

بازنمایی سبک‌های مدیریت و راهبردهای حل تعارض در قرآن کریم

فاطمه سیفعلی‌ئی*، سهراب مروتی**، سیدمحمدرضا حسینی‌نیا***

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۶/۲۵

چکیده

این پژوهش باهدف شناخت ابعاد مختلف تعارض در تعاملات اجتماعی و ارائه راهبردهای افزایش توانایی مدیریت آن با بهره‌مندی از آیات قرآن به‌عنوان کتاب هدایتگر انسان، به روش تحلیل محتوا و با استناد به آیات قرآن نگاشته شده است. تبیین مرحله‌به‌مرحله تعارض در آیات قرآن، تبیین قرآنی سبک‌های مدیریت تعارض و ارائه راهبردهای قرآنی برای حل تعارضات ارتباطی از دستاوردهای پژوهش حاضر است. نتیجه آنکه قرآن کریم مسئله تعارض در روابط را پذیرفته و آن را نتیجه طبیعی و اجتناب‌ناپذیر تفاوت‌های ذاتی انسان‌ها می‌داند. در آیات قرآن چهار نوع تعارض موردتوجه قرار گرفته است و سبک‌های پنجگانه مدیریت تعارض به‌خوبی قابل شناسایی است. قرآن برای افزایش توانایی دفع و کنترل آن‌که در بُعد فردی مطرح می‌شود: حقیقت‌جویی و حقیقت‌خواهی، خودآگاهی، خوددرمانبخشی و عقل‌گرایی و برای رفع و حل تعارض‌ها که به بُعد میان فردی مسئله توجه دارند مواردی منجمله: مذاکره، میانجی‌گری، و داوری را پیشنهاد نموده است. بکارگیری صحیح این راهبردها می‌تواند تعارض را از حالت یک رویداد مخرب و آسیب‌زا به حالت فرصتی برای بهره‌مندی از نظرات و تفاوت‌های بین‌فردی تبدیل نماید.

واژه‌های کلیدی: مدیریت تعارض، راهبرد حل تعارض، روابط میان‌فردی، قرآن کریم.

seyfali8@yahoo.com

sohrab_morovati@yahoo.com

mohhos313@yahoo.com

* دانشجوی دکتری علوم قرآن و حدیث دانشگاه ایلام.

** استاد علوم قرآن و حدیث دانشگاه ایلام.

*** استادیار علوم قرآن و حدیث دانشگاه ایلام (نویسنده مسئول).

بیان مسئله

انسان موجودی است که باید اجتماعی زندگی کند، فطرت و خرد همه انسانها این مسئله را تایید می‌نماید. ایجاد و تداوم ارتباطات صحیح اجتماعی اهمیت بسزایی در هویت‌یابی افراد، بهبود کیفیت زندگی، شکوفایی نیروها، افزایش بهره‌وری، کاهش آسیب‌های اجتماعی و... دارد. در هرم نیازهای انسانی مازلو نیز نیاز به تعلق خاطر، احترام و خودشکوفایی در بالاترین سطوح نیازهای انسانی قرار دارند (رضائیان، ۱۳۷۹: ۱۰۴) که تا حدود زیادی با ارتباطات مطلوب تأمین می‌گردد.

بر اساس تحقیقات انجام شده ۷۵٪ اوقات روزانه انسانها صرف ارتباط با دیگران می‌شود و ۷۵٪ موفقیت‌های انسان به کیفیت ارتباط برقرار کردن با دیگران بستگی دارد. با ۵ دقیقه رابطه ناسالم (مشاجره و درگیری) معادل ۸ ساعت انرژی مفید فرد از دست می‌رود. تأثیر محرومیت از روابط اجتماعی، به اندازه عوارض کشیدن ۱۵ نخ سیگار در روز است و ۷۵٪ مشکلات افراد ناشی از وجود ارتباطات ضعیف در بین آنهاست. اما تنها ۱۰٪ افراد با اصول، معیارها و آسیب‌های روابط اجتماعی خود مطلع هستند (ملکی، ۱۳۸۶: ۲۴).

از جمله عوامل اثرگذار بر روابط انسانی تعارض بین فردی و نحوه مدیریت آن است. تعارض به معنای اختلاف و تضاد در روابط میان افراد است. هر زمان و هر جا که افرادی گرد هم آیند، احتمال وقوع تعارض وجود دارد. شاید بتوان گفت در تمام کوشش‌های انسانی اگر همکاری و صلح یک روی سکه باشد تعارض روی دیگر آن است (باباپور، ۱۳۸۵: ۲۷). تا حدی که برخی معتقدند تعارض موضوعی است که فکر انسان را بیش از هر چیز دیگری - به جز خدا و عشق - به خود مشغول کرده است (ایزدی یزدان آبادی، ۱۳۷۹: ۵۷).

در قرآن کریم همه ابعاد و جوانب تعارض و مدیریت آن به روشنی و با تعداد قابل ملاحظه‌ای مورد توجه قرار گرفته است. از انواع تعارض گرفته تا سبک‌ها و در نهایت

استراتژی‌های مدیریت تعارض. قرآن کریم با بیان «وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ» (هود، ۱۱۸) و (انسان‌ها) پیوسته در اختلاف‌اند، وجود تعارض در روابط انسانی را امری طبیعی، ثابت و همیشگی و حتی لازمه پایداری جامعه بیان نموده است. امیرالمؤمنین (ع) وجود تفاوت میان افراد بشر را زمینه‌ساز رشد و ترقی و تعالی آنها دانسته و می‌فرماید: لَّا يَزَالُ النَّاسُ بِخَيْرٍ مَا تَفَاوَتْوَا فَإِذَا اسْتَوَوْا هَلَكُوا (صدوق، ۱۳۷۶: ۴۴۶) مردم تا وقتی که با هم تفاوت دارند همواره در خیر به سر می‌برند اگر مساوی بودند هلاک می‌شدند. پس اختلاف امری است ضروری! و وقوعش در بین افراد جوامع بشری، حتمی است. از طرفی در قرآن «لَا تَنَازَعُوا» (الأنفال، ۴۶) با هم نزاع نکنید، به‌عنوان یک دستور عمومی و فراگیر صادرشده و افراد را از نزاع و درگیری در تعارضات بازداشته است. تلفیق این دو، حالتی می‌شود که در آن تعارض ایجادشده بدون نزاع و درگیری، به شیوه‌ای معقول و منطقی حل و فصل گردد و روابط به شکلی نیکو استمرار یابد.

باین حال نگاهی هرچند کوتاه به وضع جامعه ما و همچنین بسیاری از جوامع انسانی نشانگر اختلافات، آسیب‌ها و گسست‌هایی است که در اثر عدم کنترل و مهار خویشتن در اختلافات و تعارضات میان فردی دامن‌گیر روابط اجتماعی شده است. اهمیت مسئله آنجا خود را بیشتر نشان می‌دهد که مشاهده می‌شود تحصیل‌کردگان در سطوح بالای دانشگاهی اگرچه معمولاً از هوش‌بهر شناختی بالایی برخوردارند اما گاه در تعاملات اجتماعی و برقراری روابط میان فردی در مواجهه با اختلافات قادر به کنترل خود در برخورد با دیگران و حل و فصل تعارضات ایجادشده نیستند. به همین لحاظ بررسی مسئله تعارض و ابعاد مختلف آن و نیز ارائه راهبردهایی برای افزایش توانایی مدیریت آن از اهمیت بسزایی برخوردار است.

قرآن کریم برای افزایش توانایی مدیریت تعارض راهبردهایی را معرفی می‌کند که در علوم اجتماعی و روانشناسی کمتر بدان پرداخته شده است و تنها به‌طور موردی در پژوهش‌های آماری موردبحث قرار گرفته است. این پژوهش با نگاهی کاربردی و قرآنی به مسئله تعارض و مدیریت آن پرداخته است و تلاش نموده همه ابعاد و زوایای آن را

از دیدگاه وحی بررسی و تبیین نماید. بنابراین سؤال اصلی پژوهش این است که تعارض در روابط بین فردی و سبک‌ها و راهبردهای مدیریت آن در قرآن کریم، چگونه بازنمایی شده است؟

پیشینه تحقیق

به دلیل اهمیت تعارض در روابط انسانی این مسئله همواره موردتوجه پژوهشگران بوده و تحقیقات بسیاری در این موضوع صورت گرفته است. اغلب پژوهش‌های انجام شده به صورت کمی و پیمایشی صورت گرفته و ابعاد مختلف تعارض و ارتباط آن با موضوعات مختلف اجتماعی سنجیده شده است. در این میان هرچند انتظار می‌رود که قرآن به عنوان آخرین کتاب آسمانی که هدایتگر همه انسان‌ها تا همیشه تاریخ است، ابعاد مختلف این مسئله را موردتوجه قرار داده و راهبردهای لازم برای مدیریت آن را بیان داشته باشد، اما جستجوهای مختلف در پایگاه‌های استنادی نشان می‌دهد که تاکنون پژوهش جدی با بهره‌مندی از آیات قرآن که همه ابعاد مسئله را مدنظر قرار داده باشد، صورت نگرفته است. مهم‌ترین پژوهش‌های مرتبط با موضوع عبارت‌اند از:

فتحی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان حیطه‌های تعارض و استراتژی‌های حل آن در زوجین رضایتمند، نشان دادند که با شناسایی تعارضات زناشویی در مراحل مختلف می‌توان مداخلات پیشگیرانه و درمانی متناسب با هر مرحله را طراحی نمود.

سندگل و همکاران (۱۳۹۴) در مدیریت تعارض در آثار مدیریتی مبتنی بر دیدگاه اسلام نشان دادند که دامنه تعارض، دربرگیرنده طیف وسیعی از مفاهیم شامل سه مقوله تعارض در پندار، گفتار و کردار می‌باشد. همچنین، سطوح تعارض را با توجه به افراد درگیر می‌توان در چهار سطح میان فردی، درون‌گروهی، میان‌گروهی و میان فرهنگی تقسیم کرد. مدیریت تعارض نیز در این اثر شامل سه شیوه کلی پیشگیری از تعارض، حل و درمان تعارض و استقبال از تعارض سازنده می‌باشد.

کاظمیان و همکاران (۱۳۹۲) با پژوهش طراحی الگوی آموزشی حل تعارض خانواده بر مبنای دیدگاه انسان شناسانه آیت‌الله جوادی آملی، الگوی آموزشی متشکل از سه محور اصلی را ارائه داده‌اند که عبارت‌اند از: باور، اخلاق، اعمال که هر کدام نیز شامل زیرمقوله‌ها و روابطی مختص خود هستند.

عسگری و صفرزاده (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان رابطه تنظیم هیجانی و اعتقادات مذهبی با راهبردهای حل تعارض با والدین در دانشجویان نشان دادند که تنظیم هیجانی و اعتقادات مذهبی، با راهبردهای حل تعارض در دانشجویان رابطه چندگانه دارد. در این پژوهش تنظیم هیجانی و اعتقادات مذهبی به ترتیب پیش‌بینی کننده بهتری برای متغیرهای راهبرد استدلال می‌باشند.

شکرانی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان نقد و بررسی سبک‌های مدیریت تعارض و شرایط استفاده از آن بر اساس سوره یوسف، با بررسی سوره یوسف به دنبال بیان انواع سبک حل تعارض در آیات این سوره بوده‌اند و پس از توضیحات مقدماتی، سبک‌های پنجگانه مدیریت تعارض را از آیات سوره یوسف استخراج نموده‌اند.

درگاهی و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان مدیریت تعارض و راهبردهای مرتبط، بیان می‌کنند که بیشترین راهبردهای بکار رفته در ارتباط با مدیریت تعارض، روش همکاری و تشریک‌مساعی مبتنی بر اعتماد است و توانایی برخورد با تعارض و مدیریت آن در موفقیت مدیران نقش ارزنده‌ای دارد و در عین حال سطحی از تعارض در سازمان، مطلوب است و حتی در بعضی مواقع تجویز نیز می‌شود.

پیروز (۱۳۸۴) در پژوهش خود با عنوان رویکرد اسلامی به تعارض سازمانی ابتدا با تحلیل و مقایسه واژه‌های تضاد، تعارض و رقابت، تعریف روشنی از آنها ارائه نموده و سپس با بیان برداشت متفاوت از تعاریف تعارض و عرضه آنها به منابع اسلامی، به بیان دیدگاه اسلامی پرداخته است و مطلوبیت آن را برای رشد و خلاقیت اثبات نموده و دیدگاه اسلام را درباره نوع مدیریت آن بیان نموده است.

