

مسأله پیش‌گیری مدیریت تعارض در مدینه عصر رسول خدا(ص)

(با تکیه بر تکنیک‌هایی از پیامبر(ص) در پیش‌گیری از بروز تنش)

حسین قاضی‌خانی^۱

چکیده

تعارض و اختلاف در میان انسان‌ها واقعیتی غیر قابل انکار است. گاه تنش‌های برآمده از این اختلافات می‌تواند پی‌آمدهای زیان‌باری به همراه آورد که اگر درست مدیریت نشوند جامعه را با بحران مواجه خواهند کرد. امروزه اندیش‌مندان علم مدیریت، با اهمیت دادن به این مسأله، به چگونگی مدیریت تعارض‌ها می‌پردازند اما پیش از این، پیامبر اکرم(ص) نشان دادند که می‌توان با کاربست تکنیک‌هایی به مدیریت تعارض در جامعه همت گماشت. پیش‌گیری، بخشی از این مدیریت است، جایگاه پیش‌گیری و تکنیک‌های استفاده شده توسط پیامبر اکرم(ص) در بخش پیش‌گیری از بروز اختلاف و تنش در مدینه‌النبی سؤال اصلی این مقاله است. مطالعات اولیه حاکی از پیش‌گیری از بروز اختلاف مهم‌تر از حل اختلاف پس از بروز آن، در سیره پیامبر اکرم(ص) است و رسول خدا(ص) با هوشیاری، دوراندیشی و بکارگیری ایجاد وحدت، وضع قانون و ... مانع از بروز اختلافات می‌شد. توصیف و تحلیل حوادث مدینه‌النبی، راهی برای ارائه پاسخ به سؤال پیش‌گفته است. هدف، برجسته‌سازی و بکارگیری روش‌های رسول‌الله(ص) برای جامعه امروزی است. لزوم تأسیس نهادهای مورد نیاز حکمرانی، فراهم آوردن سازوکارهای کنترل‌کننده تنش برای زمان بروز تنش، پاسخ‌گو بودن، خوش خلقی، سعه صدر و ... در پیش‌گیری از بروز تعارض، از یافته‌های این پژوهش است.

واژگان کلیدی

رسول خدا(ص)، تعارض، تنش، تکنیک، مدینه.

۱. دانش‌پژوه دکتری تاریخ تشیع، جامعه‌المصطفی‌العالمیه. رایانامه: hu.ghazy@yahoo.com
تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۷/۹ تاریخ تأیید: ۱۳۹۱/۹/۱۷

مقدمه

انسان‌ها در اندیشه، نگرش، هدف و... متفاوتند. این امر باعث می‌شود جامعه از تعارض و اختلاف خالی نباشد. تنش‌های برآمده از تعارض‌ها گاه می‌توانند جامعه و مدیران آن را با چالش جدی مواجه سازند. بدین سبب مدیریت تعارض و تنش اهمیتی ویژه می‌یابد. این ادعا که سیر تکاملی جوامع بشری به نوعی در گرو مدیریت تنش‌های آن است سخنی به گزاف نیست. اهمیت مسأله اندیش‌مندان علم مدیریت را بر آن داشت تا به هنگام بحث از سازمان و امور مرتبط با آن، از تعارض و مدیریت آن غافل نمانند و از چگونگی مواجهه با تنش و تعارض سخن برانند. (جو هچ و کانلیف، ۱۳۸۹: ۴۵)

تعارض‌های موجود در جوامع، علی‌رغم تفاوت ظاهریشان بسیار به یک‌دیگر شبیه هستند و چه بسا از بنیان‌های واحد برآمده باشند (همان)، لذا با شناخت بسترهای بروز تعارض در جامعه (فلاح‌زاده و قاضی‌خانی، ۱۳۹۱: ۲۵) و تلاش برای جلوگیری از بروز تنش، می‌توان جامعه را از پی‌آمدهای منفی آن رهانید. در این نوشتار سعی شده است با بازخوانی بخشی از تاریخ صدر اسلام، با آگاهی از بسترهای بروز تنش در مدینه‌النبی به رصد و بررسی اقدامات و فعالیت‌های رسول خدا (ص)، در پیش‌گیری از بروز تنش در جامعه مدینه توجه شود تا در این مسیر، بتوان الگویی مناسب فراروی مدیران جوامع امروز در مواجهه با اختلاف و تعارض قرار داد.

مفاهیم و ادبیات

در این بخش به تعاریف، طرح دیدگاه‌های معطوف به تعارض و چگونگی شکل‌گیری تعارض می‌پردازیم:

۱. تعاریف

مدیریت، تنش و تعارض از واژه‌هایی هستند که فهم این مقاله در گرو آن است: مدیریت فرآیند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه‌ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و براساس نظام ارزشی مورد قبول، صورت می‌گیرد. (رضائیان، ۱۳۷۶: ۶) در فرهنگ علوم سیاسی تنش را این‌گونه تعریف کرده‌اند: «کشمکش پنهان، تعارض، تخالف یا وضعی در مناسبات دو کشور، دو گروه یا بین افراد که امکان دارد به قطع روابط آن‌ها

بینجامد.» (آفابخشی و افشاری‌راد، ۱۳۷۹: ۵۸۱) تعارض: «فرآیندی که بدین‌گونه آغاز می‌شود که یک دسته یا گروه چنین می‌پندارند که گروه دیگر اثرات منفی بر جای می‌گذارد یا قرار است اثرات منفی به بار آورد، البته در مورد همان چیزهایی که مورد توجه طرف یا گروه اول است.» (رابینز، ۱۳۸۹: ج ۳، ۷۸۴) منظور از واژه تنش و تعارض در این نوشتار آن نوع ناآرامی‌ها و درگیری‌هایی در میان افراد و گروه‌های جامعه است که فضای عمومی جامعه را با تشنج مواجه گرداند و باعث گردد حرکت جامعه از رفتن به سوی ارزش‌های مورد قبول آن کند، متوقف یا منحرف گردد.

