر بكثير لخطر الاضطرار إلى مواجهة الطلاق.



تستند النسب المئوية إلى العدد الإجمالي للمجيبين (العدد = 259) الذين أفادوا بأن مشكلة عائلية كانت أخطر وأصعب عند حل المشكلة القانونية. وتشمل فئة "أخرى" صعوبات إزاء الإعالة في زواج قائم، والنزاعات بشأن الإعالة من زواج سابق، وحقوق الوالدين / الحضانة، والوصية، والنزاعات بشأن دعم الطفل من زواج سابق، وزواج الأطفال. ولم تتجاوز أي من هذه المشاكل الـ5%).

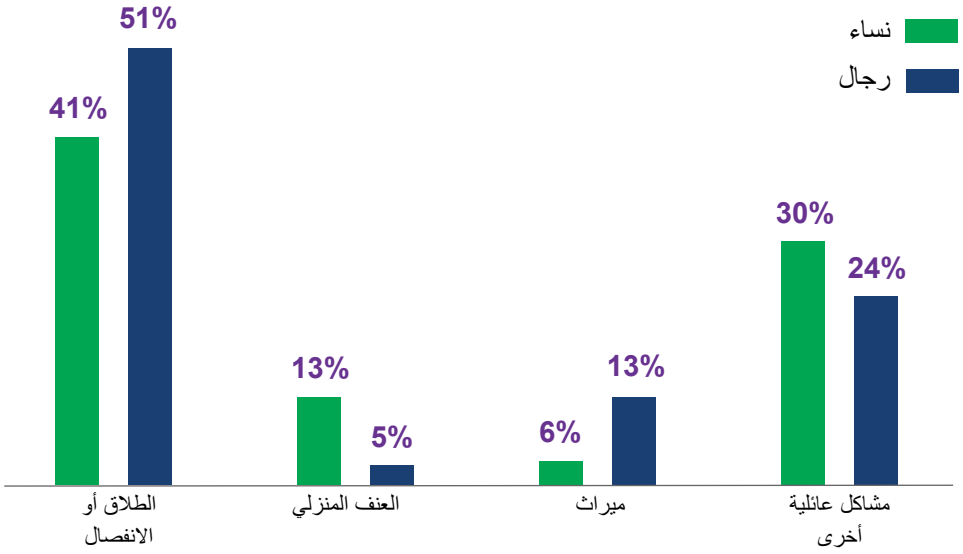
العدالة الأسرية

7

المشاكل المتعلقة بنوع الجنس والعائلة

بشكل عام، يقل احتمال أن يبلغ الرجال عن مشكلة عائلية مقارنة بالنساء،ولكنعندما يكون لدى الرجال مشاكل عائليةفإن هذه المشاكل تتعلق بالطلاق بصورة أكثر تواتراً بالمقارنة مع النساء حيث (يفيد 51% من الرجال الذين يبلغون عن مشكلة عائلية أنها كانت تتعلق بالطلاق، مقارنةً بـ41% بالنسبة النساء). وهذا يعني أن على المرأة أن تتعامل أكثر مع أنواع أخرى من المشاكل العائلية، فعلى سبيل المثال، تتأثر النساء بصورة غير متناسبة بالعنف المنزلي (13% مقابل 5% للرجال). فيما يبلغ الرجال أكثر عن مشاكل تتعلق بالإرث وحضانة الأطفال.

المشاكل العائلية الأكثر خطورة بحسب الجنس

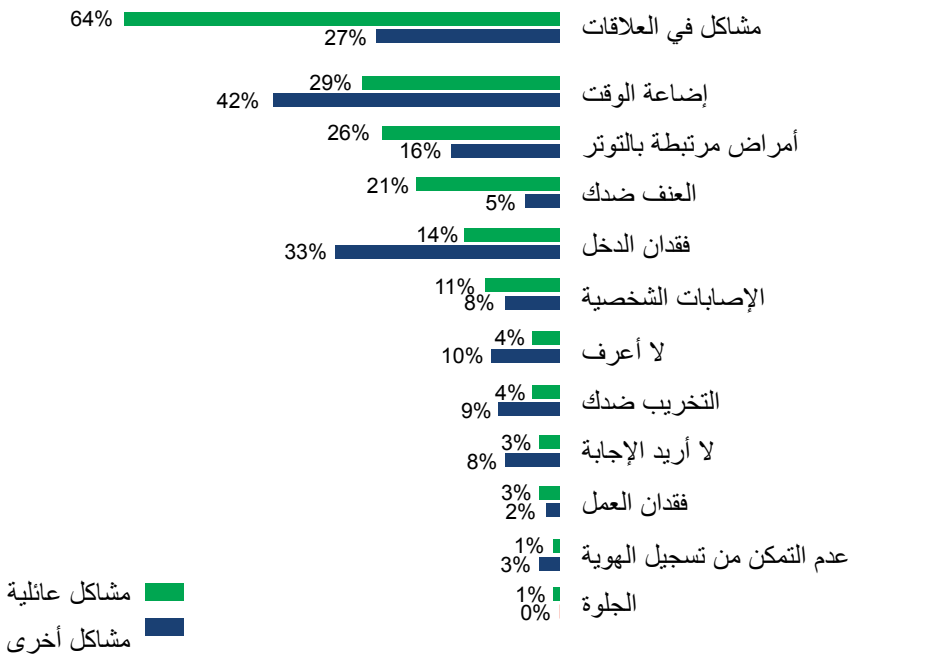


الأثار والعواقب

في حين تميل المشاكل القانونية الأخرى إلى أن يكون لها آثار قوية على دخل الناس ووقتهم، فإن المشاكل العائلية تؤثر على العلاقات (65% مقابل 27%)وتسبب توتراً أكبر مقارنة بالمشاكل القانونية الأخرى (25% مقابل 16%).

وترتبط المشاكل القانونية العائلية للأسف في كثير من الأحيان بتداعيات عنيفة.فمن المرجح أن تؤدي المشكلة القانونية ذات الصلة بالعائلة إلى العنف ضد الفرد المعني أكثر بأربعة أضعاف (22% مقابل 5%).

عواقب المشاكل الأسرية

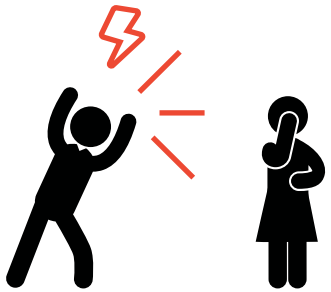


العدالة الأسرية

7

كيف أثرت المشكلة على حياتك؟	المشاكل العائلية	المشاكل الأخرى
بالكاد أثرت علي سلبياً	26%	23%
قليلاً	13%	15%
بشكل معتدل	8%	15%
كثيراً	15%	18%
كان الأثر السلبي حاداً	37%	28%

تترتب على المشاكل القانونية العائلية آثار قوية على حياة الناس: فيفيد 37% من المجيبين بأن التأثير السلبي كان شديداً. وهذا يزيد بنحو عشر نقاط مئوية مقارنةً بالأشخاص الذين يواجهون أنواعاً أخرى من المشاكل القانونية.



قصة لمى

لمى هي امرأة أردنية تبلغ من العمر ٢٩ عاما وأم لطفلين صغار. قبل بضع سنوات، تغيرت حياتها بشكل كبير بعد تعرضها لحادث تركها معاقة جسديا. انها تتعلم كيفية التعامل مع هذا الوضع و لكنه ثبت أن من الصعب للغاية بالنسبة للمى. وعلاوة على ذلك، أصبحت الأمور أكثر إرهاقا عندما استخدم زوجها إعاقتها باعتبارها السبب الرئيسي لتقديم قضية الفصل في المحكمة. تشعر لمى بالذل والإحباط، وقررت اتخاذ الإجراءات القانونية والذهاب إلى المحكمة. وقد تبين أن متابعة إجراءات المحكمة صعبة للغاية بالنسبة للومى: "كان علي أن أذهب إلى المحكمة بانتظام، وكان على الناس أن يحملوني ثلاثة طوابق لأن المحكمة كانت في الطابق الثالث. ذلك كان مرهقا. كان علي حضور جميع جلسات المحكمة وأنا معاقة جسديا، لذا تخيل الذهاب إلى قاعة المحكمة في الطابق الثالث على أساس منتظم ".

من الواضح أن عملية الطلاق جاءت مع ثمن، الذي لم يتمكن لمى وأطفالها من تحمله: "لقد فقدنا الكثير بسبب هذا الطلاق. أنا وأطفالي فقدنا كل شيء. شعرت بالخوف والخسارة. قبل ذلك لم اذهب أبدا إلى المحكمة أو كان لي أي علاقة بالقانون، ولكن مع تقدم القضية بدأت أفهم كيف تعمل الأشياء، والآن أعتقد أن هذه التجربة جعلتني أقوى ".

العدالة الأسرية

7

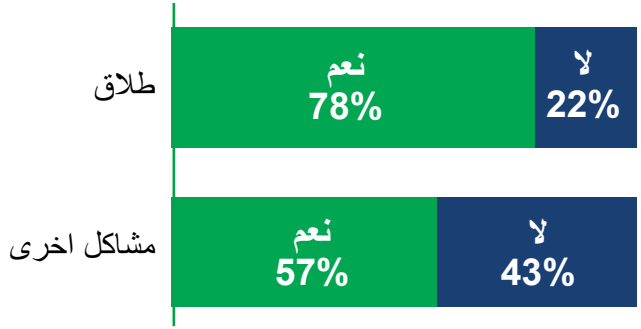
كيف يتعامل الناس في الأردن مع الطلاق؟

أين يبحث الناس عن المعلومات والمشورة القانونية؟

يسعى الناس في الأردن بنشاط للحصول على المعلومات والمشورة القانونية عند التعامل مع الطلاق. وفي حالة الطلاق، يكون احتمال أن يبحث الأشخاص المعنيون عن المعلومات والمشورة القانونية أكبر بمرتين تقريباً مقارنة بفئات المشاكل القانونية الأخرى. وهذا أمر مفهوم – فيشكل الطلاق حالة صعبة تؤثر على كل جوانب حياة الفرد تقريباً. كما أن هذه المشكلة منظمة للغاية وتستند إلى قواعد، ولدى عدد قليل جداً من الناس أي خبرة خاصة في التعامل مع الطلاق، وللتعامل مع القواعد والإجراءات المتعلقة بالطلاق، يسعى المجتمع الأردني بنشاط للحصول على المعلومات والمشورة القانونية .

يحصل الناس في الأردن في معظم الأحيان على المشورة من أسرهم والشبكات الاجتماعية عند التعامل مع المشاكل القانونية العائلية. حيث تظهر الدراسة الى سعي أكثر من النصف بنسبة (53%) من المجيبين الذين أبلغوا عن مشاكل قانونية للحصول على نوع من المساعدة داخل إطار أسرهم.

السعي إلى الحصول على المعلومات



وغالباً ما تتم استشارة المحامين لحل النزاعات العائلية، حيث يظهر أن واحد من كل خمسة أفراد أبلغوا عن مشكلة عائلية سعى للحصول على المساعدة من مهني قانوني.ومقارنةً بأنواع أخرى من المشاكل القانونية، يرجح أن تقدم المشورة للناس الأردنيين وأن يتم تمثيلهم من قبل محامٍ.

وإن إشراك المحامين أعلى بكثير في حالات الطلاق.فلجأ واحد من كل أربعة بنسبة (26%) من الأفراد الذين تعاملوا مع الطلاق في السنوات الأربع الماضية إلى خدمات محامٍ. مما يشكل زيادة كبيرة في اللجوء الى المختصين .ولكن، هذا يظهر أيضاً أن نسبة كبيرة من الناس الذين يواجهون الطلاق لا يمكنهم الوصول إلى مقدمي المعلومات القانونية وخدمات المشورة والتمثيل القانوني .

لا يرتبط نوع الجنس باحتمال الحصول على معلومات قانونية في الأردن. فيستشير الرجال والنساء المحامين بمعدل مماثل جداً. ولكن، هناك فرق كبير في الحصول على المعلومات والمشورة القانونية من محامٍ بحسب المكان الذي يقيم فيه الشخص الذي يواجه مشكلة مع الطلاق. ففي المناطق الريفية 18% فقط من الأفراد الذين يواجهون الطلاق يلجؤون لاستشارةمحامٍ. وفي المقابل، يحصل 27% من سكان المناطق الحضرية على المعلومات والمشورة القانونية من المحامين.في حين يصعب على سكان الريف الحصول على المعلومات والمشورة القانونية المؤهلة.

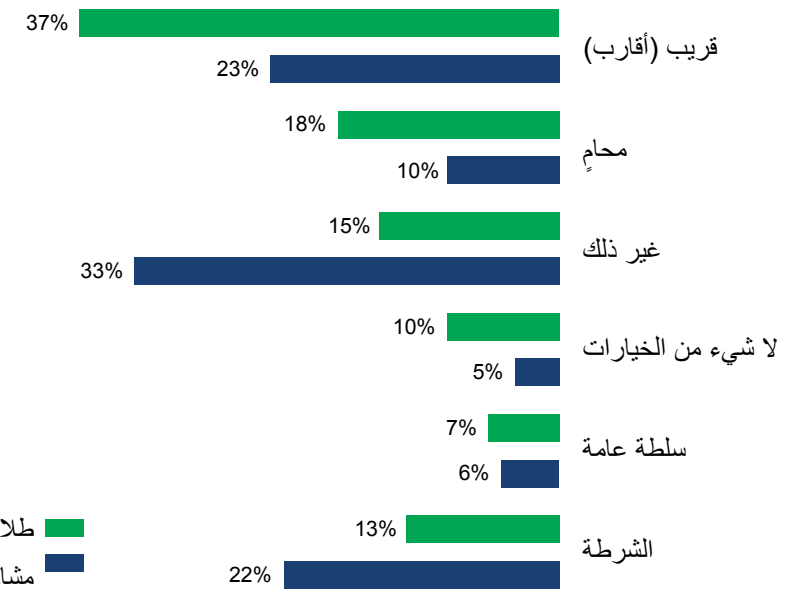
العدالة الأسرية

7

أكثر المصادر فائدةً للمعلومات والمشورة القانونية

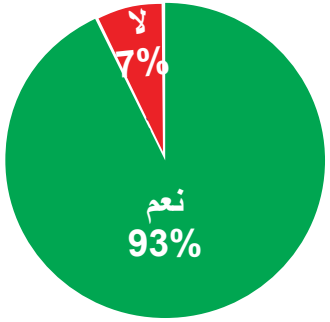
حدد المجيبون من عينتنا الأقارب على أنهم المؤسسة الأكثر فائدة للحصول على المعلومات في حالات الطلاق: فأشار 37% من المجيبين إلى أقاربهم، وهي نسبة أكبر مما هي عليه في مشاكل أخرى. كما أن المحامين والسلطات العامة شائعين أيضاً، وهم أكثر تفضيلاً بشكل ملحوظ مقارنةً بالمشاكل الأخرى.

أكثر المصادر فائدةً للمعلومات والمشورة القانونية



المسارات القانونية لحل المشاكل القانونية العائلية

اتخاذ الإجراءات: الطلاق



يزيد قليلاً احتمال أن يتخذ الأشخاص الذين يواجهون مشاكل عائلية إجراءات مقارنةً بأولئك الذين يواجهون أنواعاً أخرى من المشاكل القانونية: فقد أفاد تسعة من كل عشرة أفراد بأنهم اتخذوا إجراءات لحل مشكلتهم، مقارنةً بثمانية من أصل عشرة واجهوا أنواعاً أخرى من المشاكل، كما يكون الاشخاص الذين يواجهون مشكلة الطلاق بالتحديد أكثر اندفاعاً لاتخاذ إجراءات.

