



کشمکش‌های سازنده: از اوج تا خاتمه

Louis Kriesberg, *Constructive Conflicts: From Escalation to Resolution*, Lanham and Maryland, Rowman & Littlefield, 1998, 430pp

مقدمه

کشمکش را امری برخاسته از نهاد بشری می‌دانند. مسأله‌ای که بوده و خواهد بود. به ویژه که جهان امروز، شاهد طیف فزاینده‌ای از منازعه‌های فردی و اجتماعی تا ستیزه‌های بین‌المللی است. نکته حائز اهمیت در این خصوص هدایت این کشمکش‌ها در جهت مثبت می‌باشد. کتاب «کشمکش‌های سازنده: از اوج تا خاتمه»، اختصاص به چنین مباحثی دارد.

لویس کریس برگ، نویسنده کتاب، یکی از استادان ممتاز و بازنشسته دانشکده ماکسول دانشگاه سیراکوز نیویورک در حوزه مطالعات کشمکش‌های اجتماعی است. کتاب «کشمکش‌های سازنده» اثر این جامعه‌شناس برجسته به سال ۱۹۹۸ به چاپ رسید و در سال ۲۰۰۳ با بازنگری در بخش عمده آن برای بار دوم زیر چاپ رفت. این کتاب که شامل دوازده فصل است، توجه اصلی خود را بر سه محور مهم معطوف کرده است:

الف. کشمکش‌های اجتماعی چگونه پدید می‌آیند؟

ب. این کشمکش‌ها چگونه تشدید می‌شوند؟

ج. این کشمکش‌ها چگونه خاتمه می‌یابند؟

کشمکش‌ها می‌توانند هم سازنده باشند و هم مخرب. اینکه چگونه می‌توان به کشمکش‌های سازنده روی آورد و از مخرب بودن آنها جلوگیری کرد، یکی از پرسش‌های اصلی کتاب را تشکیل می‌دهد. پاسخ به این پرسش چشم‌اندازهای بسیار سودمندی را هم برای دانش‌پژوهان و هم برای سیاست‌گذاران و تصمیم‌گیران ترسیم می‌کند.

کریس برگ در این کتاب با ارایه رهیافت واقع‌گرایانه، سعی دارد تا تئوری تجربی و جامعی از کشمکش را مطرح سازد. در واقع وی می‌کوشد با بهره‌گیری از مطالعات و پژوهش‌های تجربی خود بر این پرسش تمرکز کند که چگونه افراد می‌توانند به یاری تجربه، اندیشه و قدرت آفرینندگی خود، کشمکش‌ها را حل و فصل کنند؟ به این ترتیب او نظریه کشمکش معاصر را مطرح می‌سازد.

امروزه نیاز به راهکارهای سازنده در جهت اجتناب و خاتمه دادن به کشمکش‌ها بیش از هر زمان دیگری احساس می‌شود. کتاب حاضر می‌تواند در پاسخ به این نیاز کمک شایانی کند.

الف. معرفی کتاب

فصول اول و دوم کتاب به تشریح گونه‌ها، مراحل و ریشه‌های کشمکش‌های اجتماعی می‌پردازد. به بیان کریس برگ «کشمکش اجتماعی زمانی به وجود می‌آیند که دو یا چند نفر یا گروه‌هایی به این باور برسند که در اهداف ناسازگاری دارند.»

نویسنده در این فصل با تشریح گونه‌ها و مراحل کشمکش، معتقد است که کشمکش‌ها از نظر ماهیت موضوع‌های مورد ستیز، ویژگی روابط متخاصمین، بستر، ابزارهای به‌کارگیری در آن و در نهایت از نظر نتایج، متفاوتند. این مؤلفه‌ها بر درجه سازندگی و مخرب بودن کشمکش تأثیر می‌گذارند. در واقع، زمانی که ابزارها زیان‌بخش‌اند و یکی از طرف‌ها بدون در نظر گرفتن منافع و ارزش‌های طرف دیگر به طور یکجانبه عمل می‌کند؛ نتایج، شکل مخربی به خود می‌گیرند. اما به هنگامی که طرف‌ها در مشاجرات و ستیزهای خود از ابزارهای متقاعد کننده بهره می‌گیرند و رفتار دو جانبه را می‌پذیرند، کشمکش شکل سازنده می‌یابد.

