

تکنیک‌های صلح و سازش

رضایت از شکات

مهرداد خالقی



سرشناسه: خالقی، مهرداد ۱۳۶۷. **عنوان و نام پدیدآور:** تکنیک‌های صلح و سازش رضایت از شکات، مهرداد خالقی **مشخصات نشر:** قم: نهاد نمایندگی مقام معظم رهبری در دانشگاه‌ها، دفتر نشر معارف. **مشخصات ظاهری:** ۱۴ ص؛ **شابک:** ۹-۵۴۳-۴۴۱-۶۰۰-۹۷۸ **وضعیت فهرست نویسی:** فیبا پادداشت؛ کتاب حاضر با عنوان و تکنیک‌های رضایت از شکات (صلح و سازش) توسط انتشارات سبغ اکبر (ع) در سال ۱۴۰۱ منتشر شده است. **کتابنامه:** ص. [۱۳] - ۱۴. **عنوان دیگر:** تکنیک‌های رضایت از شکات (صلح و سازش). **موضوع:** سازش (حقوق) -- جنبه‌های مذهبی -- اسلام **Iran -- Compromise (Law) -- Religious aspects -- Islam -- ایران -- حقوق) -- جنبه‌های مذهبی -- اسلام -- Peace -- Religious aspects -- Islam**

شناسه افزوده: نهاد نمایندگی مقام معظم رهبری در دانشگاه‌ها **رده بندی کنگره:** BP۲۳۰/۱
رده بندی دیویی: ۲۹۷/۴۸۳۴ شماره کتابشناسی ملی: ۹۳۲۱۱۲۷



تکنیک‌های صلح و سازش رضایت از شکات

• **مؤلف:** مهرداد خالقی

- **ویراستار:** خدیجه آسیمه (گروه متنوک) • **صفحه آرایی:** محمدصادق صالحی
- **طراح جلد:** محمد حسین مؤیدی • **ناشر:** دفتر نشر معارف • **نوبت چاپ:** اول، ۱۴۰۳
- **تیراژ:** ۱۰۰۰ جلد • **شابک:** ۹-۵۴۳-۴۴۱-۶۰۰-۹۷۸ • **قیمت:** ۹۹/۰۰۰ تومان

دفتر نشر معارف قم، خیابان شهدا، کوچه ۳۲، شماره ۳۲، تلفن و نمابر: ۰۲۵-۳۷۷۴۰۰۰۴

مدیریت پخش (مرکزی) قم، شرکت پاتوق کتاب، تلفکس: ۰۲۵-۳۱۰۷۷

مراکز پخش

- **اراک:** ۰۸۶-۳۲۲۲۹۰۳۸ • **ارومیه:** ۰۹۱۴-۶۰۳۸۷۸۴ • **اصفهان:** ۰۹۱۳-۸۰۳۵۰۹۸ • **اهواز:** ۰۶۱-۳۲۲۳۸۰۰۰
- **بابلسر:** ۰۱۱-۳۵۳۰۵۳۵۵ • **بجنورد:** ۰۵۸-۳۲۲۵۶۲۲۱ • **بردسکن:** ۰۵۱-۵۵۴۳۰۱۲۱ • **بندرعباس:** ۰۷۶-۳۳۶۱۷۵۵۷
- **بیرجند:** ۰۵۶-۳۲۴۵۸۵۱۲ • **تربت حیدریه:** ۰۵۱-۵۲۲۸۶۵۰۰ • **تهران:** ۰۲۱-۸۸۹۱۱۲۱۲
- **تهران شهید محلاتی:** ۰۲۱-۲۲۴۵۸۸۰۶ • **دهدشت:** ۰۹۱۷-۶۶۳۵۸۹۶ • **رشت:** ۰۱۳-۳۲۳۳۴۵۶۹
- **زاهدان:** ۰۵۴-۳۲۲۲۸۸۷۹ • **زنجان:** ۰۲۴-۳۳۳۶۶۴۲۵ • **ساری:** ۰۱۱-۳۲۲۵۳۰۲۰ • **سبزوار:** ۰۵۱-۴۴۲۲۴۰۰۴
- **سمنان:** ۰۲۳-۳۳۴۵۳۲۱۱ • **شیراز:** ۰۷۱-۳۲۳۴۴۶۱۴ • **قزوین:** ۰۲۸-۳۲۲۴۰۰۷۶ • **قم صفائیه:** ۰۲۵-۳۷۷۳۵۰۰۳
- **قم پردیسان:** ۰۹۱۹-۵۰۹۸۹۱ • **کازرون:** ۰۹۱۷-۶۸۱۳۰۸۲ • **کرمان:** ۰۳-۳۲۲۳۱۴۶۶ • **کرمانشاه:** ۰۸۳-۳۷۲۳۸۴۱۱
- **گرگان:** ۰۱۷-۳۲۲۳۷۸۸۰ • **مشهد شعبه ا:** ۰۵۱-۳۲۲۲۰۱۱۹ • **مشهد شعبه ب:** ۰۵۱-۱۳۶۰۶۰۸۱۱
- **مشهد شعبه ج:** ۰۵۱-۳۸۵۵۸۰۱۲ • **ملایر:** ۰۸۱-۳۳۳۵۱۲۷۴ • **مهر:** ۰۹۱۷-۰۶۱۷۲۶۲ • **نیریز:** ۰۷۱-۵۳۸۲۱۶۹۰
- **همدان:** ۰۹۱۸-۸۱۵۶۵۱۸ • **یاسوج:** ۰۷۴-۳۳۲۲۸۶۲۲ • **یزد:** ۰۳۵-۳۳۳۳۲۹۵۰

www.nashremaaref.ir | E-mail: info@nashremaaref.ir



NashreMaaref_official



کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است

فهرست

مقدمه ۱۱

فصل اول

۱۵	مفاهیم و کلیات
۱۷	بخش اول: مفاهیم
۱۷	تاریخچه میانجی‌گری
۱۸	اهمیت صلح و سازش
۱۹	مبانی نقلی
۲۰	روایات مربوط به میانجی‌گری، عفو و گذشت
۲۱	فرق رضایت و گذشت
۲۱	اهمیت و جایگاه گذشت
۲۳	حل اختلاف و صلح و سازش به چه معناست؟
۲۴	فواید صلح و سازش
۲۴	فواید فردی
۲۵	فواید اجتماعی
۲۶	فواید حکومتی
۲۶	انواع روش‌های صلح و سازش
۲۷	بخش دوم: کلیات
۲۷	فرایند مذاکره
۲۷	(۱) تدارک و برنامه‌ریزی
۲۸	(۲) تنظیم تاکتیک مذاکره

۲۸	۳) توضیح و توجیه
۲۸	۴) چانه زدن و حل مسئله
۲۹	۵) تنظیم توافق نامه و اجرا
۲۹	ابعاد مختلف مذاکره
۲۹	نقش احساسات در مذاکرات
۳۲	الگوهای رفتاری جلسات صلح و سازش
۳۲	هوش هیجانی
۳۴	چهار عنصر در توسعه هوش هیجانی
۳۴	۱) خودآگاهی
۳۵	۲) خودمدیریتی
۳۶	۳) آگاهی اجتماعی
۳۶	۴) مدیریت رابطه

فصل دوم

اصول مذاکره و خطوط قرمز

۳۹	بخش اول: عناصر مذاکره
۴۱	عناصر مذاکره
۴۱	۱) اطلاعات
۴۱	۲) زمان
۴۲	۳) قدرت
۴۳	مهارت‌های بنیادی در جلسات صلح و سازش
۴۳	۱) هنر و مهارت شنیدن داشته باشید
۴۶	۲) آمادگی کامل داشته باشید
۴۶	۳) هدف‌گذاری کنید
۴۷	۴) در ارتباط کلامی شفافیت داشته باشید
۴۷	۵) بدانید کجا و چگونه بحث را تمام کنید
۴۸	۶) پیشنهادهای متناسب با اوضاع شکات بدهید
۴۹	۷) همیشه برای ترک مذاکره و سازش آماده باشید
۴۹	۸) فکر کنید که شکات به شما نیاز دارند
۴۹	۹) درباره همه چیز تحقیق کنید
۵۰	۱۰) درباره پرونده مطالعه کنید
۵۰	۱۱) ادب و احترام را در تمام طول جلسات صلح و سازش رعایت کنید