چنانکه ملاحظه می‌شود پژوهش‌های انجام‌شده در این زمینه بیشتر به بیان مطلوبیت تعارض و تبیین سطوح و حیطه‌های تعارض پرداخته‌اند و درصدد ارائه الگوها و نیز میزان تأثیرگذاری باورها بر مدیریت تعارض بوده‌اند و تاکنون پژوهشی در موضوع شناسایی نقش تعارض در روابط میان فردی و راهبردهای افزایش توانایی مدیریت آن با توجه به آیات قرآن انجام‌نشده است. تنها در پژوهش شکرانی و همکاران (۱۳۹۴) سبک‌های مدیریت تعارض بر اساس سوره یوسف بررسی شده است که این سبک‌ها در سوره‌های دیگر نیز قابل‌شناسایی است. همچنین ارائه راهبردهای قرآنی که قابلیت اجرایی شدن و کاربرد در همه سطوح ارتباطی را داشته باشند در هیچ‌یک از پژوهش‌ها موردتوجه قرار نگرفته است؛ این مسئله ضرورت انجام پژوهشی کاربردی در این حیطه را نشان می‌دهد.

مبانی نظری

کیفیت زندگی افراد از عوامل مختلفی تأثیر می‌پذیرد که یکی از آنها وضعیت‌های ارتباطی است. توانایی برقراری ارتباط مطلوب با دیگران به رشد شخصیت و سلامت جسمی - روانی فرد کمک می‌نماید و روابط نامطلوب و ناکارآمد می‌تواند سلامت جسمی و روحی فرد را تحت تأثیر قرار دهد. به همین علت داشتن رابطه مثبت با دیگران یکی از عناصر سلامت روان‌شناختی به شمار می‌رود. تعارض یکی از مواردی است که اگر به شکلی صحیح مدیریت و کنترل نشود می‌تواند تأثیر مخربی بر روابط و از این طریق بر سایر بخش‌های زندگی فرد داشته باشد و در نهایت آسیب‌های بزرگی را برای زندگی فردی و اجتماعی ایجاد نماید. برای گسترش و بهبود کیفیت روابط لازم است که آسیب‌ها و عوامل تخریب روابط شناسایی شوند و با ارائه راهبردهای کاربردی به پیشگیری و اصلاح آن پرداخت.

آنچه که تعارض را ایجاد می‌کند، وجود نظرات مختلف و سپس ناسازگاری یا ضدونقیض بودن آن نظریات است. سه نظریه متفاوت در مورد تعارض وجود دارد.

نخستین دیدگاه اعتقاد دارد که باید از تعارض دوری جست چراکه کارکردهای زیان‌باری برای افراد خواهد داشت، به این دیدگاه نظریه سنتی تعارض (تئوری یگانگی) می‌گویند. دومین دیدگاه، نظریه روابط انسانی است که تعارض را امری طبیعی می‌داند که پیامدهای حتمی و مسلمی خواهد داشت، ضرری ندارد و به‌طور بالقوه نیروی مثبتی را برای کمک به عملکرد افراد ایجاد می‌کند و سومین نظریه و مهم‌ترین دیدگاه مبنی بر این است که تعارض نه‌تنها می‌تواند یک نیروی مثبت در افراد ایجاد کند، بلکه یک ضرورت بدیهی برای فعالیت‌های افراد به شمار می‌آید که به این نگرش، نظریه تعامل تعارض می‌گویند.

از نظر قرآن کریم هرچند افراد همگی در بادی امر انسان‌اند اما در حقیقت با یکدیگر متفاوت‌اند. اختلاف در احساسات و ادراکات باعث می‌شود که هدف‌ها و آرزوها هم مختلف شوند و اختلاف در اهداف باعث اختلاف در افعال می‌گردد. مسئله اختلاف در استعداد هم از همان روز نخست در میان بشر بوده؛ بعضی دارای استعداد بیشتر و قوی‌تر و نیرومندتر بوده‌اند و بعضی حظ ضعیف‌تر و کمتری از آن برده‌اند؛ که همین باعث پیدایش اختلاف می‌شود، اختلافی فطری که قریحه استخدام به آن دعوت می‌کند.

حال اگر بخواهد این نکته را هم ضمیمه کنیم که انسان‌ها به‌حکم ضرورت از نظر خلقت و منطقه زندگی و عادات و اخلاقی که مولود خلقت و منطقه زندگی است مختلف‌اند، اختلاف و تعارض میان افراد اجتناب‌ناپذیر می‌شود (طباطبائی، ۱۳۷۴، ۲: ۱۸۸). از طرف دیگر قرآن کریم افراد را از نزاع و درگیری در تعارضات بازداشته است. تلفیق این دو، حالتی می‌شود که در آن تعارض بدون نزاع و درگیری به شیوه‌ای معقول و منطقی حل و فصل گردد و روابط به شکلی نیکو استمرار یابد. در قرآن کریم سبک‌های پنجگانه تعارض، به‌روشنی قابل استخراج است و راهبردهای مختلفی برای مدیریت تعارض ارائه شده است که در هر مرحله از تعارض متناسب با شرایط طرفین قابل اجرا است؛ این پژوهش به‌خصوص درصدد تبیین این راهبردها است.

چارچوب مفهومی

تعارض در لغت به معنای اختلاف، تضاد؛ متعارض یکدیگر شدن، ناسازگاری کردن (معین، ۱۳۷۵، ۲۷۴) و با هم مخالفت کردن (عمید، ۱۳۴۲: ۵۳۰) می‌باشد. بر اساس لغت‌نامه انجمن روانشناسی آمریکا (APA Dictionary of psychology) تعارض در روابط بین شخصی اشاره به عدم توافق، اختلاف و اصطکاک‌هایی دارد که در مواقعی که اعمال یا باورهای فرد یا افرادی برای افراد دیگر غیرقابل‌پذیرش باشد و مورد مقاومت قرار گیرد روی می‌دهد (vandenbos, 2007). تعارض یک کشمکش مشهود و بیان‌شده بین حداقل دو طرف مرتبط و وابسته به یکدیگر است که هدف‌های ناسازگار و مخالف با یکدیگر داشته یا ندرت و کمیابی منابع آنها را با هم به چالش واداشته و یا دخالت دیگران مانع رسیدن به هدف‌های آنها شده است (فرهنگی، ۱۳۸۷، ۲: ۲۰۲) بنابراین تعارض و تنش، گستره‌ای از واکنش‌های افراد نسبت به یکدیگر را شامل می‌شود که از عدم توافق ساده آغاز و به یک جنگ آشکار خاتمه خواهد یافت (Mayer, 1995: 365). در قرآن کریم واژه تعارض به کار نرفته است اما چند دسته از آیات به معنای آن دلالت دارند:

اول: واژه «اختلاف» به معنای ناسازگاری و انتخاب راهی غیر از راه دیگران در رفتار یا گفتار که در قرآن کریم مترادف با تعارض است.

دوم: واژگانی که آثار و نتایج تعارض را یادآور شده‌اند: واژه‌های «فرق»، «تنازع»، «تقطع»، «تخاصم» و...

سوم: واژگانی که راهبردهایی را برای مدیریت تعارض پیشنهاد نموده‌اند: «دفع احسن»، «مذاکره»، «اصلاح ذات‌البین» و «حکمت» از آن جمله است.

علاوه بر آن داستان‌ها و گزارش‌های قرآنی پر از مواردی است که بیانگر انواع تعارض میان افراد و قوم‌ها و عقاید مختلف و متعارض است؛ که با بررسی آنها می‌توان مسئله تعارض و سبک‌های مقابله با آن را موشکافانه دنبال نمود. قرآن کریم اختلاف را

لازمه زندگی انسان‌ها و زندگی را همواره با اختلاف همراه می‌داند. اختلاف را اقتضای حکمت خداوند و سبب اختلاف را حکمت و علم خدا می‌داند: «وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ» (هود، ۱۱۸) و اگر پروردگار تو می‌خواست قطعاً همه مردم را امت واحدی قرار می‌داد درحالی‌که پیوسته در اختلاف‌اند.

اگر خدا می‌خواست همه انسان‌ها را به یک شکل و با استعداد واحد خلق می‌کرد، نسخه‌های تکراری که نه تفاوتی بین آنها باشد و نه تنوعی. اما خدا خواست استعدادهای و گرایش‌های مردم مختلف باشد و قدرت آزادی در گرایش‌های مختلف را به انسان عطا فرمود و او را در انتخاب روش و مسیر زندگی مختار قرار داد (شاذلی، ۱۴۱۲، ۴: ۱۹۳۴). اختلاف نتیجه طبیعی اختیار است. با اختیار است که فرد می‌تواند مسیری خلاف مسیر دیگران انتخاب نماید و همین، سبب اختلاف آراء و نظرات می‌گردد (مغنیه، ۱۴۲۴، ۴: ۲۷۹).

بنابراین قرآن تعارض و اختلاف میان افراد را امری طبیعی و اجتناب‌ناپذیر و پیش‌برنده می‌داند که نتیجه طبیعی تفاوت ذاتی در خلقت و جبلت انسان‌ها است و مدیریت و کنترل صحیح آن می‌تواند به رشد و کمال فردی و بهبود روابط انسانی کمک نماید.

اگرچه به‌طور معمول تصور افراد از مسئله تعارض تصویری منفی است، اما تعارض لزوماً امری منفی نیست و این توانایی مدیریت تعارض است که پیامدهای آن را مشخص می‌کند. اگر شیوه‌های مناسبی برای حل تعارض به کار رود پیامدهای کارآمد و سودمندی به وجود خواهد آمد (Rahim, 1986: 79) و اگر شیوه‌های نامناسبی اتخاذ شود به کدورت، دشمنی و انواع آسیب‌های اجتماعی ختم می‌شود. تعارض تقریباً همیشه با احساسات منفی مانند درماندگی، خشم، نگرانی، اضطراب، دل‌سردی، عصبانیت، رنج، اضطراب و ترس همراه است. قرآن کریم بی‌شوکتی و سستی (انفال، ۴۶)، ذلت (بقره، ۸۳-۸۵)، دشمنی (بقره، ۱۷۶)، جنگ (بقره، ۲۵۳)، شکست (آل‌عمران،

(۱۵۲)، انحراف (بقره، ۱۷۶) و گمراهی (انعام، ۱۵۳) را از آثار تعارضات حل‌نشده معرفی نموده است.

مدیریت تعارض، عمل شناسایی و اداره تعارض با شیوه‌های معقول، عادلانه و کارا است. مدیریت تعارض فرایند برنامه‌ریزی برای پرهیز از تعارض در جایی که ممکن است رخ دهد و سازمان‌دهی آن برای حل تعارض در جایی است که رخ می‌دهد (Slocum, 2002). پس هرچند تعارض امری اجتناب‌ناپذیر است، ولی می‌توان آن را به حداقل رساند و هدایت و حل کرد (Erfurt, 2002). به همین دلیل آگاهی از دانش و مهارت‌های مدیریت تعارض به‌منظور استفاده از آن امری ضروری به نظر می‌رسد. چنانکه حتی برخی معتقدند که دانش اینکه فرد چگونه تعارضات خود را مدیریت کند به‌اندازه اینکه بداند چگونه بخواند، بنویسد و صحبت کند مهم است (Aland Islands, 2002) با مدیریت صحیح تعارض نه‌تنها از نزاع و درگیری پیشگیری می‌شود بلکه می‌توان دشمنی‌ها را به دوستی تبدیل نموده و دوستی‌ها را استحکام بخشید، که این نیازمند عزمی جدی، اراده‌ای قوی، و قلبی بزرگ است که فرد با ایجاد توانایی در زمینه مدیریت تعارض بتواند به شکلی کارا و مؤثر با تعارض مقابله نماید. در این صورت نتیجه آن روابطی پایدار و حسنه خواهد بود.

قرآن کریم مدیریت صحیح تعارض را با عنوان «دفع احسن» مطرح نموده است: وَ لَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَ لَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ اَحْسَنُ فَاِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَ بَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَاَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ (فصلت، ۳۴) و نیکی با بدی یکسان نیست. [بدی را] به آنچه خود بهتر است دفع کن آن گاه کسی که میان تو و میان او دشمنی است، گویی دوستی یک دل می‌گردد. «هی اَحْسَنُ» یعنی بهترین وجه، هر کس در هر شرایطی باید در تعارض با دیگران بهترین راه را برگزیند و به بهترین صورت رفتار نماید. گاهی بهترین راه، صبر و مداراست، گاهی عفو و اغماض است، گاهی ادب و احترام است، گاهی بذل و بخشش است و گاهی مجازات و کیفر؛ در هر حال باید دید که در آن شرایط و در برابر آن عمل، چه راهی بهتر و پسندیده‌تر است، پس باید همان را انجام داد. این راهبرد در غالب

موارد دشمنی‌ها را به دوستی، هیجان‌ها را به ثبات و آرامش و خشم را به سکون تبدیل می‌نماید (شاذلی، ۱۴۱۲، ۵: ۳۱۲۲). علاوه بر این قرآن کریم راهبردهایی را برای مدیریت تعارض بیان می‌نماید که کمتر مورد توجه قرار گرفته است و با عمل بر اساس آنها می‌توان تعارض را از حالت اتفاقی ناخوشایند با تبعات منفی و آثار مخرب اجتماعی به حالت اتفاقی مثبت در جهت افزایش صمیمیت و هم‌فکری و استمرار روابط میان‌فردی تبدیل نمود.

