

درآمدی بر مهندسی فرهنگی نظام توسعه امنیت پایدار (ارائه مدلی از امنیت با مدیریت تعارض در سایه مهندسی فرهنگی)

مهدی ناظمی اردکانی^۱

حسین علی رضائی^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۲/۱۹ تاریخ پذیرش نهایی: ۱۳۹۱/۴/۱

فصلنامه آفاق امنیت / سال پنجم / شماره پانزدهم - تابستان ۱۳۹۱

چکیده

گذر از بی‌ثباتی و رسیدن به نقطه‌ای امن آرزوی دیرینه تمام جوامع بشری است. با کمی تحقیق و شناخت ابعاد انسانی که دارای خواسته‌ها و نیازهای بی‌انتهاست، اما از یک سو، با منابع محدود واقعی برای ارضای آن نیازها و از سوی دیگر، با تقابل و تعارض بین خواسته‌های هم‌نوعان روبه‌روست، تحقق این جامعه امن بسیار آرمانی محال به نظر می‌رسد. با این حال، تلاش مجدانه برای رسیدن به این آرمان از ویژگی‌های این انسان پیچیده است. این موضوع بین مدیران عالی جامعه که به نوعی بستر ساز حرکت انسانی در سایه امنیت‌اند، اهمیتی صدچندان خواهد داشت. کاستن از تعارضات با مدیریت صحیح داشته‌ها و خواسته‌های بین آحاد جامعه و عدالت در ارائه منابع هرچند محدود بین آنها راهی برای توسعه امنیت پایدار است. وجود سازمان‌ها و نهادهای متعددی که متولی توسعه امنیت پایدار در جامعه‌اند نشان‌دهنده اهمیت موضوع است. نکته اساسی دیگر توجه به ابعاد فرهنگی مدیریت و مهندسی صحیح نظام امنیتی کشور است. نگارندگان در این نوشتار با محور قرار دادن مدیریت بر تعارض در سایه مهندسی فرهنگی درصدد رسیدن به مدلی از امنیت پایدارند.

واژگان کلیدی

امنیت، تعارض، مدیریت تعارض، امنیت پایدار، مهندسی فرهنگی

۱. استادیار دانشگاه جامع امام حسین(ع)

۲. دانشجوی دکتری رشته مهندسی سیستم‌های فرهنگی

قال رَسُولُ اللَّهِ (ص): «الْتَّعَمَّتَانِ مَجْهُولَتَانِ الصَّحَّةُ وَ الْأَمَانُ.» رسول خدا(ص) فرمود: دو نعمت است که قدرشان شناخته نمی‌شود: صحت بدن و امنیت (مجلسی، ۱۳۵۶، ج ۸۱: ۱۷۰).

مقدمه

امنیت از دیرباز مهم‌ترین دغدغه انسان‌ها بوده است. از زمان انسان‌های اولیه، امنیت به عنوان اساسی‌ترین رکن زندگی پس از آب و غذا مطرح بوده است. شاید غارنشینی انسان‌های اولیه به عنوان اولین تحول زندگی انسان روی کره زمین در پی تأمین این نیاز بوده است تا مأوا و مأمونی برای دوری از خطرهای دائم زندگی باشد. در کنار سایر ابداعات بشری برای بهبود شرایط زیست، راه‌های ایجاد امنیت نیز ارتقا یافت و انسان‌ها به دنبال راهکارهایی برای افزایش امنیت زندگی اجتماعی خود برآمدند.

حدی از تعارض موجب رشد و بالندگی خواهد بود. امنیت در عمل معادل عدم تعارض نیست، بلکه معادل حدّ مدیریت‌شده تعارض است. مهندسی و مدیریت نظام امنیت معطوف همه سطوح از سیستم‌ها (سطح انسان، سطح گروه، سطح سازمان، سطح نظام‌های تخصصی، سطح ملی، سطح فراملی و جهانی) به صورت جامع و یکپارچه است، لذا امنیت ملی مساوی عدم احساس وجود تعارض درون یک جامعه و میان این جامعه با جوامع دیگر است.

اهمیت پرداختن به امنیت پایدار در ابعاد مختلف امری ضروری برای جامعه پژوهشی است و بیان دیدگاه‌ها به صورت منظم و برنامه‌ریزی‌شده در قالب همایش‌های محدود در سطوح سازمان‌ها و نهادها، و محیط‌های دانشگاهی و ملی نشان از عزم راسخ مدیران نظام برای رسیدن به آن نقطه مطلوب دارد.

این مقاله ضمن توصیف مفاهیمی کلیدی مانند امنیت، امنیت پایدار، تعارض و مدیریت تعارض و مهندسی فرهنگی، به دنبال ارائه مدلی از امنیت پایدار در سایه مدیریت تعارض و مهندسی فرهنگی نظام امنیت پایدار است.

نوع تحقیق توصیفی-تحلیلی است و راهبرد اتخاذشده در این نوشتار عموماً کتابخانه‌ای است. البته با توجه به تجربیات پیشین نویسندگان در حوزه امنیت پژوهی، به ویژه در خصوص امنیت فرهنگی، تلفیقی از داده‌ها حاصل آمده است که به نحوی نگاهی جدید در این حوزه به مخاطبین عرضه می‌دارد. بنابراین، نگارندگان با محور قرار دادن مدیریت بر تعارض در سایه مهندسی فرهنگی، درصدد رسیدن به مدلی از امنیت پایدارند.



امنیت

امنیت از مقولات مهم و رایج زندگی بشر است که گذر زمان نه تنها از اهمیت آن نکاسته بلکه روز به روز بر اهمیت آن افزوده و ابعاد و دامنه‌ای وسیع‌تر یافته است، بدان علت که انجام هیچ کاری بدون وجود امنیت متصور نیست. در نبود امنیت نه عدالت تحقق می‌یابد و نه آزادی. از این رو، بسیاری از فلاسفه بزرگ سیاسی عامل تشکیل حکومت را تأمین امنیت دانسته‌اند. «امنیت در لغت از امن، استیمان، ایمان و ایمنی گرفته شده و به مفهوم اطمینان و آرامش در برابر خوف و ترس و نگرانی و ناآرامی است» (دری نجف‌آبادی، ۱۳۷۹: ۲۸۲). امنیت در لغت به معنای در امان بودن، ایمنی، بی‌ترسی، آرامش و آسودگی است (معین، ۱۳۶۰: ۱۵۷). امنیت را حالت فراغت از هرگونه تهدید یا حمله یا آمادگی برای رویارویی با هر نوع تهدید و حمله نیز تعریف کرده‌اند (آشوری، ۱۳۶۶: ۳۸). «امنیت به معنی حفاظت در برابر خطر (امنیت عینی)، احساس ایمنی (امنیت ذهنی) و رهایی از تردید (اعتماد به دریافت‌های شخصی) است» (بوزان، ۱۳۷۸: ۶۰).

می‌توان حوزه‌های چهارگانه زیر را برای امنیت در نظر گرفت:

۱. امنیت شخصی: به معنای امنیت فرد در زندگی خود و سلامت جسم و صحت فرد و شهرتش در حد قانون؛
۲. امنیت عمومی: فعالیتی حکومتی با هدف استقرار امنیت در کشور و این فعالیت‌ها متضمن اقدامات و اعمال دفاع اجتماعی و مدنی، تنظیم عبور و مرور و... می‌شود.
۳. امنیت اجتماعی (تأمین اجتماعی) که به دو معنی به کار می‌رود:
الف) مصون بودن و حالت فراغت عموم افراد جامعه از تهدیدها یا اقدامات خلاف قانون شخص، گروه و دولت؛
ب) پیش‌بینی و تدارک کمک دولت برای تأمین نیازهای مردم؛
۴. امنیت ملی: توانایی یک ملت برای حفاظت از خود و ارزش‌های داخلی در مقابل تهدیدهای خارجی (امیدوارنیا، ۱۳۷۹: ۷۹-۷۸).

می‌توان از تعاریف ارائه‌شده در مورد امنیت، نقاط مشترک ذیل را برداشت کرد:

۱. امنیت یک ارزش است و اغلب ارزشی برای رسیدن به سایر ارزش‌هاست.
۲. امنیت همیشه در حال تغییر است و در درجات مختلف وجود خواهد داشت.
- برخی ملت‌ها یا افراد به دلایل گوناگون خود را بیشتر از سایرین امن احساس می‌کنند.



میزان تهدید یا خطر، تعداد ارزش‌هایی که باید حمایت شوند، و انتظارات از آینده ممکن است متفاوت باشند.

۳. امنیت نه فقط نگرانی در مورد حفاظت از ارزش‌هایی است که قبلاً به دست آمده‌اند، بلکه مربوط به انتظارات ما در مورد ارزش‌های آینده می‌شود.

۴. امنیت به حداقل رساندن خطر است. این تهدیدها نه فقط از نوع سنتی و نظامی، بلکه تهدیدهای جدید غیرنظامی نسبت به رفاه ملی نیز در نظر گرفته می‌شوند (لطفیان، ۱۳۷۶: ۷۶).

امنیت ملی

امنیت مفهومی چندوجهی است و به همین علت، درباره معنای آن اختلاف نظر زیادی وجود دارد. باری بوزان معتقد است: «امنیت ملی از لحاظ مفهومی، ضعیف و از نظر تعریف، مبهم و از نظر سیاسی، مفهومی قدرتمند باقی مانده است؛ زیرا مفهوم نامشخص امنیت ملی راه را برای طرح راهبردهای بسط قدرت توسط نخبگان سیاسی و نظامی باز می‌گذارد» (ماندل، ۱۳۷۹: ۴۹-۴۸).

بوزان می‌گوید: «امنیت ملی را نمی‌توان به طور کلی تعریف کرد، بلکه تنها در موارد مشخص می‌توان آن را تعریف کرد» (Buzan, 1985:30). با این حال، صاحب‌نظران تعاریف مشخص‌تر و دقیق‌تری از امنیت ارائه کرده‌اند. والتر لیپمن، محقق و نویسنده آمریکایی، نخستین کسی بود که مفهوم امنیت ملی را به روشنی تعریف کرد: «یک ملت وقتی دارای امنیت است که در صورت اجتناب از جنگ بتواند ارزش‌های اساسی خود را حفظ کند و در صورت اقدام به جنگ بتواند آن را پیش ببرد» (روشندل، ۱۳۶۸: ۴-۳).

زیگنیو برژینسکی، سیاست‌مدار آمریکایی، در اوج جنگ سرد درباره امنیت ملی معتقد بود: «نقطه شروع کنکاش در باب امنیت ملی باید با شناسایی صحیح ماهیت تغییرات عصر ما قرین باشد.» به اعتقاد وی، چهار انقلاب مرتبط با هم دنیای معاصر را دست‌خوش تحول کرده‌اند: انقلاب سیاسی، انقلاب اجتماعی، انقلاب اقتصادی و انقلاب نظامی. تأثیرات این چهار انقلاب به طور هماهنگ روی نظام بین‌المللی، رقابت دو ابرقدرت، ثبات و موازنه نظامی آنها آشکار است و در آینده ابعادی گسترده‌تر پیدا خواهد کرد» (برژینسکی، ۱۳۶۸: ۴-۳).



