

امام کاظم علیه السلام و مدیریت تعارض

^۱ دکتر محسن الوبیری

چکیده

تعارض‌های بین فردی در روابط اجتماعی انسان‌ها که اغلب برآمده از تضاد منافع است، یکی از مسائل مورد علاقه و اهتمام پاره‌ای از شاخه‌های علوم انسانی را در چند دهه اخیر تشکیل می‌دهد. در این علوم، از چیستی و انواع تعارض‌ها، چگونگی پیدایش آنها و به ویژه سازوکار مدیریت آن سخن گفته می‌شود. تعارض که انواع گوناگونی دارد، حسب شرایط با یکی از روش‌های پنج گانه رقابت، همکاری، اجتناب، نرمش و مصالحه، مدیریت می‌شود تا یک رابطه دارای تعارض و اختلاف به رابطه‌ای فاقد تعارض و اختلاف، انتقال یابد. مروری بر سخنان امام کاظم علیه السلام در یک متن برگزیده، خواننده را به این برداشت می‌رساند که ایشان در تعارض‌های افقی غیر کاربردی، به ویژه تعارض‌های احساسی و عاطفی، به جای به کارگیری یکی از روش‌های پنج گانه مدیریت تعارض، از روش پیش‌گیری بهره می‌برند. در این روش، یک کنش‌گر ارتباطی بر اساس باورهای دینی خود، به گونه‌ای رفتار می‌کند که خود تعارض‌زا نباشد و زمینه تعارض احتمالی از طرف

مقابل را نيز بزدайд. اين نوشتار، ضمن بررسی فشرده اين موضوع، نتيجه می‌گيرد که مبنا قرار گرفتن رهنماوهای امام کاظم علیه السلام در روابط اجتماعی، از بروز بسياری از تعارض‌های بين فردی جلوگيري می‌کند. واژگان کلیدی: امام کاظم علیه السلام، تعارض، مدیریت تعارض، روش‌های مدیریت تعارض، پیش‌گیری از تعارض.

مقدمه و بيان مسائله

شاید بتوان ويژگی اصلی سيره‌نگاری سنتی برای ائمه معصومون علیهم السلام را نگاه خرد به زندگی آن‌ها دانست که در قالب کنار هم نهادن گزارش‌هایی از ابعاد مختلف زندگی آن‌ها تجلی می‌یافتد. در سه دهه اخیر و متأثر از زمینه‌ها و نگاه‌های برآمده از انقلاب اسلامی در ايران، گرایش به کلان‌نگری و ارائه تحلیل‌های کلی از زندگی ائمه علیهم السلام پیدا شد و به صورت نسبی نیز گسترش هم یافت. هر یک از این دو رویکرد، جنبه‌هایی مثبت و منفی دارند و سزا نیست يکی از این رویکردها به نفع دیگری به صورت کامل کنار گذاشته شود؛ زیرا می‌توان از جنبه‌های مثبت هر دو رویکرد، در جای مناسب خود بهره برد. سخن درباره مزیت‌ها و ابعاد مثبت و منفی این رویکردها را باید به مجالی دیگر و انهاد، ولی به نظر می‌رسد غوطه‌ور شدن در کلان‌نگری‌های معاصر، مانع فهم بايسته بخش‌هایی سيره معصومان علیهم السلام شده و اکنون جای آن است که موج جدیدی از خردنگری در سيره‌نگاری شکل بگیرد که البته متمایز از خردنگری سنتی و در پرتو کلان‌نگری‌ها و نظریه‌های شاخه‌های مختلف علوم اجتماعی جدید، زوایایی نو از زندگی معصومان علیهم السلام را بکاود. شاید يکی از روش‌های مناسب برای تحقق این هدف و بازخوانی سيره نظری و عملی ائمه علیهم السلام، این باشد که از منظر پرسش‌های جدید و نویافته‌های حوزه‌های مختلف علوم انسانی، سخنان و رفتارهای معصومان علیهم السلام مطالعه گردد تا نتيجه آن به صورت مستقیم، در زندگی

امروز ما به کار آید. این نوشتار، به عنوان گامی ابتدایی در این زمینه، یکی از موضوعات جدید علوم اجتماعی یعنی مدیریت تعارض میان فردی را در سخنان امام کاظم علیه السلام بررسی می‌کند.

برای شناخت روش امام هفتم در مدیریت تعارض بین فردی، پس از نگاهی به زندگی حضرت، مروری بر مهم‌ترین مفاهیم و مسائل مدیریت تعارض لازم به نظر می‌آید.

امام کاظم علیه السلام در یک نگاه

امام موسی بن جعفر ملقب به کاظم علیه السلام در هفتم صفر ۱۲۸ قمری (نومبر ۷۴۵ م.) در ابواء یا مدینه متولد شدند و در ششم، ۲۴ یا ۲۵ ربیع سال ۱۸۳ و یا در یکی از سالهای ۱۸۶، ۱۸۸، ۱۸۱، ۱۸۴ در عهد خلافت هارون الرشید در زندان بغداد به شهادت رسیدند. آغاز امامت ایشان در سال ۱۴۸ قمری و به دنبال شهادت پدر گرامی‌شان امام جعفر صادق علیه السلام بود. ایام امامت حضرت با خلافت چهار خلیفه عباسی یعنی منصور، مهدی، هادی و هارون همزمان بود. قیام فخر، مهم‌ترین رخداد مربوط به شیعیان در عصر امامت آن حضرت به شمار می‌آید.^۱

چیستی تعارض

مراد از تعارض، تخاصم، تنازع و یا منازعه،^۲ تنها نزاع و زدوخورد یا جنگ نیست؛ تعارض هر گونه عدم توافق و نگاه انتقادی به طرف مقابل را شامل

۱. برای آگاهی‌های کلی درباره امام هفتم نک: مفید، ارشاد، ج ۲، ص ۲۱۵ - ۲۴۶؛ ابن صباغ، الفصول المهمة، ج ۲، ص ۹۳۱ - ۹۶۳؛ مجلسی، بحار الانوار، ج ۴۸؛ قرشی، حیات الامام موسی بن جعفر علیه السلام.