دایره المعارف بریتانیکا تعریف راهبرد (استراتژی) را از دید نظامی هنر برنامه‌ریزی و هدایت عملیات بیان نموده است (خادم الرضا، ۱۳۹۶: ۶۰). در این پژوهش نیز منظور از راهبرد دقیقاً مطابق با تعریف یادشده می‌باشد: هنر برنامه‌ریزی، کنترل و هدایت صحیح تعارضات.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع بنیادی می‌باشد. پژوهش بنیادی برای کسب دانش بیشتر و کشف قوانین کلی حاکم بر روابط پدیده‌ها انجام می‌شود و درعین حال، پایه‌ای برای برنامه‌ریزی فعالیت‌های عملی فراهم می‌سازد (دلاور، ۱۳۸۴: ۵۰). در این پژوهش سبک‌های مدیریت تعارض و راهبردهای حل تعارض از نظر قرآن کریم مورد بررسی قرار گرفته است و در هر بخش به نقش آن در بهبود روابط و کاهش آسیب‌های روابط اجتماعی پرداخته شده که می‌تواند پایه‌ای برای عملی شدن آموزه‌های قرآنی در جامعه و ارتقاء سطح کمی و کیفی روابط و کاهش آسیب‌های اجتماعی باشد.

همچنین برای دستیابی به هدف از روش تحلیل محتوای کیفی بهره برده شده است. تحلیل محتوا روشی است که به گونه عینی و بر اساس قواعد معین، مشخصاتی ویژه از یک پیام را کشف می‌کند (Stone, 1996: 5). تحلیل محتوای کیفی روش تحقیقی برای تفسیر ذهنی محتوای داده‌های متنی از طریق فرایندهای طبقه‌بندی نظام‌مند

از کدبندی و شناسایی زمینه‌ها و یا الگوهاست. تحلیل محتوای کیفی به فراسوی کلمات یا محتوای عینی متون می‌رود و تم‌ها یا الگوهایی را که آشکار یا پنهان هستند به صورت محتوای آشکار می‌آزماید و این امکان را فراهم می‌آورد تا از طریق تفسیر به محتوای پنهان متن که سطح ساختار عمیق معانی است دسترسی پیدا کرد (ابوالمعالی‌الحسینی، ۱۳۹۲: ۸۷). تحلیل محتوای کیفی رویکرد کلی و جامعی نسبت به تحلیل داده‌های مورد بررسی دارد و به همین دلیل می‌کوشد تا به طور کامل بر پیچیدگی‌های مسائل اجتماعی مورد بررسی فائق آید (شریعتی فیض‌آبادی و گودرزی، ۱۳۹۴: ۱۰۱).

مقاله حاضر بخشی از رساله دکتری نویسنده اول با عنوان آسیب‌شناسی روابط اجتماعی انسان در قرآن است. برای انجام آن، نویسنده آیات قرآن را از ابتدا تا انتها با دقت در معانی و مفاهیم تلاوت نموده و کلیه آیاتی را که به نوعی با روابط اجتماعی مرتبط بودند را استخراج نموده و سپس با نام‌گذاری آیات بر اساس مفاهیم ارتباطی و دسته‌بندی آنها، عناوین فصل‌ها و بخش‌های رساله را استخراج نموده و در نهایت با مراجعه به تفاسیر مختلف تلاش نموده همه ابعاد و زوایای روابط اجتماعی مطلوب، آسیب‌های روابط اجتماعی و نیز الگوهای قرآنی برای بهبود روابط اجتماعی را از نظر قرآن کریم ارائه نماید. در آنجا از تعارض به عنوان یکی از آسیب‌های روابط اجتماعی بحث شده است. این پژوهش برگرفته از همان بخش است که با تجزیه و تحلیل مفاهیم و گزاره‌های مرتبط با مفهوم تعارض تلاش می‌کند سبک‌های مدیریت تعارض و راهبردهای افزایش آن و نیز کارکردهای آن در روابط اجتماعی را از منظر قرآن کریم بیان نماید. بر همین اساس آیات مرتبط با ابعاد مختلف تعارض استخراج و نقش هر یک در کاهش آسیب‌های روابط اجتماعی تبیین شده است.

یافته‌ها

سبک‌های مدیریت تعارض

در علم روانشناسی پنج روش پاسخگویی به تعارض شناسایی شده که از آنها به‌عنوان سبک‌های مدیریت تعارض یاد می‌شود. معمولاً در هر فرد یکی از این سبک‌ها غالب است. انتخاب استراتژی و روش مدیریت تعارض بستگی به اعتمادبه‌نفس فرد، میزان شناخت و خواسته‌ها و هدف‌های مخاطب، میزان اطلاعات موجود درباره افراد، انعطاف‌پذیری و حس همکاری و مشارکت دارد. اگر نوع مقابله با تعارض را به‌صورت یک طیف در نظر بگیریم، یک‌سوی این طیف، انفعال و سوی دیگر آن پرخاشگری است رفتار افراد در بین این دو قطب در تناوب است. این سبک‌ها عبارت‌اند از:

۱- سبک اجتنابی، پرهیزگری

اجتناب به معنی خودداری، کناره‌گیری و احتراز یکی از سبک‌های مدیریت تعارض است. این روش از دو مفهوم مهم تشکیل شده است، عدم جدال عقلانی و صبرپیشگی. در این سبک فرد از خواسته‌های خود کوتاه می‌آید و به دیگران امتیاز می‌دهد. در سبک اجتنابی فرد از هرگونه تعارض و کشمکش طفره می‌رود و دوری می‌کند به امید اینکه گذشت زمان مسائل را حل می‌کند و برای جلوگیری از ایجاد تنش و مشکلات احتمالی تعارض را نادیده می‌گیرد و از آن فرار می‌کند.

قرآن کریم اجتناب از تعارض در مقابل جاهلان را از خصوصیات بندگان خاص خدای رحمان معرفی نموده است: *وَ عِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا* (الفرقان، ۶۳) و بندگان خدای رحمان کسانی‌اند که روی زمین به نرمی گام برمی‌دارند و چون نادانان ایشان را طرف خطاب قرار دهند به‌ملايمت پاسخ می‌دهند. یعنی وقتی اهانت و بی‌احترامی و جسارت می‌کنند در مقابل آنها برنمی‌گردند و به درشتی با آنها صحبت نمی‌کنند؛ بلکه باکمال ملايمت، به مسالمت رفتار می‌کنند (طیب، ۱۳۷۸، ۹: ۶۵۳). با جهل آنها مقابله‌به‌مثل نمی‌کنند و آنها را

به سلامت ترک می‌کنند، انگار که نه خیری بین آنها بوده و نه شری (زمخشری، ۱۴۰۷، ۳: ۲۹۱).

صبر در مقابل تعارض و ختم قائله یکی از روش‌های سبک اجتنابی در قرآن است. آنجا که یعقوب (ع) در برابر توصیفات فرزندانش درباره حادثه یوسف از ادامه بحث پرهیز نمود و فرمود: قَالَ بَلْ سَوَّلَتْ لَكُمْ أَنْفُسُكُمْ أَمْرًا فَصَبْرٌ جَمِيلٌ (یوسف، ۱۸) وقتی پیراهنش را آغشته به خونی دروغین آوردند یعقوب گفت: بلکه نفس شما کاری [بد] را برای شما آراسته است اینک صبری نیکو [برای من بهتر است]؛ از این سبک استفاده می‌نماید. در داستان یوسف و برادران نیز آنجا که به یوسف نسبت ناروا داشتند یوسف این شیوه را به کار برد، خویشتن‌داری نمود و به روی خود نیاورد: فَأَسْرَهَا يَوْسُفُ فِي نَفْسِهِ وَ لَمْ يَبْدِهَا لَهُمْ (یوسف، ۷۷) وقتی برادران گفتند اگر او دزدی کرده پیش از این [نیز] برادرش دزدی کرده است، یوسف این [سخن] را در دل خود پنهان داشت و آن را برایشان آشکار نکرد. این خویشتن‌داری به خاطر دستیابی به اهداف دیگری بود که یوسف (ع) در نظر داشت.

این شیوه در بسیاری از موارد می‌تواند راهگشا باشد و مانع تشدید تعارض گردد مخصوصاً آنجا که طرف مقابل جاهل باشد. زمانی که بستر مناسب نیست، زمانی که مسائل مهم‌تری برای فرد مطرح است، زمانی که هیچ شانسی برای برآورده ساختن خواسته‌های فرد وجود ندارد، وقتی مسائل پیش‌پافتاده است، وقتی جمع‌آوری اطلاعات جایگزین تصمیمات فوری می‌شود، و زمانی که دیگران می‌توانند تعارض به وجود آمده را به صورت مناسب‌تری حل کنند، این سبک می‌تواند روش مناسبی برای برخورد با تعارض باشد (Hornung, 2002). در برخورد با افراد ناآگاه و یا معاند نیز که زمینه پذیرش حقیقت را ندارند این سبک زیباترین روش مدیریتی برای حفظ روابط اجتماعی است.

۲- سبک مهربانانه، سازش‌گری

سازش به معنی توافق، سازگاری، صلح و آشتی یکی دیگر از سبک‌های مدیریت تعارض است. این روش از دو مقوله مهم تشکیل شده است: از خودگذشتگی و مشارکت جهت حفظ رابطه. در این سبک فرد نیازها یا خواسته‌های خود را به بهای خواست و نیاز دیگران نادیده می‌گیرد. این سبک نقطه مقابل رقابت است. در این روش فرد از علایق و اهداف خویش جهت تحقق اهداف و ارضای نیازهای دیگران صرف‌نظر می‌کند. قرآن کریم مهربانی رسول خدا در برابر تعارض و اعتراضات پس از جنگ احد را این‌گونه بیان می‌کند: *فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ (آل عمران، ۱۵۹)* به [برکت] رحمت الهی با آنان نرمخو [و پرمهر] شدی و اگر تندخو و سخت‌دل بودی قطعاً از پیرامون تو پراکنده می‌شدند پس از آنان درگذر و برایشان آمرزش بخواه. این آیه به نرمش کامل پیامبر (ص) و انعطاف او در برابر افراد نادان و گنهکار اشاره می‌کند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ۳: ۱۴۱).

بعد از آنکه از دستورات پیامبر (ص) در جنگ سرپیچی کرده و شکست خوردند و او را ترک کردند (زمخشری، ۱۴۰۷، ۱: ۴۳۲) اندوهی که از کشته شدن دوستانشان داشتند و ادارشان کرد که در عمل رسول خدا خرده‌گیری نموده، کشته شدن افراد را به آن حضرت نسبت دهند و بگویند: تو باعث شدی که ما این‌چنین مستأصل و بیچاره شویم (طباطبائی، ۱۳۷۴، ۴: ۸۷). از آنجاکه مهربانی و لطافت در چنین شرایطی کار سختی است خداوند این نرمش و لینت را از رحمت خود دانسته است. دستور به مدارا با مردم نیز در همین راستاست که پیامبر (ص) فرمود: *ان الله أمرني بمداراة الناس (سیوطی، ۱۴۰۴، ۲: ۹۰)*: خداوند مرا به سازش با مردم امر نموده است.

در این شیوه راه‌آمدی و انعطاف‌پذیری در برخورد با تعارض به دیگران اجازه می‌دهد به خواسته‌هایشان برسند و فرد به‌منظور جلب رضایت دیگران از انتظارات و نیازهای خود صرف‌نظر می‌کند. هدف از انتخاب این روش حفظ رابطه‌های خود با دیگران است.

زمانی که مسائل برای فرد اهمیتی ندارد اما برای طرف مقابل خیلی مهم است، زمانی که فرد می‌فهمد اشتباه کرده است، زمانی که رقابت مداوم زیان‌بخش باشد و فرد بداند که برنده نمی‌شود و زمانی که هماهنگی و ثبات اهمیت ویژه‌ای دارد، موقعیت‌های مناسب برای استفاده از این سبک است (Hornung, 2002). بکارگیری درست و به‌جای این سبک از تنش‌ها و درگیری‌ها به میزان زیادی کاسته و دوام و ثبات روابط را به دنبال خواهد داشت.

۳- سبک همراهانه، همکاری

همکاری یکی دیگر از سبک‌های مدیریت تعارض است. مفاهیم تشکیل‌دهنده این روش عبارت‌اند از: تشریک‌مساعی، هم‌فکری و همکاری دوطرفه برای یافتن راه‌حل مفید و سازنده. در این شیوه فرد به دنبال یافتن راه‌حلی است که نیاز تمام طرفین را تأمین کند. هدف این سبک یافتن راه‌کاری است که نیاز همه را برآورده کند و نهایتاً به موقعیت برد-برد ختم شود. این سبک مبتنی بر جرات ورزی است. یعنی فرد هم شنونده نظرات و دیدگاه‌های دیگران است و هم با احترام دیدگاه‌های متفاوت خود را مطرح می‌کند. در این شیوه تشریک‌مساعی، هم‌فکری و همکاری دوطرفه برای یافتن راه‌حل مفید و سازنده صورت می‌گیرد به‌گونه‌ای که طرفین هردو برنده باشند. در واقع این شیوه نشان‌دهنده تبادل اطلاعات و بررسی اختلاف‌ها برای رسیدن به راه‌حل قابل قبول برای طرفین است.