- ۱۲) به نیازهای دو طرف مذاکره توجه کنید ----- ۵۱
- ۱۳) طرف مقابل خود را بشناسید ----- ۵۲
- ۱۴) اجازه دهید طرف مقابل احساس کند برنده شده است ----- ۵۲
- ۱۵) از تکنیک به تأخیر انداختن استفاده کنید و همیشه دست پر داشته باشید ----- ۵۳
- ۱۶) اگر نمی‌توانید از خودتان چیزی دهید، قول‌های ضعیف بدهید ----- ۵۳
- ۱۷) از شکست نهراسید ----- ۵۳
- ۱۸) قبل و در حین رضایت از شکات، به دنبال نفوذ در آن‌ها باشید ----- ۵۴
- ۱۹) برای وفادار نبودن شکات بر تعهدات چاره‌ای بیندیشید ----- ۵۴
- ۲۰) تمام خواسته‌های خود را به صورت یکجا بیان نکنید ----- ۵۴
- ۲۱) همیشه و در همه حال عادلانه برخورد کنید ----- ۵۵
- ۲۲) جلسه را مدیریت کنید ----- ۵۵
- ۲۳) از آثار و پیامد انتقام و دوری از انتقام بگویید ----- ۵۵
- ۲۴) به عنوان میانجی باید متعهد باشید ----- ۵۶
- ۲۵) از پس‌زمینه‌های اختلاف به صورت جزئی مطلع باشید ----- ۵۶
- ۲۶) به مدت زمان و تعداد اختلاف توجه کنید ----- ۵۶
- ۲۷) به مسائل فرهنگی به صورت خاص توجه داشته باشید ----- ۵۷
- ۲۸) به عوامل خارجی توجه ویژه داشته باشید ----- ۵۷
- ۲۹) با فرایند مصاحبه و پرسش‌گری آشنا باشید ----- ۵۷
- ۳۰) از تمام مطالب جلسات یادداشت برداری کنید ----- ۵۷
- ۳۱) مشاهده‌گر خوبی باشید ----- ۵۷
- ۳۲) از رزومه صلح و سازش خود با نهایت تواضع بگویید ----- ۵۸
- ۳۳) بین طرفین دعوا قضاوت نکنید ----- ۵۸
- ۳۴) به عنوان میانجی کاملاً بی‌طرف باشید ----- ۵۸
- ۳۵) موضع اختلاف را درک کنید ----- ۵۸
- منافع ----- ۵۹
- نتایج احتمالی ----- ۵۹
- مشروعیت ----- ۵۹
- منافع گروه مقابل ----- ۵۹
- ۳۶) به زمان میانجی‌گری و رضایت‌گیری توجه داشته باشید ----- ۵۹
- ۳۷) اجازه تخلیه احساسات و خشم را به شاکی بدهید ----- ۶۰
- ۳۸) در مورد راه‌حل‌های احتمالی از بارش فکری استفاده کنید ----- ۶۰
- ۳۹) با خانواده شاکی ابراز همدردی کنید ----- ۶۱

- ۴۰ راه‌حل‌های جایگزین را بررسی کنید ----- ۶۲
- ۴۱ مذاکره را به صورت حضوری انجام دهید ----- ۶۳
- ۴۲ در طول مذاکره انعطاف‌پذیر باشید ----- ۶۳
- ۴۳ همواره در جریان مذاکره بردبار باشید و به بردباری توصیه کنید ----- ۶۴
- ۴۴ از جلسات و نتیجه صلح و سازش انتظارات واقعی داشته باشید ----- ۶۵
- ۴۵ با این نیت آغاز کنید که اختلاف را حل می‌کنید ----- ۶۵
- ۴۶ دامنه گفت‌وگو و بحث جلسات را محدود کنید ----- ۶۵
- ۴۷ گام‌های بزرگ را تشویق کنید ----- ۶۵
- ۴۸ کاملاً آرام باشید ----- ۶۵
- ۴۹ سعی کنید در فرایند مذاکره، پیشنهادهای دارای وقت زیاد را به جریان بیندازید ----- ۶۶
- ۵۰ نگرشی مثبت به متشاکی داشته باشید ----- ۶۶
- سایر اصول بنیادی در جلسات صلح و سازش ----- ۶۷
- عوامل تأثیرگذار در رضایت‌گیری ----- ۶۷
- عوامل عاطفی ----- ۶۷
- ۱ هدیه ----- ۶۷
- ۲ آراستگی ظاهر ----- ۶۸
- عوامل موقعیتی ----- ۶۸
- ۱ مکان ----- ۶۸
- ۲ شرایط فیزیکی ----- ۶۸
- ۳ گذر زمان ----- ۶۹
- تکنیک‌های بن‌بست شکنی ----- ۶۹
- ۱ تنفس ----- ۶۹
- ۲ جدا کردن واقعیت‌ها از اوهام ----- ۷۰
- ۳ ارائه اطلاعات جدید ----- ۷۰
- ۴ امتیاز دادن ----- ۷۰
- ۵ تغییر مذاکره‌کنندگان و میانجی ----- ۷۱
- ۶ تغییر اولویت بندی موضوع‌های مذاکره ----- ۷۱
- ۷ خرد کردن موضوع بن‌بست‌آفرین ----- ۷۱
- بخش دوم: خطوط قرمز مذاکره ----- ۷۳
- خطوط قرمز مذاکره ----- ۷۳
- ۱ هیچ‌وقت در حالت خستگی و با عجله مذاکره نکنید ----- ۷۳
- ۲ هیچ‌گاه یک گزینه را به تنهایی پیش‌روی شکات قرار ندهید ----- ۷۵

- ۷۵ ----- در متقاعد کردن شکات، شتاب زده رفتار نکنید
- ۷۶ ----- (۴) در مواجهه با دروغ در جریان رضایت، هرگز آن را بر ملا نکنید
- ۷۷ ----- (۵) تا حد ممکن، جلسه رضایت‌گیری را با حالت قهر ترک نکنید
- ۷۷ ----- (۶) هیچ‌گاه اولین پیشنهاد را شما ندهید
- ۷۷ ----- (۷) هیچ‌گاه خود را مشتاق نشان ندهید
- ۷۷ ----- (۸) هر حقیقتی را لازم نیست بگویید
- ۷۸ ----- (۹) بدون هماهنگی قبلی، کسی وارد گروه صلح و سازش نشود
- ۷۸ ----- دیگر خطوط قرمز مذاکره

فصل سوم

- ۸۱ ----- زبان بدن
- ۸۳ ----- زبان بدن
- ۸۴ ----- زبان حالات
- ۸۴ ----- نشانه‌های افکار باز
- ۸۴ ----- نشانه‌های محتاط بودن
- ۸۴ ----- نشانه‌های فکر کردن و تجزیه و تحلیل
- ۸۴ ----- نشانه‌های اطمینان
- ۸۵ ----- نشانه‌های ناآرامی و عصبی بودن
- ۸۵ ----- نشانه‌های شک داشتن
- ۸۵ ----- حرکات مربوط به دروغ گفتن
- ۸۵ ----- حرکات و علائم دست
- ۸۶ ----- تماس چشمی
- ۸۶ ----- حرکات سر و چهره
- ۸۶ ----- ژست‌ها

فصل چهارم

- ۸۷ ----- احادیث عفو، گذشت و صلح
- ۸۹ ----- احادیث عفو، گذشت و صلح
- ۱۰۳ ----- کتاب‌نامه

مقدمه

واکنش فرشتگان و ملائکه در برابر خلقت آدم نشان می‌دهد که انسان‌های پیشین بر اثر اختلاف و نزاع، خون‌ریزی‌های فراوانی داشته‌اند. ناگفته پیداست که با خلقت آدم و حوا به صورت کنونی و اعطای فرزندی همچون هابیل و قابیل به آن‌ها، دوباره اختلاف برسر تصاحب بهترین فرد به گمان خود، به قتل آن دیگری منجر شد. بنابراین ناگزیریم معتقد باشیم که خلقت انسان یا به طور کلی خلق عالم همواره با اختلاف همراه بوده و این به دلیل کثرت خلقت در نوع و جنس است. به این دلیل است که رسولان و پیامبران با کتاب‌های آسمانی آمده‌اند تا به انسان‌ها بیاموزند که چگونه خود را با کثرت و اختلاف سازگار کنند و زندگی‌ای همراه با سعادت دنیوی داشته باشند. اما انسان از نظر فطری در همه جوانب تمامیت‌خواه است و همین موضوع باعث شده است که برای رسیدن به منظور خود، حقوق هم‌نوعان خود را پایمال کند. این رویه متأسفانه در قرون اخیر و به ویژه با شکل‌گیری تمدن ماشینی، گسترش یافته و ناهنجاری‌های زیادی را در پی داشته است.

به روشنی نمایان است که انسان‌ها به نص سخن امام علی علیه السلام که می‌فرماید «هرآنچه را برای خود می‌پسندی برای دیگران نیز بپسند»، عمل نمی‌کنند و هرکس برای آنچه انجام می‌دهد دلیل می‌آورد و خود را حق می‌داند. در این راستا، کلاه‌برداری‌ها، سرقت‌ها، قتل‌ها و جرم‌های دیگری صورت می‌گیرند که به ناچار باید محاکم تشخیص حق شکل

بگیرند و ضمن تحمیل هزینه‌های سرسام‌آور، افرادی را که ناحق بوده‌اند مجازات کنند تا عدالت اجتماعی سامان بگیرد. وجود جامعه‌ای که هیچ اختلافی در آن موجب نزاع نشود جزو آمال و آرزوهای انسانی است. پس باید کوشید تا از هزینه‌های فردی و اجتماعی در جنبه‌های مختلف فرهنگی، اقتصادی و حتی سیاسی کاست. بدین منظور باید به مهم‌ترین اصل اساسی و اسلامی در اجتماع، یعنی «اصلاح ذات‌البین» بها داد و از این رو شاکیان را ترغیب کرد تا از حق مسلم خود چشم‌پوشی کنند و به این ترتیب، آرامش خاطر خانواده‌های منتسب به متهم یا کسی که از او شکایت شده است را فراهم کنند. این مهم به نتیجه نمی‌رسد، مگر آن‌که گروهی با دستاویز قرار دادن توصیه‌های ناب علمی و اسلامی و با جهاد در راه خدا، وارد عرصه شوند و اهمیت رضایت شاکیان و اصلاح بین طرفین را با جدیت تمام پی گیرند، چراکه خدای متعال در آیه ۱۰۳ از سوره آل عمران می‌فرماید: ﴿وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَىٰ شَفَا حُفْرَةٍ مِنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُمْ مِنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ﴾.

در این آیه، خداوند «اصلاح ذات‌البین» را زمینه‌ساز آشتی مسلمانان و برادری آن‌ها معرفی کرده است و حتی به گمان برخی از مفسران، لفظ امر در آیات مربوط به «اصلاح ذات‌البین»، نشان از وجوب برقراری صلح و آشتی میان انسان‌ها و دوری از جنگ و خصومت است.

براساس آنچه گفته شد، خداوند در آیات ۸۵، ۱۱۴ و ۱۲۹ سوره نساء، کسانی را که در پی اصلاح میان مردم هستند سزاوار دریافت پاداشی بزرگ دانسته است و این‌که از رحمت و مغفرت خدا بهره‌مندند. برخی این پاداش‌ها را نشان از اهمیت و نیکو و مقرب بودن این عمل (اصلاح ذات‌البین) نزد خداوند می‌دانند. با توجه به همین آیات، برخی دیگر از مفسران رفع اختلاف میان مردم را وظیفه حکومت و مؤمنان دانسته‌اند، به صورتی که در موارد اصلاح از طریق گفت‌وگو، نیازی به اجازه از حاکم شرع نمی‌بینند.^۱

بدون شک، تحقق رضایت شاکی و آشتی‌پذیری او نیازمند بررسی ریشه اختلاف خواهد بود که می‌طلبد مسائل عاطفی طرفین مدنظر قرار گیرد و با اجتناب از جانب‌داری و رعایت اصل بی‌طرفی در کل فرایند، راهکارهای ارائه‌شده از سوی روان‌شناسان و نیز دستورات اسلامی به‌کار بسته شوند. برای رسیدن به این هدف، نگارش دستورات‌العمل‌های علمی و دینی در کتاب پیش‌رو به‌عنوان منشوری راهگشا برای «هیئت اصلاح ذات‌البین» در زندان‌ها ضروری می‌نماید، منشوری که با تمسک به آن بتوان علاوه بر رضایت‌گیری از شاکی، مردم را به سوی این فرهنگ اصیل اسلامی رهنمون شد.

علاوه بر آنچه گفته شد، تألیف این کتاب با عنوان تکنیک‌های رضایت از شکات باعث می‌شود که اولاً از ورود بخشی از پرونده‌ها به محاکم قضایی جلوگیری شود و ثانیاً زمینه آزادی تعداد زیادی از زندانیان فراهم گردد. در نگارش حاضر، دستورهای اسلامی‌ای که از نظر مضمون به بحث دلالت داشتند. در قالب آیات و روایات. با اصول روان‌شناسی مذاکره تلفیق شده‌اند و از تجربه و راهکارهای دست‌اندرکاران این عرصه بهره‌برداری شده‌است. جامعه هدف و مخاطبان این کتاب عبارت‌اند از کمیته‌های صلح و سازش زندان‌ها، انجمن حمایت از زندانیان، مبلغان و روحانیون مستقر در زندان‌ها، مبلغان موسمی زندان‌ها و نیروهای جهادی مستقر در زندان‌ها.

ومن الله التوفیق

۲۸ محرم ۱۴۴۲، قم المقدسه