2. Conflict

می شود. تذکر این نکته ضروری است که این واژگان را مترجمان و نویسندگان مختلف فارسی زیان، در برابر واژه «Conflict» انگلیسی به کار برده اند. و بنابراین واکاوی خود این واژگان و بر شمردن هم پوشانی ها و ناهم پوشانی های دلالت های زبانی آنها سودی ندارد. انتخاب واژه تعارض از بین این واژگان در این نوشتار، به دلیل کاربرد بیشتر آن است. به هر حال تعارض وضعیتی اجتماعی است که در آن دو یا چند نفر در باره موضوع های اساسی مربوط به یک فرد یا نهاد اجتماعی، یا با هم توافق ندارند یا در برابر یکدیگر قدری خصومت احساسی نشان می دهند. تعارض به عبارتی دیگر، فراگردی است که در آن یک طرف (فرد یا گروه) در می باید که منافع فردی یا خانوادگی یا گروهی اش با مخالفت یا واکنش منفی طرف دیگر مواجه شده است.^۱ بر این اساس و به عنوان مثال تعارض میان مسلمانان و غیر مسلمانان، عبارت از وضعیتی است که در آن هر یک از طرفین احساس کنند که منافع دینی آنها را طرف مقابل نادیده انگاشته و یا در معرض تهدید قرار داده. در نتیجه، به مقابله با این تهدید برخیزند. نیز هر گاه دو فرد در وضعیتی قرار گیرند که هر یک از طرفین احساس کنند بخشی از منافع دینی، اقتصادی، اجتماعی یا خانوادگی آنها از طرف مقابل در معرض تهدید قرار گرفته و بخواهند به گونه ای این تهدید را از بین ببرند، بین این دو فرد تعارض رخ داده است.

سودمندی یا زیان باری تعارض

تعارض را از نظر سودمندی یا زیان برای یک مجموعه، به دو دسته کلی تقسیم کرده اند:

الف) تعارض کارکردی که معمولاً با برانگیختن خلاقیت ها و نوآوری ها

۱. علی رضاییان، مدیریت تعارض و مذاکره، ص ۶. (Abu Nimer; Anthony deReuck)

در بین افراد و گروه‌ها، بهبود کیفیت تصمیم‌گیری‌ها را موجب می‌شود و علاقه و حس کنجکاوی را در اعضای گروه‌های کاری تشویق می‌کند و وسیله‌ای برای طرح مسائل و کاهش تنش‌ها و محیطی برای خود ارزیابی و تحول است.

ب) بر عکس تعارض غیرکارکردی، پیامدهایی ویرانگر دارد و با گسترش ناخشنودی و بر هم زدن روابط مناسب بین افراد و سازمان‌ها، مانع کارآیی و کارآمدی‌ها می‌شود.^۱

طبعی است تعارض کارکردی را که سودمند است باید ایجاد کرد و تعارض غیرکارکردی را مدیریت و مهار. روشن است در این جا، تکیه ما بر تعارض غیرکارکردی است که از مصاديق واگرایی بین مسلمانان به شمار می‌آید و به شکل‌های مختلف نکوهش شده است. قرآن آشکارا منازعه را سبب سستی و از بین رفتن وحدت و هم‌گرایی بین مسلمانان معرفی می‌فرماید:

﴿وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا شَنَازُّوْا فَتَفْشِلُوا وَتَذَهَّبَ رِيْحُكُّمْ وَاضْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ﴾.^۲

در روایات نیز بقای مسلمانان در گروپ‌پیوند اجتماعی، و نابودی آن‌ها نتیجه تفرقه و چندستگی معرفی شده است. برای نمونه، امیرمؤمنان علی علیه السلام در نامه‌ای به جریر بن عبد الله بجلی چنین فرموده‌اند:

وَإِنَّ الْبَقَاءَ فِي الْجَمَاعَةِ وَالْفَنَاءَ فِي الْفُرْقَةِ.^۳

۱. همان، ص ۶۲ - ۶۳. (H. Kelman)

۲. انفال، آیه ۴۶؛ سوره آل عمران، آیه ۱۵۲؛ سوره نساء، آیه ۵۹ و سوره انفال آیه ۴۳.

۳. نصر بن مزاحم، وقوعه صفين، ص ۱۶.

این سخن امام خمینی نیز که از زلال معارف دینی سرچشمه می‌گیرد ترجمان همین آموزه‌هاست:

تفرقه از شیطان است و وحدت کلمه از رحمان^۱

سطوح و انواع تعارض

تعارض را به سه دسته اصلی درون فردی، میان فردی و میان گروهی می‌توان تقسیم کرد. تعارض معمولاً از سطح درون فردی و میان فردی آغاز و به سطوح مختلف اجتماعی کشانده می‌شود.^۲ در سطح اجتماعی، شاهد حجم گسترده‌ای از تعارض میان خردۀ فرهنگ‌ها^۳ و به عبارت جدیدتر میان جماعت‌ها^۴ هستیم. کلمه جماعت به جای خردۀ فرهنگ استفاده شده که تنها بار فرهنگی دارد و شامل هر گروه فعال با اهداف و منافع مشترک را شامل می‌شود.^۵ ولی بی‌شک نقطه آغاز این تعارض از سطح بین فردی است. به عبارت دیگر، در تعارض‌های میان جماعت‌ها، سطح میان فردی تعارض از بین نمی‌رود.

هم‌چنین تعارض را بر اساس دامنه و قلمرو آن به دو دسته کلی تقسیم کرده‌اند:

الف) تعارض بنیادی؛

ب) تعارض احساسی و عاطفی؛

تعارض بنیادی نیز به سه دسته تقسیم می‌شود:

۱. تعارض بنیادی در حیطه شناخت که ناسازگاری در اندیشه‌ها را می‌توان به

۱. سیداحمد خمینی، وحدت در اندیشه امام خمینی، ص ۱۸.

۲. رضایان، ص ۱۲؛ Burton and Dukes

3. Sub Cultures.

4. Communities.

۵. با الهام از یکی از سخنرانی‌های آقای دکتر ناصر فکوهی.

عنوان نمود آشکار آن نام برد.

۲. تعارض بنیادی در حیطه هدف که نمود آشکار آن در ناسازگاری در اولویت‌ها به چشم می‌خورد.

۳. تعارض بنیادی در حیطه رویه‌ها که ناسازگاری دیدگاه‌ها نسبت به فرآگردها، نمود آشکار آن است.^۱

انواع سه‌گانه تعارض‌های بنیادی، هم در جنبه فردی و هم در جنبه اجتماعی، اغلب به تعارض‌های احساسی و عاطفی می‌انجامد.

از منظری دیگر، تعارض بین افراد و گروه‌ها را از نظر نوع رابطه آن‌ها با یکدیگر به صورت‌های مختلفی می‌توان تقسیم کرد. از بین تقسیم‌بندی‌های مختلفی که در این زمینه وجود دارد، این دو تقسیم شایسته توجه است:

۱. تعارض عمودی که به تعارض میان سطوح مختلف یک مجموعه واحد، مانند سطوح پایین یک گروه و مدیران و رهبران و مسئولان بالاتر مربوط می‌شود.