رابت ماندل نیز می‌گوید: «امنیت ملی شامل تعقیب روانی و مادی ایمنی است و اصولاً جزو مسئولیت حکومت‌های ملی است تا از تهدیدهای مستقیم ناشی از خارج نسبت به بقای رژیم‌ها، نظام شهروندی و شیوه زندگی شهروندان خود جلوگیری کنند» (ماندل، ۱۳۷۱: ۵۲-۵۱).

دشواری‌های موجود در تعریف مفهوم امنیت ملی ناشی از جنبه‌های ذهنی و روانی آن و همچنین ماهیت پیچیده موضوع است که عناصر مختلف سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و نظامی را شامل می‌شود. بعضی محققان عدم رعایت اصول اخلاقی و توسعه‌طلبی در صحنه بین‌الملل، اعتباری و نامشخص بودن مرزهای بین‌المللی و ادعاهای دایم ارضی و سرزمینی را عامل ابهام مفهوم امنیت ملی می‌دانند (بهزادی، ۱۳۶۸: ۱۱۲-۱۱۱).

در میان منابع موجود کمتر منبعی به دسته‌بندی تعاریف ارائه‌شده از امنیت ملی بر اساس برداشت‌ها و دیدگاه‌های موجود درباره آنها پرداخته است (هافندرون، ۱۳۷۱: ۳۰-۳۱).

امنیت پایدار

امنیت پایدار وضعیتی است که همه عوامل به طور پیوسته به کار می‌روند تا ارزش‌های اساسی مورد هجوم قرار نگیرند و در صورت وقوع تهاجم اعم از فرهنگی، سیاسی یا نظامی، این ارزش‌ها فدای کسب صلح نشوند و از آنها دفاع شود (نوروزی، ۱۳۸۵: ۱۴۱). فقدان امنیت پایدار که اکنون به صورت مسئله‌ای جهان‌شمول درآمده، یکی از علل اختلافات و ناسازگاری‌های ملی است و می‌تواند به تنش‌های بین‌المللی منجر شود. این تنش‌ها قابل پیشگیری‌اند اگر بتوان راه چاره‌ای برای تهدیدهای متوجه امنیت پایدار پیدا کرد، پیش از آنکه وسعت گیرند و خشونت‌آمیز شوند.

امنیت پایدار از دو جزء مهم رهایی از ترس و رهایی از نیاز تشکیل شده است. این دو رکن، امنیت پایدار را در ابعاد مختلف امنیت سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، زیست‌محیطی، سیاسی، غذایی، فردی و ارتباطات گسترش می‌دهد. در سلسله مراتب امنیتی، جایگاه امنیت پایدار در مرکز توجه مسئولان قرار می‌گیرد که نشان‌دهنده اهمیت موضوع برای حکومت‌ها و نظام‌هاست.

شاخص‌های جامعه امن

بر اساس «گفتمان اثباتی»^۱ امنیت، ماهیتی «ایجابی» می‌یابد. این گفتمان که در مقابل «گفتمان سلبی»^۲ از امنیت مطرح می‌شود، ریشه در سال‌های پایانی قرن بیستم دارد و امنیت را بر اساس شاخص «رضایتمندی» تعریف می‌کند؛ بدین صورت که می‌توان امنیت را وضعیتی دانست که در آن نسبت معقولی بین خواسته‌های شهروندان و «کارآمدی» نظام سیاسی وجود دارد. در این تلقی از امنیت شکاف بین «خواسته‌ها» و «داشته‌ها» بسیار مهم و معنادار است و مشخص می‌کند که یک جامعه در وضعیتی امن قرار دارد یا خیر. البته در تلقی «سلبی»، این ایده چندان مد نظر نیست و مشاهده می‌شود سنت‌گرایانی چون کنت جانسون، تامپسون و بوتول در نهایت به آنجا می‌رسند که امنیت را به «نبود تهدید» منحصر می‌کنند. از این منظر می‌توان گفتمان ایجابی را گامی به جلو ارزیابی کرد و اظهار داشت که «وضعیت امن» حالتی است که در آن مردم به نوعی از اطمینان مبنی بر تأمین خواسته‌هایشان از سوی نظام سیاسی دست یابند که از آن جمله «صیانت» از تعرض خارجی است. با توجه به گفتمان ایجابی فوق می‌توان شاخص‌های جامعه امن را بدین شرح برشمرد:

۱. کارآمدی نظام سیاسی

این جوامع به گونه‌ای تعریف و سازماندهی شده‌اند که «حکومت» به عنوان «متولی» امر مهم رسیدگی به نیازهای عمومی مردم تعریف می‌شود. به عبارت دیگر، حکومت ابزاری بیش برای زمینه‌سازی سعادت دنیوی و اخروی مردم نیست. هرچه دولت هویت مستقل و منحصر به فردی برای خود بیابد و به تعبیر هگل، کلی مستقل شود، می‌توان پیش‌بینی کرد فضای ایمن برای جامعه کاهش یابد. حتی می‌توان تصور کرد به نقطه‌ای برسد که نتیجه معکوس دهد و دولت به عامل ناامنی تبدیل شود. متقابلاً هرچه دولت به الگوی «خدمتگزاری» نزدیک‌تر شود، ضریب افزایش امنیت نیز بالا می‌رود.

۲. رضایتمندی جامعه

امنیت نسبت مستقیمی با احساس رضایت شهروندان از وضعیتی که در آن هستند

1 . Positive Discourse

2 . Negative Discourse



دارد. اینکه پژوهشگران امنیتی بین «احساس امنیت» با «امنیت» تفکیک قائل می‌شوند به همین مسئله برمی‌گردد. به عبارت دیگر، آنچه در نهایت تأثیرگذار است، تلقی شهروندان است و به همین دلیل، تأمین امنیت منوط به اقناع افکار عمومی است. تجربه عملی حکایت از آن دارد که «شهروندان ناراضی» با وضعیت سیاسی - اجتماعی خود ارتباطی معقول برقرار نمی‌کنند و در نهایت «ناامنی» پدید خواهد آمد.

۳. اعتماد دولت - ملت

هر جامعه‌ای مرکب از عناصر اولیه‌ای چون صاحبان قدرت، بوروکراسی، قدرت، جامعه مدنی و در نهایت گروه‌ها و طبقات ممتاز مردم است که به طور طبیعی با یکدیگر در ارتباطاند. اعتماد شاخصی مهم و ناظر به نوع ارتباط این عناصر با یکدیگر است. از این نظر جامعه امن جامعه‌ای است که در آن این روابط مبتنی بر «اعتماد» باشد و به تعبیری، نوع عملکرد و نتایج حاصل از آنها در گذشته به گونه‌ای باشد که بازیگران به یکدیگر اعتماد کنند. جامعه‌ای که در آن رفتارها مبتنی بر شک و تردید، بدبینی و عدم اطمینان باشد، جامعه متزلزل ارزیابی می‌شود که «ایمنی» در آن امکان استقرار و استمرار نمی‌یابد.

۴. وجود مکانیزم‌های جبرانی

از جمله شاخص‌های مهم جوامع امن پیش‌بینی مکانیسم‌های جبرانی است که می‌تواند به کاهش احساس ناامنی نزد شهروندان به صورت مؤثرتری کمک کند، زیرا احساس امنیت به میزان زیادی از عوامل جانبی تأثیر می‌گیرد. چنانچه سیستم جبرانی فعالی برای کاهش آسیب ناشی از جرایم وارده به خصوص سرقت وجود داشته باشد، یعنی «بعدهی فعال» و گسترده باشد که بدون دردسر و ایجاد موانع سخت جبران خسارت مالی کند، یک سیستم انتظامی قوی باشد که بتواند در مدتی کوتاه و بدون نیاز به مراجعه مکرر این امر را پیگیری و نتیجه را مشخص کند، یک سیستم تأمین خدمات عمومی مناسب باشد که در این مدت سرویس لازم و مورد نیاز را بدهد و عواملی از این قبیل که تماماً به کاهش دغدغه ناشی از آسیب‌ها و خسارات وارده کمک کنند، در این حالت «احساس ناامنی» حاصل در ذهن شهروندان به شدت کاهش می‌یابد. در حقیقت، در جامعه‌ای امن حوادث نامطلوب و تهدیدهای گوناگون وجود

دارد و امن بودن جامعه به معنای از بین بردن تمام تهدیدها، جرایم و آسیب‌ها که کاری غیرممکن است به نظر می‌رسد، نیست. بلکه بدان معناست که همراه تلاش برای کاهش تهدیدها، مکانیزم‌های جبرانی مناسب طراحی شود تا پیامدهای منفی تهدیدهای موجود به حداقل برسد. از این منظر جامعه امن جامعه‌ای با شبکه گسترده و فعال تأمین اجتماعی و خدمات رفاهی ارزیابی می‌شود که همه شهروندان را با هزینه‌های پایین تحت پوشش قرار می‌دهد.

۵. وجود شبکه کنترلی مؤثر

نوع تصور و تلقی که افراد درون یک جامعه از سرانجام یک خلاف یا بزه اجتماعی دارند، در احساس امنیت آنان بسیار مؤثر است. به همین علت، وجود شبکه‌های کنترلی کارآمد و گسترده می‌تواند به ایجاد چنین احساسی نزد شهروندان کمک کند. برای مثال اگر سیستم بانکی مناسبی طراحی شود که بر جریان نقدینگی نظارت کامل داشته باشد و بتواند مانع نقل و انتقالات مشکوک اموال شود، شهروندان نسبت به دارایی‌های خود که در حساب‌ها یا مراکز مختلف دارند احساس ایمنی زیادی می‌کنند، زیرا مطمئن‌اند که این سیستم کنترلی مانع دسترسی خاطیان به اموال آنان می‌شود و در صورت نفوذ، به راحتی می‌توان با کنترل کل شبکه جای آنها را پیدا کرد و مانع خروج اموال توسط آنان شد. به همین ترتیب، سیستم‌های جست‌وجوگر بر اساس پیشینه جرم افراد، بر اساس اثر انگشت، چهره‌نگاری‌های پیشرفته، دوربین‌های مدار بسته در تمام اماکن عمومی و... نشان می‌دهند در صورت بروز یک جرم، سیستم‌های کنترلی و ردیابی به دستگیری مجرم کمک می‌کنند. این مسائل همگی به کاهش میزان جرم و افزایش احساس امنیت نزد شهروندان می‌انجامد. در نتیجه، سیستم کنترلی و نظارتی کارآمد شرط پیدایش جامعه‌ای امن است. در مجموع می‌توان گفت در جامعه امن «سرانه ناامنی» رو به کاهش است (آمار و ارقام به صورت درصدی نسبت به جمعیت حاکی از کاهش بزه است)؛ زمینه‌های اقبال به جرم بسیار کم و تلاش برای سالم‌سازی فضا است؛ امکان اقدام به جرم به علت نظارت و کنترل کم و هزینه آن بالاست و اینکه بالاخره ارزش امنیتی جرایم به علت سیستم‌های تأمینی و جبرانی بسیار پایین است (افتخاری، ۱۳۸۲: ۱۲۰).

