

راهبرد متعالی در مدیریت حل اختلاف

رضا عیسی‌نیا*

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۹/۱۸

تاریخ تأیید: ۱۳۹۵/۴/۳۱

سیاست متعالیه

- سال چهارم
- شماره دوازدهم
- بهار ۹۵

راهبرد متعالی در
مدیریت حل اختلاف
(۷ تا ۲۶)

چکیده

اگرچه اختلاف و تعارض انسان‌ها و جوامع بشری امری طبیعی است ولی باید از اختلاف غیرکارکردی دوری جست؛ چراکه گسترش این دسته اختلاف‌ها پیامدهای ویران‌گری دارد و موجب فروپاشیدن تفاهم، تعارف و تعاون شایسته‌ی انسان‌ها می‌شود و به ناکارایی و ناکارآمدی جوامع انسانی می‌انجامد. در این نوشتار، برای رهایی از این معضل بزرگ و یافتن راهی برای چگونگی رفع اختلاف‌های غیرکارکردی، به تبیین «راهبرد متعالی در مدیریت حل اختلاف» از دیدگاه ائمه‌ی معصومین (ع) - به‌ویژه امام هفتم - پرداخته‌ایم. نتیجه‌ی این پژوهش، تمسک به توصیه‌های چهارده‌گانه هادیان قرآنی به‌مثابه راه رهایی از آفات اختلاف‌های غیرکارکردی است.

واژه‌های کلیدی:

راهبرد متعالی، مدیریت، مدیریت حل اختلاف، اختلاف غیرکارکردی، اختلاف کارکردی.

* استادیار پژوهشگاه علوم و فرهنگ اسلامی و عضو انجمن مطالعات سیاسی حوزه

(easaniya@yahoo.com)

مقدمه

در ابتدای کلام، تبیین چند نکته برای سلاست و روانی فهم مقاله ضروری است:

۱. تعیین مراد از اختلاف و انواع آن؛
۲. تبیین سوال اصلی مقاله یا بیان مسأله و دغدغه‌ای که نویسنده به دنبال آن است؛
۳. مراد از راهبرد متعالی در مدیریت حل اختلاف.

برای دست‌یابی به نظریه خوب و دست‌یافتنی باید در سه سطح عمل کرد: «تحلیل آرمان‌ها و ایده‌آل‌ها»، «تحلیل این که اکنون کجا ایستاده‌ایم» و «تحلیل این که چگونه و از چه راهی می‌توانیم از جایی که هستیم به وضعیت آرمانی برسیم» (هلد، ۱۳۸۵، ص ۵۰). بنابراین لازم است برای تحصیل یک نظریه‌ی خوب در باب حل اختلاف، سه سطح فوق‌الذکر را با دقت در مباحث، سؤال‌ها و جواب‌های ذیل ردیابی کنیم تا بتوانیم بر مبنای راهبرد متعالی به پاسخ برسیم.

اختلاف یعنی وجود تفاوت در اموری هم‌چون: دین، مذهب، اندیشه، نژاد، زبان، جنس، رنگ، قوم، قبیله و شکل افراد جامعه؛ از این رو اختلاف و تعارض امری طبیعی بوده و از نظر سودمندی به دو دسته قابل تقسیم است: دسته‌ی اول، اختلاف یا تعارض کارکردی است که معمولاً با برانگیختن خلاقیت‌ها و نوآوری‌ها در بین افراد و گروه‌ها موجب بهبود کیفیت تصمیم‌گیری شده و علاقه و حس کنج‌کاوی را در میان اعضای گروه‌های کاری برمی‌انگیزد. دسته‌ی دوم، تعارض‌های غیرکارکردی است. این تعارض‌ها پیامدهای ویرانگری دارند و با گسترش ناخشنودی و برهم‌زدن روابط مناسب بین افراد و سازمان‌ها مانع کارایی و کارآمدی می‌گردند (رضائیان، ۱۳۹۳، ص ۶۲). مؤید تعارض کارکردی و نابه‌جا دانستن تعارض غیرکارکردی در فرهنگ اسلامی، این آیه‌ی قرآن کریم است که می‌فرماید: فرمان‌بری کنید خدا و فرستاده‌اش را و نزاع نکنید که سست شوید و در نتیجه نیروی‌تان تحلیل رود؛ و خویش‌داری کنید که خدا با خویش‌داری‌تان است (انفال، ۴۶؛ عمران، ۱۵۲؛ نساء، ۵۹؛ انفال، ۴۳). بنابراین، مسأله این است که با وجود این همه اختلاف و تفاوت در میان انسان‌ها، چگونه می‌توان گفت «اختلاف نکنید؟» آیا اساساً راهی برای گریز از اختلاف و تفاوت وجود دارد؟ تفاوت و اختلاف به‌مثابه چیست؟ آیا تفاوت به‌مثابه یک «مشکل» است یا به‌مثابه یک «واقعیت» و یا به‌مثابه یک «ظرفیت»؟ سوال اصلی این است که در مدیریت اسلامی یا در راهبرد متعالی، از چه نوع اختلافی می‌توان رهایی یافت و چگونه؟ راهبرد متعالی در مدیریت حل اختلاف چیست؟

راهبرد متعالی

مراد از راهبرد متعالی عبارت است از مجموعه‌ای از جهت‌گیری‌های کلی، الگوها و توصیه‌هایی که برای زندگی بهتر توسط ائمه‌ی معصومین(ع) ارائه گردیده است، تا در این راستا چارچوب نگرش ارزشمندی برای ما انسان‌ها پدیدار شود؛ نتیجه‌ی داشتن این چارچوب نگرشی، تشکیل جامعه‌ای همراه با امید، اطمینان و شادی است. حضرات معصومین(ع) به ما نسخه‌هایی را تجویز کرده‌اند که در محیط پرتنش جوامع پیچیده‌ی امروزی، زندگی‌ای همراه با دوستی و آرامش را - قبل از ایجاد درگیری و اختلافات غیرکارکردی - به ما هدیه می‌نمایند؛ بدین ترتیب می‌توانیم زندگی شیرینی را تجربه کنیم. این دست‌یافتنی نیست، مگر در پرتو راهبرد متعالی ارائه‌شده از جانب آن بزرگواران.

اکنون کجای اختلاف ایستاده‌ایم

برای این که بدانیم اکنون کجای اختلاف ایستاده‌ایم، ابتدا باید به سوال از «چیستی اختلاف، تعارض و امکان یا امتناع رفع اختلاف» پاسخ مناسبی ارائه کنیم. خداوند سبحان می‌فرماید: از زمان خلقت تا آن‌هنگام که انسان وجود دارد و هست، همواره متفاوت و مختلف خواهد بود؛ «ولو شاء ربک لجعل الناس امه واحده ولا یزالون مختلفین» (هود، ۱۱۸). بنابراین به نظر می‌رسد که نمی‌توان خانواده یا جامعه‌ای را تصور کرد که در آن اختلاف نباشد، ولی آنچه مهم است، اصل اختلاف نیست؛ بلکه برآیند اختلاف است. یعنی این اختلاف نباید به سمت فشل کردن جامعه پیشروی کند. اما چون اختلاف امری طبیعی است و اختلاف انسان‌ها با یک‌دیگر، نه فقط در شکل و قیافه (صورت)، بلکه در افکار و روحيات (سیرت) نیز وجود دارد؛ و چون هیچ‌گاه حتی دو انسانی هم که کاملاً شبیه هم‌اند، مثل هم نمی‌اندیشند و مانند هم رفتار نمی‌کنند؛ از این رو اتحاد افکار اگر هم مطلوب باشد - که نیست - آرزویی دست‌نیافتنی و رویایی بیش نخواهد بود.

برخی با تکیه بر چنین تصویری از اختلاف، اظهار داشته‌اند «اخلاق» - که برای تحقق فضایل و دفع یا رفع رذایل انسانی آمده است - نمی‌تواند موجب کمال‌جویی انسان شود؛ چون این مبنا در یک نگاه دقیق تاریخی مورد اشکال است. استدلال آن‌ها این است که ما در انسان‌شناسی تاریخی با انسان‌هایی مواجه هستیم که فزون‌خواهی، ستمگری و حق‌کشی‌هایی را انجام داده‌اند که از روی اختیارشان بوده، نه از روی جبر. فلذا توصیه می‌کنند باید به جای انسان‌ستایی، انسان‌شناسی کنیم؛ و می‌گویند: ما از تاریخ می‌آموزیم که

سیاست متعالیه

- سال چهارم
- شماره دوازدهم
- بهار ۹۵

راهبرد متعالی در
مدیریت حل اختلاف
(۷ تا ۲۶)

به جای انسان‌شناسی، انسان‌ستایی نکنیم؛ انسان همین است که تاریخ نشان می‌دهد و اگر غیر از این می‌بود تاریخ دیگری می‌داشت (سروش، ۱۳۶۶، صص ۲۶۹ - ۲۷۰).

