

## طرق حل الصراع وأصولها القرآنية

*Methods of conflict resolution and their Quranic origins*

Prof. Dr. Raouf Ahmed Mohammed Al-Shammari  
Alaa Dakhel Taher  
Faculty of Jurisprudence/University of Kufa

أ.د. رؤوف أحمد محمد الشمري  
آلاء داخل طاهر  
كلية الفقه / جامعة الكوفة

### ملخص

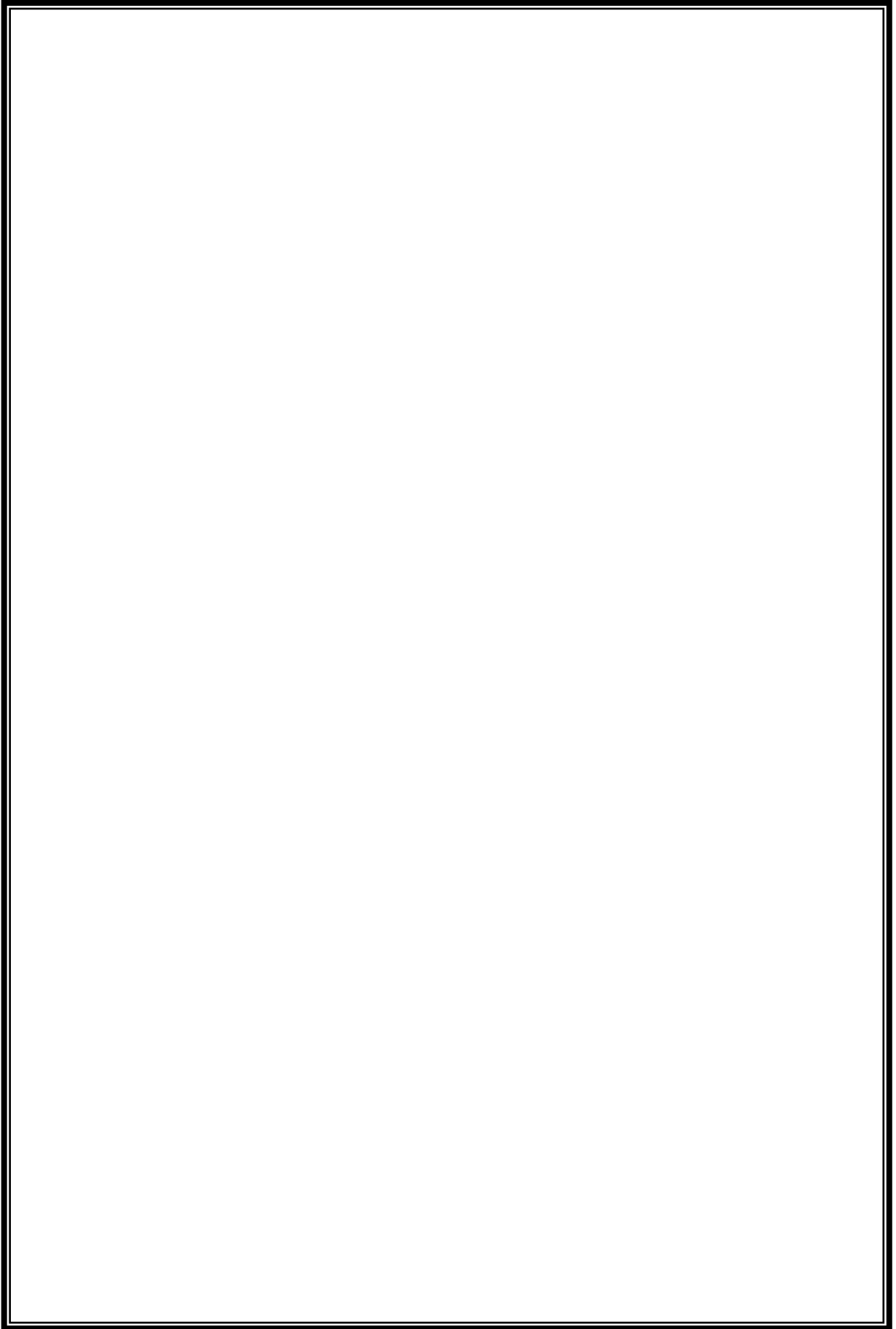
قضت إرادة الله له أن يكون الإنسان ذا الطبيعة المادية الترابية، خليفته في الأرض، وتلك الطبيعة ستكون حتماً أداة للتنافس والنزاع والاختلاف... هذا الاختلاف نتج عنه قانوناً وسنة إلهية دائمة في التفاعل - التزاحم - الإنساني، هو قانون الصراع أو ما يُعرف بالمصطلح القرآني بسنة الدفع والتدافع. فأنزل الله الوحي على أنبيائه، كي يحيوا الفطرة السليمة الكامنة في الطبيعة الإنسانية ويزيلوا الحجب والظلمات عن العقول والألباب. وقد وضع القرآن الكريم منهجاً وأسلوباً وطرقاً للتعامل مع كل أشكال النزاعات والصراعات وبكافة أنواعها. تلك الطرق التي يدعي البعض - وخاصة الغرب - أنها مبتكرة ومؤصلة منهم، وهذا الإدعاء فنده القرآن الكريم من خلال آياته الواضحة والتي تؤصل لكل طريقة من تلك الطرائق. وهذا هو سبب اختيار الموضوع، وهذا البحث سيكون بوابة لتسليط الضوء على تلك الطرق وبيان أصالتها القرآنية والتي لا تقبل الشك أو النقاش.

**الكلمات المفتاحية:** طرق، حل، الصراع، أصول، قرآنية.

# طرق حل الصراع وأصولها القرآنية

الباحثة  
آلاء داخل طاهر  
جامعة الكوفة - كلية الفقه

الأستاذ الدكتور  
رؤوف أحمد محمد السّمري  
جامعة الكوفة - كلية الفقه



## طرق حل الصراع وأصولها القرآنية

الباحثة  
آلاء داخل طاهر  
جامعة الكوفة - كلية الفقه

الأستاذ الدكتور  
رؤوف أحمد محمد السّمري  
جامعة الكوفة - كلية الفقه

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### المقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على محمد وآله الطيبين الطاهرين، وعلى صحبه المنتجين ومن والاه إلى يوم الدين وسلّم تسليماً كثيراً. قضت إرادة الله ﷻ أن يكون الإنسان ذا الطبيعة المادية الترابية، خليفته في الأرض، وتلك الطبيعة ستكون حتماً أداة للتنافس والنزاع والاختلاف...، هذا الاختلاف نتج عنه قانوناً وسنة إلهية دائمة في التفاعل - التزاحم - الإنساني، هو قانون الصراع أو ما يُعرف بالمصطلح القرآني بسنة الدفع والتدافع. فأنزل الله الوحي على أنبيائه، كي يحيوا الفطرة السليمة الكامنة في الطبيعة الإنسانية ويزيلوا الحُجب والظلمات عن العقول والألباب. وقد وضع القرآن الكريم منهجاً وأسلوباً وطُرقاً للتعامل مع كل أشكال النزاعات والصراعات وبكافة أنواعها. تلك الطرق التي يدعي البعض - وخاصةً الغرب - أنها مبتكرة ومؤصلة منهم، وهذا الإدعاء فنده القرآن الكريم من خلال آياته الواضحة والتي تؤصل لكل طريقة من تلك الطرائق. وهذا هو سبب اختيار الموضوع، وهذا البحث سيكون بوابة لتسليط الضوء على تلك الطرق وبيان أصالتها القرآنية والتي لا تقبل الشك أو النقاش.

وقد قُسمَ البحث إلى مبحثين، تناول المبحث الأول طرق حل الصراع، وقد قُسم إلى ثلاث مطالب، تناول الأول طريقة الحوار، وتناول المطلب الثاني طريقة التفاوض، وتناول المطلب الثالث الإقناع. أما المبحث الثاني فقد تناول الأصول القرآنية لطرق حل الصراع.

وقد تم توثيق هذه الدراسة اعتماداً على المصادر ذات الصلة والتوثيق القريب لكل حدث قدر المستطاع، فضلاً عن الإفادة من المراجع ذات الصلة بالموضوع محل البحث.

والنتيجة التي توصل إليها البحث، أن كافة طرق حل الصراع القديمة والحديثة هي مؤصلة قرآنياً، ولا توجد طريقة أو وسيلة حديثة أو مبتكرة حسب إدعاء الغرب، إلا وقد ذُكرت في القرآن الكريم.

قال تعالى: ﴿... وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تَبْيَانًا لِكُلِّ شَيْءٍ...﴾.

أخيراً أسأل الله ﷻ أن يوفقنا لخدمة دينه، ويجنبنا مواضع الزلل والتقصير.

وأخر دعواتنا أن الحمد لله رب العالمين.

### المبحث الأول: طرق حل الصراع

مما لا شك أنّ الصراع (بمفهومه السلبي) سبب للعديد من المشاكل والتداعيات الخطرة، فالضرورة والمنطق تقتضي وضع حلول منهجية لحل تلك الصراعات إدارتها بصورة سلمية. ومن تلك الطرق نذكر منها:

#### المطلب الأول: الحوار

##### المقصد الأول/ تعريف الحوار اصطلاحاً:

يعرف الحوار بأنه: "حديث يجري بين طرفين أو أكثر لذلك لا بد في الحوار من وجود متكلم ومخاطب ولا بد من تبادل الكلام ومراجعته"<sup>1</sup>؛ بمعنى وجود طرفين أو أكثر يتبادلان الحديث ويراجعانه. وبذلك فالحوار خطاب أو تخاطب من أجل الإقناع بقضية أو فعل، وبعبارة أدق: الحوار هو "كل خطاب يتوخى تجاوب متلقٍ معين، ويُؤخذ ردهُ بعين الاعتبار، من أجل تكوين موقف في نقطة غير معينة سلفاً بين المحاورين، قريبة من هذا أو ذلك أو في منتصف الطريق بينهما، صورته المثلى مناقشة بين طرفين أو أكثر، وقد يكون تعقياً بعد حين على صفحات أو غيرها من وسائط الاتصال التي تتيح فرصة للتعليق على رأي الآخرين، وقد يكون في أي صيغة أخرى"<sup>2</sup>. فالحوار ليس تخاطباً فقط، وإنما له غاية وهي تحقيق الإقناع<sup>3</sup>. ويمكن أن يكون الحوار مع الإنسان ونفسه، كما يعرفه البستاني: "محادثة بين طرفين أو أكثر وهذا كما لو تحدث شخص مع شخص آخر وكما لو تحدث شخص مع نفسه ففي الحالتين هناك طرفان يتم تبادل الحديث بينهما..."<sup>4</sup>. أما إقناعية الحوار فتظهر في كون المحاوره خطاباً أو تخاطباً

يسعى فيه كل طرف لإقناع الآخر برأيه، وكسبه إلى جانبه وتقريبه وتحييده، عبر وسائل استدلالية أو لغوية، وتتم فيه محاكمة الآراء والأفكار بطريقة عملية منهجية نقدية متبادلة، فعندما يطالب المحاور غيره بمشاركة اعتقاداته، فإن مطالبته لا تكتسي صبغة الإكراه، ولا تُدرج على فهم القمع وإنما، تتبع في تحصيل غرضها سُبلاً استدلالية متنوعة تجر الآخر جراً إلى الإقناع برأي المحاور<sup>٥</sup>. ويرى الدكتور التويجري "أن ارتباط الحوار بالحكمة والموعظة الحسنة من قبيل ارتباط المنهج والمضمون بالوسيلة والأسلوب. فالحوار هو المضمون والحكمة هي المنهج والوسيلة والأسلوب هي الموعظة الحسنة"<sup>٦</sup>.

