

## 2. تجنب النزاعات والتعامل معها



### باختصار

- لا تعتمد على محادثة ما أو مصافحة باليد، فإذا كان هناك شيئاً ذا أهمية، احرص على أن تتضمنه الاتفاقية الموقع عليها.
- اقرأ دائماً العقود المكتوبة قبل التوقيع عليها. وإذا لم تفهم العقد، احرص على الحصول على مشورة قانونية.
- إذا بذلت جهداً لحل سوء تفاهم أو مشكلة ما محاولاً أن تحافظ على العلاقات طيبة مع الطرف الآخر، فإن هناك احتمال أكبر في حصولك على فرصة جديدة أو حل للمشاكل بسرعة أو كلاهما معاً.

- قانونية، ولا تعتمد على ما يقوله الطرف الآخر بخصوص ما تعنيه شروط العقد.
- إذا كانت اتفاقية الخدمة لمدة محددة الأجل، عليك أن تفهم ماذا يحدث إذا أردت أن تنتهي الاتفاقية مبكراً.
- إذا نشأ نزاع، قم بالتواصل مع الطرف الآخر وحاول أن تصل إلى تسوية تجارية، مع اعتبار أن رفع دعوى بالمحكمة يجب أن يكون آخر حل تلجأ إليه.

### عندما تبدأ المشاكل احصل على المساعدة مبكراً

- قد تكون هناك بعض الأوقات أثناء تعامل الأطراف مع بعضها لا يحتملون خلالها النظر إلى بعضها البعض. إلا أن الطريقة التي تتعامل بها لحل النزاعات قد يكون لها تأثيراً كبيراً على نجاح مشروعك من عدمه. فالتعامل بانفعال واتخاذ قرارات متهورّة قد يكلفك الكثير على المدى الطويل. أما إذا بذلت جهداً لحل سوء تفاهم أو مشكلة ما محاولاً أن تحافظ على العلاقات طيبة مع الطرف الآخر، فإن هناك احتمال أكبر في حصولك على فرصة جديدة أو حل للمشاكل بسرعة أو كلاهما معاً.
- ويساعد مكتب مفوض المشروعات الصغيرة بنيو ساوث ويلز أصحاب المشروعات الصغيرة على إيجاد الحلول التي يمكن من خلالها منع حدوث نزاعات العمل أو الفصل فيها سريعاً.

- ويقدم موظفو الوساطة المساعدة لأصحاب المشروعات الصغيرة في أمور متعددة ومختلفة، وذلك من خلال: مدهم بالمعلومات، وإعطائهم نصائح استراتجية وإجرائية، مساعدتهم في التفاوض غير الرسمي والوساطة، وكذلك بتقديم الإحالات للهيئات الأخرى أو خيارات لمساعدة أنفسهم بأنفسهم. ورغم عدم توفر مشورة قانونية لدينا، إلا أننا نستطيع مساعدتك على فهم الوقت الذي تحتاج فيه إلى تلك المشورة.

### مكتب مفوض المشروعات الصغيرة بنيو ساوث ويلز

(Office of the NSW Small Business Commissioner)

- كان يمكن تجنب نزاعات عديدة وصلت إلى المحكمة لو كان قد قضا الطرفان بعض الوقت في كتابة ما اتفقا عليه قبل تبادل المبالغ المالية أو عمل أي شيء. وقد يؤدي عدم وجود اتفاقية مكتوبة، وعدم قراءة العقد قبل التوقيع إلى سوء تفاهم عالي التكلفة ونزاعات متعبة ومضيعة للوقت.

### قبلما توقع على العقد

- لا تعتمد على محادثة ما أو مصافحة باليد، فإذا كان هناك شيئاً ذا أهمية، احرص على أن تتضمنه الاتفاقية الموقع عليها. ويجب أن توضح الاتفاقية أيضاً السلع والخدمات المقدّمة، ومن سيقوم بأعمال معينة وما هي هذه الأعمال، والوقت الذي تتم فيه أعمال معينة والتكلفة أو الطريقة التي يتم بها حساب التكلفة.
- احصل على توقيع كلا الطرفين على الاتفاقية وبذلك يكون هناك دليل على الاتفاقية.
- تأكد من أن الاتفاقية تحتوي على جميع الشروط، بما في ذلك شروط الدفع قبل تقديم السلع والخدمات. فلا يمكنك ببساطة إضافة شروط للواتير الضريبية.
- إذا كنت تقدّم خدمات تتم المحاسبة فيها بالساعة، قدّم تقديراً بالتكلفة المحتملة واحتفظ بكشوف مفصلة عن واجبات العمل موضحاً بها أوقات إتمام العمل ووصف له، كما واحصل على توقيع مشرف العمل على هذه الكشوف.
- تأكد من أن الاتفاقية تعيّن من ستتعامل معهم، وعما إذا كانت شركة أم فرد، ومن هم المسؤولون الذين يمكنك الاتصال بهم.
- تأكد من أن موظفك يعرفون حدود مسؤوليتهم وما إذا كانوا يستطيعون إمضاء العقود عن الشركة أم لا. وتأكد من أن هذه المعلومات مكتوبة.
- تأكد من أن الشخص الذي تتعامل معه لديه السلطة في أن يلزم شركته أو هو نفسه صاحب الشركة وقم بكتابة وظيفته/لقبه في المعاملة.
- عندما توقع عقداً، فإنك ملزم بشروطه، لذا اقرأ دائماً العقود المكتوبة قبل التوقيع عليها. وإذا لم تفهم العقد، احرص على الحصول على مشورة

تليفون: 1300 795 534

بريد إلكتروني:

we.assist@smallbusiness.nsw.gov.au

الموقع على الإنترنت:

www.smallbusiness.nsw.gov.au

## التفاوض غير الرسمي

عندما لا يتفق الطرفان على شيء ما، فإن أول خطوة تُتخذ هي محاولة حل النزاع عن طريق التفاوض غير الرسمي. أولاً، قم بإعادة قراءة العقد وأية مراسلات أخرى. ويعتبر إجراء حوار مفتوح، بدون إلقاء اللوم على بعضكما البعض، طريقة جيدة يستطيع كلا الطرفين من خلالها أن يعبرا عن اختلافاتهما وأن يفصلا فيها سريعاً. أما إذا لم تُحل الأمور من خلال الحوار، اكتب للطرف الآخر موضعاً المشاكل ومقدماتاً لخيارات للطرق التي يمكن أن تحل بها.

التفاوض عند إجراء اتفاقية ما، يمكنه أن يحقق نتائج غير متوقعة. وإذا وصلت إلى حل، احرص أنت والطرف الآخر على كتابة الطريقة التي تمت بها حل المشكلة. يعتبر ذلك عمل بسيط كمثل أن يكتب أي منكما خطاباً أو رسالة إلكترونية للآخر. والقيام بذلك يوفر لكل منكما مستنداً يمكن الرجوع إليه لو كان لا زال هناك سوء تفاهم أو إذا نشأت مشاكل أخرى فيما بعد.

وإذا لم تستطع إيجاد حل، قد يتطلب الأمر اتخاذ إجراء آخر لحل النزاع. وعند الفشل في التفاوض، تصبح عملية حل النزاع غالبية الثمن. لذا فتقديم عرض مالي بسيط لحل مشكلة، قد يكلفك على المدى الطويل أقل من تكلفة اللجوء إلى القضاء.

## الإعداد لحل النزاع

سواء يتم التعامل مع مشكلتك من خلال التفاوض غير الرسمي أو الوساطة أو يتم النظر فيها في المجلس العدلي أو المحكمة، فإنه من المهم جداً أن تقوم بإعداد قضيتك. وبالرغم من أن المعلومات



الخاصة بمشروعك سرية وخاصة، إلا أن مشاركة الطرف الآخر في المعلومات لإقناعه بقوة موقفك قد تكون مهمة. وبينما يكون هدفك في المجلس العدلي هو إقناع رئيس المحكمة، ستحتاج في المحكمة أن تقنع محامي الطرف الآخر والقاضي. وعندما تحاول إقناع شخصاً ما بدعوتك، من المهم أن تقدم بوضوح الدليل الذي يؤيد إدعاءك.

فعندما تدعي أن مشروعك قد أصيب بالخسارة بسبب ما فعله طرف آخر، لا يصح فقط أن تقول ببساطة أنه حدث - يجب أن تثبت ما تقوله.

## المشورة القانونية

دائماً ما يكون الحصول على المشورة القانونية فكرة جيدة، وإذا كنت على علم بنواحي القوة والضعف في قضيتك من الناحية القانونية، فإن موقفك في التفاوض غالباً ما يكون أفضل.

أما إذا قررت ألا تحصل على المشورة القانونية، فاحرص على قراءة العقد بدقة وافهم الأجزاء القانونية المتعلقة بالعقد الخاص بك. ومن المهم أن تفكر في الحجج القانونية التي يقدمها الطرف الآخر. كذلك قم بإعداد نفسك للمناقشات التي قد تنشأ أثناء التفاوض أو الوساطة أو المحكمة.

يعتبر المجلس العدلي ممثلاً للمحكمة، فهو ينظر في الأمور القانونية للقضية والعقود وأية أدلة أخرى. لذا من الحكمة أن تحصل على المشورة القانونية قبل الذهاب إلى المحكمة لكي يكون إدعاؤك قوي.

## الوساطة

إذا لم تتم تسوية النزاع عن طريق التفاوض الغير رسمي، فيمكنك التقدم بطلب لمكتب مفوض المشروعات الصغيرة بنيو ساوث ويلز للحصول على الوساطة. وعليه سيقوم موظف الوساطة من المكتب بالاتصال بك وبالطرف الآخر لمناقشة ما حدث؛ حيث أن فهم وجهات النظر للطرفين يساعد موظف الوساطة في التعامل معكم لحل المشكلة بطريقة غير رسمية وبدون أية تكلفة. أما إذا كانت المشكلة معقدة للغاية، فسوف يتم عندئذ ترتيب وساطة رسمية يلتقي فيها كلا الطرفين وجهاً لوجه تحت إرشاد الوسيط.

وهؤلاء الوسطاء مدربون على مساعدة الأطراف للوصول إلى اتفاق متبادل. وبصفة عامة، فإنه يجب على كل جانب تقديم بعض التنازلات. ويعتبر الوسيط طرفاً ثالثاً محايداً ولا يقرر ما إذا كان طرف ما على صواب أو على خطأ، كما لا يقررون في النتيجة أو يقدمون مشورة قانونية. عوضاً عن ذلك، هم يساعدون كلا الطرفين على أن يتعرفا على عيوب ومميزات الخيارات التجارية التي قد تحل النزاع قبل ما يتطور الأمر للأسوأ.

## باختصار

● عندما لا يتفق الطرفان على شيء ما، فإن أول خطوة تُتخذ هي محاولة حل النزاع عن طريق التفاوض غير الرسمي.

● عندما تدعي أن مشروعك قد أصيب بالخسارة بسبب ما فعله طرف آخر، لا يصح فقط أن تقول ببساطة أنه حدث - يجب أن تثبت ما تقوله.

● دائماً ما يكون الحصول على المشورة القانونية فكرة جيدة، وإذا كنت على علم بنواحي القوة والضعف في قضيتك من الناحية القانونية، فإن موقفك في التفاوض غالباً ما يكون أفضل.

مكتب مفوض المشروعات

الصغيرة بنيو ساوث ويلز

1300 795 534

smallbusiness.nsw.gov.au

وتكلف الوساطة، في عام 2014، 152 دولاراً لكل طرف، على أن يدفع كل طرف من طرفي النزاع مبلغاً مقدماً قدره 760 دولاراً؛ ويغطي هذا الحصول على الوساطة لمدة خمس ساعات يتم حساب الرسوم المطلوب دفعها (أو استردادها) بالساعة، ويتوقف الأمر على ما إذا كانت الوساطة قد استغرقت أكثر من خمس ساعات أو أقل لحل المشاكل.

وتتم تسوية معظم الأمور أثناء الوساطة أو قبلها. أما إذا لم تحل قضيتك، فغالباً ما تكون الخطوة التالية التي قد تتخذها هي اللجوء إلى المجلس العدلي أو المحكمة. ويمكنك الاستمرار في التفاوض أثناء تلك المرحلة.

## النزاعات الخاصة بإيجارات المحلات

يتم النظر في معظم قضايا النزاعات الخاصة بإيجارات المحلات في المجلس العدلي للقضايا المدنية والإدارية بنيو ساوث ويلز (المجلس العدلي)، ويتوقف الأمر على قيمة المبلغ المتنازع عليه وبصفة عامة، على كل من المالك والمستأجر أن يتحمل تكاليفه القانونية، إلا أنه في بعض الظروف الاستثنائية، قد يطالب المجلس العدلي أحد الطرفين بتحمل جزء من التكاليف القانونية للطرف الآخر أو جميعها.

لكي ترفع نزاعاً إلى المجلس العدلي، ستحتاج إلى تقديم طلب ومستندات مساندة ودفع رسوم الطلب للمجلس العدلي. ويمكنك تنزيل نسخة من استمارة طلب المجلس العدلي من الموقع الإلكتروني التالي:

[www.ncat.nsw.gov.au](http://www.ncat.nsw.gov.au)

(ملاحظة: يتم النظر في القضايا الخاصة بإيجارات المحلات في قسم شؤون المستهلك والتجارة التابع للمجلس العدلي).

وسيتطلب منك المجلس العدلي تقديم شهادة فشل الوساطة "Certificate of Failed Mediation" والتي يمكن الحصول عليها من مكتب مفوض المشروعات الصغيرة بنيو ساوث ويلز إذا طلبتها منهم كتابةً.

إنه من المهم أن تحصل على مشورة قانونية قبل الذهاب إلى المجلس العدلي أو المحكمة. وإذا قررت أن تمثل نفسك في المجلس العدلي، يمكنك إيجاد معلومات مفيدة على الموقع الإلكتروني التالي:

[www.lawlink.nsw.gov.au](http://www.lawlink.nsw.gov.au)

وستجد معلومات مفصلة في الموقع المذكور أعلاه حول طريقة تقديم الطلب والحصول على مستندات المحكمة وتقديمها وإجراءات أخرى تحتاجها عند رفع الأمر للنظر فيه أمام المجلس العدلي. ومن المهم أن تجهز لقضيتك بدقة وتكون مستعداً لمناقشة قضيتك وتقديم الأدلة المتعلقة بها وإقناع رئيس المجلس العدلي بموقفك.

يجب عرض قضيتك بوضوح، مؤيداً كل إدعاء بالحقائق. وتعتبر المراسلات والصور والمحادثات والمستندات الأخرى مفيدة في الاستخدام كأدلة. وإذا كنت تحاول أن تثبت حدوث خسارة مالية، قد تحتاج إلى تقديم تقارير حسابات اختصاصيين أو بيانات بحركة النقد. وقد تُتاح لك فرصة واحدة فقط لتقديم الأدلة الهامة بطريقة مفيدة لرئيس المجلس العدلي.

احرص على قراءة قانون عقود محلات البيع بالتجزئة وعقد الإيجار الخاص بك وعلى دراسة القضايا المماثلة لقضيتك. يمكنك إيجاد ذلك على:

[www.austlii.com.au](http://www.austlii.com.au)

[www.lawlink.nsw.gov.au](http://www.lawlink.nsw.gov.au)

يجب عليك أيضاً أن تعرف أن المجلس العدلي يحدد تواريخ نهائية ينبغي عليك الالتزام بها سواء أكانت قرارات أصدرها المجلس العدلي أم أمر برد صحيفة الدعوى. وإذا لم تلتزم بقرارات المجلس العدلي، قد ينتهي بك الأمر بدفع بعض المصاريف القانونية للطرف الآخر أو جميعها.

## نزاعات الإيجارات التجارية أم المشروعات الصغيرة

يتم التقرير بشأن اختيار المحكمة أو المجلس العدلي المناسب للنظر في نزاعات المشروعات الصغيرة بناءً على المبلغ المطلوب دفعه أو محل النزاع والمجال القانوني المختص. ومن الصعب جداً أن يتم النظر في قضيتك بالصورة الصحيحة في أية محكمة، خلاف قسم الدعاوى الصغيرة التابع للمحكمة المحلية، إذا لم يكن لديك محامياً يساعدك.

يتم عمل الإحالات للمحامين المختصين بالمجال الذي تحتاجه من خلال الاتصال بجمعية الشؤون القانونية بنيو ساوث ويلز

The Law Society (NSW): 9926 0156.

كما يمكنك الاطلاع على سجل المحامين التابعين لجمعية الشؤون القانونية على العنوان الإلكتروني التالي: [www.lawsociety.com.au](http://www.lawsociety.com.au)

ويمكن إيجاد معلومات حول إجراءات المحكمة وتمثيل نفسك ونواحي قانونية معينة على العنوان الإلكتروني التالي الخاص بهيئة المساعدة القانونية

LawAssist

[www.lawassist.lawaccess.nsw.gov.au](http://www.lawassist.lawaccess.nsw.gov.au)

### باختصار

- إنه من المهم أن تحصل على مشورة قانونية قبل الذهاب إلى المجلس العدلي أو المحكمة.
- يجب عليك أيضاً أن تعرف أن المجلس العدلي يحدد تواريخ نهائية ينبغي عليك الالتزام بها.
- يتم التقرير بشأن اختيار المحكمة أو المجلس العدلي المناسب للنظر في نزاعات المشروعات الصغيرة بناءً على المبلغ المطلوب دفعه أو محل النزاع والمجال القانوني المختص.

مكتب مفوض المشروعات

الصغيرة بنيو ساوث ويلز

1300 795 534

[smallbusiness.nsw.gov.au](http://smallbusiness.nsw.gov.au)