پاسخ این اشکالات چه می‌تواند باشد: امکان یا امتناع رفع اختلافات؟! آیا در اسلام رفع اختلاف امکان دارد یا ممتنع است؟ آیا می‌توان مدعی این مسأله شد که علوم اسلامی بدر همه‌ی جوامع نمی‌خورد و منحصرأً برای جامعه‌ای نافع است که اکثریت قریب به اتفاق افرادش شنوا و بینا هستند؟ آیا می‌توانیم بگوییم چون چنین جامعه‌ای عینیت ندارد و به عبارتی چون ما با انسان‌شناسی روبه‌رو نیستیم، بلکه با انسان‌ستایی مواجه هستیم، پس علوم اسلامی‌ای که دنبال رفع اختلاف است را باید وانهاده و به دنبال راهکار عملی‌ای از آنان نباشیم؟ بنابراین آیا لازمی عدم تحقق آرمان‌های انسانی و مسمومیت سیاسی‌ای که دامن‌گیر انسان شده است، فرار از تبلیغ انسان صاحب کرامت و غلطیدن در دامن آن چه که "هست" نمی‌باشد؟! چون اگر به این فرض رسیده باشیم که: انسان‌های موجود انسان‌هایی هستند که دائماً با هم اختلاف دارند و برای حل اختلاف نمی‌توان کاری انجام داد تا از این بن‌بست رهایی یافت؛ آن‌وقت این سوال مطرح می‌گردد که «آیا فلسفه‌ی آموزش و پرورش و تعلیم و تربیت بیهوده نیست؟» «آیا برجسته کردن کرامت و خلیفه‌اللهی انسان و به دنبال آن رفتن، مساوی با انسان‌ستایی نیست؟»

پاسخ اجمالی این است که لحاظ کردن صفات مذموم انسان توأمان با صفات پسندیده‌اش ما را به واقعیتی می‌رساند تا بتوانیم از بحران (یعنی فاصله‌ی انسان از "آنچه هست" و "آنچه باید باشد") نجات یافته و به "آنچه وعده داده شده است" دست یابیم. به عبارت دیگر، برای دست‌یابی به یک نظریه‌ی مدیریتی خوب و دست‌یافتنی، یا برای دست‌یابی به «راهبرد متعالی در مدیریت حل اختلاف» باید در سه سطح عمل کرد: «هم باید آرمان‌ها و ایده‌آل‌ها را تحلیل کرد»، «هم‌چنین «باید دانست که اکنون کجا ایستاده‌ایم» و نهایت این که «باید تحلیل کرد چگونه و از چه راهی می‌توان از جایی که هستیم به وضعیت آرمانی برسیم».

علی‌رغم این که پذیرفته‌ایم اختلاف امری طبیعی است و انتساب به شُعب و قبیله‌ها شرط لاینفک زندگی اجتماعی است، نه مایه برتری شمردن‌ها (مطهری، ۱۳۸۵، ج ۲، ص ۲۳۴)؛ با این حال هنوز دنبال حل اختلاف هستیم؛ لذا این سوال قابل طرح است که در چه صورتی اختلاف پسندیده است و برآیند اختلاف چه باید باشد؟ خداوند سبحان به این سوال این‌گونه پاسخ داده است: «يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ» (حجرات، ۱۳)؛ یعنی درست است که شما از دو

جنس مختلف (زن و مرد) و به صورت ملت‌ها و قبایل مختلف خلق شده‌اید، ولی برآیندش این است که با یکدیگر تفاهم و تعارف و تعاون شایسته‌ی مقام انسانی را بازیابید. برآیند واحد به استهزاء گرفتن دیگران و استعمار دیگران نیست و نباید باشد؛ چون خداوند متعال می‌فرماید این تفاوت‌ها و اختلاف سطح زندگی طبقات مردم را با هدفی مطرح کرده‌ام که عبارت است از این که: «اَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِمَّا يَجْمَعُونَ» (زخرف، ۳۲).

علی‌رغم این که خداوند متعال در آیات زیادی از سوره‌های قرآن به اختلاف و برآیند آن اشاره کرده است، ولی باز در میان انسان‌ها اختلافات غیرکارکردی یافت می‌شود و هنوز جای این سوال را برای ما باقی می‌گذارد که منشأ این اختلافات چیست؟

نظریه‌هایی در باب علل اختلاف غیرکارکردی

نظریه‌ی هوای نفس

از آنجایی که حکم نمودن به فضیلت (برتری) مقتضای فطرت انسان است و از این‌روست که همگان خودشان را بالاتر و برتر از دیگران می‌بینند، بنابراین می‌توان مدعی شد که منشأ اختلافات از «هوای نفس» است. به همین دلیل فرموده‌اند: «هر کجا اختلاف بین خودتان دیدید، مطمئن باشید که از هوای نفس سرچشمه گرفته است» (امام خمینی، ۱۳۷۸، ج ۱۸، ص ۱۳۴). از منظر عرفایی هم چون امام خمینی (ره) منشأ اختلافات غیرکارکردی را باید در هوای نفس جست‌وجو کرد. در این میان، انبیاء الهی از جمله کسانی بوده‌اند که هوای نفس را کنار گذاشته‌اند و لذا اگر تمام انبیا در یک محلی جمع بشوند، هیچ‌وقت با هم نزاع نمی‌کنند. امام خمینی (ره) می‌فرماید:

«اگر اولیاء و انبیاء را شما فرض کنید که الان بیایند در دنیا، هیچ‌وقت با هم نزاع نمی‌کنند، برای این که نزاع‌مان خودخواهی است، از نقطه‌ی نفس انسان پیدا می‌شود که آن‌ها (انبیاء) نفس را کشته‌اند» (امام خمینی، ۱۳۷۸، ج ۱۸، ص ۳۸۱).

نظریه‌ی ارج‌شناسی

برخی دیگر از صاحب‌نظران، هم چون هگل، علل اختلاف و پیکار انسان‌ها را در مفهوم

آزم‌جویی یا ارج‌شناسی^۱ جست‌وجو و دنبال نموده‌اند. هگل در این باره می‌گوید:

«آرزو انسان را به کوشش در راه برآوردن آن وا می‌دارد و نخستین شکل این آرزو در تاریخ، آزم‌جویی است که به‌موجب آن، انسانی می‌خواهد ارج، قدر و حقیقت از جانب انسان‌های دیگر شناخته شود؛ ولی دیگران نیز همین را می‌خواهند. این است که میان انسان‌ها پیکار در می‌گیرد و از این پیکار کسانی پیروز درمی‌آیند که از مرگ نهراسند. آنان که جان خویش را عزیز می‌دارند شکست می‌خورند. پیروزمندان، خدایگان؛ و شکست‌خورندگان بنده می‌شوند (هگل، ۱۳۶۱، صص ۳۴-۳۶).

نظریه‌ی درجات ایمان

نشانه‌ی این نظریه را که تفاوت در درجات ایمان موجب تفاوت در اندیشه و تفاوت در عمل دو فرد می‌شود را می‌توان در کلام خداوند سبحان که می‌فرماید: «هُم دَرَجَاتٌ عِنْدَ اللَّهِ وَاللَّهُ بِصِيرٍ بِمَا يَعْمَلُونَ» (آل‌عمران، ۱۶۳) دنبال کرد. هم‌چنین در سنت اهل‌بیت(ع) - و برای نمونه امام صادق(ع) - ضمن طبیعی‌شمردن تفاوت برپایه‌ی درجات ایمان، به مردم هشدار داده‌اند که درجات ایمان موجب تبری جستن از دیگران نباشد:

«مَا أَنْتُمْ وَالْأَبْرَارَ بِيَرًا بَعْضُكُمْ مِنْ بَعْضٍ إِنَّ الْمُؤْمِنِينَ بَعْضُهُمْ أَفْضَلُ مِنْ بَعْضٍ وَ بَعْضُهُمْ أَكْثَرُ صَلَاةً مِنْ بَعْضٍ وَ بَعْضُهُمْ أَنْفَدُ بَصَرًا مِنْ بَعْضٍ وَ هِيَ الدَّرَجَاتُ؛ شما را با بیزاری چه کار که از یک‌دیگر بیزاری می‌جوئید؟! همانا مؤمنین بعضی از بعضی دیگر افضل هستند و بعضی از بعضی دیگر نمازش بیش‌تر و بعضی تیزبینی‌اش بیش‌تر است» (اصول کافی، ج ۳، ص ۷۶، روایت ۴).