بیان این نکته ضروری است که پیوستگی و ارتباط متقابل عناصر توسعه پایدار



و امنیت پایدار ایجاب می‌کند راهبردهایی خاص در سطح کشور اعمال شود. مفهوم پایداری از طریق پیوستگی میان ابعاد مختلف توسعه حاصل می‌شود و چنانچه خلئی در هر یک ایجاد شود، سایر عناصر تضعیف می‌شوند. چالش‌های امنیت پایدار از جمله عواملی هستند که باعث ایجاد خلأ در توسعه و پایداری آن می‌شوند. بنابراین، مطالعه و تجزیه و تحلیل شاخص‌های امنیتی و چالش‌های توسعه پایدار موجب تحول در نظام مدیریتی به منظور تحقق امنیت پایدار می‌شود. در تبیین تفاوت بین امنیت پایدار و توسعه پایدار، توسعه پایدار مفهومی گسترده‌تر دارد. توسعه پایدار به فراگردها و مراحل گسترش حوزه انتخاب‌های دولت و نظام اطلاق می‌شود، در حالی که امنیت پایدار دلالت بر این نکته دارد که نظام در به کارگیری این انتخاب‌ها تا چه اندازه آزادی دارد و به طور نسبی چه قدر مطمئن است که فرصت‌هایی را که امروز در اختیار دارد فردا به کلی از دست نخواهد داد (باجپایی، ۱۳۸۴: ۴۱).

تعارض

در اکثر نوشته‌های علمی هنوز تعریفی جامع، روشن و قابل قبول از تعارض (Journal, 1986:26) دیده نشده است، گرچه عموماً درباره آن اتفاق نظر وجود دارد. تعارض یعنی «به دنبال ناسازگاری و عدم توافق رفتن» (دوتیش، ۱۹۹۰)؛ تعارض یعنی «دنبال کردن هدف‌های ناسازگار و متناقض که باعث از دست رفتن منابع و سایر هدف‌ها می‌شود» (اونز، ۱۹۹۰).

«میلر» معتقد است که کلاً تعارض از ناهماهنگی شدید منافع ناشی می‌شود و هرگونه احساس رضایت و موفقیت ممکن است مفهوم شکست و نارضایتی را برای طرف مقابل در برداشته باشد.

«تامپسون» هر رفتاری را که از جانب اعضای یک سازمان به منظور مخالفت با سایر اعضا سرزند تعارض می‌داند (James, 1980:389).

مارشال دیماک معتقد است اگر شرایط تعارض اجتماعی، رقابت‌های محدود (قانونی)، تعصبات تخصصی و روابط کارمند و کارفرما را کنار یکدیگر قرار دهیم، می‌توانیم نتیجه بگیریم و این مسائل را در موضوعی مشترک بدانیم. مدیریت مستلزم قدرت تشخیص منافع متعدد اجتماعی و خصوصی است، گرچه مدیر شخصاً خود با افراد در تماس نباشد (Dimock, 1983:257-389).

از نظر دیماک، ریشه تعارض را می‌توان شکست در انجام اقداماتی دانست که برای همکاری ضرورت دارد؛ شکست در شناخت مشکلات گروه‌های دیگر، شکست در درک انگیزه‌های روانی و از همه مهم‌تر شکست در ایجاد سازمانی که در آن افراد قادر به کشف موارد توافق و عدم توافق باشند و در نتیجه بتوانند به توافق یا سازش مؤثر برسند و عدم توانایی در مشارکت تمام قسمت‌های سازمان در اداره امور که نتیجه آن عدم احساس تعلق افراد به سازمان است و این احساس را به وجود می‌آورد که همکاری افراد مورد توجه سازمان نیست.

ماری پارکر فالت دید مثبتی از تعارض در سازمان‌ها دارد و برخورد افراد را در سازمان سازنده و خلاق و به‌وجودآورنده نیرو و انرژی می‌پندارد. وی معتقد است در صورتی که طرفین معارض طوری وارد قضیه شوند که همراه با ایجاد افکاری جدید برای رفع مسئله برای طرفین باشد، طبعاً تعارض موجب ایجاد انگیزه‌های قوی و فرصتی جالب برای بروز افکار ابداعی و نیروهای سازنده و خلاق می‌شود و مطالعه و بررسی مشترک حقایق امور و روشن کردن اختلافات امری اساسی و ضروری به نظر می‌رسد. براساس همین دیدگاه، قانونی را با عنوان «قانون موقعیت» بیان کرده‌اند که در بخش‌های دیگر این نوشتار بدان اشاره خواهد شد.

لویس کورز در کتاب کارکردهای تعارض اجتماعی (Lewis, 1986: 80) حل تعارض را عاملی برای رفع افتراق در روابط سازمانی می‌داند و معتقد است که تعارض عاملی مثبت برای شناخت افراد درون سازمان است.

از دید وی، تعارض در درون گروه و بین گروه‌ها در جوامع می‌تواند از استقرار همکاری و روابط عادی که موجب عدم خلاقیت و ابداع در سازمان می‌شود، جلوگیری و تا حد امکان در جهت شناخت انگیزه‌های افراد در برابر اهداف سازمان و همکاران، اطلاعات لازم را به مدیران منعکس کند.

رابینز معتقد است که تعارض فرایندی است که در آن شخص اول به طور عمدی می‌کوشد به گونه‌ای بازدارنده سبب ناکامی شخص دوم در رسیدن به علایق و اهدافش شود (Robbins, 1987: 334).

در مقابل تفکرات اندیشمندان قدیم، نظریات علمای مدیریت در چند سال اخیر نسبت به مسئله تعارض شامل موارد ذیل می‌شود:

۱. تعارض پدیده‌ای اجتناب‌ناپذیر و جزو لاینفک سازمان است.



۲. پدیده تعارض توسط افراد را می‌توان تا حدود زیادی به کمک مدیر درون سازمان رفع کرد.

۳. عامل اصلی تعارض می‌تواند هر عاملی چون ساختار سازمان، تفاوت و تنوع در اهداف، و تفاوت در ادراک ارزش‌های سازمان باشد.

۴. از وظایف مدیران اداره سطوح گوناگون تعارض برای اجرای بهینه اهداف سازمانی است (میرکمالی، ۱۳۷۱: ۵۱).

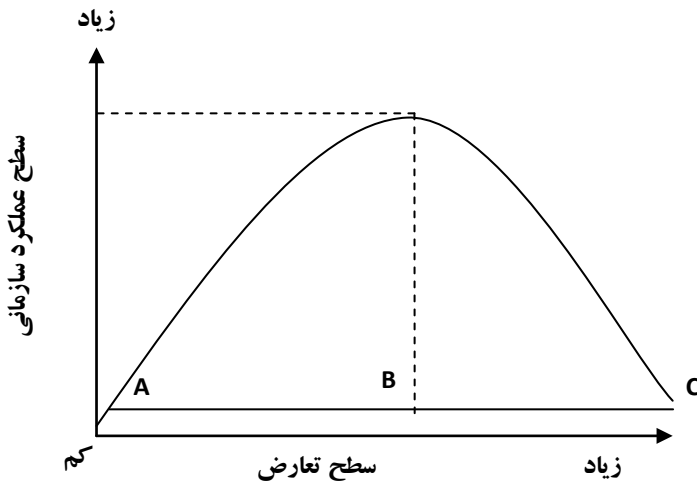
استیفن رابینز تعریفی کامل‌تر از مفهوم تعارض ارائه داده که عبارت است از: «فرایندی که در آن نوعی تلاش آگاهانه به وسیله فرد الف انجام می‌گیرد تا تلاش‌های فرد ب را خنثی کند؛ البته از طریق سد کردن راه او که در نتیجه، ب در مسیر نیل به هدف خود مستأصل شود یا الف بدان وسیله بر میزان منافع خود بیفزاید» (Lussier, 1990: 244).

تعریف اخیر نشان می‌دهد که طرفین درگیر نسبت به اختلاف‌های خود آگاهی دارند و تلاش می‌کنند بر یکدیگر غلبه کنند. در این حالت ممکن است از هر وسیله یا ابزار بازدارنده‌ای استفاده کنند.

بنابراین، آنچه تعارض را ایجاد می‌کند وجود نظریات مختلف و سپس ناسازگاری یا ضد و نقیض بودن آن نظریات است. درک نظریات مختلف به مدیران کمک می‌کند شیوه‌ای مناسب برای حل تعارض انتخاب کنند. سایر وجوه مشترک تعریف‌های واژه تعارض عبارت‌اند از: مخالفت، تضاد، نزاع، کشمکش، پرخاشگری و آشوب.

تعارض سازمان، تعارض مخرب

وضعیت	میزان تعارض	نوع تعارض	ویژگی‌های درون سازمانی	سطح عملکرد
A	کم	مخرب	راکد و بی‌تحرك (بی‌توجه به تغییرات و فاقد هرگونه نظر جدید)	کم
B	مطلوب	سازنده	زنده و پویا، انتقادپذیر، نوآور و خلاق	زیاد
C	زیاد	مخرب	مغشوش، پرآشوب و فاقد هرگونه همکاری	کم



بنابراین، تعارض امری طبیعی است که در طول تاریخ با زندگی انسان همزاد بوده است (Deborah, 1980:77). سوء تفاهم‌ها، بدبینی‌ها، حسادت‌ها، خودخواهی‌ها، عقده‌های روانی، جنگ‌ها، خشکسالی‌ها، کمبود منابع، ازدیاد جمعیت، خودکامگی‌های مدیریتی و حکومتی و بسیاری مسائل دیگر از عوارض تعارض یا به وجودآورنده آن هستند. در طول تاریخ، زندگی انسان‌ها هیچ‌گاه خالی از تعارض نبوده است. آنچه در قرآن کریم تحت عناوین نور و ظلمت، حق و باطل، خیر و شر، عدل و ظلم آمده و نیز داستان‌های فراوانی چون داستان موسی و فرعون، دقیانوس و اصحاب کهف، و غیره، همه نشان‌دهنده وجود تعارض است. لذا تعارض امری اجتناب‌ناپذیر است (Kent+Baker, 1986:24).

مدیریت تعارض

مدیریت تعارض^۱ به معنی مدیریتی است که بتواند در شرایطی که تعارض وجود دارد به بهترین شکل سازمان را اداره کند. در مدیریت تعارض عقیده بر این است که تعارض منبع باارزشی از انرژی‌های آزادشده انسانی است که مدیر می‌تواند برای اصلاح جو و محیط سازمان، و در جهت رشد کسانی که با آنها کار می‌کند، و بالاخره دست یافتن به اهداف سازمان، از آن استفاده کند. مدیریت تعارض جلوگیری از ترس یا سرکوب تعارض نیست، بلکه برخورد درست و بهره‌گیری مناسب از آن برای تأمین نیازها، ایجاد

1 . Management of Conflict

خلاقیت و شکوفایی استعدادهاست (میرکمالی، ۱۳۷۱: ۶۲). مدیریت تعارض نگرشی خوش‌بینانه، منطقی و علمی نسبت به تعارض است و نباید آن را با حل تعارض^۱ که حاصل برداشتی منفی و بدبینانه است، اشتباه کرد. افراد معمولاً در نگرش دوم سعی می‌کنند تعارضی وجود نداشته باشد، و چنانچه به وجود آید، آن را از بیخ‌وبن برکنند (Kent+Baker, 1986:7-6).

فالت^۲ به تعارض به عنوان مسئله‌ای بد و زین‌آور که الزاماً در مدیریت و سازمان اختلال به وجود می‌آورد، نگاه نمی‌کند. او می‌گوید که می‌توان از طریق روابط انسانی مناسب، از تعارض در راه پیشبرد اهداف سازمان استفاده کرد (Tannembaum, 1973:34). در مقابل، میو^۳ تعارض در سازمان را بیماری اجتماعی می‌داند، و به همکاری به عنوان وضعیتی که سلامتی را به همراه دارد، می‌نگرد. ایوان^۴ نیز در مقاله‌ای اعلام می‌کند که نباید تعارض را به طور یکجانبه نفی کرد و آن را مضر دانست (Ibid, P.35). مفید یا مضر بودن تعارض بستگی به افراد، سازمان، موقعیت، و روش‌های مدیریت دارد. او در توضیح نظر خود سه نکته را خاطر نشان می‌سازد:

۱. از آنجا که همیشه افراد با اقتدار قانونی و مسئولیت‌هایی که به آنها محول شده است، توافق کامل ندارند، و معمولاً اهداف سازمانی به طور یکسانی بین اعضای سازمان ادا نمی‌شود، تعارض امری بدیهی و معمولی در هر سازمان است.

۲. بعضی از انواع تعارض مضر و برخی هم برای فرد و هم برای سازمان، مفیدند.
 ۳. اصول کاهش تعارض که به وسیله عده‌ای از مدیران و دانشمندان علوم اجتماعی تدوین شده ممکن است برای بعضی سازمان‌های بحرانی مثل ارتش یا سازمان‌های معمولی مانند شرکت‌های تولیدی-صنعتی روایی داشته باشد، ولی برای سازمان‌هایی مانند مراکز تحقیق و توسعه دانشگاه‌ها که مسئولیت به وجود آوردن دانش و تکنولوژی را برعهده دارند، معتبر نباشد (Evan, 1965:46-37).

در حل تعارض تکنیک‌هایی متنوع توسط افراد و صاحب‌نظران ارائه شده است که به عمومی‌ترین آنها اشاره می‌شود:

- 1 . Conflict Resolution
- 2 . Follett
- 3 . Mayo
- 4 . Evan

۱. چالش یا مبارزه جویی

در این نوع تکنیک مدیر سعی می‌کند تعارض را بین طرفین مخالف (معارض) به رقابتی سالم تبدیل کند.

۲. اجتناب

این نوع تلقی و رفتار مربوط به نادیده گرفتن تعارض است (چه از طرف مدیر چه از جانب طرفین متعارض). به طور کلی در بعضی مواقع ممکن است صلاح در نادیده گرفتن تضاد باشد، به خصوص زمانی که دخالت در تضاد موجب گسترش بحث و جدل شود، یا به قدری بی‌اهمیت است که ارزش صرف وقت و انرژی نداشته باشد و به سادگی خود طرفین قادر به حل و فصل آن باشند. گاه تضاد ایجاد شده برای طرفین اهمیت حیاتی دارد، اما بهترین راه ممکن دخالت نکردن و واگذاری آن به خود طرفین متعارض و اجازه دادن به ماجراست که مسیر طبیعی خود را طی کند.

بعضی اوقات اجتناب از تعارض بهترین راه حل و انتخاب است. زمانی اجتناب و کنارگیری از تعارض راهبردی مطلوب است که تعارض ناچیز باشد و عواطف و احساسات طرفین درگیر بیش از حد جریحه‌دار شده باشد یا زمانی که بین اقدام قطعی مدیر برای حل آن و منافع‌ای که قاعدتاً باید از حل آن عاید شود، شکافی جدی وجود داشته باشد.

بلیک و همکارانش معتقدند که روش اجتناب همانند «فرمان آتش‌بس» است. مواقعی که اختلاف‌ها و درگیری‌ها میان گروه‌ها طولانی شود، طرفین تصمیم می‌گیرند دست از درگیری بردارند و به شکل مسالمت‌آمیزی با یکدیگر ارتباط برقرار کنند. در چنین وضعیتی از هر گونه زدوخورد جلوگیری می‌شود. یکی از پیامدهای متعدد اجتناب سرپوش گذاشتن به تعارض‌های پنهانی است؛ بدین معنی که تعارض چیزی نیست که غیرقابل اجتناب باشد و ممکن است بین طرفین هیچ‌گونه توافقی صورت نگیرد، اما با استفاده از ابزار اجتناب از عواقب خصومت و درگیری جلوگیری می‌شود. با این حال، مسائل کماکان پشت پرده باقی می‌ماند و در این صورت تعارض پنهانی با تمام خطرهای بالقوه‌اش در کمین است تا در صورت بروز مشکل خود را نشان دهد (یعنی همانند آتش زیر خاکستر است). در این تکنیک نیز مدیر افراد معارض را به خویشتن‌داری دعوت می‌کند.



۳. سازش دادن

هدف از همسازی حفظ روابط هماهنگ از طریق جایگزینی نیازها و خواسته‌های دیگران به جای نیازهای خویش است. برای مثال، شخصی ممکن است شغل خود را به شخص دیگری بدهد. این انتخاب زمانی ارزشمند است که موضوع مورد بحث برای یکی از طرفین اهمیت زیادی نداشته باشد یا قصد دارد به موضوع‌های مهم‌تری بپردازد.

۴. اجبار

در روش اجبار، تلاش می‌شود به هر شکل ممکن خواسته‌ها و نیازهای یکی از طرفین تأمین شود. در این روش فرد برای قبولاندن دیدگاهش به طرف مقابل از قدرت خود سود می‌برد. در سازمان‌ها مدیران غالباً این انتخاب را به کار می‌برند. مدیر با استفاده از اختیارات قانونی و رسمی خود نسبت به حل تعارض‌ها و کشمکش‌های بین افراد و گروه‌ها اقدام می‌کند. در مواقعی که به حلی سریع نیاز است، قدرت اجبار کارساز خواهد بود، به خصوص در شرایط بحرانی یا در شرایطی که بقیه راه‌حل‌ها نتیجه‌بخش نباشند. بنابراین، در تکنیک اجبار مدیر سعی می‌کند یکی از طرفین متعارض را نسبت به طرف مقابل تسلیم کند و وی را با طرف مقابلش سازگار سازد.

مسلماً تصمیمی که مدیر می‌گیرد به نفع یکی تمام خواهد شد و تفاهم را بین طرفین برقرار نمی‌کند، ولی عموماً مورد توافق طرفین واقع می‌شود؛ در غیر این صورت، مشکل به مسئله استفاده از اختیار برخواهد گشت و ابعاد دیگری پیدا می‌کند. باید توجه کرد مدیری که زیاد از این شیوه استفاده کند، روی انگیزش و روحیه کارکنان تأثیرات منفی مهمی ایجاد می‌کند.

۵. مصالحه

مصالحه زمانی به کار می‌رود که طرفین چیزهای باارزشی داشته باشند، ولی برای رسیدن به توافق حاضرند برخی از آنها را از دست بدهند. این روش را مدیران و کارگران از طریق مذاکره و قرارداد جمعی یا قرارداد کار جدید به کار می‌گیرند. مصالحه زمانی به عنوان راهبردی مهم به حساب می‌آید که طرفین از نظر قدرت برابر باشند. هم‌چنین زمانی که دستیابی به راه‌حل‌های مناسب موضوعی پیچیده و کاری دشوار باشد یا زمانی که وقت تنگ باشد، از این روش استفاده می‌شود.



۶. تشریک مساعی

تشریک مساعی راه‌حلی مطلوب و روشی برد- برد است که در آن افراد با رویارویی با تعارض‌ها و برخورد آگاهانه و آزاد با آن درصدد یکپارچه کردن نظریات هستند و در این صورت به خواسته‌هایشان می‌رسند. در این روش، طرفین به حرف‌های یکدیگر خوب گوش می‌دهند و سعی می‌کنند علت اختلاف‌ها را درک کنند و با مشارکت و همفکری و همکاری یکدیگر بهترین شق یا راه‌حل را از میان راه‌حل‌های ممکن برگزینند و تعارض‌ها را برطرف کنند. هم‌چنین از بحث آزاد همراه با رعایت ادب و نزاکت استفاده می‌شود. روش تشریک مساعی زمانی مطلوب است و به بهترین وجه تعارض را به حداقل می‌رساند که طرفین به طور جدی بخواهند پیروز شوند (برد- برد) و موضوع یا موضوع‌های مورد بحث برای آنان مهم است و روی آن توافق دارند. این روش مؤثر واقع خواهد شد. خلاصه آنکه در این روش مدیر درصدد است حد واسطی را برای طرفین معرفی کند تا از این طریق رفع تعارض شود.

در این تکنیک مدیر سعی دارد تعارض را به تعاون و تشریک مساعی بین طرفین معارض بدل کند.

۷. مواجهه و ریشه‌یابی

در این تکنیک مدیر درصدد است برخورد صحیح و منطقی با تعارض کند و با کشف علت، اقدام به رفع آن کند. در اینجا مداخله به صورت صریح و روشن در تعارض ایجاد شده انجام می‌گیرد. مدیر با رودررو کردن طرفین تعارض و با کمک خود بحث درباره موضوع را به صورت باز و به شکلی تفصیلی مطرح می‌کند. به این ترتیب، طرفین موقعیت خود و موارد مغایر یکدیگر را به صورت روشن و صریح مشاهده و سپس به طور منطقی مسئله را حل می‌کنند.

۸. مشخص کردن اهداف مهم و پرمحتوا و ایجاد دشمن مشترک

این روش در ارتباط با مشخص کردن اهداف مهم‌تر و پرمحتواتر از اهداف طرفین در حال تعارض است. در این حالت طرفین متعارض افتراق‌هایشان را کنار می‌گذارند و برای رویارویی با دشمن مشترک متحد می‌شوند. در این روش نیز مدیر سعی دارد با تحمیل موقعیتی خاص بر طرفین درگیر بر تعارض فائق آید (ممی‌زاده، ۱۳۷۳: ۳۰).



۹. ملایم کردن

در این روش سعی می‌کنند با دلداری دادن به گروه‌های متعارض، تضاد را بین آنها کاهش دهند. در اینجا برای بازگرداندن روابط آرام بین گروه‌های درگیر از زبان حمایتی و دوستانه استفاده می‌شود. این روش به لحاظ نادیده گرفتن دلایل اساسی ایجاد تعارض در کوتاه‌مدت مؤثر است.

۱۰. گردش شغلی

یکی دیگر از شیوه‌های برخورد با تعارض تعویض افراد درگیر و انتقال آنها از یک قسمت به قسمتی دیگر است. کاهش ارتباط به عنوان یکی از راهبردهای مدیریت تعارض است. با وجود طولانی بودن، این راه در درازمدت مؤثر خواهد بود. رایج‌ترین حالات ده‌گانه فوق را به صورت پنج حالت اصلی که براساس پذیرش نظر خود فرد یا پذیرش طرف مقابل است طبق جدول ذیل ارائه کرده است:



راهبردهای مدیریت تعارض با تکنیک‌ها و روش‌های گوناگونی کسب می‌شود که از جمله آنها توسعه و اهداف مشترک، تغییر ساختار سازمان و انتخاب بهترین رفتار در برخورد با تعارضات به منظور کسب موفقیت است. مطلوب‌ترین رفتار در اغلب مواقع برخورد رودررو و ریشه‌یابی است. از مهم‌ترین مسائل، ایجاد محیطی مناسب برای حل



تعارضات فردی و گروهی است. این محیط موجب می‌شود:

۱. افراد یکجانبه روی مسائل قضاوت نکنند.
 ۲. توقعات و انتظارات افراد تعدیل شود.
 ۳. افراد از موانع و مشکلات و امکانات مطلع شوند.
 ۴. مشارکت افراد موجب می‌شود که مسائل با تفصیل بیشتر تجزیه و تحلیل و راه‌های نسبتاً جامع و کاملی ارائه شود.
 ۵. تعارضات و مشارکت افراد نحوه برداشت و دید آنها را نسبت به مسائل بازگو می‌کند و الگویی از طرز تلقی و منطق فردی و گروهی به دست می‌دهد که در شناخت نیازهای انسانی مؤثر است.
 ۶. حالت تعارض و مشارکت افراد موجب می‌شود با شقوق متعدد و ریزه‌کاری‌های امور آشنا شوند و کمتر تحت تأثیر تلقین و تفکرات یکجانبه و سنسجیده قرار گیرند. با توجه به آنچه گذشت، می‌توان شیوه‌های برخورد با تعارض را براساس دو بعد ارضای خواسته‌های شخصی و همکاری به صورت یک شبکه به نمایش گذاشت:
- همکارانه:** به این معنی که یکی از طرفین، موفقیت و رضامندی خویش را در گروه همکاری با طرف مقابل می‌داند. به بیان دیگر، همکاری می‌تواند بدین صورت باشد که فرد از نیازهای خود چشم‌پوشی و در حق دیگری ایثار و فداکاری کند (پذیرش نظریات دیگران).

ادعایی: به این معنی که یکی از طرفین موفقیت و رضامندی را وابسته به خود می‌داند. ارضای خواسته‌های شخصی مطرح است نه دیگران (پذیرش نظریات خود). در شکل، شیوه‌های دست یافتن به پدیده تعارض نشان داده شده است. اگر دو محور وجود داشته باشد که روی یکی از آنها بعد همکارانه و روی محور دیگر بعد ادعایی (ادعاها) وجود داشته باشد، در آن صورت پنج شیوه یا روش برخورد با تعارض مطرح است که عبارت‌اند از: رقابت (مدعی بودن و همکاری نکردن)، اشتراک مساعی (مدعی بودن و همکاری کردن)، اجتناب (مدعی نبودن و همکاری نکردن)، همسازی (مدعی نبودن و همکاری کردن)، و مصالحه یا سازش (از نظر ادعا و همکاری در وسط قرار گرفتن).^۱

۱. برای مطالعه بیشتر به فصل سیزدهم کتاب استیفن رایبیز، مدیریت رفتار سازمانی (رفتار گروهی)، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، جلد دوم، چاپ اول، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، ۱۳۷۴، صفحات ۷۳۲-۷۳۰. مراجعه کنید.

اما نکته مهم این است که هیچ‌یک از این سبک‌ها مردود نیست، بلکه برای موقعیت‌های مختلف می‌توان از هر یک از آنها استفاده کرد. نکته ظریف مدیریت تعارض نیز همین جاست، یعنی هنر به کار بردن سبک مناسب در موقعیت مناسب. معمولاً در هر فرد یکی از سبک‌های فوق غالب است. به گفته مازلو (۱۹۸۲) اگر تنها ابزاری که در دسترس دارید، یک چکش باشد، گرایش خواهید داشت که هر مشکل را به عنوان یک میخ ببینید (Eckstein, 1998).^۱

اگر تنها یک سبک مدیریت تعارض بر شما حاکم باشد، محدودیت‌های زیادی در این زمینه خواهید داشت. از این رو، باید استفاده از سبک‌های دیگر را در خود گسترش دهید. در زیر سعی می‌شود موقعیت‌های مناسب برای کاربرد هر سبک بیان شود:

۱. موقعیت‌های مناسب برای به کار بردن سبک رقابت:

- زمانی که به تصمیم‌های فوری نیازمند هستید.

- زمانی که می‌دانید حق دارید.

- زمانی که اقدام سریع و قطعی حیاتی است.

۲. موقعیت‌های مناسب برای سبک سازش:

- زمانی که مسائل برای شما اهمیتی ندارد، اما برای فرد دیگر خیلی مهم است.

- زمانی که می‌فهمید اشتباه کرده‌اید.

- زمانی که رقابت مداوم زیان‌بخش باشد و شما بدانید که برنده نمی‌شوید.

- زمانی که هماهنگی و ثبات اهمیتی ویژه دارد.

۳. موقعیت‌های مناسب برای سبک اجتناب:

- زمانی که وقت رویارویی با آن را ندارید.

- زمانی که بستر مناسب نیست.

- زمانی که مسائل مهم‌تری برای شما مطرح است.

- زمانی که هیچ شانس برای برآورده کردن خواسته‌هایتان ندارید.

- وقتی مسائل پیش‌پافتاده است.

- وقتی جمع‌آوری اطلاعات جایگزین تصمیم‌های فوری می‌شود.

- زمانی که دیگران می‌توانند تعارض به وجود آمده را به صورت مناسب‌تری حل

کنند.

1 . Management, Available from world wide web: <http://www.ouragingleadership.com/conflict-management-html>

۴. موقعیت‌های مناسب برای سبک همکاری:
 - وقتی نمی‌خواهید مسئولیت کامل کاری را داشته باشید.
 - وقتی سطح بالایی از اعتماد وجود دارد.
 - وقتی می‌خواهید تعهد افراد را به دست آورید.
 - وقتی هدف یادگیری است.
۵. موقعیت‌های مناسب برای سبک مصالحه:
 - زمانی که اهداف مهم‌اند، اما ارزش این را ندارند که باعث تعارض شوند.
 - وقتی طرفین تعارض دارای قدرت برابرند.
 - برای دستیابی به توافق موقت در موضوعات پیچیده؛
 - به عنوان راه‌حلی کمکی زمانی که همکاری و رقابت موفقیت‌آمیز نیست.
 - وقتی فشار وجود دارد و باید به راه مقتضی دست یافت (Hornung, 2002).^۱
 هنگام مواجهه با تعارض اولین و مهم‌ترین اقدام تجزیه و تحلیل تعارض است، به گونه‌ای که برخی معتقدند بخش عمده حل تعارض، تجزیه و تحلیل آن است.^۲
 در تجزیه و تحلیل تعارض باید به سه سؤال پاسخ داد:
 - چه کسی در تعارض است؟ همان‌طور که گفته شد، تعارض ممکن است بین افراد با یکدیگر، درون افراد، بین واحدها و مانند آنها باشد.
 - 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 در حد بالاست و محتاج اقدام فوری است؟ (Plunkett, 1997)
 پس از تجزیه و تحلیل تعارض باید به حل آن پرداخت. بدین منظور روش‌های مختلفی وجود دارد که برخی از آنها عبارت‌اند از:
 ۱. مذاکره: یکی از فنون حل تعارض است که در آن طرفین تعارض راه‌حل‌های مختلف را به منظور حل تعارض بررسی می‌کنند تا به راه‌حلی که برای هر دو قابل قبول است دست یابند (Jones, 2000).

1. Available from world wide web: <http://www.onlinewbc.gov/Docs/manage/conflict>

2. Aland Islands Peac Institute (2002), 1.Conflict management, Available fromworkld wide web: <http://www.peace.aland.ficonflict.html>



به طور کلی دو نوع مذاکره وجود دارد: مذاکره توزیعی و مذاکره تلفیقی. در مذاکره توزیعی که به آن رقابتی نیز گفته می‌شود، علایق و خواسته‌های یک شخص در مقابل شخص مقابل قرار دارد و یکی از طرفین می‌برد و دیگری می‌بازد. به عبارتی، رویکرد برد- باخت حاکم است. راهبردهای غالب در این روش، زور، تقلب و امتناع از اطلاع‌رسانی صحیح است. در حالی که در مذاکره تلفیقی که به آن مشارکتی نیز گفته می‌شود، هدف برد- برد است. در اینجا خواسته غالب به حداکثر رساندن نقاط مشترک است و راهبرد حاکم، مشارکت حل مسئله متقابل و اطلاع‌رسانی صحیح است. این نوع مذاکره ایجادکننده ارزش نیز نامیده می‌شود. برای تبدیل شدن مذاکره به مذاکره تلفیقی، رعایت موارد زیر ضروری است:

- خودتان را به سوی رویکرد برد- برد سوق دهید.

- برای خود راهبرد و برنامه داشته باشید. آنچه را برای شما اهمیت دارد و چرایی اهمیت آن را برای خود روشن کنید.

- افراد را جدا از مشکلات ببینید.

- توجه خود را کاملاً معطوف جریان مذاکره کنید، وضعیت طرف مقابل را در نظر داشته باشید و از مهارت‌های ارتباطی به خوبی استفاده کنید. گزینه‌هایی را برای سود دوجانبه ایجاد و توجه خود را معطوف آنچه عادلانه است کنید (Wertheim, 2002).^۱

۲. میانجی‌گری: در این روش شخص ثالث بی‌طرف به عنوان میانجی سعی می‌کند به طرفین در یافتن راه‌حلی برای حل مشکلات کمک کند.

