

تعارض و نظریات آن در اسلام و مکاتب رایج مدیریتی

محمد حسین حجتی^۱

چکیده

مسئله مورد تحقیق در پژوهش پیش‌رو مبحث تعارض از نگاه اسلام و مکاتب رایج مدیریتی و نیز بررسی نظریه‌های آن، در مکاتب رایج مدیریتی است. دغدغه اصلی و پرسش مهم این است که آیا تعارض از دیدگاه اسلام و مکاتب رایج مدیریتی و مرسوم، اساساً چیزی مطلوب است یا امری نا مطلوب می‌باشد؟ اگر تعارض امر مطلوب و مورد تایید است چه سطحی تعارض از نظر اسلام و مکاتب مدیریتی سازنده و مطلوب می‌باشد؟ برای پاسخ به این پرسش‌ها، در تحقیق پیش‌رو با استفاده از منابع کتابخانه‌ای و با روش تحلیلی-توصیفی مباحث تعارض دنبال شده و به این نتایج دست یافته است که اولاً: در محیط پویا و متنوع فعالیت‌های زندگی ناگزیر از مواجهه با تعارض، تنوع سلیق و دیدگاه‌ها می‌باشیم. ثانیاً: با توجه به منابع اسلامی و دیدگاه‌های مدیریتی، تعارض به طور صد درصدی و مطلق امر ناپسند و نامتعارف و مردود نیست بلکه سطح متوسط از تعارض در مکاتب مدیریتی نه تنها مضر نیست بلکه برای بالندگی پویای و تحرک در زندگی و محیط کاری لازم و ضروری می‌باشد که از نظر اسلام نیز ضمن تایید این سطح از تعارض، لازم است این تفاوت‌ها و تعارض فقط در حوزه نظری باشد و به تضاد در عمل نیانجامد و منجر به پویایی اندیشه و گزینش بهترین رأی گردد و نیز اختلاف نظر در غیر اصول و مبانی دین باشد. بنابراین هدف تحقیق، تبیین دیدگاه اسلام و مکاتب مدیریتی راجع به تعارض، تبیین ماهیت آن و نیز بیان عوامل و زمینه‌های بروز تعارض می‌باشد.

کلید واژه‌ها: تعارض، تضاد، تنازع، مدیریت.

مقدمه

در عصر کنونی با توجه به تفاوت در اندیشه‌ها، نگرش‌ها و باورهای افراد، تعارض به عنوان جزء اجتناب ناپذیر زندگی جمعی و سازمانی و یکی از موضوعات مورد ابتلای غالب سازمان‌ها است که همواره دغدغه جدی کارگزاران و مدیران را برای چگونگی اداره‌ی اثر بخش آن به دنبال داشته و یکی از مهم‌ترین مباحث رفتار سازمانی می‌باشد به طوری که امروزه تعارض و نحوه اداره آن، فکر بسیاری از مدیران را در سازمان به خود مشغول ساخته و واکنش‌های متفاوتی را از جانب مدیران در پی داشته است، بعضی از مدیران با نگاه مثبت به آن نگرسته و انواع سازنده و آثار مفید آن را مدنظر قرار داده‌اند و لی بیشتر مدیران و رهبران، با شنیدن واژه تعارض، آثار منفی و انواع مخرب آن را در نزد خود مجسم می‌کنند.

در حالیکه تعارض پدیده‌ای است که ناگزیر کم و بیش در اغلب سازمان‌ها وجود دارد، و مدیران بناچار با آن مواجه می‌شوند و حتی در مواردی آن را مدیریت می‌کنند. (شفیعی و دیگران، ۱۳۸۸: ۲۰۷). از طرفی هم تعارض متأثر از فرهنگ‌ها است؛ برخی فرهنگ‌ها مانند: فرهنگ غربی خصوصاً فرهنگ آمریکایی مشوق تعارض هستند و سطحی از تعارض را مفید و مطلوب و حتی ضروری می‌دانند. در مقابل، برخی فرهنگ‌ها همچون فرهنگ ژاپنی‌ها، چنین مقوله‌ای را نا مطلوب دانسته و به جای آن از همکاری و اشتراک مساعی و همگرایی جمعی استفاده می‌کنند. از آن جایکه مقاله پیش رو در صدد بیان اجمالی مهم‌ترین نظریات تعارض و بررسی مطلوبیت و عدم مطلوبیت تعارض از نگاه مدیریت رایج و نیز تبیین نگاه اسلام به تعارض می‌باشد، سعی نموده تا مرور کلی و گذرا، از نظریات مهم تعارض و بررسی تعارض با رویکرد فوق داشته باشد و در این راستا تلاش نموده مسئله‌ای تعارض را مورد بحث و بررسی قرارداد و نظر مکتب اسلام را نیز در مورد تعارض تبیین نموده و در پی این مهم می‌باشد که مطالب بگونه روشن و صریح در قالب مباحثی از قبیل کلیات، مفاهیم، نظریه‌ها و مکاتب مدیریتی، عوامل و زمینه‌های که در باب تعارض وجود دارد؛ سطوح و فرایندها، از دیدگاه اسلام و مکاتب مدیریتی، مطرح و این مسئله مهم، واضح و صریح بیان گردد، تا نظریات و مکاتب مدیریتی در باب تعارض شفاف، گویا و واضح تبیین و ترسیم شود و در ضمن

مباحث مختصر و فهرست وار، دیدگاه اسلام نیز نسبت به تعارض فایده و ضرر آن، بیان و روشن گردد. تا مدیران مسلمان بدانند در فرهنگ اسلامی و از نگاه مکاتب مدیریتی رایج توأمان، چه نگرشی نسبت به تعارض در سازمانها وجود دارد آیا تعارض از دیدگاه اسلام و مکاتب مدیریت مرسوم و رایج امر مطلوب و پسندیده است یا امر نامطلوب و نامبارک؟. (شفیعی و دیگران، ۱۳۸۸: ۲۰۷).

کلیات و مفاهیم

برای رسیدن به مباحث اصلی تعارض و پرداختن به آن، لازم است ابتداء از مفاهیم و کلیات بحث نمایم.

تعارض (Conflict) در لغت

در فرهنگ لغات فارسی تعارض مصدرعربی، به معنای متعارض و مزاحم یکدیگر شدن، باهم خلاف کردن و اختلاف داشتن معنی شده است. اما تضاد نیز مصدر عربی، به معنی با یکدیگر ضد بودن، باهم مخالفت کردن، مخالف یکدیگر بودن و ناسازگاری آمده است. (حسن عمید، ۱۳۸۶: ۵۸۲). درنگاه مدیریتی تضاد همان تعارض می باشد اما با این فرق که تضاد نهایت درجه شدید تعارض می باشد که امکان تصور دارد. چنانچه ضدین در اصطلاح به دو شی اطلاق می شود که قابل جمع نمی باشد.

تعارض (Conflict) در اصطلاح

در اصطلاح برای تعارض نزد متخصصان علوم مختلف، تعاریف و معانی گوناگونی ارائه شده است. روان شناسان بیشتر به جنبه روان شناختی آن یعنی تضادهای درونی توجه نموده و جامعه شناسان بیشتر به جنبه اجتماعی تعارض یعنی تضاد های میان افراد و گروهها پرداخته اند. (فرشته میرزایی، ۱۳۹۰: ۲۷). دراین میان دانشمندان علم مدیریت نیز برای تعارض تعاریف متعددی را بیان داشته اند که از میان دسته های مختلف تعاریف برای تعارض می توان به دو دسته و دو برداشت مهم اشاره نمود.