کریس برگ، چهار رهیافت متفاوت را برای درک و شناخت ریشه‌ها و دلایل کشمکش‌های اجتماعی مطرح می‌سازد. رهیافت‌های مذکور بر نقش عوامل داخلی مانند ماهیت انسان یا ماهیت اصلی تعاملات و نظام‌های اجتماعی در تولید کشمکش تأکید می‌ورزند. نویسنده با بهره‌گیری از رهیافت سیستمی، بررسی می‌کند که چگونه مشخصه‌های سیستم اجتماعی منجر به ایجاد منازعه می‌شوند. نظریه سیستم‌ها همچنین تأثیر این مشخصه‌ها را یعنی فرهنگ، ارزش‌ها، نهادها، توازن قدرت و تغییر اجتماعی بر ایجاد کشمکش و تعارض مورد بررسی قرار

می‌دهد. کریس برگ، دیدگاه‌های مهم در هر چهار رهیافت را بررسی می‌کند. او چنین استدلال می‌کند که این رهیافت‌ها سازگارند و در واقع می‌توان سنتز و آمیزه‌ای از آنها را ارایه داد. در نهایت او بر این باور است که رهیافت عمومی، بیشتر می‌تواند در فهم مقوله کشمکش مؤثر و کارآمد باشد.

فصل سوم کتاب با عنوان «ظهور کشمکش‌ها»، به بررسی این نکته می‌پردازد که چگونه کشمکش‌های بالقوه می‌توانند به منصفه ظهور برسند. بنا بر استدلال کریس برگ «کشمکش زمانی پدید می‌آید که اعضای یک یا بیشتر طرف‌های درگیر، هویت مشترکی را شکل دهند، احساس بی‌عدالتی به وجود بیاورند و یا هدفی را مطرح کنند که طرف دیگر خود را مسئول این بی‌عدالتی تلقی کند و بر این باور باشد که نمی‌تواند شرایط را تغییر دهد بلکه طرف‌های دیگرند که قادر به تغییر شرایط هستند.»

اموری نظیر هویت، بی‌عدالتی و باور به ناتوانی، همگی مؤلفه‌های لازم برای ظهور یک کشمکش محسوب می‌شوند. (ولی هیچ کدام شرط کافی نیستند.)

همسان‌انگاری اعضای درون گروه، ارتباطات سهل میان اعضا، مرزهای شفاف و ثابت گروه‌ها و پتانسیل سازمانی گروه، شکل‌گیری هویت مشترک را تسهیل می‌کند. بی‌عدالتی‌ها نیز می‌توانند از منابع مختلفی سرچشمه بگیرند. آنها ممکن است از احساس محرومیت یا از احساس محرومیت نسبی در برابر گروه دیگر ناشی شوند. زمانی که طرف دیگر علت این بی‌عدالتی شناخته می‌شود، کشمکش در آستانه تشدید قرار می‌گیرد. طرف مظلوم، هدفی را در جهت طرف دیگر شکل می‌دهد و از او می‌خواهد به نوعی این بی‌عدالتی را جبران کند. چنین اهداف ستیزه‌جویانه‌ای ممکن است اشکال مختلفی بیابند و بعضی از آنها سازنده‌تر از بقیه باشند. با وجود این، کریس برگ خاطر نشان می‌سازد که برای اجتناب از چنین اهداف ستیزه‌جویانه‌ای، طرف مظلوم نه فقط باید بر این باور باشد که طرف مقابل دلیل بی‌عدالتی است؛ بلکه باید معتقد شود که طرف مقابل می‌تواند به نحوی این بی‌عدالتی را جبران کند. تحلیل کریس برگ از ظهور کشمکش، الزامات سیاسی مهمی را برای اجتناب از کشمکش دربردارد. فصول چهارم و پنجم کتاب، راهبردهای متعددی در خصوص حل کشمکش و کشف عوامل مؤثر بر گزینه راهبرد را مورد بررسی قرار می‌دهد. راهبردهای کشمکش