۲. تعارض افقی که به برخوردهای میان گروه‌های هم سطح از نظر سلسله مراتبی مربوط است؛ مانند تعارض میان مدیران یک سازمان اجتماعی.^۲

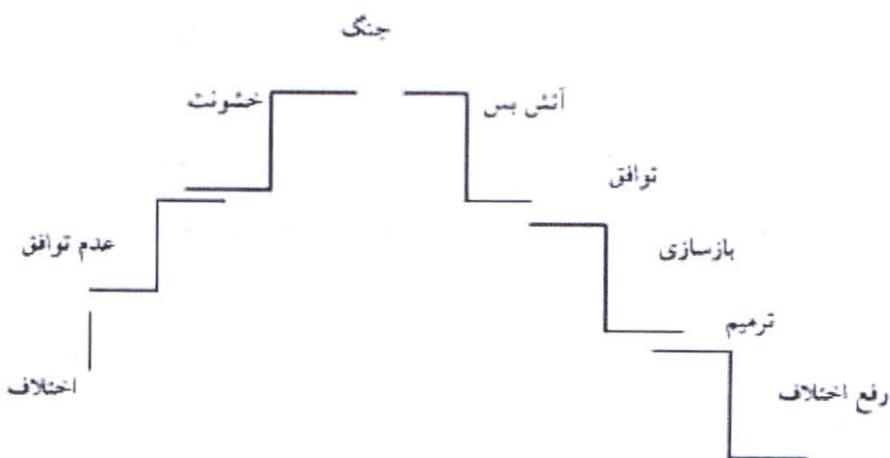
مراحل نشکل‌گیری تعارض

نکته دیگری که در مباحث مقدماتی و مفهومی این نوشتار باید به آن توجه شود، این است که تعارض دارای لایه‌های مختلف، یکباره شکل نمی‌گیرد و جهت‌گیری مدیریت تعارض نیز بر حسب این که در کدام مرحله تعارض وارد

۱. رضایان، همان، ص ۱۰.

2. Abu Nimer, p 38.

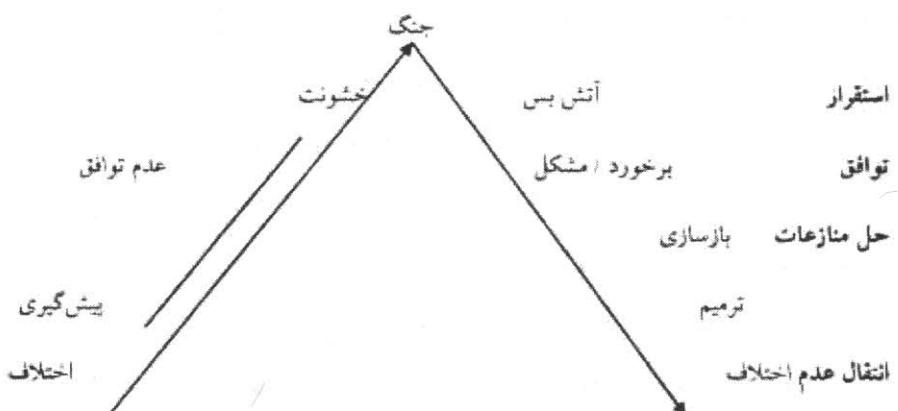
صحنه شود، تفاوت خواهد کرد. مراحل شکل‌گیری یک تعارض و برطرف شدن آن را که اصطلاحاً به آن کوه یخ تعارض و ذوب شدن آن می‌گویند، به صورت زیر بیان کرده‌اند:^۱



نمودار شماره ۱ - پلکان پیدایش و برطرف شدن تعارض

در مراحل کاهش تعارض که پس از استقرار آن آغاز می‌شود، پس از مرحله حل و فصل تعارض، مرحله انتقال از تعارض به عدم تعارض فرا می‌رسد. رابطه این مراحل با کوه یخ تعارض را در نمودار شماره ۲ می‌توان مشاهده کرد:

1. Abu nimer, pp 43 – 45.



نمودار شماره ۲ - مراحل مواجهه با یک تعارض؛ از پیشگیری تا انتقال

بادآوری این نکته مهم ضروری است که پیشگیری از بروز تعارض، بهترین شکل مواجهه با تعارض است، ولی این پیشگیری را دیگر نمی‌توان مدیریت تعارض نامید، زیرا تعارضی در کار نیست تا مدیریت شود. ولی وقتی پیشگیری به جایی نرسید، نوبت به مدیریت می‌رسد.

مدیریت تعارض

مدیریت تعارض^۱ یا حل و فصل مخاصمات^۲ که در سالهای اخیر در سطحی وسیع در رشته‌های حقوق، علوم سیاسی، مدیریت و حتی ارتباطات اجتماعی به آن توجه شده،^۳ یکی از روش‌های اجتماعی است که برای کاستن و کنترل اختلاف‌ها میان افراد و گروه‌های اجتماعی و طبقات یک اجتماع در مسیر ساختن

1. Conflict Management.

2. Conflict Resolution.

3. الوبیری، محسن، گزارش طرح تحقیقاتی ...، فصل سوم.

جامعه‌ای سالم‌تر و آگاه‌تر و بدون تنش به کار می‌رود. دانش حقوق که شاخه‌ای مهم از آن اساساً به داوری درباره تعارض‌ها می‌پردازد، برای تشخیص زوایای تعارض‌ها که به داوری درست مدد می‌رساند، از این روش‌ها بهره می‌گیرد. دانش سیاسی هم برای بررسی و حل اختلاف و مخاصمات بین گروه‌ها و به ویژه بین کشورها و یا بین گروه‌های سیاسی و نژادی و فرقه‌ای با دولت‌ها، با این روش سر و کار دارد. دانش مدیریت نیز مدیریت فرایند حل تعارض را به عنوان وظیفه خود قلمداد کرده و به دنبال آن به مباحث مختلفی مانند ریشه‌های پیدایش تعارض پرداخته است. دانش ارتباطات هم گرچه هنوز به صورت گسترده به این موضوع نپرداخته، به دلیل اقتضای موضوع خود که ارتباطات بین انسان‌هاست، ناچار به این‌گونه ارتباط هم توجه دارد.

روش‌های مدیریت تعارض

مدیریت تعارض از مرحله وقوع تعارض شروع می‌شود و می‌تواند تا دامنه کوه یخ تعارض یعنی عبور از تعارض استمرار یابد. مدیریت تعارض به سبک‌های مختلفی صورت می‌گیرد. برای مدیریت تعارض‌های غیر کارکردی که زیان‌بار تشخیص داده شده‌اند، پنج روش را پیشنهاد کرده‌اند:

۱. روش رقابت (سلطه و زور)

در این روش هر یک از طرفین، می‌کوشد تا با تکیه بر همه امکانات و ظرفیت‌های خود، طرف دوم تعارض را از بین برد و به اصطلاح برنده میدان شود؛ لذا تأمین خواسته‌های طرف مقابل، هیچ جایگاهی برای او ندارد. طبیعی است این نقش را گاه مدیر تعارض به نفع یکی از طرفین انجام می‌دهد. این روش، سریع و قاطعانه صورت می‌بند ولی این نقش را دارد که نه تنها زمینه

ناخشنودی را از بین نمی‌برد، بلکه اغلب آن را تشدید هم می‌پذیرد.

۲. روش همکاری مبتنی بر اعتماد (حل مسأله یا حل تلفیقی)

در این روش، طرفین به ابتکار خود یا با تشویق میانجی، می‌پذیرند که راه حلی بیابند تا خواسته هر طرف به نحوی تأمین شود و هیچ یک برنده کامل میدان تعارض نباشند. طرفین در این روش، امتیازی را از دست نمی‌دهند ولی امتیاز اکتسابی را بین هم تقسیم می‌کنند. این روش در مواردی که سطح تعارض بنیادی نباشد کاربردی زیاد و ماندگار دارد ولی نقص آن این است که معمولاً بسیار وقت‌گیر است.

۳. روش اجتناب

در این روش، هر دو یا یکی از طرفین می‌خواهند که از میدان تعارض بگریزند و خود را درگیر آن نکنند و عدم توافق برای ایشان اهمیت و ارزشی ندارد. میانجی نیز گاه همین روش را به طرفین توصیه می‌کند تا این که وضعیتی مناسب‌تر برای ادامه گفت‌گو فراهم آید. فرد در این روش، فرصت مناسبی برای بررسی بیش‌تر یا روشن شدن وضعیت یا تغییر اوضاع فراهم می‌کند، ولی این نقص را دارد که اثر آن موقت است و هر لحظه امکان برهم خوردن آن وجود دارد.

۴. روش نرمش و سازش

در این روش، یکی از طرفین تعارض به ابتکار خود یا توصیه میانجی، تأمین خواسته‌های طرف دیگر تعارض را بر تأمین خواسته‌های خود مقدم می‌دارد. و هماهنگی و رفع تعارض با طرف مقابل را بر دست یافتن به خواسته‌های خود

ترجیح می‌دهد. روشن است که از این روش، برای حل مسائل عمیق و پیچیده نمی‌توان استفاده کرد و پایایی و دوام اثر آن نیز متزلزل است؛ زیرا راه حلی عمیق و بنیادی به حساب نمی‌آید.

۵. روش مصالحة

در این روش، هر یک از طرفین مجاب می‌شود که باید امتیازی بدهد تا بتواند امتیازی کسب کند. این روش، بر حسب این که دامنه و حجم امتیازهایی که از آن چشم پوشیده می‌شود، چقدر است، می‌تواند پایایی بیشتر یا کمتر داشته باشد.^۱

از هر کدام از این روش‌ها در موقعیت‌های خاصی استفاده می‌شود که در منابع مربوط به این موضوع، به آن‌ها اشاره شده است.

از مباحث مقدماتی که گذشت، به این جمع‌بندی می‌توان رسید که اولین و ساده‌ترین مرحله تعارض، اختلاف و تفاوت دو فرد و یا دو گروه اجتماعی با دیگری است و همین تفاوت قائل شدن بین خود و دیگری، نقطه آغازینی برای برخوردهاست. اگر این احساس تفاوت، با احساس به خطر افتادن منافع همراه شدید خواهد شد. پس ساده‌ترین نوع تعارض، اختلاف میان خود و دیگری است و اگر مدیریت اجتماعی هوشمندی وجود داشته باشد، می‌توان گفت بهترین مرحله مواجهه با تعارض نیز همان مرحله نخست است؛ یعنی مرحله‌ای که اگر خوب مدیریت گردد، مانع ورود به مراحل بالاتر می‌شود و از بروز سطوح بالاتر تعارض در همان گام‌های اولیه جلوگیری می‌کند. با توجه به این که ریشه تعارض‌های اجتماعی نیز به تعارض‌های فردی برمی‌گردد، بنابراین پیش‌گیری از

تعارض‌های فردی حتی می‌تواند به جلوگیری از تعارض‌ها و پدیده مخرب اجتماعی هم بینجامد.

دیدگاه امام کاظم ﷺ

امام هفتم به صورت مستقیم به این موضوع نپرداخته‌اند، ولی می‌توان از دلالت پاره‌ای از سخنان آن حضرت که به روابط اجتماعی مربوط است، به سوی کشف دیدگاه ایشان گام برداشت. مروری بر سخنان امام کاظم ﷺ، نشان می‌دهد که امام نیز بر مواجهه با تعارضات در مرحله نخست و پیش از گسترش آن و ورود به سطوح بالاتر تأکید دارند. احادیث نقل شده از ایشان در یک منبع برگزیده، تأییدکننده این برداشت است. منبع انتخاب شده برای واکاوی سخنان آن حضرت در این نوشتار، کتاب تحف العقول عن آل الرسول ﷺ نوشته ابن‌شعبه حرانی (۳۳۶ق.) است که به دلیل قدمت و اعتبار و نیز اختصار کتاب در مقایسه با دیگر منابعی که امکان گزینش داشت، برگزیده شده است. روایات برگزیده، ترجمه نشده ولی کوشیده‌ایم عنوان محورهای زیر ترجمه دقیق قسمت ذی‌ربط در روایت باشد. ذیل هر محور توضیح کوتاهی هم برای نشان دادن رابطه حدیث با موضوع مورد بحث آورده شده است.

۱. در امان بودن از شر انسان به عنوان نشانه کمال عقل

وَمَا تَمَّ عُقْلُ امْرِئٍ حَتَّىٰ يَكُونَ فِيهِ خِصَالٌ شَيْءًا الْكُفْرُ وَ الشَّرُّ مِنْهُ مَأْمُونَانِ^۱ از منظر مدیریت تعارض، کسی که بکوشید به نشانه کمال عقل خود به کسی شر نرساند، منشأ تعارض نخواهد شد و زمینه تعارض را پیش از شکل گرفتن از بین خواهد برد.

۱. ابن‌شعبه، تحف العقول، ص ۳۸۸.

۲. امید داشتن به خیر انسان به عنوان نشانه کمال عقل

«وَمَا تَمَّ عَقْلُ افْرِئٍ حَتَّى يَكُونَ فِيهِ خَصَالٌ شَائِئٌ ... وَالرُّشْدُ وَالْخَيْرُ مِنْهُ مَأْمُولَانِ». ^۱ در این بند نیز امام یکی از نشانه‌های عقل را امیدوار ساختن انسان‌ها به خیر خود شمرده‌اند. روشن است کسی که از او امید خیر برود، از تعارض که از نمونه‌های بدی است دوری می‌جويد.

۳. بزرگ انگاشتن خوبی‌های دیگران و کم‌انگاشتن خوبی‌های خود

«يَسْتَكْثِرُ قَلِيلٌ الْمَعْرُوفِ مِنْ غَيْرِهِ وَ يَسْتَقْلُ كَثِيرٌ الْمَعْرُوفِ مِنْ نَفْسِهِ». ^۲ بی‌تردید کسی که خوبی‌های دیگران را بزرگ بشمرد و خوبی‌های خود را کوچک، از تعارض‌های متعارف که اغلب از خودبزرگ‌بینی ناشی می‌شود، دوری می‌جويد.

۴. خود را بدترین مردم شمردن

«وَيَرَى النَّاسُ كُلَّهُمْ خَيْرًا مِنْهُ وَأَنَّهُ شَرُّهُمْ فِي نَفْسِهِ وَهُوَ تَمَامُ الْأَمْرِ». ^۳ امام این ویژگی را بنیادی ترین ویژگی و بالاترین نشانه کمال عقل شمرده‌اند. کسی که در مقام مقایسه با دیگران و حتی در مقایسه با غیرمسلمانان - آن گونه که از واژه ناس به معنای مردم برداشت می‌شود - خود را در رده‌ای پایین‌تر بیند، تعارض آفرین نخواهد بود و با برتر دانستن به دیگران، زمینه تعارض را از بین می‌برد.

۱. همان.

۲. همان.

۳. همان.

۵. چشم پوشی از ستم دیگران و مهروزی نسبت به کسانی که حقی را از انسان بازداشتند «وَ كَانَ أَمِيرُ الْمُؤْمِنِينَ يَوْصِي أَصْحَابَهُ يَقُولُ أُوصِيكُمْ ... أَنْ تَصِلُوا مَنْ قَطَعْتُمْ وَ تَعْفُوا عَمَّا ظَلَمْتُمْ وَ تَعْطِفُوا عَلَى مَنْ حَرَمْتُمْ».^۱ این رهنمود امیر مؤمنان علیه السلام که امام هفتم آن را نقل کرده است، اگر مبنای عمل قرار گیرد، به خوبی می‌تواند مانع گسترش تعارض شود؛ حتی اگر زمینه تعارض هم پدید آمده باشد، مثل زمانی که کسی به انسان ستم کند و یا او را از حقی بازدارد، می‌تواند آن را از میان بردارد.

۶. بازداشتن خشم خویش نسبت به مردمان

«وَ مَنْ كَفَ عَظَبَهُ عَنِ النَّاسِ كَفَ اللَّهُ عَنْهُ عَظَبَهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ».^۲ بخشی زیادی از تعارض‌های بین فردی، برآمده از خشم است و تأثیر خویشتن‌داری و جلوگیری از بروز خشم در جلوگیری از این‌گونه تعارض‌ها بر کسی پوشیده نیست.

۷. آرامش بیشتر به همراه نداشتن ارتکاب بدی در مقایسه با ارتکاب بدی، هر چند با پشیمانی و بازگشت همراه باشد

«مَنْ لَمْ يَعْمَلِ الْخَطِيَّةَ أَرْوَحَ هَمًا مِمَّنْ عَمِلَ الْخَطِيَّةَ إِنْ أَخْلَصَ التَّوْبَةَ وَ أَنَاب».^۳ این رهنمود امام نیز انسان را تشویق می‌کند که بیش از آن که به فکر بازگشت از رفتارهای بد باشد، به این فکر باشد که مرتکب کار ناپسند نشود. روشن است که چنین روحیه‌ای در انسان تا چه اندازه در کاستن زمینه‌های تعارض مؤثر است.

۱. همان، ص ۳۹۰.

۲. همان، ص ۳۹۱.

۳. همان، ص ۳۹۲.

۸. ارزشمند بودن مهروزی نسبت به یکدیگر و اصلاح بین مردم

«يَا هِشَامُ مَكْتُوبٌ فِي الْإِنْجِيلِ طُوبَى لِلْمُتَرَاحِمِينَ أُولَئِكَ هُمُ الْمَزْحُومُونَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ طُوبَى لِلْمُصْلِحِينَ بَيْنَ النَّاسِ أُولَئِكَ هُمُ الْمُقَرَّبُونَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ». ^۱ «متراحمان» کسانی هستند که نسبت به هم مهروزند و مصلحان بین مردم، کسانی هستند که برای برطرف کردن اختلاف بین آنها کوشش می‌کنند. امام هفتم جایگاهی بلند برای آنان اعلام می‌فرمایند و بی‌شک این دسته از مردم به دنبال تعارض آفرینی نیستند و زمینه تعارض را پیش از پیدایش از بین می‌برند.

۹. پرهیز از منازعه با عالم و طرد نکودن جاہل و کوشش برای آموزش دادن به او

«يَا هِشَامُ تَعَلَّمْ مِنَ الْعِلْمِ مَا جَهِلْتَ وَ عَلَّمْ الْجَاهِلَ مِمَّا عَلِمْتَ عَظِيمُ الْعَالَمِ لِعِلْمِهِ وَ دُغْ مُنَازَعَةً وَ صَغْرِ الْجَاهِلِ لِجَهْلِهِ وَ لَا تَنْطِرُهُ وَ لَكِنْ قَرِبْهُ وَ غَلَّمْهُ». ^۲ آنان که به این رهنمود امام عمل کنند و به جای درافتادن نادرست با دانایان، آنان را بزرگ بدارند و به جای برخورد سلبی با نادانان، آنان را به خود نزدیک کنند، بی‌شک به کاهش زمینه‌های تعارض مدد رسانده‌اند.

