

المحاضرة الثالثة

لا بد من وجود سلام مع نفسي أولاً فهو يبدأ من القلب، والمصالحة هي دعوة للكل، وصنع السلام لا يعني حل المشاكل فقط، فالله هو إله سلام.

تشخيص المشكلة وكيفية حلها وهي عملية تحتاج إلى وقت

من الممكن أن تذهب إلى طبيب لكنه لا يقدم لك العلاج لكن يرسلك لعيادة متخصصة ويُجرى لك بعض الفحوصات ليتعرف على سبب المرض، فالموضوع يحتاج إلى وقت لتقوم بالتحري لتتعرف على سبب المشكلة. وفي بعض الأحيان نقابل مشكلة ما ونقول أننا نعرف سببها، ولكن عندما نقضي وقت مع أطراف المشكلة ونستمع إليهم، نكتشف السبب الحقيقي وراء هذه المشكلة. ولدينا مثالين عمليين في ذلك الصدد.

الخطوة الأولى: ونحن نحاول أن نفهم أبعاد المشكلة لابد أن نفرق بين أمرين هما موقف الناس، واهتمامات الناس، وأما الفرق بين الموقف والاهتمام فيكون على النحو التالي.

مثال:

إذا وجدت مجموعة من الأشخاص داخل مكتب، وأحد الأفراد قال أنا أريد أن يكون الشباك مفتوحاً، والآخر قال لا، أنا أريده مغلقاً. فهل هناك حل لهذه المشكلة؟ وهل من الممكن أن يترك الشباك مفتوحاً ومغلقاً في نفس الوقت؟ وهنا أنا نحتاج أن نفهم اهتمامات ودوافع هؤلاء الناس. لذلك إذا أردنا أن نحل المشكلة فلا بد أن نسأل سؤال وهو لماذا تريد ذلك؟ فأحدهم ربما يقول فتح الشباك يعرضني لتيار هواء وسوف أمرض وأنا أريده مغلقاً، والآخر يقول الجو حار جداً هنا وأنا لا أستطيع أن أتنفس لذلك أريد الشباك مفتوحاً.

وهنا يكون الأمر محير بين اختيارين، فنحن نريد أن نحل المشكلة وفي نفس الوقت لا نريد أن يمرض أو يخنق أحد، فكيف السبيل لحل هذه المشكلة؟ من الممكن أن نجد أبسط الحلول وهو أن الشخص الذي يريد الشباك مفتوحاً يجب أن يجلس بجوار الشباك، والشخص الذي يريده مغلقاً يجب أن يبتعد عنه. فإن جوهر حل المشكلة أننا نحتاج بعض الوقت لكي نعرف اهتمام الناس ومن ثم سنكون قادرين على تشخيص المشكلة.

مثال آخر:

الصراع المصري الإسرائيلي على أرض سيناء، ماهو الموقف الذي كانت تتبناه كلا من إسرائيل ومصر من جهة سيناء؟ فالإثنان يريدان سيناء لكن أحدهم على حق والآخر على غير حق! هل من الممكن أن تُحل هذه المشكلة ببساطة؟ فإسرائيل تريد الاحتفاظ بسيناء، ومصر تريد أن تسترجعها في نفس الوقت. إذن نحتاج أن نبحث عن الاهتمام لكل منهما، فلماذا تريد مصر استرجاع سيناء، ولماذا تريد إسرائيل الاحتفاظ بها؟ والسؤال هو ماهي اهتمامات مصر في سيناء، وماهي اهتمامات إسرائيل فيها؟

بالرغم من أن البعض كان له اهتمامات دينية، لكن ليس هذا هو الاهتمام الأساسي. إن الحماية والأمن هما سبب الاهتمام الأساسي لدى إسرائيل، فنحن لا نقلل من الأسباب الأخرى التي ربما توحى أو

تشير إلى الأطماع الإسرائيلية، لكن السبب الذي قالته إسرائيل في اتفاقية كامب ديفيد هو الأمان والحماية. إذن نجد اليوم أن سيناء وقد رجعت إلى مصر، ولكن أيضاً لأمن إسرائيل وحمايتها لا يوجد جيش مصري بأعداد كبيرة على الحدود الفاصلة بينهما. فلو فكرنا فقط في بأن إسرائيل تريد سيناء ومصر أيضاً تريد سيناء، عندها لا نستطيع أبداً أن نصل إلى حل لهذه المشكلة. لكن عندما يكون هناك تشخيص للمشكلة، ونسأل الشخص لماذا يريد هذا الأمر؟ من ممكن في البداية لا تخرج بأي إجابات حقيقية، بل كلها إجابات سطحية لا نستطيع أن نحل بها المشكلة، لذلك فنحن نريد المزيد من الوقت لكي نعرف إجابات حقيقية؟

وهناك بعض الاقتراحات منها طرح عدة أسئلة مثل هل تريد هذا الأمر، ولماذا تريده؟ بحيث نضع أمامه مجموعة من الأسئلة لكي تساعده على أن يصل إلى إجابة حقيقية. في حالة مصر وإسرائيل ممكن أن يكون حل الأمر نتيجة أن شخص اقترح أن سيناء ترجع لمصر وأن يكون هناك منطقة منزوعة السلاح.

