

## درباره‌ی **بورد جلب رضایت و داوری** چشم‌انداز

انتخاب به عنوان نخستین گزینه در خصوص حل اختلاف میان مسلمانان اسماعیلی از طریق ارائه‌ی بهترین خدمات جهت حل اختلاف و جلوگیری از ایجاد اختلاف.

### ماموریت

الف) جهت فراهم نمودن بهترین خدمات حل اختلاف برای مسلمانان اسماعیلی سراسر جهان توسط والانتراه‌های متعهد و متخصص آموزش دیده. ب) ترویج پیش‌گیری از ایجاد اختلاف از طریق مؤسسات خواهر

### ارزش‌ها

- ✓ حفظ محرمانگی
- ✓ به کار بردن انصاف و بی‌طرفی
- ✓ ارائه‌ی خدمات عالی
- ✓ ابراز هم‌دردی و تعهد
- ✓ حساس بودن به ملاحظات فرهنگی
- ✓ برآورده نمودن موارد قانونی و اخلاقی مرتبط با عقاید طریقه‌مان

### انواع پرونده‌ها

#### زناشویی

- ✓ اختلافات بین زوجین
- ✓ طلاق یا جدایی
- ✓ حضانت فرزند و تصمیمات اخذ شده در قبال مسئولیت
- ✓ تقسیم دارایی زناشویی
- ✓ موارد دیگر مرتبط با زندگی زناشویی

#### تجاری

- ✓ اختلافات تجاری و شراکتی
- ✓ اختلافات کارمندی
- ✓ سایر موارد مدنی و اجتماعی

#### خانوادگی

- ✓ وراثتی و مسایل ملکی
- ✓ انتخاب مراقبت‌های درمانی
- ✓ کفن و دفن



«هرگونه اختلاف باید از طریق صبر و شکیبایی، درک متقابل، همدردی، گفتگوی متقابل، بخشش و سخاوت که همه‌ی این‌ها بیانگر اخلاق اسلامی هستند، حل شود.»

## درباره‌ی میانجی‌گری

### میانجی‌گری چیست

میانجی‌گری یک پروسه‌ی محرمانه است که میانجی‌گر بدون این‌که پیشنهاد یا ایده‌ی خاصی ارائه کند، به طرفین درگیر کمک می‌کند که خودشان به یک توافق برسند و راه حل مناسبی پیدا کنند که اختلافات برطرف شود.

برخلاف سیستم قضا یا هیئت منصفه، میانجی‌گر نباید قضاوتی به عمل آورد که مشخص کند حق یا اشتباه طرف کیست. طرفین درگیر، از طریق گذشت و همکاری با یکدیگر و به واسطه‌ی میانجی‌گر، به یک توافق صلح جویانه می‌رسند.

بورد جلب رضایت و داوری توسط مولانا حاضرمام تاسیس شده است که در جهت ارائه خدمات به اسماعیلیان در خصوص حل اختلافات با حداقل هزینه انجام می‌گیرد. بوردهای جلب رضایت داوری در صورتی می‌توانند میانجی‌گری اختلاف را انجام دهند که یکی از طرفین دعوی اسماعیلی باشد.

### چرا میانجی‌گری

- ✓ محرمانه است.
- ✓ حداقل هزینه را دارد.
- ✓ یک روش با کارایی بالا برای حل اختلاف است.
- ✓ به طرفین دعوی کمک می‌کند که خودشان تصمیم بگیرند که چگونه برای حل اختلاف گام بردارند.
- ✓ به طرفین اجازه می‌دهد که دیدگاه و نقطه‌نظر دیگری را بهتر درک کنند.

### اعضای بورد جلب رضایت و داوری

کلیه‌ی اعضای بورد جلب رضایت و داوری توسط مولانا حاضرمام به مدت سه سال منصوب می‌شوند که به صورت والانتراهی خدمت می‌کنند. با در نظر گرفتن تعادل در جنسیت، تنوع و تعداد افراد جامعه اسماعیلی، اعضای بورد جلب رضایت و داوری شامل متخصصان، مددکاران اجتماعی، بازرگانان و رهبران ارشد جماعت هستند. اعضای بورد جلب رضایت و داوری از آموزش‌های جامع و فشرده مطابق با استانداردهای بین‌المللی میانجی‌گری که بر پایه‌ی اصول اخلاقی اسلام پایه‌ریزی شده‌اند، برخوردارند.

مولانا حاضرمام  
الخواهی، سوریه  
9 نوامبر 2001

## فرهنگ مبتنی بر اخلاق

خدمات بورد جلب رضایت و داوری یک چارچوب اخلاقی دارد و اصول اخلاق اسلامی زیر را برآورده می‌کند:

### اخلاق توازن

طرفین دعوی هم‌دیگر را نه به عنوان دشمن، بلکه به عنوان خویشاوند بر می‌شمرند و موضوع مناقشه را به عنوان یک موضوع خانوادگی می‌انگارند که می‌خواهند به یک نتیجه‌ی متعادل و موافق برسند.

### اخلاق درست کاری

طرفین نسبت به خود و دیگران صادق هستند.

### اخلاق شأن و مقام

طرفین با تشخیص این‌که هر کدام از شأن و منزلت درونی برخوردارند، نسبت به یک دیگر رفتار محترمانه و شایسته‌ای دارند.

### اخلاق همدلی

طرفین دعوی به یکدیگر گوش می‌دهند و تلاش می‌کنند عقاید یکدیگر را بدون تبعیض و قضاوت درک کنند.

### اخلاق گفتمان مناسب

طرفین، گفتگوی عادلانه‌ای برقرار می‌کنند که مستلزم این است که طرفین با همدلی به صحبت‌های یکدیگر گوش فرا دهند و با صداقت و احترام ارتباط برقرار کنند.

### اخلاق همکاری

طرفین دعوی با روحیه‌ی همکاری، تسامح و منفعت عمومی با مشکلات مواجه می‌شوند تا به راه حل‌های خلاقانه‌ای برسند.

### پایبندی به استدلال اخلاقی

طرفین تلاش کنند که اختلاف را بر پایه‌ی صداقت، خوبی، عدالت و کمال حل کنند.

### اخلاق عدالت محور

طرفین منصفانه و با روحیه‌ی سازش و در جست‌وجوی منافع عمومی و تمایل به بخشش عمل می‌کنند.

### اخلاق التیام دادن

با حفظ روحیه‌ی خویشاوندی، طرفین بر بهبود روابط با استفاده از عطف و بخشش تمرکز می‌کنند و مرهم زخم‌های یکدیگر می‌شوند.



تماس با ما

تلفن

ایمیل

وبسایت

## مجموعه‌ی قوانین قوانین روش میانجی‌گری

حفظ محرمانگی در میانجی‌گری  
بیان نمودن نظرات به صورت محترمانه و مدنی  
گوش دادن و همیاری با ذهن باز و با هدف حل اختلاف با با  
روحیه‌ی همکاری و دوستانه.  
میانجی‌گری کردن با روحیه‌ی سازش و تعامل و جست‌وجوی  
منفعت عمومی از طریق راه حل‌های خلاقانه  
برخورد محترمانه و موقر با مراجعه کنندگان

## حدود انتظارات

عضو بورد جلب رضایت و داوری باید با هر دو طرف دعوی ارتباط  
برقرار کند و مطمئن شود که آن‌ها به صورت داوطلبانه توافق دارند  
در میانجی‌گری شرکت کنند.

در صورت موافقت برای استفاده از خدمات بورد، طرفین فرمی را  
امضا می‌کنند که اراده‌ی داوطلبانه‌ی آن‌ها به مراجعه به بورد و  
مشارکت در میانجی‌گری با حسن نیت و پذیرش قوانین پایه‌ی  
میانجی‌گری را تأیید می‌کند.

عضو CAB باید پروسه‌ی میانجی‌گری را توضیح دهد و اصول و  
قوانین را بیان کند.

عضو CAB جلسات میانجی‌گری را با حضور طرفین دعوا برگزار  
می‌کند تا راه حل‌های مناسب و موثر را در حل اختلاف به کار  
بگیرد.

زمانی که توافق حاصل شد، عضو بورد جلب رضایت و داوری به  
طرفین کمک خواهد نمود تا توافقنامه‌ای کتبی را بنویسند.

پس از پایان پروسه‌ی میانجی‌گری، بورد جلب رضایت و داوری  
با طرفین دعوی ارتباط برقرار خواهد کرد تا نظر آن‌ها را در مورد  
فرآیند میانجی‌گری بپرسد، بر توافق حاصل شده نظارت کند و در  
صورت لزوم، خدمات بیشتری ارائه کند.

## رسالت

رسالت بورد جلب رضایت و داوری خدمت به  
جماعت در جهت حل اختلافات در زمینه‌های  
تجاری، زناشویی، وصیت‌نامه و انتقال اموال و دیگر  
موارد مدنی به صورت عادلانه، کارآمد، محرمانه،  
مقرون به صرفه، دوستانه، سازنده و بر اساس  
قانون و اصول اخلاقی اسلامی است.



بورد جلب رضایت  
و داوری

جهت کسب اطلاعات بیشتر لطفاً به وبسایت زیر مراجعه کنید