این شیوه با شیوه حل مسئله در ارتباط است و می‌تواند به راه‌حل خلاقانه در حل مسئله منجر شود. داستان ابراهیم (ع) نمونه بارزی از این سبک مدیریتی برای دستیابی مرحله‌ای به اهداف است. وی در راستای دعوت به خداپرستی ابتدا با مشرکان همراهی نمود و در نهایت نظر خویش را باصلاحت ابراز داشت. قرآن کریم این داستان را این‌گونه بیان می‌نماید: فَلَمَّا جَنَّ عَلَيْهِ اللَّيْلُ رَأَى كَوْكَبًا قَالَ هَذَا رَبِّي ... فَلَمَّا أَفَلَتْ قَالَ يَا

قَوْمِ إِيَّيْ بِرِيءٍ مِّمَّا تُشْرِكُونَ إِيَّيْ وَجْهَتْ وَجْهِي لِلذِّي فَطَرَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ حَنِيفًا وَ مَا أَنَا مِنَ الْمُشْرِكِينَ (الأنعام، ۷۶-۷۹) پس چون شب بر او پرده افکند ستاره‌ای دید گفت این پروردگار من است... و هنگامی که افول کرد گفت ای قوم! من از آنچه [برای خدا] شریک می‌سازید بیزارم. من از روی اخلاص پاکدلانه روی خود را به سوی کسی گردانیدم که آسمان‌ها و زمین را پدید آورده است و از مشرکان نیستم.

این سبک نقطه مقابل سبک اجتنابی است. در اینجا همکاری شامل تلاشی به‌منظور کار با دیگر افراد برای یافتن راه‌حلی است که موجب تحقق اهداف هر دو فرد بشود. به عبارت دیگر در این سبک طرفین برای به دست آوردن منافع خود محکم ایستاده‌اند اما در عین حال خواهان همکاری با یکدیگرند و منافع طرف مقابل را در نظر می‌گیرند. از این رو ویژگی اصلی این سبک مشارکت‌جویانه بودن آن است. تحقیقات نشان از رابطه بین این شیوه و خلاقیت و تفکر واگرا دارد (Harigopal, 1995). همچنین این شیوه پیش‌بینی‌کننده معنی‌داری برای متغیر سلامت روان‌شناختی است (باباپور، ۱۳۸۵).

وقتی فرد نمی‌خواهد مسئولیت کامل کاری را داشته باشد، وقتی سطح بالایی از اعتماد میان افراد وجود دارد، وقتی فرد می‌خواهد تعهد افراد را به دست آورد، وقتی هدف یادگیری است، موقعیت‌های مناسب اجرای سبک همکاری است (Hornung, 2002). از آنجاکه این سبک می‌تواند انرژی، استعداد و نیروهای افراد را به هم پیوند دهد در بسیاری از مواقع می‌تواند مفید و راهگشا باشد. به علاوه آنکه نتیجه بُرد-بُرد در این سبک به حفظ و ارتقاء سلامت و نشاط افراد کمک می‌نماید.

۴- سبک مصالحه‌گرانه، سازشی

مصالحه به معنای آشتی و صلح میان دو نفر یکی دیگر از سبک‌های مدیریت تعارض است. ابراز وجود و مشارکت برای رضایت طرفین، مفاهیم تشکیل‌دهنده این سبک هستند. این شیوه به دنبال پیدا کردن راه‌حلی است که حداقل تا اندازه‌ای همه را خوشحال کند. فرد سعی می‌کند میانه کار را بگیرد تا رضایت افراد در برخی مواقع و در

عین نارضایتی تأمین شود. مصالحه در واقع نوعی دادوستد است که به نفع طرفین ختم می‌شود. حل تعارض مصالحه‌گرانه نقشی اساسی را در مدیریت سازنده تعارض ایفا می‌کند. در این روش هیچ‌یک از طرفین از خواسته‌های خود به‌طور کامل کوتاه نمی‌آیند، ولی هر یک امتیازهایی را به‌طرف مقابل واگذار می‌کنند. قرآن کریم بیشترین تأکید را بر این سبک دارد و بر همین اساس همگان را به صلح و سازش فرمان می‌دهد. اصلاح عمومی را از وظایف مؤمنان می‌داند و بدان دستور می‌دهد: *وَ أَصْلِحُوا ذَاتَ بَيْنِكُمْ* (الأنفال، ۱) و با یکدیگر سازش نمایید. «ذات بین» به معنای آن حالت و رابطه بدی است که در میان دو فرقه پدید می‌آید، منظور این است که آن حالت بد و آن فساد است که در بیتان رخ نموده و آن تیرگی رابطه را اصلاح کنید (طباطبائی، ۱۳۷۴، ۹:۵). از آیات برداشت می‌شود که صلح، پس از تعارض، برای جلوگیری از نزاع و جنگ مجدد است (مراغی، بی‌تا، ۲۶: ۱۳۰).

هدف از مصالحه یافتن برخی تدابیر و راه‌حل‌های قابل قبول برای هر دو طرف است که موجب تحقق نسبی منافع و تحقق اهداف هر دو طرف بشود. به عبارتی این سبک بینابین رقابت و سازش قرار دارد و نسبتاً مشارکت‌جویانه است. در این روش طرفین توافق می‌کنند که از بخشی از مواضع خود کوتاه بیایند و مقداری امتیاز به‌طرف مقابل بدهند و در برابر آن امتیاز بگیرند (هورنانگ، ۲۰۰۲). داستان صلح حدیبیه از معروف‌ترین موارد صلح میان گروه‌های متعارض است. مصالحه پیامبر (ص) با مسیحیان نجران پس از آنکه از مباحله امتناع کردند نمونه دیگری است که می‌توان به آن اشاره نمود (طباطبائی، ۱۳۷۴، ۱۸: ۳۷۹).

تحقیقات نشان داده که شیوه مصالحه‌گرایانه با سلامت روان‌شناختی رابطه مثبت دارد (باباپور، ۱۳۸۵). زمانی که اهداف مهم هستند، اما ارزش این را ندارند که باعث تعارض شوند، وقتی طرفین تعارض دارای قدرت برابر هستند، برای دستیابی به توافق موقت در موضوعات پیچیده، به‌عنوان یک راه‌حل کمکی، زمانی که همکاری و رقابت موفقیت‌آمیز نیست، وقتی فشار زمانی وجود دارد و باید به راه مقتضی دست‌یافت،

موقعیت‌های مناسب برای سبک مصالحه هستند (Hornung, 2002). تساوی حقوق و زمینه‌سازی آن برای دوام و استمرار روابط، همچنین نتیجه بُرد- بُرد آن، اهمیت کاربرد این شیوه را دوچندان می‌نماید. ضمن آنکه می‌تواند تعدیل‌کننده بسیاری از افراط و تفریط‌ها در روابط میان‌فردی باشد؛ چراکه این شیوه به معنای کوتاه آمدن نیست بلکه به معنای کنار آمدن است.

۵- سبک سلطه‌گرانه، رقابتی و غیرمشارکت جویانه قدرت مداری

سلطه به معنای چیرگی، غلبه‌جویی و تسلط بر دیگری یکی دیگر از سبک‌های مدیریت تعارض است. مفاهیم تشکیل‌دهنده این سبک یکی قدرت‌مداری و دیگری عدم مشارکت با دیگران است. در این سبک فرد موضع محکمی اتخاذ می‌کند و دیدگاه‌های طرفین دیگر را نمی‌بیند. دیدگاه خود را به بقیه تحمیل می‌کند یا همچنان ایده‌های بقیه را رد می‌کند تا حرف خود را به کرسی بنشاند. در این سبک بهترین و قوی‌ترین فرد، برنده میدان تعارض است؛ علاقه، عقیده و خواسته خود را حق و مقدم بر خواسته‌های دیگران دانسته و آن را به دیگران تحمیل می‌کند. داستان مباحله پیامبر(ص) از جمله موارد بکارگیری این سبک در قرآن است. پس از بکارگیری و بی‌نتیجه بودن سبک‌های دیگر، خداوند به پیامبر(ص) می‌فرماید: اگر پس از دلایل واضح و پاسخ‌های محکم همچنان با تو مواجه کردند دیگر با آنها سخن نگو و با آنها مانند معاندان برخورد کن و آنها را به ملاحظه فراخوان (فخر رازی، ۱۴۲۰، ۸: ۲۴۶)

فَمَنْ حَاجَّكَ فِيهِ مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَكَ مِنَ الْعِلْمِ فَقُلْ تَعَالَوْا نَدْعُ أَبْنَاءَنَا وَ أَبْنَاءَكُمْ وَ نِسَاءَنَا وَ نِسَاءَكُمْ وَ أَنْفُسَنَا وَ أَنْفُسَكُمْ ثُمَّ نَبْتَهِلْ فَنَجْعَلْ لَعْنَةَ اللَّهِ عَلَى الْكَاذِبِينَ (آل عمران، ۶۱) پس هر که در این [باره] پس از دانشی که تو را [حاصل] آمده با تو مواجه کند بگو بیاید پسرانمان و پسرانمان و زنانمان و زنانمان و ما خویشان نزدیک و شما خویشان نزدیک خود را فرا خوانیم سپس مباحله کنیم و لعنت خدا را بر دروغ‌گویان قرار دهیم.

اولین اجازه جنگ در قرآن (فیض کاشانی، ۱۴۱۵، ۳: ۳۸۰) نیز در همین راستاست: *أَذِنَ لِلَّذِينَ يُقَاتَلُونَ بِأَنَّهُمْ ظَلَمُوا وَإِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ نَصْرِهِمْ لَقَدِيرٌ* (الحج، ۳۹) به کسانی که جنگ بر آنان تحمیل شده رخصت [جهاد] داده شده است چراکه مورد ظلم قرار گرفته‌اند و البته خدا بر پیروزی آنان سخت تواناست. به آنها اذن داده شده است به این جهت که ظلم دیده‌اند (طبرسی، ۱۳۶۰، ۱۶: ۲۱۹) و آنها را از وطنشان اخراج کرده‌اند (طوسی، بی‌تا: ۳۲۱) درحالی که حق با آنهاست، نه تعدی کرده‌اند و نه ستم روا داشته‌اند و حق دارند که از خود دفاع کنند (شاذلی، ۱۴۱۲، ۴: ۲۴۲۵).

در این سبک فرد از لحن خشن، اصرار و رفتارهای یک‌طرفه استفاده می‌کند و حاضر نیست وارد یک تعامل سازنده شود. فرد دنبال اهداف و علایق خویش، بدون توجه به دیگران، است. فردی که همیشه از رفتار پرخاشگرانه استفاده می‌کند شاید بتواند همیشه حرف خود را پیش ببرد؛ ولی هیچ‌وقت نمی‌تواند صمیمیت در روابط عاطفی را تجربه کند. این سبک غیرمشارکت‌جویانه و قدرت‌مدار است و فرد هرگونه قدرتی را که به نظر برسد برای برنده شدن در موقعیت خاص مناسب است به کار می‌گیرد. زمانی که فرد به تصمیمات فوری نیازمند است، زمانی که فرد می‌داند که حق دارد، زمانی که اقدام سریع و قطعی حیاتی است، موقعیت‌های مناسبی برای بکار بردن سبک رقابتی است (Hornung, 2002).

این سبک‌های پنجگانه دو روش مدیریت سازنده و غیرسازنده را تشکیل می‌دهند. سبک‌های مهربانانه و همراهانه بُعد سازنده و سبک‌های اجتنابی و سلطه‌گرانه بعد غیرسازنده را تشکیل می‌دهند و سبک مصالحه‌گرانه حالت بینابین دارد (انتظامی بیان، احقر، ۱۳۹۶). هرکدام از سبک‌ها مزایا و معایبی دارند و شاید در کوتاه‌مدت حتی کاربرد هم داشته باشند. اما نکته مهم در اینجا این است که هیچ‌یک از این سبک‌ها مردود نیست، چراکه توسط پیامبران الهی به کار گرفته شده و قرآن کریم با بیان آن درواقع آنها را به‌عنوان سبک‌های مقابله‌ای مقبول معرفی نموده است؛ پس در موقعیت‌های مختلف بنا به شرایط می‌توان از هر یک از این سبک‌ها استفاده کرد. نکته ظریف مدیریت تعارض نیز همین است: هنر بکاربردن سبک مناسب در موقعیت مناسب.

راهبردهای افزایش توانایی حل تعارض

آنچه به کنترل و در نهایت مدیریت صحیح تعارضات می‌انجامد از یک سو استعداد‌های ذاتی و شخصیتی فرد و از سوی دیگر حاصل تلاش و کوشش و دانش‌های اکتسابی فرد برای مهار و کنترل تعارض می‌باشد. بکار بردن واژه توانایی در این مجال به دلیل همین دوگانگی قدرت‌های مدیریتی است. چراکه «مهارت» از طریق آموزش، تمرین، تکرار و تجربه به دست می‌آید؛ اما توانایی همه یا بخشی از آن ذاتی هم می‌تواند باشد.