### المقصد الثاني: أهمية الحوار

- يُعد الحوار من أهم وسائل الإقناع المؤدية إلى تغيير السلوك نحو الأفضل، وهو وسيلة تسهم في حل كثير من المشاكل، وهو دعوة إلى الاحتكام للعقل والحكمة ويمكن تلخيص أهمية الحوار كالاتي:
١. الحوار وسيلة مثلى لنقل الأفكار وتبادل المعلومات وتنمية القدرة على التفكير والتواصل مع الآخرين، وهو وسيلة ناجعة للتعلم.
  ٢. الحوار وسيلة للتعرف بين الناس.
  ٣. الحوار وسيلة لتجنب سوء الفهم ونشوء الصراع.
  ٤. الحوار وسيلة لتنمية الفكر بالاتصال بالآخرين، وعرض الأفكار عليهم والأخذ والردّ، مما يمحس الفكر ويزيده ثباتاً ورسوخاً، ولذلك رسّخ الإسلام مبدأ الشورى، وهي عمل حوارى تتلاقح فيه الأفكار والآراء للوصول إلى الرأي السديد.
  ٥. الحوار وسيلة لنشر العلوم والتواصل مع الجديد في العالم.
  ٦. الحوار الاجتماعي أساس التفاهم والتعايش السلمي، وبدون التحاور والتفاهم سينقلب الأمر إلى صراع.
  ٧. الحوار وسيلة لقهر التسلط والاستبداد الفكري والسياسي، ووسيلة لقهر التعصب والانغلاق الفكري وتجنب العنف والإرهاب بكل ألوانه.
  ٨. وللحوار صور متنوعة منها الحجاج.
  ٩. الحوار واحد من أهم الوسائل المشروعة للدعوة إلى الله تعالى.
  ١٠. تحسين علاقة الإنسان بأخيه الإنسان، والدول والحضارات بعضها ببعض، فذلك بديل عن الصراع والتنافر المفضي إلى الهلاك، والإسلام يقدم الحوار على الصراع.

١١. إن كثيراً من شعوب العالم المعاصر تحمل مفاهيم خاطئة عن غيرها، والمسلمون أكثر من يعاني من ذلك، كذلك صرنا نحن المسلمين المعاصرين نتعامل مع الآخر - غير المسلم - كأنه شيء واحد ونمط واحد من الحياة، والحقيقة خلاف ذلك، ثمة اختلاف وتباين وعدل وظلم وخير وشر..
١٢. الحوار وسيلة لإقناع المخالف إن كان ممن يقبل الحق.<sup>٧</sup>

### المقصد الثالث: خصائص الحوار الإقناعي

لكي يكون الحوار إقناعياً لا بد من توفر خصائص مهمة لإنجاح عملية الحوار وهي<sup>٨</sup>:

أولاً/ شخصية المحاور الذي يدير عملية الحوار: بمعنى أن يملك كل من الطرفين ثقة بنفسه وبمساحة فكرية مستقلة، فالرسول الكريم محمد (ﷺ) كان دائماً ما يؤكد على بشريته وأنه لا يعلم الغيب وإن الوحي هو من يعلمه، فهو لا يملك لنفسه ضراً ولا نفعاً. قال تعالى: ﴿قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمُ إِلَهُ وَاحِدٌ فَمَنْ كَانَ يَرْجُو لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا﴾<sup>٩</sup>. وقوله تعالى: ﴿قُلْ لَا أَمْلِكُ لِنَفْسِي نَفْعًا وَلَا ضَرًّا إِلَّا مَا شَاءَ اللَّهُ وَلَوْ كُنْتُ أَعْلَمُ الْغَيْبَ لَأَسْتَكْتَرْتُ مِنَ الْخَيْرِ وَمَا مَسَّنِيَ السُّوءُ إِنْ أَنَا إِلَّا نَذِيرٌ وَبَشِيرٌ لِّقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ﴾<sup>١٠</sup>.

ثانياً/ شخصية الطرف الآخر للحوار: ان الهدف من الحوار هو إقناع الآخر، وعليه فلا بد من معرفة شخصيته كي يعرف التعامل معه وإلا أصبح الحوار مجرد جدل عقيم لا يؤدي للإقناع. وقد بين لنا القرآن الكثير من أولئك الذين لا يريدون ان يؤمنوا او يقتنعوا. قال تعالى: ﴿وَمِنْهُمْ مَنْ يَسْتَمِعُ إِلَيْكَ وَجَعَلْنَا عَلَى قُلُوبِهِمْ أَكِنَّةً أَنْ يَفْقَهُوهُ وَفِي آذَانِهِمْ وَقْرًا وَإِنْ يَرَوْا كَلِمًا آيَةً لَا يُؤْمِنُوا بِهَا حَتَّىٰ إِذَا جَاءُوكَ يُجَادِلُونَكَ يَقُولُ الَّذِينَ كَفَرُوا إِنْ هَذَا إِلَّا أَسَاطِيرُ الْأَوَّلِينَ \* وَهُمْ يَنْهَوْنَ عَنْهُ وَيَنْأَوْنَ عَنْهُ وَإِنْ يُهْلِكُونَ إِلَّا أَنفُسَهُمْ وَمَا يَشْعُرُونَ﴾<sup>١١</sup>.

ثالثاً/ خلق الأجواء الهادئة للتفكير المستقل: لا شك إن الأنبياء (عليهم السلام) تعرضوا لشتى أنواع الظلم والافتراء عموماً والرسول الكريم (ﷺ) خاصة ، حيث نعت بالجنون تارة والسحر تارة أخرى وغيرها الكثير من التهم، وهذا يتطلب صبر وإيمان كبيرين للتحمل وإيجاد أجواء هادئة مع ذلك، كل هذا للوصول إلى تفاهم وإقناع أقوامهم المتعصبين. قال تعالى: ﴿قُلْ إِنَّمَا أَعِظُكُمْ بِوَاحِدَةٍ أَنْ تَقُومُوا لِلَّهِ مِثْلَىٰ خِزْفٍ وَقُرَادَىٰ ثُمَّ تَتَفَكَّرُونَ مَا بِصَاحِبِكُمْ مِنْ جِنَّةٍ إِنْ هُوَ إِلَّا نَذِيرٌ لِّكُم بَيْنَ يَدَيْ عَذَابٍ شَدِيدٍ﴾<sup>١٢</sup>.

رابعاً/ المعرفة بموضوع الحوار: ويمكن استنباط أهمية العلم بموضوع الحوار من بدء الرب ﷻ الخلق بحوار الملائكة قائلاً: ﴿وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ...﴾<sup>١٣</sup>. "ولعلنا نجد في واقع الصراع الذي يخوضه الإسلام

مع خصومه نماذج كثيرة تتجاذب الصراع دون أن تعرف فكرة الموضوع"<sup>٤</sup>، كل ذلك يرجع إلى عوامل عديدة تتعلق بالوراثة والبيئة والمعتقد الذي يتبناه و...، حيث "يساعد العلم بموضوع الحوار في كيفية إدارة الحوار، لأن العلم بموضوع الحوار هو الذي يؤدي إلى التفاهم والوصول إلى نتائج إيجابية، على حين يقود الجهل إلى العصبية وإلى الطريق المسدود"<sup>٥</sup>. كل هذا سببه الابتعاد عن معرفة إستراتيجية إدارة الحوار.

### المطلب الثاني: التفاوض: Negotiation

إن الحاجة الكبيرة تدفعنا إلى دراسة التفاوض كعلم اجتماعي مهم، وكحل أمثل لمشاكلنا عموماً وأينما كانت، سواء داخل الأسرة أو بين دولتين أو بين شخصين أو بين شركتين مختلفين،.. وهكذا. وذلك لوجود الصراعات وقلة الحوار وانعدام التفاهم تقريبا في بعض الحالات بين العديد من الأطراف المتصارعة لتعارض المصالح واختلاف الرؤى والأهداف والمعتقدات ووجهات النظر المتباينة في الكثير من القضايا، الأمر الذي جعلنا نهتم بهذا العلم الذي بات يستولي على اهتمام الغرب وجامعاتها، لاسيما مشروع جامعة هارفارد الذي سنطرحه للاستفادة من

### المقصد الأول/ التفاوض في اللغة والاصطلاح

أولاً/ التفاوض في اللغة: حيث جاء في المعجم الوجيز إن المفاوضة هي "تبادل الرأي من ذوي الشأن فيه، بغية الوصول إلى اتفاق، وفاوضه في الأمر أي:بدله الرأي فيه بغية الوصول إلى تسوية واتفاق، ويقال: فاوضه في الحديث أي بادلته القول فيه"<sup>٦</sup>.

ثانياً/ التفاوض اصطلاحاً: هناك العديد من التعريفات التي حاولت التعبير عن معنى التفاوض نذكر منها: أنه عملية يتفاعل من خلالها طرفان أو أكثر يرون أن هناك مصالح مشتركة يتعذر تحقيقها دون الاتصال والحوار حول القضايا والموضوعات المرتبطة بتلك المصالح ومناقشة الأهداف والآراء والحجج لدى الطرف منهم للتوصل إلى اتفاق يحقق مصالح الأهداف المشتركة في تحقيق أهدافهما"<sup>٧</sup>. وعرفه آخر: "تبادل مجموعة من الناس لأفكارهم وأرائهم وتصوراتهم حول موضوع ما لتحقيق تعاون وتربط أكثر فيما بينهم أو لتقوية أو اصر العلاقات بينهم"<sup>٨</sup>.

