

مدیریت تعارض از منظر نهج البلاغه

روح الله محمدی* / رقیه خلیلی**

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۲۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۱/۲۷

چکیده

تعارض، جزء طبیعی و امری اجتناب ناپذیر در زندگی روزمره انسانهاست و هر انسانی از مواجهه با آن ناگزیر است. پدیده‌ای که دارای دو بعد مثبت و منفی است و به واسطه گستره کمی، کیفی و زمانی‌اش همواره مورد توجه بوده و دیدگاه‌های مختلفی نسبت به این مسأله و راهبردهای مدیریتی آن شکل گرفته است. پژوهش حاضر با روش توصیفی - تحلیلی و با استفاده از منابع کتابخانه‌ای با کلیدواژه‌های معادل تعارض در نهج البلاغه شامل: اختلاف، نزاع، شقاق، تشنّت، بغض و تعارض تدوین، و بر اساس ارتباط موضوعی و محتوایی در دو محور منابع تعارض و شیوه‌های مدیریتی، طبقه‌بندی شده است. یافته‌ها نشان داد تعارض کارکردی و غیرکارکردی با دو وجهه مثبت و منفی راهبردهای مدیریتی متفاوتی چون ایجاب، اجتناب و حلّ را اقتضا می‌کند. هریک از روش‌های مدیریتی تعارض با انگیزه الهی، رعایت اصول اخلاقی و حقوقی و در راستای قوام اصول حاکم بر ارتباطات پیشنهاد شده است. این راهبردها با لحاظ چهار محور و بافت، گروه متعارض، موضوع، منبع، سطح تعارض و رعایت سلسله مراتب در آن، قابلیت عملیاتی شدن می‌یابد. البته میزان تأثیر یافت‌ها در تمام راهبردها یکسان نیست؛ در برخی راهبردها اساساً نوع گروه متعارض تأثیرگذار است، در حالی که در برخی دیگر، بافت‌های موقعیتی یا نوع موضوع، تعیین کننده هستند. با توجه به گستره بحث مدیریت تعارض در نهج البلاغه و طراحی آن بر مبنای رعایت اصول اخلاقی و حقوقی، این موضوع می‌تواند پشتوانه و مبنایی مستدل برای ارائه نظریه‌های انسانی و کاربردی شدن آن‌ها واقع شود.

واژگان کلیدی

تعارض، مدیریت تعارض، تعارض کارکردی، تعارض غیرکارکردی، نهج البلاغه.

r.mohammadi@quran.ac.ir

*. استادیار دانشگاه علوم و معارف قرآن کریم شاهرود، (نویسنده مسئول).

r.khalili89@gmail.com

**. استادیار، مدرس دانشکده علوم قرآنی شاهرود.

مقدمه

وجود تعارض و اختلاف در بین انسانها به دلایل مختلفی چون خلقت متفاوت، آرمان‌ها و تمایلات شخصی، تفاوت در اهداف و ارزش‌ها و برخورداری از نیروی اختیار و آزادی پدیده‌ای طبیعی و اجتناب‌ناپذیر است. این امر سبب شده است صاحب‌نظران طیف وسیع و متفاوتی از علل و عوامل را در بروز تعارض مؤثر بدانند و تعارض را بر اساس عوامل و پیامدهای ناشی از آن مثبت یا منفی ارزیابی کنند. و هر کدام بسته به تخصص خود، تقسیم‌بندی‌های متفاوتی برای تعارض مطرح نمایند. اما با این وجود چند دیدگاه عمده درباره تعارض وجود دارد:

الف: دیدگاه سنتی که معتقد است تعارض بد است، بار منفی دارد و مترادف واژه‌هایی چون سرکشی، تمرد و تخریب است و باید از آن اجتناب کرد.، رابینز، ۱۳۷۴، ج ۲، ص ۷۲۰؛

ب: دیدگاه روابط انسانی که اعتقاد دارد تعارض پدیده‌ای اجتناب‌ناپذیر و از بین بردنش غیرممکن است البته در برخی مواقع به نفع گروه است و می‌تواند عملکرد را بهبود بخشد. ، همان ۷۲۱؛

ج: دیدگاه تعامل‌گرا که امروزه مورد قبول است و بر این باور است که تعارض بسته به چگونگی مدیریت می‌تواند خوب یا بد باشد، و نه تنها غیر قابل اجتناب است بلکه برای عملکرد کارآمد در هر سازمان ضرورت دارد. ، رضائیان، ۱۳۸۷، صص ۸-۹.

تعارض بر اساس طرفین متعارض نیز اشکال دیگری دارد، مانند تعارض درون فردی که زمانی رخ می‌دهد که نقش مورد انتظار افراد با عقاید و ارزش‌های مقبول آنان برابر نباشد. تعارض میان فردی که زمانی آغاز می‌شود که يك فرد، رفتار فرد دیگر را به هر طریق آزادهنده، تحريك‌کننده یا دردسرافرین می‌یابد. هم‌چنین می‌توان به تعارض درون‌گروهی و میان‌گروهی اشاره کرد که در مورد اول منظور برخوردهای میان برخی از اعضای گروه با یکدیگر است که بر فرآیندهای درون‌گروهی اثر می‌گذارد و در مورد دوم برخورد و مخالفت گروه‌ها یا تیم‌های کاری یا بخش‌های مختلف سازمان با یکدیگر مدنظر است که می‌تواند زمینه بنیادی یا احساسی داشته‌باشد و هماهنگی فعالیت‌های کاری را دشوار سازد.، رضائیان، ۱۳۸۷، ص ۱۲، تعارض کارآمد یا سازنده و تعارض ناکارآمد یا مخرب که محور تحقیق حاضر است، از آخرین دسته‌بندی‌های تعارض محسوب می‌شوند به این شکل که تعارض سازنده باید از اهداف گروه حمایت کرده و عملکرد آن را بهبود بخشد، و اگر مانع پیشرفت و بهبود عملکرد گروه شود تعارض مخرب نامیده می‌شود. تعارض در هر کدام از سطوح فوق، توان بالقوه نابود کردن روابط را دارد ولی این نتایج منفی معمولاً از قصور در به کارگیری مدیریت تعارض و استفاده نکردن از روش‌های سازنده ناشی می‌شود.



بنابراین در مقابله با تعارض، راهبردهای مدیریتی نیاز است که بتواند در شرایط تعارض به بهترین شکل تعادل ایجاد نموده و یا تعارض ایجاد شده را از بین ببرد. به طور کلی مدیریت تعارض فرایند تشخیص نقش مناسب تعارض در بین گروه‌ها و استفاده مناسب از فنون مربوطه برای برطرف کردن یا تحریک آنها برای اثربخشی است. درگاهی، ۱۳۸۷، ص ۶۳-۷۲، اما آنچه می‌تواند بر مدیریت تعارض بسیار مؤثر باشد، مثبت یا منفی ارزیابی کردن تعارض است. براین اساس، تئوری‌هایی که تعارض را منفی تصور می‌کنند از شیوه‌های مختلفی چون اقتدار، کنترل شدید و یا حتی احترام سعی در حذف و پیشگیری از تعارض دارند در مقابل تئوری‌هایی که نگرش مثبتی نسبت به تعارض دارند میزانی از آن را برای حفظ حیات و شادمانی سازمان‌ها و افراد ضروری می‌دانند. مسعودی، ۱۳۸۸، ش ۱، ص ۱۳۴، حال با توجه به گسترش اندیشه‌های مدیریتی و تشتت آراء ایجاد شده از یک سو و محدود نبودن تعارض در حصار زمان‌ها و مکان‌های خاص و همچنین مصون نبودن هیچ فرد و جامعه‌ای از آن، ضروری می‌نماید اطلاعات مرتبط از منابع موثق گردآوری شود. این در حالی است که از مرور سخنان حضرت علی (علیه السلام) خصوصاً در نهج البلاغه بدست می‌آید، یکی از پدیده‌هایی که حضرت در طول حیات و در مواضع مختلف با آن مواجه بوده، پدیده تعارض است؛ تعدد توجه در کلام حضرت به این پدیده و اشاره مکرر بدان و تمایل به رفع آن^۱، النویری، بی‌تا، ج ۱۹، ص ۳۷۹، پرده از حساسیت، اهمیت و تأثیر آن بر می‌دارد و می‌طلبد که زوایای گوناگون این پدیده، از منظر حضرت، به صورت موضوعی مهم و مستقل مورد توجه قرار گیرد و در عین پی بردن به چیستی و ماهیت آن، منابع و عوامل ظهور و بروز این پدیده و راهبردهای مقابله با آن نیز در اندیشه حضرت مورد شناسایی و بررسی واقع شود.

پژوهش پیش‌رو کوششی است به منظور گردآوری و استخراج دیدگاه نهج البلاغه در زمینه بحث فوق. این کار راه رشد و تکامل بررسی‌ها و تحقیقات جدید علمی را هموار خواهد کرد و به افراد و گروه‌های متعارض کمک می‌کند شرایط و یا علل بروز تعارض را تشخیص داده و برحسب ماهیت و شرایط تعارض، شیوه مناسب را برای مدیریت آن انتخاب کنند و تعارضات را که بروز آنها غیرقابل اجتناب است به مسیری سازنده و خلاق سوق دهند. امری که می‌تواند پشتوانه و مبنایی مستدل برای ارائه نظریه‌های انسانی و کاربردی شدن آن‌ها گردد.

۱. «إني أكره الخلاف» (من اختلاف را دوست ندارم).