«شیوه‌هایی برای متخصصین است تا درباره موضوع‌های مورد ستیز میان خود به تصمیم مشترک برسند.» راهبردهای کشمکش ناشی از ترکیب‌های مختلف انگیزه‌اند. از نظر نویسنده سه نوع انگیزه مهم وجود دارد که عبارتند از: زور، متقاعد کردن و پاداش. برای مثال تروریسم را می‌توان نمونه بارز راهبرد زور در کشمکش دانست. انتخاب راهبرد کشمکش به سازندگی و مخرب بودن آن کمک می‌کند. بی‌گمان استفاده از راهبرد زور در کشمکش، مخرب خواهد بود.

کریس برگ چهار عامل اساسی را بررسی می‌کند که می‌توانند بر گزینه طرف‌ها در راهبردهای کشمکش تأثیر بگذارند. این عوامل عبارتند از: اهداف طرف‌ها، ویژگی آنها، روابط آنها و بستر اجتماعی کشمکش.

ماهیت هدف، تأثیر زیادی بر ابزارهای به کار رفته در کشمکش دارد. بسیاری از افراد احساس می‌کنند که ابزارهای آنها باید متناظر با اهدافشان باشد. برای مثال قضاوت نباید به روش ناعادلانه تعقیب شود. راهبرد متقاعد کردن زمانی به کار می‌رود که هدف از آن تغییر باورهای طرف یا اصلاح متخصصین باشد. هدف از راهبرد پاداش وادار کردن طرف دیگر به انجام بعضی اقدامات است و در نهایت راهبرد تهدید یا زور هنگامی به کار می‌رود که هدف از آن مجبور کردن طرف دیگر برای متوقف ساختن اقدام خود باشد.

ویژگی‌های درونی هر طرف نیز بر گزینه راهبرد تأثیر می‌گذارد. برای مثال، پژوهش‌ها نشان داده است، افرادی که موقعیت اقتصادی - اجتماعی پایینی دارند کمتر احتمال دارد که از راهبردهای نهادینه شده در کشمکش استفاده کنند. تفاوت‌های فرهنگی و ایدئولوژیک نیز تأثیر زیادی بر گزینه راهبرد دارد. ماهیت روابط طرف‌ها، گزینه راهبرد را شکل می‌دهد. برای مثال، طرف‌هایی که روابط نزدیک و همگرا دارند؛ کمتر احتمال دارد از راهبرد زور و خشونت استفاده کنند.

در نهایت، بستر اجتماعی از دیگر عواملی است که گزینه‌های طرفین را شکل می‌دهد. برای مثال می‌توان به حضور نهادهای اجتماعی مشروع در کنترل کشمکش و یا وجود هنجارهای مشترک برای رفتار مناسب هر گروه اشاره کرد.

فصل ششم کتاب، فرآیند اوج‌گیری کشمکش را بررسی می‌کند. «به طور کلی اوج‌گیری کشمکش با افزایش به‌کارگیری انگیزه‌های زور ارتباطی تنگاتنگ دارد.» اوج‌گیری اغلب مخرب است. تحلیل کریس برگ بیشتر بر اوج‌گیری در شدت کشمکش متمرکز است. توجه عمده نویسنده در این فصل، معطوف به آن جنبه‌های اوج‌گیری است که در هر طرف به شکل داخلی عمل می‌کند. ویژگی‌های روابط طرف‌ها از عوامل مهم اوج‌گیری کشمکش محسوب می‌شود. برای مثال، رفتار ستیزه‌جویانه هر کدام از طرفین بی‌شک به کشمکش مخرب خواهد انجامید. کریس برگ همچنین در این فصل در پی کشف عواملی است که انواع کشمکش مخرب را تحریک می‌کنند. پاسخ‌های متخصصین می‌تواند عامل مهمی در این امر باشد. نویسنده در پایان این فصل همچنان بستر اجتماعی را از مؤلفه‌های اساسی در اوج‌گیری کشمکش می‌پندارد.