برداشت های از تعارض

برداشت اول

در برداشت اول تعارض به معنی: نوعی عدم توافق و اختلاف نظر میان افراد مورد نظر است بدون آنکه منتهی به رفتار خاصی شود. که به نمونه های از این نوع برداشت اشاره می گردد:

- ۱) تعارض یعنی عدم توافق میان دو یا چندین نفر؛ گروه یا سازمان.
- ۲) تعارض، عدم توافق بر روی موضوعات اصلی و یا یک مخالفت عاطفی و هیجانی است.
- ۳) تعارض، عدم توافق میان بخش‌ها (افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها) است و می‌تواند هر یک از ویژگی های مثبت یا منفی را داشته باشد. (شفیعی و دیگران، ۱۳۸۸: ۲۰۹).

برداشت دوم

در برداشت دوم از معنی تعارض چیزی فراتر از عدم توافق و اختلاف نظر مطرح می‌شود و صرف اختلاف نظر برای تحقق تعارض کافی نمی‌باشد و بنابر برداشت دوم لازم است تعارض در رفتار و عمل نیز آشکار گردد. تعاریفی که چنین برداشت دارند عبارتند از:

- ۱) تعارض فرایندی است که در آن، شخص (الف) به طور عمدی می‌کوشد تا به گونه‌ای سبب ناکامی شخص (ب) در رسیدن به علایق و اهدافش گردد. (استیون پی رایبیز، ۲۰۰۵: ص ۳۱۴).
- ۲) تعارض، به معنای آن است که گروه‌ها با هم برخورد داشته باشند و به صورت مستقیم رو در روی هم قرار گیرند. در این برداشت دوم از تعارض، دو نکته قابل توجه است، اول: اینکه مخالفت محض را طبق این برداشت دوم نمی‌توان تعارض دانست، بلکه علاوه بر مخالفت؛ برای تحقق تعارض لازم است هر یک از دوطرف از خود عملاً رفتاری بروز دهد که مانع و سد راه دیگری شود. دوم: آنکه، رفتار متعارض باید بصورت رفتاری، عملی، آگاهانه و از روی قصد و تعمد باشد. (شفیعی و دیگران، ۱۳۸۸: ۲۰۹).

تضاد و فرق آن با تعارض

تضاد از ماده و ریشه ضد که جمع آن اضداد است می‌باشد و ضد شی به معنی مخالف و نافی آن شی می‌باشد که در یک جا با هم قابل جمع نیست مانند: سفیدی و سیاهی، شب و روز، مرگ و زندگی، خیر و شر که با وجود یکی از اضداد، ضدش از میان می‌رود. این معنی برای کلمه ضد، در تعدادی از فرهنگ‌های لغات عربی مانند: مفردات فی غریب القرآن، العین فراهدی، لسان العرب ابن منظور، مصباح المنیر و قاموس القرآن مورد اشاره قرار گرفته است. (راغب اصفهانی، ۱۴۱۲: ۵۰۳). با توجه به تعریف تعارض و تضاد، اکنون لازم است دقت نمایم که آیا تضاد همان تعارض است یا با همدیگر تفاوت و فرقی دارد؟ برخی از نویسندگان و مترجمان متون مدیریت، تفاوتی میان تضاد و تعارض قایل نشده و هر دو را به یک معنی گرفته‌اند.

اما باید میان آن دو تفاوت قایل شد؛ زیرا: متضادین دو امر ناسازگاری هستند که ناسازگاری شان در اصل وجود داشتن در یکجا و در یک محل و یک مکان و در یک زمان است، یعنی محال است هم این و وجود داشته باشد و هم آن، در حقیقت وجود هر یک از دو شی متضاد ملازم با عدم دیگری است. (مطهری: ۲۹۶). شاید بتوان گفت وقتی تعارض به نهایت درجه خود می‌رسد به گونه‌ای که هیچ یک از دو طرف حاضر به پذیرش دیگری نمی‌شوند تضاد پدید می‌آید؛ بنابراین در سازمان‌ها تضاد می‌تواند همان تعارض باشد، اما در نهایت درجه شدت. اما تعارض معمولی با تضاد تفاوت دارد. (شفیعی و دیگران، ۱۳۸۸: ۲۱۰).

تنازع و رابطه آن با تعارض

واژه تنازع از ریشه نزع به معنای کندن است و تنازع از باب تفاعل است که معنی مشارکت را می‌رساند؛ به این معنی که طرفین نزاع هر کدام می‌خواهند دیگری را از آنچه دارد برکنند و در اصطلاح به معنی دشمنی و مجادله است. (راغب اصفهانی، ۱۴۱۲: ۷۹۸). و می‌توان گفت تنازع حد اعلایی تعارض می‌باشد که بصورت عملی و در رفتار دو طرف متعارض نمود یافته و آشکار می‌گردد.

تعریف منتخب و مورد نظر

با توجه به تعاریف متعدد در باب تعارض و تضاد در یک تعریف نسبتاً جامع می توان تعارض را فرایندی تعریف کرد که طی آن اهداف، افکار، عقاید و احساسات نا سازگار فرد یا گروه منجر به یک اختلاف عقیده و یا مخالفت عملی می شود و هنگامی رخ می دهد که یک طرف احساس می کند طرف مقابل آنچه را که فرد بدان اهمیت می دهد بطور منفی تحت تاثیر قرار داده یا در صدد آن باشد. (محمد کاظم، ۱۳۸۶: ۲۷۹).

مدیریت

مدیریت در لغت

مدیریت از باب - دَوْرَ - آداره - یدیر - مدیر. دارای دو معنا می باشد: یکی معنایی اسم مصدری که همان علم اداره و دانش مدیریت و رهبری است. دیگری به معنای مصدری: که همان گرداندن کار، چرخاندن، به گردش در آوردن، رو براه کردن، اداره کردن و سامان دادن بوده و مدیر کسی است که کاری را کارگردانی و اداره کند و سامان دهد. (حسن عمید، ۱۳۸۶: ۱۰۱ و ۱۸۸۲).

معنای اصطلاحی مدیریت

برای مدیریت نیز مانند تعارض، تعاریفی مختلف و متعددی ارائه گردیده که از میان تعاریف متنوع به دو تعریف زیر اشاره می گردد، در تعریف اول: دکتر علی رضائیان در کتاب مبانی سازمان و مدیریت؛ مدیریت را این گونه تعریف کرده است: مدیریت فراگرد به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی بر مبنای یک نظام ارزشی پذیرفته شده است که از طریق برنامه ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت، و کنترل عملیات برای دستیابی به اهداف تعیین شده، صورت می گیرد. (علی رضائیان، ۱۳۸۷ش: ۸). در تعریف دوم از حسن زارعی آمده است: ...مدیریت همان هماهنگی و سامان دهی منابع انسانی و مادی در جهت تحقق اهداف می باشد. (حسن زارعی: ۱۲).

ب: تعارض در مکاتب مدیریتی

گفتار اول: تعارض در مکاتب مدیریتی

مکاتب و نظریه های تعارض

مکاتب مدیریتی رایج متأثر از آثار منفی یا مثبت تعارض، دیدگاه های متفاوتی نسبت به تعارض بیان داشته اند که در این میان سه نظریه شهرت بیش تری نسبت به سایر نظریه ها داشته است.