۱- راهبردهای فردی حل تعارض

راهبردهای فردی حل تعارض یک مقوله است که از سه مفهوم خود درمان‌بخشی، حقیقت‌جویی و عقل‌گرایی تشکیل شده است. این مفاهیم اساساً به مواردی اشاره دارند که فرد با بکارگیری آن‌ها می‌تواند تا حدودی از ایجاد تعارض پیشگیری نموده و با ایجاد آن در قدم‌های اول آن را کنترل نماید.

- خوددرمان‌بخشی

شیوه تفکر و تلقی فرد از هستی و جهان ارزش‌ها، جهت، طرح و شیوه عملی زندگی او را مشخص می‌کند. در روانشناسی خوددرمان‌بخشی را با نیرومندی و قدرت اثرگذاری باورها توضیح می‌دهند. خوددرمان‌بخشی یعنی داشتن قدرت یا توانایی شفابخشی با بهره‌گیری از نیروهای ذاتی از طریق باورها (Rautenboch, 2008). قرآن این مسئله را این‌گونه به تصویر می‌کشد: **أَوْ مَنْ كَانَ مَيْتًا فَأَحْيَيْنَاهُ، وَ جَعَلْنَا لَهُ نُورًا يَمْشِي بِهِ فِي النَّاسِ، كَمَنْ مَثَلُهُ فِي الظُّلُمَاتِ لَيْسَ بِخَارِجٍ مِنْهَا (انعام، ۱۲۲)** آیا کسی که مرده [دل] بود و زنده‌اش گردانیدیم و برای او نوری پدید آوردیم تا در پرتو آن در میان مردم راه برود چون کسی است که گویی گرفتار در تاریکی‌هاست و از آن بیرون آمدنی نیست؟ آیه بیان می‌کند که مؤمن در حیاتی جز زندگی سایر انسان‌ها به سر می‌برد و از

اراده و شعوری فوق اراده و شعور دیگران برخوردار است (طباطبائی، ۱۳۷۴، ۷: ۴۶۶) که او را در همه روابط قوت و قدرت می‌بخشد.

خوددرمان‌بخشی در بُعد فردی، متمرکز است بر استراتژی‌هایی که مانع تعارض می‌شوند؛ مانند: ساختاردهی شناختی، مراقبه و دعا (Robinson & Blont, 1993). اعتقادات مذهبی در موقعیت‌های برانگیزاننده تعارض به فرد کمک می‌کنند تا بهترین تصمیم را برای حل آن گرفته و بهترین برخورد را با افراد برانگیزاننده تعارض اتخاذ نماید (عسگری، صفرزاده، ۱۳۹۲). باور و اعتقادات دینی باعث تقویت نیروی درون‌شخصی و بین‌شخصی می‌شود و ابعاد مختلف دین از جمله اعتقاد به خداوند، توکل به خدا، اعتقاد به قضا و قدر الهی، قانونمندی، اعتماد به خدا و صبر را می‌توان عوامل درمان‌بخش در حل تعارضات تلقی کرد (اسمعیلی، ۱۳۹۴). تحقیقات نشان داده‌اند که نماز می‌تواند به‌عنوان یک تاکتیک حل تعارض و ایجادکننده یک پیامد بالینی برای حل مشکلات عمل کرده و تعارضات را کاهش دهد (Botler, 2010: 20). آیات بسیاری که به ایمان دعوت نموده و به اصول و فروع دین فرامی‌خوانند همین عملکرد را دارند و هر یک عاملی هستند برای کاهش تنش‌ها و اضطرابات فرد و کمک به درمان آلام و دردهای فردی و اجتماعی توسط خود فرد، بدون ضرر زدن و آسیب رساندن به خود و دیگران. ضمن آنکه قرآن خود کتابی آسمانی است و ارتباط با آن می‌تواند بهترین راه خوددرمان‌بخشی باشد.

- حقیقت‌جویی و حقیقت‌خواهی

در تعارضات و اختلافات اجتماعی معمولاً یک‌طرف حق بوده و طرف مقابل یا باطل است و یا از پذیرش حق سر باز می‌زند. به همین جهت حق‌جویی و حق‌خواهی می‌تواند اولین قدم برای پیشگیری و کنترل تعارض باشد. بر همین اساس قرآن کریم در مواجهه با تعارض افراد را به جستجوی حق و پذیرش بی‌چون‌وچرای آن فرمان می‌دهد

و آن را بهترین راه حل تعارضات معرفی می‌نماید: فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ ... ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا (النساء، ۵۹) پس هر گاه در امری [دینی] اختلاف نظر یافتید اگر به خدا و روز بازپسین ایمان دارید آن را به [کتاب] خدا و [سنت] پیامبر [او] عرضه بدارید این بهتر و نیک‌فرجام‌تر است.

از آنجاکه خداوند جز حق نمی‌گوید: وَاللَّهُ يَقُولُ الْحَقَّ (الأحزاب، ۴) و سخن پیامبر نیز سخن خداوند است که حق در قالب کتاب برای رفع اختلافات میان مردم بر او نازل شده است (البقره، ۲۱۳) پس بازگرداندن به خدا و رسول، خود بازگرداندن به حق و حق‌جویی و حق‌خواهی است که از نظر قرآن بهترین و خوش‌عاقبت‌ترین راه حل در مواجهه با تعارضات به شمار می‌رود. حق‌خواهی طرفین تعارض آنها را آماده توافق بر سر حقیقت می‌نماید و مانعی بزرگ برای ادامه تعارض می‌باشد. چنین روحیه‌ای هر نوع تعارض را در نقطه آغاز، تبدیل به فرصتی برای دوستی و همدلی و همراهی بیشتر می‌نماید.

- عقل‌گرایی

قرآن کریم انسان را به تعقل و تفکر فراخوانده است و اساس خداشناسی و سعادت و نجات را بر عقل و خرد می‌نهد، و روی سخنش در همه جا با "اولو الالباب" و "اولو الأبصار" و اندیشمندان و دانشمندان است و بدترین بندگان را کسانی می‌داند که تعقل نمی‌کنند: إِنَّ شَرَّ الدَّوَابِّ عِنْدَ اللَّهِ الصُّمُّ الْبُكْمُ الَّذِينَ لَا يَعْقِلُونَ (الأنفال، ۲۲) قطعاً بدترین جنبندها نزد خدا کران و لالانی‌اند که نمی‌اندیشند. از منظر قرآن عقل سالم ممیز بین حُسن و قُبْح، خیر و شر، سعادت و شقاوت و نجات و هلاکت می‌باشد (طیب، ۱۳۷۸، ۶: ۹۷) به همین دلیل در منطق قرآن پلیدی همراه کسانی است که تعقل نمی‌کنند: وَيَجْعَلُ الرَّجْسَ عَلَى الَّذِينَ لَا يَعْقِلُونَ (یونس، ۱۰۰) و [خدا] بر کسانی که نمی‌اندیشند پلیدی را قرار می‌دهد.

خیر و سعادت دنیا و آخرت در گرو بکارگیری قوه عقل و تعقل صحیح می‌باشد. حدیث امام صادق (ع): الْعَقْلُ مَا عُجِدَ بِهِ الرَّحْمَنُ وَ اِكْتَسِبَ بِهِ الْجَنَانُ (کلینی، ۱۴۰۷، ۱:

۱۱). عقل چیزی است که به وسیله آن خدای رحمان عبادت می‌شود و بهشت به دست می‌آید، مؤید همین نظر است. علاوه بر این قرآن کریم اختلاف و دوری و پراکندگی قلب‌ها را نتیجه عدم تعقل بیان می‌کند و می‌فرماید: تَحْسِبُهُمْ جَمِيعًا وَقُلُوبُهُمْ شَتَّى ذَلِكَا بِأَنَّهُمْ قَوْمٌ لَّا يَعْقِلُونَ (الحشر، ۱۴) آنان را متحد می‌پنداری و [لی] دل‌هایشان پراکنده است زیرا آنان مردمانی‌اند که نمی‌اندیشند. این آیه به روشنی بیان می‌کند که نزدیکی قلب‌ها و در نتیجه کاهش تعارضات با تعقل امکان‌پذیر است. زیرا تشتت قلوب به دلیل نشت آراء و اهواء است (طبری، ۱۴۱۲، ۲۸: ۳۲). استدلال صحیح حاصل بکارگیری قوه عقل و تفکر صحیح و همه‌جانبه اطراف موضوع مورد تعارض است که می‌تواند اولاً مانع ایجاد تعارض شود و ثانیاً به کنترل و مدیریت عاقلانه تعارض کمک نماید. اصولاً هر جا صحبت از روش‌ها و راهبردهای سازنده حل تعارض است عقلانیت نیز وجود دارد (buss, 2000). تعقل‌گرایی بالا باعث می‌شود فرد هنگام مواجه شدن با مسئله یا مشکل تصمیمات منطقی و معنی‌دار اتخاذ کند؛ این در حالی است که هیجان‌پذیری بالا مانع چنین تصمیم‌گیری منطقی می‌شود.

۲- راهبردهای بین فردی حل تعارض

با اجرای راهبردهای افزایش توان فردی دفع تعارض تا حدود زیادی از تعارضات میان فردی کاسته شده و روابط به شکل مطلوب ادامه می‌یابد. با این حال با اتخاذ همه تدابیر گاهی عوامل مختلف سبب ایجاد اختلاف در روابط می‌گردند. بر همین اساس باید راهبردهایی اتخاذ نمود تا از آثار مخرب تعارض تا حد امکان کاسته شود و روابط از گسستگی، نزاع و دشمنی نجات یابند. اولین و مهم‌ترین اقدام، در هنگام مواجهه با تعارض تجزیه و تحلیل تعارض است. در تجزیه و تحلیل تعارض باید به سه سؤال پاسخ داده شود:

- چه کسی در تعارض است؟ تعارض ممکن است میان افرادی با درجه نزدیکی یا اهمیت کمتر یا بیشتر به وجود آید. هر چه درجه نزدیکی و اهمیت دو طرف متعارض بیشتر باشد حل و رفع تعارض از اهمیت بیشتری برخوردار است. به همین دلیل قرآن به‌طور ویژه به تعارضات خانوادگی و دینی توجه نموده است.

- منبع تعارض چیست؟ تعارض ممکن است ناشی از کمبود منابع، رقابت، ناسازگاری اهداف و... باشد.

- سطح تعارض چه میزان است؟ آیا در حد متوسط است؟ یا محتاج اقدام فوری است (Plunkett & Attner, 1997).

پس از تجزیه و تحلیل تعارض باید به حل آن پرداخت. راهبردهای بین فردی حل تعارض، یک مقوله است که از سه مفهوم مذاکره، میانجی‌گری و داوری تشکیل شده است.

- مذاکره

مذاکره یکی از فنون حل تعارض است که در آن طرفین تعارض راه‌حل‌های مختلف را به‌منظور حل تعارض بررسی می‌کنند تا به راه‌حلی که برای هر دو قابل قبول است دست یابند. مذاکره را در ارتباطات فرایند برطرف کردن تفاوت‌ها از طریق دادوستدی پذیرفته و متقابل دانسته‌اند (فرهنگی، ۱۳۸۷، ۲: ۲۳۱). توافق بر سر مشترکات و پرهیز از هرگونه اختلاف در روابط از ثمرات مذاکره است. آیه ۶۴ سوره آل‌عمران نمونه‌ای از مذاکرات قرآنی است: قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ تَعَالَوْا إِلَى كَلِمَةٍ سَوَاءٍ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ أَلَّا نَعْبُدَ إِلَّا اللَّهَ وَلا نُشْرِكَ بِهِ شَيْئاً وَ لا يَتَّخِذَ بَعْضُنَا بَعْضاً أَرْبَاباً مِنْ دُونِ اللَّهِ (آل‌عمران، ۶۴) بگو ای اهل کتاب بیایید بر سر سخنی که میان ما و شما یکسان است بایستیم که جز خدا را نپرستیم و چیزی را شریک او نگردانیم و بعضی از ما بعضی دیگر را به‌جای خدا به‌خدایی نگیرد. این آیه دعوت به نقطه‌های مشترک میان اسلام و آیین‌های اهل کتاب است (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ۲: ۵۹۳) راهی که عقل سلیم و طبع مستقیم به آن شهادت می‌دهد؛ و آن کلامی است که بر انصاف و ترک جدال بنا شده باشد.

یعنی با مسائل منصفانه و بدون جهت‌گیری برخورد کردن (فخر رازی، ۱۴۲۰، ۸: ۲۵۱)؛ بدان امید که به عدالت و انصاف میان هر دو طرف منجر شود (تستری، ۱۴۲۳: ۴۹).

از آنجاکه مذاکره ممکن است به جدال بینجامد قرآن به «جدال احسن» فرمان می‌دهد: وَ جَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ (النحل، ۱۲۵) و با آنان به [شیوه‌ای] که نیکوتر است مجادله نمای. جدال احسن آن است که اعتقادات و مبانی فکری طرف مقابل را گرفته و با همان برای اثبات حق و حقیقت تلاش نمود و این صحبت و گفتگو باید در نهایت ادب، احترام و نرمش و زیبایی انجام شود (طوسی، بی‌تا، ۸: ۲۱۵ و بانوی امین، ۱۳۶۱، ۱۰: ۵۲). به عبارت دیگر مذاکره همان مشارکت در فرایند تصمیم‌گیری است. در مذاکره تصمیمات طرح و بررسی می‌شوند و هر یک از مذاکره‌کنندگان می‌کوشند تا دیگران را نسبت به نظریات خود قانع سازند و معمولاً آنچه به‌عنوان تصمیم اتخاذ می‌شود مورد قبول همه مشارکت‌کنندگان در فرایند تصمیم‌گیری واقع می‌شود (زورق، ۱۳۸۶: ۱۹۹).

یکی از منافع مذاکره برطرف شدن و شفاف شدن اصل اختلاف و تعارض است. چه‌بسا ریشه این تعارض در عدم فهم صحیح و روشن از واژه و موضوع باشد که با مذاکره رفع ابهام شود (لطفی، ۱۳۹۲). اگر افراد یاد بگیرند چگونه با یکدیگر مذاکره کنند تعارض فرصتی می‌شود برای بهبود روابط میان اطراف مذاکره‌کننده. عدم توانایی در مذاکره نیز می‌تواند اختلافات جزئی و ناچیز را به کدورت‌ها و دشمنی‌های عمیق ختم نماید. پس در هنگام مواجهه با تعارض اولین اقدام صحبت در مورد اختلاف ایجاد شده و بررسی ابعاد مختلف آن با کمال آرامش، خونسردی و انصاف است. این توانایی می‌تواند تا حدود زیادی تعارض را در همان مراحل ابتدایی حل نموده و زمینه دوستی و ارتباط بهتر را فراهم سازد.

- میانجی‌گری

این روش زمانی به کار گرفته می‌شود که دو طرف در اثر طغیان عواطف و احساسات نتوانند به مذاکره بپردازند و یا مذاکره آنها اثربخش نباشد. در این روش، شخص ثالث بی‌طرف به‌عنوان میانجی سعی می‌کند که به‌طرفین در یافتن راه‌حلی برای

مشکلات کمک نماید و رابطه میان طرف‌های متعارض را بهبود بخشد. معادل میانجی‌گری و پادرمیانی در قرآن شفاعت است: مَنْ يَشْفَعُ شَفَاعَةً حَسَنَةً يَكُنْ لَهُ نَصِيبٌ مِنْهَا (النساء، ۸۵): هر کس شفاعت پسندیده کند برای وی از آن نصیبی خواهد بود. شفاعت نوعی وساطت برای ترمیم نقیصه و یا حیازت و به دست آمدن مزیتی و یا چیزی نظیر اینهاست، در حقیقت نوعی سببیت برای اصلاح شأنی از شئون زندگی دارد (طباطبائی، ۱۳۷۴، ۵: ۴۳). شفاعت ممکن است برای دفع شر باشد یا جلب خیر (فیض کاشانی، ۱۴۱۵، ۱: ۴۷۵). قرآن برای رفع ناسازگاری و تعارضات میان مردم دستور اصلاح ذات‌البین که همان صلح و سازش برقرار کردن توسط میانجی است را صادر می‌نماید: وَ اصْلِحُوا ذَاتَ بَيْنِكُمْ (الأنفال، ۱) و با یکدیگر سازش نمایید. و به دلیل اهمیت تعارضات خانوادگی برای جلوگیری از کش‌دار شدن تعارضات ابتدایی، اصلاح روابط توسط میانجی را پیشنهاد می‌نماید: وَ اِنْ امْرَأَةٌ خَافَتْ مِنْ بَغْلِهَا يُشْوِزاً أَوْ اِغْرَاضاً فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا اَنْ يَصْلِحَا بَيْنَهُمَا صُلْحاً وَ الصُّلْحُ خَيْرٌ (النساء، ۱۲۸) و اگر زنی از شوهر خویش بیم ناسازگاری یا رویگردانی داشته باشد بر آن دو گناهی نیست که از راه صلح با یکدیگر به آشتی گرایند که سازش بهتر است.

اصلاح ذات‌البین ایجاد صلح، سازش و آشتی پس از قهر (طبرسی، ۱۳۶۰، ۲: ۱۰۱) و نزدیک کردن دلها و قلب‌ها به یکدیگر است. فرد میانجی بدون اینکه راه‌حلی را به‌طرفین تحمیل کند به آنها کمک می‌کند که مشاجرات خود را حل کنند. این رویکرد در سال‌های اخیر در سازمان‌های غربی بسیار متداول شده و راه‌حل پیشنهادی حل تعارض است (alternative dispute resolution) که به‌صورت اختصاری ADR نامیده می‌شود که در سال‌های اخیر طرفداران زیادی پیدا کرده است. در واقع این رویکرد خارج از نظام قضایی رسمی، سریع و دوستانه و نیز جایگزین روش‌های سنتی و مخاصمه‌آمیز عمل می‌کند (فرهنگی، ۱۳۸۷: ۲۲۹).

به دلیل اهمیت مسئله و نقش آن در حل تعارضات و اصلاح روابط، برای تشویق به میانجی‌گری و اصلاح بین مردم مشوق‌هایی نیز در نظر گرفته شده است. از آن جمله

امام صادق (ع) فرمود: صَدَقَهُ يَجِبُهَا اللَّهُ إِصْلَاحُ بَيْنِ النَّاسِ إِذَا تَفَاسَدُوا وَ تَقَارُبُ بَيْنِهِمْ إِذَا تَبَاعَدُوا (کلینی، ۱۴۰۷، ۲: ۲۰۹): اصلاح بین مردم وقتی رابطه آنها خراب شده و نزدیکی بین آنها وقتی از هم دور شده‌اند صدقه‌ای است که خدا آن را دوست دارد. در هر صورت فرد میانجی به دنبال اصلاح، ترمیم و توسعه روابط است. در مورد تعارضات، میانجی با شنیدن نظرات و حرف‌های دو طرف درصدد از بین بردن سوء تفاهم‌ها برای نزدیک نمودن نظرات و ایجاد تفاهم، صلح و آشتی میان طرفین متعارض است. تجربه نشان می‌دهد در بسیاری از موارد افراد پس از تعارض از کرده و گفته‌های خود پشیمان می‌شوند اما غرور و خودخواهی به آنها اجازه پیش قدم شدن برای آشتی نمی‌دهد، در اینجا میانجی می‌تواند به بهترین شکل میان طرفین صلح و آشتی برقرار سازد.

- داوری

اگر در فرایند تعارض طرفین قادر نباشند که از طریق میانجی‌گری به راه‌حلی برسند، آنگاه میانجی‌گری تبدیل به داوری می‌شود و فرایند میانجی‌گری به داوری تغییر می‌یابد و این شخص ثالث بی‌طرف است که راه‌حل ارائه می‌دهد. قرآن کریم در عالی‌ترین مرتبه خداوند را داور حقیقی در اختلافات معرفی می‌نماید: اللَّهُ يَحْكُمُ بَيْنَكُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فِيمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ (الحج، ۶۹) خدا روز قیامت در مورد آنچه با یکدیگر در آن اختلاف می‌کردید داوری خواهد کرد. باور به این داوری تا حدود زیادی باعث ایجاد تعادل و انصاف در حل اختلافات می‌شود.

در مرتبه بعد فلسفه بعثت انبیا و انزال کتب آسمانی را داوری به حق در اختلافات میان مردم می‌داند: فَبَعَثَ اللَّهُ النَّبِيِّينَ مُبَشِّرِينَ وَ مُنذِرِينَ وَ أَنْزَلَ مَعَهُمُ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ لِيَحْكُمَ بَيْنَ النَّاسِ فِيمَا اخْتَلَفُوا فِيهِ (البقره، ۲۱۳) پس خداوند پیامبران را نویدآور و بیم‌دهنده برانگیخت و با آنان کتاب [خود] را به حق فرو فرستاد تا میان مردم در آنچه با هم اختلاف داشتند داوری کند. و به‌طور خاص در مورد اختلافات خانوادگی جایی که میانجی نتوانسته کاری پیش برد و اختلاف عمیق و دامنه‌دار شده و بیم جدایی می‌رود،

چاره را انتخاب داور می‌داند: *وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِنْ أَهْلِهَا إِنْ يَرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا خَبِيرًا* (النساء، ۳۵) و اگر از جدایی میان آن دو [زن و شوهر] بیم دارید پس داوری از خانواده آن [شوهر] و داوری از خانواده آن [زن] تعیین کنید اگر سر سازگاری دارند خدا میان آن دو سازگاری خواهد داد، آری خدا دانای آگاه است. کلمه «شقاق» به معنای قهر کردن و عداوت است. قرآن دستور داده یک حکم از طرف زن و یک حکم از طرف مرد به مسئله رسیدگی کنند، در این حالت اگر واقعاً هر دو طرف نزاع بنای اصلاح داشته باشند و عناد و لجبازی در کارشان نباشد، خدای تعالی به وسیله این دو حکم بین آن دو توافق و اصلاح برقرار می‌کند، چون وقتی دو طرف زمام اختیار خود را به حکم بدهند (حکمی که خودشان پسندیده‌اند) قهراً توافق حاصل می‌شود (طباطبائی، ۱۳۷۴، ۴: ۵۴۷). فابعثوا می‌تواند از ناحیه حاکم (البيضاوی، ۱۴۱۸، ۲: ۷۳) یا هر انسان صالحی مدیریت شود (فخر رازی، ۱۴۲۰، ۱۰، ۷۴).

قرآن مهم‌ترین اصل داوری را عدالت و انصاف می‌داند: *وَإِذَا حَكَّمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ* (النساء، ۵۸) و چون میان مردم داوری می‌کنید به عدالت داوری کنید. تنها با عدالت و انصاف می‌توان خرابی‌های روابط را اصلاح نمود و مسیر ادامه همکاری و همراهی را بین دو طرف تعارض هموار نمود. حق‌محوری و پرهیز از هواهای نفسانی یکی دیگر از شرایط داوری است: *فَاحْكُم بَيْنَ النَّاسِ بِالْحَقِّ وَلَا تَتَّبِعِ الْهَوَىٰ* (ص، ۲۶) پس میان مردم به حق داوری کن و زنهار از هوس پیروی مکن. شخص داور می‌تواند داوری را رد یا قبول نماید، اما در صورت قبول موظف است عادلانه داوری کند: *فَإِنْ جَاءُوكَ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ أَوْ أَعْرِضْ عَنْهُمْ وَإِنْ تُعْرِضْ عَنْهُمْ فَلَنْ يَضُرُّوكَ شَيْئًا وَإِنْ حَكَمْتَ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ بِالْقِسْطِ* (المائدة، ۴۲) پس اگر نزد تو آمدند [یا] میان آنان داوری کن یا از ایشان روی برتاب و اگر از آنان روی برتابی هرگز زبانی به تو نخواهند رسانید و اگر داوری می‌کنی پس به عدالت در میانشان حکم کن. یعنی با نهایت عدل و احتیاط (فخر رازی، ۱۴۲۰، ۱۱: ۳۶۲).

بنابراین در مواجهه با تعارض برای جلوگیری از عواقب و نتایج ناخوشایند آن متناسب با شرایط باید از روش مناسب استفاده نمود. بهترین روش در مراحل ابتدایی اختلاف، مذاکره طرفین تعارض از طریق گفتگوی منطقی است. اهمیت و برتری این روش به دلیل محرمانه ماندن و حل مشکل به شکل خصوصی است. اگر افراد در این مرحله نتوانند به نتیجه مطلوب و رفع اختلاف دست یابند در مرحله بعد میانجی با توجه به نظرات دو طرف و تلفیق آنها، راه حل پیشنهاد و میان طرفین صلح ایجاد می نماید. اگر در این مرحله نیز موفقیتی کسب نگردد نوبت به انتخاب داور می رسد. در این مرحله داور بر اساس عدالت و با احتیاط کامل بر اساس مصالح، میان طرفین آشتی برقرار می نماید و هر دو طرف ملزم به اجرای حکم داور می شوند.