۱۰. بدترین مردمان بودن کسانی که به دلیل بذریانی، هم‌نشینی با آن‌ها ناپسند شمرده

می‌شود

«وَ إِنَّ شَرَّ عِبَادِ اللَّهِ مَنْ تُكْرِهُ مُجَالَسَتُهُ لِفُحْشَتِهِ وَ هُلُّ يَكْبُثُ النَّاسَ عَلَى مَنَاجِرِهِمْ فِي النَّارِ إِلَّا حَصَائِدُ أَلْسِنَتِهِمْ». ^۳ امام بدترین مردمان را کسانی می‌دانند که به دلیل

۱. همان، ص ۳۹۳.

۲. همان، ص ۳۹۴.

۳. همان، ص ۳۹۵.

بدزبانی، دیگران از همنشینی با آنها ناخشنودند. این گروه از مردمان اگر بخواهند از جرگه بدترین‌ها بیرون آیند، ناچار باید بدزبانی را کنار بگذارند و این یعنی کمک به کاستن زمینه‌های تعارض بین فردی.

۱۱. خوشبین بودن نرم‌خویی

«يَا هِشَامُ عَلَيْكَ بِالرِّفْقِ فَإِنَّ الرِّفْقَ يَمْنُ». ^۱ امام کاظم^{علیه السلام} به نرم‌خویی و مدارا با مردم نیز تأکید کرده و آن را با ویژگی مبارک بودن ستوده‌اند. شاید نیاز به توضیح نباشد، کسی که چنین روحیه‌ای دارد، در صحنه روابط اجتماعی و بین‌فردي در برابر کاستی‌های رفتاری طرف مقابل خود، تحمل بیشتری خواهد داشت و این امر یعنی از بین بردن زمینه تعارض.

۱۲. پرهیز از خودبزرگ‌بینی

«يَا هِشَامُ إِيَّاكَ وَ الْكَبِيرَ فِإِنَّهُ لَا يَدْخُلُ الْجَنَّةَ مَنْ كَانَ فِي قَلْبِهِ مِنْقَالُ حَبَّةٍ مِنْ كَبِيرٍ الْكَبِيرُ رِدَاءُ اللَّهِ فَمَنْ نَازَعَهُ رِدَاءُهُ أَكَبَهُ اللَّهُ فِي النَّارِ عَلَى وَجْهِهِ» ^۲ امام در این سخن خود خطاب به هشام، وی را آشکارا از خودبزرگ‌بینی بازداشت و وجود اندکی از کبر در دل انسان را مانع رسیدن انسان به بهشت شمرده‌اند. استدلال امام در این زمینه بسیار جالب است. امام خودبزرگ‌بینی را بهسان جامه‌ای تنها ویژه خداوند متعالی می‌داند که هر کس با خداوند بر سر این ردا منازعه کند، خداوند او را به چهره به آتش خواهد افکند. اولین پیامد اجتماعی دوری جستن از خودبزرگ‌بینی، خود را برتر از دیگران نشمردن است و این ویژگی در هر جامعه دینی و حتی غیردینی، یکی از مهم‌ترین عوامل از بین رفتن زمینه‌های تعارض به شمار می‌رود.

۱. همان.

۲. همان، ص ۳۹۶.

۱۳. خدیت با خداوند با داشتن تکبر بر دوستان و ستم کردن به آن‌ها

«وَمَنْ تَكَبَّرَ عَلَى إِخْرَانِهِ وَأَشْتَطَالَ عَلَيْهِمْ فَقَدْ ضَادَ اللَّهُ»^۱ انسانی که متأثر از این رهنمود امام تکبر نسبت به برادران دینی خود و ستم ورزیدن به آن‌ها را به منزله خدیت با خداوند بشمرد، خواهد کوشید دست از این ویژگی‌های ناپسند اخلاقی بردارد و این امر، زمینه بسیاری از تعارضات را از بین خواهد برد.

۱۴. مهربان بودن با مردم به مثابه نیمی از عقل.

«وَالْتَّوَذُّدُ إِلَى النَّاسِ بِصَفْتُ الْعُقْلِ». ^۲ امام کاظم علیه السلام در این عبارت نفر، مهربان بودن با مردم را نیمی از خرد آدمی شمرده‌اند. مهربانی با مردم یعنی احساس مسئولیت نسبت به آن‌ها، یعنی کوشیدن برای خیر رساندن به آن‌ها و بد نخواستن برای آن‌ها. چنین روحیه‌ای، در مواردی که زمینه‌ساز تعارض بین انسان‌هاست، مانع پیدایش تعارض می‌شود. شایسته توجه است که حضرت در این سخن، از واژه ناس استفاده کرده‌اند؛ یعنی تنها حسن رفتار با شیعیان و یا حتی مسلمانان را معیار قرار نداده‌اند، بلکه همه مردم از هر نژاد و دین و سرزمین و گرایش را در نظر دارند.

۱۵. ستمکارتر بودن شروع‌کننده دشنام دادن به یکدیگر.

«وَرَأَى رَجُلَيْنِ يَتَسَابَّئِنْ فَقَالَ عَالْبَادِيُّ أَظَلَمُ وَوِزْرَةٌ وَوِزْرُ صَاحِبِهِ عَلَيْهِ مَا لَمْ يُعْتَدِ الْمَظْلُومُ»^۳ از نظر حضرت، وقتی بین دو نفر تعارض رخ می‌دهد و این دو نفر وارد مرحله دشنام‌دهی به یکدیگر می‌شوند، آن کس که آغاز‌کننده دشنام

۱. همان، ص ۳۹۷.

۲. همان، ص ۴۰۳.

۳. همان، ص ۴۱۲.

است، ستمکارتر شمرده می‌شود؛ زیرا هم سنگینی رفتار رشت خود و هم سنگینی رفتار طرف مقابل بر دوش اوست که به عنوان واکنش به رفتار او به دشنامدهی روی آورده است. کسی که این رهنمود امام را نصب‌العین خود قرار دهد، بر فرض پیدایش تعارض، مانع گسترش آن و ورود به مراحل جدی‌تر و سخت‌تر یعنی مرحله خشونت زبانی خواهد شد.