سیره‌ی ائمه‌ی معصومین(ع) مؤید کلام الهی و گفتار خودشان است. همان‌گونه که امام صادق(ع) در مواجهه با یکی از خدمت‌گزارانش توصیه می‌کند که نسبت به برادران مؤمن بیزاری مجوید، چون درجات ایمان آن‌ها متفاوت است و حقایق نزد خداست، نه در نزد ما. سپس امام دلیل بیزاری نجستن را این‌گونه بیان می‌کند:

«زیرا برخی از مسلمین یک سهم، برخی دو سهم، برخی سه سهم، برخی پنج سهم، برخی شش سهم و برخی هفت سهم (از ایمان) را دارند؛ پس سزاوار نیست که صاحب یک سهم را بر آن‌چه صاحب دو سهم دارد، وا دارند و نه صاحب دو سهم را بر آن‌چه صاحب سه سهم دارد و نه صاحب سه سهم را بر آن‌چه صاحب

1. Reconnaissance.

چهار سهم دارد و نه صاحب چهار سهم را بر آن چه صاحب پنج سهم دارد و نه صاحب پنج سهم را بر آن چه صاحب شش سهم دارد و نه صاحب شش سهم را بر آن چه صاحب هفت سهم دارد (کلینی، ۱۴۲۹، ج ۳، صص ۱۰۹-۱۱۶).

سیاست متعالیه

- سال چهارم
- شماره دوازدهم
- بهار ۹۵

راهبرد متعالی در
مدیریت حل اختلاف
(۲۶ تا ۷)

نظریه‌های روان‌شناختی

برخی نیز برای یافتن منشأ اختلافات از زاویه‌ی روان‌شناختی ورود کرده و به سنخ‌های متفاوت انسانی اشاره می‌کنند؛ از این رو درباره‌ی عواملی که بین انسان‌ها ایجاد تفاوت و اختلاف می‌کند لااقل پنج عامل مورد وفاق‌شان بوده است که عبارتند از: «امور ارثی و ژنتیکی»، «تعلیم و تربیت»، «سن»، «سنخ روانی (کنش‌گر یا کنش‌پذیر، درون‌گرا یا برون‌گرا، اجتماعی یا منزوی و گوشه‌گیر و...)»، و «جنسیت (اخلاق درونی از این عوامل تأثیر می‌پذیرد، نه اخلاق بیرونی؛ چون اخلاق بیرونی براساس قرارداد استوار است» (ملکیان، ۱۳۸۷، ص ۲۰).

مخلص کلام این که چه ما علل اختلافات غیرکارکردی را بر پایه‌ی نظریه‌ی هوای نفس دنبال کنیم یا بر اساس نظریه‌ی ارج‌مندی یا بر بنیادهای نظریه‌ی روان‌شناختی تحلیل کنیم، در کل می‌توان گفت منشأ و مقسم علل اختلافات و تعارضات غیرکارکردی ممکن است متفاوت باشد.

در ادامه به برخی از سطوح اختلاف یا تعارض با توجه به منشأ و مقسم آن‌ها اشاره می‌کنیم:

«فرد» به‌عنوان مقسم اختلاف و تعارض

از یک منظر تعارض را می‌توان به سه دسته‌ی: «درون فردی»، «میان فردی» و «میان گروهی» تقسیم کرد. این تعارض معمولاً از سطح درون فردی و میان فردی آغاز شده و به سطوح مختلف اجتماعی کشانده می‌شود. هم‌چنین از منظر دامنه و قلمرو به دو دسته کلی تقسیم قابل تقسیم می‌باشند: الف- «تعارض بنیادی» که خود به سه نوع تقسیم می‌شود: «تعارض بنیادی در حیطه‌ی شناخت»، «تعارض بنیادی در حیطه‌ی هدف» و «تعارض بنیادی در حیطه‌ی رویه‌ها». ب- «تعارض احساسی و عاطفی» (رضائیان، ۱۳۹۳، صص ۱۰-۱۱).

«دین و دنیا» به‌عنوان مقسم تعارض و اختلاف

از منظر دیگر سطوح تعارض و اختلافات در میان انسان‌ها یا در امر دین است یا در امر دنیا. علل اختلاف، هم در امر دین و هم در امر دنیا عبارتند از این که انسان‌ها:

۱. با نداشتن علوم مقدماتی دست به فهم و موضع‌گیری می‌زنند؛

۲. مطلب فاسدی را پایه‌ی بحث خود قرار می‌دهند؛
۳. در بحث خود، تشابهات را پایه و اصل قرار می‌دهند؛
۴. بدون دلیل حرف می‌زنند؛
۵. به دلخواه و از روی هوس، گفتار و رفتار و عمل می‌کنند؛
۶. بدون علم نظر می‌دهند؛
۷. به باورهای دینی اعتقاد ندارند؛
۸. عامل بیگانه؛
۹. فریب سیاسی و اعتقادی و...؛
۱۰. وفادار نبودن به قانون طلایی اخلاق (چیزی را که برای خودت نمی‌پسندی برای دیگران نپسند)؛
۱۱. خودخواهی، عجول بودن و جهالت و... .

«فهم انسان‌ها» به عنوان مقسم اختلاف و تعارض

یکی از عوامل اختلاف، تفاوت سطح شناخت و آگاهی میان افراد است. خداوند متعال در این باره می‌فرماید:

«ان یشاء الله نرفع درجات من نشاء و فوق كل ذي علم عليم؛ مگر این که خدا بخواهد درجات کسانی را که بخواهیم بالا می‌بریم و فوق هر صاحب دانشی دانشوری است» (یوسف، ۷۶).

امیرالمومنین علی(ع) نیز در تأیید این مطلب که فهم انسان‌ها موجب اختلاف‌شان می‌شود می‌فرماید:

«ان هذه القلوب اوعية فخيرها اوعاها فاحفظ عني ما اقول لك الناس ثلاثه فاعلم رباني و متعلم على سبيل نجاه و همج رعاغ اتباع كل ناعق يميلون مع كل ريح كم يستضيئوا بنور العلم و كم يلجئوا الى ركن وثيق؛ دل‌ها چونان ظرف‌هایند و بهترین آن‌ها نگهدارنده‌ترین آن‌هاست. پس هر چه می‌گویم به خاطر بسپار. مردم سه دسته‌اند: عالمی ربانی و آموزنده‌ای که در راه راست گام برمی‌دارد و سه دیگر همج الرعاع؛ یعنی کسانی که از پی هر آواز می‌روند و با وزش هر باد به چپ و راست میل می‌کنند. از فروغ دانش بهره‌ور نشده‌اند و به رکن استواری پناه نجسته‌اند» (نهج البلاغه، کلمات قصار، ۱۴۷).

علاوه بر مطالب فوق، در این باره که سطح فهم و شناخت موجب اختلاف در دیدگاه و موضع‌گیری‌ها می‌شود، می‌توان به داستان حضرت موسی نسبت به کار حضرت خضر نبی

اشاره کرد. وقتی حضرت موسی عمل حضرت خضر را ناپسند می‌داند، می‌گوید: «قال اخرقتها لتعرق اهلها» (کهف، ۷۱). یا به حضرت خضر اعتراض کرده و می‌گوید: «چرا انسان پاکی را بدون آن که قتلی کرده باشد، کشتی؟! به راستی کار منکر و زشتی را انجام دادی (کهف، ۷۴). هم‌چنین درباره‌ی داستان حضرت داوود و سلیمان نیز، تفاوت در سطح دانش و فهم، منشأ اختلاف می‌شود؛ خداوند سبحان می‌فرماید:

«داوود و سلیمان را هنگامی که درباره‌ی کشت‌زاری که گوسفندان قوم آن را شبانه چریده بودند، داوری می‌کردند و ما شاهد قضاوت آن‌ها بودیم؛ ما آن "حکم واقعی را" به سلیمان تفهیم کردیم و به هر یک از آن‌ها داوری و علم دادیم» (انبیاء، ۷۱- ۷۹).

در این‌باره که دو انسان بر سر یک مطلب ممکن است فهم متفاوت و حتی گاهی متضاد داشته باشند، شکی نیست، ولی این فهم متفاوت نباید منجر به جزم‌اندیشی و نفی و طرد مطلق گردد؛ چون اختلاف در فهم دو انسان به چند امر و عامل بستگی دارد:

الف: «اختلاف در خلق‌های نفسانی و صفات باطنی» که یا ملکات فاضله است و یا ملکات زشت؛ که البته این صفات درونی تأثیر بسیاری در درک علوم و معارف بشری دارند و استعدادهای به ودیعه سپرده شده در ذهن را مختلف می‌سازند. داوری ذهنی و درک مطلب انسانی که دارای صفت حمیده‌ی انصاف است، همانند انسان دیگری که متصف به سرکشی و چموشی است، نخواهد بود. قطعاً درک معرفتی انسان معتدل و با وقار، با درک معرفتی انسان عجول و متعصب و هواپرست و هُرْهُرِی مزاجی که هر کس هر چه بگوید، می‌گوید تو درست می‌گویی، متفاوت و چه‌بسی متضاد است.

ب: «اختلاف در عمل»؛ یعنی عمل کسی که مخالف حق است، به تدریج در فهم و ذهنش اثر می‌گذارد. عمل ما یا معصیت است و یا اقسام هوس‌رانی‌های انسانی از قبیل اغواها و وسوسه‌هاست. همه‌ی این‌ها افکار فاسدی را در ذهن انسان‌ها و مخصوصاً انسان‌های ساده لوح تلقین می‌کنند و فضای ذهنی او را برای رخنه‌ی شبهات به تدریج آماده می‌سازند. بدین ترتیب آرای باطل در جان انسان راه یافته و فهم‌های آدمیان مختلف می‌شود؛ تا جایی که یک فرد افکار حق را می‌پذیرد، ولی فرد دیگری از پذیرفتن آن سر باز می‌زند.

ج: «عوامل خارجی» نیز گاهی می‌توانند موجب اختلاف فهم گروهی از انسان‌ها با گروه دیگر شوند. مثلاً: دوری از شهر، دوری از مسجد و منبر و دست نیافتن به معارف دینی موجب می‌شود که یا از معارف دین چیزی ندانیم، یا آگاهی ما از این معارف بسیار

ناچیز باشد. یا مثلاً به خاطر خصوصیت مزاج، انسانی دچار بلاهت و کندذهنی شود (طباطبایی، ۱۳۶۳، ج ۲، صص ۲۰۱-۲۰۳).

«اختلاف نگرش» به عنوان مقسم اختلاف و تعارض

جمعی از محققین بر این باورند که علل و عوامل اختلافات و درگیری‌ها ریشه در اختلاف در نگرش‌های افراد دارد. از نظر آن‌ها کسانی درگیری و اختلاف ایجاد می‌کنند که دارای اوصاف زیر باشند:

۱. بین هویت‌ها تفاوت ذاتی قائل‌اند (یعنی می‌گویند من برتر از آن هستم؛ «من» برتری قومی، ایدئولوژیکی، ملی، نژادی، جنسیتی و... نسبت به فلانی دارم)؛
۲. اصالت قائل شدن برای خود و ناروا انگاشتن دیگران؛
۳. اعتقاد به قیاس‌ناپذیری (یعنی خود را دارای ویژگی‌های منحصر به فردی می‌دانند که موجب می‌شود مقایسه‌ی آن‌ها با دیگران غیرممکن باشد).

آرمان‌های راهبرد متعالی در مدیریت حل اختلافات

اکنون جای این پرسش است که آرمان‌های راهبرد متعالی در مدیریت حل اختلافات چیست؟ آیا از هست‌ها می‌توان به باید‌ها رسید؟ مثلاً آیا می‌شود گفت که اگر نژادها با هم مختلف‌اند، پس ما نیز باید با آن‌ها رفتار مختلف داشته باشیم و همه را به یک چشم ننگریم؟! آیا مجاز هستیم که به این اختلاف دامن بزنیم؟ آیا از آن‌جایی که فقر، به عنوان یک واقعیت پایدار، همواره در سرتاسر تاریخ حضور داشته؛ می‌توان نتیجه گرفت که باید به وجود آن مانند یک امر طبیعی که باید از این پس نیز موجود باشد، نگرست و در برانداختن آن هیچ‌گونه کوشش و اعتراضی نکرد؟! آیا می‌توانیم مدعی شویم که اراده‌ی خداوند متعال بر این تعلق گرفته است که جمعی فقیر باشند، پس نباید در ریشه‌کن کردن فقر کوشید؟! آیا ما مجاز هستیم که بگوییم از آن‌جایی که در جهان، ستیز و مبارزه و نزاع و جنگ اضداد حاکم است، پس ما نیز باید اهل نزاع و مبارزه و ستیز با مخالفان باشیم؟ و خلاصه، اگر اختلاف را امر طبیعی بدانیم و بگوییم «اختلاف هست»؛ آیا ما می‌توانیم از "هست" به "باید" برسیم و بگوییم: «اختلاف امری است که باید باشد؛ و بنابراین نباید دنبال راه کار و راه برون‌رفت از اختلافات انسانی بگردیم»؟

اگرچه اسلام «اختلافِ کارکردی» را پذیرفته و به عبارتی بر این باور است که در جامعه دو تفکر هست، و باید هم باشد؛ یا دو رای هست و باید هم باشد؛ یا سلیقه‌های مختلف هستند و باید هم باشند؛ اما اسلام نپذیرفته است که سلیقه‌ها و تفکرات مختلف اسباب «اختلافِ غیر کارکردی» شوند. به بیان دیگر، اسلام در موضوع اختلاف، دو موضع

متفاوت دارد: هم اختلافات را می‌پذیرد، به شرط آن که این اختلافات «کارکردی» باشند؛ و هم از آن دوری می‌کند، به شرطی که اختلافات «غیرکارکردی» بوده و موجب سستی و از بین رفتن هم‌بستگی اجتماعی شوند. به کرات در تاریخ قرآنی مشاهده کرده‌ایم که اختلاف با خائن، دشمنان، رباخواران، شایعه‌سازان، طغیان‌گران، ظالمان، عهدشکنان، فاسقان، قاتلان، متجاوزان، متخلفان از جهاد، محاربان و مستکبران امر پسندیده‌ای بوده است. از این گونه اختلافات می‌توان تحت عنوان «اختلافات کارکردی» یاد کرد که به نوبه‌ی خود در سه دسته قابل تقسیم و بررسی هستند:

۱. مخالفت با مخالف اقتصادی (مخالف اقتصادی در فرهنگ قرآنی قارون نامیده می‌شود)؛

۲. مجاز شمردن اختلاف با مخالف سیاسی (قرآن، فرعون را به‌عنوان نماینده‌ی این دسته معرفی کرده است)؛

۳. مخالفت با مخالف فرهنگی (نماینده‌ی این دسته نیز هامان است).
البته باید عنایت داشت که برای نفی مخالف فرهنگی باید از مخالف اقتصادی گذر کرد؛ یعنی برای نفی هامان باید از قارون گذر کرد. البته تشخیص این که در یک جامعه‌ی دینی چه کسی مخالف فرهنگی است، کار بس دشواری است؛ چون ممکن است کسی اسلامی سخن بگوید، اما قارونی فکر کند. قارون می‌گفت: «قَالَ أَنَّمَا أُوتِيتُهُ عَلٰی عِلْمٍ عِنْدِي» (قصص، ۷۸)؛ یعنی من خود زحمت کشیدم و مال پیدا کردم (جوادی آملی، ۱۳۸۷، ص ۸۶). بنابراین آرمان‌های راهبرد متعالی در مدیریت حل اختلاف ضمن پذیرش اختلاف کارکردی در میان مردمان، تجویز مخالفت کردن و جهت‌دار نمودن اختلاف با افرادی است که در فرهنگ قرآن به آن اشاره‌ی اجمالی‌ای صورت گرفت و در سیره‌ی حکومت نبوی و علوی نیز به آن‌ها می‌توان استناد کرد (وشنوی، ۱۴۱۲ ق، ص ۳۲۸، رزاقی موسوی، ۱۳۸۳، نوعی، ۱۳۷۹، ص ۸۳).

روش دستیابی به راهبرد متعالی

روش‌های مدیریت حل اختلاف و تعارض، به دو صورت است: «روش مدیریت رفع اختلاف» که در این روش بعد از به‌وجود آمدن اختلاف، سعی در مدیریت حل اختلاف و تعارض می‌شود. روش دوم «روش مدیریت پیش‌گیری از اختلاف» است که به ما می‌آموزد به حل اختلاف نیندیشیم، بلکه قبل از هرچیزی تلاش نمائیم اختلافی ایجاد نشود تا مجبور نشویم برای رفع آن هزینه‌ی زیادی خرج کنیم!

سوال دیگر این است که کدام یک از این دو روش، جایگاه و اهمیت بیشتری در راهبرد متعالی دارند؟ اگرچه برخی از صورت‌بندی‌های روش مدیریت رفع اختلاف، در

راهبرد متعالی دارای جایگاه هستند و سفارشات نیز صورت گرفته است، اما برخی نیز طرد گردیده‌اند؛ چون مدیریت حل اختلاف به سبک‌های مختلفی - از جمله موارد زیر - انجام می‌گردد:

۱. روش رقابت (مبتنی بر سلطه و زور): در این روش هر یک از طرفین می‌کوشند تا با تکیه بر همه‌ی امکانات و ظرفیت‌های خود، طرف دوم اختلاف را از بین ببرند و به اصطلاح، برنده‌ی میدان شوند. در این روش، تأمین خواسته‌های طرف مقابل، هیچ جایگاهی ندارد.

۲. روش همکاری (مبتنی بر اعتماد): در این روش، طرفین به ابتکار خود یا با تشویق میانجی می‌پذیرند که راه‌حلی بیابند تا خواسته‌ی هر دو طرف به‌نحوی تأمین شود و هیچ‌یک فاتح و برنده‌ی کامل میدان تعارض نباشند. در این روش طرفین امتیازی را از دست نمی‌دهند، ولی امتیاز اکتسابی را بین هم‌دیگر تقسیم می‌کنند.

۳. روش اجتناب: در این روش هر دو طرف یا یکی از طرفین بر آن است که از میدان تعارض بگریزد و خود را درگیر آن نکند؛ به بیان دیگر، عدم توافق برای او اهمیتی ندارد.

۴. روش نرمش و سازش: در این روش یکی از طرفین تعارض به ابتکار خود یا توصیه‌ی میانجی، تأمین خواسته‌های طرف دیگر تعارض را بر تأمین خواسته‌های خود مقدم می‌دارد و هماهنگی و رفع تعارض با طرف مقابل را بر دست‌یافتن به خواسته‌های خود ترجیح می‌دهد.

۵. روش مصالحه: در این روش نیز هریک از طرفین مجاب می‌شوند که باید امتیازی بدهند، تا بتوانند امتیازی کسب کنند (رضائیان، ۱۳۹۳، صص ۷۰-۷۳).

علی‌رغم روش‌های متنوع یادشده، روش مدیریتی‌ای که جایگاه ویژه‌ای در راهبرد متعالی حل اختلاف دارد «روش پیشگیری از اختلاف» است؛ روشی که اصول و مفادش را از دیدگاه اسلام، از جمله بیانات امام موسی کاظم (ع) می‌توان پی گرفت.

از یک سو مجموعه‌ی مطالب و نظریه‌های موجود در حوزه‌ی علل اختلافات کارکردی و غیر کارکردی، و منشأ و مقسم علل آن‌ها ما را به این مطلب رساند که باید در یک جامعه اختلافاتی وجود داشته باشند؛ اما از سوی دیگر باید تلاش کرد که اولاً اختلافات ایجاد نشوند، و ثانیاً در صورت شکل‌گیری باید آن‌ها را از بین برد. سوال مهم این‌جاست که پس چرا بعضی‌ها می‌توانند اختلافات‌شان را صفر کنند، درحالی که برخی نمی‌توانند چنین توفیقی را کسب نمایند؟ از چه راهی و با چه استراتژی‌ای می‌توان به این مهم نائل شد؟ آیا در این میان می‌توان از راهبرد متعالی بهره گرفت؟ آیا روش مدیریت اختلاف در راهبرد متعالی منحصر در یک روش است؟

احتمالاً برای پاسخ‌گویی به این پرسش‌ها بتوان با تکیه بر گونه‌شناسی و تیپولوژی انسان‌ها در جذب و دفع‌ها به جواب مناسبی دست‌یافت. انسان‌شناسی‌ای که آدمیان را به تیپ‌های مختلفی تقسیم می‌کند، نشانگر وجود اختلافات در جوامع انسانی است. مثلاً در تیپولوژی‌ای که علامه جعفری (ره) انجام داده‌اند، انسان‌ها یا بر پایه‌ی «موقعیت» به انجام وظایف می‌پردازند، که در این صورت‌بندی اگر توان انجام کاری فقط در اختیار یک نفر یا عده‌ای باشد، به تعداد موقعیت‌ها و جایگاه‌های لازم جامعه، قشر و طبقه به‌وجود خواهد آمد (جعفری، ۱۳۶۹، ص ۲۱)؛ و گاهی نیز طبقه‌بندی و تیپولوژی انسان‌ها از «دیدگاه شخصیتی» است. ملاک اصلی برای طبقه‌بندی از این منظر، تقواست؛ به‌نحوی که طبقه‌ی «انسان‌های باتقوا»، طبقه‌ی «انسان‌هایی که در مسیر تحصیل تقوا گام برمی‌دارند»، طبقه‌ی «انسان‌های بی‌تفاوت به نیک و بد»، و طبقه‌ی «انسان‌های ضد تقوی» از هم متمایز می‌شوند. بر چنین اساس امام زین‌العابدین (ع) جامعه را به شش طبقه تقسیم‌بندی می‌نماید: اول؛ شیرصفتان یا پادشاهان دنیا که دوست دارند بر همه غالب شوند. دوم؛ گرگ‌صفتان یا بازرگانان و تجار که وقتی می‌خواهند کالایی را بخرند، آن‌را پست تلقی می‌کنند، اما وقتی می‌خواهند چیزی را بفروشند، آن‌را ستایش می‌کنند. سوم، سگ‌صفتان که مردم از دست و زبان آن‌ها راحتی ندارند. چهارم، خوک‌صفتان یا الواتی که در هر فاجعه و فساد مشارکت می‌کنند. پنجم، گوسفندصفتان یا کسانی که موهای‌شان کشیده، گوشت‌شان خورده و استخوان‌های‌شان شکسته می‌شود. و نهایتاً ششم، روباه‌صفتان یا کسانی که با دین‌شان امرار معاش می‌کنند و آن‌چه در زبان می‌گویند، در قلب‌شان نیست (همان، صص ۲۳ و ۲۸). در برخی تیپولوژی‌های دیگر نیز، انسان‌ها بر مبنای علم و معرفت گونه‌شناسی شده‌اند. برای مثال با استناد به سخنان امام علی (ع) می‌توان مردم را به سه دسته‌ی: عالم ربانی، افراد جویای علم و مردم ناپخرد - که بیش‌ترین افراد جامعه را تشکیل می‌دهند - تقسیم‌بندی کرد (ابن‌ابی‌الحدید، ۱۴۰۴ق، ص ۳۴۶). در تیپولوژی شهید مطهری نیز انسان‌ها در چهار دسته طبقه‌بندی شده‌اند: دسته‌ی اول «بی‌تفاوت‌ها» یا افرادی هستند که نه کسی آن‌ها را دوست و نه کسی آن‌ها را دشمن می‌دارد. دسته‌ی دوم «جاذبه‌دارها»ی فقط، و دسته‌ی سوم، دشمن‌سازهای فقط یا «دفاعه‌دارها» هستند. در نهایت نیز دسته‌ی چهارم قرار دارند که «اعتدالی‌ها» نامیده می‌شوند؛ یعنی آن‌هایی که هم دافعه و هم جاذبه دارند. وی علت اختلافات و جذب و دفع‌ها را بر دو مبنا تحلیل می‌کند: یکی بر پایه‌ی سنخیت و تضاد (مشابهت و تضاد نظری، رفتاری، اعتقادی یا اقتصادی) و دیگری بر اساس نیازها و رفع نیازها؛ چون انسان موجودی است نیازمند که ذاتاً محتاج آفریده شده است و با فعالیت‌های پی‌گیر خود می‌کوشد تا

خلاهای خود را پر کند و نیازهایش را برآورده سازد؛ این عمل امکان‌پذیر نیست مگر این‌که به دسته‌ای بپیوند و از جمعیتی رشته‌ی پیوند را بگسلد (مطهری، ۱۳۸۴، ج ۱۶، ص ۲۲۵). اکنون پیش از بحث درباره‌ی تیپولوژی‌های انسانی، سوال این است که از چه راهی و چگونه می‌توان به راهبرد متعالی در مدیریت حل اختلاف دست یافت؟

راهبرد متعالی در مدیریت حل اختلاف و تعارض

قرآن کریم درباره‌ی چگونگی حل اختلافات فردی و اجتماعی فرموده است: «اگر دو طایفه‌ی مسلمین با هم اختلاف کردند، شما بین آن‌ها را مصالحه دهید؛ و اگر یکی از آن‌ها باغی و طاغی شد، با او قتال کنید تا این‌که احکام خدا را بپذیرد» (حجرات، ۹). اما آن‌کسی که عاملیت چنین کاری را می‌خواهد بپذیرد، باید قبل از هرچیز به خود بپردازد و تهذیب نفس کند. علی (ع) در نهج البلاغه می‌فرماید: «دوائک فیک و دوائک منک؛ یعنی دواي دردِ تو، در توست و منشأ درد هم در توست» (صبحی صالح، ۱۴۲۵، نامه‌ی ۳۱). بنابراین ما در راهبرد متعالی به این نکته‌ی محوری توجه داریم که اگر بخواهیم در ساحت فردی یا اجتماعی - از کوچک‌ترین نهاد اجتماعی (یعنی خانواده) گرفته تا عالی‌ترین نهاد اجتماعی (یعنی دولت) - برای حل اختلاف اقدام کنیم، قبل از هر چیز باید از خود شروع کنیم. بدین جهت برای تبیین بهتر مباحث راهبرد متعالی در مدیریت حل اختلاف غیر کارکردی، مطالب را به صورت زیر دنبال می‌نمائیم:

۱. کمال عقل و نقش آن در مصونیت از شرّ انسان: از منظر راهبرد متعالی، یکی از راه‌هایی که می‌توان به مدیریت حل تعارض و اختلاف دست پیدا کرد، این است که افراد بکوشند تا از حیث عقلی به کمال برسند؛ چون کسی که بکوشد به نشان کمال عقل خود به کسی شر نرساند، نه تنها منشأ تعارض نخواهد شد، بلکه زمینه‌ی اختلاف و تعارض را پیش از شکل گرفتن از بین خواهد برد. همان‌گونه که امام هفتم به هشام می‌فرماید: «مَا تَمَّ عَقْلٌ اَمْرِي حَتَّى تَكُونَ فِيهِ خِصَالُ شَتَّى الْكُفْرِ وَ الشَّرِّ مِنْهُ مَأْمُونَانِ وَ الرَّشْدُ وَ الْخَيْرُ مِنْهُ مَأْمُوکَانِ» (ابن شعبه حرانی، ۱۳۹۲ق، ج ۲، ص ۲۹۹؛ وسایل الشیعه، ج ۱۵، ص ۱۸۷). حضرت می‌فرماید: هیچ وسیله‌ای برای فرمان‌برداری خدا بهتر از عقل نیست؛ و عقل کسی کامل نشود جز آن‌که از فضائلی چند برخوردار باشد. یکی از آن فضائل این است که مردم از کفر دیگران در امان باشند و دیگری ایمن بودن از شر دیگران و امیدوار بودن به خیرشان هست.

۲. امید خیر داشتن از دیگران: بنابر همین روایتی که از امام کاظم (ع) نقل شد، امید داشتن به خیر انسان، نشانه‌ی کمال عقل است و از این رو می‌توان گفت کسی که از او امید خیر برود، از اختلاف و تعارض که از نمونه‌های بدی است، دوری می‌جوید.

۳. بزرگ انگاشتن خوبی‌های دیگران و کم انگاشتن خوبی‌های خود: «يَسْتَكْبِرُ قَلِيلَ الْمَعْرُوفِ مِنْ غَيْرِهِ وَ يَسْتَقِيلُ كَثِيرَ الْمَعْرُوفِ مِنْ نَفْسِهِ» (ابن‌شعبه حرانی، ۱۳۹۲ق، ج ۲، ص ۳۰۰، حر عاملی، ۱۴۰۱ق، ج ۱۵، ص ۱۸۷). یعنی کسی که خوبی‌های دیگران را بزرگ بشمارد و خوبی‌های خود را کوچک، از تعارض‌های متعارف و اختلافات غیر کارکردی که اغلب ریشه در خودبزرگ‌بینی دارد، دوری می‌جوید.

۴. خود را بدترین مردم شمردن: «وَوَيَّرَى النَّاسَ كَلْهُمُ خَيْرًا مِنْهُ وَ أَنَّهُ شَرُّهُمْ فِي نَفْسِهِ وَ هُوَ تَمَامُ الْأَمْرِ» (ابن‌شعبه حرانی، ۱۳۹۲ق، ج ۲، ص ۳۰۰). کسی که در مقام مقایسه با دیگران، همه‌ی مردم را بهتر از خود دانسته و همواره خویشتن را از همه بدتر و در رده‌ای پائین‌تر بداند، موجد اختلاف نبوده و تعارض‌آفرینی نخواهد کرد و با برتر دانستن دیگران، زمینه‌ی تعارض را از بین خواهد برد.

۵. ستم نکردن به دیگران و گذشت از کسانی که در حق او ستم کرده‌اند: یکی دیگر از راهبردهای متعالی در مدیریت حل اختلاف با روش پیشگیری این است که انسان از ستم به دیگران چشم‌پوشی کند و نسبت به کسانی که حقی را از انسان باز داشته‌اند، مهرورزی نماید. امام کاظم(ع) از امیرالمومنین(ع) نقل می‌کند: «... و کان امیرالمومنین(ع) "یوصی اصحابه یقول" اوصیکم... و ان تصلوا من قطعکم و تعفوا عنم ظلمکم و تعطفوا علی من حرمکم» (همان، ص ۳۰۲). علی(ع) خطاب به اصحاب‌شان می‌فرمودند به‌شما توصیه می‌کنم که در نهان و آشکار از خدا بترسید و در خشنودی و خشم دادگر باشید، در تهیدستی و توانگری به کسب‌وکار پردازید، با کسی که از شما بریده، پیوند کنید و از آن کس که بر شما ستم روا داشته، درگذرید و به هر که محروم‌تان کرده عطا کنید. اگر این کلام و توصیه‌ی امام معصوم مبنای عمل قرار گیرد، به‌خوبی می‌تواند مانع گسترش اختلاف غیر کارکردی شود و حتی اگر زمینه‌ی اختلاف یا تعارض پدید آمده باشد، مثلاً اگر کسی به انسان ستم کند و یا او را از حقی بازدارد، می‌توان آن اختلاف و درگیری را از میان برداشت.

۶. بازداشتن خشم خویش نسبت به مردمان: امام کاظم(ع) که معروف و مشهور به کظم‌غیض هستند، یکی از راه‌های مدیریت حل اختلاف را در فرونشاندن خشم و عصبانیت بی‌جا دانسته و می‌فرماید: «مَنْ كَفَّ غَضَبَهُ عَنِ النَّاسِ كَفَّ اللَّهُ عَنْهُ غَضَبَهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ» (همان، ص ۳۰۳). چون بخش‌قابل توجهی از اختلافات و تعارض‌های انسان‌ها برآمده از خشم و عصبانیت بی‌مورد و برخاسته از هوای نفسانی اوست، بنابراین تأثیر خویشتن‌داری و ممانعت از بروز خشم در جلوگیری از اختلافات و تعارض‌هایی که حتی می‌توانند خانمان‌سوز باشند، بر کسی پوشیده نیست.

۷. نقش عدم ارتکاب به کار ناپسند در رسیدن به آرامش بیش‌تر: امام کاظم(ع) برای این که جوامع بشری به آرامش پایدارتری دست یابند و از اختلاف غیرکارکردی در میان خود پرهیز نمایند، به آنان توصیه می‌کند مرتکب بدی نشوند، نه این که مرتکب شده و سپس توبه کنند؛ چون آرامشی که به همراه عدم ارتکاب به بدی برای انسان حاصل می‌شود، در مقایسه با ارتکاب بدی هر چند با پشیمانی و بازگشت همراه باشد، قابل مقایسه نخواهد بود. امام در این باره می‌فرماید: «من لم يعمل الخطیئه اروح هما ممن عمل الخطیئه ان اخلص التوبه و اناب؛ یعنی هر کسی که گناهی ندارد آسوده‌تر و بی‌غم‌تر است از کسی که گناه کند، گرچه به پاکی توبه کند و برگردد» (همان، ص ۳۰۹). این کلام امام، راهبردی را پیش پای انسان می‌گذارد و او را تشویق می‌کند که بیش از آن که به فکر بازگشت از رفتارهای بد باشد، به این فکر بیافتد که مرتکب کار ناپسند نشود. چنین کرداری موجب می‌شود اختلافات میان انسان‌ها و جوامع‌شان یا ایجاد نشوند، یا بسیار کم باشند.

۸. ارزشمندی مهرورزی، اصلاح بین‌الناس، پرهیزکاری و تواضع: این چهار خصیصه از دیگر جهت‌گیری‌های کلی و راهبردی‌ای است که امام هفتم برای رسیدن به جامعه‌ی بدون اختلاف تجویز فرموده‌اند. امام کاظم(ع) برای تحقق یک جامعه به دور از اختلاف و پیامبرپسند، یکی از راه‌ها و روش‌هایی را که به هشام توصیه می‌کنند، این است که مردمان جوامع، چهار خصیصه‌ی «مهرورزی»، «اصلاح‌گری»، «پرهیزکاری» و «تواضع» را جزو عادات و شخصیت خود سازند. حضرت فرمودند: «یا هشام مکتوب فی الأنجیل، طوبی لِلْمُتْرَاحِمِينَ أَوْلَئِكَ هُمُ الْمَرْحُومُونَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ، طوبی للمصلحين بین الناس، أولئک هم المقربون یوم القیامه طوبی للمطهره قلوبهم، اولئک هم المتقون یوم القیامه، طوبی للمتواضعین فی الدنیا اولئک یرتقون منابر الملک یوم القیامه» (همان، ص ۳۱۳). متراحمان کسانی هستند که نسبت به هم مهرورزند؛ مصلحان بین مردم کسانی هستند که برای برطرف کردن اختلاف بین آن‌ها کوشش می‌کنند. آن حضرت جایگاه بلندی برای آنان در روز قیامت اعلام کرده و به ایشان بشارت داده است.

۹. پرهیز از منازعه با عالم، طرد نکردن جاهل و آموزش دادن به او توسط عالمان: یکی دیگر از راهبردهایی که امام کاظم(ع) برای جلوگیری از تعمیم و شیوع اختلافات در جامعه و هم‌چنین برای نفی اختلافات در میان انسان‌ها مطرح می‌سازند، این است که می‌فرماید: «یا هشام! تعلم من العلم ما جهلت و علم الجاهل مما علمت عظم العالم لعلمه و دع منازعته و صغر الجاهل لجهله ولا تطرده و لکن قربه و علمه» (همان، ص ۳۱۴)؛ یعنی اهل جامعه به‌جای دریافتن ناصواب با دانایان و عالمان، آنان را بزرگ دارند و عالمان به‌جای برخورد سلیبی

با جاهلان، آن‌ها را به خود نزدیک کنند. اگر چنین کاری صورت گیرد، بی‌شک اهل آن جامعه به کاهش زمینه‌های اختلاف و تعارض مدد رسانده‌اند.

۱۰. کنار گذاشتن بدزبانی: یکی از راه‌های راهبرد متعالی در مدیریت حل اختلاف، کنار گذاشتن بدزبانی است؛ چون بدترین مردمان کسانی هستند که به دلیل بدزبانی، هم‌نشینی با آن‌ها ناپسند شمرده می‌شود. امام کاظم (ع) خطاب به هشام می‌فرماید: «وَ أَنْ مِنْ شَرِّ عِبَادِ اللَّهِ مَنْ تُكْرَهُ مُجَالَسَتَهُ لِفَحْشِهِ وَ هَلْ يَكُفُّ النَّاسَ عَلَيَّ مَتَاخِرِهِمْ فِي النَّارِ أَلَّا حَصَانِدُ أَسِنَّتِهِمْ؟» (نوری، ۱۳۶۶، ج ۱۲، ص ۸۲؛ ابن‌شعبه حرانی، ۱۳۹۲، ج ۲، ص ۳۱۶). حضرت می‌فرماید: بدترین مردم کسی است که به دلیل بدزبانی، دیگران از هم‌نشینی با او ناخشنودند. راه نجات آن‌ها این است که بدزبانی را کنار بگذارند؛ این عمل به نوبه‌ی خود موجب رفع اختلاف و هم‌بستگی بیش‌تر در میان مردمان خواهد شد.

۱۱. مدارا و نرم‌خویی: از رسول مکرم اسلام (ص) روایت شده است که حضرت فرمودند: «الرِّفْقُ يُمْنٌ وَ الْخُرْقُ شُومٌ» (حر عاملی، ۱۴۰۱، ج ۲، ص ۴۹۸). امام کاظم (ع) نیز در همین زمینه فرموده‌اند: «یاهشام! علیک بالرفق فان الرفق یمن» (ابن‌شعبه حرانی، ۱۳۹۲، ج ۲، ص ۳۱۷). نرم‌خویی و مدارا با مردم مورد تأکید امام است، چراکه احسان و خوش‌اخلاقی موجب آبادی سرزمین‌ها و ازدیاد روزی‌ها می‌شود.

۱۲. پرهیز از خود بزرگ‌بینی و تکبر: بزرگان دینی همواره به ما گفته‌اند که از بزرگ‌بینی پرهیز کنید، چراکه وجود - حتی اندکی - کبر در دل آدمی، مانع رسیدن او به بهشت می‌شود. خود بزرگ‌بینی تنها ویژه‌ی خداوند متعال است؛ لذا هرکسی با خداوند متعال بر سر این رداء منازعه کند، پروردگار عالم او را به‌چهره در آتش خواهد افکند. امام کاظم (ع) در توصیه‌ای ارزشمند به هشام می‌فرماید: «يَا هِشَامُ! أَيَّاكَ وَ الْكِبْرَ فَإِنَّهُ لَا يَدْخُلُ الْجَنَّةَ مَنْ كَانَ فِي قَلْبِهِ مِثْقَالُ حَبَّةٍ مِنْ كِبْرِ الْكِبْرِ رِذَاءُ اللَّهِ فَمَنْ نَازَعَهُ رِذَاءَهُ أَكْبَهُ اللَّهُ فِي النَّارِ عَلَيَّ وَ جِهِي أَلِي أَنْ قَالَ يَا هِشَامُ أَيَّاكَ وَ الْكِبْرَ» (نوری، ۱۳۶۶، ج ۱۲، ص ۲۹؛ ابن‌شعبه حرانی، ۱۳۹۲، ج ۲، ص ۳۱۹).

۱۳. مهربانی با مردم: مهربان بودن با مردم به‌مثابه نیمی از عقل است. رسول اکرم (ص) فرمودند: «التَّوَدُّدُ إِلَى النَّاسِ نِصْفُ الْعَقْلِ وَ الرِّفْقُ نِصْفُ الْمَعِيشَةِ وَ مَا عَالَ أَمْرٌ فِي أَقْصَادٍ» (ابن‌ادیس، ۱۴۱۰، ص ۵۵۰). مهربان بودن با مردم به این معناست که نسبت به آن‌ها احساس مسئولیت کنیم. کوشش برای خیر رساندن به مردم و بد نخواستن برای آن‌ها نشانه‌ی مهربانی با مردم است؛ چنین روحیه‌ای در مواردی که زمینه‌ساز تعارض بین انسان‌هاست، مانع پیدایش تعارض می‌شود.

۱۴. ستمکارتر بودن فرد شروع‌کننده‌ی دشنام: از نظر امام هفتم، کسی که دشنام را آغاز کند، ستمکارتر شمرده می‌شود؛ زیرا هم سنگینی ناسزاگویی خودش، و هم زشتی طرف مقابلش

سیاست متعالیه

- سال چهارم
- شماره دوازدهم
- بهار ۹۵

راهبرد متعالی در
مدیریت حل اختلاف
(۲۶ تا ۷)

- تا وقتی از حد خود تجاوز نکرده باشد - بر گردن اوست. در این باره آمده است: «فِي رَجُلَيْنِ يَتَسَابَانِ فَقَالَ الْبَادِي مِنْهُمَا اِظْلُمُ وَ وِزْرُهُ وَ وِزْرُ صَاحِبِهِ عَلَيْهِ مَا لَمْ يَتَعَدَّ الْمَظْلُومَ» (حرعاملی، ۱۴۰۱ق، ج ۱۶، ص ۲۹؛ ابن شعبه حرانی، ۱۳۹۲ق، ج ۲، ص ۳۶۰).

نتیجه گیری

اگر مجموعه‌ی راه کارهای چهارده گانه‌ای که از کلام نورانی امام کاظم (ع) به عنوان «راهبرد متعالی در مدیریت حل اختلاف» بیان شد، رعایت شود، علاوه بر این که در جوامع بشری فقط شاهد اختلافات کارکردی‌ای خواهیم بود که موجب رشد و تعالی انسان و جوامع انسانی است، از اختلافات غیر کارکردی که جوامع انسانی را آزار می‌دهد، فارغ خواهیم شد. به طور خلاصه می‌توانیم بگوییم:

اولاً، اگر حقیقتاً بخواهیم به شعار «رفاه»، «آزادی» و «کرامت انسانی» بر پایه‌ی مراتب چهارضلعی: «خلیفه، مستخلف، مستخلف‌عنه و مستخلف‌فیه» پایبند باشیم، نمی‌توانیم با کسانی که که بویی از شعار آزادی و کرامت بر پایه‌ی چهارضلعی فوق نبرده‌اند، دنبال حل اختلاف بگردیم؛ چرا که نه تنها این ایده، راه کار بیهوده‌ای است، بلکه حتی باید با چنین افرادی - همانند اختلاف حضرت موسی (ع) با مخالفان سیاسی، اقتصادی و فرهنگی - اختلاف داشته باشیم.

ثانیاً، اگر به دنبال تاثیر گذاری هستیم، بیش از هر چیزی به «قدرت» (یعنی توانایی انجام عمل از روی آگاهی) نیاز داریم. نکته‌ی مهم این است که پیش از آن که درصدد تحصیل منابع قدرت خارجی (همانند: پول، نقش، علم، شأن یا سرمایه اجتماعی و قدرت فیزیکی) برآییم، باید برای کسب منابع قدرت درونی تلاش کنیم؛ یعنی ابتدا باید به دنبال حاکم و مسلط شدن بر نفس خود باشیم. این همان چیزی است که راهبرد متعالی همه‌ی همت خود را مصروف تحقق آن کرده است. به بیان روشن‌تر، باید در گام نخست به «علیکم انفسکم» دست بیابیم تا بتوانیم در مدیریت حل اختلاف موفق باشیم.

ثالثاً، برخی با دانستن و داشتن منابع قدرت، از این جهت باز هم شکست می‌خورند که یا رفتارشان با طبع بشر سنخیت نداشته، و یا با واقعیت جمعی تناقض داشته است؛ به عبارت دیگر، چون برخلاف قوانین طبیعت و سنت الهی قدم برمی‌دارند، شکست می‌خورند.

رابعاً، مشکل پارادایم رفتاری در مواجهه و تشدید اختلاف غیر کاربردی با دیگران، در فاصله گرفتن از توصیه‌های راهبرد متعالی در مدیریت حل اختلاف ریشه دارد.

۱. قرآن کریم
۲. ابن ابی‌الحدید (۱۴۰۴ق). شرح نهج‌البلاغه، ج ۲، منشورات مکتبه آیه‌الله‌العظمیٰ مرعشی نجفی. قم: چاپ دوم.
۳. ابن‌ادریس، محمد بن احمد (۱۴۱۰ق). سرائر، ج ۳. قم: انتشارات جامعه مدرسین حوزه علمیه قم: چاپ دوم.
۴. ابن‌شعبه حرانی، ابو محمد (۳۹۲ق). تحف‌العقول عن آل‌الرسول، ترجمه سید علی حسینی. قم: اندیشه مولانا.
۵. اشتراوس، لئو (۱۳۷۳). فلسفه سیاسی چیست، ترجمه فرهنگ رجایی. تهران: شرکت انتشارات علمی و فرهنگی.
۶. امام خمینی، روح‌الله (۱۳۷۸). صحیفه امام، ج ۱۳. تهران: مؤسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی.
۷. جعفری، محمد تقی (۱۳۶۹). حکمت اصول سیاسی اسلام. تهران: بنیاد نهج‌البلاغه.
۸. جوادی آملی، عبدالله (۱۳۸۶). چالش‌های حکمت متعالیه در مسأله سیاست، نشست ۱۳۸۶/۸/۱۵؛ در سیاست متعالیه از منظر حکمت متعالیه، به‌اهتمام شریف لک‌زایی. قم: پژوهشگاه علوم و فرهنگ اسلامی، چاپ اول، ۱۳۸۷.
۹. حر عاملی، محمدبن حسن (۱۴۰۱ق). وسائل الشیعه. تهران: المکتبه الاسلامیه.
۱۰. رضائیان، علی (۱۳۹۳). مدیریت تعارض و مذاکره. تهران: انتشارات سمت، چاپ دوم.
۱۱. سروش، عبدالکریم (۱۳۶۶). تفرج صنع. تهران: انتشارات سروش.
۱۲. سعدی، مصلح بن عبدالله (۱۳۷۴). گلستان. مصحح محمد علی فروغی. تهران: اقبال.
۱۳. صبحی صالح (۱۴۲۵ق). نهج‌البلاغه، بیروت: مؤسسه دارالهجره، چاپ سوم.
۱۴. طباطبایی، محمدحسین (۱۳۶۳). ترجمه و تفسیرالمیزان، ج ۴، ترجمه محمدباقرموسوی همدانی. قم: انتشارات اسلامی.
۱۵. غزالی، محمد بن محمد (بی‌تا). احیاء علوم‌الدین، ج ۴. بیروت: دارالمعرفه.
۱۶. مطهری، مرتضی (۱۳۸۴). مجموعه آثار، ج ۱۶، تهران: انتشارات صدرا، چاپ ۱۳.
۱۷. _____ مجموعه‌ی آثار، ج ۲. تهران: انتشارات صدرا.
۱۸. ملکیان، مصطفی (۱۳۸۷). جامعه اخلاقی، انسان اخلاقی. مجله آئین، شماره ۱۳ و ۱۴.
۱۹. کلینی، محمد یعقوب بن اسحاق (۱۴۲۹ق). الکافی، ج ۳، کتاب ایمان و کفر، باب درجات ایمان. قم: دارالحديث، چاپ اول.
۲۰. نوری، حسین بن محمد تقی (۱۳۶۶). مستدرک الوسائل و مستنبط المسائل، مترجم پرویز اتابکی. قم: مؤسسه علمی - فرهنگی دارالحديث.
۲۱. هگل، گ. و. ف (۱۳۶۸). خدایگان و بنده، مترجم حمید عنایت. تهران: انتشارات خوارزمی، چاپ سوم.
۲۲. هلد، دیوید (۱۳۸۵). دموکراسی، جهانی‌شدن و ایران، در گفتگو با دیوید هلد، محمدرضا جلائی‌پور، مجله آئین، شماره ۳.

۲۳. وشنوی، محمد قوام (۱۴۱۲ق) حیاة‌النبی و سیرته. قم: مؤلف.
۲۴. رزاقی موسوی، سیدقاسم (۱۳۸۳). مدارا با مخالف و مبارزه با معاند در سیره نبوی، معرفت، شماره ۸۶.
۲۵. نوعی، غلام‌رضا (۱۳۷۹). مدارا با مخالفان در قرآن و سنت. رشت: کتاب مبین.

فصلنامه

علمی

پژوهشی

سیرت‌النبی