۳. داوری: اگر در فرایند میانجی‌گری طرفین قادر نباشند از طریق میانجی‌گری به راه‌حلی برسند، آن‌گاه میانجی‌گری به داوری تبدیل می‌شود و فرایند میانجی‌گری به داوری تغییر می‌یابد و شخص ثالث بی‌طرف راه‌حل ارائه می‌دهد.^۲

مهندسی فرهنگی

مهندسی فرهنگی به معنای ارائه هندسه و شکل و طرح کلی حرکتی کلان با رویکرد

1. Available from world wide web: <http://web.cba.heu.edu/~ewertheim/interper/negot3.htm>

2. Paradigm Associates (2002), Managing7, conflict, Available from world wide web: <http://www.Paradigm.associates.org/pardigm5.html>

فرهنگی است تا به واسطه این طرح و نقشه حرکت، چشم‌انداز و دورنمای روشنی از زمینه‌ها و بسترهای حرکت حاصل شود. به عبارت دیگر، مهندسی فرهنگی به معنی مهندسی کردن، سامان بخشیدن، جهت دادن و اندازه کردن با معیارهای فرهنگی است (صادقی، ۱۳۸۵: ۲۵).

مهندسی فرهنگی به نظام‌ها، فرایندها، جایگزین‌ها و فرمول‌بندی‌های مرتبط با پاسخ‌های خلاقانه، به چالش‌های توسعه نهادهای فرهنگی و تشویق مردم به مشارکت در حیات فرهنگی جامعه می‌پردازد.^۱ می‌توان مراحل و کارکردهای مختلفی را برای مهندسی فرهنگی تصور کرد:

۱. مهندسی در مرحله تدوین و طراحی ساختاری اجتماعی؛

۲. مهندسی در مرحله ترمیم، اصلاحات و تغییرات اجتماعی؛

۳. مهندسی در مرحله تکامل و توسعه یک ساختار و نظام اجتماعی؛

مفهوم مهندسی با توجه به سقف انتظارات و نیازها و ضرورت‌ها متفاوت خواهد بود. یعنی مهندسی در وضعیت آسیب‌زدایی، ترمیم، کنترل و بهینه‌رسانش متفاوت از مهندسی در وضعیت تکامل یا احداث و ایجاد سازه‌های یک بناست. هر چند سه فرض فوق در مهندسی کل و جامع محقق می‌شود، اما در مهندسی خرد، بخشی از آن مراحل مد نظر است.

مهندسی فرهنگی یک سازمان یا یک نظام یا یک کشور عبارت است از ارائه یک نقشه، طرح کلی و جامع از سازمان، نظام و کشور و جامعه مبتنی بر مفاهیم و ارزش‌های خاص یک فرهنگ، با ایجاد نسبت و ربط منطقی میان متغیرهای آنها، با ایجاد و تأسیس نهادها و ساختارهای نوین، ترمیم و اصلاح و تغییر ساختارهای موجود، تکامل و توسعه آنها، برای تحقق و رسیدن به فرهنگ تکاملی تمدن مد نظر.

مهندسی فرهنگ با توجه به حوزه و گستره شمول از مهندسی فرهنگی متفاوت می‌شود، زیرا مهندسی فرهنگ به خود فرهنگ به عنوان بعدی از سه بعد سیاست، فرهنگ و اقتصاد می‌پردازد. مهندسی آن نیز به عوامل و عناصر و متغیر درونی و بیرونی خود فرهنگ معطوف است. در مهندسی فرهنگ، کلمه مهندسی به فرهنگ اضافه شده و عبارت ترکیبی مضاف الیه پدید آمده است. مهندسی به هر معنایی تفسیر شود، منظور این است که خود مقوله فرهنگ باید مهندسی‌پذیر باشد و اندازه مطلوب ما

۱. برای مطالعه بیشتر رک: علی مزروعی، مهندسی فرهنگی و ملت‌سازی در شرق آفریقا، ۱۹۷۲.



را بگیرد. بنابراین، مهندسی فرهنگ به کاری فکری و تدبیری وسیع مبتنی بر سلسله مبانی نظری در مقوله فرهنگ نیازمند است.^۱

در مهندسی فرهنگی تلاش می‌شود ابعاد فرهنگی و سطوح و حوزه‌های سیاسی و اقتصادی ... مورد توجه قرار گیرد. در واقع، مقایسه و سنجشی است میان انواع موضوعات فرهنگی و برقراری نسبت و ربط منطقی میان آنها که به طبقه‌بندی طولی و عرضی و شامل و مشمول منتهی می‌شود. این نگرش سیستمی در نظام‌مند کردن موضوعات فرهنگی حضور فعال دارد و نظام‌مندی در حقیقت، ایجاد ساختاری منطقی برای تعیین و مشخص کردن جایگاه و محل استقرار یک موضوع میان انواع موضوعات فرهنگی است که به ارزش‌گذاری و کمیت‌گذاری موضوعات فرهنگی در سطوح و ابعاد و حوزه‌های متفاوت منتهی می‌شود. البته منطوق و الگوی حاکم بر نظام‌مندی موضوعات ناشی از طبقه‌بندی و نسبت کمی و کیفی مؤلفه‌های فرهنگی است. لذا اگر متغیر فرهنگی مربوط به بعد روحی و گرایشی باشد و از جایگاه محوری در مهندسی فرهنگی برخوردار باشد، طبعاً موضوع و عناصر مؤلفه فوق نیز چنین منزلتی خواهند داشت و میان این الگوی طبقه‌بندی مؤلفه‌ها و موضوعات مهندسی فرهنگی رابطه دوسویه برقرار است.

نظام‌مندی موضوعات در نهایت ایجاد نوعی هماهنگی و توازن کمی و کیفی میان نسبت تأثیر موضوعات فرهنگی در برآیند کل مهندسی فرهنگی است.

- کثرت و انبوه موضوعات و مؤلفه‌ها مانع حرکت و پویایی مهندسی فرهنگی است، زیرا مهندسی فرهنگی در تغییرات و اصلاحات مطلوب فرهنگی نیازمند ایجاد و تحول یا جابه‌جایی عناصر و موضوعات و مؤلفه‌های فرهنگی است. تا جایگاه و ارزش یک موضوع میان انواع موضوعات از نظر ارزش کمی و کیفی روشن نشود، چگونه می‌توان آن را در یک نظام مهندسی جابه‌جا کرد یا بر آن تأکید و اصرار ورزید؟

در طبقه‌بندی و نظام‌مندی، مؤلفه و متغیرهای اساسی و فرعی و طبعاً موضوعات محوری و فرعی شناسایی می‌شود و با توجه به هماهنگی و تناسبات حاکم میان آنها، می‌توان بر نقطه ارشمیدسی در حرکت و تکامل فرهنگی تکیه کرد.

به عبارت دیگر، نظام‌مندی موضوعات و مؤلفه‌های فرهنگ، یافتن پایگاه‌ها و تکیه‌گاه‌های استوار و مؤثر در سطحی وسیع است تا مهندسی فرهنگی با تکیه بر

۱. رک: رشاد صادقی، دوهفته‌نامه مهندسی فرهنگی، ش ۲، ۱۳۸۵.

اهرام و ابزارهای لازم، ظرفیت و نیرویی جدید در حرکت و انتقال به وضعیتی فرهنگی ایجاد کند.

بدیهی است جایگاه فرهنگ در نظام اجتماعی حلقه واسطه‌ای است برای جریان ایمان و گرایش فردی و اجتماعی در عمل فردی- اجتماعی. لذا تحقق و عینیت یافتن موضوع و مؤلفه‌های ایمانی و دینی در فرد و جامعه مستلزم تناسب و هماهنگ‌سازی انواع موضوعات است.

فرهنگ، بستر و ساختار جریان ایمان فرد و اجتماع است.

- طبقه‌بندی و نظام‌مندی، چگونگی و مکانیسم تغییر و تحول را روشن می‌کند و مانع تشتت در ارائه راهبردها و تصمیم‌گیری‌های کلان با رویکرد فرهنگی می‌شود. بدون طبقه‌بندی و تشتت در راهبردها و تصمیم‌گیری‌های کلان، جامعه رشد هماهنگ فرهنگی نخواهد داشت که حکایت از عدم شناخت مؤلفه‌ها و موضوعات اساسی و فرعی و عدم ارزش‌گذاری متناسب با جایگاه‌شان دارد.

سطحی‌زدگی و تقلیل‌گرایی یکی از نتایج ندیدن نظام‌مندی موضوعات و مؤلفه‌های فرهنگ و امنیت است. برای مثال اگر تحلیلگر مسائل اجتماعی در بررسی ناهنجاریهای اجتماعی هم‌چون بدحجابی به عوامل و علل روان‌شناختی و زیباشناختی مسئله پی نبرد که مربوط به بعد روحی و گرایشی فرد است، درمان و راه‌حل اساسی آن را نیز نخواهد یافت. به همین علت، دسته‌بندی عناوین و مؤلفه‌های فرهنگی امنیت در تشخیص و یافتن خلأها و بحران‌ها و طبقه‌بندی آسیب‌ها و خلأها، یافتن راه درمان و چاره‌اندیشی اساسی را مهیا می‌کند. *فرهنگی*
در این ارتباط علامه جعفری بر این باور است که ناهماهنگی عناصر فرهنگی موجب تباهی کل فرهنگ انسانی می‌شود. *فرهنگی*

انسان دارای ابعادی گوناگون است که اغلب از هماهنگ کردن آنها عاجز است. یا به وسیله آن مدیریت‌های حاکم که متأسفانه به جای «شخص»، «چیز» توجیه شده می‌خواهند، امکان تجزیه و ناهماهنگی در عناصر فرهنگی اقوام و ملل پدیده‌ای طبیعی است با اینکه حیات آدمی و ذات تکاملی وی حقیقتی غیرقابل تجزیه است.

می‌توان گفت اساسی‌ترین عامل ناهماهنگی مذکور مربوط به سودجویی و سلطه‌گری است که موجب می‌شود توجه بیشتر به آن دسته از عناصر فرهنگی جلب گردد که به طور مستقیم در سودآوری و سلطه‌گری نقشی مؤثر داشته‌اند. با این



امکان، هیچ ضرورت منطقی دیده نمی‌شود که نمودهای مختلف فرهنگی یک جامعه کاملاً متشکل و سیستماتیک باشند؛ برای مثال ممکن است فرهنگ اخلاقی یک جامعه در اصول، عرفانی باشد و در عین حال، فرهنگ علمی آن به انسان‌شناسی عقلانی محض اختصاص داشته باشد. یا در فرهنگ هنری قومی، گرایش‌های تجربه حکمفرما شود و در عین حال، فرهنگ تاریخ‌شناسی آن قوم، گرایش‌های عینی داشته باشد. همچنین ممکن است فرهنگ مذهبی یک جامعه، روحانی (مابعد الطبیعه) خالص باشد، ولی فرهنگ علمی آن کاملاً عینی‌گرا و تحقیقی باشد، مانند مسیحیت ملل اروپایی در دو قرن اخیر و عینی‌گرایی علمی آنان. علت اینکه ناهماهنگی عناصر فرهنگی موجب تباهی کلی فرهنگ اسلامی می‌شود، گسستن وحدت حیات انسانی است که اساسی‌ترین مایه آن ذات تکاملی انسان است. هنگامی که این وحدت شکست بخورد، مبنای اصلی عناصر فرهنگی مختل و تباهی کل فرهنگی انسانی قطع می‌شود (جعفری، ۱۳۷۳: ۸۵).

