

A Process Model in Conflict Management Using the Verses of the Holy Qur'an

Hossein Gurjipour¹
Mohsen Farahani²

Abstract

The difference in people's attitudes and beliefs makes the occurrence of disagreements and conflicts in human relations inevitable, which requires the knowledge of effective measures to prevent or resolve them. The purpose of this research is to answer the question, "From the perspective of the Holy Qur'an, how should we deal with differences and conflicts?"

In the present research, which is practical in terms of purpose and qualitative in terms of approach, identified and extracted in the first step 32 verses of the Holy Qur'an. Then, using the theme analysis method, the basic, organizing and comprehensive themes were determined in the research.

The findings showed that the stages to handle the conflict are divided into two: before and after the conflict. In the pre-conflict stage, people need self-improvement to deal with ego, satanic provocations, and knowledge of people's inherent differences with each other. In the post-conflict stage, orderly actions such as: pardoning, focusing on commonalities, calling for dialogue, referring to arbitration and finally insisting on views and opinions should be taken into consideration.

The results of the research indicate that conflict management is a process that starts from the pre-conflict stage and ends at the post-conflict stage, and the sequential navigation of actions at each stage is a reliable and methodical tool for dealing with interpersonal and group disputes and conflicts.

Keywords: Conflict, conflict management, conflict management process, Holy Qur'an.

1. PhD student in Public Administration, Faculty of humanities, Bu-Ali Sina University, Hamadan, Iran. h.gurjipour@basu.ac.ir

2. 3rd level graduate, jurisprudence and principles, Qom seminary, Qom, Iran. mohsenf641@gmail.com



الگوی فرآیندی در مدیریت تعارض با بهره‌گیری از آیات قرآن کریم

حسین گرجی پور^۱

محسن فراهانی^۲

چکیده:

هدف و پرسش پژوهش: تفاوت در نگرش‌ها و باور افراد، بروز اختلاف و نزاع در روابط انسانی را به امری اجتناب‌ناپذیر تبدیل می‌کند که نیازمند شناخت اقدامات مؤثر برای پیشگیری یا حل آن‌ها است. هدف پژوهش حاضر پاسخ به این پرسش است که از منظر قرآن کریم، با اختلاف‌ها و تعارض‌ها چگونه باید برخورد کرد؟

روش پژوهش: در پژوهش حاضر که از نظر هدف، کاربردی و از نظر رویکرد، کیفی است، در گام نخست ۳۲ آیه از قرآن کریم شناسایی و استخراج گردید. سپس با استفاده از روش تحلیل مضمون، مضمون‌های پایه، سازمان‌دهنده و فراگیر در پژوهش مشخص شدند.

یافته‌ها و نتایج پژوهش: یافته‌ها نشان داد که مواجهه با تعارض به دو مرحله پیش و پس از ایجاد تعارض، تقسیم می‌شود. در مرحله پیش از ایجاد تعارض، افراد نیازمند خودسازی برای مقابله با هوای نفس، تحریکات شیطانی و شناخت تفاوت‌های ذاتی مردم با یکدیگر هستند. در مرحله پس از ایجاد تعارض، اقدامات ترتیبی، همچون نادیده‌انگاری، تمرکز بر اشتراکات، دعوت به گفتگو، ارجاع به داوری و درنهایت پافشاری بر رأی و نظر، باید مورد توجه قرار گیرد. نتایج پژوهش بیان می‌کند که مدیریت تعارض، فرآیندی است که از مرحله پیش از ایجاد تعارض شروع می‌شود و در مرحله پس از ایجاد تعارض، پایان می‌یابد و پیمایش ترتیبی اقدامات در هر مرحله، ابزاری قابل اتکا و روشمند برای برخورد با اختلاف‌ها و کشمکش‌های میان فردی و گروهی است.

کلیدواژه: تعارض؛ مدیریت تعارض؛ فرآیند مدیریت تعارض؛ قرآن کریم.



۱. بیان مسئله

انسان موجودی است که نیاز به زندگی جمعی دارد و بخش زیادی از عمر خود را در محیط‌های اجتماعی سپری می‌کند که در صورت برقراری تعامل و ارتباطات مطلوب با دیگران، می‌تواند در حاکمیتِ حس رضایت و تجلّی استعدادها اثرگذار باشد، اما وجود یک واقعیت ثابت و همیشگی قرآنی، به نام «مردم همواره مختلف‌اند»^۱ یا به تفسیری «مردم در باورها، احساسات، و ادراکات متنوع‌اند»، سبب بیان عقیده‌های مختلف و ارزش‌گذاری‌های متفاوت نسبت به مسائل گوناگون می‌شود که چنین وضعیتی، انسان‌ها را از مواجهه با تضادها و اختلاف‌ها در تعاملات و ارتباطات و تأثیرگذاری بر کیفیت آن، ناگزیر می‌کند. به اذعان بسیاری از صاحب‌نظران، نمی‌توان، به طور مطلق، وجود اختلاف و تفاوت میان افراد را زیان‌بار تلقی کرد، زیرا ظهور درجه‌ای از تفاوت‌ها و تضادها در میان افراد و گروه‌ها در تعاملات، می‌تواند قدرت رقابت‌پذیری و پویایی انسان‌ها را افزایش دهد، اما گذر از حدّ قابل‌قبولی از اختلاف‌سلیقه‌ها و وارد شدن افراد یا گروه‌ها به مرحله‌ی تخریب و رویارویی برای غلبه بر دیگری، زمینه‌ساز آسیب‌ها و اختلالات دامن‌گیری اجتماعی خواهد شد (نکویی و پیرمرادی، ۱۳۸۶). بر این مبنا، همواره تلاش برای بهبود و ارتقاء کیفیت تعاملات و ارتباطات با دیگران، هدفی غائی و مهم در زندگی اجتماعی تلقی می‌شود. اما این پرسش که در صورت بروز اختلاف‌ها و نزاع‌ها، چگونه باید عمل نمود تا تفاوت‌های میان افراد سبب درگیری‌های مخرب نگردد، افزون بر آنکه خواسته‌ای منطقی و حائز اهمیت است، زمینه‌ی انجام پژوهش‌های متنوع در ده‌های اخیر را فراهم نموده است. با وجود جایگاه قرآن کریم، راهنمایی جامع و کامل برای بشریت در تمامی ابعاد زندگی انسانی، تمرکز بر استخراج و معرفی راهکارهای مبتنی بر قرآن کریم برای برخورد با اختلاف‌ها و نزاع‌ها نیز موضوعی است که کمتر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. بر این اساس، در جستار حاضر که از نظر هدف، کاربردی و از منظر روش، کیفی است، با هدف پاسخ به این پرسش که «در برخورد با اختلاف‌ها و تفاوت‌های افراد که سبب بروز تعارض‌های مخرب در تعاملات و ارتباطات می‌شود، چه باید کرد»، تلاش شده است با استفاده از روش تحلیل مضمون، آیاتی از قرآن کریم که با مفاهیمی، همچون اختلاف، نزاع، کشمکش، تضاد، و مجادله ارتباط معنایی دارد، مورد مطالعه قرار گیرد و پس از تجزیه و تحلیل گزاره‌های مرتبط با راهبردهای عملیاتی، شناسایی شود.

۱. سوره هود، آیه ۱۱۸.

۲. پیشینه پژوهش

تعارض، گستره‌ای از واکنش‌های افراد نسبت به یکدیگر است که از یک عدم توافق ساده شروع می‌شود و ممکن است به یک تقابل سخت منتهی شود. مطالعه سیر مکاتب فکری به موضوع تعارض، نشان می‌دهد که سه دیدگاه متفاوت نسبت به آن مطرح شده است: نخستین نظریه، بیان می‌کند که تعارض یک عنصر بد و ناخوشایند است و همواره اثر منفی در تعاملات و ارتباطات افراد دارد و برنامه‌ریزی‌ها باید در جهت حذف تعارض انجام پذیرد. دیدگاه دوم، تعارض را یک پدیده طبیعی و غیرقابل اجتناب در روابط انسانی، می‌داند و معتقد است که وجود تعارض می‌تواند به بهبود عملکرد کمک کند. اما دیدگاه سومی که در ادامه نظریه طرفداران دیدگاه دوم بیان شده است، معتقد است که باید تلاش شود تا سطحی از تعارض را به طور مستمر در افراد حفظ کرد تا با وادار کردن آن‌ها به تحرک و خلاقیت، پویایی را در آن‌ها زنده نگه داشت (رضائیان، ۱۳۹۰). همچنین بررسی مبانی نظری در موضوع تعارض، نشان از وجود طرفداران دیدگاهی است که معتقدند، نمی‌توان به طور مطلق تعارض را نفی کرد و یا آن را پذیرفت، بلکه این پرسش که آیا تضادها و اختلاف‌ها سبب افزایش پویایی و شکوفایی استعدادها، افراد و گروه‌ها در سازمان می‌شود یا خیر؟ مبنایی برای تفکیک تعارض به دو نوع تعارض سازنده (کارکردی) و تعارض مخرب (غیرکارکردی) شده است. تعارض مخرب عاملی برای ایجاد هرج و مرج و ازهم‌گسیختگی، کاهش ارتباطات و اخلاک‌گری در فرآیندهای سازمانی است (رایبیز، ۱۳۸۷) که نیازمند مدیریت، به معنای برنامه‌ریزی، برای پرهیز از ایجاد و یا حل آن در صورت بروز، است (هاستینگ، ۲۰۱۹)؛ درحالی‌که تعارض سازنده، همان سطح از تضادهایی است که در راستای ایجاد رقابت و بهبود عملکرد افراد، مفید و قابل پذیرش است. مرور پیشینه تجربی پژوهش در مدیریت تعارض، نشان می‌دهد که مطالعات متنوعی صورت پذیرفته است؛ برای نمونه، نعل‌چی و همکارانش (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان «طراحی و آزمون مدل مدیریت تعارض برای مدیران»، بیان می‌کند که مدیریت تعارض مشتمل بر ۹ مؤلفه (سازش، همکاری، رویارویی، تغییر در روابط، اجتناب، تطبیق‌پذیری، کنترل، مذاکره و نظام پیشنهادها) است که توجه بیشتر به مؤلفه‌های همکاری، سازش و رویارویی می‌تواند وضعیت بهتری برای محیط کاری فراهم نماید. جهانیان و اسفندیاری (۱۳۹۹) در بیان ادبیات نظری پژوهش خود تحت عنوان «مدیریت تعارض در آموزش عالی» به پنج سبک رقابت، گذشت، اجتناب، همکاری و مصالحه در مدیریت تعارض اشاره می‌کنند. سبک رقابتی که در آن فرد دنبال