پیشینه تحقیق

در موضوع تعارض مطالعات و پژوهش‌هایی از ابعاد مختلف صورت گرفته است. از جمله پژوهش‌های انجام شده در این زمینه مقاله «مدیریت تعارض و راهبردهای مرتبط» از حسین درگاهی و همکاران، ۱۳۸۷، با هدف آشنایی مدیران با انواع سطوح و سبک‌های مدیریت بر پایه نظرات و الگوهای اندیشمندان غربی نگارش یافته است. پژوهش دیگر «تعارض از منظر اسلام و تئوری‌های مدیریت»، از عصمت مسعودی و فرشته میرزایی، ۱۳۸۸، است که به بررسی سه دیدگاه سنتی، روابط انسانی و تعامل‌گرا در مدیریت تعارض و مقایسه آن با اسلام پرداخته است. نتایج نشان از وجود تقابل‌ها و اشتراکات بین دو دیدگاه و اذعان به نگاه متعادل اسلام در این زمینه دارد. هم چنین پژوهشی با عنوان «مدیریت تعارض در سیره عملی حضرت علی (علیه السلام) از منظر نهج البلاغه»، ۱۳۹۱، نوشته مهدی نجفیان و سید حمیدرضا علوی است. پژوهشگران در این تحقیق به بررسی علل و سبک‌های مدیریت امام (علیه السلام) در مواجهه با فتنه‌های اجتماعی پرداخته‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد این تعارضات، ماهیتی مخرب دارد و نظم و وحدت جامعه را به خطر می‌اندازد. از منظر این محققین، عوامل فردی، میان‌گروهی و اجتماعی می‌تواند زمینه‌ساز اینگونه تعارضات واقع شود. این پژوهش با ابداع عناوین مدیریت ذهن، مدیریت نرم و سخت، سبک‌های مدیریتی امام علی (علیه السلام) را بررسی نموده است. بنابراین پژوهشی که با لحاظ محورهای اصلی تعارض به ارائه منابع و راهبردهای مدیریتی امام علی (علیه السلام) در بحث مورد نظر بپردازد شناسایی نگردد.

تعارض

تعارض، به معنی بازداشتن و مانع گردیدن است. ابن‌منظور، ۱۴۱۴، ج ۴، ص ۳۰۶، «عُرض لی فی الطريق عارض من جبل و نحوه» یعنی مانعی چون کوه و مانند آن مرا از ادامه مسیر بازداشت. فیومی، ۱۴۰۵، ج ۱، ص ۴۰۳، یکی از عناوین رایج تعارض در نهج البلاغه واژه «اختلاف» است به معنای امتناع ذاتی دو چیز با یکدیگر. طبرسی، ۱۳۷۲، ج ۳، ص ۱۲۴، تعارض در اصطلاح محققان و روان‌شناسان اسلامی به معنای فرایند احساس و یا ادراک هرگونه ناسازگاری در درون، بین افراد، سازمان‌ها و یا گروه‌هاست که به رفتار پنهان یا آشکار متعارض در طرفین منتهی گردد. میرکمالی، ۱۳۷۸، ص ۱۶۱، به عبارت دیگر، تعارض کشمکشی است مشهود و بیان شده بین حداقل دو طرف مرتبط و وابسته به یکدیگر که هدف‌های ناسازگار و مخالف با یکدیگر داشته، یا کمیابی و تضاد منافع آنها را به چالش با هم وادارد و یا دخالت دیگران مانع رسیدن آنها به اهداف‌شان گردد. فرهنگی، ۱۳۸۷، ج ۲، ص ۲۰۲،

مدیریت تعارض

فرایند تشخیص نقش مناسب تعارض در بین گروه‌ها و استفاده مناسب از فنون مربوطه برای برطرف کردن یا تحریک آنها برای اثربخشی است. درگاهی، ۱۳۸۷، ص ۶۳-۷۲، به عبارتی مدیریت تعارض، برخورد صحیح و بهره‌گیری از تعارض در جهت تأمین نیازها و ایجاد خلاقیت است.

انواع تعارض

تعارض را می‌توان از دو جهت غیر کارکردی^۱ و کارکردی^۲ بودن مورد بحث و مذاقه قرار داد.

تعارض غیرکارکردی:

تعارض غیرکارکردی یا مخرب، تعارضی است، که سبب اختلال در روابط شده، خلاقیت و رضایت عمومی افراد را کاهش داده و جوی از ناامنی، بی‌اعتمادی، اضطراب و تنش حاکم می‌کند، اهداف گروه تحت الشعاع نزاع و درگیری‌های اعضا قرار می‌گیرد و از هم پاشیدن و گسست انسجام گروه از پیامدهای آن خواهد بود. رابینز، ۱۳۷۴، ج ۲، ص ۷۴۱؛ برکو، روی‌ام و دیگران، ۱۳۷۸، ص ۱۹۹، امام علی (علیه السلام) می‌فرماید: «الْخِلَافُ يَهْدِمُ الرَّأْيَ»^۳، حکمت ۲۱۵، از جمله مهم‌ترین عوامل و منابعی که این تعارض را شکل داده و به آن دامن می‌زند در گزاره‌های نهج البلاغه عبارتند از:

۱. مؤلفه‌های شخصیتی و روانی

از منظر قرآن کریم، نگرش‌ها، اندیشه‌ها، امور درونی و صفات روحی انسان‌ها در اعمال و رفتار آنها جریان پیدا می‌کند و رفتار آنها را شکل می‌دهد. قرآن کریم ۸۴: ۱۷،^۴ از جمله این مؤلفه‌های شخصیتی و روانی که در کلام امیرالمؤمنین منبعی برای تعارض بین افراد معرفی شده است عبارتند از:

- آلودگی درون و سوء نیت

امام علی (علیه السلام) درباره نیت سوء و تأثیر آن در ایجاد تفرقه و اختلاف بین افراد می‌فرماید:

«مَا فَرَّقَ بَيْنَكُمْ إِلَّا حُبُّ السَّرَائِرِ، وَسُوءُ الصَّمَائِرِ، فَلَا تَوَازُونَ، وَلَا تَنَاصَحُونَ، وَلَا تَبَادُلُونَ، وَلَا تَوَادُّونَ»^۵، خطبه ۱۱۳.

۱. Dys functional

۲. Functional

۳. اختلاف نابود کننده اندیشه است.

۴. «قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلٍ يَهْتَدِي»

۵. تفرقه و اختلاف در میان شما تنها به سبب آلودگی درون و سوء نیت‌هاست به همین دلیل نه به یکدیگر کمک می‌کنید، و نه

- خشونت‌ورزی و ستم

خشم، یکی از نعمت‌های بزرگ خداوند و ضروری حیات و بقا است، رک. نامه ۳۸، اما اگر از حالت تعادل خارج شود، می‌تواند رفتارهای خطرناک، آسیب‌ها، ناپهنجاری‌های فردی و اجتماعی و انزجار و پراکندگی افراد را سبب گردد. امام علی (علیه السلام) می‌فرماید: «وقتی مؤمن برادرش را به خشم آورد، در واقع از او جدا شده است»^۱، حکمت ۴۵۰، باید توجه داشت خشونت، شامل هر نوع تضییع حقوق اشخاص، تعرض و هر نوع هتک حرمت نسبت به آنهاست. لذا امام (علیه السلام) در کلامی می‌فرماید:

«اسْتَعْمِلِ الْعَدْلَ وَاحْذَرْ الْعُسْفَ وَالْحَيْفَ فَإِنَّ الْعُسْفَ يُعَوِّدُ بِالْجَلَاءِ وَالْحَيْفَ يَدْعُو إِلَى السَّيْفِ»^۲

حکمت ۴۷۶،

- تکبر و خودپسندی

تکبر و احساس خودبرتربینی از جمله عواملی است که تولید بغض و عداوت می‌کند و مایه تنفر و پراکندگی مردم می‌گردد. امیرالمؤمنین (علیه السلام) می‌فرماید:

«مَنْ رَضِيَ عَنْ نَفْسِهِ كَثُرَ السَّخِطُ عَلَيْهِ»^۳، حکمت ۶،

امام علی (علیه السلام) هم چنین می‌فرماید:

«فَاللَّهُ اللَّهُ فِي كِبَرِ الْحُمِيَةِ وَفَخْرِ الْجَاهِلِيَّةِ فَإِنَّهُ مَلَأَ السَّنَانَ وَمَتَلَفَ الشَّيْطَانَ»^۴، خطبه ۱۹۲،

- روحیه بغی و تجاوزگری

بغی به معنی: ظلم، فراهیدی، ۱۴۰۹ق، العین، ج ۴، ص ۴۵۳، حسادت، طریحی، ۱۳۷۵، ج ۱، ص ۵۳، طلب توأم با تجاوز از حد، راغب اصفهانی، بی‌تا، ص ۱۳۶: مصطفوی، ۱۳۶۰، ج ۱، ص ۳۰۷، است. امیرالمؤمنین به تبعیت از قرآن که این عامل را سبب تعارض غیرکارکردی معرفی می‌کند (ر.ک: قرآن کریم ۲: ۲۱۳) می‌فرماید:

همدیگر را نصیحت، و نه بذل و بخشش به هم دارید، و نه به یکدیگر مهر می‌ورزید.

۱. «إِذَا احْتَسَمَ الْمُؤْمِنُ أَخَاهُ فَقَدْ فَارَقَهُ»

۲. عدالت پیشه کن و از خشونت و درشتی، و از ستم و بیدادگری پرهیز، که خشونت و درشتی مردم را به فرار و آوارگی وادارد، و ستم و بیدادگری شمشیر را به میان آرد.

۳. هر کس از خویشتن خوشنود بود، خشم گیرنده بر او بسیار شود.

۴. خدا را! از کبر و تعصب ناروا و تفاخر جاهلیت پرهیزید که سبب ایجاد کینه و دشمنی و جایگاه وسوسه‌های شیطان است.

«أَلَا وَقَدْ أَمَعْنُكُمْ فِي الْبُغْيِ وَأَفْسَدْتُكُمْ فِي الْأَرْضِ مُصَارَحَةً لِلَّهِ بِالتَّصَابَةِ وَمُبَارَزَةً لِلْمُؤْمِنِينَ بِالْمُحَارَبَةِ»^۱

، خطبه ۱۹۲،

- استیثار

استیثار به معنای انحصار طلبی، ویژه خواری و خودگزینی، طریحی، ۱۳۷۵، ج ۳، ص ۱۹۹؛ قرشی، ۱۳۷۷، ج ۱، ص ۲۵، از جمله عواملی است که از منظر امام علی (علیه السلام) مردم را مقابل یکدیگر قرار داده و موجب تعارض جدی، شورش و حتی اضمحلال حکومت‌ها می‌شود. ایشان به صراحت عامل قتل و اضمحلال حکومت عثمان را استیثاری می‌داند که عثمان باب آن را در حکومتش گشود:

«وَأَنَا جَامِعٌ لَكُمْ أَمْرَهُ اسْتَأْثَرُ فَاسَاءَ الْأَثَرَةُ، وَجَزَعْتُ فَأَسَأْتُ الْجَزَعَ»^۲، خطبه ۳۰،

۲. منافع دنیوی و دنیا طلبی

این عامل یکی از مهم‌ترین عوامل ایجاد تعارض بین افراد است. حضرت علی (علیه السلام) می‌فرماید:

«يَتَنَافَسُونَ فِي دُنْيَا دُنْيَةٍ وَيَتَكَالَبُونَ عَلَى حِقِيقَةِ مُرِيحَةٍ»^۳، خطبه ۱۵۱، ایشان در سخنی دیگر با اشاره به نقش دنیا طلبی در اختلافات و ابراز زهد خود نسبت به آن می‌فرماید:

«وَرُحْدًا فَيَمَاتَانَا فَسْتَمُوهُ مِنْ زُخْرَفِهِ وَزِينَتِهِ»^۴

۳. خُلف وعده

اگر این پدیده در جامعه رخ نماید، فاصله‌ها و چالش‌ها فزونی می‌یابد و پیوند افراد رو به سستی و بلکه دشمنی می‌نهد. امام (علیه السلام) با تحذیر از آن می‌فرماید:

«وَإِيَّاكَ... أَنْ تَعِدَهُمْ فَتُتْبِعَ مَوْعِدَكَ بِخُلْفِكَ... وَتُخْلَفَ يَوْجِبُ الْمَقْتُ عِنْدَ اللَّهِ وَالنَّاسِ»^۵، نامه ۵۳،

۴. تفرقه و اختلاف

۱. آگاه باشید شما در سرکشی و ستم افراط کردید و برای دشمنی آشکار با خدا و مبارزه با مؤمنان راستین به فساد در زمین و ستیز برخاستید.

۲. من پیشامد عثمان را با تعریفی جامع برای شما می‌گویم؛ او خودکامگی و خودسری پیش گرفت تا آنجا که این امر در او قوی شد و از حد تجاوز کرد، شما هم به هراس آمدید و بی‌تابی کردید و کارتان از حد تجاوز کرد.

۳. دنیای پست را میدان رقابت‌ها قرار می‌دهند و چون سگان بر سر این مردار گندیده (دنیا) می‌جنگند و آن را از هم می‌ربایند.

۴. و در برابر زر و زیورهایی که شما به خاطر آن با یکدیگر رقابت دارید، پارسایی ورزیده‌ام.

۵. از اینکه به مردم وعده دهی و سپس خلف وعده کنی پرهیز کن، زیرا خلف وعده دشمنی خدا و مردم را به بار می‌آورد.

تفرقه، به معنی جدا کردن و فریق، گروه جدا شده از دیگران را گویند. قرشی، ۱۳۶۷، ج ۵، ص ۱۶۶- ۱۶۸، تفرقه، تعارضی شدید است که منجر به جدایی بین طرفین می‌شود. امام علی (علیه السلام) در سخنی نکوهش شدیدی از تفرقه و پراکندگی یارانش کرده، می‌فرماید:

«فَتَفَرَّقُوا عَنِّي وَتَحْتَلِفُوا عَلَيَّ إِنَّهُ لَا يَخْرُجُ إِلَيْكُمْ مِنْ أَمْرِي رِضًا رِضَى فَرَضُونَهُ وَلَا سِحْطَ فَتَحْتَمُونَ عَلَيَّ»^۱، خطبه ۱۷۹.

آیه ۱۰۳ آل عمران و ۸۸ نساء ضمن اینکه مسلمانان را از هرگونه تعارض، اختلاف در دین و فرامین الهی و هرگونه تعارضی که منجر به کینه و دشمنی بین مسلمان می‌شود نهی می‌کند، منشا این اختلاف و جدایی را عدم تمسک به قرآن و عترت، ترک فرامین الهی و بازگشت به جاهلیت نام می‌برد. امام علی (علیه السلام) در سخنانی که ترجمانی از فرموده خداوند است به این عوامل به عنوان یکی از خطرناک‌ترین و مهلک‌ترین عوامل ایجاد اختلاف و جدایی از جامعه مؤمنان اشاره می‌نماید. این موارد عبارتند از:

۱- عدم فرمانبرداری از فرامین الهی و بازگشت به جاهلیت

«آگاه باشید شما دست از ریسمان اطاعت خدا کشیدید و با احیای احکام جاهلیت دژ محکم الهی را که گرداگرد شما بود درهم شکستید، خداوند سبحان بر این امت مَت نهاد و پیوند الفت و اتحاد را میان آنان برقرار ساخته، الفتی که در سایه آن، در نهایت امنیت، رفت و آمد کنند و در کنف حمایت آن قرار گیرند؛ نعمتی که هیچ کس از مردم نمی‌تواند بهایی برای آن بشناسد، زیرا از هر بهایی برتر و از هر چیز باارزشی پرارزش‌تر است. بدانید شما بعد از هجرت به سوی اسلام، به خوی اعراب بادیه‌نشین، قبل از اسلام، بازگشتید و بعد از دوستی و محبت رشته الفت را گسستید و به صورت گروه‌های پراکنده درآمدید.»، خطبه ۱۹۲،^۲

۲- خود رأیی و خودکامگی

«شگفتا و چرا در شگفت نباشم از خطا و اشتباه این گروه‌های پراکنده با دلائل مختلفی که بر مذهب خود دارند! نه گام در جای گام پیامبری می‌نهند و نه از عمل وصی، پیامبر، پیروی

۱. از گرد من پراکنده می‌شوید و راه مخالفت را پیش می‌گیرید. نه اوامر من که سبب خشنودی است شما را راضی می‌کند و نه آن چه باعث خشم من است بر ترک آن اتفاق می‌کنید.

۲. «أَلَا وَإِنَّكُمْ قَدْ نَفَضْتُمْ أَيْدِيَكُمْ مِنْ حَبْلِ الطَّاعَةِ وَتَلَمَّسْتُمْ جِصْنَ اللَّهِ الْمُضْرُوبَ عَلَيْكُمْ بِأَحْكَامِ الْجَاهِلِيَّةِ فَإِنَّ اللَّهَ سُبْحَانَهُ قَدْ امْتَنَ عَلَى جَمَاعَةِ هَذِهِ الْأُمَّةِ فِيمَا عَقَدَ بَيْنَهُمْ مِنْ حَبْلِ هَذِهِ الْأَلْفَةِ الَّتِي يَنْتَقِلُونَ فِي ظِلِّهَا وَ يَأْوُونَ إِلَى كَنْفِهَا بِنِعْمَةٍ لَا يَعْرِفُ أَحَدٌ مِنَ الْمَخْلُوقِينَ لَهَا قِيَمَةً لِأَنَّهَا أَزْجَحُ مِنْ كُلِّ ثَمَنٍ وَأَجَلُّ مِنْ كُلِّ خَطَرٍ وَاعْلَمُوا أَنَّكُمْ صِرْتُمْ بَعْدَ الْهَجْرَةِ أَغْرَابًا وَ بَعْدَ الْمَوَالَاةِ أَحْرَابًا»

می کنند، نه به غیب ایمان می آورند و نه خود را از غیب برکنار می دارند. پیوسته در درون شبهات عمل می کنند و در مسیر شهوات گام برمی دارند. کار نیک در نظرشان همان است که خود نیک می پندارند و منکر و زشتی همان است که خود منکر و زشت بدانند، پناهگاه آنها در حل مشکلات خودشانند و در حوادث مهم و مبهم تنها به آرای ناقص خویش تکیه می کنند. گویی هر کدام از آنها، امام خویشتن اند که به دستگیره های مطمئن و اسباب محکمی به پندار خود چنگ زده اند.»^۱، خطبه ۸۸،

ـ بدعت گذاری و هوی پرستی:

گاهی تعارض به خاطر تمایلات نفسانی و جهت تحقق اهداف شخصی و فردی و گاهی برای مخالفت با برنامه های الهی پدید می آید. امام علی (علیه السلام) می فرماید:

«آغاز پیدایش فتنه ها پیروی از هوا و هوس ها و بدعت هایی است که با کتاب خدا مخالفت دارد و گروهی به پیروی آنان بر می خیزند و بر خلاف دین خدا از آنها حمایت می کنند.»^۲، خطبه ۵۰،

۵. مسخ ارزش ها

حضرت یکی دیگر از مبادی تعارض در جامعه و ایجاد فتنه را مسخ ارزش ها می دانند و آن زمانی است که کلیه اصول، قوانین و ارزش های والای حاکم بر جامعه توسط بیخردان و سودجویان تحریف شده و دروغ پردازی و جهل و فساد و گناه جایگزین آن شود. حضرت در شرایط و اوضاع آخرالزمان می فرماید:

در آن هنگام، فرزندان سبب خشم والدین می شوند؛ مردم آن زمان، هم چون گرگان؛ و سلاطین آنها هم چون درندگان؛ و طبقه متوسط طعمه آنها؛ و مستمندان هم چون مردگان خواهند بود. در آن زمان راستگویی از میان می رود و دروغ فراوان می شود؛ مردم با زبان اظهار دوستی می کنند، و با دل دشمنی،^۳، خطبه ۱۰۸،

۱. «فَيَا عَجَبًا وَمَا لِي لَا أَعْجِبُ مِنْ خَطَا هَذِهِ الْفِرْقِ عَلَى اخْتِلَافِ حُجَجِهَا فِي دِينِهَا لَا يَقْتَفُونَ أَثَرِ نَبِيِّ وَلَا يَقْتَدُونَ بِعَمَلِ وَصِيِّ وَلَا يُؤْمِنُونَ بِغَيْبٍ وَلَا يَعْفُونَ [يَعْفُونَ] عَنْ عَيْبِ الْمَعْرُوفِ فِيهِمْ مَا عَرَفُوا وَالْمُنْكَرُ عِنْدَهُمْ مَا أَنْكَرُوا- وَكُلُّ أَمْرٍ مِنْهُمْ إِمَامٌ نَفْسِهِ أَخَذَ مِنْهَا فِيمَا بَرَى بَعْرَى وَثِقَاتٍ وَأَسْنَابٍ مُحْكَمَاتٍ»

۲. «إِنَّمَا بَدَأَ وَقُوعَ الْفِتَنِ أَهْوَاءُ تَتَّبِعُ وَأَحْكَامُ تَبْدَعُ يَخَالِفُ فِيهَا كِتَابَ اللَّهِ وَتَتَوَلَّى عَلَيْهَا رِجَالٌ رَجَالًا عَلَى غَيْرِ دِينِ اللَّهِ»

۳. «فَإِذَا كَانَ ذَلِكَ كَانَ الْوَلَدُ غَضِظًا .. وَكَانَ أَهْلُ ذَلِكَ الزَّمَانِ ذُنَابًا وَسَلَاطِينُهُ سِبَاعًا وَأَوْسَاطُهُ أَكْأَالًا وَفُقَرَاؤُهُ أَمْوَاتًا وَغَارَ الصَّدَقُ وَ

۶. سلطه‌گری و قدرت‌طلبی

از جمله عواملی که مردم را به مخالفت و شورش برمی‌انگیزد و تعارض ایجاد می‌کند استفاده از شیوه‌های سلطه‌گرانه و تمایل به قدرت‌طلبی است. امام علی (علیه السلام) با تحذیر از این عامل می‌فرماید:

«وَلَا تَقُولَنَّ إِنِّي مُؤَمَّرٌ أَمْرٌ فَأَطَاعَ فَإِنَّ ذَلِكَ إِذْعَالٌ فِي الْقُلُوبِ وَمَنْهَكَةٌ لِلدِّينِ وَتَقَرُّبٌ مِنَ الْغِيْرِ»^۱

، نامه ۵۳،

۷. احتجاب

احتجاب به معنای دور بودن از مردم، عدم ارتباط مستقیم با مردم و خود را از مردم جدا کردن. امری که ارتباط‌های انسانی را می‌گسلد و می‌تواند زمینه‌ای برای درهم آمیخته شدن حق و باطل شود که خود عامل دیگر، تعارض و اختلاف است. امام (علیه السلام) خطاب به مالک اشتر می‌فرماید:

«فَلَا تُطَوِّلَنَّ احْتِجَابَكَ عَنْ رَعِيَّتِكَ فَإِنَّ احْتِجَابَ الْوَلَاءِ عَنِ الرَّعِيَةِ شُعْبَةٌ مِنَ الصِّيقِ وَقَلَّةٌ عِلْمٌ بِالْأُمُورِ وَالْإِحْتِجَابُ مِنْهُمْ يَقْطَعُ عَنْهُمْ عِلْمَ مَا احْتَجَبُوا دُونَهُ فَيَضُرُّ عِنْدَهُمُ الْكَبِيرُ وَيَعْظُمُ الصَّغِيرُ وَيَقْبَحُ الْحَسَنُ وَيَحْسُنُ الْقَبِيحُ وَيَشَابُ الْحَقُّ بِالْبَاطِلِ»^۲، نامه ۵۳،

۸. سخن غیر منطقی

سخن غیر خردمندانه و اختلاف کلمه در کلام امیرالمؤمنین با تعبیر تنازع من الألسن آمده است. حضرت علی (علیه السلام) می‌فرماید:

«وَأَرْسَلَهُ عَلَى حِينِ فِتْرَةٍ مِنَ الرُّسُلِ وَتَنَازُعٍ مِنَ الْأَلْسُنِ»^۳، خطبه ۱۳۳،

تعبیر به «تنازع من الألسن» اشاره به جدال و منازعه و اختلاف و گفتگوهای پیروان مذاهب مختلف

فَاصْ الْكُذْبِ وَاسْتَعْمِلْتَ الْمَوَدَّةَ بِاللِّسَانِ وَتَسَاجَرَ النَّاسُ بِالْقُلُوبِ»

۱. مبدا بگوئی من اکنون بر آنان مسلطم، از من فرمان دادن است و از آنان اطاعت کردن که این عین راه یافتن فساد در دل، خرابی دین و نزدیک شدن پیش آمدهای دگرگون کننده است.

۲. مبدا که دور از چشم مردم دیری در سراپرده سیاست بمانی، که غیبت زمامداران از ملت، بن مایه کم آگاهی از رویدادهای کشور باشد و غیبت از مردمان، پیوندشان را با آنچه پس پرده است می‌گسلد. پس امور کوچک در چشمشان بزرگ و امور بزرگ، کوچک، زیبایی‌ها، زشت و زشتی‌ها، زیبا می‌نماید و حق و باطل در هم می‌آمیزد.

۳. خداوند، پیامبر اسلام را پس از يك دوران فترت و فاصله از پیامبران پیشین فرستاد، به هنگامی که هر کسی به گونه‌ای از مذهب خود سخن می‌گفت و نزاع در میان آنها در گرفته بود.

دارد. ابن میثم، ۱۳۶۲، ج ۳، ص ۱۵۵، گفتگوی آنان يك گفتگوی منطقی با محتوای عقلی نبود، بلکه هر کدام برای اثبات حقانیت خود الفاظی از روی تعصب به هم می‌بافتند، و همین نزاع و اختلاف‌های لفظی گاه سرچشمه جنگ‌ها و خون‌ریزی‌های شدیدی می‌شد. مکارم شیرازی، ۱۳۷۵، ج ۵، ص ۴۶۰.

تعارض کارکردی

تعارض کارکردی یا سازنده، تعارضی است که وجودش در تصمیم‌گیری‌ها، بررسی چرایی قبول برخی اندیشه‌ها و یا ارزیابی و نقد شرایط موجود ضروری است؛ به عبارت دیگر، تعارض در مواردی سازنده است که بتواند گروه را وادار به تجدید نظر، ارزیابی و قضاوت مجدد اهداف و اقدامات خود کند، کیفیت تصمیمات و راه‌حل‌ها را بهبود بخشد، موجب خلاقیت و نوآوری شود، مایه کنجکاوی و تشدید علاقه اعضای گروه به یکدیگر شود یا حل مسائل، کاهش فشارهای روانی و تنش‌های درون‌گروهی را موجب شود و در نهایت این که بتواند پدیده تحول را تقویت کند. سیدعامری، ۱۳۸۸، ش ۱، ص ۸۰-۶۷؛ رایبیز، ۱۳۷۴، ج ۲، ص ۷۳۶-۷۳۵، این امر، زمینه و عامل نظام‌بخش بسیاری از امور است. روش‌های ایجاد و تحریک این نوع تعارض در نهج‌البلاغه تحت عنوان مدیریت تعارض مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد.

روش‌های مدیریت تعارض

دو دسته تدابیر کلی جهت مدیریت تعارض وجود دارد؛ دسته نخست موجبات ایجاد و تحریک تعارض را فراهم می‌آورد و دسته دوم شامل تکنیک‌های پیش‌گیری، اجتناب و حل تعارض می‌باشند و زمانی استفاده می‌شوند که ممکن است تعارض به شکل مخرب آن تبدیل شود.

مدیریت تعارض کارکردی

خداوند عناصر و دستوراتی را وضع نموده است که تعارض کارکردی را در جامعه تحریک و ایجاد می‌کند. ر.ک: قرآن کریم ۲:۲۵۶، ۶: ۱۷: ۳۹، ۱۶۵- ۱۸، ۴۲: ۳۸، امام علی (علیه السلام) در سخنانی که ترجمانی از فرموده خداوند است به این راهبردها اشاره می‌کند. راهبردهای مستخرج از متن نهج‌البلاغه در جدول ۱، تبیین می‌گردد.

جدول ۱، مدیریت تعارض کارکردی در نهج البلاغه

مستندات	راهبرد های ایجاد و تحریک تعارض
« إِنَّ اللَّهَ سُبْحَانَهُ أَمَرَ عِبَادَهُ تَخِييراً » ^۱ ، حکمت ۷۸،	تفویض اختیار به انسان‌ها
« ثُمَّ جَمَعَ سُبْحَانَهُ مِنْ حَزْنِ الْأَرْضِ وَ سَهْلِهَا وَ عَذِيبِهَا وَ سَبِخِهَا تَرْبَةً... وَ الْأَخْلَاطِ الْمُتَبَايِنَةِ مِنَ الْحَرِّ وَ الْبَرْدِ وَ الْبَلَّةِ وَ الْجُمُودِ » ^۲ ، خطبه ۱،	ایجاد تفاوت بین افراد
« وَ لَا تَكُنْ عَبْدَ غَيْرِكَ وَ قَدْ جَعَلَكَ اللَّهُ حُرّاً » ^۳ ، نامه ۳۱،	تقویت آزاداندیشی
« فَلَا تَكْفُوا عَنْ مَقَالَةٍ بِحَقِّ أَوْ مَشُورَةٍ بِعَدْلٍ » ^۴ ، خطبه ۲۱۵،	امر به مشورت و تضارب آراء
« فَلَا تُكَلِّمُونِي بِمَا تُكَلِّمُ بِهِ الْجَبَابِرَةَ، وَلَا تَتَحَفَّظُوا مِنِّي بِمَا يَتَحَفَّظُ بِهِ عِنْدَ أَهْلِ الْبَادِرَةِ، وَلَا تُخَالِطُونِي بِالْمُصَانَعَةِ... فَلَا تَكْفُوا عَنْ مَقَالَةٍ بِحَقِّ، أَوْ مَشُورَةٍ بِعَدْلٍ » ^۵ ، خطبه ۲۱۶،	ضرورت انتقاد

آنچه از کلام امیرالمؤمنین (علیه السلام) برداشت می‌شود این است که آزاداندیشی، تفویض اختیار به افراد و ایجاد تفاوت بین آنها، ضمن تشویق آنها به انتقاد و مشورت، زمینه‌ساز تعارض است. به عبارتی هر جا که اختیار باشد و افراد قدرت انتخاب و انتقاد داشته باشند اختلاف سلیقه و تلاقی اندیشه‌ها امری طبیعی است. اما این امر راهبردی است که خداوند آن را بر مبنای حکمت و مصلحت خویش، در جان بشریت نهادینه ساخت، تا تضارب آراء و اندیشه‌های مختلف، زمینه پیشرفت، خلاقیت، کشف درست نگرش‌ها، ارزش‌ها و... را فراهم نماید.

۱. خدای سبحان، بندگان خود را امر فرموده و در آنچه بدان مأمورند دارای اختیارند.

۲. سپس خدای سبحان از درشت و نرم و شور و شیرین زمین، خاکی را گردآورد. خمیره‌ای سرشته از خلط‌های متباین از گرمی، سردی و تری و خشکی و ناخوشایندی و شادی.

۳. بنده دیگری مباش که خداوند تو را آزاد آفریده است.

۴. از گفتن سخن حق یا مشورت عادلانه، خودداری نکنید.

۵. با من آن سان که با ستمگران سخن می‌گویند، سخن نگویید؛ آن ملاحظه‌کاری‌ها و موافقت‌های مصلحتی که در برابر مستبدان اظهار می‌دارند، در برابر من اظهارمدارید، با من به طور تصنعی و سازشکارانه معاشرت نکنید. از گفتن سخن حق یا مشورت عدالت‌آمیز خودداری نکنید.

مدیریت تعارض غیرکارکردی

در کنار گزاره‌های مدیریت کارکردی، امام علی (علیه السلام) به صورت گسترده به تبیین تدابیر مدیریتی در تعارض غیرکارکردی پرداخته است. جدول ذیل برخی از مهم‌ترین تدابیر مدیریت تعارض غیرکارکردی را در گزاره‌های نهج البلاغه تبیین می‌کند.

جدول ۲، روش‌های مدیریت تعارض غیرکارکردی در نهج البلاغه

تدابیر مدیریتی	مستندات	گزاره‌های مفهومی
خدامحوری	«أَمَّا دِينَ يَجْمَعُكُمْ» ^۱ ، خطبه ۱۸۰،	خداگرایی و خدامحوری، ارتباط انسانی مطلوب و همبستگی اجتماعی ایجاد می‌کند.
توسل به معصومین (علیهم السلام) و پیروی از فرامین آنها	«أَيُّهَا النَّاسُ شَقُّوا أَمْوَاجَ الْفِتَنِ بِسُفْنِ النَّجَاةِ وَ عَزُّوا عَنْ طَرِيقِ الْمُنَافَرَةِ» ^۲ ، خطبه ۵، «أَرْسَلَهُ بِالضِّيَاءِ وَ قَدَمَهُ فِي الْأَصْطِفَاءِ فَرْتَقَ بِهِ الْمَقَاتِقَ وَ سَاوَرَ بِهِ الْمُعَالِبَ» ^۳ ، خطبه ۲۱۳،	اتفاق نظر در مرجعیت قرآن و سنت و پیروی از آنها رافع تعارض است.
ابهام زدایی	«وَ إِنْ ظَنَنْتَ الرَّعِيَّةَ بِكَ حَيْفًا فَأَصْحِرْ لَهُمْ بِعُذْرِكَ وَ اْعْدِلْ عَنْكَ طُنُونَهُمْ بِإِصْحَارِكَ» ^۴ ، نامه ۵۳، منطق و استدلال «فَإِنْ تَكَلَّمُوا حَجَجْنَاهُمْ، وَ إِنْ سَكَتُوا عَمَّ مَنَّاهُمْ» ^۵ ، البلاذری، ج ۲، ص ۳۵۲؛ ابن اثیر، ج ۳، ص ۳۳۵؛ روز شورا، خطبه ۱۷۱،	ارائه و درخواست دلیل و برهان از طرفین متعارض

۱. آیا دینی ندارید که شما را گرد آورد؟

۲. مردم هوشیار باشید! امواج خروشان فتنه را با کشتیهای نجات بشکافید و از راه اختلاف و پراکندگی و دشمنی کنار آیید.

۳. خداوند او را با نور و روشنایی فرستاد و برگزید و بر همه مقدم داشت، جدائی‌ها و پراکندگی‌ها را به وسیله او پیوند داد (و اتحاد و الفت ایجاد کرد) و با او بر زورمندان چیره شد

۴. هر گاه مردم نسبت به تو گمان ستمگری بردند؛ به ابهام زدایی برخیز و با منطقی روشن، دلیل خود را از انجام آن کار بیان کن.

۵. اگر لب به اعتراض بگشایند، ما با منطق با آنان گفتگو می‌کنیم، و اگر لب فرو بندند، ما با آنان حرفی نداریم.



تفکیک حق از باطل	«فَلَوْ أَنَّ الْبَاطِلَ خَلَصَ مِنْ مَزَاجِ الْحَقِّ لَمْ يَخَفْ عَلَى الْمُزْتَادِينَ وَ لَوْ أَنَّ الْحَقَّ خَلَصَ مِنْ لَبْسِ الْبَاطِلِ انْقَطَعَتْ عَنْهُ أَلْسُنُ الْمُعَانِدِينَ» ^۱ ، خطبه ۵۰.	
تسامح و تساهل	مهرورزی	« فَإِنَّ عَطْفَكَ عَلَيْهِمْ يَغِطُّ قُلُوبَهُمْ عَلَيْكَ » ^۲ ، نامه ۵۳.
	عفو و صفح - تغافل	«فَإِنَّهُمْ صُفَّانَ إِمَّا أَخْ لَكَ فِي الدِّينِ وَ إِمَّا نَظِيرُ لَكَ فِي الْخَلْقِ يَفْرُطُ مِنْهُمْ الزَّلَلُ وَ تَعْرِضُ لَهُمُ الْعِلُّ وَ يُؤْتَى عَلَى أَيْدِيهِمْ فِي الْعَمْدِ وَ الْخَطَا فَأَعْطِهِمْ مِنْ عَفْوِكَ وَ صَفْحِكَ مِثْلَ الَّذِي تُجِبُّ وَ تَرْضَى أَنْ يُعْطِيكَ اللَّهُ مِنْ عَفْوِهِ وَ صَفْحِهِ» ^۳ ، نامه ۵۳.
	گشاده رویی	«الْبَشَاشَةُ حَيَالُهُ الْمَوَدَّةُ» ^۴ ، حکمت ۶، «إِنَّ أَحْسَنَ مَا يَأْلَفُ بِهِ النَّاسُ قُلُوبَ أَوْدَائِهِمْ، وَنَقَوْا بِهِ الضَّغْنَ عَنْ قُلُوبِ أَعْدَائِهِمْ، حُسْنُ الْبُشْرِ عِنْدَ لِقَائِهِمْ، وَالتَّفَقُّدُ فِي غَيْبَتِهِمْ، وَالبَشَاشَةُ بِهِمْ عِنْدَ حُضُورِهِمْ» ^۵ ، شوشتری، ج ۱۳، ص ۴۰۲؛ الحرانی، ص ۲۱۸.
آگاهی کافی دو طرف نسبت به موضوع مورد اختلاف و بصیرت و حق‌سنجی آن		
- رعایت احترام نسبت به متعارض. - هماهنگی، ثبات و حفظ روابط افراد نسبت به موضوع اختلاف، رجحان دارد.		

۱. پس اگر باطل با حق در نیامیزد، بر طالبان حق پوشیده نمی‌ماند، و اگر حق از باطل جدا و خالص می‌گشت زبان دشمنان قطع می‌گردید.

۲. مهرورزی تو بر آنان، دل‌هایشان را بر تو مهربان می‌کند.

۳. مردمان دو دسته‌اند: دسته‌ای برادر دینی تواند، و دسته دیگر، در آفرینش، با تو همانندند؛ گناهی از ایشان سر می‌زند، یا نادرستی بر آنان عارض می‌شود، یا خواسته و ناخواسته خطایی بر دستشان می‌رود. پس تو از گذشت و نادیده گرفتن و گناه‌پوشی خود، آن چنان بدانان ببخش که دوست داری خدا از گذشت و گناه‌پوشی خویش بر تو ببخشد.

۴. گشاده رویی، دام دوستی است.

۵. بهترین چیزی که مردم با آن دل‌دوستانشان را به دست می‌آورند و کینه را از دل دشمنانشان دور می‌کنند، خوشرویی هنگام دیدار آنان، سراغ گرفتن هنگام نبودنشان و خنده‌روی در حضورشان است.

حسن ظن	«مَنْ عَرَفَ مِنْ أَخِيهِ وَثِيقَةَ دِينٍ وَ سَدَادَ طَرِيقٍ، فَلَا يَسْمَعَنَّ فِيهِ أَقَاوِيلَ الرِّجَالِ» ^۱ ، خطبه ۱۴۱.	مثبت اندیشی تأثیر مستقیم بر روابط دارد و نقصان آن سبب تعارض می‌شود. ^۲ ، رعایت قاعده اصالت برائت و اصالت صحت در روابط.
مصالحه	«وَلَا تَدْفَعَنَّ صَلَاحًا دَعَاكَ إِلَيْهِ عَدُوُّكَ وَلِلَّهِ فِيهِ رِضًا فَإِنَّ فِي الصُّلَحِ دَعَاً لِحُجُودِكَ وَ رَاحَةً مِنْ هُمُومِكَ وَ أَمْنًا لِيَلَادِكَ» ^۳ ، نامه ۵۳.	ضرورت تقویت و توسعه وحدت و انسجام در ابعاد داخلی و خارجی
مذاکره	بعد ارساله جریر بن عبد الله البجلی إلى معاوية..، خطبه ۴۳.	تفاهم و درک مشترک به منظور رفع نقاط اختلاف و یا رسیدن به منفعت یا نقاط اشتراک به وسیله تبادل امتیازات
صداقت	«وَلْيُصَدِّقْ زَائِدُ أَهْلَهُ، وَلْيُجَمِّعْ سَمْلَهُ، وَلْيُخْضِرْ ذَهْنَهُ» ^۴ ، خطبه ۱۰۸.	دوری از تضاد رفتاری و گفتاری
وفای به عهد و پیمان	«وَإِنْ عَقَدْتَ بَيْنَكَ وَ بَيْنَ عَدُوِّكَ عُقْدَةً... فَحُطَّ عَهْدُكَ بِالْوَفَاءِ وَ أَرْغَ ذِمَّتُكَ بِالْأَمَانَةِ وَ اجْعَلْ نَفْسَكَ جُنَّةً دُونَ مَا أُعْطِيَ... فَلَا تَغْدِرَنَّ بِذِمَّتِكَ وَ لَا تَخِيْسَنَّ بِعَهْدِكَ وَ لَا تَخْتَلِنَنَّ عَدُوَّكَ» ^۵ ، نامه ۵۳.	ضرورت التزام و پایبندی به اصول اخلاقی در همه موقعیت‌ها و نسبت به همه افراد
عدالت ورزی و حقوق مداری	أَتَأْمُرُونِي أَنْ أَطْلُبَ النَّصْرَ بِالْجَوْرِ فِيمَنْ وُلِّيتُ عَلَيْهِ وَ اللَّهُ لَا أَطُورُ بِهِ مَا سَمَرَ سَمِيرٌ وَ مَا أَمْ نَجْمٌ فِي السَّمَاءِ	ضرورت رعایت عدل، قسط، انصاف و حقوق شخص متعارض

۱. ای مردم کسی که دانست برادرش، دینی درست دارد، و در راه راست گام برمی‌دارد، به گفته مردم در باره او گوش ندهد.

۲. «لَا يَغْلِبَنَّ عَلَيْكَ سُوءُ الظَّنِّ فَإِنَّهُ لَا يَدْعُ بَيْنَكَ وَ بَيْنَ صَدِيقٍ صَفْحًا»

۳. هرگز آشتی و صلحی که دشمن به تو پیشنهاد می‌کند و رضای خدا در آن است، رد مکن، زیرا آشتی مایه آسایش سربازانت و آرامشی برای تو از غمها و امنیت برای سرزمینت است.

۴. پیشوای قوم باید با مردم خود به‌راستی سخن گوید و پراکندگی را به جمعیت کشاند و ذهن خود را آماده پذیرش گرداند.

۵. اگر پیمانی میان تو و دشمنت بسته شد، جامه وفا را بر عهد خویش بپوشان و تعهدات خود را محترم بشمار! و جان خود را سپر تعهدات خویش قرار ده ... هرگز پیمان‌شکنی مکن، و در عهد خود خیانت روا مدار، و دشمنت را مفریب!

	نَجْمًا ^۱ ، خطبه ۱۲۶، «أَمَّا إِنَّ لَكُمْ عِنْدَنَا ثَلَاثًا مَا صَجِبْتُمُونَا: لَا نَمْنَعُكُمْ مَسَاجِدَ اللَّهِ أَنْ تَذْكُرُوا فِيهَا اسْمَهُ، وَلَا نَمْنَعُكُمْ الْقِيَّءَ مَا دَامَتْ أَيْدِيكُمْ مَعَ أَيْدِينَا، وَلَا نُقَاتِلُكُمْ حَتَّى تَبْدُؤُونَا» ^۲ ، النویری، ج ۲۰، ص ۱۶۶-۱۶۵،	
اجتناب	سکوت و صبر	«أَمَّا وَاللَّهِ لَقَدْ تَقَمَّصَهَا فَلَانٌ، وَإِنَّهُ لَيَعْلَمُ أَنَّ مَحَلِّي مِنْهَا مَحَلُّ الْقُطْبِ مِنَ الرَّحَا، فَسَدَلْتُ دُونَهَا ثَوْبًا، وَوَطَوَيْتُ عَنْهَا كَشْحًا. فَرَأَيْتُ أَنَّ الصَّبْرَ عَلَى هَاتَا أَخْبَى، فَصَبَرْتُ وَفِي الْعَيْنِ قَدَى، وَفِي الْخَلْقِ شَجَا، أَرَى تُرَاثِي نَهْبًا» ^۳ ، خطبه ۳،
افشاگری	افشای اغراض طرف متعارض	«ثُمَّ ذَكَرْتُ مَا كَانَ مِنْ أَمْرِي وَ أَمْرِ عُثْمَانَ ... فَأَيْنَا كَانَ أَعْدَى لَهُ وَ أَهْدَى إِلَى مَقَاتِلِهِ أَمْ مَنْ بَذَلَ لَهُ نُصْرَتَهُ فَاسْتَقْعَدَهُ وَ اسْتَكَفَّهُ- [أَمِنْ] أَمْ مِنْ اسْتَنْصَرَهُ فَتَرَاخَى عَنْهُ وَ بَتَّ الْمُؤْنُونَ إِلَيْهِ حَتَّى أَتَى

۱. آیا به من فرمان می‌دهید که پیروزی و یاری را با ستم کردن درباره کسی بجویم که سرپرست او شده ام؟! به خدا سوگند! تا روزگار باقی است و اختران در پی یکدیگر می‌چرخند، به چنین کاری نزدیک هم نگردم.
۲. امام (علیه السلام) خطاب به خوارج می‌فرماید: بدانید شما نزد ما سه حق دارید و تا هنگامی که همراه ما هستید، آنها را از شما باز نمی‌گیریم: شما را از مساجد خدا که نام او را در آنها بر زبان می‌آورید، منع نمی‌کنیم؛ شما را از درآمد عمومی و غنائم؛ تا زمانی که دستتان در جنگ همراه ماست، محروم نمی‌سازیم، و تا جنگ را با ما آغاز نکرده‌اید، با شما نمی‌جنگیم.
۳. به خدا سوگند فلانی جامه خلافت را پوشید و می‌دانست خلافت جز مرا نشاید، که آسیا سنگ تنها گرد استوانه به گردش در آید... چون چنین دیدم دامن از خلافت در چیدم، و پهلوی از آن پیچیدم، و ژرف بیندیشیدم که چه باید، و از این دو کدام را برگزینم، با دست تنها بستیم یا صبر پیش گیرم. چون نیک سنجیدم، شکیبایی را خردمندانه تردیدم، و به صبر گراییدم. صبر کسی که چشمش خاری خلیده، و در گلویش استخوانی شکسته جای گرفته است. با چشم خود دیدم که میراثم را به غارت می‌برند.



	قَدْزُهُ عَلَيْهِ... ^۱ ، نامه ۲۸، افشای چهره طلحه و زبیر، خطبه ۱۳۶، ۱۷۳،		
سرزنش و نکوهش	خطبه ۲۹، ۲۷، ۱۰۸، نامه ۶۱.	بعد از تبیین حقیقت و اتمام حجت در مواضعی که خطر جدی است، برای تحریض افراد سست و تنبل	
شکوه به پیشگاه خداوند و نفرین	اللَّهُمَّ إِنَّهُمَا قَطَعَانِي وَ ظَلَمَانِي وَ نَكَتَا بَيْعَتِي وَ أَلْبَا النَّاسَ عَلَى فَاخُلُّ مَا عَقَدَا وَ لَا تُخَيِّمَ لَهُمَا مَا أَبْرَمَا وَ أَرْهَمَا الْمَسَاءَةَ فِيمَا أَمَلَا وَ عَمَلَا وَ لَقَدْ اسْتَنْبَيْتُهُمَا قَبْلَ الْقِتَالِ وَ اسْتَأْنَيْتُ بِهِمَا أَمَامَ الْوَقَاعِ فَعَمَّطَا النُّعْمَةَ وَ رَدَّا الْعَافِيَةَ ^۲ ، خطبه ۱۳۶،	نفرین مربوط به جایی است که افراد عناد و کفر را به اوج رسانده‌اند و هدایت‌ها و خیرخواهی‌ها به سبب عناد دشمنان به نتیجه نرسد.	
جنگ و سرکوب	«وَ لَقَدْ صَرَبْتُ أَنْفَ هَذَا الْأَمْرِ وَ عَيْنَهُ وَ قَلْبْتُ ظَهْرَهُ وَ بَطْنَهُ فَلَمْ أَرْ لِي فِيهِ إِلَّا الْقِتَالُ» ^۳ ، خطبه ۴۳.	برخورد قاطعانه و اجرای حکم قطعی در مواقعی که فرد حق به جانب است و اقدام سریع و قطعی ضروری است.	

۱. سپس تو وضع مرا در برابر عثمان یادآور شدی (و مرا بر ترك یاری او سرزنش کردی) ولی کدام يك از ما دشمنیش نسبت به او بیشتر بود و راه را برای کشتنش هموار ساخت؟ آیا کسی که آماده یاری او بود؛ ولی او یاریش را نپذیرفت و از او خواست که بر جای خود بنشیند و دست از این کار بکشد و یا کسی که (عثمان) از او یاری خواست و یاریش را دریغ کرد و مرگ را به سوی او فرستاد تا زندگانش به سر آمد؟
۲. خداوندا! آن دو (طلحه و زبیر) از من پریدند و به من ستم کردند، بیعتم را شکستند و مردم را بر ضد من شوراندند (خداوندا!) بیعتی را که از مردم گرفته‌اند نافرجام کن، و کارهایی را که تصمیم بر آن گرفته‌اند استحکام نبخش و بدفرجامی آنچه را در آن امید بسته‌اند و به کار نشسته‌اند به آنان بنمای! من پیش از جنگ از آنها درخواست کردم که دست بردارند و بازگردند و انتظار بازگشتشان را نیز می‌کشیدم، ولی این نعمت را خوار شمردند و ناسپاسی کردند و دست رد بر سینه عافیت نهادند!
۳. من بارها جنگ با معاویه را بررسی کرده‌ام، و پشت و روی آن را سنجیده، دیدم راهی جز پیکار، یا کافر شدن نسبت به آنچه پیامبر ﷺ آورده باقی نمانده است.

مدل کاربردی مدیریت تعارض

روش‌های مدیریت تعارض تابع مؤلفه‌ها، معیارها و شاخص‌های ویژه‌ای است که وجود و رعایت آنها می‌تواند آنرا به مدیریتی نظام‌مند، کارا و مطلوب مبدل سازد. در این راستا بر اساس مبانی فکری و اعتقادی و تحلیل محتوای گفتارها و کردارهای عملی حضرت بر مبنای متن نهج البلاغه چند اصل و شاخصه در استخراج مدل کاربردی تعارض قابل شناسایی است. این موارد عبارتند از:

۱- هر مطلبی که زمینه‌ساز تعارض و یا راهبرد مدیریتی واقع می‌شود در صورتی نافع و قابل توجیه است که در راستای اهداف الهی و سعادت و رشد انسان و با بکارگیری ابزار مناسب باشد، در غیر این صورت قانون زور و قدرت و استخدام هر وسیله و ترفند نامناسب برای وصول به هدف بر آن احاطه می‌یابد، که در این صورت از منظر حضرت، مطلوب حاصل نشده است.

«مَا ظَفِرَ مَنْ ظَفِرِ الْإِثْمِ بِهِ وَالْغَالِبُ بِالْأَسْرِّ مَغْلُوبٌ»^۱، حکمت ۳۲۷.

بنابراین، آنچه در نهج البلاغه مورد توجه عمیق قرار گرفته است، ارائه راهکارهای مدیریتی جهت رفع تعارض است که اهداف الهی و رشد و تکامل انسانی به عنوان یکی از مهم‌ترین اصول در پی آن حاصل شود. در واقع، راهبردی هم‌گرایانه که با اهداف الهی به حل تعارض انجامیده و طرفین درگیر را با نشاطی مضاعف به تلاش جهت رفع نقائص کار خود برانگیزد. از آنجا که بخش عمده‌ای از عوامل تعارض غیرکارکردی به واسطه مؤلفه‌های شخصیتی و ردائل اخلاقی پدید می‌آید، جدول ۱، امام علی (علیه السلام) به تبعیت از قرآن جهت ایجاد انگیزه و تمایل بیشتر افراد به این راهکار مدیریتی، با تبیین گزاره‌های تشویقی و ترغیبی و پیوند آن با امور معنوی و اخروی، زمینه تمایل و اقدام افراد بدان را گسترده‌تر می‌کند.

۲- از تحلیل محتوای مکاتبات امام علی (علیه السلام) با مخالفانش و عملکرد حضرت در مواجهه با وقایع عینی پیش آمده چنین بدست می‌آید که مقوله نصایح اخلاقی، اعتقادی و سیاسی و تمسک به اصول اخلاقی بیشترین فراوانی را در کلام حضرت به خود اختصاص داده است. به عبارتی اولین گام عملی پیشنهاد شده امام (علیه السلام) در هر گونه موقعیت تعارض، اتخاذ موضع خیرخواهانه با تمسک به نصایح اخلاقی، با تأکید بر تقوی و بعد اخروی،،، نامه ۳۲، ۱۰، ۸،، مشاوره خیرخواهانه، خطبه ۱۳۴، ۲۴۰، ۱۶۴، و تعهد متقن و پابندی همیشگی به رعایت اصول اخلاقی است.

۳- از آنجا که انسجام و ارتباطات اجتماعی بنیان هر جامعه، سبب همیاری و تعاون و عامل پایداری

۱. کسی که با توسل به گناه پیروز شود، پیروز نیست و کسی که با ستم غلبه کند، مغلوب است.

و بقای هر نظام است و از طرفی تعارض غیرکارکردی می‌تواند این انسجام را برهم زند، یکی از اهداف اساسی امام علی (علیه السلام) در طول حیات حفظ اتفاق و اتحاد مسلمین بوده است. با این مقدمه و توجه به راهبردهای ارائه شده در جدول ۲، می‌توان چنین برداشت نمود که تمام راهکارهای پیشنهادی حضرت بر اساس اصول حاکم بر ارتباطات چون: اصل خردورزی، مهرورزی، کرامت، خیرخواهی، حق‌طلبی، اصلاح‌طلبی و عدالت‌ورزی و با رعایت مصلحت واقعی فرد و جامعه و تلاش حداکثری در بقای روابط پایه‌گذاری شده است. علاوه بر آن راهبرد غالب امام (علیه السلام) در تعارضات شخصی و خصوصی با لحاظ ذی‌حق بودن ایشان، تساهل و مدارا است، خطبه ۷۴، اما در «حق الله و حق الناس» راهبردها بر دو پایه اساسی «اصول اخلاقی و حقوقی» استوار است.

۴- از چینش منطقی کلمات امام علی (علیه السلام) در کنار یکدیگر و تحلیل محتوای آنها چنین به نظر می‌رسد که جریان مدیریتی ارائه شده، مجموعه‌ای شبکه‌وار و بهم پیوسته است، لذا به کارگیری برخی تدابیر خاص پیش گفته، در تمام شرایط و موقعیت‌ها منجر به مدیریت اثربخش تعارض نخواهد شد. در واقع در مدل مأخوذ از گزاره‌های امیرالمؤمنین، دستورالعمل‌های واحد را نمی‌توان برای تمام وجوه تعارض پیشنهاد و توصیه نمود. لذا جهت کاربردی شدن استراتژی‌های مدیریتی حضرت جهت حل تعارض باید آنان را بر اساس، موضوع تعارض، منبع تعارض، سطح تعارض و گروه متعارض طراحی نمود. چرا که بر حسب حساسیت اسلام نسبت به برخی موضوعات و یا لزوم رعایت آداب و ظرافت‌های اخلاقی، اعتقادی و سیاسی در بین برخی گروه‌ها، و هم‌چنین رعایت سلسله مراتب به کارگیری روش‌ها، تدابیر مدیریتی متغیر می‌گردد. بر این اساس بدون لحاظ موارد فوق، ارائه دیدگاه امیرالمؤمنین در این زمینه، دچار نقصان و کاستی خواهد بود. به عنوان نمونه حضرت بعد از اینکه فتنه خوارج را فرونشاند، پیروان خود را متوجه این حقیقت نمود که خوارج، دشمن اصلی نیستند و نباید دشمن اصلی، یعنی قاسطین فراموش شوند. و درباره خوارج و نحوه برخورد با آنان فرمود:

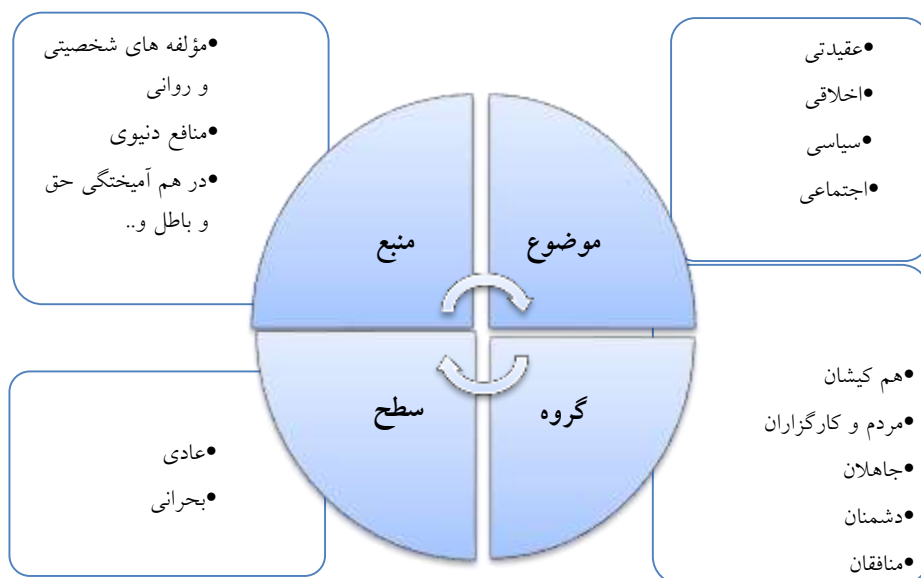
«لَا تَقَاتِلُوا [الْخَوَارجَ] بَعْدِي، فَلَيْسَ مِنْ طَلَبِ الْحَقِّ فَأَخْطَاهُ كَمَنْ طَلَبَ الْبَاطِلَ فَأَذْرَكَ»^۱، خطبه ۶۱،

در حالی که در مبارزه با قاسطین رویکرد متفاوتی اتخاذ می‌کند، خطبه ۵۱، در نمودار ۱، نمونه‌ای از

۱. پس از من خوارج را نکشید [با آنان به پیکار مشغول نشوید]، چه آن‌که به طلب حق درآید و راه خطا پیماید، همانند آن نیست که باطل را طلبد و بیاید و بدان دست گشاید (معاویه و اصحاب او).

مدل پیشنهادی مدیریت تعارض در نهج البلاغه نمایش داده شده است.

نمودار ۱، مدل مدیریت تعارض در نهج البلاغه



نتیجه‌گیری

تعارض به عنوان پدیده‌ای اجتناب‌ناپذیر در همه سطوح بین‌فردی، میان‌گروهی و... ظهور کرده و می‌تواند عامل پیامدهای منفی و مخربی چون آسیب‌های روحی و روانی، تحلیل قوا، از دست دادن قدرت، عزت و اقتدار فردی و اجتماعی شده و دشمنی و کینه در پی داشته باشد. ر.ک: انفال: ۴۶، علاوه بر آن تعارض می‌تواند بار و پیامد مثبت داشته، نیرو و انگیزه افراد را افزایش دهد، باعث افزایش امنیت شده و زمینه پیشرفت، نوآوری و خلاقیت را فراهم نماید. هم‌چنین می‌تواند منجر به کشف درست نگرش‌ها، ارزش‌ها و احساسات شده و به استحکام روابط بیانجامد. علاوه بر آن تعارض همان‌گونه که اختلاف‌ها را آشکار و برجسته می‌کند، می‌تواند امور مورد توافق و تشابهات دیدگاه طرفین را نیز شناسایی نموده و افراد را در پیشگیری و یا مدیریت تعارض‌های جدی‌تر یاری رساند. لذا در نهج‌البلاغه راهکارهایی جهت تحریک تعارض کارکردی و یا پیشگیری، اجتناب و حل تعارض غیرکارکردی پیشنهاد می‌شود.

مدیریت تعارض می‌تواند با اهداف و انگیزه‌های متفاوتی انجام شود یکی از مهم‌ترین این موارد در گزاره‌های علوی مدیریت تعارض جهت اهداف الهی و سعادت انسان است. در این راستا شیوه‌های مدیریتی باید تابع اصول و شاخص‌هایی باشد که آن‌را نظام‌مند کرده و هدف فوق را محقق سازد. بررسی محتوایی نهج البلاغه نشان می‌دهد امام علی علیه السلام در ارائه راهبردهای خود دارای اصولی است که حائز ویژگی‌های ذیل است:

۱. راهبردهای مدیریت علوی بر اساس اهداف الهی، تابع اصول اخلاقی و حقوقی و برخاسته از اصول حاکم بر روابط است.

۲. یک رابطه طولی استوار در به‌کارگیری سلسله مراتب شیوه‌های مدیریتی وجود دارد، که رعایت آن ضروری می‌نماید.

۳. شیوه‌های مدیریتی در نهج البلاغه بر اساس چهار بافت تأثیرگذار گروه، موضوع، منبع و سطح شکل می‌گیرد. میزان تأثیر این بافت‌ها نیز بسته به عناصر و اجزای آنان است.



منابع:

قرآن کریم

۱. ابن اثیر، علی بن محمد، بی‌تا، *الکامل فی التاریخ*، بیروت: دار صادر.
۲. ابن منظور، محمد بن مکرم، ۱۴۱۴ق، *لسان العرب*، بیروت: دار صادر.
۳. ابن ابی الحدید، عزالدین ابوحامد، ۱۳۷۷ش، *شرح نهج البلاغه*، تصحیح محمد ابوالفضل ابراهیم، قم: کتابخانه آیه الله مرعشی نجفی.
۴. بحرانی، میثم بن علی بن میثم، ۱۳۶۲ش، *شرح نهج البلاغه*، طهرانی: دفتر نشر الکتاب.
۵. برکو، روی ام و دیگران، ۱۳۷۸ش، *مدیریت ارتباطات*، ترجمه: سید محمد اعرابی، داود ایزدی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۶. بلاذری، احمد بن یحیی، بی‌تا، *أنساب الأشراف*، تحقیق: محمدباقر محمودی، دوری: عبدالعزیز، عباس، احسان؛ حمید الله، محمد، بیروت: موسسه الاعلمی.
۷. ابن شعبه حرّانی، حسن بن علی، ۱۴۰۴ق، *تحف العقول عن آل الرسول*، تحقیق: علی اکبر غفّاری، قم: موسسه النشر الاسلامی.
۸. رابینز، استیفن پی، ۱۳۷۴ش، *مدیریت رفتار سازمانی*، ترجمه: علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
۹. راغب اصفهانی، حسین بن محمد، بی‌تا، *معجم مفردات الفاظ قرآن*، طهران: مکتبه المرتضویه لاحیاء الآثار الجعفریه.
۱۰. رضائیان، علی، ۱۳۸۷ش، *مدیریت تعارض و مذاکره*، تهران: سمت.
۱۱. شوشتری، محمد تقی، ۱۳۷۶ش، *بهج الصباغه فی شرح نهج البلاغه*، طهران: موسسه انتشارات امیر کبیر.
۱۲. طباطبائی، سید محمد کاظم، ۱۳۹۳ش، *منطق فهم حدیث*، قم: موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی.
۱۳. طبرسی، فضل بن حسن، ۱۳۷۲ش، *مجمع البیان فی تفسیر القرآن*، تحقیق: محمد جواد بلاغی، طهران: انتشارات ناصر خسرو.
۱۴. طریحی، فخرالدین، ۱۳۷۵ش، *مجمع البحرین*، طهران: کتابفروشی مرتضوی.

۱۵. فراهیدی، خلیل بن احمد، ۱۴۰۹ ق، *العین*، تحقیق: مهدی مخزومی، ابراهیم السامرائی، قم: موسسه دارالهجرة.

۱۶. فرهنگي، علی اکبری، ۱۳۸۷ ش، *ارتباطات انسانی*، تهران: مؤسسه خدمات فرهنگی رسا.

۱۷. فیومی، احمد بن محمد، ۱۴۰۵ ق، *المصباح المنیر*، قم: دار الهجرة.

۱۸. قرشی، سید علی اکبر، ۱۳۷۷ ش، *مفردات نهج البلاغه*، تهران: نشر قبله.

۱۹. قرشی، سید علی اکبر، ۱۳۶۷ ش، *قاموس قرآن*، تهران: دار الکتب الإسلامیه.

۲۰. محمودی، محمد باقر، ۱۳۷۶ ش، *نهج السعادة فی مستدرک نهج البلاغه*، طهران: سازمان چاپ و انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.

۲۱. مصطفوی، حسن، ۱۳۶۰ ش، *التحقیق فی کلمات القرآن الکریم*، طهران: بنگاه ترجمه و نشر کتاب.

۲۲. مکارم شیرازی، ناصر و جمعی از فضلا، ۱۳۷۵ ش، *پیام امام امیرالمؤمنین (علیه السلام)*، تهران: دار الکتب الاسلامیه.

۲۳. میرکمالی، سید محمد، ۱۳۷۸ ش، *رفتار و روابط در سازمان و مدیریت*، تهران: رامین.

۲۴. نوبری، شهاب الدین احمد بن عبد الوهاب، بی تا، *نهاية الارب فی فنون الادب*، قاهره: دار الکتب و الوثائق القومية.

مقالات

۲۵. درگاهی، حسین، موسوی، سید محمد هادی، عراقیه فرهانی، سمانه و شهام، گلسا، ۱۳۸۷ ش، مدیریت تعارض و راهبردهای مرتبط، *مجله دانشکده پیرایشکی دانشگاه علوم پزشکی*، تهران: پیاورد سلامت، ۱، ۲، ۶۳، ۷۲-۷۲.

۲۶. سیدعامری، میرحسن، ۱۳۸۸ ش، تبیین رابطه سبک های مدیریت تعارض، بین فردی، با روحیه و رضایت شغلی مربیان ورزشی اداره تربیت بدنی شهر ارومیه، *پژوهش در علوم ورزشی*، ۶۷، ۲۲، ۱-۸۰.

۲۷. مسعودی، عصمت، میرزایی، فرشته، ۱۳۸۸ ش، بررسی تعارض از منظر مکتب اسلام و نظریه های مدیریتی، *اندیشه مدیریت*، ۱، ۳، ۱۳۳-۱۶۴.

