

دليل «الشباب وثقافة السلام»

٦



DPNA

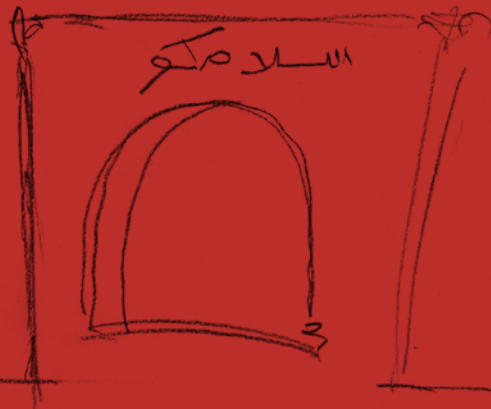
جمعية التنمية للإنسان والبيئة



عزّة السلام



جوانح



دليل «الشباب وثقافة السلام»

تمهيد :

يدخل مجتمعنا في دوامة العنف لأسباب متعددة، نذكر هنا ما يفيدنا في التمهيد لهذا الدليل، ليشكل جزءاً من الحلول الممكنة لتخفيف حدة العنف، ومحاولة بناء السلام ، أقله على المستوى الفردي. فمصطلح السلام، حوله الكثير من الجدل الذي تخطى المستوى السياسي والاجتماعي والإنساني، ليدخل دائرة الأخطاء الشائعة لجهة فهمه. يفهمه البعض تقيضاً للحرب، والبعض الآخر كإنعدام لوجود العنف. والتفسيران لا يفيدان معنى السلام الحقيقي. فما نريد تقديمه ليس مفهوماً جديداً عن السلام ، بل نحاول الإضاءة على ثقافة السلام بالمعنى التي تسهم به ببناء مجتمع يسوده العدل، ودولة قوامها المؤسسات الديمقراطية.

هذا التصور أو المفهوم حول السلام يؤكد أن الحفاظ على القانون والنظام ، السعي وراء الإستقرار ، وإيجاد نظام اجتماعي وسياسي آمن تشكل الأهداف الأساسية للسلام. مع علمنا بأن السلام المطلوب يتضمن عنفاً مركزياً، وهو العنف المستخدم للسيطرة على العنف العلني. لذا سنقدم دليلاً عملياً، يستفيد منه كل من يتبنى موقف أن صنع السلام ليس تقنية تستعمل لترقيع الخلافات عندما تشب النزاعات ، وتفرض عادةً من وسيط خارجي على أنه صانع وباني السلام، بل أن السلام هو فلسفة ونموذج ، لديه قيمة الخاصة وقوانينه التي تميز الخلفية لدى الأفراد لتمييز فهم وتنظيم كل العلاقات البشرية من أجل خلق نظام اجتماعي مترابط ، منسجم الفئات ، تسوده العدالة.

يتطلب هذا النظام الاجتماعي الذي نحلم به، تبني موقف التغيير الاجتماعي، فبناء وصنع السلام ، على النحو المطلوب لا يتم إلا بحل النزاعات الحاصلة بين فئات المجتمع، والحل يتطلب معرفة أسباب النزاعات الجذرية والتعامل معها. وهكذا نصل إلى فكرة جوهرية تسهم في صنع السلام وتعزيز ثقافته، هي فكرة قبول الآخر، في مجتمع يتميز بالتعددية في الإنتماءات. فالتغيير الاجتماعي هو طريقة نجد من خلالها مخرجاً للتعايش لكل الفئات في وطن واحد، يتسع لكل الإيديولوجيات والمعتقدات في آن واحد.

سنبدأ في التغيير على قاعدة غاندي: "إذا أردت التغيير فكن أنت التغيير".

وكي نصل إلى مبتغانا سنبدأ من فكرة إدراك العالم، فهو يتم عبر :

أ- الحواس

ب- اللغة

ج - المعتقدات والقيم

وبتحليلنا لهذه المدخل الثلاثة نجد أن إدراك العالم يشوبه الكثير من اللغط ، فالحواس معرضة للخطأ نتيجة الظروف المحيطة بها، فالطفل يدرك الأشياء من خلال حواسه وعبر تجارب ينقلها له الكبار، لذا يكون التدخل في التعلم عند الأطفال من خلال البرامج أو المناهج الموضوعية أصلاً من الكبار، بصفتهم خبراء، لذا تبدأ المشكلة الأولى؛ بأن الطفل لا يتعلم ما يجب أن يتعلمه لينمو، بل ما يريد الكبار تعليمه إياه لدمجه في منظومة مركبة أصلاً، وتختلف من بيئة إلى أخرى، مع التأكيد على وحدة طبيعة الإنسان.

أما عن اللغة فالموضوع الواحد يحتمل الكثير من التأويلات، وهذا أيضاً يُخضع عملية الإدراك والتعلم لما يسمى "بالباراديم

"PARADIGM"، أو مجموعة المعارف والتجارب السابقة، والتي تتدخل في تفسير أي معلومة، تحاول الدخول إلى ذهن الإنسان بصفاتها المجردة، فتجدها مصحوبة بحكم مسبق أو برؤيا تخص الفرد وتجربته في الحياة مع التأكيد على وحدة مفهوم أي معلومة (علمياً) .

ويبقى إختلاف سلم القيم والمعتقدات لدى الأفراد والجماعات، ليشكل الحاجز الأكبر بين بني البشر. هنا لا بد من التأكيد على المفردات الأولية في موضوع حل النزاعات القائمة بين الجماعات المختلفة بحسب عقيدتها وقيمتها:

- ليس كل إختلاف يؤدي بالضرورة إلى خلاف ، فنحن مختلفون، لكننا إنسانياً متساوون.
- ليس النزاع القائم على إختلاف القيم والمعتقدات نزاعاً ضرورياً، إلا إذا كان مصحوباً بفرض قيم من فئة على فئة أخرى لديها معتقد آخر وسلم قيم مختلف.
- النزاع وبترجمة صينية للمصطلح يعني "فرصة أقوى" ، وبالتالي فإن النزاع هو إنزعاج من وضعية ونشاط، يحاول التغيير إلى وضع أفضل، مع إمكانية تعديل الطريقة المتبعة في المحاولة تلك.

وهنا يجب التدخل على المستوى الفردي ، حيث يتبنى الفرد ثقافة الموقف لا ثقافة الوضع ، فثقافة الموقف تجعل ذهنه حاضراً لفهم الموقف وتحليله لمواجهة أي مشكلة في حياته، أما ثقافة الوضع فتجعل الإنسان خاضعاً تابعاً للوضع القائم دون أدنى محاولة لفهم الواقع وتغييره.

سنعرض في الدليل بدايةً بعض التعريفات اللازمة للمصطلحات الضرورية كمفاهيم مشتركة، بهما أن يستفيد منها كل من يود استخدام هذا الدليل . وبعد ذلك سنقدم قدر الإمكان التمارين والخطوات التنفيذية التي توضح للفرد كيفية إدارة النزاع، وكيف يتصرف عادة، فعندما تكون الطريقة عنفية، نحاول التعرف إلى المرحلة التي تكسر دائرة العنف، وعندما تكون لاعنفية نحاول معرفة مدى لاعنفيتها، من جهة تطابقها لمبادئ اللاعنف واحترام الإنسان. وبعد ذلك نتمنى أن يترك الدليل أثراً إيجابياً لدى المستفيدين منه، وذلك على مستوى التطبيق، وأن لا يقتصر على التبنّي النظري الذي يلامس الإعجاب والإطراء دون الغوص عملياً في تطبيق المبادئ ونشر القيم.

الفهرس:

٨

الفصل الأول:

٩

٩

٩

١٠

١٠

١١

١١

١٢

١٢

١٢



١- تعريفات عامة:

أ- السلام

ب- النزاع

ج- العنف

د- العدوانية

هـ- الحوار

و- التفاوض

ز- الوساطة

ح- التسامح

ط- المصالحة.

١٣

٢- الأنا ومفهوم الذات :

١٣

أ- معرفة الذات :أوجه الذات الأربعة (المادية-الإجتماعية- المعرفية-الروحية)

ب- تقدير الذات : تعريف- عمليتي تقدير الذات- العناصر الخمسة لبناء تقدير الذات

١٦

(الأمان- الهوية الذاتية- الإلتزام - الهدف- الكفاية)

٢٢

الفصل الثاني:

٢٣

١- النزاع:

٢٣

أ- الأسباب: دائرة النزاع.

٢٥

ب- النتائج: تأثيرها على الأصعدة الأربعة (الشخصي-العلاقات - البنيوي- الثقافي)

٢٦

٢- إدارة النزاع:

٢٦

أ- حلول ممكنة للنزاع

ب- تحويل النزاع والتواصل اللاعنفي/ ت-دائرة المصالحة / ث- أهداف التواصل اللاعنفي/ ج- التواصل

اللاعنفى قسمان/ ح- عملية التواصل اللاعنفي/ خ- كيف تكسر دائرة العنف/ د- افتراضات التواصل الأساسية/

٢٨

ذ- مقارنة/ ر- أسس عامة في التواصل اللاعنفي.

٣٥

٣- خلاصة.

٣٦

الفصل الثالث:

٣٧

تمارين مقترحة:

٣٧

أولاً: تقدير الذات

٣٨

ثانياً: الثقة والتواصل

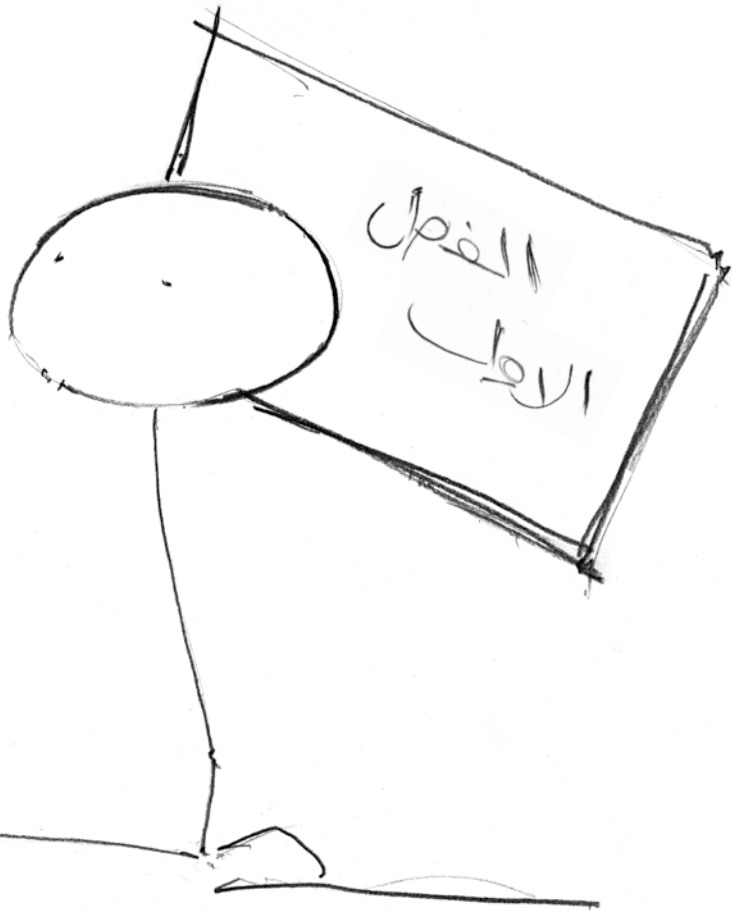
٤١

ثالثاً: حل نزاعات

٤٦

• لائحة بالمراجع.





القول الفصل

^

١ - تعريفات عامة:

أ- السلام: كلمة "سلام PAIX" ، بحسب معناها الاشتقاقي (من اللاتينية PAX) ، تعني "الميثاق" المصدّق بين خصمين أو خصوم عدّة توصلوا إلى عقد إتفاق .(جان ماري موللر)

تعليق: لو عدنا إلى تاريخ الغزوات والحروب في القدم ، منذ ما قبل الإسلام وحتى ظهوره وانتشاره، لتعرفنا على مفهوم السلام على أنه خير تحصل عليه القبيلة قبل أن تهاجم، فقد كان الغازي وخاصة في عصر الإسلام يرسل إلى القبيلة موفدًا ليقرّتهم السلام. وكرست هذه كقيمة تعتبر من مكارم الأخلاق وإحترام الإنسانية. لكن بالمقابل عززت لدى الشعوب فكرة أن السلام هو نقيض الحرب ، وأن الطرف القوي القادر هو من يمنحنا إياه ، كحالة غياب للحرب . وبالتعليق على الموضوع سنسعى بعملنا إلى تأكيد فكرة أن السلام ليس خيرًا نحصل عليه من الخارج ، ليبرهن عجزنا. بل السلام خيرٌ نصنعه بإرادتنا، ليوفر لنا الجو الأمن الذي يساعدنا على بناء دولتنا . يوفر السلام لكل مواطن الأمن، والعيش بمأمن من المخاطر، وهذا ما نريده للأفراد ،السلام الداخلي لتعزيز علاقات بشرية ، لا تغلو من النزاع ، لكنها تعي تمامًا كيف تطبق إدارة النزاع وتحوله ، لبناء الطاقات الإيجابية لما فيه مصلحة الإنسان وخيره.

ب- النزاع: ظاهرة دينامية، تبدأ حين يشعر شخص ما أو جماعة أو أمة ذهنيًا بأن طرفًا ما يهدد إرضاء حاجات خاصة أو مصالح معينة.

تعليق: نقصد بالدينامية أن النزاع قد يتطور في اتجاهات مختلفة ومتعددة، يخضع ذلك لكيفية التعاطي معه، وسنوضح أنواع التعاطي مع النزاع لاحقًا، مع التركيز على فكرة التعاطي الإيجابي دائمًا. وبالنسبة لـ"ذهنيًا" ، فإن التصورات الذهنية هي الخطوة الأولى لعملية الإدراك ، فإذا كانت الفكرة المدركة هي تصور ذهني مسبق وخاطئ ، تأخذ النزاع نحو الطريق الخاطئ ، حيث أن التخيل المسبق بأن الآخر مصدر خطر يهددنا، يجعلنا أولًا نشعر بالخوف ، وهذا شعور طبيعي . وثانيًا نبتني ردة فعل غاضبة وفقًا للخوف الذي يقودنا مع الإنفعال إلى فقدان السيطرة، ما لم ندرك أهمية إدارة شعورنا، وهذا قد يؤدي إلى تفاقم الأمور عنفيًا.

ج- العنف: هو تصرف يستخدمه شخص (أو جماعة) ضد شخص ما (أو جماعة)، للبقاء في مركز الأقوى أو مركز الرايح .

تعليق: لا يجوز الكلام على العنف، وكأنه موجود بذاته لدى البشر أو "خارجهم" على نحو ما، وكأنه يعمل بدفع ذاتي . في الواقع لا يوجد العنف ولا يعمل إلا عبر الإنسان؛ فالإنسان هو المسؤول دومًا عن العنف. أجل، إن الموت موجود في كل مكان من الطبيعة، لكن القتل يختص بالإنسان وحده. الطبيعة تدمر وتقتل، لكنها لا تدري أنها تفعل. فهي بمعنى ما بريئة من الموت الذي تسببه. يمكن للحجر الساقط أن يقتل إنسانًا، لكنه لا يريد ذلك، لا يبيت نيةً لذلك، ولا يعي ما يفعل. الكوارث الطبيعية مميتة، لكنها ليست مجرمة. يجوز الكلام على "القوة المدمرة للزلازل"، لكن ليس عن "عنفه" القاتل. إن الماء نفسه، الذي هو أحد مصادر الحياة الرئيسة والذي غالبًا ما يكون مفيدًا للإنسان، سواءً أكان من السماء أم من البحر، فهو يمكن أن يقتل؛ لكن من الحماسة إدعاء أن الماء يمكن أن يكون "شريرًا" وأنه يصير عندئذٍ "عنيفًا".



د- العدوانية: هي القدرة على القتال، وعلى توكيد الذات، الذي هو أحد مكونات الشخصية. فهو يتيح مجابهة الآخر من غير تهرب . أن تكون عدوانيًا، يعني أن تؤكد ذاتك أمام الآخر، والسير نحوه دون أن تكون "ضده" أو تعتدي عليه.



تعليق: إذا فالتعليق على موضوع العدوانية علمياً، هو الإشارة إلى طريقة الإستفادة من العدوانية، أو بالمعنى العلمي هو الآلية لمواجهة أي مشكلة أو نزاع، وعلينا تحريك كل الطاقات الكامنة داخل كل الناس المظلومين، وذلك لإيقاظ العدوانية كطاقة إيجابية في وجه الظلم . وبالتالي إن عدم خضوع المظلوم لظالمه لا يكون بقصد إفتعال النزاع، لا بل بقصد توطيد النظام وفرض السلام الإجتماعي، أما حين يظهر المظلوم الطاقة العدوانية، ويتجرأ للتقدم إلى ظالمه ومجاهته فحينها يكون النزاع، وهنا علينا إختيار طرق المواجهة، ليكون الطريق اللاعنفي سيد المواقف، وكي لاتبرر الغاية الوسيلة.



٥- الحوار: هو لغة العقل خاصة الإنسان . فالإنسان يبني شخصيته بإقامته علاقة مع الإنسان الآخر تتأسس على تبادل الكلام. الحوار هو هذه المحادثة بين شخصين أو عدّة أشخاص. مع مراعاة الإصغاء إلى خطاب كلّ منهم وإحترام هذا الخطاب .

تعليق: يبدأ العنف على المستوى اللفظي ، ليتطور فيما بعد إلى عراك جسدي، هذا على مستوى الأفراد، حتى لو ذهبنا في الحديث على مستوى دول ، فإن تصريحًا سياسيًا قد يؤدي إلى حرب ضروس. لذا علينا في تواصلنا اليومي مع الآخر استخدام لغة حوارية، تعمل على تعزيز قوة الكلام في العلاقات بين البشر. الكلام هو اللغة التي تصدر عن العقل لتنتج المواقف أو عن القلب لتنتج المشاعر ، علينا العمل بجديّة لتحويل هذا الكلام إلى لغة إيجابية، تكون النقيض للعنف الذي يجعل ردات الفعل الإنتقامية غذاءً له ، ويجعل من الكلام وسيلة غير مقدّرة في التواصل بين البشر.



٦- التفاوض: يمكن تعريف التفاوض على أنه حوار، يركّز على المشكلة المطلوب حلّها، ويهدف إلى التوصل إلى إتفاق مقبول من كلا الطرفين .



تعليق: تشدد بعض مقاربات التفاوض التقليدية في الغالب على الأوجه التنافسية ، لكن المقاربات الحديثة تجد الفاعليّة أكبر في التوازن بين التعاون والتنافس ، ما أدى ببعض المؤلفين إلى الحديث عن تفاوض تعاوني، يشدد على أهمية هذه الأداة وعلى دورها الإشرافي في تحسين العلاقات. المهم في هذا النوع من التفاوض هو النتيجة التي يحصل عليها الطرفان (الريح-الريح) ، والحلول تكون متينة ودائمة، لأن الأطراف توصلت إليها بنفسها دون أن يُفرض عليها حكم من الخارج يمثل سلطة ما .

ز- الوساطة: هي تدخّل طرف ثالث ، شخص يتوسط بين قطبي النزاع . إذ يضع الثالث نفسه وسط خصمين اثنين ، لمحاولة توجيه أنظارهما للوسط كي تتم المحادثة بينهما. وله صفة الحيادية وعدم امتلاك السلطة والقوة لصنع القرار ، وذلك بهدف مساعدة الطرفين على إيجاد الحل فيما بينهما.

تعليق: من الشروط الأساسية في عملية الوساطة قبول الطرفين أولاً ، من ثم عقد النية على الوصول إلى حل . فالتنية يجب أن تكون موجودة قبل عملية الوساطة، كي تنمو المصالحة على أرضية خصبة. والجدير ذكره هنا، أن مهمة الوسيط ليست إيجاد حل للنزاع بين طرفين، بل إعادة تصويب الطريق بينهما ليتم التواصل بشكل إيجابي ، فينتقل الطرفان من حالة المواجهة بين جسدين بلغة العنف، إلى حالة المواجهة بين وجهين بلغة الكلام، الذي تعمل الوساطة على تثبيت قيمتها، ليحترمها المتنازعون أفراداً كانوا أم جماعات.

ح- التسامح: أن نتسامح يعني أن نتحمل . التسامح مع الإنسان الآخر هو أن نتحمّله كما هو صابرين ، أراق لنا ذلك أم لم يرق. يلزمنا التسامح إحترام غير مشروط للآخر بمعتقده وفكره، وما يلزمنا به أكثر من الداخل عدم الاعتقاد بأننا دائماً على حق..

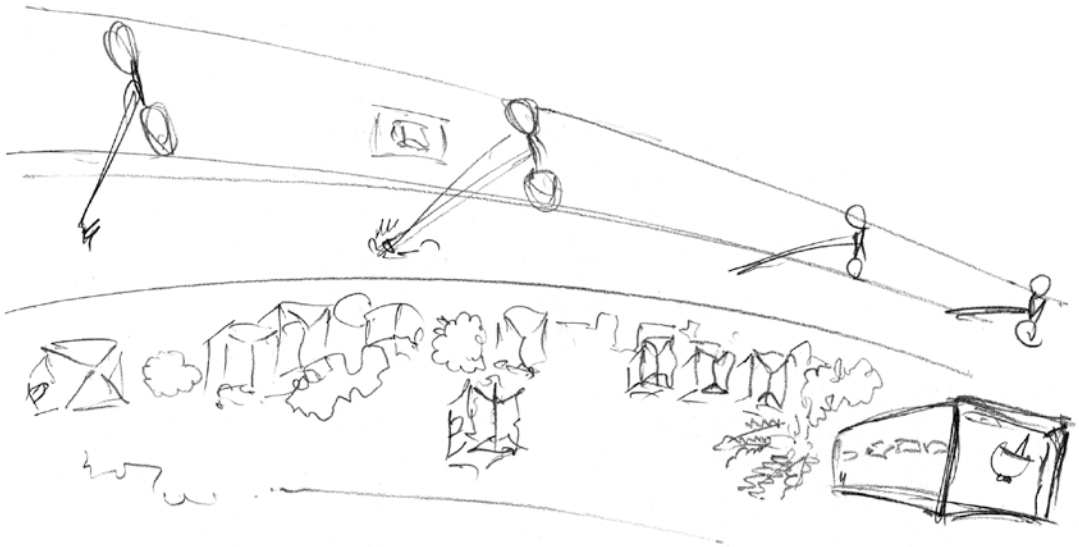
تعليق: أن أهم فكرة، يمكن أن تقال حول موضوع التسامح، تتمحور حول الشعور العام الذي يعتري الجماعة من نقيض التسامح أي اللاتسامح. فنستطيع أن نجزم ، ولو كان ذلك حكماً أن اللاتسامح هو منبع فكرة المقاومة لدى الكثير من الناس في مجتمعا . وهنا نشدد على أهمية الإيمان ببناء دولة نظامية مؤسساتية ديمقراطية ، تركز على التسامح الذي يؤمن به جميع المواطنين في المجتمع الواحد ، وهم على يقين بأن الوطن يتسع لكل الإيديولوجيات والمعتقدات ، طالما تبتعد هذه القيم عن كل ما هو ضد الإنسانية وحقوق الإنسان.

ط- المصالحة: تعني كلمة "المصالحة" أن يتصالح طرفان متنازعان فيما بينهما ، ولكن لواقعية الموضوع ، وكي لا تقع في المثالية ، يمكن القول أن المصالحة هي محاولة تقريب المصالح بين الأطراف المتنازعة بشكل يرضي الجميع ، فيصبح تقاطع المصالح نعمة لا نقمة بعد الإتفاقية المعقودة.

تعليق: تبدأ المصالحة عند تبني قيمة التسامح . فالتسامح عند الأفراد هو خطوة رئيسة لبناء المجتمع ما بعد الحروب الطويلة ، مهما كانت أسبابها . والحجر الأساس هو المصالحة التي تتغلب على الجراح والمآسي الفردية والجماعية . لتأسيس هكذا ثقافة علينا العمل على ذلك منذ الطفولة ، فالتربية هنا تشكل الطريق القويم ، كي يواجه الطفل أول نزاعاته في الحياة بروح التسامح والمصالحة والتشارك والتعاون مع الآخر ، مهما كانت أسباب "آخريته".

٢- الأنا ومفهوم الذات:

٢-١- معرفة الذات: يبدأ التدخل منذ الطفولة ، ففي نزاعاته ومن بداياته ، لا يترك الطفل وشأنه ، وهذا يؤثر بشكل مباشر على تكوين الذات ومعرفتها . لذا نرى أن مستوى معرفة الذات لدى الكثيرين في مجتمعا متدني جداً . ويطلق مفهوم متوارث ، أن "نكران الذات" من الصفات الحميدة التي تضع صاحبها في خانة الأخلاق العالية ، وهذا سببه قلة معرفة الذات . لذا نود في هذا الدليل إعادة تصويب الفكرة الأساسية عن أهمية معرفة الذات وتقديرها . من الطبيعي ان نستعرض هنا تعريف الذات وماهيتها ، وبعد ذلك نتطرق إلى أمثلة واقعية عن سلوكيات سلبية نقوم بها تجاه ذواتنا .



• بالنسبة لتعريفنا للذات فالنظر إليها يتم من خلال أربعة أوجه:

٢-أ-١ - الذات المادية .

٢-أ-٢ - الذات الاجتماعية .

٢-أ-٣ - الذات المعرفية .

٢-أ-٤ - الذات الروحية .

نستطيع الربط بين أبعاد النمو المعتمد في مجال الدراسات النفسية والتربوية لدى الفرد (الذهنية- العاطفية- الجسدية- الإجتماعية) وبين تقسيم الذات هنا. حيث المؤشرات أوضح وأسهل للقياس . ويستطيع الفرد قراءة وتقييم ذاته بشكل أفضل .

تعتمد في الدليل لغة مبسطة تُشعر القارئ أو المستفيد من الدليل، أن الذات شيئاً مادياً يمكننا لمسها باليد . وهذا لأن العمل على معرفة الذات، وبالتالي تقديرها، يحتاجان إلى معاملة الذات، وكأنها كيان له وجود بالواقع، وليس بالمخيلة البعيدة عن تفكير الإنسان وشعوره.

حين نقدم "لمتبع السلام" - وهي التسمية التي نعتمدها للأشخاص المنتسبين لمشروع "عين على السلام" - مفهوم الذات على أنه شيء مكون من أربعة عناصر، نلزمه الإهتمام بالعناصر الأربعة بالوقت نفسه، وكأنها أرجل الكرسي الأربعة، التي يجب أن تكون متساوية و متوازية، كي لا يحدث خلل أو عدم اتزان عند استخدامها والإفادة منها. وبالتفصيل قليلا نرى أن الذات المادية هي المكان الذي يحضن الذات الروحية والذات المعرفية، أما الذات الإجتماعية فمركز الحكم عندها هو الآخر. بمعنى آخر، فإن الذات الإجتماعية لا تنمو إلا بالحفاظ على مستوى علاقات جيدة مع الآخرين في حال كنا مستفيدين منها أو غير مستفيدين.

٢-أ-١-الذات المادية: الإهتمام بالجسد مسألة معقدة، لا نعرف مدى أهمية علاقة الأجهزة التي تكوّن جسدنا ببعضها البعض. ومن يدرك أهمية العقل لا يولي الجهاز العاطفي إهتماماً. ومن يدرك أهمية الجهاز العاطفي، لايهتم للجهاز التنفسي. والأمثلة كثيرة، كيف نربط أداء الأجهزة بأهدافنا في الحياة ؟

إن ما نود تعلمه هنا، ان الجسد وعاء لكل الأجهزة المرتبطة بباقي أقسام الذات. و الإهتمام بالجسد يؤدي إلى الإهتمام بالمشاعر المتعلقة بالذات الروحية، والإهتمام بالمعارف والأفكار المتعلقة بالذات المعرفية، والإهتمام بالقيم والعواطف المتعلقة بالذات الإجتماعية. وذلك يؤدي إلى تكوين ذات متزنة، يدرك صاحبها ما يريد تماماً في رحلته الحياتية، ويشق طريقاً سوية، تتسم بوضوح العلاقة مع نفسه ومع الآخرين، وكما يقال "يتصالح المرء مع ذاته"، فيشعر بالأمان، ويخفف العنف في سلوكه تجاه نفسه وتجاه الآخرين.

٢-أ-٢- الذات الاجتماعية: على مستوى الذات الإجتماعية، يربط البعض علاقاته بالآخرين بفكرة المصلحة فقط، وهذا جيد ، ويحاول بناء علاقات إيجابية مع كل فرد، يحصل منه على فائدة كبرى. نضيف إلى ذلك أن الآلية التي تعمل ذاتياً لبناء علاقة إيجابية تعود بالنفع على الذات في المستويين النفسي والعاطفي، لذا ينصح أن تبني العلاقات الإيجابية في كل المواقف حتى السلبية منها. فلو لم يكن هناك فائدة من الآخر ، فالعلاقة الإيجابية تريح الشخص المنتج لها، أي الذات بكل مستوياتها. وكما تقول إحدى العاملات في مجال العلاج النفسي "الزعل ما يجيب هم إلا لصاحبو". في العلاقات الإجتماعية يجب ان يفصل كل منا ما بين مشاعره تجاه الآخر وما بين موقفه منه ، لذا عليه أن ينمق لغته

حين يطلب طلباً ما ، هذا بعد تحديد حاجاته من الآخر. وهذا أيضاً يخفف العنف في التواصل مع الآخر .

٢-٣-أ- الذات المعرفية: هناك في الدماغ روابط عصبية مسؤولة عن تخزين المعلومات ، وكلما شعر المرء بالأمان كلما كان عمل الدماغ أفضل ، وعلاقة الذات المعرفية بالأمان تحوجنا أن نولي إهتماماً بالذات الروحية، التي تعمد إلى تقوية مشاعرنا وإيماننا بأن القيم التي نؤمن بها ونطبقها ، ويثبتها عقلاً (الذات المعرفية) هي المصدر الأساسي لراحتنا الدائمة وشعورنا بالطمأنينة. الذات المعرفية مرتبطة بالعقل وهو بدوره مرتبط بالجسد أي الذات المادية ، فاهتمامنا للوعاء يجعله "ينضح بما فيه" . ومن ناحية الذات الإجتماعية ، فإنها ترتبط بالذات المعرفية من خلال تحصيل المعرفة في الجو الأمن، الذي تفرضه ذاتنا الإجتماعية في حال سلكنا الطريق الإيجابي في بناء العلاقات ، وهكذا تزيد الروابط العصبية حين يشعر الإنسان بالأمان ، فتزيد قدرته على التعلم ، وهذا يؤدي إلى حصوله على تقدير إيجابي من الآخرين الذين يستفيدون من علمه . وهنا تكون نظرة الإنسان الإيجابية لنفسه هي الدافع الداخلي المحرك لتكوين نظرة إيجابية للآخر.

٢-٤-أ- الذات الروحية: تفرس القيم في داخلنا منذ نعومة أظفارنا، ولا نعطي تطبيقها في الواقع الإهتمام اللازم. فالقيمة تبقى بلا قيمة، إلى حين تطبيقها فتتحول إلى مبدأ وسلوك، نتبعه لنترجمها في علاقتنا مع الآخرين. إن الخلل في مستوى الذات الروحية يصنعه الأهل الذين يسيئون التربية ، والمثل هو بأن نقنع الأطفال بأهمية القيمة نظرياً ونسلك عكسها عملياً ، أن التوأمة بين المستويين النظري والتطبيقي تجعل أخلاقنا حميدة. وبما أن الروح هي مركز القيم، علينا الإنتباه لدى اختيار الوسائل والطرق التي تحقق غاياتنا النبيلة، كي نحافظ على ذاتنا الروحية. يقول غاندي: يكفي أن نختار وسائلنا بعناية فائقة لنصل إلى غايتنا ، وليس كما يقول مكيا فيلي: " الغاية تبرر الوسيلة".

في الخلاصة لا بد من تخطي التقسيم الحاصل علمياً، فهو يفيد الباحثين والعارفين في المجال النفسي والإجتماعي، أما ما يفيدنا في عملنا ، وتطبيقاً لهذا الدليل، فإننا نسعى إلى أن يدرك كل شخص ذاته، ويعمل على تقديرها .

في نظرة سريعة على هرم ماسلو لإحتياجات الإنسان ، نرى تصنيفاً يعطي الأهمية لكل المستويات الموجودة داخل ذواتنا . والترتيب المعتمد عند ماسلو يجعلنا نستنتج أن الحاجات الفيزيولوجية هي الأساس. ذلك أن بناء الجسد هو البداية لتكوين الذات، فكلما أعطينا الطفل اهتماماً أكثر ونظّمنا له تلبية حاجاته من طعام وشراب وغير ذلك، حصلنا على ذات مقدرة من الطفل نفسه حين يكبر. وأن تصاعدنا في الإحتياجات ، نصل إلى القمة ، حيث تقدير الذات هي حاجة لارتبط تلبيتها بأحد ، يستطيع الفرد حينها أن يعطي التقدير اللازم لذاته، حين يحقق ما يصبو إليه ، وبالتالي يأخذ تقديرًا من الآخرين.





٢ - ب - تقدير الذات :

٢- ب- ١- تعريف: يعرف تقدير الذات على أنه:

- ✓ " إدراك الفرد لأهميته، التي تدفعه الى التصرف بمسؤولية إزاء نفسه وإزاء الآخرين".
- ✓ " إنه خبرة الفرد في أن يكون قادرا على إدارة تحديات الحياة ومعالجتها، والشعور بأنه جديرة بالسعادة."
- ✓ " إنه التقييم الذي يضعه الفرد لنفسه، ومدى شعوره بالجدارة والافتقار والفاعلية."
- ✓ " إنه مجموع المشاعر الفردية التي يكونها عن ذاته، بما في ذلك الشعور باحترام الذات وجدارته بالمحبة والأهمية."

ويختلف تقدير الذات عن مفهوم الذات، فكما ذكرنا سابقاً ينظر إلى مفهوم الذات أو صورة الذات من خلال أربعة أوجه:

الذات المادية - الذات الاجتماعية - الذات المعرفية - الذات الروحية

يستخدم تقدير الذات ليشير إلى المجموع الكلي للمشاعر التي يحملها الفرد عن مفاهيمه أو صورته الذاتية المتعددة المذكورة أعلاه.



٢- ب- ٢- يتضمن مفهوم تقدير الذات عمليتين:

- ❖ **إدراكية:** وتتمثل في تقييم الفرد لنفسه.
- ❖ **وجدانية:** تتمثل في إحساسه بأهميته وجدارته من خلال ست نواح هي:
 - المواهب الطبيعية الموروثة مثل الذكاء والمظهر والقدرات الطبيعية.
 - الفضائل الأخلاقية أو القيم الإيجابية.
 - الانجازات أو النجاحات في الحياة مثل المهارات، والممتلكات.
 - الشعور بالأهمية لأن يكون محبوباً.
 - الشعور بالخصوصية والأهمية والجدارة بالاحترام.
 - الشعور بالسيطرة على حياته.





٢- ب- ٣- العناصر الخمسة لبرنامج بناء تقدير الذات

تشير الأبحاث إلى أنه يمكننا أن نؤثر على مستوى تقدير الذات تأثيراً مهماً، عندما نؤمن الحاجات الأساسية، في جو ومحيط آمنين، يشعر الفرد بأهمية ذاته من خلال تنمية خمسة اتجاهات أساسية، ترتبط بتصنيف العلماء لحاجات الإنسان طبقاً للترتيب التالي:

THE SENSE OF SECURITY



أ- الشعور بالأمان.

THE SENSE OF IDENTITY OR SELF-CONCEPT

ب- الشعور بالهوية الذاتية أو مفهوم الذات.

THE SENSE OF BELONGING



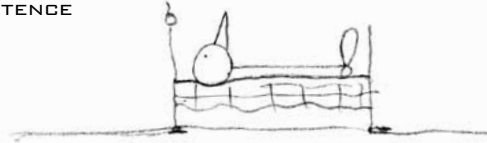
ج- الشعور بالانتماء

THE SENSE OF PURPOSE

د- الشعور بالهدف أو الغرض.

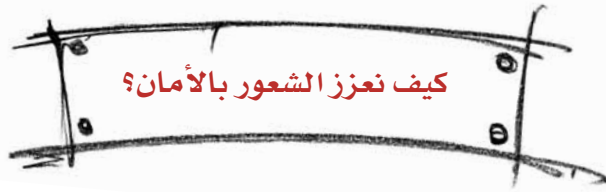
THE SENSE OF COMPETENCE

هـ- الشعور بالكفاية.



أ- الشعور بالأمان

الشعور بالأمان حاجة إنسانية أساسية، يحتاجها الإنسان ليتمكن من القدرة على متابعة بناء شخصيته، وبناء علاقاته مع الآخرين. لذا أن أول مشكلة تواجه الإنسان خلال تجاربه الجديدة في الحياة هي الثقة بالآخرين. لكي يشعر المرء بالأمان في التجارب الأولية، عليه أن يكسر حاجز التوقعات، يعرف الناس على توقعاتهم منه، ويتعرف على توقعاته منهم. يحدث كثيراً في عمليات التواصل وبخاصة التي تنقل خبرات تعليمية، أن تبني عمليات التواصل هذه دون ذكر التوقعات من الطرفين، هذا يوصل إلى نتيجة غير مرضية. ولكي نجنب المرء عدم الثقة المتخذة دائماً من التجارب السلبية، علينا أن نوضح دائماً ما نريد من الآخر، ونطلب من الآخر أن يوضح ما يريده منا. حين يدخل أحدنا إلى منزل أو مكان لأول مرة، يتفحص بنظره كل زوايا المكان وأرجائه باحثاً عن الخيط الذي يشعره بالأمان، وهذا الخيط موجود في خزان تجاربه السابقة، ويبدأ حديثه بأن يبني على المشترك، الذي جمعه بأصحاب المكان الجديد عليه، وهذا تماماً ما يشعره بالأمان ليكمل عملية التواصل مع الآخرين.



لتعزيز الشعور بالأمان، وإن كنا في موقع الرئيس أو المرؤوس، من الممكن ان يساعدنا على ذلك ما يلي:

✓ تحديد الإجراءات والروتين في المهمات المطلوبة، وفي أعمالنا كافة.

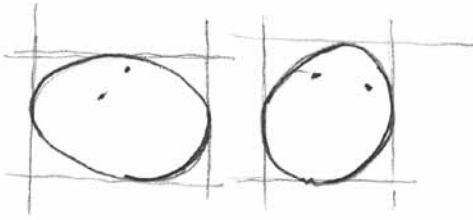
✓ إشراك الآخرين في وضع القوانين، حيث أن العمل المشترك يشعر الآخرين بالأمان دائماً، فمن يساهم

في وضع قانون لا يشعر، كما يشعر من يفرض عليه القانون بالقوة.

✓ المحافظة على إحترام الذات ، هي المفتاح الأساس لإحترام الآخر ، وحين يقرأ الآخر على وجهنا قيمة إحترامنا لذاتنا ، يشعر تلقائيًا بالأمان.

✓ تعزيز المسؤولية الشخصية ، وهذا يقوي نظرة الآخر الإيجابية إلينا ، وبالتالي تزيد الثقة في التواصل .

ب- الشعور بالهوية الذاتية أو مفهوم الذات



يستخدم مصطلح الشعور بالهوية الذاتية ليعني الشعور بالوعي الشخصي أو الإدراك الذاتي الذي يمتلكه الأفراد عن ذاتهم ، و يشار إليه أحيانا بمفهوم الذات أو صورة الذات، وينظر إليه كعنصر من عناصر تقدير الذات. ويمكن وصف الهوية أو مفهوم الذات، على أنه الصورة التي يحملها الفرد عن نفسه. وتقدير الذات هو الشعور الذي يحمله الفرد عن تلك الصورة.

يتطلب الشعور القوي بالهوية الذاتية أن يمتلك الافراد نظرة واقعية عن ذاتهم، ويتضمن ذلك معرفتهم نقاط قوتهم ونقاط ضعفهم، وكيف يبدوون في عيون الآخرين. كما يضمن أيضًا الشعور بالقدرة على اكتساب محبة الآخرين والشعور بالسعادة، وهو ما يعرف أحيانًا بأنه الشعور بالأهمية الشخصية أو إحترام الذات.

يملك الفرد إذا العديد من الملكات الذاتية، التي تشكل له هوية واحدة ، وباستطاعته إستخدام الجزء المناسب وفقاً للوضعية التي تواجهه . مثال أن يحدد هو للآخرين كيف يجب أن يروه ويتعاملوا معه ، فلو كان في متجر ، تحدث المفارقة حين يراه البائع مجرد زبون، يعود عليه بالربح نتيجة شراءه سلعة ما ، بينما عليه أن يفرض بطريقة إيجابية هويته المتعلقة بسبب زيارته للمتجر، وهي حاجته لغرض ما ، عليه أن يوضح ما يريد للبائع، ليصل إلى هدفه بطريقة تُحترم فيه ذاته الرغبة بشيء يحتاجه حينها. مثال آخر، السياسي يرى الجماهير مجرد أصوات إنتخابية تصل به إلى الكرسي المنشود، ويجب على المواطن أن يفرض هويته السياسية القائلة أن له حقوق مدنية وسياسية وإجتماعية وإقتصادية. للفرد إنتماءات متعددة لجماعات مختلفة ، تعطيه كل منها هوية ، وهذا طبيعي ، لكن عليه أن يمارس طريقتين مختلفتين رغم ترابطهما :

أولاً: أن يقرر ما هي الهويات المعنية هذه.

ثانياً: أن يقيّم الأهمية النسبية لتلك الهويات المختلفة .

وكلتا الطريقتين تتطلبان التفكير والإختيار.

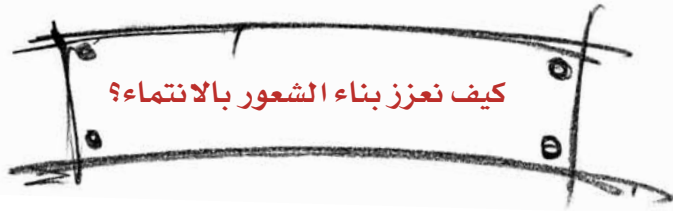
كيف نعرز بناء الشعور بالهوية الذاتية؟

نعزز بناء الشعور بالهوية الذاتية بأن:

- ✓ نقدّر خصوصية الأفراد.
- ✓ نحاول بناء صورة ذاتية ايجابية دائماً، ونسعى لتوطيد علاقتنا بالذات وبالآخر.
- ✓ نظهر قيمة القبول والاهتمام لذاتنا وللآخر، ممارسةً وليس نظرياً.
- ✓ نركز على الوعي بنقاط القوة ونقاط الضعف لدينا لندرك قيمتنا .

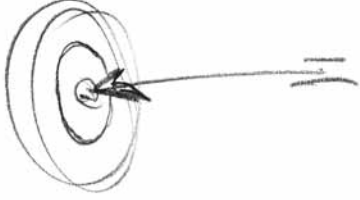
ج- الشعور بالانتماء

من المهم لكل فرد أن ينمي شعوره بالخصوصية الذاتية أو التفرّد، لكي يتمكن من تقدير حقيقة أنه مختلف عن غيره من الافراد. إنه بحاجة لأن يعرف نقاط القوة ونقاط الضعف لديه. ومع ذلك من المهم أن يشعر انه متساوي مع الافراد الاخرين في المجموعة. من المهم جداً أن يشعر الإنسان الفرد بأن لديه الخصائص ذاتها مثل الآخرين. فيحتاج الإنسان إلى أن يشاطر أقرانه في المجموعة - حيث ينتمي- نفس القدرات والإمكانات، كي يشعر بالتقدير عند خوض تجربته الإجتماعية. ومن المعقول جداً في الإنتماء الواحد أن يختلف اثنان على فكرة يراها كل منهما من منظوره الذاتي، فالإنتماء إلى مجموعة أو جماعة لا يلغي بالضرورة مفهوم الفرد عن ذاته، لا بل على كل فرد ان يتميز برؤيته الخاصة ضمن المجموعة، ويذهب أكثر من ذلك إلى قدرته على التأثير والتغيير في المجموعة. يقول "أمارتيا صن" في كتابه "الهوية والعنف": "من المحتمل أن يتخذ مسلم نظرة متشدّدة تجاه الهرطقة والكفر، ويكون آخر شديد التسامح، من دون أن يكون ذلك سبباً في فقدان أي منهما إسلامه".



نعزز بناء الشعور بالانتماء بأن:

- ✓ نعمل على إيجاد بيئة تبعث على القبول.
- ✓ نقلل من الشعور بالعزلة، فالاندماج يعرّفنا على نواح عديدة ننتهي إليها لم نكن نراها.
- ✓ نحاول إتاحة الفرص لخدمة الآخرين دائماً.
- ✓ نشجع الترابط وننمي الاعتزاز بالمجموعة، مع التقرب الدائم من مجموعات أخرى، ففي كتاب "الهوية والعنف" لأمارتيا صن، يذكر أن التضامن والتكاتف ضمن المجموعة الواحدة يخلق نفوراً ومشاعر سلبية تجاه مجموعات أخرى، ما لم نجعل حيزاً مهماً في حياتنا للتواصل مع الآخرين.



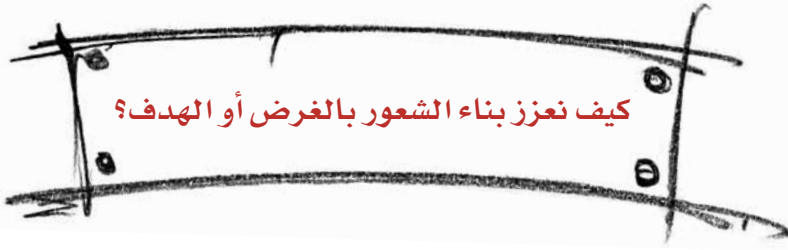
د- الشعور بالهدف أو الغرض.

إذا لم تكن متيقناً من الوجهة التي أنت ذاهب إليها... فمن المحتمل جداً أن تنتهي إلى مكان آخر.

"روبرت ماغر"

يتمثل الشعور بالهدف بإقامة أساس، يتبناه الفرد في عملية تقديره لذاته. ينشأ هذا الأساس عن الصورة التي يريد أن يكون عليها، وعن تحقيقه الأشياء التي يرغب في تحقيقها، وعن حله للمشاكل بطريقة مقبولة. إن هذه القاعدة التي يشار إليها بالهدف، تنشأ عن المعرفة الشعورية لما يرغب الفرد في تحقيقه، أو في أن يكون عليه. هذا الهدف يجعل الفرد واثقاً من استقلاليته عن الآخرين، حيث أن تحقيقه للهدف يتطلب جهداً يبعمه عن الإعتماد على الآخرين.

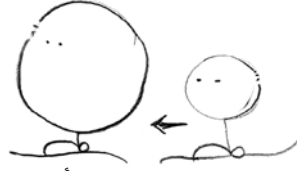
يساهم المعنيون بتربية الطفل، ومن خلال أسلوبهم التربوي، ببناء قيم إيجابية، يكون لها الأثر الأقوى في تحديد الفرد لأهدافه الخاصة في الحياة، وهذا يؤمن له الخصوصية. لذا علينا أن نتعمق في كل ما له علاقة بتربية الطفل. وهنا لابد من تقديم النصح في مجال إختيار الأهداف، حيث من الأجدى تربوياً أن يختار الفرد هدفاً قريباً سهل التحقيق، ما يسهم في تشجيعه على المضي قدماً وينمي شخصيته على النحو المطلوب إيجابياً. فعدا عن حاجته إلى وجود دافعية في داخله، والتي تتعزز من خلال نجاحه الدائم في تحقيق ما يصبو إليه، يحتاج الفرد أيضاً إلى التقدير على الجهود التي يبذلها، والتقدير هنا هو للطريق التي سلكها، وليس فقط للهدف الذي وصل إليه. وهذا يؤدي إلى تعزيز إعتماد الطرق الشريفة للوصول إلى الغايات، ولا تبرر الغاية الوسيلة التي نعتمد.



كيف نعزز بناء الشعور بالغرض أو الهدف؟

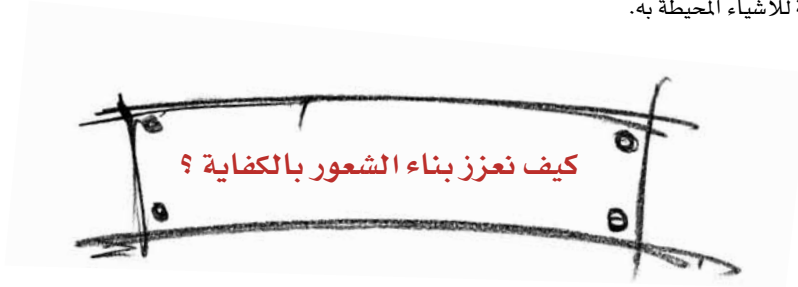
من يشعر بالرضا عن نفسه يستطيع أن يضع أهدافاً واقعية، وتنشأ الدافعية الذاتية هنا لمتابعة الاهداف. لذا ففي كل المهمات التي تحتاج إلى تواصل مع مجموعة علينا أن:

- ✓ ننقل التوقعات بوضوح.
- ✓ نبني الثقة والايمان بخياراتنا.
- ✓ نعزز القيم الإيجابية المرتبطة بالأهداف.
- ✓ نساعد الآخرين على وضع أهدافهم الخاصة.



ه- الشعور بالكفاية

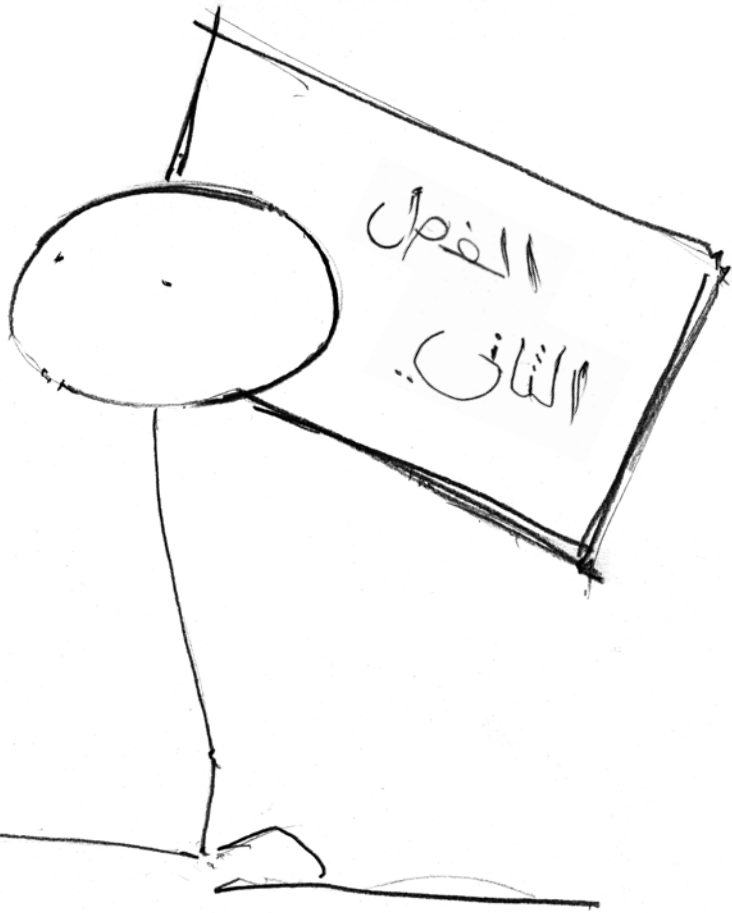
يأتي الشعور بالكفاية من خلال قدرتنا على تحقيق أهدافنا وإستطاعتنا التغلب على المشاكل، التي تواجهنا لتحقيق النجاح الذي نحلم به. يعزز هذا الشعور الثقة التي تُعتبر الفاعلية الذاتية والأساسية في تكوين تقدير الذات. وهذا الشعور يتولد بعد العديد من التجارب الناجحة. وهو يتضمن القدرة على استخدام المهارات الحياتية و المعرفية والاجتماعية والسلوكية، بما في ذلك مهارات اتخاذ القرار وذلك لتحقيق الأهداف الشخصية. إن لهذا المستوى من بناء تقدير الذات أهمية كبرى ، حيث أنه يشكل الجانب العملي لكل المستويات المذكورة أعلاه، فالقدرات والإمكانيات المكتسبة لدى الفرد، هي بمثابة أدوات يطبق من خلالها كل منا أهدافه استنادًا لإنتمائه ورؤيته الذاتية للأشياء المحيطة به.



يشجع الشعور بالكفاية على المسؤولية الشخصية. وغالبا ما يشعر الاشخاص الذين يفتقرون إلى هذا الشعور بأنهم ضحايا أو غير محظوظين، ويستخدمون آليات دفاعية، لذا علينا أن:

- ✓ نساعد الآخرين على اتخاذ بدائل وقرارات، تسهم في تعزيز كفاءاتهم وإثباتها.
- ✓ نقدم الدعم والتشجيع دائمًا ، وخاصة إذا كنا في موقع مسؤول.
- ✓ نقدم التغذية الراجعة التي تريح الآخرين في حال أداء مهمة ما، ولنتيح لهم معرفة كفاءاتهم.
- ✓ نحتفل بالنجاح ، كشعور مساعد على التحفيز للإستمرارية.





١٥ - ١٥ - ١٥ - ١٥ - ١٥

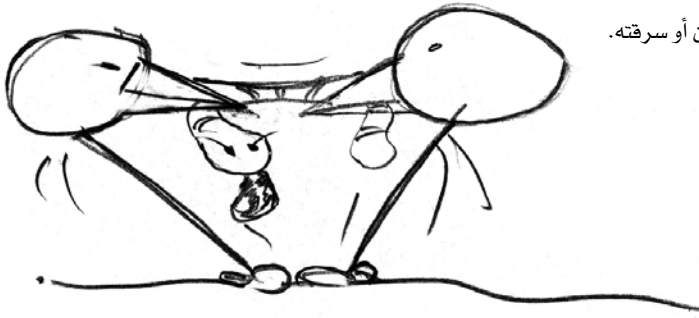
١- النزاع:

١-أ- أسبابه:

في تعريفنا للنزاع في الفصل الأول، ذكرنا أنه ظاهرة دينامية، تبدأ حين يشعر شخص ما أو جماعة أو أمة ذهنياً بأن طرفاً ما يهدد إرضاء حاجات خاصة أو مصالح معينة. وبناءً عليه سنحاول أن نذكر الأسباب التي تؤدي إلى النزاع، بدءاً من النزاعات الأولية للطفل مع الآخرين في المدرسة والبيت والشارع، وصولاً إلى دائرة النزاع على مستويات متعددة. وسنحاول أن تكون شاملة لنلم بالطرق التي تسهل لنا إما حل النزاع أو تحويل مساره، وبالمجمل إلى إدارة النزاع بطريقة لاعتنافية.

من الأمثلة المأخوذة من عدة قصص، سردها أطفال لمشاكل حدثت معهم، وفي أماكن مختلفة، تم استخلاص الأسباب التالية لحدوث النزاع:

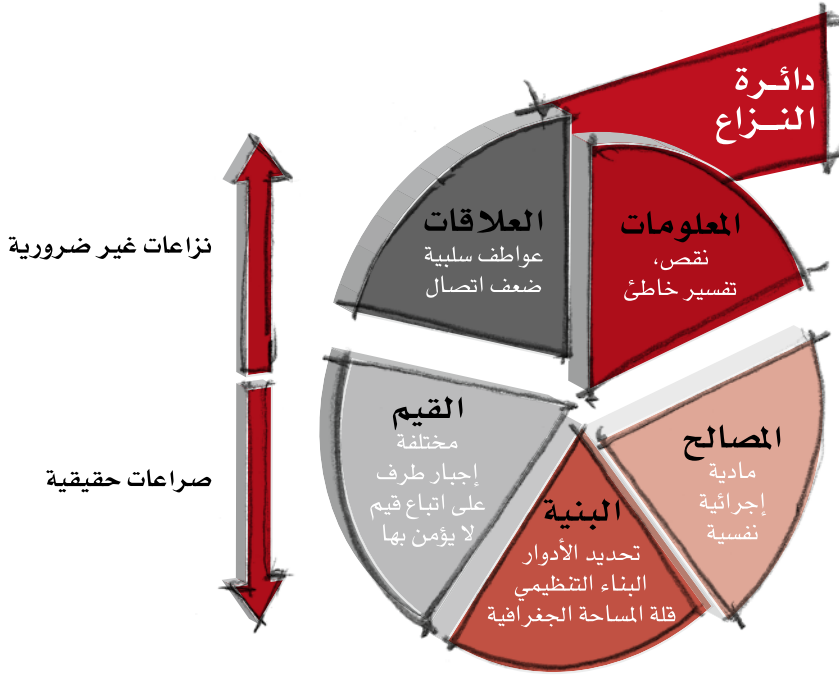
- الرغبة في الغرض ذاته.
- اختلاف في الرأي، في الذوق والمصلحة، وما إلى ذلك.
- ضربة من دون قصد الأذية.
- مسؤولية أحدهم عن فشل لعبة جماعية.
- الغش في اللعبة.
- اتهام باطل.
- استخدام غرض شخصي دون طلب الإذن أو سرقته.
- سخرية جماعية أو فردية.
- نيمية.
- حكم مسبق.
- ابتزاز وتهديد.
- عدم الوفاء بالوعد.
- تهريج.
- عدم احترام.
- سوء فهم.



إن ما ذكر أعلاه مستخلص، كما قلنا، من وقائع، تحدث يوماً مع كل منا، وفي محيطنا نسمع ونرى و قلما نحلل الأسباب، ونقدم حلولاً مرضية للطرفين.

١- ب- مستويات النزاع:

ولفهم المستويات التي تحدث عندها النزاعات بشكل علمي ، وما إذا كان النزاع يشكل خطراً أم هو صراع غير ضروري فلنتأمل ونحلل هذه الدائرة:



في قراءتنا لهذه الدائرة ، يجب أن نركز على فكرة تصنيف النزاعات ، بين نزاع غير ضروري لا يؤدي إلى صراع حقيقي ، وبين نزاع حقيقي يؤدي إلى صراع ، قد ينتج عنه خسائر كثيرة ، من الممكن أن يحل بعد فترة .

في القسم العلوي من الدائرة تقع النزاعات غير الضرورية وهي تتعلق ب:

❖ **المعلومات:** تحدث عندما يكون هناك نقص في المعلومات أو تفسير خاطئ لها خلال التواصل الذي تتم فيه عمليات تعليمية. نقل أو تفسير معلومة ما من شخص إلى آخر أو أشخاص عدّة ، ويكون النزاع حقيقياً في بعض الأحيان بسبب عدم إنسجام الإجراءات المستخدمة لجمع المعلومات.

❖ **العلاقات:** المشاعر السلبية تجاه الآخرين تنتج عادةً عن أحكام مسبقة مكونة لدينا تجاه الآخر ، ويرتبط تكوين المشاعر السلبية بالضعف في الإتصال الناتج عن الحواجز الكثيرة التي يبنيها الفرد في حياته. فاختلاف القيم والمعتقدات والإيديولوجيات بين الناس كفيلاً بتدعيم الحواجز ، التي تصنف كل فرد في خانة لا يخرج منها بسهولة ، إلا إذا اعتمد التواصل اللاعنفي في سلوكاته اليومية.

❖ **القيم:** في مستوى الإختلاف بين القيم ، لاندخل أبداً في دائرة الصراع الحقيقي. لكل فرد سلم قيم مختلف عن الآخر ، وهذا ليس بالضرورة نزاعاً ، إلا في حال فرض طرف ما قيمه الخاصة به على طرف آخر لا يؤمن بها ، هنا يقع الظلم .

أما فيما يتعلق **بالقسم السفلي** من الدائرة، فالنزاع يعتبر صراعاً حقيقياً عندما يقع تحت خانة المصالح، النفسية الإجرائية أو المادية. على هذا المستوى يشتد التنافس، ويستخدم الصراع حين يؤمن أحد الأطراف أنه لكي يشبع حاجاته فإن على الأطراف الأخرى ان تخسر. ومثال على نزاع المصالح، قضايا مادية "المال والمصادر وغيرها"، وقضايا إجرائية مثل "الطريقة التي يجب إتباعها لحل النزاع"، وقضايا معنوية/نفسية "العدالة - الإحترام".

في نزاع البنية يحدث بسبب النماذج الجائرة للعلاقات البشرية، وهذه النماذج تشكل عادةً من قبل قوى خارجية، تفرض على أطراف النزاع "تحديد الأدوار بشكل عشوائي تعسفي"، وكأمثلة لذلك "قلة المصادر الطبيعية، المساحة الجغرافية، البناء التنظيمي"... كل هذه القضايا تعزز نزاعات من هذا النوع.

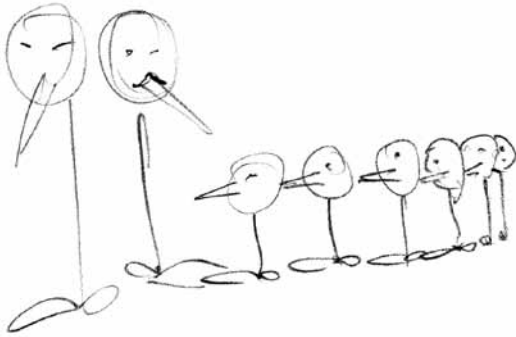
ما يهمنا من هذه الدائرة ليس فقط تحديد المجال أو المستوى الذي يقع عنده النزاع بل المضي أكثر نحو تحليل الأسباب التي أدت إلى النزاع. وتحليل الأسباب هو المدخل الأساسي للحل، فالخطأ الأول الذي تقع فيه عند مواجهتنا للمشاكل اليومية، هو التعاطي مع النتائج، دون معرفة الأسباب.

والمثال هنا من الواقع: "حين نشعر بالألم في الرأس، يتبادر إلى ذهننا فوراً أن نتناول حبة دواء (بنادول)، دون أن نفكر أن وجع الرأس هو نتيجة وليس سبباً. كيف نعطي الحل للنتيجة دون معرفة الأسباب؟"

1- ج - النتائج:

أدرجنا قبل قليل الأسباب، وحاولنا أن يشمل العرض كل الجوانب، أما الآن فنستعرض النتائج الناجمة عن النزاع، فالنزاع يؤثر علينا في أربعة أبعاد:

- على الصعيد الشخصي.
- على صعيد العلاقات.
- على صعيد البنية.
- على صعيد الثقافة.



- والنتائج هنا تفرض علينا سؤالين أساسيين:
- 1 - ما هو التغيير الذي يحصل نتيجة النزاع؟
 - 2 - ما هو التغيير الذي نريد؟

• على الصعيد الشخصي:

- النزاع يؤثر علينا جسدياً عاطفياً فكرياً روحياً، فهو يؤثر على طريقة إدراكنا الأمور ثققتنا بأنفسنا معتقداتنا بطريقة إيجابية أو سلبية.
- **هدفنا** من خلال تحويل النزاع: تخفيف تأثيرات المجتمع السلبية على الفرد وتعزيز قدرته جسدياً وعاطفياً وفكرياً وروحياً.

صعيد العلاقات

• على صعيد العلاقات:

- يؤثر النزاع على العلاقة بين- شخصية مع الآخرين، وطريقة تواصلنا وتعاملنا معهم.
- نهدف من خلال تحويل النزاع إلى تعزيز قدرات الأفراد التواصلية، وإيجاد بيئة آمنة للتعامل مع الآخرين.

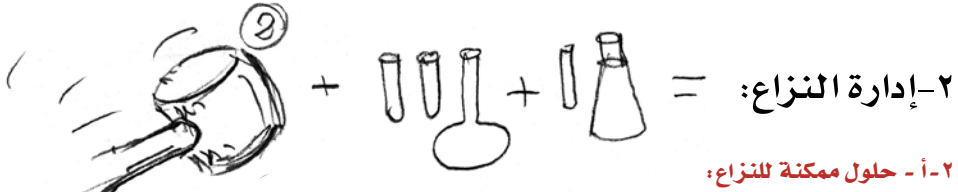
• على صعيد البنية:

- يسعى النزاع إلى التغيير في المجتمع وفي السياسات وفي البنى الاقتصادية.
- نهدف من خلال تحويل النزاع إلى فهم البنى الاجتماعية وتحديد علاقتها بالعنف ومصادر النزاع فيها، وتوفير الظروف الاجتماعية السلمية، وتحقيق الحاجات الأساسية للإنسان.



• على الصعيد الثقافي:

- يهدف النزاع إلى التأثير على الهوية، المعتقد.
- نسعى من خلال تحويل النزاع إلى فهم البنى الثقافية، وتحديد علاقتها بالعنف والصراعات. وبناء ثقافة السلم.



لا نستطيع حل النزاعات، وبالتالي صنع السلام، إلا إذا تم التعرف إلى الأسباب الجذرية للنزاعات والتعامل معها. ولطرح حلول ممكنة لا بد لنا أن نعرض المكونات التي تحرك كل طرف نحو الآخر بشكل عدائي، ليحدث النزاع ومن مكونات النزاع:

- المعتقدات	- المعتقدات
- القيم	- القيم
- المشاعر	- المشاعر
- الثقافة	- الثقافة
- المعلومات	- المعلومات
- الدور الاجتماعي/ التجارب	- الدور الاجتماعي / التجارب
- الحاجات	- الحاجات

كما نرى أعلاه أن كل طرف من طرفي النزاع يحمل المكونات ذاتها، قد تعمدنا أن نبرز هذا التشابه لتوضيح أن النزاع يحدث حين يفكر إثنان في نفس الوقت بنفس الفكرة لحل المشكلة الواقعة بينهما، ذلك أن للتشابه وجهان، والناس لا ترى

سوى الجانب الخلفي منه. بينما نستطيع ان نستثمر في الجانب التوافقي لإيجاد الحل.

أما بالنسبة للحلول الممكنة فهناك خمسة ردود فعل على أي نزاع:

- 1- التنافس (COMPETITION) حيث يكون هناك إصرار وتأكيد على الحق المزعوم ، ويسعى أحد الطرفين إلى تحقيق مكاسب لاهتماماته على حساب اهتمامات الطرف الآخر، وهو نموذج يتسم بالقوة، حيث يستخدم أحد الطرفين كل أنواع القوة، التي تبدو مناسبة له لكي يكسب التنافس، والوقوف بقوة إلى جانب حقه ، أو ببساطة أي محاولة للربح.
- 2- التنازل (ACCEPTANCE) هو القبول بالأمر الواقع الذي أنت فيه مغلوب. وهو رد فعل على النقيض من رد الفعل التنافسي، وهو يتسم بعدم الإصرار، ويتجاهل الأفراد اهتماماتهم لإرضاء اهتمامات الآخرين، بمعنى التضحية بالنفس من أجل الغير.
- 3- التجنب (AVOIDANCE) هو رد فعل، لا يتسم بالإصرار على الحق أو حتى بالتعاون ، والأطراف لا يسعون في هذه الحالة لتحقيق اهتماماتهم فوراً، ولا يعترفون بوجود النزاع، وهو يأخذ شكل التجنب الدبلوماسي للقضية، وتأجيلها لحين توفر وقت أفضل، أو ببساطة الإنسحاب من وضعية التهديد.
- 4- التعاون (COOPERATION) وهو خليط من الإصرار على الحق والتعاون ، وهو على النقيض من التجنب. ويتضمن التعاون محاولة العمل مع الطرف الآخر لإيجاد حل ما، يرضي اهتمامات كلا الطرفين. وهو يعني الإجتهد والكد في القضية لتحديد الاهتمامات الرئيسية لكلا الطرفين وإيجاد البديل الذي يرضي الطرفين.
- 5- الحل الوسط (COMPROMISE) هو الإصرار على الحق والتعاون، المقصود هنا إيجاد حل نفعي يرضي بشكل جزئي طرفي النزاع. بمعنى أن الحل الوسط يقع في المسافة بين الحل التنافسي والمجاملة، وهو يعني تجزئة الخلافات، أو تبادل القيام بالتنازلات استعداداً للتهيئة للحل أو البحث عن أرضية مشتركة.

منافسة ربح - خسارة	تعاون ربح - ربح
تجنب خسارة - خسارة	تنازل خسارة - ربح

- يتضح من خلال الرسم أن تجنب المشكلة يؤدي إلى خسارة لحاجاتك وحاجات الآخرين . ويمثل أسلوب التنازل خسارة لك وتحقيق ربح أعلى للطرف الآخر. ويحقق أسلوب الحل الوسط حوالي ال 50% لكل من الأطراف . أسلوب التنافس يمثل أحد أمرين ، إما ربح كامل لك وخسارة كاملة للطرف الآخر أو بالعكس . أما أسلوب التعاون فيعني تحقيق أعلى قيمة من الوصول لحاجاتك وحاجات الطرف الآخر.



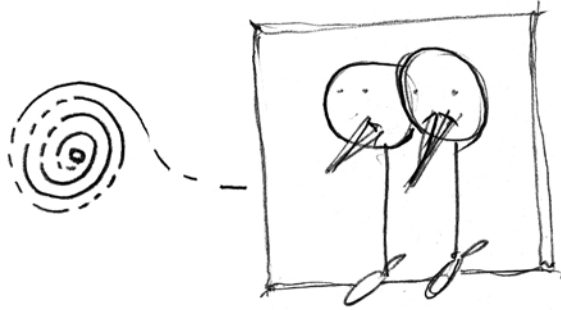
٢-ب- تحويل النزاع والتواصل اللاعنفي:

منذ ولادتنا نشأنا على التنافس والحكم على الآخر والطلب، وأن نتعامل مع الآخر على أنه "صائب أو مخطئ"، وفي أحسن الأحوال فإنّ طباعنا وطرق تفكيرنا وكلامنا تعيق التواصل، وتوجد سوء التفاهم مع الآخرين، وندخل بالتالي في نزاعات لا ضرورة لها.

التواصل اللاعنفي هو لغة حياة، طريقة تواصل تؤدي إلى العطاء من القلب. ويبقى الصراع بين القلب والرأس: "أعرف أنني يجب أن أسامحه وأريد مسامحته، لأنني لا أستطيع تحمّل هذا الشيء، لكنني لا أقدر.."

يكن مفتاح تفعيل المصالحة في معرفة: أنها بعد ذاتها عملية تحمّل، وعملية التحمّل هذه ترتبط باللحظة الراهنة (هنا والآن)، وهذا من مسؤولية القلب، حيث يهتم بما يكون الآن. والقلب مركز العواطف، بينما يهتم العقل بما يجب أن يكون، فهو مركز القيم والضمير، لذلك نرى أن الجمهور المتفرّج يجهل هذا الصراع القائم بين العقل والقلب، وهم يغذون الصراع. ويتجاوب الوسطاء عن حسن نية مع رسالة الرأس متجاهلين المشاعر التي تبقى كما هي في حال فرض حل للنزاع عقلائي.

يعطي القلب قوة دافعة، ويعطي العقل القوة الرادعة، ولحصول المصالحة الحقيقية علينا إيجاد توازن بين العقل والقلب، بين القوة الرادعة والقوة الدافعة.



٢-ت- دائرة المصالحة:

تبدأ دائرة المصالحة بالعلاقة المفتوحة

وتسير على الشكل التالي:

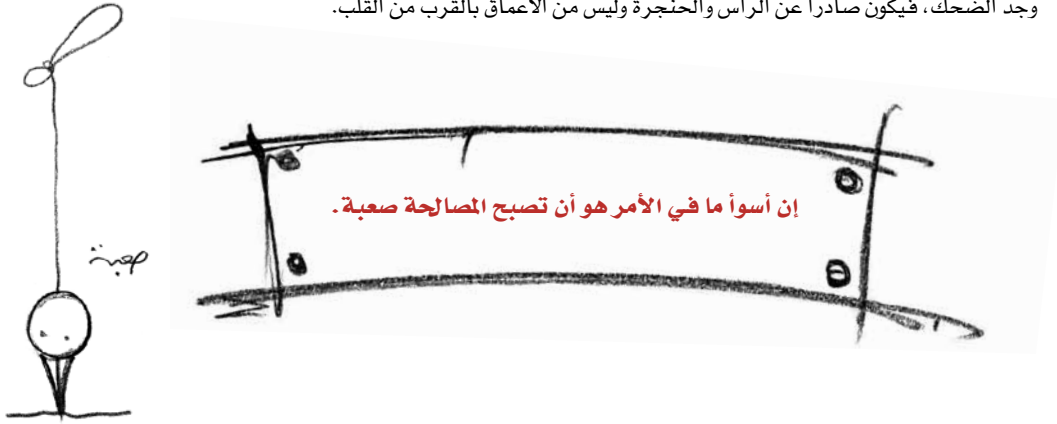
١- العلاقة المفتوحة: نعتبر أن كل تواصل مع الآخر هو تفاعل يتضمن مشاركة وتلقي معلومات عن الذات، ولو كان خالياً من القلق،

لكنه يحمل معه وعوداً وتوقعات من كل طرف من طرفي التواصل. لا يطلب الفرد من الآخر أثناء أي عملية تواصل أو علاقة (رسمية أو غير رسمية) ضمانات لتحقيق ما يتوقع من مشاعر أو تقييم (تغذية راجعة) تجاه ذاته، لذا يطلق على هذه العلاقة المفتوحة تسمية مغامرة، تتحول إلى مخاطرة إذا لم تكن نتيجتها مرضية أو مطابقة للتوقعات المسبقة. إن المغامرة هذه (أو حتى المخاطرة)، هي مفتاح لعلاقات سليمة، ونتيجتها الإيجابية في حال تحققت التوقعات، تنعكس ثقة أكبر لدى الأفراد.

٢- الأذية: في نقطة ما من كل العلاقات حين لا تتحقق التوقعات، ما يجعل المخاطرة تنتج الأذية بدلاً من الحصيلة الجيدة والمزيد من الثقة.

٣- الانسحاب: الانسحاب يتلو الأذية، ينسحب الناس أحياناً جسدياً، يديرون ظهورهم و يغادرون، يتحاشى بعضهم البعض الآخر. حتى عندما يكون الانسحاب غير جسدي، يحدث دائماً الانسحاب العاطفي، فينكمش الأشخاص على أنفسهم لمعاينة الوضع. قد يكون الانسحاب لثوان عدة، لكنه يشكل إجابة صحيحة وضرورية على الأذية. إن فعل البقاء على

قيد الحياة، يجعل كل شخص سليم يبتعد عن وضع يسبب له الأذى من أجل تحديد الخطوات اللاحقة. ما يحصل في هذه المرحلة يشكل تأرجحاً في النتيجة. بعد فترة من الإنسحاب، يحاول الناس غالباً مصالحة "الرأس". وتكون محاولة للعودة إلى العلاقة المفتوحة، حتى لا يراودهم الشعور بالإنسحاب والإبتعاد عن النزاع، وبفعل ضغط الوسطاء ذوي النية الحسنة، ومن خلال عمل الرأس، يرغمون انفسهم على المصالحة، فيقولون كلمات "مصالحة" نابعة من الرأس، ما يرضي "الصواب" حسب تفكير الرأس فقط. لكن العلاقة التي يعودون إليها تكون غير مفتوحة هنا. لإن إرادة المخاطرة في الوصول إلى حل قد ولت، وحل محلها الحذر والمسافة، والنتيجة هنا، جمود في العلاقة. وإذا وجد الضحك، فيكون صادراً عن الرأس والحجر وليس من الأعماق بالقرب من القلب.



٤- الوعي الذاتي؛ الوعي الذاتي ضروري لتخطي الإنسحاب. المستوى الأول هو الوعي، وقبول عواطفنا، بالإعتراف للذات. "أنا غاضب، أنا مجروح، أنا حائر"، فتبدأ عملية تخطي الإنسحاب. القدرة على تسمية مشاعرنا للآخرين، حتى دون استئذان الذات، تعطي نتيجة أفضل. والناس الأكثر عرضة للإلتصاق بهذه المرحلة (أي الإنسحاب)، وهم الذين يصرون على: "أنا لست غاضباً، أنا قلق فقط".

المستوى الثاني للوعي الذاتي هو في أن قابلية الإنجراح الأعمق قد تتبع من النزاعات المؤلمة. تحت السطح، وعند كل مواجهة مؤذية، تتبع ذكريات الأذى القديمة. عندما يثبت شخص معين أو حدث راهن أن لديه القدرة على إثارة مشاعر عميقة من الإساءة أو العجز يصبح الدخول مطلوباً.

قد نحارب أقرب الناس إلينا. المشاعر الحقيقية تتبع غالباً من صدمة ما حصلت في زمن مضى. عند هذا المستوى من الوعي الذاتي، تتطلب الأذى جهداً لإسترجاع بعض القصص المؤلمة، الجروح القديمة، لتفاديها. وهنا لا بد من تحديد الطريقة التي تخلصنا من المشاعر السلبية الناتجة عن تذكركنا للقصص المؤلمة، وهي أن نكرر سرداً القصة أو الذكرى المؤلمة على مسامح أحد المقربين، على ان يسمعنا بتجرّد، ويقدمّ الدعم المعنوي لنا. يكفي ذلك السرد المكرر، مع التشديد على ذكر المشاعر وتسميتها، حتى تصبح القصة مملة، ويشمل الفرد من تكرارها لدرجة فقدان أثر الماضي عليه في الحاضر، لأن الصدمة التي يجب أن يعتاد عليها أثناء السرد هي التي تمنع سيطرة الماضي على الحاضر.

المستوى الثالث من الوعي يتلق بالتفاعل الداخلي لكل شخص ومدى القوة الخاصة له، أي أننا بتفاعلنا الداخلي نؤثر على الطرف الآخر في النزاع، وهذا يُشعر أحد الأطراف بالقوة والآخر بالعجز.

الوعي الذاتي يستلزم الاعتراف بتأثير فعلنا على الطرف الآخر.

٥- **الإلتزام الداخلي بالمصالحة** : هو غالباً فعل الرأس، خيار واع يقضي بأن "أبذل مجهوداً لكي أتصالح". هذا الخيار الداخلي صعب، قد يتطلب وقتاً لكي يتحقق، إنه خيار يستوجب الدخول مجدداً في المخاطرة، ويستحق التفكير ملياً : ما هي المخاطرة؟ هل أنا على استعداد لأن أخوضها لكي أجد التعويض؟

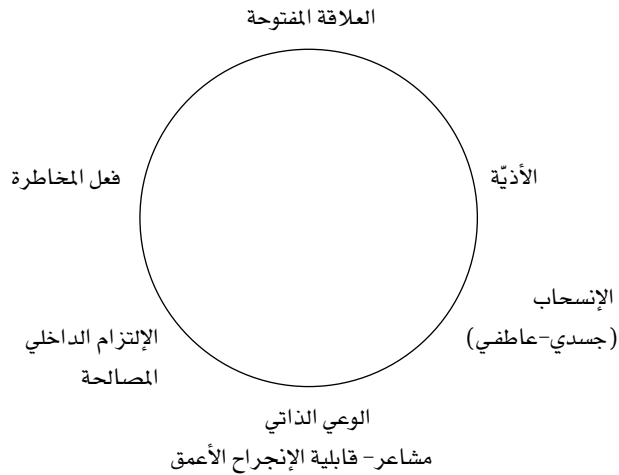
٦- **فعل المخاطرة** : عندما يتخذ القرار الداخلي، تصبح فرص المخاطرة متوافرة، ومن الضروري إختيار مخاطرة يستطيع القائم بها تحمّل رفض الآخر لها.

إن الرفض من قبل الطرف الآخر أمر محتمل، ومعرفة كون المصالحة عملية متكاملة، وأن بعض الأشخاص يتحركون عبر الدائرة بشكل أسرع من الآخرين، كلها تساعد المرء على التأقلم مع الرفض.

وإذا ما استطاع كل طرف تقدير فكرة الإختلاف من حيث السرعة في الإنتقال من مرحلة إلى مرحلة ، وسمح كل منهم للآخر بالإنتقال بحسب سرعته في تخطي المراحل، فإن أي نزاع مستقبلي يواجههم، سيكون أقل تهديداً، وسيأتي شبه مفكك.

إن الشفاء الحقيقي من النزاع يتطلب وحدة الرأس والقلب. فالرأس يحدد الأهداف، ويضع الأشياء على المسار الصحيح. أما القلب فيزود العواطف بمضمون إيجابي. وفي حال توافرت الفرصة سيتقارب الاثنان نحو هدف واحد.

دائرة المصالحة





٢- ث- يساعد التواصل الالاعنفي على :

- تحويل لغة الحكم والانتقاد إلى فهم وتواصل فعّال مع الآخر.
- التخلّص من أنماط التفكير التي توصل الآخر إلى الغضب والكآبة.
- حل النزاعات بطريقة سلمية.
- تطوير العلاقات الابينشخصية على أساس الاحترام المتبادل والتعاون.

٢- ج - التواصل الالاعنفي قسمان :

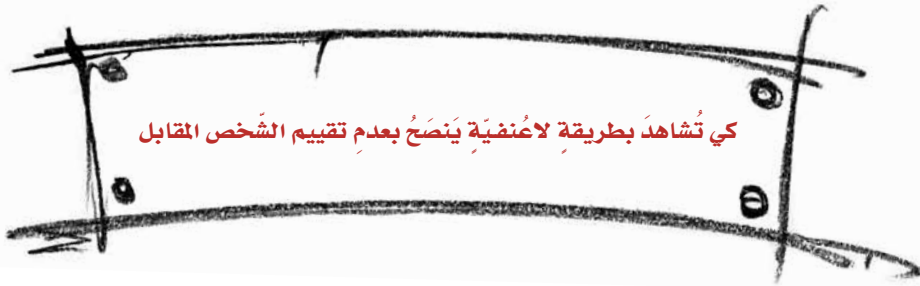
- التعبير بصدق
- الاستقبال برحابة



٢- ح- عملية التواصل الالاعنفي هي :

- ✓ مشاهدة
- ✓ مشاعر
- ✓ حاجات
- ✓ طلب

- ✓ **المشاهدة** : وهي ملاحظتنا للأمور خلال تعرضنا لموقف أو حدث ما، وخلالها:
- يَنْصَبُ اهتمامنا في عالم إصدار الأحكام على "الشخص" وليس على "الفاعل".
- نصنّف الناس ونصدار الحكم عليهم ما يؤدي الى تزايد العُنف.
- نستخدم المقارنات، وهي شكل من أشكال إصدار الاحكام.



كي تشاهد بطريقة لاعنفيه ينصح بعدم تقييم الشخص المقابل

✓ التعبير عن المشاعر:

- المفتاح الأساسي للتعبير عن المشاعر: كيف أصف ما أشعر به حول ما شاهدت.
- غالباً ما تكون مشاعرنا أكبر من كلماتنا.
- إن التعبير عمّا يزعجنا يساعدنا في حل النزاعات.
- علينا أن نميّز بين ما نشعر به، وما نظن بأن الآخرين يتفاعلون معنا أو يتصرفون تجاهنا.

• مثال:

- أشعر أنك لا تحبني.
- أشعر أنني عنصرٌ غير مرغوبٍ فيه في هذا المكان.
- أنا سعيد جداً لأنك أتيت على الموعد.
- أشعر أنك تميّز بين الموظفين.



✓ التعبير عن الحاجات:

- إن تشخيصنا، وتقييمنا وحكمنا على الآخر ليست إلا تعبير عن حاجاتنا.
- [أنت لا تفهمني أبداً]، [أنت تتأخر دائماً في المدرسة، أنت تحب المدرسة أكثر منّا]
- عندما نعبر عن حاجاتنا بطريقة غير مباشرة أي من خلال تقييمنا للآخرين، فإننا ننتقدهم ونضعهم في موقع الدفاع عن النفس.
- إذا عبرنا عن حاجاتنا، بدل أن نقيّم الآخرين، تكون لدينا فرصة أكبر لتحقيق ما نريد.

• مثال :

- انزعجت كثيراً عندما أتيت متأخراً.
- تزعجني "التمتمة" خلال الاجتماع.
- لماذا تجلس وحيداً.
- أريدك أن تفهمني.
- (لازم نتعرف بعض أكثر)
- (يا ريت بتبطل تنق)
- (مش ملاحظ إنك مقصّر عن الشغل هاليومين؟)

✓ الطلب:

- كي تزيد من فرصة تحقيق طلباتك يُنصح بأن:
- تصوغ طلبك بطريقة إيجابية.
- تستخدم لغة واضحة.
- تعبر عمّا تريد، لا عن ما لا تريد، أو عن ما تشعر.
- تسأل بعدما تطلب، لتتأكد من فهم طلبك.
- تعبر عن تقديرك عندما يتجاوب الآخر مع ما تطلب.



٢-خ- تحليل الخطوات:

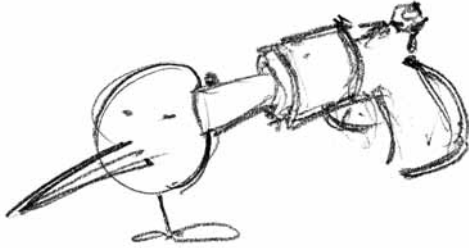
أين تكسر دائرة العنف؟



بعد فترة المشاهدة والتي تحدث عند أي موقف مواجهة نتعرض لها، تتكون المشاعر بداخلنا. في هذه اللحظات، بين المشاهدة والمشاعر، علينا طرح السؤال على أنفسنا، ما الذي جعلنا نشعر بذلك؟ ما السبب؟ هنا علينا أن ننقل إلى المرحلة التي تليها (الحاجات)، ونفصل، بين مشاعرنا الداخلية وحاجاتنا. على الرغم من اللحظات القصيرة جداً هنا، إلا أن أهمية هذه اللحظات تدفعنا إلى التغيير، ويكون على مستوى أعمق إذا ما تحملنا المشاعر المؤذية (كما ورد في دائرة المصالحة سابقاً)، ويكون القبول بعيداً عن الإنفعال السريع أولاً، وأبعد عن السماح الذي يفسر كضعف أو جبن. تتطلب المواجهة فصل المشاعر عن الحاجات، وعند قدرتنا على تحديد حاجاتنا من الطرف الآخر، علينا التمرس بطريقة الطلب، والتي تصاغ بلغة الأنا، بعيداً عن لغة الإتهام وكيل الشتائم للآخرين.

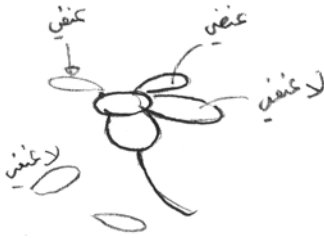
٢-د- الافتراضات الأساسية للتواصل:

- كل إنسان يستحق الاحترام.
- المواقف والمهارات أساسية في تحويل النزاعات.
- يسمى معظم الناس لكي يكونوا إيجابيين، وهم قادرون على تعلّم المهارات التي تساعدهم على التعاطي بإيجابية مع النزاعات.
- معظم الناس مستعدون للتفاوض بعقلانية، إذا أحسوا أنهم مسموعون ومحترمون.



٢-٣- مقارنة :

تحويل النزاعات	حل النزاعات	
كيف ننهي شيئاً هداماً ونبني شيئاً مرغوباً فيه؟	كيف ننهي شيئاً غير مرغوب فيه؟	السؤال المفتاح
العلاقة	المحتوى أو المشكلة	يركز على
الارتقاء إلى حل مستدام، يتخطى أبعاد المشكلة الظاهرة.	الوصول إلى اتفاق وحل للمشكلة القائمة التي أدت إلى الأزمة.	الغاية



٢-٢- أسس عامة في التواصل اللاعنفية :

• **الحوار البناء** : يشمل الحوار البناء على حركتين تبدوان ظاهرياً متناقضتين: إثبات الذات ودعم الآخر. في هذه الحالة يثبت الشخص حاجاته واهتماماته، وفي الوقت عينه يدعم حاجات الآخر واهتماماته. يكمن التحدي في فعل الحركتين معاً، لأنهما تعملان بال جذب والدفع. لدى العديد من الأشخاص المهارة في إحدى الحركات، وأقلية هم الذين يبرعون بالإثنين معاً. إن جمعهما فعال وبنّاء جداً. ومع التمرين يستطيع كل شخص أن يتعلم جمع الحركتين معاً.

• **الحضور الفعلي** : الإصغاء للكثير من الناس يعني إقحام عبارة "هذا يذكرني ب...". هذا دليل على غياب الشخص المصغي كلياً عن السمع. حيث أن الحضور الفعلي يتطلب من كل طرف أن يدع كل أفكاره وآرائه وتجاربه السابقة جانباً، لأنها المانع للإصغاء، ولا يحصل تواصل إلا بالحضور الفعلي أمام الطرف الآخر، وإعطائه الإهتمام الكلي. الحضور هنا هو النموذج السليم لنكران الذات، والذي يتطلب وقتاً والتزاماً.

• **مهارات الدعم** : تتمثل في جذب الإستماع وإعادة الصياغة، حيث تعكس في الكلمات الخاصة بالمصغي جوهر ما قاله المتحدث، إنها من أفضل مهارات الإستماع، لأنها تعبر عن التزام الشخص التفهم. ومن الضروري محاولة إيجاد كلمات غير التي استخدمها المتحدث، لأن إعادة الكلمات نفسها يوحي بأنه مجرد تكرار بسيط دون إصغاء.

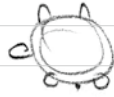
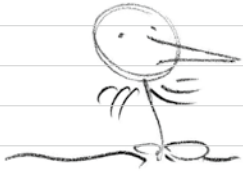
• **لغة الأنا** : هي طريقة واضحة ومطمئنة للتركيز على الذات وليس على الآخر. إنها تعبر عن تأثير الوضع على العواطف الخاصة وعلى الأداء. تكمن أهمية هذه الطريقة في أن تجعل كل طرف يتشجع على الحديث، فاستخدامها يجبر كل طرف على:

- تحمّل مسؤولية مشاعره
- تجنب لوم او إتهام الآخر.
- التخفيف من الدفاع والتقليل من النزاع.
- التعبير عن المشاعر بشكل قوي يحافظ على العلاقة .
- التصريح عن الأهداف والرغبات بشكل واضح.

٣- خلاصة:

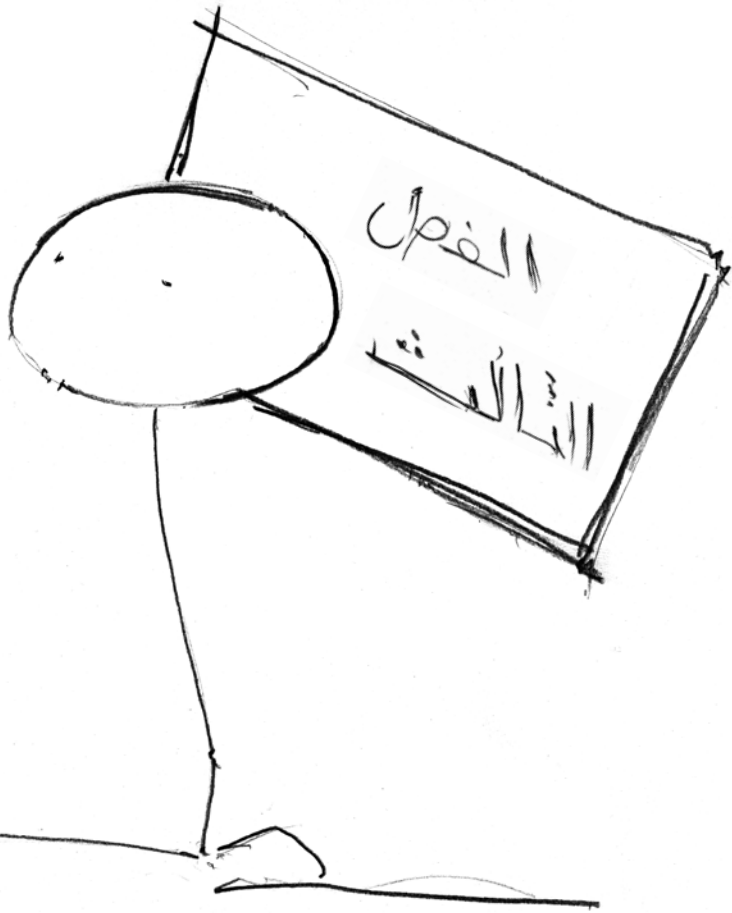
التجاوب مع التغيرات الاجتماعية والتعامل معها والتفكير على أنها فرص، تُساعد على إيجاد تغيير ببناء من شأنه أن يُساعد على تقليل العنف وزيادة العدالة خلال التفاعل الاجتماعي، كما يساعد على التجاوب بشكل إيجابي مع المشاكل الناتجة عن العلاقات الإنسانية. لذا أود أن أنهي هذا الفصل بخلاصة عملية تقيد كل متتبع للسلام، على الشكل التالي:

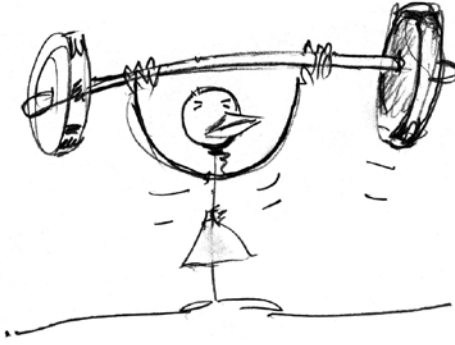
- إن ما يقوم به الآخرون يمكن أن يكون المحرك لما نشعر به، وليس المسبب له.
- علينا أن نميّز بين العطاء من القلب وبين العطاء النابع من الإحساس بالذنب.
- علينا أن نربط بين مشاعرنا وحاجاتنا.
- حاجات الناس متشابهة
- معظم تصرفاتنا تتبع من حاجاتنا.
- النزاع طبيعي في العلاقات الإنسانية.
- النزاع هو محرك التغيير.
- النزاع موجود باستمرار بسبب الطبيعة الديناميكية للعلاقات والتفاعلات الاجتماعية.
- النزاع هو فرصة للإبداع.



حتى لو كانت بعض الأفكار قد تكررت في تناولنا للمواضيع في الدليل، إلا أن الفكرة الأهم تكمن في أن نتبنى الموقف الذي نريد أن نصل إليه، ومن المهم جداً أن نضع نصب أعيننا أن التغيير يبدأ من الداخل، فداخلنا هو بمثابة دأماً، ونستطيع التصرف به بإرادتنا. وأود أن أختم بقصة رواها مدرس لغة عربية، وبحضور مشرف من وزارة التربية لتقييم أدائه في التدريس، فما كان منه تجاه تدمير الطلاب من صعوبة اللغة العربية، إلا أن ابتكر الفكرة التالية: رسم على اللوح زجاجة (قبتينة) عنقها ضيق، ورسم بداخلها دجاجة، وسأل الطلاب عن كيفية إخراج الدجاجة من الزجاجة، دون قتلها أو كسر الزجاجة، فكر الطلاب كثيراً، وفكر المشرف الذي انسجم باللغز أيضاً، فما كان من أحد الطلاب إلا أن هتف قائلاً: "قل للذي أدخل الدجاجة أن يخرجها". ابتسم المدرس وأجاب: "بالضبط هذا ما أريده منكم تجاه اللغة أخرجوا فكرة أن اللغة صعبة لأن أحداً لن يساعدكم على ذلك". وهكذا كان أدائه رائعاً أمام الطلاب والمشرف. من أدخل فكرة أن التغيير مسألة صعبة فليخرجها من رأسه دون مساعدة أحد.







تمارين:

أولاً: - تقدير الذات:

تمرين رقم ١: " شواسمك ":

الهدف: التعارف بين المجموعة بشكل عميق . وتقدير الذات من خلال الإسم.

شرح التمرين: يذكر كل شخص في المجموعة إسمه ، ويجب عن عدة أسئلة :

- من اعطاه إسمه؟ ماذا يعني له؟ هل يحب إسمه؟ هل من أحداث يذكرها بسبب إسمه؟
هل يسبب له الإحراج؟ لو خيّر ماذا يسمي نفسه؟...

نقاش: يُفتح باب النقاش، ونبدأ دائماً بوصف شعورنا. وأثناء التعليق من الممكن أن نستنتج أن تقدير الذات مرتبط بنظرتنا لأنفسنا ، كما بنظرة الآخرين لنا. الإسم هو من الأجزاء المهمة لهويتنا، وأول تواصل مع الآخرين يكون من خلال الإسم. من الممكن إقتراح أن يختار كل شخص غير راض عن اسمه إسمًا جديدًا تتدواله المجموعة أثناء التدريب، فتعطيه تقديرًا ويتعزز بذلك الخيار المستقل لكل فرد بعيدًا عن اهله.

تمرين رقم ٢: " الكعكة ":

الهدف: معرفة مدى الإهتمام بالذات وتقديرها .

شرح التمرين: يرسم كل فرد من المجموعة ثلاث كعكات ، على أن يتقاسم بالنسبة المئوية كل كعكة مع طرف من الأطراف التالية: - الأهل - الأصدقاء - المسؤول في العمل أو المدرسة او الجامعة .
نقاش: يعبر كل فرد عن مشاعره. ويبرر طريقة تقسيمه . وفي الخلاصة يذكر ان الكعكة تمثل حاجاتنا ، وعلينا إيجاد التوازن مع الآخرين ، فالتضحية قيمة سلبية تعكس الضرر على الذات، وتعيق عملية الإهتمام والتقدير لها. يهمل الكثيرون تقدير ذواتهم على حساب رد الجميل، والإحساس بالذنب خاصة تجاه الأهل.

تمرين رقم ٣: " الرسومات الثلاث ":

الهدف: معرفة نظرتنا إلى: أنفسنا - الآخرين - الطموح.

شرح التمرين: يطلب من كل فرد أن يرسم ثلاثة رسوم تمثل نظرة الفرد إلى:

- الأنا .

- الآخرين.

- الطموح.

كيف ترى نفسك (الأنا) من خلال رسم؟ كيف ترى الآخرين؟ ما هو طموحك؟

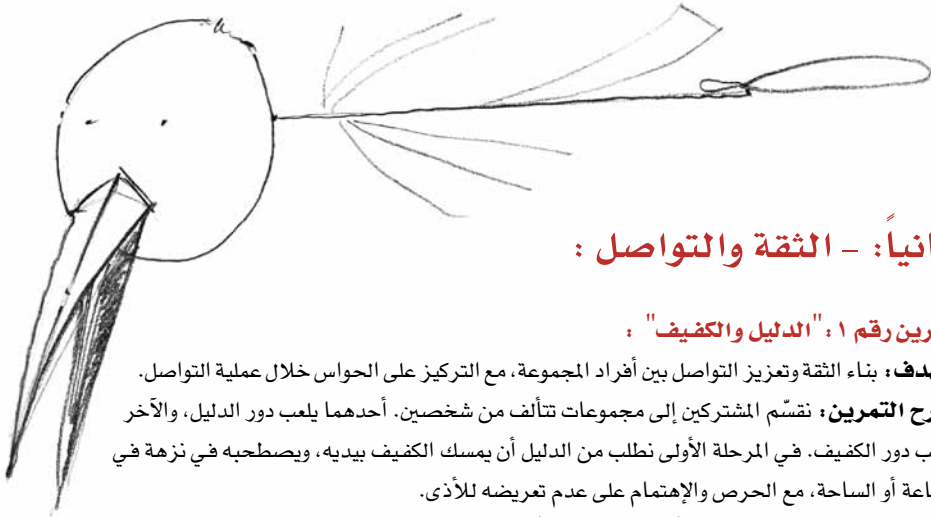
حين الإنتهاء من الرسم يقف كل فرد أمام المجموعة لعرض رسوماته وشرحها. من الضروري قول ملاحظة قبل بدء العرض وهي إلتزام كل شخص في المجموعة بعدم التعليق (سلباً وإيجاباً) أثناء عرض الرسومات، ذلك أن البعض يشعر بالحرج أو الإنزعاغ من التعليقات، من الواجب إحترام المساحة الخاصة بكل فرد.

نقاش: يعبر كل مشترك عن شعوره ، ومن ثم يقيّم التمرين، فتجد أن التعريف عن الأنا من أصعب الأمور. ذلك أن القليل من الناس يصرح عما في داخله إن وجدت صورة واضحة لذاته. الملاحظة الثانية أن لدى غالبية الأشخاص نظرة سلبية تجاه الآخرين. فالتجارب السلبية في حياتهم تعطيهم العبرة ، وتبقى في ذاكرتهم وقتاً طويلاً. هذا الواقع، لكننا نأمل في إعطاء التفكير الإيجابي مساحة أكبر ، لأن النظرة الإيجابية إلى الآخر تحسن بشكل قوي نظرتنا إلى أنفسنا.

تمرين رقم ٤ : " لعبة الأسماء "

الهدف: معرفة قيمة الأنا أو الفرد في المجموعة .

شرح التمرين: يكتب المدرب على اللوح الأسماء الأولى لكل المتدربين ، ثم يطلب منهم تركيب أسماء جديدة غير مكتوبة على اللوح وتتألف من أحرف الأسماء الموجودة. يمكننا استخدام كل الأحرف بشكل عشوائي كي نستنبط أسماءً جديدة. **نقاش:** بعد وصف الشعور حول التمرين، يذكر بأن الاسم يمثل الأنا لكل فرد. هذه الأنا تحتاج إلى التقدير من الآخرين، كي تثبت وجودها وتقديرها لذاتها. يصبح الاسم منتجاً أكثر، ومقدر وفعل في المجموعة، وهذا ما نحاول تفسيره في التمرين عن الأنا الفاعلة والمقدرة بفضل نظرات الآخرين إليها والتي تعزز نظرتها لنفسها.



ثانياً: - الثقة والتواصل :

تمرين رقم ١ : " الدليل والكفيف "

الهدف: بناء الثقة وتعزيز التواصل بين أفراد المجموعة، مع التركيز على الحواس خلال عملية التواصل.

شرح التمرين: نقسم المشتركين إلى مجموعات تتألف من شخصين. أحدهما يلعب دور الدليل، والآخر يلعب دور الكفيف. في المرحلة الأولى نطلب من الدليل أن يمسك الكفيف بيديه، ويصطحبه في نزهة في القاعة أو الساحة، مع الحرص والإهتمام على عدم تعريضه للأذى.

وفي المرحلة الثانية، نطلب من الأشخاص تبديل أدوارهم وشريكهم، فالذي لعب دور الدليل في المرحلة الأولى، يلعب دور الكفيف في المرحلة الثانية مع شريك آخر. والإضافة في المرحلة الثانية هي أن الدليل يرشد الكفيف إلى الطريق دون لمس أبداً، مستخدماً الكلام فقط.

نقاش: يعبر كل شخص عن مشاعره في المرحلتين وخلال لعبهم الدورين. وبالخلاصة نجد أن مشاعر الخوف والأمان ترتبط بالثقة الموجودة بين الطرفين . وعليه فإن التواصل عبر الحواس وبمصداقية يثبت ويعزز الثقة بالنفس وبالأخر. يقوي هذا التمرين، وبشكل غير مباشر تعاطفنا مع فاقد حاسة البصر. من الضروري في هذا التمرين الإلتزام بالتعليمات حتى يتحقق الهدف بنسبة أفضل.

تمرين رقم ٢ : "القنينة الدائخة"

الهدف : تعزيز الثقة بالآخرين ، والشعور بالأمان مع المجموعة.

شرح التمرين: يقف المشتركون على شكل دائرة، والأكتاف متلاصقة تماماً. يدخل أحدهم إلى الدائرة، ويلعب دور "القنينة الدائخة"، ويترامى عليهم بطريقة عفوية، دون أن يشعر بالخوف. من الممكن أن يكون مغمض العينين. وعلى المشتركين أن يمسكوا به ويدفعوه من شخص إلى آخر. من المهم جداً إشعاره بالأمان كي ينجح التمرين.

نقاش: بعد التعبير عن الشعور، يدور النقاش حول أهمية إعطاء الآخرين الثقة، لأن الوثوق بهم يُشعر اللاعب في الوسط بالأمان. ومن المهم أن يلتزم الجميع بقوانين اللعبة للإبتعاد عن الأذى.

إضافة : من الممكن، في مرحلة متقدمة من التواصل بين المجموعة، أن تكون "القنينة" في مكان مرتفع، على الطاولة مثلاً، والمشاركون واقفون من حولها.

تمرين رقم ٣ : "الألة الحاسبة"

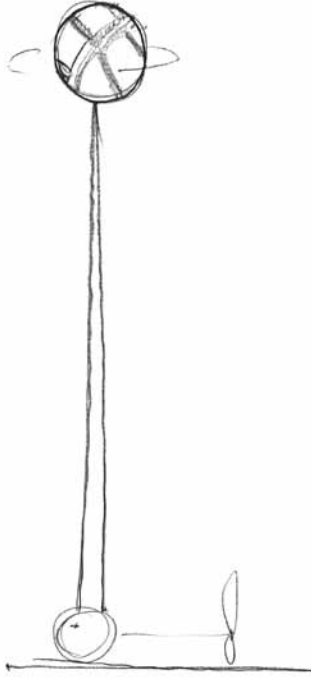
الهدف: تعزيز قيمة التواصل مع التركيز على جميع الحواس خلال عملية الإتصال بالأخر.

شرح التمرين: يقسم المشتركون إلى مجموعتين، تقف كل مجموعة على شكل خط مستقيم، يضع كل شخص يديه على كتفي الشخص الواقف أمامه، والكل مغمض العينين. يعطى لكل شخص في آخر المجموعة رقماً مكوناً من ثلاثة أعداد (أحاد-عشرات-مئات) ، ينقل الرقم من شخص إلى آخر بواسطة التريبت على الأكتاف، الكتف الأيسر يمثل فئة المئات، الرأس يمثل فئة العشرات، والكتف الأيمن لفئة الأحاد. يمنع الكلام أثناء اللعب.

نقاش: يعبر كل فرد من المجموعة عن شعوره، بعدها نجد أن العديد من الأشخاص، يواجهون صعوبة في التواصل في حال غياب حاسة من الحواس (البصر مثلاً) ، من الضروري كي يحدث الإنسجام والتناغم في المجموعة إتباع خطوات التواصل بشكل دقيق في التمرين، فتلقي الرسالة يحتاج إلى التركيز، وبعد ذلك تعمل الذاكرة على حفظ الرسالة، ويفكك العقل الرموز، ومن ثم تنقل إلى الأخر. تحدث المعوقات في التمرين دائماً في مجال التلقي، حيث لا يصبر الكثيرون على ذلك.

إضافات: من الممكن إضافة منزلة الآلاف وتمثلها الرقبة، فيصعب التمرين، مع إمكانية مسح الرقم في حال الخطأ وذلك بالضغط على وسط الظهر. تنفذ الإضافات في حال كانت المجموعة قد قطعت شوطاً مهماً من الإنسجام والتواصل.





تمرين رقم ٤ : " الكرة في الهواء "

الهدف: تعزيز التواصل من خلال إعطاء الثقة والتقدير لدور كل فرد في المجموعة، وتقوية التناغم والإنسجام من خلال العمل الفريقي.

شرح التمرين: ينتشر أفراد المجموعة في الساحة بشكل متفرق، يبدأ المدرب برمي كرة صغيرة في الهواء مع العد (١) ، على أحد الأفراد أن يمنع سقوط الكرة برميها مرة أخرى مع العد (٢) ، وهكذا... المطلوب أن تصل المجموعة بالعد إلى أعلى رقم ممكن شرط أن لا تقع الكرة على الأرض ، ويمنع لمسها مرتين متتاليتين من الشخص الواحد.

نقاش: بعد تعبير أفراد المجموعة عن شعورهم، يناقشون نتائج التمرين ، وهنا تدرك أهمية التواصل مع استخدام كل الحواس و التركيز على الشعور بالإنسجام والأمان، والثقة بالآخرين.

يحتاج كل فرد في التمرين على أن يأخذ دوره في اللعبة ويفسح المجال للآخرين لأن يلعبوا دورهم. نجد مشكلة تواصل مع الذين يملكون شعوراً بالمبادرة أكثر من اللازم، وهذا يعيق الآخرين عن أخذ المجال لإعطاء الجهود اللازم للتواصل والعمل.

تمرين رقم ٥ : " قصة عن سوء التواصل- الغاية "

الهدف: معرفة أهمية التواصل لمعرفة الحقائق ، فالتسرع في الحكم على الأشخاص يؤدي إلى النزاع.

القصة: يحكى أنّ حيوانات الغابة، قد تجمهروا أمام المخبز بعد سماعهم إشاعة أن الطحين قد ينفذ، ما قد يسبب مجاعة. وقتت الحيوانات جميعها بالصف منتظمة، حاول الأرنب تجاوز بعض الحيوانات متقدماً إلى الأمام، فضربه النمر بيده وأعادته إلى الورا، من جديد حاول التقدم إلى الأمام، فضربه الفيل بخراطومه وأعادته إلى الخلف.

بعدها وقت الأرنب أمام الجميع وأعلن: "أنا تعبٌ جداً اليوم ولن أفتح المخبز . أعتذر منكم يا أخوتي"...

نقاش: ندعو المشتركين جميعاً إلى نقاش مفتوح ، من الممكن أن نطرح بعض الأسئلة المثيرة للنقاش: لو كنت مكان الأرنب ماذا تفعل؟ ولو كنت مكان النمر أو الفيل؟ ما رأيك بطريقة التواصل بينهم؟... وهكذا إلى أن يصل المشاركون إلى الإستنتاج المطلوب المتمحور حول أهمية التعبير عن المشاعر والحاجات، والتي تشكل أسس التواصل اللاعنفية.

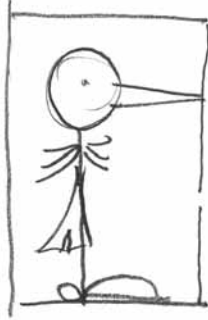
تمرين رقم ٦ : " قصة عن سوء التواصل - القرد "

الهدف: إدراك أهمية التعرف على إختلاف الأولويات لدى كل فرد، إن على صعيد القيم أو المعتقدات أو الحاجات. وذلك لإتمام التواصل بشكل إيجابي.

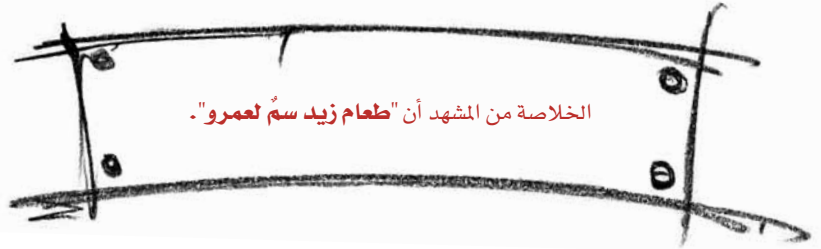
القصة: شاهدت حيوانات الغابة قرداً يعلق سمكة على غصن شجرة.

سألوه: " لماذا فعلت ذلك ؟"

أجاب: " أني أنقذها من الغرق؟"....



نقاش: يفتح النقاش للمشاركين حول القصة. فعلى الرغم من أنها مجرد مشهد صغير إلا أنها تفتح باب النقاش، لاستنتاج ما يسببه الإختلاف في حال لم تتعاطى معه بشكل إيجابي، فعلينا أولاً الإطلاع على نقاط الإختلاف مع الآخر، كما علينا البناء على النقاط المشتركة للتواصل الإيجابي معه.



الخلاصة من المشهد أن "طعام زيد سمٌ لعمرو".



ثالثاً: - حل نزاعات :

تمرين رقم ١: "البرتقالة"

الهدف: إدراك أهمية تحديد الحاجات، والتعبير عنها بطريقة لاعنفية، مع الفصل بين المشاعر والحاجات.
شرح التمرين: نقسم المجموعة إلى ثلاث أو أربع ثنائيات. نحضر بطاقتين لكل ثنائي، يأخذ أحدهم الأولى وفيها رسالة تقول: "أن حرباً نووية ستقع قريباً، وأمك مريضة جداً، ولايشفيها إلا شرب عصير البرتقال". والثانية للشخص الثاني تتضمن التالي: "ستقع حربٌ نووية قريباً، وأمك جد مريضة، ولايشفيها إلا أن تضع على جبينها بعضاً من قشور البرتقال".
ونضع لكل ثنائي برتقالة واحدة على طاولة مشتركة. ونكلف أشخاصاً من المجموعة بالمراقبة. من الممكن أن نوحى لهم بالمفاوضات إذا احتدم الصراع.

نقاش: يعبر المشاركون عن شعورهم . بعدها يعرض المراقبون ملاحظاتهم عن طرق التواصل التي حصلت. هل توصل أحدهم لمعرفة إحتياجات الأخر؟ هل استطاع أحدهم الوصول إلى حل سلمي لاعنفي، يرضي الطرفين. كل هذا يؤكد على الهدف الذي ذكرناه، التواصل الجيد هو طريق الوقاية من كل النزاعات والصراعات، بواسطته نعرف حاجات الآخرين، ونعبر عن حاجاتنا دون اللجوء إلى العنف.

تمرين رقم ٢: "الكراسي"

الهدف: إدراك أهمية تحديد الحاجات، والتعبير عنها بطريقة لاعنفية، والتركيز على أهمية التواصل الإيجابي ضمن المجموعات لتفادي النزاعات.

شرح التمرين: نقسم المشاركين إلى ثلاث مجموعات، ونعطي كل مجموعة رسالة من الرسائل الثلاث التالية:

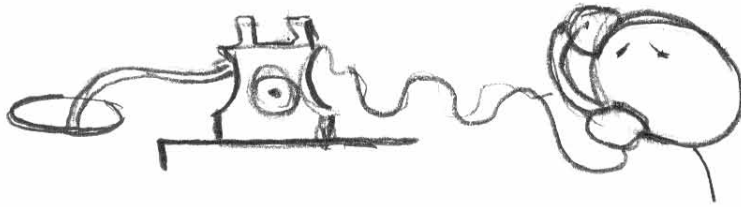
- ١- مطلوب من مجموعتكم وضع ست كراسي بشكل ملاصق لجدار القاعة.
 - ٢- مطلوب من مجموعتكم وضع ست كراسي بشكل طولي كما في الباص.
 - ٣- مطلوب من مجموعتكم أن تضع أوراقاً بيضاء على ست كراسي في القاعة وتعطى الملاحظة بأن الكلام بين المجموعات ممنوع، وبأن الكراسي الموجودة فقط في القاعة (ونحدد ست كراسي) تستعمل، دون إحضار أي كرسي من خارج القاعة.
- نقاش:** يعبر الجميع عن مشاعرهم، وبعدها نستنتج أن العنصر الأساسي للوصول إلى تفاهم في التمرين، هو الصبر والتروي، فحين تنتهي مجموعة من مهمتها، تستطيع الأخرى البدء وهكذا. لا يوجد في التمرين منافسة، هذا العنصر السلبي الذي يؤدي إلى الصراع هنا. فالتربية في واقعنا تشجعنا دائماً على الفوز منفردين. بينما بالإمكان هنا أن تتحقق أهداف الجميع دون أي تضارب.

تمرين رقم ٣: " لغز الخروف "

- الهدف:** هذا تمرين فردي يساعد على إيجاد حلول ممكنة للنزاع بطريقة سلمية، ترضي الطرفين.
- شرح التمرين:** يعطى لكل مشترك الرسم التالي على أن يساعد الخروفين لإيجاد حل لمشكلتهما:
- نقاش:** يفتح النقاش، ويبيد كل مشترك رأيه بالحل المثالي بعد أن تستعرض الحلول الأخرى. ما الضرر لو ذهب الخروفان معاً إلى جهة واحدة لأكل العشب، ومن ثمّ ينتقلان إلى الجهة الأخرى.
- أعتقد أن هناك حلولاً للكثير من المشاكل لو فتحنا مجال الإبداع والإبتكار في طرق إيجاد الحلول المناسبة.



نقاش: يعبر الجميع عن مشاعرهم، وبعد ذلك يتم النقاش عن الخيار السلمي دون اللجوء إلى التنافس، وإن كان الهدف تجميع نقاط، فباستطاعة الطرفين الإتفاق على طريقة لعب، تجعل الفريق المكون من إثنين يجمع أكبر عدد من النقاط. وكما في التمرين السابق، فإن أي شخصين متنازعين لهما هدف مشترك، وباستطاعتهم إتباع النهج التعاوني للوصول إلى حل يرضي الطرفين.



تمرين رقم ٥: "حجرة الهاتف"

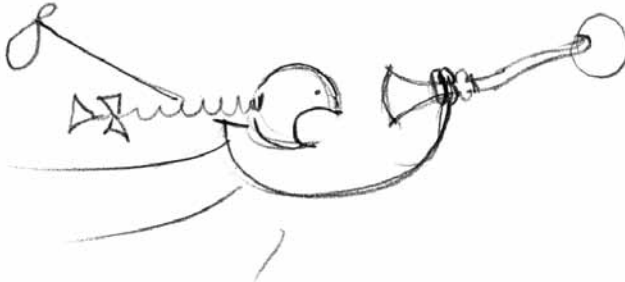
الهدف: مراقبة المواقف المختلفة تجاه النزاع ومراقبتها والتفكير فيها. وبأساليب إدارة النزاع. تطوير التعاطف والإصرار في مواقف النزاع.

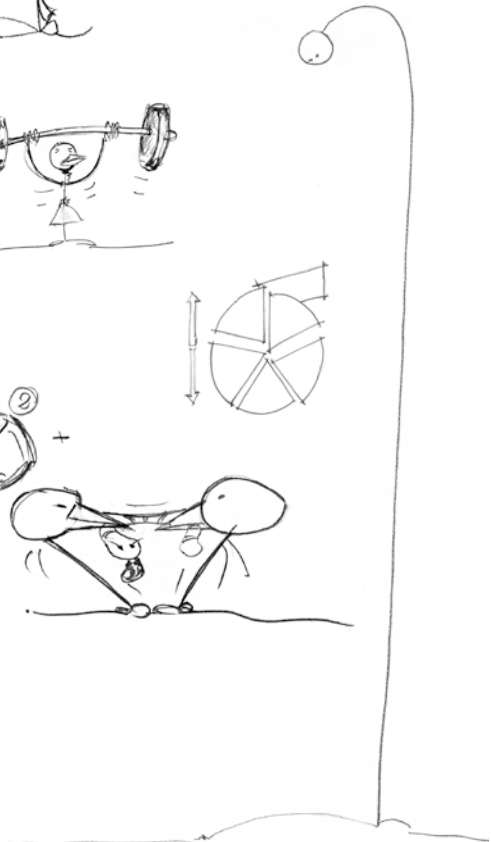
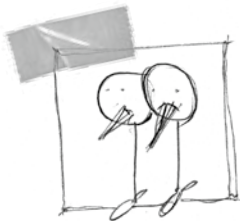
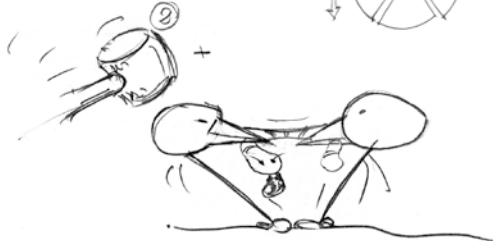
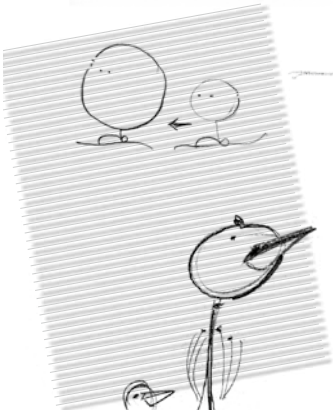
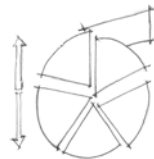
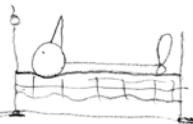
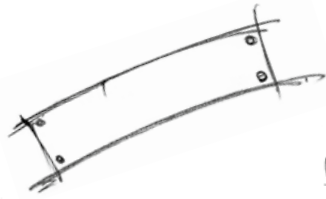
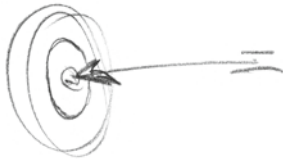
شرح التمرين: نوزع على المجموعة ثلاثة أدوار: الأول شخص واحد فقط يلعب دور صديق يتصل بصديقه من حجرة هاتف عمومية، وحديثه يتعلق بأمر خاصة به (ماذا سيحضر له هدية بعيد ميلاده، مباراة كرة قدم شاهدتها...)، والدور الثاني: عدة أشخاص قدموا من قرية مجاورة بعيدة حوالي الأربعة كيلومترات عن حجرة الهاتف العمومية، وهناك حريق شب في أحد البيوت، ومن الممكن ان تمتد النيران إلى القرية كلها إن لم يتصلوا برجال الإطفاء.

والدور الثالث: يلعبه عدة أشخاص كمراقبين، وعليهم تدوين ردود الأفعال.

يطلب من الأشخاص لعب أكثر من دور، وإبراز أكثر من ردة فعل حول الموقف، كي نختبر مشاعر الأشخاص في هكذا حالة ومواقفهم.

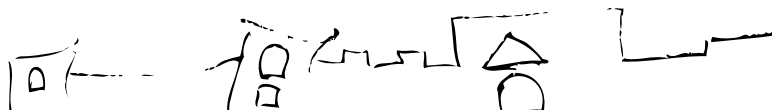
نقاش: يعبر الجميع عن مشاعرهم. يناقش الموضوع مع تبعاته على مستوى المشاعر و ردود الفعل، والمواقف التي يجب أن نتخذ في حالة الطوارئ. كيف نضع الأولويات، وكيف نقنع الآخرين بها. فما هو مهم بالنسبة لنا، غير مهم لغيرنا. من المفيد أن يختبر الفرد نفسه في كل المواقف الصعبة، ليتمكن من إيجاد طرق مناسبة للحل لاعنفية دائماً، فالعنف أبداً لا يحل أي مشكلة.







- حل النزاعات - تمارين تطبيقية - إعداد آرمان باليان - صادر عن الشبكة اللبنانية لحل النزاعات بالتعاون مع لجنة المانونيت المركزية - لبنان.
- كيف لا نتربى على الطائفية .. دليل تدريبي تربوي- أوغاريت يونان - نشر الهيئة اللبنانية للحقوق المدنية .
- النزاع كتحدّ- تعزيز قدرات الأطفال لتحويل النزاعات بشكل بناء - تأليف فالنتينا أوتماشيتش - ترجمة منى عبود- إصدار مركز المعلومات العربي للفنون الشعبية / الجنى.
- الهوية والعنف (وهم المصير الحتمي)- أمارتيا صن - سلسلة عالم المعرفة - ترجمة سحر توفيق.
- الهويات القتالة- أمين معلوف- دار الفارابي - ترجمة نهلة بيضون.
- قاموس اللاعنف - جان ماري مولر- ترجمة محمد علي عبد الجليل- معابر للنشر -دمشق.
- اللاعنف في التربية - جان ماري مولر- ترجمة محمد علي عبد الجليل - معابر للنشر- دمشق.
- أغنية الطائر- أنتوني دوملو - سلسلة الحكمة ٣
- مصادر تدريبية مختلفة من الأنترنت ومن عدة دورات لجمعيات أهلية.



شكر خاص

إلى الشريك ifa - Institute for Foreign Cultural Relations
Zivik Funding Program

إلى د. نسيم عون
إلى محترف DECOPLAN
تصميم ورسوم: وليد فتوني
تنفيذ: علي بدرالدين
متابعة: إيمان بركة
وإلى جميع من ساهم في نجاح هذا المشروع

إعداد:

ناجي سعيد

متابعة وإشراف: حسن صالحة

جميع الحقوق محفوظة لجمعية التنمية للإنسان والبيئة،
يسمح بالإقتباس من الدليل شرط الإشارة إلى المصدر وإرسال نسخة
إلى صندوق بريد الجمعية
ص: ٨٨٤ صيدا

عدد الصفحات: ٤٤

الطبعة الأولى ٢٠١٠

جمعية التنمية للانسان والبيئة

ص.ب: ٨٨٤ صيدا

تلفاكس: ٥/٠٤/٧٧٢٧٠٠٤ ٩١١

بريد الكتروني: dpna@dpna-lb.org

موقع الكتروني: www.dpna-lb.org

شارع رياض الصلح - خلف بنك الجمال - بناية الجزري ط ١, صيدا, لبنان