«فروکش کردن کشمکش» یا به عبارتی کاهش شدت و میزان آن، عنوانی است که کریس برگ در فصل هفتم کتاب آن را مورد بررسی قرار می‌دهد. نویسنده در همان صفحات نخستین کتاب تأکید می‌کند که فروکش کردن، همواره منجر به خاتمه یا حل و فصل کشمکش نمی‌شود؛ بلکه می‌تواند از اهمیت زیادی برخوردار باشد و نسبت به خاتمه یا حل و فصل در اولویت قرار دارد. فرآیند فروکش کردن نیز در برگیرنده عوامل متعددی است. مؤلفه‌های روانشناختی در این امر از اهمیت فزاینده‌ای برخوردارند. هوشیاری و کنترل تمایلات درونی و روانی نیز در کاهش تشدید و اوج‌گیری کشمکش نقش مهمی ایفا می‌کند. فروکش کردن، علایق جدیدی ایجاد می‌کند که به سازنده بودن کشمکش کمک بیشتری می‌کند. فرآیندهای فروکش کردن بسیار پیچیده و «حساس به متن» هستند.

نویسنده در این فصل استدلال می‌کند که هیچ قانون ساده‌ای برای فروکش کردن کشمکش وجود ندارد و این سیاست‌ها هستند که باید به دقت خود را با شرایط خاص تطبیق دهند. او در واقع خاطر نشان می‌سازد که این سیاست‌ها در فروکش کردن بحران‌ها و در بن‌بست طولانی کشمکش بسیار مؤثر و کارا هستند. فروکش کردن کشمکش را می‌توان با دو هدف عمده دنبال کرد: اهداف کوتاه مدت با نیت جلوگیری از اوج‌گیری فزاینده و متوقف ساختن

خشونت و اهداف بلندمدت با نیت کاهش ستیزه‌جویی طرفین و اتخاذ راهبرد حل مسأله کشمکش.

عوامل دیگری همچون بهره‌گیری از میانجی و ایجاد فرصت برای حفظ آبروی طرفین می‌تواند در کاهش احتمال تشدید کشمکش بسیار کارساز و سازنده باشد. همچنین در طولانی مدت می‌توان با چارچوب‌بندی مجدد مشاجره، اعتمادسازی و توسعه روابط طرفین به فروکش کردن کشمکش کمک کرد.

کریس برگ در پایان فصل هفتم بر نقش مهم و اساسی میانجی‌ها و طرف‌های سوم در فروکش کردن کشمکش تأکید می‌ورزد؛ اما استفاده و بهره‌گیری از میانجی‌ها عنوان بحثی است که نویسنده در فصل هشتم آن را مورد بررسی قرار می‌دهد. کریس برگ تأکید می‌کند که میانجی‌ها زمانی کارا، مؤثر و سازنده خواهند بود که تنها به عنوان میانجی عمل کنند. آنها می‌توانند از بسیاری از سیستم‌های خدماتی برای پیشبرد اهداف خود بهره‌گیرند. برای مثال، می‌توانند برای ملاقات و مذاکره طرفین متخاصم مکانی بی‌طرف و خنثی تعیین کنند و یا می‌توانند با مبادله اطلاعات میان طرفین، سوءتفاهم‌های بین آنها و نیز روابط خشونت‌آمیز آنها را بر طرف سازند. معمولاً فشار میانجی نقش مهمی در وادار کردن طرفین برای رسیدن به توافق نهایی ایفا می‌کند. از این‌رو کریس برگ خاطر نشان می‌سازد که فعالیت‌های میانجی و طرف‌های سوم می‌تواند نقش بسیار مهمی در حل ستیزه‌های طرفین داشته باشد.