أما الخطوة الثانية

هي التفرقة بين المسائل الشخصية والمادية، فنحن نحتاج أن نعالج هذين الأمرين في أوقات يكون هناك تداخل بين القضايا المادية والشخصية ويصعب الفصل فيما بينهما. والمسائل المادية تعني كل الأشياء التي نستخدمها في حياتنا، قد تكون مواد، لكنها قد تكون أمور خاصة للذي بيده السلطة مثل المساهمة في التواصل عن طريق المنظمات، إلخ. تذكروا المثال الموجود في إنجيا لوقا 12، مشكلة الأخين عن الميراث. فالأمور الشخصية المتعلقة بالطمع أحدثت انفصلاً بين الأخوين. مما صعّب الموقف عليهما لأن يعالجا الأمر المادي المتعلق بتقسيم الميراث بهدوء.

فعلى سبيل المثال

ما هو المبلغ الذي يدين به عماد ليوسف؟ عماد اقترض مبلغ من يوسف ولا يستطيع أن يسدده، فهذا جانب مادي يجب أخذه في الاعتبار في حل الخلاف، لكن يوسف انزعج من عماد، فيوسف يقول عماد وعدني أنه سوف يرد المال الأسبوع الماضي ولم يفعل. إذاً يوسف كاذب، فالموضوع بدأ مادياً ولكنه تحول الآن لموضوع شخصي. فأنت لم تفي بوعدك، وعماد يقول لماذا يوسف يصفني بأنني كاذب، وهكذا تسير الأمور وتكبر المشكلة وتتحول من مشكلة شخصية لمشكلة مادية. وفي النهاية يرد عماد المبلغ ليوسف، فهل هذا هو حل المشكلة؟ لقد حلّ الجانب المادي فقط، لكن الجانب الشخصي لم يُحل بعد.

ومثال آخر: في الكنيسة اليوم ربما يطرح اقتراح بأن نبني حجرة صغيرة، وهذا مجرد اقتراح بسيط، لكن بدون أن نشعر نجد أن هذا الموضوع الصغير تحول إلى عدة مشاكل كثيرة. فهناك أشخاص يقترحون اقتراحات مختلفة، مثل أن تكون هذه الغرفة للأطفال، أو للشباب، أو حجرة لأدوات النظافة .. إلخ.

نحن نحتاج أن نفصل بين الأمور الشخصية والأمور المادية. فمن الممكن في الأمور الشخصية أحد ما يقول الكلام الذي قاله أخي عني ويجرحني، أو من الممكن شخص آخر يقول مريم عنيدة وغير صبورة، وتبدأ الاتهامات الجرافية التي لا داعي لها، فهذه مسائل شخصية تسبب الصراع والخلاف بين أي شخصين. و أحياناً ربما يحدث اختلاط بين المشاكل الشخصية والمادية لدرجة أنه يصعب التمييز فيما بينهما.

ففي بعض الأوقات يصعب أن نفرق بين الأمور الشخصية والمادية، لأن المثال الذي ذكرناه في اقتراض المال، أحياناً يكون الانطباع الذي أخذته عن عماد يكون نتيجة عدة مواقف قبل ذلك فهو لم يفي بوعوده. و لكي نحل الصراع يجب أن نعالج الجانب المادي في الصراع فيجب أن ترد الأموال أولاً، لأنه تكونت هناك مشاعر غير مستقرة، ولديك شخصية عماد الذي لا يفي بوعوده. وهذا هو ما نريد أن نفعله في تشخيص المشاكل، فالأموال يمكن أن ترد، أما بالنسبة للمشاعر فعماد يمكنه أن يعترف ليوسف عن المواعيد التي لم يلتزم فيها برد المبلغ ولم يفي بذلك، لكن لكي نكون صناع سلام نحتاج أن نقول لعماد حسناً، لقد قمت برد المبلغ المطلوب منك، ولكن الآن يجب أن نعالج الأمور الشخصية، ونحن في مرحلة التشخيص يجب أن نضع كل الأمور في الاعتبار فنحن لا ننكر ذلك.