حيث يعد التفاوض من "أحدث العلوم الاجتماعية وهو نوع من أنواع الحوار بهدف للوصول إلى اتفاق يعتمد على ركنين أساسيين هما: وجود مصلحة متبادلة، ووجود قضايا متنازع عليها"<sup>٩</sup>. أذن فالتفاوض "لقاء مباشر بين طرفين أو أكثر بهدف الوصول إلى اتفاقات أو تفاهمات أو حلول لنزاعات قائمة، فالتفاوض في جوهره لقاء يجري وجها لوجه بين طرفين أو أكثر"<sup>١٠</sup>. بهدف تنظيم العلاقات و تحديد

الحقوق و الالتزامات، أو إنهاء الخلافات والنزاعات التي تحصل بسبب اختلاف الآراء أو تعارض المصالح<sup>٢١</sup>. والتفاوض في الاصطلاح المعاصر: "موقف تعبيري حركي قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وجهات النظر وتبادلها وتقريبها ومواءمتها وتكييفها، واستعمال كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المسائل القائمة أو للحصول على منفعة جديدة"<sup>٢٢</sup>. ومصطلح التفاوض في العصر الحديث أكثر قرباً من مجالات السياسة والتجارة.. وتتبع أهميته من حاجة البشر الملحة إليه، إنه العلم الذي " نهدف من خلاله إلى التعرف على أفضل وسائل تكوين الأرضيات المشتركة والتفاهم الفعال بين بني البشر رغم اختلافاتهم وثقافتهم وعقائدهم، إنه العلم الذي نحاول من خلاله تجنب تفجير الصراعات والجدل العقيم"<sup>٢٣</sup>.

### المقصد الثاني: مراحل علم التفاوض وهي:

أولاً/ مرحلة الفن: وهي الأسلوب التكتيكي والمهاري الذي مارسه الإنسان في محاوراته ومفاوضاته ومعاملاته مع الآخرين منذ بدء الخليقة وحتى الآن.

ثانياً/ مرحلة الأدب التفاوضي: وهي مرحلة التعبير بأسلوب أدبي سواء بالكلمة أو بالرمز وبدأت منذ أن عرف الإنسان الكتابة.

ثالثاً/ مرحلة علم التفاوض: هي مرحلة حديثة جداً ، أي أصبح التفاوض علم حديث يدرس في جامعات الغرب حيث بدأ التنظير له ووضع قوانين خاصة لأدارته<sup>٢٤</sup>.

تنشأ أهمية علم التفاوض من زاويتين أساسيتين: الأولى ضرورية و الثانية حتمية. أما ضروريته فتعتمد على القضية التي ينبغي التفاوض حولها ويريد المفاوض إقناع المهتمين بتلك القضية بما يهدف إليه من التفاوض. على حين يستمد حتميته من كونه المخرج أو المنفذ الوحيد الممكن استعماله لمعالجة القضية التفاوضية والوصول إلى حل مرضٍ لأي عملية تنازع<sup>٢٥</sup>.

والعنصر الأهم في عملية التفاوض هو الإنسان المفاوض ذاته حيث يتمتع بصفات مميزة منها الموهبة، العلم، تدريب، خبرة تفاوضية مكتسبة، وتوفيق من الله<sup>٢٦</sup>.

وعلى الرغم من إدراكنا بأن التفاوض قد تطور كفرع من فروع المعرفة ليصبح علماً قائماً بحد ذاته، إلا إن تطبيق نفس القواعد والأسس في التفاوض حول موضوع معين وبافتراض موقف تفاوضي محدد لا يؤدي بالضرورة إلى نفس النتائج<sup>٢٧</sup>.

ويمكن اختزال الأهداف الرئيسية للتفاوض في هدف استراتيجي وحيد تتلاقى فيه مصالح الأطراف التفاوضية ألا و هو: إزالة، تذويب، تقريب الاختلافات القائمة والتقاطعات في المصالح و الوصول إلى

الاتفاق و التعاقد المرضي لكل الأطراف و الذي يحقق أفضل المنافع لهم، فالهدف يكمن في وصول سفينة التفاوض إلى شاطئ الاتفاق<sup>٢٨</sup>.

### المقصد الثالث: مبادئ العملية التفاوضية

سوف نتناول العديد من المبادئ التي تناولها المشروع الخاص "بجامعة هارفارد الأمريكية"، حيث وضعوا طريقة جديدة في التفاوض أسموها: طريقة التفاوض على أساس من المبادئ (Principled Negotiation)، حيث قام كلاً من روجر فيشر (Roger Fisher) وهو مدير مشروع التفاوض في جامعة هارفارد الأمريكية ، وكذلك وليام يوري (William Ury) وهو المدير المساعد لمشروع التفاوض في نفس الجامعة بتأليف كتاب أسماه الطريق إلى نعم (Getting To Yes).<sup>٢٩</sup> حيث تتبع هذه المبادئ أسلوب التفاوضي (فوز × فوز) وترتكز تلك المبادئ على نقاط أساسية هي: أولاً/ بالأشخاص (People): افصل الأشخاص عن المشكلة: ويتلخص هذا المبدأ بأنه قبل الشروع في حل المشكلة الجوهرية ينبغي عزل مشكلة البشر عن صلب الموضوع ومعالجته بمفرده.

ثانياً/ بالمصالح (Interests): ركز على المصالح وليس على المواقف: (Focus on Interests: Not positions)، المصالح هي تلك الحاجات والرغبة والاهتمامات والأهداف المرجوة، وكذلك هي المخاوف والمخاطر و التحديات التي تواجه المفاوض.

ثانياً/ بالاختيارات (Options): أبتكر بدائل وحلولاً لمكاسب مشتركة: ما من شيء أكثر إضراراً بالقدر على الابتكار من حاسة الانتقاد المتحفزة لتتبع سلبيات أية فكرة جيدة، فالمحاكمة العقلية تعوق التخيل والابتكار.

ثالثاً/ بالمعايير (Criteria): تمسك باستعمال معيار موضوعي : وحدة القياس التي يمكن قياس بها صواب رأي الطرفان.

رابعاً/ بالأهداف (Goals): تعرف على أهداف الآخرين الحقيقية وركز على تحقيق أهدافك<sup>٣٠</sup>. كذلك قام كل من "فيشر ولوري" (Fisher & Ury) بتأليف واحد من أهم الكتب الحديثة وهو: "التفاوض من أجل إبرام الاتفاقيات"، ويقول الكاتبان إن كتابهما قد بدأ بسؤال بسيط وهو "ما أفضل الطرائق التي يمكن من خلالها معالجة الاختلافات التي تنشأ بين الناس؟ والسؤال المطروح هو كيف نصل إلى اتفاق دون حرب أو نزاع مرير؟!".

وهكذا كتاب يحتاجه الكل لترتيب حياتهم الأسرية والمؤسسية والدولية وغيرها، لنأخذ من خلاصة هاذين العالمين الذين قضيا وقتاً طويلاً في مجال علم العلاقات الدولية وعلم الأجناس.

### المقصد الرابع: المفاهيم المختلفة للتفاوض

يختلط مفهوم التفاوض لدى بعضهم بمجموعة أخرى من المفاهيم التي قد تتكامل معه أو تشكل جزءاً منه أو قد تختلف عنه، مما قد يؤدي إلى نتائج غير سليمة. ومن هذه المفاهيم هي:

أولاً/ مفهوم الإقناع: فرض أحد الأطراف لإرادته على الطرف الآخر، بما يضمن غلبته عليه والإقناع جزء من العملية التفاوضية لحل الصراعات وسوف نتناوله بشيء من التفصيل.

ثانياً/ مفهوم التسوية: هي عدم فوز أي طرف من أطراف التفاوض، لأن المطلوب من هذه الأطراف أن تتنازل عن بعض مطالبها التي لا ترغب في التنازل عنها.

ثالثاً/ مفهوم التنازل: يتم التنازل أو الإذعان لمطالب الطرف القوي بين أطراف متصارعة (أو متحاربة) انتصر فيها طرف على آخر (عسكرياً)، وهنا يستسلم الطرف المهزوم دون قيد أو شرط.

رابعاً/ مفهوم التحكيم: Arbitration: أنه شكل من الأشكال القانونية لفض النزاع حيث يتطلب التفاوض دخول طرف ثالث في النزاع بين الأطراف المتصارعة.

خامساً/ مفهوم المساومة: هي جزء من عملية التفاوض تعنى بتبادل المقترحات بشأن شروط الاتفاق حول مسائل معينة أو حول شروط الاتفاق في مسألة ما. فالمساومة هي فائز، خاسر، أما التفاوض فهو فائز، فائز<sup>٣١</sup>.

سادساً/ الوساطة: Mediation: الوساطة هي وسيلة لحل النزاع يتدخل فيها طرف ثالث، هو الوسيط، ويكون حيادياً ومقبولاً من الأطراف بهدف المساعدة وبشكل طوعي في إعادة التواصل ومن أجل الوصول إلى اتفاقية مقبولة من الأطراف المتنازعة.<sup>(٣٢)</sup>

وقد انتهى الكثير من الباحثين بمن فيهم "الشمال - أمريكيين" مثل (Lederach) و (Avruch) إلى أن الوساطة في مجتمعات أخرى لا تتبع المنهج "الشمال أمريكي" أنها تستحق أن تُفهم بناء على واقع وقيم تلك المجتمعات. ومن المهم ذكره هنا بأن مسألة عالمية الوساطة "الشمال أمريكي أو الحاجة إلى فهم أساليب وساطة في مجتمعات أخرى يعد من أهم مواضيع البحث والتنظير والتدريب العملي في مجال دراسة السلام والنزاع"<sup>٣٣</sup>.

### المطلب الثالث: الإقناع: (Persuasion):

في حال لم ينفذ الحوار والتفاوض نأتي على وسيلة أخرى من وسائل فض الصراعات وهي أسلوب "الإقناع". حيث يعد الإقناع وسيلة مهمة لإقناع الآخر لأن "الأصل بين الناس الاختلاف"<sup>٣٤</sup>، وبالتالي

نحتاج إلى أسلوب خاص ومهارات معينة تتماشى وهذا الاختلاف في المنشأ (التربية)، والبيئة والوراثة والمبادئ والقيم والمعتقدات والميول والاهتمامات.

### أولاً/ الإقناع اصطلاحاً

يعرف الإقناع بأنه: "تأثير سليم ومقبول على الفئات لتغييرها كلياً، أو جزئياً من خلال عرض الحقائق بأدلة مقبولة وواضحة"<sup>٣٥</sup>.