اهداف و علائق خویش، بدون توجه به دیگران، است. سبک سازش که در نقطه مقابل سبک رقابتی قرار دارد و فرد از علائق و خواسته‌های خویش در جهت برآورده شدن خواسته‌های دیگران صرف نظر می‌کند. سبک اجتناب که در این سبک فرد نه دنبال اهداف خود است و نه دنبال اهداف دیگران است. سبک همکاری که این سبک نقطه مقابل سبک اجتناب است و افراد به دنبال راه‌کارهایی هستند که هدف‌های هر دو طرف تأمین شود. سبک مصالحه که در آن افراد به دنبال یافتن راه‌حل‌های قابل قبول برای طرفین هستند که از آن با عنوان سبک بینابین سبک رقابتی و سازش یاد می‌شود. دینوا^۱ و همکارانش (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «پاسخ مشتری به استراتژی‌های مدیریت تعارض...»، بیان می‌کند عناصر مهم الگوی مدیریت تعارض شامل ۵ استراتژی درگیر نشدن، سانسور، تقویت، آموزش و همکاری است. تاجی (۱۳۹۶)، در پژوهشی با عنوان «تعارض و استراتژی‌های مدیریت آن در سازمان»، بیان می‌کند که ۵ سبک سازشی، مصالحه، همکاری، رقابتی و اجتنابی، هرکدام بسته به شرایط و موقعیت‌ها، امکان استفاده دارند. آلکرت^۲ (۲۰۱۷)، به نقل از جهانیان و اسفندیاری (۱۳۹۹)، در پژوهشی به بررسی راهبردهای مدیریت تعارض در مدیران گروه‌های آموزشی پرداخت و بیان داشت، راهبرد راه‌حل‌گرایی در حل تعارض بیشترین استفاده را دارد و بعد از آن دو راهبرد عدم مقابله و کنترل وجود دارد؛ همچنین در منابع دینی، تفاوت افراد در استعدادها و باورها، دلیلی بر اختلاف و بیان دیدگاه‌های متفاوت در زندگی است (مغنیه، ۱۴۲۴). خداوند متعال در قرآن کریم مسلمانان را از گروه‌گرایی و پراکندگی که نشانه‌های اولیه بروز تعارض در میان افراد است، نهی می‌کند و انسجام تحت پوشش کلمه توحید را به صراحت مطرح می‌کند: *مُنِيبِينَ اِلَيْهِ وَ اتَّقَوْهُ وَاَقِمُوا الصَّلَاةَ وَلَا تُكُونُوا مِنَ الْمُشْرِكِينَ مِنَ الَّذِينَ فَرَّقُوا دِيَارَهُمْ وَكَانُوا اشِعَاءً كُلَّ حِزْبٍ بِمَا لَدَيْهِمْ فَرِحُونَ* (به درگاه خدا بازآید و خداترس باشید و نماز به پا دارید و هرگز از فرقه مشرکان نباشید؛ از کسانی که دین خود را پراکنده ساختند و به دسته‌ها و گروه‌ها تقسیم شدند و هرگروهی به آنچه نزد آن هاست خوشحال‌اند)» (روم/۳۱ و ۳۲).

باتوجه به اهمیت موضوع مواجهه با اختلاف و تفرقه و پراکندگی از منظر دین، در سال‌های اخیر، پژوهش‌های اندکی انجام شده است؛ به طوری که فرصتی برای جامع‌تر شدن نتایج و راهبردهای مرتبط در مدیریت تعارضات وجود دارد؛ برای نمونه، می‌توان به معدود پژوهش‌های یک دهه اخیر در زمینه حل تعارض

1. Dineva
2. Alkert

از منظر منابع دینی، اشاره نمود؛ محمدی و خلیلی (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان «مدیریت تعارض از منظر نهج البلاغه»، بیان داشتند که شیوه‌های مدیریت تعارض بایستی بر مبنای چهار بافت تأثیرگذار گروه، موضوع، منبع و سطح انجام پذیرد و راهبردهای اتخاذی بایستی تابع اصول اخلاقی و حقوقی برخاسته از اصول حاکم بر روابط باشد. سیفعلی و همکارانش (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان «بازنمایی سبک‌های مدیریت و راهبردهای حل تعارض در قرآن کریم»، نشان دادند که برای رفع و حل تعارض در بُعد میان‌فردی، توجه به مسائلی همچون مذاکره، میانجی‌گری و داوری مؤثر است. سندگل و همکارانش (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «مدیریت تعارض در آثار مدیریتی مبتنی بر دیدگاه اسلام»، بیان کردند که مدیریت تعارض شامل سه شیوه کلی پیش‌گیری از تعارض، حل و درمان تعارض و استقبال از تعارض سازنده است. با وجود پژوهش‌های یادشده و ارائه شیوه‌ها و راهبردها برای مواجهه با پدیده تعارض از منظر منابع دینی، نمی‌توان پژوهشی را پیدا کرد که نگاه فرآیندی در برخورد با تعارض داشته است. زیرا فرآیند به معنای «مراحل مختلف چیزی» و «مجموعه‌ای از فعالیت‌های مختلف برای دست یافتن به نتیجه خاصی است.» (باجلان و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۰۶) که تعریف و روند مشخصی از آنچه باید انجام شود را تعیین می‌کند و از نقطه‌ای آغاز و به نقطه‌ای دیگر پایان می‌یابد. بر این اساس، در پژوهش حاضر تلاش شده است که رویکرد فرآیندی در برخورد با پدیده تعارض تبیین و مورد بحث و نظر قرار گیرد تا در نهایت بتوان برای افراد درگیر تعارض، مراحل برخورد با تعارض شناخته شود و راهکارهای موجود در هر مرحله، بر پایه اولویت برای عبور از تعارض به کار گرفته شود تا جنبه نوآوری پژوهش را نسبت به سایر پژوهش‌ها پررنگ‌تر نماید.

۳. روش پژوهش

این پژوهش با هدف کاربردی، ماهیت اکتشافی و رویکرد کیفی انجام شده است که در آن از روش تحلیل مضمون، یکی از متداول‌ترین روش‌های پژوهش کیفی، استفاده شده است. روش تحلیل مضمون به کار گرفته شده در پژوهش، بر پایه رویکرد سه مرحله‌ای ارائه شده از کینگ^۱ (۲۰۱۰) است که مرحله نخست با بررسی و مطالعه منبع مطالعاتی، داده‌های اولیه یا همان کدهای توصیفی استخراج می‌شود؛ در مرحله دوم، مضمون‌های موجود در کدهای توصیفی، تحت عنوان



مضامین پایه، کشف و استخراج شده و سپس بر مبنای پاسخگویی به پرسش پژوهش و پس از ترکیب و تلخیص آن‌ها، نظام مند گشته و در قالب مضامین سازمان دهنده در دسته‌های جداگانه، سازمان دهی می‌شوند. و در نهایت در مرحله سوم، هرکدام از دسته‌ها و طبقه‌های سازمان دهی شده، تحت عنوان مضمون فراگیری، یکپارچه سازی می‌شوند. الگوی کشف مضمون‌های پایه در پژوهش حاضر، بر مبنای طبقه بندی‌های ارائه شده استرلینگ^۱ (۲۰۰۱)، براون و کلارک^۲ (۲۰۰۶) (به نقل از عابدی جعفری و همکاران، ۱۳۹۰)، در نظر گرفته شده است. بدین صورت که مضمون پایه، مبین نکته مهمی در متن است که با صورت مستقیم در متن، قابل مشاهده است و به آن‌ها مضمون‌های پایه مشهود گفته می‌شود یا به صورت مستقیم در متن مشاهده پذیر نیست، بلکه پژوهشگر آن را استنباط می‌کند و به آن‌ها مضمون‌های پایه مکنون گفته می‌شود.

۴. یافته‌های پژوهش

بر مبنای سیر مطالعه کیفی و متناسب با هدف کشف و شناسایی آیات مرتبط با موضوع تعارض و مفاهیم مترادف آن در قران کریم، پس از بررسی و خوانش آیات، ۳۲ آیه برای داده‌های اولیه (کدهای توصیفی) استخراج شده‌اند که براساس برداشت و فهم پژوهشگران از آیات استخراجی، مضامین پیدا یا پنهان هرکدام از آیات مشخص شدند. در گام بعدی، هرکدام از مضامین بر مبنای ارتباط و اشتراک معانی در طبقه‌های جداگانه تقسیم بندی شدند که عناوین و دسته بندی‌های انجام شده، به صوت پیوسته در زمان انجام پژوهش در اختیار سه نفر از خبرگان قرآنی و علوم اجتماعی قرار گرفت که پس از بازبینی و رفت و برگشت داده‌ها میان پژوهشگران و خبرگان، در نهایت عناوین طبقه‌ای برای آیات، تأیید شد که در جدول ۴-۱ ارائه شده است.

1. Stirling
2. Braun & Clarke

جدول ۴-۱. داده‌های استخراج‌شده و مضامین پایه اکتشافی از آیات قرآن کریم

شماره	سوره	آیه	متن آیه (کدهای توصیفی)	ترجمه آیه (کدهای توصیفی)	مضمون پایه
۱	بقره	۱۷۶	ذَلِكَ بَأْنِ اللَّهِ نَزَلَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ وَإِنَّ الَّذِينَ اخْتَلَفُوا فِي الْكِتَابِ لَفِي شِقَاقٍ بَعِيدٍ.	این‌ها، به خاطر آن است که خداوند، کتاب را به حق نازل کرده؛ و آن‌ها که در آن اختلاف می‌کنند، در شکاف عمیقی قرار دارند.	قطعی بودن اختلاف
۲		۲۱۳	كَانَ النَّاسُ أُمَّةً وَاحِدَةً فَبَعَثَ اللَّهُ النَّبِيِّينَ مُبَشِّرِينَ وَمُنذِرِينَ وَأَنْزَلَ مَعَهُمُ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ لِيُخَيِّرَكُمْ بَيْنَ النَّاسِ فِي مَا اخْتَلَفُوا فِيهِ.	مردم یک دسته بودند؛ خداوند، پیامبران را برانگیخت؛ تا مردم را بشارت و بیم دهند و کتاب آسمانی، که به‌سوی حق دعوت می‌کرد، با آن‌ها نازل نمود؛ تا در میان مردم، در آنچه اختلاف داشتند، داوری کند.	رجوع به داوری در اختلاف
۳		۲۶۸	الشَّيْطَانُ يَعِدُكُمُ الْفَقْرَ وَيَأْمُرُكُمْ بِالْفَحْشَاءِ وَاللَّهُ يَعِدُكُم مَّغْفِرَةً مِنْهُ وَقَضَاءً وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ	شیطان، شما را وعده فقر و تهیدستی می‌دهد؛ و به فحشا امر می‌کند؛ ولی خداوند وعده «آمرزش» و «فزونگی» به شما می‌دهد؛ و خداوند، قدرتش وسیع، و (به هر چیز) داناست.	تحریک شیطان در ایجاد اختلاف
۴	آل عمران	۱۹	إِنَّ الَّذِينَ عِنْدَ اللَّهِ الْأِسْلَامُ وَمَا اختلفَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ الْأَمِنْ بَعْدَ مَا جَاءَهُمُ الْعِلْمُ بَعْيَا بَيْنَهُمْ وَمَنْ يَكْفُرْ بِآيَاتِ اللَّهِ فَإِنَّ اللَّهَ سَرِيعُ الْحِسَابِ.	دین در نزد خدا، اسلام است. و کسانی که کتاب آسمانی به آنان داده شد، اختلافی ایجاد نکردند مگر بعداز آگاهی و علم؛ آن‌هم به‌خاطر ظلم و ستم در میان خود؛ و هر کس به آیات خدا کفر ورزد، خدا به حساب او می‌رسد؛ زیرا خداوند، سریع الحساب است.	ستمگری سبب ایجاد اختلاف



شماره	سوره	آیه	متن آیه (کدهای توصیفی)	ترجمه آیه (کدهای توصیفی)	مضمون پایه
۵	آل عمران	۶۱	فَمَنْ حَاجَّكَ فِيهِ مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَكَ مِنَ الْعِلْمِ فَقُلْ تَعَالَوْا نَدْعُ أَبْنَاءَنَا وَأَبْنَاءَ كُرٍّ وَنِسَاءَنَا وَنِسَاءَ كُرٍّ وَانْفُسَنَا وَأَنْفُسَكُمْ.	هرگاه بعد از دانشی که به تو رسیده، کسانی با تو به ستیز برخیزند، به آنها بگو: «بیایید ما فرزندان خود را می آوریم؛ شما هم فرزندانان؛ ما زنان خویش را می آوریم؛ شما هم زنانان؛ ما از نفوس خود دعوت کنیم؛ شما هم از نفوس خود.»	پافشاری بر حرف حق در برابر مخالف
۶		۶۴	قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ تَعَالَوْا إِلَى كَلِمَةٍ سَوَاءٍ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ أَلَّا نُعْبُدَ إِلَّا اللَّهَ وَلَا نُشْرِكَ بِهِ شَيْئًا وَلَا يَتَّخِذَ بَعْضُنَا بَعْضًا أَرْبَابًا مِنْ دُونِ اللَّهِ...	بگو: «ای اهل کتاب! بیایید به سوی سخنی که میان ما و شما یکسان است؛ که جز خداوند یگانه را نپرستیم و چیزی را همتای او قرار ندهیم؛ و بعضی از ما، بعضی دیگر را غیر از خدای یگانه به خدایی نپذیرد.»	دعوت به اشتراکات برای حل اختلاف
۷		۱۰۳	وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَأذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَى سَفَا حُفْرَةٍ مِنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُمْ مِنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ.	و همگی به ریسمان خدا جنگ زنید و پراکنده نشوید! و نعمت خدا را بر خود به یاد آرید که چگونه دشمن یکدیگر بودید. و او میان دل های شما الفت ایجاد کرد و به برکت نعمت او برادر شدید! و شما بر لب حفره ای از آتش بودید، خدا شما را از آن نجات داد؛ این چنین، خداوند آیات خود را برای شما آشکار می سازد؛ شاید پذیرای هدایت شوید.	عظوفت و مهربانی مانعی برای اختلاف

مطالعه قرآنی
و تفکر اسلامی

دوره دوم
شماره اول
پیاپی: ۳
بهار و تابستان
۱۴۰۲

شماره	سوره	آیه	متن آیه (کدهای توصیفی)	ترجمه آیه (کدهای توصیفی)	مضمون پایه
۸	آل عمران	۱۵۲	وَلَقَدْ صَدَقَكُمُ اللَّهُ وَعَلَىٰ إِذْ أَخْبَسْتُمْ بِأُيُوفِكُمْ أَن يَقْبَلِكُمُ الْعَرَبُ فَذَبَحُوا عَنْكُمْ فِئْتَانًا يَدْعُونَ بِالنِّفْتَالِ فَزَلَّتْ سَاقِيكُمْ فِي الْأَمْرِ وَغَضِبْنَا مُنْذِرِينَ لَهُمُ الْأَمْرَ مِمَّا رَكِبْتُمْ مِنَ الْإِنْتِقَالِ	و به راستی که خداوند وعده‌اش را [در حق] شما تحقق بخشید؛ چون آنان را به حکم او می‌گشتید تا وقتی که سستی ورزیدید و در کار [خویش] منازعه کردید و بعد از آنکه آنچه را می‌خواستید به شما نمایند نافرمانی کردید، کسی از شما بود که دنیا را می‌خواست و از شما کسی بود که آخرت را می‌خواست.	نافرمانی و سرکشی دلیل ایجاد اختلاف
۹		۱۵۹	بِمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَنْ نُكْرِمَهُمْ وَلَوْ كَرِهْتَ فَمَا لَمْ يُغْلِبِ الْقَلْبَ لِأَنفُسِهِمْ مِنْ حَوْلِكَ	به رحمت الهی، در برابر آنان نرم شدی! و اگر خشن و سنگدل بودی، از اطراف تو، پراکنده می‌شدند.	مهربانی و برادری مانع اختلاف
۱۰		۲۰۰	يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ	ای کسانی که ایمان آورده‌اید، استقامت کنید! و در برابر دشمنان (نیز) پایدار باشید و از مرزهای خود مراقبت کنید و از خدا بپرهیزید؛ شاید رستگار شوید!	هوای نفس دلیل سرکشی و اختلاف
۱۱	نساء	۲۹	يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا	ای کسانی که ایمان آورده‌اید، اموال یکدیگر را به باطل نخورید؛ مگر اینکه تجارتی با رضایت شما انجام گیرد. و خودکشی نکنید! خداوند نسبت به شما مهربان است.	تجاوز به حقوق دیگران عاملی برای اختلاف



شماره	سوره	آیه	متن آیه (کدهای توصیفی)	ترجمه آیه (کدهای توصیفی)	مضمون پایه
۱۲	نساء	۳۵	وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِنْ أَهْلِهَا إِنْ يَرِدَا إِصْلَاحًا لِيُوقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا خَبِيرًا.	و اگر از جدایی و شکاف میان آن دو بیم داشته باشید، یک داور از خانواده شوهر و یک داور از خانواده زن انتخاب کنید. اگر این دو داور تصمیم به اصلاح داشته باشند، خداوند به توافق آن‌ها کمک می‌کند؛ زیرا خداوند دانا و آگاه است.	رجوع به داور برای حل اختلاف
۱۳		۵۸	إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ.	خداوند به شما فرمان می‌دهد که امانت‌ها را به صاحبانش بدهید و هنگامی که میان مردم داوری می‌کنید، به عدالت داوری کنید!	داوری برای حل اختلاف باید عادلانه باشد
۱۴		۵۹	إِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ.	هرگاه در چیزی نزاع داشتید، آن را به خدا و پیامبر بازگردانید اگر به خدا و روز رستاخیز ایمان دارید!	رجوع به داور عادل
۱۵		۱۲۸	وَإِنْ امْرَأَةٌ خَافَتْ مِنْ بَعْلِهَا نُشُوزًا أَوْ إِعْرَاضًا فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا أَنْ يُصْلِحَا بَيْنَهُمَا صُلْحًا وَالصُّلْحُ خَيْرٌ.	و اگر زنی از طغیان و سرکشی یا اعراض شوهرش بیم داشته باشد، مانعی ندارد که با هم صلح کنند و صلح بهتر است؛	گذشت و صلح برای حل اختلاف

مطالعه قرآن
و تفهیم معنی

دوره دوم
شماره اول
پیاپی: ۳
بهار و تابستان
۱۴۰۲

شماره	سوره	آیه	متن آیه (کدهای توصیفی)	ترجمه آیه (کدهای توصیفی)	مضمون پایه
۱۶	مانده	۸	يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نِ قَوْمٍ عَلَىٰ الْاِتِّعَادِ لَوْ اَعْدَلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ.	ای کسانی که ایمان آورده‌اید! همواره برای خدا قیام کنید و از روی عدالت، گواهی دهید! دشمنی با جمعیتی، شما را به گناه و ترک عدالت نکشاند! عدالت کنید که به پرهیزگاری نزدیک‌تر است! و از (معصیت) خدا بپرهیزید که از آنچه انجام می‌دهید، باخبر است!	گواهی عادلانہ برای حل اختلاف
۱۷	انعام	۷۶	فَلَمَّا جَنَّ عَلَيْهِ اللَّيْلُ رَأَىٰ كوكبًا قَالِ هَذَا رَبِّي فَلَمَّا أَفَلَ قَالَ لَا أَجِبُ الْاَافِلِينَ.	هنگامی که شب او را پوشانید، ستاره‌ای مشاهده کرد، گفت: «این خدای من است؟» اما هنگامی که غروب کرد، گفت: «غروب کنندگان را دوست ندارم!»	استدلال و منطق در گفتگو با مخالف
۱۸		۱۵۳	وَأَنَّ هَذَا صِرَاطِي مُسْتَقِيمًا فَاتَّبِعُوهُ وَلَا تَتَّبِعُوا السُّبُلَ فَتَفَرَّقَ بِكُمْ عَنْ سَبِيلِهِ ذَلِكُمْ وَصَلَاحُهُ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ.	این راه مستقیم من است؛ از آن پیروی کنید! و از راه‌های پراکنده پیروی نکنید که شما را از طریق حق دور می‌سازد! این چیزی است که خداوند شما را به آن سفارش می‌کند؛ شاید پرهیزگاری پیشه کنید!	بیان واقعیت در گفتگو با مخالف
۱۹	انفال	۱	فَاتَّقُوا اللَّهَ وَأَصْلِحُوا ذَاتَ بَيْنِكُمْ وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ.	پس از خدا بپرهیزید! و خصوصت‌هایی که میان شماست، آشتی دهید! و خدا و پیامبرش را اطاعت کنید؛ اگر ایمان دارید!	دعوت به صلح و آشتی برای حل اختلاف
۲۰		۲۲	إِنَّ شَرَّ الدَّوَابِّ عِنْدَ اللَّهِ الضَّمُّ الْبِكْمِ الَّذِينَ لَا يَعْقِلُونَ.	بدترین جنبنندگان نزد خدا، افراد کر و لالی هستند که اندیشه نمی‌کنند.	دعوت به فکر در گفتگو با مخالف



شماره	سوره	آیه	متن آیه (کدهای توصیفی)	ترجمه آیه (کدهای توصیفی)	مضمون پایه
۲۱	انفال	۴۳	وَلَوْ أَرَى كَثِيرًا لَقَسَلْتُمْ وَّلَتَّنْزِعَمَ فِي الْأَمْرِ وَلَكِنَّ اللَّهَ سَلَّمَ إِنَّهُ عَلِيمٌ بِذَاتِ الصُّدُورِ.	و اگر آنان را بسیار و زیاد نشان می‌داد، شما قطعاً سست می‌شدید و در کار جنگ نزاع و اختلاف می‌کردید؛ ولی خدا شما را رهایی بخشید؛ زیرا او به آنچه در سینه‌هاست، داناست.	اختلاف سبب جنگ و درگیری می‌شود
۲۲		۴۶	وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ وَاصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ.	خدا و پیامبرش را اطاعت نمایید و نزاع نکنید! تا سست نشوید و قدرت شما از میان نرود! و صبر و استقامت کنید که خداوند با استقامت‌کنندگان است.	صبر و بردباری در برابر اختلافات
۲۳	هود	۱۱۸	وَلَوْ شَاءَ رَبِّي لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ.	و اگر پروردگارت می‌خواست، همه مردم را یک قرار می‌داد؛ ولی آن‌ها همواره مختلف‌اند.	وجود تفاوت میان مردم
۲۴	یوسف	۱۸	وَجَاءَ وَاَعْلَى قَمِيصِهِ بِدَمٍ كَذِبٍ قَالَ بَل سَأَلْتُ لَكُمْ أَنْفُسَكُمْ أَفَرَأَيْتُمْ جَمِيلٌ وَاللَّهُ الْمُسْتَعَانُ عَلَى مَا تَصِفُونَ.	گفت: «هوس‌های نفسانی شما این کار را برایتان آراسته! من صبر جمیل خواهم داشت؛ و در برابر آنچه می‌گویید، از خداوند یاری می‌طلبم!»	هوای نفس عامل ایجاد اختلاف
۲۵		۷۷	قَالُوا إِن سُرِقَ فَقَدْ سُرِقَ أَخٌ لَهُ مِنْ قَبْلُ فَأَسْرَهَا يُوْسُفُ فِي نَفْسِهِ وَلَمْ يُبْدِهَا لَهُمْ قَالَ أَنْتُمْ شَرُّ مَكَانًا وَاللَّهُ أَعْلَمُ بِمَا تَصِفُونَ.	گفتند: «اگر او دزدی کند، برادرش نیز قبل از او دزدی کرد.» یوسف این (ناراحتی) را در درون خود پنهان داشت و برای آن‌ها آشکار نکرد؛ گفت: «شما از نظر منزلت بدترین مردمید! و خدا از آنچه توصیف می‌کنید، آگاه‌تر است!»	نادیده گرفتن برای ممانعت از ایجاد اختلاف

شماره	سوره	آیه	متن آیه (کدهای توصیفی)	ترجمه آیه (کدهای توصیفی)	مضمون پایه
۲۶	نحل	۱۲۵	اذْخِرْ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْوَعظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِهِمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ.	با حکمت و اندرز نیکو، به راه پروردگارت دعوت نما! و با آن‌ها به روشی که نیکوتر است، استدلال و مناظره کن! پروردگارت، از هر کسی بهتر می‌داند، چه کسی از راه او گمراه شده است؛ و او به هدایت یافتگان داناتر است.	زبان استدلال و موعظه در گفتگو با مخالف
۲۷	حج	۳۹	أَذِنَ لِلَّذِينَ يُقَاتَلُونَ بِأَنَّهُمْ ظَلَمُوا وَإِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ نَصْرِهِمْ لَقَدِيرٌ.	به کسانی که جنگ بر آنان تحمیل گردیده، اجازه جهاد داده شده است؛ چراکه مورد ستم قرار گرفته‌اند؛ و خدا بر یاری آن‌ها تواناست.	بر خورد جدی با معارض ستمگر
۲۸		۶۹	اللَّهُ يَخْتَكِمُ بَيْنَكُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فِيمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ.	و خداوند در روز قیامت، میان شما در آنچه اختلاف می‌کردید، داوری می‌کند.	ارجاع به داور برای حل اختلاف
۲۹	فرقان	۶۳	وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا.	بندگان رحمان، کسانی هستند که با آرامش و بی تکبر بر زمین راه می‌روند؛ و هنگامی که جاهلان آن‌ها را مخاطب سازند (و سخنان نابخردانه گویند)، به آن‌ها سلام می‌گویند.	نادیده گرفتن و گذشت از برخورد مخالف
۳۰	عنکبوت	۴۶	وَلَا تُجَادِلُوا أَهْلَ الْكِتَابِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِلَّا الَّذِينَ ظَلَمُوا مِنِّيمْ وَقُولُوا آمَنَّا بِالَّذِي أُنزِلَ إِلَيْنَا وَأُنزِلَ إِلَيْكُمْ وَإِنَّا وَاللَّهِ لَمُتَّحِدُونَ.	با اهل کتاب جز به روشی که از همه نیکوتر است، مجادله نکنید؛ مگر کسانی از آنان که ستم کردند؛ و (به آن‌ها) بگویید: «ما به تمام آنچه از سوی خدا بر ما و شما نازل شده، ایمان آورده‌ایم و معبود ما و شما یکی است و ما در برابر او تسلیم هستیم.»	مجادله کردن به روش پسندیده یا مخالفین



شماره	سوره	آیه	متن آیه (کدهای توصیفی)	ترجمه آیه (کدهای توصیفی)	مضمون پایه
۳۱	فصلت	۳۴	وَلَا تُسْوِي الْحَسَنَةَ وَلَا السَّيِّئَةَ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَانَهُ وِئَامًا حَمِيمًا.	هرگز نیکی و بدی یکسان نیست؛ بدی را با نیکی دفع کن. ناگاه خواهی دید همان کس که میان تو و او دشمنی است، گویی دوستی گرم و صمیمی است.	گذشت و نیکی کردن در برخورد با مخالف
۳۲	حشر	۱۴	تَحْسَبُهُمْ جَمِيعًا وَقُلُوبُهُمْ شَقِيَ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَوْمٌ لَا يَفْقَهُونَ.	آن‌ها را متحد می‌پنداری؛ در حالی که دل‌هایشان پراکنده است؛ این به خاطر آن است که آن‌ها قومی هستند که تعقل نمی‌کنند!	دعوت به فکر کردند در گفتگو با مخالف

پس از تلخیص و ادغام مضامین کشف شده از آیات، با تمرکز بر تبیین مفهوم مدیریت تعارض، مضامینی که دارای اشتراک معانی و مشابهت ریشه‌ای بودند و می‌توان آن‌ها را تحت عنوانی عام‌تر بیان نمود، به تفکیک، تحت عنوان مضمون سازمان دهنده قرار گرفته و در نهایت، مضمون فراگیری برای آن‌ها با دو عنوان «علت تعارض» و «راهکارهای حل تعارض»، معرفی شد که در جدول ۴-۲ بیان شده است.

جدول ۴-۲. مضامین استخراجی و طبقه‌بندی شده

مرحله	مضمون فراگیر	مضمون سازمان دهنده	کد مضامین پایه
پیش از ایجاد تعارض	علت تعارض	هوای نفس	۴-۸-۱۰-۱۱-۲۴
		تحریک شیطان	۳
		تفاوت مردم	۲۳
پس از ایجاد تعارض	حل تعارض	صلح و سازش (دعوت به نادیده‌انگاری)	۷-۹-۱۵-۱۹-۲۲-۲۵-۳۱-۲۹
		دعوت به گفتگو	۱۷-۱۸-۲۰-۲۶-۳۲-۳۰
		ارجاع به داوری	۲-۱۲-۱۳-۱۴-۱۶-۲۸
		تمرکز بر اشتراکات	۶
		اثبات نظر	۲۱-۲۷

آیات مرتبط با تعارض که متناسب با نیاز پژوهش و مبتنی بر رویکرد مدیریت تعارض استخراج شده‌اند، به دو دسته «علت تعارض» و «راهکارهای حل تعارض» تقسیم می‌شوند و می‌توان چنین تفکیکی را از منظر رویکرد فرآیندی که متشکل از مراحل مختلفی است، به دو مرحله «پیش از ایجاد تعارض» و «پس از ایجاد تعارض» مورد بحث و بررسی قرار داد؛ زیرا شناخت و تلاش برای مهار علت‌های ایجاد تعارض، می‌تواند از شکل‌گیری اختلافات جلوگیری کند و در مرحله‌ای که تعارض ایجاد شده است، شناخت و به‌کارگیری راهکارهای حل آن، می‌تواند درمان مؤثری برای اختلاف‌ها باشد.

۴-۱. مرحله پیش از ایجاد تعارض

پیشگیری از تعارض از اهمیت بسیاری برخوردار است و ضرورت اساسی در تدارک ارتباطات سالم برای زندگی انسان‌ها است. در مرحله پیش از ایجاد تعارض، توجه به شناخت و کنترل علت‌های محتمل در بروز تعارض، مهم به نظر می‌رسد؛ به عبارتی، اگر اراده‌ای برای پیشگیری از بروز تعارض وجود دارد، در گام نخست، بایستی به بررسی دلایل نمایان شدن نزاع‌ها یا درگیری‌ها توجه شود. زیرا انتظار می‌رود که افراد با آگاهی از دلایل و ریشه‌های اختلاف‌ها، توانایی درک یکدیگر و پیشگیری از اشتباهات ارتباطی را افزایش دهند. یافته‌های پژوهش حاضر، مبتنی بر آیات قرآن کریم، نشان می‌دهد که علت‌های بروز اختلاف به چند عامل اصلی بازمی‌گردد. این عوامل عبارت است از هوای نفس (یوسف/ ۱۸)، تحریک شیطان (بقره/ ۲۶۸)، متفاوت بودن مردم (هود/ ۱۱۸)، تجاوز به حقوق (نساء/ ۲۹)، ستمگری (آل عمران/ ۱۹) و نافرمانی (آل عمران/ ۱۵۲). با بررسی اشتراکات ریشه‌ای و بار معنای واژه‌های اکتشافی، عللی همچون ستمگری، نافرمانی و تجاوز به حقوق دیگران در عاملی به نام هوای نفس و هواخواهی، نهفته است که پژوهشگران در بررسی یافته‌های پژوهش، سه عامل یادشده را تحت عامل هوای نفس در نظر گرفته‌اند.

هوای نفس

نخستین و اصلی‌ترین عامل ایجاد اختلاف و نزاع هوای نفس است که در قرآن کریم به نفس اشاره شناخته می‌شود. آیه ۵۳ سوره یوسف در قرآن کریم اشاره دارد که حتی پیامبر خدا، خودستایی نمی‌کند و نفس خویش را از عیب و نقص مبرا نمی‌داند و می‌فرماید: *وَمَا أُبْرِيْ نَفْسِيْ اِنَّ النَّفْسَ لَأَمَّارَةٌ بِالسُّوءِ اِلَّا مَا رَحِمَ رَبِّيْ اِنَّ رَبِّيْ غَفُوْرٌ رَّحِيْمٌ* (من هرگز خودم را تبرئه نمی‌کنم که نفس (سرکش) بسیار به بدی‌ها



امر می‌کند؛ مگر آنچه را پروردگارم رحم کند! پروردگارم آمرزنده و مهربان است.) «
 نفس اماره در تضاد با اراده الهی است که در آیات قرآن به تأثیرگذاری آن بر
 باورها، منش‌ها و کنش‌های انسان اشاره‌هایی شده است؛ برای نمونه، آیات
 ۸۳ سوره یوسف و ۹۶ سوره طه به نقش «تسویل‌گری» نفس اماره اشاره می‌کند
 که نفس اماره با زینت دادن زشتی‌ها در نظر انسان‌ها، سبب می‌شود تا انسان‌ها
 اعمال زشت خود را نیکو بدانند و به آن ببالند. دسته دیگری از آیات، همچون
 آیه ۲۶ سوره ص، نقش «مطاع و متبوع شدن» نفس اماره را مطرح می‌کند که
 در چنین حالتی، نفس انسان را به پیروی و اطاعت از خود می‌خواند و انسان
 اجابت می‌کند. و دسته سوم از آیات، همچون آیات ۴۳ سوره فرقان و ۲۳
 سوره جاثیه، به نقش «الوهیت» نفس اشاره می‌کند که در این حالت، انسان
 در مقابل نفس تلقی و رفتار شایسته یک معبود واقعی را دارد که خطرناک‌ترین
 نوع تأثیر نفس بر انسان است و انسان را در وادی شرک اعتقادی، غرق می‌کند
 (نجارزادگان و همکاران، ۱۳۹۸: ۹۶). سه عامل تجاوز به حقوق دیگران، ستم
 کردن و نافرمانی از آنچه که راه سعادت است، ریشه در هوای نفس و غالب
 شدن آن بر فعل و اختیار انسان‌ها در زندگانی دارد. خداوند متعال در آیه ۸۷
 سوره بقره، علت تکبر و خودداری برخی از مردم در برابر پیامبران و شروع
 اختلاف‌ها و درگیری‌ها را هوای نفس بیان می‌کند و می‌فرماید: «أَفَكُلَّمَا جَاءَكَ
 رَسُولٌ بِمَا لَا تَهْوَىٰ أَنفُسُكُمْ أَتَكْبُرُ ۖ ثُمَّ كَفَرُوا كَذَّبْنَاهُمْ وَفَرِيقًا تَقْتُلُونَ (آیا چنین نیست که
 هر زمان، پیامبری چیزی برخلاف هوای نفس شما آورد، در برابر او تکبر کردید
 و از ایمان آوردن به او خودداری نمودید)؛ پس عده‌ای را تکذیب کرده و
 جمعی را به قتل رساندید!»

مطالعات اجتماعی و تربیتی
 فصلنامه علمی پژوهشی

دوره دوم
 شماره اول
 پیاپی: ۳
 بهار و تابستان
 ۱۴۰۲

صیادانی و همکارانش (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان «خوانشی جامعه‌شناختی از
 نامه‌های امام علی (ع) به معاویه براساس نظریه تقابل‌های اجتماعی لوئیس
 کوزر»، تأکید می‌کنند که یکی از علت‌های تضاد و تعارض معاویه با امام علی
 علیه‌السلام، پیروی معاویه از هوای نفس است که امام علی علیه‌السلام در نامه ۶
 نهج‌البلاغه، به آن اشاره می‌کنند و می‌فرماید: «يَا مُعَاوِيَةُ إِنَّ نَظْرَتَ بَعْقَلِكَ دُونَ هَوَاكَ
 لَتَجِدِّي أَبْرَأَ النَّاسِ مِنْ دَمِ عُمَانَ (ای معاویه! اگر با نگاه عقل بنگری نه با چشم هوا و
 هوس، مرا از همه میزاتر از خون عثمان می‌یابی.)»

تربیت نفس و مقابله با هواخواهی، راه حيله‌گری و نیرنگ‌بازی و تجاوز به حقوق
 دیگران و ستمگری و شروع نافرمانی را می‌بندد. خداوند متعال در آیات ۹ و ۱۰
 سوره شمس می‌فرماید: «قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا وَقَدْ خَابَ مَنْ دَسَّاهَا (که هرکس نفس خود

را پاک و تزکیه کرده، رستگار شده؛ و آن کس که نفس خویش را با معصیت و گناه آلوده ساخته، نومید و محروم گشته است!»

تحریک شیطان

تحریک شیطان برای ایجاد اختلاف و تفرقه میان انسان‌ها، یکی از راهبردهای اصلی شیطان برای ضعیف کردن روابط انسانی است. شیطان با استفاده از فرصت‌های گوناگونی در عرصه‌های مختلف زندگی انسان‌ها، سعی می‌کند انسان‌ها را به سمّ تضادها و اختلاف نظرها بکشاند و قدرت یکپارچگی آن‌ها را زیر سؤال ببرد؛ برای نمونه، شیطان با تحریک انسان‌ها از طریق معرفی آن‌ها در جایگاه فردی اصلاح‌گر که دنبال آبادانی و اصلاح امور است، اما در باطن چنین اعتقادی ندارد، راه تفرقه افکنی و ایجاد نزاع و اختلاف میان انسان‌ها را باز می‌کند و افراد را به دسته‌های موافق و مخالف تقسیم می‌کند که خداوند متعال در آیه ۱۱ سوره بقره چنین خطری را به انسان‌ها گوشزد می‌کند و می‌فرماید: «وَإِذْ أَقِيلَ لَهُمْ لَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ قَالُوا إِنَّمَا نَحْنُ مُصْلِحُونَ (و هنگامی که به آنان گفته شود: «در زمین فساد نکنید»، می‌گویند: «ما فقط اصلاح‌کننده ایم.»)

به تعبیر قرآن کریم، مهم‌ترین ابزار شیطان برای ایجاد اختلاف نظر و شروع تقابل در تعاملات افراد با یکدیگر، زیبا نشان دادن عمل ناپسند در نظر انسان‌ها است. زمانی که انسان هرگونه رفتار و تصمیم خود را عاری از خطا و اشتباه بداند و آن را بهترین اقدام تلقی کند، زشتی و ناپسند بودن احتمالی عمل در نظر او پنهان می‌شود و احتمال بروز آسیب به دیگران و شروع اختلاف‌ها مهیا می‌شود. خداوند متعال در آیه ۶۳ سوره نحل، مهم‌ترین نقشه شیطان برای ایجاد اختلاف و نزاع در انسان‌ها را زینت بخشیدن به عمل ناپسند از جانب شیطان برای انسان معرفی می‌کند و می‌فرماید: «تَاللَّهِ لَقَدْ أَرْسَلْنَا إِلَىٰ أُمَمٍ مِّن قَبْلِكَ فَزَيَّنَّ لَهُمُ الشَّيْطَانُ أَعْمَالَهُمْ فَهُوَ وَلِيُّهُمُ الْيَوْمَ وَلَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ (به خدا سوگند، به سوی امت‌های پیش از تو پیامبرانی فرستادیم؛ اما شیطان اعمالشان را در نظرشان آراست؛ و امروز او ولی و سرپرستشان است؛ و مجازات دردناکی برای آن‌هاست!)»

شکر (۱۳۹۴)، در پژوهش خود با عنوان «وسوسه‌های شیطان و راهکار مقابله با آن در قرآن»، تأکید دارد که شیطان از راه‌های گوناگون و تشویق انسان‌ها به کارهای ناپسند و جلوه دادن آن کارها در نظر او، تلاش می‌کند تا انسان‌ها نسبت به یکدیگر دچار کینه و بغض و دشمنی شوند. در آیه ۹۱ سوره مائده، خداوند متعال ابزارهای



تحریک آمیز شیطان برای ایجاد دشمنی میان انسان‌ها را این‌گونه بیان می‌کند: «إِنَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ أَنْ يُوقِعَ بَيْنَكُمُ الْعَدَاوَةَ وَالْبَغْضَاءَ فِي الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ وَيُضِدَّكُمْ عَنِ ذِكْرِ اللَّهِ وَعَنِ الصَّلَاةِ فَهَلْ أَنْتُمْ مُنْتَهُونَ» (شیطان می‌خواهد به وسیله شراب و قمار میان شما، عداوت و کینه ایجاد کند و شما را از یاد خدا و از نماز بازدارد. آیا (با این همه زیان و فساد و با این نهی اکید) خودداری خواهید کرد؟)»

در این آیه خداوند سخن از تحریک شیطان، برای انجام شرب خمر و قمار، می‌کند؛ اگر فردی در قمار مغلوب شود و مال خود را از دست بدهد، بی‌پولی و زیان اوزمینه‌های ایجاد دشمنی و کینه نسبت به شخصی که قمار را برنده شده است، فراهم می‌کند و این موضوع دلیلی می‌شود تا همواره به فکر انتقام باشد و همواره روح اختلاف و دشمنی زنده می‌ماند.

متفاوت بودن مردم

مردم به سبب تنوع جغرافیایی، فرهنگی و اعتقادی، تفاوت‌هایی دارند که اگر این تفاوت‌ها به خوبی و درستی مدیریت نشود، به اختلاف و تفرقه منجر خواهد شد. در آیه ۱۱۸ سوره هود، خداوند متعال وجود تفاوت در بشریت را جزء طبیعت خلقت انسان‌ها بیان می‌کند و می‌فرماید: «وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ» (و اگر پروردگارت می‌خواست، همه مردم را یک امت (بدون هیچ‌گونه اختلاف) قرار می‌داد؛ ولی آن‌ها همواره مختلف‌اند.)»

اجتناب از ایجاد تبعیض براساس تفاوت‌ها و اهتمام به آموزش و یادگیری مهارت‌های تعامل و ارتباط در کنار احترام و درک فرهنگ‌های متفاوت افراد در پیشگیری از بروز تعارض و اختلاف مؤثر است. خداوند متعال در آیه ۱۰ سوره حشر، دعای انسان‌های مؤمن برای رهایی از ایجاد اختلاف نسبت به سایر برادران دینی را این‌گونه بیان می‌فرماید که آن‌ها می‌گویند: «وَالَّذِينَ جَاءُوا مِن بَعْدِهِمْ يَقُولُونَ رَبَّنَا اغْفِرْ لَنَا وَلِإِخْوَانِنَا الَّذِينَ سَبَقُونَا بِالْإِيمَانِ وَلَا تَجْعَلْ فِي قُلُوبِنَا غِلًّا لِلَّذِينَ آمَنُوا رَبَّنَا إِنَّكَ رَءُوفٌ رَحِيمٌ» (پروردگارا، ما و برادرانمان را که در ایمان بر ما پیشی گرفتند، بیامرز و در دل‌هایمان حسد و کینه‌ای نسبت به مؤمنان قرار مده! پروردگارا، تو مهربان و رحیمی.)»

اکبری و سلیمی (۱۴۰۲) نیز در پژوهش خود با عنوان «مدیریت تعارض در سازمان آموزشی» در تعریف عملیاتی عوامل ایجادکننده تعارض، عوامل فردی، همچون تفاوت‌های شخصیتی (تفاوت در خلق و خو، ارزش‌ها و سبک زندگی)، تفاوت‌های مهارتی (تفاوت در دانش و تجربه) و تفاوت‌های انگیزشی (تفاوت در هدف‌ها و انتظارات) را دلیلی بر ایجاد تعارض میان انسان‌ها معرفی می‌کنند؛

همچنین، نتایج پژوهش چابکی نژاد و همکارانش (۱۳۹۵) بر نقش تفاوت‌های فردی از نظر شخصیتی و مهارت‌های ارتباطی در ایجاد تعارض میان افراد (زوجین)، تأکید می‌کند که از طریق مشاوره و شناخت زوجین از ویژگی‌های طرفین و آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌توان به بهبود رابطه و پیشگیری از ایجاد تعارض کمک نمود.

۴-۲. مرحله پس از ایجاد تعارض

از دیرباز، تعارض و تضاد جزئی از زندگی انسان‌ها قلمداد شده است که پس از ایجاد آن، می‌توان با شناخت و درک علت‌ها، راهکارهای مؤثری برای حل یا کاهش اثرات منفی آن ارائه نمود. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که اگر تعارض وارد مرحله شکل‌گیری شود، می‌توان پنج راهکار مهم، از منظر قرآن کریم، ارائه نمود که توجه و اقدام براساس هر کدام از آن‌ها، مستلزم رعایت ترتیبی راهکارها برای حل تعارض است که براساس اولویت و ضرورت و رعایت ترتیب عبارت‌اند از:

دعوت به نادیده گرفتن و عدم شروع تقابل

نادیده‌انگاری در مورد مسائل کم‌اهمیتی که سبب نمایان شدن اختلاف و بروز درگیری میان طرفین می‌شود، یک راهبرد فعال در حل تعارض، از منظر قرآن کریم، است. انسان‌های قرآنی و برخوردار از روحیه قوی، همواره بر این نکته تأمل می‌کنند که در مناسبات و تعاملات اجتماعی، به دنبال همکاری و رسیدن به مصالحه باشند و تلاش خود را معطوف به ترک مخاصمه و اختلاف کنند. چراکه بنابر آیه قرآن، «إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ» (مؤمنان برادر یکدیگرند؛ پس دو برادر خود را صلح و آشتی دهید و تقوای الهی پیشه کنید؛ باشد که مشمول رحمت او شوید!)»

خداوند متعال در آیات متعددی چون «سوره بقره»، «۶۱ سوره انفال»، «۹۰، ۹۴، ۱۲۸ سوره نساء» و «۹ سوره حجرات»، برادران دینی را دعوت به صلح و سازش می‌کند و پرهیز از اختلاف را اصل در روابط اجتماعی معرفی می‌کند و به مؤمنان تأکید می‌کند که برای اولویت دادن به صلح و سازش در تعاملاتی که احتمال ایجاد اختلاف و نزاع وجود دارد، از سه منظر «الفت و مهربانی در حق یکدیگر»، «صبر و استقامت در تعاملات» و «رفتار کریمانه نسبت به جاهلان» برخوردار کنند. در آیه ۱۰۳ سوره آل عمران، خداوند متعال با بیان و یادآوری نعمت بزرگی به نام «الفت و مهربانی» و رعایت آن در حق دیگران، به انسان‌ها توصیه



می‌کند که برخی از رفتارها و نظرانی که ممکن است سبب اختلاف و دشمنی شوند را نادیده گرفته و به راه صلح و هم‌دلی بپیوندند: **وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَى سَفَا حُفْرَةٍ مِنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُمْ مِنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ** (و همگی به ریسمان خدا چنگ زنید و پراکنده نشوید! و نعمت (بزرگ) خدا را بر خود، به یاد آرید که چگونه دشمن یکدیگر بودید و او میان دل‌های شما الفت ایجاد کرد و به برکتِ نعمتِ او، برادر شدید! و شما بر لبِ حفره‌ای از آتش بودید؛ خدا شما را از آن نجات داد؛ این چنین خداوند آیات خود را برای شما آشکار می‌سازد؛ شاید پذیرای هدایت شوید.)»

همچنین در آیه ۴۶ سوره انفال، با دعوت به صبوری و گذر از کشمکش‌ها، راه صلح و آشتی میان برادران دینی را مقدم بر شروع اختلاف و درگیری معرفی می‌کند و می‌فرماید: **وَاطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنَازَعُوا عِوَابَ تَشَلُّوْا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ وَاصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ** (و فرمان) خدا و پیامبرش را اطاعت نمایید! و نزاع (و کشمکش) نکنید تا سست نشوید؛ و قدرت (و شوکت) شما از میان نرود! و صبر و استقامت کنید که خداوند با استقامت‌کنندگان است.)»

در آیه ۶۳ سوره فرقان نیز توجه به رفتار کریمانه در برخورد با برادر جاهل را دلیلی بر حفظ و رعایت حرمت صلح و سازش با یکدیگر معرفی می‌کند و می‌فرماید: **وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا** (بندگان خاص خداوند) رحمان، کسانی هستند که با آرامش و بی‌تکبر بر زمین راه می‌روند؛ و هنگامی که جاهلان آن‌ها را مخاطب سازند (و سخنان نابخردانه گویند)، به آن‌ها سلام می‌گویند (و با بی‌اعتنایی و بزرگواری می‌گذرند.)»

نادیده‌انگاری و گذر از اختلاف، به‌منظور ایجاد صلح و سازش در یافته‌های پژوهش حاضر، با نتایج پژوهش سیفعلی‌ئی و همکاران (۱۳۹۷) که دو سبک پرهیزگری و سازشگری در حلّ تعارضات از منظر قرآن کریم را بیان کرده‌اند، همخوانی دارد. همچنین نتایج پژوهش عباس‌زاده و همکارانش (۱۳۹۶) نشان می‌دهد که اگر سازمان‌های آموزشی بتوانند در کنار آموزش حلّ تعارض بر روش مصالحه و همکاری تمرکز کنند، بسیاری از تعارض‌های میان طرفین مستقیماً حل خواهد شد.

دعوت به اشتراکات و تمرکز بر آن‌ها برای تعامل

در صورتی که طرفین تعارض در مدار صلح و آشتی قرار نگیرند و امکان آن فراهم نشود و دامنه اختلاف‌ها در حال افزایش باشد، یکی از جذاب‌ترین و شاید

مؤثرترین راهکارهای حل تعارض، دعوت به اشتراکات و ترسیم ارتباطات و تعاملات بر پایه نقاط اشتراکی طرفین است. توسل به الگویی که بتواند زندگی اجتماعی انسان‌ها را برای رسیدن به مفاهیم مشترک و زندگی مسالمت‌آمیز و همراه با احترام، فراهم کند، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است؛ چنین رویکردی، علاوه بر افزایش فهم متقابل، زمینه‌های مشترک طرفین تعارض را معرفی می‌کند و در فرآیند تعاملی، فارغ از اختلاف‌ها و تفاوت‌ها، ارتباطات را به سمت هماهنگی مثبت و همدلی حرکت خواهد داد. در قرآن کریم، آیات متعدد وجود دارد که مشتمل بر احترام به عقاید اهل کتاب و دعوت آن‌ها به اتحاد و همدلی در سایه توحید، عبودیت و بندگی است. خداوند متعال در آیه ۶۴ سوره آل عمران، ضمن اشاره به دعوت به اشتراکات و برپا شدن تعاملات بر پایه آن تعاملات، میان مسلمانان و اهل کتاب، می‌فرماید: **قُلْ يَا أَهْلَ الْكِتَابِ تَعَالَوْا إِلَى كَلِمَةٍ سَوَاءٍ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ أَلَّا نَعْبُدَ إِلَّا اللَّهَ وَلَا نُشْرِكَ بِهِ شَيْئًا وَلَا يَتَّخِذَ بَعْضُنَا بَعْضًا أَرْبَابًا مِنْ دُونِ اللَّهِ فَإِنْ تَوَلَّوْا فَقُولُوا اشْهَدُوا بِأَنَّا مُسْلِمُونَ** (بگو، ای اهل کتاب! بیایید به سوی سخنی که میان ما و شما یکسان است؛ که جز خداوند یگانه را نپرستیم و چیزی را همتای او قرار ندهیم؛ و بعضی از ما، بعضی دیگر را - غیر از خدای یگانه - به خدایی نپذیرد. هرگاه از این دعوت، سرباز زنند، بگویید، گواه باشید که ما مسلمانیم.)»

آیات دیگری چون «۱۳۵ و ۱۳۶ سوره بقره»، «۴۶ سوره عنکبوت»، «۲۰ و ۸۴ سوره آل عمران»، «۱۳ سوره شوری» و «۶۳ و ۶۴ سوره زخرف»، به بیان موضوعات مشترک مسلمانان با اهل کتاب که ظرفیت طرح در مقام گفتگو را دارند و برای نزدیک شدن دو گروه معارض، قابلاستفاده است، اشاره شده است. ارزانی و اهتمام (۱۳۹۴) در پژوهش خود، باهدف ترسیم الگوی ارتباطات میان فرهنگی مسلمانان با مسیحیان در قرآن کریم، به راهکار تمرکز بر اشتراکات میان دو گروه معارض تأکید داشتند و یافته پژوهش حاضر نیز مؤید آن است که دعوت به طرح و بیان مسائل اشتراکی در تعاملات فردی و گروهی، زمینه گسترش تعارض میان افراد دارای اختلاف را خواهد گرفت.

دعوت به گفتگو

در صورت عدم اقبال فرد و یا گروه معارض برای تمرکز بر اشتراکات و زندگی و تعامل بر پایه احترام به اشتراکات، راهکار بعدی قرآن کریم برای حل تعارض میان طرفین، دعوت به گفتگو است. در فرآیند گفتگو از طریق برقراری ارتباطات مستقیم و شنیدن نقطه نظرات مختلف، فرصتی فراهم می‌شود تا افراد در



محیطی متعادل، خواسته‌های خود را بیان کنند و به تدریج به درک متقابل و درنهایت، تدوین راه‌حل کارآمد برسند. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که از نظر قرآن کریم، دعوت به گفتگو راهبردی حکیمانه برای حل تعارضات است. خداوند متعال در آیه ۱۲۵ سوره نحل، بر اصل گفتگو و بحث با معارضین تأکید می‌کند و می‌فرماید: «اذْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ» (با حکمت و اندرز نیکو، به راه پروردگارت دعوت نما! و با آن‌ها به روشی که نیکوتر است، استدلال و مناظره کن! پروردگارت، از هرکسی بهتر می‌داند چه کسی از راه او گمراه شده است؛ و او به هدایت یافتگان داناتر است.)»

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که شیوه گفتگو میان طرفین اختلاف و نزاع، باید متکی بر رعایت شاخص‌هایی چون «بیان واقعیت‌ها در گفتگوها» (انعام/ ۱۵۳)، «مستدل و منطقی سخن گفتن در حضور معارض» و «اندرز دادن نیکو» (نحل/ ۱۲۵) و «وادار کردن معارض به تفکر» (انفال/ ۲۲)، باشد تا گفتگوی مؤثر برای دست‌یابی به نتایج کارآمد حاصل شود. تأکید بر گفتگو در پژوهش‌های دیگر، مؤید راهبرد گفتگو برای حل اختلافات است؛ برای نمونه، رهبری و همکارانش (۱۴۰۰) در پژوهش خود، بیان داشتند که توانایی برای گفتگو به منظور بیان مسائل و موضوعات محل اختلاف طرفین، از مهارت‌های الگوی ارتباطی سازگارانه حل تعارض است؛ همچنین مهدیان‌فر (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان «شیوه‌های مقابله با استکبار سیاسی از نگاه قرآن»، شیوه‌های مقابله با استکبار را به دو راهکار گفتاری و رفتاری تقسیم می‌کند که در راهکار گفتاری، تکیه بر گفتگو با زبان نرم را جزء سودمندترین شیوه‌های رویارویی با مخالفین معرفی می‌کند.

رجوع به داوری

یافته‌های پژوهش نشان داد، در مسائلی که نظرات و مذاکره‌های طرفین تعارض از جانب طرفین تعارض پذیرفته نمی‌شود، رجوع به داور، گام بعدی فرایند حل تعارض و مسیری خردمندانه و مؤثر برای حل اختلافات است. خداوند در آیه ۳۵ سوره نساء، رجوع به داور برای حل اختلاف را مورد تأکید قرار می‌دهد و می‌فرماید: «وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِنْ أَهْلَيْهَا...» (و اگر از جدایی و شکاف میان آن دو (همسر) بیم داشته باشید، یک داور از خانواده شوهر و یک داور از خانواده زن انتخاب کنید (تا به کار آنان رسیدگی کنند).)»

یا در آیه ۵۹ سوره نساء می‌فرماید: «فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا» (و هرگاه در چیزی نزاع داشتید، آن را به خدا و پیامبر بازگردانید (و از آن‌ها داوری بطلبید) اگر به خدا و روز رستاخیز ایمان دارید! این (کار) برای شما بهتر و عاقبت و پایانش نیکوتر است.)»

آیات استخراج شده در پژوهش حاضر نشان می‌دهد که موضوع مهم‌تر از مراجعه به داوری برای حل اختلاف، رویکرد داور در مواجهه با مسئله محل اختلاف است. قرآن کریم، پس از آنکه طرفین تعارض را به مرحله رجوع به داور ارشاد می‌کند، برای داوری میان طرفین تعارض، شاخص‌هایی چون «داوری به نیت اصلاح‌گری» (نساء/۳۵)، «داوری بر پایه عدالت» (نساء/۵۸) و «گواهی دادن به عدالت» (مائده/۸) را مطرح می‌کند که هرکدام از آن‌ها نشان‌دهنده اهمیت جایگاه داوری و نقش داور در حل عادلانه و مؤثر تعارض است. به وسیله داوری است که افراد می‌توانند از دیدگاه مستقل و بی‌طرف داوران بهره‌مند شوند و راه‌حلی عادلانه و متعادل برای اختلافات خود پیدا کنند. این رویکرد نه تنها می‌تواند در حل مسائل کمک کند، بلکه به تقویت اعتماد و روابط میان طرفین نیز کمک‌رسان خواهد بود.

ایستادگی بر نظر با استعانت از خدا

یافته‌های پژوهش بیان می‌دارد که ممکن است شرایطی رخ دهد که طرفین تعارض، بنا به دلایلی چون اصرار بر اصول و ارزش‌های شخص یا دلایل اعتقادی، امکان دستیابی به توافق مشترک را نداشته باشند؛ در این شرایط، قرآن کریم به مؤمنانی که مبنای سخن و نظرشان مبتنی بر خواسته الهی و به حق است و باید از آن جایگاه کوتاه نیایند، دعوت به پافشاری برای اثبات رأی و نظر برحق خود می‌کند. خداوند متعال در آیه ۶۱ سوره آل عمران می‌فرماید: «فَمَنْ حَاكَمَ فِيهِ مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَكَ مِنَ الْعِلْمِ فَقُلْ تَعَالَوْا نَدْعُ آبَاءَنَا وَآبَاءَكُمْ وَنِسَاءَنَا وَنِسَاءَكُمْ أَلَمْ نَجْعَلِ لَعْنَتَ اللَّهِ عَلَى الْكَاذِبِينَ» (هرگاه بعد از علم و دانشی که (درباره مسیح) به تو رسیده، (باز) کسانی با تو به محاجه و ستیز برخیزند، به آن‌ها بگو، بیایید ما فرزندان خود را دعوت کنیم، شما هم فرزندان خود را؛ ما زنان خویش را دعوت نماییم، شما هم زنان خود را؛ ما از نفوس خود دعوت کنیم، شما هم از نفوس خود؛ آنگاه مباحله کنیم؛ و لعنت خدا را بر دروغ‌گویان قرار دهیم.)»

در این آیه که به جریان مباحله اشاره دارد، خداوند متعال به پیامبر دستور می‌دهد



که پس از آنکه معارضین با تو جدال کردند و آگاهی پیدا کردند، اما همچنان بر حرف و نظر خود باقی ماندند و بنای دشمنی با تو دارند، با استعانت از خداوند متعال، آن‌ها را به مبارزه دعوت نما. همچنین در آیه ۳۹ سوره حج که از آیات استخراج شده در پژوهش حاضر است، خداوند متعال به گروهی از مؤمنان که جنگ بر آن‌ها تحمیل شده است، اجازه جهاد می‌دهد و می‌فرماید: **أَذِنَ لِلَّذِينَ يُقَاتِلُونَ بِأَنَّهُمْ ظَلَمُوا وَإِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ نَصْرِهِمْ لَقَدِيرٌ** (به کسانی که جنگ بر آنان تحمیل گردیده، اجازه جهاد داده شده است؛ چراکه مورد ستم قرار گرفته‌اند؛ و خدا بر یاری آن‌ها تواناست.)»

۵. نتیجه‌گیری

تعارض فرآیند پیچیده‌ای است که اغلب با اختلاف نظرها، اراده‌ها یا اهداف متفاوت همراه است و نیازمند راهکارهای مؤثر و کارآمد برای جلب هماهنگی و ارتباطات سازنده است؛ بر این مبنا، حلّ تعارض ضرورتی اجتناب‌ناپذیر و مسئله‌ای اساسی در زندگی فردی و اجتماعی شناخته می‌شود. در پژوهش حاضر تلاش شد تا بر مبنای آموزه‌های قرآنی، فهم عمیق‌تر از روش‌ها و راهکارهای مؤثر در حلّ تعارضات ارائه گردد. در این راستا نتایج پژوهش نشان داد:

* مدیریت تعارض؛ فرایندی است که با پیشگیری از ایجاد اختلافات مخرب آغاز می‌شود و با ارائه و اجرای راهکارها برای حلّ اختلاف‌ها به پایان می‌رسد؛ به عبارتی، فرایند مدیریت تعارض از دو مرحله پیش و پس از ایجاد تعارض برخوردار است.

* از منظر قرآن کریم، راهبردهای مؤثر در مرحله پیش از ایجاد تعارض، شامل تربیت نفس و مبارزه با تحریکات شیطان و آگاهی و شناخت از وجود تفاوت‌های شخصیتی، مهارتی و انگیزشی انسان‌ها است.

* از منظر قرآن کریم، راهبردهای مؤثر در مرحله پس از ایجاد تعارض، براساس اولویت، شامل آشتی و سازش، دعوت به اشتراکات، دعوت به گفتگو، ارجاع به داوری و پافشاری بر رأی و نظر است.

* الگوی شکلی فرایند مدیریت تعارض از منظر قرآن کریم عبارت است از:



دوره دوم
شماره اول
پیاپی: ۳
بهار و تابستان
۱۴۰۲



فرایند مدیریت تعارض

پیش از ایجاد تعارض

- تهذیب نفس
- مبارزه با تحریک شیطان
- آگاهی از تفاوت‌های انسانی

پس از ایجاد تعارض

- تلاش برای آشتی و سازش
- دعوت به اشتراکات
- دعوت به گفتگو
- ارجاع به داوری
- پافشاری بر رأی و نظر



منابع و مأخذ:

قرآن کریم

۱. ارزانی، حبیب رضا و حامد اهتمام (۱۳۹۴). "الگوی ارتباطات میان فرهنگی مسلمانان با مسیحیان در قرآن کریم"، الهیات تطبیقی، سال ۶، شماره ۱۴، ص ۱۰۶-۸۹.
۲. اکبری، زهره و مهتاب سلیمی (۱۴۰۲). "مدیریت تعارض در سازمان های آموزشی"، مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی، سال ۶، شماره ۶۴، ص ۵۰۴-۴۹۵.
۳. باجلان، محمدحسن و محمدتقی دیاری و علی نقی فقیهی (۱۴۰۰). "بررسی هنجارهای اخلاقی ناظر به فرایند ارتباط گفتاری بر پایه آیات و روایات"، پژوهش نامه اخلاق، دوره ۱۴، شماره ۵۲، ص ۱۲۴-۱۰۳.
۴. تاجی، الهام (۱۳۹۶). "تعارض و استراتژی های مدیریت آن در سازمان"، رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت، دوره ۱، شماره ۲، ص ۲۰۲-۱۸۵.
۵. جهانیان، رمضان و ساناز اسفندیاری (۱۳۹۹). "مدیریت تعارض در آموزش عالی"، رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت، شماره ۴، ص ۱۷۶-۱۵۹.
۶. چابکی نژاد، زهرا و عذرا اعتمادی و؛ فاطمه بهرامی و مریم فاتحی زاده (۱۳۹۵). "تأثیر مشاوره زوجی بر تعارض و صمیمیت زناشویی زوجین دارای ویژگی های شخصیتی متفاوت"، تحقیقات علوم رفتاری، دوره ۱۷، شماره ۱، ص ۱۰۷-۹۸.
۷. رایینز، استیفن (۱۳۸۷). «مدیریت رفتار سازمانی»، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی. تهران: انتشارات مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی.
۸. رضائیان، علی (۱۳۹۰). «مدیریت تعارض و مذاکره». تهران: انتشارات سمت.
۹. رهبری، شکرانه و ابراهیم نعمیو معصومه اسمعیلی (۱۴۰۰). "الگوهای ارتباطی در زنان دارای تعارض زناشویی: یک مطالعه کیفی"، نشریه زنان و خانواده، سال ۱۶، شماره ۵۵، ص ۱۱۳-۸۳.
۱۰. سندگل، مرتضی و مجتبی بذرافشان و سید جواد قندیلی و رضوان حسینقلی زاده (۱۳۹۴). "مدیریت تعارض در آثار مدیریتی مبتنی بر دیدگاه اسلام"، پژوهش نامه مدیریت تحول، دوره ۷، شماره ۱۳، ص ۱۱۵-۹۵.
۱۱. سیفعلی، فاطمه و سهراب مروتی و سید محمدرضا حسینی نیا (۱۳۹۷). "بازنمای سبک های مدیریت و راهبردهای حل تعارض در قرآن کریم"، پژوهشنامه مددکاری اجتماعی، دوره ۵، شماره ۱۷، ص ۱۹۰-۱۵۱.
۱۲. شکر، عبدالعلی (۱۳۹۴). "وسوسه های شیطان و راهکارهای مقابله با آن در قرآن"، پژوهشنامه معارف قرآنی، سال ۵، شماره ۱۸، ص ۸۹-۶۳.
۱۳. صیادانی، علی و پرویز احمدزاده و عاطفه رحمانی (۱۴۰۱). "خوانشی جامعه شناختی از نامه های امام علی (ع) به معاویه براساس نظریه تقابل های اجتماعی لوئیس کوزر"، پژوهش نامه علوی، سال ۱۳، شماره ۲، ص ۲۷۳-۲۹۴.
۱۴. عابدی جعفری، حسن و محمدسعید تسلیمی و ابوالحسن فقهی و محمد شیخ زاده (۱۳۹۰). "تحلیل مضمون و شبکه مضامین"، اندیشه راهبردی مدیریت، دوره ۵، شماره ۲، ص ۱۵۱-۱۹۸.
۱۵. عباس زاده، میرمحمد و رضا محمدزاده و احسان عظیم پور (۱۳۹۶). "نقش سبک های مدیریت تعارض در پیش بینی روحیه معلمان"، رهبری و مدیریت آموزشی، سال ۱۱، شماره ۴، ص ۲۲-۵۹.
۱۶. محمدی، روح الله و رقیه خلیلی (۱۴۰۱). "مدیریت تعارض از منظر نهج البلاغه"، پژوهش های نهج البلاغه، دوره ۲۱، شماره ۷۳، ص ۱۶۳-۱۴۱.
۱۷. معین، محمد (۱۳۸۶). «فرهنگ معین». تهران: انتشارات زرین.
۱۸. مغنیه، محمدجواد (۱۴۲۴). «تفسیر الکاشف». تهران: انتشارات دارالکتب الاسلامیه.
۱۹. مهدیان فر، رضا (۱۴۰۱). "شیوه های مقابله با استکبار سیاسی در قرآن"، سیاست متعالیه، سال ۱۰، شماره ۳۸، ص ۲۴-۸.
۲۰. نجارزادگان، فتح الله و فاطمه نجارزادگان و مریم اقبالیان (۱۳۹۸). "اصطلاح شناسی الوهیت هوای نفس

- در آیات ۴۳ سوره فرقان و ۲۳ جاثیه"، پژوهش‌های زبان‌شناختی قرآن، سال ۸، شماره ۲، ص ۹۵-۱۱۰.
۲۱. نعل‌چی، معصومه و مهری دارابی و ابراهیم پورحسینی، (۱۴۰۱). "طراحی و آزمون مدل مدیریت تعارض برای مدیران"، جامعه‌شناسی سیاسی ایران، سال ۵، شماره ۱۰، ص ۶۰۸-۵۹۳.
۲۲. نکویی مقدم، محمود و نرگس پیرمرادی (۱۳۸۶). "تعارض سازمانی و راهبردهای مدیریت آن"، مدیریت فردا، دوره ۵، شماره ۱۸، ص ۶۶-۸۰.
23. Attride-Stirling, J. (2001). »Thematic Networks: An Analytic Tool for Qualitative Research«, *Qualitative Research*, Vol. 1, No. 3, pp. 385-405.
24. Braun, V. & Clarke, V. (2006). »Using thematic analysis in psychology«, *Qualitative Research in Psychology*, Vol. 3, No. 2, pp. 77-101.
25. Hastings T.J, Kavookjian J. Ekong G. (2019). »Associations among student conflict management style and attitudes toward empathy«, *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, 11(1), pp.25-32.
26. Dineva D, Breitsohl J, Garrod B, Megicks P. (2020). »Consumer Responses to Conflict-Management Strategies on Non-Profit Social Media Fan Pages«, *Journal of Interactive Marketing*, 52, pp.118-136.
27. King, N., & Horrocks, C. (2010). »Interviews in qualitative research«, London: Sage.

References:

Holy Qur'an

1. Abbaszadeh, Mir Mohammad; Mohammadzadeh, Reza; Azimpour, Ehsan (1396 SH). Naqsh Sabk-ha -e- mudīriyyat Ta'āroz dar pīshbīnī rūhiye -e- Mu'allimān. Educational Leadership and Management, Year 11, Number 4, pp. 59-72.
2. Abedi Ja'fari, Hassan; Teslimi, Mohammad Saeed; Faqihi, Abolhassan; Sheikhzadeh, Mohammad (1390 SH). Taḥlīl maḍmūn va shabake maḍāmīn. Management Strategic Thought, Volume 5, Number 2, pp. 151-198.
3. Akbari, Zahra & Salimi, Mehtab (1402 SH). Mudīriyyat Ta'āroz dar Sāzīmān-e-ha Āmūzishi. Studies in Psychology and Educational Sciences, Year 6, Number 64, pp. 495-504.
4. Arzani, Habib Reza & Ihtimam, Hamed (1394 SH). Olgū irtibāt miyān farhangī Musalmanān bā Masīḥiyyān dar Qur'an al-Karīm. Comparative Theology, Year 6, Number 14, pp. 89-106.
5. Attride-Stirling, J. (2001). Thematic Networks: An Analytic Tool for Qualitative Research. Qualitative Research, Vol. 1, No. 3, pp. 385-405.
6. Bajlan, Mohammad Hassan; Diari, Mohammad Taghi; Faqihi, Alineqi (1400 SH). Barresi hanjār-ha-e Akhlāqi nāzir be farāyandi irtibāt goftāri bar pāye āyāt va rivāyāt. Research Journal of Ethics, Volume 14, Number 52, pp. 103-124.
7. Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology, Vol. 3, No. 2, pp. 77-101.
8. Chabkinejad, Zahra; Etamadi, Azra; Bahrami, Fatima; Fatehizadeh, Maryam (1395 SH). Ta'thīr Mushāvireh Zawji bar Ta'āroz va Ṣamīmiyat Zanāshūyi Zawjain dārā-e vechegiye-ha Shakhshiyati Mutafāvit. Behavioral Science Research, Volume 17, Number 1, pp. 98-107.
9. Dineva D, Breitsohl J, Garrod B, Megicks P. (2020). Consumer Responses to Conflict-Management Strategies on Non-Profit Social Media Fan Pages. Journal of Interactive Marketing, 52, pp.118-136.
10. Hastings T.J, Kavookjian J, Ekong G. (2019). Associations among student conflict management style and attitudes toward empathy. Currents in Pharmacy Teaching and Learning, 11(1), pp.25-32.
11. Jahanian, Ramadan & Esfandyari, Sanaz (1399 SH). Mudīriyyat Ta'āroz dar Āmūzishi 'Āli. New Research Approaches in Management Sciences, Number 4, pp. 159-176.
12. King, N., & Horrocks, C. (2010). Interviews in qualitative research. London: Sage.
13. Mehdian Far, Reza (1401 SH). Shīfe-ha-e- muqābileh bā Istikbār siyāsī dar Qur'an. Journal of Siyāsāt Muta'āliyah, Year 10, Number 38, pp. 8-24.
14. Mohammadi, Ruhollah; Khalili, Ruqiya (1401 SH). Mudīriyyat Ta'āroz az manzari Nahj al-Balagha. Nahj al-Balagha Researches, Volume 21, Number 73, pp. 141-163.
15. Moin, Mohammad (1386 SH). Farhang Moin. Tehran: Zarin Publications.
16. Mughniyah, Muḥammad Jawād (1424 AH). Tafīr al-Kāshif. Tehran: Dār al-Kitāb al-Islamiyya Publications.
17. Naal Chi, Masoumeh; Darayi, Mehdi; Pourhosseini, Ibrahim (1401 SH). Ṭarāḥī va Āzmūn model mudīriyyat Ta'āroz baraye mudirān. Iranian Political Sociology, Year 5, Number 10, pp. 593-608.
18. Najarzadegan, Fethullah; Najarzadegan, Fatima; Iqbalian, Maryam (1398 SH). Olūhiyyat havā-e-nafs dar āyāt 43 Sureh Furqān va 23 Jathiyah. Linguistic Researches of the Qur'an, Year 8, Number 2, pp. 95-110.
19. Nekoui Moghadam, Mahmoud & Pirmoradi, Narges (1386 SH). Ta'āroz

- Sāzīmānī va rāhbordi-ha –e- mudīriyyat ān. Farda Management, Volume 5, Number 18, pp. 66-80.
20. Rahbari, Shukrani; Naimi, Ibrahim; Ismaili, Masoumeh (1400 SH). Olgū-ha-e-irtibātī dar zanān dārā-e Ta'āroz Zanāshūyi: Yak Muṭālihe Kayfī. Journal of Women and Family, Year 16, Number 55, pp. 83-113.
21. Rezaiyan, 'Ali (1390 SH). Mudīriyyat Ta'āroz va Mudhākireh. Tehran: SAMT Publications.
22. Robbins, Stephen (1387 SH). Mudīriyyat raftār Sāzīmānī. Translator: Ali Parsaiyan & Muḥammad Arabī. Tehran: Publications of the Institute of Business Studies and Research.
23. Sandgol, Morteza; Bazarafshan, Mojtaba; Kandili, Seyyed Javad; Hossein Qolizadeh, Rizvan (1394 SH). Mudīriyyat Ta'āroz dar Āthār mudīriyyatī muḥtani bar didgā –e- Islam. Journal of Change Management, Volume 7, Number 13, pp. 95-115.
24. Sayadani, Ali; Ahmadzadeh, Parviz; Rahmani, Atefe (1401 SH). Khānīshī Jāmīehshanākhtī az nāmeh-ha-e-Imam Ali (a.s.) bi Mu'awiyah bar asās nazariyeh taqābol-ha-e-ijtimā'ī Lewis Kozer. Alavi Research Journal, Year 13, Number 2, pp. 273-294.
25. Seif Ali, Fatimeh; Maruti, Sohrab; Hosseini Nia, Seyyed Mohammad Reza (1397 SH). Bāznmā –e- Sabk-ha –e- mudīriyyat va rāhbordi-ha –e- ḥalli Ta'āroz dar Qur'an Karīm. Journal of Social Work, Volume 5, Number 17, pp. 151-190.
26. Shakir, Abdul Ali (1394 SH). Vasvase-ha-e- Shayṭān va rāhkārḥā-e- muqābileh bā ān dar Qur'an. Research Journal of Qur'anic Studies, Year 5, Number 18, pp. 63-89.
27. Taji, Elham (1396 SH). Ta'āroz va ištirateji-ha-e mudīriyyat ān dar Sāzīmān. New Research Approaches in Management Sciences, Volume 1, Number 2, pp. 185-202.