موضوعات و عناصر سه حوزه فرهنگ بشری، فرهنگ اجتماعی و فرهنگ تاریخی در مسیر تصرف فرهنگ غیراستعلائی گفتمان تجدد صادره می‌شود. با حاکمیت بهره‌وری مادی در تحلیل عناصر روانی و روحی، فکری و رفتاری پتانسیل و انرژی ذخیره‌شده در حوزه‌های سه‌گانه فرهنگ در مقیاس ملی و جهانی آزاد می‌شود. از این رو، نگاه ابزارانگاران به مقوله فرهنگ و موضوعات مهندسی فرهنگ و نگرش کمیت‌گرایانه به فرهنگ و عناصر آن به یک صنعت سودآور سرمایه‌دارانه مبدل می‌شود (آدورنو، ۱۳۸۴: ۲۱۰-۲۰۹).

در نقطه مقابل، نگرش سیستمی اندام‌وار قرار می‌گیرد. یک سیستم مشتعل بر مجموعه‌ای از اجزاست که فعالیت مشترک دارند و در عین محافظت از محدوده‌های خود، با محیط اطراف نیز تبادل نفوذ می‌کنند. داده‌هایی که وارد این سیستم می‌شوند تأثیرات دریافت‌شده از محیط اطراف هستند و سیستم آنها را از طریق فراگردهای مختلف به باز داده‌ها تبدیل می‌کند. باز داده‌ها شامل فرآورده‌ها، خدمات و نفوذهایی هستند که از سوی سیستم به منظور دگرگونی محیط اطراف آن صادر می‌شوند. یک سیستم ممکن است جنبه مکانیکی داشته باشد و نتواند در برابر محیط خود واکنش نشان دهد. نمونه چنین سیستمی ساعت است. یک سیستم ممکن است دارای خصوصیات واکنشی باشد و برای تحقق هدف یا هدف‌های مختلف، طرح‌ریزی

شده باشد (پیروزمند، ۱۳۸۲: ۲۷).

نگاه سیستمی تأثیر موضوعات و مؤلفه‌های فرهنگی را در برابند کل نظام ملاحظه می‌کند. لذا درجه و شدت تأثیر و حوزه، مقیاس آن، کارامدی موضوعات و مؤلفه‌های فرهنگی را در مهندسی کشور مشخص می‌کند و با تعیین وزن و اندازه‌های آن در یک نظام به توزین کمی و کیفی آنها می‌پردازد.

حاصل اینکه نگاه ارگانیکی و سیستمی به فرهنگ تکاملی و به استعلای فرهنگ حقیقی معطوف است. اجزا و عناصر فرهنگی در داد و ستدی مستمر و پویا و با جهت‌گیری تکاملی، بر پیکره نظام فرهنگی و اجتماعی اثر می‌گذارند.

با این بیان، روشن شد که مهندسی فرهنگی اساساً بدون رویکرد کل‌گرایی از موضوع‌شناسی و طبقه‌بندی و نظام‌مندی آن، نمی‌تواند مسیر و بستر اصلاح را ترسیم و تکامل فرهنگی را طی کند.

اساساً اهداف و غایتی که یک نظام و تمدن، فراسوی حرکت و مهندسی فرهنگی ترسیم می‌کند، افق و چشم‌انداز وسیع حرکت کلان مهندسی اجتماعی و فرهنگی را روشن می‌کند. موضوعات و نظام‌مندی آن با حاکمیت جهت‌گیری کلی، جایگاه و ارزش واقعی خود را می‌یابد.

جهت‌گیری و غایت حرکت در تمدن دینی نیز توسعه حوزه پرستش و بندگی در همه زوایا و ابعاد زندگی است، به نحوی که جریان پرستش در تمام ابعاد و سطوح فرد و جامعه، به کمال و استغنا و استعلای روحی و روانی، عقلانی و رفتار انسان و جامعه بینجامد. طبعاً با چنین تصویری از غایت‌محوری حرکت، تمام مهره‌ها و عناصر فرهنگی در نسبت با این جهت، ارزش و وزن می‌یابند و در نتیجه نظام‌یافته و طبقه‌بندی می‌شوند.

مهندسی فرهنگی بسته به پارادایم تمدنی خود به بنیان‌های مبانی نظری متکی است که معقولیت و مشروعیت، ظرفیت آن را تضمین و تأمین می‌کند و این مبانی نیز در مهندسی مد نظر برگرفته از آموزه‌های وحیانی و انگاره‌های دینی است.

مبانی معرفت‌شناختی، انسان‌شناختی، هستی‌شناختی، کلامی و جامعه‌شناسی از جمله پیش‌فرض‌هایی است که مهندسی فرهنگی خواه ناخواه در چارچوب آن به دنبال هندسه بخشیدن به موضوعات و مؤلفه‌های کلان فرهنگی است. تمدنی که انسان را به توده انبوهی از ماده و هستی را بریده از مبدأ و غایتش تحلیل می‌کند و در



معرفت‌شناسی، عقلانیت ابزاری و حس و تجربه را حاکم می‌کند، چگونه می‌تواند ابعاد و لایه‌های پنهانی و ابعاد عالی شخصیت انسان را مورد دقت و توجه قرار دهد؟ بدون تکیه بر حقیقت و حجیت وحی، چگونه تصویری از آغاز و انجام حرکت انسان، جامعه و تاریخ می‌توان داشت؟ در حالی که بخشی از هویت فرهنگی جوامع بشری، در پاسخ به حل معمای هستی و چرایی و چیستی هستی معطوف است.

تمدنی که نگرش فردگرایی را در روابط اجتماعی حاکم می‌کند با تمدنی که بر هویت حقیقی جامعه تأکید می‌ورزد، در مهندسی فرهنگی به دو گونه الگوی اصلاحی و تغییر فرهنگی خواهند رسید و در موضوعات فرهنگی و مؤلفه‌های فرهنگی دارای دو ساختار متفاوت خواهند بود. در یکی خودمداری، حب نفس، طمع و خودخواهی، به عنوان بخشی از فرهنگ جامعه مورد تأکید واقع و در فرهنگ اقتصادی آن به عنوان اصول اساسی و تحرک بخشی نظام اقتصادی تلقی می‌شود (نظریه اقتصادی آدام اسمیت، کینز...؛) در حالی در نوع دوم، ایثار و تعاون، فداکاری، نوع‌دوستی، تقدم دوست و همسایه بر خود، جزء فرهنگ اجتماعی به شمار می‌آید.

مدل امنیت پایدار در سایه مهندسی فرهنگی

– مهندسی فرهنگی نظام توسعه امنیت پایدار

یکی از کارکردهای هر نظام سیاسی تأمین امنیت است، گرچه نظام سیاسی در عرض سایر نظام‌ها اعم از اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی می‌تواند چنین هدفی را تأمین کند. در صورتی که کارکرد عمومی مجموعه نظام‌های سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی توسعه امنیت پایدار منظور شود، زیرمجموعه‌ای از این نظام‌ها به نام نظام امنیت وجود دارد که کارکرد تخصصی آن، توسعه امنیت است.

کارکرد اصلی نظام توسعه امنیت، رفع تعارضی است که ممکن است در سطح درون‌سیستمی یا میان‌سیستمی و در سطح ملی یا در سطح فراملی باشد.

امنیت پایدار آن امنیتی است که درون‌زا باشد و نیاز به وجود عوامل بیرونی برای پرهیز از بروز تعارض نداشته باشد.

یک سیستم یا نظام در هر یک از سطوح فرد، گروه، سازمان، کشور، جهان وقتی می‌تواند به امنیت پایدار برسد که مهندسی آن سیستم یا نظام به خوبی انجام گرفته باشد.

مهندسی کامل و کارآمد یک سیستم عبارت است از: تعیین نقش و کارکردهای هر یک از اجزای آن و برقراری تعامل این اجزا با یکدیگر به گونه‌ای که کارکرد اصلی سیستم قابل تأمین باشد و کل واحد را شکل دهد و هدف مشترک را محقق سازد.

انسان‌ها بر اساس داشته‌های ذهنی خود شامل مبانی و مفروضات حاکم بر زندگی آنان، به طراحی و مهندسی سیستم‌ها دست می‌زنند. بدین ترتیب، هر پدیده‌ای که دست‌ساخت انسان‌ها باشد، بازگوکننده فرهنگ و ارزش‌های حاکم بر مهندسی و طراحی آن پدیده خواهد بود.

فرهنگ نیز سیستمی است که دارای اجزایی است و این اجزا باید در تعامل مؤثر با هم از انسجام لازم برخوردار باشند.

فرهنگ مهندسی‌شده فرهنگی است که مؤلفه‌های آن در لایه‌های مبانی و باورها و مفروضات، ارزش‌ها، نمادها و رفتارها بر هم استوارند و کلی واحد را می‌سازند. آن فرهنگی که غنی، منسجم، کامل و پویا باشد، موجب خلاقیت می‌شود و طراحی و مهندسی سیستم‌های نو و کامل‌تری را فراهم می‌کند.

هر اندازه سیستم‌هایی که در سطوح مختلف توسط انسان‌ها مهندسی و طراحی می‌شوند، از انسجام و تکامل بیشتری برخوردار باشند، مدیران عامل این سیستم‌ها با تعارض کمتری با یکدیگر روبه‌رو خواهند بود.

بخشی عظیم از تعارض‌ها و عدم امنیتی که امروز انسان‌ها و جوامع در درون جامعه و کشور خود یا بین جوامع و کشورها با آن مواجه هستند، ناشی از ساختارهای متفاوت و ناهمگون در سطوح مختلف است که همین ساختارهای متفاوت و ناهمگون ریشه در فرهنگ و ارزش‌های متفاوت و متعارض دارند.

وقتی ساختارها به گونه‌ای مهندسی شوند که ناهمگون باشند، مدیران این ساختارها لاجرم در تعارض با یکدیگر باید عمل کنند، زیرا مهندسی یک سیستم مقدم بر مدیریت آن است. مدیریت یک سیستم، اداره آن سیستم در چارچوب محدودیت‌های مهندسی آن سیستم یا نظام است.

بدین ترتیب، سیستم‌هایی که به درستی مهندسی نشده باشند، زیرسیستم‌های آنها دچار تعارض کارکردی خواهند بود. به همین علت، با دخالت نیروی انسانی به عنوان عاملان سیستم، تعارض عملکردی خواه و ناخواه بروز می‌کند.