بحث و نتیجه گیری

این مقاله باهدف شناخت ابعاد مختلف تعارض در تعاملات اجتماعی و ارائه راهبردهای افزایش توانایی مدیریت آن با بهره مندی از آیات قرآن به عنوان کتاب هدایتگر انسان، نگاهی شده است. توسعه معارف قرآنی و کمک به مددکاران اجتماعی با ارائه راهبردهای قرآنی برای پیشگیری و مدیریت تعارض، در جهت کاربردی سازی آن در جامعه متناسب با پیشرفت های علمی گسترده در حوزه روابط اجتماعی از دیگر اهداف پژوهش حاضر است. از آنجاکه رابطه با دیگران بخش اعظم فعالیت های روزانه و متداول افراد را به خود اختصاص می دهد و موفقیت در آن تا حدود زیادی پیش بینی کننده سلامت روان افراد جامعه است این پژوهش بر آن بوده که با بازشناسایی مفهوم تعارض و سبک های مقابله ای آن و ارائه نظر قرآن درباره راهبردهای پیشگیرانه و نیز مدیریت صحیح در برخورد با تعارض قدمی در راه گسترده روابط در بُعد کمی و ارتقاء سطح روابط در بُعد کیفی بردارد.

قرآن کریم وجود تعارض در روابط میان انسان ها را امری لازم، ثابت، همیشگی و پیش برنده می داند (طباطبائی، ۱۳۷۴، ۲: ۱۸۸) که در صورت مدیریت صحیح، زمینه

همکاری و همفکری، تضارب آراء و دستیابی به بهترین رأی و نظر را فراهم می‌نماید. فهم این مسئله از سوی افراد باعث می‌شود که در برخورد با تعارض آرامش خود را حفظ نموده و به‌عنوان مسئله‌ای طبیعی به دنبال راه‌حل مناسب برای رفع تعارض باشند. معضل دانستن تعارض، خودکارآمدی افراد برای مقابله با آن را به‌شدت کاهش داده و در نهایت یک تفاوت کوچک می‌تواند به شکل یک اختلاف بزرگ نمایان گردد.

از آنجاکه عدم مدیریت صحیح تعارض می‌تواند روابط میان انسان‌ها را مختل نموده و در نهایت به نزاع و تخاصمی پایدار بینجامد قرآن کریم دفع احسن را به‌عنوان مهم‌ترین استراتژی برای مدیریت انواع تعارض معرفی می‌نماید که بیانگر اتخاذ سبک‌های سازنده در مواجهه با تعارض است و با توجه به شرایط می‌تواند متفاوت باشد. دفع احسن یعنی فرد به بهترین شکل ممکن خود را از قرار گرفتن در معرض تعارض دور نماید (شاذلی، ۱۴۱۲، ۵: ۳۱۲۲). از آنجاکه گاه مشکلی کوچک و اختلافی ناچیز با دیگران می‌تواند باعث ایجاد تنش و تعارض به شکلی گسترده در میان افراد در معرض خطر باشد آموزش دفع احسن و روش‌های کاربردی آن از سوی مددکاران اجتماعی می‌تواند بزرگ‌ترین کمک برای پیشگیری از انواع تعارض و پیامدهای مرتبط با آن باشد.

از نظر قرآن حق‌خواهی و حقیقت‌جویی، خودآگاهی، خوددرمانبخشی، عقل‌گرایی، یادگیری مهارت‌های ارتباطی و شناخت و درک تفاوت‌های میان فردی اصول اساسی برای پیشگیری از ایجاد هر نوع تعارض است. توانمندسازی افراد در جهت عمل به این مفاهیم می‌تواند مانعی بزرگ برای ایجاد هرگونه تعارض باشد. با این‌همه، گاهی با اتخاذ همه تدابیر پیشگیرانه باز هم ممکن است فرد با موقعیت‌های متعارض روبه‌رو شود. در همین راستا قرآن کریم راه‌حلهایی برای رفع و حل این حالت ارائه نموده است. مذاکره، میانجی‌گری، و داوری از جمله این راه‌حل‌هاست که بکارگیری درست آنها می‌تواند تعارض را از حالت یک رویداد مخرب به حالت اتفافی خوشایند در جهت بهبود روابط انسانی تبدیل نماید.

این توانایی‌ها به فرد امکان می‌دهند که با اغتشاش هیجانی همراه با تعارض به‌گونه‌ای مواجه شود که وقتی بحث بالا می‌گیرد به روابط دوستانه و صمیمی‌اش صدمه نزنند. مذاکره توسط طرفین تعارض به‌صورت خودجوش و یا از سوی مددکاران اجتماعی و با راهنمایی آنها صورت می‌گیرد. آموزش مهارت‌های مذاکره و راهکارهای موفقیت در آن از سوی مددکاران به افراد دارای روابط مخدوش و یا کسانی که در مقابله با تعارض کنترل خود را از دست می‌دهند و یا به رفتارهای آسیب‌زا روی می‌آورند می‌تواند توانمندی افراد برای مقابله صحیح و کارآمد با تعارض را ارتقاء بخشد. اما میانجی‌گری و داوری به‌طور مستقیم توسط دیگرانی انجام می‌شود که از توانایی لازم برای این کار برخوردار باشند. این فرد توانا و کاربلد می‌تواند مددکار اجتماعی باشد. مددکار اجتماعی می‌تواند با شناسایی دقیق مشکل و با ارائه راه‌حل مفید و مؤثر موضوع مورد تعارض را به‌راحتی حل نموده و با میانجی‌گری و یا داوری عادلانه میان طرفین تعارض، مشکل را از ریشه حل نموده و از عواقب بعدی تعارض حل‌نشده پیشگیری نماید.

همچنین شناسایی انواع تعارض و ارائه راهبردهای متناسب با آن و آموزش آنها در سطوح مختلف علمی می‌تواند تحولی عمیق در جهت بهبود روابط اجتماعی و از میان بردن مشکلات و اختلالات رفتاری در بُعد روابط اجتماعی و جهشی بزرگ برای کاهش آسیب‌های اجتماعی باشد که به‌طور مستقیم در اثر وجود تعارض و یا به‌طور غیرمستقیم در اثر مشکلات روانی حاصل از تعارض حل‌نشده، ایجاد می‌شود. فرد توانمند در زمینه مدیریت تعارض، در مقابله با تعارض برای دفع و رفع آن تلاش می‌کند. اما فرد ناتوان در اولین مشکل راه‌حل را تنها با روی آوردن به مسائل غیرمعقول مقدور می‌داند و برای فرار از مشکل به اعتیاد و طلاق و... روی می‌آورد. آموزش کاربردی مهارت‌های حل تعارض و کمک به توانمندسازی افراد ناکارآمد در این زمینه از سوی مددکاران اجتماعی می‌تواند زمینه ایجاد بسیاری از آسیب‌های اجتماعی را از ریشه بخشکاند.

از سوی دیگر میل به زندگی اجتماعی و معاشرت و ارتباط سازنده با دیگران یکی از مهم‌ترین و اصلی‌ترین نیازهای روحی و روانی آدمی است که ارضای صحیح آن تا حدود زیادی سلامت روانی افراد را تأمین نموده و از افتادن در ورطه آسیب‌های اجتماعی حفظ می‌نماید (سیفعلی‌ئی، ۱۳۹۴). یافته‌های این پژوهش در سه بخش سبک‌های مدیریت، راهبردهای فردی و راهبردهای میان‌فردی در مقایسه با پژوهش‌های پیشین عبارت است از:

در بخش راهبردهای فردی: پژوهش فتحی و همکاران (۱۳۹۴) نشان داده که با شناسایی تعارضات زناشویی در مراحل مختلف می‌توان مداخلات پیشگیرانه و درمانی متناسب با هر مرحله را طراحی نمود. این پژوهش ضمن اینکه یافته آنها را تأیید می‌نماید، راهبردهای متفاوتی را در دو بخش فردی و بین فردی در مرحله نخست جهت ممانعت از ایجاد تعارض و در مرحله بعد جهت مدیریت و حل تعارض ارائه می‌نماید. طبق یافته‌های پژوهش حاضر در بخش فردی خوددرمانبخشی، حقیقت‌جویی و عقل‌گرایی راهبردهایی است که در بسیاری از موارد مانع ایجاد تعارض می‌گردند و در بخش میان فردی مذاکره، میانجی‌گری و داوری راهبردهایی برای مداخله صحیح و کارا در مورد تعارض ایجاد شده است.

در بخش راهبردهای میان فردی: پژوهش سندگل و همکاران (۱۳۹۴) سطوح تعارض را با توجه به افراد درگیر در چهار سطح میان فردی، درون‌گروهی، میان‌گروهی و میان فرهنگی تقسیم نموده است و مدیریت تعارض را شامل سه شیوه کلی پیشگیری از تعارض، حل و درمان تعارض و استقبال از تعارض سازنده می‌داند. پژوهش حاضر همسو با نتایج سطح میان‌فردی و ضمن تشابهاتی در دو بخش پیشگیری و حل تعارض به‌طور مفصل سطح میان فردی را مدنظر قرار داده و علاوه بر آن سطح فردی را به‌عنوان مرحله ابتدایی حل تعارض معرفی می‌نماید و به ارائه راهبردهایی برای پیشگیری و حل تعارض در این دو مرحله می‌پردازد و از این طریق یافته‌های آنها را بسط و گسترش می‌دهد.

پژوهش عسگری و صفرزاده (۱۳۹۲) با عنوان رابطه تنظیم هیجانی و اعتقادات مذهبی با راهبردهای حل تعارض نشان داده که اعتقادات مذهبی پیش‌بینی کننده راهبردهای استدلالی است. این پژوهش یافته‌های آنها را تأیید و بر آن تأکید می‌نماید و با رویکردی کاربردی به‌خوبی نشان می‌دهد که دین با ارائه الگوهای مناسب، مقابله کارآمد با تعارض را امری ممکن و میسر می‌سازد و با ارائه راهبردهای مناسب در شرایط مختلف به اتخاذ سبک مناسب در مدیریت تعارض کمک می‌نماید.

پژوهش شکرانی و همکاران (۱۳۹۰) با عنوان نقد و بررسی سبک‌های مدیریت تعارض و شرایط استفاده از آن بر اساس سوره یوسف، با بررسی سوره یوسف به دنبال بیان انواع سبک حل تعارض در آیات این سوره بوده است و پس از توضیحات مقدماتی سبک‌های پنجگانه مدیریت تعارض را از آیات سوره یوسف استخراج نموده است. این پژوهش ضمن استفاده از دستاوردهای آنها با بهره‌مندی از آیات دیگر در سایر سوره‌ها پژوهش آنها را تکمیل نموده و با توضیح راهکارها در دو بُعد فردی و میان‌فردی بدان توسعه می‌بخشد.

پژوهش درگاهی و همکاران (۱۳۸۷) با عنوان مدیریت تعارض و راهبردهای مرتبط بیان می‌دارد که بیشترین راهبردهای بکار رفته در ارتباط با مدیریت تعارض روش همکاری و تشریک‌مساعی مبتنی بر اعتماد است، این پژوهش علاوه بر تبیین قرآنی این دو روش یافته‌های آنها را توسعه داده و راهبردهای دیگری را جهت تکمیل آن ارائه می‌نماید.

پژوهش پیروز (۱۳۸۴) با عنوان رویکرد اسلامی به تعارض سازمانی، با بیان برداشت متفاوت از تعاریف تعارض و عرضه آنها به منابع اسلامی به بیان دیدگاه اسلامی پرداخته و مطلوبیت آن را برای رشد و خلاقیت اثبات نموده و دیدگاه اسلام را درباره نوع مدیریت آن بیان نموده است. پژوهش حاضر با رویکردی متفاوت این نتایج را تکمیل نموده و در سه بخش مجزا با عناوین سبک‌های حل تعارض، راهبردهای فردی و راهبردهای میان فردی آن را توسعه می‌بخشد.

ارائه تعریفی کاملاً قرآنی از تعارض و تبیین سبک‌های تعارض با تکیه بر آیات قرآن و همچنین ارائه راهبردهای کاملاً قرآنی که با علم روز و به‌وسیله تحقیقات میدانی راستی آزمایی و تأیید شده است از جمله دستاوردهای بدیع و ابتکاری است که مورد توجه هیچ‌یک از پژوهش‌های پیشین قرار نگرفته است و این پژوهش عهده‌دار انجام آن بوده است.

یافته‌های این پژوهش دست‌کم از سه جهت می‌تواند الگویی بی‌نظیر برای دست‌اندرکاران حوزه مددکاری اجتماعی باشد: اول از جهت تربیت مددکارانی خبره و کاربرد که با کسب اطلاعات و توانایی‌های لازم در حوزه تعارضات میان‌فردی در این حوزه کارایی لازم را کسب نمایند. دوم از جهت آموزش افراد دارای مشکلات ارتباطی که منجر به آسیب‌های مختلف اجتماعی می‌شوند و توانمندسازی آنها برای مقابله صحیح با تعارض و پیشگیری از آسیب‌های حاصل از عدم توانایی در حل تعارض و سوم آگاه‌سازی مردم نسبت به آموزه‌های جذاب و متعالی قرآن کریم؛ جهت بهره‌مندی و کاربردی‌سازی هر چه بیشتر راهبردهای قرآنی برای حل تعارض در روابط اجتماعی انسان‌ها در شرایط گوناگون و کسب آرامش روحی و روانی در سایه انس و عمل به تعالیم آسمانی و ساخت جامعه‌ای اسلامی در بُعد روابط اجتماعی و انسانی.