نظریه اول (نظریه سنتی یا کلاسیک)

صاحبان این دیدگاه اعتقاد دارند که باید از تعارض دوری جست، چرا که کارکردهای زیانباری در درون سازمان خواهد داشت به این دیدگاه، نظریه سنتی تعارض (تئوری یگانگی) می گویند. به این دلیل که طبق این نظریه، دیدگاه در مورد تعارض دیدگاه سنتی است و تعارض منفی تلقی می شود و مترادف واژگانی چون سرکشی، انهدام و تخریب و بی منطقی است که خود این عوامل موجب تقویت بار منفی آن و اجتناب از آن می گردد. دیدگاه سنتی همسو با نگرش رائج در دهه های ۱۹۳۰ و ۱۹۴۰ در باره گروه وجود داشته است. در واقع شکل گیری این نظریه زمانی بود که بنا به نتایجی که از تحقیقات هاثورن به دست آمد و نشان داد که تعارض یک عامل مخرب و زیانبار است. از این رو طبق این نظریه از کارکنان زیر دست هیچ انتظار اعتراض به تصمیمات مدیریت نمی رفت و اگر چنین می شد، آن را یک ضد ارزش تلقی می کردند و خود به خود از سیستم خارج می شد. این نحوه نگرش به مسئله تعارض از سال ۱۹۰۰ تا نیمه دوم دهه ۱۹۴۰ رایج بوده است. (فرشته میرزایی، ۱۳۹۰: ۲۷).

نظریه دوم (نظریه روابط انسانی)

دومین دیدگاه، نظریه روابط انسانی است که تعارض را امری طبیعی می داند و بر این باور است که تعارض نتیجه طبیعی وجود گروه ها است، و نه تنها چیز نحسی نیست که این توانائی بالقوه را دارد که

نیروی مثبت در تعیین عملکرد گروه به حساب آید. طبق این نظریه تعارض را یک پدیده طبیعی و غیرقابل اجتناب در گروه ها و در همه سازمان ها می داند که با موجودیت آن در سازمان موافق است. همچنین طرفداران مکتب مزبور عقیده دارند که تعارض را نمی توان حذف یا از بین برد، حتی در موارد زیادی تعارض به نفع سازمان است و عملکرد را بهبود می بخشد. نظریه روابط انسانی از آخرین سالهای دهه ۱۹۴۰ تا نیمه دوم دهه ۱۹۷۰ رواج داشته است. (استیون پی رابینز، ۲۰۰۵: ۳۱۴).

نظریه سوم (نظریه تعامل یا دیدگاه تعاملی)

این نظریه صراحتاً بر این اصرار دارد که علاوه بر آنکه تعارض نیروی مثبت در گروه است، حتی وجود آن جهت عملکرد موثر گروه مطلقاً ضرورت دارد. زیرا اگرچه از دیدگاه روابط انسانی باید تعارض را پذیرفت ولی در مکتب تعامل بدین سبب پدیده تعارض مورد تأیید قرار می گیرند که یک گروه هماهنگ، آرام و بی دغدغه، خون سرد و بی تفاوت بوده و مستعد این است که به فطرت انسانی خویش و همان راحت-طلبی خود برگردد. نقش اصلی این شیوه تفکر درباره تعارض این است که این پدیده مدیران سازمان ها را وادار می کند که در حفظ سطحی معینی از تعارض بکوشند و تعارض را مدیریت کند نه اینکه از بین ببرند. پس از پذیرفتن این دیدگاه، بدیهی است گفتن اینکه تعارض به کلی خوب و یا بد است، حرف درستی نخواهد بود. اینکه تعارض خوب است یا بد، به نوع تعارض و اینکه تعارض از نوع تعارض سازنده است یا مخرب است، بستگی دارد، به خصوص که لازم است تفاوت بین تعارض سازنده و مخرب، تعارض مثبت و منفی مشخص گردد. (استیون پی رابینز، ۲۰۰۵: ۳۱۴).

تعارض سازنده و تعارض مخرب

می توان تعارض را بر اساس تاثیر آن بر عملکرد سازمان ها، یا گروه ها، به دو نوع دسته بندی کرد. وجود نوعی از تعارض بر عملکرد سازمان تاثیر مثبت و مفید دارد و دسته ای نیز برای سازمان مضر و مخرب است. به عبارت دیگر هیچ سطحی از تعارض نمی تواند در همه شرایط قابل قبول یا مردود باشد. (مسعود قانع،

۱۳۹۳: ۶۴). امکان دارد یک نوع یا یک مقدار از تعارض در یک شرایط موجب افزایش سلامت و تحقق هدف‌های سازمانی شود و عملکرد سازمان را افزایش دهد و برای آن سودمند باشد، که در آن حالت تعارض سازنده است. ولی ممکن است در سازمان دیگری یا در همین سازمان و در زمان دیگری همین تعارض برای سازمان و عملکرد آن، بسیار منفی و زیان‌آور باشد و مانع تحقق اهداف سازمانی گردد که در این صورت تعارض مخرب خواهد بود.

فرایند و مراحل تعارض

تعارض بدون فرایند و یک امر ناگهانی نیست بلکه بیشتر تعارضات طی مراحل خاص ایجاد می‌شوند و فرایند خاصی دارد که آگاهی از آنها می‌تواند برای شناخت تعارض و مدیریت آن راهگشا باشد. بنابراین فرایند تعارض را می‌توان به مراحل زیر تقسیم کرد:

مرحله اول: مخالفت بالقوه

مرحله اول که مرحله شرایط پیشین نیز گفته می‌شود، مرحله مخالفت بالقوه است. این مرحله در واقع به پیش زمینه‌های تعارض اشاره دارد که زمینه تعارض و ناسازگاری را فراهم می‌کند. مواردی زیادی وجود دارد که از پیش زمینه‌های ایجاد تعارض است. به عنوان نمونه یکی از آن پیش زمینه‌های ایجاد تعارض، متغیرهای شخصی و فردی می‌باشد و مهم‌ترین متغیرهای شخصی، سیستم ارزشی فرد و ویژگی‌ها و تفاوت‌های شخصی است. مانند سازگار نبودن شخصیت‌ها با یکدیگر؛ که از دیگر پیش‌زمینه‌های تعارض می‌باشد. و نشان می‌دهد، روحیات بعضی از شخصیت‌ها مانند: افرادی که بیش از حد خودکامه و خود رأی هستند، منجر به تعارض بالقوه می‌شوند. (استیون پی رابینز، ۲۰۰۵: ۳۱۷).

مرحله دوم: ادراک تعارض

ادراک تعارض زمانی است که شرایط پیشین واقعا به پایه‌ای برای اختلاف بین افراد یا گروه‌ها تبدیل شوند که در این مرحله تعارض، ادراک به وجود می‌آید مثلاً شما نظری دارید و دیگری نظری مخالف بانظر شما دارد. در اینجا اگر شما تشخیص دهید که این فرد با شما موافق نیست، این را تضاد ادراک شده «**Percieved Conflict**» گویند. گاهی کسی نمی‌گوید با شما مخالف ولی طوری با شما رفتار می‌کند که احساس می‌کنید این فرد با شما مخالف است؛ این را تضاد حس شده «**Fet Conflict**» می‌گوییم. این دو نوع تضاد موجود بر یکدیگر اثر می‌گذارند. (استیون پی رابینز، ۲۰۰۵: ۳۲۰). و سبب تعارض در سازمان و گروه می‌گردد.