اصلی‌ترین موضوع در مهندسی یک سیستم، تعیین جزء محوری سیستم یا همان



زیرسیستمی است که باید تمام زیرسیستم‌های دیگر بر محور آن شکل گیرند. این اصل اساسی در مهندسی سیستم‌های مکانیکی هم موضوعیت دارد، به گونه‌ای که حتی در تعمیر و نگهداری این‌گونه سیستم‌ها، همواره باید توجه کرد که زیرسیستم اصلی از تعادل خارج نشود. سیستم‌های میرا سیستم‌هایی هستند که زیرسیستم اصلی آنها در جایگاه خود قرار نگرفته باشد و سایر زیرسیستم‌ها بر محور زیرسیستم اصلی عمل نکنند. رابطه زیرسیستم محوری با سایر زیرسیستم‌ها در هر یک از سطوح سیستم‌ها رابطه امام و مأموم و رابطه رهبر و پیرو است. فرهنگ‌ها رهبر و پیرو را در سطوح مختلف سیستم‌های اجتماعی رقم می‌زنند. در سطح جامعه یا کشور ما، فرهنگ و ارزش‌های اسلامی آن‌گونه نظام سیاسی را شکل می‌دهند که زیرسیستم محوری آن نهاد ولایت فقیه است و سایر زیرسیستم‌ها باید بر محور آن شکل گیرند و عمل کنند. در حالی که فرهنگ و ارزش‌های دیگر، نظامات سیاسی دیگری را توصیه می‌کنند که زیرسیستم محوری آن به گونه‌ای دیگر مشخص می‌شود. بدیهی است کارکردهای این نظام‌ها نه تنها با یکدیگر متفاوت است که بعضاً متعارض خواهد بود و مدیران آنها قابلیت پذیرش همدیگر را ندارند. درون هر کلان‌نظامی، چون نظام جمهوری اسلامی، زیرنظامی به نام «نظام امنیت» وجود دارد که کارکرد آن مدیریت یا رفع تعارض در سطوح مختلف است. این زیرنظام در جوامع و کشورهای دیگر هم وجود دارد. اهمیت و ضرورت وجود نظام امنیت برای هر جامعه و کشور غیرقابل تردید است. دستگاه‌هایی چون نیروی انتظامی، نیروهای مسلح، قوه قضاییه، واحدهای انضباطی، قضایی و تعزیراتی و عناوین مشابه آن، دستگاه اطلاعات و امنیت و... به عنوان زیرنظام‌های این نظام قابل تعریف‌اند. برای اینکه نظام‌های فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی در هر جامعه بتوانند به اهداف خود برسند و نیازهای انسان‌های جامعه را به صورت متعادل و متوازن تأمین کنند، وجود نظام امنیت که تعارض میان همه زیرنظام‌های دیگر را در سطح ملی و فراملی مدیریت کند، ضروری خواهد بود. آن نظام امنیتی کارآمد و بهره‌ور است که خود به درستی مهندسی شود و درون آن تعارض کارکردی و ساختاری وجود نداشته باشد، وگرنه نه تنها مدیران آن قادر به مدیریت تعارض در سایر نظام‌ها نخواهند بود، بلکه خود موجب افزایش تعارض و عدم امنیت می‌شوند.

نتیجه‌گیری

نظام توسعه امنیت پایدار باید نظامی باشد که در مهندسی آن، کارکرد هر یک از زیرنظام‌ها به دقت و با درستی به گونه‌ای تعیین شده باشد که کامل‌کننده یکدیگر باشند و در مجموع، کارکرد کلی نظام را که مدیریت تعارض است، فراهم سازند.

امنیت ملی بالاترین سطح امنیت برای یک جامعه است. امنیت ملی عدم احساس وجود تعارض درون یک جامعه و میان این جامعه با سایر جوامع است. سطوح پایین‌تر امنیت ملی عبارت است از: امنیت اقتصادی، امنیت سیاسی، امنیت فرهنگی و امنیت اجتماعی و در ذیل هر یک از این حوزه‌های امنیت، امنیت سازمانی و امنیت گروهی و در نهایت امنیت خانواده موضوعیت دارد.

نظام توسعه امنیت پایدار باید به گونه‌ای مهندسی و طراحی شود که هر یک از زیرنظام‌های آن کارکردی متناسب با مدیریت تعارض در هر یک از حوزه‌های چهارگانه و در هر یک از سطوح سه‌گانه داشته باشند. علاوه بر این، به زیرنظام پشتیبان همه این زیرنظام‌ها با برخورداری از توانمندی بالاتر نیاز خواهد بود تا زمینه‌های بالفعل شدن تعارض‌های بالقوه را تضعیف کند و دیگر اینکه تعارض‌های بالادستی را که تعارض‌هایی فراملی است، مدیریت کند.

نکته اساسی دیگر آنکه در نظام توسعه امنیت پایدار باید کارکردها متناسب با حوزه‌های اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی و سطوح فراملی، میان‌سازمانی، میان‌گروهی، درون‌گروهی، میان‌فردی و درون‌فردی تعیین شود و در عین حال، در هر یک از این حوزه‌ها و سطوح نوعی تعارض هم مورد توجه قرار گیرد.

انواع چهارگانه تعارض به ساختارها و سبک مدیریت خاص نیازمند است و تعیین‌کننده چگونگی مهندسی نظام امنیت پایدار است.

فرهنگ و ارزش‌های اسلامی که اصلی‌ترین باور و مفهوم آن توحید است قابلیت ارائه چارچوبی را دارد که بتوان در چارچوب آن نظام امنیت پایدار را برای یک جامعه و برای جامعه بین‌المللی مهندسی کرد.



منابع فارسی

- آدورنو، هور کهایمر (۱۳۸۴)، دیالکتیک روشنگری، ترجمه مراد فرهادپور و امید مهرگان، تهران: نشر گام نو.
- آشوری، داریوش (۱۳۶۶)، فرهنگ اصطلاحات و مکتب‌های سیاسی، تهران: سپهروردی و مروارید، چاپ اول.
- افتخاری، اصغر (۱۳۸۲)، ناامنی محدود، (مجموعه مقالات) جهان‌شمولی اسلام و جهانی‌سازی، تهران: شانزدهمین کنفرانس بین‌المللی وحدت اسلامی، ج ۲.
- امیدوار، احمد (۱۳۷۹)، امنیت - امنیت ملی، ابعاد نظری و راهبردهای عملی، (مقالاتی درباره امنیت ملی و نقش نیروهای انتظامی)، تهران: سازمان عقیدتی - سیاسی ناجا.
- برژینسکی، زیبگنیو (۱۳۶۸)، در جستجوی امنیت ملی، ترجمه ابراهیم خلیلی، تهران: سفیر.
- بوزان، باری (۱۳۷۸)، مردم، دولت‌ها، هراس، ترجمه پژوهشکده مطالعات راهبردی، تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- بهزادی، حمید (۱۳۶۸)، اصول روابط بین‌الملل و سیاست خارجی، تهران: انتشارات دهخدا.
- پیروزمند، علیرضا (۱۳۸۲)، تعیین الگو و طبقه‌بندی موضوعات در مهندسی فرهنگی کشور (دبیرخانه شورای عالی انقلاب فرهنگی).
- جعفری، محمدتقی (۱۳۷۳)، فرهنگ پیرو و فرهنگ پیشرو، تهران: انتشارات علمی و فرهنگی.
- دری نجف‌آبادی، قربانعلی (۱۳۷۹)، «نگاهی به امنیت از منظر امیرمؤمنان (ع)»، فصلنامه حکومت اسلامی، س ۵، ش ۴.
- رایبیز استیفن (۱۳۷۴)، مدیریت رفتار سازمانی (رفتار گروهی)، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، ج ۲.
- روشندل، جلیل (۱۳۶۸)، امنیت ملی و نظام بین‌الملل، تهران: سفیر.
- سید محمد میر کمالی (زمستان ۱۳۷۱)، «مدیریت تعارض»، فصلنامه دانش مدیریت، دانشکده علوم اداری و بازرگانی، ش ۱۱.
- صادقی، رشاد (۱۳۸۵)، دو هفته‌نامه مهندسی فرهنگی، شماره دوم.
- لطفیان، سعیده (۱۳۷۶)، استراتژی و روش‌های برنامه‌ریزی استراتژیک، تهران:

- مؤسسه چاپ و انتشارات وزارت امور خارجه، چاپ اول.
- ماندل، رابرت (۱۳۷۹)، *چهره متغیر امنیت ملی*، ترجمه و انتشار پژوهشکده مطالعات راهبردی: تهران چاپ دوم.
- مجلسی، محمدباقر (۱۳۵۶)، *بحار الانوار*، چاپ دوم، دفتر اسلامیه، ج ۸۱.
- مزروعی، علی (۱۹۷۲)، *مهندسی فرهنگی و ملت‌سازی در شرق آفریقا*.
- معین، محمد (۱۳۶۰)، *فرهنگ معین*، تهران: انتشارات امیرکبیر.
- ممی‌زاده جعفر (مرداد و شهریور ۱۳۷۳)، «مدیریت تعارض»، *فصلنامه زمینه*، س ۴، شماره ۳۷ و ۳۸.
- نوروزی، محمدتقی (۱۳۸۵)، *فرهنگ دفاعی-امنیتی*، تهران: انتشارات سنا.
- هافندرون، هلگا (زمستان ۱۳۷۱)، «معمای امنیت»، *ترجمه علیرضا طیب*، مجله سیاست خارجی، ش ۴.

منابع لاتین

- Arnold S., Tannebaum (1973), *Social Psychology of the Work Organization*, London: Taristack Publication.
- Buzan, Barry (1985), *People, States and Fear: The National Security Problem in International Relations*, Harvester, Wheat Sheaf.
- Deborah, Kolb and Priscilla Glidden (June, 1980), "Getting to Know Your Conflict Options," *Personnel Admibistrator*.
- James D. Thokpson (March 1980), "Organizational Management of Conscience Quarterly.
- Jones, Gareth R., George, Jennifer, Hill, 6. Charles W (2000), *Contemporarymanagement*, Boston: MCGraw-Hill.
- Kare, Watkins (April 1986), "When Co-Workers Clash," *Training and Development Journal*.
- Kent+Baker and Phillip Morgan (Februray 1986), "Ruilding A Professional Image: Handling Conflict", *Supervisory Management*.
- Lewis A Coser (1986), *The Functions of Social Conflict*, Glen COE,



111, The Free Press.

- Marshal E. Dimock (1983), *Public Administration*, New York and Toronto: Richard and Company, INC.

- Plunkett Warren R, Attner Raymond (1997), *Management*, Ohio: South-Western College Publishing.

- Robert N. Lussier (1990), *Human Relations in Organizations* (Homewood) Illinois: IRWIN.

- William M. Evan (1965), "Conflict and Performance in R. and D. Organizations", *Industrial Management Review*, Vol. 7, No.2.

- Stephen P. Robbins (1987), *Organization Theory*, (Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice - Hall International.

وب سایت

-<http://www.Paradigm.associates.Org/pardigm5.html>

-<http://web.cba.heu.edu/~ewertheim/interper/negot3.htm>

-<http://www.peace.aland.ficonflict.html>

-<http://www.onlinewbc.gov/Docs/manage/conflict>

-<http://www.encouragingleadership.com/conflict-management.html>

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی





پروفیسر شگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی