

حل الصراعات

دون استخدام العنف

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الطبعة الأولى

1442هـ - 2021م

المملكة الأردنية الهاشمية
رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
(2021/6/3021)

303,6

السرّحان، محمود سعود موسى

حل الصراعات دون استخدام العنف/محمود سعود موسى السرّحان..-

عمّان: المؤلف، 2021

(188) ص.

ر.ا.: 2021/6/3021.

الواصفات: //الصراع الاجتماعي//العلاقات الإنسانية//المفاوضات//
//اللاعنف//حل المشاكل

* يتحمّل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنّفه ولا يعبر

هذا المصنّف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.

حل الصراعات دون استخدام العنف

الدكتور
محمود قظام السرحان

الأستاذة
هديل محمد الزعبي

الدكتور المهندس
فادي محمود السرحان

عمّان - الأردن
2021

المحتويات

- المقدمة 5
- دستور العلاقات الإنسانية 11
- مهارات الحوار 21
- مهارات التفاوض 91
- مهارات حل الصراعات دون استخدام العنف 117
- الأسلوب العلمي في حل المشكلات -الصراعات
(تطبيقات وتمارين عملية) 149
- التجمع السلمي والمظاهرات 161
- الوظيفة الشرطية 179
- السير الذاتية 185

المقدمة

المقدمة

ينظر بعض الباحثين إلى الصراع باعتباره عملية اجتماعية سلبية لدى الفرد، ويحدث عند تعرضه لموقفين متعارضين ومتناقضين يتطلب كل منهما سلوكاً مغايراً وبالتالي استمرار هذه الحالة من شأنها إحداث سوء تكيّف وتوافق للفرد مع ذاته ومع محيطه الاجتماعي فضلاً عن زيادة حدة التوتر والقلق والاضطراب والاكتئاب والحيرة وضعف العزيمة والدافعية للعمل والإنتاج والفعالية والعطاء في سبيل إعادة التوازن إلى الشخصية حسب مفهوم النزعة نحو التوازن.

ويختلف أسلوب التعامل مع الصراعات والمشكلات استناداً إلى الفروق الفردية والبيئية والثقافية فالبعض يرى أن أسلوب التجاهل والتطنيش وعدم الاكتراث هو الأنسب في حين يرى آخرون أن الاحتواء والاستيعاب وكظم الغيظ والتسامح والعضو هو الأنسب، في حين يرى آخرون بأن المواجهة بغض النظر عن النتائج هو الأنسب، فليس ثمة وصفة سحرية جاهزة للتبني من جميع الأطراف.

ويرى توماس هوبز «إن الصراع هو القانون الأساسي للحياة وإن الإنسان في مهد حياته كان يعيش في حالة صراع دائم وأنه كان عدواً لكل إنسان آخر». في حين اعتقد جون ديوي بأن الصراع سبب في المشكلات الاجتماعية التي تحدث في المجتمع والأمراض النفسية وغيرها.

واعتبر روبرت لامارتن وجود الصراع الاجتماعي ضرورة إنسانية بحيث يصعب تصور استمرارية المجتمع بدون صراع لأنه يشكل حقيقة الوجود البشري ووسيلة لفهم السلوك الاجتماعي باعتبار هذا العصر هو عصر الصراع.

ولاحظ بولدنج أن الصراع موقف يتضمن نوعاً من المناقشة تكون أطرافه على وعي وإدراك لما بينها من تباين وتضاد بجانب رغبة كل طرف في هذا الموقف على اختلاف الموقف المتضاد مع رغبات الطرف الآخر. ولاحظ دويتش أنه مثلما يحدث حالة إدراك شخصين لشيء واحد فقد يزداد الصراع في حالة الاختلاف في التعارضات الأساسية حول كيفية ارتباط الأشياء ببعضها.

وحتى يحسم الصراع الذي يتخذ أشكالاً متعددة ينبغي على جميع أطرافه أن يسعوا إلى أن يخرجوا جميعاً منه وفق معادلة الكل رابح حفاظاً على استمرارية التوازن والهدوء والسلام الاجتماعي.

وستحاول هذه الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيس التالي:-

- ما هي آليات حل الصراعات دون استخدام العنف؟

- ويرتبط بهذا التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:-

- ما هي منطلقات دستور العلاقات الإنسانية؟

- ماهي العوامل المؤثرة في العلاقات الإنسانية؟

- ما هي مهارات الحوار من حيث المفهوم والأشكال والأنواع

والمطلوبات والمركزات والآداب والأسس والمنطلقات والأخلاقيات

والشروط والاستراتيجيات والوسائل والمعوقات... إلخ؟

- ما هي مهارات التفاوض من حيث المفهوم والمرتكزات والمراحل والعناصر وأنماط السلوك التفاوضي والإسلام والتفاوض؟
- ما هي مهارات حل الصراعات دون استخدام العنف من حيث المفهوم والأسباب والخطوات والأنواع والأساليب والآليات والاستراتيجيات والخصائص والمستويات والمصادر والأوجه والمراحل والآثار وطرق إدارة الصراعات؟
- ما هو مفهوم التجمع السلمي والمبادئ التوجيهية والقيود المفروضة عليه وأهميته ومكانته في التشريعات الدولية؟
- ما هو مفهوم المظاهرات من حيث الأهمية والفوائد وآليات التعامل مع المظاهرات؟

أما الجانب العملي التطبيقي الشامل لتمارين فردية وجماعية فقد روعي فيها استثارة الأسئلة والوعي والمشاركة من قبل الفئات المستهدفة ونتطلع إلى أن يكون هذا الإصدار مصدراً غنياً للمعلومات والأفكار والخبرات والإلهام للمغامرة والمبادرة في ميدان حل الصراعات دون استخدام العنف وتعزيز ثقافة الحوار وحل المشكلات دون استخدام العنف لدى الفئات المستهدفة في كافة القطاعات الحكومية وغير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني استناداً إلى التعلم التشاركي والتفاعلي النشط المقرون بسلسلة من الأساليب المتنوعة التي تجمع بين المحاضرة الأكاديمية المختصرة والمكثفة والعصف الذهني والمجموعات النقاشية المركزة والمحاكاة ولعب الأدوار والتمارين الفردية والجماعية وغيرها في مجال تعزيز وتأهيل مهارات الحياة العصرية الأساسية بعامة وحل الصراعات دون استخدام العنف بخاصة.

إن هذا الإصدار كما تصوره فريق العمل الذي اجتهد ما وسعه الجهد أن يكون مميزاً وريادياً في تعاطيه مع مفردات حل الصراعات دون استخدام العنف وتجلياتها ومفرداتها كمرتكزات العلاقات الإنسانية والعوامل المؤثرة فيها ومهارات الحوار والتفاوض وحل المشكلات -الصراعات- دون استخدام العنف وغيرها. فإن أصبنا فلنا أجران وإن أخطأنا فلنا أجرٌ واحد كما جاء في الأثر فلا تحرمونا هذا الأجر.

ويحدونا الأمل أن تبقى الهمة عالية والعزيمة قوية لتعزيز وتبرسيخ هذا النهج مستلهمين قوله تعالى: ﴿وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾.

وأخيراً وليس آخراً أشكركم لله أشكركم للناس، فالشكر أجزله لمؤسسة هانز زايدل الألمانية ممثلة بمديرة البرامج والمشاريع للمؤسسة الأستاذة علا الشريدة، ومركز العالم العربي للتنمية الديمقراطية ممثلاً بمديرته التنفيذية الدكتورة أميرة مصطفى، على جهودهما الموصولة في تبني برامج ومشاريع ونشاطات هادفة إلى رفع سوية الوعي لدى الفئات المستهدفة وفي المقدمة منها الشباب والمرأة والعاملين معهم وصقل مهاراتهم وإكسابهم قيماً واتجاهات إيجابية جديدة من شأنها أن تنعكس على سلوكياتهم وممارساتهم الحياتية اليومية.

المؤلفون

عمان - الأردن

10 حزيران 2021

دستور العلاقات الإنسانية

دستور العلاقات الإنسانية⁽¹⁾

تعتمد طبيعة المساعدة التي يمكن أن يقدمها القائد الشبابي الذي يتعامل مع الشباب على العلاقات الإنسانية القائمة بينهما وعلى مدى مشاركتهم جميعاً في العمل لمصلحة الجماعة بشكل عام.

فالعلاقة القائمة بينهما هي وسيلة الاتصال الأساسية وبدونها يصعب تحقيق أهداف الجماعة وفي ظل هذه العلاقة يغدو واجب القائد الشبابي العمل على بناء شخصية الشباب، من جميع النواحي الجسمية والعقلية والوجدانية والوطنية والدينية والاجتماعية والفنية والعلمية والمهنية ... إلخ.

فالمهارة في العمل مع الشباب هي الأداة التي تمكن الفرد من تحقيق أهدافه ومساعدة الشباب على مساعدة أنفسهم من خلال فهمهم لأنفسهم وللمجتمع المحيط بهم، وعلاوة على هذه المهارة يحتاج القائد الشبابي إلى خبرة متخصصة والى دراية بالسلوك الإنساني وخاصة سلوك الشباب داخل الجماعة كما يحتاج إلى فهم دوافعه الخاصة وهذا بالطبع يستدعي من القائد الإمام بمبادئ علم النفس والتربية وعلم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي والخدمة الاجتماعية ومهارات الحياة الأساسية وأنماط الحياة الصحية ... إلخ .

(1) لمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع إلى: د. محمود قطام السرحان، كيف تساعد الشباب، 2010، وزارة الثقافة، مكتبة الأسرة، عمّان - الأردن، ص 11-21.

دستور العلاقات الإنسانية :

لقد وضع علماء النفس والاجتماع ورجالالت التربية دستوراً يضم ما يجب اتباعه نحو الشباب في معاملتهم وهذا الدستور ينطوي تحت كلمة -اللمسة الإنسانية- Human Touch وتفسيره هو أن كل حرف من حروف هذه الكلمة يرشد إلى طريق خاص في معاملة وإشباع الحاجات وهو على النحو التالي:

H = HEAR Him 1. استمع إليه

U = UNDERSTAND HIS FEELING 2. احترم شعوره

M = MOTIVATE HIS DESIRE 3. حرك رغبته

A = APPRECIATE HIS EFFORT 4. قدر مجهوداته

N= NEWS HIM 5. مده بالأخبار

T = TRAIN HIM 6. دربه

O = OPEN HIS EYES 7. أرشده

U = UNDERSTAND HIS UNIQUENES 8. تفهم تفرده

C= CONTACT HIM 9. اتصل به

H= HONOUR HIM 10. كرمه

العوامل المؤثرة في العلاقات بين القائد الشبابي والشباب :

هناك عوامل عديدة لها أثر مباشر في العلاقات القائمة بين المشرف او القائد الشبابي والشباب أبرزها :

- تكرار الشاب لممارسة خبراته العائلية والأسرية الأولى مع جماعة الشباب وأي تجمع آخر قد ينتمي إليه مستقبلاً، فالشاب الذي عاش طفولته مدلاً رغباته تنفذ كلها من قبل الأهل بمجرد اللجوء إلى وسيلة دفاعية كالبكاء مثلاً فإنه يواجه سوء تكييف مع جماعة الشباب مستقبلاً، وكذا القول ينطبق على الحرمان المفرط من حيث انعكاساته السلبية على حياة الشاب مستقبلاً، تمشياً مع القاعدة التربوية التي تشير إلى أن الحب والحنان والرعاية الزائدة تساوي في تأثيرها التربوي الحرمان المفرط (Over protection equal Lack of Love).

وهذه النقطة تجد أصدقاء لها لدى مدرسة التحليل النفسي وأنصارها التي ترى أن السنوات الخمسة الأولى التي يقضيها الفرد في الأسرة لها تأثير كبير على تشكيل شخصيته كما أن الأمراض التي قد تواجه الفرد بالمستقبل ربما ترجع بذرتها إلى السنوات الخمسة الأولى لذلك ينبغي على القائد الشبابي أن يكون حكيماً في علاقاته مع الشباب حتى يتمكن من مساعدتهم على الشعور بالطمأنينة والأمن والاستقرار.

تتأثر علاقة القائد الشبابي بالشباب بالوقوف على الأساليب التي يعبر بها الشباب عن مشاعرهم العدوانية، لذلك ينبغي

على القائد الشبابي أن يكون مدركاً لحاجاته الشخصية لأن هذا الإدراك سيساعده على فهم استجابات الشباب واستجاباته الشخصية، كما أن عدم شعور القائد بالأمن العاطفي سيؤدي إلى تضايقه وانزعاجه من سلوك الشباب العدواني بحيث قد يستجيب له بسلوك عدائي مضاد وعلى القائد الشبابي أن يكون مدركاً وواعياً إلى أن العدوان لدى الشباب هو جزء من السلوك السوي، ومن المستحسن أن ينظر إلى هذا السلوك على أنه تعويض لما يعانيه الشباب من نقص أو ضعف وعليه أن لا يفكر في انتزاع هذه الوسيلة الدفاعية من الشباب إلا إذا كانوا أي الشباب غير محتاجين لها حتى وإن كانت هذه الوسيلة هو السلوك العدواني.

لذلك فالقائد الشبابي الواعي والحكيم لا يقول للشباب المشاكس أنك في واقع الأمر ضعيف ولست خشناً لأن مثل هذا القول لا يسبب إلا مزيداً من زيادة الدفاع والعدوان وقد يؤدي إلى فصم عرى العلاقة بينهما فمن المستحسن فهم هذا السلوك وقبوله على علته وتعتبر درجة استعداد الشاب للتخلص من سلوكه الشرس نحو قائده مقياساً لكفاية القائد في استخدام العملية الشبابية استخداماً بناءً يؤدي إلى زيادة شعور الشاب بالأمن والطمأنينة والاستقرار والراحة والهدوء.

• محاولة الشباب سبر غور قائدهم: من الأهمية بمكان أن يكون القائد الشبابي على وعي تام بمعنى سلوك الشباب من أول لقاء معهم فربما يجد القائد الشبابي نفسه أحياناً غير مرتاح لجماعة الشباب بفعل عوامل ذاتية وموضوعية لذلك فعليه أن يتعامل معهم

بحكمة وبوعي ويحاول جهده الإجابة عن كل تساؤلاتهم وأن يستوعب أفكارهم وآرائهم وتطلعاتهم وأن يخفف من قلقهم وتخوفهم وأن يتسع صدره لسلبية بعضهم وسخريتهم وتمردهم لأن مثل هذه المواقف السلوكية النابعة من الشباب لا علاقة لها بشخصيته، ذلك أنهم قد يتخذون موقفاً للدفاع متسترين على مشاعرهم الحقيقية حتى العميقة منها لأنهم ربما كانوا قد أهينوا في الماضي.

لذلك على القائد الشبابي أن يكون واعياً وحذراً أثناء تفاعله مع الشباب بحيث يستطيع أن يلاحظ سلوك الشباب على الطبيعة ومن هنا يستطيع أن يتلمس مفتاحاً لما يقوله بعد ذلك وليس المهم هنا ما تقوله بل المهم هو مساعدتهم ليعبروا عن أنفسهم وليتحرروا من بعض مشاعرهم بالنسبة للقائد بشكل عام.

الفروق الفردية :

فالشباب مختلفون في ميولهم واتجاهاتهم وآرائهم وأفكارهم ومهاراتهم وقدراتهم واستجاباتهم تبعاً للفروق الفردية الموجودة بينهم لذلك على القائد الشبابي أن يكون مدركاً لهذه الفروقات ويتعامل مع الشباب على هذا الأساس شريطة المحافظة على علاقة دافئة مع الجميع دون تمييز.

الغاية في السلوك البشري :

على القائد الشبابي ان يدرك أن لكل سلوك هدف وغاية ولا سلوك دون هدف فالشباب يأكل ليعيش ويدرس لينجح ويعمل ليشغل فراغه ويساهم في العملية الإنتاجية...إلخ. والشاب يفضب ويتوتر لأنه فاقد للأمن والطمأنينة والاستقرار والهدوء والسكينة.

إدراك القائد لقدراته ونواحي قصوره تؤثر في علاقاته مع الشباب :

كثير من القادة والمشرفين يفشلون في إقامة علاقة ناجحة مع الشباب لأنهم لا يكونوا مدركين لنواحي القصور في نفوسهم أولاً لذلك فإن القائد الناجح هو الذي يستطيع أن يدرك نواحي قوته ومكامن ضعفه وأن لا يعمل على إسقاط ضعفه وقصوره على الشباب الذي يتعامل معهم.

ديناميكية القائد :

أن يكون القائد ديناميكي في سلوكه بحيث يكون سلوكه نابعاً من المواقف المستجدة في تعامله مع الشباب بحيث يعرف متى يكون إيجابياً ومتى يكون سلبياً معتمداً في ذلك على حاجات الشباب وتطلعاتهم، فهناك مواقف تستدعي من القائد الشبابي أن يكون بعيداً عن التدخل في أحوال وممارسات الشباب بل العمل على ترك الحرية لهم للاعتماد على أنفسهم وحل مشكلاتهم الخاصة بالرغم من إحساس القائد بضرورة التدخل وهناك مواقف أخرى تستدعي من القائد الشبابي التدخل في الوقت الذي يراه هو عكس ذلك فالقائد الناجح يكون شعاره التفكير والفهم قبل التصرف.

استعداد الشباب للاستفادة من المهارات الخاصة للقائد :

القائد الشبابي الناجح هو الذي يشعر أنه لا يمكن استغلال المهارات بنجاح في غياب العلاقة الطيبة أولاً بينه وبين الشباب، مما يستدعي أن يكون القائد مرناً وقادراً على استيعاب الشباب والعمل معهم وفقاً لبيولهم ورغباتهم واتجاهاتهم.

والقائد الفطن هو الذي يسمح للشباب باستثمار مساعدته بأحسن الطرق التي تحقق لهم الفائدة ويمكن أن يدرك أن تنمية العلاقات شرط أساسي للعمل مع الشباب، وبإمكان القائد أن ينمي أي شيء على أساس متين من العلاقة والخطوة التالية هي أن يدرك القائد الفرق بين حاجاته الشخصية وحاجات الشباب الخاصة والتي يجب أن يدركها إدراكاً موضوعياً ويظهر مثل هذا الإدراك في النشاطات والأعمال اليومية مع الشباب من حيث البرنامج والنشاط.

أهمية فهم القائد لنفسه :

ينبغي على القائد الشبابي إذا أراد أن يفهم الشباب الذين يتعامل معهم أن يفهم نفسه وسلوكه أولاً لأن معرفة النفس هي مقدمة نحو معرفة الآخرين والقائد الشبابي الحكيم والناجح هو الذي لا يسمح لعواطفه الشخصية التدخل في علاقاته مع الشباب خصوصاً وأن القائد قد يحبّ بعض الشباب أكثر مما يحبّ البعض الآخر وقد لا يحبّ البعض منهم، لكن المهم أن لا يسمح لهذه المشاعر بالظهور وهذا ليس غريباً فالأرواح جنود مجنّدة فما تعارف منها ائتلف وما تناكر منها اختلف كما يقول سيدنا محمد ﷺ، فضلاً عن تأثير الهالة (Halo effect) بمعنى تأثير صفة إيجابية وتعميمها على مجمل السلوك وتأثير الثورنه (Horn effect) بمعنى تأثير صفة سلبية وتعميمها على مجمل السلوك.

الكيف قبل الكم في النشاطات الشبابية :

على القائد الشبابي أن يهتم بالكيف أكثر من الكم في مجال النشاطات الشبابية فلا يهم في الواقع إذا كان للشباب نشاط قليل أو كثير فكل هذا يعتمد على طريقة القيام بهذا النشاط لهذا على القائد أن يعمل على إقناع الشباب بأن لا يلجأوا إلى مقارنة أنفسهم دائماً بالآخرين بل أن واجبهم هو بذل ما في استطاعتهم وأن يتقبلوا أنفسهم على هذا الأساس كما ينبغي على القائد أن يكون ملماً بميادين اهتمامات الشباب وعليه أن يكون مستعداً لتقديم اقتراحات بناءه في ميدان البرامج والنشاطات الشبابية حيث يزيد إسهام البرنامج في مساعدة الشباب إذا فكر القائد في أهدافه وأهداف الشباب وإذا فكر في قدرته على مساعدة الشباب حتى يعبروا عن أنفسهم وفي مهارته وفي قيادته إلى هدف أبعد من المستوى الذي وصلوا إليه فعلاً.

الحاجة إلى وضوح الهدف :

الخطوة الأولى نحو تعريف القائد الشبابي هي توضيح وظيفة مؤسسته فلكل مؤسسة وظيفتها التي تختلف عن وظائف المؤسسات الأخرى وبالتالي يختلف غرض القائد الشبابي وأهدافه تبعاً للمؤسسة التي ينتمي إليها لذلك فإن وضوح الهدف يسهل عليه عملية ترجمته إلى سلوك وممارسات مقبولة من قبل الشباب الذين يتعامل معهم ووضوح الرؤيا يقود إلى وضوح الأهداف والهدف العظيم يصنع إنساناً عظيماً.

مهارات الحوار

مهارات الحوار⁽¹⁾

«تتطلب المكانة التي نطمح أن يحتلها الأردن عربياً وعالمياً على صعيد الحريات والانفتاح السياسي، عملاً وجهداً رسمياً من جميع الجهات، لترسيخ ثقافة الديمقراطية، واعتماد الحوار وسيلة التواصل الحضاري، وتعظيم المشاركة الشعبية في بيئة تسودها قيمة التسامح وحرية الفكر ورعاية الإبداع.»⁽²⁾

(الملك عبد الله الثاني ابن الحسين)

تمهيد :

يمكن أن تكون استراتيجيات الحوار مع الشباب استراتيجيات شاملة أو استراتيجيات جزئية، أو استراتيجيات راجح- راجح، أو استراتيجيات راجح- خاسر واستراتيجيات خاسر- خاسر، واستراتيجيات الحوار التفاعلي والاستماع للنظير وغيرها. وتعد استراتيجيات الحوار مع الشباب خطوات استباقية ووقائية لاستيعاب طاقات الشباب وإمكاناتهم وتوظيفها في العملية التنموية الشاملة والمستدامة بكافة أبعادها نماء وإنماء.

(1) محمود قطام السرحان وآخرون: المستقبل العربي في ضوء الحراك الشبابي، منتدى الفكر العربي 2014، عمان- الأردن، ص 63-108.

(2) خطاب الملك عبد الله الثاني ابن الحسين في الدورة البرلمانية الثانية لمجلس الأمة الخامس عشر بتاريخ 5 تشرين أول 2008، عمان - الأردن.

وتحاول هذه الورقة الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي:

- ما هي استراتيجيات الحوار مع الشباب؟
- ويرتبط بهذا التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:-
- ما مفهوم الشباب؟
- ما أهمية الشباب؟
- ما الاتجاه الأمثل والأنسب للتعامل مع الشباب؟
- لماذا الحوار مع الشباب؟
- ما دور الأسرة؟
- ما قواعد فن التعامل مع الشباب؟
- ما مفهوم الحوار؟
- ما أشكال الحوار؟
- ما أنواع الحوار؟
- ما متطلبات الحوار؟
- ما مرتكزات الحوار؟
- ما آداب الحوار؟
- ما أسس الحوار؟
- ما منطلقات الحوار؟
- ما أخلاقيات الحوار؟
- ما شروط الحوار؟
- ما استراتيجيات الحوار؟
- ما أهمية الحوار؟
- ما وسائل ترسيخ ثقافة الحوار؟
- ما معوقات الحوار؟

من هم الشباب:

الشباب لغة كما وردت في القواميس العربية ومنها لسان العرب لابن منظور⁽¹⁾ تعني الفتوة والفتاء؛ بمعنى الحيوية والقوة والدينامية. والمعنى اللغوي نفسه ورد في قواميس اللغات الحية، ومنها اللغة الإنجليزية (YOUTH) بمعنى أول الشيء، أي إنه طازج وحيوي، لذلك قيل قديماً الشمس لا تسطع في المساء كما تسطع في الصباح. وهناك أكثر من اتجاه في تعريف الشباب اصطلاحاً، منها:

1- الاتجاه البيولوجي:

ينظر هذا الاتجاه إلى الشباب بوصفه مرحلة عمرية مرتبطة بسن معين اتفق عليها عالمياً وعربياً وأردنياً جرى تحديدها بسن (15-24) سنة. وتصل نسبة الشباب الأردني حسب هذا المفهوم حسب إحصاءات عام 2015⁽²⁾ إلى 20% من مجموع السكان. ووصلت نسبة من هم دون سن الثلاثين في الأردن حسب إحصائيات العام ذاته إلى 70% من مجموع السكان. وهذا هو المفهوم الدولي السائد حالياً في تعريف الشباب. وهناك بعض الدول ترى أن مرحلة الشباب تصل إلى سن 35 سنة، وبعضها الآخر إلى سن 40 سنة.

(1) ابن منظور: لسان العرب، قدم له العلامة عبد الله العاللي، إعداد وتصنيف يوسف الهامي، دراسات العربي، بيروت.

(2) النشرة الإحصائية، دائرة الإحصاءات العامة، عمان - الأردن، 2016.

2- الاتجاه السيكولوجي :

وينظر هذا الاتجاه إلى الشباب بوصفه حالة نفسية لا علاقة لها بالعمر الزمني، فأنت شاب مثلاً حين تحتفظ بالحيوية والحماسة والحركة والطموح والأمل في الحياة، وتعزز بأهمية دورك في الحياة. وهذا الاتجاه يعكس نظرة الإنسان للحياة بمقدار ما يشعر أنه يتمتع بالشباب والحيوية، وبمقدار ما يستطيع أن يولد في الآخرين الرغبة الجامحة للعمل والحياة يكون شاباً. وحين يخفق في ذلك يسير في الدرب وحيداً وتتكرر نفسيته، ويشعر باليأس والإحباط والحزن والرغبة في الهروب من الحياة، وهذه بدايات مرحلة الشيخوخة وعلاقتها، لمن لا يجيد فن التعامل مع الحياة.

3- الاتجاه الحضاري الاجتماعي :

ويجمع هذا الاتجاه بين الاتجاهين أنفي الذكر. ولا ينكر هذا الاتجاه العامل الزمني في تحديد سن الشباب، وفي الوقت ذاته لا ينكر أثر الحالة النفسية في الشباب. وهذا الرأي ينسجم بطريقة ما مع النظرية العاطفية العقلية المعروفة في علم النفس، والتي تشير إلى أن سعادة الإنسان أو شقاءه يتوقف - إلى حد كبير - على الألفاظ والعبارات التي يعبر بها الشاب عن نفسه، كأن يقول: أنا سعيد ونشيط وشاب، فمثل هذه الألفاظ والعبارات تتحول إلى عواطف تتركز حول الذات الإنسانية، ومن ثم تصبح جزءاً من شخصية الفرد. أما في حال شيوع ألفاظ وعبارات سوداوية عن الذات، فستفضي في النهاية إلى تشكيل شخصية يأسه متشائمة

وعاجزة وهرمة. وهذه النظرية تجد أصداء لها في قول الشاعر
المهجري إيليا أبو ماضي:

أَيْهَذَا الشَّاكِي وَمَا بِكَ دَاءٌ كَيْفَ تَعْدُو إِذَا غَدَوْتَ عَلِيلاً

أهمية الشباب:

تحدد أهمية الشباب في النقاط التالية⁽¹⁾:-

• بشرياً:

الشباب قطاع حيوي وهام في مجمل التركيبة السكانية للمجتمع؛ فقد وصلت نسبة الشباب الأردني حسب المفهوم المتعارف عليه عالمياً (15-24) سنة إلى 20% من مجموع السكان لعام 2015⁽²⁾، وتصل نسبة من هم دون سن الثلاثين سنة حوالي 70% من مجموع السكان للعام ذاته.

• اقتصادياً:

يعد الشباب عنصراً أساسياً في العملية التنموية الشاملة والمستدامة نماءً وإنماءً، وبه ومن خلاله نرى مستقبل الوطن. وتعد رعاية الشباب على هذا الأساس عملية استثمارية مربحة على المدى البعيد، فعلى قدر ما نعطي الشباب ونرعاهم يرتد عائد هذا العطاء سخياً على شكل خبرات بشرية، أصبحت ثروة العصر وعدة الأمة لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية في عالم سريع التغير.

(1) محمود قطام السرحان: دور المؤسسات الشبابية في تعميق الحوار مع الشباب، عمان-الأردن، ط1، 1994، ص19-20.

(2) النشرة الإحصائية: دائرة الإحصاءات العامة، عمان - الأردن، 2016.

• سياسياً :

فالعلاقة بين العمل السياسي والعمل الشبابي علاقة تبادلية تفاعلية ترابطية، وتربية الشباب وإعدادهم عملية سياسية في النهاية، خاصة ونحن نعيش في عصر الديمقراطية بأبعادها واتجاهاتها كافة.

• عسكرياً :

الشباب هم العمود الفقري للقوات المسلحة والجيش في أي مجتمع من المجتمعات البشرية، وخصوصاً في منطقة تموج بالأحداث، ومستهدفة بأكثر من عدو وطماع صهيوني واستعماري وشعوبي، للنيل من عقيدتها واستغلال ثرواتها، وتحجيم تطلعاتها، والسيطرة على ترابها الوطني، وقهر شعوبها، وفرض الوصاية على الأرض والإنسان.

ومن هنا فإن عملية إعداد الشباب ورعايتهم حق لهم وواجب على وطنهم تقديمه لهم، بوصفها عملية مهمة وأساسية لمجتمع ينشد التقدم وتخطي حاجز التآفات الثلاث: (التبعية، والتجزئة، والتخلف)، كما أسماها الأمير الحسن بن طلال، وهي مهمة أيضاً لأسباب عدة، أبرزها:

- ضرورة ملحة تحتمها مصلحة الشباب ومصلحة الوطن سواء بسواء، وتحتمها العملية التنموية الشاملة التي يشكل الشباب قطب الرchy فيها.

- ضرورة فردية، لأن من شأنها مساعدة الشباب على كشف إمكاناتهم وتنمية ميولهم وقدراتهم الجسمية والعقلية والروحية والانفعالية والجمالية والاجتماعية، وإعدادهم للدور المتوقع منهم في المساهمة في تنمية مجتمعهم.
- ضرورة اجتماعية، لأن قوة أي مجتمع وتماسكه وسلامه بنيانه وأخلاقه ومتانة العلاقات السائدة فيه، يتطلب جيلاً من الشباب الواعي والقادر والمسؤول، والملتزم بقضايا مجتمعه وأمته، والمبادر إلى البناء والتطور والتغيير.

ما هو الاتجاه الأمثل للتعامل مع الشباب: (1)

هناك أكثر من اتجاه في التعامل مع الشباب، تبعاً لاعتبارات المكان والزمان والثقافة والإيديولوجيا، ومن هذه الاتجاهات:

- 1- اتجاه النبذ والاضطهاد والتهميش وعدم الاكتراث بالشباب بكونهم طاقة وقوة وقضية. وهذا الاتجاه يعكس البعد السلبي في التعامل مع الشباب بوصفهم مشروعاً للهدم والتدمير. ويشيع هذا

(1) لمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع إلى:

(أ) السرحان، محمود قطام وآخرون: دور الشباب في مواجهة الإرهاب-المحور التربوي، المجلس الأعلى للشباب 2007، عمان - الأردن، ص 41-59.

(ب) السرحان، محمود قطام: دور المؤسسات الشبابية في تعميق الحوار مع الشباب، 1994، عمان - الأردن، ص 40-54.

الاتجاه في ظل أجواء التخلف والجهل والامية. والنتائج المترتبة على شيوع مثل هذا الاتجاه تتمثل في أنماط التمرد والثورة التي يلجأ إليها الشباب، بكونها الوسيلة المناسبة لتحقيق أهدافهم وأغراضهم العاجلة والأجلة على حد سواء.

2- اتجاه التتبع والمراقبة والتدقيق. ففي ظل هذا الاتجاه يتم التعامل مع الشباب بوصفهم مشروعاً للمشاغلة. وفي ظل هذا الاتجاه ينشغل النسق السياسي والاجتماعي والتربوي والشبابي القائم في المتابعة والتدقيق، ومراقبة الشباب في حركاتهم وسكناتهم، فيرصد كل حركة وكل همسة، خوفاً وخشية ورهبة من قوة الشباب وطاقاتهم، وأوقات فراغهم التي هي في أمس الحاجة إلى العقلنة والتقنين والتوظيف الإيجابي لصالح الشباب والمجتمع. فإذا لم يحسن المجتمع التعامل مع هذه القضايا بعقلانية، فستفلت الأمور من عقالها، وتؤدي إلى نتائج وخيمة. وفي هذا الصدد يقول الخليفة الفاروق عمر بن الخطاب رضي الله عنه لأحد ولاته: ماذا تصنع بسارق؟ قال: أقطع يده، قال له الفاروق: إن قطعت يده قطعت يدك، يا هذا إن الله خلق الأيدي لتعمل، فإن لم تجد في الطاعة عملاً التمسست بالمعصية أعمالاً، فاشغلها بالطاعة قبل أن تشغلك بالمعصية.

3- اتجاه التوجيه والإرشاد والاستثمار الإيجابي الذي يؤكد ضرورة التعامل مع الشباب بوصفهم أصدقاء وشركاء أساسيين في

العملية التنموية الشاملة نماءً وإنماءً، لكونهم مشروعاً وطنياً وقومياً يتوقف مصير الوطن ومستقبله على إعدادنا ورعايتنا لهم. وحتى نضمن المستقبل -حسب منظور هذا الاتجاه- لا بد من أن يكون الشباب شركاء في كل ما يتعلق بمصيرهم وبحاضرهم ومستقبلهم، لأنهم هم وليس سواهم كل المستقبل. ويجب الابتعاد عن التعامل معهم وفق العقلية الأبوية البطركية القائمة على إصدار التعليمات والأوامر والنواهي، وفرض التبعية، والاحتواء، وتهميش دورهم واستلابهم، والعمل معهم على أنهم قطاع مهمل، لا يملك قراره في الحاضر والمستقبل، أو ممارسة دور الواعظ معهم. فهذه الأساليب ستؤدي إلى تعرض الشباب إلى حالات الوجود الحادة كما أسماها الفيلسوف الفرنسي كارل ياسبرز كالقلق والإخفاق واليأس والإحباط والاضطراب والحيرة والاغتراب والصراعية، وغيرها.

لماذا الحوار بين الشباب: (1)

الحوار مسألة حيوية وأساسية للبشرية قاطبة. فالحوار قيمة إيجابية عليا وسلوكٌ حضاريٌّ يعبر عن حالة الرقي الفكري والثقافي لأية أمة من الأمم. وتوسيع قنوات الحوار مع الشباب يعد نقلة حضارية مميزة في ارتياد آفاقه الإيجابية الواعية والمسؤولة بين

(1) السرحان، محمود قطام: دور المؤسسات الشبابية في تعميق الحوار مع الشباب، 1994، عمان - الأردن، ص 45 - 54.

الشباب أنفسهم من جهة، وبينهم وبين المسؤولين وأصحاب الرأي والفكر وصناع القرار على مختلف الصعد والمستويات، في المجالات كافة، وصولاً إلى المشاركة الفاعلة والشاملة، والإسهام الفاعل في صنع حاضرهم واستشراف آفاق مستقبلهم.

وتتمية مهارات الحوار للشباب ومع الشباب مهمة وطنية، فمن شأن الحوار سلوكاً وممارسة أن يفعل طاقات الشباب ويحولها إلى أدوات بناء وتتمية للذات. وعلينا أن نعلي من قيمة الحوار كما يقول الأمير الحسن بن طلال لسبيين، هما:

1- قيمة المناظرة والحوار بحيث نستمع إلى الآخرين، وأن نثمن رأي الغير وأن نطمئن النفوس بتطمين الفكر، بحيث يبنى على هذا الفكر الكثير من القناعات خدمة لهذه المسيرة.

2- قيمة معرفة مجالات الاختصاص وتقديرها بما يجب ويليق من تقدير، فهي تجسد تفاعل الشباب في مجتمعهم، وهي المحاولة الصحيحة للولوج إلى المستقبل بدراية ووعي واطمئنان واقتدار، من شأنه تجنب المجتمع احتمال التعرض لتدخلات صراع الأجيال.

وهناك أسباب أخرى لتعميق الحوار مع الشباب تكمن في مضامين منحى الرعاية الشبابية الوقائية، انطلاقاً من أن تفاقم الهموم والمشكلات الشبابية قد يؤدي إلى إحداث التفكك والانحيار والتصدع في مجمل الحياة العامة للشباب بخاصة والمجتمع بعامه.

فالحث والتركيز على محاوره الشباب وتوسيع قنوات الحوار معهم يأتي من قبيل التحكم في أحداث المستقبل لا تركها عرضة للمفاجآت غير السارة، ذلك أن الرعاية الشبابية الناجحة هي الرعاية الاستباقية والتوقعية، التي تقوم على أساس توقع ما يمكن أن يحدث بعد حين، لا تركهم عرضة للمفاجآت غير المحسوبة النتائج.

وتكريس الحوار مع الشباب وإعلاؤه قيمةً وطنيةً في نفوسهم يحتاج إلى تضافر جهود الجميع أفراداً ومؤسسات، للتعامل معه بمنهجية وعقلانية وموضوعية، خارج الأطر والسياقات المقولبة سلفاً، لضمان المزيد من فرص النجاح، وإتاحة المجال لكي يأخذ الحوار مداه على نحو طبيعي وملائم لمصلحة جميع الأطراف، والعمل في الوقت نفسه على ضرورة النظر إليهم على أنهم مشروع لبناء الوطن وتقدمه، وليس مشروعاً لقضاء أوقات الفراغ أو المتابعة والمشاغلة، ذلك أننا جميعاً شركاء في التنمية والبناء والإعمار، ومعيار المفاضلة بين الجميع يجد طريقه في العمل والإنتاج والعطاء غير المحدود للوطن دون ضجيج أو منّة.

منطلقات الحوار:

تتعدد المنطلقات المناسبة للحوار بين الشباب أنفسهم، وبين المؤسسات والفعاليات الأخرى، تبعاً لعوامل الثقافة والجغرافيا والتاريخ والديمغرافيا والإيديولوجيا. وتخضع هذه المسألة في

مجموعها للنسبية الاجتماعية، التي تتفاوت بحسب المجتمعات والأزمنة والأمكنة. ويمكن الاستناد إلى المنطلقات التالية:

1- المسؤولية الجماعية والمشاركة لأبناء الوطن شبيهاً وشباباً، أطفالاً ورجالاً ونساءً، من منطلق «كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته» وكل مواطن خفير، وكل منا على ثغرة فلا يؤتین من قبله؛ كل قدر سعته وواجبه ومسؤولياته وموقعه.

2- الشورى وقاية من الزلل والانحراف «وشاورهم في الأمر/ وأمرهم شورى بينهم»، ففى الشورى إشراك لأبناء الوطن كافة في إبداء رأيهم في المسائل والقضايا الوطنية والقومية والإنسانية، التي يمكن أن يكون لها تأثير في حياتهم.

3- تكافؤ الفرص والمساواة، فأبناء الوطن كلهم سواء في الغنم والغرم، فلا مكان لأن يزايد أحد على آخر في حب الوطن والانتماء إليه وافتيائه بالمهج والأرواح، فالوطن للجميع دار مقر واستقرار لا فندقاً ولا بورصة. والوطنية الحقيقية تكون بالعتاء بلا حدود و«أن الوحدة الوطنية ليست مرهونة بوحدة الغرض أو الجنس إنما بوحدة الهدف».

4- التعددية بجميع أشكالها وصورها: وهي حالة طبيعية في أي مجتمع من المجتمعات ومنها الأردن، سواء بسبب الفروق الفردية أو البيئية أو الدينية أو المذهبية أو العرقية. فاختلاف الأمة في بعض الأحيان رحمة إذا ما استطاع المجتمع أن يحسن توظيفها لصالح مسيرتها التنموية، من خلال استقطاب

القطاعات والقدرات والإمكانات جميعها، وزجها في عملية البناء والتنمية والتحديث، والاعتراف بها من منطلق أن الرأي بوسعه أن يستوعب الرأي الآخر في إطار من التعددية البناءة، التي من شأنها إثراء المسيرة المجتمعية برمتها. فالأردن دولة صغيرة تقع في عين العاصفة والحرائق من حوله شرقاً وغرباً، وفي بؤرة تتلاطمها الأمواج الفكرية والحضارية منذ نشأته، لذلك لا بد من أن يتبع منهجاً يؤمن بأن التعددية تشرى، وأن يؤمن بضرورة استمرار الحوار العقلاني على الصعد السياسية والدينية والاجتماعية والثقافية.

5- سيادة النظرة الكونية والعالمية، فالعالم صغير جداً، ومعظمه يتجه الآن نحو التكامل والتوحد، تحقيقاً لشروط البقاء والاستمرارية والديمومة أطول فترة ممكنة، فلا وجود للصغار في عالم الكبار إلا إذا ارتضوا لأنفسهم أن يكونوا مجرد أيتام على موائد اللئام. فلا يجوز لنا الانغلاق أو العزلة والعيش بعيداً عن الآخرين، ولا بد من أن يكون الحوار موظفاً في معظمه لتحقيق مصالحنا الوطنية والقومية. وأعتقد أننا قادرون -بعون الله تعالى- على السير ضمن هذا الاتجاه.

6- الاعتراف بأهمية الشباب ودورهم المميز في المسيرة المجتمعية، وبقدراتهم الفائقة في رقد مسيرة مجتمعهم بالخير والعطاء غير المحدود، وصناعة الغد المشرق لوطنهم ولأمتهم، بعيداً عن محاولات فرض ممارسات الوصاية أو الاحتواء، ومصادرة

حقوقهم في اختيار ما يناسبهم في حاضر أيامهم ومستقبلهم، شريطة أن لا يتعارض هذا الاختيار مع مصلحة الوطن؛ فلا ضرر ولا ضرار.

7- الحوار مسألة حتمية لضمان الاستمرارية والبقاء في عالم اليوم، فنحن مدعوون للحوار لأننا لسنا نسخاً طبق الأصل عن بعضنا بعضاً، بل نحن مختلفون و متميزون عن بعضنا بعضاً بحكم عوامل متعددة، تفرض علينا أن نتحاور لما فيه مصلحة جميع الأطراف. وتكمن فائدة الحوار في أنه يتيح المجال للشباب للانفتاح على بعضهم بعضاً من جهة وعلى مجتمعهم بكافة مؤسساته وهيئاته وفعالياته، وكذلك التأثير في بعضهم بعضاً. فعلى مجتمعهم الارتقاء بتفكيرهم وعقولهم، فالأردن لم يؤمن يوماً بالتطرف مبدأً أو سياسة، ولم يعتمد الصدام أسلوباً في التعامل إلا للدفاع عن مصالحته القومية والوطنية.

8- الرغبة المشتركة بين أطراف الحوار في الشروع بالحوار بلا شروط مسبقة، فضلاً عن التحرر من النمطية والمواقف المسبقة قبل الشروع في الحوار.

9- الانفتاح على الآخر، والمرونة في التعامل، والاحتكام إلى العقلانية والموضوعية والواقعية.

10- الندية في التعامل بين أطراف الحوار، فضلاً عن التبادلية والاعتماد المتبادل والتوازن في تبادل المصالح.

وسائل الحوار:

من وسائل الحوار التي يمكن أن تلجأ إليها المؤسسات الشبابية: المراكز الشبابية، والندوات والمحاضرات، والمناظرات واللقاءات الهادفة، والمعسكرات والتجمعات الشبابية، التي تجمع في برامجها بين المحاضرة الأكاديمية والندوة الفكرية واللقاء الهادف والحوار الواعي والمسؤول بين الشباب أنفسهم من جهة، وبينهم وبين أصحاب الرأي والمشورة والفكر وصناع القرار على مختلف الصعد والمستويات وفي المجالات كافة، فضلاً عن السياحة الشبابية وزيارة المعالم التنموية والصروح العلمية والثقافية، لربط الشباب بكافة أجزاء الوطن، وتعزيز الانتماء الوطني والاعتزاز القومي. وأشار تقرير المعرفة العربي للعام 2010/2011 حول إعداد⁽¹⁾ الأجيال الناشئة لمجتمع المعرفة إلى أنه تتوفر في المدرسة الأردنية برامج وأنشطة داعمة للمناهج الدراسية، مثل الكشافة والمرشدات وأندية الحوار والمجالس والبرلمانات الطلابية، التي تهدف إلى دعم الحوار والتعبير عن الرأي واحترام الرأي الآخر.. كما تشتمل المناهج الدراسية الأردنية على العديد من القيم الاجتماعية كالتسامح والاعتدال وعدم التطرف كما تضمنتها رسالة عمان، وتعزز لديه لغة الحوار والتفاهم مع الآخرين.

(1) تقرير المعرفة العربي للعام 2010/2011، إعداد الأجيال الناشئة لمجتمع المعرفة.

وبإمكان المؤسسات الشبابية والقائمين عليها زيادة مساحات الحوار، من خلال استثمار الهوامش المتاحة في المؤسسات الإعلامية والتربوية والاجتماعية الأخرى لصالح الشباب، بحيث يكون الحوار واعياً وعقلانياً ومسؤولاً حول قضايا ومسائل ذات بعد وطني وقومي وإنساني، لها علاقة حميمة بحاضر الوطن ومستقبله، بعيداً كل البعد عن المؤثرات الشخصية التي لا هم لأصحابها سوى إضفاء المزيد من هالات الشهرة على أنفسهم، والتي لا تتأتى في أغلب الأحيان إلا من خلال الإساءة للآخرين. وينبغي أن يكون الحوار محكوماً بثوابتنا الوطنية والقومية والدينية والحضارية أو مقدساتنا الشعبية، التي لا نستطيع تجاوزها، لكونها أساس وجودنا ومسوغ بقائنا واستمراريتنا، وفي مقدمتها معتقداتنا الدينية التي لا يجوز أن تمس، بل ويحرم التطرق إليها إلا بما يعلي من شأنها ويرسخها بوصفها قيماً حياتية إيجابية، يعد وجودها ضرورة لازمة لاستمرارية الحياة الإنسانية على هذا الكوكب. وكذلك لا بد من الانتماء لتراب الوطن وثرى الأمة في فضائها الممتد من المحيط إلى الخليج. وينبغي أن يكون الحوار محكوماً بسلسلة من الإجراءات والقواعد، التي قد يكون من بينها:

- 1- التحاور وفق معايير الحكمة والموعظة الحسنة، والبعد عن القسوة والفظاظة: «ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بَالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ» (النحل: 125).
- «فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَوَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ» (آل عمران: 159).

2- التسامح والعضو في حال حدوث أخطاء مرافقة لعملية الحوار، فنحن بشر ولسنا ملائكة على هذه الأرض، وكل ابن آدم خطأ وخير الخطائين التوابون كما يقول رسولنا ﷺ، وقد قال الله تعالى: ﴿وَالْكَافِرِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ (آل عمران: 134).

3- التحاور للاتفاق على الحد الأدنى لبناء الوطن وإعلاء بنيانه وإشادة صروحه عالياً وليس لهدمه وتحطيمه.

4- الاختلاف في الحوار مسألة طبيعية، شريطة أن تبقى ضمن أطرها المشروعة التي لا تهدد البنيان الاجتماعي بالفوضى الاجتماعية أو الخلافة. فالاختلاف في الرأي لا يفسد للود قضية.

5- التركيز على القدوة والنموذج في إشاعة الحوار بين الشباب أنفسهم وبينهم وبين كافة الجهات الرسمية والشعبية في البيئة المحلية، وبخاصة أن الإعلاء من قيمة الحوار مع الشباب وتكريسه واقعاً معاشاً يحتاج إلى القدوة وتجسيدها سلوكاً وممارسة يومية في واقع حياتنا، فالإنسان يتعلم بالقدوة أكثر مما يتعلم بالتلقين والتنظير.

6- السعي إلى تطوير الحوار ليكون حواراً ناقداً لا حوار طرشان، أو حوار مجاملات على حساب المصلحة الوطنية العليا.

7- أن ترتقي المؤسسات التربوية والاجتماعية والشبابية -وفي مقدمتها المؤسسات الشبابية وأطرها وكوادرها ونخبها المعنية

بالحوار مع الشباب- إلى مستوى الفهم الإجرائي لمعنى القيادة أو القائد (Leader) بكل ما تعنيه هذه الكلمة من معانٍ عظيمة ودلالات تشير إلى الإصغاء (Listening) وإلى الشرح والتوضيح (Explaining) وطرح الأسئلة (Asking) والمناقشة (Discussing) والتقويم (Evaluating) والاستجابة (Responding).

8- أن توظف هذه النخب والمؤسسات في حوارها مع الشباب مفهوم دستور العلاقات الإنسانية الذي يتمثل في مفهوم اللمسة الإنسانية (Human touch) بكل ما تعنيه من معانٍ ودلالات إيجابية متعددة، تعني الاستماع إليه (Hear him) واحترام شعوره (Understand his feeling) وحرك رغبة (Motivate his desire) وقدر مجهوداته (Appricate his Efforts) وزوده بالأخبار (News him) ودرّبه (Train him) وأرشده (Open his eyes) وتفهم تفردّه (Understand his Uniqueness) واتصل به (Contact him) وكرمه (Honor him).

9- إظهار الاهتمام بالشباب من خلال الاستماع إليهم، ومعرفة احتياجاتهم، والعمل على تلبية الممكن منها، دون اللجوء إلى الجدل البيزنطي، الذي من شأنه أن يورث الحقد والكراهية والنفور والخصومة، لقول الرسول ﷺ: (ما ضل قوم بعد هدى كانوا عليه إلا أوتوا الجدل). ومن شأن الابتعاد عن الجدل أن يدفعنا إلى الاعتراف بأخطائنا إن كنا مخطئين. وهذا مدعاة

لا احترام الآخرين لنا، واحترام آرائهم من قبيل التواضع لقول رسول الله ﷺ: (إن الله أوصى إلي أن تواضعوا) وقوله ﷺ: (الرفق لا يكون في شيء إلا زانه ولا ينزع من شيء إلا شانه)، و(أن الله يعطي على الرفق ما لا يعطي على العنف).

10- السعي الجاد والمخلص لترسيخ ثقافة الديمقراطية والحوار والتعايش بين الناس في إطار التنوع والتعددية والاختلاف. وهي ثقافة قائمة على مبدأ العدالة والتسامح وتقبل الآخر، والتأكيد على قيم الحوار - كما يقول الأمير الحسن بن طلال - ممثلة بالتعددية والمشاركة، وتمكين المواطن والغيرية والخيرية، ونبذ العنف والكرهية، والعمل ضمن إطار الأسرة الدولية.

إن مسؤولية تعميق الحوار مع الشباب ليست مسؤولية خاصة بالمؤسسات الشبابية فحسب، فثمة مؤسسات تربوية موازية، ومراكز إشعاع حضاري وفكري تتمثل في المؤسسات الرسمية والشعبية المعنية بإعداد وتكوين جيل من الشباب متكيف مع نفسه ومجتمعه، ومنفتح على معطيات عصره، ومرن في تفكيره وقادر على التعايش والتعامل مع الآخر بعيداً عن التناقض والازدواجية وصراع الأدوار، وفي إطار صيغة تعاونية وتنسيقية وتكاملية وشمولية، تأخذ بالحسبان جوانب الشخصية الإنسانية بأبعادها كافة، دون تغليب جانب على آخر، ودون إفراط في جانب وتفريط في آخر؛ بمعنى أن تسعى هذه الجهات - حسب الإمكانيات المتوفرة والهوامش المتاحة أمامها - للعمل بإصرار ودون إبطاء على تكريس هذه القيمة لتكون سلوكاً

وممارسة حياتية في حياتها، وفي أثناء تعاملها مع الآخرين. وتعدّ الأسرة بوصفها مؤسسة تربوية واجتماعية رئيسة، الحلقة الأخطر والأهم في المؤسسات المعنية بالعمل مع الشباب. فإذا أحسنت التعامل معهم، وتجاوزت الكثير من المفاهيم المغلوطة حول آليات العمل والحوار مع الشباب، ورسخت مفاهيم القدوة والنموذج، وتعاملت معهم بوصفهم أفراداً لهم شخصياتهم المستقلة والتميزة عن غيرهم، فإن العائد سيكون مشرقاً، وسيثمر في صورة خبرات شبابية واعية وإيجابية، قادرة على التعامل مع محيطها بعقلانية ووعي، ومؤهلة للتعامل مع تحديات الألفية الثالثة باقتدار وأمان وثقة عالية.

دور الأسرة: (1)

تحرص الشعوب والأمم الحية على تهيئة أبنائها وبناتها وتأهيلهم وتمكينهم لمجابهة التحديات الداخلية والخارجية بكل وعي واقتدار. ولا بد من التعاون والتكامل بين المؤسسات الرسمية والشعبية كافة بدءاً بالأسرة باعتبارها الحلقة الأخطر في مجمل المؤسسات التربوية والاجتماعية المعنية، مروراً بالمؤسسة التربوية: مدرسة، كلية، جامعة، والمؤسسة الإعلامية والدينية، وانتهاءً بمؤسسات المجتمع الأخرى، فكل منها يتمم عمل الأخرى في إطار التعاون والتنسيق والتكامل.

(1) السرحان، محمود قطام وآخرون: دور الشباب في مواجهة الإرهاب - المحور التربوي، المجلس الأعلى للشباب، 2007، عمان- الأردن، ص 47-67.

فالناس يتعلمون بطريقتين، هما:

1- الصدمة (Shock) كما هو حال الشعوب والأمم البدائية
أفراداً وجماعات ومجتمعات.

2- الاستباقية (Anticipation) كما هو حال الشعوب والأمم
الحية أفراداً وجماعات ومجتمعات.

والأسوأ والأخطر أن لا يتعلم الناس بأي من الطريقتين، كما
يقول المفكر التربوي الأردني حسني عايش.

وتتحمل الأسرة - بوصفها الحلقة الأخطر في مجمل المؤسسات
التربوية والاجتماعية - جزءاً غير يسير في عملية إعداد الناشئة
والشباب وتأهيلهم وتمكينهم ورعايتهم. فالأسرة هي الحاضن
الأمين للأبناء والبنات. فضلاً عن وظائفها المعروفة في حفظ
النوع البشري، ووظائفها التنموية والاقتصادية والتعليمية والتربوية
والنفسية والاجتماعية، تشكل القنطرة وجسر العبور للمستقبل،
بوصفها الحلقة الأهم في تواصل الأجيال. فالأسرة المتماسكة
والمترابطة والمستقرة والمنسجمة مع ذاتها، توجد أبناء وبنات
أسوياء ومنسجمين مع ذواتهم. أما إن كانت الأسرة مفككة وهشة
وغير مستقرة، فإن أبناءها سيكونون مشاريع مشكلات وأزمات،
نكاد نعرف متى تبدأ، ونخفق في معرفة نهاياتها. ولأهمية دور
الأسرة في التربية والتنشئة احتلت مكانة بارزة في الميثاق الوطني
الأردني عام 1995 عبر الإشارة الواضحة في الفصل الخامس
-المجال الاجتماعي- إلى التأكيد على النقاط التالية:

1- الأسرة هي البيئة الأساسية في بنية المجتمع الأردني، وهي البيئة الطبيعية لتنشئة الفرد وتربيته وتثقيفه وبناء شخصيته، وعلى الدولة بمؤسساتها الرسمية والشعبية أن توفر للأسرة أسباب تكوينها وتماسكها وعيشها الكريم، وأن تساعد على القيام بمسؤولياتها في تربية الأجيال وتنشئتهم تنشئة صالحة.

2- الأمومة الصالحة أساس الطفولة السوية، وحق طبيعي من حقوق الطفل، وعلى الدولة الأردنية والمجتمع توفير الرعاية الخاصة للطفل والأم، وتأكيد حق الأم العاملة في إجازة الأمومة ورعاية الأطفال، بما في ذلك الضمانات الصحية والاجتماعية، وتوفير ظروف العمل المناسبة والخدمات المساندة الأخرى لها.

3- للأطفال الحق في الحصول على أفضل مستوى ممكن من الرعاية والحماية من الوالدين ومن الدولة، من أجل بناء الشخصية المستقلة للطفل الأردني دون تمييز.

4- الشباب مستقبل الوطن وثروته البشرية المتجددة، وعلى الدولة أن تضع السياسات والبرامج الوطنية لحشد طاقاتهم وتأهيلهم لتحمل المسؤولية، والانخراط في العمل المنتج المعبر عن إمكاناتهم في التجديد والابتكار، والسعي لحمايتهم من الانحراف، ومعالجة أسبابه وتوجيه قدراتهم الخلاقة نحو البناء والتنمية.

5- تتناوب أنماط الأسرة بين النمط -الواثق والتأكيدي والحواري- من جهة والنمط السلبي والعدواني من جهة أخرى. ولكن ما هي سمات البيئة الأسرية في كل نمط؟

أولاً: سمات البيئة الأسرية في النمط الواثق والحواري

- داعمة.
- آمنة.
- صديقة.
- هادئة مستقرة.
- حوارية وديمقراطية.
- احترام الرأي والرأي الآخر وتقبل الاختلاف والتعايش معه وجوداً وفكراً.
- التكامل والتعاون والتساند.
- المرونة والتسامح.
- التماسك والترابط.
- ممارسة النقد البناء والمراجعة المستمرة لمسيرتها، للتأشير على نقاط قوتها بغية تعزيزها وتطويرها وتوسيعها وتعظيمها، والتأشير على نقاط الضعف لتلافيها أو للحد من تأثيراتها السلبية الجانبية.
- تعترف بأخطائها وتعالجها أولاً بأول.
- تدير مواردها البشرية والزمنية بوعي وحكمة وثقة ومسؤولية.
- تتعلم من أخطائها.
- متكيفة.
- ملتزمة.
- علاقاتها دافئة.
- عواطفها عالية.
- تتسم علاقاتها بالتبادلية والاعتماد المتبادل والتواصل الإيجابي.

ثانياً: النمط العدواني

- تتسم علاقاتها بالمشاحنات والتوترات والضعفونات المستمرة.
- بيئة ناقدة نقداً لاذعاً مرأً وهداماً.
- الإساءة اللفظية والنفسية والجسمية وغيرها.
- تغييب لغة الحوار والمنطق والعقل في حل النزاعات.
- الصوت العالي والصراخ.
- الاتهامية وإصدار الأحكام القيمية الجاهزة.
- سيطرة الصراعية والتنافس غير الشريف.
- سيطرة النمطية والأحكام المسبقة.
- علاقاتها قلقة وهشة.
- التشنج والعصبية لأتفه الأسباب.
- لا تعترف بأخطائها وتراكم مشكلاتها.
- تفشل في إدارة مواردها البشرية والاقتصادية.
- تفشل في إدارة وقتها.
- لا تتعلم من أخطائها
- تجد صعوبة في التكيف مع ذاتها ومع الآخر.

ثالثاً: النمط السلبي

- عدم الاهتمام وعدم الاكتراث بالآخر.
- اللهم نفسي «إذا مت ظمأناً فلا نزل القطر».
- اللابالية والأنامالية.

- تفتقر إلى قواعد التعامل اليومي وأخلاقياته.
- تفتشل في إدارة مواردها البشرية والاقتصادية.
- تفتشل في إدارة الوقت.
- لا تتعلم من أخطائها.
- تجد صعوبة في التكيف مع ذاتها ومع الآخرين.
- غير ملتزمة بمواقف بعضها بعضاً.
- عواطفها جامدة وباردة.
- علاقاتها قلقة وهشة.
- الانكالية.

والأسرة العربية ومنها الأسرة الأردنية، تتناوب علاقاتها بين هذه الأنماط الثلاثة. والنمط الأنسب والأمثل، سواء داخل الأسرة أو خارجها هو النمط الحوارى أو التشاركى، القائم على أساس الإقرار والاعتراف بشرعية الآخر واحترام الرأي والرأى الآخر، والتعايش مع الاختلاف وتقبل الآخر في إطار التسامح، والتعامل وفق موروثنا الغنى - رأينا صواب يحتمل الخطأ ورأى غيرنا خطأ يحتمل الصواب-.

وليس هذا فحسب بل النأى عن العقلية الأبوية البطريركية القائمة على إصدار الأوامر والتعليمات ومقولات نفذ ثم ناقش، أو نفذ ثم اعترض...إلخ، ما هنالك من مقولات تتم عن عقلية وذهنية عرفية لا تستقيم مع العقلية الديمقراطية والحوارية والتشاركية، ولا تنتمي إلى المستقبل بأي حال من الأحوال.

ويعكس التعامل مع الشباب وفق المنظور الحوارى منحىً استباقياً ووقائياً واستثمارياً واعياً، وبخاصة أن الاستثمار في الشباب يعد استثماراً بالمستقبل، فمن يضمن الشباب سيضمن المستقبل بحول الله تعالى، ومن يخفق في ذلك لا قدر الله، فإنه يدخر لنفسه وللأجيال القادمة ولمجتمعهم المزيد من النكسات والإحباطات وخيبات الأمل، بفعل التهميش والإقصاء والاستبعاد ونفي الآخر.

فن التعامل مع الشباب: (1)

يستدعي التفاعل مع الشباب مجموعة من الخصائص والصفات، ينبغي توافرها في شخصية المربي أو الأخصائي الاجتماعي أو القائد الشبابي أو ولي الأمر، أبرزها اتصافه بالحكمة والنضج والوعي وسعة الصدر والصبر، وتحمل اندفاع الشباب وطيشهم، وقدرته الفائقة على استيعاب طاقاتهم وحماسهم وقدراتهم وتوظيفها لمصلحتهم ومنفعة مجتمعهم. فالتعامل مع الشباب ينبغي أن يكون مبنياً على الصدق والحوار الهادئ والهادف والبناء، المبني على أسس ديمقراطية تفضي إلى إكساب الشباب سمات خلقية إيجابية، وممارسات ديمقراطية واعية، وسلوكية

(1) محمود فظام السرحان: كيف نساعد الشباب، وزارة الثقافة، مكتبة الأسرة، 2010، عمان - الأردن، ص 25-36.