صانع السلام يستطيع أن يحل المشكلة المادية، لكن مشكلة المشاعر وما حدث من أمور شخصية، فهو غير قادر على ذلك! لأنه يحتاج أن يغير عماد في عدم الالتزام وهذا ليس بيده، ولا يستطيع التحكم فيه. فالله وحده هو الذي يُغير ولكن دوري كشخص صانع للسلام، يجب علي أن أقول لعماد أنت أخطأت في حق يوسف ويجب أن تعتذر له، وأن تقول ليوسف يجب أن تقبل اعتذار عماد، لكن هذا يتم بقضاء وقت في الصلاة مع كل منهما. وإذا قلنا للشخص أنت لا تفي بوعودك فهل أسأنا إليه؟ فهو فعلاً لا يفي بوعوده ونحن لا نحتاج أن نعتذر لأننا قلنا الحقيقة. في الحقيقة هناك فرق بين أن نقول أنه كذب علينا وبين أنه كاذب، فأحياناً نخطيء وبديل أن نصف أفعال الشخص نقوم بوصفه هو شخصياً وهذا يحدث مشاكل عدة.

صانع السلام في البداية يأخذ وقت كبير في تحليل وحل المشاكل ولكن مع مرور الوقت والخبرة يصل إلى التحليل سريعاً. وكلما كان لديك الخبرة في هذا المجال كلما أخذت وقتاً أقل. لكن يجب أن نأخذ في الحسبان أنه ربما يكون هذا الشخص ناجح جداً وممثل قدير أيضاً، فلا نستطيع أن نعرف حقيقته. وإذا كان الشخص لا يريد أن يصنع سلام فلا أحد يستطيع دفعه لصنعه، فيجب أن يكون من داخله يريد حل المشكلة، فنقول له إذا كنت تريد أن تصنع سلام فأصنعه إذاً. وفي حالة المشورة الزوجية يجب علينا عندما نتدخل أن نقول لهما في البداية نحن هنا للمساعدة فقط، فإذا كنتما تريدان المساعدة فنحن معكم، وإذا لم تحتاجا المساعدة فنحن لا نصلح للجلوس معكما.

في بعض الأحيان يكون صانع السلام قاسٍ ومن ثم يجرح الآخرين بسبب المواجهة، عندما قال السيد المسيح لشخص أنت صاحب قلب شريير هل هو جرحه؟ لا، لأنه يعالج الشخص، والجراح عندما يقوم بإجراء عملية جراحية يجرح ويجعل هذا الشخص يتألم أيضاً، لكن لماذا يفعل الطبيب هذا الأمر ونشعر بالألم؟ طبعاً لأنه يعالج الشخص بتطهير الجرح من الأوساخ والصدید التي تسبب الألم.

ربما يحدث بين شخصين سوء تفاهم ما، وتبادلا الاتهامات، وبعد انتهاء الموقف شعر أحدهما بأنه قد أخطأ في حق الآخر فقرر الذهاب إليه والاعتذار له. هذا الموقف يذكرنا بالنص في رومية 12: 18 يقول " على قدر طاقتكم سالموا جميع الناس " فلا نستطيع أن نجبر الشخص الآخر على الاعتراف بالخطأ، وربما تكون قادر على فعل ذلك لكن ليس بالضرورة يكون الطرف الآخر كذلك.

في عملية التشخيص نحن نفرق أولاً بين الموقف والاهتمام، وثانياً بين القضايا الشخصية والمادية. مثلما ذهب أحد الأخين للأخر يطلب منه أن يقاسمه الميراث، فهنا تستطيع القول أن في هذه المشكلة

مواضيع مادية ومواضيع شخصية. وهناك مواضيع خلافية أخرى عديدة تحتاج إلى تشخيص وتمحيص، من الممكن أن يكون طرفي النزاع لديهما معايير مختلفة للقيم، فكل طرف لديه معايير مختلفة لما هو صواب ولما هو خطأ.

هل نسخ الاسطوانات المدمجة خطأ أم صحيح؟ فالغرب يقول إنه سرقة واستيلاء على مجهود الغير لفترة طويلة من الزمن، والشرق يقول أنه ليس سرقة لأنه غالي الثمن فلا نستطيع أن نشترى النسخة الأصلية منه، إذن فمن فيهما على صواب ومن منهما على خطأ؟ فكيف يمكننا حل هذا الأشكال، فأنت لا تقدر أن تجرم شركة مايكروسوفت لأنها تمتلكه. ولقد استخدمنا هذا المثال ليس لكي نقول من هو صحيح ومن هو على خطأ، ولكن لكي نقول أن هناك اختلاف في منظومة القيم.

يضرب المحاضر مثلاً آخر ويقول: أن في شركته الخاصة به وهي شركة تعمل في مجال تعليم اللغات للأجانب والمصريين أن أحد الموظفين لديه اشترى ذات مرة جهاز كمبيوتر، وهو سأل من أين اشتريت هذه النسخة الخاصة بالويندوز؟ فرد عليه الموظف لقد اشتريتها من المكان الفلاني بمبلغ 20 جنيهاً! فقال له يجب أن تشتري نسخة أصلية، فقال له إنها غالية جداً بالنسبة لي ولا أستطيع أن أشتريها.

ويستطرد المحاضر ويقول: بعد ذلك عقدنا اجتماع وقررنا أن نقوم بعمل إسطوانة في مجال تعليم اللغات، وهذا الشخص كان أحد الذين يعملون في هذا العمل الشاق، وأخذ في عملها وبرمجتها مئات الساعات، وبعد أن انتهى من عملها قال لي: يجب أن نضع شفرة حماية على هذه الأسطوانة! فلماذا قال هذا؟ لأنه تعب جداً في عمل هذه الأسطوانة، فهو لا يريد أن يكون شخصاً غنياً من عائد بيع هذه الأسطوانة، ولكنه يريد أن يأخذها من يقدرها ويدفع فيها الثمن المستحق لهذا التعب الطويل، وهنا نجد أن المنظور القيمي لهذا الشخص اختلف. إذن عندما تأتي لتشخيص مشكلة ما يجب أن تنظر أولاً للمنظور القيمي المختلف لهذا النزاع، فكل شخص لديه ما هو صواب وما هو خطأ.

وما نريد أن نقوله في هذا الشأن أن شركة مايكروسوفت لديها قيمها وقوانينها التي تضعها وتحكم عملها في مجال البرمجيات، أما بالنسبة للشرق الأوسط يرون أن مبلغ ثمنها كبير، ويجب علينا أن نحترم وجهتي النظر. ربما تخفض شركة مايكروسوفت سعر النسخة من 1500 جنيه إلى 50 جنيه. لكننا كصانعي سلام عندما نتدخل في حل مشكلة ما يجب أن نراعي هذه القيم المختلفة لدى الأفراد لكي نعمل على حل المشكلة بصورة صحيحة ودون ضغينة. حتى لو كانت الكنيسة نفسها تقوم بعمل توصيلة لكي يشاهد شبابها المباريات العالمية، والشركة الموزعة تقول أنها ليس لديها وصلات قانونية الآن فأنت على قائمة الانتظار. فهل الكنيسة يجب أن تكون مختلفة عن العالم؟ بالطبع لا. فأحياناً يستلزم منا دفع التكلفة لكي نفعل الصحيح.

الخطوة التالية: إساءة الفهم

في التشخيص ربما قد نرى هناك اختلاف في المعلومات التي يقدمها كل طرف، شخص فهم أمر ما بطريقة ما، والشخص الآخر فهم نفس الأمر بطريقة أخرى. فمثلاً الزوجة قالت لزوجها سأنتظر في

المنزل على العشاء، وبالنسبة لها العشاء في تمام الساعة التاسعة، أما بالنسبة للزوج العشاء في التاسعة أو العاشرة ورجع الزوج في هذا اليوم إلى المنزل الساعة العاشرة والنصف مساءً ووجد الزوجة حزينة جداً، فلماذا هذا الغضب؟ لأن هناك اختلاف في المعلومات.

يقول المحاضر: دعوني أخبركم بواحدة من ضمن ضعفاتي، زوجتي تحب التفاصيل جداً عندما تتصل بي في التليفون تقول لي كذا وكذا بالتفصيل. وفي بعض الأوقات أطلب منها أن ترتب لي ميعاداً مع أحد الأصدقاء في الأسبوع القادم، فهي تكتب لهذا الصديق وترتب معه ميعاد على الغداء في حدود الساعة الثانية ظهراً، فأقول لها عزيزتي أنت تعرفين أنني أنتهي من العمل الساعة الثالثة، فكيف ترتبي هذا الموعد؟ من منا الذي لديه مشكلة في هذا الأمر؟ أقول لكم هذا نقص في المعلومات.

والنقطة الأخيرة: الأمور الهيكلية

ومثال ذلك الاختلاف بين الرئيس والمرؤسين وهذا الاختلاف يسبب في حدوث مشاكل، فعندما تأتي للموظف وتقول له هذا خطأ، وهذا نتيجة الهيكل البنائي. فربما أذهب لرئيسي في العمل وأقول له أعرف أنك الرئيس لكن ما تقوله صعب أن ينفذ من قبل الموظفين، وربما يرد الرئيس ويقول أنا الرئيس وأنا طلبت منهم ذلك ولا أستطيع أن أرجع في قراري، فالرئيس لا يريد أن يتراجع والموظف لا يستطيع التنفيذ، فالمشكلة هنا هو اختلاف في السلطة.

فهذه المشكلة يجب أن توضع في الاعتبار ونحن نقوم بتشخيص المشكلة، فوظيفتنا كصانعي سلام هي مثل الطبيب الذي يسأل أسئلة مختلفة لكي يصل إلى التشخيص السليم، فمن خلال طرحنا للأسئلة المختلفة نحاول أن نكتشف الأسباب الحقيقية للمشكلة.