نویسنده معتقد است که ماهیت نقش میانجی به چهار عامل اصلی بستگی دارد. نخست، فضای فرهنگی کشمکش که نقش مناسب یک میانجی را تعیین می‌کند. وضعیت نهادی، عامل دوم است که می‌تواند بسیار مؤثر باشد. عامل سوم ماهیت کشمکش و چهارمین عامل، توانایی‌ها و منابعی است که میانجی‌گران در اختیار دارند و می‌تواند بسیار کارساز و سازنده باشد.

پژوهش‌ها نشان داده است که میانجی‌ها می‌توانند در کاهش و جهت‌دهی به کشمکش‌های سازنده نقش مهمی ایفا کنند. کشمکش‌هایی که با میانجی‌گری صورت می‌گیرند، کمتر با خشونت و بیشتر با مذاکره و گفتگو همراه می‌شوند.

فصول نهم و دهم کتاب به بررسی نتایج احتمالی کشمکش و کشف پیامدهای متعدد آن می‌پردازد. شیوه‌های متعددی برای سنجش نتایج کشمکش وجود دارد. کشمکش‌ها می‌توانند بر حسب توزیع منافع و آسیب‌های طرفین، مورد سنجش قرار گیرند. سنجش نتایج همگرا برحسب منافع و آسیب‌های مشترک طرفین امکان‌پذیرتر است. نتایج ممکن است برحسب درجه تعامل یا جدایی طرفین نیز ارزیابی شوند. به طور کلی، نتایج سازنده بیشتر به تولید منفعت انجامیده و طرفین را وارد روابط تعامل آمیز می‌کند؛ در حالی که نتایج مخرب بیشتر ضرر و آسیب به بار می‌آورد. کریس برگ در این فصل توجه اصلی خود را به ابزار مذاکره برای خاتمه دادن به کشمکش معطوف می‌کند، زیرا تحقیقات نشان داده است که نتایجی که با مذاکره همراه است بیشتر سازنده خواهد بود.

با این همه، مذاکره ضرورتاً نتایج سازنده به بار نمی‌آورد و از این‌رو کریس برگ به این پرسش می‌پردازد که چگونه اتخاذ راهبردهای مذاکره‌ای متعدد می‌تواند بر نتایج سازنده تأثیرگذار باشد؟ راهبردهای مذاکره، راهبردهای سنتی معطوف به افزایش منافع شخصی و نیز رهیافت‌های حل مسأله را دربرمی‌گیرند. نویسنده استدلال می‌کند که این راهبردها می‌توانند بسیار سازنده باشند و در واقع مکمل یکدیگرند.

لویس کریس برگ در فصل یازدهم، به پیامدهای غیرمستقیم کشمکش اشاره می‌کند. وی پیامدهای بلندمدت شیوه‌ها و نتایج کشمکش‌ها را برحسب ثبات و برابری مورد بررسی قرار می‌دهد. «ثبات به زمان، درجه نظم و اجتناب از کشمکش برمی‌گردد و برابری منوط به درجه پذیرش دو جانبه نتایج است.» به نظر نویسنده کشمکش‌هایی سازنده خواهند بود که میزان قابل توجهی از برابری، اتحاد و همگرایی طرفین در آنها مشاهده شود. کریس‌برگ در این فصل تأکید عمده خود را به این امر معطوف می‌کند که «چالش‌های بیرونی اغلب برابری و ثبات درونی را تقویت می‌کنند و کشمکش‌های مخرب و طولانی نه تنها برای طرفین هزینه‌های سنگینی دربردارد بلکه منجر به نابرابری و محدودیت می‌شود.»

در نهایت، نویسنده بار دیگر همچون نتیجه‌گیری فصول پیشین، بر بستر اجتماعی تأکید می‌ورزد و معتقد است که بستر اجتماعی، نتایج و شیوه‌های مختلف کشمکش را تحت تأثیر

قرار می‌دهد. به نظر او به‌کارگیری رهیافت حل مسأله در کشمکش می‌تواند به فرصت‌های حفظ روابط پایدار در سیستم بزرگ کمک کند.

