إدارة الصراع والنزاع (1)

نشر في جريدة أخبار الخليج بتاريخ 22 أغسطس 2021

بقلم: الدكتور زكريا خنجي

يروى أنه في أحد الأزمنة القديمة كان هناك رجل متكبر، ومتكبر جداً يطوف في السوق، وكان هذا الرجل يرتدي أجمل حلة، وبذلك زاد تكبراً وزهوا بنفسه.

فمرت به امرأة كانت تبيع السمن.

فقال لها: ماذا تبيعين يا امرأة ؟

فقالت: أبيع سمناً يا سيدي.

فقال لها: أرني.

وعندما أرادت أن تنزل دلو السمن من فوق رأسها اندلق منه بعض السمن على ثيابه، فغضب الرجل غضباً شديداً.

وقال لها: لن أبرح الأرض حتى تعطيني ثمن الثوب.

فراحت المرأة تستعطفه وتقول له: خل عني يا سيدي، فأنا امرأة مسكينة، وما عندي إلا هذا السمن.

فقال لها: لا، لن أبرح الأرض حتى تعطيني ثمن الثوب.

فسألته: وكم ثمن الثوب ؟

قال: ألف دينار.

فقالت له: من أين لي بألف دينار، فما أنا إلا امرأة فقيرة ؟

قال لها: لا شأن لي بذلك.

فقالت له: ارحمني ولا تفضحني.

وبينما هو يتهددها ويتوعدها إذ أقبل عليهم شاب، فقال لها: ما شأنك يا امرأه ؟

فقصت عليه الخبر.

فقال الفتى: أنا أدفع ثمن الثوب .

فأخرج ألف دينار ودفعها للرجل المتكبر فعدها الرجل المتكبر واطمأن أن المبلغ كامل فهم بالمغادرة، إلا أن الشاب وقبل أن يبرح المكان، قال له: على رسلك أيها الرجل.

فرد عليه ذلك المتكبر: ماذا تريد ؟

فقال له: ألم تأخذ ثمن الثوب ؟

قال: بلى.

فقال له الشاب: فأين الثوب ؟

قال: ولم ؟

قال: **قد أعطيناك ثمنه فأعطنا الثوب**.

قال الرجل المتكبر: **وأسير عاريًا** ؟

قال الشاب: **لا شأن لي بذلك**.

قال الرجل المتكبر: **وإن لم أعطك الثوب** ؟

قال: **تعطينا ثمنه**.

قال الرجل المتكبر: **الألف دينار** ؟

قال الشاب: **كلا**، **بل الثمن الذي نطلبه**، **وإلا ذهبنا للقاضي**.

فقال له الرجل المتكبر: **لقد دفعت لي ألف دينار**.

فقال الشاب: **لا شأن لك بما دفعت**.

فقال له الرجل: **وكم تريد** ؟

قال الشاب: **ألفي دينار**.

فقال له الرجل المتكبر: **هذا كثير**.

قال الشاب: **إذن فأعطنا ثوبنا**.

قال الرجل المتكبر: **أتريد أن تفضحني** ؟

قال الشاب: **كما كنت تريد أن تفضح المرأة المسكينة**.

فقال الرجل المتكبر: **هذا ظلم**.

قال الشاب: الآن تتكلم عن الظلم، أين كان الظلم عندما كنتَ تطالب المرأة المسكينة ثمن ثوبك ؟ الآن شعرت بالظلم عندما بلغ حد نعليك ؟

سكت المتكبر، وما كان منه بعد أن اجتمع رجالات السوق والكثير من الناس إلا أن أعاد المال للشاب وسكت عن المرأة، ومن فوره أعلن الشاب أمام الجميع أن المال هدية للمرأة المسكينة.

هذا الذي حدث هنا ما هو إلا نموذج مصغر وبسيط لما يعرف بإدارة النزاعات أو الصراع، فماذا نعرف عن هذا ؟ وكيف يمكن أن تحل النزاعات والصراعات ؟

النزاع أو الصراع يعني ببساطة التصادم والتعارك، وعادة يبدأ التصادم باختلاف وجهات نظر، فإن استطاع الأطراف التوصل إلى وجهات نظر محايدة فإن التعارك ينتهي عند هذا الحد، ولكن في بعض الأحيان وعندما يأخذ الصراع صبغة سلبية ولم تصل الأطراف إلى نقاط تشابه وإذا ما استمر النزاع بدون حل عندئذ يأخذ الصراع منحى آخر فإنه في هذه الحالة يحتاج إلى تدخل أطراف من المفروض أن تكون حيادية لحل هذا النزاع، فإن وصلت الأطراف إلى حلول ترضي الجميع فهذه الإيجابية تساهم بصورة كبيرة في وقف النزاع، ولكن في أحيان أخرى يصل النزاع إلى العنف وربما يأخذ المنحى الدموي ولا تحل تلك المنازعات التي ربما كانت بسيطة إلا بعد أن ينهك الأطراف وتفقد هواها ويفقد النزاع محتواه ويصبح بلا معنى.

والصراع أو النزاع ظاهرة ليست إنسانية فحسب وإنما يمكن ملاحظتها في كل المجتمعات الحية، فنجدها في عالم الحيوانات والنباتات والكائنات الدقيقة، وربما تشير العديد من الدراسات الى أن معظم – إن لم نقل كل – صور الصراع والنزاع الذي يحدث في هذه الكرة الأرضية يحدث نتيجة الصراع على السلطات والمناصب، وإثبات الوجود وما إلى ذلك، ثم تأتي بالدرجة الثانية من أجل توفير بعض الاحتياجات الأساسية للإنسان أو الكائن الحي، فالأسود تتصارع على المركز القيادي، والأفيال كذلك، والإنسان على قمة الكائنات الحية التي تبحث عن المركز والمنصب والوجاهة والمال، إلا إننا لا نجد هذه الصراعات والنزاعات في مملكة النمل والنحل، لماذا ؟

بعض الدراسات تجد أن الصراع والنزاع ضرورة اجتماعية في المجتمع البشري، إذ يرون أنه أمر طبيعي في المعاملات الإنسانية وطريقة ناجحة لحل التناقضات الاجتماعية، ولهذا يمكن اعتبار الصراع ظاهرة اجتماعية يومية عادية، لأننا لا بد أن نختلف في أفكارنا وحياتنا ووجهات نظرنا، ولا أحد من البشر يبلغ الكمال في خلقه؛ ولهذا، فإن الاختلاف والتناقض من الأمور الطبيعية.

ولا نختلف مع هذا التوجه في شيء، ولكن على الرغم من اختلاف آرائنا وتباين احتياجاتنا واهتماماتنا كبشر، إلا أننا قادرون كبشر أيضًا دائمًا على التعايش والعمل معًا بانسجام، فردود أفعالنا يجب ألا تجنح إلى

النزاع بطريقة سلبية وباستخدام العنف وإلغاء لغة المنطق، فإن فعلنا ذلك فإن هذا سيقودنا إلى المزيد من العنف، وإلى الحرب في أسوأ حالاته، فالتعايش أو التجاور غدا من الأمور المطلوبة مهما كانت، "فتقبلني كما أنا حتى أتقبلك كما أنت"، وهذا مبدأ، فليس من الضروري أن أؤمن بما تؤمنَ به أنت، وكذلك لستَ ملزمًا أن تؤمن بما أؤمن به أنا، فكلنا له وجهات نظر وآراء وحقائق يؤمن بها، فعدم الرغبة في التجاور والتعايش يعني ببساطة أن أحدنا حتمًا سيتعرض للأذى والآخر يكون هو المتسبب لهذا الأذى.

إلا أن إيماننا بحتمية الصراع والنزاع بين الأطراف لا يعني أبدًا وقوفنا متفرجين عندما نشهد مثل هذا الصراع بين طرفين، وخاصة إن كانت أطراف النزاع متقاربة أو قريبة من بعضها البعض، مثل الأهل والأخوة والأخوات، وربما الزوج والزوجة، ولكن ماذا يمكننا أن نفعل ؟

في هذه المرحلة نأتي إلى ما يسمى بإدارة الصراع والنزاع، فكيف يتم ذلك ؟

كيف نقوم بإدارة النزاع والصراع ؟

وجدنا أن هناك العديد من الطرق والأساليب لإدارة النزاع والصراع، منها ما يعرف بعجلة النزاع، ومنها شجرة النزاع، ونموذج التصعيد غلاسل، ونموذج التحليل المنظوري للنزاع وغيرها من الأساليب والطرق، وكلها

أدوات يمكن استخدامها في إدارة أي نوع من النزاعات، ولكل طريقة منهجية وخارطة عندما نرغب في استخدامها.

ولكن من الأفضل دائمًا عندما نمارس أي وسيلة يجب أن نبدأ دائمًا بما يعرف بمثلث إدارة النزاع، وهذا المثلث يساعد كثيرًا في تحديد نوعية النزاع وعلاقة الأطراف مع بعضها بعض.

وهذا حديث آخر.