وعرف بأنه: عملية خلق أو تعزيز أو تغيير آراء أو اتجاهات أو سلوكيات معينة باستعمال أدلة منطقية وخبرة الشخص الذي نحاول إقناعه"<sup>٣٦</sup>. وهذا يتطلب بالتأكيد خبرة كبيرة وثقافة عالية بفكرة الموضوع التي يريد إقناع الآخر بها ومعرفة أيضاً بالمقابل، أي عليه أن يدرك مع من يتحاور، معنى هذا أن " عملية الإقناع لها وجهان كونها نشاطاً لغوياً لسانياً ولكنه مشبعٌ بأنشطة فكرية، هدفها إحداث آثار في السلوك أفراداً وجماعات، تتمظهر في شكل مواقف يتخذها المخاطبون، ويتم تحقيق الإقناع بخطاب، يرتكز على المنطق والحجة، ويتطلب درجة عالية جداً من الثقافة، والدراية النفسية بالآخر"<sup>٣٧</sup>. وقد وجد هذا المفهوم بكثرة في نصوص القرآن الكريم، لأن "القرآن خطاب، وكونه خطاباً يقتضي أنه إقناع وتأثير"<sup>٣٨</sup>. إذا لا تكاد تخلو سورة من سوره إلى مبدأ ثابت في الشريعة الإسلامية هو مبدأ الثواب والعقاب والترغيب والترهيب والوعد والوعيد، كل ذلك لتوطيد العلاقة بين العبد وخالقه، ليأتمر بأوامره وينتهي بنواهيها. فتارة يقنعهم بالإقناع بأنه سيضاعف لهم<sup>٣٩</sup>، وأخرى يبين لهم مصير المؤمن والكافر<sup>٤٠</sup>. وغير ذلك باستعمال البراهين والحجج الإقناعية المختلفة للخطاب، لان الخطابة عند أرسطو: "إنها الكشف عن الطرق الممكنة للإقناع في أي موضوع كان"<sup>٤١</sup>. فالإقناع أسلوب تفاعلي حركي مهم للتواصل البشري.

### ثانياً: آداب الحوار بُغية الوصول للإقناع<sup>٤٢</sup>.

١. النظر إلى القول لا إلى القائل.
٢. اتباع المعايير العقلية والعملية.
٣. رعاية القيم الأخلاقية.
٤. المقدرة المعنوية. وهذا يتطلب الاستعانة بالباري تعالى والسنة الشريفة.
٥. الأستظهار بالحق.
٦. الاهتمام بالمجهولات.

## المبحث الثاني: الأصول القرآنية لطرق حل الصراع

إذن الحوار ليس مجادلة أو مناظرة أو مناقشة أو محاجاة، إنما هو أسلوب من أساليب التقارب والتعاقد والتواصل ولا يحسنه ويتقنه سوى الذين خصهم الله بالحكمة، قال تعالى: ﴿وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا﴾<sup>٤٣</sup>.

حيث لم ترد كلمة حوار في القرآن الكريم إلا في آيات ثلاث، جاءت اثنتان منها في سورة الكهف في معرض الحديث عن قصة صاحب الجنتين وحواره مع صاحبه الذي لا يملك مالا كثيرا<sup>٤٤</sup>. وكان الرد في نفس السورة. قال تعالى: ﴿كَانَ لَهُ تَمْرٌ فَقَالَ لِصَاحِبِهِ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَنَا أَكْثَرُ مِنْكَ مَالًا وَأَعَزُّ نَفَرًا﴾ قال تعالى: ﴿قَالَ لَهُ صَاحِبُهُ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَكَفَرْتَ بِالَّذِي خَلَقَكَ مِنْ تُرَابٍ ثُمَّ مِنْ نُطْفَةٍ ثُمَّ سَوَّاكَ رَجُلًا﴾<sup>٤٥</sup>. أما الآية الثالثة التي وردت فيها هذه كلمة حوار فهي في قوله تعالى: ﴿قَدْ سَمِعَ اللَّهُ قَوْلَ الَّتِي تُجَادِلُكَ فِي زَوْجِهَا وَتَشْتَكِي إِلَى اللَّهِ وَاللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَا إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ﴾<sup>٤٦</sup>. فالحوار منهج قرآني وقد فعل الأنبياء (عليهم السلام) طرح دعوتهم بالحوار، امتثالا لأمر الله تعالى: ﴿ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ﴾<sup>٤٧</sup>. بمعنى إن "الحوار لا يوجد إلا حين يوجد الاختلاف"<sup>٤٨</sup>، "إذ الحوار في القرآن سبيل الإقناع وأسلوب التواصل والتفاهم"<sup>٤٩</sup>. وهذا هو أسلوب القرآن الكريم في الدعوة إلى توحيد الله تعالى.

### نماذج من الحوار القرآني

قد حكى لنا القرآن الكريم صوراً مختلفة للحوار، كحوار الله سبحانه وتعالى مع الملائكة والبشر وهو الجبار المنتقم ذو القوة المتين القادر على إنهاء الخلاف كما يجب وكما يريد، ولكنه سبحانه وتعالى حاورهم وتقبل منهم ما حاوروا فيه، وإن كان فيه ما يشبه الإنكار والاعتراض أحيانا على الله في ظاهر اللفظ.<sup>٥٠</sup> كما في قول الملائكة لله سبحانه وتعالى: ﴿أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ﴾<sup>٥١</sup>، وكان هذا رداً منهم على الله حينما قال لملائكته: ﴿إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً﴾<sup>٥٢</sup>. لقد بين لنا القرآن إن الحوار مع الكل دون استثناء، فقد بين حوار الله والشيطان، كما ورد في سورة الأعراف، (الآيات من ١٠ - ٢٤)، وفي سورة الحجرات (الآيات من ١٥ - ٤٠). "حوار الله سبحانه وتعالى مع إبليس العاصي اللعين المخالف المتحدي لأوامر الله سبحانه وتعالى، مع ذلك حاوره الله سبحانه وتعالى ليعلم الله الناس أن الطريق إلى إظهار الحق وإحقاقه لا يكون بالقوة وإنما طريق الحوار العقلاني البناء مهما كانت طبيعة الخلاف، ومن ثم فإن مسألة الحوار من المسائل المهمة في المنطق الإسلامي، كأسلوب متحرك عملي في الوصول إلى الحقيقة، وفي حركة الصراع في القضايا

الفكرية والسياسية والاجتماعية، لأنه الوسيلة المثلى التي يعبر فيها الإنسان عن فكره بطريقة خاصة سواء كان بالرفض أو بالإيجاب، أو قبوله لأفكار الآخرين".<sup>٥٣</sup>

من خلال هذا الحوار الإلهي مع الشيطان، تبرز حقيقة الثواب والعقاب، الخير والشر، الإيمان والكفر. وما كان لصورة هذه الحقيقة أن تكتمل من دون هذا الحوار، وما كان لهذا الحوار أن يقوم من دون وجود الآخر. وفي حوار الله مع الأنبياء تبرز حقيقة الإعجاز الإلهي. قال تعالى: ﴿وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ أَرِنِي كَيْفَ تُحْيِي الْمَوْتَى قَالَ أُولِمُ تُوْمِنُ قَالَ بَلَىٰ وَلَكِن لِّيَطْمَئِنَّ قَلْبِي قَالَ فَخُذْ أَرْبَعَةً مِّنَ الطَّيْرِ فَصُرْهُنَّ إِلَيْكَ ثُمَّ اجْعَلْ عَلَىٰ كُلِّ جَبَلٍ مِّنْهُنَّ جُزْءًا ثُمَّ ادْعُهُنَّ يَأْتِينَكَ سَعْيًا وَاعْلَمْ أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ﴾<sup>٥٤</sup>. وفي حوار الأنبياء مع الناس، تبرز حقيقة التربية الإلهية، قال تعالى: ﴿قَدْ سَمِعَ اللَّهُ قَوْلَ الَّتِي تُجَادِلُكَ فِي زَوْجِهَا وَتَشْتَكِي إِلَى اللَّهِ وَاللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَا إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ﴾<sup>٥٥</sup>. وفي حوار الناس مع الناس، تبرز حقيقة الجشع الإنساني<sup>٥٦</sup>. قال تعالى: ﴿وَكَانَ لَهُ ثَمَرٌ فَقَالَ لِصَاحِبِهِ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَنَا أَكْثَرُ مِنْكَ مَالًا وَأَعَزُّ نَفَرًا﴾<sup>٥٧</sup>. كذلك حوار الملائكة لله سبحانه وتعالى: ﴿أَتَجْعَلُ فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ﴾<sup>٥٨</sup>، وكان هذا رداً منهم على الله حينما قال لملائكته: ﴿إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً﴾<sup>٥٩</sup>، وحواره سبحانه وتعالى مع إبراهيم (عليه السلام) حينما سأله ربه فقال: ﴿رَبِّ أَرِنِي كَيْفَ تُحْيِي الْمَوْتَى﴾<sup>٦٠</sup>. وكأنه غير متيقن تماماً من البعث كل اليقين، وحواره مع نوح (عليه السلام) في ابنه لأجل أن يبين له الحق والصواب قال تعالى: ﴿وَنَادَى نُوحٌ رَبَّهُ فَقَالَ رَبِّ إِنَّ ابْنِي مِنِّي مِنْ أَهْلِي﴾<sup>٦١</sup>. وحواره سبحانه وتعالى مع موسى (عليه السلام) عندما طلب من ربه بكل إلحاح: أن يأذن له برؤيته سبحانه وتعالى<sup>٦٢</sup>. لأجل أن يزداد يقيناً وليحاج بما رأى قومه الذين قالوا له ﴿أرنا الله جهرة﴾<sup>٦٣</sup>.

ان للحوار قواعده وآدابه، ولعل من ابرز هذه القواعد والآداب ما ورد في سورة سبأ، حيث كان الرسول محمد (ﷺ) يحاور غير المؤمنين شارحاً ومبيناً ومبلغاً، ولكنهم كان يصرون على إن الحق إلى جانبهم، فحسم الحوار معهم على قاعدة النص: ﴿أنا أو إياكم لعلى هدى أو في ضلال مبين﴾<sup>٦٤</sup>. لقد وضع الرسول نفسه في مستوى من يحاور تاركاً الحكم لله، وهو أسمى تعبير عن احترام حرية الآخر في الاختيار، وعن احترام اختياره حتى ولو كان على خطأ. وذهب إلى أبعد من ذلك عندما قال القرآن الكريم في الآية التالية مباشرة: ﴿قل لا تسألون عما أجرمنا ولا نسأل عما تعملون﴾<sup>٦٥</sup>. فكان من آداب الحوار بل من المبالغة في هذه الآداب ان وصف اختياره للحق وهو على حق بأنه إجرام (في نظرهم). ووصف اختيارهم للباطل وهم على باطل بأنه مجرد عمل. ثم ترك الحكم لله: ﴿قُلْ يَجْمَعُ بَيْنَنَا رَبُّنَا ثُمَّ يَفْتَحُ بَيْنَنَا بِالْحَقِّ وَهُوَ الْفَتَّاحُ الْعَلِيمُ﴾.

تأكيدات الأئمة (عليهم السلام) على تلاقح الأفكار ونبذ أشكال الصراع.

لأقوالهم (عليهم السلام) الدور البارز في إزالة الاختلافات والوصول إلى الفكر الصحيح. قال الإمام علي عليه السلام: "اضربوا الرأي ببعض يتولد منه الصواب"<sup>٦٦</sup>. وقال عليه السلام: "من استقبل وجوه الآراء عَرَفَ مواقعَ الخطأ"<sup>٦٧</sup>. كما جاءت تأكيداتهم عليهم السلام، عن الذم في ترك الحوار والامتناع عنه، وعدم التشبث بالرأي والتمسك به وعدم الإصغاء للآخر. قال الإمام علي عليه السلام: "لا رأي لمن انفرد برأيه"<sup>٦٨</sup>. وعدّ في مورد آخر إنّ التمسك بالرأي، وعدم الإكتراث بالمقابل، من المزالق الفكرية. حيث يقول: "المستبدُّ متهوّر في الخطأ والغلط"<sup>٦٩</sup>. حيث يُعد هذا الحديث توجيه ودعوة لترك الإستبداد والتعنّت الفكري، الذي يدل على جمود العقل وعدم حريته. وقد جاءت الآيات في موضع الذم لهكذا أشخاص. قال تعالى: ﴿إِنَّ شَرَّ الدَّوَابِّ عِنْدَ اللَّهِ الصُّمُّ الْبُكْمُ الَّذِينَ لَا يَعْقِلُونَ﴾<sup>٧١</sup>. وقوله تعالى: ... ﴿لَهُمْ قُلُوبٌ لَا يَفْقَهُونَ بِهَا وَلَهُمْ أَعْيُنٌ لَا يُبْصِرُونَ بِهَا وَلَهُمْ آذَانٌ لَا يَسْمَعُونَ بِهَا أُولَئِكَ كَالْأَنْعَامِ بَلْ هُمْ أَضَلُّ أُولَئِكَ هُمُ الْغَافِلُونَ﴾<sup>٧٢</sup>.

أسلوب الحوار: لا يخفى على أحد إن للحوار الفكري أو الصراع بمختلف المجالات اتجاهين أو طريقتين للتعامل:

الاتجاه الأول: هو العنف والقسوة والإقصاء، فلا يراعي المحاور الطرف الآخر ولا مجال عنده بمراعاة مشاعره وعواطفه أو الإحاطة بظروفه وواقع حياته والتماس العذر له، بل يلجأ إلى أهانتة وإهدار كرامته بل يصل الأمر إلى إزهاق روحه ونهايته. وهذا النوع من الحوار يكون مذموماً لا محالة لأنه لا يملك شروطاً وأدبيات الحوار والإقناع، ولهذا الصنف من الحوار ألوان متنوعة منها:

١. حوار الطريق المسدود الذي تعلن فيه النتيجة منذ البداية، ولا يستمع فيه إلى رأي الآخر كما في حوار قابيل مع هابيل ﴿قَالَ لَأَقْتُلَنَّكَ﴾<sup>٧٣</sup>. فلم يعتنِ بكلام هابيل بل أعلن النتيجة مباشرة.
٢. الحوار الالغائي (التسفيهي)، كقول فرعون ﴿مَا أُرِيكُمْ إِلَّا مَا أَرَى﴾<sup>٧٤</sup>. وهنا لا مجال لتبادل الآراء ومناقشتها.

٣. الحوار السلطوي كقول أزر لإبراهيم عليه السلام: ﴿قَالَ أَرَأَيْتَ أَنْتَ عَنْ آلِهَتِي يَا إِبْرَاهِيمُ لَئِن لَّمْ تَنْتَهَ لِأَرْجَمَنَّكَ وَاهْجُرَنِي مَلِيًّا﴾<sup>٧٥</sup> فهذه الألوان من الحوار الغائية مذمومة فاقدة لروح الإقناع<sup>٧٦</sup>.

الاتجاه الثاني: حوار اللاعنفة والموعظة الحسنة<sup>٧٧</sup>. كما في حوار الله تعالى مع أنبيائه ورسله وحوار الأنبياء والرسول مع أقوامهم وحوار المؤمنين مع الكافرين. أي طريق اللين والرفق ويتضح ذلك في قوله تعالى: ﴿فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَئِن لَّهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ﴾<sup>٧٨</sup>، حيث إن الرسول

(ﷺ) كان رقيقاً ليناً في الحوار مع الطرف الآخر ليساعده على قبول أصل الحوار ومضمونه<sup>٧٩</sup>. وهذا الاتجاه في الحوار (اللاعنف)، ينطلق من "القاعدة الأساسية التي تعد موضوع الصراع، بمختلف مستوياته ومجالاته، وسيلة من وسائل الحركة المنفتحة للوصول إلى الهدف"<sup>٨٠</sup>. وبذلك يحتاج الحوار إلى حسن الإصغاء، وهذا نراه جلياً عند محاورة الله عز وجل إبليس لعنه الله حيث أعطاه الفرصة كاملة لإبداء أسباب رفضه السجود رغم علمه بذلك وفي ذلك تبيان لقيمة الحوار وأهميته وإعطاء المخالفين الفرصة الكاملة لإبداء وجهة نظرهم وعدم مقاطعتهم حتى وإن كانت أفكارهم ضالة، ثم الرد عليهم حتى يقيم عليهم الحجة، ويتطلب من المحاور أن يتحلى بالصبر والحلم والعفو، وهذا ما يؤكد صبر الأنبياء مع أقوامهم لتبيان الحجة لهم بكل الطرق الممكنة<sup>٨١</sup>. قال تعالى: ﴿وَمَنْ أَحْسَنُ قَوْلًا مِمَّنْ دَعَا إِلَى اللَّهِ وَعَمِلَ صَالِحًا وَقَالَ إِنَّنِي مِنَ الْمُسْلِمِينَ، وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ﴾<sup>٨٢</sup>. وللحوار في القرآن أسرار لغوية وأسلوبية وبلاغية يمكن للمتلقي الكشف عنها من خلال سماته التركيبية وقرائنه السياقية<sup>٨٣</sup>. فضلاً عن إتباع المعايير العقلانية والعلمية التي يقبلها العقل، وتتسجم مع الاستعدادات النفسية للمحاور، بحيث يسير مع المتحاور حتى ينتهي به إلى تذكيره بمسؤولية ما وصل إليه<sup>٨٤</sup>. وعند إتباع كل تلك المعايير سيكون الحوار اقناعياً يتم في "سياقه تبادل وجهات النظر المختلفة، ومناقشة الآراء المتبادلة حول موضوع معين للوصول إلى نتيجة تكون محل اتفاق بين طرفي الحوار"<sup>٨٥</sup>. وبالتالي يثمر لنا الحوار الفكري الناضج حل أمثل لإدارة الصراع وحله بالطرق السلمية. وفي حال لم ينفذ الحوار والإقناع في حل الصراعات نلجأ إلى وسيلة أخرى من وسائل الحل الحديثة وهي: (التفاوض).

### نظرة تاريخية للتفاوض

أولاً/ مثال من القرآن، قصة هدهد سليمان: قال تعالى: ﴿وَتَفَقَّدَ الطَّيْرَ فَقَالَ مَا لِيَ لَا أَرَى الْهُدُودَ أَمْ كَانَتْ مِنَ الْغَائِبِينَ \* لَأُعَذِّبَنَّهُ عَذَابًا شَدِيدًا أَوْ لَأَذْبَحَنَّهُ أَوْ لِيَأْتِيَنِّي بِسُلْطَانٍ مُّبِينٍ \* فَمَكَثَ غَيْرَ بَعِيدٍ فَقَالَ أَحَطْتُ بِمَا لَمْ تُحِطُ بِهِ وَجِئْتُكَ مِنْ سَبَإٍ بِنَبَأٍ يَقِينٍ﴾<sup>٨٦</sup>. حيث نرى إن من واجبات ولاة الأمور تفقد أحوال الرعية وتفقد العمال ونحوهم بنفسه<sup>٨٧</sup>؛ بمعنى ان القائد يتفقد، يعاقب، يحاور، يسمح لأعضاء المؤسسة بالكلام وطرح الأفكار، يتبنى مقترحاتهم<sup>٨٨</sup>.

### ثانياً/ قصة من التاريخ:

قال المغيرة بن شعبة : ما غلبنى أحد قط إلا غلام من بني الحارث بن آعب، وذلك أني خطبت إمراة من بني الحارث، وعندني شاب منهم، فأصغي إلي، فقال :أيها الأمير لا خير لك فيها. فقلت :يا ابن أخي ، وما لها؟ قال :رأيت رجلا يقبلها .قال :فبرئت منها . فبلغني أن الفتى تزوجها، فأرسلت إليه فقلت :ألم تخبرني أنك رأيت رجلا يقبلها؟قال نعم، رأيت أباها يقبلها.<sup>٨٩</sup>

### معاني التسوية في القرآن

والتسوية ترد لعدة معان نذكر منها<sup>٩٠</sup>:

١. ساوى الشيء؛ أي عادله:(حتى إذا ساوى بين الصدفين قال أنفخوا)<sup>٩١</sup>.
٢. التسوية اعتدال الشيء في ذاته: (ذو مرة فاستوى)<sup>٩٢</sup>.
٣. التسوية من استوى إلى الشيء؛ أي انتهى إليه وقصده:(ثم استوى إلى السماء فسواهن سبع سماوات)<sup>٩٣</sup>.

٤. التسوية من استوى على، أي سيطر أو استولى أو استقر:(ثم استوى على العرش..)<sup>٩٤</sup>.

٥. السوي: المستقيم المعتدل (فستعلمون من أصحاب الصراط السوي)<sup>٩٥</sup>.

وقد لجأ الرسول الكريم إلى هذا الأسلوب في حوارهِ مع أهل الكتاب، في قوله تعالى:﴿قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ تَعَالَوْا إِلَى كَلِمَةٍ سَوَاءٍ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ أَلَّا نَعْبُدَ إِلَّا اللَّهَ وَلَا نُشْرِكَ بِهِ شَيْئاً...﴾<sup>٩٦</sup>.

وقد ورد مفهوم التحكيم في العديد من آيات القرآن الكريم<sup>٩٧</sup>. قال تعالى:﴿وَهَلْ أَتَاكَ نَبَأُ الْخَصْمِ إِذْ تَسَوَّرُوا الْمِحْرَابَ \* إِذْ دَخَلُوا عَلَى دَاوُدَ فَفَزِعَ مِنْهُمْ قَالُوا لَا تَخَفْ خَصْمَانِ بَغَى بَعْضُنَا عَلَى بَعْضٍ فَاحْكُم بَيْنَنَا بِالْحَقِّ وَلَا تُشْطِطْ وَاهْدِنَا إِلَى سَوَاءِ الصِّرَاطِ﴾<sup>(٩٨)</sup>.

**الوساطة:** هذا النوع من حل الصراعات والتي يزعم الغرب أنه أول من أسس لها، نجدها في القرآن الكريم، قال تعالى:﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَابْتَغُوا إِلَيْهِ الْوَسِيلَةَ...﴾<sup>(٩٩)</sup>. وقوله تعالى:﴿أُولَئِكَ الَّذِينَ يَدْعُونَ يَبْتَغُونَ إِلَى رَبِّهِمُ الْوَسِيلَةَ﴾<sup>(١٠٠)</sup>. والوسيلة على ما فسروه هي التوصل و التقرب و المراد بأولئك الذين يدعون إن كان هو الملائكة الكرام والصلحاء المقربون من الجن والأنبياء والأولياء من الإنس كان المراد من ابتغائهم الوسيلة ورجاء الرحمة وخوف العذاب<sup>١٠١</sup>.