حضارية مميزة. وقد حدد جاكسون اندرسون في دراسته عشر صفات شخصية لها أهمية كبيرة في العمل الريادي والشبابي، هي:

1- التمتع في الأمور.

2- الشجاعة.

3- الصحة.

4- الذكاء.

5- الريادة.

6- المعلومات المهنية.

7- الكفاية.

8- لطف المعاشرة.

9- البت في الأمور.

10- تحمل المسؤولية.

وينبغي أن يلم من يتعامل مع الشباب بطبيعة التفاعل الاجتماعي، خاصة وأن العمل مع الشباب هو تفاعل اجتماعي في طبيعته، ولكنه تفاعل اجتماعي شبابي فكري وثقافي وسلوكي وتربوي. ويعرف التفاعل الاجتماعي على أنه علاقة متبادلة بين فريقين سواء أكانوا فردين أم أكثر، يتوقف سلوك أحدهما على سلوك الآخر إذا كانا فردين، أو يتوقف سلوك كل منهم على سلوك الآخرين إذا كانوا جماعة أكثر من اثنين.

وتفضي عملية التفاعل الاجتماعي إلى عملية الاتصال، التي تؤدي إلى التأثير في أفعال الآخرين ووجهات نظرهم والتأثر بها، خصوصاً وأنه يتضمن جانبي التأثير والتأثر؛ بمعنى أنه عملية تبادلية فيها أخذ وعطاء.

وليست عملية التفاعل حصراً على الإنسان، بل تتعدى إلى بعض الحيوانات، فهناك حياة حيوانية يمكن اعتبارها -إذا جاز التعبير- حياة اجتماعية بكل معنى الكلمة، تقوم على العمليات الاجتماعية الإيجابية كالتعاون والتنافس والتكيف، كحياة النمل وحياة النحل مثلاً. وفيها السلبية كالصراع... إلخ.

متى تبدأ عملية التفاعل؟

تبدأ عملية التفاعل الاجتماعي -التي هي في النتيجة تربية غير رسمية أو تشبّه اجتماعية- منذ ميلاد الفرد حتى مماته؛ أي إنها عملية دينامية تتصف بالاستمرارية والديمومة. وأول وسط يتفاعل معه الفرد هو الأسرة ثم مجتمع الجيرة أو الزمرة، ثم المدرسة ثم مركز الشباب أو النادي والمسجد، ومن ثم المؤسسات الاجتماعية. ويتم التفاعل عن طريق الإدراك والاستجابة؛ إذ يقدم المجتمع للفرد عدداً محدداً من المؤسسات الاجتماعية والتربوية كالأُسرة والمدرسة والمراكز الشبابية والمجتمع المحلي، لملاحظته السلوك نحوه بطريقة معينة، يتفاعل الفرد عن طريق حواسه وعقله، يتفاعل معها جميعاً أو مع بعضها، حسب ميوله ورغباته

واستعداداته وقدراته وحاجاته، وبالتالي تصاغ شخصيته من خلال هذا التفاعل. ويؤدي التفاعل الاجتماعي بين الشباب إلى غرس الخصائص المشتركة بين الشباب في التجمعات الشبابية أو في المجتمعات المحلية، إضافة إلى كونه يساهم في تكوين فكرة الشاب عن نفسه، فصورته عن نفسه يراها في أعين الآخرين. وهناك بحوث ودراسات أخرى تشير إلى أن التفاعل الاجتماعي يخفف من وطأة الشعور بالضيق، فكثيراً ما نسعى إلى الأصدقاء، والاختلاط بالناس في حالات الضيق والخوف.

العمليات الاجتماعية :

يستدعي الحديث عن التفاعل الاجتماعي الحديث عن العمليات الاجتماعية. وتعرف العملية الاجتماعية على أنها السلوك البشري الذي ينشأ من خلال عملية التفاعل الاجتماعي، سواء أكان هذا الاتصال فردياً أم جماعياً أم مجتمعياً، ويمكن أن يكون هذا السلوك إيجابياً أو سلبياً.

ويقصد بالتفاعل الاجتماعي طبيعة العلاقات المتبادلة بين الأفراد، كالتعاون أو التنافس والسيطرة والصراع.

وأهم ما يميز الإنسان تفاعله واتصاله الاجتماعي مع بني جنسه، لإقامة علاقات مختلفة. ومن هنا تنشأ العمليات الاجتماعية بين الأفراد بسبب التفاعل الاجتماعي الذي يحصل بينهم. وتختلف العمليات الاجتماعية التي تقوم بين الأفراد في طبيعتها ومظهرها،

فمنها ما يؤدي إلى التنافر والتفكك، كالمنافسة والصراع والعمليات الأخرى التي تؤدي إلى تقسيم المجتمع إلى طبقات، ومنها ما يؤدي إلى التجاذب والترابط والتعاون والتوافق والتمثل.

أقسام العمليات الاجتماعية :

- 1- عمليات اجتماعية إيجابية كالتعاون والتوافق.
- 2- عمليات اجتماعية سلبية كالصراع.

والعمليات الإيجابية أقوى أثراً وأبقى، في حين أن السلبية مجالها محدود وكذلك أسلوبها، وبخاصة أن الحياة الاجتماعية تضطر الأفراد المختلفة مصالحهم ومواقفهم لأن يتوافقوا مع الآخرين، وأن يتخلصوا من الصراع ويسعوا إلى الاندماج والتكيف مع البيئة المحيطة بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية.

أنواع العمليات الاجتماعية :

1- التنافس :

التنافس سباق للحصول على شيء لا يوجد بكمية تكفي للوفاء بالمطلوب منه. والتنافس يكون بناءً كما يحصل في مجاهدة المزارعين لاستنباط أحسن البذور، ولاعبى الكرة لتسجيل أكبر عدد من الأهداف، ومناقشات العلماء للوصول إلى الحقيقة. وقد يكون سلبياً وهداماً، كأن يكسب الفرد أو اثنان على حساب بقية المجموعة، كمضاربة شخص لمنافسة في التجارة وكسب السوق بما

يؤدي بهم للبوار والإفلاس، وإخراجهم من الموقف بتوجيه الضربة القاضية لهم. ويرى الفيلسوف اليوناني القديم هرقليطس أن المنافسة أساس المجتمع الإنساني. والتنافس يكون بين الناس وهم ينظرون إلى بعضهم بعضاً، بخلاف التعاون الذي فيه يعمل الناس معاً من أجل أهداف مشتركة.

2- التعاون:

التعاون عكس التنافس، وهو سعي متبادل بين فردين أو جماعتين أو مجتمعين، للوصول إلى هدف مشترك. وفيه تتحقق التقوية والاتحاد والبناء والصيانة والتدعيم.

ويرى كروبوتكين أن التعاون هو ما مكن التطور الإنساني من التقدم والارتقاء. والتعاون موجود منذ أن وجدت الخليقة، كما هو التنافس والصراع، ولكن الاختلاف في المستوى والدرجة، ففي العصور الغابرة كان التعاون بدائياً بدوافع أولية، كتعاون الجماعات البدائية لحماية بعضها بعضاً. غير أنه أصبح الآن متطوراً، خصوصاً في العصور الحديثة، فأخذ بعداً حضارياً متميزاً. ومن الأمثلة على ذلك: نشوء المنظمات والمؤسسات والهيئات الوطنية والإقليمية والقومية والدولية لخدمة السلام والتفاهم الدوليين، من خلال تقريب الحدود بين بلدان العالم، وتضييقه للفجوة القائمة بين الشعوب، كهيئة الأمم المتحدة والجامعة العربية بمؤسساتها المختلفة، ومنها المختصة بشؤون الشباب والرياضة العربية وغيرها.

ويقسم التعاون حسب رأي ماكيفرويج إلى تعاون مباشر يؤدي فيه الأفراد والجماعات أعمالاً متشابهة قد لا يستطيع الفرد بمفرده أداءها، كلعبة شد الحبل. وتعاون غير مباشر يؤدي فيه الأفراد والجماعات أعمالاً غير متشابهة، هدفها واحد ولكن تقسيم العمل ضروري فيها.

وفيما يخص نظرية اللعبة أو نظرية المباراة والتعاون يقدم فبيينك (1969) تعريفاً فحواه أن اللعبة أو المباراة منازلة تتم طبقاً لقواعد معينة، وتكون نتيجتها غير معروفة مقدماً، وتتوقف على تصرفات المشتركين فيها. ويرى هذا التعريف أن المباريات الرياضية نوع من التفاعل الاجتماعي.

وأهمية هذه النظرية تكمن في كونها تتضمن جانبين هامين هما: - اتخاذ القرار.

- الصراع.

وتتضمن عملية اتخاذ القرار الاختيار من بين احتمالات متعددة، وكل احتمال له نتائج معينة. ويكون اتخاذ القرار له معناه إذا اعتمد على تفضيل اختيار معين من بين اختيارات متعددة، مع عدم التحقق من النتيجة. أما الصراع فإنه لا يعني مجرد التنافس بين فردين فحسب، ولكن يعني كذلك أن هناك دوافع مختلفة تتصارع في داخل كل فرد من المتنافسين؛ من ناحية تعدد الاختيارات وتعدد الاحتمالات، وهذا ما يعطي كثيراً من المباريات طابع تضارب

الدوافع. ووجود هذه الظاهرة هو الذي يعطي المباريات التي لا تكون حصيلتها صفراً؛ أي التي يكون فوز أحد الأطراف فيها، خسارة تامة للطرف الآخر.

فالشخص الذي يغامر بكل ماله فإن خسارته لكل المال تعني مكسباً لكل هذا المال للطرف الآخر، وتكون الحصيلة هنا صفراً. في حين أن الصراع -الذي يتم في المباراة، التي لا تكون حصيلتها صفراً- يتم في العادة بطريقة منطقية، يتحكم فيها العقل ولا تخضع للامعقول، فالخطوات فيها محسوبة.

3- الصراع:

هو تضاد بين أمرين أو شيئين أو شخصين أو موقفين أو اتجاهين أو مجتمعين. وقد يكون علناً كما يحدث في أثناء لعبة المصارعة على المستوى الرياضي، وقد يكون خفياً عندما يلجأ المتخاصمون والمتنافسون إلى المكر والخديعة والدهاء والتضليل والإشاعة، للقضاء على مراكز بعضهم بعضاً، وتحطيمهم وتشويه السمعة، والصعود على ظهورهم إلى المراتب العليا.

ويمكن أن يكون الصراع متعادلاً في بعض الأحيان؛ أي عملية أخذ وعطاء، فيها يتعلم الفرد من الطرف الآخر التسامح والتقبل. وقد يكون غير متعادل أو ثانوياً يحدث بين قوى غير متكافئة وينتهي بأن يبتلع الأقوى الأضعف.

وأشد أنواع الصراع، صراع المصالح. فحين تتهدد مصلحة الجماعة أخطاراً خارجية، تقوى وحدتها إزاء كراهية الجماعة ذات المصلحة المتعارضة، وتستعد لمواجهةها.

يقول توماس هوبز: إن الصراع هو القانون الأساسي للحياة، والإنسان في مهد حياته كان يعيش في حالة صراع دائم، وأنه كان عدواً لكل إنسان آخر.

4- التوافق:

وهي عملية التراضي أو التسوية أو الصلح بين الأطراف المتنافسة أو المتصارعة. ومن أشكالها الاستسلام، كأن يستسلم الطرف الأضعف للأقوى. وكذلك التقريب بين وجهات النظر، ويحدث هذا الشكل في حالة تقارب الخصمين المتنافسين أو المتصارعين في مستوى القوى، ويرفض أحدهما الاستسلام للآخر.

5- التمثل والاستيعاب:

يعمل على إضعاف الاختلافات التي توجد بين الأفراد، أو بين الأفراد وبين الجماعات. ويعمل على زيادة مظاهر الوحدة وتوحيد الاتجاهات، والعمليات العقلية التي تتصل بالمصالح المشتركة. وتتجه عملية التمثل إلى تنمية اتجاهات موحدة لها طابع عاطفي في العادة، يهدف إلى الوحدة أو على الأقل إلى التنظيم المتناسك للفكر والعمل.

6- المزج الحضاري:

وهو تفاعل حضارات معينة بحضارات أخرى، من خلال الاتصال المباشر، أو الصراعات العسكرية، أو التجارة والجامعات ومعاهد العلم والمعرفة، كحالة المزج الحضاري الذي تمت بين الحضارة الأوروبية الحديثة والحضارة العربية الإسلامية.

قواعد فن التعامل مع الناس:

التعامل مع الناس جزء من الحكمة - ومن يؤت الحكمة فقد أوتي خيراً كثيراً، لقوله تعالى: ﴿يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا﴾.

وينصح علماء النفس والاجتماع والعلاقات الإنسانية والخدمة الاجتماعية والعاملين مع الشباب من يريد أن يكون ناجحاً في التعامل مع الناس، أن يظهر اهتماماً بهم بدلاً من حملهم على الاهتمام به. وأبرز مظاهر الاهتمام بالناس جميعهم:

- بدؤهم بالتحية والسلام؛ وأي تحية أقوى أثراً من تحية الإسلام الخالدة (السلام عليكم ورحمة الله وبركاته). ومن يريد أن يكون موضع احترام وترحيب الآخرين فليكن هو المبادر في طرح السلام.

- البشاشة في وجوههم، مصداقاً لقول المصطفى ﷺ: (تبسمك في وجه أخيك صدقة) وتجسيدا حياً للموروث الشعبي: (لا قيني ولا تغديني) دلالة على أهمية البشاشة في وجوه الآخرين.

- وضع النفس في خدمة المجتمع، ومساعدة كل محتاج للحصول على محبة الآخرين، فالقلوب جبلت على حب من أحسن إليها. وهذا يستدعي إظهار المحبة للآخرين وتقديرهم، مصداقاً لقول المصطفى ﷺ: (لا تدخلوا الجنة حتى تؤمنوا ولا تؤمنوا حتى تحابوا ألا أدلكم على شيء إذا فعلتموه تحاببتم افشوا السلام بينكم).

- توقير الكبار والعطف على الصغار واحترام أهل الفضل والعلم لقول الرسول ﷺ (ليس منا من لم يوقر كبيرنا ويرحم صغيرنا ويعرف لعالمنا حقه).

- مخاطبتهم بأحسن أسمائهم وليس بصفاتهم، لقوله تعالى: ﴿وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْأِسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ﴾.

- مشاركتهم أفراحهم وأتراحهم لقول المصطفى ﷺ: (حق المسلم على المسلم خمس: رد السلام، وعبادة المريض، واتباع الجنائز، وإجابة الدعوة، وتشميت العاطس).

- إتقان عادة الاستماع والإنصات الإيجابي لكسب ودهم وصدقتهم ومحبتهم لقول المصطفى ﷺ: (إن من أبغضكم إلي وأبعدكم مني يوم القيامة الثرثارون والمتشدقون والمتفيهقون). وهذا يعني ضرورة الابتعاد عن الجدل البيزنطي، لأن الجدل من شأنه أن يورث الحقد والكراهية والنفور والخصومة لقول المصطفى ﷺ: (إذا سخط الله على قوم حبب إليهم الجدل وكره إليهم العمل)، وقوله ﷺ: (ما ضل قوم بعد هدى كانوا عليه إلا أوتوا الجدل). ومن شأن الابتعاد عن الجدل أن يدفعنا إلى الاعتراف

بأخطائنا إن كنا مخطئين. وهذا مدعاة لاحترام الآخرين لنا، واحترام آرائهم من قبيل التواضع لقول المصطفى ﷺ: (إن الله أوحى إلي أن تواضعوا).

- احترامهم وتقديرهم إذا صنعوا معك معروفاً. واحترام الآخرين الذين يعملون الخير من صفات الكرماء والنبلاء، مصداقاً لقول الشاعر العربي:

إذا أنت أكرمت الكريم ملكته وإن أنت أكرمت اللئيم تمردا

- أن يكون التقدير والاحترام خالياً من التملق والرياء والنفاق، حتى لا تفسد عمل المعروف مصداقاً لقول المصطفى ﷺ: (من صنع إليكم معروفاً فكافئوه فإن لم تجدوا ما تكافئوا به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه).

- حسن الأخلاق الحميدة التي هي مفتاح النجاح في علاقاتك مع الناس لقول الرسول ﷺ: (إن خياركم أحسنكم أخلاقاً). ويرتبط بحسن الخلق التسامح والعفو عند المقدرة لقوله تعالى: ﴿وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾.

- ملاطفتهم وعدم الفظاظة معهم والرفق بهم لقول المصطفى ﷺ: (الرفق لا يكون في شيء إلا زانه ولا ينزع من شيء إلا شانه) وقوله ﷺ: (إن الله يعطي على الرفق ما لا يعطي على العنف) وقوله تعالى: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لنت لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ﴾.

مفهوم الحوار:

الحوار عملية اجتماعية إيجابية ضرورية لاستمرارية الحياة.
ومعاني الحوار متعددة، أبرزها:

المعنى اللغوي:

ورد في «لسان العرب» لابن منظور - أن المحاور: مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة، وقد حاوره، والاسم من المحاوره الحوير، تقول سمعت حوارهما وحويرهما، والمُحَوَّر - بضم الحاء - من المحاوره: مصدر كالمشورة من المشاورة⁽¹⁾.

ويقول الأزهرى: المحاوره مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة، وقد حاوره⁽²⁾ وقال الأخطل: هل رجعت فتسأل الأطلال ولقد سألت فما أحري سؤالا⁽³⁾ ويقال تحاوره تراجعوا الكلام بينهم⁽⁴⁾.

وقال الزمخشري حاورته: راجعته الكلام، وهو حسن الحوار⁽⁵⁾.

(1) ابن منظور. لسان العرب مادة حور، إعداد يوسف خياط، دار لسان العرب، بيروت - لبنان، ج1، ص 751.

(2) المرجع السابق، ص 751.

(3) الزمخشري: أساس البلاغة، دار مطابع الشعب، القاهرة - مصر، 1960، ص 205.

(4) الفيروز أبادي: القاموس المحيط، القاهرة، ج2، ص 15.

(5) الزمخشري، أساس البلاغة، مرجع سابق، ص 205.

والحوار من حار يحور حوراً، وهو كثرة الرجوع إلى الشيء ومن الشيء⁽¹⁾ لقوله تعالى: «إِنَّهُ ظَنَّ أَنْ لَنْ يَحُورَ * بَلَىٰ إِنَّ رَبَّهُ كَانَ بِهِ بَصِيرًا»⁽²⁾ وقوله تعالى: «قَدْ سَمِعَ اللَّهُ قَوْلَ الَّتِي تُجَادِلُكَ فِي زَوْجِهَا وَتَشْتَكِي إِلَى اللَّهِ وَاللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَا إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ»⁽³⁾.

المعنى الاصطلاحي:

المحادثة والمناقشة التي تتم بين فردين أو أكثر، أو الحديث مع الذات؛ بمعنى حديث الروح كما يقال.

ويرى بعضهم أن المحاورة فن أدبي. وكان في الجاهلية مناظرات ومفاخرات ومساجلات. وقد ازدهر الحوار في العهد الأموي لتحديد الفرق والمدارس اللغوية والنحوية، وكان جداولاً أو أجوبة أو مفاخرة وما إلى ذلك، فقد انتشر انتشاراً عظيماً⁽⁴⁾.

ويرى آخرون أنه محاولة لفهم وجهة نظر الآخر بطريق ودي من غير نزاع مسبق ولا مفاوضة لإنهاء نزاع قائم⁽⁵⁾، في حين يراه

(1) د. أحمد الكبيسي: أدبيات الحوار مع الآخر من منظور إسلامي، الشباب والحوار مع الآخر - أوراق عمل المؤتمر الوطني الثاني - تأهيل الفكر التنويري لدى الشباب الأردني. المجلس الأعلى للشباب 2009. عمان - الأردن، ص 11.

(2) القرآن الكريم: سورة الأنشاق، آية: 14.

(3) القرآن الكريم: سورة المجادلة، آية: 1.

(4) محمد مطني الدليمي: الحوار مع الآخر.

(5) د. أحمد الكبيسي: أدبيات الحوار مع الآخر، مرجع سابق، ص 11.

آخرون الكلام وتبادل الرأي من أجل الوصول إلى معرفة الحقيقة⁽¹⁾.
لقوله تعالى: ﴿فَقَالَ لِصَاحِبِهِ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَنَا أَكْثَرُ مِنْكَ مَالًا وَأَعَزُّ نَفْرًا﴾⁽²⁾، وبذلك يختلف الحوار عن الجدل، فالجدل محاولة إبطال دليل الآخر ووجهة نظره مع شيء من النزاع⁽³⁾ لقوله تعالى: ﴿وَجَادُوا بِالْبَاطِلِ لِيُدْحِضُوا بِهِ الْحَقَّ﴾⁽⁴⁾. ويرى آخرون أن الحوار عملية تبادل الأفكار والآراء والمشاعر بين شخصين أو أكثر، مما يؤدي إلى فهم مواقف الأفراد المعنيين وتعزيز الاتصال فيما بينهم⁽⁵⁾.

ويميل بعض الباحثين إلى القول بأن الحوار تفاعل لفظي بين اثنين أو أكثر من البشر، بهدف التواصل الإنساني وتبادل الأفكار والخبرات وتكاملها⁽⁶⁾. ويشير الحوار إلى درجة من التفاعل والثقافة والتعاطي الإيجابي بين الحضارات التي تعتنى به. وهو فعل ثقافي رفيع يؤمن بالحق في الاختلاف إن لم يكن واجب الاختلاف، ويكرس التعددية ويؤمن بالمساواة⁽⁷⁾.

(1) د. عبد العزيز الخياط: أدب الحوار، ط1، وزارة الشباب، عمان - الأردن، 1995، ص 11.

(2) القرآن الكريم: سورة الكهف، آية: 34.

(3) د. أحمد الكبيسي: أدبيات الحوار مع الآخر، مرجع سابق، ص 11.

(4) القرآن الكريم: سورة غافر، آية: 5.

(5) لانا بلقر وآخرون: منهاج استشارة الأصدقاء 2000، مؤسسة إنقاذ الطفل، عمان - الأردن، ص 13.

(6) د. بسمة عبد الله ملعبي: دور الجامعات في تنمية ثقافة الحوار وقيم التسامح في مواجهة العولمة 2008، مؤتمر الشباب الجامعي وتحديات الحداثة والتعليم. جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا، عمان - الأردن، ص 216.

(7) د. مريم آيت أحمد: تعزيز ثقافة الآخر لدى الشباب ودورها في التواصل الحضاري، الشباب والحوار مع الآخر، مرجع سابق، ص 188.

وخلاصة القول أن الحوار هو إحدى العمليات الاجتماعية الإيجابية الناتجة عن التعامل الاجتماعي، الذي قد يحدث بين طرفين أو أكثر، سواء كانا فردين أو جماعتين أو مجتمعين؛ وبمعنى آخر هو إقرار واعتراف بشرعية الآخر وتقبله، والتعايش مع الاختلاف وجوداً وفكراً، فضلاً عن أن الحوار هو الآلية الأنسب لمعرفة الأنا والآخر. وإشاعة الحوار من شأنه أن يكرس النسبية في التفكير، ويخفف - إلى حد كبير - من التمرکز حول الذات⁽¹⁾.

أشكال الحوار:

للحوار أشكال عدة، أبرزها⁽²⁾:

1- الحوارات الشفهية: الحوارات البسيطة المباشرة.

2- الحوارات المكتوبة ومنها:

- التبادلي.

- الكتابة النسقية الحوارية.

- الكتابة التعليمية الحوارية.

- الحوار التشاوري.

- الحوار التواصلي.

(1) السرحان وآخرون، محمود قظام: دور الشباب في مواجهة الإرهاب، مرجع سابق، ص 46.

(2) د. بسمة عبد الله ملعبي: دور الجامعات في تنمية ثقافة الحوار، مرجع سابق، ص 216 - 217.

أنواع الحوار:

للحوار أنواع الحوار متعددة، أبرزها⁽¹⁾:

- حوار التعارف.
- حوار البحث عن الحقيقة الدينية - الحوار الدعوي.
- حوار البحث عن الحقيقة المادية الطبيعية - الحوار في العلوم التطبيقية.
- حوار المغالبة.

ويميل آخرون إلى أن كل حوار لا يبدأ من الإنسان لنفسه حوار محكوم عليه بالفشل والضياع، لأن فاقده الشيء لا يعطيه. لذلك فالحوار الأول يبدأ مع الذات، لقوله تعالى: ﴿لَا أُقْسِمُ بِيَوْمِ الْقِيَامَةِ وَلَا أُقْسِمُ بِالنَّفْسِ اللَّوَّامَةِ﴾⁽²⁾ ثم يأتي بعد ذلك الحوار مع الآخر المختلف فردياً وبيئياً وعرقياً ولغوياً ودينياً... إلخ، لقوله تعالى: ﴿وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ إِلَّا مَنْ رَحِمَ رَبُّكَ وَلِذَلِكَ خَلَقَهُمْ﴾⁽³⁾، وعلى سبيل المثال الحوار مع الكفار، لقوله تعالى: ﴿قُلْ يَا أَيُّهَا الْكَافِرُونَ لَا أَعْبُدُ مَا تَعْبُدُونَ وَلَا أَنْتُمْ عَابِدُونَ مَا أَعْبُدُ وَلَا أَنَا عَابِدٌ مَا عَبَدْتُمْ وَلَا

(1) د. جاسم سلطان: مجتمعات اليوم وضرورات الحوار مع الآخر، مرجع سابق، ص 160.

(2) القرآن الكريم: سورة القيامة، آية: 1-2.

(3) القرآن الكريم: سورة هود، آية: 118 - 119.

أَنْتُمْ عَابِدُونَ مَا أَعْبُدُ لَكُمْ دِينُكُمْ وَلِيَ دِينٌ ﴿١﴾، وكذلك الحوار مع أهل الكتاب، لقوله تعالى: ﴿قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ تَعَالَوْا إِلَى كَلِمَةٍ سَوَاءٍ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ أَلَّا نَعْبُدَ إِلَّا اللَّهَ وَلَا نُشْرِكَ بِهِ شَيْئًا وَلَا يَتَّخِذَ بَعْضُنَا بَعْضًا أَرْبَابًا مِّنْ دُونِ اللَّهِ فَإِن تَوَلَّوْا فَقُولُوا اشْهَدُوا بِأَنَّا مُسْلِمُونَ﴾ (2) وقوله تعالى: ﴿أَمَنْتُ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ مِنْ كِتَابٍ وَأَمَرْتُ لِأَعْدِلَ بَيْنَكُمْ اللَّهُ رَبُّنَا وَرَبُّكُمْ لَنَا أَعْمَالُنَا وَلَكُمْ أَعْمَالُكُمْ لَا حُجَّةَ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ اللَّهُ يَجْمَعُ بَيْنَنَا وَإِلَيْهِ الْمَصِيرُ﴾ (3).

متطلبات الحوار:

متطلبات الحوار متعددة، وأبرزها (4):

- استحضار المنهج: فكل حوار يحتاج من ممارسيه إلى معرفة المنهج المتبع في نوع الحوار الذي يدور.
- استحضار المحتوى: المعرفة الدقيقة بموضوع الحوار.
- استحضار الأسلوب: للأسلوب دور مهم في نجاح الحوار أو فشله.

(1) القرآن الكريم: سورة الكافرون، آية: 1-6.

(2) القرآن الكريم: سورة آل عمران، آية: 64.

(3) القرآن الكريم: سورة الشورى، آية: 15.

(4) د. جاسم سلطان: مجتمعات اليوم وضرورات الحوار مع الآخر، مرجع سابق، ص 161.

مرتكرات الحوار:

مرتكرات الحوار متعددة، أبرزها:

- الرفق واللين مع الذات والآخر، لقوله تعالى: ﴿ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ﴾⁽¹⁾.

- النَّأْيُ بالنفس عن القسوة والغلظة والسلوك العنفي مع الذات والآخر، لقوله تعالى: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾⁽²⁾.

- التسامح والعفو والنأي بالنفس عن الحقد والكرهية، لقوله تعالى: ﴿وَجَزَاءُ سَيِّئَةٍ سَيِّئَةٌ مِثْلُهَا فَمَنْ عَفَا وَأَصْلَحَ فَأَجْرُهُ عَلَى اللَّهِ إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الظَّالِمِينَ﴾⁽³⁾ وقوله تعالى: ﴿وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ﴾⁽⁴⁾.

(1) القرآن الكريم: سورة النحل، آية: 125.

(2) القرآن الكريم: سورة العنكبوت، آية: 46.

(3) القرآن الكريم: سورة الشورى، آية: 40.

(4) القرآن الكريم: سورة فصلت، آية: 34.

- العدل وإعطاء كل ذي حق حقه دون نقصان، لقوله تعالى:
﴿وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نِ قَوْمِ عَلَىٰ آلَا تَعَدُّوَا اَعْدُوَا هُوَ أَقْرَبُ
لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾⁽¹⁾ وقوله تعالى:
﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ
بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعْمًا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ
كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾⁽²⁾ وقوله تعالى ﴿فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ
وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَقْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ
إِصْلَاحِهَا﴾⁽³⁾.

- تقبل الآخر واحترام وجوده فكراً وسلوكاً وجسماً، وعدم تهميشه
واقصائه واستبعاده.

- توفر الرغبة لدى طريفة الحوار الوصول إلى الصواب عوضاً عن
حوار المغالبة.

- الإيمان بقيمة جوهرية تشكل الأرضية المناسبة للحوار،
كالمصداقية والشفافية والنزاهة والعدالة والشجاعة.

(1) القرآن الكريم: سورة المائدة، آية: 8.

(2) القرآن الكريم: سورة النساء، آية: 58.

(3) القرآن الكريم: سورة الأعراف، آية: 85.

أدب الحوار:

آداب الحوار متعددة، وأبرزها⁽¹⁾:

1- إخلاص النية لله تعالى، وهو أن يكون الهدف من الحوار إظهار الحق، مرضاة لله تعالى، وهذه عبارة لا بد فيها من إخلاص

النية قال تعالى: ﴿فَاعْبُدِ اللَّهَ مُخْلِصًا لَهُ الدِّينَ﴾⁽²⁾.

2- الإنصاف مع المخالف في الحوار، لقوله تعالى: ﴿وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾⁽³⁾.

3- عدم التكلم بغير علم، لقوله تعالى: ﴿وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ﴾⁽⁴⁾.

4- التثبت من قول المخالف، لقوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْبِحُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ﴾⁽⁵⁾.

(1) لمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع إلى: محمد مطني الدليمي: الحوار مع الآخر، مرجع، سابق ص 45-54.

(2) القرآن الكريم: سورة الزمر، آية: 2.

(3) القرآن الكريم: سورة الإسراء، آية: 36.

(4) القرآن الكريم: سورة الإسراء، آية: 36.

(5) القرآن الكريم: سورة الحجرات، آية: 6.

5- الابتعاد عن التعصب للأشخاص والمذاهب والطوائف والأحزاب،
«فالحكمة ضالة المؤمن فحيث وجدها فهو أحق بها»⁽¹⁾.

6- التماس العذر للمخالف، سواء أكان العذر للجهل أو للاجتهاد أو
لاختلاف العلماء، أو عدم بلوغه الدليل، لقوله تعالى: ﴿رَبَّنَا لَا
تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا﴾⁽²⁾.

7- مراعاة المصالح الشرعية في الإنكار، لقول ابن تيمية: «فإذا
كان إنكار المنكر سيؤدي إلى مفسدة أكبر وسيضيع مصلحة
أعظم فلا نهي ولا أمر»⁽³⁾.

8- الالتزام بآداب المناظرة والحوار ومنها⁽⁴⁾:

- السماع جيداً من المحاور، وتحديد محل الخلاف قبل الإجابة
عليه.

- إعطاء المخالف فرصة من الوقت لإبداء أدلته وأوراقه.

- عدم المقاطعة.

- الابتعاد عن المجادلة بغير علم والغلظة الفارغة.

- أن لا يؤدي الخلاف في الحوار إلى الافتراق والمقاطعة بين
المختلفين، قال ابن تيمية: «كانوا يتناظرون في المسائل

(1) سنن الترمذي، حديث 3-29.

(2) القرآن الكريم: سورة البقرة، آية: 286.

(3) محمد مطني الدليمي: الحوار مع الآخر، مرجع سابق، ص 52.

(4) المرجع السابق ص 52-54.

العلمية والعملية مع بقاء الألفة والعصمة وأخوة الدين، ولو كان كلما اختلف مسلمان في شيء تهاجرا لم يبق بين المسلمين عصمة ولا أخوة...».

- التواضع في القول والفعل في الحوار أو المناظرة.

- المجادلة بالحسنى، لقوله تعالى: ﴿وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ﴾⁽¹⁾.

- الاطلاع على الاختلاف بين الفقهاء وأسبابه وآدابه، ليساعدنا على التخلص بأخلاقهم والتأسي بآدابهم، ولهذا قيل: «من لم يتعرف على اختلاف العلماء فليس بعالم».

9- عفة اللسان وحفظه عن الطعن أو الغمز أو الإساءة إلى الآخر ولو بكلمة، وحفظ سائر الجوارح عن إبداء حركة يفهم منها الهمز واللمز الظاهر أو المبطن، تصريحاً أو كناية.

10- حسن الاستماع والإصغاء، لقوله تعالى: ﴿فَاسْتَمِعْ لِمَا يُوحَى﴾⁽²⁾ وقوله تعالى: ﴿الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ﴾ وقوله تعالى: ﴿قَدْ سَمِعَ اللَّهُ قَوْلَ الَّتِي تُجَادِلُكَ فِي زَوْجِهَا وَتَشْتَكِي إِلَى اللَّهِ وَاللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَا﴾⁽³⁾.

11- التواضع ولين الجانب، وتجنب الحديث عن النفس، فبعضهم يحاول وضع هالة حول نفسه ليأخذ بها غيره، وهذا يعد انسحاباً مبطناً من ميدان الحوار، وعلامة إفلاس.

(1) القرآن الكريم: سورة النحل، آية: 125.

(2) القرآن الكريم: سورة طه، آية: 13.

(3) القرآن الكريم: سورة الزمر، آية: 18.

12- الانتباه للحديث وعدم تحقيره أو التقليل من شأنه، ومواجهة الآخر بالمودة والاحترام، لقوله تعالى: ﴿هَلْ أُنَبِّئُكُمْ عَلَىٰ مَنْ نَزَّلَ الشَّيَاطِينُ ﴿١﴾ تَنَزَّلُ عَلَىٰ كُلِّ أَفَّاكٍ أَثِيمٍ ﴿٢﴾ يُلْقُونَ السَّمْعَ وَأَكْثُرُهُمْ كَاذِبُونَ﴾⁽¹⁾.

أسس الحوار:

أسس الحوار متعددة، وأبرزها⁽²⁾:-

- الحوار بين البشر صورة للكرامة البشرية التي أساسها العلم. والعلم نسبي، لقوله تعالى: ﴿وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ﴾⁽³⁾، وقوله تعالى: ﴿وَمَا أوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا﴾⁽⁴⁾. وبمقاومة الحجة والبحث عن الحقيقة يرتقي الإنسان.
- الحوار قرين الحرية، فلا حوار مع الإكراه.
- الحرية قرينة الاختيار، لقوله تعالى: ﴿فَمَنْ شَاءَ فَلْيُؤْمَرْ وَمَنْ شَاءَ فَلْيُكْفُرْ﴾⁽⁵⁾.
- الحوار يقتضي التسليم الافتراضي بتساوي الطرفين، لقوله تعالى: ﴿وَإِنَّا أَوْ إِيَّاكُمْ لَعَلَىٰ هُدًى أَوْ فِي ضَلَالٍ مُّبِينٍ﴾⁽⁶⁾.

(1) القرآن الكريم: سورة الشعراء، آية: 221 - 223.

(2) د. جاسم سلطان: مجتمعات اليوم وضرورات الحوار مع الآخر، الشباب والحوار مع الآخر مرجع سابق، ص 158.

(3) القرآن الكريم: سورة يوسف، آية: 76.

(4) القرآن الكريم: سورة الإسراء، آية: 85.

(5) القرآن الكريم: سورة الكهف، آية: 29.

(6) القرآن الكريم: سورة سبأ، آية: 24.

ويرى آخرون أن أسس الحوار الناجح تجد طريقها عبر
النقاط التالية⁽¹⁾:

- الإيمان بحقوق الإنسان وقديسية هذه الحقوق، لقوله تعالى:
﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ
وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً وَاتَّقُوا
اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالْأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا﴾⁽²⁾.

- توافق المتحاورين على إدانة دعاوى العنصرية.

- كل المسائل تخضع للحوار بعيداً عن الانتقائية المقصودة.

- توافق المتحاورين على المحافظة على البيئة العالمية،
لقوله تعالى: ﴿وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا﴾⁽³⁾.

منطلقات الحوار:

- الندية.

- التكافؤ.

- المشاركة.

- المساواة.

- التوازن.

(1) د. نوال الفاعوري: دور السلطة التشريعية في تعزيز قيم الحوار، مرجع سابق،
ص 320 - 321.

(2) القرآن الكريم: سورة النساء، آية: 1.

(3) القرآن الكريم: سورة الأعراف، آية: 56.

- تقبل الآخر.
- معرفة الآخر.
- احترام الآخر.
- التحرر من النمطية والمواقف المسبقة.

أخلاقيات الحوار:

أخلاقيات الحوار متعددة، وأبرزها:

- الإيمان بوجود التنوع والتعددية بين الناس، لقوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ﴾. وقوله تعالى: ﴿وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ ۗ إِلَّا مَنْ رَحِمَ رَبُّكَ وَلِذَلِكَ خَلَقَهُمْ وَتَمَّتْ كَلِمَةُ رَبِّكَ لِأَمْلَانِ جَهَنَّمَ مِنَ الْجِنَّةِ وَالنَّاسِ أَجْمَعِينَ﴾⁽¹⁾.

- يقول ابن تيمية رحمه الله: وقوع الاختلاف بين المسلمين أمر ضروري لا بد منه، لتفاوت إرادتهم وأفهامهم وقوى إدراكهم، ولكن المذموم بغي بعضهم على بعض وعدوانه، وإلا فإذا كان الاختلاف على وجه لا يؤدي إلى التباين والتحزب، وكل من المختلفين قصده طاعة الله ورسوله لم يضره ذلك الاختلاف، فإنه أمر لا بد منه في النشأة الإنسانية، ولكن إذا كان الأصل

(1) القرآن الكريم: سورة هود، آية: 118-119.

واحد والغاية المطلوبة واحدة والطريق المسلوكة واحدة، لم يكد يقع اختلاف، وإن وقع كان الاختلاف لا يضر، كما حصل من اختلاف الصحابة، فإن الأصل الذي بنوا عليه واحد وهو كتاب الله وسنة رسوله، والقصد واحد هو طاعة الله ورسوله، والطريق واحد هو النظر في أدلة القرآن والسنة وتقديمها على كل قول ورأي وقياس وذوق وسياسة⁽¹⁾.

- رغبة الطرفين المتحاورين في الوصول للحقيقة وإحقاق الحق
أياً كان الطرف الذي يظهر الحق على لسانه.

يقول الإمام الشافعي: «وما ناظرت أحداً قط إلا أحببت أن يوفق ويكون عليه رعاية من الله وحفظ، وما ناظرت أحداً إلا ولم أبال بين الله الحق على لساني أو لسانه»⁽²⁾.

وأشار الإمام الغزالي في كتابه الإحياء: «وأن يكون في طلب الحق كناشد ضالة، لا يفرق بين أن تظهر الضالة على يده ويد من يعاونه، ويرى رفيقه - محاوره معيناً لا خصماً، ويشكره إذا عرفه الخطأ وأظهر له الحق كما لو أخذ طريقاً في طلب ضالته، فنبهه صاحبه على ضالته في طريق آخر، فإنه يشكره ولا يذمه ويكرمه ويفرح به»⁽³⁾.

- تقبل الآخر، واحترام وجوده شخصاً وفكراً.

(1) محمد صهيب محمد الشامي: الشباب والحوار مع الآخر، مرجع سابق، ص 79.

(2) د. محمد صهيب محمد الشامي: الشباب والحوار مع الآخر، مرجع سابق، ص 79.

(3) مرجع سابق، ص 79.

- الإنصات الإيجابي للآخر وعدم مقاطعته، أو الانتقاص من رأيه وفكره والسخرية منه، أو بخسه حقه، لقوله تعالى: ﴿وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ﴾، وقوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَر قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْأَسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ﴾⁽¹⁾.

ويشير آخرون إلى أن أخلاقيات الحوار تتمثل بالآتي⁽²⁾:

- احترام التعددية الثقافية لجميع الشعوب.
- تجنب الأفكار المسبقة، والسعي لمعرفة الآخر كما يقدم نفسه.
- الاحتكام إلى العقلانية مبدأ في الحوار، وكذلك تغليب الأسلوب العلمي على العاطفي والانفعالي، وممارسة النقد الذاتي.
- الإدراك السليم لظروف الحوار وشروطه الموضوعية، والانتهاج إلى ما هو قابل للتنفيذ من التوصيات.
- الحرص على البحث عن الوجوه الإيجابية في الثقافات وإبرازها، وتمييز روح النقد الذاتي لتلافي السلبيات المتوارثة

(1) القرآن الكريم: سورة الأعراف، آية: 85.

(2) د. جودي البطاينة: أخلاقيات الحوار، المستقبل العربي في ضوء الحراك الشبابي، منتدى الفكر العربي، عمان - الأردن، 2014، ص 109 - 116.

في النظرة المضخمة للذات أو ازدياد الآخر، وصياغة صورة الأنا والآخر في إطار من الفهم العمق المتبادل.

- السعي لأن يكون الحوار رصيناً وبعيداً عن كل أشكال التشنج والتعصب، واعتماد النزاهة الفكرية وعدم التحيز للذات على حساب الآخر، ونبذ الانتقائية في تطبيق القواعد والمواثيق الدولية واحترام حقوق الإنسان، ورفض سياسة الكيل بمكيالين.

- إعادة النظر في ما هو سائد من مفاهيم التقدم والتخلف، والرفض القاطع لربطها بدين معين أو ثقافة محددة، وتجاوز الصور النمطية، واعتماد قراءة علمية ومنهجية موثقة للأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية لدى الأنا والآخر، دون ربطها بالمرور الديني.

- رفض وجود معايير ثابتة لمفاهيم التقدم والتخلف الثقافي والحضاري يفرضها طرف على الآخر.

ويشير آخرون إلى أن أخلاقيات الحوار من حيث المضمون

تتمثل في النقاط التالية⁽¹⁾:

(1) د. جودي البطاينة: أخلاقيات الحوار، مرجع سابق.

- الإخلاص.

- روحية الانفتاح والمرونة.

- التركيز على نقاط الاتفاق.

ومن الشروط التي وضعها ابن رشد⁽¹⁾:

- العدالة الشرعية.

- الأمانة العلمية.

- الفضيلة الأخلاقية، وتعني أن المتعلم يجب ألا يتوخى شيئاً
آخر غير المعرفة لذاتها، وأن لا يوظف العلم إلا فيما هو
فضيلة، وأن لا يستعمل عقله لمجرد إثارة الشكوك وتحيير
العقول.

شروط الحوار:

شروط الحوار متعددة، وأبرزها⁽²⁾:

- التخلي عن الأنانية.

- أن يكون المحاور صاحب نظر مستقل، لا أن يردد مواقف غيره
وكلماته دون فهم.

- احترام التخصص العلمي والخبرة.

- أن يكون المحاور طالباً للحق متجرداً من الهوى.

(1) المرجع سابق.

(2) د. محمد صهيب محمد الشامي: الشباب والحوار مع الآخر، مرجع سابق،
ص 103-104.

- أن يكون سريع البديهة، حسن الاستشهاد بالآيات والأدلة.
- المحاوررة تكون مع أهل العلم، فلا يحاور الجهلاء، لقوله تعالى: ﴿قُلْ آمَنُوا بِهِ أَوْ لَا تُؤْمِنُوا إِنَّ الَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ مِنْ قَبْلِهِ إِذَا يُتْلَى عَلَيْهِمْ يَخِرُونَ لِلْأَذْقَانِ سَجْدًا﴾⁽¹⁾.
- ويرى بعض الباحثين أن شروط الحوار تقتضي من شبابنا الانفتاح بثقة نفس عالية، ورفض عقلية قداسة الذات وإقصاء الآخر بدعوى المؤامرة من جهة، وتقتضي من ناحية أخرى توضيح سلبيات وهفوات نعمة التعالي التي يتحاور بها هذا الآخر معنا تحت شعارات شتى⁽²⁾.
- ويرى آخرون أن شروط الحوار تجد طريقها عبر النقاط التالية⁽³⁾:
 - شروط أخلاقية أبرزها:
 - الرفق والتسامح ونبذ التعصب والتعنت.
 - الاحترام المتبادل والاعتراف بالآخر وحقه في الاختلاف.
 - الابتعاد عن القضايا الشخصية والخاصة.
 - الابتعاد عن الأساليب الخطابية للتأثير في المتلقي أو المحاور.

(1) القرآن الكريم: سورة الإسراء، آية: 107.

(2) د. مريم آيت أحمد: تعزيز ثقافة الحوار مع الآخر لدى الشباب ودورها في التواصل الحضاري، مرجع سابق، ص 194.

(3) د. بسملة عبد الله ملبي: دور الجامعات في تنمية ثقافة الحوار وقيم التسامح في مواجهة العولمة، الشباب الجامعي وتحديات الحداثة والتقليد، مرجع سابق، ص 217-218.

شروط منطقية:

- التكافؤ والمساواة في المنزلة والغرض من السؤال والجواب.
- تحديد موضوع الحوار وأبعاده النهائية، وعدم الانجرار إلى موضوعات أخرى ثنائية أو جانبية.
- التركيز على الجوهر والمضمون ونبذ الشكليات والطقوس.

استراتيجيات الحوار مع الشباب

تتعدد استراتيجيات الحوار مع الشباب، وأبرزها:

- استراتيجية رابع - رابع

يخرج جميع المتحاورين منها رابحين؛ بمعنى أن هذه الاستراتيجية لبت احتياجات جميع المتحاورين وتطلعاتهم على نحو ما، وليس بالضرورة أن تتحقق مطالب كل طرف وتطلعاته كاملة، وإنما على نحو توافقي تراضوي. وهذه الاستراتيجية هي الأقرب والأنسب للجميع على المدى البعيد، ولا يشعر في ظلها أي طرف بالغبين والظلم والاستبعاد والإقصاء والتهميش.

- استراتيجية رابع - خاسر

يخرج طرف فيها بالريح والفوز، ويشعر بأن مطالبه قد تحققت. أما الطرف الآخر فيشعر بالخسارة والإحباط والخيبة. وهذه الاستراتيجية تظهر ميزان القوى ورغبة الطرف القوي بفرض شروطه ومطالبه وإذعان الطرف الآخر لها.

- استراتيجية خاسر - خاسر

يشعر جميع الأطراف بالخسارة وخيبة الأمل، لأن الحوار فيها لم يكن مثمراً ومفيداً، وإنما كان سلبياً. لعدم استعداد أي طرف للتنازل ولو بجزء يسير من طلباته، وهذا الحوار بمجمله أشبه بحوار طرشان وطبخة حصى.

ويرى آخرون وجود استراتيجية الحوار التفاعلي والاستماع الجيد للنظير⁽¹⁾: Interactive Dialogues and peer listening

وتركز هذه الاستراتيجية على مهارتي الاستماع والنقاش، بوصفهما مهارات حاسمة إذا أردنا للطلبة والشباب أن يرتبطوا بالمضمون الذي يدرسونه أو يناقشونه، وسيكتشفون معاً وجهات نظر جديدة وأسئلة وحقائق مستجدة تعمق الفهم وتزيد من فرص حل المشكلات بطرق إبداعية. ومن المفيد أن يعتاد الطلبة والشباب على الاستماع الجيد باتجاه واحد، فالمدرّب والمعلم يتحدث، والطالب أو الشاب يستمع. وعليهم أن يعتادوا كذلك على التشبث بالرأي.

وتساعد الإجراءات التالية في هذه الاستراتيجية على تطوير مهارات الاستماع الجيد والنقاش، وصلها، خاصة مع النظير:

- التفاعل الثنائي: حوار بين شابين وطالبيين يتبادلان الأفكار والآراء والتجارب حول المشكلة أو السؤال، حتى يتوصلا إلى اتفاق بينهما.

(1) د. محمود المساد: تدريب الطلبة على حل الخلافات عن طريق الحوار، ط1، عمان - الأردن، 2001، ص 35-36.

- المجموعة الصغيرة: يمكن لكل منهم أن يتحدث بالدور في الإجابة عن سؤال، أو بطرح فكرة، حتى يتمكنوا من أن يكون المتحدث واحداً والبقية مستمعين. ويحتاج هذا الأمر إلى تمرين مستمر لإتقان مهارة الاستماع وعدم المقاطعة والإدلاء بالرأي.

أهمية الحوار:

يعد الحوار بوصفه عملية اجتماعية إيجابية، خطوة في الاتجاه الصحيح نحو تعزيز التعارف والتآلف والتواصل والتعايش في إطار الاختلاف: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾⁽¹⁾.

ويرى بعض الباحثين أن الحوار فن من فنون الكلام والمحادثة، وصيغة متقدمة من صيغ التواصل والتفاهم، وأسلوب من أساليب العلم والمعرفة، ومنهج من مناهج الوعي الثقافي، ووسيلة من وسائل التبليغ والدعوة.. فضلاً عن كونه يزكي النفس ويصقل المواهب ويشحذ الهمم، ويمكن من البرهان ويوصل الحقيقة، ويؤسس للحياة المشتركة، ويوسع دائرة التفاهم، وينمي الخبرات والطاقات، ويمنح الفرد الشفافية والسلوك الحضاري ويزيل الحواجز النفسية، ويولد أفكاراً جديدة، وهو تجسيد للتنوع ويفيد في إثراء وبناء المشترك

(1) القرآن الكريم: سورة الحجرات، آية: 13.

الإنساني، لأن التعارف الذي يأتي ثمرة للحوار هو سبيل العمران والتكامل والتعامل وإغناء النفس الإنسانية. وفوق هذا وذاك يعد الحوار قيمة من قيم الحضارة الإسلامية... المعبر عن التسامح، لا بمعنى التخاذل والضعف بوازع الهزيمة النفسية، وإنما بمعنى الترفع عن الصفات والتسامي عن الضغائن والتجالي عن الهوى والباطل⁽¹⁾.

إن قيمة الحوار مع الآخر في الإسلام قيمة أصيلة في نشر الدعوة الإسلامية، وفي التعامل مع الآخر، وتناول المنافع والمصالح عن طريق الحوار⁽²⁾ لقوله تعالى: ﴿لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شُرْعَةً وَمَنْهَاجًا وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ لِيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ﴾⁽³⁾. ويحتاج ترسيخ ثقافة الحوار إلى إرادة من المعنيين بالأمر، وقناعة تترجم إلى آليات تعنى بهذا. وضرورة الحوار تعنى عدم اللجوء إلى الوسائل الأخرى من المخاصمة واستعمال وسائل العنف لإقناع الطرف الآخر. فلا مندوحة عن الحوار بين الأفراد وبين الأحزاب، وبين الشعوب وبين العلماء والمفكرين والسياسيين وأصحاب القرار، من خلال اللقاءات والندوات والمؤتمرات والمراسلات، حتى يجتنب الناس الوقوع في الأخطاء والخلافات الحادة القاتلة، أو يلجأوا إلى

(1) د. تيسير النعيمي: دور المؤسسات التربوية في غرس وتعزيز قيم الحوار مع الآخر، مرجع سابق، ص 264-265.

(2) د. نوال الفاعوري: دور السلطة التشريعية في تعزيز قيم الحوار الحضاري مع الآخر، مرجع سابق، ص 314.

(3) القرآن الكريم: سورة المائدة، آية: 48.

الوسائل غير المشروعة. والحوار ضروري لسيادة روح المحبة ونشر الوعي في الأمور المتحاور فيها، من نحو مفاهيم العدل والخير، ويحقق المنهج المتوازن عند الناس في الفكر والأخلاق والمواقف.

ويحقق الحوار التفاهم العلمي والتقارب بين الشعوب أفراداً وجماعات ومجتمعات⁽¹⁾، والحوار أحد ثمرات الفكر المنفتح، الذي سيوضح الأفكار والمفاهيم، ويحقق مقاصد الحديث، ويستوعب معطيات العقول ومنجزات الحضارة، ويستشرف آفاق المستقبل. وحوار الآراء والثقافات يقرب وجهات النظر بين المتحاورين، ويوجد بينهم قدراً مشتركاً إيجابياً من الآراء، ويعطي صورة حقيقية عن كل منهم. وقد يؤدي الحوار الحسن إلى إزالة كثير من المفاهيم الخاطئة التي علقت بأذهان الطرفين المتحاورين نتيجة ممارسات خاطئة، أو تزويرات تاريخية، أو دسائس حالت دون فهم الحقيقة⁽²⁾. ويرى بعض الباحثين أن أهمية الحوار تكمن في النقاط التالية⁽³⁾:

- أنه يولد التقارب والتفاهم بين المتباعدين.
- يقلل من مناطق القداسة عند الطرفين، ويقلل من القطعيات الموهومة، ويكشف أخطاء كل فريق، ويوجه الأهداف لقضايا نافعة أعم وأهم من المواقف الصغيرة.

(1) د. عبد العزيز الخياط: أدب الحوار، ط1، وزارة الشباب، عمان - الأردن، 1995، ص 23-24.

(2) المرجع السابق، ص 11.

(3) د. محمد حامد الأحمري: مرجع سابق، ص 122 - 124.

- يجلب الأمن ويصنع القوة.

- يخفف من سؤرة الغضب والحقد المتبادل.

فالحوار مسألة غاية في الأهمية والضرورة، وقد مارسه كل الأنبياء والمصلحين، لأن التغيير الاجتماعي لا يتم دون حوار، وكذلك تغيير الأفكار لا يتم دون حوار⁽¹⁾ لقوله تعالى: ﴿يَا أَبَتِ لِمَ تَعْبُدُ مَا لَا يَسْمَعُ وَلَا يُبْصِرُ وَلَا يُغْنِي عَنْكَ شَيْئًا * يَا أَبَتِ إِنِّي قَدْ جَاءَنِي مِنَ الْعِلْمِ مَا لَمْ يَأْتِكَ فَاتَّبِعْنِي أَهْدِكَ صِرَاطًا سَوِيًّا﴾⁽²⁾ وقوله تعالى: ﴿يَا صَاحِبِي السَّجْنِ الرَّبَابُ مُتَفَرِّقُونَ خَيْرٌ أَمْ اللَّهُ الْوَاحِدُ الْقَهَّارُ﴾⁽³⁾.

وأشارت الرسالة الثانية لبطاركة الشرق الكاثوليك إلى أن الحوار موقف روحي قبل كل شيء، يقف فيه المرء أمام ربه محاوراً فتسمو نفسه ويظهر قلبه ووجدانه، فينعكس ذلك على حوارهِ مع نفسه وعلى حوارهِ مع الآخرين أفراداً وجماعات. إن الحوار روحانية تتقلنا من الاستبعاد إلى الاستيعاب، ومن الرفض إلى القبول، ومن التعنيف إلى التفهم، ومن التشويه إلى الاحترام، ومن الإدانة إلى الرحمة، ومن العداوة إلى الألفة، ومن التنافس إلى التكامل، ومن التناظر إلى التلاقي، ومن الخصومة إلى الأخوة. ويعني الحوار مع الآخر معرفته والتعرف عليه والاعتراف به؛ معرفته كما يعرف هو

(1) المرجع السابق.

(2) القرآن الكريم: سورة مريم، آية 42 - 44.

(3) القرآن الكريم: سورة يوسف، آية 39.

نفسه، والتعرف عليه بكامل شخصيته والاعتراف به مكملاً لنا أكثر منه خصماً أو منافساً أو عدواً، بعيداً عن الأفكار المسبقة من أي نوع كانت، وبعيداً عن المصالح والأنانيات. وفي مثل هذه الأجواء يتحول الحوار إلى غنى متبادل من غير أن يتنازل أيٌّ من الطرفين عن ذاته أو عن تراثه أو عن شخصيته أو عن كيانه⁽¹⁾.

وخلص مؤتمر أسيسي في إيطاليا سنة 2002 إلى الإعلان عن ميثاق أسيسي للسلام، الذي وافق على أسسه ممثلو ديانات العالم، والتزموا بالمبادئ التالية⁽²⁾:

- نتعهد بتعليم الناس وتثقيفهم على الاحترام المتبادل، وذلك للمساعدة في خلق تعايش سلمي وأخوي بين الشعوب وأصحاب الديانات والثقافات المختلفة.
- نتعهد برعاية ثقافة الحوار، لكي يترسخ الفهم وتتعزيز الثقة المتبادلة بين الأفراد وبين الشعوب، لأن هذه هي الأسس الحقيقية للسلام.
- نتعهد بالحوار الصريح والمتأني، ورفض أن تكون خلافاتنا حواجز مانعة للتواصل، ولكن ندرك أن التواصل مع التنوع الموجود لدى الآخر يمكن أن يصبح فرصة للتفاهم بين الناس.

(1) البطريرك فؤاد الطوال بطريرك القدس لللاتين: الأبعاد الإنسانية المفقودة لمدينة فريدة - الندوة العلمية - البعد الإنساني لتاريخ مدينة القدس. شباط 2013، منتدى الفكر العربي، عمان - الأردن.

(2) د. جودي البطاينة: أخلاقيات الحوار، مرجع سابق.

وسائل ترسيخ ثقافة الحوار:

تتعدد وسائل ترسيخ ثقافة الحوار في المجتمع، وأبرزها⁽¹⁾:

- التربية.
- معرفة الذات ومعرفة الآخر.
- الإعلام الهادف.
- تبادل الزيارات.
- الأنشطة المشتركة.
- معرفة أسباب التوتر والتخلص منها.

صفات المحاور:

صفات المحاور متعددة، وأبرزها:

- الإلمام بموضوع الحوار ومضمونه من جوانبه كافة، لقوله تعالى: ﴿وَلَا يُنَبِّئُكَ مِثْلُ خَبِيرٍ﴾⁽²⁾ وقوله تعالى: ﴿قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ﴾⁽³⁾ وقوله تعالى ﴿وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ﴾⁽⁴⁾.
- عقلاني وحكيم، لقوله تعالى: ﴿يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا يَذَكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ﴾⁽⁵⁾.

(1) أ. عبد المحمود أبو إبراهيم: التنوع الثقافي والحضاري ودوره في تأصيل الفكر التنويري وتعزيز ثقافة الحوار مع الآخر، مرجع سابق، ص 346 - 360.

(2) القرآن الكريم: سورة فاطر، آية: 14.

(3) القرآن الكريم: سورة: الزمر، آية: 9.

(4) القرآن الكريم: سورة يوسف، آية: 76.

(5) القرآن الكريم: سورة: البقرة، آية: 269.

- مؤمن بالقضية التي يتحاور فيها ومن أجلها، لقوله تعالى: ﴿كُونُوا رِبَانِينَ بِمَا كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ الْكِتَابَ وَبِمَا كُنْتُمْ تَدْرُسُونَ﴾ (1).

- واقعي يحترم نفسه ويحترم الآخرين ولا يتجاوز طاقاته وقدراته، لقول الرسول ﷺ: (رحم الله امرأ عرف قدر نفسه).

- يمارس النقد الذاتي لنفسه كما يمارسه مع الآخرين وبالعكس، لقول الخليفة الفاروق عمر رضي الله عنه: «رحم الله امرأ أهدى إلي عيوبي».

- الحلم وسعة الصدر.

- الرفق واللين، لقول الرسول ﷺ: «الرفق لا يكون في شيء إلا زانه

ولا ينزع من شيء إلا شانه، وإن الله يعطي على الرفق ما لا يعطي على العنف»، وقوله تعالى: ﴿بِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لنت لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾ (2).

- المحاورة والجدل بالحسنى والكلام اللين والطيب، لقوله تعالى:

﴿وَجَادِلْهُمْ بَالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ﴾ وقوله تعالى: ﴿فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لِّينًا﴾ وقوله

تعالى: ﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾. ويشير ابن عقيل الحنبلي في

كتابه فن الجدل إلى مجموعة من القضايا المتصلة بالحوار،

(1) القرآن الكريم: سورة آل عمران، آية: 79.

(2) القرآن الكريم: سورة آل عمران، آية: 59.

فيقول: «وليتناوبا بالكلام مناوبة لا مناهبة بحيث ينصت المعارض للمستدل حتى يفرغ من تقديره للدليل، ثم المستدل للمعارض حتى يقرر اعتراضه، ولا يقطع أحد منهما على الآخر كلامه وإن فهما مقصوده من بعضه»⁽¹⁾.

- موضوعي، لقوله تعالى: ﴿ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بَالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ﴾.

- الابتعاد عن الثرثرة والتشديق بالألفاظ، لقول الرسول ﷺ: «إن أبغضكم إلي وأبعدكم عني مجلساً الثرثارون المتفيهقون المتشددون في الكلام». ويقول ابن المقفع: «تعلم حسن الاستماع كما تتعلم حسن الكلام. ومن حسن الاستماع إمهال المتكلم حتى ينقضي حديثه، وقلة التلفت إلى الجوار، والإقبال بالوجه والنظر إلى المتكلم والوعي بما يقول»⁽²⁾.

- احترام الآخر وعدم السخرية منه، لقوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّنْ نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا

(1) د. جودي البطاينة: أخلاقيات الحوار، مرجع سابق.

(2) المرجع السابق.

بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْأَسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَنْ لَمْ يَتُبْ فَأُولَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ ﴿٤٥﴾

- حسن الاستماع والإصغاء للآخر دون مقاطعة.
- القدرة على التفريق بين الذاتي والموضوعي.
- التحرر من المواقف النمطية المسبقة حيال الآخر.

الفئة المستهدفة بالحوار:

الحوار ليس حكراً على جهة دون أخرى، وليس وقفاً على فئة دون أخرى، وليس بالضرورة أن يكون نخوياً، وإنما بالضرورة أن يكون جماهيرياً شاملاً وعماماً، ومن الجميع وإلى الجميع وبين الجميع ولمصلحة الجميع، بحيث يكون الجميع رابحاً بالنتيجة وبالضرورة. والفئات التالية - على سبيل المثال لا الحصر - هي الفئات المستهدفة بالحوار:

- الشباب.
- العاملون مع الشباب.
- أصحاب الرأي والفكر والمشورة.
- صناع ومتخذي القرار على إطلاقه.
- علماء الدين.
- الإعلاميون والكتاب والمثقفون...إلخ.

معوقات الحوار:

معوقات الحوار متعددة، وأبرزها⁽¹⁾:

- المعوقات الشخصية: كالثرثرة والإطناب واللف والدوران، وعدم الوضوح في العرض، وغياب الأدلة والبراهين، وإخفاء الحقيقة، وسرعة الغضب والتعصب الشديد.
- المعوقات الموضوعية: ومنها الضوضاء والتشويش، وتباين المفاهيم واختلاف الأجيال. ويرى د. محمد حامد الأحمري أن من أهم عوائق الحوار القوة؛ أي قوة طرف محاور وضعف الآخر، فهنا يكون الحوار غير مناسب وأشبه بالإملاء⁽²⁾.
- ويرى آخرون أن معوقات الحوار تتمثل في النقاط التالية⁽³⁾:
 - تقييم كلام المتحدث.
 - التركيز على الأخطاء.
 - التهكم والسخرية.
 - التعميم.
 - الانشغال عن الآخرين.
 - الانفعال الزائد والغضب.

(1) د. محمد صهيب محمد الشامسي: الشباب والحوار مع الآخر، مرجع سابق، ص 104.

(2) د. محمد حامد الأحمري: دور الحوار في الحد من ظواهر الغلو والتطرف، الشباب والحوار مع الآخر، مرجع سابق، ص 121.

(3) عبد الله عليان: مشروع دليل مهارات التفاوض والحوار، المجلس الأعلى للشباب، ط1، 2011، عمان - الأردن، ص 25.

مهارات التفاوض

مهارات التفاوض

الأهداف:

أن يتعرف المشاركون على مفهوم التفاوض، مرتكزات التفاوض، مراحل عملية التفاوض، أنماط السلوك التفاوضي وعناصر التفاوض، والإسلام والتفاوض.

المفهوم:

عملية تفاعل وتواصل وتداول بين طرفين أو أكثر للوصول إلى اتفاق لحسم مسألة خلافية معينة والحفاظ على مصالحهما المشتركة.

مرتكزات التفاوض:

تستند عملية التفاوض إلى المرتكزات التالية⁽¹⁾:-

1 - الموقف التفاوضي:

وهو موقف ديناميكي متحرك يقوم على الفعل ورد الفعل وينطوي على درجة عالية من المرونة والقدرة على التكيف مع المستجدات وقد يكون الموقف التفاوضي واضحاً أو غامضاً.

(1) عبد الله عليان: مشروع دليل مهارات التفاوض والحوار، المجلس الأعلى للشباب، عمان - الأردن، سلسلة التثقيف الشبابي رقم 119، بلا تاريخ، ص 5 - 7.

2 - أطراف التفاوض:

وهي الأطراف المشاركة في عملية التفاوض وقد تكون المعنية مباشرة بالقضية المتنازع عليها، وقد تكون أطرافاً غير مباشرة وهي المؤثرة في التفاوض سلباً أو إيجاباً.

3 - القضية التفاوضية:

وهي العامل الحاسم الذي يحدد شكل التفاوض وأساليبه ومراحله وظروفه، وقد تكون القضية التفاوضية بسيطة واضحة وقد تكون معقدة، لكن الأهم من ذلك هو وعي أطرافها بكل أبعادها وتفاصيلها.

4 - الهدف التفاوضي:

فالعملية التفاوضية لا تتم بدون هدف تسعى أطرافها إلى تحقيقه، ويمكن تقسيم الأهداف التفاوضية إلى أهداف مرحلية وفقاً لمدى أهمية كل منها ومدى اتصالها بالهدف النهائي أو وفقاً لمدى صعوبتها أو تعقيدها.

مراحل عملية التفاوض:

تتكون عملية التفاوض من مجموعة من المراحل وهي⁽¹⁾:-

- مرحلة الإعداد وتتضمن مجموعة من المراحل:-

1 - تحديد المواضيع التي سيتم التفاوض على أساسها - على ماذا سوف نتفاوض؟ ثم اسأل نفسك: أين تقع مصلحتك من هذا النزاع؟ ومن ثم حدد مصلحتك من وراء العملية التفاوضية؟

(1) عبد الله عليان: المرجع السابق، ص 127.

2 - وضوح الأهداف أي أن تكون الأهداف واضحة ومحددة ودقيقة
ماذا تريد أن تحقق؟ والأهداف على نوعين:-

- جوهرية - التي يجب الوصول إلى تحقيقها.

- مرغوبة - التي ترغب في تحقيقها.

3 - الموقف أو المشكلة من وجهة نظر الطرف الآخر.

- حدد الأهداف أو قدرها ومن ثم مراجعتها في حال

حصولك على معلومات جديدة.

- حل توازن القوى بين الطرفين وبغاية تفحص البدائل

«من بحاجة إلى الاتفاقية أكثر يكون بحاجة إلى

التنازل أكثر وهذا يضعف موقفه».

- حال شخصية الطرف الآخر سياسياً أو وظيفياً.

4 - تخطيط الاستراتيجية:-

أولاً- وهنا يجب التركيز على بداية مرحلة التفاوض ولكن دون إغفال

أو إهمال للنهائية المرجوة للعملية التفاوضية. أخلق الجو المناسب لذلك

وابدأ الاتصال بناءً على موقفك الحالي، تفهم موقفهم، حدد أسلوبك

منذ البداية، هل أنت مساوم أم متعاون،... إلخ وخلال هذه المرحلة

لا بد من إيجاد أجوبة لكل هذه الأسئلة.

ثانياً- الشروع في عملية التفاوض تتضمن النقاط التالية:-

- البدء في تنفيذ الاستراتيجية التفاوضية.

- الاستمرار في مراجعة الخطط وتفحص المعلومات.

- نتائج المفاوضات.

وفي نهاية المطاف لا بد لكل عملية تفاوضية أن تنتهي بإحدى الطرق التالية:-

- إما عقد الاتفاقية.

- وإما فشل المفاوضات دون التوصل إلى نتيجة.

وتكون عادة نتائج المفاوضات إما:-

win-loose	1- رابح - خاسر
win-win	2- رابح - رابح
loose-loose	3- خاسر - خاسر

ثالثاً: مرحلة المراجعة الختامية وتتكون من:-

- مرحلة التنفيذ.

- مرحلة التخطيط لمفاوضات مستقبلية.

- مهلة التدريب وتطوير المهارات بناء على المشكلات التي

واجهت الفريق التفاوضي.

أنماط السلوك التفاوضي:-

أنماط السلوك التفاوضي تعكس استراتيجيات التفاوض وهي⁽¹⁾:-

- المفاوض المتنافس (competitor) وهو متشدد غير متعاون يعتمد

على القوة، قادر على المجادلة والدفاع عن حقوقه ولا يهتم

بالآخرين.

(1) عبد الله عليان: المرجع السابق، ص 22-23.

- المفاوض المتساهل (tolerant) غير متشدد متعاون، يضحى للآخرين، نكران الذات، يرضى رغبات الآخرين.
- المفاوض الانسحابي (withdrawer) يتجنب الصراع، غير متشدد، غير تعاوني، متردد يميل إلى التأجيل والانسحاب.
- المفاوض التوفيقى (compromise) رجل الحلول الوسط يميل إلى إرضاء جميع الأطراف.
- المفاوض التعاوني (cooporative) يميل إلى التعاون مع الجميع دون تفريط بحقوقه مع دراسة وعي للقضية المطروحة.

عناصر المفاوضات:-

عناصر المفاوضات متعددة تبعاً للزمان والمكان والثقافة أبرزها ما تناوله روجر فيشر (Rojerfisher) تحت عنوان العناصر السبعة (The Seven Elements) وهي العناصر الأساسية لأي مفاوضات، وهي⁽¹⁾:-

1 - المصالح (Interest)

حيث طرح فيشر ضمن هذا السياق سؤالاً من شقين:-

- هل فهمت الأطراف مصالحها بوضوح؟

- هل فهمت الأطراف أولويات وقيود بعضها البعض؟

(1) د. صائب عريقات: عناصر التفاوض بين علي وروجر فيشر، 2018، دار النصر، بيروت-لبنان، ص 28-33.

أما جون ميرري وتيري بارنيت فأشارا إلى أن المصالح ليست مواقف، ومواقف الأطراف ليست مطالب، إن تحديد المواقف هو السبب وراء المطالب والحاجات والاهتمامات والرغبات والآمال والمخاوف، وكلما جاءت الاتفاقيات ملبية لمصالح الأطراف كان الاتفاق أفضل.

2 - الخيارات (Options)

وأشار روجر فيشر إلى سؤالين هما:

- هل تم إعداد ما يكفي من الخيارات.
- هل عملية خلق الخيارات منفصلة عن عملية صناعة الالتزامات.

في حين أشار جون ميرري وتيري بارنيت على أن الخيارات هي المساحة الكاملة للإمكانيات المتاحة للأطراف للتوصل إلى اتفاق، حيث يمكن طرح الخيارات على مائدة المفاوضات والاتفاقية ستكون أفضل إذا ما كانت نتاج ما هو أفضل لمجموعة من الخيارات لاسيما إذا ما استغلت كافة إمكانيات المكاسب المشتركة للأطراف.

3 - الشرعية (Legitimacy)

- تناول روجر فيشر سؤالان ضمن هذا السياق هما:-
- هل تم استخدام كافة السوابق وكافة المعايير الخارجية العادلة.
- هل يمكن إيجاد المبادئ التي يمكن أن تكون مقنعة للآخر ولنا؟

أما جون ميرري وتيري بارنيت فلقد أشارا إلى أن الشرعية تشير إلى عدالة الاتفاق وتبدي كافة الأطراف ارتياحها لاتفاق يكون مستنداً على معالم طريق خارجية ومعايير ومبادئ خارج إرادة الأطراف، حيث ستشمل هذه المعايير الخارجية العادلة القوانين والأنظمة والمعايير الصناعية والإجراءات المعمول بها مثل التبادلية والسوابق.

4 - العلاقة (Relationship)

طرح روجر فيشر الأسئلة التالية حول العلاقة وهي:-

- ماهي إمكانية الأطراف للعمل معاً؟

- هل هناك علاقة عمل بين المفاوضين من مختلف الأطراف؟

- هل تهتم الأطراف المعنية بما فيه الكفاية لطبيعة العلاقات التي تريدها في المستقبل؟

في حين طرح جون ميرري وتيري بارنيت حول العلاقة إن أهم المفاوضات هي التي تحدث بين أفراد أو مؤسسات جرت بينهم مفاوضات سابقاً حيث أن علاقات العمل المستثنية بين الأفراد أو المؤسسات التي تقوم بالمفاوضات تؤهل كل الأطراف للتعامل مع الخلافات بطريقة خلاقة أي الانتقال من مرحلة إلى أخرى وتعزيز إمكانية الأطراف للعمل بشكل مشترك.

5 - الاتصال (Communication)

- أشار روجر فيشر إلى سؤالين في مجال الاتصال، وهما:-
- هل طريقة اتصال الأطراف تساعد أو تعطل قدرتهم على التعامل بشكل بناء مع الصراع؟
 - هل الآليات المعمول بها لتحديد ما تم الاتفاق عليه تؤدي الغرض الذي وجدت لتحقيقه؟
- في حين أشار جون ميرري وتيري بارنيت على أن ماهية الاتصال في المفاوضات تعتمد على الفهم المشترك بين الجانبين وعلى متانة العملية، حيث أن الاتصال الممتاز يسهل تفهم الرسائل المتبادلة بين الجانبين حتى وإن اختلفا.

6 - الالتزام (Commitment)

- أشار روجر فيشر في حديثه عن الالتزام إلى الأسئلة التالية:-
- هل تم صياغة الالتزامات بدقة؟
 - هل يعرف كل طرف ما الذي يريد الطرف الآخر الموافقة عليه؟
 - إذا ما قال الطرف الآخر نعم، فهل هناك وضوح حول ما يتوجب القيام به في صباح اليوم التالي؟
- في حين أشار جون ميرري وتيري بارنيت إلى أن الالتزامات المكتوبة والشفوية هي عبارة عن كل ما سينفذه أو ما سيقوم به كل طرف والالتزامات إما أن يكون قد تم تحديدها خلال المفاوضات أو أن يكون قد تم الاتفاق عليها في نهاية المفاوضات سيما وأن أفضل

الاتفاقات هي التي تحدد الالتزامات بدقة ووضوح بحيث تكون صياغتها واضحة وعملية مفهومة بسهولة من كل الأطراف التي ستقوم بتنفيذها.

7 - البدائل (Alternatives)

أشار روجر فيشر إلى سؤالين في مجال البدائل والخيارات هما:-

- هل يفهم كل طرف أفضل بدائله في حال عدم التوصل إلى اتفاق؟

- هل النتائج السلبية المترتبة على عدم الاتفاق يمكن استخدامها لتقريب الأطراف لبعضها البعض؟

في حين أشار جون ميرري وتيري بارنيت إلى أن البدائل هي المخارج الممكنة لكل طرف في حال عدم التوصل إلى اتفاق ويجب على كل طرف عدم القبول باتفاق يكون أسوأ مما لديه من خيارات وبدائل في حال عدم التوصل إلى اتفاق.

الإسلام والتفاوض :

تستمد عملية التفاوض والمفاوضات في الإسلام قواعدها ومبادئها من القرآن الكريم وسنة رسول الله محمد ﷺ والقياس وإجماع الأئمة، وهذا يعني ببساطة أن المفاوضات ليست مباراة أو مبارزة وليس للحصول على نتيجة يكون أحد أطرافها خاسر

والآخر رابح، كما أن المفاوضات لا تقوم على أساس اللعبة الصفرية - Zero sum game - وإنما بصفاتها أحكاماً شرعية،

لقوله تعالى: ﴿وَلَا تَجَادُلُوا أَهْلَ الْكِتَابِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ﴾⁽¹⁾

وقوله تعالى: ﴿لَكُمْ دِينُكُمْ وَلِيَ دِينِ﴾⁽²⁾.

وقوله تعالى: ﴿لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ﴾⁽³⁾.

وقوله تعالى: ﴿إِنَّ الَّذِينَ يُجَادِلُونَ فِي آيَاتِ اللَّهِ بِغَيْرِ سُلْطَانٍ

أَتَاهُمْ إِنْ فِي صُدُورِهِمْ إِلَّا كِبْرٌ مَا هُمْ بِبَالِغِيهِ﴾⁽⁴⁾.

وقوله تعالى: ﴿ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ

وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ﴾⁽⁵⁾.

ويمكن ملاحظة موقف الرسول محمد ﷺ من عناصر

التفاوض السبعة وغيرها من خلال مواقف محددة أبرزها:-

1- موقف كفار قريش من دعوة الرسول محمد ﷺ حيث

أوفدت له عتبة بن ربيعة الذي تحدث مطولاً مع زعماء مكة قائلاً:

«يا معشر قريش ألا أقوم إلى محمد فأكلمه وأعرض عليه أموراً

لعله يقبل بعضها فنعطيه أيها شاء وكيف عنا؟» فقالوا له يا أبا

الوليد قم إليه فكلمه، فقام إليه عتبة حتى جلس إلى رسول الله

(1) القرآن الكريم: سورة العنكبوت، الآية: 46.

(2) القرآن الكريم: سورة الكافرون، الآية: 6.

(3) القرآن الكريم: سورة البقرة، الآية 256.

(4) القرآن الكريم: سورة غافر، الآية: 56.

(5) القرآن الكريم: سورة النمل، الآية: 126.

محمد ﷺ وقال له: - «يا ابن أخي إنك منّا حيث علمت من السلطة - أي المكانة - في العشيرة والمكانة في النسب وإنك قد أتيت قومك بأمر عظيم فرقت به جماعتهم وسفهت به أحلامهم فاسمع مني أعرض عليك أموراً لتتظر فيها لعلك تقبل منها بعضاً، فقال له رسول الله ﷺ: قل يا أبا الوليد: إن كنت تريد بهذا الأمر مالاً جمعنا لك من أموالنا حتى تكون أكثرنا مالاً، وإن كنت تريد شرفاً سودناك علينا فلا نقطع أمراً دونك، وإن كنت تريد ملكاً ملكناك علينا، وإن كان هذا الذي يأتيك رؤياً تراه لا تستطيع رده عن نفسك طلبنا لك الطب وبذلنا فيه أموالنا حتى تبرا». (1)

واستمر عتبة بن ربيعة بالتحدث أمام الرسول محمد ﷺ دون أن يقاطعه الرسول محمد ﷺ بل لقد سأله: أفرغت يا أبا الوليد؟ قال عتبة: نعم، قال الرسول محمد ﷺ: فأسمع مني حيث قرأ النبي محمد ﷺ آيات قرآنية من سورة فصلت ﴿حم﴾ تَنْزِيلٌ مِّنَ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ﴿كِتَابٌ فُصِّلَتْ آيَاتُهُ قُرْآنًا عَرَبِيًّا لِّقَوْمٍ يَعْلَمُونَ﴾ بِشِيرًا وَنَذِيرًا فَأَعْرَضَ أَكْثَرُهُمْ فَهُمْ لَا يَسْمَعُونَ ﴿ وَقَالُوا قُلُوبُنَا فِي أَكِنَّةٍ مِّمَّا تَدْعُونَا إِلَيْهِ ... فَإِنِ اعْرَضُوا فَقُلْ أَنْذَرْتُكُمْ صَاعِقَةً مِّثْلَ صَاعِقَةِ عَادٍ وَثَمُودَ ﴿ (2)

(1) لمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع إلى: د. راغب السرجاني: موقف عتبة بن ربيعة مع رسول الله ﷺ، موقع قصة الإسلام، د. صائب عريقات: عناصر التفاوض، مرجع سابق، ص 53-64.

(2) القرآن الكريم: سورة فصلت، آية: 1-5 والآية: 13.

2- صلح الحديبية :

صلح الحديبية ثم بين الرسول محمد ﷺ وكفار قريش حيث طلب الرسول ﷺ من الإمام علي بن أبي طالب أن يكتب الاتفاق قائلاً له أكتب يا علي⁽¹⁾ :

بسم الله الرحمن الرحيم: فقال مفاوض قريش سهيل بن عمرو: والله ما ندري ما الرحمن: أكتب ما كنت تكتبه من قبل أكتب باسمك اللهم: فرفض سيدنا علي ﷺ أن يمسخها، فمحاها رسول الله ﷺ ثم قال لسيدنا علي ﷺ أكتب: هذا ما صالح عليه محمد رسول الله ﷺ سهيل بن عمرو، الذي رد قائلاً: لو شهدت أنك رسول الله لما أقاتلك، ولكن أكتب اسمك واسم أبيك فقال سيدنا محمد ﷺ لسيدنا علي ﷺ امسخها يا علي، فرفض سيدنا علي ﷺ فمحاها رسول الله ﷺ وقال: أكتب هذا ما صالح عليه محمد بن عبد الله سهيل بن عمرو واصطلحا على وضع الحرب عن الناس عشر سنين، يأمن الناس ويكف بعضهم عن بعض، على أنه من أتى محمد من قريش بغير إذن وليه رده، ومن أتى قريش من أصحاب محمد لم نرده. وإن بيننا عيبة مكفوفة وإنه لا أسلال ولا أغلال، وأنه من أحب أن يدخل في عقد محمد وعهده دخل فيه، ومن أحب أن يدخل في عقد قريش وعهدهم دخل فيه، يرجع محمد عامه هذا

(1) د. صائب عريقات: عناصر التفاوض، مرجع سابق، ص 64-65.

بأصحابه ويدخل مكة العام القابل بأصحابه فيقيم بها ثلاثة، ولا يحملون معهم إلا سلاح المسافر، السيوف في -أغمادها- القرب» حيث دخلت قبيلة خزاعة في عهد الرسول محمد ﷺ وقبيلة بني بكر في عهد قريش.

3- رسائل الرسول محمد ﷺ:

وجه الرسول محمد ﷺ جملة من الرسائل إلى عدد من قادة العالم يدعوهم فيها إلى الإسلام ومن أبرزها⁽¹⁾:

1- رسالة الرسول محمد ﷺ إلى النجاشي ملك الحبشة وجاء فيها: بسم الله الرحمن الرحيم: من محمد رسول الله إلى النجاشي ملك الحبشة سلام عليك، أحمد الله الذي لا إله إلا هو الملك القدوس، السلام، المؤمن، المهيمن، وأشهد أن عيسى ابن مريم من روح الله وكلمته، ألقاها على مريم البتول، الطيبة، الحصينة، فحملت بعبسى، حملته من روحه ونفخه كما خلق الله آدم بيده، وإني أدعوك إلى الله وحده لا شريك له والموالاتة على طاعته، وأن تتبنى وتؤمن بالذي جاءني، فإني رسول الله أدعوك وجنودك إلى الله عز وجل، وقد بلغت ونصحت فاقبلوا نصيحتي والسلام على من اتبع الهدى.

(1) المرجع السابق، ص 61.

2- رسالة الرسول محمد ﷺ إلى المقوقس حاكم مصر جاء فيها: من عبد الله ورسوله إلى المقوقس عظيم القبط: سلام على من اتبع الهدى. أما بعد فإنني أدعوك بدعاية الإسلام أسلم تسلم، يؤتك الله أجرك مرتين، فإن توليت فعليك إثم كل القبط ﴿قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ تَعَالَوْا إِلَى كَلِمَةٍ سَوَاءٍ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ أَلَّا نَعْبُدَ إِلَّا اللَّهَ وَلَا نُشْرِكَ بِهِ شَيْئًا وَلَا يَتَّخِذَ بَعْضُنَا بَعْضًا أَرْبَابًا مِّن دُونِ اللَّهِ فَإِن تَوَلَّوْا فَقُولُوا اشْهَدُوا بِأَنَّا مُسْلِمُونَ﴾⁽¹⁾.

3- رسالة الرسول محمد ﷺ إلى كسرى ملك الفرس جاء فيها: بسم الله الرحمن الرحيم: من محمد رسول الله إلى كسرى عظيم الفرس، سلام على من اتبع الهدى، وآمن بالله ورسوله، وأشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأن محمداً عبده ورسوله، أدعوك بدعاية الله، فإنني رسول الله على الناس كافة لأنذر من كان حياً ويحق القول على الكافرين أسلم تسلم، فإن أبيت فعليك إثم الجوس.

4- رسالة الرسول محمد ﷺ إلى هرقل ملك الروم جاء فيها: بسم الله الرحمن الرحيم: من محمد عبد الله ورسوله إلى هرقل عظيم الروم، سلام على من اتبع الهدى، أما بعد فإنني أدعوك

(1) القرآن الكريم: سورة آل عمران، الآية: 64.

بدعاية الإسلام، أسلم تسلم، وأسلم يؤتك الله أجره مرتين، فإن توليت فعليك إثم الأريسيين ﴿قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ تَعَالَوْا إِلَى كَلِمَةٍ سَوَاءٍ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ أَلَّا نَعْبُدَ إِلَّا اللَّهَ وَلَا نُشْرِكَ بِهِ شَيْئًا وَلَا يَتَّخِذَ بَعْضُنَا بَعْضًا أَرْبَابًا مِّنْ دُونِ اللَّهِ فَإِن تَوَلَّوْا فَقُولُوا اشْهَدُوا بِأَنَّا مُسْلِمُونَ﴾⁽¹⁾.

5- رسالة الرسول محمد ﷺ إلى أمير البحرين جاء فيها:
 بسم الله الرحمن الرحيم: من محمد رسول الله إلى المنذر بن ساوى، سلام عليك فإنني أحمد إليك الله الذي لا إله إلا هو وأشهد أن محمداً عبده ورسوله، أما بعد فإنني أذكرك الله عز وجل فإنه من ينصح فإنما ينصح لنفسه، وإنه من يطع رسلي ويتبع أمرهم فقد أطاعني ومن نصح لهم فقد نصح لي وأن رسلي قد تلووا عليك خبراً، وإني قد شفعتك في قومك، فاترك للمسلمين ما أسلموا عليه، وعضوت عن أهل الذنوب، فأقبل منهم، وإنك مهما تصلح فلن نغزلك من عملك، ومن أقام يهودية أو مجوسية فعليه الجزية.⁽²⁾
 من الملاحظ أن رسائل الرسول محمد ﷺ إلى هؤلاء الزعماء اشتملت على العناصر السبعة للتفاوض، وهي⁽³⁾:

(1) القرآن الكريم: سورة آل عمران، الآية: 64.

(2) صحيح البخاري.

(3) د. صائب عريقات: عناصر التفاوض، مرجع سابق، ص 75-76.

1- المصلحة - التي لم تكن خاصة بفرد وإنما مصلحة عامة تخصّ المجتمع والبشرية، حيث وردت عبارات - أسلم تسلم-، -ويؤتكَ الله أجرك مرتين-

2- البدائل - حيث أكدت الرسائل النبوية إلى هؤلاء الزعماء أن البديل عن الإسلام تراوح بين العواقب الوخيمة التي ستتحملها الشعوب نتيجة لقرار الحاكم - فإن أبيت فعليك إثم المجوس، الأريسيين أو القبط وغيرهم فضلاً عن بديل آخر يتمثل بالجزية.

3- الخيارات - حيث أشارت الرسائل النبوية الأنفة الذكر إلى جملة من الخيارات أبرزها خيار الهداية والأجر في حالة الاستجابة وفي حال الرفض هناك خيار الإثم والعواقب الوخيمة والحرب في ما بعد.

4- الشرعية - حيث استندت الرسائل النبوية إلى رכיكة الدعوة لله عز وجل فلا مفاوضات ولا مساومات حول هذا المبدأ، أما السبل والطرق والنتائج والتبعات فيمكن أن تجري مفاوضات عليها وبشأنها.

5- الاتصال - حيث حددت رسائل الرسول محمد ﷺ الأنفة الذكر أهمية الكلمة وكيفية الاتصال وماذا تقول وكيف تقول من حيث الدعوة بالحسنى والحكمة والموعظة الحسنة - (السلام على من اتبع الهدى، أسلم تسلم... إلخ)

6- العلاقات: وتحددها الرسائل النبوية الأنفة الذكر بما جاء بقوله تعالى: ﴿قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ تَعَالَوْا إِلَى كَلِمَةٍ سَوَاءٍ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ أَلَّا نَعْبُدَ إِلَّا اللَّهَ وَلَا نُشْرِكَ بِهِ شَيْئًا وَلَا يَتَّخِذَ بَعْضُنَا بَعْضًا أَرْبَابًا مِّنْ دُونِ اللَّهِ﴾⁽¹⁾.

7- الالتزام: حيث ارتكزت كافة الرسائل النبوية إلى قاعدة الالتزام بالحقوق والواجبات يوفرها قبول دعوة الرسول محمد ﷺ للزعماء والشعوب للدخول في دين الإسلام.

وأضاف سيدنا علي ﷺ خمسة عناصر للتفاوض، وهي:⁽²⁾

1- عنصر العلم والمعرفة.

2- عنصر القيادة والمسؤولية.

3- عنصر المتغيرات.

4- عنصر الصبر والثبات.

5- عنصر العدل.

(1) القرآن الكريم: سورة آل عمران، الآية: 64.

(2) د. صائب عريقات: عناصر التفاوض، مرجع سابق، ص 121-122.

تطبيقات عملية :

ثمة جملة من النشاطات لحل الصراعات -المشكلات- عن طريق التفاوض أبرزها⁽¹⁾:-

نشاط حل النزاعات أو الصراعات -المشكلات- عن طريق التفاوض.

الهدف: أن يتعلم المشاركون مهاره التفاوض كإحدى وسائل وآليات حل الصراعات -المشكلات-

الزمن (45) دقيقة

المواد والأدوات: ورقة عمل، سيناريو نموذج نزاع - مشكلة - ورق قلاب - أقلام تخطيط، ورق، أقلام حبر/ رصاص.

ملاحظات حول خطة العمل:

- حضر ورقة قلاب مكتوب عليها النقاط الأساسية -طرق حل الصراعات-.

- تجنب الصراع -المشكلة- الانسحاب من أي صراع.

- تجاهل الصراع تظاهر بأنه لا يوجد هناك صراع - مشكلة- وبأن كل شيء على ما يرام.

- الفوز بأي ثمن - احصل على ما تريد - الشخص الآخر يخسر.

(1) لانا بلقر وآخرون: منهاج استشارة الأصدقاء، مؤسسة إنقاذ الطفل، عمان - الأردن، 2000، ص 160 - 166.

- الترضية - تخلي عن شيء تريده مقابل الحصول على شيء آخر تريده.

- مفاوضات راجح - راجح - استخدام طريقة حل الصراعات بشكل مبتكر لإعطاء كلا الطرفين ما يريدون أو ما يحتاجون.

- حضر ورقة قلاب مكتوب عليها الخطوات الأربعة الأساسية لإنجاح مفاوضات راجح- راجح.

- حدد موقفك باستخدام جملة أنا وقل ما تريد أو تحتاج.

- استمع لموقف الطرف الآخر: أعرف ما الذي يريده أو يحتاجه وتأكد من ذلك.

- قم بعمل عصف ذهني لحل إشكالية راجح- راجح لعمل هذا على الطرفين أن يأخذوا بعين الاعتبار ما يحتاجه كل طرف لذلك أعرض خيارات مبتكرة وجديدة تفيد الطرفين للاتفاق على حل من خلال تجربة ما توصلت إليه وإذا لم ينفع قم بإعادة العملية مرة أخرى.

طريقة العمل:

1- أشر إلى أن الاسترخاء يساعد على تقليل الضغط في نفس اللحظة ولكن لا يقضي على السبب الفعلي لهذا الضغط، والضغط قد يكون السبب الفعلي للصراع - المشكلة - من الممكن أن يختفي إذا تم حله بطريقة مقبولة من قبل جميع الأطراف.

2- أعرض ورقة طرق حل الصراعات -المشكلات- التي سبق إعدادها.

3- اشرح كل واحد من هذه المفاهيم واطلب من المشاركين أمثلة على كل مفهوم منها من خلال تجاربهم وأسأل المشاركين عن أي من المفاهيم قاموا باستعماله.

4- وضح أن المفاهيم الثلاثة الأولى من طرق حلّ الصراعات -المشكلات- عادة تسبب مشكلات وتعتبر غير مرضية.

5- أعطي مثال عن موقف شائع يحصل فيها الطرفين على تسوية أو ترضية.

6- أسأل المشاركين عن مواقف يتم فيها التوصل لاتفاقية عن طريق التفاوض والتسوية.

7- اعمل عصف ذهني للمشاركين عن سلبيات وإيجابيات طريقة التسوية ودون الإجابات.

8- المجموعة مثال عن مفاوضات راجح-راجح وكيف تقيد كلا الطرفين وقم بعرض الخطوات الأربع الأساسية لإنجاح مفاوضات راجح-راجح السابقة الذكر.

9- بعد أن تتأكد من أن المشاركين فهموا الخطوات الأربع قم بتقسيم المشاركين إلى مجموعات عمل.

10- وزّع سيناريو نموذج صراع واطلب من كل مجموعة أن تستعمل مفهوم مفاوضات راجح-راجح لإيجاد حل يرضي الطرفين المذكورين.

11- أعطي المجموعتين فترة زمنية كافية ثم اطلب من كل مجموعة قراءة الحل الذي توصلوا إليه.

12- اطلب من الجميع التصويت لاختيار أفضل حل يتم اعتماده.

ملاحظة: يمكن للميسر عمل نشاط آخر اختياري لنفس الموضوع
مفاوضات رابع- رابع.

1- قسم المشاركين إلى مجموعتين أو أكثر.

2- أعطي المجموعتين مدة (15) دقيقة وخلال هذه الفترة على كل مجموعة ذكر موقف صراع- إما حقيقي أو يقوم باختراع صراع ما بين طرفين لديهم اختلاف في وجهات النظر أو في القيم أو في الأهداف.

3- كل مجموعة تقوم بكتابة -سيناريو عملية- تفاوض بين الطرفين المتنازعين للوصول إلى اتفاق ويفضل أن يتم استخدام طريقة المفاوضات رابع- رابع.

4- عند الانتهاء تقوم كل مجموعة بتمثيل السيناريو الذي قامت بكتابته أمام الآخرين.

5- أثناء تقديم كل مشهد على كل مجموعة أن تقوم بتحديد الخطوات الأربع في عملية التفاوض التي مثلتها المجموعة الأخرى - إذا ظهر وجود نقص في واحدة من هذه الخطوات اعمل مع المجموعة لإضافة أو تدعيم هذه الخطوة.

أنهي النشاط بنقاط المناقشة التالية:-

- لماذا يجد الناس عادة مشقة كبيرة في التفاوض؟ كيف يمكن للعواطف أن تقف في طريق حل مفاوضات رابع-رابع.

- هل يمكن للصراع أن يكون نتيجة لأي من المواقف التي تم ذكرها في الجلسة؟ أيها ولماذا؟

- ما الذي يجعل عملية التفاوض أسهل؟ وما الذي يجعلها أصعب؟

- ما الذي يمكن أن تفعله إذا لم تستطع أن تصل إلى اتفاق مع شخص آخر تخرجان منه أنتما الإثنان راضيان «الجواب من الممكن تدخل طرف ثالث حيادي» صديق، معلم... إلخ ليعمل كوسيط».

- ماهي المواقف التي تشعر بها بأنك غير مستعد لعمل تسوية، تراضي؟

جواب محتمل: موقف يحمل قناعة دينية أو قانونية أو موقف حياة أو موت.

- ما مدى سهولة أو صعوبة أن تقوم بتقديم أساليب التفاوض هذه مع والديك؟ هل يمكنك استخدامها لحل بعض الصراعات في المنزل؟ ما طبيعة هذه الصراعات؟

- هل هناك صراع حالي موجود لديك وستقوم بحله بطريقة التفاوض؟ ما الحل الذي يعرضه؟

- لماذا نتحدث معي بهذه الطريقة؟

- لماذا نتحدث معي بهذه الطريقة؟ لا نتحدث معي بهذه النبرة

فطريقة وأسلوب الكلام لها دور كبير في مسار الرسالة ويؤثر

اختيار النبرة على رسالتك أياً كانت طريقة إبلاغها. وفي حال

اتخذت خياراً غير ملائم في التعبير وإيصال رسالتك.

- قد تخسر الجمهور المستهدف من خلال التهجم عليه.

- قد تخسر الجمهور المستهدف من خلال التفضل عليه.

- قد تخسر الجمهور المستهدف من خلال الحط من قدره.

- قد تخسر الجمهور المستهدف من خلال احتقاره.

- قد تخسر الجمهور المستهدف من خلال التهكم والسخرية منه.

- قد تخسر الجمهور المستهدف من خلال إخافته.

- قد تخسر الجمهور المستهدف من خلال جرح كرامته.

- قد تخسر الجمهور المستهدف من خلال التعدي على خصوصيته.

لكن إذا اتخذت القرار الملائم في التعبير وإيصال رسالتك بشكل

سلس:

- يمكنك الفوز بالجمهور من خلال منحه الفرصة والأمل والوعد.

- يمكنك الفوز بالجمهور من خلال الإصغاء الإيجابي له.

- يمكنك الفوز بالجمهور من خلال احترام عقله وذكاؤه ومعرفته.

- يمكنك الفوز بالجمهور من خلال الإقرار والاعتراف بشرعية وجوده.
- يمكنك الفوز بالجمهور من خلال الإقرار بأهميته وقيّمته.
- يمكنك الفوز بالجمهور من خلال الابتسام وإظهار الود والدفء والألفة له.
- يمكنك الفوز بالجمهور من خلال الرغبة في الحوار معه والاستماع إلى مطالبه.
- يمكنك الفوز بالجمهور من خلال التعاون للوصول إلى حلول مرضية للطرفين.

مهارات حل الصراعات دون استخدام العنف

مهارات حل الصراعات دون استخدام العنف

الأهداف:

أن يتعرف المشاركون على مفهوم الصراعات -المشكلات- أسبابها، مؤشرات وجود مشكلة وخطوات تحليل المشكلة وأساليب حل المشكلات - أنواعها، خصائصها، مستوياتها، أوجهها، طرق إدارة الصراعات -المشكلات-.

ما هي المشكلة:

المشكلة عبارة عن موقف يواجهه الفرد أو مجموعة من الأفراد ويحتاج إلى حل حيث لا يرى طريقاً واضحاً أو ظاهراً للتوصل إلى الحل المنشود، ولا تعتبر جميع المواقف التي يواجهها الفرد مشكلات بالنسبة له، فما يعتبر مشكلة له اليوم قد لا يعتبر مشكلة في الغد وما يعتبر مشكلة عند فرد معين قد لا يعتبر مشكلة عند غيره⁽¹⁾.

(1) دانا الدجاني، رنا الأكل، ريم الزين، سهى النجار، لارا عبيدات، محمد حشكي، يوسف عبد النبي: دليل مهارات الحياة الأساسية للشباب. اليونيسف ومعهد الملكة زين الشرف التنموي، ط1، عمان - الأردن، ص 73.

والمشكلة عموماً هي موقف غامض وملتبس يستدعي حلولاً. أو عائق يحول دون تحقيق الأهداف المتوخاة ويرى آخرون أن المشكلة بأنها انحراف عن الهدف المحدد مسبقاً أو هي حالة من عدم التوازن بينما هو كائن وما يجب أن يكون⁽¹⁾.

ويوفر التشخيص السليم للمشكلة أربع منافع رئيسية لمتخذ القرار وهي⁽²⁾:-

- تقوية الشعور بالمشكلة.
- التعرف على الفجوة بين ما يريد فعلاً وبين ما هو متوقع حدوثه إن لم يتخذ القرار المناسب في الوقت المناسب.
- المساعدة في تحديد أسباب الفجوة وبيان الصعوبات التي تقف في طريق متخذ القرار.
- وضع المشكلة مدار البحث ضمن الإطار العام للتنظيم والأهداف العليا التي يسعى التنظيم إلى تحقيقها وينبغي التعرف التام على طبيعة المشكلة وأبعادها وخصائصها ودرجة تكرارها

(1) لمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع إلى:

- د. أروى الناصر وآخرون: الدليل التدريبي للوقاية من إساءة تعاطي العقاقير الخطرة والمخدرات. الجمعية العربية للتوعية من العقاقير الخطرة ومكافحة المخدرات وهيئة شباب الأردن، عمان - الأردن، ط1، 2015، ص 203-204.
- د. عمر محمد الخرابشة: الشباب وفن اتخاذ القرارات، سلسلة التثقيف الشباب، المجلس الأعلى للشباب، عمان-الأردن، 2002، ص 16.

(2) د. عمر محمد الخرابشة: الشباب وفن اتخاذ القرارات، مرجع سابق، ص 16.

وخطورتها وأن يكون حريصاً على تجنب الإدراك الانتقائي للمعلومات وعدم القفز أو النظر للأعراض على أنها هي المشكلات الحقيقية ويمكن أن يحرص على الحصول على بيانات صحيحة ودقيقة وكافية وشاملة ليتمكن من تحليلها بشكل جيد وتشخيص المشكلة كما هي في الواقع⁽¹⁾.

أسباب المشكلات - الصراعات - :

أسباب المشكلات - الصراعات - متعددة أبرزها:

- ذاتية مرتبطة بالشخص نفسه كحالته النفسية والمزاجية.
- موضوعية مرتبطة بالواقع والظروف المحيطة بها على سبيل

المثال لا الحصر وتتمثل بما يلي:

- نقص الاتصال أو سوء الفهم.
- غياب النزاهة.
- غياب الشفافية وعدم الوضوح.
- الوصمة والتمييز.
- السخرية والتهكم.
- الازدواجية في المعايير.
- عدم المصادقية.

(1) المرجع السابق، ص 16-17.

- عدم الموثوقية.
- غياب العدالة.
- عدم المرونة.
- عدم التسامح.
- القسوة والفظاظة.
- عدم الرفق.
- عدم الاستيعاب والاحتواء.
- التحرش والتنمر والاستقواء.
- تعارض المصالح.
- اختلاف في المنظور والرؤية.
- ضعف الحاكمة الرشيدة.

ويرى البعض أن أسباب المشكلات -الصراعات- تكمن في

مايلي⁽¹⁾:

- أسباب بعيدة مرتبطة بوجود عقائد وأيديولوجيات متعارضة.
- أسباب قريبة تؤدي إلى تبادل الادعاءات المتعكسة.

(1) د. كمال حماد: النزاع وإدارة النزاع، بيروت-لبنان، 1990.

ولكن كيف تعرف أن لديك مشكلة؟

- وجود هدف تسعى إلى تحقيقه.
- وجود عائق يحول دون الوصول إلى الهدف.
- وجود محاولات للتغلب على المعوقات من أجل الوصول إلى الهدف.

خطوات تحليل المشكلات :

إن طريقة حل المشكلات -الصراعات- طريقة منظمة ذات مراحل وخطوات تهدف إلى المساعدة في الوصول إلى أفضل الحلول والاحتمالات لحل هذه المشكلة وذلك بما يتناسب مع المهارات والقدرات الذاتية للفرد، وكذلك يمكن الوصول إلى حلول مختلفة باختلاف المكان والزمان للمشكلة ذاتها، وهناك ثلاث خطوات أساسية في تحليل أي مشكلة وهي⁽¹⁾:

- 1- تحديد المشكلة.
- 2- تحليل المشكلة.
- 3- اقتراح الحلول للمشكلة.

(1) دانا الدجاني وآخرون: دليل مهارات الحياة الأساسية للشباب، مرجع سابق، ص 73.

ويرى آخرون أن خطوات حل المشكلات -الصراعات- تستند إلى القواعد التالية⁽¹⁾:-

- القناعة التامة بأن الصراع هو قانون الحياة والوضع الطبيعي أن تكون الحياة محفوفة بالمشكلات.
- تحديد المشكلة.
- جمع المعلومات والبيانات عنها.
- استعراض البدائل والخيارات المتاحة.
- موازنة الخيارات والبدائل وترتيبها حسب أهميتها وأولويتها.
- اتخاذ القرار.
- التنفيذ.
- التقويم.

ويمكن استخدام الأسلوب العلمي في تحليل المشكلة باستخدام الخطوات التالية⁽²⁾:

- تجزئة المشكلة إلى عناصرها وهذا يساعد في التعرف على العناصر الرئيسية للمشكلة وأي عنصر كان سبباً في ظهورها.
- تفحص العناصر بطريق المساءلة بحيث يتم إثارة عدد من الأسئلة حول كل العنصر مثل هل كان يمكن تجاوز هذا العنصر؟ وإلى أي مدى يشكل هذا العنصر دوراً في قيام المشكلة؟ وما هو الحل الممكن لتجاوز هذا العنصر؟ ... إلخ.

(1) د. عمر محمد الخرايشة: الشباب وفن اتخاذ القرارات، مرجع سابق، ص 17.

(2) د. عمر محمد الخرايشة: الشباب وفن اتخاذ القرارات، مرجع سابق، ص 17.

- تلمس العلاقة السببية بين هذه العناصر بحيث يمكن إجراء عملية تحليل العلاقة بين هذه العناصر والمشكلة وطرح بعض الاقتراحات حول مسببات المشكلة وطرح بعض الأسئلة للتعرف على العلاقة بين هذه الاقتراحات، والمشكلة والتوصل إلى عملية الرابط من شأنه أن يساعد في وضع الحلول والمقترحات.

وبالوسع القول أن اكتشاف المشكلات مبكراً من شأنه أن يساعد في معالجتها بشكل أسهل وتجاوز وتجاهل وجود مشكلة ليس من الحكمة في شيء فالتجاهل لا يلغي وجودها بل يفاقمها ويراكمها ويزيدها تعقيداً فطريق الحل لأي مشكلة أو التخفيف من حدتها مهما كانت صعبة ومعقدة يكون عبر الاعتراف بوجودها والتعامل معها على أنها حقيقة واقعة وبذل الجهود الممكنة لحلها أو التخفيف من حدتها.

والتعرف على وجود مشكلة بشكل أسرع يتم إذا⁽¹⁾:

- حصل اختلاف بين ما يجب أن يحدث وما هو حادث بالفعل سواء أكان هذا الاختلاف بالحجم أم في المظهر أم في التوقيت أم في الأداء أم في أي وضع آخر.
- حصول تغيير غير مخطط في الطريقة التي تنجز فيها الأشياء سواء كان هذا التغيير في الإجراء أم في العمليات أم في أي نشاط آخر.

(1) المرجع السابق، ص 20.

إن تجميع المعلومات الأولية من شأنها المساعدة في تحديد الأسباب والمسببات التي أدت إلى الشعور بالمشكلة ليتمكن من تحديد السبب أو الأسباب الكامنة وراء هذه المشكلة بهدف القيام باتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجتها⁽¹⁾.

ويعتمد تحديد المشكلة على الإجابة عن الأسئلة التالية⁽²⁾:

- هل توجد فجوة بين الموقف الفعلي والموقف المطلوب؟
- هل يدرك متخذ القرار وجود هذه الفجوة؟
- هل تتوافر لديه الرغبة والدافع لإزالة الفجوة وأسبابها؟
- هل تتوفر لديه الموارد المادية والبشرية اللازمة لإزالة هذه الفجوة؟

أنواع المشكلات:

المشكلات متعددة أبرزها:-

- مشكلات مباشرة تتعلق بسلوكياتنا تقع في إطار دائرة التأثير ويمكن حلها عن طريق التركيز على عاداتنا.
- مشكلات غير مباشرة تتعلق بسلوكيات الآخرين ويمكن حلها بتغيير أساليب التأثير.

(1) المرجع السابق، ص 21.

(2) المرجع السابق، ص 21.

- مشكلات خارج السيطرة تتعلق بالماضي أو خارج دائرة تأثيرنا وعلينا مسؤولية تقبلها برضا وسلام نفسي والتعلم منها وبالتالي لا نسمح لها بالسيطرة علينا - تغيير نظرتنا -.

وتصنف المشكلات عموماً إلى ثلاثة أنواع، وهي⁽¹⁾:

- الأزمة وهي مشكلة تستدعي اتخاذ إجراءات فورية نظراً لأهميتها.

- مشكلة لا تمثل أزمة وهي مشكلة تتطلب حلاً لكنها تفتقد عنصر الأهمية وفورية الحل كما في الأزمة.

- الفرصة وهي تمثل وضعاً أو موقفاً قد يفسح المجال أمام تحقيق توسع أو ربح معين شريطة القيام باتخاذ القرار المناسب وفي الوقت المناسب للموقف.

ويصنف الباحثون في علم الإدارة الإداريين حسب تعاملهم مع المشكلات إلى ما يلي⁽²⁾:

- متجنبوا المشكلات حيث يلجأ هذا الصنف إلى تجاهل المعلومات التي من شأنها أن تؤدي إلى حدوث مشكلة أو قرب حدوثها.

(1) د. عمر محمد الخرابشة: الشباب واتخاذ القرارات، مرجع سابق، ص 21.

(2) المرجع السابق، ص 46-47.

- عديموا الحركة ويفتقر هذا الصنف إلى أي رغبة في التعامل مع المشكلات.

- حللوا المشكلات وهم الذين يبادرون إلى حل المشكلات عند بدء مؤشراتنا وبوادرها بالظهور وبعضهم ينظرون إليها بغية حلها أو الحصول على فرصة لاكتشافها، وبعضهم يعالجون المشكلة قبل ظهورها وذلك بمنع مسبباتها.

أساليب حل المشكلات:

أساليب حل المشكلات متعددة أبرزها⁽¹⁾:

- 1- أسلوب حل المشكلات من وجهة النظر المعرفية ويتضمن:-
 - موقف يواجه الفرد ويتفاعل معه ويستحضر ما لديه من خبرات جديدة.
 - الارتقاء في معالجته الذهنية للموقف المشكل حتى يتمكن من الوصول إلى خبرة جديدة.
- 2- أسلوب حل المشكلات حسب التسلسل وهي:-
 - تكوين فكرة عامة عن المشكلة وعدم الخوض بالتفاصيل.
 - عدم التسرع في إصدار الحكم.
 - عمل نماذج مختلفة لتبسيط المشكلة باستخدام الكلمات والصور والرموز والمعادلات.

(1) د. أروى الناصر، الدليل التدريبي للوقاية من إساءة تعاطي العقاقير الخطرة والمخدرات، مرجع سابق، ص 204 - 205.

- إعادة صياغة المشكلة وطريقة عرضها.
- المرونة في الاقتراحات وطريقة عرضها.
- تقييم الحلول.
- تجزئة الهدف النهائي إلى أهداف فرعية.
- تنفيذ استراتيجيات لتحقيق الأهداف الفرعية.

3- الأسلوب المثالي في حل المشكلات (IDEAL)

- تحديد المشكلة (I-Identification)
- تعريف المشكلة وصياغتها (D-Definition)
- استكشاف الاستراتيجيات-البحث عن حل (E-Exploring Stragies)
- تطبيق الأفكار (A-Acting on Ideas)
- البحث عن النتائج أو آثار الحل (L-Looking Effects)

4- أسلوب سيرت (Syert) لحل المشكلات، وتشمل مايلي:-

- النظر إلى الصور الكلية دون النظر إلى التفاصيل.
- لا تتسرع بإصدار الحكم، لا تلزم نفسك بالموقف مبكراً.
- اطرح أسئلة شفهية ذات أشكال متنوعة.
- كن مرناً وتفحص مرونة فرضياتك.
- ارجع إلى الخلف -عد من الخلاصة إلى المقدمة- من آخر المشكلة إلى أولها.

آليات التعامل مع المشكلات :

- آليات التعامل مع المشكلات متعددة أبرزها:
- الإنكار والتجاهل والتطنيش والتغافل.
- الابتسامة والتلطيف والتسامح.
- الاعتراف بوجود مشكلة والسعي لمواجهتها.
- اللجوء للقضاء والمحاكم ومراعاة القوانين والأنظمة المرعية.
- الوساطة - اللجوء إلى الخيرين للتوسط لحل المشكلات.
- التفاوض.
- الإكراه - الإكراه - بحكم القوة والسيطرة والهيمنة بالقانون أو الجاه أو المال وغيره.

آثار المشكلات :

- تشمل آثار المشكلات عدة جوانب أبرزها:-
- فردية.
- جماعية.
- مجتمعية.

استراتيجيات الحلول للمشكلات :

- استراتيجيات الحلول للمشكلات متنوعة أبرزها:-
- راجح - خاسر (Loose-Win)
- خاسر - خاسر (Loose-Loose)
- راجح - راجح (Win-Win)

مفهوم الصراع:

مفهوم الصراع يتناوب بين التعارض والتناقض بين موقفين أو اتجاهين، أو قيمتين، أو مجتمعين -فردياً وجماعياً- وقد يكون علناً كما يحدث أثناء لعبة المصارعة على المستوى الرياضي وقد يكون خفياً عندما يلجأ المتخاصمون إلى المكر والخديعة والدهاء والتضليل والإشاعة للقضاء على مراكز بعضهم البعض وتحطيمهم وتشويه سمعة بعضهم البعض، والصعود على أكتافهم إلى المراتب العليا.

ويمكن أن يكون الصراع متعادلاً في بعض الأحيان أي عملية أخذ وعطاء فيها يتعلم الفرد من الطرف الآخر التسامح والتقبل وأحياناً غير متعادل أو ثانوي يحدث بين قوى غير متكافئة وينتهي بأن يبتلع الأقوى الأضعف.

وعرفه آخرون بأنه إرباك وتعطيل للعمل ولوسائل اتخاذ القرارات مما يصعب عملية المفاضلة والاختيار بين البدائل⁽¹⁾. ويرى هيجل Hegel أن قانون التغيير الاجتماعي التاريخي هو التناقضات ذلك أن لكل فكرة Thesis فكرة مضادة (Anti thesis) وأن الصراع بينهما يؤدي إلى ظهور فكرة جديدة (Synthesis) هو التغيير نفسه ولذلك فإن إدارة الصراع (Management of Conflict) عملية مهمة يمكن لها أن تحيد الصراعات إيجابياً وتوجهها الوجهة الصحيحة وتمنع وصولها إلى مرحلة الإرباك أو تعطيل العمل⁽²⁾.

(1) د. محمد قاسم القريوتي: السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية، ط1، عمان - الأردن، 1973، ص 196.

(2) المرجع السابق، ص 196-198.

ويرى البعض أن أنواع الصراعات حسب علم شرح الرموز
الكتابية (Typology) هي:⁽¹⁾ -

- الصراعات والنزاعات ذات الطابع الخاص.
- الصراعات والنزاعات المدنية.
- الاضطرابات الداخلية.
- الصراعات والنزاعات المحلية.
- التقاليد والأعراف المحافظة وما ينتج عنها من مواجهات
ومعارضات تسبب النزاعات.
- الحروب الدولية.

أنواع الصراعات:

أبرز أنواع الصراعات هي⁽²⁾:-

- 1- الصراع على مستوى الفرد.
- 2- الصراع التنظيمي على مستوى المؤسسة الواحدة.
- 3- الصراع الوظيفي.
- 4- الصراع على السلطة.
- 5- الصراع على الشرعية.
- 6- الصراع بين التنظيمات المختلفة.

(1) د. كمال حماد: النزاع وإدارة النزاع، بيروت - لبنان، 1999.

(2) د. محمد قاسم القريوتي: السلوك التنظيمي، مرجع سابق، ص 201-204.

أسباب الصراع:

أبرز أسباب الصراع هي:⁽¹⁾

1- وجود مواقف يتحتم فيها اتخاذ قرارات مشتركة (Joint Decision Making) حيث أن اعتماد اتخاذ القرارات على عدة جهات يجعل إمكانيات التناقض أكبر نظراً لاختلاف الآراء والمفاهيم حول أمور كثيرة.

2- اختلاف الأهداف والقيم (Differences in Objective and Values) فوجود أشخاص لديهم أهداف وقيم مغايرة يؤدي إلى ظهور علاقات غير تعاونية يسودها التناقضات.

3- اختلاف الإدراك (Differences in Perceptions) إن اختلاف مدركات الأفراد وانتماءاتهم تجعلهم يرون نفس الظواهر بطرق مختلفة.

4- غموض الأدوار وعدم تحديد السلطات بشكل دقيق (Loose-Lying Power and Role ambiguity) إن عدم الدقة في تحدي الأدوار المعطاة للأفراد والسلطات اللازمة للقيام بها من شأنه أن يوقع الأفراد في حيرة ويجعلهم غير قادرين على التصرف ويشيرون بالتالي التناقضات مع زملاء العمل بدلاً من أن يتعاونوا معهم.

(1) مرجع سابق، ص 199-201.

وأشد أنواع الصراع، صراع المصالح حين تتهدد مصلحة الأفراد والجماعات والمجتمعات ككل أخطاء خارجية تقوي وحدتها إزاء كراهية الآخر صاحب المصلحة المتعارضة والاستعداد لمواجهتها، يقول توماس هوبز «إن الصراع هو القانون الأساسي للحياة وأن الإنسان في مهد حياته كان يعيش في حالة صراع دائم وإنه كان عدواً لكل إنسان آخر»⁽¹⁾.

ويعتبر الصراع عند بعض المفكرين والدارسين إحدى العمليات الاجتماعية السلبية لدى الفرد ويحدث عند تعرضه لموقفين متعارضين ومتناقضين يتطلب كل منهما سلوكاً مغايراً ويؤدي وجود نمطين من الدوافع المتناقضة والمتعارضة إلى إعاقة الفرد عن التوافق ولا يلغي أي من الدافعين المتصارعين الآخر ولكنهما يعطيان الفرصة لنشوء توتر متزايد وبالتالي إلى سلوك ونشاط قلق غير ثابت.⁽²⁾

وغالباً ما يؤدي الصراع إلى مزيد من القلق والاضطراب والتوتر والاكْتئاب والحيرة وضعف العزيمة والدافعية للعمل والإنتاج

(1) د. محمود قطام السرحان: كيف نساعد الشباب، مكتبة الأسرة، وزارة الثقافة، 2010، ص 32 - 33.

(2) توفيق مرعي وأحمد بليقيس: الميسر في علم النفس الاجتماعي، دار الفرقان، عمان - الأردن، ط1، 1982، ص 18.

والفعالية والعطاء في سبيل إعادة التوازن إلى الشخصية - حسب مفهوم النزعة نحو التوازن- فإن شخصية من يعاني من الصراع سرعان ما تستنفر قواه العقلية والنفسية الكامنة والظاهرة، الشعورية واللاشعورية والحيل الدفاعية لحل أو التخفيف من آثار معاناته و صراعاته فيلجأ إلى تغيير الظروف التي نشأ عنها الصراع أو التوفيق بين الدوافع المتعارضة.⁽¹⁾

ويرى جون ديوي بأن الصراع سبب في المشكلات الاجتماعية التي تحدث في المجتمع كالأزمات النفسية والجريمة وبنى نظريته هذه على منظوره للقيم باعتبارها حالة من حالات الأحكام العلمية بصرف النظر عن قيمة الأشياء في ذاتها ولا يعني هذا إنكاره الصراع بل يضعه في لبّ المشكلة الأخلاقية التي لا تبرز إلا بتعرض الإنسان لموقف تتعارض فيه قيمه وغاياته.⁽²⁾

ويعتقد روبرت لامارتن (Robert Leemartine) بضرورة وجود الصراع الاجتماعي للكائنات البشرية بحيث يصعب تصور استمرارية المجتمع بدون صراع لأنه يشكل حقيقة الوجود البشري ووسيلته لفهم السلوك الاجتماعي باعتبار هذا العصر هو عصر الصراع.⁽³⁾

(1) Willam Pathy, Personality and Adjustment, Inc, 1953.

(2) أحمد فؤاد الأغواني: جون ديوي، نوانغ الفكر الغربي-11- دار المعارف، القاهرة، ص 122-130.

(3) صبيح علي عبد الحسين الحلبي: الصراع الحضاري الاجتماعي وأثره في فاعلية القيم الدينية في مدينة الكاظمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة بغداد، 1974، ص 51.

وقد عبّر كوبر عن الصراع بأنه عدم اتساق بين تقاليد الأسرة القديمة التي قامت على قيم معينة وتقاليد الأسرة الحديثة بمعزل عن القيم المؤثرة الأخرى.

كما لا يقبل تفسير ستيفن بيبر للصراع بالتخلف الثقافى الذي يؤدي إلى صراع بين القيم الجديدة والقديمة معاً لأنه لم ينتبه إلى تأثير القيم الأخرى في الإطار القيمي للفرد والجماعة.⁽¹⁾

ولاحظ بولدنج (Boulding) إن الصراع موقف يتضمن نوعاً من المناقشة تكون أطرافه على وعي وإدراك لما بينها من تغاير وتضاد بجانب رغبة كل طرف في هذا الموقف من اختلاف الموقف المتضاد مع رغبات الطرف الآخر، وهنا يعتبر مصطلحا الإدراك والرغبة أساسية في مفهوم الصراع.⁽²⁾

ولاحظ دويتش (Deusteh) أنه مثلما يحدث حالة إدراك شخصين لشيء واحد فقد يزداد الصراع في حالة الاختلاف في التعارضات الأساسية حول كيفية ارتباط الأشياء ببعضها وليس بالضرورة أن يؤدي الاختلاف في القيم إلى صراع ولكن في المطالبة بسيادة إحدى القيم وسيطرتها وتطبيقها بوجه عام حتى على من

(1) أميرة محمد محمود شاهين: الاختلاف في القيم بين التلاميذ وأبائهم وعلاقته بالتحصيل الدراسي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية البنات، جامعة عين شمس، القاهرة - مصر، 1973، ص 34.

(2) كنيث بولدنج: الصراع والدفاع نظرية عامة، عرض وتحليل عبد الباسط محمد: المجلة الاجتماعية القومية، عدد 3، مجلد 6، القاهرة - مصر، ص 129.

لديه قيم مختلفة فذلك هو الذي يؤدي إلى صراع⁽¹⁾ إن الصراع ليس بالضرورة أن يكون شراً مستطيراً بل هو الوسيلة الرئيسية في إضفاء الحيوية على حياة البشر ولولا الصراع لأصبحت الحياة مجرد رتابة مملة لا جدوى ولا معنى لاستمراريتها.⁽²⁾

خصائص الصراع:

خصائص الصراعات والنزاعات متعددة تبعاً لعوامل مختلفه أبرزها كما عرفها ماك وسندار (Mack and Snyder) كما يلي:⁽³⁾

- ينشأ الصراع والنزاع من أهمية الموقع وندرة الموارد.
- يتورط في الصراع والنزاع طرفين على الأقل.
- تتشابه الأطراف في تفاعلات تتألف من أعمال مقاومة وأعمال مضادة.
- سلوك وتصرف الأطراف يهدف إلى تعطيل، الأضرار، إبادة الطرف الآخر، أو ضبط المعارضة.
- يشمل الصراع والنزاع أيضاً امتلاك السلطة أو ممارستها أو محاولة امتلاك السلطة أو ممارستها.
- للصراع والنزاع نتائج اجتماعية مهمة.

(1) Morton Deusch: The Resoulution of Conflict, New Harven, London, Yale University Press, 1973, pp. 15-17.

(2) د. محمود قطام السرحان: الصراع القيمي لدى الشباب العربي، وزارة الثقافة، عمان - الأردن، 1994، ص 44.

(3) كمال حماد: النزاع وإدارة النزاع، مرجع سابق.

مستويات الصراع:

للصراع والنزاع مستويات عدة بحسب حدته وتدرج منه: (1)

- الاختلاف البسيط في الرأي.

- الخلاف الجدي.

- النزاع المتجدد.

- النزاع المزمّن.

- النزاع العنيف.

وقد تختلف طبيعة الصراع والنزاع بحسب موضوعه وصحيح أن كل صراع ونزاع ينفرد بخصائصه ومستوى حدته وطبيعة موضوعه إلا أنه غالباً ما يشاطره غيره من الصراعات والنزاعات مميزات مشتركة عديدة، أبرزها: (2)

- الشعور بالغضب والإحباط والخوف.

- فقدان التواصل.

- الميل إلى لوم الآخر أو تجريده من إنسانيته.

- التصعيد واتخاذ القرارات الاستراتيجية في استخدام العنف

أو التفاوض أو الوساطة.

(1) المرجع السابق.

(2) المرجع السابق.

أوجه النزاع:

يوجد وجهين فقط للصراع والنزاع حتى لو كان المشاركين فيه أكثر من ذلك بكثير، وهي: (1)

- الصراع ضد خصم لامتلاك منفعة نادرة وهو صراع واقعي، لأن له حدود خارجية.

- صراع ونزاع غير واقعي لأنه يتصف بنفسية وشخصية محرك النزاع بهدف إزالة توتر شخصي، إرضاء نزعات كامنة في نفسيته، عمل عدائي مربح له شخصياً ويخدم بالمحصلة النهائية نفسه أكثر من تحقيق أهداف خارجية.

إن العامل الأساسي في الصراع والنزاع هو الاعتقاد لدى أطراف معينة بأن الأطراف الأخرى هي العائق أمامها لحصولها على بعض المنافع مثل السلطة، الموارد وغيرها ولذلك برأيها يجب أن تزول.

مصادر النزاعات:

مصادر الصراعات والنزاعات متعددة أبرزها (2):-

- نفسية: وهي التي تجد أساسها في غريزة حب السيطرة والتسلط وفي الدافع نحو الانتقام والتوسع والمخاطرة وتوفر الصراعات والنزاعات الفرصة المثلى لإرضاء مثل هذه الدوافع والنزعات الكامنة في أعماق الطبيعة الإنسانية نفسها.

(1) المرجع السابق.

(2) المرجع السابق.

كما أن نظرية الإخفاق والإحباط التي يزعم دعائها أن الدافع إلى الصراع والنزاع ينتج عن الشعور بالإحباط النفسي الذي يبلغ ذروته في ظروف الأزمات وخاصة عندما تصاب الخطط الوطنية للدولة بالإخفاق والفشل.

- إيدلوجية: إن التناقضات الإيدلوجية في المجتمع تمثل الحقيقة الكبرى التي تتبع منها وتدور في فلكها أشكال الصراعات والنزاعات كافة.

- جيوبوليتيكية: حيث قامت نظرية راتزل (Ratzel) على افتراض أن الدولة لا تخرج عن كونها وحدة عضوية من السكان والأرض، وإنها تشبه الحية التي ترتعن مقدرتها على النمو بمدى الحيّز المكاني الذي تتحرك وتتفاعل فيه. فضلاً عن أن الحدود كثيراً ما تؤدي إلى قيام الصراعات والنزاعات.

- ديموغرافية: تؤكد نظرية بول ريبو (Paul Ribot) إن الحروب الحديثة عملية ذات طبيعة بيولوجية في الأساس وتقرر أن عنف هذه الحروب يتناسب طردياً مع حجم الفائض البشري الذي يمثل القوة الرئيسية الضاغطة في وقوع الصراعات والنزاعات.

- سياسية: حيث أنظمة الحكم الديكتاتورية بحكم عقيدتها وبحكم الدوافع التي تحركها والأهداف التي ترمي إليها والأساليب التي تنتهجها تعتبر المصدر الرئيس والأكبر الذي يكمن وراء تزايد حدة الصراعات.

- الموارد النادرة: كالطاقة والمياه والغذاء والمعادن.
- التدخل بالشؤون الداخلية والخارجية للدول.
- الفقر والبطالة والتخلف والتبعية وعدم الاستقرار.
- عرقية وأثنية حيث تشكل الصراعات والنزاعات الأثنية في بلدان العالم الثالث 90% من مجموع الصراعات والنزاعات الدولية وهي في أغلبها داخل البلد الواحد بين مجموعاته الأثنية.

إدارة الصراع وطرق حل النزاعات:

إن إدارة حل الصراع وطرق حل النزاعات تحكمها جملة من المواقف أبرزها:-(1)

1- النظرة التقليدية (Traditional View)

ينظر للصراع استناداً لهذه النظرة على أنه مرض يمكن أن يحدث للتنظيم، ومن هنا فالمرض بحكم التعريف سلبي يجب علاجه والعلاج هنا هو التخلص من سببه والذين هم في أغلب الأحيان الطرف الآخر المقابل للإدارة.

2- النظرة السلوكية (Behavioral View)

حيث تعتبر النظرة السلوكية تطويراً للنظرة التقليدية حيث ينظر للصراع على أنه أمر حتمي ومتكرر وهو أمر سيء بالضرورة ولا بد من حله أو تخفيفه وضبط حجمه.

(1) د. محمد قاسم القريوتي: السلوك التنظيمي، مرجع سابق، ص 205-206.

3- النظرة الحديثة (Modern View)

تتميز النظرة الحديثة للصراعات بأنها واقعية وإيجابية؛ إذ ترى في الصراعات أمراً حتمياً لا يمكن تجنبه ولكن الاختلاف هو في النظر إليها على أنها حيادية، ويمكن أن تكون سلبية أو إيجابية وفقاً لنمط التعامل معها.

إن الإدارة الناجحة هي القدرة على إدارة مثل هذه الصراعات لتكون في خدمة التنظيم ذلك أن الصراعات مثلها مثل التنظيمات غير الرسمية لا يمكن تحويلها إلى قوة إيجابية في التنظيم وذلك من خلال ما يلي:

- 1- الاعتراف بحتمية الصراع.
- 2- تشجيع المعارضة البناءة بدل قمعها.
- 3- الاعتراف بأن القدرة على استثارة الصراع وإدارته عملية ضرورية.
- 4- اعتبار إدارته مسؤولية جماعية.

استراتيجيات حل الصراعات:

استراتيجيات حل الصراعات متعددة أبرزها⁽¹⁾:-

تخفيف حدة الصراع وخفض التوتر الذي يمكن أن يتحقق عن طريق تغيير في الأهداف التي ترمي الأطراف المختلفة إلى تحقيقها بحيث يمكن من خلال ذلك لكل طرف أن يحقق أهدافه بشكل يجعله يشعر بتهديد أقل من الطرف الآخر. أما الأسلوب

(1) د. محمد قاسم القريوتي: السلوك التنظيمي، مرجع سابق، ص 206-208.

الآخر لتخفيف حدة الصراعات بين الأطراف المختلفة فهو إيجاد هدف مشترك لها يجعلها راغبة في التعاون لما تراه من مصلحة مشتركة في التعاون بدل التنازع.

وحدد مارش وسايمون (March and Simon) ثلاث عمليات أساسية لإدارة الصراع، هي:-

1- إقناع أطراف الصراع بالحلول الوسط والتسويات (Compromises) فالحل هنا يقدم محاولة حل التناقضات من خلال إقناع الأطراف المعنية بجدوى حل الصراع حيث يتم التوفيق بين المطالب المتعارضة لكل طرف بحيث لا يكسب كل ما يريد ولا يخسر كل ما يراه حقه بل يتم الوصول إلى حلول وسط يجد فيها كل طرف من أطراف الصراع فائدة متحققة من حل الصراعات رغم أن ذلك أقل مما كان يطمح إليه.

2- المكاشفة (Confrontation): يتمثل هذا الأسلوب بجمع أطراف الصراع والنزاع ليقدم كل منهم ما يراه من مشكلات يسببها له الطرف الآخر بحيث تتم المكاشفة بشكل سريع يظهر للسطح بدل إخفائها ولا ينصح باللجوء إلى هذا الأسلوب إلا بوجود إدارة حكيمة وحصيفة تحول دون استفزاز طرف لآخر.

3- الإجماع (Consensus): محاولة الوصول إلى حلول نهائية ترضي جميع الأطراف وتلاقي الإجماع وهذا أمر يتطلب الوصول إلى حلول مرضية لكافة الأطراف بحيث يحقق كل طرف مطالبه بشكل كامل.

كما أن وضع أهداف عليا تلزم أطراف النزاع بإعطائها أولوية على أهدافها الفرعية مما يعني تحويل مسار النزاع من تحقيق الأهداف الخاصة إلى الأهداف العامة.

- مهارات حل الصراعات دون استخدام العنف، عديدة أبرزها:-

- إدارة التوتر والصراع بمنتهى الهدوء.

- السيطرة التامة على العواطف والمشاعر الشخصية.

- ضبط السلوك الشخصي.

- احترام مشاعر الآخرين وتفهم احتياجاتهم.

- الوعي الذاتي واحترام التنوع والاختلاف.

- تأسيس علاقات وبناء الثقة بين الأطراف المعنية.

- تطوير خطة عمل كخارطة طرق مستقبلية.

- الالتزام.

مراحل الصراع:

يمر الصراع في عدة مراحل أبرزها⁽¹⁾:-

1- مرحلة المعارضة الكامنة وغير الظاهرة والتي تتمثل بعدم الرضا عن الوضع الراهن.

(1) د. محمد قاسم القريوتي: السلوك التنظيمي، مرجع سابق، ص 198.

2- مرحلة الإدراك والتشخيص وهي مرحلة بلورة الشخص لموضوع الصراع وضرورة الاستجابة له بشكل ما. وهنا يتم فهم أو إدراك سبب الصراع والمشكلة الأساسية التي أدت إليه.

3- مرحلة السلوك وهي مرحلة الرد أو التفاعل مع موضوع الصراع والتعرف على أساسه سلباً أو إيجاباً ويظهر ذلك بالتغيب عن العمل أو التمارض أو الإهمال...إلخ.

4- مرحلة مخرجات الصراع وهي محصلة التفاعل بين السلوك الصادر عن شخص مصدر الصراع والجهة التي تتفاعل معه ومن ذلك الصدام المستمر بين أطراف النزاع وتدني الإنتاجية.

استراتيجيات الحلول للصراعات - المشكلات - متعددة أبرزها:-

- رابع - خاسر (Loose - Win)

- خاسر - خاسر (Loose - Loose)

- رابع - رابع (Win - Win)

آثار الصراعات:

آثار الصراعات تشمل جوانب عدة منها:-

- فردية.

- جماعية.

- مجتمعية.

طرق إدارة الصراعات والنزاعات:

هناك عدة طرق لإدارة الصراعات والنزاعات من أبرزها⁽¹⁾:-

1- منع النزاع: حيث أشار بولدينغ (Boulding) في كتابه النزاع والدفاع إلى أنه إذا وجد نظام اجتماعي ديناميكي ينمو باتجاه نزاع غير قانوني فإذا لم يتخذ أي شيء لإعاقة العملية السائدة فإن الصراع حينئذ سيكون محتملاً كما أن منع النزاع عن طريق تغيير الوضع القائم أي باستبدال النظام الاجتماعي الموجود بنظام آخر.

- منع النزاع عن طريق المنظمات والهيئات أي إخضاع النزاع لإدارة المبادئ القانونية الدولية الملزمة والتي يوافق عليها كطريقة لمنع اللجوء إلى النزاع غير القانوني.

- استراتيجية منع النزاعات عن طريق المؤسسات حيث تتم

استراتيجية منع النزاعات عن طريق المؤسسات عبر الآتي:-

- الموافقة على إدارة النزاع القانوني الذي يهدف إلى تشجيع ومساعدة الأطراف المتنازعة للوصول إلى نهاية قانونية للنزاع.

- البحث عن نموذج لإدارة النزاع بحيث تجعل منه شاملاً وقابلاً للتنبؤ به.

- ممارسات الهيئات والمنظمات تتكفل بإعطاء بعض الضمانات المعنوية والمادية بأن النزاع سيُدار بهذا النمط المنظم وسوف يؤدي إلى النجاح.

(1) كمال حماد: النزاع وإدارة النزاع، مرجع سابق.

2- حل النزاع: طبيعة حل النزاع حيث طبقت عبارة حلّ النزاع على كل أنواع الجهود المشتركة والمحاولات الهادفة إلى التقليل من خطر النزاعات والتخفيف من حدتها ما بين الأطراف والجماعات المتنازعة وإلى توسيع إمكانيات الصداقة والسلام وبناء الثقة بين الجميع وعرفنا غالتوج (Galtung) في كتابه -قانون حل النزاعات- بأثني عشرة آلية لحل الصراعات والنزاعات تتوزع ما بين المهنة والوساطة وما بين المحاكم والاقتراع وبعض هذه الآليات هي آليات تكتيكية والبعض الآخر هي أعمال قمعية.

ووضع لاتور (Latour) قائمة أسماها حلول أوتوقراطية لتسوية النزاعات ومن بينها التحكيم والمناظرة والمساومة.

ويعرف حلّ النزاع بأنه عملية اتصال وتبادل للرأي بين أطراف متورطين في نزاع غير قانوني مع أو بدون وسيط وتبحث هذه العملية في إنهاء النزاع غير القانوني وإعادة العلاقات بين الأطراف المتنازعة.

3- قمع النزاع: عرف وولف (Wolfe) في كتابه منطلق الإخفاق - قمع النزاع بأنه عندما تعتقد الأمم المتحدة بأن المبادئ الدولية قد انتهكت وأن الأمن والسلم الدوليين قد هُدموا بواسطة دولة أو عدة دول فإن الأمم المتحدة عبر مجلس الأمن ستتخذ تدابير وإجراءات لقمع العدوان وإنهاء التهديد.

أشكال القمع:

يتخذ القمع أشكال متعددة منها:-

إكراه مادي عبر سلسلة من الخطوات أبرزها:-

- 1- هجوم بأسلحة فتاكة.
- 2- هجوم بأسلحة رادعة غير فتاكة.
- 3- فترة هدوء ودخول بمقدمات منطقية.
- 4- تدمير أو حجز ممتلكات.
- 5- تدخل قصري.
- 6- تسلل وتسييق.
- 7- الدعاية.

الأسلوب العلمي في حلّ
المشكلات - الصراعات -
(تطبيقات وتمارين عملية)

الأسلوب العلمي في حلّ المشكلات - الصراعات - (تطبيقات وتمارين عملية)

الهدف العام :

أن يتعلم المشاركون استخدام الطرق العلمية في حل المشكلات
- الصراعات - في مواجهة أي موقف.

الأهداف الخاصة :

- أن يستخدم المشاركون عملية العصف الذهني لتقديم حلول
لمشاكل مختلفة.
- إتاحة الفرصة للمشاركين لتحليل أسلوب حل المشكلات
بطريقتهم.
- أن يتعلم المشاركون كيفية تحليل المشكلات.
- أن يتدرب المشاركون على طريقة حل المشكلات بطرق جديدة
ومبتكرة.

النشاط الأول

مشكلات وحلول

الهدف: أن يستخدم المشاركون عملية العصف الذهني لتقديم حلول لمشكلات مختلفة.

الزمن: 30 دقيقة.

الأدوات: أقلام، بطاقات ملونة (لونين).

طريقه العمل:

- 1- وزع بطاقتين -كل واحدة لون- على كل مشارك/مشاركة
- 2- أطلب من كل مشارك/مشاركة كتابة مشكلة تواجهه على إحدى البطاقتين.
- 3- أطلب من كل مشارك/مشاركة كتابة حل يعتقد أنه مناسب لحل المشكلة على البطاقة الثانية.
- 4- قم بتعليق البطاقات الخاصة بالمشكلات على اللوح أمام المشاركين/المشاركات.
- 5- أجمع كل البطاقات الخاصة بالحلول وقم بوضعها في السلة وقم بخلطها ثم أطلب من كل من مشارك أن يقوم باختيار بطاقة من السلة.

6- كل مشارك يقوم بقراءة الحل المذكور بالبطاقة ثم يتم تحديد المشكلة المتعلقة به وتتم عملية مناقشة جماعية لمدى ملائمة⁽¹⁾ هذا الحل للمشكلة.

7- بعد انتهاء جميع البطاقات أسأل المشاركين عن رأيهم بالحلول وهل يوافقون عليها او على بعض منها ام يوجد حلول قد تكون اكثر جدوى من الحلول المطروحة؟

ملاحظة للميسر: وضح أن ليس ثمة وصفة سحرية جاهزة لحل جميع المشكلات، كما أن إيجاد حلول للمشكلات أمراً ليس سهلاً، بل في الحقيقة فإن بعض الحلول قد تكون مفيدة أحياناً، وقد لا تنفع لحل نفس المشكلة أحياناً أخرى ولكن في بعض الأوقات قد يوجد هناك حلولاً متعددة للمشكلة أكثر مما قد يبدو للفرد وأحياناً تكون الحلول واضحة أمام أعيننا ولكننا لا نستطيع رؤيتها بسبب اندماجنا التام في المشكلة.

(1) لانا بلقر وآخرون: منهاج استشارة الأصدقاء، مرجع سابق ص 181-187.

النشاط الثاني أستطيع أن أحلها

الهدف: إتاحة الفرصة للمشاركين لتحليل أسلوب حل المشكلات بطريقتهم.

الزمن: 45 دقيقة.

المواد المطلوبة: أقلام، بطاقات، ورقة العمل -أريد حلاً- لعدد من المشكلات.

طريقة العمل:

1- وضح أن عملية حل المشكلات تكون عادة مسألة فردية متعلقة بالفرد نفسه وأن هذا النشاط سيوفر للمشاركين فرصة تحليل عملية حل المشكلات التي يستخدمونها في حياتهم.

2- قم بتوزيع ورقة العمل -أريد حلاً لعدد من المشكلات- مع بطاقات وأقلام للمشاركين.

3- بعد أن يقوم كل مشارك بقراءة المشكلة من ورقة العمل عليه أن يقوم بالعمل بمفرده على وضع حل لهذه المشكلة ثم باستخدام البطاقات أن يقوم بكتابة الطريقة التي اتبعها خطوة بخطوة لحل هذه المشكلة - مثل الخيارات التي أمامه، نتائج كل الاختيار، إمكانية تحقيق هذا الاختيار... إلخ.

4- عند انتهاء جميع المشاركين من تعبئة البطاقات قم باختيار متطوعين ليقوموا بشرح الطريقة التي اتبعوها لحل المشكلة.

5- قم بإصاق البطاقات بالترتيب أمام المشاركين وقم بمناقشة المجموعة في الطريقة التي اتبعها كل مشارك/ مشاركة في حل المشكلة.

6- في النهاية أطلب من المشاركين إعطاء الحل الأنسب للمشكلة بناء على ما قادتهم طريقتهم الخاصة التي استخدموها في حلها.

ملاحظه للميسر: عند قيامك بتوضيح العملية يبين أن هناك خطوات أساسية في طريقة حل المشكلات:

- فهم واستيعاب المشكلة وأسبابها.
- تحليل الحل الممكن للمشكلة.
- تحليل النتائج المترتبة على كل حل.
- اتخاذ القرار.

فضلاً عن الإشارة إلى أن وجود حلول مختلفة للمشكلة يعود إلى وجود أكثر من وجه للمشكلة ويعود للتوقعات الشخصية المتعلقة بأولويات كل فرد على حدة.

ورقة عمل - أريد حلاً-

أبي .. أمي .. يا أغلى الناس في حياتي أحبكما وأعلم أنكما تحباني... ولكن كيف السبيل لأفهمكم وتفهموني؟

كيف أتقرب إليكم وتتقرب إلى عالمي المليء بأحلامي وآمالي؟

ما السبيل لبناء علاقات سليمة وصحيحة وصادقة معكم؟

النشاط الثالث

تحليل المشكلات - الصراعات -

الهدف: تقديم أساليب محددة في كيفية تحليل المشكلات.

الزمن: 20 دقيقة.

المواد والأدوات: أقلام، أوراق، ورق قلاب، أقلام تخطيط.

طريقه العمل:

1- وضح أن من أهم العوامل التي تؤدي إلى إيجاد الحل الصحيح

للمشكلة هي فهم السبب الحقيقي الكامن وراء هذه المشكلة.

2- قسم المشاركين إلى مجموعات ثنائية بحيث تقوم كل مجموعة

بكتابة مشكلة تواجه المشاركين.

3- اسألهم عن أسباب هذه المشكلة أو - (ما الذي أدى إلى ظهورها؟)

أطلب منهم أن يسألوا لماذا مرة أخرى - لماذا ظهر هذا السبب.

4- أسأل المشاركين: عند أي مستوى من أسئلة - لماذا استطاعوا حل

المشكلة وكيف؟

ملاحظة للميسر: وضح أنه مع كون عملية تحليل المشكلة مسألة

شاقة إلا أنه من الضروري أن ندرك أن حل السبب الحقيقي لا يكون

دائماً سهلاً ولكنه أساس الوصول إلى حل جذري للمشكلة.

النشاط الرابع

حل المشكلات بطرق مبتكرة

الهدف: إتاحة الفرصة للمشاركين للتدريب على طريقة حل المشكلات بطرق جديدة ومبتكرة.

الزمن: 5:40.

المواد والأدوات: أقلام تخطيط، ورق اللعب، لاصق.

طريقه العمل:

- 1- قسّم المشاركين إلى مجموعات.
- 2- وضح المشكلة المراد تحليلها.
- 3- قم بقراءة الأساسيات التالية في أسلوب حل المشكلات بطرق منهجية مبتكرة.
 - اتبع منهجية الأسئلة المستمرة.
 - أنشئ جواً من التقبل بحيث يتم أخذ الأفكار المختلفة بعين الاعتبار قبل أن يتم التحكم بها.
 - افحص المشكلة من زوايا جديدة.
 - حلل المشكلة إلى أجزاء وقم بتدوين أكبر قدر ممكن من البدائل والمقترحات لكل جزء. قم بجمع كافة البدائل لخلق رؤية جديدة لحل المشكلة.

4 - كل مجموعة تأخذ ورق قلاب وقلم تخطيط ليقوموا بتسجيل كافة الأفكار التي يتوصلوا إليها.

5- أعطي كل مجموعة 15 دقيقة لإنهاء المهمة الموكلة إليها.

6- بعد انتهاء الوقت على كل مجموعة أن تنهي العمل وتقوم بتقديم قصير لمدة خمس دقائق.

ملاحظه للميسر: يمكن أن تقوم كل مجموعة بعرض عملها على الورق القلاب أمام الحضور أثناء عملية التقديم، ثم أنهي النشاط بنقاط المناقشة التالية:-

- ما المنهجية التي استخدمتها مجموعتك لتوليد الأفكار؟

- هل اشترك جميع أفراد المجموعة في النقاش؟

- لماذا نعم؟ ولماذا لا؟

- كيف يمكن لهذا النشاط أن يكون مرتبطاً بطريقة حل

المشكلات بشكل مبتكر في حياتك اليومية.

النشاط الخامس

ورقة عمل حل المشكلات بطرق مبتكرة

تخيّل نفسك مع مجموعة من الأصدقاء والزملاء في رحلة من عمان عبر وادي عربة إلى العقبة في سيارتين وتعطلت أحدهما في منطقته تخلو من أماكن صيانة وإصلاح السيارات. ما هي الآليات المبتكرة والمبدعة لحل المشكلة؟

النشاط السادس

حل المشكلات - النزاعات-

يعتمد هذا المنحى على طرح مشكله واقعيه على الفئه المستهدفه ليجدوا حلولاً لها وهناك اسئله رئيسيه تساعد المشاركين والمشاركات على التعلم والتدرب ومناقشه المشكله - النزاع- منها على سبيل المثال لا الحصر:-

- ما هي المشكله - النزاع-؟

- من المتأثر بها؟

- ما أثرها؟

- ما أسبابها؟

- ما الحلول الممكنة لها؟

- ما مميزات كل حل وعيوبه؟
- ما قرارك لو أنك صاحب المشكلة؟
- كيف تحول هذا القرار إلى عمل فعلي - خطة عمل مستقبلية؟

التجمع السلمي والمظاهرات

التجمع السلمي والمظاهرات

الأهداف:

أن يتعرف المشاركون على مفهوم التجمع السلمي، وحرية التجمع السلمي، المبادئ التوجيهية، القيود المفروضة على التجمع السلمي، أهمية حرية التجمع السلمي، حرية التجمع السلمي في التشريعات الدولية.

التجمع السلمي:

هو الوجود المقصود والوقتي لعدة أشخاص في مكان عام لخدمه القضية المشتركة، وقد يأخذ شكل المظاهرة أو التجمع أو الاحتجاج أو الاعتصام.

ويعتبر التجمع سلمياً إذا أعرب منظموه عن نواياهم السلمية، وتخلو مجريات التجمع من العنف، وينبغي فهم المصطلح -سلمي- بأنه يشمل السلوك الذي يمكن أن يزعج أو يسيئ للآخرين أو حتى السلوك الذي يعيق أو يعرقل بشكل مؤقت نشاطات الأطراف الأخرى.

حرية التجمع السلمي:

هي حق أساسي من حقوق الإنسان التي يمكن أن يتمتع بها ويمارسها الأفراد والجماعات والجمعيات والكيانات القانونية والهيئات الاعتبارية.

تخدم التجمعات أغراضاً كثيرة بما في ذلك التعبير عن الآراء المتنوعة التي لا تحظى بالشعبية أو آراء الأقليات فيمكن للحق في حرية التجمع السلمي أن يلعب دوراً هاماً في الحفاظ على الثقافة وتميبتها كما هو الحال مع الحفاظ على هوية الأقليات. إن حماية التجمع السلمي أمر جوهري لبناء مجتمع متسامح تعددي ذي المعتقدات المختلفة والممارسات والسياسات الموجودة معاً بسلام.

المبادئ التوجيهية :

- الحق الفطري بإقامة التجمعات السلمية استناداً إلى التشريعات والقوانين الدولية النازمة لهذا الحق.
- التزام الدولة الإيجابي لتسهيل إقامة التجمع السلمي وحمايته.
- شرعية التجمعات السلمية.
- التناسبية بحيث يجب أن تكون القيود المفروضة على حرية التجمع السلمي متناسبة وملائمة.
- عدم التمييز بحيث ينبغي أن يتمتع جميع الناس بالمساواة وتكافؤ الفرص بحرية التجمع السلمي.
- حسن الإدارة بحيث ينبغي تعريف المواطنين بالهيئات المسؤولة عن اتخاذ القرارات الخاصة بالأحكام المنظمة لحرية التجمع، ويجب ذكر ذلك بوضوح في القانون.
- مسؤوليات السلطة التنظيمية: على السلطات التنظيمية التقيد بالتزاماتها القانونية وتحمل المسؤولية عن أي فشل إجرائياً كان أو موضوعياً.

القيود المفروضة على حرية التجمع السلمي:

- إن القيود المفروضة على حرية التجمع السلمي، متعددة أبرزها:
 - أسس مشروعة للتقييد استناداً على القوانين والتشريعات المرعية.
 - المساحات العمومية بحيث يكون متاحاً للتجمعات السلمية
 - استخدام المساحات العمومية بنفس الطريقة المشروعة كما يستخدمها مزاولو النشاطات التجارية وغيرها.
- القيود على المحتوى: بحيث تعقد التجمعات السلمية بأغراض تعبيرية مشتركة، وبالتالي تهدف إلى توصيل رسالة معينة إلى المجتمع، وعند فرض أي قيود على المحتوى يجب أن تكون منسجمة مع الحقوق الدستورية للمواطنين، ولا يجوز فرض أي قيود على المحتوى إلا إذا كان هناك تهديد وشيك بوقوع أعمال عنف تهدد السلم الأهلي.
- القيود على الوقت والمكان والطريقة: ينبغي توفير بدائل معقولة في حال فرض أية قيود على الوقت والمكان أو على طريقة التجمع.
- الرؤية والصوت: حيث تعقد التجمعات لتوصيل رسالة معينة إلى الفئات المستهدفة لذلك كقاعدة عامة ينبغي لتيسير التجمعات السلمية في إطار الصوت والرؤية الموجهة لمستمعهم المستهدفين.

أهمية حرية التجمع السلمي:

- في المبادئ التوجيهية تم استخدام مصطلح الحق في حرية التجمع السلمي وتفضيله على مصطلح الحق في التجمع السلمي.

- حرية التجمع السلمي حق أساسي من حقوق الإنسان التي يمكن أن يتمتع بها، ويمارسها الأفراد والجماعات والجمعيات باعتبارها من أسس الديمقراطية الفعالة، وأهمية هذه التجمعات السلمية تسهيل الحوار داخل المجتمع المدني وبينه وبين المؤسسات الحكومية.

- وتخدم حرية التجمع السلمي أغراضاً كثيرة بما في ذلك التعبير عن الآراء والدفاع عن المصالح المشتركة فحسب، بل في مجالات التنمية والكرامة الشخصية والتحقق الذاتي لكل فرد وإحراز التقدم والرفاهية في المجتمع.

- تخلق حماية الحق في حرية التجمع السلمي الأرضية المناسبة لتنفيذ وتطبيق كل من الحقوق الاجتماعية والاقتصادية.

- القدرة على التواصل تشدد على أهمية حرية التجمع السلمي في إحداث التغيير.

- التجمعات السلمية مهمة في حشد الدعم والتعبئة وكسب التأييد.

- القدرة على التجمع بحرية أمراً حاسماً في خلق مجتمع تعددي ومتسامح، مع وجود الجماعات التي ربما تكون مختلفة ومتضاربة بالخلفيات والممارسات والمعتقدات والسياسات، وبالنتيجة الديمقراطية لا تعني أن آراء الأغلبية يجب أن تسود دائماً أنه ينبغي تحقيق التوازن الذي يضمن معادلة عادلة ومناسبة للأقليات وتجنب أي استفزاز لموقف الطرف المهيمن.

حرية التجمع السلمي في التشريعات الدولية :

حرية التجمع السلمي مستمدة أساساً من الصكين القانونيين: العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية والاتفاقية الأوروبية لحماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية والاتفاقية الأمريكية لحقوق الإنسان فضلاً عن الإعلان العالمي لحقوق الإنسان كما هو مبين أدناه:

المادة (19) - الإعلان العالمي لحقوق الإنسان

لكل شخص الحق في حرية الاشتراك في الاجتماعات والجمعيات السلمية.

المادة (21) - العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية

يكون الحق في التجمع السلمي معترفاً به ولا يجوز أن توضع قيود على ممارسة هذا الحق إلا تلك التي تفرض طبقاً للقانون وتشكل تدابير ضرورية في مجتمع ديمقراطي لصيانة الأمن القومي أو السلامة العامة أو النظام العام أو حماية الصحة العامة أو الآداب العامة أو حماية حقوق الآخرين وحرياتهم.

المادة (15) - اتفاقية حقوق الطفل

1- تعترف الدول الأطراف بحقوق الطفل في حرية تكوين الجمعيات وفي حرية الاجتماع السلمي.

2- لا يجوز تقييد ممارسة هذه الحقوق بأية قيود غير القيود المفروضة طبقاً للقانون والتي تقتضيها الضرورة في مجتمع ديمقراطي لصيانة الأمن الوطني أو السلامة العامة أو النظام العام أو لحماية الصحة العامة أو الآداب العامة أو لحماية حقوق الغير وحرياتهم.

المادة (11) - الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان

1- لكل إنسان الحق في حرية الاجتماعات السلمية وحرية تكوين الجمعيات مع آخرين، بما في ذلك حق الاشتراك في الاتحادات التجارية لحماية مصالحه.

2- لا تخضع ممارسة هذه الحقوق لقيود أخرى غير تلك المحددة في القانون، حسب ما تقتضيه الضرورة في مجتمع ديمقراطي لصالح الأمن القومي، وسلامة الجماهير وحفظ النظام ومنع الجريمة وحماية الصحة والآداب أو حماية حقوق الآخرين وحررياتهم ولا تمنع هذه المادة من فرض قيود قانونية على ممارسة رجال القوات المسلحة أو الشرطة أو الإدارة في الدولة لهذه الحقوق.

المادة (15) - الاتفاقية الأمريكية لحقوق الإنسان

حق الاجتماع السلمي بدون سلاح هو حق معترف به ولا يجوز فرض قيود على هذا الحق إلا تلك المفروضة طبقاً للقانون والتي تشكل تدابير ضرورية في مجتمع ديمقراطي لمصلحة الأمن القومي أو السلامة العامة أو النظام العام أو الحماية أو الصحة العامة أو الأخلاق العامة أو حقوق الآخرين أو حررياتهم.

المادة (12) - ميثاق الحقوق الأساسية للاتحاد الأوروبي

لكل إنسان الحق في حرية التجمع السلمي، وحرية الاتحاد على كافة المستويات.

المادة (12) - اتفاقية حقوق الإنسان والحريات الأساسية التابعة
لرابطة الدول المستقلة - الكومنولث - .

1- لكل فرد الحق في حرية التجمع السلمي وحرية تكوين الجمعيات
مع آخرين بما في ذلك الحق في تشكيل والانضمام إلى النقابات
المهنية لحماية مصالحه.

2- لا يجوز وضع قيود على ممارسة هذه الحقوق غير تلك التي ينص
عليها القانون والتي تكون ضرورية في مجتمع ديمقراطي لصالح
الأمن القومي أو السلامة العامة أو النظام العام أو الصحة
العامة أو الآداب العامة أو لحماية حقوق وحرريات الآخرين،
وأشارت وثيقة كوبنهاجن 1995 إن الدول المشاركة تؤكد مجدداً
على أن لكل فرد الحق في التجمع السلمي والتظاهر.

وتؤكد الأحكام القانونية المسماة «بهدم الحقوق» والواردة في
المادة (30) من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والمادة (5) من
العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية والمادة (17) من الاتفاقية
الأوروبية لحقوق الإنسان على ضرورة اعتماد نهج شامل لحرية
التجمع. وكما هو منصوص عليه أدناه بمزيد من التفصيل في الفقرة
(96) على سبيل المثال المشاركة في التجمعات العامة لمن تشكل
آرائهم اعتداءً على الحقوق القومية والعرقية أو الدينية ويحرضون
على التمييز والكرهية أو العنف سوف تجردهم من حماية حقوقهم
بموجب الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان والعهد الدولي.

المادة (15) - الاتفاقية الدولية لحقوق الطفل 1989 حرية تكوين الجمعيات للأطفال حق الاجتماع السلمي وتكوين الجمعيات أو الانضمام إلا إذا كان في هذا انتهاك لحقوق الآخرين.

المادة (28) - الميثاق العربي لحقوق الإنسان- للمواطنين حرية الاجتماع وحرية التجمع بصورة سلمية ولا يجوز أن يفرض من القيود على ممارسة أي من هاتين الحريتين إلا ما تستوجبه دواعي الأمن القومي، والسلامة العامة وحماية حقوق الآخرين وحررياتهم.

المادة (15) - من الدستور الأردني

تكفل الدولة حرية الرأي ولكل أردني أن يعرب بحرية عن رأيه بالقول والكتابة والتصوير وسائر وسائل التعبير بشرط أن لا يتجاوز حدود القانون.

المادة (16) - من الدستور الأردني

1- للأردنيين حق الاجتماع ضمن حدود القانون.

2- للأردنيين حق تأليف الجمعيات والنقابات والأحزاب السياسية على أن تكون غايتها مشروعة ووسائلها سلمية وذات نظم لا تخالف أحكام الدستور.

الأهداف:

أن يتعرف المشاركون على مفهوم التظاهر أو المظاهرة لغةً واصطلاحاً، فوائدها المظاهرات...إلخ.

المعنى اللغوي:

المظاهرة: مصدر ظاهر وجمعها مظاهرات: مسيرة جماعية للإعلان عن تأييد أو معارضة، وتظاهر يتظاهر تظاهراً: الناس ساروا مجتمعين لإعلان رضاهم أو سخطهم من أمر ما.⁽¹⁾

في حين كان المعنى باللغة الإنجليزية (Demonstration) والتي تعني مظاهرة أو تظاهرة وتعني بالتحديد مسيرة أو اجتماع (Protest) كما تعني مظاهرة والجملة (Demonstration - Right) وتعني الحق في التظاهر فإن كانت سلمية تسمى (Peaceful Demonstration).⁽²⁾

أما المعنى الاصطلاحي للتظاهر: تجمع أو سير عدد من الأشخاص بطريقة سلمية في مكان أو طريق عام أو بالقرب منها بقصد التعبير عن الرأي أو الاجتماع أو المطالبة بتنفيذ مطالب معينة.⁽³⁾

وعرّف الفقه سواء العربي أو الأجنبي المظاهرة بأنها اجتماع عدة أشخاص في الطريق أو محل للتعبير عن إرادة جماعية أو مشاعر مشتركة أي كانت دوافع هذه المشاعر سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية أو دينية عن طريق الهتافات أو السياحة أو الإشارات أو غيرها.⁽⁴⁾

(1) المعجم العربي الأساسي: من كبار اللغويين العرب، دون ذكر مكان الطبع، 1989، ص 812.

(2) جويس هوكينز، قاموس أكسفورد السياسي، ط1، 1968، ص 109.

(3) المادة (2) من قانون المظاهرات اليمني رقم (26) لسنة 2003، صنعاء-اليمن.

(4) رفعت عيد سيد: حرية التظاهر وانعكاس طبيعتها على التنظيم القانوني في

جمهورية مصر العربية مع الإشارة لبعض الدول العربية: دراسة تحليلية-نقدية

دار النهضة العربية، القاهرة، 2008، ص 20.

وعرفها البعض الآخر بأنها اجتماع عدة أشخاص في الطريق العام أو الميادين العامة للتعبير عن إرادة جماعية أو مشاعر مشتركة فإن كان هذا الاجتماع ثابتاً سمي تجمعاً وإن كان متنقلاً Mobile سمي موكباً (1). Ortage.

وعرفها الفقه الإنجليزي بأنها الاجتماعات المتنقلة في طريق عام (2) في حين عرفها د. حسان شفيق العاني بأنها «تجمع للتعبير عن مشاعر مشتركة احتفاءً بشخص أو بسبب مرور ذكرى مناسبة تخصّ المجتمعين وهي عادة ما تكون متنقلة وتأنمر بأوامر الجهة المشرفة على المسيرة» (3).

وعرفها آخرون بأنها تجمع لعدد من الأشخاص بشكل متعمد ومؤقت في مكان عام بهدف التعبير المشترك حيال قضية معينة.

والمظاهرة قد تسبب إزعاجاً وإرباكاً أو إساءة للجهات المعارضة لها سواء كانوا أفراد أو جماعات أهلية أو جهات حكومية،

(1) رفعت عيد سيد: حرية التظاهر وانعكاس طبيعتها على التنظيم القانوني في جمهورية مصر العربية مع الإشارة لبعض الدول العربية دراسة تحليلية-نقدية دار النهضة العربية، القاهرة، 2008، ص 20.

(2) عمر أحمد حسبو: حرية الاجتماع-دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة 1999، ص 121.

(3) حسان شفيق العاني: نظريات الحريات العامة: تحليل وثائق، المكتبة القانونية، بغداد 2004، ص 84.

على أنه يجب أن يستطيع المشاركون إقامة المظاهرة دون خوف من التعرض للعنف من جانب خصومهم، ومن شأن هذا الخوف أن يعوق تكوين الجمعيات أو غيرها من الجماعات التي تدعم الأفكار أو المصالح المشتركة من التعبير بصراحة عن آرائهم في القضايا المثيرة لجدل شديد يمس المجتمع. وفي أي ديمقراطية لا يمكن توسيع الحق في الرد على المظاهرات ليشمل منع ممارسة الحق في إقامة مظاهرات.

فوائد المظاهرات:

- تعد المظاهرات والاحتجاجات والاعتصامات الشعبية مانعة صواعق لتفريغ الشحنات الانفعالية الفائضة لدى القائمين عليها وروادها ويمكن اختصارها بالآتي:-
- التنفيس عن الآراء السياسية وغير السياسية لدى النخب والشعب في أي مجتمع من المجتمعات البشرية.
- التخلص من الكبت والمعاناة النفسية التي يعاني منها الشعب في أي بلد من البلدان.
- آلية ضاغطة على أصحاب القرار لاتخاذ القرار المناسب وفق توجهات المتظاهرين.
- فائدة للنظم الحاكمة كونها تعرف المعاناة الحقيقية التي يعاني منها الشعب في أي بلد.

آليات التعامل مع المظاهرات

الأهداف:

أن يتعرف المشاركون على آليات التعامل مع المظاهرات والاعتصامات والاحتجاجات.

تبنى مقاربة شمولية للتعامل مع المستجدات من نزاعات ومظاهرات واحتجاجات واعتصامات مسألة في غاية الأهمية فالمقاربة الأمنية على أهميتها إلا أنها لا تكفي لوحدها فلا بد من مقاربات فكرية وثقافية وسياسية وتنموية للتعامل مع هكذا أوضاع، وهذا يستدعي من منطلق استباقي استشرافي وقائي تحقيق المواطنة المتكافئة والعدالة وتكافؤ الفرص بين الجميع بغض النظر عن أي اعتبارات أخرى، وفتح قنوات الحوار مع كافة ألوان الطيف السياسي والفكري في المجتمع.

سيما وأن الاعتراف بسيادة مفهوم المواطنة المتكافئة ومفهوم التعددية السياسية والثقافية والاجتماعية بما يضمن القضاء على مسببات الفتن الطائفية والمذهبية والعرقية التي تهدد مستقبل الأمة وتقود إلى فرقتها وتقسيمها من شأنه أن يشعر الجميع بالأمن والأمان والعدالة والمساواة وتكافؤ الفرص والأمل بغد أفضل.

فالميثاق الاجتماعي العربي الذي أطلقه منتدى الفكر العربي في العاصمة الأردنية عمان 2013، يعترف بوجود الهويات العامة والفرعية على حد سواء ويقرّ بفوائد التنوع الثقافي ومبدأ العيش المشترك والاعتماد المتبادل نهجاً وسلوكاً على أساس المواطنة

المتكافئة ويقرّ بأن المحاصصة في العمل السياسي والاقتصادي والاجتماعي مهما كانت أسبابها ودوافعها هي نقيض المواطنة الكاملة المتكافئة.

ولعل الخطوات التالية تشكل الأرضية المناسبة للتعامل مع الأوضاع الطارئة وهي:-

- تقديم المقاربة الفكرية والسياسية والتنموية على الأمنية في التعامل مع المظاهرات والاحتجاجات والاعتصامات.

- التعامل مع المظاهرات والاحتجاجات والاعتصامات كقرص للإصلاح وليس كتهديد للأنظمة الحاكمة.

- قوينة وشرعنة ودسترة المظاهرات والاحتجاجات والاعتصامات باعتبارها حقاً من حقوق الإنسان، شريطة التزامها السلمية ورفض التخريب لمقدرات الوطن والأمة.

- الاستيعاب والاحتواء للتظاهرات والاحتجاجات والاعتصامات.

- مرافقة أعداد كبيرة من عناصر الأجهزة الأمنية باللباس المدني للمشاركة في هذه المظاهرات والاحتجاجات والاعتصامات لإبقائها ضمن المسار السلمي الإصلاحي.

- مرافقة أعداد كبيرة من عناصر الأجهزة الأمنية بالسير أمام وإلى جانب المظاهرة لحمايتها من تدخلات تحريفية أخرى.

- الطلب من الحكام الإداريين -الولاة والمحافظين- تكثيف اللقاءات مع مؤسسات المجتمع المدني وفتح حوارات واعية

ومسؤولة ومعقّمة معهم لتنفيذ الاحتقانات والعمل ضمن الممكن والمتاح لحل المشكلات الطارئة.

- تزويد المتظاهرين بالماء والعصير والورود.

- تحديد مواقع المظاهرات والاحتجاجات والاعتصامات من حيث البداية والنهاية.

- أخذ تعهد من القائمين على المظاهرات والاحتجاجات

والاعتصامات بعدم المس بالملكات العامة وفي حالة التخريب تفرض عليهم غرامات مالية عالية لمنع التخريب مستقبلاً، فضلاً عن حرمانهم من التظاهر لفترة زمنية لا تقل عن ستة أشهر.

- تخصيص مواقع معينة للمظاهرات والاحتجاجات والاعتصامات تكون بعيدة عن التجمعات البشرية والمنشآت الاقتصادية للتعبير عن آرائهم وتنفيذ الكبت والاحتقانات.

- التعامل مع ممثلين مؤسسات المجتمع المدني كشركاء في وطن

واحد دون مزايدة أو إقصاء أو استبعاد أو تهميش. فالجميع

في مركب واحد فالفوز والنجاة للجميع والخسارة لا قدر الله

لن يسلم من آثارها أحد فالمسؤولية جماعية ومشاركة كما

يقول الرسول الكريم محمد ﷺ ((كلكم راع وكلكم مسؤول عن

رعيته.. وكل مواطن خفير.. وكل منا على ثغره فلا يؤتين

من قبله)) فالأمن الوطني يصنعه الناس أنفسهم من خلال

إيمانهم بوطنهم والاستماتة في الدفاع عنه حين يشعرون دائماً

أنهم جزء من صنعه وصنع مستقبله.⁽¹⁾ إن الخطر على الأمن القومي وعلى الأمن الاجتماعي يتأتى ليس من الحرية المسؤولة التي يضبطها القانون وليس من المؤسسية والمشاركة وإنما يتأتى بالفعل عن الدكتاتورية والاستفراد والأوتوقراطية والسلطوية وإهمال العلم والفكر والرأي الآخر وتهميش المواطنة... إن الأمن الوطني في الدولة الحديثة يختلف عن أمن الإدارة... الأمن الوطني لا يتحقق إلا من الداخل ومن خلال التفاعل المتواصل بين أفراد ومؤسسات المجتمع باتجاه الإنتاج واتجاه الإبداع والابتكار لبناء الوطن بكل مكوناته⁽²⁾؛ إذ لا يمكن للدول الفردية غير الديمقراطية أن تتحالف فيما بينها أو تجتمع على أسس الشراكة والتكافؤ والديمقراطية إذا كانت هي بذاتها تقوم على بنية غير ديمقراطية.⁽³⁾ والخطورة في السياسات التفكيكية اجتماعياً ونفسياً أنها تعطل آليات وحدة المجتمع وتماسكه وتقتل إمكانية استيعاب الأفراد والجماعات والتجمعات لمتطلبات الحداثة المدنية والمشاركة السياسية والشراكة الاجتماعية وتشوه تمثل المعاني الإيجابية لحقيقة التعددية والتنوع والاختلاف... فليست الدولة العصرية المطلوبة اليوم محلياً أو دولياً دولة عسكرية، أمنية، دينية، وإنما هي دولة تنمية مدنية ديمقراطية... إن

(1) إبراهيم بدران، سالم سادي: الدولة الدولة والديمقراطية والمجتمع، جامعة فيلادلفيا، 2013، ط1، ص32.

(2) المرجع السابق، ص 33.

(3) المرجع السابق، ص 37.

حقائق التعدد والتنوع والاختلاف وليس التطابق والتجانس والتماثل هي نعمة للمجتمعات وليس نقمة عليها وإن في هذه الحقائق الجديدة تكمن قيم الشراكة والتكامل والتماسك المجتمعي المحركة جميعاً لكل ما هو جمعي ودينامي وفاعل في النهضة التتموية.⁽¹⁾

لقد تغير مفهوم الأمن الوطني على ضوء ثورة المعلومات والانفجار المعرفي والعولمة بكافة اتجاهاتها وأنماطها فلم يعد الأمن⁽²⁾ هو غياب المشكلات والقدرة على الدفاع عن النفس ورد العدوان فحسب فقد دخل إلى العالم مفهوم جديد يسمى الأمن الإيجابي ويعني الانتفاع من مصادر المعرفة والطاقة والغذاء والعمل والبيئة.

وأضافت ثورة المعلومات بُعدين جديدين لمفهوم الأمن:

- الأمن الدولي: حيث لا تستطيع دولة أن تعيش في أمن بمعزل عما يجري حولها ويكفي وجود إرهابي واحد في العالم حتى يقلق الجميع.

- الأمن الفردي: وهو شعور المواطن بالقدرة على إشباع حاجاته الفسيولوجية والنفسية وتمتعه بحقوقه كاملة، وبغياب الأمن الفردي لا مجال للحديث عن الأمن الجماعي أو الدولي.

(1) المرجع السابق، ص 96-100.

(2) د. محمود قطام السرحان: الولاء والانتماء لدى الشباب وأثره في بناء الشخصية، المجلس الأعلى للشباب - سلسلة التثقيف الشبابي رقم 47، عمان - الأردن، ص 33.

الوظيفة الشرطية

الوظيفة الشرطية

الأهداف:

أن يتعرف المشاركون على مفهوم الوظيفة الشرطية، وظائفها، ومكوناتها، وإشكالية العلاقة بين المواطن ورجل الشرطة، الصعوبات التي تحول دون تحقيق علاقة أكثر إيجابية.

الوظيفة الشرطية:

تعتبر الشرطة في كافة بلدان العالم الجهاز المعني لتحقيق الأمن والأمان للمواطن، فضلاً عن حماية أسس الجماعة وكيانها من أي عدوان يتهدها في الداخل بل وقد تساعد في ردّ العدوان الخارجي.

وتسعى الأجهزة الأمنية إلى أداء واجباتها في توفير الأمن وحماية الحقوق والمصالح الفردية والاجتماعية من خلال عملياتها في الميادين التالية:⁽¹⁾

- الإشراف على تنفيذ القوانين التي تنظم علاقات الأفراد والمؤسسات، والأفراد بالأفراد، والتصدي لأي خرق لقواعد النظام الاجتماعي.

(1) العميد أحمد صالح العمرات: الأمن والتنمية، منظومة الأمن الشامل كبيئة خاضعة للتنمية المستدامة في ظل ظروف العولمة، ط 1، عمان - الأردن، 2002، ص 23-24.

- حماية الأفراد وتوفير البيئة الآمنة لأنشطتهم السياسية والاقتصادية والاجتماعية وكفالة حريتهم في ممارسة حقوقهم ووقف أي صورة من صور التعدي على هذه الحقوق.
- الاستجابة الفورية لنداءات جميع أفراد المجتمع لتقديم أية مساعدة يطلبونها حتى لو لم تكن داخلية ضمن نطاق العمل الشرطي التقليدي.
- التوعية والإرشاد والتوجيه للمواطنين حول الحقوق والواجبات المترتبة لهم وعليهم ودعوتهم المستمرة لأن يكونوا مواطنين صالحين بكل المعايير والأسس الاجتماعية.

وظائف الشرطة؛⁽¹⁾

تكاد تنحصر وظائف الشرطة في بلدان العالم كافة لتوفير الأمن والأمان والاستقرار للمواطنين وحماية النظم الاجتماعية بمفهومها المعاصر حيث اقتصت الشرطة بالمحافظة على الأمن وحماية الأرواح والأعراض والممتلكات والنظام العام بكل جوانبه الاقتصادية والثقافية والتربوية والصحية والبيئة والرفاه الاجتماعي وحتى تستطيع الشرطة تحقيق أهدافها لا بد من إيلاء المواطنين جلّ عنايتها ورعايتها لأن أي جهاز شرطي مهما كانت إمكانياته وقدراته لا يمكنه بلوغ أهدافه على الوجه الأكمل بمعزل عن المواطن ودون مساعدته، فالمسؤولية بالنتيجة جماعية ومشاركة.

(1) لمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع إلى: العميد أحمد العمارات، مرجع سابق، ص 24 - 27.

مكونات الوظائف الشرطية :

من أبرز مكونات الوظائف الشرطية، ما يلي:

- الوقاية من الجريمة.
- منع وقوع الجريمة.
- مكافحة الجريمة.
- ضبط الجريمة.
- معالجة آثار الجريمة.

إشكالية العلاقة بين المواطن ورجل الشرطة :

إن وضوح العلاقة بين المواطنين وجهاز الأمن -الشرطة والدرك- واستنادها إلى الاحترام المتبادل والتعاون البناء والتفاهم والثقة المتبادلة يعد مسألة في غاية الأهمية في تحقيق الأمن الشامل والأمن الإيجابي سيما وأن تحقيق هذا المفهوم لا يتحقق إلا بمشاركة الجميع كل في موقعه وبقدر دوره وإسهامه في عملية البناء والتنمية الشاملة والمستدامة في عالم شديد التعقيد وسريع التغير، إلا أن غموض الأدوار وعدم التفهم المتبادل بين المواطن والشرطة من شأنه أن يخلق حالة من سوء الفهم والتباعد والنفور وعدم القبول الذي سيزيد من العقبات التي تحول دون الوصول إلى علاقات إيجابية مرغوبة بين المواطنين والشرطة، ولعل العوامل التالية تشكل الأرضية الخصبة لزيادة الصعوبات التي تحول دون تحقيق علاقات أكثر إيجابية أبرزها:

- عوامل تاريخية.

-عوامل سيكولوجية -نمطية-.

- عوامل إعلامية وثقافية وفنية.

-عوامل سلوكية مرتبطة بسلوكيات رجال الشرطة.

- عوامل مرتبطة بقلّة الوعي الأمني لدى المواطنين.

ولعل وجود أسباب وعوامل معينة تؤدي إلى نشوء علاقات سلبية بين المواطنين ورجال الشرطة سيما وإن هذه العلاقات ذات آثار خطيرة على فعالية العمل الشرطي وتمثل الآثار بما يلي⁽¹⁾:-

- إحجام كثير من أفراد المجتمع عن التعاون المرجوع الشرطة.

- انخفاض الروح المعنوية لرجال الشرطة نتيجة إخفاقهم في بعض مهامهم نظراً لإحجام المواطنين عن التعاون البناء معهم.

- اضطراب الأمن العام في ربوع الوطن لغياب المواطن عن دوره في المعادلة الأمنية.

- عدم تقدير جهود الشرطة من قبل المواطنين من شأنه أن يورث الشرطة حالة من خيبة الأمل والإحباط وفتور الهمة والعزيمة.

- تنامي الكراهية بين بعض المواطنين والشرطة أحياناً نتيجة العلاقات السلبية بينهما والتي تأخذ شكل التمرد والعصيان ومقاومة رجال الشرطة تنفيساً عن اتجاهات العداء والكراهية.

(1) العمرات، مرجع سابق، ص 28-33.

أ. هديل محمد الزعبي

E-mail: hadeelzoubi2000@yahoo.com



المؤهل العلمي: بكالوريوس صحافة وإعلام
تخصص علاقات عامة / جامعة اليرموك

العمل الحالي: مستشار حر

التدريب في المجالات التالية:-

- حقوق الإنسان.

- المواطنة.

- مهارات الاتصال.

- أخلاقيات العمل.

- التعامل مع الشخصيات الصعبة.

- مهارات الإتيكيت والبرتocol.

- مهارات القيادة.

- مهارات بناء فريق العمل.

الخبرات السابقة:

- مديرة العلاقات العامة /منتدى الفكر العربي 2002 - 2016

- مساعدة مديرة المدارس/ المدارس العربية الحديثة 1995 - 1997

- مسؤولّة العلاقات العامة/مدارس المعارف الأهلية 1989 - 1995

- مشرفة المركز الثقافي/ بنك الإسكان 1987 - 1989

الأعمال التطوعية: عضو الجمعية العربية للوقاية من العقاقير الخطرة
ومكافحة المخدرات.

- شاركت في إصدار: كتاب الدليل التدريبي «حقوق الإنسان والمواطنة» 2018.

وكتاب حلّ الصراعات دون استخدام العنف، 2021.

د. محمود سعود قظام السرحان

E-mail: d.alsarhan@yahoo.com



ولد في 1957 في كريمة - إربد وتلقى تعليمه الأساسي والثانوي في مدارس الأغوار وسما السرحان. تخرج من الجامعة الأردنية 1979 علم نفس رئيس وعلم اجتماع فرعي وماجستير أصول تربية من الجامعة ذاتها 1984 ودكتوراه علم اجتماع تربوي من جامعة عين شمس، القاهرة - جمهورية مصر العربية 1990.

- عمل معلماً ومرشداً اجتماعياً وباحثاً إحصائياً وصحافياً في الصحافة الأردنية والعربية وميسراً ومدرباً وأميناً عاماً لمنتدى الشباب العربي وأميناً عاماً لاتحاد الكتّاب والأدباء الأردنيين ومديراً للدراسات والبحوث في المركز الثقافي الملكي ومديراً لدوائر عدة في وزارة الشباب ومستشاراً لوزير الشباب ورئيساً لتحرير مجلة الشباب ورئيساً لنادي مدينة أبو نصير وأمين عام مساعد لوزارة الشباب والمجلس الأعلى للشباب وأمين عام بالوكالة لوزارة الشباب والمجلس الأعلى للشباب لمرات عدة.

- عضوية أكثر من هيئة تطوعية منها منتدى الفكر العربي واتحاد المثقفين العرب والجمعية العربية للتوعية من العقاقير الخطرة ومكافحة المخدرات وغيرها.

- مثل الأردن في العديد من المؤتمرات المحلية والعربية والدولية في أكثر من 40 بلداً.

- له مؤلفات وصل عددها إلى أكثر من 35 كتاب منها على سبيل المثال لا الحصر، فن التعامل مع الشباب، ومشكلات في طريق الشباب العربي، والصراع القيمي لدى الشباب العربي، ودور المؤسسات الشبابية في تعميق الحوار مع الشباب، والشباب والصحة النفسية، ومهارات الاتصال الجندر، وقضايا شبابية، ودور الشباب في مواجهة الإرهاب، والشباب في ضوء

الأهداف التنموية للألفية الثالثة، ودور الشباب في المحافظة على البيئة، والشباب والإعلام الأمني، وكيف تساعد الشباب، والشباب والمشاركة استراتيجيات الحوار مع الشباب، ودليل تدريبي حول حقوق الإنسان والمواطنة، ودليل تدريبي حول البيئة والتنوع الحيوي، وحل الصراعات دون استخدام العنف...إلخ.

- له اهتمامات وكتابات بالصحف والمجلات والدوريات الأردنية والعربية في الميادين التربوية والشبابية والسياسية.

- عمل مديراً فنياً لعدد من المشاريع في المنظمات الدولية كاليونسيف وصندوق الأمم المتحدة للسكان واليونسكو.. وغيرها.

- حاز على عضوية لجان فنية وتوجيهية مع عدد من المنظمات الدولية والمحلية كاليونسيف وصندوق الأمم المتحدة للسكان واليونسكو وجامعة جونز هوبكنز واللجنة الوطنية للسكان والمجلس الأعلى للسكان والمجلس الوطني لشؤون الأسرة وعضو اللجنة الفنية للاستراتيجية الوطنية للشباب في الأردن، ورئيساً للفريق الفني لمشروع الاستراتيجية الوطنية للشباب، وعضو المكتب التنفيذي للاستراتيجية الوطنية للشباب، ومنسقاً عاماً للشركاء الحكوميين وغير الحكوميين بالاستراتيجية الوطنية للشباب، ومستشار مشروع الشباب بناء وعطاء في المملكة العربية السعودية، وخبير وطني في منظمة الاسكوا ومنظمة التعاون الإسلامي وجامعة الدول العربية ومؤسسة أنالاند وعضو لجنة الثقافة المجتمعية وعضو فريق التعليم العام والتعليم العالي والبحث العلمي والإبداع والثقافة والشباب في الأجندة الوطنية وعضو سيناريوهات الأردن.

- يعمل حالياً مستشار مستقل ومحاضر غير متفرغ في الجامعات الأردنية ومدير مركز القرية الكونية للدراسات ونائب رئيس اللجنة الاستشارية والفنية لجائزة الحسن للشباب وأمين سر الجمعية العربية للتوعية من العقاقير الخطرة ومكافحة المخدرات وسفير من أجل السلام - الاتحاد الدولي للسلام.

د.م. فادي محمود السرحان

E-mail: eng.fadi.alsarhan@gmail.com



حاصل على دكتوراه. شهادة في علوم الإدارة / إدارة الموارد البشرية من جامعة ليون. يعمل حاليًا محاضرًا وباحثًا متفرغًا في جامعة جان مولين ليون 3 - مدرسة ليون لإدارة الأعمال / مركز أبحاث ماجلان، ليون، فرنسا. يقدم محاضرات حول إدارة الموارد البشرية الدولية، والقيادة العالمية، والسلوك التنظيمي. تشمل اهتماماته البحثية إدارة الموارد

البشرية الدولية، والإدارة عبر الثقافات، وإدارة الموارد البشرية في الشرق الأوسط، وعلاقات العمل وحل النزاعات، بالإضافة إلى العديد من القضايا المعاصرة والإدارة في البلدان الناشئة مثل النوع الاجتماعي، والقيادة، والفساد، والإدارة العامة الجديدة، المسؤولية الاجتماعية للشركات، الاستبعاد الاجتماعي والتنوع. في الآونة الأخيرة، تركزت مجالات بحثه الحالية على دراسة التأثيرات السياقية على إدارة الموارد البشرية الدولية، وبشكل أكثر تحديدًا ديناميكيات وتأثير الشبكات غير الرسمية ورأس المال الاجتماعي على ممارسات إدارة الموارد البشرية ضمن سياق دولي كبير. شارك بانتظام في عدد من المؤتمرات الدولية ونشر أوراقًا علمية حول إدارة الموارد البشرية والواسطة. كما حصل على جائزة أفضل ورقة قدمت في المؤتمر السنوي الثلاثين للجمعية الفرنكوفونية لإدارة الموارد البشرية لعام 2019، عن بحثه حول عوامل وتأثير الواسطة على ممارسات إدارة الموارد البشرية في الشرق الأوسط، وشارك في إصدار كتاب حل الصراعات دون استخدام العنف، 2021.