



An Analysis of Conflict Resolution Mechanisms in Organizations from the Perspective of the Qur'an*

Mohammad Ali Rahimi*, Ali-Agha Safari*, Mohammad Hossein Mohammadi*

Abstract

Conflict is an inherent component of organizational life and is virtually unavoidable. Consequently, it has attracted the attention of many managers who actively seek effective strategies for managing and resolving it. In this context, it is essential to examine the Qur'anic approach to conflict resolution and the mechanisms it proposes for addressing discord. This paper aims to identify and present the Qur'anic mechanisms for conflict resolution within social and organizational settings. Employing an *istintāqī* (interpretive-extractive) methodology, the study explores the Qur'an and classical exegeses to uncover the scriptural frameworks and mechanisms advocated for resolving conflict. The findings reveal that the Qur'an adopts a two-pronged strategy regarding conflict management: (۱) the prevention of conflict emergence, and (۲) the resolution and treatment of existing conflicts. For each of these approaches, the Qur'an outlines several mechanisms. Key Qur'anic mechanisms for conflict management include: fostering a spirit of forgiveness, promoting a climate of affection, emphasizing *taqwa* (piety), articulating noble and transcendent goals, addressing the root causes of conflict, countering discrimination, ensuring equitable distribution of resources, establishing just regulations, mediation, confronting agents of discord, and ultimately, referring disputes to God, the Prophet, and his successors. These mechanisms collectively provide a comprehensive model for both conflict prevention and resolution, grounded in Qur'anic ethics and organizational relevance.

Keywords: Qur'an; Mechanism; Conflict; Organization; Conflict Resolution

*. Received: ۱۶/۰۷/۱۴۰۳ SH (۰۳/۱۰/۲۰۲۴ CE) and Accepted: ۱۶/۱۱/۱۴۰۳ SH (۰۵/۰۲/۲۰۲۵ CE).

*. PhD in Qur'anic Studies with a specialization in Management, Al-Mustafa International University, Faculty of Qur'an and Hadith Studies. Corresponding Author. Email: marahimi۲۲۴@gmail.com

*. Assistant Professor, Al-Mustafa International University. Email:

a.a.safari۱۳۶۴@gmail.com

*. Assistant Professor and Faculty Member, Al-Mustafa International University, Qom, Iran. Email: mhmtafsr@yahoo.com





تحلیل مکانیزم‌های حل تعارض در سازمان از منظر قرآن*

محمد علی رحیمی* علی‌آقا صفری* محمد حسین محمدی*

چکیده

تعارض بخشی از زندگی سازمانی است که اجتناب از آن تقریباً غیرممکن است. از این رو فکر و ذهن بسیاری از مدیران را به خود مشغول نموده است، و آنان به دنبال چاره‌جویی و یافتن راهکارهایی برای اداره و کنترل آن برآمده‌اند. در این میان باید بررسی شود که قرآن کریم چه تدابیر و سازوکارهایی را برای حل اختلاف و رفع تعارض اندیشیده و به پیروان خود توصیه می‌کند. این مقاله با هدف تبیین و معرفی مکانیزم‌های قرآنی حل تعارض در زندگی اجتماعی و سازمانی تهیه و تدوین گردیده است. در این پژوهش از روش تحقیق استنباطی استفاده شده و تلاش شده است که با رجوع به قرآن کریم و کتب تفسیری سازوکارهای قرآنی حل تعارض کشف و استخراج گردد. مطالعات و پژوهش‌های قرآنی نشان می‌دهد که قرآن کریم نسبت به مدیریت تعارض دارای دو رویکرد است: یکی رویکرد پیش‌گیری از ظهور و بروز تعارض است و دیگری رویکردی درمان و علاج تعارضات و اختلافات به وجود آمده است؛ و برای هر دو رویکرد راهکارها و مکانیزم‌های مختلفی ارائه نموده است. تقویت روحیه گذشت، ایجاد فضای محبت، تأکید بر تقوی، ترسیم اهداف متعالی، توجه به علل و ریشه‌های اختلاف، مقابله با تبعیض، تقسیم عادلانه‌ای منابع، وضع قوانین و مقررات، میانجیگری، مقابله با ایجادکنندگان تعارض و مراجعه به خدا، رسول و جانشینان آنها، مهم‌ترین مکانیزم‌های هستند که قرآن کریم به منظور مهار و کنترل تعارض در دو بعد پیشگیری و درمان ارائه می‌دهد.

واژگان کلیدی: قرآن، مکانیزم، تعارض، سازمان، حل تعارض.

*. تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۷/۱۲ و تاریخ تأیید: ۱۴۰۳/۱۱/۱۶

*. دانش‌آموخته دکتری قرآن و علوم گرایش مدیریت، جامعه المصطفی العالمیه، مجتمع آموزش عالی قرآن و حدیث،

نویسنده مسئول: marahimi۲۲۴@gmail.com

*. استادیار جامعه المصطفی العالمیه: a.a.safari۱۳۶۴@gmail.com

*. استادیار و عضو هیئت علمی جامعه المصطفی العالمیه: قم، ایران: mhmtafsir@yahoo.com



مقدمه

برداشت اکثر افراد از واژه تعارض، زدوخورد، جنگ و دعوا است، در حالی که این وضعیت‌های خشن و افراطی، آشکارترین و بارزترین نمادهای خصمانه تعارض (تعارض منفی) است. مدیران در سازمان‌ها در طول روز و ساعات کاری خود باحالت‌های ظریف‌تر و ملایم‌تری از تعارض مانند عدم توافق‌ها، انتقادهای و جدال‌های کلامی مواجه می‌شوند.

از سوی دیگر تعارض بخش اجتناب‌ناپذیری از زندگی بشر؛ به ویژه در عرصه سازمان و مدیریت به شمار می‌رود. واقعیات عینی ذیل دست‌به‌دست هم داده و پدیده تعارض را ناگزیر ساخته‌اند: تغییرات مستمر و دائمی، تنوع بیشتر ترکیب کارکنان، فعالیت‌های تیمی و گروهی، تعاملات الکترونیکی رو به رشد، اقتصاد جهانی در بستر فرهنگ‌های متکثر و متنوع و ... خواه‌ناخواه سبب بروز تعارض در شکل‌های مختلف فردی، سازمانی و فراسازمانی می‌گردد. یادگیری مدیریت تعارض و بهره‌گیری از شیوه‌ها و مکانیزم‌های مناسب حل تعارض، انسان را قادر می‌سازد که با تحولات جدید آشنا شده، تغییرات و پیش‌آمدهای وی را غافلگیر نکرده و برای مقابله با تهدیدها و استفاده از فرصت‌ها راهکارهای مناسبی را پیدا نمایند. بعلاوه، تعارض‌های سازنده و استفاده از راه‌حل‌های مناسب، موجب بروز افکار جدید و خلاق شده و زمینه تغییر، نوآوری و تحولات مثبت را در سازمان فراهم می‌آورد و در نهایت به مدیران کمک می‌کند که به اهداف سازمانی‌شان نائل آیند.

اکنون که تعارض از واقعیات اجتناب‌ناپذیر زندگی سازمانی است و از سوی دیگر وجود تعارض‌های سازنده موجب رشد، پویایی و بالندگی سازمان‌ها است، و نیز مدیریت تعارض و آشنایی و بهره‌گیری از فنون و شیوه‌های حل آن در بهره‌وری سازمان‌ها و دستیابی به اهداف آن نقش بسزایی دارد، چگونه می‌توان تعارض را مدیریت کرد؟ و چه سبک‌ها و شیوه‌های برای حل تعارض وجود دارد؟ از همه مهم‌تر این که در باب تعارض و حل آن، قرآن کریم چه



دیدگاه‌هایی دارد، و چه شیوه‌ها و راهکارهایی را برای حل آن ارائه می‌دهد؟ نوشته حاضر در پی آن است که مکانیزم‌ها و سازوکارهای رفع تعارض از منظر قرآن کریم را بررسی نماید.

اهمیت و ضرورت تحقیق

در حوزه دانش رفتار سازمانی، در سازمان‌های اسلامی، چه در سطح رفتار فردی، چه در سطح رفتار گروهی و چه در سطح رفتار سازمانی، انسان با پیش‌فرض‌های معرفتی اسلامی می‌باشد. یعنی برخوردار از نظام ارزش‌ها، باورها و نگرش‌های اسلامی می‌باشد. و طبعاً موضوع رفتار به طور عام و مسئله تعارض و روش‌های حل آن، به طور خاص، در جوامع اسلامی با جوامع دیگر متفاوت و متمایز خواهد بود. از این رو شایسته نیست که شیوه‌ها و مکانیزم‌های حل تعارض مطرح در دانش مدیریت، که از آبخشور فرهنگ غربی و غیر اسلامی الهام گرفته و در آن بستر رشد کرده است، به طور مطلق و بدون هرگونه دخل و تصرف آن‌ها را پذیرفته و برای حل تعارض، مورد استفاده قرار گیرد.

علاوه بر آن، با مراجعه به منابع دینی (آیات و روایات) می‌توان به گزاره‌هایی دست یافت که حاوی روش‌ها، دستورها، توصیه‌ها و مکانیزم‌هایی برای حل تعارض‌های فردی، گروهی و سازمانی است که از غنای بیشتری نسبت به مدل علمی و تجربی آن برخوردار بوده و در اداره و کنترل تعارض مؤثرتر و کارآمدتر می‌باشد. بنابراین، کشف و استنباط راهکارها و مکانیزم‌های دینی و قرآنی حل تعارض در سازمان‌های موجود در جوامع اسلامی از ضرورت‌های غیرقابل انکار می‌باشد.



پیشینه پژوهش

در ارتباط با سازوکارهای حل تعارض تحقیقات و مطالعات متعددی از سوی محققین تاکنون مخصوصاً در جمهوری اسلامی ایران پس از انقلاب اسلامی در قالب کتاب، پایان‌نامه و مقاله ارائه شده است؛ که در این مجال به تعدادی از این نوشته‌ها، اشاره می‌گردد:

آقای شفیعی و همکاران در کتاب «رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی»، یک بخش از کتاب خود را به موضوع تعارض اختصاص داده، اگر چند آنان، مطالب مفید و ارزشمندی را مطرح نموده‌اند؛ ولی در نوشته‌ی فوق‌الذکر، اولاً موضوع تعارض، تنها با محوریت قرآن بررسی نشده است، بلکه بر مبنای منابع اسلامی به طور عام، نگارش یافته است.. آقای حسین حسینیان مقدم، در اثر خود تحت عنوان «مناسبات مهاجرین و انصار» به مسئله اختلاف و تعارض میان مهاجر و انصار، در صدر اسلام، ورود نموده است. ولی تمرکز اصلی این کتاب، بر تحلیل تاریخی، مناسبات و روابط مهاجرین و انصار می‌باشد و عاری از رویکرد تحلیل مدیریتی می‌باشد، ضمن اینکه از مکانیزم‌های حل تعارض، تنها به "وحدت بخشی و همدلی اکتفا نموده است. پایان‌نامه، مقطع کارشناسی ارشد، آقای سید مسعود قانع، نیز رویکرد آقای شفیعی و همکاران وی را دنبال نموده و با محوریت، سیره پیامبر گرامی اسلام (ص) درصدد ارائه مکانیزم‌های حل تعارض برآمده است. یکی از محققینی که در باب تعارض و چگونگی مدیریت آن، با رویکرد دینی، دست به قلم شده است، خانم فرشته میرزایی است. وی کتابی تحت عنوان «مدیریت تعارض از دیدگاه صاحب‌نظران دانش مدیریت و مکتب اسلام» تدوین نموده است. خانم میرزایی، در این کتاب، درصدد مقایسه و تطبیق دیدگاه نظریه‌پردازان مدیریت و دیدگاه اسلام به طور عام، راجع به تعارض و چگونگی مدیریت آن، برآمده است. همان‌طوری که ملاحظه گردید، تحقیقات انجام‌شده در این موارد، اغلب به ابعاد و جنبه‌های محدود تعارض و تعیین مراحل و حیطه‌های آن پرداخته است. و تلاش نموده‌اند که سبک‌های مدیریت تعارض و نحوه



تأثیر گزاری باورها و ارزش‌های دینی، بر مدیریت تعارض را بیان نمایند. ولی در این تحقیق، مسئله تعارض از جنبه‌های مختلف آن مانند: مفید بودن یا مضر بودن تعارض، انواع تعارض، ریشه‌ها و علل آن، فنون مدیریت و اداره تعارض و پیامدها و عواقب تعارض و ... از منظر قرآن به تفصیل مورد بررسی قرار گرفته است. و در کل آنچه که موجب تمایز این نوشته، از تحقیقات مشابه می‌شود، این است که این تحقیق درصدد است تنها از طریق تحلیل آیات قرآن کریم، پدیده تعارض را بررسی نموده و مکانیزم‌ها و سازوکارهای قرآنی حل تعارض را به شکل کاربردی ارائه نماید.

مفهوم‌شناسی

تعارض در لغت، تعارض، یک واژه‌ی عربی است که به معنای «مخالفت کردن»، «دشمنی داشتن»، «همسو نبودن» و مانع یکدیگر شدن؛ دلالت دارد. هم‌چنین به «متعارض یکدیگر شدن»، و «ناسازگاری کردن» اطلاق می‌شود (معین، ۲، ۱۳۸۶)

معنای اصطلاحی تعارض. در اصطلاح، تعاریف زیادی برای تعارض، از سوی اندیشمندان بیان شده است. که ذیلاً به چند نمونه اشاره می‌شود: «تعارض، وضعیت اجتماعی است که در آن دو یا چند نفر در باره‌ی موضوع‌های اساسی مربوط به سازمان، یا با هم توافق ندارند یا نسبت به یکدیگر قدری خصومت احساسی نشان می‌دهند.» (رضائیان، ۱۳۸۹)

«تعارض، فرایندی است که در آن نوعی تلاش آگاهانه به وسیله الف انجام می‌گیرد، تا تلاش‌های ب را خنثی کند. البته از طریق سد کردن راه او که در نتیجه، ب در مسیر نیل به هدف، مستأصل می‌شود و یا این که الف بدان وسیله بر میزان منافع خود می‌افزاید.» (رابینز،

(۱۳۹۸)



سازمان، و معادل عربی آن «منظمه» است. در لغت به معنای نظم، ترتیب و سامان بخشیدن است؛ (فقیهی - زاهدی، ۱۳۹۰)

سازمان در اصطلاح مدیریت، دارای تعریف‌های متعددی است که ذیلاً به چند تعریف مشهور آن اشاره می‌شود:

۱. «سازمان، یک پدیده اجتماعی است که به‌طور آگاهانه هماهنگ شده و دارای حد و مرز نسبتاً مشخصی بوده که تقریباً به‌صورت دوام‌دار برای تحقق یک هدف مشترک یا مجموعه‌ای از اهداف، فعالیت می‌کند.» (رضائیان ۱۳۸۴)

۲. سازمان‌ها واحدهای اجتماعی (گروه‌بندی‌های انسانی) هستند که به‌طور عمدی به منظور تلاش در جهت هدف‌های خاصی بنا نهاده شده و یا تجدید سازمان یافته‌اند. (ریچارد اسکات، ۴۵، ۱۳۸۷)

۳. سازمان‌ها مجموعه روابط متقابل انسان‌ها بوده در جامعه ما وسیع‌ترین مجموعه‌هایی هستند که تمام عوامل مشابه یک سیستم هماهنگ مرکزی را نشان می‌دهند. (مارچ و سایمون، ۴، ۱۹۵۸)

بررسی مکانیزم‌های حل تعارض

مدیریت تعارض، که مدیریت اختلافات نیز نامیده می‌شود، یکی از انواع مدیریت رفتار سازمانی است و از وظایف رهبری به‌شمار می‌رود. اختلاف یا تعارض پدیده‌ای است که عملکرد فرد و سازمان را به‌نحو مثبت و یا منفی تحت تأثیر قرار می‌دهد. مدیریت درست و مؤثر تعارض، موجب بهبود عملکرد و ارتقای سطح سلامت سازمان می‌گردد و واضح است که مدیریت درست تعارض در گرو استفاده از سازوکارها و مکانیزم‌های معقول حل اختلاف است. اگرچه دانشمندان و نظریه‌پردازان دانش سازمان و مدیریت بر اساس مطالعات و تجارب



مدیران در سازمان‌ها، راهکارهایی را بدین منظور ارائه نموده‌اند، ولی هر انسان واقع‌بین و باانصاف به این حقیقت اذعان و اعتراف خواهد نمود که این راهکارها با راهکارها و راه‌حلهایی که قرآن کریم برای دفع و رفع اختلافات و تعارضات توصیه نموده است، قابل قیاس نیست. شاید دلیلش این باشد، که کسی می‌تواند، بهترین الگو و بهترین نسخه اداره انسان و رفتار او را، ارائه کند که بر تمامی ابعاد وجودی او، احاطه و اشراف، داشته باشد از این رو تنها خدای تعالی و اولیای او که چنین ویژگی دارند، می‌توانند کامل‌ترین و بی‌عیب‌ترین راه‌حل‌ها را ارائه نمایند. (عابدی جعفری-معصومی مهر، ۳۳، ۱۳۹۲)

مطالعه و دقت در آیات قرآن کریم حاکی از این است، تدابیر و راهکارهایی را که قرآن کریم، این کتاب هدایت، در خصوص اداره تعارض در پیش گرفته است، دارای دو رویکرد عمده است: یکی پیشگیرانه و دفع تعارض است، و دیگری حل، علاج و رفع آن است. (قانع، ۱۸۴، ۱۳۹۲) در رویکرد اول، قرآن کریم مصمم است از طریق ارائه راهکارهایی سنجیده و واقع‌بینانه، از وقوع اختلاف و تعارض مخرب و غیر سازنده جلوگیری کند. در رویکرد دوم، اقدام به رفع و حل تعارضات واقع شده می‌نماید. هریک از این دو رویکرد، خود دارای دو راهکار درونی و بیرونی می‌باشد. در راهکار درونی، محور نفس انسان است، که از طریق تأثیرگذاری بر اندیشه‌ها، باورها و تمایلات انسان، اختلافات و تعارضات اداره و مدیریت می‌شود. ولی در راهکار بیرونی اقدامات و فعالیت‌هایی مدنظر قرار می‌گیرد که نقش مکمل، برای راهکار درونی (راهکار اول) بازی می‌کند.

۱. رویکرد پیش از وقوع تعارض

نظام ارزشی اسلام و التزام عملی و اخلاقی مسلمانان، به این نظام، نقش بسیار مهمی در جلوگیری از اختلاف و تعارض ایفا می‌کند. اصولاً آموزه‌ها و تعالیم اسلامی به گونه‌ای است



که اگر در جامعه مورد توجه قرار بگیرد و اتحاد مردم عمیقاً پای بندی خود را به آن‌ها نشان بدهند، دیگر شاهد بروز و وقوع تعارض نخواهیم بود. در سازمان‌ها نیز اگر ارزش‌های اسلامی درونی شود، کمتر شاهد بروز و وقوع اختلاف و تعارض مخرب در میان کارکنان خواهیم بود. (شفیعی و همکاران، ۲۵۲، ۱۳۸۵)، همان‌طور که قبلاً نیز اشاره شد این رویکرد، دارای دو راهکار درونی و بیرونی می‌باشد که ذیلاً بررسی می‌گردد:

۱-۱. راهکارهای درونی

فرهنگ اسلامی، عقاید، باورها، ارزش‌ها و هنجارهای را به پیروان خود ارائه می‌دهد که به طور طبیعی التزام قلبی افراد به آن فرهنگ را، به دنبال دارد و به جهت‌دهی، رفتار به سمت و سوی تعالی انسان می‌پردازد. در این فرهنگ، اندیشه‌های مخرب، ازجمله اندیشه‌های اختلاف‌آمیز، جایگاهی ندارد. وقتی که تفکر و اندیشه مخرب ناپسند است، به طریق اولی، خبری از رفتارهای مخرب نخواهد بود. مؤلفه‌ها و ارزش‌های دینی که در جهت تحقق این راهکار، مدنظر است، عبارتند از:

۱-۱-۱. تقویت روحیه ایثار و فداکاری،

گذشت و احسان، نقش به سزای در جلوگیری از بروز تعارض و اختلاف در روابط اجتماعی و سازمانی دارد. متقابلاً ویژگی نامطلوب بخل و منفعت‌طلبی از عوامل مؤثر در پیدایش اختلاف و نزاع در ارتباطات اجتماعی و سازمانی به شمار می‌رود. چه این که یکی از علل اصلی اختلاف و کشمکش میان افراد و گروه‌ها، چه در محیط سازمان و یا خارج از سازمان، مقدم داشتن منافع خود بر منافع دیگران است و این روحیه در شرایط تراحم منافع افراد، گروه‌ها و یا سازمان‌ها و تأکید هر کدام بر تأمین منافع خود، تبدیل به بحران شده و مانع دستیابی به اهداف اصلی و سازمانی می‌گردد. بنابراین در یک زیست جمعی ایجاد و تقویت



روحیه گذشت، نادیده گرفتن بخشی از منافع خود و ترجیح دادن منافع طرف مقابل و تبدیل شدن این فضیلت به عنوان فرهنگ در یک مجموعه و سازمان، به طور قطع از بروز و ظهور بسیاری از اختلافات و تعارضات جلوگیری می‌نماید.

قرآن کریم در موارد متعدد بر این معنا تأکید و در نظر دارد که ویژگی اخلاقی ایشان و گذشت را در زندگی اجتماعی مسلمانان، نهادینه کرده و به یک فرهنگ غالب تبدیل نماید: «وَيُؤْثِرُونَ عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ» (حشر/۹)، الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاهِنِينَ وَالْعُطَّاءِ وَالْأَعْفَاءِ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُجِبُّ الْمُحْسِنِينَ» (آل عمران/۱۳۳)

هنگامی که فضای حاکم بر جامعه، گروه و سازمان به گونه‌ای باشد که هریک از اعضا در عین حال که خود نیاز مبرم به موضوع مورد اختلاف دارد، صادقانه و فارغ از هرگونه ریاکاری و ظاهرسازی، دیگری را بر خود مقدم می‌دارد و از خواسته‌ها و منافع خود چشم‌پوشی می‌کند، یا این که رفتار و عکس‌العمل فرد، در مقابل عملکرد غلط و ناصواب طرف مقابل به گونه‌ای باشد که نه تنها خشم خود را فروبرد و با عفو و گذشت کینه و عقده را از دل خود بزداید، بلکه با نیکی کردن در مقابل بدی وی، زمینه و ریشه‌ی دشمنی و کینه را در دل او بسوزاند و قلب او را نسبت به خود مهربان گرداند به شکلی که حتی در آینده‌ها چنین رفتارها و صحنه‌های تکرار نشود، مسلماً از وقوع هرگونه اختلاف و نزاع پیش‌گیری می‌شود. افراد، اعضای جامعه، گروه و سازمان در فضای آکنده از صلح و صمیمیت به سر می‌برند. (آلاء الرحمن، ۱، ۳۴۳- روح البیان، ۲، ۹۴)

۱-۲-۱. ایجاد فضای محبت و دوستی

از دیگر پدیده‌های اخلاق اجتماعی؛ که نقش اساسی در پیش‌گیری از تعارض و کشمکش میان افراد و گروه‌ها دارد، این است که انسان؛ بدی‌های دیگران را با نیکی و خوبی



پاسخ دهد. رفتار خوب در برابر رفتارهای بد دیگران، تأثیر شگرفی در جلب محبت و دوستی آنان دارد. به هر پیمانه‌ی که افراد دیگر، انسان را دوست داشته باشند، به همان پیمانه میزان نفوذ و تأثیر گزاری انسان در آن‌ها زیاد می‌گردد. قرآن کریم نیز در این رابطه خطاب به پیامبر اسلام (ص) می‌فرماید: «وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَ بَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ» (فصلت/۳۴)

خداوند بزرگ در آیه فوق، به رسول خود فرمان می‌دهد که در برابر رفتارهای بد و ناصواب طرف مقابل، برخورد خوب و شایسته داشته باش. در آخر آیه، خداوند سبجان به بعضی از نتایج و آثار ارزشمند این عمل، اشاره نموده می‌فرماید: اگر بدی را با خوبی جواب دادی متوجه خواهی شد آن کسی که دشمن تو و مخالف تو بود تبدیل به یک دوست خیلی گرم و صمیمی برای شما خواهد گردید. عبارت پرمعنا و جالب «كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ» دلالت بر همین مطلب دارد که دشمن و مخالف تو تبدیل به دوست و موافق صمیمی می‌شود؛ به دلیل این‌که واژه «حمیم» به معنای گرم و داغ می‌باشد. به این ترتیب ریشه و اساس اختلاف سوزانده می‌شود و اختلاف و نزاع تبدیل به همکاری و هماهنگی می‌گردد. (من وحی القرآن، ۲۰، ۱۱۹-المیزان فی تفسیر القرآن ۱۷، ۳۹۲)

۳-۱-۱. رقابت سازنده

ترویج و اشاعه‌ی فرهنگ رقابت سالم در جوامع، یکی دیگر از طرق پیش‌گیری از اختلاف و تعارض شمرده می‌شود. در یک جامعه وقتی افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها یاد بگیرند که با همدیگر به رقابت سازنده بپردازند، و همه به این باور برسند که می‌توانند به اهداف خود دست یابند بدون این‌که مانعی برای دیگری به وجود بیاورند، و این کار نه تنها ناپسند و مذموم نیست بلکه برای همه مفید و با ارزش تلقی می‌شود، در چنین فضای؛ دیگر هیچ فرد، گروه و یا سازمانی درصدد ایجاد مانع برای دیگران بر نمی‌آیند، و از طریق رقابت سالم و سازنده، که



تبدیل به هنجار ارزش اجتماعی شده، دست‌یابی به اهداف خویش را تعقیب می‌کنند. در منابع اسلامی از جمله قرآن کریم، این امر مورد توجه و تأکید قرار گرفته است: «فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعاً فَبِئْسَ الْكُنُفُومُ» (مائده/۴۸)؛ «سَابِقُوا إِلَى مَغْفِرَةٍ مِنْ رَبِّكُمْ وَ جَنَّةٍ عَرْضُهَا كَعَرْضِ السَّمَاءِ وَ الْأَرْضِ أُعِدَّتْ لِلَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَ رُسُلِهِ ذَلِكَ فَضْلُ اللَّهِ يُؤْتِيهِ مَنْ يَشَاءُ وَ اللَّهُ ذُو الْفَضْلِ الْعَظِيمِ»، (حدید/۲۱)

در مجموع از سبقت و مسابقه سالم و سازنده، به‌عنوان یک کار باارزش و پسندیده و نیز آثار و نتایج مترتب بر آن، در قرآن کریم و سایر منابع اسلامی، به وفور سخن گفته شده است. چون موضوع این مقاله، بررسی مسئله تعارض، در قرآن می‌باشد، از بحث روایی آن صرف نظر نموده، آیات مرتبط با مسابقه و رقابت در امور خیر را که در سوره‌های مختلف مطرح شده است، فهرست‌وار ذکر می‌کنیم: توصیه و سفارش خداوند متعال به سبقت در کارهای خیر، (بقره، ۱۴۸) پیشتازی در کارهای خیر، سیره‌ی مؤمنان راستین، (مؤمنون ۵۸) سبقت در کارهای نیک، از صفات صالحان اهل کتاب، (آل‌عمران ۱۱۴) سبقت و شتاب در امر خیر، از اوصاف تقوایی‌پیشگان، () سبقت در اجرای کارهای خیر، نمود فضل بزرگ الهی، (فاطر ۳۲) سبقت خدا ترسان، در انجام کارهای خیر، (۵۷ و ۶۱) بهشت پاداش سبقت در خیر، (۱۰ و ۱۲) سبقت در انجام دادن کارهای خیر موجب سبقت در دریافت رحمت الهی و بهره‌مندی از آموزش او، (واقعه، ۲۴) برخورداری سابقان در خیر از سپاس‌گزاری خداوند، سابقان در خیرات، بهره‌مند از همسران سیاه‌چشم و زیبا، باغ‌های بهشتی همراه با آرامش، پاداش پیشی گیرندگان در انجام دادن کارهای خیر.

هنگامی که فرد، گروه، سازمان و یا جامعه، به این باور برسند و این باور به‌عنوان هنجار، ارزش و فرهنگ غالب، مورد پذیرش قرار بگیرد، دیگر تلاش و تقلا برای دست‌یابی به هدف



از طریق رقابت منفی و ایجاد مانع برای دیگران یک پدیده‌ی ضد ارزش تلقی می‌شود که خود یک عامل بازدارنده مؤثر برای پیش‌گیری از تعارض به حساب می‌آید.

۱-۴-۱. رفق و مدارا

رفق و مدارا یک عامل تأثیرگذار در زندگی اجتماعی است و نقش فوق‌العاده در بهبود روابط افراد و جلوگیری از ایجاد تعارض و اختلاف دارد. اگرچند عوامل زیادی وجود دارد که مانع اختلاف و تفرقه می‌شود؛ اما در این میان «رفق و مدارا» یکی از مؤثرترین وسیله و خوب‌ترین و کم‌هزینه‌ترین راه ممکن برای تحت تأثیر قرار دادن افراد، تغییر نگرش و تأثیر در عملکرد و عدم بروز اختلاف می‌باشد. به دلیل این که رفق و مدارا و ملایمت موجب می‌شود که قلب افراد نرم بشود و تمایل قلبی در آن‌ها ایجاد بشود. (مکارم شیرازی، ۳، ۱۴۲)

همین معنا در قرآن کریم نیز مطرح شده است آنجا که می‌فرماید: «فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَ لَوْ كُنْتَ ظَغْيًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَ اسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَ شَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ» (آل عمران/۱۵۹)

در شأن نزول این آیه گفته شده که در جنگ بدر مسلمانان و اصحاب رسول خدا (ص) به خاطر این که دوستان و آشنایان خود را در این جنگ از دست داده بودند ناراحت و غمگین بودند، زمینه برای جدا شدن و اختلاف با پیامبر (ص) فراهم بود. قرآن کریم می‌گوید تنها عامل که سبب شد آن‌ها، پروانه‌وار گرد شمع وجود پیامبر جمع شود و از نزد او پراکنده نشود؛ نرمش، ملایمت و مدارای آن حضرت بود. (تفسیر کوثر، ۲، ۲۸۲) ولی اگر پیامبر آدم تندخو، خشن و بداخلاق می‌بود، مردم از او جدا و پراکنده می‌شدند (وَ لَوْ كُنْتَ ظَغْيًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ)

می‌توان گفت که رفق و مدارای پیامبر (ص) در ارتباطات و روابط اجتماعی وی یکی از نقاط عطف سیره رفتاری و اخلاق اجتماعی ایشان بود و نقش مهمی در موفقیت او داشت،



تغییرات شگرفی که حضرتش در جامعه جزیره العرب آن روز به وجود آورد، و از مردم بی‌فرهنگ، بدوی و بت پرست، افراد پاک، وارسته و خداپرست ساخت، بدون رفق و مدارا و اخلاق نیک و برجسته وی غیرممکن بود. (پیروز، ۲۳۹، ۱۳۸۵)

۵-۱-۱. توجه به فرجام گذشتگان

یکی دیگر از مکانیزم‌ها و راهکارهای قرآنی جلوگیری از تعارض و اختلاف در فعالیت‌های اجتماعی و گروهی، یادآوری و تذکر حوادث و اتفاقات تاریخی و تجزیه و تحلیل جنبه‌های مهم و پیچیده آن‌ها به قصد درس گرفتن و عبرت‌آموزی مخاطبان از سرنوشت گذشتگان می‌باشد. از این طریق می‌توان با مقایسه وضعیت فعلی افراد و گروه‌ها با وضعیت حوادثی که در گذشته‌ی تاریخ اتفاق افتاده، نتایج و پیامدهای رفتارهای آنان را به نمایش گذاشته، با عبرت گرفتن از سرنوشت رفتار آنان، از تکرار عملکردهای غلط و پراشتباه جلوگیری کرد.

صفحات قرآن کریم مملو از تذکر و یادآوری فرجام اقوام و افراد گوناگون است؛ که در مقاطع مختلف تاریخ، به مخالفت و مقابله با خداوند و رسولانش پرداختند و خداوند متعال با تعابیری چون «فَاعْتَبِرُوا يَا أُولِيَ الْأَبْصَارِ» (حشر/۲) و «لَقَدْ كَانَ فِي قَصَصِهِمْ عِبْرَةً لِّأُولِي الْأَلْبَابِ» (یوسف/۱۱۱)

در ادامه به بررسی نمونه‌هایی از این دسته از آیات می‌پردازیم: «كَذَّبَتْ قَبْلَهُمْ قَوْمُ نُوحٍ وَ الْأَحْزَابُ مِنْ بَعْدِهِمْ وَ هَمَّتْ كُلُّ أُمَّةٍ بِرَسُولِهِمْ لِيَأْخُذُوهُ وَ جَانَلُوا بِالْبَاطِلِ لِيُدْحِضُوا بِهِ الْحَقَّ فَأَخَذْنَاهُمْ فَكَيْفَ كَانَ عِقَابِ» (غافر/۵) «كَذَّبَتْ قَبْلَهُمْ قَوْمُ نُوحٍ وَ عَادٌ وَ فِرْعَوْنُ ذُو الْأَوْتَادِ وَ ثَمُودُ وَ قَوْمُ لُوطٍ وَ أَصْحَابُ الْأَيْكَةِ أُولَئِكَ الْأَحْزَابُ» (ص/۱۲-۱۳).

این آیات و مانند آن، بخشی از تاریخ پیامبران و سرگذشت اقوام گذشته را برای بیداری مخاطبان خود تبیین و تشریح می‌کند، و مانند آینه‌ای است که می‌توان در آن علل و عوامل



پیروزی و شکست، خوشبختی و بدبختی، سربلندی و ذلت و در یک کلام آنچه در زندگی انسان ارزش دارد و آنچه بی‌ارزش است در آن دید؛ (مکارم شیرازی، ۲۰، ۱۷) ضمن این‌که داستان‌های قرآن افسانه نیست بلکه بیان واقعیت‌های عینی است (ما كَانَ حَدِيثًا يُفْتَرَى)، وانگهی هر انسان عاقل با دیدن این صحنه‌ها و مشاهده عواقب نیک و ارزشمند اتحاد و همدلی و پیامدهای وحشتناک و ذلت‌بار اختلاف و کشمکش، به‌سوی اختلاف و نزاع نخواهد رفت. بنابراین مطالعه و تأمل در تاریخ و سرگذشت اقوام گذشته، نقش اساسی در پیش‌گیری از اختلاف و تعارض دارد.

۱-۱-۶. حسن ظن

سوءظن، پیامدها و آثار منفی زیادی به دنبال دارد که ایجاد اختلاف و بدبینی یکی از این پیامدها به شمار می‌رود؛ زیرا سوءظن موجب بدگمانی می‌شود و طبعاً افراد در چنین حالتی اعتراضاتی به یکدیگر وارد می‌کنند و این امر سبب جدایی و از بین رفتن صلح و آرامش در جوامع و سازمان‌ها می‌گردد.

سوءظن به خاطر عواقب زیان‌بارش، از جمله تعارض و اختلاف، در جای‌جای قرآن کریم به شدت مذمت شده و مسلمانان از آن نهی گردیده‌اند: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بَعْضُكُم بَعْضًا يُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ»، (حجرات/۱۲)

تعبیرات آیات فوق و هم‌چنین روایات اسلامی نشان می‌دهد که آبرو و حیثیت افراد مانند مال و جان آن‌ها است، بلکه از بعضی جهات مهم‌تر است! خواست اسلام این است که در جامعه اسلامی امنیت به‌طور کامل حاکم باشد، نه تنها مردم در عمل، با دست، با سلاح و ابزار آلات جنگی بر یکدیگر تهاجم نکنند، بلکه از زبان و بالاتر از اندیشه و فکر یکدیگر در امان باشند. هر کس احساس کند که دیگری حتی در حوزه و فضای فکر و ذهن خود تیرهای



تهدمت را به‌سوی او نشانه‌گیری نمی‌کند، و این امنیتی است در بالاترین سطح که به جز در یک جامعه مذهبی و مؤمن یافت نمی‌شود.

بدگمانی تنها به طرف مقابل، آبرو و حیثیت او لطمه وارد نمی‌کند، بلکه برای شخص بدگمان نیز بلایی است بس بزرگ؛ چون که موجب می‌شود وی از همکاری با مردم و تعاون و تعامل اجتماعی دور بماند و دنیایی وحشتناک مملو از غربت و انزوا را برای او رقم می‌زند. (مکارم شیرازی، ۲۲، ۱۸۵) چنانکه امیرالمؤمنین علی (ع) می‌فرماید: «من لم یحسن ظنه استوحش من کل احد»، کسی که گمان بد داشته باشد از همه کس می‌ترسد و وحشت دارد.

به عبارت دیگر چیزی که زندگی انسان را از حیوانات جدا می‌کند و به آن حرکت، رونق و تکامل می‌بخشد، روح تعاون، همکاری دسته‌جمعی و اتحاد است، و این امر در جای تحقق دارد که روحیه اعتماد و خوش‌بینی بر جامعه حکم فرما باشد، و این در حالی است که سوءظن پایه‌ها و اساس این اعتماد را منهدم می‌کند و پیوندهای همکاری و تعاون را از بین می‌برد و روح اجتماعی را تضعیف می‌کند.

افراد بدبین از همه چیز می‌ترسد، و از همه چیز وحشت دارد، نگرانی جانگاهی دائماً بر روح و روان آن‌ها مستولی است، که نمی‌تواند یار و مونس و غمخوار پیدا کنند و نه شریک و همکار برای فعالیت‌های اجتماعی، و نه یار و یاور برای روز درماندگی. (تفسیر الامثل، ۱۶، ۵۵۱)؛ بنابراین تأکید بر حسن ظن و پیش‌گیری از سوءظن موجب فضای محبت و دوستی شده و در چنین فضای جایی برای اختلاف و تعارض باقی نمی‌ماند.

۷-۱-۱. تأکید بر خودکنترلی

از دیگر عوامل مؤثر در اداره‌ی مطلوب یک سازمان و گروه‌های درون سازمان، کنترل اثربخش است. در صورتی که بتوان سازمان را به گونه‌ای طراحی کرد که کلیه‌ی عناصر و اجزای تشکیل‌دهنده آن، به ویژه نیروی انسانی، از خودکنترلی برخوردار باشد، هیچ‌گاه، آن



سازمان از اهداف و برنامه‌هایش، منحرف نخواهد شد، و نواقص و ناکارآمدی‌ها در این سازمان به حداقل خواهد رسید. در این نوع سازمان که خودکنترلی به درستی ایجاد شده، نه تنها خبری از فعالیت‌ها و اقدامات مخرب و تنش‌زا، نیست بلکه به منظور دستیابی به اهداف عالی سازمان، افراد هم‌نیروزی نیز خواهند داشت.

دین اسلام به این حقیقت توجه کامل دارد، و با استفاده از روش‌های مختلف از جمله فرهنگ‌سازی، خصوصاً با تمرکز بر واژه کلیدی «تقوا»، درصدد پیاده‌سازی این اصل برآمده است.

۲-۱. راهکارهای بیرونی

با توجه به این که فرایند بروز تعارض، از نارضایتی شروع می‌شود و به رفتار و پیامدهای آن، منتهی می‌شود، ضروری است، راهکارهایی در نظر گرفته شود که به هردو جنبه درونی (نارضایتی و ادراک آن) و بیرونی (رفتار) توجه گردد.

لذا راهکارهای بیرونی، به عنوان روش مکمل برای راهکارهای درونی، با تأکید بر رفتارهای افراد و گروه‌ها و جهت‌دهی به آن‌ها از طریق کنترل عوامل تعارض آفرین، رفتارها را مدیریت کرده و از این طریق از بروز تعارض جلوگیری می‌کند.

۱-۲-۱. نفی تبعیض

تبعیض و لحاظ کردن ارزش‌های غیرواقعی و انحرافی مانند قوم، نژاد، رنگ پوست و... از دیگر عوامل و زمینه‌های به وجود آمدن اختلاف و تعارض در جامعه و سازمان می‌باشد. بدون تردید هر فردی از جامعه انسانی بالفطره خواهان این است که موجودی پرافتخار و باارزش باشد لذا با تمام وجود در پی کسب ارزش‌ها برمی‌آید. اما معیار ارزش، نظر به تفاوت فرهنگ‌ها، بسیار متفاوت می‌باشد و بعضاً ارزش‌های دروغین به جای ارزش‌های راستین



می‌نشینند، برخی ارزش واقعی خود را در انتساب به قبیله معروف و با اعتبار می‌دانند، و برخی دیگر مال و ثروت، داشتن کاخ و خدم و حشم و مانند آن را معیار ارزش تلقی می‌کنند و شبانه‌روز برای به دست آوردن آن سر از پا نمی‌شناسند، گروه سوم مقام و موقعیت اجتماعی را ملاک ارزش و برتری می‌دانند، و به همین ترتیب هر گروهی در مسیری گام برمی‌دارند و به ارزشی دل‌خوش می‌کنند و آن را ملاک برتری پنداشته و بر دیگران فخر می‌فروشند و خود را یک سر و گردن بالاتر از دیگران دانسته و به این ترتیب اختلاف و تعارض میان افراد و گروه‌ها ظهور و بروز پیدا می‌کند

قرآن کریم بر روی همه‌ی این معیارها خط بطلان کشیده و ارزش واقعی انسان را در صفات ذاتی او به ویژه تقوا و پرهیزگاری، تعهد و پاکی وی می‌شمارد و با بیان رسا اعلام می‌دارد: «يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ» (حجرات/۱۳)

نکته قابل توجه این که قرآن کریم در محیطی بر پیامبر گرامی اسلام (ص) نازل گردیده که معیار قبیله و خون از همه‌ی معیارهای ارزشی با اهمیت بوده و قرآن کریم می‌آید این ارزش پنداری و کاذب را نفی می‌کند و انسان را از اسارت نژاد و قبیله، رنگ، مقام و ثروت و... رهایی بخشیده و او را برای پیدا کردن خویشتن خویش به درون جان و ارزش‌های متعالی اخلاقی وی رهنمون ساخت و بدین‌سان کلیه معیارهای انحرافی و ساختگی که سبب فخرفروشی، اختلاف و تعارض می‌گردد را از درجه اعتبار ساقط نمود. (من وحی القرآن، ۲۱، ۱۵۹) در دوره‌ی که امیرالمؤمنین علی (ع) به خلافت رسید فضای حاکم بر جامعه به گونه‌ای بود که برتری انسان عرب را بر موالی یک امر پذیرفته شده و مسلم فرض می‌کردند. و این مسئله چالش مهمی برای امام و اندیشه عدالت‌خواهانه وی بود چه این که از منظر دینی و عقلی وجهی قابل قبولی بر این تفاوت نمی‌دید بلکه دلیلی آشکار از قرآن و سنت رسول خدا (ص)



بر رعایت عدالت میان مسلمانان وجود داشت. پرواضح است که در چنین شرایطی علی (ع) به کوچک‌ترین تبعیض و نابرابری رضایت نخواهد داد و با قاطعیت برای اجرای عدالت و ریشه‌کنی تبعیض و نابرابری در میان عموم مسلمانان فارغ از قوم و قبیله و رنگ و امتیازات از این قبیل اقدام نماید. و دنیا شاهد نمونه‌های فراوانی از رفتارها و قضاوت‌های عدالت‌محور امام (ع) در لابلای کتاب‌های تاریخ زندگی پرافتخار آن حضرت می‌باشد.

روش و سیره علی (ع) در اجرای عدالت و نفی تبعیض و مبارزه با برتری‌جویی و امتیازطلبی به شکلی بوده است که مردم می‌فهمیدند که معیار برتری نزد وی فقط تقوا است و بس: «عرف الناس انه لا فضل لبعضهم علی بعض الا بالتقوی» بر همین اساس است که خطاب به برادرش عقیل می‌فرماید: «ما فضلک علیهم الا بسابقه او تقوی» تو بر آن‌ها (غیر عرب و موالی) برتری نداری جز به سابقه (در ایمان) یا تقوی و پرهیزگاری.

امام علی (ع) که تربیت‌یافته مکتب قرآن است تا جایی عادلانه رفتار می‌کند که موجب اعتراض افراد متعصبی چون اشعث بن قیس‌کندی می‌گردد و هنگامی که امام (ع) روی منبر مشغول وعظ و خطابه است، اشعث با صدای بلند می‌گوید: «غلبتنا علیک الحمراء» موالی از ما به شما عزیزتر و نزدیک‌تر شده‌اند.

تاریخ نمونه جالب از رفتار ضد تبعیض و عادلانه علی (ع) این‌طور روایت کرده: خواهر امام (ام‌هانی) برای گرفتن عطای خود پیش امام آمد و او بیست درهم به وی داد. بعد از ام‌هانی کنیز عجمی او پیش حضرت آمد و امام به او هم بیست درهم داد. وقتی ام‌هانی از قضیه مطلع شد با قهر و ناراحتی تمام نزد امام رفت. جواب امام برای خواهر این چنین بود که او در قرآن کریم امتیاز و فضیلت عرب بر عجم را ندیده است. سیره‌ی ضد تبعیض و برخورد عادلانه، اختصاص به حضرت علی (ع) ندارد بلکه سیره سایر معصومین به ویژه نبی مکرم اسلام (ص) بر همین مدار می‌چرخیده است.



بنابراین رفتار عادلانه و تبعیض ستیز، می‌تواند نقش اساسی و مؤثر در پیشگیری از اختلاف و تعارض در گروه، سازمان و سایر عرصه‌های اجتماعی ایفا نماید. قرآن کریم و سنت جاریه معصومین خصوصاً علی (ع) و رسول گرامی اسلام (ص) که الهام گرفته از قرآن کریم می‌باشد نیز بر این امر تأکید و پافشاری دارد.

۱-۲-۲. توزیع عادلانه منابع

توزیع و تقسیم منصفانه و عادلانه امکانات، منابع و سرمایه‌ی موجود و مشترک میان بخش‌ها و واحدهای مختلف سازمان و یا طوایف و گروه‌های گوناگون اجتماعی یکی دیگر از مکانیزم‌های مؤثر پیش‌گیری از اختلاف و تعارض می‌باشد. برای این که اگر افراد و گروه‌های مختلف در یک جامعه و یا بخش‌ها و واحدهای متعدد درون یک سازمان از منابع و امکانات مشترک و محدود، استفاده نمایند درعین حال سهم هر کدام معین و مشخص نباشد، یک چنین شرایطی، تعارض‌زا و اختلاف انگیز خواهد بود. افراد و گروه‌ها جهت بهره‌مندی و استفاده بیشتر از منابع برای دیگران مانع ایجاد می‌کنند و این امر منجر به اختلاف و نزاع میان آنان خواهد شد. در چنین وضعیتی بهترین و عاقلانه‌ترین کار این است که سهم و حق هر کدام به صورت عادلانه تقسیم و تعیین شود. به این ترتیب افراد و گروه‌ها سهم و حصه‌ی خود از منابع را به دست آورده و از ایجاد اختلاف و تضاد و تعارض جلوگیری به عمل می‌آید. قرآن کریم نیز از طریق تقسیم و تسهیم عادلانه درصدد است منابع و امکانات محدود را مدیریت نموده و بدین‌سان هم استفاده‌ی بهینه را از امکانات و منابع ببرد و هم از وقوع تعارض و اختلاف پیش‌گیری نماید. این راهکار از آیه شصت سوره مبارکه بقره قابل استفاده است. «وَ إِذِ اسْتَسْقَى مُوسَى لِقَوْمِهِ فَقُلْنَا اضْرِبْ بِعَصَاكَ الْحَجَرَ فَانْفَجَرَتْ مِنْهُ اثْنَتَا عَشْرَةَ عَيْنًا قَدْ عَلِمَ كُلُّ اُنَاسٍ مَشْرَبَهُمْ كَلُوا وَ اشْرَبُوا مِنْ رِزْقِ اللَّهِ وَ لَا تَعْتَوُوا فِي الْاَرْضِ مُفْسِدِينَ» (بقره/ ۶۰) از این آیه مبارکه چند مطلب را می‌توان استفاده کرد:



یکم. منبع مورد نیاز طوایف بنی اسرائیل تقسیم‌بندی شده و به تعداد دوازده طایفه آنان، دوازده چشمه جاری گردید. «فَقُلْنَا اضْرِبْ بِعَصَاكَ الْحَجَرَ فَانْفَجَرَتْ مِنْهُ اثْنَا عَشَرَ عَيْنًا»

دوم. تقسیم‌بندی به صورتی انجام گرفته است که سهم و حصه هر گروه معین و مشخص بوده و به شکلی نبوده که در اثر ابهام سهم هریک، اختلاف و درگیری بینشان رخ بدهد.

سوم. توزیع، منظم، عادلانه و حساب‌شده بوده و مایه امنیت و زندگی مسالمت‌آمیز گردیده و جلو بروز و ظهور اختلاف بین طوایف را گرفته است.

چهارم. خداوند متعال در این آیه، توجهات را به این نگرش معطوف داشته است که منشأ کلیه منابع خداوند است و منابع را رزق و روزی الهی قلمداد می‌کند. با این نگاه، سرچشمه فیض از سوی خداوند است، بنابراین، دست‌وپا زدن افراد جهت اختلاف و ایجاد مانع برای دیگران به منظور تحصیل منابع زیاده‌تر، عبث و بیهوده است. «كُلُوا وَ اشْرَبُوا مِنْ رِزْقِ اللَّهِ وَ لَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ»

منظور از «توزیع عادلانه منابع» این است که منابع و امکانات محدود به‌طور مساوی بین افراد و گروه‌ها تقسیم شود.

یادآوری این نکته ضروری است که توزیع عادلانه منابع و امکانات دائماً و الزاماً به معنای توزیع و تقسیم مساوی نیست به دلیل این که مفهوم عدالت اعتدال و تناسب در تقسیم است. شاهدش این است که حضرت پیامبر (ص) بعضی اوقات در تقسیم غنیمت‌ها به خاطر تألیف قلوب و یا اقتضای مصالح نظام نوپای اسلامی، سهمی بیشتری را به بعضی از اشخاص که جدیداً به دین اسلام گرویده بودند اختصاص می‌داد.

علامه طباطبایی در تفسیر این آیه می‌فرماید: پیدایش اختلاف، بشر را ناگزیر از تشریع قوانین کرد، قوانینی که عمل بر طبق آن سبب رفع اختلاف می‌شود و هر صاحب حقی به حقش می‌رسد و در عصر حاضر اعمال قانون از دو طریق امکان‌پذیر است:



راه اول این است که مردم را مجبور و ناچار می‌کند که قوانین را رعایت کنند. دوم اینکه مردم را طوری تربیت کنند که خود به خود قوانین را محترم و مقدس بشمارند. (طباطبایی، ۱۴۱۷ق، جلد ۲، ص ۱۶۷)

۱-۲-۳. تغییر ساختاری

قرآن کریم در جامعه‌ای نازل گردید که دارای ساختار قبیله‌ای بود و زندگی قبیله‌ای بر اساس حفظ سنت‌های نیاکان و احترام به ارزش‌های مربوط به گذشته‌ی قبیله است. حفظ و حمایت از این سنت‌ها وظیفه‌ی فرد فرد قبیله است. طبعاً کسی که برخلاف این سنت‌ها حرکت کند یک خطر جدی برای نظام قبیله‌ای است. لذا یکی از مشکلات جدی که نظام قبیله‌ای با آن روبه‌رو بود، درگیری‌های وسیع و دامنه‌دار میان قبایل عرب بود. رسول خدا (ص) با شناخت کاملی که از جامعه‌ی قبیله‌ای آن روز داشت، در آغاز استقرار نظام اسلامی، به منظور پیشگیری از اختلافات قبیله‌ای تلاش نمود ساختار قبیله‌ای را تغییر داده و نظام مبتنی بر توحید و ارزش‌های الهی ایجاد نماید، به همین دلیل وقتی که رسول خدا در میان قبایل می‌رفت و آن‌ها را به اسلام دعوت می‌کرد، ابولهب می‌گفت این مرد از شما می‌خواهد تا دین پدران خویش را ترک کنید. (ابن سید الناس ۱۴۱۴ق، ص ۱۱۹) و همین مسئله را خداوند، از زبان مشرکان در برابر خود نقل می‌کند «قَالُوا أَجِئْنَا لِنُعْبَدَ اللَّهَ وَحْدَهُ وَ نَذَرَ مَا كَانَ يَعْبُدُ آبَاؤُنَا فَأْتِنَا بِمَا تَعِدُنَا إِنْ كُنْتَ مِنَ الصَّادِقِينَ» (اعراف/ ۷۰) همان‌طور که ملاحظه می‌شود سطح افکار آنان به قدری پائین بود که از پرستش خدای یگانه وحشت داشتند و پراکندگی و تعدد خدایان را برای خود، مایه افتخار می‌پنداشتند، و جالب اینکه تنها منطق آنان در این زمینه همان تقلید کورکورانه از سنن نیاکان بود و گرچه چگونه ممکن بود بتوانند، تعظیم در برابر قطعات سنگ و چوب را توجیه کنند (مکارم شیرازی، ۶، ۲۲۹)



۲. رویکرد پس از وقوع تعارض

قبلاً نیز اشاره شد که قرآن کریم برای کنترل و مدیریت تعارض دو رویکرد اصلی دارد: یکی رویکرد پیش از وقوع تعارض که بررسی شد و دیگری رویکرد پس از وقوع تعارض که به علاج و اداره آن می‌پردازد. در این رویکرد نیز راهکارهای درونی و بیرونی وجود دارد که در ادامه مورد بررسی قرار می‌گیرد:

۱. ۲. راهکارهای درونی

۱-۲. توجه به هدف/ اهداف مشترک

یکی از مواردی که تعارض و تزاخم در آن زیاد اتفاق می‌افتد جایی است که افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها دارای اهداف و منافع خاص باشد. در این حالت هریک برای تأمین منافع و نیل به هدف خودشان سر از پا نشناخته و به صورت شبانه‌روزی تلاش نمایند. در چنین وضعیتی احتمال این که افراد و گروه‌ها محدودنگر شده و منافع شخصی را بر منافع جمعی ترجیح بدهند قوی است. در این شرایط اهداف و منافع افراد و گروه‌ها با هم اصطکاک پیدا کرده، دچار تزاخم و تعارض می‌گردد. و هر طرف به خاطر رسیدن به اهداف و منافع خود مانع رسیدن طرف مقابل به منافع و هدف‌های خود می‌شود و سرانجام تعارض و تمانع شکل می‌گیرد. بهترین راه کار برای خروج از بحران این است که کل‌نگری یا نگرش سیستمی، در افراد و گروه‌ها تقویت شود. برای این منظور ضروری است که برای افراد و گروه‌های ذیدخل اهداف و منافع مشترک تعریف شده و تمام توجهات را به‌سوی آن معطوف نمود تا این تقابل تبدیل به همکاری مشترک شود و همه تلاش‌ها و فعالیت‌ها به‌سوی اهداف و منافع مشترک سوق داده شود. در این حالت تعارضات به کلی از بین می‌رود و یا تا حد زیادی کاهش می‌یابد.



در همین راستا قرآن کریم، تأکید بر اعتقادات و باورهای مشترک را به عنوان یکی دیگر از سازوکارهای حل اختلاف معرفی نموده می‌فرماید: «وَ أَنَّ هَذَا صِرَاطِي مُسْتَقِيمًا فَاتَّبِعُوهُ وَ لَا تَتَّبِعُوا السُّبُلَ فَتَفَرَّقَ بِكُمْ عَنْ سَبِيلِهِ ذَلِكُمْ وَصَّاكُمْ بِهِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ» (انعام/۱۵۳)

مشاهده می‌شود که قرآن کریم در این آیه همه‌ی پیروان مکتب اسلام را فارغ از معیار و ملاک دیگر و بدون توجه به طایفه، زبان، رنگ و نژاد، به پیروی از «صراط مستقیم» فرامی‌خواند؛ و از اختلاف و توجه به معیارهای متعدد دیگری که مردم را پراکنده می‌سازد بر حذر می‌دارد. یا در سوره مبارکه آل عمران دارد: «وَ اعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَ لَا تَفَرَّقُوا وَ اذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَ كُنْتُمْ عَلَى شَفَا حُفْرَةٍ مِنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُمْ مِنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ» (آل عمران/۱۰۳)

در این آیه شریفه نیز خداوند موضوع وحدت مسلمانان و دوری از اختلاف و تفرقه بر محور باور مشترک را مطرح نموده است. و می‌فرماید: به ریسمان الهی چنگ بزنید و از یکدیگر متفرق نشوید. همچنین در مورد دیگر دارد که: «شَرَعَ لَكُمْ مِنَ الدِّينِ مَا وَصَّى بِهِ نُوحًا وَ الَّذِي أُوحِيَنا إِلَيْكَ وَ مَا وَصَّيْنَا بِهِ إِبْرَاهِيمَ وَ مُوسَى وَ عِيسَى أَنْ أَقِيمُوا الدِّينَ وَ لَا تَتَفَرَّقُوا فِيهِ» (شوری/۱۳)

بر مبنای این قبیل از آیات، خداوند از طریق ارائه معیارهای اصلی مانند «حبل‌الله» (دین اسلام یا قرآن)، «صراط مستقیم» به تبیین امور یا باورهای مشترک میان تمامی مسلمانان می‌پردازد. و به مسلمانان اکیداً توصیه می‌کند بر محور این امور مشترک، اتحاد و اتفاق داشته باشند. و از پیروی از راه‌های فرعی و انحرافی که به اختلافات نژادی، طبقاتی، رنگ، فردگرایی و ظهور بت‌ها و طاغوت‌ها و... می‌انجامد، بر حذر می‌دارد.



بنابراین، از دیدگاه قرآن کریم، توجه به ارزش‌ها و هدف‌های مشترک از دیگر سازوکارهایی است که برای حل اختلاف و مدیریت تعارض در جامعه و سازمان، قابل استفاده می‌باشد. نمونه‌ها و مواردی از اعمال این روش، در قرآن کریم بیان گردید.

۲-۱-۲. شناخت علت/علل تعارض

شناخت ریشه‌ها و عوامل اصلی اختلاف و نزاع، راهکار دیگری برای رفع و یا کاهش آن است. اگر واقعیت‌ها و حقایق به درستی برای طرفین تعارض تبیین شود و ابعاد مسئله برای آن‌ها تشریح شود و آنان در نتیجه این آگاهی‌ها به عامل یا عوامل اصلی اختلاف فیما بین خود پی ببرند و متوجه شوند که ناخواسته و از روی غفلت و جهالت آلت دست دیگری قرار گرفته‌اند؛ در این صورت نه تنها از اختلاف و درگیری دست برمی‌دارند، بلکه هر دو طرف متحد شده و در برابر عامل اختلاف و تفرقه، که دشمن مشترکشان است، قرار می‌گیرند، و بدین‌سان توطئه آنان را خنثی می‌کنند. به دلیل این‌که ریشه و عامل اصلی بسیاری از منکرات، اختلافات و درگیری‌های فردی و گروهی، شیطان می‌باشد؛ قرآن کریم به طرفین منازعه اخطار می‌دهد که از دام‌ها و وسوسه‌های شیطان احتراز کنند تا مبادا گرفتار دام و وسوسه آن گردد و از دشمن اصلی غافل شود. «إِنَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ أَنْ يُوقِعَ بَيْنَكُمُ الْعَدَاوَةَ وَالْبَغْضَاءَ فِي الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ وَ يُصَدِّكُمْ عَنْ ذِكْرِ اللَّهِ وَ عَنِ الصَّلَاةِ فَهَلْ أَنْتُمْ مُنْتَهُونَ» (مائده/۹۱) در سوره دیگر در همین رابطه می‌فرماید: «وَ قُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُبِينًا» (اسراء/۵۳)

این دسته از آیات به مسلمانان گوشزد می‌کند که از دشمن اصلی و مشترک خود، که در کمین شما نشسته‌اند، غفلت نکنید. لذا در مواجهه با مخالفان خود به جای خشونت، برخورد منطقی و توأم با محبت و از سر لطف داشته باشید. و به گونه‌ای سخن کنید که از نظر محتوا،



طرز بیان و همراه بودن با ویژگی‌های اخلاقی، بهترین باشد. تا کلام شما اثر کند. و اگر خشونت بر فضای گفتگو سایه اندازد شیطان از این فرصت استفاده کرده و در میان شما اختلاف و نزاع ایجاد می‌کند. آن وقت ضمن بی‌اثر شدن گفتار شما، با یکدیگر دشمن می‌شوید. (بابایی، ۲، ۶۴۶)

خلاصه این که با شناسایی عامل اصلی تعارض، تمام توجه و حواس طرفین تعارض، معطوف با آن می‌گردد و تعارض عارضی و ابتدایی که بین آن‌ها به وجود آمده بود به تحلیل می‌رود. و به احتمال قوی هر دو طرف تعارض در حالی که با هم اتحاد نموده در مقابل عامل اصلی موضع‌گیری می‌کنند. به این ترتیب شناخت عامل اصلی تعارض، موجب رفع یا کاهش تعارض می‌گردد.

۲-۱-۳. استفاده از تکنیک صبر

از دیگر راهکارهای که بعضاً از سوی قرآن کریم برای حل اختلاف مورداستفاده قرار گرفته است راهکار « صبر » است. پژوهش‌های قرآنی نشان می‌دهد که در موارد متعدد قرآن کریم دو طرف اختلاف را به صبر و خویش‌نهادی دعوت می‌کند؛ و در مواردی، طرفی که مورد ظلم و ستم قرار گرفته است ولی امیدوار به رحمت الهی می‌باشد، وعده فرج و گره‌گشایی از مشکلات را داده است. به آیات زیر توجه کنید که چگونه قرآن کریم از پدیده صبر برای حل تعارض بهره‌برداری نموده است. «إِنْ تَمْسَسْكُمْ حَسَنَةٌ تَسُؤْهُمْ وَ إِنْ تُصِيبْكُمْ سَيِّئَةٌ يَفْرَحُوا بِهَا وَ إِنْ تَصْبِرُوا وَ تَتَّقُوا لَا يَضْرِبْكُمْ كَيْدُهُمْ شَيْئاً إِنَّ اللَّهَ بِمَا يَعْمَلُونَ مُحِيطٌ» (آل عمران/ ۱۲۰) «وَ إِنْ عَاقَبْتُمْ فَعَاقِبُوا بِمِثْلِ مَا عُوقِبْتُمْ بِهِ وَ لَئِنْ صَبَرْتُمْ لَهُوَ خَيْرٌ لِلصَّابِرِينَ» (نحل/ ۱۲۶)

این آیه مفادش این است: اگر خواستید مجازات کنید فقط به مقداری که به شما ظلم شده کیفر دهید، نه بیشتر. ولی اگر خویش‌نهادی کنید و عفو و گذشت پیشه کنید؛ این کار



برای صابران و اهل گذشت بهتر است. شأن نزول آیه جنگ احد است. وقتی که رسول خدا (ص) وضعیت اسفناک عمومی خود حمزه را دید بسیار ناراحت و متقلب شد و فرمود: «خدایا حمد از آن توست و شکایت به تو می‌آورم و تو در برابر آنچه می‌بینم یار و مددکار مایی». سپس فرمود: «لئن ظفرت لامثلن و لامثلن و لامثلن» اگر من بر آنان مسلط شوم؛ آن‌ها را مثله می‌کنم، مثله، مثله. در چنین وقتی این آیه نازل شد «وَإِنْ عَاقَبْتُمْ فَعَاقِبُوا بِمِثْلِ مَا عُوقِبْتُمْ بِهِ وَلَئِنْ صَبَرْتُمْ لَهُوَ خَيْرٌ لِلصَّابِرِينَ» پیامبر (ص) بلافاصله عرض کرد: «اصبر اصبر» خدا یا صبر می‌کنم، صبر می‌کنم. با این که این لحظه غمناک‌ترین برهه‌ای از تمام عمر مبارک آن حضرت بود در عین حال خود را کنترل نمود و راه بخشش و گذشت را برگزید. (آلوسی، ۷، ۴۹۰) همان گونه که در تاریخ آمده است در قضیه فتح مکه، رسول گرامی اسلام دستور عفو عمومی داد و به تعهد خود در جنگ احد (که فرموده بود اصبر اصبر) عمل کرد. حقیقتاً از کنار هم قرار دادن داستان احد و فتح مکه، انسان به نمونه عالی کرامت و عواطف انسانی پی می‌برد. البته صبر و بزرگ‌منشی پیامبر (ص) به ثمر نشست و ثمرش این بود که این مردم جاهل و لجوج چنان متحول شدند که به تعبیر قرآن «يَدْخُلُونَ فِي دِينِ اللَّهِ أَفْوَاجًا» (نصر/ ۲) گروه گروه به آیین الهی گرویدند.

ذکر این نکته ضروری است که عفو و گذشت، صبر و شکیبایی، وقتی منجر به حل اختلاف و رفع تعارض می‌شود، که بدون کم‌ترین چشم‌داشتی انجام شود. به عبارت دیگر تنها به خاطر خدا باشد. به همین دلیل است که قرآن کریم می‌فرماید: صبر و شکیبایی کن و این شکیبایی تو جز برای خدا و به توفیق پروردگار نمی‌تواند باشد. «وَاصْبِرْ وَمَا صَبْرُكَ إِلَّا بِاللَّهِ» (نحل/) به راستی انسان می‌تواند در قبال این همه صحنه‌های دردناک که تمام وجودش را آتش می‌زند بدون نیروی الهی و انگیزه معنوی صبر و خویش‌داری نماید؟



۲. ۲. راهکارهای بیرونی

۲-۱. حکمیت

حکمیت مصدر جعلی یا اسم مصدر است. در لغت به معنای مطلق بازداشتن (ابن فارس، ۹۱، ۲) یا بازداشتن از فساد به نیت اصلاح (العین، ۲، ۱۲۶) می‌باشد. حکمیت در اصطلاح فقه و حقوق، داوری برخواسته از توافق دو طرف درگیری بر قبولی رأی و فیصله شخص خاص با قصد پایان دادن به تعارض و دشمنی است، ولی نه به روش رسمی. (جعفری لنگرودی، ۳، ۱۸۸۵) حکمیت اگرچه شبیه «قضا» است، ولی تفاوت نیز دارد، به دلیل این که قاضی در حکم کردن صلاحیت تام و وسیع، دارد و می‌تواند در همه‌ی موارد اختلاف، حکم کند. لکن در حکمیت، حکم کردن و فیصله نمودن، تنها در مواردی است که دو طرف دعوا، به داوری در آن رضایت دهند. (العین، ۲، ۱۲۶) مشتقات واژه‌ی «حکم» در آیات زیادی استفاده شده است؛ اما «حکمیت» در موارد محدود در قرآن کریم به کار رفته است؛ مانند حکمیت در اختلافات خانوادگی (نساء، ۳۵)، حکمیت برخی از پیامبران علیهم‌السلام (نساء، ۶۵؛ مائده ۴۲-۴۳؛ ص ۲۲؛ انبیاء ۷۸) و سرزنش درخواست حکمیت از طاغوت (نساء ۶۰)

حکمیت در تعارضات خانوادگی: در قرآن کریم به منظور پیش‌گیری از شدت اختلاف بین زن و شوهر، سازوکار حکمیت را مطرح می‌کند؛ اگر از جدایی زوجین، ترس دارید، حکمی از اقارب مرد و حکمی از اقارب زن، انتخاب نمایید، اگر قصد اصلاح داشته باشند؛ خداوند بین آن دو سازش ایجاد می‌کند. «وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا» (نساء/ ۳۵)

حکمیت موسی (ع): در بین قوم بنی‌اسرائیل قتلی اتفاق افتاد و برای پیدا کردن قاتل بین دو طایفه درگیری و نزاع پیش آمد: «وَإِذْ قَتَلْتُمْ نَفْسًا فَادَّارَأْتُمْ فِيهَا» (بقره/ ۷۲) و بالاخره تصمیم گرفتند که جهت رفع خصومت به وجود آمده و داوری، پیش حضرت موسی (ع) بروند. و



موسی به امر خداوند، دستور داد گاوی را با ویژگی‌های خاص بکشند (بقره، ۶۷-۷۱) و تکه‌ای از گوشت آن را به بدن مقتول بزنند تا زنده شود و قاتل خود را معرفی کند: «فَقُلْنَا اضْرِبُوهُ بِنَعْصِهَا...» (طبرسی، ۱، ۲۷۳ و طبری، ۱، ۲۸۴)؛ آنچه بر شمردیم نمونه‌های از مواردی بود که خداوند برای رفع اختلاف و از بین بردن شقاق‌ها و تعارضات به وجود آمده در میان افراد و یا طایفه‌ها و گروه‌ها از داوری و حکمیت استفاده نموده است. بنابراین، حکمیت و داوری از دیگر سازوکارها و مکانیزم‌های است که قرآن کریم به منظور رفع اختلاف و جلوگیری از پیامدها و عواقب مخرب و تباه‌کننده آن ارائه داده است.

۲-۲-۲. تعیین مرجع قانونی

مراجع قانونی، مراجعی هستند که به اختلافات به وجود آمده میان مردم رسیدگی می‌کنند. بنابراین اگر در جامعه بین دو فرد یا دو گروه در خصوص موضوعی، دعوا و اختلافی در بگیرد، برای رسیدگی به این مسئله به مراجع قانونی یا قضایی مراجعه می‌کنند. و نقش قانون و مراجع قانونی در حل و رفع تعارض بر کسی پوشیده نیست. به همین دلیل است که پیغمبر اکرم (ص) در اولین قدم‌های که برای انسجام بخشیدن، اخوت و برادری در جامعه نوپای اسلامی و پیش‌گیری و نیز رفع یا رسیدگی به اختلافات برداشت، حاکمیت قانون و تعیین مرجع قانونی برای مردم جامعه خویش بود.

قرآن کریم هم به منظور ایجاد اتحاد و همدلی میان مسلمانان و تقویت بنای جامعه اسلامی می‌آید مرجع تعیین می‌کند؛ و برای این منظور، حاکمیت خدا و پیامبر را مطرح نموده است. و پیروی از اوامر الهی و دستورات حکومتی پیامبر (ص) را بر مسلمانان واجب شمرده و تصریح می‌کند که مسلمانان برای حل هرگونه نزاع و اختلاف به خدا و رسول آن مراجعه



نمایند. «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَ أَطِيعُوا الرَّسُولَ وَ أُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَ الرَّسُولِ» (نساء/۹).

در مورد دیگر، قرآن کریم ارجاع دادن نزاع و رفع خصومت نزد رسول خدا (ص) را شرط ایمان ذکر می‌کند و می‌فرماید: «فَلَا وَ رَبِّكَ لَا يُؤْمِنُونَ حَتَّى يُحَكِّمُوكَ فِيمَا شَجَرَ بَيْنَهُمْ ثُمَّ لَا يَجْدُوا فِي أَنْفُسِهِمْ حَرَجًا مِمَّا قَضَيْتَ وَ يُسَلِّمُوا تَسْلِيمًا» (نساء/۶۵)

در این طیف از آیات، قرآن کریم مسلمانان را متوجه این نکته اساسی می‌کند که قانون و مرجع برای رسیدگی به نزاع‌ها و رفع اختلاف‌ها و خصومت‌ها، خداوند متعال، رسول و اولوالأمر می‌باشد. که از طریق این مراجع، اختلاف و دعاوی خود را حل کنید. و از نفاق بپرهیزید و به فیصله آنان گردن نهید و از دل و جان بپذیرید. این طور نباشد که به ظاهر اظهار ایمان کنید و در هر موردی از منازعات که حکم خدا، رسول و اولوالأمر به نفع شما باشد بپذیرید و هرگاه به ضررتان بود نپذیرید که خود حاکی از نفاق و کفر باطنی است. (طباطبایی، ۴، ۳۸۶)

در کل مفاد این دسته از آیات این است که مسلمان واقعی باید روحیه حق‌پذیری و تسلیم بودن در مقابل حق را در خود پرورش دهد. مطابق آیه فوق داشتن روحیه حق‌پذیری سه نشانه دارد:

الف) در تمامی موارد اختلاف چه بزرگ باشد و یا کوچک به داوری پیامبر (ص) مراجعه کند نه به داوران طاغوت و باطل.

ب) هیچ‌گاه در برابر داوری پیامبر (ص)، که در حقیقت همان حکم خداست، حتی در قلب خود احساس ناراحتی نکند. و به داوری‌های حضرتش بدبین نباشد.

ج) در مقام عمل نیز فیصله را دقیقاً و موبه‌مو اجرا کند؛ و به‌صورت کامل تسلیم حق باشد. (مکارم شیرازی، ۳، ۴۵۵)



از بررسی این دسته از آیات به خوبی متوجه می‌شویم که از نقطه نظر قرآن کریم، ارجاع
به خدا (ج)، پیامبر (ص) و اولوالأمر (ع) یکی از مکانیزم‌ها و سازوکارهای حل اختلاف و رفع
تعارض می‌باشد.



نتیجه

در این نوشتار شیوه‌ها و مکانیزم‌های حل اختلاف و تعارض از دیدگاه قرآن کریم مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. از مطالعه و دقت در آیات قرآن کریم استفاده می‌شود که روش‌ها و مکانیزم‌های حل تعارض که از سوی این منبع وحیانی ارائه می‌گردد، ضمن این که برای حل تعارض مؤثرتر و کارآمدتر است، نسبت به راهکارهایی که از سوی صاحب‌نظران دانش مدیریت مطرح شده است، دارای دو رویکرد کلی است: اول رویکرد پیش از وقوع تعارض است. تمام تلاش‌ها و کوشش‌ها در این رویکرد بر اتخاذ تدابیری است که تعارض و اختلاف ویرانگر بین افراد و گروه‌ها در جامعه اصلاً بروز و ظهور پیدا نکند. برای این منظور از دو راهکار درونی و بیرونی سود برده است. در راهکار درونی از مکانیزم‌هایی مانند: تقویت روحیه گذشت، ایجاد فضای محبت و دوستی، تقویت روحیه انجام رقابت سازنده، تقویت روحیه وفای به عهد و پیمان، عبرت گرفتن از سرگذشت پیشینیان، ترسیم هدف‌های عالی و کنترل درونی استفاده شده است. در راهکار بیرونی از مکانیزم‌هایی از قبیل: مقابله با تبعیض، تقسیم عادلانه منابع، وضع قوانین و مقررات و تغییر ساختار، برای پیش‌گیری از تعارض بهره برده است. دوم رویکرد پس از تعارض است. در این رویکرد نیز قرآن کریم دو راهکار درونی و بیرونی را مطرح کرده است. در راهکار درونی از مکانیزم‌هایی مانند: توجه دادن به اهداف مشترک و باورها، توجه دادن به عوامل و ریشه‌های تعارض و توصیه به صبر و بردباری، و در راهکار بیرونی از روش‌ها و شیوه‌هایی چون: میانجیگری، مقابله و برخورد با عاملین تعارض و ارجاع امور اختلافی به خدا، رسول و جانشینان آن‌ها استفاده شده است.



منابع

قرآن کریم (ترجمه مکارم)، مکارم شیرازی؛ مکارم، ناصر، قم، انتشارات امام علی بن ابی طالب (علیه‌السلام)، چاپ سوم، ۱۳۸۹.

۱. ابن سیدالناس، عیون الاثر، ج ۲، قم: نشر کتابخانه آیت الله مرعشی، ۱۴۰۴ ق.
۲. اسکات، ریچارت، سازمان‌ها سیستم‌های عقلایی، طبیعی و باز، ترجمه: حسن میرزایی اهرنجان، تهران، سمت، ۱۳۸۷.
۳. ایزدی یزدان آبادی، احمد، مدیریت تعارض، نشر دانشگاه امام حسین، ۱۳۷۹.
۴. آلوسی، محمود بن عبدالله، روح المعانی، بیروت، دارالکتب العلمیه، ۱۴۱۵ ق.
۵. بهرام پور، ابوالفضل، تفسیر یک جلدی مبین، قم، نشر آوای قرآن، ۱۳۸۹.
۶. پیروز، علی آقا و همکاران، مدیریت در اسلام، قم پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، ۱۳۸۵.
۷. جوادی آملی، عبدالله، تفسیر تسنیم، قم مرکز نشر اسراء، ۱۳۸۶.
۸. دهخدا، علی اکبر، لغتنامه دهخدا، تهران، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، بی تا.
۹. رابینز، استیفن، تئوریهای سازمان، ساختار و طرح سازمانی، ترجمه‌ی سید محمد اعرابی - حسن دانایی فرد، تهران، نشر صفار، ۱۳۸۹.
۱۰. رابینز، استیفن، مبانی رفتار سازمانی، مترجم: اعرابی - پارسایان، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۷۸.
۱۱. رضایی اصفهانی، محمدعلی و همکاران، تفسیر قرآن مهر، قم، نشر ظهور، ۱۳۸۴.
۱۲. رضایان، علی، مدیریت تعارض و مذاکره، تهران، سمت، ۱۳۸۹.



۱۳. شفیع، عباس و دیگران، رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی، قم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، ۱۳۸۵.
۱۴. طباطبائی، محمدحسین، المیزان فی تفسیر القرآن، بیروت، مؤسسه الاعلمی للمطبوعات، ۱۳۹۰.
۱۵. الطبرسی، ابوعلی فضل بن الحسن، مجمع البیان، بیروت، دارالمعرفه، ۱۴۰۶.ق.
۱۶. طبری، محمد بن جریر، جامع البیان، بیروت، دارالمعرفه، ۱۴۱۲.ق.
۱۷. طوسی، فضل بن حسن، التبیان فی تفسیر القرآن، بیروت، دارالتراث العربی، بی تا.
۱۸. عابدی جعفری، حسن و معصومی مهر، حمیدرضا، مدیریت اسلامی، قم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، ۱۳۹۲.
۱۹. عمید، حسن، فرهنگ فارسی، تهران، نشر امیرکبیر، ۱۳۷۵.
۲۰. فضل الله، محمدحسین، من وحی القرآن، بیروت، دارالملاک للطباعة والنشر، ۱۴۱۹.ق.
۲۱. قاسمی، بهروز، تئوریه‌های رفتار سازمانی، تهران، انتشارات هیأت، ۱۳۸۲.
۲۲. قانع، سید مسعود، مدیریت تعارض با رویکرد اسلامی، تهران، انتشارات پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی، ۱۳۹۲.
۲۳. قوامی، سید صمصام الدین، تفسیر موضوعی قرآن کریم، دانش مدیریت در قرآن، قم، نشر معارف، ۱۳۹۳.
۲۴. کلینی، محمد بن یعقوب، اصول کافی، تهران، دارالکتب اسلامیه، ۱۳۶۲.
۲۵. لنگرودی، جعفر، مبسوط در ترمینولوژی حقوق، تهران، نشر کتابخانه گنج دانش، ۱۳۷۸.



۲۶. مجلسی، محمدباقر، بحارالانوار، ج ۱۱۰، بیروت، نشر مؤسسه الوفا، ۱۴۰۴ق.
۲۷. محدث نوری، میرزا حسین، مستدرک الوسائل، ج ۱۸، قم، مؤسسه آل البيت، ۱۴۰۸ق.
۲۸. میرزایی، فرشته، مدیریت تعارض (از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت و مکتب اسلام) تهران، انتشارات دانشگاه امام صادق (ع) ۱۳۹۰.



References

- The Holy Qur'an (Makarem Shirazi Translation), Makarem Shirazi, Nasser. Qom: Imam Ali ibn Abi Talib (a.s.) Publications, ۳rd ed., ۲۰۱۰.
۱. Abedi Jafari, Hassan and Masoumi Mehr, Hamid Reza. *Islamic Management*. Qom: Hawzah and University Research Institute, ۲۰۱۳.
 ۲. Al-Alusi, Mahmoud ibn Abdullah. *Ruh al-Ma'ani*. Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, ۱۴۱۵ AH.
 ۳. Al-Tabari, Muhammad ibn Jarir. *Jami' al-Bayan*. Beirut: Dar al-Ma'rifah, ۱۴۱۲ AH.
 ۴. Al-Tabarsi, Abu Ali al-Fadl ibn al-Hasan. *Majma' al-Bayan*. Beirut: Dar al-Ma'rifah, ۱۴۰۶ AH.
 ۵. Al-Tusi, Fadl ibn Hasan. *Al-Tibyan fi Tafsir al-Qur'an*. Beirut: Dar al-Turath al-'Arabi, n.d.
 ۶. Amid, Hassan. *Persian Dictionary*. Tehran: Amir Kabir Publishing, ۱۹۹۶.
 ۷. Behrampour, Abolfazl. *Mubin One-Volume Commentary*. Qom: Avaye Qur'an Publications, ۲۰۱۰.
 ۸. Dehkhoda, Ali Akbar. *Dehkhoda Dictionary*. Tehran: Faculty of Literature and Humanities, n.d.
 ۹. Fadlallah, Muhammad Hussein. *From the Revelation of the Qur'an (Min Wahy al-Qur'an)*. Beirut: Dar al-Malak for Printing and Publishing, ۱۴۱۹ AH.
 ۱۰. Ghasemi, Behrooz. *Theories of Organizational Behavior*. Tehran: Hey'at Publications, ۲۰۰۳.
 ۱۱. Ghavami, Seyyed Samsam al-Din. *Thematic Exegesis of the Holy Qur'an: Management Knowledge in the Qur'an*. Qom: Ma'aref Publishing, ۲۰۱۴.
 ۱۲. Ibn Sayyid al-Nas. *Uyun al-Athar*, Vol. ۲. Qom: Ayatollah Mar'ashi Library Publications, ۱۴۰۴ AH.
 ۱۳. Izadi Yazdan Abadi, Ahmad. *Conflict Management*. Tehran: Imam Hossein University Press, ۲۰۰۰.
 ۱۴. Javadi Amoli, Abdullah. *Tafsir-e Tasnim*. Qom: Isra Publications, ۲۰۰۷.



۱۵. Kulayni, Muhammad ibn Ya'qub. *Usul al-Kafi*. Tehran: Dar al-Kutub al-Islamiyyah, ۱۹۸۳.
۱۶. Langroudi, Jafar. *Comprehensive Terminology of Law*. Tehran: Ganji Danesh Library Publications, ۱۹۹۹.
۱۷. Majlisi, Muhammad Baqir. *Bihar al-Anwar*, Vol. ۱۱۰. Beirut: Al-Wafa Institute Publications, ۱۴۰۴ AH.
۱۸. Mirzaei, Fereshteh. *Conflict Management (from the Perspective of Management Scholars and Islamic Thought)*. Tehran: Imam Sadiq University Press, ۲۰۱۱.
۱۹. Muhaddith Nuri, Mirza Husayn. *Mustadrak al-Wasa'il*, Vol. ۱۸. Qom: Al al-Bayt Institute, ۱۴۰۸ AH.
۲۰. Pirooz, Ali Agha, et al. *Management in Islam*. Qom: Hawzah and University Research Institute, ۲۰۰۶.
۲۱. Qane', Seyyed Masoud. *Conflict Management from an Islamic Perspective*. Tehran: Research Institute for Culture and Islamic Thought, ۲۰۱۳.
۲۲. Rezaei Esfahani, Mohammad Ali, et al. *Mehr Qur'an Commentary*. Qom: Zohour Publications, ۲۰۰۵.
۲۳. Rezaeian, Ali. *Conflict and Negotiation Management*. Tehran: SAMT, ۲۰۱۰.
۲۴. Robbins, Stephen. *Organizational Behavior Fundamentals*. Trans. Arabi and Parsaeian. Tehran: Cultural Research Office, ۱۹۹۹.
۲۵. Robbins, Stephen. *Organizational Theory: Structure and Design*. Trans. Seyyed Mohammad Arabi, Hasan Danaeefard. Tehran: Safar Publications, ۲۰۱۰.
۲۶. Scott, Richard. *Organizations: Rational, Natural, and Open Systems*. Trans. Hasan Mirzaei Ahranjani. Tehran: SAMT, ۲۰۰۸.
۲۷. Shafiee, Abbas, et al. *Organizational Behavior with an Islamic Approach*. Qom: Hawzah and University Research Institute, ۲۰۰۶.
۲۸. Tabatabai, Mohammad Hossein. *Al-Mizan fi Tafsir al-Qur'an*. Beirut: Al-A'jami Institute for Publications, ۱۳۹۰ AH.