مرحله سوم: رفتار آشکار

مرحله سوم زمانی اتفاق می‌افتد که رفتاری آشکار در مقابل تعارض ظهور کند. مثلاً زمانیکه یک فرد مشغول کاری باشد که موجب ناکامی در رسیدن فرد دیگر به اهدافش می‌شود و یا مانع رسیدن طرف دیگر به منافع بیشتر گردد. یعنی از تعامل این دو طرف، تضاد آشکار باشد که همان مرحله سوم یعنی رفتار است که لازم است این عمل باید آگاهانه باشد، به عبارت دیگر فرد تلاش آگاهانه‌ای برای مستاصل نمودن فرد دیگر انجام داده باشد که در چنین مقطعی، تعارض آشکار می‌گردد. (استیون پی رابینز، ۲۰۰۵: ۳۲۰). تعارض آشکار، دامنه‌ی وسیعی از رفتارها را در بر می‌گیرد.

مرحله چهارم: نتایج و پیامدهای تعارض

مرحله چهارم مرحله‌ی نتایج (پیامدها) است. کنش متقابل بین رفتارهای آشکار تعارض و کنترل تعارض، به نتایج مشخصی می‌انجامد، این نتایج می‌تواند سازنده یا مخرب باشند. نتایج سازنده زمانی برای یک تعارض متصور است که تعارض کیفیت تصمیم‌گیری را بهبود بخشد، نوآوری و خلاقیت را تحریک کند، کنجکاوی و علاقه میان اعضای گروه را افزایش دهد، مشکلات را حل کند و تنش را کاهش دهد و محیط خود ارزیابی و تغییر را تقویت کند، یک تعارض سازنده است. (استیون پی رابینز، ۲۰۰۵: ۳۲۶). و در غیر این

صورت تعارض مخرب بوده و نتایج نامطلوبی از جمله فشار روانی و استرس را به دنبال خواهد داشت. نتایج فشار روانی برای افراد و اعضای سازمان نیز در سطوح مختلف (فردی، گروهی، سازمانی و فراسازمانی) به صورت های نامطلوبی از جمله: تحلیل رفتگی توان، عواطف منفی، افسردگی، ایجاد تنش روانی، غیبت بیشتر کارکنان، جابجائی کارکنان و... ظهور نموده و آشکار خواهد شد. (علی رضائیان، ۱۳۸۳: ۱۹).

عوامل تعارض از نگاه مکاتب مدیریتی

علل و عوامل تعارض را می توان در دسته های مختلف ارائه نمود که در اینجا تلاش شده است در قالب سه دسته: فردی، سازمانی و فراسازمانی بیان گردد.

عوامل فردی

یکی از عوامل فردی پیدایش تعارض، شخصیت افراد است؛ زیرا برخی مجادله گر هستند و از اختلاف، استقبال می کنند، و حتی تا حد نزاع نیز پیش می روند. برعکس بعضی افراد شخصیت آرام و متین دارند و از پرخاشگری می پرهیزند. بنابراین شخصیت افراد پرخاشگر در رفتارشان انعکاس می یابد و موجب تعارض می گردد. (شفیعی و دیگران، ۱۳۸۸: ۲۳۷). از دیگر عوامل فردی موثر در تعارض، اخلاق شخصی و تفاوت های فردی اشخاص می باشد. زیرا نیازها، ارزش ها، ادراکات، قدرت و احساسات انسان ها با یکدیگر متفاوت است. نارسایی های ارتباطی بین اشخاص و گروه ها یکی دیگر از منابع احتمال بروز تعارض می باشد. یعنی اگر نقصی یا اختلالی در کانالهای ارتباطی وجود داشته باشد و یا پیامها به خوبی قابل فهم نباشد، اختلاف و تعارض ایجاد می شود. (فرشته میرزایی، ۱۳۹۰: ۷۰).

عوامل سازمانی

عوامل سازمانی تعارض نظیر: وابستگی کاری و وظیفه‌ای، تقسیم منابع مشخص و رفتارهای سیاسی در روابط کارفرما و کارگر. یعنی با توجه به اینکه در سازمان بین نقشها و کارهای مختلف یک وابستگی وظیفه‌ای مشخصی وجود دارد، چنانچه اگر توافق کامل (هماهنگی) وجود نداشته باشد، تعارض به وجود می‌آید. همچنین تقسیم منابع مشخص در بین اشخاص و گروه‌ها و رقابت آنها برای افزایش سهم خویش می‌تواند سبب تعارض گردد. (فرشته میرزایی، ۱۳۹۰: ۷۰) همانگونه که رفتارهای سیاسی و قطبی شدن روابط بین مدیریت و دیگر افراد، اعضا و پرسنل سازمان می‌تواند محیط مساعد برای ایجاد تعارض سازمانی باشد. (علی رضائیان، ۱۳۸۳: ۸۸)

عوامل فرا سازمانی

عوامل فراسازمانی تعارض عواملی هستند که از خارج سازمان بر سازمان تحمیل می‌شود و تاثیر می‌گذارد. مانند: جناح بندی های سیاسی و تعصبات گروهی. جناح های سیاسی معمولاً برای کسب قدرت در کشور و غلبه بر رقیب، زمینه بروز اختلاف را در سطح اجتماعی به وجود می‌آورند. این اختلاف‌ها به درون سازمانها نیز کشیده می‌شود. و با روی کار آمدن جناح خاص مدیران سازمان ها و نهاد ها نیز تغییر می‌کنند. (شفیعی و دیگران، ۱۳۸۸: ۲۴۲) حمایت کورکورانه و بدون دلیل از گروه خاص، فامیل و بستگان را، تعصب گروهی و یا فامیلی می‌نامند. این نوع تعصب در بروز تعارض و یا تشدید آن بسیار موثر است. (شفیعی و دیگران، ۱۳۸۸: ۲۴۳)

گفتار دوم: تعارض در اسلام

در منابع قرآنی و روایی، با تعابیر گوناگونی به صورت مستقیم یا غیر مستقیم راجع به تعارض موضوع گیری شده است. تعارض، تضارب آراء و مصادیق آن در ضمن کلمات: مجادله اختلاف، جدال، نزاع و

تنازع تفرقه، مخاصمه و ... در موارد مختلف و متعدد بکار برده شده است و تقریباً در همه موارد به معنی اختلاف، تعارض، خلاف و ناسازگاری بکار رفته است. اما نفس کلمه تعارض به معنی اختلاف و مخالفت با همدیگر و عدم هم‌پذیری و نفی طرف مقابل؛ در منابع اسلامی نیامده است، اگر چه در کتب علم اصول بحث از تعارض، با نفس کلمه تعارض، ذیل مباحث تعارض دلیلین (رک: به مباحث تعارض در علم اصول). فراوان وارد شده است. و همین‌طور در علم تفسیر قرآن کریم، ذیل مباحث جبر و اختیار مباحثی از تعارض و تضاد نیز مطرح گردیده است. (مطهری: ۳۷۳) اما مباحث تعارض فقط در ضمن واژه‌ها و کلمات مرادف کلمه تعارض بیان شده است. کلماتی که برخی از آنها، از قبیل اختلاف، تفرقه و جدال به صورت غیر مستقیم به تعارض اشاره دارند و برخی از قبیل مخاصمه یا تخاصم، نزاع یا تنازع، مشاره، عداوت، صدّ، قتال و محاربه به صورت مستقیم به تعارض اشاره دارند.

مصادیق و درجات تعارض در اسلام

اسلام تعارض به معنای اختلاف در آراء و نظرات را در صورتی که در حوزه اصول دین نباشد و به پویایی افکار و آراء منجر گردد پدیده مثبت می‌داند. در مقابل، اختلاف نظرات بگونه‌ای که در اصول و مبانی دین باشد و به پویایی افکار و آراء کمکی نکند، بلکه برعکس جنبه فرسایشی و مخرب داشته باشد و به مرحله عمل و تقابل در رفتار بیانجامد را مردود دانسته و مورد نکوهش قرار می‌دهد. (مسعود قانع، ۱۳۹۳ش: ۲۰). همانگونه که صاحب نظران مدیریتی مصادیق و درجات تعارض را به: نقادی، مخالفت، مجادله، رقابت، کشمکش، نزاع و حتی جنگ تفسیر و تاویل نموده‌اند. (علی رضائیان، ۱۳۸۲ش: ۶۵). در منابع اسلامی نیز مصادیق و درجات تعارض در قالب الفاظی مانند: مجادله، تضارب آراء، انتقاد، رقابت و اختلاف و ... یادآوری شده است که در ذیل به صورت اشاره و مختصر به آنها پرداخته می‌شود.

مجادله

مجادله و جدال یکی از درجات و مراحل تعارض است که در روایات از مجادله با تعابیر مختلفی چون جدل و مرء سخن گفته شده است. مطابق دیدگاه اسلام و منطق قرآنی مجادله اگر براساس مبانی عقلی و با هدف کشف حقیقت باشد مورد تشویق قرار می‌گیرد و هر نوع مجادله خارج از آن مورد نهی قرار گرفته است. (مسعود قانع، ۱۳۹۳ش: ۱۱۸). خداوند متعال در قرآن کریم در مورد جدال احسن می‌فرماید: (ای رسول ما) با حکمت و اندرز نیکو به راه پروردگارت بخوان و با آنان به شیوه‌ای که نیکوتر است مجادله کن. (نحل، ۱۲۵). در مقابل جدال احسن، از جدال غیر احسن نهی شده و مورد سرزنش قرار گرفته است در سوره حج ضمن نکوهش مجادله بدون علم، می‌فرماید: بعضی از مردم بی‌هیچ دانشی درباره‌ی خدا مجادله می‌کنند و از هر شیطان سرکشی پیروی می‌کنند. (حج / ۹۳ و ۹۴).

تضارب آراء

یکی دیگر از مراتب و درجات تعارض تضارب آراء و اندیشه‌ها است. تضارب آراء و برخورد اندیشه‌ها، یکی از روش‌های اسلامی است که موجب ایجاد انتخاب‌های مختلف می‌شود. در نگرش‌های نوین، چنین تعارضی را تعارض کارکردی، برنامه‌ریزی شده می‌گویند. (علی رضائیان، ۱۳۸۲: ۶۴-۶۵). تضارب آراء بصورتی که صاحبان نظران و صاحبان آراء مختلف در مقابل یکدیگر قرار گیرند و از اندیشه‌های خویش دفاع کنند، نظرات همدیگر را نقد نموده و به چالش بکشند و زمینه‌های شکوفایی، خلاقیت و تولد اندیشه‌های صحیح را فراهم آورند ماهیتی مثبت خواهد داشت. امام علی (ع) در این رابطه می‌فرماید: تضارب آراء کنید (و در کارها از نظرات مختلف بهره‌گیرید) تا اندیشه‌ی درست متولد شود. (آمدی، ۱۳۷۸: ج ۱: ۴۵۴). و در جای دیگر نیز می‌فرماید: هر که به استقبال آراء مختلف رود، جایگاه‌های خطا (و نادرست اندیشی) را بشناسد. (آمدی، ۱۳۷۸: ج ۱: ۴۵۵).

انتقاد

نصیحت و انتقاد از ارکان معنوی اسلام است که به سبب آن مسلمانان می توانند به عزت و پیروزی برسند و در صورت ترک آن به خواری و شکست مبتلاء می شوند. (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۵: ۷۴۲). در متون دینی واژه های امر به معروف و نهی از منکر و نصیحت، بر انتقاد دلالت دارند (البته یکی از مصادیق این مفاهیم انتقاد می باشد). و انتقاد یکی از درجات و مراحل تعارض می باشد که بصورت گفتار یا نوشتار نمود می یابد.

رقابت

رقابت نوعی دیگر از تعارض است که مانند مجادله به دو نوع مثبت و منفی تقسیم می شود. در تعریفی از رقابت بیان شده است که شخص کوشش می کند تا دیگری را از وصول به هدفی مشترک بازدارد. در تعریف دیگر رقابت را فرایند اجتماعی می داند که در آن دو یا چند گروه سعی می کنند به یک هدف برسند. براساس این تعریف، رقابت همان سبقت جویی است و سبقت جویی کوششی است برای وصول به هدفی مشترک که مورد نظر دیگری نیز می باشد. (ایزدی یزدان آبادی ۱۳۷۹: ۱۴). رقابت با تعریف سبقت جویی مورد پذیرش فرهنگ اسلامی است که در امور مباح و اخروی، مطلوب و مورد امر پروردگار است. (فرشته میرزایی، ۱۳۹۰: ۴۸). در آیات الهی مسلمانان را به رقابت صحیح تشویق نموده و توصیه های مکرر نموده است. خداوند در قرآن کریم می فرماید: و در این نعمت های بهشتی و درجات آخرتی، باید کوشندگان بکوشند و جویندگان از همدیگر سبقت گیرند و بشتابند. (مطففین / ۲۶). پس شما در کارهای خیر شتاب کنید و بر یکدیگر پیشی گیرید. (بقره / ۱۴۸).

اختلاف

واژه اختلاف از ریشه خلف و به معنای تفاوت است. هر چند این واژه از نظر لغوی اعم از معنای تعارض است و طبق این معنی هر نوع تفاوتی را شامل می گردد. (مسعود قانع، ۱۳۹۳: ۱۱۴). اما کاربری این کلمه در بحث تعارض که همان ناسازگاری و عدم سازش است، در حقیقت از مراحل پیشرفته تعارض و درجه شدید تعارض می باشد. پیامبر گرامی اسلام (ص) به پیروی از آیات نورانی الهی، مسلمانان را از اختلاف و نزاع باز

داشته و این نوع از تعارضات را از نشانه های ناتوانی شخص بر می شمارد و آن را مبعوض خداوند معرفی می کند، وجود نازنین آن حضرت در جایی می فرماید: اختلاف و کشمکش و پشت هم اندازی، از ناتوانی و سستی است و خداوند نه آن را دوست دارد و نه در این راه، انسان را یاری می کند و نه او را به پیروزی می رساند. (مجلسی، ۱۴۰۴: ج ۲۰: ۱۲۶).

خصومت

خصومت درجه ای شدیدتر از اختلافات عادی است. این نوع از تعارض، مخرب است و اسلام، مسلمانان را از ایجاد خصومت بر حذر داشته است. خصومت و دشمنی، پاکی و صفایی قلب را از میان می برد و نفاق و تزویر را برای صاحب خود به ارمغان می آورد. امام باقر(ع) در حدیثی نورانی به این مضمون اشاره فرموده است و می فرماید: از خصومت و دشمنی پرهیزید؛ زیرا این کار دل را تباه می کند و نفاق به بار می آورد. (اربلی، ۱۳۸۱ق: ج ۲: ۱۳۳. مجلسی ۱۴۰۴: ج ۲۰: ۱۲۶).

تفرقه

ریشه تفرقه، «فرق» به معنایی جدا کردن می باشد و «تفریق» به معنای پراکنده کردن و جدایی افکندن در اختلاف دینی و غیره و «فریق» به معنای گروه جدا شده از دیگران است. (قرشی، ۱۳۶۷: ج ۵: ۱۶۶-۱۶۸). تفرقه، تعارضی شدید است که منجر به ایجاد جدایی بین طرفین معارض شده است. خداوند متعال در موارد مختلف مسلمانان را از تفرقه ی اجتماعی بر حذر می دارد و به اتحاد و اتفاق دعوت می کند. مثل آنجا که می - فرماید: «وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَى شَفَا حُفْرَةٍ مِنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُمْ مِنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ» (آل عمران، ۳: ۱۰۳). و همگی به ریسمان خدا چنگ زنید، و پراکنده نشوید و نعمت خدا را بر خود یاد کنید: آن گاه که دشمنان [یکدیگر] بودید، پس میان دل های شما الفت انداخت، تا به لطف او برادران هم شدید و

برکنار پرتگاه آتش بودید که شما را از آن رهانید. اینگونه، خداوند نشانه‌های خود را برای شما روشن میکند، باشد که شما راه یابید.

مراحل و فرایند تعارض از نگاه اسلام

از منظر اسلام تعارض بصورت ناگهانی و یک مرتبه و بدون پیش زمینه‌ها و یک شبه ایجاد نمی‌گردد، بلکه تعارض دارای فرایندی است که به تدریج در چارچوب یک فراگرد به وجود می‌آید. ابتداء بسترهای مناسب برای ایجاد تعارض بخاطر تفاوت آراء، نظرات، سلیق، فرهنگ‌ها و یا منافع شکل می‌گیرد و در مرحله بعدی ناسازگاری خودش را در قالب اختلاف، مجادله و ... نشان می‌دهد و در نتیجه تعارض نظری و فکری به وجود می‌آید.

مرحله اول : ناسازگاری

به نظر می‌رسد همان طوری که در تعارض از نگاه مکاتب علمی مرحله اول فرایند تعارض، ناسازگاری است در فرایند تعارض از نگاه اسلام نیز این مرحله مورد توجه قرار گرفته است به طوری که می‌توان گفت مرحله اول، فرایند تعارض از دیدگاه اسلام نیز اختلاف آراء، نظرات و قصد مسابقه و رقابت برای کسب اهداف متعالی می‌باشد. که این مرحله از تعارض در ادبیات دینی و قرآنی تحت عنوان تبادل و تضارب آراء مورد پذیرش و ممدوح می‌باشد. البته با سه شرط؛ اول: اختلاف نظرها در غیر اصول و مبانی دین باشد؛ زیرا اصول و مبانی دینی از مسلمت است. دوم: اختلافات فقط در حوزه نظری و صرف عدم توافق و اختلاف نظر باشد و به مرحله عمل و رفتار منجر نشود. سوم: اختلاف نظرها در فضایی سالم و به دور از غرض ورزی و فرسایش و برای پویایی اندیشه و انتخاب بهترین رأی باشد. (مسعود قانع، ۱۳۹۳: ۱۱۷-۱۱۸).

مرحله دوم : ابراز و اظهار تفاوت‌ها

مرحله دوم فرایند تعارض، در اسلام مطابق برداشت از منابع دینی و ادبیات روایی و قرآنی، مرحله ابراز و اظهار تفاوت‌ها، اختلاف و تزاخم خواسته‌ها و سلايق می‌باشد. از نظر قرآن کریم و نگرش اسلام همان‌طور که در مباحث قبل اشاره شد، ابراز این تفاوت‌ها و تعارض‌ها اگر بصورت جدال احسن و نیکو و یا مشاوره و خیرخواهی، بدور از تعصب، خودخواهی و لجاجت ورزی باشد و در قالب رقابت مثبت و مسابقه برای کسب اهداف متعالی اظهار گردد مورد تایید اسلام و قرآن کریم بوده و برکات فراوانی برای جامعه اسلامی به دنبال خواهد داشت. همانگونه که اشاره شد رقابت با تعریف سبقت جویی، مورد پذیرش فرهنگ اسلامی است که در امور مباح و اخروی و یا امر مطلوب و مشروع دنیوی باشد. ولی اگر ابراز تفاوت و اظهار تعارض برای تفاخر، تفوق طلبی باشد و یا سبقت جویی به این معنی باشد که شخص به نیت زوال نعمت از دیگری مسابقه دهد و یا خواهان نابودی نعمت طرف مقابل باشد و تلاش کند تا وی به هدف مشترکی که میان آنها وجود دارد، نرسد، در اسلام مذموم است و به شدت تقبیح شده است. (دستغیب شیرازی، ۱۳۷۰:

(۶۸۶)

مرحله سوم: تعارض رفتاری و عملی

مرحله سوم فرایند تعارض از نگاه اسلام مرحله رفتاری و عملی است، از آن جایی که توجه جدی به انسجام و یکپارچگی جامعه و همسویی در جهت تحقق اهداف اصلی از مشخصه‌های بارز اسلام و مورد تأکید فراوان قرآن کریم است. به طوری که قرآن کریم یکی از علل اصلی ارسال پیامبران و انزال کتاب را رفع اختلاف میان مردم بیان می‌دارد، تا از طریق وضع و تشریح قوانین و ایجاد آگاهی در انسان، زمینه تعارض رفتاری و عملی را از بین ببرد. خداوند در این باره می‌فرماید: مردم یک گروه بودند، خدا رسولان را فرستاد که [نیکوکاران] را بشارت دهند [و بدان] را بترسانند، و با آن‌ها کتابی به راستی فرستاد تا در موارد نزاع مردم تنها دین خدا به عدالت حکمفرما باشد و در کتاب حق، اختلاف و شبه نیفکندند مگر همان گروه که بر آنان کتاب آسمانی آمد، برای تعدی به حقوق یکدیگر. پس خداوند به لطف خود اهل ایمان را از آن

ظلمات شبهات و اختلافات به نور حق هدایت فرمود، و خدا هر که را خواهد راه راست بنماید. (بقره/۲۱۳). با توجه به نکته پیش گفته و در یک جمع بندی این نتیجه بدست می آید که: این مرحله از فرایند تعارض که تعارض رفتاری و عملی است، در درون جامعه اسلامی به هیچ وجه مورد پذیرش اسلام نمی باشد و اسلام به شدت از این تعارض که اختلاف و تفرقه عملی و رفتاری میان مسلمانان است باز میدارد.

سطوح و انواع تعارض از نگاه اسلام

در یک نگاه کلی می توان گفت: تعارض از نظر اسلام دارای دو نوع و در دو سطح قابل طرح، بررسی و تبیین می باشد که در حقیقت این دو سطح از تعارض که تعارض در سطح فکری-نظری و تعارض در سطح عملی را شامل می باشد همان دو نوع نگرش (مثبت و منفی) نسبت به تعارض است که از دیدگاه اسلام، نوع و سطح اول که همان تعارض در سطح فکری و نظری است با شرایطش مورد پذیرش بوده و سازنده است و نوع دوم که همان تعارض در سطح عملی و رفتاری است مورد پذیرش نبوده، مردود و غیرسازنده و مخرب می باشد. که در ذیل به صورت مختصر توضیح داده می شود.

سطح تعارض نظری یا مثبت و سازنده از نگاه اسلام

چنانچه گفته شد، اسلام اختلاف آراء و انظار و دیدگاهها را که در غیر اصول و مبانی دین باشد برای رشد و بالندگی می پذیرد. از نظر اسلام تفاوت نظرات اشکال ندارد و تعارض در حد معمول، معتدل و در حد تفاوت های سلیقه و اختلاف افکار را، طبیعی و از لوازم و آثار حیات مادی و زندگی دنیوی می داند. زیرا ماهیت زندگی دنیوی این گونه است و محیط آن، مملو از تضاد، تزاحم و تعارض است. از دیدگاه اسلامی اختلاف در آراء تا جای مورد پذیرش و قبول است که منجر به اختلاف عملی و رفتاری نگردد.

اسلام تفاوت های فکری و سلیقه ای و ابزار نظرات متنوع و تعارض دیدگاه ها را سازنده و مثبت می داند. اما بروز و ظهور دادن آن و اجرایی نمودن آن را طوری که رفتارهای تفرقه افکنانه و اختلاف آفرین را بدنبال

داشته باشد هرگز مجاز و مورد تایید نمی‌داند. اسلام نه تنها تفاوت‌های فکری را پذیرفته است که حتی مسارعت و پیشی گرفتن در کارهای نیک و خیر را همواره مورد سفارش و مورد تاکید قرار داده و مومنان اعم از زن و مرد را برای مسابقه و رقابت در این مسیر فرا می‌خواند (قرآن کریم، ۳: ۱۳۳). در تأیید تعارض در سطح نظری و فکری روایاتی وجود دارد که افراد را از توافق و همراهی نهی فرموده بلکه در برخی شرایط، عدم توافق را نشانه‌ی سلامت روحی شخص معرفی نموده است. مثل این حدیث از امام علی (ع) که می‌فرماید: موافقت بسیار دو روی است. (غررالحکم و دررالکلم، ج ۲: ص ۵۱۶). در شرح این حدیث شریف آمده است که در بسیاری از مواقع، موافقت دو شخص با یکدیگر از نشانه‌های نفاق است؛ زیرا احتمال توافق دو شخص از هر جهت در اکثر زمینه‌ها در جهان واقعی، غیر ممکن است.

از طرفی موافقت در امور باطل و ظلم نیز از نظر اسلام حرام و ممنوع است و مسلمانان باید با آن مخالفت کنند در صورتی که مخالفت نکنند، مانند کسی هست که آن عمل را انجام داده است. امام علی (ع) در این رابطه می‌فرماید: الرَّاضِي بِفِعْلِ قَوْمٍ كَالدَّاحِلِ فِيهِ مَعَهُمْ وَعَلَى كُلِّ دَاخِلٍ فِي بَاطِلٍ إِثْمَانٍ إِثْمُ الْعَمَلِ بِهِ وَإِثْمُ الرَّضَىٰ بِهِ. (نهج البلاغه، ۱۳۸۷: ۴۷۳). خشنود به کار و کردار دسته‌ای از مردم، مانند همراهی با آنان در کردار است و هر همراه در باطل دو گناه بر دوش دارد: گناه رفتار کردن به باطل و گناه خشنودی به رفتار آنان. و احادیث فراوانی دیگری نیز که در این باره آمده و مشتاقان می‌توانند به آن‌ها در منابع روایی مراجعه نمایند.

سطح تعارض عملی یا غیرسازنده و منفی از نگاه اسلام

تعارض‌های رفتاری و عملی مورد قبول اسلامی نمی‌باشد زیرا: اولاً از یک فرد مؤمن مورد انتظار نیست زیرا شخص مومن باور و اعتقادی که دارد به خود اجازه نمی‌دهد که برای رسیدن به منافع شخصی خودش منافع دیگران را قربانی نماید. و از طرفی، توجه جدی به انسجام و یکپارچگی جامعه و همسویی در جهت تحقق اهداف اصلی، از مشخصات بارز اسلام است که این کار شدنی نیست جز با دوری از اختلاف و

تعارض عملی و رفتاری. آیات و روایاتی هم که به اتحاد و همبستگی امر نموده و از ایجاد تعارض و اختلاف بین مسلمانان نهی کرده است ناظر به همین نوع از تفاوت و تعارض می باشد آنجا که می فرماید: «وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا..» (قرآن کریم، ۳: ۱۰۳). و همگی به ریسمان خدا چنگ زنید، و پراکنده نشوید و نعمت خدا را بر خود یاد کنید: آن گاه که دشمنان [یکدیگر] بودید، پس میان دلهای شما الفت انداخت، تا به لطف او برادران هم شدید.. و یا در آیه دیگر که می فرماید: همانند کسانی از اهل کتاب که بعد از آمدن بینات روشن و آشکار، اختلاف و نزاع کردند نباشید، که عذاب و گرفتاری بزرگی از جانب خداوند به شما برسد. (قرآن کریم، ۳: ۱۰۵). امام علی (ع) نیز در ضمن بیانی نورانی یاران خویش را بخاطر اختلاف بین خودشان سرزنش و از پیامدهای ناگوار اختلاف و تفرقه آنان را بر حذر می دارد و در ضمن هشدار جدی می فرماید: وَإِنِّي وَاللَّهِ لَأُظَنُّ أَنَّ هَؤُلَاءِ الْقَوْمِ سَيَدُ الْوَنَ مِنْكُمْ بِاجْتِمَاعِهِمْ عَلَى بَاطِلِهِمْ وَتَفَرُّقِكُمْ عَنْ حَقِّكُمْ، (نهج البلاغه، ۱۳۸۷: ۴۸). قسم به پروردگار که می بینم این مردم بزودی بر شما مسلط خواهند شد و تشکیل دولت خواهند داد، زیرا آنها در باطل خود اتحاد دارند و شما در حفظ حق پراکنده و پریشان هستید. و در بیان دیگر از امیرالمؤمنین علی (ع) است که می فرماید: سببُ التُّفْرِقَةِ الْاِخْتِلَافُ، (غرر الحکم و درر الکلم، حدیث: ۵۵۳۰). علت جدایی و پراکندگی اختلاف است.

نتیجه گیری و جمع بندی

جمع بندی که ما می توانیم از بیانات و متون دینی آیات قرآن کریم و روایات معصومین (ع) و نیز مباحث تعارض در مکاتب رائج مدیریتی بدست آوریم چند نکته می باشد که به آنها اشاره می گردد.

نکته اول

تعارض به معنی اختلاف نظر، از نظر اسلام کاملاً مجاز می باشد همانطوری که از دیدگاه مکتب تعاملی نیز وجود سطحی از تعارض ضروری بود. در مکتب اسلام حتی برای ایجاد خلاقیت و نوآوری به این نوع

اختلاف و تعارض سفارش شده است. قرآن کریم در خصوص ضرورت وجود اختلاف، تفاوت و تعارض در زندگی اجتماعی و سازمانی رهنمودهای ارزشمندی دارد که باید به عنوان اصول زیربنایی در مدیریت تعارض مورد استفاده قرار گیرد. (مقیمی، ۱۳۹۴: ۴۲۳). اساساً زندگی اجتماعی بدون اختلاف و تفاوت انظار و سلیق تحقق خارجی ندارد ولی توجه شود که در دین اسلام تعارض رفتاری، و اختلافات عملی و خارجی که مانع انسجام و یکپارچگی جامعه اسلامی باشد امر مذموم و ناپسند می‌باشد و پیامبران الهی که برانگیخته شدند یکی از دلائلش همین رفع اختلاف ها از میان مردم بیان شده است. (بقره، ۲: ۲۱۳).

نکته دوم

به طور کلی اختلاف در دو سطح خرد و کلان، قابل طرح است. اختلاف در موضوعات جزئی در صورت اتفاق در مسائل کلان و اساسی می‌تواند موجب خلاقیت و در نتیجه شکوفای سازمان و جامعه را در پی داشته باشد. ولی تفاوت و اختلاف در مسائل کلی، کلان و اساسی چنین نتیجه‌ی را به دنبال نخواهد داشت. بلکه باعث بهم ریختن بسیاری از مبناها و محورهای همگرایی، اتحاد و همسویی خواهد بود.

نکته سوم

در جامعه اسلامی نیز به عنوان یک سازمان کلان نمی‌توان هر نوع اختلافی را مطلوب دانست. برای مثال: اختلاف در اندیشه‌های بنیادین دینی و در عرصه مسائل و موضوعات اساسی و اصولی دین به هیچ وجه پذیرفته شده نیست و قرآن کریم و احادیث معصومین (ع) به شدت از آن منع کرده است..

نکته چهارم

در جامعه اسلامی با توجه به مفاهیم والای دینی و آموزه‌های نجات بخش آن مانند: اخوت ایمانی، (قرآن کریم، ۴۹: ۱۰). پیمان برادری و وظایف دینی نسبت به همدیگر؛ تعارض از نوع برداشت دوم یعنی تعارض

عملی و رفتاری که در ابتداء مقاله به آن اشاره شد به هیچ وجه قابل تحقق نمی باشد و وجود خارجی نخواهد یافت، تعارض تنها در سطح نظری و تضارب آراء محلی از اعراب خواهد داشت نه بیش از آن.

نکته پنجم

با توجه به نکوهش رذایل اخلاقی از جانب دین مبین اسلام و نیز مذمت شدید مجادله، مراء، خصومت، نزاع، اختلاف، کشمکش و رفتارهای ناشایست از قبیل: غیبت، تهمت، سخن چینی، تملق، چاپلوسی و ... که از نتایج و پیامدهای تعارض رفتاری و عملی است، تعارض مضر و بحران آفرین و عملی که جامعه و سازمان را دچار بحران و شکست نماید در جامعه اسلامی که پایبند به ارزشها، بایدها و نبایدهای دینی است، تحقق نمی یابد.

فهرست منابع:

الف: منابع فارسی

۱. قرآن کریم
۲. نهج البلاغه
۳. آمدی عبدالواحد (۱۳۷۸)، غررالحکم و دررالکلم، ترجمه: سیدهاشم رسولی محلاتی، تهران، ناشر: انتشارات دفتر نشر فرهنگی اسلامی.
۴. ایزدی یزدان آبادی احمد (۱۳۷۹)، مدیریت تعارض، تهران، ناشر: انتشارات دانشگاه امام حسین (ع).
۵. دستغیب شیرازی سیدعبدالحسین (۱۳۷۰)، قلب سلیم، تهران، ناشر: انتشارات دارالکتب الاسلامیه.
۶. دلشاد تهرانی مصطفی (۱۳۸۵)، خلاصه سیره نبوی، تهران، ناشر: انتشارات دریا.
۷. رابینز استیون پی (۱۳۸۵)، کتاب مبانی رفتار سازمانی، ترجمه: فرزاد امیدواران و همکاران، تهران: انتشارات موسسه کتاب مهربان.
۸. رضائیان علی (۱۳۸۳)، مدیریت رفتارهای سیاسی در سازمان، (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته) تهران: انتشارات: سمت، چاپ اول.
۹. رضائیان علی (۱۳۸۳)، مدیریت فشار روانی (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته)، تهران: انتشارات سمت، چاپ اول.
۱۰. رضائیان علی (۱۳۸۲)، مدیریت تعارض و مذاکره، تهران، ناشر: انتشارات سمت.
۱۱. رضائیان علی (۱۳۸۷)، مبانی سازمان و مدیریت، انتشارات: سمت، چاپ یازدهم.
۱۲. زارعی متین حسن (۱۳۷۹)، مبانی سازمان و مدیریت، انتشارات دانشگاه تهران.
۱۳. شفیعی عباس و دیگران (۱۳۸۸)، رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی، قم: انتشارات، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، چاپ دوم.
۱۴. طباطبایی محمدحسین (۱۳۷۴)، تفسیر المیزان، ترجمه: موسوی همدانی سید محمد باقر، ج ۱۳، قم: ناشر: دفتر انتشارات اسلامی جامعه‌ی مدرسین حوزه علمیه قم، چاپ پنجم.
۱۵. طبرسی فضل بن حسن (۱۳۶۰)، مجمع البیان فی تفسیر القرآن، ترجمه و تحقیق: رضا ستوده، تهران: انتشارات فراهانی، چاپ اول.
۱۶. عمید حسن (۱۳۸۶)، فرهنگ عمید دو جلدی، جلد اول، تهران: ناشر انتشارات امیر کبیر، چاپ بیست و هفتم.
۱۷. فیضی مرجان (۱۳۸۲)، مدیریت تعارض، مجله تدبیر، شماره ۱۴۲.

۱۸. محمد کاظم (۱۳۸۶)، هزاره سوم مدیران فهیم و مفاهیم اساسی، تهران: ناشر: انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، چاپ دوم.
۱۹. قانع مسعود (۱۳۹۳)، مدیریت تعارض با رویکرد اسلامی، انتشارات فرهنگ و اندیشه اسلامی، تهران، اول.
۲۰. مشبکی اصغر (۱۳۸۰)، مدیریت رفتار سازمانی، تهران، ناشر: انتشارات نشر ترمه.
۲۱. مقیمی محمدتقی (۱۳۹۴)، اصول و مبانی مدیریت از دیدگاه اسلام، انتشارات نگاه دانش، تهران، اول.
۲۲. مطهری مرتضی (۱۳۷۶)، درس های از مارکسیسم، انتشارات صدرا.
۲۳. مطهری مرتضی، مجموعه آثار، ج ۱۱، انتشارات صدرا.
۲۴. مکارم شیرازی ناصر (۱۳۷۶)، تفسیر نمونه، ج ۱۲، تهران: ناشر دارالکتب الاسلامیه، چاپ اول، ۱۳۷۶.
۲۵. میرزایی فرشته، مدیریت تعارض از دیدگاه صاحب نظران مدیریت و مکتب اسلام، انتشارات، دانشگاه امام صادق (ع)، چاپ اول، ۱۳۹۰ش، تهران ایران.

ب: منابع عربی

۱. اربلی علی بن عیسی (۱۳۸۱ ق)، کشف الغمه، تبریز، ناشر: انتشارات مکتبه بنی هاشم.
۲. راغب حسین بن محمد اصفهانی (۱۴۱۲ ق)، المفردات فی غریب القرآن، تحقیق عدنان داودی، بیروت: انتشارات دارالعلم الدار الشامیه، اول.
۳. طباطبایی محمدحسین (۱۴۱۷ ق)، المیزان فی تفسیر القرآن، قم، ناشر: انتشارات جامعه مدرسین حوزه علمیه قم.
۴. قرشی سید علی اکبر (۱۳۶۷)، قاموس القرآن، ج ۵، تهران، ناشر: انتشارات دارالکتب العلمیه.
۵. کلینی محمدبن یعقوب (۱۳۶۵)، اصول کافی، تهران، ناشر: انتشارات دارالکتب الاسلامیه.
۶. مجلسی محمدباقر (۱۴۰۳ ق)، بحار الأنوار، ج ۷۵، بیروت: ناشر: دار إحياء التراث العربی، چاپ دوم.
۷. معتزلی ابن ابی الحدید (۱۴۰۴ ق)، شرح نهج البلاغه، قم، ناشر: انتشارات کتابخانه آیت الله مرعشی نجفی.
۸. معلوف لويس (۱۳۶۲)، المنجد فی اللغه، بی جا، ناشر: انتشارات اسماعیلیان.

ج: منابع لاتین

۱. Hanson mark (1979) Educational Administration and organization behavior United States of American: Allyn and Bance.