مما تقدم نجد ن هناك نقصاً كبيراً في تغطية هذه الوسيلة المهمة من وسائل حل الصراع، لاسيما في عالمنا العربي والإسلامي، في حين نرى العالم الغربي قد اتخذ مهنة وصناعة، أنشأ له الجامعات

التخصصية والحصرية لتغطية تعاليم هذا الفن المهم والسلاح الدبلوماسي الذي نحنُ بأمرس الحاجة له لإنهاء صراعنا الفكري معهم، صراع الحضارات وصراع الأمم والثقافات.

### المقصد الثاني: المنهج الإسلامي في الإقناع وإدارة الصراع

تُعد ظاهرة الصراع من الظواهر الطبيعية التي تحدث نتيجة الأطماع والرغبات الإنسانية، ومما لا شك فيه، أن القرآن الكريم تناول موضوع الصراع ولكن بمسمى آخر وهو الخلاف وكان للقرآن السبق بالتعامل مع الخلافات، وإدارة الصراع، بطريقة مثالية، وقبل الدخول بمعرفة منهج القرآن الكريم، تقتضي الضرورة إعطاء تعريف لإدارة الصراع.

تُعرّف إدارة الصراع، بأنها: "إدارة الصراع: وتعني التدخل الهادف لحفز وتشجيع الصراع المفيد أو التدخل لمنع وحل الصراع الضار"<sup>١٠٢</sup>. وعليه فإن منهج القرآن الكريم، تمثل بإتباع المنهجين التاليين:

**أولاً/ المنهج الوقائي:** يكون ذلك من خلال: النهي عن كل ما يسبب العداوة والخصام بين أفراد المجتمع، ولذلك نهى عن الظن والغيبة والتجسس قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بَعْضُكُم بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ﴾<sup>١٠٣</sup>. والنهي عن الظلم: قال تعالى: ﴿وَلَا تَحْسَبَنَّ اللَّهَ غَافِلًا عَمَّا يَعْمَلُ الظَّالِمُونَ إِنَّمَا يُؤَخِّرُهُمْ لِيَوْمٍ تَشْخَصُ فِيهِ الْأَبْصَارُ﴾<sup>١٠٤</sup>. والنهي عن الكذب. قال تعالى: ﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي مَنْ هُوَ مُسْرِفٌ كَذَّابٌ﴾<sup>١٠٥</sup>. والنهي عن السخرية واستهزاء المسلم بأخيه. قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَى أَنْ يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ عَسَى أَنْ يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ﴾<sup>١٠٦</sup>. والنهي عن الخصام: قال رسول الله (ﷺ): "لا يحل لمؤمن أن يهجر مؤمناً فوق ثلاث"<sup>١٠٧</sup>.

**ثانياً/ المنهج العلاجي:** يتضمن هذا المنهج استعمال الأساليب المتنوعة في حال وقوع الخلاف، وذلك بالرجوع إلى القرآن الكريم والسنة الشريفة في المسائل المتنازع عليها، قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا﴾<sup>١٠٨</sup>. كذلك يحث المنهج الإسلامي الاجتماع والألفة والمحبة ونبذ الفرقة والخلاف. قال تعالى: ﴿وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا﴾<sup>١٠٩</sup>، بل ويؤكد القرآن على طرح الأفكار والرؤى بنوع من اللين والرحمة والابتعاد عن التطرف والتعصب والغلظة، قال تعالى: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ﴾<sup>١١٠</sup>. والتأكيد على مواصفات الخير والفلاح التي تتميز بها قيادات المجتمع ورموزه، قال تعالى: ﴿وَلَنُكِّنَنَّ مِنْكُمْ أُمَّةً يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ...﴾<sup>١١١</sup>. وحث تلك القيادات على المصالحة

والمصارحة مع رعاياهم ومعاملتهم بالحسنى، قال تعالى: ﴿فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ...﴾<sup>١١٢</sup>. واستعمال التهذئة والابتعاد عن الغضب وكل ما يسبب الخصومة والنزاع، قال النبي محمد (ﷺ): "ليس الشديد بالصرعة إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب"<sup>١١٣</sup>. أما استعمال القوة فنلجأ لها عند استنفاد كل وسائل الإصلاح<sup>١١٤</sup>، قال تعالى: ﴿وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَت إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَى فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبْغِي حَتَّى تَقِيءَ إِلَى أَمْرِ اللَّهِ فَإِنْ فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ﴾<sup>١١٥</sup>. إن المنهج الإسلامي في قضية الصراع تحكمه عدة ثوابت قرآنية أول هذه الثوابت أن الاختلاف سنة من سنن الله، قال تعالى: ﴿وَمَا كَانَ النَّاسُ إِلَّا أُمَّةً وَاحِدَةً فَاخْتَلَفُوا وَلَوْلَا كَلِمَةٌ سَبَقَتْ مِنْ رَبِّكَ لَفُضِيَ بَيْنَهُمْ فِيمَا فِيهِ يَخْتَلِفُونَ﴾<sup>١١٦</sup>.

السنة الثانية لله في خلقه هي، التعارف والتعايش، قال تعالى: ﴿وَلَوْلَا دَفَعُ اللَّهُ النَّاسَ بَعْضَهُمْ بِبَعْضٍ لَفَسَدَتِ الْأَرْضُ...﴾<sup>١١٧</sup>. بالتالي فإن التدافع تعايش والصراع فناء فهو لا يحتمل إلا معنى واحداً، هو القضاء على الآخر وفنائه في حين نرى التدافع يحتمل عدة معانٍ وقد ورد في القرآن الكريم في مواضع عدة<sup>١١٨</sup>. فهو وسيلة للحبوبة والطاقة والحركة والنمو وانطلاق الذات نحو الإبداع والكمال وللتدافع صور وأشكال متعددة بداية من الحوار ومروراً بالجدل والمناظرة والمنافسة والمواجهة والمغالبة إلى أن ينتهي بالصراع أو القتال بعد أن مرَّ بكل المراحل السابقة وأختبرها جميعاً. حيث أن الصراع أو القتال قد كُتِبَ على المسلم وهو كره له، قال تعالى: ﴿كُتِبَ عَلَيْكُمُ الْقِتَالُ وَهُوَ كُرْهُ لَكُمْ...﴾<sup>(١١٩)</sup>. فالصراع يكون بصورة عامة بين المعروف والمنكر ولا يتوقف إلا بتوقف الحياة تلك سنة الله في الأرض، قال تعالى: ﴿كَذَلِكَ يَضْرِبُ اللَّهُ الْحَقَّ وَالْبَاطِلَ فَأَمَّا الزَّبَدُ فَيَذْهَبُ جُفَاءً وَأَمَّا مَا يَنْفَعُ النَّاسَ فَيَمْكُثُ فِي الْأَرْضِ...﴾<sup>(١٢٠)</sup>، "فالله سبحانه وتعالى رحيم بالعباد ولذلك يمنع من تشري الفساد وسرايته إلى المجتمع البشري قاطبة"<sup>١٢١</sup>، وهذه بوابة من بوابات الرحمة الإلهية على العباد.

### (ملخص البحث)

لقد وضع القرآن الكريم منهجاً وأسلوباً وطرقاً للتعامل مع كل أشكال النزاعات والصراعات وبكافة أنواعها، حيث يدعي بعضهم - لاسيما الغرب - أن طرائق حل الصراع وبكافة أشكالها ومعانيها، مبتكرة ومؤصلة منهم، وهذا الإدعاء فنده القرآن الكريم منذ أكثر من ألف وأربعمائة سنة، من خلال آياته الواضحة والتي توصل وتُفَنِّن لكل طريقة من تلك الطرق. فالصراع أو ما يُعرف بالمصطلح القرآني بسنة الدفع والتدافع، يُعد قانوناً وسنة آلهية دائمة في التفاعل - التزاحم - الإنساني، منذ أن خلق الله (ﷻ)، الإنسان وأمر الملائكة أن يسجدوا له، فسجدوا جميعاً إلا إبليس أبى وأستكبر، من هنا بدأ الصراع وهو

سنة كونية قائمة إلى يوم يبعثون ومن الطبيعي أن يضع القرآن الكريم الطرق الصحيحة لعلاج تلك الصراعات والأزمات التي تحدث بين بني البشر، وهذا البحث سيكون بوابة لتسليط الضوء على تلك الطرق وبيان أصلاتها القرآنية والتي لا تقبل الشك أو النقاش.

### الهوامش

١. صليبا: جميل/ المعجم الفلسفي، دار الكتاب اللبناني، بيروت، ١٤٠٣هـ. ١٩٨٢م: ٥٠١/١.
٢. ظ: العمري: محمد/ دائرة الحوار ومزالق العنف، أفريقيا الشرق، ط١، ٢٠٠٢م: ٩.
٣. حنون: جاسم محمد /الإقناع في القرآن دراسة في النمط والأسلوب، رسالة ماجستير، كلية الآداب، ذي قار، ١٤٣٥هـ - ٢٠١٤ م، ٣٨.
٤. البستاني: محمود/ دراسات في علوم القرآن الكريم، مدينة العلم، إيران، قم، ط١، ١٤٢٧هـ. ٢٠٠٧م: ٢٦٦.
٥. عبد الرحمن: طه/ في أصول الحوار وتجديد علم الكلام، المركز الثقافي العربي، بيروت، ط٢، ٢٠٠٠: ٣٨.
٦. التويجري: عبد العزيز/الحوار والتفاعل الحضاري من منظور إسلامي، الرباط: منشورات الايسسكو، ١٩٩٧، ٩.
٧. الشرقاوي/ الحوار القرآني في ضوء سورة الانعام ٢- ١٥.
٨. ظ: فضل الله: محمد حسين /الحوار في القرآن، دار الملاك، بيروت، ط٦، ١٤٢١هـ.
٩. سورة الكهف: ١١٠.
١٠. سورة الأعراف: ١٨٨.
١١. سورة الأنعام: ٢٥- ٢٦.
١٢. سورة سبأ: ٤٦.
١٣. سورة البقرة: ٣٠.
١٤. ظ: فضل الله/الحوار في القرآن، ٨.
١٥. ظ: ماجي: قمر محمد بخيت/ إستراتيجية إدارة الحوار في القرآن الكريم، ١٨.
١٦. مجمع اللغة العربية، المعجم الوجيز، شركة الإعلانات الشرقية، دار التحرير للطبع والنشر، مصر، ١٩٨٠ م
17. G.Fennqy , 4 Benson and j.m Cmilan managing negotiation,London , Hutchinson businesses boak limited , 1997, p 15
18. -.Kennedy, G. & McMillan,J. ,Managing Negotiations ,Hutchison Business Books Limited,London,1987 ,P15.
١٩. ظ: الأسمري: عبد العزيز بن سعيد/محاضرة التفاوض في الحدث الأزموي، ١٤٣٢هـ - ٢٠١١م، ٣.
٢٠. عثمان: فاروق السيد/التفاوض الفعال في الحياة والأعمال، مكتبة عين شمس، ط١، ٢٠٠٤: ١١.
٢١. الحميري:باسم/ مهارات إدارية، الطبعة ١٤٣١هـ - دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.الاردن ١١-١٢.
٢٢. الخضير: محسن/ تنمية المهارات التفاوضية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة ١٩٩٣م، ٥.

٢٣. وجيه: حسن محمد/ مقدمة في علم التفاوض السياسي والاجتماعي، عالم المعرفة العدد (١٩٠) الكويت، ربيع الآخر ١٤١٥هـ - أكتوبر ١٩٩٤م، ٢٣.
٢٤. ظ: الأسمرى/ محاضرة التفاوض في الحدث الأزموي ، ٣ .
٢٥. ظ: الأسمرى/ محاضرة التفاوض في الحدث الأزموي ، ٤ . سارة محجوب/التفاوض، الجزائر ، ٢٠١١ ، ٦ .
٢٦. ظ: الأسمرى/ محاضرة التفاوض في الحدث الأزموي ، ٤ .
٢٧. حسان خضر/ التفاوض -مقدمة، المعهد العربي للتخطيط، أبريل ٢٠٠٥م، ٧-٩ .
٢٨. ظ: الحميري: باسم/ مهارات إدارية، ١٢، سارة محجوب، التفاوض ، ٦ .
٢٩. الحمادي: علي/نعم... أنه الطريق إلى نعم - دار بن حزم، ط١، ٢٠٠٠، ٣٣ .
٣٠. ظ: الراوي/ فن الحياة داخل المؤسسة...التفاوض للمدير القائد، ١٣- ١٨ .
٣١. ظ: حسان خضر/التفاوض :مقدمة ، ١٣- ١٩ .
٣٢. أعداد فريق بدائل/التفاوض، مؤسسة دولتي - سوريا، بدعم من مؤسسة فريدريش أيبيرت الألمانية، ١٩ .
٣٣. الصمادي: زياد/حل النزاعات "نسخة منقحة للمنظور الأردني"،برنامج جامعة السلام التابعة للأمم المتحدة، ٢٠٠٩- ٢٠١٠، ٥٥ .
٣٤. سوزان الشوا /فن الإقناع - فنون ومهارات جديدة: تقنيات فعالة، ٤ .
٣٥. كونديرا:جون/قوة الإقناع، مكتبة الهلال للنشر والتوزيع، القاهرة، (لا.ط)، (لا.ت) : ٧ . ٨ .
٣٦. ظ: حسن أحمد سهيل، جبار وادي باهض/سايكلوجية الوعي الذاتي والإقناع الاجتماعي، مكتبة اليمامة، بغداد ، ط١ ، ٢٠١٢ : ٢١١ .
٣٧. بلخير: هشام/ آليات الإقناع في الخطاب القرآني(سورة الشعراء نموذجاً) دراسة حجاجية، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر - الجزائر ، ٢٠١١ م - ٢٠١٢ م : ٢١ .
٣٨. بلخير/آليات الإقناع في الخطاب القرآني(سورة الشعراء نموذجاً) دراسة حجاجية ، ٧٩ .
٣٩. ظ: سورة البقرة : (٢٤٥ - ٢٦١ - ٢٧٤) .
٤٠. ظ: سورة البقرة : (٢٤٥ - ٢٦١ - ٢٧٤) ١. ظ: سورة الواقعة : ١ - ٥٦ .
٤١. أرسطو طاليس/فن الخطابة، ترجمة: عبد الرحمن بدوي، دار الشؤون الثقافية، بغداد، ط١، ١٩٨٦م، ٢٩ .
٤٢. ظ: الريشهري / الحوار بين الحضارات في الكتاب والسنة، ٤٥-٥١ .
٤٣. سورة البقرة : ٢٦٩ .
٤٤. سورة الكهف : ٣٤ .
٤٥. سورة الكهف : ٣٧ .
٤٦. سورة المجادلة: ١ .
٤٧. سورة النحل : ١٢٥ .
٤٨. عبد الرحمن: طه/في أصول الحوار وتجديد علم الكلام، المركز الثقافي العربي، بيروت، ط٢، ٢٠٠٠م
٤٩. الشرقاوي: أحمد محمد/ الحوار القرآني في ضوء سورة الانعام، بحث مقدم لمؤتمر الحوار العالمي ، ١٤٢٨ هـ ، (د.ط) : ٢ .

٥٠. فرج: خليل إبراهيم/ الحوار في القرآن الكريم – آدابه وفضائله، المكتبة الشاملة، ٥.
٥١. سورة البقرة: ٣٠.
٥٢. سورة البقرة: ٣٠.
٥٣. فرج: خليل إبراهيم/ الحوار في القرآن الكريم – آدابه وفضائله، ٧.
٥٤. سورة البقرة : ٢٦٠.
٥٥. سورة المجادلة: ١.
٥٦. السماك: محمد/ثقافة الحوار في الاسلام: حرية الاختيار وحق الاختلاف، جريدة النهار- لبنان، الاحد، ٢٠٠٢/١٠/١٧.
٥٧. سورة الكهف: ٣٤.
٥٨. سورة البقرة : ٣٠.
٥٩. سورة البقرة : ٣٠.
٦٠. سورة البقرة : ٢٦٠.
٦١. سورة هود: ٤٥.
٦٢. سورة الأعراف آية ١٤٣.
٦٣. فرج: خليل إبراهيم/ الحوار في القرآن الكريم – آدابه وفضائله، المكتبة الشاملة، ٨.
٦٤. سورة سبأ: ٢٤.
٦٥. سورة سبا: ٢٥.
٦٦. الريشهري/ميزان الحكمة، ٦٨٣٣، الأمدي: عبد الواحد/غرر الحكم ودرر الكلم للإمام أمير المؤمنين عليه السلام، تحقيق: محمد سعيد الطريحي، دار القارئ بيروت- لبنان، ٢٥٦٩.
٦٧. الكليني/ الكافي، ٤/٢٢/٨، الصدوق/ من لا يحضره الفقيه، ٥٨٣٤/٣٨٨/٤، الشريف المرتضى/نهج البلاغة، الحكمة، ١٧٣.
٦٨. كنز الفوائد، ٣٦٧/١. المجلسي/بحار الأنوار، ٣٩/١٠٥/٧٥.
٦٩. المجلسي/بحار الأنوار، ٤١/١٠٥/٧٥.
٧٠. الأمدي/غرر الحكم ودرر الكلم للإمام أمير المؤمنين عليه السلام، ١٢٠٨.
٧١. سورة الأنفال: ٢٢.
٧٢. سورة الأعراف: ١٧٩.
٧٣. سورة المائدة : ٢٧.
٧٤. سورة غافر : ٢٧.
٧٥. سورة مريم : ٤٦.
٧٦. ظ: فضل الله: محمد حسين/ الحوار في القرآن، ٨٢، ظ ، الإقناع في القرآن دراسة في النمط والأسلوب ، ٣.
٧٧. سورة النحل : ١٢٥.

٧٨. سورة ال عمران: ١٥٩
٧٩. ظ: ماجي: قمر محمد بخيت/إستراتيجية إدارة الحوار في القرآن الكريم، ٢
٨٠. ظ: فضل الله: محمد حسين/الحوار في القرآن، ٨٣..
٨١. ظ: ماجي/إستراتيجية إدارة الحوار في القرآن الكريم ، ٢٥.
٨٢. سورة فصلت: ٣٣-٣٥.
٨٣. ظ: سلمان: سمير داود/خصائص الحوار في القرآن الكريم- جامعة البصرة- كلية الآداب، ٣٩
٨٤. ظ: الحديثي: وليد حسن /فن الإقناع اللغة والحوار دراسة إعلامية، دار ضفاف، العراق- بغداد، ط١، ٢٠١٢م ، ٦٧.
٨٥. ظ:خمار: محمد بلقاسم/حوار الذات، منشورات اتحاد الكتاب العرب ،موقع اتحاد الكتاب العرب على شبكة الانترنت، ٢٠٠٠، ٥.
٨٦. سورة النمل: (٢٠- ٢١).
٨٧. ابن عاشور/التحرير والتتوير،
٨٨. الراوي:بيدر عاصي/فن الحياة داخل المؤسسة...التفاوض للمدير القائد، الجامعة الافتراضية الدولية في المملكة المتحدة، ٧.
٨٩. فتحي: محمد/الطريق إلى نعم - التفاوض مهارات ومفاهيم، دار التوزيع والنشر الإسلامية - القاهرة ، ٢٠٠٤م، ط١، ٦٤.
٩٠. الشابندر: غالب حسن/تاريخ الخلق والتسوية في القرآن، ويكي للكتب، موقع الكتروني، [https://ar.wikibooks.org/wiki/١٢\\_اكتوبر\\_٢٠١١\\_م](https://ar.wikibooks.org/wiki/١٢_اكتوبر_٢٠١١_م).
٩١. سورة الكهف: ٩٦.
٩٢. سورة النجم: ٦.
٩٣. سورة البقرة: ٢٩.
٩٤. سورة الأعراف: ٥٤.
٩٥. سورة طه: ١٣٥.
٩٦. آل عمران : ٦٤.
٩٧. ظ: المائدة: ٨، ٦٥، النساء : ٣٥.
٩٨. سورة ص: آية: ٢١-٢٢
٩٩. سورة المائدة: ٣٥.
١٠٠. سورة الإسراء: ٥٧.
١٠١. الطباطبائي/الميزان، تحقيق، أياد باقر سلمان، دار الإحياء والتراث العربي- بيروت، ط١، ١٤٢٧هـ - ٢٠٠٦م.
- ٧٠/١٣،

102. Roberts, W. L. (1997). An Investigation of the Relationship Between Principal's Self-Efficacy, Unpublished ED.D Thesis, Auburn University.

١٠٣. سورة الحجرات: ١٢.
١٠٤. سورة إبراهيم: ٤٢.
١٠٥. سورة غافر: ٢٨.
١٠٦. سورة الحجرات: ١١.
١٠٧. النووي /حديث رقم ١٦٠٥ /١: ٥٥٢
١٠٨. سورة النساء: ٥٩.
١٠٩. سورة آل عمران: ١٠٣.
١١٠. سورة آل عمران: ١٥٩.
١١١. سورة آل عمران: ١٠٤.
١١٢. سورة آل عمران: ١٥٩.
١١٣. ظ: المجلسي/ بحار الأنوار ، ٧٤ / ١٥١، الغزالي: أبو حامد محمد بن محمد الطوسي(ت: ٥٠٥هـ)/مشكاة الأنوار، حققها وقدم لها: الدكتور أبو العلا عفيفي الناشر: الدار القومية للطباعة، ١/٢٢٦. النمازي: علي/ مستدرك سفينة البحار، ٩٦/٢.
١١٤. ظ: مرزوق: ابتسام يوسف/إستراتيجيات إدارة الصراع، ٣١.
١١٥. سورة الحجرات: ٩.
١١٦. سورة يونس: ١٩.
١١٧. سورة البقرة: ٢٥١.
١١٨. ظ: الآيات:(المؤمنون، ٩٦، فصلت ، ٤٣، آل عمران، ١٦٧، الحج، ٨٣، المعارج، ٢، الطور، ٨).
١١٩. سورة البقرة: ٢١٦.
١٢٠. سورة الرعد: ١٧.
١٢١. الشيرازي: ناصِر مكارم/ الأمثل في تفسير كتابِ الله المنزَّل، دار الأميرة للنشر، ط٢، بيروت . لبنان، ١٤٣٠ هـ . ٢٢٩/٢، م٢٠٠٩.

**المصادر والمراجع (العربية)**

١. الأمدي: عبد الواحد/غرر الحكم ودرر الكلم للإمام أمير المؤمنين عليه السلام، تحقيق: محمد سعيد
٢. أرسطو طاليس/فن الخطابة، ترجمة: عبد الرحمن بدوي، دار الشؤون الثقافية، بغداد، ط١، ١٩٨٦م
٣. الأسمرى: عبد العزيز بن سعيد/محاضرة التفاوض في الحدث الأزموي، ١٤٣٢هـ - ٢٠١١م
٤. أعداد فريق بدائل/التفاوض، مؤسسة دولتي - سوريا، بدعم من مؤسسة فريدريش أيبيرت الألمانية
٥. البستاني: محمود/دراسات في علوم القرآن الكريم، مدينة العلم، إيران، قم، ط١، ١٤٢٧هـ. ٢٠٠٧م
٦. بلخير: هشام/آليات الإقناع في الخطاب القرآني(سورة الشعراء نموذجاً) دراسة حجاجية، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر - الجزائر، ٢٠١١م - ٢٠١٢م
٧. التويجري: عبد العزيز/الحوار والتفاعل الحضاري من منظور إسلامي، الرباط: منشورات الایسسكو، ١٩٩٧م
٨. الحديثي: وليد حسن /فن الإقناع واللغة والحوار دراسة إعلامية، دار ضفاف، العراق - بغداد، ط١، ٢٠١٢م .
٩. حسان خضر/ التفاوض -مقدمة، المعهد العربي للتخطيط، أبريل ٢٠٠٥م.
١٠. حسن أحمد سهيل، جبار وادي باهض/سايكلوجية الوعي الذاتي والإقناع الاجتماعي، مكتبة اليمامة، بغداد، ط١، ٢٠١٢م
١١. الحمادي: علي/نعم... أنه الطريق إلى نعم - دار بن حزم، ط١، ٢٠٠٠م .
١٢. الحميري:باسم/ مهارات إدارية، الطبعة ١٤٣١هـ - دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.الاردن
١٣. حنون: جاسم محمد/الإقناع في القرآن دراسة في النمط والأسلوب، رسالة ماجستير، كلية الآداب، ذي قار، ١٤٣٥هـ - ٢٠١٤م .
١٤. الخضيرى: محسن/ تنمية المهارات التفاوضية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة ١٩٩٣م
١٥. خمار: محمد بلقاسم/حوار الذات، منشورات اتحاد الكتاب العرب، موقع اتحاد الكتاب العرب على شبكة الانترنت، ٢٠٠٠م.
١٦. الراوي:بيدر عاصي/فن الحياة داخل المؤسسة...التفاوض للمدير القائد، الجامعة الافتراضية الدولية في المملكة المتحدة.
١٧. الريشهري/الحوار بين الحضارات في الكتاب والسنة، نشر دار الحديث، ط١، ١٤٢١هـ - ٢٠٠٠م.
١٨. الريشهري/ميزان الحكمة، دار إحياء التراث العربي - بيروت، ط١ - ١٤٢٢هـ - ٢٠٠١م .
١٩. سارة محجوب/التفاوض، الجزائر، ٢٠١١م
٢٠. سلمان: سمير داود/خصائص الحوار في القرآن الكريم - جامعة البصرة - كلية الآداب،
٢١. السماك: محمد/ثقافة الحوار في الاسلام: حرية الاختيار وحق الاختلاف ، جريدة النهار - لبنان ، الاحد ، ٢٠٠٢/١٠/١٧ .
٢٢. سوزان الشوا /فن الإقناع - فنون ومهارات جديدة: تقنيات فعالة
٢٣. الشابندر: غالب حسن/تاريخ الخلق والتسوية في القرآن، ويكي للكتب ، موقع الكتروني، [https://ar.wikibooks.org/wiki/١٢\\_اكتوبر\\_٢٠١١م](https://ar.wikibooks.org/wiki/١٢_اكتوبر_٢٠١١م)
٢٤. الشاهرودي: الشيخ علي النمازي (ت:١٤٠٥هـ)/ مستدرك سفينة البحار، تحقيق: حسين بن علي النمازي، مؤسسة النشر الإسلامي، (د.ط)، ايران . قم المقدسة.
٢٥. الشراقوي: أحمد محمد/ الحوار القرآني في ضوء سورة الأنعام، بحث مقدم لمؤتمر الحوار العالمي ، ١٤٢٨هـ ، (د.ط)

٢٦. الشريف المرتضى/نهج البلاغة: خطب الإمام علي عليه السلام.
٢٧. الصدوق/ من لا يحضره الفقيه، تصحيح وتعليق: علي أكبر الغفاري، مؤسسة النشر الإسلامي - قم ، ط ٢.
٢٨. صليبا: جميل/ المعجم الفلسفي، دار الكتاب اللبناني، بيروت، ١٤٠٣ هـ. ١٩٨٢ م .
٢٩. الصمادي: زياد/حل النزاعات "نسخة منقحة للمنظور الأردني"،برنامج جامعة السلام التابعة للأمم المتحدة، ٢٠٠٩-٢٠١٠م.
٣٠. الطباطبائي/ الميزان، تحقيق: أياد باقر سلمان، دار الإحياء والتراث العربي- بيروت، ط ١، ١٤٢٧ هـ- ٢٠٠٦م.
٣١. عاشور:ابن عاشور محمد الطاهر بن محمد بن محمد بن الطاهر التونسي (ت ١٣٩٣ هـ )/التحرير والتنوير، الدار التونسية للنشر، (د. ط) ، تونس ، ١٩٨٤ هـ .
٣٢. عبد الرحمن: طه/في أصول الحوار وتجديد علم الكلام، المركز الثقافي العربي، بيروت، ط ٢، ٢٠٠٠م.
٣٣. عثمان: فاروق السيد/التفاوض الفعال في الحياة والأعمال، مكتبة عين شمس، ط ١، ٢٠٠٤م
٣٤. العمري: محمد/ دائرة الحوار ومزالق العنف، أفريقيا الشرق ، ط ١، ٢٠٠٢م
٣٥. الغزالي: أبو حامد محمد بن محمد الطوسي(ت: ٥٠٥هـ)/مشكاة الأنوار، حققها وقدم لها: الدكتور أبو العلا عفيفي الناشر: الدار القومية للطباعة.
٣٦. فتحي: محمد/الطريق إلى نعم - التفاوض مهارات ومفاهيم، دار التوزيع والنشر الإسلامية - القاهرة ، ٢٠٠٤م، ط ١.
٣٧. فرج: خليل إبراهيم/ الحوار في القرآن الكريم - آدابه وفضائله، المكتبة الشاملة
٣٨. فضل الله: محمد حسين /الحوار في القرآن ، دار الملاك ، بيروت ، ط ٦ ، ١٤٢١ هـ.
٣٩. الكراجي: أبو الفتح محمد بن علي بن عثمان الطرابلسي/كنز الفوائد، حققه وعلق عليه: الشيخ عبد الله نعمه، الناشر: دار الاضواء - بيروت لبنان، ط ١، ١٩٨٥
٤٠. الكليني/ الكافي، تصحيح وتعليق: علي أكبر الغفاري، دار الكتب الإسلامية - طهران، حيدري، ط ٤.
٤١. كونديرا:جون/قوة الإقناع، مكتبة الهلال للنشر والتوزيع، القاهرة،(لا.ط)، (لا.ت)
٤٢. ماجي: قمر محمد بخيت/إستراتيجية إدارة الحوار في القرآن الكريم،
٤٣. المجلسي/بحار الأنوار الجامعة لدرر أخبار الأئمة الأطهار، تحقيق: يحيى العابدي، عبد الرحيم الرياني الشيرازي، مؤسسة الوفاء- بيروت، ط ٢ ، ١٩٨٣م.
٤٤. مجمع اللغة العربية، المعجم الوجيز، شركة الإعلانات الشرقية، دار التحرير للطبع والنشر، مصر، ١٩٨٠ م.
٤٥. مرزوق: ابتسام يوسف/إستراتيجيات إدارة الصراع.
٤٦. النووي: أبو زكريا محيي الدين يحيى بن شرف النووي (ت: ٦٧٦هـ)/شرح صحيح مسلم بن الحجاج، دار إحياء التراث العربي - بيروت، ط ٢، ١٣٩٢ هـ.
٤٧. وجيه: حسن محمد/ مقدمة في علم التفاوض السياسي والاجتماعي، عالم المعرفة العدد (١٩٠) الكويت، ربيع الآخر ١٤١٥ هـ- أكتوبر ١٩٩٤م.

### المصادر الأجنبية

G.Fennqy , 4 Benson and j.m Cmilan managing negotiation,London , Hutchinson  
businesses boak limited , 1997, p 15

48. Kennedy, G. & McMillan, J. ,Managing Negotiations ,Hutchison Business Books Limited,London,1987 ,P15.
49. Roberts, W. L. (1997). An Investigation of the Relationship Between Principal's Self-Efficacy, Unpublished ED.D Thesis, Auburn University

### **Research Summary**

Koran has put the approach and the approach and ways to deal with all forms of disputes and conflicts and all kinds, where he claims pesos into the private Gharb- that conflict resolution methods in all its forms and meanings, innovative and grows out of them, and this claim refuted the Koran more than a thousand and four hundred years, through its verses The clear that Twsal and codify each of these ways. The conflict, or what is known as the term Quranic year payment scramble, is legally in permanent divine in Altvaal- humanitarian Altazahm-, since God,the creation of man and ordered the angels to prostrate themselves before him, they worshiped all but the devil refused and was arrogant, here the conflict began a year cosmic List to the day of Resurrection It is natural that the Koran puts the proper ways to treat these conflicts and crises that occur between human beings, and this research will be the gateway to shed light on those roads and originality Quranic statement, which does not accept the doubt or debate.