۱۶. اجر داشتن اهل بخشایش و اصلاح در روز جزا

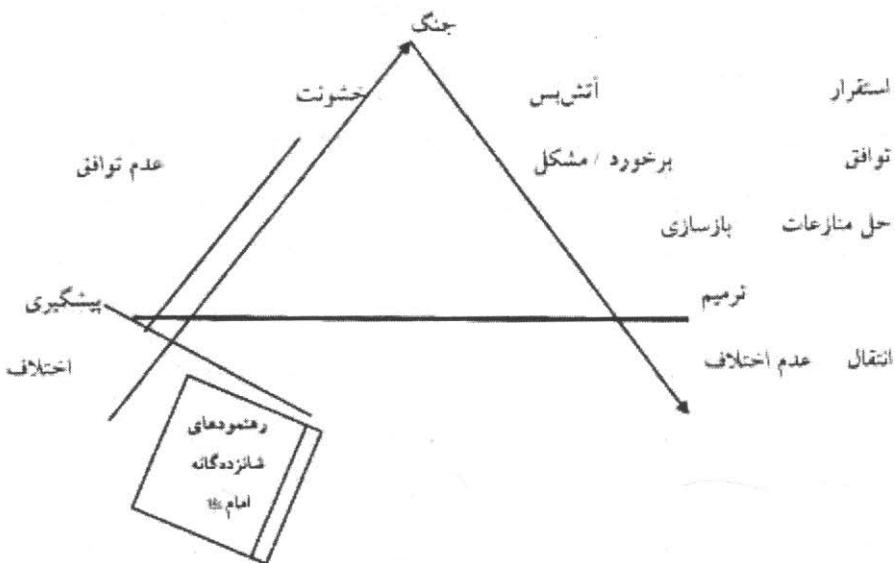
«وَ قَالَ لِلّٰهِ يٰنَادِيْ مُنَادٍ يٰوْمَ الْقِيَامَةِ أَلَا مَنْ كَانَ لَهُ عَلَى اللّٰهِ أَجْرٌ فَلْيُقْوِمْ فَلَا يَقُولُ إِلَّا مَنْ عَفَا وَ أَصْلَحَ فَأَجْرُهُ عَلَى اللّٰهِ»^۱ از مضمون کلی روایت، این‌گونه بر می‌آید که در روز قیامت وقتی همه اجرها داده شد، یعنی همه افراد بابت کارهای نیک خود اجر گرفتند، بعد از آن ندا داده می‌شود که اگر کسی اجری طلب دارد برخیزد و اعلام کند. امام در ادامه این روایت می‌فرمایند:

کسی بر نخواهد خاست جز کسانی که عفو کرده‌اند و اصلاح اجتماعی انجام داده‌اند و پاداش اینان بر عهده خداست.

چنین دیدگاهی درباره اهمیت عفو و اصلاح اجتماعی، انسان را به تقویت این خصلت‌ها در وجود خود تشویق می‌کند که کاهش و یا از بین بردن زمینه‌های تعارض کمترین پیامد آن در جامعه است.

از مجموع این رهنمودهای شانزده‌گانه، می‌توان به این جمع‌بندی رسید که دست‌کم با استناد به پاره‌ای از سخنان باقی‌مانده از امام هفتم، آن امام بزرگوار در فرایند مدیریت تعارض، بر آن بودند تا از طریق از بین بردن زمینه تعارض، موجب کاهش هزینه‌های فراوان ناشی از تعارض در زندگی اجتماعی شوند. اگر نگاه حضرت در روابط اجتماعی مبنای قرار گیرد،

ریشه بسیاری از تعارضات عاطفی و رفتاری خشکانده خواهد شد. مبنا قرار دادن آموزه‌ها و توصیه‌های ایشان، جلوگیری از تشدید تعارض و مدیریت آن در نخستین مرحله است که آسان‌ترین مرحله مدیریت تعارض هم به شمار می‌رود.



نمودار شماره ۳ - نمودار پراوائش‌شده از سخنان امام کاظم(ع) برای پیش‌گیری از تعارض

نتیجه

تعارض بین فردی برآمده از تضاد منافع در زندگی اجتماعی انسان‌ها، امری گریزناپذیر است. تعارض به هر اندازه پیچیده‌تر و پیشرفت‌تر باشد، هزینه‌های بیش‌تری بر جامعه تحمیل می‌کند و حتی اگر گره‌های ناشی از آن باز شود، گاه

زخم‌هایی التیام‌ناپذیر و همیشگی بر پیکر اجتماع باقی می‌گذارد. مروری بر سخنان امام کاظم ع در کتاب تحف العقول، نشان داد که حضرت در روابط بین-فردی، به ویژه در روابطی که زمینه‌ساز نوعی تعارض‌های غیرکاربردی زیان‌بار است. به دنبال وضعیتی بودند که در آن زمینه بسیاری از تعارض‌های عاطفی و رفتاری از بین خواهد رفت، هر چند امکان دارد تعارض‌های بنیادی به ویژه در حیطه مسائل اندیشه‌ای و شناختی به قوت خود باقی بماند. با استناد به این سخنان، می‌توان گفت که آن حضرت به ویژه در سطح تعارض‌های افقی، پیش‌گیری از تعارض را بر مدیریت تعارض مقدم می‌دانند و عمل به آموزه‌های ایشان، عملأً راه را بر پیدایش بسیاری از تعارض‌ها خواهد بست. اگر این روش برداشت‌شده از سخنان ایشان، با روش‌های پنج‌گانه مدیریت تعارض یعنی روش رقابت، همکاری مبتنی بر اعتماد، اجتناب، نرمش و مصالحه سنجیده شود، هر چند در نگاه اول با روش نرمش سازگاری بیشتری دارد، می‌توان گفت به دو دلیل با آن متفاوت است. دلیل اول به سرشت روش حضرت برمی‌گردد که در حقیقت به مرحله پیش‌گیری مربوط می‌شود نه استقرار تعارض؛ درحالی‌که نرمش و سازش، یکی از روش‌های مرحله استقرار تعارض است و از این نظر جوهره آن با روش‌های پیش‌گیری تفاوت دارد. دلیل دوم به خاستگاه اندیشه‌ای روش امام کاظم ع بیوند می‌خورد که هر چند در هر دو روش، یکی از طرفین تأمین خواسته‌های طرف دیگر تعارض را بر تأمین خواسته‌های خود مقدم می‌دارد، در روش امام بر خلاف روش نرمش به دلیل پشتوانه اعتقادی آن، پایایی و دوام وجود دارد و سطحی و شکننده نیست. این نگاه حضرت به روابط اجتماعی، سعادت جاودانه انسان را به همراه دارد و به همین دلیل، از ثباتی برخوردار است که به آسانی رنگ تزلزل به خود نمی‌بیند.

در این چارچوب، ملقب شدن امام هفتم به کاظم یعنی فروبرنده خشم هم

جالب توجه است. قاضی نورالله شوشتاری (۱۰۱۹ق.) در این باره چنین می‌گوید:

و لفظ حلمه و تجاوزه عن المعتدین عليه دعی کاظما، کان یجازی المسئ
بإحسانه اليه و يقابل الجاني بعقره عنه.^۱

یعنی افزون بر سخنان آن حضرت، رفتار و سیره گزارش شده از آن حضرت نیز همسو با یافته‌های این نوشتار است. بر اساس گزارش ابوالفرج اصفهانی (۳۵۶ق.)، هر گاه به آن حضرت خبر می‌رسید که کسی سخنی ناروا در حق امام گفته است، حضرت کیسه زری حاوی دویست تا سیصد دینار برای او می‌فرستاند و کیسه‌های زر امام زیانزد بود.^۲ هم‌چنین امام در بابر کسی که رفتارهایی نادرست داشت، برخلاف تمایل اطرافیان خود به دیدنش رفتند و با مزاح و هدیه، نظر او را به خود برگرداندند، به گونه‌ای که آن فرد از آن پس هر گاه امام را می‌دید، به احترام امام از جای بر می‌خاست و سلام می‌کرد.^۳ گزارش‌هایی از این دست را در نوشه‌های مسعودی، ابن‌جوزی، خطیب بغدادی، ابن‌خلکان، سبطبن‌جوزی و دیگران می‌توان یافت.^۴

جامعه ما امروزه چه در سطح محلی و چه در سطح ملی، دچار بحران بی‌اخلاقی و صحنه کشاکش اختلاف‌ها و تعارض‌هast. مواجهه با تعارضات و معالجه آن‌ها، نیازمند دانش و اراده است. ترویج فرهنگ کاظمی^۵ برای آنان که سودای بهتر و الاتر زیستن دارند، در درجه اول فربهی اندیشه در زمینه آفات و آسیب‌های تعارض و برکات دوری از تعارض را به ارمغان می‌آورد و در گام بعد، انگیزه‌ای استوارتر برای کاستن تعارض‌ها و از میان برداشتن زمینه‌های آن را در پی دارد.

۱. شوشتاری، احراق الحق، ج ۳۳، ص ۸۳۰.

۲. اصفهانی، مقاتل الطالبين، ص ۵۰۰.

۳. همان، ص ۱۵۰؛ ذہبی، سیر اعلام البلا، ج ۶، ص ۲۷۰.

۴. نک: البانی، الحیاۃ السیاسیة للامام کاظم (ع)، ص ۷۵ - ۱۱۲؛ دخیل، اثبات، ج ۲، ص ۶۴ - ۷۰.

منابع

* قرآن کریم

۱. ابن شعبه حرانی، حسن بن علی، تحف العقول عن آن الرسول ﷺ، ۱ جلد، قم: جامعه مدرسین، چاپ دوم، ۱۴۰۴ / ۱۳۶۳ ق.
۲. ابن صباح المالکی، نورالدین علی بن محمد، الفصول المهمة فی معرفة الائمه علیهم السلام، ۲ جلد، قم: دارالحدیث، ۱۴۲۲ ق.
۳. اصفهانی، ابوالفرج، مقاتل الطالبین، قم: مؤسسه دارالکتاب للطبعاء و النشر، چاپ دوم، ۱۳۸۵ ق.
۴. البانی، عصری، الحیاۃ السیاسیہ للام کاظم علیه السلام، قم: جامعه المصطفی العالمیه، چاپ اول، ۱۴۳۱ ق، ۱۳۸۸ ش.
۵. الویری، محسن، گزارش طرح تحقیقاتی «تعیین سیاست‌های هم‌گرایی بین مذاهب رسمی کشور»، کارگروه مدیریت کلان دستگاه‌های فرهنگی، دبیرخانه شورای عالی انقلاب فرهنگی، ۱۳۸۵ ش.
۶. خطیب بغدادی، احمد بن علی، تاریخ بغداد او مدینه السلام، بیروت: دارالکتب العلمیه، چاپ اول، ۱۹۹۷ ق.
۷. خمینی، سیداحمد، «وحدت در اندیشه امام خمینی رضوان الله علیه» آوای وحدت، گزیده مقالات فارسی هفتمین اجلاس بین‌المللی وحدت اسلامی، تهران: مجمع جهانی تقریب مذاهب اسلامی، ۱۳۷۴ ش، ص ۹ - ۲۹.
۸. دخیل، علی محمدعلی، اثمتنا، ج ۲، بیروت: دارالمکتبه الامام الرضا، دارالمرتضی، چاپ ششم، ۱۴۰۲ ق. ۱۹۸۲ م.
۹. ذهبانی، شمس الدین محمد، سیر اعلام النبلاء، بیروت: مؤسسه الرساله، چاپ نهم، ۱۴۱۳ ق.

١٠. رضاییان، علی، مدیریت تعارض و مذاکره (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته)، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، ١٣٨٢.
١١. سبط بن جوزی، شمس الدین یوسف، تذکرہ الخواص، بیروت: مؤسسه اهل البيت، ١٤٠١ق.
١٢. شوستری، قاضی نورالله، احراق الحق و ازهاق الباطل، قم: مکتبه آیه الله المرعشی النجفی، ١٤٠٩ق.
١٣. قرشی، باقر شریف، حیاۃ الامام موسی بن جعفر علیہ السلام، ٢ جلد، بیروت: دارالبلاغة، ١٤١٣ق.
١٤. مجلسی، محمد باقر، بحار الانوار الجامعه لدرر الاخبار ...، بیروت: مؤسسه الوفاء، بی تا.
١٥. مسعودی، علی بن الحسین، مروج الذهب و معادن الجوهر، بیروت: دارالاندلس، ١٩٦٥ق.
١٦. مفید، محمد بن محمد بن نعمان، الارشاد فی معرفة حجج الله علی العباد، ٢ جلد، قم: کنگره شیخ مفید، ١٤١٣ق.
١٧. نصر بن مراحی، وقیعه الصفین، قم: مکتبه آیه الله المرعشی النجفی، چاپ دوم، ١٤٠٤ق.

منابع لاتین

1. Abu-Nimer Mohammed, Teaching Notes for lessons on: Religion and Culture in Conflict Resolution, Summer 2008
2. Anthony de Reuck, "A Theory Conflict Resolution by Problem Solving." In: Burton and Dukes, Conflict: Readings in Management and Resolution, 183-198
3. Burton and Dukes, (eds.), Readings in Management and Resolution, New York: St. Martin's, Press, 1990.
4. H. Kelman Interactive Problem Solving: A Social Psychological Approach to Conflict Resolution. In: Burton and Dukes, Conflict: Readings in Management and Resolution, 1990 p.215.