محدودیت‌ها: از جمله محدودیت‌های پژوهش می‌توان به کمبود منابع میان‌رشته‌ای قرآن و علوم ارتباطی و روانشناسی و مشخص نبودن مباحث مرتبط با این موضوعات در تفاسیر موجود اشاره نمود؛ که کار پژوهشگر را برای جستجوی آیات مرتبط با موضوعات از این دست دوچندان می‌نماید. به‌خلاف مباحث عقیدتی، فقهی، اجتماعی و... که به‌وفور در تفاسیر عنوان‌بندی شده‌اند. محدودیت تعداد کلمات و عدم امکان گردآوری همه مطالب مرتبط در حجم یک مقاله استاندارد از دیگر محدودیت‌های پژوهش حاضر است. جمع‌آوری همه ابعاد موضوع و مطالب مرتبط با آن نیازمند تألیف مقالات متعدد است و به دلیل حجم بالای آموزه‌های قرآنی مرتبط در یک مقاله نمی‌توان بدان پرداخت.

پیشنهادها: امید است در تفاسیر آینده مباحث علمی نوین مورد توجه مفسران قرار گیرد و عناوین ارتباطی و روان‌شناختی متناسب با علم روز که به‌وفور در آیات قرآن وجود دارد در تفاسیر اجتماعی راه پیدا کنند. و تفاسیر قرآن متناسب با جهش علمی و پیشرفت‌های اجتماعی به‌روزرسانی و برای انسان قرن ۲۱ قابل استفاده گردد.

پیشنهاد می‌شود پژوهشگران با انجام مطالعات میان‌رشته‌ای، مباحث علمی روز را از خلال آیات قرآن استخراج نموده و در جهت کاربردی‌سازی آیات قرآن متناسب با نیازهای نسل جدید گام بردارند.

در خصوص موضوع تعارض انجام پژوهش‌های میدانی با ارائه داستان‌های قرآنی و تبیین راهبردهای بکار رفته در آنها و میزان تأثیر آن در مقایسه با ارائه راهبردهای سایر علوم، می‌تواند نقش مهمی در اثبات پیشرو بودن قرآن در ارائه سبک زندگی مطلوب داشته باشد.

منابع

- قرآن کریم. (۱۳۷۶). ترجمه: محمدمهدی فولادوند، تهران: دارالقرآن الکریم.
- نهج البلاغه. (۱۴۱۴). گردآورنده: سید شریف رضی، محقق صبحی صالح، قم: هجرت.
- ابن بابویه، محمد بن علی. (۱۳۷۸ ق). *عیون اخبار الرضا (ع)*، تهران: جهان.
- ابن بابویه، محمد بن علی. (۱۳۶۲). *الخصال*، قم: جامعه مدرسین حوزه علمیه قم.
- ابوالمعالی الحسینی، خدیجه. (۱۳۹۲). «تحلیل کیفی متن: استقرا/قیاس»، *مطالعات معارف اسلامی و علوم تربیتی*، سال اول، شماره ۱: ۱۴-۲۷.
- اسمعیلی، (۱۳۹۴). «بررسی عوامل خوددرمانی‌بخش تعارضات زوجین در مبانی روابط چهارگانه انسانی (ارتباط با خدا، خود، هستی، و دیگران) از نگاه جوادی آملی». *زنان و خانواده*. سال دهم، شماره ۳: ۳۱-۱۰۶.
- انتظامی بیان، نرگس؛ احقر، قدسی و شعبانی کیل چالان، حسن. (۱۳۹۶). «تأثیر یادگیری خودتنظیمی بر سبک‌های حل تعارض دانش آموزان دوره راهنمایی»، *رویکردهای نوین آموزشی*، سال دوازدهم، شماره ۲: ۱۱۰-۱۲۹.
- باباپور خیرالدین، جلیل. (۱۳۸۱). بررسی رابطه بین شیوه حل مسئله، شیوه حل تعارض و سلامت روان‌شناختی دانشجویان. *پایان‌نامه دکتری رشته روانشناسی*، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- باباپور خیرالدین، جلیل. (۱۳۸۵). «بررسی رابطه بین شیوه‌های حل تعارض ارتباطی و سلامت روان‌شناختی دانشجویان»، *فصلنامه روانشناسی دانشگاه تبریز*، سال اول، شماره ۴.
- بانوی امین، نصرت. (۱۳۶۱). *مخزن العرفان در تفسیر قرآن*، تهران: نهضت زنان مسلمان.
- بولتون، رابرت. (۱۳۸۱). *روانشناسی روابط انسانی (مهارت‌های مردمی): چگونه ابراز وجود کنید*، ترجمه: حمیدرضا سهرابی، تهران: رشد.
- بیابانگرد، اسماعیل. (۱۳۸۴). *روانشناسی نوجوانی*، تهران: نشر فرهنگ اسلامی.
- پیروز، علی آقا. (۱۳۸۴). «رویکرد اسلامی به تعارض سازمانی»، *مجله حوزه و دانشگاه*، سال یازدهم، شماره ۴۵: ۹-۲۴.
- تستری، ابومحمد سهل بن عبدالله. (۱۴۲۳). *تفسیر التستری*، تحقیق: محمداصل عیون السود. بیروت: دارالکتب العلمیه.
- جوادی آملی، عبدالله. (۱۳۸۸). *حکمت عبادات*، محقق: حسین شفیعی، قم: انتشارات اسراء.

- جوادی آملی، (۱۳۸۹). *انتظار بشر از دین*، محقق: محمدرضا مصطفی پور، قم: انتشارات اسراء.
- خادم الرضا، علی. (۱۳۹۶). *تعریف استراتژی، جمع‌بازار کارآفرینی*، تهران: دیباگران.
- درگاهی، حسین؛ موسوی، سید محمدهادی؛ عراقیه فراهانی، سمانه و شهام، گلسا. (۱۳۸۷). «مدیریت تعارض و راهبردهای مرتبط»، *بیاورد سلامت*، سال اول، شماره ۲: ۶۳-۷۲.
- زمخشری، محمود. (۱۴۰۷). *الکشاف عن حقایق غوامض التنزیل*، بیروت: دارالکتب العربی.
- زورق، محمدحسن. (۱۳۸۶). *ارتباطات و آگاهی (مفاهیم، مبانی، و روشها)*، تهران: صداوسیما.
- سلامت، مانده؛ زمانی، احمدرضا و الهیاری، طلعت. (۱۳۸۶). «تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی با استفاده از روش تحلیل رفتار متقابل (ta) بر کاهش تعارض زناشویی». *روانشناسی کاربردی*، دوره اول، شماره ۳: ۲۹-۳۳.
- سیفعلی‌ئی، فاطمه. (۱۳۹۴). *اخلاق اجتماعی کاربردی*، قم: بوستان کتاب.
- شادلی، سید بن قطب بن ابراهیم. (۱۴۱۲). *فی ظلال القرآن*، بیروت: دارالشروق.
- شبر، سید عبدالله. (۱۴۱۲). *تفسیر القرآن الکریم*، بیروت: دارالبلاغه للطباعة و النشر.
- شریعتی فیض‌آبادی، مهدی؛ گودرزی، محمود. (۱۳۹۴). *رویکرد کیفی مبتنی بر تحلیل محتوا. دانش سیاسی*، سال ۱۱، ش ۲.
- صدوق، محمد بن علی. (۱۳۷۶). *الامالی*، تهران: کتابچی.
- صدوق، محمد بن علی. (۱۴۱۳). *من لا یحضره الفقیه*، قم: دفتر انتشارات اسلامی.
- طباطبائی، سید محمدحسین. (۱۳۷۴). *تفسیر المیزان*، ترجمه: سید محمدباقر موسوی. قم: دفتر انتشارات اسلامی.
- طبرسی، فضل بن حسن. (۱۳۶۰). *مجمع‌البیان فی تفسیر القرآن*، تهران: انتشارات فراهانی.
- طبری، محمد بن جریر. (۱۴۱۲). *جامع‌البیان فی تفسیر القرآن*، بیروت: دارالمعرفه.
- طوسی، محمد بن حسن. (بی تا). *التبیین فی تفسیر القرآن*، بیروت: دار احیاء التراث العربی.
- طبیب، سید عبدالحسین. (۱۳۷۸). *اطیب‌البیان فی تفسیر القرآن*، تهران: انتشارات اسلام.
- عسگری، پرویز، صفرزاده، سحر، (۱۳۹۳)، «رابطه تنظیم هیجانی و اعتقادات مذهبی با راهبردهای حل تعارض با والدین در دانشجویان»، *روانشناسی و دین*، سال بیست و پنجم، شماره ۱: ۸۱-۹۵.
- غفوریان، هما؛ فلامرزی، آمنه. (۱۳۸۹). «بررسی رابطه بین تعارض و عملکرد شغلی کارکنان»، *فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی*، سال نخست، شماره ۲: ۳۵-۵۰.

- فتحی، الهام؛ اسمعیلی، معصومه؛ فرح‌بخش، کیومرث و دانش پور، منیژه. (۱۳۹۴). «حیطه‌های تعارض و استراتژی‌های حل آن در زوجین رضایتمند»، *فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی*، سال ششم، شماره ۲۴: ۳۰-۵۶.
- فخر رازی، محمد بن عمر. (۱۴۲۰). *مفاتیح الغیب*، بیروت: دار احیاء التراث العربی.
- فرهنگ، علی‌اکبر. (۱۳۸۷). *ارتباطات انسانی*، تهران: خدمات فرهنگی رسا.
- فیض کاشانی، ملأ محسن. (۱۴۱۵). *تفسیر الصافی*، تهران: انتشارات الصدر.
- کلینی، محمد بن یعقوب. (۱۴۰۷). *الکافی*، تهران: دارالکتب الاسلامیه.
- مجلسی، محمدباقر. (۱۴۰۳). *بحار الانوار*، بیروت: دار احیاء التراث العربی.
- مراغی، احمد بن مصطفی. (بی تا). *تفسیر المراغی*، بیروت: دار احیاء التراث العربی.
- معین، محمد. (۱۳۷۵). *فرهنگ معین*، تهران: امیرکبیر.
- مغنیه، محمدجواد. (۱۴۲۴). *تفسیر الکاشف*، تهران: دارالکتب الاسلامیه.
- مکارم شیرازی، ناصر. (۱۳۷۴). *تفسیر نمونه*، تهران: دارالکتب الاسلامیه.
- Aland Islands Peac Institute, Conflict management. (2002). Available from world wide web. *Journal of Sex & Marital Therapy*, 26 (4), 334-321.
- Buss, D. M. (2000). Cognitive biases and emotional wisdom in the evolution of conflict between sexes. *Current directions in psychological science*, 9(4): 136-139.
- Erfurt, Johm. (2002). Dealing with conflict.4. *Available from world wide web*
- Greeff, A. P. and De Bruyne, A. T. (2002). Conflict management style and marital satisfaction.
- Harigopal, K. (1995). *Conflict Management (Managing Interpersonal Conflict)*, Oxford and IBH Publishing Co. Pvt. Ltd.
- Hermon, D. A; Hazler, R. J. (1999). Adherence to A Wellness Model and Perceptions of Psychological Well Being. *Journal of Counselling and Development*, 77 (3): 339-343.
- Hornung, Christy. (2002). Conflict Management techniques. Available from world wide web.
- Hsiu- Fang & Sara E. Shanon, "Three Approaches to Content Analysis", *Qualitative Health Research*, Vol.15, No.9
- Jones, Gareth R; George, Jennifer; Hill, Charles W. (2000). *Contemporary management*. Boston: McGraw-Hill.

- Mayer, R. C; Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). *An integrative model of organizational*
- P. Stone, The general inquirer: A computer approach to content analysis, p 5.
- Plunkett warren R; attner, Raymond F. (1997). *Management*. Ohio: south western coggege publishing.
- Rahim, M. A. (1986). Managing Conflict in Organisation. *Journal of Social Psychology*, 126:79-86.
- Rautenbach, J. (2008). *The Strengths of Enduring Marriages*: Overgoming Severs stress.
- Rice, F. D, (1996). *Intimate relation ships, marriage and family*, California. Colerichard. goodman.
- USDA Organization. (2002). Under-12.standing conflict management and ADA. Available from world wide web.
- Rothman, J. (1998). *Resolving Identity-Based Conflict: Nations, Organisations and Communities*. San Fransisco: Jossey-Bass Publishers
- Sekiguchi, T. (1999). *Conflict Management Strategies and Family and Business Outcomes in Family Business*.
- Slocum, John (2002). Conflict management available from world wide web.
- Stone, M.Q. (1966). *The jeneral inquirer: a computer approach to content analysis*, Cambridge: m I t press.
- Tampon, R. A. (1994). Emotion regulation: A theme in search of definition, In N.A.Fox (Ed.), the development of emotion requlatin: *Biological and behavioral considerations*, p. 25.
- Trust. Academy of Management Review, Vol. 20, PP: 709-734.
- Vandebos, G. R. (2007). *Apa dictionary of psychology*. American psychology association.