

مدیریت تعارض‌های اجتماعی از نگاه اسلام با تأکید بر روابط اجتماعی

مهدی شامحمدی بنی*

محمدهادی مفتاح**

سیدحسین شرف‌الدین***

چکیده

تعارض‌های اجتماعی همواره به عنوان معضلی بزرگ در جوامع بشری و سدی در برابر رشد و اعتدالی آنها به شمار آمده است. تعارض‌های اجتماعی انواع متفاوتی داشته و سطوح مختلف جامعه را دربر می‌گیرد. آنچه در این پژوهش بررسی شده است، پاسخ به این پرسش است که اسلام برای مدیریت تعارض‌های اجتماعی در حوزه روابط بینافردی چه طرحی ارائه کرده است؟ پژوهش حاضر، پژوهشی اکتشافی با روش توصیفی-تحلیلی است که با استفاده از ابزار مطالعه کتابخانه‌ای، به جمع‌آوری آیات و روایات و سپس کدگذاری و تجزیه و تحلیل محتوای آنها پرداخته شده است. براساس یافته‌های تحقیق، برنامه اسلام برای مدیریت تعارض‌های بینافردی، دربرگیرنده نه محور اساسی در جهت تنظیم روابط بینافردی و مدیریت تعارض‌های این حوزه ارتباطی است. این محورها عبارتند از: نفی برتری‌های دروغین؛ تعیین حقوق متقابل؛ دستور به حسن خلق اجتماعی؛ تلطیف عواطف و احساسات؛ نهی از امور تعارض‌برانگیز؛ ایجاد اقبال در روابط؛ ضرورت اصلاح‌گری همگانی؛ ضرورت نظارت همگانی؛ و تفکر جمعی. اسلام در این راه، اراده‌های فردی و جمعی جامعه را مد نظر قرار داده و افزون بر مسئول دانستن هریک از افراد جامعه در مدیریت تعارض‌های اجتماعی، در این مسیر بر نقش تشریک مساعی آنها انگشت تأکید نهاده است.

واژگان کلیدی: مدیریت تعارض‌های اجتماعی، روابط اجتماعی، نظریه اجتماعی اسلام.

مقدمه

انسان محکوم به زندگی اجتماعی است (ابن خلدون، ۱۴۰۸، ج ۱، ص ۴۱)، چراکه تنها از این راه است که نیازهای او برآورده می‌شود، استعدادهای ودیعه نهاده شده در او به مرحله فعلیت درمی‌آید و به هدف والای خلقتش که تکامل و تقرب به خالق یگانه است نائل می‌گردد؛ اما این فقط یک تصویر آرمانی از زندگی اجتماعی است. روی دیگر زندگی جمعی انسان‌ها، تعارض‌ها، اختلاف‌ها و کشمکش‌های گریزناپذیری است (بقره، ۲۱۳؛ هود، ۱۱۸؛ رابرتسون، ۱۳۷۲، ص ۳۸) که به علل متعدد، به اشکال گوناگون و در سطوح مختلف جامعه رخ می‌دهد. آنچه اندیشمندان علوم انسانی اتفاق نظر دارند آن است که تعارض امری اجتناب‌ناپذیر و حتمی در جامعه است (بولتون، ۱۳۸۸، ص ۲۸۸؛ شارون، ۱۳۸۵، ص ۲۳۸؛^۱ بارون، ۱۳۹۶، ص ۲۳۴).^۲ روزانه حجم عظیمی از انواع تعارض‌ها و تضادها در میان افراد جامعه دیده می‌شود. این معضل در سطوح گوناگون جامعه، از روابط میان افراد (بینافردی) گرفته تا میان گروه‌ها و میان مردم و حکومت‌ها مشاهده می‌گردد. در این میان گسترده‌ترین تعارض‌ها، در حوزه روابط میان افراد جامعه رخ می‌دهد که در موارد بسیاری منجر به خسارات فردی و اجتماعی می‌گردد. از این رو بررسی روش‌های حل و فصل تعارض‌های بینافردی، اهمیت فوق‌العاده‌ای می‌یابد.

هرچند در پژوهش حاضر بیشتر به تعارض‌های رفتاری (گفتار و عمل) میان افراد جامعه توجه شده است؛ اما این نیز قابل انکار نیست که برخی از سطوح تعارض‌های بینافردی برای جامعه مفید بوده و چه‌بسا بتوان وجود آن را برای جامعه لازم دانست. مثال بارز چنین تعارضی، تعارض میان آرا و اندیشه‌هاست که زمینه رشد و تعالی جامعه و افراد آن را فراهم می‌آورد؛ اما ناگفته پیداست و تاریخ نیز گواه است که این سطح از تعارض‌ها نیز ظرفیت منجر شدن به تعارض‌های رفتاری در جامعه را دارد، لذا پیشگیری و حل و فصل آنها نیز ضروری است.

پیشینه پژوهش

سابقه بحث از عوامل و راه حل‌های تعارض‌های اجتماعی بسیار طولانی است. این مسئله در علوم گوناگون انسانی از جامعه‌شناسان گرفته تا روان‌شناسان و اندیشمندان ارتباطات انسانی مورد پژوهش قرار گرفته است. طی دهه‌های متمادی، نظریه‌پردازی‌ها و تلاش‌های بسیاری در زمینه چگونگی مواجهه با تعارض‌های اجتماعی صورت پذیرفته است. مهم‌ترین و رایج‌ترین نتایج این تلاش‌ها، نظریه‌های متکثر مکتب تضاد در اروپا و آمریکا است که با افول نظریه‌های کارکردگرایی، از

1. Charon, 2010, p65.

2. Baron, 2005, p346.

سال ۱۹۵۰ تاکنون ارائه گردیده‌اند (ریتزر، ۱۳۸۴، ص ۱۵۹).^۱ در علم جامعه‌شناسی، برخی نقطه آغازین صحبت از تعارض را دوره جامعه‌شناسانی همچون کارل مارکس، ماکس وبر و جورج زیمل دانسته و معتقدند جامعه‌شناسان در این مسئله متفق‌القول هستند (ترنر، ۱۳۷۸، ص ۵۲).^۲ در مقابل برخی منکر این ادعا بوده و ریشه این دست مباحث را در دوره‌های قبل‌تر، در آثار ابن‌خلدون (انصاری، ۱۳۵۵، ص ۱۴۲) و یونان باستان (آزاد ارمکی، ۱۳۸۳، ص ۲۳) جستجو می‌کنند.

آنچه مباحث جامعه‌شناسی تعارض را از دو علم روان‌شناسی اجتماعی و ارتباطات انسانی متمایز می‌نماید، آن است که جامعه‌شناسان غالباً راه حل‌های تعارض‌های اجتماعی را در سطح کلان و ساختاری آن مورد بررسی قرار داده‌اند. هرچند در دهه‌های اخیر، تلاش‌هایی از سوی برخی از ایشان همچون اریک الین رایت،^۳ امانوئل والرشتاین،^۴ رالز بلومبرگ و چافتز،^۵ برای ورود به عرصه زندگی روزمره و بررسی تعارض‌های خرد اجتماعی صورت پذیرفته است (لهسایبی‌زاده، ۱۳۸۷، ص ۲۰-۲۴).

اما اندیشمندان دو حوزه روان‌شناسی اجتماعی و ارتباطات انسانی، راهکارهای تعارض‌های اجتماعی را در سطح غیرکلان آن (درون‌شخصی، بین‌شخصی و بین‌گروهی) مورد مذاقه قرار داده‌اند. هرچند مایرز معتقد است که اشتراک بسیار زیادی بین عوامل تعارض‌های کلان و خرد آن وجود دارد (مایرز، ۱۳۹۳، ج ۲، ص ۲۷۱).^۶ به‌طور کلی این اندیشمندان بر عناصر گوناگون ارتباطات انسانی که می‌تواند منجر به تعارض شود تأکید دارند: ارسال‌کننده پیام، گیرنده پیام، کیفیت پیام، وسایل ارتباطی و زمینه برقراری ارتباط (کریمی، ۱۳۸۲، ص ۲۴۱). به همین روی ایشان تلاش فراوانی نموده‌اند تا بتوانند زوایای گوناگون ارتباطات افراد را کشف کرده، ویژگی‌های ارتباطات اثربخش، صمیمی و دوستانه را احصاء نموده و مهارت‌های لازم برای ایجاد چنین ارتباطاتی را بیان نمایند.

این اندیشمندان براساس انواع تعارض‌ها (بنیادی، احساسی، ارزش‌ها، نیازها، معقول، نامعقول) و همچنین براساس اصول برقراری ارتباط مؤثر و صمیمی؛ سبک‌ها، راهکارها و شیوه‌های گوناگونی را برای مدیریت تعارض‌ها ارائه داده‌اند (کریمی، ۱۳۸۲، ص ۲۱۶).

در حوزه پرخاشگری، راهکارهایی برای کنترل و کاهش آن داده شده است: پالایش و تخلیه هیجانی (مایرز، ۱۳۹۳، ج ۲، ص ۱۳۳)،^۷ کم کردن ناکامی‌ها (کریمی، ۱۳۸۲، ص ۲۱۷)، خیال‌پردازی (همان)، وجدان فردی (کریمی، ۱۳۸۲، ص ۲۱۶)، مشارکت در پرخاشگری‌های

1. Ritzer, 2011, p216-217.

2. Turner, 2002, p443.

3. Wright, Erik Olin

4. Wallerstein Immanuel

5. Bloomberg Poll & chafetz

6. Myers, 2010, p483.

7. Myers, 2010, p385.

قابل قبول (همان)، نمایش فیلم‌های غیرخشن (احمدی، ۱۳۸۲، ص ۱۴۱)، و یادگیری که می‌تواند شامل گوشزد کردن عواقب پرخاشگری (کریمی، ۱۳۸۲، ص ۲۱۸)، تنبیه پرخاشگر (همان)، تنبیه الگوی پرخاشگری (همان)، پاداش در برابر عدم پرخاشگری (مایرز، ۱۳۹۲، ج ۲، ص ۱۳۵)^۱ و تقویت رفتار مغایر (کریمی، ۱۳۸۲، ص ۲۱۸) باشد.

همچنین بر راهکارهای رسمی و غیررسمی حل تعارض تأکید کرده‌اند. راهکار رسمی همچون: تماس (مایرز، ۱۳۹۲، ج ۲، ص ۲۹۴)^۲، ارتباط (همان، ص ۳۱۹) رقابت، همکاری مبتنی بر اعتماد، اجتناب، نرمش، سازش، مصالحه، مذاکره، انطباق، تشریک مساعی (فرهنگی، ۱۳۷۴، ج ۲، ص ۲۱۸)، انکار، تسلیم، سلطه‌گری، و مسئله اشتراکی (بولتون، ۱۳۸۸، ص ۳۰۰). و راهکارهای غیررسمی (کدخدامنشی و ورود نفر سوم ADR) همچون: تسهیل، آشتی، بازنگری همکاری، پیگیری شکایت، میانجی، و حکم (رضائیان، ۱۳۸۲، ص ۸۰؛ فرهنگی، ۱۳۷۴، ج ۲، ص ۲۲۹).

نظریه پردازان دو حوزه روان‌شناسی اجتماعی و ارتباطات انسانی، همچنین بر لزوم اجتناب از رفتارهای مشکل‌زا در طول حل تعارض تأکید می‌نمایند. رفتارهایی همچون انتقاد، تحقیر، دفاع، و عقب‌نشینی (محسنیان راد، ۱۳۹۳، ص ۸-۲۳۷). همچنین در راستای پیشگیری از وقوع تعارض این راهکارها را توصیه می‌نمایند: استفاده از موانع کمتر، گوش کردن انعکاسی، توانایی ابراز وجود، برون‌ریزی کوه تنش، افزایش حمایت عاطفی، بالا بردن سطح تحمل و پذیرش دیگران، و کنترل مسائل (دلجو، ۱۳۸۵، ص ۲۲۴-۲۲۵).

و نکته آخر آنکه ایشان تأکید بسیار زیادی بر یادگیری مهارت‌های ارتباطی برای ایجاد روابط صمیمی و اثربخش دارند. مهارت‌هایی همچون: کلام شفاهی، کلام بدن، گوش دادن، همدلی، تشخیص احساسات، خودآشنایی، و... (محسنیان راد، ۱۳۹۳، ص ۲۸۱).

متأسفانه در میان پژوهش‌های اسلامی در باب مدیریت تعارض‌های اجتماعی، طبق بررسی‌های انجام شده، تحقیق مشخصی در خصوص مدیریت تعارض‌های بین‌افردی صورت پذیرفته است. عمده آثار متفکران اسلامی در این خصوص معطوف به تعارض‌های سازمانی است که گزارش نسبتاً مفصل در این باره را می‌توان در مقاله «مدیریت تعارض در آثار مدیریتی مبتنی بر دیدگاه اسلام» نوشته مرتضی سنگ‌دل و همکاران ملاحظه نمود.

1. Myers, 2010, p387.

2. Myers, 2010, p499.

چارچوب مفهومی

مفاهیم اصلی تحقیق، «تعارض اجتماعی» و «مدیریت تعارض» است که به بررسی مفهومی هریک می‌پردازیم.

تعارض اجتماعی: اغلب افراد با شنیدن واژه تعارض و تضاد، دعوا، زد و خورد یا جنگ را تجسم می‌کنند. در صورتی که این وضعیت‌های افراطی، تنها آشکارترین و بارزترین نمودهای خصمانه تعارض است. انواع ظریف‌تر و ملایم‌تر تعارض مانند عدم توافق‌ها، انتقادهای و جدال‌ها نیز وجود دارند (رضائیان، ۱۳۸۲، ص ۶). این بحث در جامعه‌شناسی با عنوان «تضاد» مطرح می‌شود. تضاد، مفهومی است که اجماع نظری در بین دانشمندان در خصوص معنا، ابعاد، ساختار، مؤلفه‌ها و پیامدهای آن وجود ندارد. این واژه به شیوه‌های متفاوتی در حوزه‌های مختلف علوم اجتماعی، از جمله جامعه‌شناسی و روان‌شناسی اجتماعی گرفته تا علوم سیاسی بنا به مقتضیات خاص هریک از آنها تعریف و به کار گرفته شده است (عباسی و دیگران، ۱۳۹۲، ص ۹۱). به هر روی تعاریف بسیاری برای تعارض اجتماعی ارائه شده است که به برخی از آنها اشاره می‌گردد.

شرمه‌ورن معتقد است تعارض، وضعیتی اجتماعی است که در آن دو یا چند نفر درباره موضوع‌های اساسی مربوط به سازمان، یا با هم توافق ندارند یا نسبت به یکدیگر قدری خصومت احساسی نشان می‌دهند (رضائیان، ۱۳۸۲، ص ۶).

به اعتقاد کوزر تضاد نوعی مبارزه بر سر ارزش‌ها یا مطالبه منزلت، قدرت و منابع کمیاب است و هدف طرفین درگیر، نه تنها رسیدن به ارزش‌های مورد نظرشان، بلکه خنثی‌سازی، صدمه زدن یا حذف رقبا است (لهسایبی‌زاده، ۱۳۸۷، ص ۱۴). استیفن رابینز، کوتاه‌ترین معنای تعارض را توافق نداشتن میان دو یا چند گروه می‌داند. او تعارض را فرایندی می‌داند که شخصی در آن به طور عمدی می‌کوشد تا به گونه‌ای بازدارنده، سبب ناکامی شخص دیگری در رسیدن به علایق و اهدافش شود (رابینز، ۱۳۸۸، ص ۱۳۴).

به نظر کرایزبرگ تضاد اجتماعی زمانی وجود دارد که دو یا چند طرف به اختلاف و ناسازگاری اهدافشان پی ببرند. این تعریف به آن معناست که تضاد مستلزم نوعی وقوف و آگاهی است. طرفین درگیر ممکن است برای رسیدن به اهدافشان به زور یا خشونت متوسل شوند و یا تلاش کنند طرف مقابلشان را به پاسخگویی به مطالباتشان ترغیب کنند (شکرچی، ۱۳۹۰، ص ۲۷). به اعتقاد دوبرین تضاد در افراد و گروه‌ها امری طبیعی و نتیجه محیط رقابتی است و زمانی اتفاق می‌افتد که نیازها، خواسته‌ها، اهداف، عقاید یا ارزش‌های دو یا چند نفر با هم متفاوت باشد. تضاد اغلب با

احساساتی نظیر خشم، درماندگی، دلسردی، تشویش، اضطراب و ترس همراه است (عباسی و دیگران، ۱۳۹۲، ص ۹۲).

بررسی مؤلفه‌های تعاریف متکثر ارائه شده برای تعارض اجتماعی، نشان می‌دهد که تعارض هرگونه رفتار، تفکر و احساس خصمانه آگاهانه است که در سطوح مختلف بینافردی، بین گروهی، بین سازمانی و بین‌المللی رخ می‌دهد.

مدیریت تعارض: در میان اندیشمندان علوم انسانی، بر مبنای ذاتی یا اکتسابی بودن رفتارهای تعارض‌آمیز، در خصوص امکان حل تعارض، اختلاف نظر وجود دارد، بنا بر این کسانی که قائل به ذاتی بودن آن هستند، معتقدند ما تنها می‌توانیم تعارض‌ها را هدایت و جهت‌دهی نماییم (کریمی، ۱۳۸۲، ص ۲۱۶). پس مدیریت تعارض لزوماً به معنای حل و فصل قطعی آن نیست، بلکه پیشگیری را هم می‌تواند شامل شود. در تحقیق پیش رو، مقصود از مدیریت تعارض‌های اجتماعی، هرگونه طرح و تلاش در راستای پیشگیری از وقوع انواع تعارض، و همچنین مواجهه صحیح با تضاد، هنگام و بعد از وقوع آن است.

روش پژوهش

تحقیقات علمی براساس ماهیت و روش به گونه‌های مختلفی تقسیم می‌شود که یکی از آن گونه‌ها، تحقیق توصیفی است (عسکری‌نیا و لطفی، ۱۳۹۰، ص ۸۰-۸۲). محقق در این‌گونه تحقیقات تلاش می‌کند آنچه را که هست، بدون هیچ‌گونه دخالت یا استنتاج ذهنی، براساس اطلاعاتی که تنها جنبه وصفی دارد، گزارش دهد. البته در این روش می‌توان افزون بر گزارش و توصیف موضوع، آن را مورد تحلیل هم قرار داد. این روش تحقیق دارای انواع مختلف «تحقیق تداومی و مقطعی»، «تحقیق توصیفی موردی»، «تحقیق توصیفی زمینه‌یاب» و «تحقیق توصیفی تحلیل محتوا» است. چراکه با شیوه‌ها و نگاه‌های مختلفی می‌توان موضوعات را توصیف کرد. در روش اخیر هدف از تحقیق، فهم و تحلیل محتوای یک متن است. در چنین تحقیقی محقق برای شناخت دقیق مقصود گوینده یا نویسنده و تجزیه، تحلیل و توصیف مطالب آن تلاش می‌کند (حسینی، ۱۳۹۳، ص ۱۸-۱۹).

این تحقیق به دنبال اکتشاف دیدگاه قرآن درباره مدیریت تعارض‌های اجتماعی است، لذا هیچ فرضیه و چارچوب نظری از پیش تعیین شده‌ای ندارد. برای اطمینان از انتساب دیدگاهی خاص به قرآن تحقیقی اکتشافی و همه‌جانبه در آیات و روایات نیاز است که داده‌های آن با روشی کیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته باشد. به همین جهت پژوهش حاضر را می‌توان یک تحقیق اکتشافی دانست که از روش کیفی توصیفی-تحلیلی بهره برده است. برای جمع‌آوری اطلاعات نیز از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است.

فرایند بهره‌گیری از روش توصیفی-تحلیلی در این پژوهش بدین شکل است که ابتدا با مراجعه مستقیم به منابع و یا جستجوی رایانه‌ای در آنها، حدود ۹ هزار آیه و روایت مورد مطالعه قرار گرفته و براساس میزان مناسبت لفظی و محتوایی آیات و روایات با موضوع پژوهش، تعداد تقریبی ۴ هزار مورد جمع‌آوری شده است. سپس با مطالعه مجدد آیات و روایات منتخب و دسته‌بندی اولیه آنها، عناوین (کد) اولیه‌ای برای آنها تعیین گردیده است. آنگاه با بررسی و بازبینی چندین باره عناوین اختصاص یافته و آیات و روایات ذیل هریک، عناوین مشابه حذف یا ادغام گردیده است. سپس بار دیگر عناوین، بازنگری مجدد شده و ذیل عناوین کلی‌تر و جامع‌تری قرار گرفته‌اند. آنگاه براساس شبکه مضامین دینی شکل گرفته حول مدیریت تعارض‌های اجتماعی، به تحلیل داده‌ها پرداخته و محورهای نه‌گانه استخراج و تبیین گردیده‌اند.

یافته‌های پژوهش

مطابق آیات قرآن کریم، اصلی‌ترین عامل پیدایش نخستین تعارض‌ها در زندگی اجتماعی انسان، نه یک عامل خارجی، بلکه فطرت درونی او بوده است (بقره، ۲۱۳). ویژگی‌های فطری انسان از یک طرف او را به تشکیل اجتماع وامی‌دارد (طباطبایی، ۱۴۱۷، ج ۶، ص ۳۴۲؛ ج ۸، ص ۵۴؛ ج ۹، ص ۱۱۹)، و از سوی دیگر در میان ایشان تعارض به وجود می‌آورد (طباطبایی، ۱۴۱۷، ج ۲، ص ۱۱۱ و ۱۱۸؛ ج ۱۰، ص ۲۶۱-۲۶۲). پس انسان که خود عامل وقوع تعارض‌ها است، نمی‌تواند به تنهایی عامل مدیریت (دفع و رفع) آنها باشد. لذا عامل دیگری لازم است تا بتواند با معاضدت آن و با تلاش خود بر این مشکل فائق آید. در قرآن کریم، تنها راه مدیریت تعارض‌های اجتماعی «دین الهی» معرفی شده است (بقره، ۲۱۳).

بررسی آیات و روایات نشان می‌دهد که اسلام برای مدیریت تعارض‌های اجتماعی (در هر سطحی)، چهار محور اساسی را مد نظر قرار داده است: زندگی فردی انسان، زندگی اجتماعی او، بعد مادی بشر، بعد روحی او. همچنین برنامه اسلام برای کنترل تعارض‌های اجتماعی، براساس سازماندهی چهار رابطه انسان پی‌ریزی شده است: ارتباط با خالق، با خویشان، با دیگر انسان‌ها، و ارتباط با حکومت.^۱ و در نهایت اسلام اساس و پایه مدیریت تعارض‌های گوناگون اجتماعی را بر اصلاح‌گری در سه حوزه باورها، اخلاق و رفتار انسان‌ها قرار داده است. فقدان هریک از این سه محور و وجود ضعف در کدام، مفسد فردی و اجتماعی فراوانی به دنبال خواهد داشت که وقوع تعارض در میان افراد اجتماع تنها یکی از آنها است.

۱. ارتباط میان انسان و حکومت، رابطه‌ای دوسویه است و هریک در قبال دیگری وظایف مهمی بر عهده دارند. عدم رعایت این وظایف، آثار ناگوار فردی و اجتماعی بسیاری را به دنبال خواهد داشت که یکی از این آثار وقوع تعارض‌ها و اختلافات در جامعه است. این واقعیت را می‌توان در سخن امیرالمؤمنین علی علیه السلام ملاحظه نمود: نهج البلاغه، ص ۳۳۳.

در بررسی و تحلیل آیات و روایات در حوزه مدیریت تعارض‌های بین‌فردی، به نه محور اصلی دست یافته‌ایم که نقش بسزایی در تنظیم روابط بین‌فردی و به تبع آن، مدیریت تعارض‌های بین‌فردی در مراحل مختلف پیش، حین و بعد از وقوع دارد. محتوای ارائه شده در این نوشتار، به روش استقرای ناقص از منابع دینی به دست آمده است؛ لذا تنها برای نمونه محورهای یادشده را انتخاب و برخی از آیات و روایات مربوط به هر یک را متذکر شده‌ایم.

۱. نفی برتری‌های دروغین

یکی از مهم‌ترین عوامل وقوع تعارض‌ها در هر جامعه‌ای، برتری‌های دروغینی است که افراد آن جامعه نسبت به یکدیگر تصور می‌کنند. خودبرتربینی و به دیگران به چشم خواری نگرستن، به انسان اجازه خواهد داد که با تکبر و نخوت، هرگونه رفتاری با دیگران داشته باشد، و هرچه این خودبرتربینی شدیدتر باشد، رفتارهای تعارض‌برانگیز بیشتر و بدتری از او صادر خواهد شد. و پیداست که در چنین وضعیتی از حد اعتدال خارج شده و با ظلم و ستم، به حقوق دیگران تجاوز خواهد کرد.

خداوند متعال در قرآن کریم ریشه همه برتری‌ها را زده است و با نفی هر برتری مادی و دنیایی، تنها ملاک علو انسان‌ها نسبت به یکدیگر را برتری معنوی، آن هم نه هر برتری‌ای، بلکه برتری در تقوا معرفی نموده است (حجرات، ۱۳). در این آیه، خداوند متعال بر وجود تفاوت افراد در خلقت صحه نهاده است، اما علت آن را صرفاً برای تعارف و شناسایی می‌داند؛ نه آنکه این تفاوت‌ها مایه برتری‌طلبی انسان‌ها بر یکدیگر باشد.

فقره انتهایی آیه که می‌فرماید «إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ»، در مقام بیان این مطلب است که حقیقت برتری افراد در تقوا نیز تنها در علم الهی جا دارد و این‌گونه نیست که هرکسی بتواند تقوای حقیقی افراد و حتی خودش را بسنجد. پس در اینجا نیز کسی حق ندارد خود را برتر از دیگری پندارد، بلکه موظف است همواره در برابر دیگران متواضع باشد و خویشتن را بدتر از آنها ببیند. امام کاظم علیه السلام به هشام فرمودند: خدا با چیزی بهتر از عقل پرستش نشده و عقل شخص کامل نیست مگر اینکه در او چند خصلت باشد ... همه مردم را از خود بهتر می‌داند و خود را بدترین مردم در دل خویش می‌داند و این امتیاز که خود را بدتر از همه بدانی، این خصلت‌ها را تکمیل می‌کند (کلینی، ۱۴۲۹، ج ۱، ص ۳۹).

در روایات آثار بسیاری برای تواضع برشمرده شده است. از جمله: تفاخر نکردن بر یکدیگر، تجاوز نکردن به حقوق یکدیگر (پاینده، ۱۳۸۲، ص ۲۹۰)، آزار نرساندن به یکدیگر (پاینده، ۱۳۸۲، ص ۵۷۱)، ترک مراء، (کلینی، ۱۴۲۹، ج ۳، ص ۳۱۷)، چیزی را برای مردم بخواهیم که برای خود می‌خواهیم، پوشاندن بدی دیگران با نیکی، فرو خوردن خشم، عفو و گذشت (کلینی، ۱۴۲۹، ج ۳، ص ۳۲۱). روشن است که چنین اموری تا چه اندازه در سالم‌سازی و تنظیم روابط بین‌فردی مؤثر واقع

می‌گردد و دافع و رافع تعارض‌های اجتماعی می‌شود. نقطه‌مقابل آثاری که برای تواضع بیان شده است، برای تکبر و برتری‌طلبی مطرح خواهد بود. اموری همچون تفاخر، تعدی و تجاوز به حقوق یکدیگر، آزار رساندن، مراء و جدل نمودن، خودخواهی، انتقام‌جویی، خشم، و عدم گذشت. پرواضح است که چنین اموری تا چه حد منجر به وقوع تعارض در میان افراد جامعه می‌شود.

۲. تعیین حقوق متقابل

تصور هر نوع تعارض اجتماعی در هر سطحی، ریشه در رعایت نکردن حقوق و ادای تکالیف انسان‌ها نسبت به یکدیگر دارد؛ و ناگزیر مدیریت تعارض‌ها نیز ریشه در این امر خواهد داشت. از نگاه اسلام، همه موجودات عالم دارای حقوقی هستند که باید از سوی دیگران محترم شمرده شوند. به یقین همین نگاه است که می‌تواند به روابط میان اجزای اجتماع انسانی نظم دهد؛ اما چه کسی می‌تواند به درستی حقوق یکایک موجودات را بیان نماید؟ تنها کسی می‌تواند چنین کند که خود بر همه زوایای وجودی عالم وجود احاطه مطلق دارد. چنین کسی جز خالق هستی نمی‌تواند باشد. او انسان را آفریده است و با علم حقیقی به نیازها، استعدادها، توانایی‌ها و خطرات پیش‌راه او، برترین برنامه زندگی را توسط انبیای خویش به انسان‌ها ارائه نموده است. آیات و روایات مشحون از حقوقی است که برای همه موجودات عالم قرار داده شده است.

یکی از مسائلی که اسلام در تربیت جامعه اسلامی به آن اهتمام ویژه‌ای داشته است، آن است که حقوق اقشار گوناگون جامعه را بیان می‌کند و دستور می‌دهد که همگان باید در شناخت و رعایت آن حقوق، تمام تلاش خویش را مبذول بدارند. این مسئله به قدری اهمیت دارد که امیرالمؤمنین علی علیه السلام می‌فرماید: خداوند رعایت حقوق بندگان را مقدمه‌ای برای رعایت حقوق خودش قرار داد، پس هر که به ادای حقوق بندگان خدا قیام کند، این خود سبب قیام به ادای حقوق خدا خواهد شد (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶، ص ۴۸۰). همچنین امام صادق علیه السلام فرمودند: به خدا قسم، خداوند به چیزی برتر از اداء حق مؤمن عبادت نشده است. حق مؤمن از کعبه برتر است (کوفی اهوازی، ۱۴۰۴، ص ۴۲).

در حوزه روابط بینافردی، اسلام با طبقه‌بندی اعضای جامعه به اعتبارات مختلف، حقوق گوناگونی را برای هر یک در نظر گرفته است (جوادی آملی، ۱۳۹۲). گوشه‌ای از این حقوق را می‌توان در «رساله حقوق» امام زین‌العابدین علیه السلام ملاحظه نمود (۱۳۸۷، ص ۹۸-۲۰۷). در برخی روایات تاسی حق برای مؤمن شمرده شده است (کراجکی، ۱۴۱۰، ج ۱، ص ۳۰۶) و در برخی دیگر، حقوق غیرمسلمانان نیز بیان شده است (جوادی آملی، ۱۳۹۲، ص ۳۱۰-۳۰۸). مقصود آنکه رعایت آنچه از حقوق مردمان در آیات و روایات آمده و بدان دستور داده شده است، موجب آن می‌گردد که افراد نه تنها به حقوق یکدیگر تعدی نمی‌کنند، بلکه محبت و رحمت در میان قلوب

آنها ایجاد می‌گردد. پرواضح است که رعایت نکردن این حقوق متقابل، جز فروپاشی ارکان اجتماع و وقوع اختلاف، تعارض و تفرقه، نتیجه‌ای دربر نخواهد داشت. اسلام با تعیین حقوق هر گروه از افراد اجتماع، اولاً وظیفه و تکلیف دیگران در قبال آنها را بیان می‌دارد و ایشان را ملزم به رعایت آن حقوق می‌نماید؛ ثانیاً حد و مرز حقوق را برای خود آن گروه نیز بیان می‌دارد تا از تعدی از حد خود و تجاوز به حقوق دیگران خودداری نمایند. عمده تعارض‌های بینافردی از آنجا سرچشمه می‌گیرد که افراد و گروه‌ها یا از حقوق و تکالیف خود آگاه نیستند، و یا حد و مرز خود و دیگران را رعایت نمی‌نمایند. اسلام برای حل مشکل اول، وظیفه تبلیغ دین را بر دوش مبلغان دین نهاده است تا دین حقیقی را به مردم برسانند و آنها را نسبت به حقوق متقابلشان آگاه سازند. همچنین وظیفه هر مسلمانی دانسته است که خود در جهت علم به حقوق و تکالیف اجتماعی حرکت نماید. همچنین برای حل مشکل دوم سازوکارهای مختلفی استفاده نموده است. از تبشیر و انذار نسبت به عواقب دنیایی و اخرابی این عمل گرفته، تا نظارت همگانی که در قالب امر به معروف و نهی از منکر انجام می‌پذیرد، و در نهایت استفاده از قوه قهریه و اعمال مجازات.

۳. دستور به حسن خلق اجتماعی

یکی از عمده‌ترین دلایل وقوع تعارض‌های اجتماعی، عدم رعایت خلق نیکو در روابط میان افراد جامعه است. «حسن خلق» معنای گسترده‌ای دارد و امور بسیاری را در خود جای می‌دهد. لذا صرفاً به معنای «خوش اخلاقی» و «خوش برخوردی» با یکدیگر نیست. فقدان اخلاق نیکوی اجتماعی و در مقابل آن داشتن اخلاق بد، نقش بسزایی در فساد روابط میان اعضای جامعه و وقوع اختلاف و تعارض در جامعه دارد.

یکی از محورهای مهم برنامه اسلام برای اصلاح و تربیت فرد و جامعه، آن است که اخلاق فردی و اجتماعی انسان‌ها را اصلاح نماید. اخلاق نیز دو بعد باطنی و رفتاری دارد، و بعد باطنی منشأ بعد رفتاری آن خواهد بود. به عبارت بهتر، اخلاق رفتاری ما ظهور همان اخلاق باطنی ما است. نکته دیگر آن است که اخلاق رفتاری انسان‌ها غالباً جنبه اجتماعی به خود می‌گیرد و نتایج اجتماعی نیز به دنبال خواهد داشت. هرچند پرداختن به خلق‌های باطنی اهمیت بسیاری دارد، اما بررسی این امور در این مجال نمی‌گنجد. در اینجا به بررسی نگاه اسلام در حوزه اخلاق رفتار اجتماعی خواهیم پرداخت.

یکی از زیباترین خلق‌های اجتماعی که نقش مهمی در دفع و رفع تعارض‌های بینافردی ایفا می‌کند، گذشت کردن و نادیده گرفتن اشتباهات دیگران است. قرآن کریم بسیار درباره عفو و گذشت سخن گفته و انسان‌ها را بدان تشویق و ترغیب نموده است (آل عمران، ۱۳۳-۱۳۴ و ۱۵۹؛

مآئده، ۱۳؛ اعراف، ۱۹۹؛ نور، ۲۲؛ شوری، ۴۰؛ تغابن، ۱۴). تفاوت ظریفی میان عفو و صفح وجود دارد. عفو آن است که انسان بدی و ظلمی که به او می‌شود را به رو می‌آورد، اما در مقام انتقام‌جویی و پاسخ دادن بر نمی‌آید و از مجازات خاطی گذشت می‌کند؛ اما صفح در درجه بالاتری قرار دارد، به این معنا که انسان حتی ناراحتی از بدی‌ای که به او شده است را نیز به رو نمی‌آورد و کریمانه از آن می‌گذرد (مطهری، ۱۳۸۳، ص ۱۸۰). در روایات نیز بسیار به این مهم پرداخته شد است. پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله گذشت را عامل از بین رفتن کینه‌های میان افراد جامعه (پاینده، ۱۳۸۲، ص ۳۸۵) و عدم گذشت را موجب گسترش تضادها برمی‌شمارند (پاینده، ۱۳۸۲، ص ۷۴۵). همچنین گذشت از کسی که از روی جهل سخنی درشت می‌گوید را از مکارم دنیا و آخرت دانسته‌اند (ابن ادریس، ۱۴۱۰، ج ۳، ص ۶۱۷). امیرالمؤمنین علی علیه السلام فرمودند: در اندیشه مجازات برادرت مباش، گرچه خاک به دهانت باشد (ابن شعبه، ۱۴۰۴، ص ۸۱).

یکی دیگر از خلق‌های نیکوی اجتماعی، انصاف و عدل است که جایگاه خطیری در تنظیم روابط اجتماعی و دفع و رفع تعارض‌های بینافردی دارد. عدل و انصاف اجتماعی آن است که انسان نسبت به دیگران همان‌گونه عمل کنند که دوست دارد دیگران با او آن‌گونه رفتار نمایند (صدوق، ۱۴۱۳، ج ۴، ص ۳۹۵؛ ابن‌شعبه حرّانی، ۱۴۰۴، ص ۱۸۰). یعنی نه تنها هیچ‌گونه ستمی بر آنها روا ندارد، بلکه در حق آنها نیکی کند. نتیجه فراگیر شدن این خصلت آن خواهد بود که کسی از روی عمد به کسی ظلم نخواهد کرد. اسلام عدل و انصاف را به‌عنوان یک ارزش و محور مهم در مناسبات اجتماعی تلقی نموده است. خداوند متعال در قرآن کریم می‌فرماید: نباید دشمنی گروهی شما را بر آن دارد که عدالت نکنید. عدالت کنید که آن به تقوا نزدیک‌تر است (مآئده، ۸). همچنین می‌فرماید: خداوند به عدالت و نیکی کردن فرمان می‌دهد (نحل، ۹۰). امیرالمؤمنین علی علیه السلام در تفسیر این آیه فرمودند: عدل، انصاف است (شریف رضی، ۱۴۱۴، ص ۵۰۹). امیرالمؤمنین علی علیه السلام انصاف را عامل از بین رفتن اختلافات و موجب الفت میان مردم می‌دانند (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶، ص ۳۹۴). امام صادق علیه السلام فرمودند: برادران باید سه وظیفه را رعایت کنند (تا برادری پایدار ماند) وگرنه از هم جدا و با یکدیگر دشمن شوند: انصاف، مهربانی، و ترک حسد (ابن‌شعبه، ۱۴۰۴، ص ۳۲۲).

مدارا و صبر نیز از جمله مهم‌ترین و تأثیرگذارترین خلق‌های اجتماعی هستند که نقش بسزایی در مدیریت تعارض‌های بینافردی دارند. زندگی جمعی را گریزی از تعارض‌ها نیست و به ناچار این افراد جامعه هستند که باید بخش قابل توجهی از نامالایمات و سختی‌های زندگی با یکدیگر را با مدارا کردن و نرمی تحمل نمایند و از وقوع یا تشدید تعارض‌ها اجتناب ورزند. پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله فرمودند: مدارا با مردم نیمی از ایمان و نرمش با آنها نیمی از زندگانی است (کلینی، ۱۴۲۹، ج ۳، ص ۳۰۴). امیرالمؤمنین علی علیه السلام فرمودند: مسلمان آینه برادر خویش است، هرگاه از برادر خود لغزشی مشاهده

کردید همگی او را مورد حمله قرار ندهید، بلکه او را ارشاد نمایید و اندرزش دهید و با او نرم رفتاری کنید. مبدا اختلاف کنید که موجب خروج از دین است (صدوق، ۱۳۶۲، ج ۲، ص ۶۱۸). قرآن کریم صبر و حلم را از عوامل حسن خلق در معاشرت با دیگران معرفی می‌کند (فصلت، ۳۴-۳۵). امام صادق علیه السلام علت دشمنی میان مردم را تنگی سینه و کم‌صبری معرفی می‌کنند: (صدوق، ۱۳۷۸، ص ۴۶۱). پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله فرمودند: حلم، خشم را مغلوب می‌کند (کلینی، ۱۴۲۹، ج ۱۵، ص ۳۵۹). امام کاظم علیه السلام فرمودند: حسن جوار این نیست که همسایه را آزار ندهی، بلکه حسن جوار آن است که بر اذیت آنها صبر داشته باشید (کلینی، ۱۴۲۹، ج ۴، ص ۷۵۹).

نمونه‌های بسیار دیگری در آیات و روایات در این زمینه وجود دارد که هر یک نقش بسزایی در تنظیم روابط اجتماعی، پیشگیری و حل و فصل تضادهای بینافردی دارد. از جمله فرو خوردن خشم (آل عمران، ۱۳۴؛ کلینی، ۱۴۲۹، ج ۳، ص ۷۴۰ و ۷۴۳) عذرخواهی و عذرپذیری (کلینی، ۱۴۲۹، ج ۴، ص ۵۴؛ عریضی، ۱۴۰۹، ص ۳۴۲؛ کراجکی، ۱۴۱۰، ج ۱، ص ۳۰۶؛ پاینده، ۱۳۸۲، ص ۵۶۶)؛ دفع بدی با خوبی (فصلت، ۳۴؛ رعد، ۲۲؛ ابن ادریس، ۱۴۱۰، ج ۳، ص ۶۱۷؛ شریف رضی، ۱۴۰۶، ص ۱۰۸؛ ابن شعبه، ۱۴۰۴، ص ۳۰۵) و تغافل (صدوق، ۱۴۱۳، ج ۴، ص ۳۸۷؛ تمیمی آمدی، ۱۳۶۶، ص ۲۴۵).

۴. تلطیف عواطف و احساسات

کانونی‌ترین نقطه وجودی انسان‌ها که روابط زیبا و زشت آنها با یکدیگر را شکل می‌دهد، قلب و دل آنها است. وقتی قلب‌ها صاف و زلال و عاری از کینه و نفرت باشد، روابط میان افراد نیز شکلی زلال و زیبا به خود خواهد گرفت و در نتیجه، تعارض و اختلاف در میان آنها یا به وجود نخواهد آمد و یا ریشه نخواهد دواند و به زودی برطرف خواهد شد.

یکی از جنبه‌های بسیار زیبای برنامه اسلام برای تنظیم روابط اجتماعی و به دنبال آن مدیریت تعارض‌های بینافردی، آن است که تلاش نموده است نوع مواجهه و ارتباط افراد با یکدیگر را به گونه‌ای تنظیم کند که عواطف و احساسات نیک درونی آنها نسبت به یکدیگر برانگیخته گردد، و بر اثر آن نه تنها دل‌هایشان از کینه و کدورت و خشم خالی گردد، بلکه جای آن را محبت و مهربانی پر کند. این دست توصیه‌های اسلام بسیار گسترده هستند و رعایت و پایبندی به هر یک به نوعی منجر به هدف یاد شده می‌گردد. این امور بسیار فراوان می‌باشند و پرداختن به همه آنها در این مجال نمی‌گنجد.

سلام کردن یکی از این امور است. امیرالمؤمنین علی علیه السلام درباره تأثیر سلام کردن فرمودند: زبان

خود را به نرم‌گویی و سلام کردن عادت ده، تا دوستانت زیاد و دشمنانت کم شوند (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶، ص ۴۳۵). همچنین پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله در این باره فرمودند: آیا می‌خواهید شما را به چیزی راهنمایی کنم که با انجام آن، یکدیگر را دوست بدارید؟ سلام کردن بین یکدیگر را رواج دهید (طبرسی، ۱۳۸۵، ص ۱۲۳). نمونه دیگر مصافحه نمودن است. رسول خدا صلی الله علیه و آله فرمودند: به یکدیگر دست بدهید ... چراکه دوستی و محبت را زیاد می‌کند (ابن حیون، ۱۳۸۵، ج ۲، ص ۳۲۶). امام صادق علیه السلام فرمودند: با یکدیگر مصافحه کنید، زیرا مصافحه کینه دیرینه را از بین می‌برد (کلینی، ۱۴۲۹، ج ۳، ص ۴۶۸). یکی دیگر از این امور، گشاده‌رویی و اعلان محبت است. پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله فرمودند: گشاده‌رویی کینه را از بین ببرد (دیلمی، ۱۴۱۲، ج ۱، ص ۱۳۳). امیرالمؤمنین علی علیه السلام فرمودند: بهترین چیزی که تواند دل دوستان را به دست آرد و کینه از دل دشمنان برگیرد خوش‌رویی در برخورد و گشاده‌رویی در حضور است (ابن شعبه، ۱۴۰۴، ص ۲۱۸). رسول خدا صلی الله علیه و آله فرمودند: هر یک از شما برادرش را دوست دارد به وی اعلان کند که این کار برای اصلاح میانه شما بهتر است (راوندی، بی‌تا، ص ۱۲).

۵. نهی از امور تعارض برانگیز

یکی از عوامل مهم در رخداد تعارض‌های بینافردی، اعمال و رفتارهایی در روابط اجتماعی است که زمینه پدید آمدن تعارض‌ها را فراهم می‌آورد. زندگی اجتماعی، صحنه مناسبات و ارتباطات گسترده اعضای جامعه با یکدیگر است. شکل و شیوه این مناسبات موجب تأثیر و تأثراتی در افراد گشته و واکنش‌های متفاوتی را در آنها به وجود می‌آورد. این تأثیرگذاری، تأثیرپذیری و عکس‌العمل‌ها می‌تواند منفی و زشت باشند. افراد جامعه در این زمینه دو وظیفه بر عهده دارند. یکی آنکه سعی نمایند با تعارض‌های به وجود آمده، با خلق نیکو مواجهه یابند و بدین وسیله از گسترش و شدت یافتن آن جلوگیری نمایند (مدیریت تأثیرها و عکس‌العمل‌ها). این مهم را پیش از این بررسی نمودیم. دیگر آنکه سعی نمایند خود نیز از انجام اعمال و رفتارهایی که می‌تواند منجر به تعارض گردد اجتناب ورزند. این امور که گستره فراوانی نیز دارند، به شدت مورد نهی آیات و روایات قرار گرفته‌اند. یکی از این امور آزار رساندن است که از آن نهی شده است. پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله فرمودند: بنده‌ای که همسایه از شرش در امان نباشد به بهشت نمی‌رود (پاینده، ۱۳۸۲، ص ۶۸۱). امام صادق علیه السلام فرمودند: چنان نیست که شما به پیران و بزرگان خویش بی‌بوندید به چیزی که بهتر باشد از باز داشتن آزار از ایشان (کلینی، ۱۴۲۹، ج ۳، ص ۴۲۳). نمونه دیگر بی‌احترامی کردن است. این مسئله به اندازه‌ای اهمیت دارد که خداوند مؤمنین را حتی از دشنام دادن به بت‌ها منع می‌کند (انعام، ۱۰۸).

امام باقر علیه السلام فرمودند: مردی از بنی تمیم نزد پیغمبر آمد و گفت به من سفارشی کن. پیامبر صلی الله علیه و آله فرمودند: به مردم دشنام ندهید تا میان خود دشمنی به بار آورید (کلینی، ۱۴۲۹، ج ۴، ص ۸۹). قرآن کریم همچنین به شدت مسخره کردن و لقب زشت دادن را نهی نموده است (حجرات، ۱۱). پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله فرمودند: هیچ یک از خلق خدا را مسخره مکن (صدوق، ۱۳۶۲، ج ۲، ص ۵۴۳). کینه‌ورزی و دشمنی یکی دیگر از این امور است. پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله فرمودند: کینه‌ها را دور بیندازید (پاینده، ۱۳۸۲، ص ۳۸۴). پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله در نهی از دشمنی کردن با مردم فرمودند: بدترین مردم آن کسی است که مردم را دشمن دارد و او را دشمن دارند (پاینده، ۱۳۸۲، ص ۵۳۵).

از دیگر موارد مذکور در آیات و روایات، سخن‌چینی (کوفی، ۱۴۰۲، ص ۶؛ پاینده، ۱۳۸۲، ص ۳۵۴)، غیبت و تهمت (حجرات، ۱۱-۱۲؛ کلینی، ۱۴۲۹، ج ۴، ص ۹۳)؛ تفرقه‌افکنی (آل عمران، ۱۰۳؛ انعام، ۶۵؛ تمیمی آمدی، ۱۳۶۶، ص ۴۱۹)؛ خشونت (آل عمران، ۱۵۹؛ ابن شعبه، ۱۴۰۴، ص ۳۵۶)؛ سرزنش و عتاب بسیار (ابن شعبه، ۱۴۰۴، ص ۸۴) و مرأ و جدل (طبری آملی، ۱۳۸۳، ج ۲، ص ۲۶؛ کلینی، ۱۴۲۹، ج ۳، ص ۷۳۴؛ حلوانی، ۱۴۰۸، ص ۱۳۹) می‌باشد.

۶. ایجاد اتقان در روابط

بخش قابل توجهی از تعارض‌ها در حیطه روابط بینافردی، به علت رعایت نکردن برخی از اصول و قواعد این نوع روابط است که منجر به اختلاف و تعارض می‌گردد. دو نمونه از چنین قواعدی عبارت است از: ۱. در معاملات و داد و ستدها به‌گونه‌ای عمل گردد که زمینه بروز تعارض و اختلاف تا حد زیادی منتفی گردد؛ ۲. ارتباطات و موضع‌گیری‌های خود را بر پایه اخبار موثق و مطمئن بنا نهیم. بر همین اساس، یکی از مهم‌ترین محورهای برنامه اسلام برای مدیریت تعارض‌های بینافردی، آن است که دستور می‌دهد مردم تعاملات اجتماعی خویش را بر اساسی محکم و متقن پی‌ریزی نمایند. اتقان و احکامی که بتواند تا حد زیادی مانع وقوع تعارض‌ها گردد. اسلام در این زمینه قوانینی تشریح نموده است که به برخی از آنها اشاره می‌شود.

یکی از آنها شاهد گرفتن. چنان‌که در آیه ۲۸۲ بقره دستور می‌دهد به هنگام معامله با یکدیگر، دو نفر را به‌عنوان شاهد حاضر نمایید تا در آینده دچار شک و تردید نشوید. قرآن کریم همچنین در خصوص نحوه بازگرداندن اموال یتیمان به آنها فرمان می‌دهد ولی او باید این عمل را در حضور شاهد انجام دهد (نساء، ۶). «تا هم کار خود را محکم کرده و هم از بروز اختلاف و غائله نزاع جلوگیری نموده باشد، زیرا ممکن است فردا یتیم ادعا کند که ولی من مال مرا به من نمی‌دهد با اینکه به حد نکاح و رشد رسیده‌ام» (طباطبایی، ۱۴۱۷، ج ۴، ص ۱۷۴). اسلام در برخی از امور غیرمالی نیز دستور به گرفتن شاهد می‌دهد (مائده، ۱۰۶). کتابت دیون یکی دیگر از این قوانین است. قرآن در آیه

۲۸۲ بقره دستور می‌دهد به هنگام قرض دادن پول به یکدیگر، سررسید و مبلغ وام را بنویسیم تا در آینده دچار تردید و تضاد نشویم. تبیین از حقیقت امور و اخبار، یکی دیگر از این دست موارد است تا بر اثر اخبار ناصواب، دست به اقدام نزده و مشکلاتی را به وجود نیاوریم (حجرات، ۶).

۷. ضرورت اصلاح‌گری همگانی

چنان‌که پیش از این نیز بیان گردید، وقوع اختلاف و تضاد در میان افراد جامعه، امری اجتناب‌ناپذیر است. پیداست که حل تضادهای بی‌شمار اجتماعی به طریق بردن دعوی به محکمه، کاری دشوار و در بسیاری از موارد غیرممکن است. چنین کاری هم هزینه‌های فراوانی را به دنبال دارد، و هم فرصت بسیاری را به خود اختصاص می‌دهد. از طرفی غالب کسانی که در دادگاه محکوم واقع می‌شوند، اساساً راضی به حکم آن نیستند و این خود می‌تواند منشأ تضادهای دیگر گردد. پس باید چاره‌ای اندیشید و راه بهتری در پیش گرفت.

یکی از بهترین، دقیق‌ترین و مؤثرترین تمهیدات اسلام برای رفع و رجوع تضادهای اجتماعی، آن است که وظیفه اصلاح‌گری را وظیفه‌ای همگانی می‌داند. اسلام برای رسیدن به این هدف، ابتدأً مؤمنین را به‌عنوان برادران یکدیگر معرفی می‌نماید (حجرات، ۱۰). اولین اثر چنین امری آن است که احساسات افراد را برانگیخته و در نتیجه دل‌های ایشان را به یکدیگر نزدیک می‌کند. سپس از آنها می‌خواهد که براساس این اخوت، اولاً به معنای عام کلمه (اصلاح‌گری)، هرکس رابطه میان خود و دیگران را اصلاح نماید و ثانیاً اگر میان دیگر برادرانشان نیز تضادهایی وجود دارد، در جهت اصلاح آن قیام نمایند. آیات دیگری نیز در این زمینه وجود دارد (انفال، ۱؛ نساء، ۱۱۴). قرار دادن حکم در تضاد میان زن و شوهر نمونه دیگر این امر است (نساء، ۳۵). هرچند این‌آیه در خصوص تضاد میان زن و شوهر است، اما حکم آن را به دیگر تضادها نیز می‌توان تعمیم داد. نمونه این حکمیت، زمانی بود که به هنگام نصب حجرالاسود میان اهل مکه اختلاف رخ داد. آنها با حکم قرار دادن پیامبر اکرم ﷺ این تضاد را مدیریت کردند.

روایات بسیاری نیز در خصوص وظیفه اصلاح‌گری وجود دارد. پیامبر اکرم ﷺ فرمودند: دروغ در سه جا نیکوست ... و اصلاح میان مردم (ابن‌شعبه، ۱۴۰۴، ص ۹). همچنین فرمودند: می‌خواهید شما را از چیزی که بهتر از روزه و نماز و صدقه است خبر دهم؟ اصلاح میان کسان، زیرا فساد میان کسان، مایه هلاک است (پاینده، ۱۳۸۲، ص ۲۴۱).

۸. ضرورت نظارت همگانی

برآورده شدن نیازهای گوناگون انسان و به فعلیت رسیدن استعدادهای ودیعه نهاده شده در او و رشد و تعالی اش، تنها با زندگی در اجتماعی سالم و صالح امکان پذیر است. معضلات اجتماعی گوناگون، تأثیر بسزایی در عدم تعالی و رشد جامعه و افراد آن دارد. از جمله این معضلات، تضادهای اجتماعی است که در سطوح مختلف جامعه و در گستره بزرگی از آن دیده می شود. همه افراد یک جامعه صالح، همانند اعضای یک بدن، در شکل دادن به زندگی جمعی صحیح انسانی شریکند. هیچ کس نمی تواند خود را در قبال صلاح و فساد دیگران بی تفاوت دانسته و در قبال آن وظیفه ای برای خود قائل نباشد. نوع زندگی و معاشرت یکایک اعضای جامعه در سلامت دیگران و در سلامت جامعه، نقش مهمی ایفا می نماید.

یکی از عوامل دخیل در پیشگیری و حل و فصل تضادهای اجتماعی که نقش فوق العاده ای ایفا می نماید «نظارت همگانی» است. بسیاری از تضادها به وسیله همین مکانیسم قابل دفع و رفع است و در نبود آن، عوامل تهدیدکننده وحدت اجتماع، ریشه های جامعه را سست کرده و آن را نابود می سازد.

قرآن جامعه مؤمنین را جامعه ای می داند که همه اعضای آن یکدیگر را دعوت به خیر و توصیه به حق می نمایند (عصر، ۳). همچنین بزرگان جامعه را نسبت به مشکلات اجتماع مسئول دانسته که باید در قبال آن موضع گیری کرده و مردم را از اعمال خلاف و همچنین اختلاف ها و تضادها نهی نمایند (مائده، ۶۳).

اسلام وظیفه نظارت همگانی اجتماعی را در قالب فریضه «امر به معروف و نهی از منکر» مطرح نموده است. امر به معروف و نهی از منکر که تام ترین مصداق دعوت به حق در عرصه روابط اجتماعی است، پیوندی نزدیک و لاینفک با سعادت و کمال اجتماع و انسان دارد. «این دو شکل از مبارزه با فساد و دعوت به سوی حق، از شاهکارهای قوانین اسلامی محسوب می گردد، و لزوم تشکیل یک گروه نظارت بر وضع اجتماعی و سازمان های حکومت را مشخص می سازد» (مکارم، ۱۴۲۱، ج ۲، ص ۶۳۰).

در ۱۰ آیه از قرآن، مستقیماً به این مسئله اشاره شده است که گویای اهمیت آن است. در برخی از آیات، امت اسلامی را مکلف به امر به معروف و نهی از منکر می کند (آل عمران، ۱۰۴). در آیات قرآن قرار گرفتن امر به معروف و نهی از منکر در کنار ایمان به خدا، نشانه اهمیت این فریضه و بیانگر آن است که، امر به معروف و نهی از منکر تضمین کننده گسترش ایمان در جامعه است. در روایات نیز به این مهم پرداخته شده است. پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله فرمودند: حکایت کسی که در حدود خدا بایستد و آن که در حدود خدا افتد، مانند گروهی است که بر کشتی ای قرعه زدند و

قسمت بالای کشتی به بعضی افتاد و پایین آن به بعض دیگر افتاد. آنها که در پایین کشتی بودند وقتی آب می‌خواستند بر آن کسان که بالای سرشان بودند می‌گذشتند و با خود گفتند اگر در قسمت خود سوراخی کنیم و آنها را که در بالای سر ما هستند اذیت نکنیم، اگر بالا سری‌ها آنها را با قصدشان واگذارند همگی هلاک شوند و اگر دستشان بگیرند همگی نجات یابند (پاینده، ۱۳۸۲، ص ۸۳۶). غیاث بن ابراهیم گوید: هرگاه امام صادق از کنار گروهی می‌گذشت که با هم در حال مخاصمه و دعوی بودند، از آنجا عبور نمی‌کرد مگر اینکه سه بار با صدای بلند می‌فرمود: از خدا بترسید (کلینی، ۱۴۲۹، ج ۹، ص ۴۳۹).

۹. تفکر جمعی

یکی از راه‌های مهم و اساسی در مدیریت تضادهای اجتماعی، استفاده از ابزار گفتگو است که هدف آن رسیدن به مرحله‌ای ورای فهم و ادراک تک‌تک افراد است. براساس گفتگو، نوع جدیدی از خرد و عقلانیت به منصفه ظهور می‌رسد که بر پایه پدید آمدن یک معنای مشترک استوار است. یکی از گونه‌های تضادهای بینافردی، اختلاف آرا و عقاید افراد و گروه‌ها با یکدیگر است. این نوع تضادها که به شکل گسترده‌ای در سطوح مختلف جامعه و در موضوع‌های متکثری به چشم می‌خورد، تنها از طریق گفتگو قابل حل هستند. بخش قابل توجهی از اختلافات عقیدتی، فرهنگی، سیاسی، قومی و خانوادگی را می‌توان با همفکری و تضارب آرا مدیریت نمود. این امر در مدیریت تضادهای بینافردی در جامعه نیز می‌تواند بسیار مؤثر واقع شود.

در قرآن، دعوت به گفتگو به روش پسندیده، سازوکاری مهم برای مدیریت تضاد است. خداوند می‌فرماید: با حکمت و اندرز نیکو به راه پروردگارت دعوت کن و با آنان به [شیوه‌ای] که نیکوتر است مجادله نما (نحل، ۱۲۵). در این آیه خداوند جدال و گفتگوی سازنده و مفید میان اختلاف‌کنندگان، برای آشکار شدن حق را تجویز نموده است. یکی از آیاتی که ابعاد این جدال احسن را بیشتر معرفی می‌نماید، گفتگو براساس مشترکات است. لذا قرآن از زبان پیامبر خطاب به مسیحیان می‌فرماید: بگو ای اهل کتاب، بیایید بر سر سخنی که میان ما و شما یکسان است بایستیم (آل عمران، ۶۴). امیرالمؤمنین علی علیه السلام در خصوص تضارب آرا و نتیجه حاصل از آن می‌فرماید: تضارب آرا کنید تا از آن اندیشه درست متولد شود (تمیمی، ۱۳۶۶، ص ۴۴۲).

بحث و نتیجه‌گیری

براساس آنچه در پژوهش حاضر بیان گردید، از نگاه آیات قرآن کریم و احادیث معصومان (علیهم‌السلام) وقوع تعارض‌های اجتماعی قابل پیش‌بینی و قطعی است. چراکه ریشه اولیه تعارض‌ها در جامعه به نوع خلقت انسان و فطرت او باز می‌گردد. ویژگی‌های فطری انسان از سویی او را به تشکیل اجتماع و زندگی جمعی سوق می‌دهد، و از سویی روابط میان افراد جامعه را به سوی تعارض‌ها و اختلافات می‌کشاند. لذا انسان‌ها، تنها با تکیه بر عقل و وضع قوانین عقلی توانایی مدیریت تعارض‌های اجتماعی را نخواهند داشت.

اسلام همچنین پیشگیری و حل و فصل تعارض‌های اجتماعی را ممکن و لازم دانسته و یگانه راه آن را «دین حقه» می‌داند. چراکه تنها خالق عالم است که عالم به تمام اسرار هستی و زوایا، ویژگی‌ها و نیازهای وجودی انسان است و می‌تواند بهترین برنامه مدیریت اجتماعی را طرح‌ریزی نماید.

اسلام انسان را مرکب از ماده و روح و زندگی دنیایی او را دارای دو ساحت فردی و اجتماعی می‌داند. این ابعاد چهارگانه انسان، ویژگی‌ها و نیازهایی را در او پدید می‌آورد و زندگی دنیا و آخرت و زندگی فردی و اجتماعی او را شکل می‌دهد. لذا اسلام خصلت‌های مادی و روحی انسان و نیازهای فردی و اجتماعی او را در وقوع تعارض‌های اجتماعی دخیل دانسته و در طرح خود برای مدیریت تعارض‌ها، این چهار بعد وجودی انسان را مد نظر قرار داده است.

در میان سطوح متفاوت تعارض‌های اجتماعی، تعارض‌های بینافردی به شکل گسترده‌ای در جوامع انسانی دیده می‌شود. از آنجا که این طیف از تعارض‌ها در دامنه وسیع روابط میان افراد جامعه رخ می‌دهد، لاجرم مدیریت آن نیز جز با اصلاح و تنظیم روابط بینافردی ممکن نخواهد بود. اسلام اساس اصلاح و تنظیم این روابط را بر سه پایه استوار نموده است: اصلاح پندارها، اصلاح اخلاق و اصلاح رفتارها.

در زمینه پندار، بزرگ‌ترین عامل تعارض‌زا، خودبرتربینی افراد جامعه نسبت به یکدیگر است، بنا بر این اسلام به شدت از این تفکر زشت نهی فرموده و ملاک برتری را صرفاً در یک ملاک معنوی یعنی «تقوا» منحصر نموده است. در اینجا نیز تنها خداوند را عالم حقیقی به میزان کیفیت تقوای انسان‌ها دانسته و آنها را از خودبرتربینی در این زمینه نیز نهی فرموده است. این امر منبیت و خودبینی را در افراد جامعه ریشه‌کن کرده، بذر تواضع و افتادگی را در وجود آنها پراکنده نموده و بدین وسیله زمینه پیشگیری و حل و فصل تعارض‌ها را فراهم می‌آورد.

در حوزه اخلاق، رذایل باطنی بسیاری در درون افراد جامعه شکل می‌گیرد که تأثیرات شومی بر روابط میان افراد جامعه نهاده، پیوند میان آنها را سست نموده و زمینه بروز تعارض‌های بینافردی را ایجاد می‌نماید. در آیات و روایات فراوانی نه تنها از رذایل اخلاقی نهی شده است، بلکه به فضایل

اخلاقی فراوانی دستور داده شده است که متخلق شدن اعضای جامعه به آنها، تعارض‌ها را به شدت کاهش می‌دهد. خلق‌های نیکویی همچون عفو و صفح، انصاف و عدل، صبر و مدار، فروخوردن خشم، عذرخواهی و عذرپذیری، تغافل، خیرخواهی و...

اسلام در حیطه رفتارهای اجتماعی نیز به شیوه‌های متفاوتی دست به اصلاح زده است. از جمله این امور عبارت است از: تعیین حقوق متقابل افراد جامعه و تحدید حد و مرز حقوق و تکالیف آنها نسبت به یکدیگر؛ دستور به انجام اموری همچون سلام کردن، دست دادن، گشاده‌رویی، اعلان محبت و محبت کردن به یکدیگر، هدیه دادن و... که موجب تلطیف عواطف و احساسات اعضای جامعه نسبت به یکدیگر می‌گردد و زمینه پیشگیری و حل و فصل تعارض‌ها را ایجاد می‌نماید؛ نهی از انجام کارهایی که منجر به تعارض می‌گردد همچون آزار رساندن، سخن چینی، بی‌احترامی، کینه‌ورزی و دشمنی، غیبت و تهمت، خشونت، و...؛ دستور به متقن نمودن روابط میان خود در زمینه‌های مختلفی همچون داد و ستدها، بازگرداندن اموال امانت نهاده شده و... با اتخاذ اموری همچون شاهد گرفتن، نوشتن دیون و تبیین از حقیقت مسائل که موجب پیشگیری از وقوع تعارض می‌گردد؛ ضرورت و لزوم وظیفه‌شناسی همه افراد جامعه نسبت به تنظیم روابط میان خود با اصلاح‌گری همگانی و نظارت عمومی بر رفتارهای یکدیگر؛ و در نهایت دستور به تضارب آرا و تفکر جمعی برای شنیدن نظرات متفاوت یکدیگر و خلق آرای صواب.

اسلام در راستای مدیریت تعارض‌های بین‌فردی، دو ظرفیت موجود در جامعه را به کار گرفته است. یکی ظرفیت یکایک اعضای جامعه در اصلاح پندارها، اخلاق و رفتارهای خود. دیگری ظرفیت همه افراد جامعه و تشریک مساعی آنها در جهت اصلاح روابط میان خودشان به وسیله اصلاح‌گری، نظارت و تفکر جمعی.

منابع

- * قرآن کریم، ترجمه محمد مهدی فولادوند.
- * نهج البلاغه (۱۴۱۴ق)، شریف رضی، تصحیح صبحی صالح، ترجمه محمد دشتی، قم: هجرت، چاپ اول.
- * رساله حقوق امام زین العابدین (۱۳۸۷)، ترجمه عباس حاجیانی دشتی، چاپ اول، قم: موعود اسلام.
- * فقه الرضا (۱۴۰۶ق)، چاپ اول، مشهد: آل البيت.

منابع اسلامی

۱. ابن ادریس، محمد بن احمد (۱۴۱۰ق)، السرائر الحاوی لتحریر الفتاوی، تحقیق حسن بن احمد الموسوی، چاپ دوم، قم: جامعه مدرسین، ج ۳، ص ۶۱۷.
۲. ابن حیون، نعمان بن محمد (۱۳۸۵ق)، دعائم الإسلام و ذکر الحلال و الحرام و القضايا و الاحکام، تحقیق آصف فیضی، ترجمه عبدالله امیدوار، چاپ دوم، قم: آل البيت.
۳. ابن خلدون، عبدالرحمن بن محمد (۱۴۰۸ق)، تاریخ ابن خلدون، تصحیح زکاء سهیل، چاپ دوم، لبنان: دارالفکر.
۴. ابن شعبه حرّانی، حسن بن علی (۱۴۰۴ق)، تحف العقول عن آل الرسول، تحقیق علی اکبر غفاری، ترجمه احمد جنتی، چاپ دوم، قم: جامعه مدرسین.
۵. پاینده، ابوالقاسم (۱۳۸۲)، نهج الفصاحه، چاپ چهارم، تهران: دنیای دانش.
۶. تمیمی آمدی، عبدالواحد بن محمد (۱۳۶۶)، تصنیف غرر الحکم و درر الکلم، تحقیق مصطفی درایتی، ترجمه آقا جمال خوانساری، چاپ اول، قم: دفتر تبلیغات.
۷. جوادی آملی، عبدالله (۱۳۹۲)، مفاتیح الحیاة، قم: اسراء، چاپ یکصد و پنجاه و پنج، ۱۳۹۲ش.
۸. حلوانی، حسین بن محمد (۱۴۰۸ق)، نزهة الناظر و تنبيه الخاطر، ترجمه عبدالهادی مسعودی، چاپ اول، قم: مدرسه امام مهدی.
۹. دیلمی، حسن بن محمد (۱۴۱۲ق)، ارشاد القلوب إلى الصواب، ترجمه عبدالحسن رضایی، چاپ اول، قم: شریف رضی.

۱۰. راوندی کاشانی، فضل‌الله بن علی (بی‌تا)، النوادر، تحقیق و ترجمه احمد صادقی، چاپ اول، قم: دارالکتاب، ص ۱۲.
۱۱. شریف رضی (۱۴۰۶ق)، خصائص الأئمة، تحقیق محمدهادی امینی، چاپ اول، مشهد: آستان قدس.
۱۲. صدوق، محمد بن علی (۱۳۷۸ق)، عیون أخبار الرضا علیه السلام، تحقیق مهدی لاجوردی، ترجمه محمدتقی آقاجانی، چاپ اول، تهران: جهان.
۱۳. _____ (۱۳۶۲)، الخصال، تحقیق علی‌اکبر غفاری، ترجمه یعقوب جعفری، چاپ اول، قم: جامعه مدرسین.
۱۴. _____ (۱۳۶۲)، صفات الشیعة، ترجمه امیر توحیدی، چاپ اول، تهران: اعلمی.
۱۵. _____ (۱۴۱۳ق)، من لا یحضره الفقیه، تحقیق علی‌اکبر غفاری، ترجمه علی‌اکبر غفاری، چاپ دوم، قم: جامعه مدرسین.
۱۶. طباطبایی، محمدحسین (۱۴۱۷ق)، المیزان فی تفسیر القرآن، ترجمه محمدباقر موسوی، چاپ پنجم، قم: جامعه مدرسین.
۱۷. طبرسی، علی بن حسن (۱۳۸۵ق)، مشکاة الأنوار فی غرر الأخبار، ترجمه عزیزالله عطاردی، چاپ دوم، نجف: حیدریه.
۱۸. طبری آملی، محمد بن ابی‌قاسم (۱۳۸۳ق)، بشارة المصطفی لشیعة المرتضی، چاپ دوم، نجف: حیدریه.
۱۹. عریضی، علی بن جعفر (۱۴۰۹ق)، مسائل علی بن جعفر و مستدرکاتها، چاپ اول، قم: آل‌البت، ص ۳۴۲.
۲۰. کراجکی، محمد بن علی (۱۴۱۰ق)، کنز الفوائد، تحقیق عبدالله نعمه، ترجمه محمدباقر کمره‌ای، چاپ اول، قم: دارالذخائر.
۲۱. کلینی، محمد بن یعقوب (۱۴۲۹ق)، کافی، ترجمه سیدجواد مصطفوی، چاپ اول، قم: دارالحديث.
۲۲. کوفی اهوازی، حسین بن سعید (۱۴۰۲ق)، الزهد، تحقیق غلامرضا عرفانیان، ترجمه عبدالله صالحی، چاپ دوم، قم: علمی.
۲۳. _____ (۱۴۰۴ق)، المؤمن، ترجمه عبدالله صالحی، چاپ اول، قم: مدرسه امام مهدی.
۲۴. مطهری، مرتضی (۱۳۸۳)، آشنایی با قرآن ۷، چاپ پنجم، تهران: صدرا.
۲۵. مکارم شیرازی، ناصر (۱۴۲۱ق)، الأمثل فی تفسیر کتاب الله المنزل، ج ۲، ترجمه محمدعلی آذرشب و دیگران، چاپ اول، قم: مدرسه امام علی بن ابی‌طالب.

منابع برون دینی

۲۶. آزاد ارمکی، تقی (۱۳۸۳)، نظریه‌های جامعه‌شناسی، چاپ سوم، تهران: سروش.
۲۷. احمدی، حبیب (۱۳۸۲)، روان‌شناسی اجتماعی، چاپ اول، شیراز: دانشگاه شیراز.
۲۸. انصاری، ابراهیم (۱۳۵۵)، «ابن‌خلدون پیشرو نظریه تضاد در جامعه‌شناسی»، دانشکده، ۱۰.
۲۹. بارون، رابرت (۱۳۹۶)، روان‌شناسی اجتماعی، ترجمه یوسف کریمی، چاپ یازدهم، تهران: روان.
۳۰. بولتون، رابرت (۱۳۸۸)، روان‌شناسی روابط انسانی، ترجمه حمیدرضا سهرابی، چاپ پنجم، تهران: رشد.
۳۱. ترنر، جان‌اتان اچ (۱۳۷۸)، مفاهیم و کاربردهای جامعه‌شناسی، ترجمه محمدعزیز بختیاری-محمد فولادی، چاپ اول، قم: موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی علیه السلام.
۳۲. حسینی، حمید (۱۳۹۳)، آموزش پژوهش، چاپ اول، قم: شمیم یاس ولایت.
۳۳. دلجو، شریعت (۱۳۸۵)، ارتباط انسانی، چاپ اول، تهران: سپهر سخن.
۳۴. رابرتسون، یان (۱۳۷۲)، درآمدی بر جامعه، ترجمه حسین بهروان، چاپ اول، مشهد: آستان قدس رضوی.
۳۵. رایزین، استیفن (۱۳۸۸)، مبانی رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان، چاپ بیست و سوم، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۳۶. رضائیان، علی (۱۳۸۲)، مدیریت تعارض و مذاکره، چاپ دوم، تهران: سمت.
۳۷. ریتزر، جورج (۱۳۸۴)، نظریه جامعه‌شناسی در دوران معاصر، ترجمه محسن ثلاثی، چاپ نهم، تهران: علمی.
۳۸. سنگ‌دل، مرتضی و همکاران (۱۳۹۴)، «مدیریت تعارض در آثار مدیریتی مبتنی بر دیدگاه اسلام»، پژوهش‌نامه مدیریت تحول، ۱۳.
۳۹. شارون، جوئل (۱۳۸۵)، ده پرسش از دیدگاه جامعه‌شناسی، ترجمه منوچهر صبوری، چاپ پنجم، تهران: نی.
۴۰. شکرچی، احمد (۱۳۹۰)، «تضاد نخبگان»، پایان‌نامه دکتری جامعه‌شناسی، دانشگاه شهید بهشتی.
۴۱. عباسی، رسول و دیگران (۱۳۹۲)، «تحلیل تطبیقی-کیفی تضاد سیاسی خشونت آمیز در سطح کلان»، جامعه‌شناسی کاربردی، ۵۰.
۴۲. عسکری‌نیا، ابوالفضل و منال لطفی (۱۳۹۰)، روش تحقیق در مدیریت، تهران: فرانما.

۴۳. فرهنگی، علی‌اکبر (۱۳۷۴)، ارتباطات انسانی، چاپ اول، تهران: رسا.
۴۴. کریمی، یوسف (۱۳۸۲)، روان‌شناسی اجتماعی، چاپ یازدهم، تهران: ارسباران.
۴۵. لهسایی‌زاده، عبدالعلی (۱۳۸۷)، «نظریه‌های جدید در مکتب تضاد»، جامعه‌شناسی، ۱۰.
۴۶. مایرز، دیوید (۱۳۹۳)، روان‌شناسی اجتماعی، ترجمه حمید شمسی‌پور و دیگران، چاپ اول، تهران: ارجمند.
۴۷. محسنیان‌راد، مهدی (۱۳۹۳)، ارتباطات انسانی، چاپ دوم، تهران: سمت.
48. Baron, Robert, *Psicologia social*, Madrid, Pearson educacoon, 10^a Edicion, 2005.
49. Charon, Joel, *Ten questions: a sociological perspective*, United States, Wadsworth, seventh Edition, 2010.
50. Myers, David, *Social Psychology*, New York, McGraw-Hill, tenth Edition, 2010.
51. Ritzier, George, *Sociological Theory*, New York, McGraw-Hill, eighth Edition, 2011.
52. Turner, Jonathan, *The emergence of sociological theory*, New York, five Edition, 2002.