لویس کریس برگ در فصل پایانی کتاب، مدل عمومی کشمکش را مورد بازبینی قرار می‌دهد و بعضی از الزامات سیاسی رهیافت خود را بیان می‌کند. او از کشمکش به عنوان گذاری یاد می‌کند که از مراحل مختلفی چون مرحله شرایط بنیادین، مرحله ظهور، مراحل اوج‌گیری و فروکش و مرحله خاتمه عبور می‌کند. در هر کشمکش خاص، هر مرحله تحت تأثیر شرایط داخلی و بیرونی، پیش‌بینی فاز بعدی و بازخورد مراحل پیشین قرار می‌گیرد. اینکه چگونه هر کشمکش خاص، خود را از طریق این فرآیند متجلی می‌سازد به ویژگی خاص آن کشمکش بستگی دارد. مؤلفه‌های مهمی چون ماهیت موضوع مورد ستیز، ویژگی‌های متخاصمین، روابط آنها و بستر نظام‌های گسترده، می‌تواند در وقوع یک کشمکش مؤثر باشد.

کریس برگ در فصل پایانی کتاب با احتیاط بیان می‌کند که هیچ فرمول واحدی برای خاتمه دادن به کشمکش‌ها وجود ندارد و توصیه می‌کند که برای کارآمد و مؤثر بودن در کشمکش‌ها، متخصصان این حوزه باید کشمکش‌های خاص را به دقت بررسی و تحلیل کرده و به مراحل مختلف و مؤلفه‌های مهم در کشمکش‌های فردی اهمیت زیادی بدهند. نویسنده در تحلیل کشمکش‌ها استدلال می‌کند که افراد در تمامی سطوح جامعه می‌توانند در اجتناب و کاهش کشمکش‌های مخرب و روی آوردن به کشمکش‌های سازنده کمک زیاد کنند.

نتیجه‌گیری

لویس کریس برگ با طرح نظریه‌ای واحد و عمومی در خصوص حل کشمکش‌ها نتیجه‌گیری می‌کند که هر کس می‌تواند به نوعی در خاتمه دادن به کشمکش‌ها مؤثر و کارآمد باشد.

در جهان امروز که شاهد ستیزها و منازعات متعدد در تمامی سطوح هستیم، نیاز برای آرایه راهبردها و شیوه‌های متعدد برای حل این منازعات بیش از هر زمان دیگر احساس می‌شود. حملات تروریستی یازده سپتامبر را می‌توان نمونه‌ای بارز از کشمکش‌های مخربی دانست که پیامدهای زیادی در جهان به بار آورد. کریس برگ بر این باور است که موج جهانی شدن از

یک سو انسان‌های سراسر جهان را به یکدیگر نزدیک کرده و موجب گسترش تجارت بین‌المللی و صدور سرمایه به تمام نقاط جهان شده و از دیگر سو منجر به ظهور جنبش‌های مردمی و قومی در بیشتر مناطق جهان و در نتیجه ظهور کشمکش‌هایی شده است که نیاز برای هدایت آنها در جهت سازنده بودن احساس می‌شود.

برای مثال می‌توان به توسعه روزافزون فن‌آوری هسته‌ای اشاره کرد که موجب افزایش منازعات و ستیزه‌ها میان کشورها شده است که بی‌شک پیامدهای خاص خود را دارد.

از این رو مشارکت شهروندان در توسعه راهکارها، اهداف و هویت‌هایی که کشمکش‌های سازنده را تقویت می‌کنند از اهمیت زیادی برخوردار است. ما انسان‌ها محکوم نیستیم که زندگی خود را با کشمکش‌های مخرب و ویرانگر ادامه دهیم. اگرچه نمی‌توان از این کشمکش‌ها فرار کرد ولی بی‌گمان می‌توان شدت آنها را کاهش داد و محدود کرد. آگاهی و باور به اینکه کشمکش‌ها می‌توانند سازنده باشند از اهمیت زیادی برخوردار است. این آگاهی عبارت است از اینکه بدانیم چگونه، چه زمانی و از چه شیوه‌هایی استفاده کنیم که منجر به نتایج مخرب نشود.

عسگر قهرمانپور

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



شروېشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی