

مدیریت تعارض با رویکرد اسلامی

علی آقا پیروز^۱

چکیده

مدیریت تعارض با رویکرد اسلامی عنوان مقاله حاضر است که در آن به دو پرسش زیر پاسخ داده می‌شود:

۱. هنگامی که هر یک از دو طرف تعارض برای رسیدن به هدف خویش مانع دیگری شود، تعارض رفتاری شکل می‌گیرد آیا چنین تعارضی از دیدگاه اسلام پسندیده و مطلوب است؟

۲. مدیریت تعارض با نگرش اسلامی چگونه خواهد بود؟

نوشته حاضر با استفاده از منبع نورانی وحی، یعنی قرآن و کلمات پیشوایان دینی (معصومین(ع)) به سؤالات فوق چنین پاسخ می‌دهد که تعارض امری نامطلوب و ناشایست است و مدیریت تعارض چیزی جز مقابله با آن برای رفع و کاهش تعارض (پیش‌گیری و درمان) نیست.

در پایان نیز برای پژوهش بعدی این سؤال را مطرح می‌کند که آیا برای از میان بردن تعارض می‌توان از هر ابزاری استفاده کرد؟

* پژوهشگر پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.

مقدمه

تعارض یکی از موضوعات رفتار‌سازمانی است که ذهن بسیاری از صاحب‌نظران رفتاری را به خود معطوف ساخته و کم و بیش در اغلب سازمان‌ها وجود دارد. درباره تعارض سه دیدگاه عمده وجود دارد برخی آن را نامطلوب و غیر ضرور می‌دانند و خواهان توقف و محور زمینه‌های آن هستند، بعضی نیز آن را یک رویداد طبیعی دانسته و پذیرش آن را توصیه می‌کنند، اما جمع دیگری آن را مثبت و ضروری دانسته آن را برای بهبود وضعیت موجود تشویق نیز می‌کنند. معمولاً تعارض در کتاب‌های رفتار‌سازمانی به صورت کلی مطرح شده و دقیقاً مشخص نگردیده که منظور از تعارض، اختلاف نظر یا رقابت و یا هیچ‌کدام منظور نباشد، بلکه تضاد و یا اختلاف بر سر منافع باشد. در هر صورت آنچه در این نوشتار موضوع بحث است فقط تعارض به معنای اختلاف بر سر منافع است، و معانی دیگر موضوع تحقیقات دیگری است.

روش تحقیق

در مطالعات دینی روش‌های بسیاری وجود دارد که این کثرت در روش، اهمیت پژوهش دینی را نشان می‌دهد لیکن در این نوشتار علاوه بر روش عقلی، روش نقلی نیز مورد استفاده بوده است.

آبشخور این دو روش منابع اسلامی است که عبارتند از: قرآن، سنت (سخن و سیره معصومین(ع))، عقل و اجماع.

برداشت از قرآن و سنت به روش نقلی معروف است و استفاده از عقل و تحلیل داده‌ها نیز روش عقلی است و اما اجماع به دلیل کاشفیت از سخن معصوم(ع) به سنت برمی‌گردد و استفاده از آن چیزی جز روش نقلی نیست هرچند در این نوشتار به دلیل فقدان اجماع در موضوع تعارض، استفاده‌ای از آن نمی‌شود. در استنباط دیدگاه اسلامی نسبت به تعارض، آیات و سخنان معصومین(ع) بیشترین نقش را ایفا می‌کند، از این رو در موارد زیادی از آنها استفاده شده است.

سؤالات پژوهش

منظور از تعارض در اینجا اختلاف بر سر منافع است، آن هم اختلافی که از مرحله نظر به حوزه عمل منتهی می‌شود و هر یک از طرفین تعارض می‌کوشد تا به هدف و منفعت خود نائل آید ضمن آن‌که از رسیدن دیگری به هدف ممانعت می‌کند؛ زیرا وی را مانعی بر سر راه

منفعت و هدف خویش احساس می‌کند. چنین اختلافی که از آن به تعارض رفتاری نیز تعبیر می‌کنیم معمولاً در سازمان‌ها کم و بیش وجود دارد، سؤالی که در این جا مطرح می‌شود آن است که چنین تعارضی از دیدگاه اسلام چه حکمی دارد؟ آیا مطلوبیت دارد و امری پسندیده است که در صورت نیاز آن را ایجاد کرد یا خیر؟

در هر صورت چگونه باید با آن برخورد کرد و به عبارت دیگر مدیریت تعارض با نگرش دینی به چه صورت خواهد بود؟

واژگان کلیدی: تعارض، تعارض رفتاری، مدیریت تعارض.

تعارض رفتاری

با تتبع در منابع دینی به دو نکته اساسی درباره تعارض رفتاری می‌توان پی برد: اول آن‌که چنین تعارضی با توجه به مفاهیم والای دین و آموزه‌های نجات‌بخش آن تحقق نمی‌یابد. دومین نکته آن‌که تعارض رفتاری معمولاً دارای پیامدهایی است که دین اسلام آنها را طرد و مذمت می‌کند، مهم‌ترین این پیامدها عبارتند از:

۱. مجادله و خصومت؛
 ۲. نزاع و کشمکش؛
 ۳. رفتارهای ناشایست از قبیل غیبت، تهمت، سخن چینی، چاپلوسی و ...
- اکنون هر یک از این نکات را تحت عناوین زیر مورد بحث و بررسی قرار می‌دهیم:
۱. آموزه‌های دینی و تعارض رفتاری؛
 ۲. پیامدهای تعارض رفتاری؛

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

آموزه‌های دینی و تعارض رفتاری

در اسلام تعالیم ارزشمندی در زمینه روابط مؤمنان با یکدیگر وجود دارد که در صورت نهادینه شدن این تعالیم می‌توان گفت که مجالی برای ظهور و بروز چنین تعارضی رخ نمی‌دهد، آموزه‌های زیادی در این زمینه وجود دارد که در این جا تنها مهم‌ترین آنها مطرح می‌شوند.

۱. اخوت ایمانی

از زیباترین جلوه‌های عملی ایمان، پیوند روح‌ها و اتصال جان‌ها است. قرآن کریم با بیان آیه شریفه، اخوت ایمانی، سرفصل و بانی شگفت و کارساز در روابط اجتماعی گشوده است.

«إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ» (حجرات / ۱۰)
 در حقیقت مؤمنان با هم برادرند پس میان برادرانتان را سازش دهید و از خدا پروا
 بدارید، امید که مورد رحمت قرار گیرید.

خداوند با این بیان، مؤمنان را به یکدیگر پیوند معنوی و روحی داده است، پیوندی که
 آنان را چون پیکری واحد می‌سازد.

در این باره ابوبصیر از امام صادق (ع) روایت کرده است:

«المؤمن أخو المؤمن كالجسد الواحد ان اشتكى شيئاً منه وجد الم ذلک فی سائر جسده و
 ارواحهما من روح واحدة و ان روح المؤمن لا شد اتصالاً بروح الله من اتصال شعاع الشمس بها»
 (مجلسی، ۱۴۱۳، ج ۷۴، ص ۲۶۸)

مؤمن برادر مؤمن است مانند یک پیکری که هرگاه عضوی از آن دردمند شود اعضای
 دیگر هم احساس درد کند و روح‌های آنها نیز از یک روح است و بی‌گمان پیوستگی روح
 مؤمن به روح خدا از پیوستگی پرتو خورشید به خورشید بیشتر است.

این اصل که نشأت گرفته از ایمان است چنان پیوندی را میان مؤمنان برقرار می‌کند که
 دیگر منفعت و خوشی مؤمنی، از منفعت و خوشی دیگر مؤمنان جدا نیست و در رنج‌ها و
 مصیبت‌ها نیز شریک یکدیگر خواهند بود با تحقق چنین اصلی که در سطحی عام‌تر از پیمان
 برادری است دیگر مجالی برای تعارض باقی نمی‌ماند. به دیگر سخن اگر اخوت ایمانی به
 صورت یک فرهنگ در میان جامعه‌ای ظاهر شود و افراد آن را در روابط اجتماعی خویش
 بپذیرند و این ارزش را در خود، درونی کنند به گونه‌ای که نهادینه شود آن‌گاه آیا مجالی برای
 تعارض رفتاری به وجود می‌آید یا خیر؟

۲. پیمان برادری

یکی از آموزه‌های نجات‌بخش اسلام که موجب همبستگی و الفت میان مسلمانان می‌شود و
 پیامبر (ص) نیز برای ایجاد وحدت و محبت میان اصحاب و یاران خویش آن را به کار گرفت
 پیمان اخوت است. پیامبر (ص) با ورود به مدینه، نظامی الهی را بنیان نهاد و امت واحدی را
 تحقق بخشید، ایجاد حکومت صالح و شکل دادن امتی یک‌پارچه و هم‌سو جز در سایه
 پیوند محکم انسان‌های مؤمن میسر نمی‌شود. اختلاف‌های میان مسلمانان سد بزرگی در راه
 تشکیل حکومت اسلامی و تحقق اهداف والای آن بود، از یک سو تعارض میان مهاجران و
 انصار که دارای دو روحیه و پرورش یافته دو محیط مختلف بودند و از سوی دیگر تعارض
 میان مردم مدینه، یعنی قبایل اوس و خزرج که به سبب جنگ‌های طولانی عمق و حدت

زیادی داشت؛ عقد اخوت، کلیدی برای از میان بردن همه این تعارضات بود. مردمانی که تا آن زمان برترین عامل پیوندشان قبیله بود و هر قبیله، قبله‌ای جداگانه داشت و به همین سبب هرگز نمی‌توانستند با وجود ملاک‌های قبیله‌ای کنار هم قرار گیرند؛ چنان یک‌پارچه و متحد شدند که در مدت کوتاهی توانستند آوازه اسلام و ایمان خویش را در گستره‌ای عظیم به جهانیان ابلاغ کنند، اختلاف‌های نظام قبیله‌ای، پیوندهای خونی، نژادی و منطقه‌ای جای خود را به وحدت و همدلی می‌داد و بر اثر پیمان برادری، دو بیگانه، خویشاوند حقیقی می‌شدند، چرا که بالاترین خویشاوندی‌ها، خویشاوندی روحی و برترین پیوندها، پیوند قلب‌ها است، آنان با این خویشاوندی فاصله‌های قومی و اجتماعی را برمی‌داشتند و تعهدی مستحکم میان خویش می‌یافتند و خود را مسئول حفظ حقوق یکدیگر و شریک زندگی هم می‌دانستند.

اعلام برادری اهل ایمان، تنها امری عاطفی و درونی نیست، بلکه جلوه‌های عملی در عرصه‌های گوناگون فردی و اجتماعی دارد و سخت مسئولیت‌آور است، پیشوایان دین در اهمیت شناخت حقوق مؤمنان بر یکدیگر و ادای این حقوق و وظایف مؤمنان نسبت به یکدیگر توصیه‌ها و تأکیدهای فراوانی دارند که به برخی اشاره می‌کنیم:

امام صادق (ع) می‌فرماید:

«ما عبدالله بشیء افضل من اداء حق المؤمن» (حرالعاملی، ۱۴۰۳، ج ۸، ص ۵۴۲)

خداوند به چیزی برتر از ادای حق مؤمن عبادت نشود.

شناخت این حقوق و ادای آن بهترین وسیله تقرب به درگاه الهی است.

از امام موسی کاظم (ع) روایت شده است که آن حضرت در مقابل کعبه ایستاد و چنین

فرمود:

«ما اعظم حَقِّک یا کعبه و الله ان حق المؤمن لا عظم من حَقِّک» (مجلسی، ۱۴۱۳، ج ۷۴،

ص ۲۲۷)

چه عظیم است حق تو ای کعبه! و به خدا سوگند که حق مؤمن از حق تو نیز بزرگ‌تر

است.

در حدیثی از رسول خدا (ص) چنین روایت شده است:

«من اکرم اخاه فانما یکرم الله فما ظنکم بمن یکرم الله عزوجل ان یفعل به؟» (همان، ص ۳۱۹)

کسی که برادرش را اکرام کند جز این نیست که خداوند را اکرام کرده است و شما چه

گمان می‌کنید [در باره عظمت پاداش و جزای الهی و مرتبه] کسی که خداوند را اکرام کرده

است؟

۳. وظایف مؤمنان نسبت به یکدیگر

درباره وظایف مؤمنان نسبت به یکدیگر توصیه‌ها و تأکیدهای بسیاری از سوی پیشوایان دین به ما رسیده است که در این جا تنها به یک مورد بسنده می‌شود، منتها به دلیل طولانی بودن روایت تنها به ترجمه آن اکتفا می‌شود.

امام صادق (ع) می‌فرماید: «حق مسلمان بر مسلمان آن است که اگر برادرش گرسنه است سیر نخوابد و اگر تشنه باشد خود را سیراب نکند و اگر برهنه است خود را نپوشاند پس چه بزرگ است حق مسلمان بر برادر مسلمانش». آن‌گاه فرمود:

«آن چه برای خودت می‌خواهی برای برادر مسلمانت بخواه و چون محتاج گشتی از او کمک بخواه و اگر او از تو چیزی خواست مضایقه نکن و نسبت به هیچ خیری نباید از او ملول شوی و نه او از تو ملول شود، تو پشتیبان او باش که او پشتیبان توست، هرگاه غایب باشد آبروی او را حفظ کن و اگر حاضر باشد به دیدن او بشتاب و تجلیل و احترامش کن که او از توست و تو از او بی‌اگر او از تو نگرانی حاصل کند تا او را راضی نکنی از او جدا مشو. اگر به او خیری رسد خدا را سپاس‌گزاری کن و اگر بلایی به او رسد بازویش را بگیر و اگر برایش نیرنگی سازند یاریش کن و اگر کسی به برادر مسلمانش «اف» بگوید، رشته ولایت آنها بریده شود و چون بگوید تو دشمن منی یکی از آن دو کافر شود و چون متهمش سازد ایمان در دلش آب شود مانند نمک در میان آب» (مجلسی، ۱۴۱۳، ج ۷۴، ص ۲۴۳).

۴. پیونددهنده‌ها

در میان سخنان پیشوایان دین به مواردی توصیه می‌شود که موجب پیوستگی اهل ایمان و مهرورزی میان آنها است، چرخ آسیاب جامعه ایمانی با محبت و پیوستگی می‌گردد و به همین دلیل رحمت‌های واسعة الهی شامل حالشان می‌شود. در این باره امام صادق (ع) از رسول خدا (ص) چنین نقل کرده است:

«من اکرم اخاه المسلم بکلمة یلطفه بها و فوّج عنه کربته لم یزل فی ظل الله الممدود علیه الرحمة ماکان فی ذلک» (همان، ص ۲۹۹).

هر که به برادر مسلمانش سخن محبت آمیزی گوید و گرفتاریش را گشایش دهد تا زمانی که در این کار باشد زیر سایه رحمت و واسعة الهی باشد.

قرآن کریم پیامبر اکرم (ص) و پیروان آن حضرت را با وصف مهربانی و رحمت و عطف نسبت به یکدیگر معرفی می‌کند و چنین می‌فرماید:

«مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ» (فتح / ۲۹)

محمد پیامبر خداست و کسانی که با او بند بر کافران سخت‌گیر [و] با یکدیگر مهربانند. به همین دلیل امام صادق (ع) به اصحاب خود می‌فرمود:

«اتقوا الله وكونوا اخوة برة، متحابين في الله متواصلين، متراحمين» (مجلسی، ۱۴۱۳، ج ۷۴، ص ۳۹۹).

با یکدیگر پیوستگی و خوش رفتاری و مهرورزی داشته باشید و چنان که خدای عزوجل دستورتان داده برادرانی نیکوکار باشید.

محبت ایمانی در رفع نیازهای مؤمنان تجلی می‌یابد و رفع نیازها نیز بر میزان محبت می‌افزاید. از این رو از محبوب‌ترین کارها نزد خداوند، قیام برای رفع نیازهای برادران ایمانی و تلاش در راه آن است و از امام صادق (ع) نقل شده است که:

«لقضاء حاجة امرء مؤمن أحبّ الى (الله) من عشرين حجة كل حجة ينفق فيها صاحبها مائة الف» (مجلسی، ۱۴۱۳، ج ۷۴، ص ۳۲۴).

برآوردن حاجت یک فرد مؤمن نزد خدا از بیست حجی که در هر یک از آنها صد هزار [دینار یا درهم] خرج شود بهتر است.

یکی دیگر از پیوندهنده‌ها در تعالیم دینی، مواسات و ایثار است که از مفاهیم والای اخلاق اسلامی است. ایثار، یعنی دیگران را بر خود ترجیح دادن، آنها را بر خویش مقدم ساختن و مواسات، یعنی از سهم خود به نفع دیگران گذشتن. در این باره نیز روایات بسیاری است که در این جا تنها یک نمونه ذکر می‌شود، راوی می‌گوید: به امام صادق (ع) عرض کردم حق مؤمن بر مؤمن چیست؟ فرمود: «انّ من حق المؤمن على المؤمن له في صدره و المواساة له في ماله» (مجلسی، ۱۴۱۳، ج ۷۴، ص ۲۴۸) از جمله حق مؤمن بر مؤمن دوستی قلبی او و مواسات مالی است.

اگر این تعالیم ارزشمند الهی در جامعه به عرصه عمل کشیده شود و افراد خود را ملتزم به آنها بدانند و این ارزش‌ها را در خویش درونی سازند به گونه‌ای که فضای جامعه آکنده از صفا و صمیمیت گردد و ارزش‌ها نهادینه شوند، افراد نسبت به یکدیگر مواسات و ایثار نمایند به رفع حاجات یکدیگر اهتمام داشته باشند؛ به وظایف دینی خویش در ارتباط با یکدیگر عمل نمایند آیا جایی برای تعارض در رفتار باقی می‌ماند؟ کسی که از حق خویش به نفع برادر مسلمانش می‌گذرد و حتی منفعت خود را فدای او می‌کند آیا حاضر می‌شود با او به معارضه بر خواسته، مانع رسیدن برادر دینی‌اش به هدف و منفعت شود؟ و اگر چنین فضایی حاکم بر سازمان باشد آیا باز هم تعارض به وجود خواهد آمد؟

انصاف آن است که با عملی شدن این تعالیم، زمینه‌ای برای بروز تعارض باقی نمی‌ماند،

ممکن است این سؤال به ذهن خطور کند که تعارضات موجود در جامعه ما به ویژه سازمان‌ها که واقعیتی انکارناپذیر است چه توجیهی دارد؟ در پاسخ باید گفت: تعالیم و آموزه‌های اسلامی در جامعه ما به طور کامل عملی نشده و ارزش‌های ذکر شده درونی نگشته‌اند و تا نهادینه شدن آنها نیز فاصله زیادی وجود دارد.

پیامدهای تعارض رفتاری

تعارض رفتاری دارای پیامدهای سوئی است که در اسلام به شدت از آنها پرهیز داده شده است و به مسلمانان توصیه شده از آن پیامدهای رفتاری دوری کنند. اینک به توضیح هر یک از پیامدها می‌پردازیم:

۱. مجادله و مخاصمه

مجادله از کلمه جدال گرفته شده است و جدال در اصل به معنای پیچیدن طناب است، سپس به پیچاندن طرف مقابل و گفت‌وگو برای غلبه بر او به کار رفته است.

اما خصومت و مخاصمه در اصل به معنای گلاویز شدن دو نفر به یکدیگر آمده و سپس به گفت‌وگوها و مشاجرات لفظی اطلاق گردیده است، جدال بیشتر در مسائل علمی به کار می‌رود در حالی که «مخاصمه» در امور دنیایی است، هم‌چنین در جدال هدف، شکست و عاجز کردن طرف مقابل است. (مجلسی، ۱۴۱۳، ج ۷۳، ص ۳۹۹)

علاوه بر جدال و خصومت مفهوم دیگری قریب به مجادله به نام «مراء» وجود دارد که گاهی در معنای جدال هم به کار می‌رود، مراء به معنای گفت‌وگو کردن در چیزی است که در آن شک و تردید وجود دارد. در «مراء» هدف اظهار فضل و کمال است. (همان)

جدال مفهوم وسیعی دارد و هر نوع بحث و گفت‌وگوی دو طرفی را شامل می‌شود، خواه به حق باشد یا به باطل، در واقع مجادله بر دو نوع است:

۱. مجادله به حق؛ ۲. مجادله به باطل.

مجادله به حق یا بحث و گفت‌وگو و استدلال و مناقشه در گفتار دیگران به منظور روشن شدن حق و واقعیت، عملی پسندیده و شایسته است قرآن هرگز با بحث و گفت‌وگوی روشنگرانه و استدلال برای تبیین حق مخالفت نکرده بلکه در آیات زیادی آن را تثبیت کرده است در بسیاری از موارد از مخالفین مطالبه برهان و دلیل می‌کند و می‌گوید: «قل هاتوا برهانکم» (بقره/ ۱۱) استدلال خود را بیاورید.

قرآن کریم مملو از دلایل مختلفی است که پیامبر(ص) در مقابل بت‌پرستان و مشرکان و

بهانه‌جویان اقامه می‌کرد اما در مقابل، طرفداران باطل برای به کرسی نشاندن سخنان بی‌اساس خود دست به مجادلات باطلی می‌زدند و با انواع سفسطه‌ها و بهانه‌جویی‌ها برای ابطال حق و اغوای مردم ساده‌دل تلاش می‌کردند و از روش‌هایی همچون سخریه، تهدید، افترا و انکار بدون دلیل در مقابل پیامبران استفاده می‌کردند.

هر چند بحث و گفت‌وگو می‌تواند مفید واقع شود، یعنی واقعیت را آشکار سازد و ابهامات را برطرف کرده، فضا را شفاف نماید اما هرگاه گفت‌وگو در میان کسانی روی دهد که هر کدام تنها به فکر منافع خویش باشند و برای تفوق بر دیگری و بر کرسی نشاندن حرف خویش به جنجال برخیزند نتیجه‌ای جز دور شدن از واقعیت، خسارت، تاریکی دل و ریشه‌دار شدن خصومت‌ها و کینه‌ها نخواهد داشت.

این گونه پرخاش‌گری و جنجال‌آفرینی که غالباً عاری از اصول صحیح بحث و استدلال است، موجب تقویت روح لجاجت و تعصب در افراد می‌شود تا آن‌جا که هر یک برای غلبه بر دیگری از هر وسیله حتی دروغ و تهمت و بی‌حرمتی استفاده می‌کنند و این کار نتیجه‌ای جز کینه‌توزی در پی نخواهد داشت.

یکی از مفاسد مجادله به باطل آن است که طرفین در اشتباه خود راسخ‌تر می‌شوند؛ زیرا برای اثبات مقصود خویش می‌کوشند به هر دلیل توجیه غیر واقعی متشبث شوند و تا آن‌جا پیش می‌روند که سخن حق طرف مقابل را نادیده می‌انگارند.

پیشوایان دین در مذمت مجادله باطل سخنان بسیاری دارند که برخی از آنها عبارتند از: حضرت امام هادی (ع) می‌فرماید: «المراء یفسد الصداقة و یخللُ العدة الوثیقة و اقل ما فیه ان تکون فیه المغالبه و المغالبه اثنی أسباب القطیعة» (محمدی ری‌شهری، ۱۳۷۹، ج ۱۱، ص ۵۵۸۸) مجادله کردن دوستی دیرین را از بین می‌برد و پیوند استوار را از هم می‌گسلد و کم‌ترین چیزی که در مجادله هست چیره‌جویی است و چیره‌جویی خود عامل اصلی قطع رابطه است.

در حدیث دیگری رسول خدا (ص) می‌فرماید: «ذرو المراء فان المؤمن لا یُماری، ذرو المراء فان الماری قد تمّت خسارته» (مجلسی، ۱۴۱۳، ج ۲، ص ۱۳۸) رها کنید مجادله را؛ زیرا مؤمن مجادله نمی‌کند، رها کنید مجادله را، زیرا مجادله گر قطعاً زیان می‌بیند.

و حضرت علی (ع) نتیجه مجادله را دشمنی دانسته می‌فرماید:

«تَمَرَةُ المراء السَّخْنا» (آمدی، ۱۳۳۷، ج ۴۶۰۷)

نتیجه مجادله دشمنی و کینه‌توزی است.

و در حدیث دیگری حضرت علی (ع) از مجادله با رئیس پرهیز داده چنین می‌فرماید: «سِتَّةٌ لَا يُمَارُونَ: الفقيه و الرئیس و الذنی و البذی و المرأه و الطَّبیبی» (آمدی، ۱۳۳۷، ج ۵۶۳۴) شش کس اند که با آنها مجادله نشاید: فقیه، رئیس، فرومایه، بدزبان، زن و کودک. البته مجادله به باطل به کلی ناشایست است، اما در خصوص افرادی که در روایت ذکر شده تأکید بیشتری وجود دارد.

در تعارض میان افراد و گروه‌ها بر سر اهداف و منافع، کم‌ترین پیامد آن، جرّ و بحث و گفت‌وگوهای بی‌حاصل است و همان‌گونه که در روایات ذکر گردید جز خسارت، یعنی هدر دادن منابع و امکانات و صرف وقت در بگومگوهای بیهوده نتیجه‌ای نخواهد داشت. سیره امام صادق (ع) در حدیثی چنین نقل شده است: «غیاث بن ابراهیم کان ابو عبدالله (ع) اذا مرّ بجماعة یختصون لا یجوزهم حتی یقول ثلاثاً اتقوا الله یرفع بها صوته» (محمدی ری شهری، ۱۳۷۹، ج ۳)

امام صادق (ع) هرگاه بر گروهی می‌گذشت که مشغول مشاجره کردن بودند از آنها ردّ نمی‌شد مگر آن‌که سه بار با صدای بلند می‌فرمود: از خدا بترسید.

نزاع و کشمکش

از دیگر پیامدهای تعارض رفتاری، نزاع و کشمکش بر سر اهداف و منافع می‌باشد. تعارض ممکن است به مرحله‌ای برسد که هر یک از دو طرف برای رسیدن به منافع خویش به مشاجره و برخورد فیزیکی با دیگری پرداخته، مانع دیگری در رسیدن به هدفش شود، این عمل هر چند ممکن است به ندرت اتفاق بیفتد، لیکن اصل آن منتفی نیست و حتی می‌توان ادعا کرد در بعضی موقعیت‌ها و مکان‌ها، تعارض رفتاری خیلی زود منجر به برخورد فیزیکی و نزاع دو طرف می‌شود، از این رو به عنوان یکی از پیامدهای تعارض در این جا مورد توجه قرار می‌گیرد.

پیش از این گفته شد که اسلام نزاع و کشمکش را امری ناپسند دانسته، آن را مذمّت می‌کند. پیش از بیان گزاره‌هایی از دین که در آنها از نزاع پرهیز داده شده و مسلمانان را از کشمکش با یکدیگر باز داشته است نکته‌ای حائز اهمیت است که در همه مباحث این بخش می‌بایست مورد توجه قرار داد و آن این‌که تعارض در جایی که پای حق و باطل در میان باشد و یک طرف حق مسلم و دیگری باطل محض باشد نمی‌تواند امری ناپسند باشد بلکه به عکس بر اساس آموزه‌های دینی ستودنی است، صف‌آرایی جبهه حق در مقابل جبهه باطل، که از آن به جهاد تعبیر می‌شود نه تنها امری پسندیده و مقدس، بلکه به لحاظ فقهی

واجب نیز می‌گردد و در منابع دینی، آیات و روایات زیادی در تشویق مؤمنان به جهاد در راه خدا مشاهده می‌گردد.

آنچه در این مقوله به عنوان تعارض رفتاری نامطلوب بوده و دارای پیامدهای مذمومی است، تعارض در صفوف مؤمنان و در حوزه روابط اجتماعی آنها است. بر همین اساس خداوند در قرآن، مؤمنان را از نزاع برحذر داشته و آن را موجب سستی و ناتوانی می‌داند آن‌جا که می‌فرماید:

«وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ وَاصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ» (انفال / ۴۶)

و از خدا و پیامبرش اطاعت کنید و با هم نزاع نکنید که سست شوید و مهابت شما از بین برود و صبر کنید که خدا با شکیبایان است.

در جای دیگر خداوند مؤمنان را برادر یکدیگر دانسته و دستور به سازش میان برادران [در صورت نزاع] می‌دهد و می‌فرماید:

«وَإِنْ طَائِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَتْ إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَى فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبْغِي حَتَّى تَفِيءَ إِلَى أَمْرِ اللَّهِ فَإِنْ فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ» (حجرات / ۹)

و اگر دو طایفه از مؤمنان با هم بجنگند میان آن دو را اصلاح دهید و اگر (باز) یکی از آن دو بر دیگری تعدی کرد با آن [طایفه‌ای] که تعدی می‌کند بجنگید تا به فرمان خدا بازگردد پس اگر بازگشت، میان آنها را دادگرانه سازش دهید و عدالت کنید که خدا دادگران را دوست دارد.

هر چند با وجود تعالیم ارزشمند اسلام قاعدتاً زمینه‌ای برای تعارض نمی‌ماند اما اگر تعارضی میان مسلمانان رخ داد که البته این خود ممکن است حکایت از عدم پابندی آنها به آموزه‌های دینی و عدم درونی شدن ارزش‌های والای دین در آنها داشته باشد تا آن‌جا که نه تنها تعارض که حتی تضاد میان آنها نیز به وجود آید و هر کدام در جهت نفی دیگری تلاش کند؛ قرآن کریم دستور به سازش می‌دهد و از آنان که در معرکه قتال و نزاع نیستند می‌خواهد تا میان طرفین دعوا پادرمیانی کرده آنها را صلح دهند و هرگز راضی به ادامه نزاع و قتال میان مؤمنان نباشند.

در عین حال اگر یکی از دو طرف نزاع بر دیگری تعدی کرد باید او را سر جای خود نشانند و اجازه تعرض را از او گرفت تا به صلح که فرمان الهی است تن دهد.

۳. رفتارهای ناشایست

علاوه بر مجادله و نزاع که شاخص‌های تعارض هستند یک سلسله رفتارهایی نیز وجود دارد که همراه با تعارض از طرفین صادر می‌شود. این رفتارها عموماً در منابع اسلامی ضد ارزش تلقی می‌شوند و در اخلاق اسلامی از آنها نهی می‌شود. برخی از این رفتارها عبارتند از: دوری و کناره‌گیری، ظلم و ستم، بدگمانی، استهزاء، غیبت، تهمت.

شرح هر یک از این رفتارها در قلمرو این نوشتار نیست و علاقه‌مندان می‌توانند به کتاب‌های اخلاقی رجوع کنند، لیکن از باب آب دریا را اگر نتوان کشید هم به قدر تشنگی باید چشید درباره هر یک از این رفتارها حدیثی از معصومین (ع) ذکر می‌شود.

امام صادق (ع) می‌فرماید: «لا یحل للمسلم ان ینجر اياه فوق ثلاث» (حر العاملی، ۱۴۰۳، ج ۸، ص ۵۶۸)

برای مسلمان روا نیست که بیش از سه روز از برادر [دینی] خود دوری و قهر کند. و در حدیث دیگری ستم را قبیح نموده می‌فرماید: «من اکل مال اخیه ظلماً و لم یرده الیه اکل جذوة من النار یوم القیامة» (کلینی، ۱۴۱۳، ج ۲، ص ۳۶۸)

هر کس مال برادر دینی خود را بخورد و [خودش یا عوضش را] به او برنگرداند در روز قیامت پاره‌ای از آتش بخورد.

امیرمؤمنان علی (ع) درباره بدگمانی می‌فرماید: «ضع امر اخیک علی احسنه حتی ینتیک ما ینغلبک منه و لا تظننّ بکلمة خرجت من اخیک سوءاً و انت تجدلها فی الخیر محملاً» (نهج البلاغه،)

کار برادر دینی‌ات را به بهترین وجه و محتمل توجیه کن تا آن‌جا که ظن غالب برای تو پیدا شود و نسبت به سخنی که از [دهان] برادرت بیرون آید تا وقتی که می‌توانی محتمل خوبی برای آن بیابی گمان بد نبر.

درباره مکر و فریب‌کاری رسول خدا (ص) می‌فرماید: «لَئیسَ مَثَا مِّنْ مَّا کَرَّ مُسْلِمًا» (کلینی، ۱۴۱۳، ج ۲، ص ۳۳۷)

هر که با مسلمانی مکر کند از ما نیست.

امام باقر (ع) در مذمت دروغ می‌فرماید: «ان الله عزوجل جعل للشتر اقبالاً و جعل مفاتیح تلك الافعال الشراب و الکذب شر من الشراب» (همان، ص ۳۳۹) خدای عزوجل برای بدی‌ها قفل قرار داده و کلید این قفل‌ها شراب است و دروغ از شراب بدتر است.

درباره عیب‌جویی قرآن کریم با صراحت تمام از آن نهی کرده و فرموده است: «و لا تجسّروا» (حجرات/۱۲)

کنجکاوی و جست‌وجوی عیوب مردم نکنید.

و امیر مؤمنان علی (ع) در این باره می‌فرماید: «المسلم مرآة أخيه فإذا رايتم من أخيكم هفوة فلا تكونوا عليه البأ و ارشده و انصحوا له و ترفقوا به» (حرانی، ۱۳۶۹، ص ۷۱)

مسلمان آینه برادر خویش است پس هرگاه از برادر خود لغزشی دیدید همه بر سر او نریزید، و او را ارشاد کنید و اندرز دهید و با رفق و مدارا با وی رفتار کنید.

و اما سخن چینی که خود منشأ نزاع و تعارض است و باعث دوبه هم زنی می‌شود به شدت از آن نهی شده و از پیامبر اکرم (ص) چنین نقل شده است: «الا انبئکم بشرارکم؟ قالوا: بلی یا رسول الله، قال: المشاؤون بالنميمة، المفروقون بين الاحبة، الباغون للبراء المعایب» (کلینی، ۱۴۱۳، ج ۲، ص ۳۶۹)

آیا شما را به بدترینتان آگاه نکنم؟ گفتند: بلی ای رسول خدا فرمود: آنان که به سخن چینی روند و میان دوستان جدایی افکنند و برای پاکان عیب‌جویی کنند.

از دیگر رفتارهای ناشایست، استهزا و تحقیر دیگران است که خداوند سبحان در قرآن کریم می‌فرماید:

«يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّنْ قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّنْ نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِاللُّغَابِ بِئْسَ الْأَلْسَمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ» (حجرات / ۱۱)

ای کسانی که ایمان آورده‌اید مبادا که گروهی از مردان گروه دیگر را مسخره کند شاید آن مسخره شده‌گان بهتر از آنها باشند و مبادا که گروهی از زنان گروه دیگر را مسخره کنند شاید آن مسخره شده‌گان بهتر از آنها باشند و از هم عیب‌جویی نکنید و یکدیگر را با القاب زشت بخوانید، بد است عنوان فسق پس از ایمان آوردن و کسانی که توبه نمی‌کنند همان ستمکارانند.

غیبت نیز یکی از رفتارهای ضد اخلاقی است که در قرآن کریم از آن نهی شده است: «وَلَا يَغْتَابَ بَعْضُكُم بَعْضًا أَيُّجِبُ أَحَدُكُمْ أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ» (حجرات / ۱۲)

و از یکدیگر غیبت نکنید آیا هیچ‌یک از شما دوست دارد که گوشت برادر مرده خود را بخورد؟ پس این را ناخوش خواهید داشت.

در تعارض میان افراد یکی از رفتارهای سوئی که ممکن است از طرفین تعارض صادر شود تهمت است تا بدین وسیله طرف مقابل را از معرکه خارج کند. در مذمت تهمت نیز روایات زیادی از امامان معصوم (ع) وارد شده است که در یکی از آنها تهمت تباه‌کننده ایمان شناخته است.

امام صادق (ع) می‌فرماید: «اذا اتَّهَمَ المؤمنُ اخاهُ اثْمًا الايمان من قلبه كما ينمات الملح في الماء» (کلینی، ۱۴۱۳، ج ۲، ص ۳۶۱)

همین که مؤمن به برادر دینی خود تهمت زند ایمان از دلش همچون نمک در آب زدوده می‌شود. تهمت حریم‌ها را می‌شکند، دوستی‌ها را به دشمنی مبدل ساخته و جایی برای صمیمیت و همکاری باقی نمی‌گذارد.

البته رفتارهای ناشایست محدود نیست به مواردی که ذکر شد و رفتارهای دیگری از قبیل دشنام می‌تواند شاخص تعارض رفتاری قرار گیرد.

نباید انتظار داشت که در تعارض همه این رفتارها صادر شود. ممکن است تنها یکی از رفتارها از طرفین تعارض ظهور کند و یا حتی ممکن است در مواردی هیچ‌یک از آنها از هیچ‌کدام ظاهر نگردد، ولی در عین حال زمینه بروز این رفتارها و دست‌کم، بدگمانی، وجود خواهد داشت.

اکنون به سؤال اصلی که در ابتدای این مبحث مطرح شد توجه کرده و پاسخ را مرور می‌کنیم، سؤال این بود که آیا تعارض رفتاری از دیدگاه اسلام امری مطلوب و پسندیده است یا خیر؟ در یک جمع‌بندی کلی که در ابتدا نیز بدان اشاره شد باید گفت که تعارض در رویکرد اسلامی هیچ مطلوبیتی ندارد؛ زیرا آموزه‌های اسلامی به گونه‌ای هستند که زمینه‌ای برای ظهور تعارض باقی نمی‌گذارند و درست در جهت خلاف تعارض عمل می‌کنند، علاوه بر این تعارض رفتاری دارای پیامدهایی از قبیل مجادله، نزاع و یک سری رفتارهای ضد اخلاقی دیگر است که در اسلام به شدت از آنها نهی شده و مورد مذمت قرار گرفته است. بنابراین، تعارض رفتاری، امری نامطلوب و ناشایست است.

شاید بتوان تحلیل مناسبی در این مجال ارائه کرد و آن این که تعارض سازنده را که دارای آثار مفید و مطلوبی از قبیل خلاقیت و نوآوری است مربوط به اختلاف نظر و یا برداشت اول از تعارض دانست و تعارض مخرب را که دارای آثاری ویرانگر است را مربوط به تعارض رفتاری دانست در این صورت وجه تمایز میان تعارض سازنده و مخرب که در نزد صاحب نظران قدری مبهم بود، آشکار می‌گردد.

ارزش‌های اسلامی و تعارض

منازعه تاریخی میان کارگر و کارفرما، رئیس و مرئوس، سازمان و فرد از موضوعات بسیار قدیمی است که در عصر حاضر نیز ذهن نظریه‌پردازان مدیریت را به خود مشغول داشته است، این فکر که چگونه می‌توان بین هدف‌های فرد و سازمان که در تضاد با یکدیگرند و

نتیجه آن، تعارض فرد با سازمان است، آشتی به وجود آورد؛ از دغدغه‌های نظریه‌پردازان سازمان و مدیریت بوده است.

نظریه‌های سازمان و مدیریت به‌ویژه نظریه‌های انگیزشی، تلاشی در جهت تلفیق اهداف فرد و سازمان است، برای مثال بر اساس نظریه مازلو فرد زمانی به کار برانگیخته می‌شود که نیازهای او ارضا شود، در چنین حالتی کار که هدف سازمان است هدف فرد نیز قرار می‌گیرد؛ زیرا که ارضاکننده نیازهای او است.

برای آن‌که کار هدف فرد قرار گیرد مکانیزم‌هایی نیز از قبیل مدیریت مشارکتی، طراحی مناسب کار و... پیشنهاد می‌گردد.

آیا این نظریه‌ها در تلفیق هدف فرد و سازمان و در نتیجه رفع نزاع کارگر و کارفرما، رئیس و مرئوس، توفیقی داشته‌اند یا خیر؟ به اعتراف یکی از نویسندگان مدیریت «هدف فرد و سازمان هیچ‌گاه با هم یکی نمی‌شوند، بلکه تلاش در آن است که هدف‌های مذکور حتی المقدور به هم نزدیک شده و از شدت تضاد بین آنها کاسته شود، بدین سان تدابیر پیش گفته به وحدت و یگانگی اهداف فرد و سازمان منتهی نشده، بلکه تنها امکان نزدیکی آنها را به هم فراهم می‌آورد. علت این تضاد و آشتی ناپذیری اهداف فرد و سازمان در ارزش‌ها و یا به عبارت دیگر در هدف غایی آنهاست.» (الوانی، ۱۳۷۸، ص ۳۵۱)

برای روشن شدن بحث لازم است سلسله مراتب هدف‌های هر یک از فرد و سازمان تشریح گردد تا ناسازگاری میان آنها آشکار شود.

ابتدا سلسله مراتب اهداف فرد را توضیح می‌دهیم. اگر از کارگری بپرسیم چرا کار می‌کنی؟ در پاسخ ممکن است امرار معاش و گذران زندگی را هدف خود معرفی کند، حال اگر سؤال را ادامه داده بگوییم هدف شما از امرار معاش چیست؟ شاید تأمین آتیه و تشکیل خانواده را هدف قرار دهد، به همین صورت که ادامه دهیم ممکن است هدف‌هایی از قبیل رفاه و آسایش، حرمت و مرتبت اجتماعی را نام ببرد، بدین ترتیب هدف آغازین او امرار معاش و هدف غایی و نهایی‌اش حرمت اجتماعی خواهد بود.

برای سازمان نیز چنین مراتبی از اهداف وجود دارد و هدف‌های غایی همانند چتری بر هدف‌های پایینی سایه گسترده و به آنها جهت می‌دهند. هدف‌های غایی شاخصی برای ارزیابی هدف‌های پایین‌تر نیز بوده و هر یک از هدف‌های فرعی با ملاک هدف مذکور مورد ارزیابی قرار می‌گیرند، مثلاً تولیدی که به درآمد بیشتر منجر نگردد توجیه‌پذیر نمی‌باشد.

در جامعه امروز ما اگر ارزش‌های مکتب را هدف‌هایی فرض کنیم که در مراتب بالایی قرار گرفته‌اند و در فرد مسلمان تمامی هدف‌های دیگر را تحت الشعاع خود قرار می‌دهد به

سادگی پی می‌بریم که آشتی‌پذیری هدف‌های فرد و سازمان در سایه این ارزش‌ها چگونه ممکن است.

برای فرد مسلمان ارزش‌های اعتقادی، هدف غایی بوده و تمامی هدف‌های پایین‌تر را مهار می‌کند به فرض در مثالی که گذشت پرسش ما از کارگر مورد نظر به این پاسخ خواهد رسید که: «من به خاطر رضای خدا کار می‌کنم» این هدف غایی و فراگیر، سایر اهداف او را شکل و جهت می‌بخشند به همین ترتیب در جامعه‌ای که ارزش‌های الهی حاکم باشد، مدیریت سازمان نیز به عنوان هدف نهایی «تقرب به الله» و «رضای خدا» را مد نظر خواهد داشت. (همان، ص ۳۵۴)

اکنون با اندک دقتی می‌توان دریافت که اگر تمامی هدف‌های فرعی و جزئی در مراتب پایینی فرد و سازمان با هم اختلاف داشته باشند اشتراک در هدف غایی موجب می‌گردد که هیچ‌گونه مشکلی بروز نکرده و تمامی هدف‌های ظاهراً متعارض پایینی هم سو و هم جهت گردند، بدین‌گونه است که شکل تعارض هدف‌های فرد و سازمان که در مکاتب غربی مدیریت به عنوان یک مشکل و معضل همواره مطرح بوده است و همه تلاش‌ها در جهت حل آن مشکل صورت گرفته است، در جامعه اسلامی به سهولت رفع شده و به آشتی می‌انجامد. رابطه سلطه و قهر، که در روابط بین کارگر و کارفرما در غرب و شرق حاکم است در چنین وضعیتی برقرار نبوده و روابط بر یگانگی اهداف استوار است، دیگر کارگر در مقابل کارفرما، فرد در مقابل سازمان و رئیس در مقابل مرئوس جبهه نخواهند گرفت، بلکه همه در کنار هم و برای مقصود مشترک و در راستای قبله واحد خود اهتمام خواهند ورزید و تلاش خواهند کرد. (۵۰۱) در چنین حالتی به جهت آن‌که هدف غایی مورد اعتقاد فرد و سازمان است، هدف‌های جزئی آنها تحت سیطره هدف مشترک کلی، هماهنگ و متعادل شده و جرح و تعدیل می‌گردند، برای مثال کارگر با آن‌که مایل است حقوق و درآمد بیشتری داشته باشد، اما این تا حدی است که به رضای خدا و حسن عاقبت او که هدف غایی است لطمه‌ای وارد نیاید و سازمان نیز با آن‌که می‌خواهد نهایت استفاده را از نیروی کار بنماید و به حداکثر بازدهی برسد، ولی خود را مقید می‌داند که این هدف به هدف غایی سازمان که آن نیز رضای خدا است، خدشه‌ای وارد نیاورد. بدین ترتیب ملاحظه می‌شود که وجود اختلاف در هدف‌های پایینی جنبه صوری و سطحی داشته و همه با هم برای هدف مشترک و آن مقصد نهایی که بدان معتقدند کار گسترده‌ای خواهند کرد. ذکر این نکته ضروری است که تحقق چنین حالتی در گرو اعتقاد تمامی اعضای جامعه به ارزش‌های اسلامی و پایبندی در عمل به آنها است.

اگر کمی دقت کنیم در خواهیم یافت که هر یک از اهداف فردی و سازمانی نیز می‌توانند به عنوان ارزش اسلامی قرار گیرند، مثلاً تشکیل خانواده یکی از ارزش‌های اسلامی است یا رعایت کیفیت در تولید، ارزش اسلامی محسوب می‌شود.

بنابراین، تشکیل خانواده و رعایت کیفیت در تولید به دلیل ارزش مکتبی داشتن، هدف فرد و سازمان قرار می‌گیرد و در چنین صورتی حتی همان تعارض ظاهری نیز به چالش کشیده می‌شود، در عین حال باید توجه داشت که «نظام ارزشی اسلام، نظامی خدا محور است محور تمامی ارزش‌ها خداوند متعال و قرب به او است.» (مصباح یزدی، ۱۳۷۸، ص ۲۶۷)

نتیجه‌ای که از این بحث گرفته می‌شود آن است که نقش ارزش‌های اسلامی به گونه‌ای است که در صورت اعتقاد اعضای جامعه اسلامی به آنها، تعارض میان رئیس و مرئوس، کارگر و کارفرما را سطحی و غیر عمیق می‌گرداند و با وجود پابندی افراد به ارزش‌ها اگر تعارضی هم باشد سطحی و ظاهری خواهد بود.

اما در جهان بینی‌های سرمایه‌داری، هر کس نهایتاً به دنبال تحقق هدف خویش به حداکثر و نهایت است، چون هدف نهایی دارای ماهیتی است که امکان توافق را میسر نمی‌سازد. بنابراین، باید به دنبال راه‌ها و تدابیری بود که این تضاد تسکین و تخفیف یابد؛ ترفندهای انگیزشی و پرداخت‌های تشویقی نمونه‌هایی از این مسکن‌ها می‌باشد که برد اثربخشی آنها محدود بوده و به حل قطعی مشکل منجر نمی‌شوند در مدیریت‌های غربی هدف نهایی کارگر درآمد بیشتر، رفاه بیشتر و زندگی بهتر است و هدف نهایی کارفرما و سازمان نیز تولید بیشتر، درآمد بیشتر و سود بیشتر است، به روشنی ملاحظه می‌شود جمع این هدف‌های غایی به علت تضاد درونی‌شان ممکن نیست حتی در این گونه جوامع ممکن است ظاهراً در هدف‌های پایینی وجوه تشابهی مشاهده گردد، اما این تشابهات ظاهری و سطحی بوده و عمقی ندارند، برای مثال، اگر به پاره‌ای برنامه‌های رفاهی مدیریت‌های غربی دقت شود درمی‌یابیم که هدف غایی سازمان از رفاه نهایتاً تولید بیشتر، استفاده بیشتر از کارگر و درآمد بیشتر است و هدف اصلی و نهایی او رفاه کارگر نیست، دلیل واضح آن هم این است که به محض آن‌که رفاه کارگر بخواهد به سود سازمان یا درآمد که هدف بالاتری است لطمه وارد آورد هدف رفاه متوقف شده و حذف می‌گردد. (الوانی، ۱۳۷۸، ص ۳۵۶)

هر چند آن‌چه تاکنون درباره تعارض گفته شد بیشتر جنبه فردی داشت؛ یعنی تعارض در سطح افراد بود، اما سطوح دیگر نیز مشمول همین قاعده است؛ زیرا دلایلی که نامطلوب بودن تعارض را ثابت می‌کرد، عمومیت دارد و همه سطوح را دربر می‌گیرد.

رویکرد اسلامی به مدیریت تعارض

پیش‌تر درباره تعارض رفتاری مطالبی گفته شد که حاکی از منفی بودن دیدگاه اسلام درباره آن و نامطلوب بودن تعارض رفتاری بود بر این اساس مدیریت تعارض معنایی جز رفع تعارض نخواهد داشت.

با تتبع در منابع اسلامی می‌توان به دو مکانیزم برای مواجهه با تعارض دست یافت که یکی جنبه پیش‌گیرانه و دیگری جنبه درمانی دارد. در این‌جا هر یک از دو مکانیزم مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد.

۱. پیش‌گیری از تعارض

در زمینه پیش‌گیری از تعارض، نظام ارزشی اسلام و التزام اخلاقی مسلمانان به این نظام نقش بسیار مهمی در جلوگیری از تعارض ایفا می‌کند.

در مباحث قبلی بیان کردیم که آموزه‌های دینی به گونه‌ای است که اگر در جامعه مورد توجه قرار گیرد و آحاد جامعه به آموزه‌ها، به‌ویژه ارزش‌های دینی پایبند باشند به‌طور طبیعی شاهد بروز تعارض نخواهیم بود و در واقع ارزش‌های نهادینه شده در جامعه نقش پیش‌گیری از تعارض را ایفا می‌کنند. در سازمان نیز چنانچه ارزش‌های اسلامی درونی شده باشند کمتر شاهد بروز تعارض در میان آنان خواهیم بود.

۲. درمان تعارض

درمان تعارض به معنای رفع و یا کاهش تعارض به شیوه‌های مختلفی ممکن است انجام شود. یکی از تکنیک‌های درمان، مصالحه و اصلاح رابطه میان افراد است و در این‌باره قرآن کریم خطاب به مسلمانان می‌فرماید: «وَأُضْلِحُوا ذَاتَ بَيْنِكُمْ» (انفال / ۱)

و در میان خود اصلاح کنید (و کسانی را که با هم ستیزه کرده‌اند آشتی دهید) در شأن نزول این آیه چنین نقل شده که پیامبر (ص) در روز جنگ «بدر» برای تشویق جنگ جویمان اسلام جوایی برای آنها تعیین کرد و مثلاً فرمود کسی که فلان فرد دشمن را اسیر کند و نزد من آورد چنین پاداشی را به او خواهم داد، این تشویق (علاوه بر روح ایمان و جهاد که در وجود آنها شعله‌ور بود) سبب شد که سربازان جوان پیامبر (ص) در یک مسابقه افتخارآمیز با سرعت به سوی هدف بشتابند، ولی پیرمردان و افراد سالخورده در زیر پرچم‌ها توقف کردند، هنگامی که جنگ «بدر» پایان پذیرفت جوانان برای گرفتن پاداش‌های

افتخار آمیز خود به خدمت پیامبر (ص) شتافتند اما پیرمردان به آنها گفتند که ما نیز سهمی داریم؛ زیرا ما تکیه گاه و مایه دلگرمی شما بودیم و اگر کار بر شما سخت می شد عقب نشینی می کردید و حتماً به سوی ما می آمدید، در این موقع میان دو نفر از انصار مشاجره لفظی پیدا شد و راجع به غنایم جنگی با یکدیگر گفت و گو کردند آیه فوق نازل شد و صریحاً غنایم را متعلق به پیامبر (ص) معرفی کرد که هر گونه بخواهد با آن رفتار کند، پیامبر (ص) هم آن را در میان همه جنگ و جویان تقسیم کرد و دستور داد که میان برادران دینی صلح و اصلاح شود. (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۷، ص ۸۰)

«اصلاح ذات بین» در آیه شریفه به معنای اصلاح اساس ارتباطات و تحکیم و تقویت پیوندها و از میان بردن عوامل و اسباب نزاع و تعارض است، این معنا یکی از مهم ترین برنامه های اسلامی است. در تعلیمات اسلامی به اندازه ای این موضوع اهمیت داده شده که به عنوان یکی از برترین عبادات معرفی گردیده است. امیرمؤمنان علی (ع) در آخرین وصایایش هنگامی که در بستر شهادت بود به فرزندانش فرمود: «انسی سمعت جدکما رسول الله (ص) یقول: اصلاح ذات البین افضل من عامة الصلوة و الصیام» (نهج البلاغه / نامه ۴۷) من از جد شما پیامبر (ص) شنیدم که می فرمود: اصلاح رابطه میان مردم از انواع نماز و روزه مستحب برتر است.

در روایت دیگری امام صادق (ع) فرمود: «صدقة یحبها الله اصلاح بین الناس اذا تفاسدوا و تقارب بینهم اذا تباعدوا» (کلینی، ۱۴۱۳، ج ۲، ص ۲۱۷)

عطیه و بخششی را که خداوند دوست دارد، اصلاح بین مردم است هنگامی که به فساد گرایید و نزدیک ساختن آنها به یکدیگر است به هنگامی که از هم دور شوند.

و نیز از آن حضرت نقل شده که به یکی از یارانش به نام «مفضل» فرمود: «اذا رأیت بین اثین من شیعتنا منازعة فافتدها من مالی» (کلینی، ۱۴۱۳، ج ۲، ص ۲۱۹)

هنگامی که میان دو نفر از پیروان ما منازعه (و تعارضی) ببینی (که مربوط به امور مالی است) از مال من غرامت بپرداز (و آنها را صلح بده).

به همین دلیل روزی مفضل دو نفر از پیروان امام را دید که در مورد ارث با هم نزاع دارند آنها را به منزل خود دعوت کرد و چهارصد درهم که مورد اختلاف آنها بود به آنها پرداخت و غائله را ختم کرد، سپس به آنها گفت: بدانید که این از مال من نبود، ولی امام صادق (ع) به من دستور داده است که در این گونه موارد با استفاده از سرمایه امام، صلح و مصالحه در میان یاران برقرار کنم. (همان)

سیره رسول خدا(ص) در برخورد با تعارض

سیره رسول خدا(ص) در برخورد با تعارض چیزی جز پیش‌گیری و درمان نیست، این مطلب در مباحث آتی به تفصیل مورد بحث قرار می‌گیرد و جزئیات بیشتری از این شیوه روشن می‌گردد، منتها قبل از ورود به سیره رسول خدا(ص) باید دید آیا در صدر اسلام و در زمان حکومت پیامبر(ص) تعارض و اختلاف وجود داشته یا خیر و به فرض وجود تعارض در میان چه کسانی این پدیده رخ می‌داده است؟

شاید چنین تصور شود که در صدر اسلام با وجود حکومت الهی رسول خدا(ص) مجالی برای تعارض و اختلاف نبوده است و تنها یک مدینه فاضله از آن زمان در ذهن ترسیم شود که مردم در آن مدینه فاضله و آرمانی از درجات بالای ایمان و تقوی برخوردار بوده و از این قبیل پدیده‌های منفی و ناشایست به کلی دور بوده‌اند از این رو ما نیز باید به آن جامعه مطلوب دینی را مقصد خود قرار دهیم و در جهت‌گیری‌های خود، آن جامعه را قبله خویش سازیم.

برای روشن شدن مطلب لازم است این حقیقت مورد توجه قرار گیرد که حساب حکومت الهی رسول خدا(ص) از جامعه نوپای دینی آن عصر جدا است، حکومت رسول خدا(ص) مبتنی بر ارزش‌های دینی الگویی همه حکومت‌های اسلامی است، لیکن جامعه صدر اسلام به دلیل قرابت با عصر جاهلیت و وجود رسوبات غلط فکری و عملی در اندیشه و رفتار مردم آن عصر، یک جامعه دینی کاملاً مطلوب به شمار نمی‌رود و نمی‌توان آن را الگویی کامل جوامع اسلامی قرار داد، گواه این مطلب رحلت رسول خدا(ص) در سال دهم هجری است که بلافاصله بعد از آن انحراف بزرگی را در پی داشت و به تدریج جامعه اسلامی را از مسیر اصلی منحرف ساخت و این نبود مگر به خاطر زمینه‌های جاهلی و تعصبات قومی که در اکثریت آن جامعه وجود داشت و الا چه توجیهی برای انحراف در مسیر خلافت با آن همه سفارش پیامبر اکرم(ص) وجود دارد اگر جامعه آن عصر از عقلانیت و تعبد بالا برخوردار بود و مدینه‌ای فاضله به شمار می‌رفت چرا با خلافت و ولایت غیر وصی پیامبر(ص) مخالفت نکرد که بیعت نیز کرد؟

بر این اساس هر چند اختلاف بر سر مسائل و موضوعات اساسی که موجب پراکندگی و تفرقه می‌شود و تعارض میان قبایل حتی آحاد جامعه آن روز امری ناشایست و مطرود است، ولی واقعیت غیر قابل انکار آن عصر و زمانه است. هم‌چنین شواهد قرآنی نشان می‌دهد که منافقان در صدر اسلام هر از چندگاه دست به توطئه می‌زدند و کیان جامعه اسلامی را به خطر می‌انداختند و با این‌که خود را در صف مسلمانان جای می‌دادند از کافران

بدتر بودند با وجود چنین عناصر پلیدی در جامعه آن روز که تعددشان هم کم نبود مشکل بتوان آن جامعه را فاضله و آرمانی نامید.

در عین حال باید به این حقیقت خاضعانه اعتراف کرد که رسول خدا(ص) تحول عظیمی را در جامعه آن روز پدید آورد و همین امر منشأ تحولات شگرفی در طول تاریخ شد، آن حضرت با استفاده از تعالیم دینی از آن اعراب بادیه‌نشین که به چیزی جز بت‌پرستی، جنگ و شهوت‌رانی فکر نمی‌کرد و با بی‌رحمی تمام دختران را زنده به گور می‌کرد، انسان‌هایی را پرورش داد که سرشار از مکارم و فضایل اخلاقی بودند و به چیزی جز بندگی، ایثار و شهادت نمی‌اندیشیدند. با اثبات امکان تعارض اکنون باید دید که تعارض و اختلاف معمولاً میان چه گروه‌هایی رخ می‌داده است؟

تعارض عمدتاً میان دو گروه مهاجر و انصار از یک سو و قبیله‌ای اوس و خزرج از سوی دیگر بوده است مهاجران پیشگامان پذیرش دعوت اسلام و وفادارترین عناصری بودند که پیامبر(ص) را در ابتدای دعوتش، تصدیق و در ادامه با جان و مال حمایتش کردند، آنها به دلیل آزار و شکنجه‌هایی که از سوی مشرکان مکه بر آنها اعمال می‌شد مجبور به هجرت از مکه به مدینه شدند و اما انصار، ساکنان مدینه و از دو قبیله اوس و خزرج بودند، اینان در حساس‌ترین لحظات، پیامبر(ص) را پناه دادند و طبق «پیمان عقبه» یاری و دفاع از حضرت را بر عهده گرفتند این دو قبیله با ایثارگری‌های خویش به یاری و نصرت مهاجران شتافتند و نام خود را به «انصار» در تاریخ ثبت کردند. با این‌که گروه انصار در مدینه متشکل از دو قبیله اوس و خزرج بود، ولی جنگ‌های پیاپی در جاهلیت سبب کینه‌های شدید آنها با یکدیگر شده بود، خستگی روحی آنان از جنگ سبب شد تا از افزایش در مکه برای حل مشکلات خود کمک بخواهد آنان به دنبال راهی برای حل مشکلات خود بودند که در مکه به ملاقات با پیامبر(ص) نائل شدند و بی‌درنگ به او ایمان آوردند بیعت آنان با پیامبر(ص) زمینه هجرت او و یارانش را به مدینه فراهم کرد.

جامعه دینی صدر اسلام، نمونه‌های فراوانی از ایثار و فداکاری و از طرفی اختلاف و تعارض گروه‌های طرفدار پیامبر(ص) را در خود جای داده است، نظام حکومتی رسول خدا(ص) که به هجرت به مدینه شکل گرفت با دشواری‌های متعددی مواجه بود، اختلاف یاران مهم‌ترین مشکلی بود که نظام نوپای اسلامی را تهدید می‌کرد، جنگ‌های جاهلی و کینه‌های دیرینه میان دو طایفه عرب ساکن در مدینه بستر مناسبی برای تعارض‌ها و چالش‌های عصر رسالت به شمار می‌رفت. از طرفی ترکیب جمعیتی مدینه با هجرت مکیان (مهاجران) دستخوش تغییر شد و به نفع مهاجران افزایش یافت. علاوه بر این اقتدار سیاسی

مهاجر در مدینه، تلاش فوق‌العاده انصار در مبارزه با قریش، بینش‌ها و منش‌های متفاوت و تعارض‌های فرهنگی دو گروه مکی و مدنی سبب شد در ضمن این‌که به برکت خدا و رسولش متحد بودند و از هرگونه ایثاری دریغ نمی‌کردند در مواردی به اختلاف و دشمنی برخیزند و تا آن‌جا به دشمنی و تعارض ادامه دهند که لباس رزم پوشیده، خاطر روزهای جاهلی و جنگ‌های قبیله‌ای را یادآور شوند.

هنگامی که زمینه‌های اختلاف با شیطنت و برنامه‌های یهودیان و منافقان در هم آمیخت، دشواری‌های نظام اسلامی مدینه را دو چندان کرد، از طرفی اهمیت نظام تازه تأسیس اسلامی و اداره آن و از طرف دیگر ناهمگونی‌های زیاد میان یاران‌ش، تلاش خستگی‌ناپذیر و تدبیر نظام یافته‌ای را برای مقابله با این دشواری‌ها می‌طلبد تا حضرت بتواند برخی اختلافات را در مسیر طبیعی و برای پویا نگه داشتن جامعه حفظ کند و با تعارض و زمینه‌های آن مقابله پیش‌گیرانه یا درمان نماید.

در این قسمت اقدامات رسول خدا(ص) در مواجهه با تعارض چه در ناحیه پیش‌گیری و چه درمان، مورد بحث واقع می‌شود.

۱. تغییر ساختار سیاسی جاهلی

نظام سیاسی قبیله بر پایه عصیبت استوار بود و شامل همه افرادی می‌شد که به یک پدر مشترک می‌رسند. عصیبت به معنای قوم‌مداری از روی ظلم و نه دوستی قوم می‌باشد، ورود سایر افراد به این حلقه ممنوعه با قراردادهایی چون «حلف» (قسم) صورت می‌گرفت، اما وجه اشتراک افراد در نظام سیاسی امت خدا و دین است. بنابراین، همه قبایل و گروه‌ها زیر مجموعه «امت» به شمار می‌روند و «ناس به معنای مردم» جایگزین قبیله می‌شود. (رمضان محمدی، ۱۳۸۲، ص ۲۲۷) در حکومت فراقبیله‌ای مدینه، مرزهای قبایل شکسته شد و قرآن نیای همه مسلمین را ابراهیم(ع) نامید. (حج/ ۷۸)

پیامبر(ص) از اجتماع پراکنده عرب و قبایل متشکلت آن، جامعه و امت واحدی ساخت که در آن بینش و منش واحدی جست‌وجو می‌شد. پیامبر(ص) با ارائه دین و فرهنگ الهی، عرب را از تفرقه به وحدت و از ذلت به عزت رساند اگر در نظام جاهلی، قبیله، آهنگ هر هماهنگی بود و جز در موارد پیمان، ارتباط میان قبایل با شمشیر ترسیم می‌شد، اما اینک انسان‌ها در نظامی فراقبیله‌ای با شعار برادری و برخورداری از حقوق مساوی وارد شده‌اند که تنها خدا و رسولش(ص) آهنگ هر هماهنگی است.

مرزبندی جدیدی بر اساس دین و فرهنگ الهی جایگزین مرزهای جاهلی شد در این

مرزبندی نقش قبایل، موقعیت‌های جغرافیایی و منزلت‌های اجتماعی جاهلی نادیده گرفته شد همه افراد، صرف نظر از وابستگی‌های اجتماعی در تشکیل حکومت مدینه و برنامه‌های آن مشارکت داشتند و معیار منزلت، ایمان، عملکرد و کارآمد بودن افراد بود. با وجود این، خرده فرهنگ‌های درونی، عامل مهمی برای فروپاشی وحدت جامعه اسلامی و ایجاد تعارض به شمار می‌رفت که اقدامات دیگری را ضروری می‌ساخت. بنابراین، به دلیل آن‌که اختلاف قبایل منشأ اختلاف و تعارض افراد و گروه‌ها بود پیامبر(ص) ساختار را تغییر داد و حکومتی فراقبیله‌ای را شکل داد و از این طریق زمینه بسیاری از تعارضات را از بین برد.

۲. تعیین مرجع قانونی

نقش قانون در پیش‌گیری از ظهور و بروز اختلاف و تعارض بر کسی پوشیده نیست. پیامبر(ص) در اولین گام‌هایی که برای ایجاد روح برادری و همدلی در جامعه و به منظور پیش‌گیری از هرگونه اختلافی برداشت، حاکمیت بخشیدن به قانون و تعیین مرجع قانونی برای مردم بود. قرآن نیز برای ترغیب مسلمانان و ائتلاف، همدلی و استحکام بنای جامعه اسلامی، به حاکمیت خداوند و رسولش تصریح کرده، اطاعت از فرامین الهی و دستورهای حکومتی صادره از پیامبر(ص) را بر مؤمنان واجب می‌داند و هر اختلاف و نزاعی را به خدا و رسول او واگذار می‌کند و می‌فرماید:

«يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَذُكُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ» (نساء/ ۵۹)

قرآن در آیات دیگری، ارجاع دادن نزاع به رسول خدا را شرط ایمان اعلام می‌کند و می‌فرماید: «پروردگارت سوگند ایمان [واقعی] نمی‌آورند تا این‌که تو را در نزاع‌هایی که بر ایشان پیش می‌آید حکم قرار دهند» (نساء/ ۶۴)

البته شخص پیامبر(ص) قبل از دیگران، خود را موظف به تبعیت از حق و انجام فرامین الهی می‌دانست و خود را تابع وحی و قانون الهی می‌خواند و بهتر و بیشتر از دیگران پای‌بند به قانون الهی بود، ضمن آن‌که خود الگویی برای مسلمانان بود و منطقی جز وحی نداشت و سخن او خود قانون بود که باید آن را پذیرفت و از هرگونه مخالفت با آن اجتناب کرد.

آن حضرت در آخرین لحظات زندگی نیز از اصل حاکمیت قانون و داشتن مرجع قانونی برای اتحاد و همدلی مسلمانان استفاده کرده و مرجع قانونی بعد از خودش را کتاب خدا و خاندان پاکش معرفی کرد.

۳. تحکیم و بهبود ارتباطات

دمیدن روح موّدت و دوستی در روابط میان افراد و گروه‌ها سبب کاهش اختلافات می‌شود و پیامبر(ص) برای ایجاد روابط مطلوب و چیرگی بر تعارضات داخلی، اقداماتی انجام داد که مهم‌ترین آنها عبارتند از: (رمضان محمدی و دیگران، ۱۳۸۲، ص ۲۴۱-۲۳۱)

الف) همگامی با اجتماع

پیامبر اکرم(ص) مردم را به پیوستن به اجتماع دعوت می‌کرد و بهره‌وری از انواع نعمت‌ها را در پرتو «جماعت» می‌خواند و از طرفی تک‌روی، فاصله‌گیری از اجتماع مسلمانان و آهنگ تفرقه را محکوم نموده، آن را موجب خروج از اسلام و غوطه‌ور شدن در انواع سختی‌ها می‌دانست. روایت‌های «الجماعة خیر» و «یدالله مع الجماعة» گویای همین مطلب است، علاوه بر این‌که پیامبر(ص) دوری از جرگه مسلمانان را فاصله گرفتن از اسلام اعلام کرد، پیامبر(ص) به منظور جلوگیری از برداشت‌های سیاسی از این دسته روایات به تبیین مفهوم واژگان «همگونی» و «ناهمگونی» در جامعه مسلمانان پرداخت، او معیار جماعت و همگونی را «حق» معرفی کرد نه پشتوانه مردمی و زیادی طرفداران. برای نمونه آن حضرت فرمود: «جَمَاعَةٌ أُمَّتِي أَهْلُ الْحَقِّ وَأَنْ قُلُوا!»؛ (مجلسی، ۱۴۱۳، ج ۲، ص ۲۶۵)

جماعت امت من اهل حق هستند اگرچه تعدادشان اندک باشد.

ب) جمعه و جماعت

تأکید اسلام به برگزاری نماز جمعه و جماعت، گویای عنایت بی‌اندازه به مسائل اجتماعی است و حتی در عبادات جایی که رابطه انسان با خدا مطرح است نقش مسائل اجتماعی و رابطه انسان با دیگر انسان‌ها فراموش نمی‌شود. در نكوهش کسانی که نماز جمعه و جماعت را ترک می‌کنند روایت‌های زیادی آمده است و به گونه‌ای با آنها برخورد شده که پایگاه اجتماعی‌شان متزلزل شود.

ج) تأسیس مسجد جامع

مسجدهای تأسیس شده در مدینه مانند مسجد قبا به مکان خاصی یا مثل مسجد بنی‌عبدالاشهل به قبیله خاصی و یا مثل مسجد انصار به نام جمعیت خاصی شهرت می‌یافت. از این‌رو، احتمال نوعی تحزب در هر یک از این مساجد وجود داشت که می‌توانست زمینه‌ساز

آهنگ جدایی و اختلاف باشد، بر این اساس به مسجد جامع‌ای نیاز بود تا از هر گونه فرقه‌گرایی پیراسته باشد.

د) پیمان برادری

از نخستین اقدامات پیامبر(ص) در حکومت مدینه، پیمان برادری میان مهاجر و انصار است، پیامبر(ص) با ایجاد نظام برادری در حکومت مدینه، میان دو گروه بزرگ از یاران خود تفاهم بیشتری ایجاد کرد تا در پناه آن از تعاون بیشتری برخوردار باشند و جایی برای بروز تعارض باقی نگذارند و سرانجام اخوت اسلامی بر اساس «المؤمنون اخوة» به شکل قانونی و فراگیر همه مسلمانان را برادر هم دانست.

ه) التزام به اصول اخلاقی

پیامبر توانست با تکیه بر اصول و روش‌های اخلاقی، دل‌های از هم ریمیده را در اطراف خود جمع کند و از بروز تعارض در آنان بکاهد، این واقعیت را قرآن کریم این گونه بیان می‌دارد:

«فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا لَفُضِّضُوا مِنْ حَوْلِكَ» (ال عمران/ ۱۵۹).

به برکت رحمت الهی با آنان نرم خوش‌شدی و اگر تندخو و سخت‌دل بودی حتماً از پیرامون تو پراکنده می‌شدند.

ایجاد فرهنگ سلام به عنوان پیام دوستی و آشتی دهنده دل‌ها نیز از اولین کارهای پیامبر(ص) در مدینه برای ایجاد همدلی بود.

و) خانواده و خویشاوندی

رابطه خویشاوندی در پیوند دل‌ها و ائتلاف گروه‌ها از اهمیت زیادی برخوردار بود و پیامبر(ص) نیز از این عامل به خوبی بهره‌گرفت، پیش از این اشراف و بزرگان قبیله با بهره‌گیری از این نوع ازدواج‌ها می‌توانستند به شمار یاران بیفزایند و ریمیده را به همراه و دشمن را به دوست تبدیل کنند. ازدواج با دختر رؤسای قبایلی که در جنگ شکست خورده بودند می‌توانست موجب آزادی اسرا و پیوند دوستی میان طرفین درگیر شود.

تعارض‌های انصار و مهاجران

۱. یکی از انصار، پدر عباس بن عبدالمطلب را به زشتی یاد کرد، عباس که از شنیدن

سخن او به شدت ناراحت شده بود او را به سختی زد، عبور از این حادثه برای انصار بدون هیچ واکنشی قابل تحمل نبود، از این رو خواستار این شدند که انصاری از عباس انتقام بگیرد. واکنش‌های هر یک سبب شد تا بار دیگر فتنه میان دو گروه طرفدار حکومت مدینه، شعله‌ور شود و با اوج گرفتن نزاع‌های لفظی، عده‌ای از مهاجر و انصار به نفع افراد گروه خود لباس رزم پوشیده آماده نبرد شوند. پیامبر (ص) پس از آگاهی از این حادثه به منبر رفت و با بهره گرفتن از شیوه طرح سؤال و واگذاری پاسخ به عهده مخاطب و استفاده از موقعیت‌های الهی خود، آتش فتنه اختلاف یاران را با تدبیر و حکمت خویش خاموش کرد. (ابن حنبل شیبانی، بی تا، ج ۱، ص ۳۰۰).

۲. سعد بن عباد که برچمدار نیروهای مدینه در فتح مکه بود با شعار «امروز روز انتقام است» عواطف درونی خود و سایر انصار را نسبت به مهاجران، به ویژه قریش مکه ابراز کرد و از آن جایی که انصار در فتح مکه، خود را بر قریش پیروز می‌دید، در صدد انتقام بر آمده، فریاد برآورد امروز روز خون‌ریزی است، روزی است که حرمت از میان می‌رود و خداوند قریش را خوار و زبون می‌سازد.

این سخن بر مهاجران از جمله عمر بن خطاب سخت گران آمد و مخالفت خود را با نظر سعد بن عباد اعلام کردند. پیامبر (ص) با اوج گرفتن گفت‌وگوی مهاجر و انصار و به منظور کاهش نزاع‌ها و آلوده نشدن اغراض دینی با اغراض جاهلی، سعد بن عباد را عزل و فرزندش قیس را به مقام فرماندهی نصب کرد. از این پس شعار «ملحمة»، یعنی انتقام به شعار «مرحمة»، یعنی مهر و محبت، تبدیل و اعلام شد که امروز، روز مهر و محبت است. در واقع پذیرش اسلام را نوعی پوشش بر عملکرد بد مشرکان قرار دادند و پیامبر (ص) با شعار: «الاسلام یجب ما قبله» از گذشته کسانی که اسلام می‌آوردند حشم‌پوشی می‌کرد. (واقفی، ۱۴۰۵، ج ۲، ص ۸۹۴).

فرماندهی قیس، هوشیاری پیامبر (ص) را در عزل سعد بن عباد نشان داد تا هم انصار را در برابر عزل فرمانده‌شان بر آشفته نسازد و هم به اعتراض مهاجران خاتمه دهد.

۳. مهاجران و انصار و بنی‌هاشم سه گروه فعال در سیره نبوی، هر کدام خود را به پیامبر (ص) نزدیک و سزاوارتر می‌دانستند و در این باره به گفت‌وگو و کشمکش پرداختند، حضرت برای کنترل آنان و کاهش اختلاف‌ها از هر گروه به نوعی تعریف کرد، درباره انصار فرمود: من برادر شما هستم انصار با شنیدن این سخن تکبیر گفتند و به پروردگار کعبه قسم یاد کردند که پیروزند، خطاب به مهاجران فرمود: من از شما هستم، مهاجران با شنیدن این سخن تکبیر گفتند و به پروردگار کعبه قسم یاد کردند که پیروزند، سپس رو به بنی‌هاشم کرد

و فرمود: شما از من و به سوی من هستید. (مجلسی، ۱۴۱۳، ج ۲۳، ص ۳۱۲).
 وقتی پیامبر(ص) چون پدری که هر یک از فرزندان خود را به تناسب حال، نوازش می‌کند از آنان یاد کرد و فرمودند ما پیروز و برنده‌ایم، در این میان تعریف پیامبر(ص) از بنی‌هاشم درخور دقت بیشتری است، شاید این سخن بیانگر این باشد که بنی‌هاشم در این میان، جز به پیامبر(ص) و دین او نمی‌اندیشیدند آنان از نبوت ریشه گرفته بودند و جز به پاسداری از آن نیز راضی نمی‌شدند.

تعارض‌های اوس و خزرج

۱. یکی از یهودیان به نام «شاس بن قیس» که پیرمردی تاریک دل و در کفر و عناد کم‌نظیر بود روزی از کنار مجمع مسلمانان می‌گذشت، دید جمعی از طایفه «اوس» و «خزرج» که سال‌ها با هم جنگ‌های خونینی داشتند در نهایت صفا و صمیمیت گرد هم نشسته، مجلس انسی به وجود آورده‌اند و آتش اختلافات شدیدی که در جاهلیت در میان آنها شعله‌ور بود به کلی خاموش شده است، او از دیدن این صحنه بسیار ناراحت شد و با خود گفت: اگر این‌ها تحت رهبری محمد(ص) از همین راه پیش روند موجودیت یهود به کلی در خطر است، در این حال نقشه‌ای به نظر او رسید و یکی از جوانان یهودی را دستور داد که به جمع آنها بپیوندند و حوادث خونین «بعثت» (محلی که جنگ شدید اوس و خزرج در آن نقطه واقع شد) به یاد آنها بیاورد و آن حوادث را پیش چشم آنها مجسم سازد، اتفاقاً این نقشه که با مهارت به وسیله آن جوان یهودی پیاده شد مؤثر واقع گردید و جمعی از افراد طایفه «اوس» و «خزرج» یکدیگر را به تجدید آن صحنه‌ها تهدید کردند، چیزی نمانده بود که آتش خاموش شده دیرین بار دیگر شعله‌ور گردد.

خبر به پیامبر(ص) رسید فوراً با جمعی از مهاجرین به سراغ آنها آمد و با اندرزه‌های مؤثر و سخنان تکان دهنده خود آنها را بیدار ساخت.

جمعیت چون سخنان آرام‌بخش پیامبر(ص) را شنیدند از تصمیم خود برگشتند و سلاح‌های را بر زمین گذاشته دست در گردن هم افکنده به شدت گریه کردند و دانستند این از نقشه‌های دشمنان اسلام بوده است و صلح و صفا و آشتی بار دیگر کینه‌هایی را که می‌خواست زنده شود شستشو داد. (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۳، ص ۲۱) در این هنگام آیات ۹۸ تا ۱۰۱ سوره آل‌عمران نازل شد که در دو آیه نخست یهودیان اغواکننده را نکوهش می‌کند و در دو آیه بعد به مسلمانان هشدار می‌دهد.

۲. روزی دو نفر از طایفه «اوس» و «خزرج» به نام «ثعلبه بن غنم» و «اسعد بن زراره» در

برابر یکدیگر قرار گرفتند و هر کدام افتخاراتی را که بعد از اسلام نصیب طایفه او شده بود بر می‌شمرد «ثعلبه» گفت: خزیمه بن ثابت (ذوالشهادتین) و حنظله (غسیل الملائکه) که هر کدام از افتخارات مسلمانانند از ما هستند و هم چنین عاصم بن ثابت و سعد بن معاذ از ما می‌باشند، در برابر او «اسعد بن زراره» که از طایفه «خزرج» بود گفت: چهار نفر از طایفه ما در راه نشر و تعلیم قرآن خدمت بزرگی انجام دادند: ابی بن کعب، معاذ بن جبل، زید بن ثابت و ابوزید، به علاوه «سعد بن عباد» رئیس و خطیب مردم مدینه از ما است. کم‌کم کار به جای باریک کشید و قبیله دو طرف از جریان آگاه شدند و دست به اسلحه برده، در برابر یکدیگر قرار گرفتند، بیم آن می‌رفت که بار دیگر آتش جنگ بین آنها شعله‌ور گردد و زمین از خون آنها رنگین شود.

خبر به پیامبر رسید حضرت فوراً به محل حادثه آمد و با بیان و تدبیر خاص خود به آن وضع خطرناک پایان داد و صلح و صفارا در میان آنها برقرار نمود. (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ج ۳، ص ۲۶).

۳. درگیری اوس و خزرج در پایان جنگ بنی مصطلق یکی از موارد تعارض است که پیامبر (ص) برای رفع آن تلاش کرد، حضرت پس از شعله‌ور شدن آتش فتنه به منبر رفت و از اصحابش برای رهایی از شرّ شایعه‌سازان مدد خواست، در پاسخ به این استمداد، سعد بن معاذ از قبیله اوس گفت من شر او را کفایت می‌کنم اگر از اوسیان است او را گردن می‌زنم و اگر از برادران خزرجی است شما دستور دهید از آن جایی که افکار عمومی متوجه عبدالله بن ابی از قبیله خزرج بود، سعد بن عباد بزرگ خزرجیان با شنیدن این سخن خشمگین شد و سخن سعد بن معاذ را برخاسته از روح قبیله‌گرایی دانست و او را عاجزتر از آن شمرد که بتواند یک نفر از خزرجیان را بکشد سپس گفت: اگر آن شخص از قبیله شما بود چنین سخنی نمی‌گفتی. اسید بن خصیر از قبیله اوس به یاری فرزند معاذ شتافت و با موضع‌گیری تند و خشن در برابر سعد بن عباد گفت: اگر برای به خاک مالیدن بینی تو نیز باشد او را خواهیم کشت و در ادامه او را به نفاق و حمایت از منافقان متهم کرد. پس از این گفت‌وگوها هر کدام به خاطره‌های جنگ‌های جاهلی و پیروزی و پایداری‌شان در جنگ بُعات پرداختند، عصبیت‌گرایی، اتهام به نفاق و یاد افتخارات جاهلی به آشفتگی اوضاع افزود و در نهایت، سعد به عباد با فریاد «یا آل خزرج» خزرجیان را و سعد بن معاذ با فریاد «یا آل اوس» اوسیان را به نبرد فراخواندند، در کوتاه‌ترین زمان، دو قبیله در مقابل هم صف‌آرایی کرده آماده نبرد شدند و با این کار یاد و خاطره ایام العرف جاهلی را زنده کردند. رسول خدا (ص) از فراز منبر آنان را به آرامش دعوت کرد، ولی تعصبات جاهلی به

اندازه‌ای شدید بود که اقدامی بالاتر از اشاره را طلب می‌کرد. از این رو، حضرت از منبر فرود آمد و با رفتن به میان یاران، عصیت‌ها را زدود. (واقعی، ۱۴۰۵، ج ۲، ص ۴۳۲-۴۳۱).

قضایایی که گذشت حاکی از وجود تعارض در درون جامعه اسلامی و مدینه پیامبر گرامی اسلام بود که نوع مدیریت تعارض در آن مبتنی بر نگاه منفی به تعارض و تلاش در جهت از بین بردن آن است. عنصر اصلی تعارض، یعنی اختلاف بر سر منافع گروهی و ترجیح آن بر منافع و افتخارات گروه مقابل، در همه موارد ملاحظه می‌شود، هیچ‌یک از گروه‌ها، حاضر به پذیرش افتخارات گروه مقابل نبوده و آن را مانع منافع خود تلقی می‌کنند. البته با وجود تدبیر پیامبر اسلام در جهت مقابله با تعارض، این پدیده به طور کلی محو نگردیده، بلکه از میزان آن تا حدود زیادی کاسته شده است.

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

با مرور به مطالب گذشته دو نکته مشخص شد: اول اینکه دیدگاه اسلام درباره تعارض رفتاری کاملاً منفی است و نکته دوم که نتیجه منطقی اولی است اینکه مدیریت تعارض چیزی جز رفع و کاهش تعارض نیست، منتها باید توجه داشت که تکنیک‌های رفع تعارض منحصر به موارد پیش‌گفته، نیست و بلکه برخی از آنها در سازمان‌های امروزی قابل استفاده نیست؛ زیرا تناسبی با سازمان ندارد و در زمان ما برای کاهش تعارض می‌بایست از تکنیک‌های جدید و مناسب استفاده کرد. البته مهم آن است که بدانیم وظیفه مدیریت، کاهش تعارض است، ولی سؤالی که در اینجا می‌توان مقدمه پژوهش بعدی قرار داد آن است که آیا می‌توان برای کاهش و از میان بردن تعارض از هر ابزاری استفاده کرد، برای مثال آیا می‌توان از دروغ برای رفع تعارض بهره گرفت؟

فهرست منابع و مأخذ

۲۷. قرآن کریم.
۲۸. نهج البلاغه.
۲۹. آمدی، عبدالواحد، غررالحکم و دررالکلم، تهران، حافظ، [بی تا].
۳۰. عاملی، شیخ حرّ، وسائل الشیعه، تهران، منشورات الاعلمی، [بی تا].
۳۱. کلینی، الکافی، بیروت، دارالاضواء، ۱۳۱۴ق.
۳۲. مجلسی، محمدباقر، بحارالانوار، بیروت، دار احیاء التراث العربی، ۱۴۰۵ق.
۳۳. محمد محمدی ری شهری، میزان الحکمه، قم، انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی حوزه علمیه قم، ۱۳۶۳-۱۳۶۲.
۳۴. واقدی، محمد بن واقد، کتاب المغازی، بیروت: مؤسسه الاعلمی للمطبوعات، ۱۴۰۹ق.
۳۵. الوانی، سید. مهدی، مدیریت عمومی، تهران، نشر نی، ۱۳۷۹.
۳۶. رمضان محمدی، [و دیگران] زیر نظر رسول جعفریان، پژوهشی در سیره نبوی، تهران، امیرکبیر، شرکت چاپ و نشر بین الملل، ۱۳۸۲.
۳۷. حقیقی، محمدعلی، مدیریت رفتار سازمانی، تهران، انتشارات ترمه، ۱۳۸۰.
۳۸. دلشاد تهرانی، مصطفی، سیره نبوی، تهران، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، ۱۳۷۲.
۳۹. مکارم شیرازی، ناصر، تفسیر نمونه، تهران، دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۷۱.