إن أكثر الاستراتيجيات استخداماً في الاستجابة للمشاكل الأسرية هو إشراك أحد أفراد العائلة. و الذي قد يكون هذا رب الأسرة و من الممكن أيضاً أحد الأقارب الآخرين الذين يعتبرون قادرين على حل المشكلة.ومن الاستراتيجياتالشائعة الأخرى محاولة حل الخلاف عن طريق اتخاذ إجراءات خاصة. وتشملالأمثلة على مثل هذه الإجراءات الخاصة الاتصال بالطرف الآخر وإعداد الوثائق وكتابة الرسائل وجمع الأدلة وما إلى ذلك، وقد اختبر أكثر من شخص واحد من بين كل ثلاثة أشخاص بنسبة (35%) اتخذوا خطوات فعالة لحل المشاكل العائليةمن خلال الاجراءات القضائية.

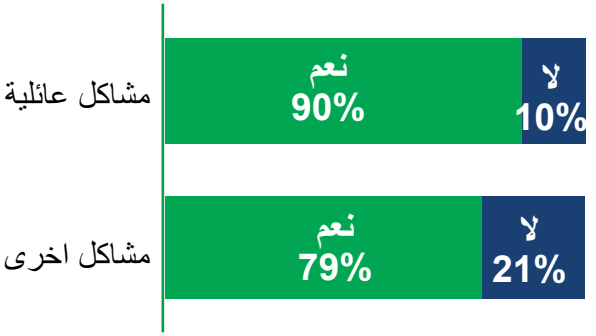
ومن المفهوم أن المحاكم هي أكثر إجراءات تسوية المنازعات استخداماً، فمن بينالمجيبين الذين اضطروا إلى التعامل مع مشاكل قانونية عائلية، يفيد نصفهمتقريباً أن القضية أحيلت إلى المحكمة.

وتنقسم الإجابات بين المحاكم الشرعية والمحاكم النظامية .فنظراً إلى اختصاص المحاكم الشرعية في المسائل الخاصة، فإنه من الممكن ألا يكون العديد من المجيبين قد ميزوا بين نوعي المحاكم. وهذا يكشف عن أن ما يهم حقاً هو أن يتم حل مشكلتهم القانونية بطريقة عادلة تتيح لهم مواصلة حياتهم.

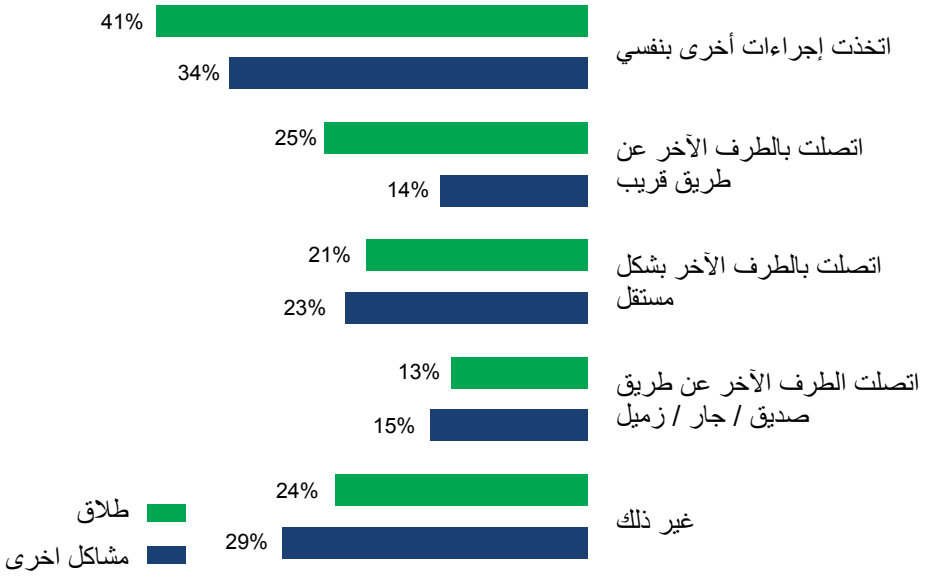
العدالة الأسرية

7

هل اتخذت أي إجراء؟



حل المشاكل مع الإجراءات الخاصة



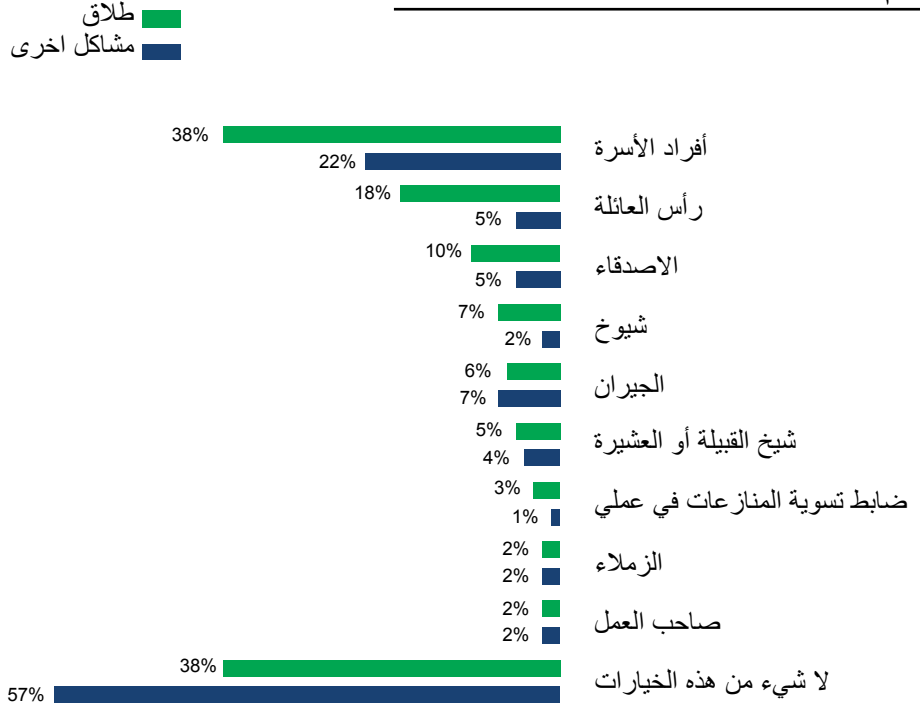
ومن المفهومبالنسبة لحالات الطلاق، أن نسبة الأشخاص الذين يلتمسون الحماية من القانون أعلى من ذلك.فقد أحال أكثر من 63% المشكلة إلى محكمة.وعلى غرار نمط الاستعانة بمحامٍهناك اختلاف ملحوظ في الاستراتيجيات التي يستخدمها سكان المناطق الريفية والحضريةحيث يحيل سكان المناطق الريفية حالات الطلاق بنسبة أقل من سكان المناطق الحضرية. فيفيد 56% من سكان المناطق الريفية بأنهم قد أحالوا الطلاق إلى محكمة –وهي نسبة أقل بكثير من 76% لسكان المناطق الحضرية، ونرى في البيانات أن سكان الريف يعتمدون إلى حد ما على رؤوس الأسر للاستجابة للطلاق، وقد تكون من بينالتفسيرات الأخرى الممكنة للفرق بين المناطق الحضرية والريفية في معدل استخدام المحاكم لحالات الطلاق المعتقدات المتباينة إزاء دور المحاكم في المشاكل الخاصة، والمسافة المادية للمحاكم، وما إلى ذلك. ومهما كانت الحالة، فإنها تتطلب هذه النتيجة مزيداً من التحقيق.

ومن النتائج الملحوظة بشأن المسارات القانونية للمشاكل القانونية الأسرية فإن الآليات التقليدية أو المجتمعية لحل النزاعات مثل الشيوخ وزعماء العشائر وكبار السن تستخدم بصورة نادرة جداً، كما أن رجال الدين لا يشاركون في كثير من الأحيان في التعامل مع النزاعات الأسرية .

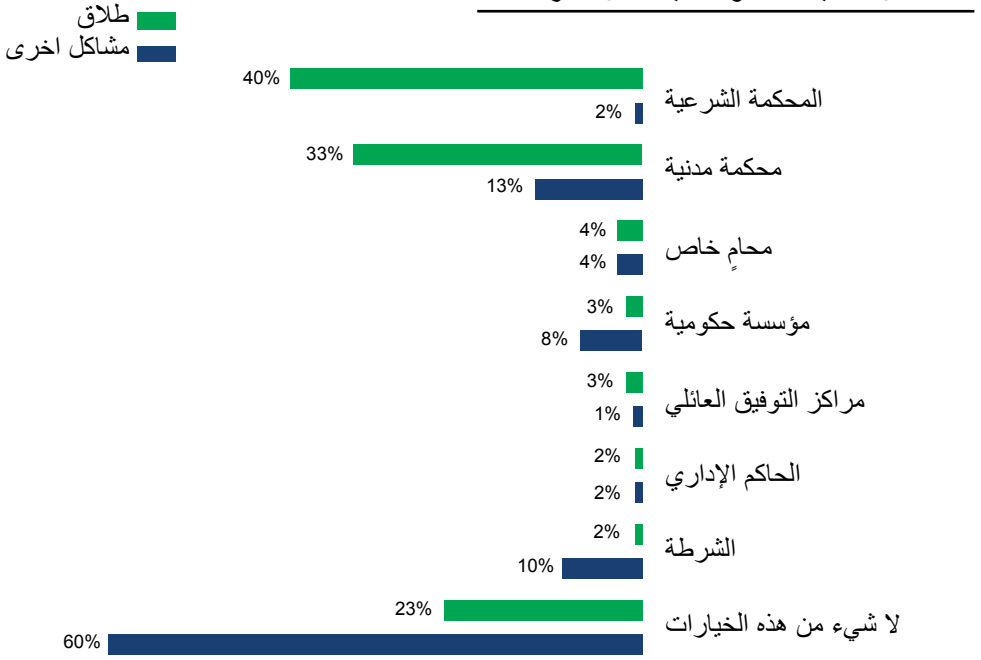
العدالة الأسرية

7

استخدام آليات غير مؤسسية لتسوية المنازعات



استعمال الآليات المؤسسية لحل النزاعات



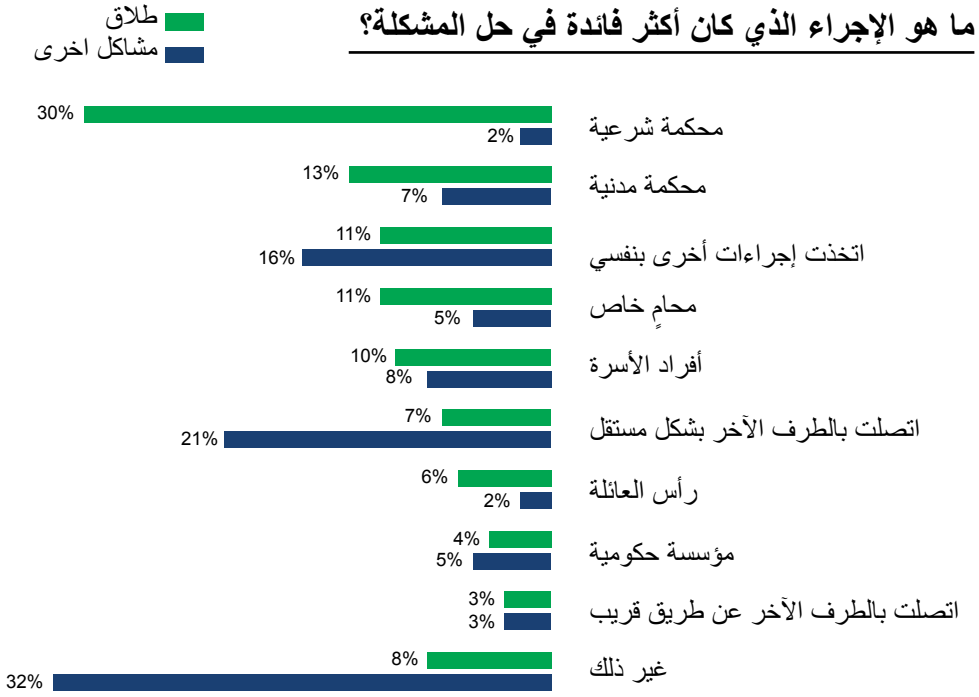
العدالة الأسرية

٧

الآلية الأكثر فائدةً لحل المشاكل العائلية

تعتبر المحاكم الشرعية من قبل 30% من المجيبين بوصفها أكثر الإجراءات فعالية لحل الطلاق.وتحتل المحاكم النظامية بشكل عام المرتبة الثانية بنسبة 13%، ثم المحامين بنسبة 11%.وفي جميع هذه الآليات المؤسسية لحل النزاعاتيرى الناس بأنها تساعد أكثر من غيرها في حل مشاكلهم العائلية بنسبة أكبر مما هي عليه للمشاكل الأخرى.ومن جهة أخرى، ينظر إلى الاتصال بالطرف الآخر بشكل مستقل بأنه أقل فائدة في التعامل مع قضايا الطلاق.

ما هو الإجراء الذي كان أكثر فائدة في حل المشكلة؟

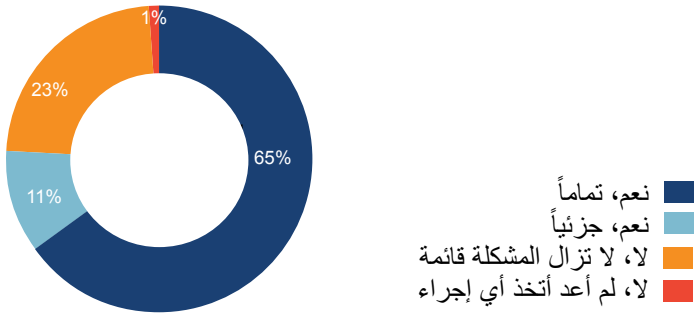


إلى أي مدى تسفر مساعي العدالة المتاحة عن حل المشاكل العائلية في الأردن؟

يفيد مستخدمين العدالة أن نسبة حلالمشاكل القانونية العائلية في الأردن مرتفعةحيث يتم حل نحو 60% من المشاكل القانونية العائلية المبلغ عنها بصورة كاملة أو جزئية.وإذا ركزنا على الطلاق، فتظهرهذهالمشكلة معدلاً أعلى من ذلك. فيبلغ خمسة وسبعون في المئة من المجيبين عن حالة طلاق محلولة.إلا أنه رغم ذلك لا يتوفر لدينا بيانات عن تفاصيل نتائج هذه المشاكل، ولكن يفترض أن الاجراءات القضائية قد اكتملت وأن هناك نتيجة في النهاية.فيقول بعض المجيبين على سبيل المثالبأنه قد تم حل النزاع وديا وبالتراضي بين الأطراف المعنية.فيما يقول آخرون إن الحل قد تحقق من خلال قرار صادر عن طرف ثالث رسمي أو غير رسمي.

سوف نرى في النص التالي كيف ينظر مستخدمو العدالة إلى جودة هذه النتائج.

هل تم حل مشكلتك بالطلاق؟



العدالة الأسرية

7

تقييم إجراءات حل النزاعات

يبين الرسم البياني أدناه كيف ينظر الناس في الأردن إلى كلفة ونوعية الاجراءات القضائيةالمتعلقة بالأسرة .وتقيس الأبعاد الثلاثة الأولى (الصوت/سماع الرأي والاحترام والوضوح الإجرائي) كيفية تقييم الناس للإجراء. أما الأبعادالأربعة التالية (التوزيع العادل وإصلاح الضرر وحل المشكلة وشرح النتيجة) فتقيس جودة نتائج الاجراءات القضائية. وتعكس الأبعاد الثلاثة الأخيرة أنواعاً مختلفة من تكاليف خوض الاجراءات القضائية (المال المنفق والوقت المنفق والتوتر والعواطف). ويقارن الرسم البياني تجارب الأشخاص الذين تطلقوا بأولئك الذين يعانون مشاكل أخرى تتعلق بالعدالة العائلية.

وبشكل عام، يتلقى الطلاق درجات أدنى على جودة النتائج.ولدى مستخدمي العدالة تحفظات بشأن الأبعاد الأربعة للنتيجة:

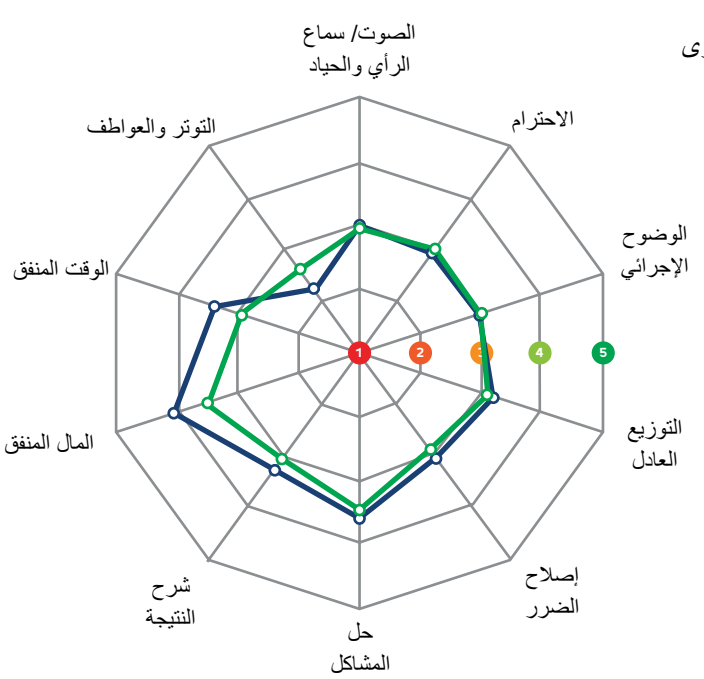
يشعر الأشخاص الذين اضطروا إلى التعامل مع الطلاق بعدم رضى بصورة خاصة لأن القيمة المتنازع عليها لم توزع بالتساوي بين الطرفين. وتجدر الإشارة إلى أن كل من الرجال والنساء غير راضين عن هذا البعد في مسار الاجراءات القضائية.وفي الوقت نفسه يقولون أنه من المهم جداً بالنسبة لهم أن يتم تقسيم النتيجة إلى أجزاء متساوية.

وبالمثل، فإن الأفراد الذين يتطلقون لا يشعرون بأن النتيجة النهائية تقررت وفقاً لما يستحقون الحصول عليه.ويعتقد الرجال بنطاق أكبر أن نتيجة إجراء الطلاق تتماشى مع ما يستحقه الطرف الآخر (الزوجة السابقة).

كما تسجل إجراءات الطلاق درجة منخفضة بشكل خاص من حيث القدرة على إصلاح العلاقة بين الطرفين.فيقيم كل من النساء والرجال هذا البعد من مسار الاجراءات القضائية بنسبة منخفضة جداً.

ويسجل الطلاق أيضاً نقاطاً منخفضة إلى حد ما في التكاليف النقدية والوقت.ويمكن تفسير ذلك بحقيقة أن المحاكم تتدخل في معظم المسارات و المسائل القانونية الشرعية التي تتناول الطلاق، إن لم يكن جميعها.وبالمقارنة مع الإجراءات القضائية الأخرى الأقل رسمية، تكون التكاليف كبيرة بشكل ملحوظ.

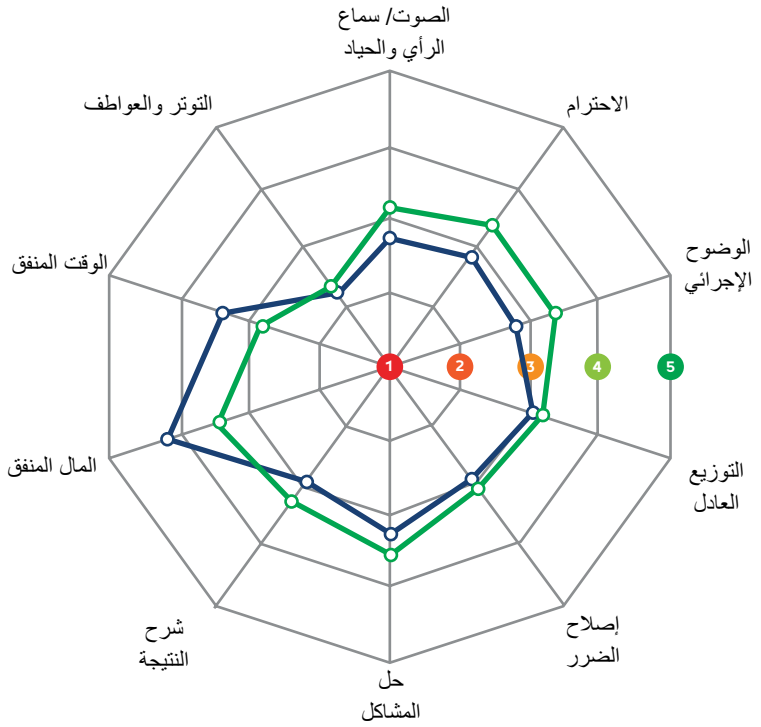
استخدام الآليات المؤسسية لتسوية النازعات



العدالة الأسرية

7

المشاكل الأسرية للنساء وفق الإستراتيجية المستخدمة



فلنتابع قضية سلمى

باستخدام بياناتنا والمقابلات النوعية، وضعنا قصة وهمية عن سلمى التيتعيش زواجا غير سعيد.وبهذه الطريقة، نبعث الحياة في البيانات.

تبلغ سلمى من العمر 39 عاماً وهي متزوجة ولديها ثلاثة أطفال.وقد أتمت التعليم الثانوي، وتلقتتدريباً كمساعدة إدارية، ولكن ليس لديها الكثير من الخبرة العملية بسبب أطفالها الثلاثة.شهدت سلمى سنوات عديدة من التشاجر مع زوجها، مما أثر في نهاية المطافعلى أطفالهم الثلاثة.وهي تفكر في الطلاق، لكنها تريد أولاً أن تعرف ما هي حقوقهاففي الآونة الأخيرةفقدت والدها، الذي كان لديه زوجتان وترك خلفه ٨ أولادوهناك مشاجرات بشأن الإرث بين بعض أشقائها، والآن يبدو أن زواجها ينهار، فهي تريد التأكد من ألا تفوت أي إرثتستحقه.ومن أجل الحصول على المعلومات، استشارت أولاً أفراد عائلتها.فهي مثل العديد من النساء الأخريات، مترددة في استشارة المصادر المختصة للحصول على المشورة القانونية.وتعتقد سلمى أن أفراد العائلة هم المصدر الأكثر فائدة للمعلومات القانونية

ومع اقترابها من أن تطلب الطلاق من زوجها، رسمت سلمى الإجراءات التي من المرجح أن تنجح في وضعها، فنصحهابعضأفراد عائلتها الذين تلقوا القليل من التعليم بأن المحامين.وقالوا لها إنه من الأفضل محاولة حل المشكلة داخل العائلة أو اللجوء إلى المحكمة الشرعية دون توكيل محامي .وبناءً على نصيحة عائلتها، لجأت سلمى إلى محكمة شرعية للحصول على الطلاق من زوجهاعلى الرغم من حل قضيتها، فإن الإجراء كان مرهقاً جداً بالنسبة إليها..

الاستنتاجات

- تتأثر الفئات الضعيفة بشكل غير متناسب بالمشاكل العائلية.وعلى وجه الخصوص، الشابات والفقراء.
- يشكل الطلاق المشكلة القانونية الأكثر إنتشارا في فئة المشاكل الأسرية.
- تبلغ النساء عن العنف المنزلي بنحو ثلاثة أضعاف عدد الرجال.
- للمشاكل الأسرية عواقب كبيرة، فهيتؤثر على العلاقات الهامة والقيمة، ويسبب التوترويؤدي أحياناً إلى العنف.وبالتالي، فإن إجراءات التقاضي المرتبطة بالعدالة التي يمكن الوصول إليها والفعالة مهمة للتنمية البشرية ولحماية حقوق الإنسان الأساسية مثل الحق في السلامة البدنية والحق في الحياة العائلية.
- إن الأشخاص الذين يتعاملون مع المشاكل العائلية نشطون إلى حد ما.ويشارك العديد منهم فيمسارات قانونيةتتضمن خطوات مختلفة - الإجراءات الخاصة أو مشاركة أطراف أخرى محايدة في إجراء حل المشكلة.
- يؤدي دور المحاكم، أي المحاكم الشرعية، دوراً محورياً في حل المشكلة العائلية الأكثر تواتراً و أكثرها إنتشارا – الا وهي الطلاق.
- يرى المجتمع الأردني مجالاً كبيراً لتحسين جودة الإجراءات ونوعية نتائج المسارات القانونية الخاصةبالمشاكل العائلية.
- ينظر إلى المحاكم النظامية و الدينية على أنها توفر إجراءات أكثر عدالة و لكن أكثر كلفة مقارنةً بالمسارات القانونية الأخرى.

8

الثقة والتمكين القانوني

الثقة في المؤسسات
تصورات المحاكم في الأردن
التمكين القانوني الذاتي

الثقة والتمكين القانوني

طلب من المجيبين تقييم خمس مؤسسات من خلال الإشارة إلى أي مدى يتفقون مع البيان التالي: أثق [بالمؤسسة] في الأردن.وكان المستوى العام للثقة بالمؤسسات الحكومية التي أعرب عنها السكان الذين يعيشون في الأردن 3.8، على مقياس من 1 (أعارض بشدة) إلى 5 (أوافق بشدة).وقد أدت مواجهة مشكلة قانونية إلى انخفاض في مستويات الثقة: فأعربالمجيبون الذين واجهوا مشكلة قانونية في السنوات الأربع الماضية عن ثقة أقل في المؤسسات مقارنةً بالمجيبين الذين لم يبلغوا عن مثل هذه المشاكل، لا يبدو الفرق كبيراً جداً، ولكنه فرق مهم يسلط الضوء على كيفية شعور المجموعات المختلفة بالثقة في المؤسسات بشكل مختلف.

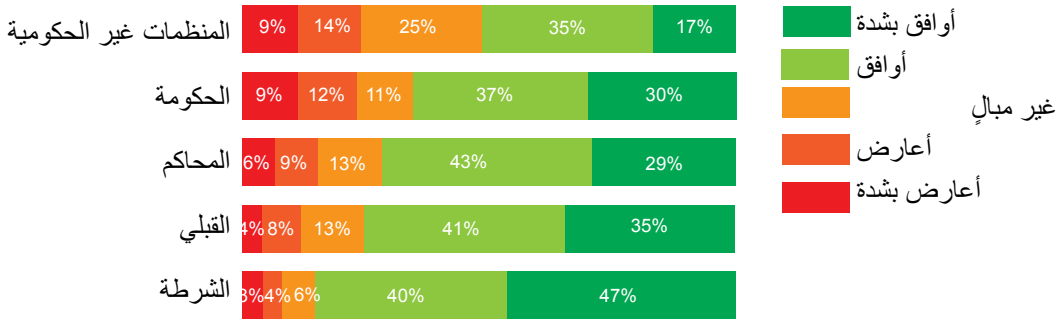
الثقة وعدم مواجهة مشاكل قانونية

3.8 الثقة بشكل عام

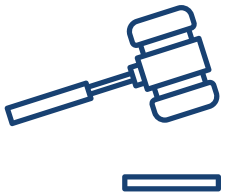
3.9 لم أواجه مشاكل قانونية

3.7 واجهت مشاكل قانونية

الثقة المؤسسية

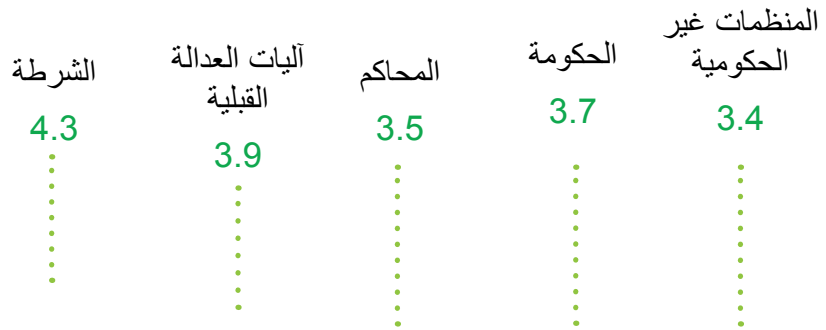


يضع الناس الثقة الأكبر في في الأجهزة الأمنية وآليات العدالة القبلية.وتتمتع الحكومة ومنظمات الدعم القانوني غير الحكومية بأدنى مستوى من الثقة على التوالي.لذلك، ينبغي أن تستكشف تحليلات أخرى حول دور الأجهزة الأمنية في هذا المجتمع، وكيف يمكن استخدام ذلك للاستفادة من أي عمل يساعد على تلبية احتياجات العدالة للكثيرين.



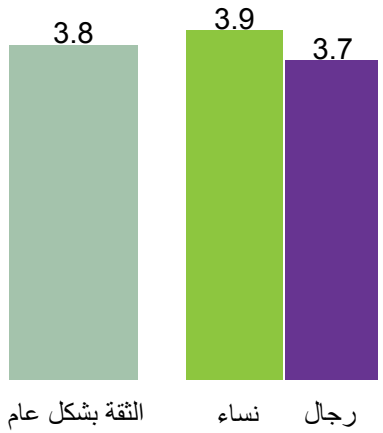
الثقة والتمكين القانوني

متوسط مستويات الثقة حسب المؤسسة

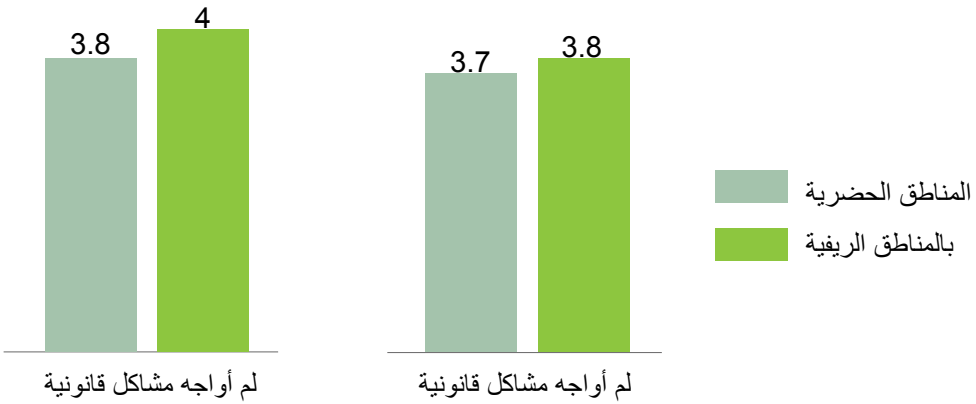


الثقة والجنس

هناك أيضاً فرق عندما يتعلق الأمر بالثقة المعرب عنها بالمؤسسات (القضائية): فالمرأة تميل إلى الثقة بهذه المؤسسات أكثر من الرجل.وبالنظر إلى الفروق بين المناطق الحضرية والريفية، يثق المجيبون في المناطق الحضرية بالمؤسسات (القضائية) بنسبة تقل عن المجيبين في المناطق الريفية. وهذا بغض النظر عن الإبلاغعن مواجهة مشاكل قانونية أم لا.وهنا أيضاً، لا يبدو أن هذه الاختلافات كبيرة جداً، ولكنها عوامل هامة في فهم مستويات الثقة بين هذه المجموعات المختلفة.



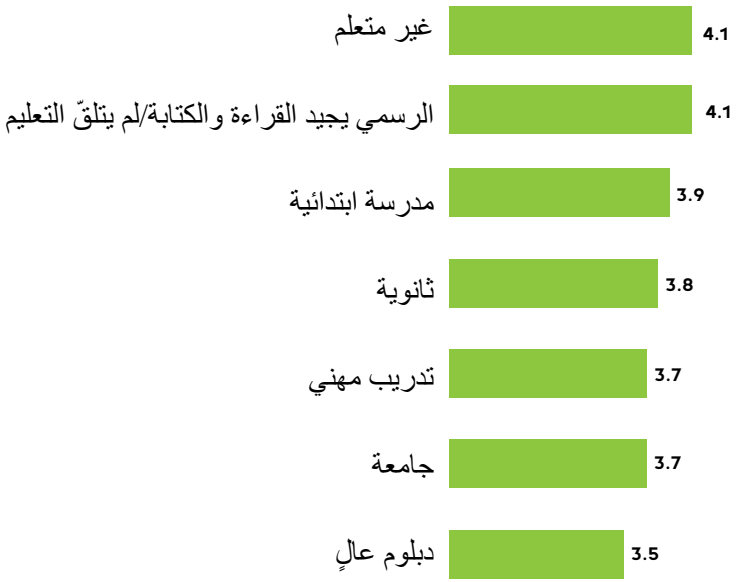
الثقة: المناطق الحضرية مقارنةً بالمناطق الريفية



الثقة والتمكين القانوني

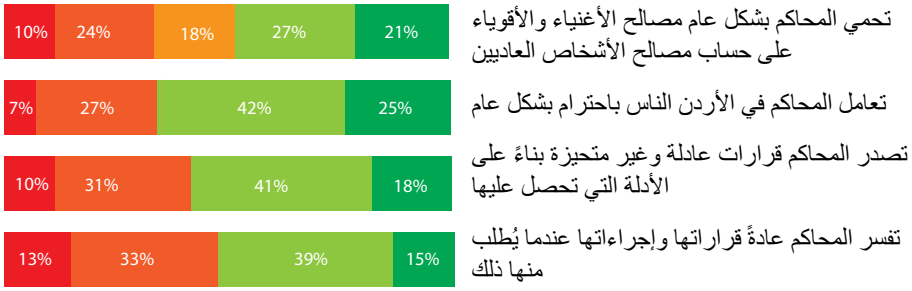
كلما زاد مستوى التعليم، قلت الثقة المعرب عنها من قبل الناس المقيمين في الأردن بالمؤسسات القضائية.

الثقة ومستوى التعليم



وجهات النظر إزاء دور المحاكم في الأردن

التصورات بشأن المحكمة



تظهر نتائجنا أن ما يقارب نصف السكان الذين يعيشون في الأردن يعتقدون أن اللجوء الى المحاكم يقدر عليه الأغنياء بعكس الناس العاديين –الفقراء بسبب التكلفة المالية التي قد يراها البعض مرتفعه و لا يستطعون تحملها. وترتفع نسبة الموافقة على هذا البيان بين أولئك الذين أفادوا بأنهم عانوا مشكلة قانونية واحدة على الأقل في السنوات الأربع الماضية

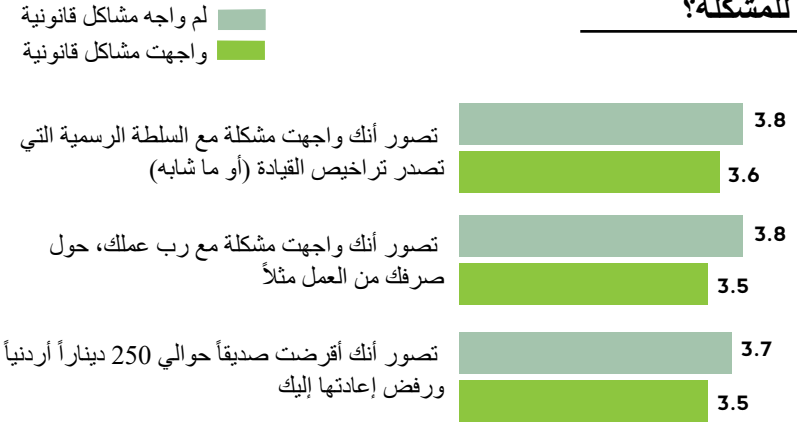
الثقة والتمكين القانوني

التمكين القانوني الذاتي

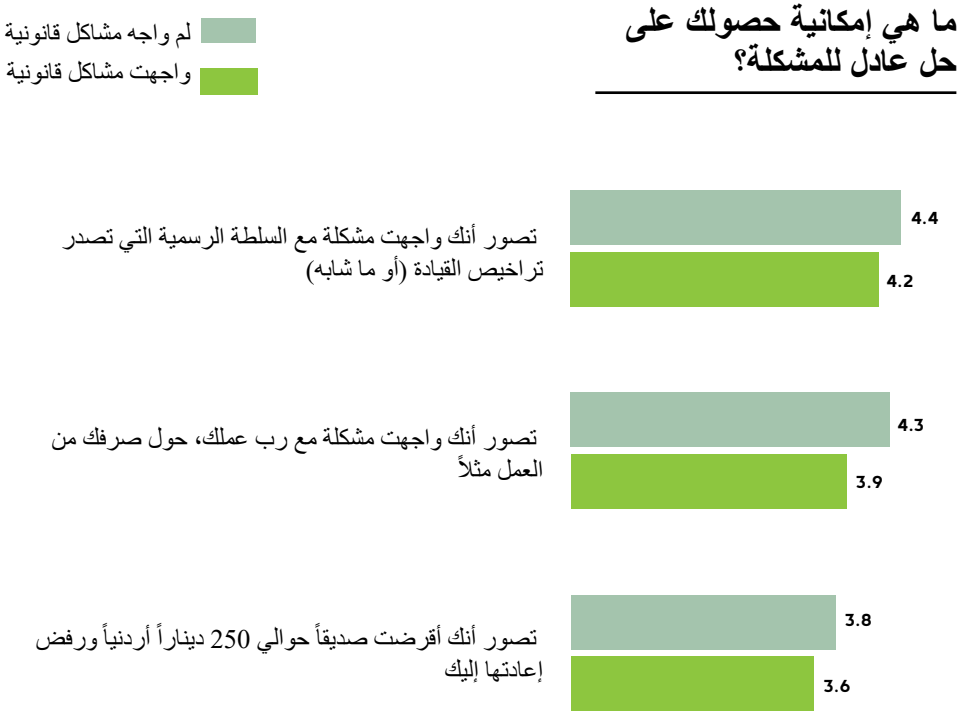
يشير التمكين الذاتي إلى مدى اعتقاد الناس الذاتي بأنهم يتمتعون بالقدرة القانونية على التعامل بنجاح مع مشاكلهم القانونية.بشكل عام، يبدو أن هناك مستوى عالٍ من التمكين في الأردن.غير أن الأشخاص الذين عانوا مشاكل قانونية في السنوات الأربع الماضية كانوا أقل تفاؤلاً بدرجة كبيرة من أنهم سيحصلون على حل لمشكلة افتراضية مقارنةًبأولئك الذين لم يواجهوا مشكلة قانونية في السنوات الأربع الماضية.قد يكون ذلك مرتبطاً ببعض المعوقات القانونية التي يختبرها الناس في بعض المسارات القانونية التي شاهدناها في الفصول السابقة.

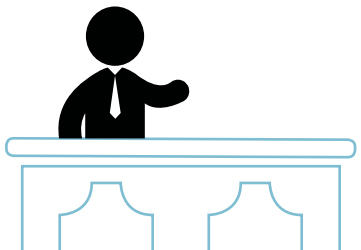
وإذا ما أخذنا في الاعتبار مدى خطورة العواقب في هذه الحالات المختلفة، يتضح من بياناتنا أن الناس في الأردن يشعرون عامةً بالقدرة على التعامل مع المواقف الصعبة (مثل الوقوع ضحية للعنفالأسري) أكثر من القدرة على التعامل مع المواقف الأقل صعوبةً (مثل عندما يرفض أحد الأصدقاء تسديد مبلغ من المال تم إقراضه إياه).

ما هي إمكانية قدرتك على حل عادل للمشكلة؟



ما هي إمكانية حصولك على حل عادل للمشكلة؟





الاستنتاجات

- أشار المجيبون إلى مستوى عالٍ من الثقة عندما يتعلق الأمر بمؤسسات العدالة الرسمية في الأردن.وتحصلالأجهزة الأمنية على أعلى مستوى من الثقة في الأردن.
- وعلى الرغم من أن الثقة في المحاكم تحتل المرتبة الثالثة مقارنةً بالمؤسسات الرسمية الأخرى، يعتبرنصف أن ما يقارب نصف السكان الذين يعيشون في الأردن يعتقدون أن اللجوء الى المحاكم يقدر عليه الأغنياء بعكس الناس العاديين –الفقراء بسبب التكلفة المالية التي قد يراها البعض مرتفعه و لا يستطعون تحملها .وترتفع نسبة الموافقة على هذا البيان بين أولئك الذين أفادوا بأنهم عانوا مشكلة قانونية واحدة على الأقل في السنوات الأربع الماضية.
- وأعرب المجيبون الذين أفادوا بأنهم واجهوامشكلة قانونية عن ثقة أقل بالمؤسسات مقارنةً بالمجيبين الذين لم يبلغوا عن مثل هذه المشاكل.
- يثق المجيبون في المناطق الحضرية بالمؤسسات (القضائية) أقل بكثير من المجيبين في المناطق الريفية.
- وقد يعتمد التمكين القانوني على ما إذا كان الناس يواجهون مشكلة قانونية أم لا.ولكن، تظهر النتائج أن الناس الذين يعيشون في الأردن يشعرون، بشكل عام، بالقدرة القانونية، وهم واثقون من أنهم قادرون على حل مشاكلهم القانونية بأنفسهم.

9

احتياجات العدالة الخاصة باللاجئين

التركيبة السكانية
انتشار المشاكل القانونية
استراتيجيات للاستجابة للنواحي القانونية

احتياجات العدالة الخاصة باللاجئين

من أجل فهم احتياجات العدالة الخاصة باللاجئين القادمين من سوريا، قمنا بتوسيع نطاق عينتنا لتشمل هؤلاء السكان المضطربين حيث يعرف حوالي 10% من المجيبين عن أنفسهم كلاجئين سوريين.ووصلت الغالبية العظمى منهم (81%) إلى الأردن في الفترة 2012-2013.وقد أجريت الدراسة في يونيو/حزيران 2016. حيث أن وصول الباحثين إلى مخيمات اللاجئين في الأردن يحتاج الى تصريح أمني للدخول الى المخيمات ، ولم يكن من الممكن إجراء مقابلات مع اللاجئين الذين يعيشون في المخيمات دون الحصول على تصريح أمني للدخول الى المخيمات .فبدلاً من ذلك تحدثنا إلى اللاجئين السوريين الذين يعيشون في المحافظات الأردنية خارج المخيمات .ووفقاً لتقديرات غير رسمية يعيش حوالي ٨٠-٨٥٪ من اللاجئين السوريين في الأردن خارج المخيمات الخاصة باللاجئين .

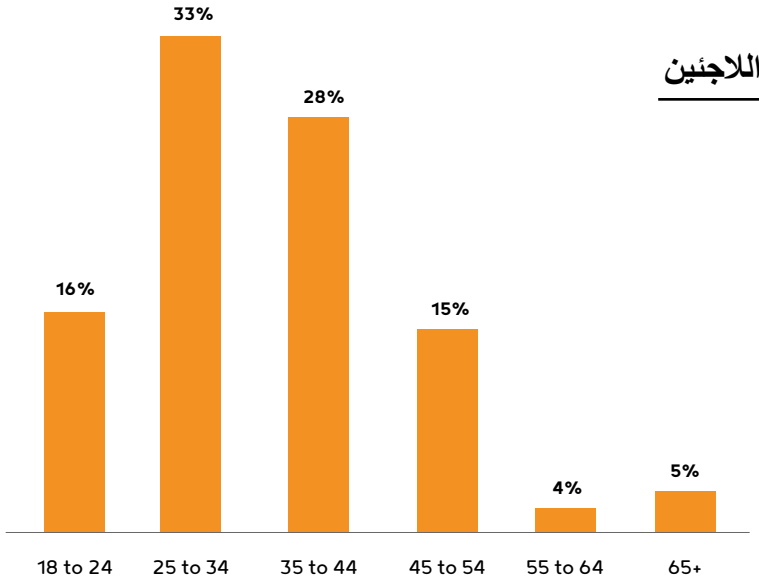
الملف الديمغرافي للاجئين

أكثر من نصف اللاجئين في عينتنا بقليلهم من النساء (55%). ومعظم اللاجئين الذين تمت مقابلتهم هم من الشباب - نصفهم تقريباً دون سن الـ35 عاماً. ولم يحصل تسعة وتسعون بالمائة من اللاجئين سوى على التعليم الابتدائيأماالقادمين من المدن الكبرى في سوريا فقد حصلوا على تعليم جامعيبنسبة أكبر.

يعيش 27% من اللاجئين الذين تمت مقابلتهم في عمان، و 31% في إربد، و 15% في الزرقاء، و18% في المفرق.فيما يعيش حوالي الثلث بما يعادل ما نسبته (35%) من اللاجئين السوريين الذين تمت مقابلتهم في هذه الدراسة في المناطق الريفية في الأردن.وفي المتوسطتتألف العائلةاللاجئة من 6 أشخاص تقريباً.

يبلغ عدد قليل جداً من اللاجئين السوريين في عينتنا أنهم حاصلين على عمل .وأفاد أقل من واحد من كل خمسة بنسبة مئوية بلغت (18%) بأنه لم يحصل على عمل .

أعمار اللاجئين



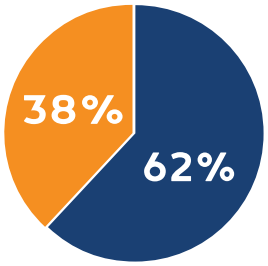
احتياجات العدالة الخاصة باللاجئين

ما هي أنواع المشاكل القانونية التي يواجهونها؟

أبلغ حوالي أربعة من أصل عشرة لاجئين بنسبة (38%) عن مواجهة مشكلة قانونية يعتبرونها "خطيرة". وهي نسبة أعلى بكثير من نسبة بقية العينة السكانية.حيث ويواجه الرجال والنساء مشاكل قانونية بمعدل مماثل تقريباً. ولكن، يؤثر العمر بشكل كبير على تجربة اللاجئ للمشاكل القانونية في حياته اليومية في الأردن.ويواجه اثنان وأربعون في المائة من اللاجئين بين عمر الـ35 والـ44 عاماً مشاكل، بينما يواجه اللاجئون الأصغر بين الـ18 والـ24 عاماً مشاكل بنسبة 28% فقط.

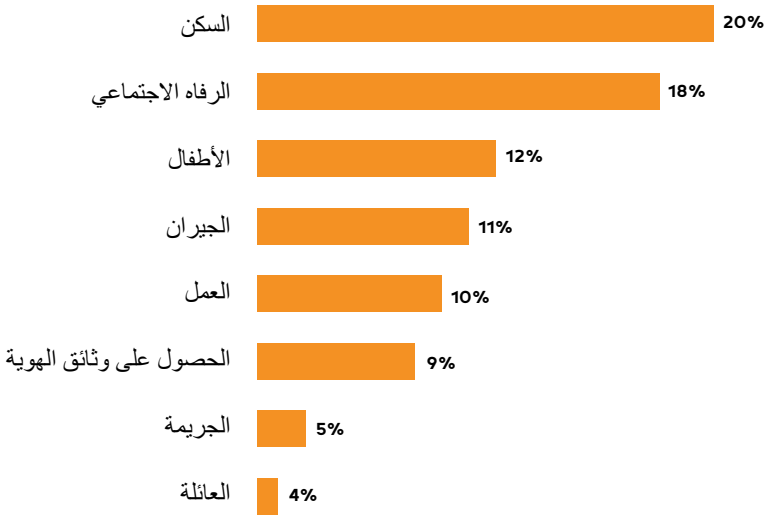
وكان على أكثر من نصف اللاجئين من محافظتي الزرقاء والمفرق أن يتعاملوا مع مشكلة قانونية خطيرة ومؤثرة واحدة أو أكثر.وللمقارنة، يبلغ حوالي 30% من الذين يعيشون في عمان و26% من اللاجئين المقيمين في إربد أنهم واجهوا مشاكل قانونية.

انتشار المشاكل القانونية بين اللاجئين



واجهت مشاكل قانونية
لم واجه مشاكل قانونية

المشاكل الأكثر خطورة



احتياجات العدالة الخاصة باللاجئين

ما نوع المشاكل القانونية التي يواجهها اللاجئون السوريون الذين يعيشون في الأردن؟

تشكل النزاعات حول السكن والرعاية الاجتماعية أخطر المشاكل القانونية التي يواجهها اللاجئون السوريين .وتؤثر هذه المشاكل على اثنين من أبسط الاحتياجات الإنسانية - الملجأ الآمن والسلمي والدخل المستقر.فغالباً ما يجد اللاجئون السوريون في الأردن أنفسهم بحاجة إلى القانون لحماية هذه الاحتياجات الأساسية.

وتتبين المشاكل الخاصة باللاجئين - مثل الحصول على وثائق الرسمية (اثبات الشخصية) - بشكل خاص في قصص اللاجئين الذين تحدثنا إليهم.

إذا نظرنا بشكل أعمق إلى فئة مشاكل السكن ، فنرى أن المشاكل المتكررة وتأثيرها بشكل خاص ترتبط بتأجير المساكن في وتظهر غالباً مشكلتان محددتان - الخلافات بشأن بدل الإيجار و استيفائه والنزاعات حول دفع أو استعادة عربون الضمان في حال دفعه . ويشكو العديد من اللاجئين من أن أصحاب العقارات يزيدون الإيجار بشكل عشوائي. وتحدث إجراءات الإخلاء أو التهديد بالإخلاء بتواتر أقل قليلاً ولكن لها تأثير أكبر بكثير على اللاجئين.وكثيراً ما يستخدم الملاك المضايقة كأداة غير قانونية ضد المستأجرين اللاجئين.

وتمثل التهديدات والعنف الفعلي أكثر المشاكل القانونية التي يتم الإبلاغ عنها في أوساط النزاعات مع الجيران.ومن بين المشاكل القانونية المرتبطة بالأطفال، فالمشكلة الأكثر انتشاراً هي العنف ضد الأطفال.وهذا دليل واضح على وجود بيئة غير آمنة يمكن أن تتصاعد فيها النزاعات إلى مستوى العنف. كما يشكلالضجيج المتكرر والمفرط مثالاً على الخلافات السائدة بين الجيران أو داخل الأحياء التي يعيش فيها اللاجئون السوريون.وتتعرض النساء بشكل خاص للمشاكل المتعلقة بالجيران.

يبلغ أكثر من ٨٥٪ من اللاجئين الذين واجهوا مشاكل قانونية مرتبطة بالوضع الاجتماعي بسبب مشاكل متعلقة بالمساعدات النقدية التي تقدمها المفوضية.وهذا دليل واضح على الحاجة إلى تحسين فعالية المجتمع الدولي في تقديم المساعدة الإنسانية في الأردن.

كما يذكر أكثر من نصف الأشخاص الذين يبلغون عن مشكلة قانونية تتعلق بالعمل أن المشكلة ترتبط بعدم دفع الأجور.وتجدر الإشارة إلى أنه نظراً لأن 3% فقط من اللاجئات في عينتنا يعملن، يقمن بالإبلاغ عن المشاكل المتعلقة بالعمل من قبل الرجال بشكل حصري تقريباً.

يحتاج اللاجئون إلى الكثير من الدعم لمواصلة حياتهم.ويتضح ذلك من الحاجة الماسة إلى الحماية القانونية في الحالات التي يحتاج فيها أفراد هذه الفئة الضعيفة إلى الحصول على الوثائق والخدمات العامة والحصول على التعليم للأطفال.فللاجئين السوريين المقيمين في الأردن احتياجات واضحة وحالية للرعاية القضائية الأساسية.

احتياجات العدالة الخاصة باللاجئين

قصة منزل سوسن

سوسن هيه لاجئة سورية تبلغ من العمر 35 عاما وتعيش في الأردن. لديها أربعة أطفال، واحد منهم معاق، وزوجها في السجن. ومن المفهوم أن هذا يجعل الحياة صعبة عليها ولعائلتها. وحتى وقت قريب، استأجروا بيتا يطلب فيه المالك منهم التوقيع على سند إذني. بسبب عدم معرفة سوسن بالممارسات المالية والقانون، لم تلغ المذكرة عند الخروج من المنزل. ولم يدفع المستأجرون الجدد إيجارا، وبما أن السند الإذني لم يلغ بعد، طلب المالك دفع الإيجار من سوسن بدلا من المستأجرين. أخذها إلى المحكمة وكان على سوسن إما دفع 1200 دينار له أو الذهاب إلى السجن.

"كان من المؤكد أن هذا سوف يكسر عائلتي، لأنني سأحبس و أضطر على ترك أطفالي في الشوارع".

وبفضل محامي الذي قدمته منظمة محلية للمساعدة القانونية، تمكنت سوسن من الوصول إلى تسوية و لم يكن عليها سوى دفع 300 دينار.

"بالنسبة لي، كان أقل شريين، وأنا لا أريد حتى التفكير في ما قد يحدث لو لم يساعدني المحامي".

كيف تبدو المشاكل القانونية بنظر اللاجئين؟

تترتب على مواجهة مشكلة قانونية آثار كبيرة على اللاجئين السوريين الذين يعيشون في الأردن. فيبلغأكثر من 60% من الذين اضطروا مؤخراً إلى التعامل مع مشكلة قانونية عن أنها أثرت على حياتهم إما كثيراً بنسبة (20.4%) أو بشدة بنسبة (39.8%).وللمقارنة، يبلغ المجيبون الذين لا يتم التعريف عنهم كلاجئين سوريين ويواجهون مشاكل قانونيةعن آثار سلبية أقل على حياتهم.

ومن بين فئات المشاكل القانونية الثلاثة الأكثر انتشاراً وخطورة التي يواجهها اللاجئون السوريون (الإسكان والرعاية الاجتماعية والأطفال)، يعتبر الرفاه الاجتماعي المشكلة الأكثر إنتشارا .

ما الذي يريده اللاجئون من مسارقانوني عادل؟ تنقسم الإجابات بشكل متساوٍ بين الرغبة في ممارسة بعض الحقوق (مثل الحصول على خدمة عامة أو فائدة اجتماعية)، واستعادة الأموال وتحسين العلاقة مع الطرف الآخر في النزاعفيما يتم اختيار معاقبة شخص ما أو تلقي اعتذار بصورة أقل كأهداف مهمة لإجراء تسوية النزاعات.

وهناك اختلافات بين اللاجئات واللاجئين السوريين في ما يتوقعونه من إجراءات حل لمشاكلهم القانونية، فيتوقع الرجال في كثير من الأحيان الحصول على المال أو تجنب المزيد من الخسائر النقدية، في حين أن النساء أكثر عرضة بمرتين للتوقع بإن حل المشكلة القانونية سوف يؤدي إلى الانتقام من المذنب.

احتياجات العدالة الخاصة باللاجئين

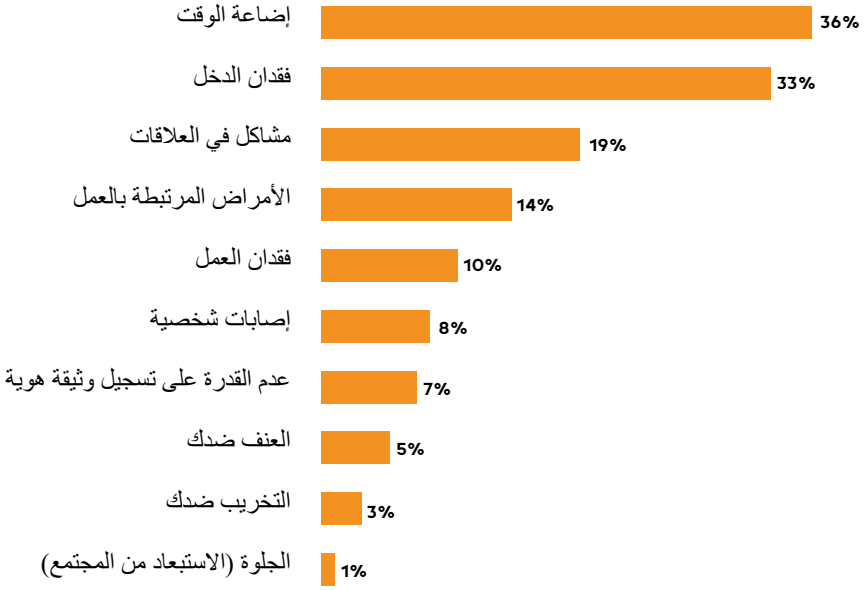
من هو الطرف الآخر في النزاع؟

في معظم الأحيان، يكون الطرف الآخر في النزاع فرداً آخراً. وهذا هو الحال في معظم الأحيان في فئات المشاكل القانونية مثل الجرائم والحوادث والمشاكل القانونية مع الأطفال و السكن .

ومن جهة أخرى، يكون الطرف الآخر في النزاع منظمة عامة عندما يتعلق الأمر بالنزاعات بشأن الخدمات العامة والفساد والمعاملة من قبل الأجهزة الأمنية .

في معظم الأحيان، تتمثل تداعيات مواجهة مشكلة قانونية بخسارة الوقت والمال. كما يفيد العديد من اللاجئين بأن النزاعات تؤدي إلى تدهور العلاقات والضغوط.فيما يرى حوالي 7% من اللاجئين أن النتيجة السلبية الرئيسية و التي تؤدي الى مشاكل قانونية هي عدم القدرة على الحصول على وثيقة الهوية.

نتائج المشاكل القانونية التي يواجهها اللاجئون السوريون



احتياجات العدالة الخاصة باللاجئين

المعلومات والمشورة القانونية

حوالي نصف (44%) اللاجئين السوريين الذين واجهوا مشاكل قانونية لم يسعوا للحصول على معلومات أو مشورة لحل مشكلتهم القانونيةوالسبب الرئيسي لعدم البحث عن المعلومات والمشورة هو أن المجيبين لم يعتقدوا أن المسألة كانت خطيرة بما فيه الكفاية بنسبة (32%).ولم يعتقد واحد من كل خمسة لاجئين أنه كان يمكن القيام بأي شيء، و 19% منهم لم يعتقدوا أن السعي للحصول على المعلومات والمشورة سيكون له أي تأثير على المشكلة.

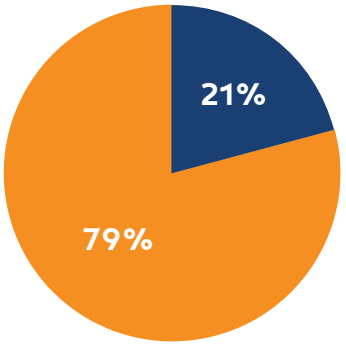
ومن بين المصادر غير الرسمية للمشورة، يلتمس اللاجئون السوريون في الغالب المساعدة من الأقارب بنسبة (17%) والجيران بنسبة (16%) والأصدقاء بنسبة (14%). فيما يبلغحوالي 10% من اللاجئين أنهم أرادوا الحصول على المشورة القانونية ولكنهم لم يعرفوا أين يمكن الحصول عليها.ويفيد 15% منهم بأنهم لم يكونوا على علم بهذه الخيارات. وكان عدد قليل جداً من اللاجئين الذين واجهوا مشاكل و كان قادراً على الحصول على المشورة القانونية من مصدر ذو خبرة وموثوق. وتشكل الأجهزة الأمنية والسلطات العامة والمحامون من منظمات المجتمع المدني أكثر المصادر استخداماً، ولكن تم استخدام جميع هذه المؤسسات من قبل أقل من ٥٪ من اللاجئين الذين واجهوا مشاكل قانونية.

ومن جهة أخرى، سعى عدد قليل جداً من اللاجئين للحصول على معلومات عن مشاكلهم القانونية من مصادر مثل الإنترنت أو الراديو أو التلفزيون أو الكتيبات.ويقول معظم اللاجئين السوريين الذين تمت مقابلتهم إنهم إما لم يحتاجوا إلى معلومات أو أنهم لم يعرفوا أين يبحثون عنها.

ماذا يفعل اللاجئون السوريون لحل مشاكلهم؟

يتخذ اللاجئون بغالبيتهم إجراءات لحل مشاكلهم القانونية بنسبة (79%).وهذا استنتاج واعد يمكن أن تبنى مسارات قانونية عادلة وفعالة عليه.

كيف يستجيب اللاجئون لمشاكلهم القانونية؟



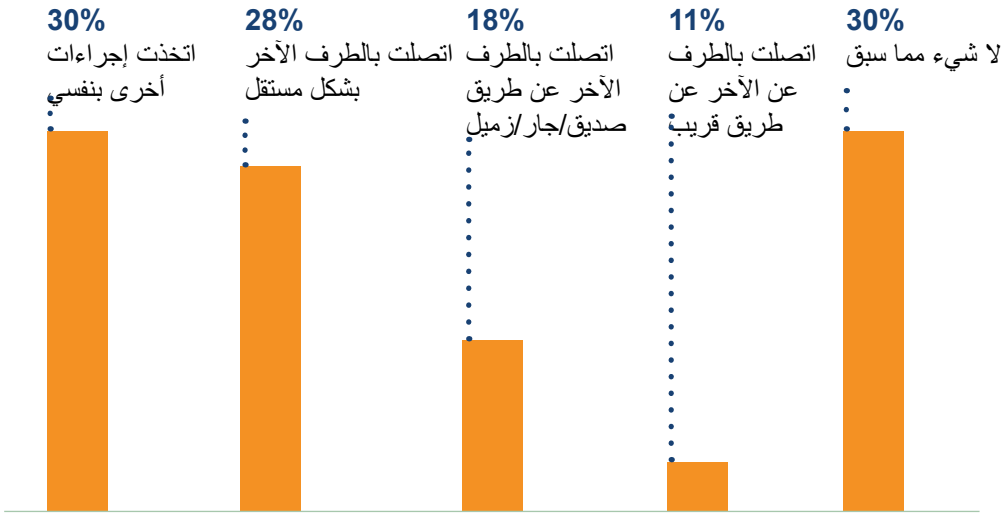
يقل احتمال أن يتخذ اللاجئون خطوات فاعلة لحل مشاكلهم عندما تشمل هذه المشاكل السلطات العامة، مثل النزاعات بشأن إصدار وثائق رسمية (بطاقة الخدمات) واستخدام الخدمات العامة.

واللاجئات أكثر نشاطاً في حل مشاكلهن القانونية مقارنة باللاجئين الذكور، كما أفاد أولئك الذين تمت مقابلتهم في غرب عمان والزرقاء في كثير من الأحيان أنهم لم يتخذوا خطوات فاعلة لحل المشكلة القانونية التي تمت مواجهتها.

حل المشاكل مع الإجراءات الخاصة

يتخذ معظم اللاجئين الذين يواجهون مشاكل قانونية خطرة إجراءات خاصة لحلها. فحاول ثلاثة من أصل أربعة لاجئين أبلغوا عن مواجهة مشاكل قانونية حل المشكلة عن طريق الاتصال بالطرف الآخر مباشرةً أو عبر وسيط أو من خلال إجراءات أخرى. وتتخذ النساء إجراءات خاصة لحل مشاكلهن القانونية أكثر بقليل من الرجال.

الإجراءات الخاصة

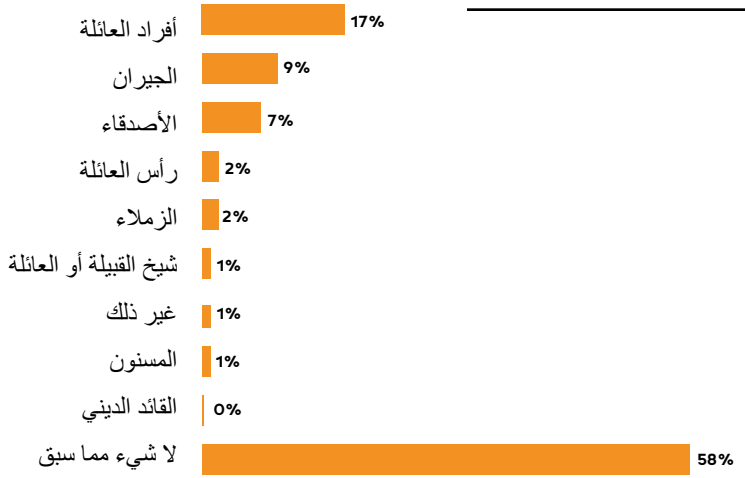


إجراء تسوية النزاعات غير الرسمية

تستخدم أشكال مختلفة من تسوية النزاعات من خلال إشراك طرف ثالث غير رسمي بنسبة أقل بكثير من الإجراءات الخاصة. فيشارك أفراد عائلة المتنازعين وأصدقاؤهم وجيرانهم كمحايدين في كثير من الأحيان أكثر من الخيارات الأخرى لهذه الفئة.ويرجح أكثر بصورة ملحوظة أن تشرك النساء اللواتي يتورطن في مشاكل قانونية أفراد العائلة كطرف ثالث محايد.

نادراً ما تشارك آليات حل النزاعات، مثل الشيوخ، و رجال الدين، والقادة الموثوقين في المجتمعات المحلية أو القبلية، في إجراء حل المشاكل القانونية الخاصة باللاجئين. ويدل ذلك على مدى هشاشة شبكة دعم اللاجئين عندما يتعلق الأمر بمعالجة المشاكل القانونية.

إجراء تسوية النزاعات غير الرسمية



يتم استخدام الشيوخ و رجال الدين بنسبة أقل من 1٪ لكل منهما.

احتياجات العدالة الخاصة باللاجئين

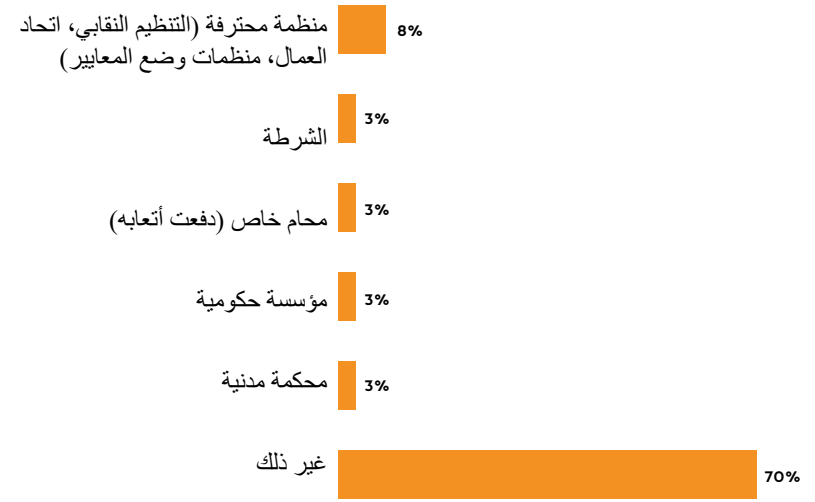
حل المشاكل مع الإجراءات الخاصة

إن الوصول إلى مؤسسات العدالة الرسمية ليس بالأمر السهل بالنسبة للاجئين السوريين في الأردن.فيشير عدد قليل جداً إلى القطاع الرسمي من أجل التوصل إلى حل عادل ومنصف لاحتياجات العدالة القائمة.ونادراً ما يتم استخدام المحاكم والسلطات العامة وحتى الأجهزة الأمنية لحل المشاكل القانونية الخاصة باللاجئين.

ومن بين مقدمي الخدمات المؤسسية، يقول اللاجئون إن المنظمات المختصة هي الأكثر فائدة.

في المقابل، فحين لا يتم اللجوء المحاكم بأنواعها إلا بنسبة 2.6% لحل المشاكل القانونية الخاصة باللاجئين السوريين.

إجراءات حل النزاعات المؤسسية



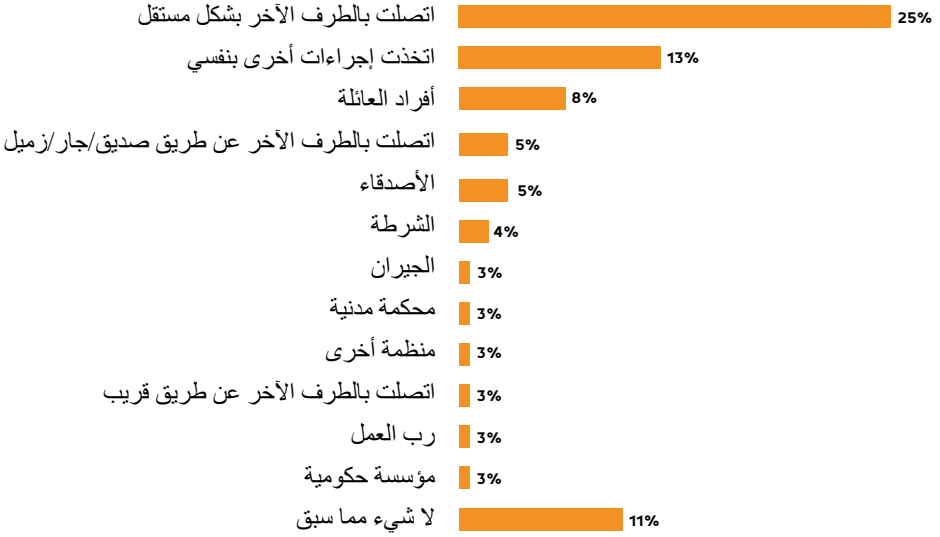
تستخدم المحاكم الشرعية ومراكز المصالحة العائلية والسلطات البلدية بنسبة تقل عن 3% لكل منها

أي من آليات تسوية النزاعات المستخدمة تعتبر الأكثر فعالية في حل المشكلة؟

تطغى النهج غير المؤسسي لحل المشاكل القانونية على مسارات العدالة التي يستخدمها اللاجئون السوريون في الأردن، وعندما كان هناك أكثر من استجابة للمشكلة القانونيةسألنا أيها كان الأكثر فعالية في حل المشكلة،

فتبين أن الإجراءات الخاصة والآليات غير الرسمية هي أكثر الخيارات استخداماًونادراً ما تتم الاستعانة بالاجهزة الأمنية والمحاكم والسلطات العامة للمساعدة في التوصل إلى حل عادل للمشكلة القانونية القائمة.

آليات حل النزاعات الأكثر فعالية

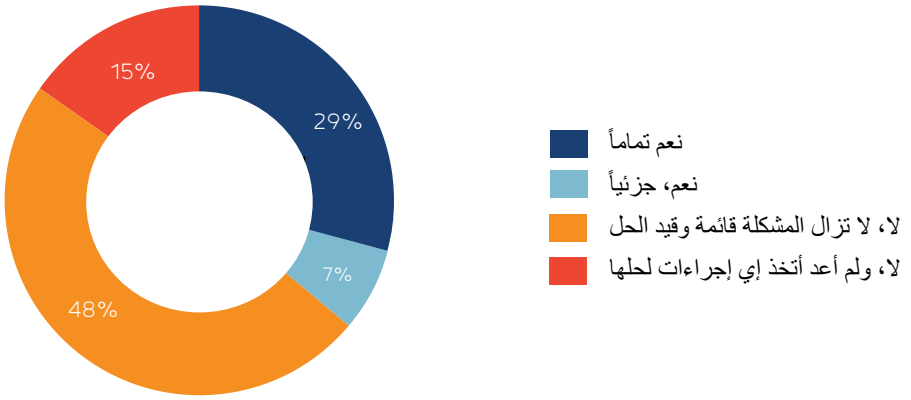


احتياجات العدالة الخاصة باللاجئين

حل المشاكل القانونية من قبل اللاجئين

يعتبر ثلثا اللاجئين السوريين الذين يبلغون عن مشكلة أنه لم يتم حل هذه المشكلة إلى حين إجراء المقابلة.وينظر إلى ثلث المشاكل على أنها محلولة بالكامل و 7% منها على أنه تم حلها جزئياً. وفقد 15%من اللاجئين الأمل في التوصل إلى حل لمشاكلهموهو ضعف معدل الأردنيين.

هل تم حل المشكلة؟



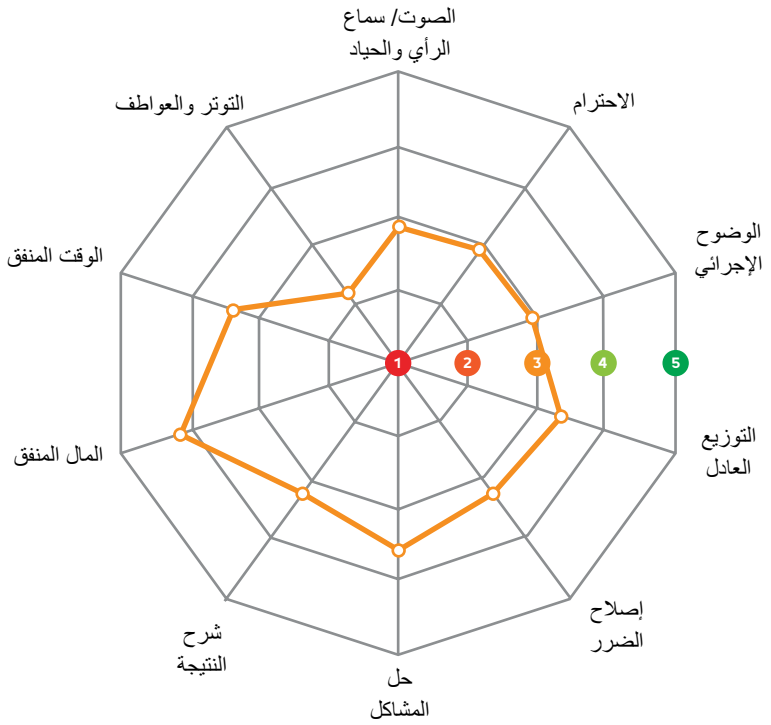
احتياجات العدالة الخاصة باللاجئين

كلفة وجودة العدالة بنظر اللاجئين السوريين

هناك حاجة إلى الكثير من التحسينات في إجراءات التقاضي التي يواجهها اللاجئون السوريون.فعندما يقيّم اللاجئون السوريون هذه الاجراءات ، تسجل معظم الأبعاد العشرة للإجراء والنتائج وتكاليف الوصول إلى العدالة نتائج متدنية.وعلى وجه الخصوص، ينظر إلى إنصاف الإجراءوالتوتر خلال المسارات القانونية على أنها غير مناسبة.

تسجل الإجراءات التي يستخدمها اللاجئون لحل المشاكل القانونية أقل من 3. وهذا يعني أن اللاجئين لا يعتقدون أنهم يستطيعون التعبير عن آرائهم ومصالحهم بما فيه الكفاية في آليات حل النزاعات وأن الإجراءات موضوعية بشكل خاص أو تستند إلى أدلة صحيحة أو أن القواعد الإجرائية والموضوعية تطبق بالتساوي. أما منظورجودة نتائج إجراءات العدالة المتوفرة فهي أفضل قليلاً.وحتى عند المقارنة ببقية العينة، نرى فرقاً ملموساً - فينظر اللاجئون إلى أن المسارات القانونية أكثر عدالة من حيث التوزيع.

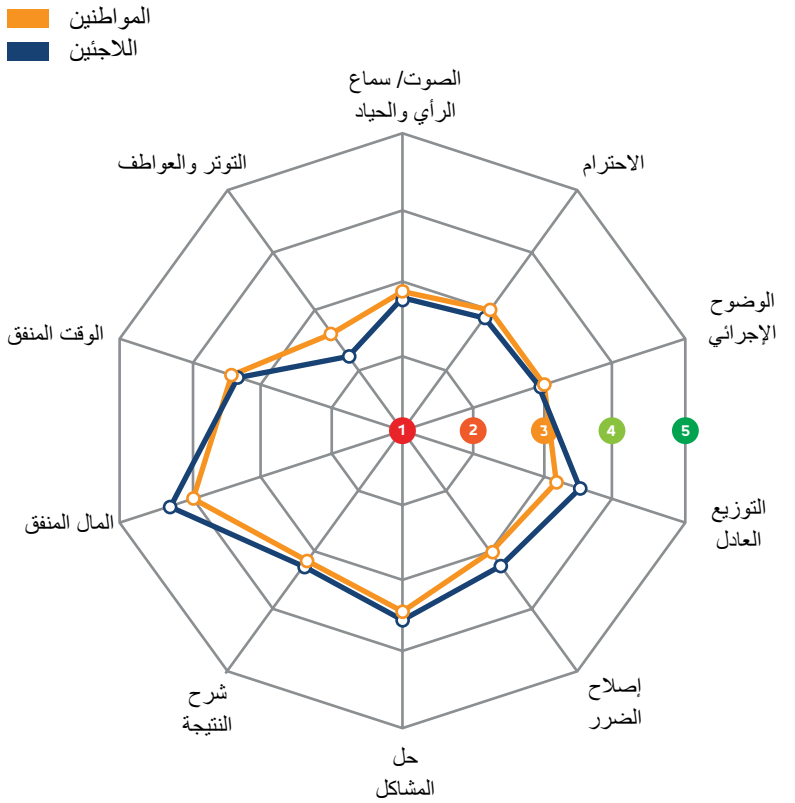
كلفة وجودة العدالة بنظر اللاجئين



احتياجات العدالة الخاصة باللاجئين

٩

الاختلافات بين اللاجئين والمواطنين



والمجال الذي ينخفض فيه تقييم اللاجئين بشكل خاص هو التوتر والعواطف السلبية خلال المسارات العدالة.فتشكل كلفة العدالة غير الملموسة بعد الاجراءات القضائية الذي يحصل على أكثر التصورات سلبية.

المستقبل المتصور

يتوقع معظم اللاجئين الذين تمت مقابلتهم العودة إلى سوريا عند تحسن الوضع هناك، فيقول ثمانية وثمانون في المئة أنهم سيعودون عندما يصبح الوضع الأمني أفضل، ويضيف 37% أنهم سيعودون بشرط تجديد تقديم الخدمات العامة.فيما يريد واحد من كل سبعة بنسبة (14%) فقط البقاء في الأردن. أماللاجئون الذين يعيشون مع عائلات أردنية فهم أكثر تشككاً بشأن العودة إلى سوريا. ومن المفهوم أن اللاجئين الذين لا يحصلون على مثل هذا الدعم هم أكثر استعداداً للعودة إلى بلدهم وبدء حياة جديدة.

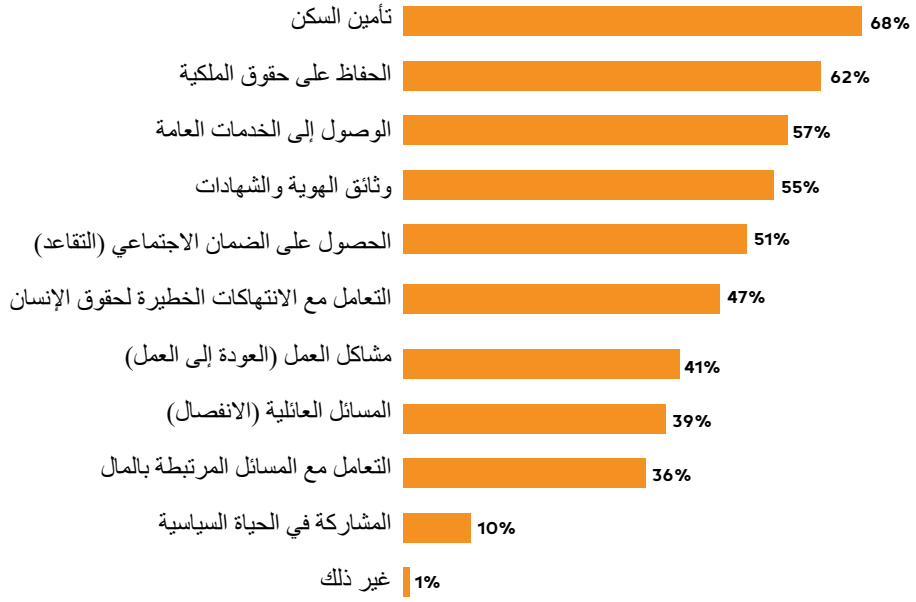
ويتوقع اللاجئون الذين تمت مقابلتهم العديد من المشاكل القانونية المقبلة.ففي المتوسط، يعتقد كل من تمت مقابلته أنه يرجح أن يواجه 5 مشاكل قانونية خطيرة أو أكثر في المستقبل القريب.

ويقول أكثر من ثلثي المجيبين أنه بمجرد انتهاء الحرب الأهلية سيتعين عليهم التعامل مع مشاكل قانونية مرتبطة بتأمين السكن الآمن.كما أن هناك قلق لدى 62% منهم إزاء الحاجة إلى حماية حقوق الملكية.فسيحتاج العديد من اللاجئين إلى الحصول على سندات ملكية جديدة وغيرها من الوثائق التي تثبت حقوقهم في الأراضي والعقارات.

ويتوقع أكثر من نصف اللاجئين السوريين الذين تمت مقابلتهم (57%) أن استئناف حياتهم بعد الحرب سيعرضهم للعديد من النزاعات القانونية مع السلطات العامة بشأن الوصول إلى الخدمات العامة الأساسية.بالإضافة إلى ذلك، يتوقع 50% منهم نشوء مشاكل تتعلق بإصدار وثائق المتعلقة بالهوية.

احتياجات العدالة الخاصة باللاجئين

ما هي الاحتياجات التي ستكون الأكثر إلحاحاً في المجال القضائي عندما تنتهي الحرب في سوريا؟



الحرب في سوريا؟(يتخطى مجموع النسب المئوية 100 نظراً إلى أن أكثر من خيار واحد قد يكون ممكناً)

إلى جانب المشاكل القانونية المدنية والإدارية المتوقعة، نرى أن ما يقارب نصف اللاجئين (46%) يجدون أنه ستكون هناك حاجة لمعالجة انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان التي ارتكبت في سوريا منذ عام 2011. وهذا يدل على أن الشعب السوري، وبالأخص اللاجئون المقيمون في الأردن، لديه توقعات عالية بشأن التدابير التي من شأنها تحقيق العدالة الانتقالية.

هناك دعم واسع النطاق لمجموعة كبيرة من التدابير التي تعالج العدالة الإصلاحية.ويحصل اثنان من تدابير العدالة الإصلاحية على مستوى

إلى أي حد ترغب في:

عالٍ من الدعم بنسبة (4.53 من أصل 5).أولاً، يريد اللاجئون أن يعود كل من تم صرفهمبصورة خاطئة إلى وظائفهم في المكاتب والمصانع والمتاجر والمزارع في جميع أنحاء سوريا.وهناك أيضاً توقعات قوية بالتعويض عن فقدان القدرة على العمل (يسجل هذا التدبير قياس 4.47 من 5).وثانياً، هناك أمل في أن تؤدي الجهود الرامية إلى إعادة بناء سوريا وإرساء سيادة القانون إلى رد عادل للممتلكات العينية والخاصة التي اختلستها مختلف الأطراف خلال الحرب الأهلية.

الاستنتاجات الرئيسية

ويحظى التحقيق في الانتهاكات الأساسية لحقوق الإنسان بدعم كبير جداً من اللاجئين السوريين الذين يعيشون في الأردن.فيحصل إنشاء لجنة للتحقيق في مصير الكثيرين الذين اختفوا خلال النزاع على قياس ٤,٤٧.ويتم التعبير عن مستوى مماثل من الدعم للتعويض النقدي للذين عانوا أضراراً كنتيجة مباشرة أو غير مباشرة لانتهاكات حقوق الإنسان.

ومن المتوقع أيضاً اتخاذ تدابير أخرى مثل إقامة لجان للتحقيق في انتهاكات الموظفين العموميين المتورطين في الفظائع و محاسبتهم ، كما تتم المطالبة باتخاذ مثل هذه التدابير.

أما تدابير العدالة الانتقالية الأخف مثل اعتذار المسؤولين السوريين المشاركين في إراقة الدماء وبناء نصب تذكارية لإحياء ذكرى أولئك الذين ماتوا أو عانوا أموراً أخرى، فتحصل على قدر أقل من الدعم العام. ويمكن فهم هذه الأولوية نظراً لواقع أن النزاع السوري لا يزال بعيدا عن الحل وقت إجراء المسح.بيد أنه في المستقبل، قد تكتسب هذه التدابير الطويلة الأجل لمعالجة الانتهاكات الجسيمة شعبيةً أكبر.

- يواجه اللاجئون السوريون الذين يعيشون في الأردن في كثير من الأحيان مشاكل قانونية تتعلق باحتياجاتهم الإنسانية الأساسية - مثل المأوى الآمن والدخل اللائق و الوثائق المتعلقة بإثبات الشخصية وتأمين التعليم لأطفالهم.
- يتوجب على معظم اللاجئين استخدام مواردهم ومهاراتهم ومعرفتهم للتعامل مع المشاكل القانونيةوهناك حاجة ماسة إلى المعلومات والمشورة بشأن المشاكل القانونية.
- يتخذ معظم اللاجئين الذين يواجهون مشكلة قانونية الإجراءات اللازمة لحلهاغير أن مواردهم تقتصر في معظمها على الإجراءات التي يمكنهم تنظيمها واتخذها بإنفسهم.فمن النادر إشراك المصادر المنظمة لحل المشاكل القانونية بطريقة منصفة.وهذا يؤدي إلى نسبة عالية جداً من المشاكل القانونية التي تبقى دون حلفيزيد ذلك من ضعف اللاجئين السوريين.
- حوالي خمس اللاجئين السوريين لا يتفاعلون مع مشاكلهم القانونيةفيعتقدالناس أنهم غير قادرين على حل المشاكل القانونية أو يقلقون من أن يكون الطرف الآخر أقوى وبالتالي لا فائدة برأيهم من المحاولة حتى.
- تعتبر جودة الإجراءات وجودة نتائج المسارات القانونية متدنية نوعاً ما، ومن المشكلات الخاصة بهذا الإطار هو بعد عدالة الإجراء.
- من حيث الكلفة، يشكل التوتر والعواطف السلبية عوائق كبيرة بوجه العدالة.
- يتوقع معظم اللاجئين السوريين الذين تمت مقابلتهم العودة إلى سوريا عند تحسن الأوضاع الأمنية فيها.ولكنهم يتوقعون بصورة واضحة أن تكون هناك عقبات قانونية كثيرة في المستقبل – يرتبط معظمها بتأمين السكن والأرض والعمالة والحصول على الخدمات العامة.
- يصر اللاجئون السوريون أيضاً على ضرورة اتخاذ إجراءات العدالة الانتقالية من أجل مساعدتهم على العودة إلى العمل وضمان السكن الآمن.ولكنهم يصرون على معالجة الانتهاكات الخطيرة لحقوق الإنسان، ومعاقبة مرتكبيها والتعويض للضحايا على نحو كافٍ.

10

الاستنتاجات والتوصيات

10

الاستنتاجات

انتشار المشاكل القانونية:

يواجه واحد من كل ثلاثة أفراد يعيشون في الأردن مشكلة قانونية خطيرة أو أكثر كل ٤ سنوات.وخلال هذه الفترة الزمنية القصيرة نسبياً، يقع 350 000 نزاع على الأقل بين الجيران و 180 000 نزاع أسري و 160 000 نزاع في مجال الإسكان.وتنظم القوانين جوانب مختلفة من هذه المشاكل. فيحتاج الأشخاص المتورطون – مواطنين كانوا أم لاجئين - إلى مسارات قانونية يمكن الوصول إليها بأسعار معقولة وعادلة وفعالة لإيجاد قرارات عادلة ومواصلة حياتهم.ويظهر نظام العدالة في الأردن، من منظور الشعب، احتياجات كبيرة ومنتشرة لضمان الاجراءات القضائية الفاعلة.

إن معظم المشاكل القانونية ليست أحداثاً غير عادية ولكن جزءاً جوهرياً من الحياة اليومية:

تتطلب الخلافات مع الجيران أو أفراد العائلة، والنزاعات مع الملاك أو أصحاب العمل مسارات قانونية فاعلة.ومن منظور السياسة العامة، قد تكون هذه قضايا بسيطة، ولكن بالنسبة للأشخاص المعنيين، فإن تأثير المشاكل التي لا يتم حلها كبير. فيفيد نصف المجيبين تقريباًبأن المشكلة القانونية لها تأثير بالغ أو خطير جداً على حياتهم. والتركيز على تقديم العدالة للمشاكل القانونية المتواترة يعني التأثير على الملايين من الناس.وسوف تؤدي المسارات القانونية المحسنة إلى نزاعات أقل، وعلاقات أكثر استقراراً، وإلى تخفيف الضغط، وزيادة التركيز على تحويل القدرات والموارد إلى حياة أكثر ازدهاراًفستعود المسارات القانونية التي يمكن الوصول إليها والعادلة والفعالة بالنفع على المجتمع الأردني.

تبقى مشاكل قانونية كثيرة غير محلولة:

تبقى نصف المشاكل القانونية التي يواجهها الشعب الأردني غير محلولة، ويشكل ذلك عبءاً كبيراً على التنمية الاجتماعية في البلاد.وتفرض المشاكل القانونية غير المحلولة صعوبات علىالأفراد والأسر والمجتمعات المحلية المعنية، كما يقوض عدم وجود قرارات عادلة أهم العلاقات في حياة الفرد - العائلة والعمل والممتلكات والجيران والخدمات العامة.وتترتب أيضاً تداعيات أكبر على انعدام العدالة الذي قد يؤدي الى تلف النسيج الاجتماعي مع كل حالة من احتياجات العدالة التي لا تتم تلبيتها.والعكس صحيح أيضاً– فتزيد الثقة والالتزام الطوعي بسيادة القانون عندما يتمكن الناس من الوصول إلى مسارات قانونيةعادلة.

فجوة كبيرة في تقديم المعلومات والمشورة القانونية:

يشكل السعي للحصول على معلومات موثوقة المعلم الأول في كل مسار قانونيتقريباً. وفي مثل هذه الحالات يكون معظم الناس بحاجة إلى معرفة ما هي حقوقهم، و ما يمكنهم القيام به وإلى من يمكنهم اللجوء أيضاً، وتتمثل النتيجة الإيجابية في هذا الإطار بأن يسعى أكثر من نصف ٥٨٪من الناس للحصول على المعلومات والمشورة القانونية بصورة فاعلة.

ولكن، يفيد 42% من مستخدمي العدالة بأنهم لم يبحثوا عن المعلومات والمشورة.وتتمثل العوائق الرئيسية هنا في أن المشاكل القانونية لا تعتبر خطيرة بما فيه الكفاية لبدء البحث المعقد عن المعلومات القانونية أو أن الناس ببساطة لا يعتقدون أنهم يستطيعون فعل أي شيءفيتم التنازل عن المشاكل القانونية المؤثرة لأن المجيبين لا يؤمنون بقدراتهم على التعامل معها.

أما في ما يتعلق بالمشاكل مثل النزاعات على الأراضي، والقضايا الأسرية ، والخلافات حول النزاعات الأسرية ، التي تعتبر ذات تأثير كبير، فإن الناس أكثر نشاطاً بكثير في التماس المعلومات والمشورة.

الاستنتاجات

10

حل النزاعات خارج المؤسسات الرسمية:

يتخذ معظم مستخدمي العدالة في الأردن خطوات فعالة لحل مشاكلهمويتم ذلك في الغالب خارج المحافل الرسمية لتسوية النزاعات مثل المحاكم أو الأجهزة الأمنية أو السلطات العامة أو مقدمي خدمات الوساطة. ويتم اللجوء إلىالاتصال بالطرف الآخر وإرسال رسائلوإشراك أفراد العائلة أو الجيران في حل العديد من المشاكل.

يريد الناس إجراءات قضائية أكثرإنصافاً وشمولية:

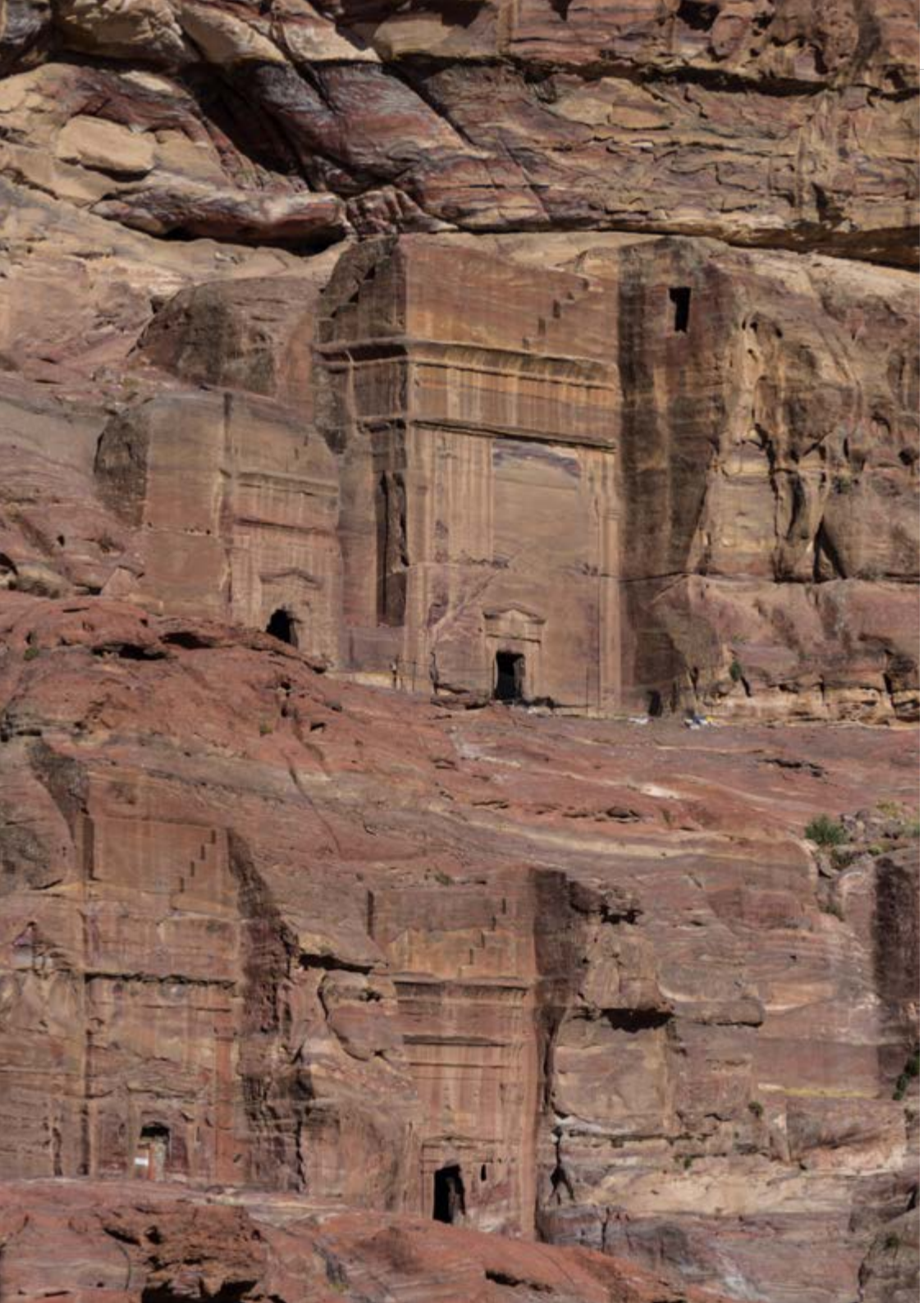
إن جودة إجراءات المسارات القانونية المتوفرة ليست عالية بقدر ما يمكن أن تكون .. وهذا مؤشر واضح على أن مستخدمي العدالة في الأردن يريدون رؤيةإجراءات قضائية يقودها أكثر إنصافاً وموضوعية.وفي الوقت الراهن، يقيم مستخدمو العدالة قدراتهم على التأثير على نتائج إجراءات العدالة بمستوى متدنٍ جداً. فهم يعتبرونإجراءات العدالة نوعاً ماطوليةً و يحتاجون الى معلومات و مشورة متخصصة لفهمها و معرفتها و السير بها عدا عن صعوبتها و ما تحتاجه من وقت و جهد و مال .

يجب أن توفر رحلات العدالة الاحترام المتبادل والتدفق المستمر للمعلومات:

يرى مستخدمو العدالة في الأردن بشكل عام أن التفاعلات العملية ضعيفة .فيقيم الناس الاحترام والصدق التي يتلقونه خلال الإجراء بمستوى ضعيف .فيبقىالحصول على معلومات غنية ومفيدة وفي الوقت المناسب بشأن الإجراءصعب نوعا ما .وتجدر الإشارة إلى أن مستخدمي العدالة أكثر رضى بشأن المعلومات المتعلقة بنتيجة الإجراء.

تعتبر نتائج المسارات القانونية أكثر إيجابية من الإجراءات:

بالمقارنة مع الإجراءات، تسجل نتائج إجراءات العدالة درجات أعلى، فيقيم مستخدمو العدالة القدرة على حل المشكلة في الحياة الواقعية على وجه الخصوص بشكل إيجابي نسبياًففيما تتمثل إحدى المجالات المثيرة للقلق بالأثر الإصلاحي لإجراءات العدالةفيتم حل العديد من المشاكل القانونية بنتيجة لا تعوض بنظر المستخدمين عن الأضرار المالية أو لا تحسن العلاقات بين الطرفين.



الاستنتاجات

10

نقاط بارزة بشأن مجال العدالة في الأردن

تتم العدالة في الأردن بطرق مختلفةويتم حل العديد من النزاعات بطريقة إيجابية وبناءةويبقى عدد قليل نسبياً من الأشخاص غير نشطين عندما يواجهون مشكلة قانونيةفيتولى العديد منهم حل المشكلة بمفردهم أو بمساعدة أحد من شبكتهم الاجتماعيةوهذا يدل على الطاقة الاجتماعية التي يمكن استخدامها بشكل إيجابي من أجل العدالة.

وتتمثل نقطة بارزة أخرى في أن مستخدمي العدالة يعتبرون أنه من المهم أن يحصل جميع أطراف النزاع على نتائج عادلة فبدلاً من التركيز على المصلحة الذاتية يفضل معظم مستخدمي العدالة للمسارات القانونية التي تعكس المصالح والتوقعات المشروعة للأطراف المعنية، وهناك أيضاً تفضيل واضح لضرورة حصول الأطراف في إجراءات العدالة على نتائج تعكس ما يستحقه المتنازعون. ويشكل ذلكأساساً عظيماً لتصميم وتنفيذ إجراءات العدالة التي تقوم على مبادئ الإنصاف والمساواة. وبناءً على تفضيلات الناس، و أنه ينبغي أن تبتعد هذه الإجراءات عن الخصومة وأن تسعى إلى إدماج مصالح الأطراف بصورة بناءة.

الاستنتاجات

10

التوصيات

تكشف الدراسة التي تم إجراؤها بشأن الاحتياجات والرضى في مجال العدالة عن تحديات كبيرة، ولكن أيضاً عن نقاط بارزة للوصول إلى العدالة في الأردن. واستناداً إلى الأدلة التي تم جمعها وتجربتنا مع قياس وابتكار العدالة، تدعو منظمة هيل إلى مناقشة النهج التالية نحو تحسين المسارات القانونية في الأردن:

- كيف يجب أن يتم الاستثمار استراتيجياً في بناء نظام بيئي مستدام للابتكار في مجال العدالة في الأردن؟
- ما هي الآليات الفعالة لتحسين تقديم المعلومات القانونية والمشورة القانونية؟
- كيف يمكن لقطاع العدالة الأردني أن يعزز تقديم خدمات مختلطة في مجال العدالة تجمع بين المعلومات والمشورة وحل النزاعات؟
- ما هي مكانةالتجارب مع إجراءات تسوية النزاعات المبتكرة في مجالات الاحتياجات الأكثر إلحاحاً؟ هل يمكن لأصحاب المصلحة في العدالة تصميم مسارات قانونية توفر عملية منصفة وتستند إلى معلومات غنية وتعزز الاحترام المتبادل؟
- كيف يمكن تركيز عمليات العدالة على إصلاح الأضرار وتحسين العلاقات بشكل مستدام؟
- استكشاف قيمة وضع بروتوكولات موحدة للقرارات في مجال العدالة
- كيف يمكن تعزيز رصد العدالة بصورة تصاعدية. ودمج الرصد في إجراءات تدريب المحامين والقضاة وموظفي إنفاذ القانون.
- ما هي السياسات اللازمة لدمج الأدلة بصورة تصاعديةفي الإصلاح القضائي الجاري؟

الاستثمار استراتيجياً في بناء نظام بيئي مرن للابتكار في مجال العدالة في الأردن:

يتمتع المبتكرون في مجال العدالة بإمكانات هائلة لمعالجة المشاكل القائمة بطرق جديدة ومبتكرة، بالاستناد إلى الإبداع والخبرة والمعرفة القائمة في الأردن. ويمكن أن يؤدي الاستثمار في نظام بيئي لمبتكري العدالة الذين يتنافسون على إيجاد الحلول، إلى تحسينإمكانية الوصول إلى العدالة في الأردن بشكل ملحوظ.

ويمكن استخدام البيانات لاختيار احتياجات العدالة المحددة الأكثر إلحاحاًمن حيث الأشخاص المتضررين وخطورة آثارها أو غيرها من المعايير. ويمكن للمرء أن يصدرحول هذه المجالات ذات الأولوية تحديات ابتكار مستهدفة، والعمل مع القطاع الخاص لتمكين الريادةفي وضع حلول جديدة في مجال العدالة. فيمكن الجمع بين رواد الأعمال من كافة القطاعات في الأردن - المجتمع المدني والحكومة والسلطة القضائيةوالشركاتومكاتب المحاماة والمنظمات الدولية - لإطلاق ابتكارات جديدة في مجال العدالة بغية معالجة مشاكل العدالة الأكثر إلحاحاً لدى الشعب. وتشمل الابتكارات الناجحة التي بنيت بهذه الطريقة بوابات العدالة القانونية عبر الإنترنت في نيجيريا، وكينيا، وجنوب أفريقيا وتطبيقاً في أوغندا يهدف إلى تحسين العلاقات بين المواطنين و الأجهزة الأمنية .

الاستنتاجات

10

تحسين تقديم المعلومات القانونية والمشورة القانونية:

تظهر دراستنا طلباً كبيراً على المعلومات القانونية والمشورة القانونية المؤهلة في الأردن، وتفيد نسبة كبيرة من الناس الذين واجهوا مشاكل قانونية –بنسبة 42%، بأنهم لم يسعواللحصول على معلومات قانونية أو مشورة قانونية لحل مشكلتهم القانونية، فيلجأ الناس إلى مقدمي الخدمات غير الرسمية مثل الأقارب والأصدقاء والجيران، وهناك مجال كبير للحصول على المعلومات والمشورة القانونية من مصادر مهنية وذات خبرةوموثوقة.فتوسيع نطاق المساعدة القانونية التقليدية، التي يقدمها أعضاء نقابة المحامين، دوره ومكانته.وينطبق ذلك على وجه الخصوص في القضايا الجنائية التي ينبغي فيها ضمان حقوق المتهمين والضحايا بأعلى مستوى ممكن.ويمكن أن يكون هذا مجالاً جيداً جداً لاستخدام نهج الابتكار الموصوف أعلاه.

نحن ننصح بتجربة تصاميم مبتكرة لبعض المشاكل القانونية الأكثر انتشاراً في الأردنفتكشف البيانات عن حاجة خاصة إلى إجراءات يطبق فيها صانع القرار القواعد بالتساوي على الأطراف بطريقةمتساوية .وينبغي أن تستند إعادة تصميم المسارات القانونية إلى تبادل المعلومات بشكل منفتح

ومتكررو التي من شأنها أن تؤدي إلى زيادة مقدمي خدمات العدالة الذين يركزون على عملائهم ويسعون لتقديم حلول عادلة، وستستند المنافسة إلى جودة الإجراءات وجودة النتائج وكلفة الوصول إلى العدالة.

تعزيز توفير خدمات العدالة المختلطة التي تجمع بين المعلومات والمشورة وحل النزاعات:

يحدد تقرير التوجهات الصادر عن منظمة هيل "الرعاية الأساسية للجميع في مجال العدالة"، مجالاً واعداً آخراً من مجالات الابتكار في مجال العدالة –وهو الرعاية المختلطة في مجال العدالة.فيحتاج الناس إلى المعلومات والمشورة القانونية من أجل حل مشاكلهم القانونية.فانطلاقاً من حاجة مستخدمي العدالة لحل المشكلة،تدمج الرعاية المختلطة في مجال العدالة الحدود بين توفير المعلومات ذات الصلة وتقديم المشورة بشأن استراتيجيات حل المشكلة وحل النزاعات.وهي تركز على

مشكلة مستخدمي العدالة.وتشكل المساعدة القانونية المختلطة نقطة دخول واحدة قريبة من المستخدمينو تتمتعبمستوى عالٍ من الثقة وتوفر خدمة سلسة.

تعزيز توفير خدمات العدالة المختلطة التي تجمع بين المعلومات والمشورة وحل النزاعات:

يحدد تقرير التوجهات الصادر عن منظمة هيل "الرعاية الأساسية للجميع في مجال العدالة"، مجالاً واعداً آخراً من مجالات الابتكار في مجال العدالة –وهو الرعاية المختلطة في مجال العدالة.فيحتاج الناس إلى المعلومات والمشورة القانونية من أجل حل مشاكلهم القانونية.فانطلاقاًمن حاجة مستخدمي العدالة لحل المشكلة،تدمج الرعاية المختلطة في مجال العدالة الحدود بين توفير المعلومات ذات الصلة وتقديم المشورة بشأن استراتيجيات حل المشكلة وحل النزاعات.وهي تركز على مشكلة مستخدمي العدالة.وتشكل المساعدة القانونية المختلطة نقطة دخول واحدة قريبة من المستخدمينو تتمتعبمستوى عالٍ من الثقة وتوفر خدمة سلسة.

لا تشكل المساعدة القانونية التقليدية التي تنظم أو تقدم من قبل أو من خلالنقابة المحامين أو المنظمات المحلية ، حلاً مستداماً و ذلك لعدم التوافق بين العرض والطلب.فالنهج المبتكر والإبداعي هي أكثر الطرق الواعدة نحو الأمام. ومن شأنالتصاميم الذكية المعززة بالإبتكار الإجرائي والتقني أن تقدم معلومات ومشورة قانونية مفيدة وقابلة للتنفيذ.ويمكن أن تسهم هذه الابتكارات بشكل جذري في الوصول إلى العدالة في الأردن، وستكون المعلومات والمشورة القانونية التي يمكن الوصول إليها والفعالة والموثوقةنقطة محورية للمشاكل التي غالباً ما تزعج الناس في الأردن - النزاعات مع الجيران، والنزاعات في العمل، والمشاكل المالية وغيرها.

ما هي المجالات التي تتطلب تصميم العدالة المبتكر؟ يتوجب على عشرات الآلاف من الناس في الأردن التعامل مع النزاعات مع الجيران والأقارب أو أصحاب العملفيتطلب ابتكار هذه الإجراءات تصميماً يركز على المستخدمو ينبغي أن تشكل احتياجات ورغبات وتوقعات مستخدمي العدالة محور هذه الاجراءات، وإن أفضل الممارسات والتقنيات في حل النزاعات متوفرة، ويمكن استخراج التقاليد والقيم من تسوية النزاعات الأردنية لإدراج عملية التصميم في السياق.

وضع بروتوكولات موحدة للحلول في مجال العدالة:

تصنف كل من الآليات الرسمية وغير الرسمية لتسوية النزاعات في الأردن على أنها متدنية نسبياً فيما يتعلق بإجراء العدالة.فلا يشعر مستخدمو العدالة بأن آراءهم ومصالحهم تؤخذ بعين الاعتبار من جانب الأشخاص أو المنظمات الذين يساهمون في حل المشاكل، ويعتقد كثيرون أن مقدمي حلول النزاعات الثالثين ليسوا موضوعيين ومتحيزينويمكن تفسير الإجراءات والنتائج بشكل أفضل بكثير.

يتوقع المجتمع الأردني مزيداً من الإنصاف في الإجراءات ونتائجها وتشكل البروتوكولات الموحدة لحل فئات المشاكل القانونية طريقة فعالة وقابلة للقياسنحو الأمام، وتستخدم هذه البروتوكولات العلاجية على نطاق واسع في مجال الرعاية الصحية لتوحيد المعرفة وتقديم خدمات عالية الجودة.ويمكن القيام بذلك في مجال العدالة، ويمكن للأردن أن يقود الطريق إلى الأمام في هذا الإطار.ويمكن تطوير مثل هذه البروتوكولات ونشرها بين المسارات القانونية القائمة ولكن يمكن أيضاً تطويرها للرحلات القضائية الجديدة والمبتكرة.

تعزيز رصد العدالة بصورة تصاعديةودمجه في إجراءات التدريب:

ينبغي دمج المعرفة المتعلقة برصد نظرة مستخدمي العدالة إزاء جودة الإجراءات وجودة النتائج في التدريب الأولي والمستمر للقضاة والمحاميننويمكن دمج وحدات متخصصة في إدارة الجودة والتحسين المستمر في مناهج كليات الحقوق والمعهد القضائي في الأردن.

إصلاح العدالة القائم على الأدلة:

يجري حالياً استعراض مجموعة تشريعيات في مجلس الأعيان ومجلس النواب الأردنيين، وتبين نتائج الدراسة بشأن الاحتياجات والرضا في مجال العدالة بوضوح أين تكمن احتياجات السكانوهي تظهر أيضاً أنه يمكن تحسينإجراءات ونتائج المسارات القانونية القائمة جذرياً بحيث يمكن للمستخدمين تجربتهاوالنظر إليها كإجراءات عادلة يمكن الوصول إليها بأسعار معقولةوفي الوقت المناسب.

عن معهد لاهاي للابتكار القانوني

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

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 العدلية. 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 فعال الكلفة 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 وأندونيسيا ومالي وتونس وأوغندا وأوكرانيا والإمارات العربية المتحدة. ونحن نعمل حالياً في بنغلاديش ولبنان وكينيا. والبلدان المستهدفة لعام 2018 هي: نيجيريا ورواندا، ودراسة ثانية للاحتياجات في مجال العدالة ودرجة الرضا ذات الصلة في مالي وأوغندا.

لمزيد من المعلومات حول وتفاصيل الاتصال من المؤلفين، يرجى زيارة الموقع:

www.hiil.org/about-us/our-people

عن المؤلفين

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

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

سام مولر
المدير/الرئيس التنفيذي لمعهد لاهاي للابتكار القانوني
sam.muller@hiil.org

كافيتا هيجستيك- زيمان
مستشارة اقدم في قطاع العدالة
kavita.ziemann@hiil.org

مارتِن كايند
محلل البيانات العدلية الكمية
martijn.kind@hiil.org

نادجا كرنشن
مساعدة باحث
nadja.kernchen@hiil.org

روجه الخوري
مستشار اقدم في قطاع العدالة وممثل معهد لاهاي للابتكار القانوني في الدول العربية
roger.khoury@hiil.org

نيكوليتا بالاو
مستشارة في قطاع العدالة

بالتعاون مع

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

HiiL Innovating Justice
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