۲. دیدگاه‌های نگرش به تعارض

صاحب‌نظران در زمینه نقش تعارض و تضاد در گروه‌ها با هم اختلاف‌نظر دارند. (رضاییان، ۱۳۸۷: ۸. رابینز، ۱۳۸۶: ۳۵۸) یک دیدگاه، تعارض را «بد» می‌داند و تأکید دارد که از هرگونه تعارض باید اجتناب شود یا در صورت بروز تعارض، بلافاصله حل و فصل شود. در دیدگاه دیگر که از آن با عنوان دیدگاه نهضت روابط انسانی نام می‌برند، تعارض رخدادی طبیعی و اجتناب‌ناپذیر، نگریسته می‌شود که نمی‌توان آن را حذف کرد و به مدیران توصیه می‌شود زندگی با تعارض را فراگیرند و در صورت امکان آن را حل و فصل نمایند و حتی معتقدند گاهی تعارض می‌تواند برای عمل‌کرد گروه مفید باشد. دیدگاه جدید دیدگاه تعامل‌گرایان است که نظریه پردازانش معتقدند میزان مناسبی از تعارض برای عمل‌کرد کارآمد در هر سازمان ضرورت دارد. این رهیافت، تعارض را مورد تشویق قرار می‌دهد، زیرا گروه هم‌نوا را در معرض ایستایی و عدم حساسیت نسبت به ضرورت تغییر و نوآوری می‌داند. اینان رهبران گروه را به حفظ سطح مناسبی از تعارض تشویق می‌کنند تا گروه را زنده، خلاق و انتقادکننده نگاه دارند.

امروزه تعارض تنها به عنوان یک پدیده منفی نگریسته نمی‌شود بلکه برخی از اندیش‌مندان بر کارکردهای مثبت آن تأکید دارند و برآنند که می‌توان با بهره‌گیری از ایجاد تعارض عمل‌کرد سازمان را بهبود بخشید. (هیچ و کانلیف، ۱۳۸۹: ۵۰۶)

۳. چگونگی شکل‌گیری تعارض

لازمه مدیریت تعارض‌ها، شناخت نحوه و چگونگی شکل‌گیری تعارض است. فرآیند تعارض اغلب دارای پنج مرحله است. (رضاییان، ۱۳۸۷: ۵۹. نجف بیگی، ۱۳۷۹: ۱۳۵) که در نخستین مرحله از پیش زمینه سخن به میان می‌آید.

نخستین گام در فرآیند تعارض فراهم شدن شرایطی است که فرصت‌هایی برای مخالفت پیش آورد. این شرایط نباید الزاماً به تعارض منتهی شوند ولی وجود هر کدام، از شرط‌های بروز تعارض است.

موارد ذیل از جمله شرایط پدید آورنده تعارض ویران‌گر می‌تواند باشد. (رضاییان، ۱۳۸۷: ۶۰)

الف) رقابت برای دستیابی به منافع نامحدود؛

ب) رقابت میان گروه‌ها یا میان بخش‌های یک سازمان؛

ج) ارتباطات ناقص؛

د) وجود شخصیت‌ها یا نظام‌های ارزشی ناسازگار؛

هـ) تصمیم‌گیری جمعی؛

و) انتظارات برآورده نشده؛

ی) تعارض و تضاد سرکوب شده یا حل نشده؛

شناخت و دقت در این هشدارهای اولیه می‌تواند زنگ خطر را قبل از بروز حادثه به صدا درآورد.

در واقع به هنگام سخن گفتن از پیش زمینه‌ها، شناخت بسترهای تعارض‌آفرین و مؤلفه‌های تنش‌زا مدنظر است. با اندک تامل آشکار می‌گردد که نقطه آغازین مدیریت تعارض و تنش ارتباط تنگاتنگ با این مرحله دارد. مدیر آگاه، با شناسایی مؤلفه‌های بروز تعارض سعی در کنترل این بسترهای اختلاف‌آفرین دارد تا پی‌آمدهای زیان‌بار بروز تنش جامعه را با بحران مواجه نسازد.

تکنیک‌هایی چند از رسول خدا (ص) در پیش‌گیری از بروز تعارض و تنش

در واقع شالوده حکومت نبوی با پاسخ مثبت رسول خدا (ص) به دعوت یثربیان از پیامبر (ص) جهت حضور حضرتش در مدینه طراحی و بنیان نهاده شد. پیامبر (ص) دعوت به شهری را می‌پذیرفت که اختلافات و کینه‌های دامنه‌داری ریشه در تار و پود این جامعه دوانیده بود. از طرفی حضور ایشان به عنوان رهبر اسلام در مدینه پیامدهای خاص خود را داشت. پیامدهایی مانند حسادت به رسول خدا (ص)، مرکز اسلام شدن مدینه، مهاجرت‌ها، مورد تهدید واقع شدن توسط مشرکان قریش و... در پی این هجرت، دور از انتظار نبود. از سویی یثربیان امید داشتند با هجرت رسول اکرم (ص) شهرشان از اختلاف‌های دیرینه رها

گردد و صلح و دوستی جایگزین آن شود. به واقع، از همان قدم نخست پیامبر(ص) به همراه پی‌ریزی حکومت اسلامی باید به رفع تنش‌ها و اختلافات هم می‌پرداخت و این دو از هم جدا نبودند.

در این جستار برآنیم با نیم‌نگاهی به مقاله « بررسی تاریخی زمینه‌های بروز تعارض در مدینه النبی » (فلاح زاده و قاضی خانی، ۱۳۹۱: ۲۵) بررسی نماییم آیا رسول خدا(ص) به زمینه‌های بروز تنش توجه داشتند؟ و برای درنفتادن مردمان جامعه خویش در این وادی از چه تکنیک‌هایی بهره بردند؟

با بررسی اقدامات انجام گرفته توسط رسول خدا(ص) توجه ایشان به مساله پیشگیری از بروز اختلاف قابل درک می‌باشد. پیامبر(ص) با شناخت جامعه تحت رهبری خویش به این نکته واقف بود که اجتماع از تعارض خالی نیست و از آنجا که بسترهای بروز تنش در جامعه آن روز مدینه به دلایل مختلف فراهم بود، حضرت (ص) با فراهم آوردن زیرساخت‌های لازم برای حکمرانی، با نگاهی به عوامل اختلاف‌افزین، بر پیشگیری از بروز اختلاف و تنش همت می‌گمارد. مساله پیشگیری از بروز تنش بخشی از مدیریت تعارض در جامعه است.

پیشگیری همواره بر درمان مقدم است مدیریت موفق‌تر می‌باشد که قبل از آن که نهاد تحت امر وی با چالش و تنش روبرو گردد، با شناخت بسترهای بروز اختلاف، به پیشگیری از پدید آمدن تنش همت گمارد، زیرا به هنگام روی دادن درگیری هزینه مقابله با آن اندک نخواهد بود و هر چند بتوان به ظاهر بر مساله غالب آمد اما نمی‌توان پیامدهای منفی اختلافات را نادیده انگاشت. پیامدهایی که در نظر نخست به چشم نمی‌آیند اما به محض فراهم شدن زمینه‌های بروز دوباره رخ خواهند نمود. هنگامی که رسول خدا(ص) رهبری مدینه را عهده دار شدند با آگاهی از شرایط سیاسی، اجتماعی و فرهنگی آن عصر، همت خود را بر مساله پیشگیری از بروز تنش معطوف داشتند و در راستای این امر به اقداماتی دست یازیدند.

از جمله فعالیت‌های پیشگیرانه حضرت در امر مدیریت تعارض، می‌توان به این موارد اشاره نمود:

۱. اخذ پیمان جهت تبعیت و پشتیبانی

یثربیان خواهان حضور پیامبر (ص) در یثرب بودند اما حضور پیامبر(ص) خطرهای احتمالی را می‌توانست در پی داشته باشد. این خطرها در سخنان عباس عموی پیامبر(ص)

که در عقبه دوم در جمع انصار بیان کرد، مشهود است. او می‌گوید: «آیا از خواسته خود اطمینان دارید؟ آیا می‌توانید محمد(ص) را یاری رسانید و از او محافظت کنید؟ حتی ممکن است تمام عرب‌ها با شما وارد جنگ شوند. اگر می‌توانید او را به سوی خود بخوانید. محمد(ص) در میان قبیله خود عزیز است. حتی آن‌هایی که بر آیین او نیستند، به هنگام خطر از ایشان دفاع می‌کنند.» (ابن هشام، ۱۴۱۹: ج ۲، ۷۷)

دل نگرانی‌ها دست به دست هم داده بود که پیامبر(ص) ابتدا از پایداری و یاری یثربیان اطمینان حاصل کند آن‌گاه به سوی ایشان روانه شود، لذا بیعت انصار با پیامبر(ص) بر این عهد بود همان‌طور که از همسران و فرزندان خود دفاع می‌کنند، از رسول‌خدا(ص) نیز دفاع کنند، این شرطی بود که رسول‌خدا(ص) خواستار آن شد. (ابن هشام، ۱۴۱۹: ج ۲، ۷۷) این امر نشان می‌دهد که پیامبر(ص) با آگاهی از پی‌آمدهای حضور خود در یثرب، اقدام به این کار نمود و در صورت لزوم گروهی بودند که محافظت از حضرت را عهده‌دار باشند و با تکیه بر این گروه می‌شد تنش‌ها و اختلافات احتمالی را مدیریت کرد.

۲. وحدت‌افزایی

مدیر باید مراقب اعمال و کردار خود باشد چه بسا ناخواسته بر اثر رفتار او اختلافی رخ نماید و تنش‌ها را به دنبال آورد. شهر مدینه از دهکده‌های کوچک و به هم پیوسته شکل گرفته بود و هر طایفه‌ای در یکی از این دهکده‌ها ساکن بودند. پیامبر(ص) سوار بر ناقه در حالی که مردم حضرتش را همچون نگینی در محاصره گرفته بودند به مدینه وارد شدند. ساکنان نواحی مختلف از حضرتش تقاضا داشتند در منطقه آن‌ها فرود آید و سکنی گزینند. (بلاذری، ۱۴۱۷: ج ۱، ۲۶۶) انتخاب هر کدام از طوایف ناراحتی دیگر عشیره‌ها را در پی می‌داشت و باعث بروز کینه، حسادت، خرفروشی و... می‌گردید. به ویژه آن‌که این قبایل سال‌ها با هم در جنگ بودند و هر حادثه‌ای می‌توانست دوباره این آتش زیر خاکستر را شعله‌ور گرداند. رسول‌خدا(ص) با آگاهی از این مسایل در پاسخ به این‌گونه درخواست‌ها فرمود: «مسیر شتر را باز بگذارید او مأمور است.» آن‌گاه مهار ناقه رها شد تا هر کجا که می‌خواهد زانو بزند. (یعقوبی، ۱۴۱۳، ج ۱، ۳۶۰. مسعودی، ۱۴۰۹: ج ۲، ۲۷۹) آن‌گاه که شتر حضرت در میان طایفه بنی مالک بن نجار زانو بر زمین زد و آرام گرفت، با پیاده شدن رسول‌خدا(ص) در حالی که مردم به گفت‌گو و خوش‌آمدگویی به حضرت سرگرم بودند، ابویوب انصاری فرصت را مغتنم شمرده، زاد و توشه پیامبر(ص) را به منزل خود برد.

هنگامی که مردم حضرت را به تشریف‌فرمایی به منازل شان دعوت می‌کردند، پیامبر(ص) از وسائل خود جبر گرفتند و متوجه شدند ابو ایوب آن‌ها را به خانه خود برده است، ایشان با بیان این جمله که «انسان به جایی می‌رود که زاد و توشه او آن‌جاست»، به منزل ابو ایوب وارد شدند و تا آماده شدن مکانی برای سکونت حضرت در خانه ابو ایوب بیتوته کردند. (یعقوبی، ۱۴۱۳، ج ۱، ۳۶۰. بلاذری، ۱۴۱۷: ج ۱، ۲۶۶)

پس از فوت اسعد بن زراره، طایفه بنی‌النجر نزد رسول خدا(ص) آمدند و عرض کردند: «شما اسعد بن زراره را نقیب ما قرار داده بودی حال که او در گذشته است فرد دیگری از میان ما انتخاب کن و به نقابت ما منصوب نما.» رسول خدا(ص) که مایل نبودند با انتخاب یکی از آن‌ها دل‌خوری دیگران را موجب شوند فرمودند: «شما دایی‌های من هستید و من به سبب پیوندی که با شما دارم زین پس خود نقیب شما خواهم بود.» بنی‌نجر خرسند از این پیشنهاد، آن را پذیرفتند. (ابن‌هشام، ۱۴۱۹: ج ۲، ۱۳۱-۱۳۲. بلاذری، ۱۴۱۷: ج ۱، ۴۶۳)

این‌گونه رفتار به مدیران، می‌آموزد که رفتار آنان در جامعه مؤثر است و بازتاب دارد و آنان باید بهترین رفتار را برگزینند تا عاملی برای وحدت باشد نه آن‌که خود باعث تفرقه گردند.

۳. تاسیس مراکز و نهادهای مورد نیاز در راستای سازماندهی امور

با استقرار پیامبر(ص) در مدینه، حضرت با خرید زمینی که ناقه ایشان در آن زانو زده بود، بنیان مسجد نبوی را پی‌ریزی کردند. این مسجد در دوران رسول خدا(ص) و خلفای پس از ایشان کارکردهای خاص خود را ایفا نمود:

الف) کارکرد مذهبی؛ دین اسلام یک آیین اجتماعی است و دستورات اجتماعی فراوانی دارد. نماز جماعت و حج از اهم این فرائض اجتماعی است.

ب) کارکرد اجتماعی؛ کنار هم جمع شدن، آگاهی از احوال یک‌دیگر در این قسم جای می‌گیرد.

ج) کارکرد آموزشی - فرهنگی؛ آموزش قرآن، احکام، سیره پیامبر(ص) و اموری این چنینی مدنظر است.

د) کارکرد نظامی؛ مشورت در چگونگی تقابل با دشمن، مانند نبرد احد و خندق از این قسم است.

ه) کارکرد قضایی؛ رسیدگی به جرایم و دعاوی از این نوع می‌باشد.

ی) کارکرد حکومتی؛ مسجد در آن زمان در واقع دارالحکومه به حساب می‌آمد. این کارکردها بخشی از کارکردهای مسجد پیامبر(ص) در آن دوران بوده است. ساخت مکانی با کارکردهای فوق، امری لازم و ضروری بود که بسیاری از نیازهای جامعه آن روز مسلمانان را برطرف می‌کرد. نمونه دیگر رسیدگی به امور نیازمندان در صفا است. که در ادامه از آن بحث خواهد شد.

۴. فراهم آوردن ساز و کارهای لازم برای کنترل تنش در زمان وقوع حادثه

حاکمیت برای کنترل مردمان جامعه خویش و رفع یا کنترل تخاصم به هنگام وقوع درگیری، نیاز به فراهم آوردن ابزار لازم دارد. حکومت رسول خدا(ص) نیز از این قاعده مستثنا نبود، لذا لازم می‌شد حضرت(ص) با شناخت شرایط جامعه مدینه، ابزار لازم را برای زمان نیاز فراهم آورد. شناخت شرایط جامعه مدینه به پیامبر(ص) این امکان را می‌داد تا با چاره‌اندیشی و فراهم آوردن زیرساخت‌های لازم، ابتدا جامعه مدینه را از فرو افتادن در تنش و درگیری بازدارد و در صورت بروز درگیری، حضرت(ص) که سازوکارهای لازم را اندیشیده بود با بهره‌بردن از آن‌ها در مواجهه با شرایط سخت حاصل از تنش و درگیری، اقدامات لازم را انجام داده و جامعه زیر فرمان خود را از پی آمدهای زیان‌بار درگیری و نزاع مصون نگه دارد.

به نمونه‌هایی از اقدامات پیامبر(ص) در این زمینه می‌توان اشاره کرد:

الف) وضع قانون: هر مدیریتی بدون وجود قانون مختل و چه بسا زمین گیر خواهد شد. با استقرار رسول خدا(ص) در مدینه، حضرت عهدنامه‌ای را میان مهاجرین و انصار و هم‌پیمانان آنان از جمله یهود برقرار می‌سازد. (ابن هشام، ۱۴۱۹: ج ۲، ۱۲۶) دقت در مفاد این عهدنامه که آغازین قانون مکتوب حکومت نبوی است، ما را به این نکته می‌رساند که بند بند این پیمان، نشان از دقت و هوشیاری رسول خدا(ص) در نظم دادن به اجتماع مدینه دارد. در واقع مشکلات و معضله‌هایی که جامعه مدینه و حکومت اسلامی را تهدید می‌کرد در این عهدنامه مورد توجه واقع شده و راه‌کار برون رفت از آن به عنوان بندی از اجزاء این قرارداد، آورده شده است. چند مورد از آن از این قرار است:

۱. امت واحده؛ هر چند جامعه مدینه از طوایف مختلف و حتی ادیان مختلف شکل گرفته بود اما پیامبر(ص) آنان را امت واحده قرار می‌دهند؛ امت واحده یعنی همه چیز ما به هم ربط دارد و همه مسؤول هستیم. هیچ گروهی کنار گذاشته نمی‌شود تا بتواند

فارغ از این تعهد به واگرایی روی آورد.

۲. بهره گرفتن از رسم‌های مثبت؛ پیامبر(ص) شیوه و رسم مهاجرین و انصار در نحوه پرداخت خون بها و دادن فدیة را پسندیده می‌داند و لذا آن را امضاء می‌کند و از آن‌ها می‌خواهد بر طبق رسم خود عمل کنند.

۳. اتحاد و همدلی بر ضد ظلم و تعدی (بی‌تفاوتی در برابر فتنه ممنوع)؛ هر کس و از هر گروهی که به ظلم و تعدی دست یازد مؤمنان باید به مقابله با او برخیزند و بی‌تفاوت نباشند.

۴. توجه به اقلیت‌های مذهبی (یهود)؛ قبایل اوس و خزرج بیشتر ساکنان مدینه را تشکیل می‌دادند. آنان پس از سال‌ها اختلاف و درگیری، پیامبر(ص) را به شهر خود خواندند و گرد او جمع شدند. در چنین شرایطی یهودیان می‌توانستند در نقش گروه واگرا در جامعه عمل کنند که بعدها همین گونه رفتار کردند. پیامبر(ص) با وارد کردن آنان در جمع قرارداد از واگرایی اولیه آنان که می‌توانست خطر مهلکی برای حکومت نوپای اسلام باشد جلوگیری کرد.

ب) **تعیین مرجع حل اختلاف:** اختلاف و به تبع آن نزاع و درگیری در جامعه امری اجتناب‌ناپذیر است، اما نکته این‌جاست که به هنگام بروز تنش و درگیری حل آن چگونه باید صورت گیرد؟ در صورت نیاز به قاضی و حکم، چه فردی باید حکم براند؟ به ویژه در جامعه‌ای که تنوع آیین و اقوام وجود دارد به چه کسی باید رجوع کرد؟

در عهدنامه، پیامبر(ص)، خدا و رسولش را مرجع رسیدگی به اختلاف‌ها معرفی می‌کند و مسلمانان و غیر ایشان (یهود) موظف می‌شوند به هنگام بروز تعارض به رسول خدا(ص) مراجعه کنند و قضاوت حضرت را بپذیرند. (ابن هشام، ۱۴۱۹: ج ۲، ۱۲۸) این امر در شرایط آن روز جامعه قبیله‌ای که قانون بر اساس منفعت طایفه تفسیر می‌شد، جایگاه مهمی داشت.

۵. برنامه‌ریزی برای کنترل عوامل اختلاف‌انگیز

عوامل اختلاف‌زا نباید از دید مدیران جامعه مخفی بمانند و لازم است با اجرای برنامه‌های پیش‌گیرانه کنترل شوند و الا زمینه بروز اختلاف و درگیری مهیا خواهد شد. برخی مؤلفه‌های اختلاف‌آفرین در زمان پیامبر(ص) عبارت بودند از:

۱-۵. مهاجران

در زمان حضور رسول خدا(ص) و در مدینه، مسلمانان مهاجر بخش مهمی از جامعه

مدینه را تشکیل می‌دادند. دوری از خانه و کاشانه، عدم اشتغال، نداشتن مسکن و امور این چینی، مهاجران را می‌آزرد. از سوی دیگر، مدینه یک شهر کشاورزی با محصول محدود بود و امکان ایجاد شغل و تهیه مسکن مناسب، برای این میهمانان به راحتی ممکن نبود. حتی تهیه غذای روزانه برای گروهی از مهاجران با مشکل مواجه شده بود، لذا پیامبر(ص) باید فکری به حال این شرایط می‌کرد تا تبعات آن دامن‌گیر جامعه نشود و خللی در مسیر تعالی مسلمانان وارد نگردد. برخی از اقدامات پیامبر(ص) در این رابطه از این قرار بود:

۵-۱-۱) **پیمان برادری (مؤاخات):** یکی از اقدامات اساسی پیامبر(ص) در راستای پیش‌گیری از بروز اختلاف و پدیدآوردن شرایط رشد و ترقی مسلمانان اعلان پیوند برادری بود. (بلاذری، ۱۴۱۷: ج ۱، ۲۷۰) این پیوند ارتباط تازه‌ای میان مهاجران و انصار ایجاد کرد و مسئولیت جدیدی علاوه بر پیمان عقبه بر عهده انصار نهاد. منظور از برادری به وجود آوردن ارتباط اجتماعی و روحی بود و بر همین اساس، هر یک از افراد مهاجرین، ارتباط و هم‌بستگی عمیقی با مردم مدینه پیدا می‌کرد، از عزلت او کاسته می‌شد و ارتباط او با دیگران گسترش می‌یافت، پناهگاه روحی برای او ایجاد می‌شد و بر اثر آن، اهداف عالی اسلام عملی می‌گردید. این پیوند باعث گردید تعدادی از مهاجرین بر برادرخوانده‌های خود از انصار وارد شوند و در نتیجه، مهاجرین در خانه‌های انصار پراکنده شدند؛ در صورتی که پیش از آن، بیش‌تر در خانه «ام‌کلثوم بن هدم» و «سعد بن خيثمه» جمع بودند و گروهی نیز بر «بنی عبدالاشهل» و «بنی حارثه» وارد شده بودند. (ابن‌اثیر، ۱۳۸۵: ج ۱، ۱۰۶، ۲) پیوندهایی که جنبه الهی دارند می‌توانند بر پیمودن مسیر الهی و تحمل رنج‌ها موثر باشند.

۵-۱-۲) **واگذاری زمین:** انصار به پیامبر(ص) اعلام داشتند که حاضرند مقداری از زمین‌های خود را به حضرت واگذار کنند تا ایشان آن‌ها را به مهاجران دهد. حضرت این درخواست را قبول نمی‌کند اما بخشی از زمین‌هایی را که از آن کسی نبود، برای مهاجران معین می‌نماید. (بلاذری، ۱۴۱۷: ج ۱، ۲۷۰) این اقدام باعث می‌گردد گروهی از مهاجران به فعالیت مشغول گردند و بار زندگی خویش را خود بر دوش کشند.

۵-۱-۳) **رسیدگی به تهی‌دستان:** هر مهاجری که وارد مدینه می‌شد، در صورت داشتن آشنایی از انصار بر او وارد می‌شد و الا در «صفه» منزل می‌گرفت. (ذهبی، ۱۴۰۹: ج ۱، ۴۰۰) صفه مکانی در کنار مسجد پیامبر(ص) بود که جهت اسکان افراد فاقد مسکن در نظر گرفته شده بود. اینان بیش‌تر افراد تهیدست بودند که با کمک‌های پیامبر(ص) و سایر مسلمانان روزگار می‌گذرانیدند. (ابن‌سعد، ۱۴۱۸: ج ۱، ص ۱۹۶) در منابع آمده است که

پیامبر(ص) از آن‌ها با خرما پذیرایی می‌نمود.(ذهبی، ۱۴۰۹: ج ۱، ۴۰۰) همچنین، آن‌گاه که برای حضرتش خرما هدیه یا صدقه می‌فرستادند، ایشان اگر آن خرما صدقه بود آن را برای اصحاب صفه می‌فرستد و اگر هدیه بود اصحاب صفه را دعوت می‌کرد تا از آن تناول کنند.(ابن سعد، ۱۴۱۸: ج ۱، ۲۹۷)

۵-۴) تقسیم غنائم نبرد بنی‌نضیر میان مسلمانان: پس از آن‌که قرار شد یهودیان بنی‌نضیر مدینه را ترک کنند، پیامبر(ص) انصار را جمع نمود و درباره غنائم این جنگ از آنان نظر خواست. سرانجام این غنائم میان مهاجران تقسیم شد تا بار زندگی آن‌ها از دوش انصار برداشته شود و مهاجران هم روی پای خود بایستند. این اقدام با رضایت انصار انجام شد تا خود اختلاف جدیدی پدید نیاورد.(واقعی، ۱۴۰۹: ج ۱، ۳۷۹) در ضمن، دو تن از آنان که وضع مالی خوبی نداشتند از غنائم بهره بردند.(ابن هشام، ۱۴۱۹: ج ۳، ۱۷۴. یعقوبی، ۱۴۱۳: ج ۱، ۳۶۸)

۵-۲. تعارض‌های میان‌گروهی و درون‌گروهی مسلمانان

تفاوت ساختاری دو گروه مهاجر و انصار، سبب رقابت آنان شده بود. هر چند وجود این رقابت‌ها به حرکت جامعه اسلامی سرعت می‌بخشید اما گاه بروز اختلافاتی را در پی می‌داشت که صف آن‌ها را از یک‌دیگر جدا می‌کرد و یا حتی در مقابل هم قرار می‌داد. حسینیان مقدم در اثر خویش با پرداختن به تعارض‌های میان‌گروهی و درون‌گروهی مهاجران و انصار، ما را از پرداختن به این امر بی‌نیاز نموده است،(حسینیان مقدم، ۱۳۸۸: ۹۷) لذا، تنها به ذکر نمونه‌هایی جهت بازسازی فضا بسنده می‌کنیم.

۵-۲-۱) رقابت‌های مهاجر و انصار: برخی از مهاجران منادی جدا بودن مهاجران از انصار بوده‌اند. شاهد این مطلب آن‌که در ماجرای تعیین سرنوشت بنی‌قریظه آن‌گاه که سعد بن معاذ توسط پیامبر(ص) فراخوانده می‌شود، با ورود او حضرت دستور می‌دهد که برخیزید و نزد بزرگ خود بروید و او را احترام کنید. مهاجر و انصار درباره این‌که مخاطب سخن حضرت کیست؟ اختلاف کردند. مهاجرین خطاب را متوجه انصار و انصار خطاب پیامبر(ص) را متوجه تمام حاضرین می‌دانستند. فردی از مهاجران در مقابل رسول خدا(ص) موضع‌گیری می‌کند و در برابر تعبیر حضرت که سعد را سید مهاجر و انصار خوانده بود، گفت «خدا سید ماست.»(ابن سعد، ۱۴۱۸: ج ۳، ۳۲۳)

۵-۲-۲) تعارضات اوس و خزرج: اختلاف‌های این دو گروه به قدری آشکار است که نیاز به شاهد و مدرک نیست و در جای جای این نوشتار نمونه‌هایی از آن آمده است.

۵-۲-۳) **نفاق:** نفاق جریانی است که بر تفرقه و اختلاف افکنی متمرکز است و نباید نقش آنان را در پدید آمدن اختلافات نادیده گرفت. نمونه‌ای از این تحریکات را در ماجرای عبدالله بن ابی در نبرد بنی‌المصطلق شاهد هستیم. اینان در شایعه‌پراکنی و برهم زدن فضای جامعه تلاش ویژه‌ای داشته‌اند. وقتی آیه خمس نازل می‌شود، آنان به تحریک مردم پرداخته می‌گفتند «پیامبر(ص) دارایی و مال ما را برای خاندانش می‌خواهد.» (کلینی، ۱۳۶۵: ج ۱، ۲۹۶) در جریان نزول آیه مودت نیز آنان پیامبر(ص) را به تحمیل خاندانش بر انصار متهم کردند (کلینی، ۱۳۶۵: ج ۱، ۲۹۵)

۵-۲-۴) **یهود:** علی‌رغم تلاش پیامبر(ص) جهت جذب و هم‌گرایی یهودیان با حکومت اسلامی، آنان رویه واگرایی را در پیش گرفتند و درصدد مبارزه با رسول‌خدا(ص) و مسلمانان برآمدند.

در کنار تمام هم‌دلی‌ها که اسلام و رسول‌خدا(ص) بر آن تأکید داشتند این اختلافات هشدار دهنده بروز تنش بود. رسول‌خدا(ص) در راستای مدیریت تنش و تعارض به پیش‌گیری، کنترل و هدایت این اختلاف‌های میان گروهی نیروهای خود اهتمام جدی داشت که به آن‌ها می‌پردازیم.

۱. تعادل نیروها؛ حضرت سعی وافر داشت که از نیروهای هر دو گروه مهاجر و انصار در کنار هم بهره گیرند و یکی را بر دیگری برتری ندهند. پس از حفر خندق، چندین مکان به عنوان درب قرار داده می‌شود و بر هر دری دو نگهبان می‌گمارند که یکی از انصار دیگری از مهاجران است. (قمی، ۱۳۶۷: ج ۲، ۱۷۹) در نبرد احد، پیامبر(ص) پس از سفارش به پایداری در میدان نبرد، شمشیری را بالا می‌آورد و می‌فرماید: «چه کسی با گرفتن این شمشیر، حق آن را ادا می‌کند؟» در ابتدا تنی چند از مهاجران اعلام آمادگی می‌کنند ولی رسول‌خدا(ص) از آنان روی برمی‌گرداند. آن‌گاه با اعلام آمادگی ابودجانه که از انصار بود، حضرت وی را انتخاب می‌کنند و روانه میدان می‌سازند. (واقعی، ۱۴۰۹: ج ۱، ۲۵۸)

۲. هم‌گرایی؛ با نگاهی به بند آغازین عهدنامه، اهتمام حضرت به وحدت قابل مشاهده است. ایشان تمام قبایل و گروه‌ها را تحت لوای واحد قرار می‌دهد و واگرایی را نفی می‌کند. از آن‌جا که پایه و اساس بسیاری از اختلافات در آن جامعه عصبیت قومی و قبیله‌ای بود حضرت بر روی این نکته حساس تمرکز کرده و در سخنان خویش بر زدودن زنگار عصبیت اهتمام می‌ورزند. در این باره ایشان می‌فرمایند: «کسی که در

قلبش ذره‌ای از عصبیت باشد خدا او را در قیامت با اعراب جاهلی محشور می‌کن د.» (کلینی، ۱۳۶۵: ج ۲، ۳۰۸) سخن دیگر آن که فرمود: «کسی که تعصب ورزد یا تعصب دیگران را به نفع خود بپذیرد، قید ایمان را از گردن خود برداشته است.» (کلینی، ۱۳۶۵: ج ۲، ۳۰۸) در نگاه حضرت عصبیت، قوم‌مداری از روی ظلم تفسیر شده است نه دوستی (کلینی، ۱۳۶۵: ج ۲، ۳۰۹)

۶. در کنار مردم بودن

با نگاهی به سیره رسول خدا(ص) در می‌یابیم که حضرت خود را از مردم جدا نمی‌دانست. حضور پیامبر(ص) در جمع مردم سبب می‌شد مسلمانان نیز خود را از حضرت جدا نپندارند و حضرت(ص) اخبار را صحیح به دست آورند. هنگام ساخت مسجدالنبی، پیامبر(ص) خود به همراه مردم در امر ساخت مسجد مشارکت داشتند (طبری، ۱۳۸۷: ج ۲، ۳۹۷) و حضرت از پذیرش پیشنهاد کنار ایستادن و نظارت تنها امتناع می‌کردند. در حفر خندق، مسلمانان پیامبر(ص) را در کنار خود می‌دیدند که مانند آنان در کندن و خاک‌برداری فعالیت می‌کند و جدای از آنان نیست. (ابن‌هشام، ۱۴۱۹: ج ۳، ۱۹۶؛ واقعی، ۱۴۰۹: ج ۲، ۴۴۶)

۷. قرار دادن جانشین (در دسترس بودن مسؤلان)

در دسترس بودن فرد مسؤل، امری مطلوب است و چه بسیار اختلافاتی که با رجوع اولیه به مسؤلان حل می‌گردد. عدم حضور مسؤلان به هر دلیل، می‌تواند خود اختلاف ایجاد کند یا اختلافات را تشدید نماید، لذا شایسته است شخص دیگری به انجام وظیفه بپردازد. یکی از اقدامات پیامبر(ص) هنگامی که به جهاد می‌رفت یا از مدینه خارج می‌شد مشخص کردن فردی بود که در نبود رسول خدا(ص) به ساماندهی امور شهر بپردازد. (ابن‌هشام، ۱۴۱۹: ج ۴، ۱۳۴. بلاذری، ۱۴۰۹: ج ۱، ۱۸۴) نام افرادی مانند ابن ام مکتوم، ابولبابه، ابوذر، عثمان بن عفان، عبدالله بن عبدالله بن ابی و.... به عنوان جانشین ایشان به چشم می‌خورد.

۸. پاسخ‌گو بودن حکومت نسبت به اقدامات کارگزاران و افراد خود

پس از فتح مکه، پیامبر(ص) «خالد بن ولید» را مأمور کرد به نزد قبیله «بنی‌خزیمه» رود و آن‌ها را به آیین اسلام فرا خواند. خالد برخلاف دستور رسول خدا(ص)، در مقابل

«بنی خذیمه» دست به قبضه شمشیر برد. پیامبر(ص) از عمل خالد ناراحت شد و بیزاری جست. آن گاه علی(ص) را روانه ساخت تا جبران مافات عمل خالد را نماید. علی(ع) به نزد آنان رفت و خون بهای کشته شدگان را پرداخت، غرامت وسایل و ملزومات زندگی آنان را که آسیب دیده یا نابود شده بود جبران کرد و مقداری اضافه نیز به آنان داد که جبران آسیب‌های احتمالی نادیده انگاشته شده را نموده باشد. بدین ترتیب خسارت‌های وارد آمده جبران شد و رسول خدا(ص) نیز در مدینه در جمع عمومی از رفتار خالد و آنچه او انجام داده بود بیزاری جست. (شیخ مفید، ۱۴۱۳: ج ۱، ۵۵. ابن هشام، ۱۴۱۹: ج ۴، ۶۱-۶۳) این اقدام نشان از آن دارد که حکومت در قبال رفتار عاملان خود مسؤول است و باید پاسخ‌گوی مردم باشد. و الا چه بسا رفتار کارگزاران حکومت خود تنشی جدید ایجاد نماید، حتی فراتر از این، یکی از مسلمانان مدینه به دلیل عدم آگاهی از پیمان رسول خدا(ص) دو تن از قبیله «بنی عامر» را به قتل می‌رساند، پیامبر(ص) به جبران اقدام این مسلمان تحت فرمان حکومت خود درصدد پرداخت دیه مقتولان برمی‌آید. (طبری، ۱۳۸۷: ج ۲، ۵۵۱)

۹. حفظ اسرار از غیر خودی‌ها

این امر دارای چنان اهمیتی است که خداوند می‌فرماید: یا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا بَطَانَةً مِنْ دُونِكُمْ لَا يَأْلُونَكُمْ خَبَالًا وَدُّوا مَا عَنِتُّمْ. (آل عمران / ۱۱۸) از این سخن برمی‌آید که غیر خودی‌ها را نباید از اسرار آگاه کنیم و علت این امر هم طبق سخن قرآن است که آنان به دنبال فساد و فتنه‌گری هستند و می‌خواهند که مسلمانان را در رنج و تعب بینند. در شأن نزول این آیه آمده است که عده‌ای از مسلمانان به سبب قرابت یا همسایگی یا پیمانی که پیش از اسلام بسته بودند با یهودیان یا منافقان دوستی داشتند و این دوستی به حدی صمیمانه بود که گاه آن‌ها را از اسرار مسلمانان آگاه می‌کردند. (طبرسی، ۱۳۷۲: ج ۲، ۸۲۰)

۱۰. تقویت روحیه امیدواری و مقابله با یأس

امیدواری به ویژه در ایام سخت، تحمل محنت‌ها را آسان می‌سازد و بالا رفتن ظرفیت تحمل، زمینه بروز تنش و اختلاف را به حداقل می‌رساند. در نبرد احد مصائب فراوانی به مسلمانان وارد شد. با این حال هنگامی که به مدینه می‌رسند، پیامبر(ص) دستور توقف می‌دهد و می‌فرماید به صف بایستید تا خدای را ستایش کنیم. آن گاه به حمد الهی می‌ایستد. (واقعی، ۱۴۰۹: ج ۱، ۳۱۴) این اقدام در بازسازی روحیه ضربه دیده مسلمانان

لازم بود به خصوص آن که با ورود به شهر کنایه‌ها آغاز می‌شود. از یک سو یهود(واقدی، ۱۴۰۹: ج ۱، ۳۱۷) و از سوی دیگر منافقان به کنایه به شتمت می‌پردازند. با توجه به این اوضاع می‌بینیم فردای جنگ احد، پس از نماز صبح پیامبر(ص) فرمان تعقیب دشمن را صادر می‌کند. بر طبق این فرمان تنها افرادی حق همراهی پیامبر(ص) را دارند که دیروز در احد حاضر بوده‌اند.(خلیفه بن خیاط، ۱۴۱۵: ۳۱) این فرمان در حالی است که بیشتر مسلمانان به مداوای زخم‌های خود مشغول بودند اما با این حال به محض شنیدن دستور حضرت لباس رزم پوشیدند و به تعقیب دشمن راهی شدند.(واقدی، ۱۴۰۹: ج ۱، ۳۳۵ - ۳۳۴) خداوند در قرآن این افراد را به پاداش وعده می‌دهد(الَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِلَّهِ وَالرَّسُولِ مِنْ بَعْدِ مَا أَصَابَهُمُ الْقَرْحُ لِلَّذِينَ أَحْسَنُوا مِنْهُمْ وَاتَّقُوا أَجْرٌ عَظِيمٌ) آل عمران / ۱۷۲

۱۱. بهانه ندادن به دشمن

مسلمانان صدر اسلام هنگامی که پیامبر(ص) مشغول سخن گفتن بودند و آیات و احکام الهی را بیان می‌کردند، گاهی از حضرتش می‌خواستند کمی با تانی سخن گوید تا بتوانند مطالب را خوب درک کنند و اگر سؤالی دارند مطرح کنند. آنان هنگام این درخواست لفظ «راعنا» - که از ماده «رعی» و به معنی مهلت دادن است - را استفاده می‌کردند. این شیوه مهاجران در مدینه نیز ادامه یافت، اما مشکلاتی را پدید آورد. زیرا، این لفظ در نزد یهودیان معنای دیگری هم داشت.(طبرسی، ۱۳۷۷: ج ۱، ۶۹) این معنا از ماده «الرعونه» بود و برداشت کودنی و حماقت از آن می‌شد.(طبرسی، ۱۳۷۲: ج ۱، ۳۴۳. سوراآبادی، ۱۳۸۰: ج ۱، ۱۰۸) گفته شده این کلام نوعی دشنام در نزد یهود بوده است.(طبرسی، ۱۳۷۲: ج ۱، ۳۴۳) یهودیان با دست‌آویز قرار دادن این جمله به استهزاء و سخریه روی آوردند. در حضور پیامبر(ص) "راعنا" را به کار می‌بردند در حالی که معنایی غیر از آنچه در ذهن مسلمانان بود را اراده می‌کردند، لذا برخی از مسلمانان مدینه که از معنای این لفظ نزد یهود خبر داشتند، این اهانت را برنرفتافتند و به مشاجره لفظی با یهود روی آوردند. گفته شده مردی از انصار به نام «سعد بن عباد» یهودیان را تهدید کرد که: اگر کسی این لفظ را به پیامبر(ص) بگوید گردن او را خواهد زد.(بلخی، ۱۴۲۳: ج ۱، ۸۱، ۱)^۱ با توجه به این جریان‌ها، خداوند، مسلمانان را خطاب قرار داده و از آن‌ها می‌خواهد به جای لفظ «راعنا» از «انظرونا» استفاده کنند.(بقره / ۱۰۴) هر چند این مورد سیره نیست اما از

۱. این واژه عبری است و منظور یهود این بود که مسلمانان به رسول خدا(ص) می‌گویند ما احمق هستیم.

آن جا که پیامبر(ص) با وحی پیوند خورده است لذا نباید از این جنبه غافل شد.

۱۲. مشورت و مذاکره

مشورت خواهی و مذاکره کردن امری مطلوب و مورد تأیید است، چه بسا امری به ظاهر پیچیده و مورد اختلاف با این چاره اندیشی به امری مورد قبول طرفین تبدیل شود.

۱-۱۲. مشورت و نظرخواهی

مشورت و نظرخواهی امری مطلوب از نظر عقل و دین است و فایده‌های فراوانی در آن نهفته است. مشورت در مورد چگونگی مقابله با دشمن در نبرد احد(ابن هشام، ۱۴۱۹: ج ۳، ۵۷-۵۸) و غزوه خندق(واقعی، ۱۴۰۹: ج ۲، ۴۴۵ - ۴۴۴) از مصادیق این امر است. پس از نبرد بنی‌نضیر پیامبر(ص) صلاح جامعه مدینه آن روز را در این می‌بیند که غنائم این جنگ میان مهاجران تقسیم شود تا با سر و سامان گرفتن آن‌ها دولت اسلامی از این بابت آسوده باشد و نظام جامعه ضرب آهنگ بهتری بگیرد. اما خود این امر می‌توانست زمینه پدید آمدن اختلاف باشد لذا پیامبر(ص) انصار را جمع می‌کند و این مسأله را با آنان در میان می‌گذارد و پس از موافقت آنان این تصمیم عملی می‌گردد.(واقعی، ۱۴۰۹: ج ۱، ۳۷۹) قبل از ورود به صحنه نبرد در غزوه بدر، پیامبر(ص) از یاران و همراهان خود نظرخواهی می‌کند. از آن جا که در بیعت عقبه نبرد علیه دشمن در آن مطرح نبود و فقط بحث دفاع از رسول‌الله(ص) بود لذا حضرت(ص) ابتدا از انصار نظرخواهی می‌کند آن گاه به رزم می‌رود.(ابن سعد، ۱۴۱۸: ج ۲، ۱۰)

۲-۱۲. مذاکره و گفت‌گو

نقش مذاکره و گفت‌گو، نقش مهم و تعیین‌کننده در ارتباطات است، با گفت‌گو از نظرات یک‌دیگر آگاه می‌شویم و می‌توان به هنگام اختلاف با زدودن پیرایه‌ها به هم نزدیک شد. در مواقعی صلاح یک جامعه در گفت‌گو و مذاکره است. گفت‌گوهایی که منجر به صلح حدیبیه شد نمونه‌ای از این امر است.(ابن هشام، ۱۴۱۹: ج ۳، ۲۸۲-۲۹۳) به هنگام تقسیم غنائم جنگ حنین، تازه مسلمانان قریش بهره فراوان نصیب‌شان شد ولی به انصار سهمی تعلق نگرفت. انصار از این اقدام ناراحت شدند و زبان به اعتراض گشودند و حتی پیامبر(ص) را متهم به جانب‌داری از قوم خودش کردند. سعد بن عباد (بزرگ خزرج) به نزد رسول‌خدا(ص) رفت و حضرت را از اعتراض‌های انصار آگاه ساخت. پیامبر(ص) به سعد دستور داد تا انصار را در مکانی جمع کند پس در حالی که به غیر انصار به جز تنی

چند از مهاجران اجازه حضور در مجلس را به کسی نداد به گفت‌گو با انصار نشست. حضرت با یادآوری نعمت‌های خدا بر انصار به علت این تقسیم اشاره کرد، در آخر آنان راضی از اقدام رسول خدا(ص) مجلس را ترک کردند.(ابن هشام، ۱۴۱۹، ج ۴، ۱۲۱-۱۲۲)

۱۳. قاطعیت به هنگام عمل

مدیر مدبر در عین مهربانی و نظرخواهی از زیردستان، هنگامی که تصمیم بر اجرای کاری گرفت در تصمیم خود قاطعیت نشان می‌دهد. این خصیصه طمع متزلزلان را از وی قطع می‌کند و همراهان را به مدبر بودن او امیدوار می‌کند. هنگامی که رسول خدا(ص) از مسلمانان درباره نحوه مقابله با سپاه مکه در نبرد احد نظرخواهی کرد و قرار شد در بیرون شهر با مشرکان به رویارویی بایستند چون حضرتش لباس رزم بر تن نمود عده‌ای که احساس می‌کردند پیامبر(ص) گویا خیلی مایل به این نظر نبوده‌اند، از حضرت خواستند از این رأی برگردد و در شهر به کمین دشمن بنشینند. اما پیامبر(ص) با رد این درخواست بر تصمیمی که گرفته بود پای فشرد.(ابن هشام، ۱۴۱۹: ج ۳، ۵۸)

پس از نگارش صلح‌نامه حدیبیه قرار بر این می‌شود که پیامبر(ص) اکنون بازگردد و سال آینده به زیارت آید. (واقعی، ۱۴۰۹: ج ۲، ۶۱۲ - ۶۱۱) حضرت به مسلمانان امر می‌کند قربانیان را نحر کنند و با انجام حلق و تقصیر از احرام خارج شوند. در این میان برخی از مسلمانان که از این حادثه بهت‌زده شده بودند و نتوانسته بودند تحلیل صحیحی از ماجرا داشته باشند، با تردید به این دستور می‌نگریستند. پیامبر(ص) برای آن‌که این تردید زوده شود شخصاً اقدام به نحر قربانی خود می‌کند و مسلمانان که قاطعیت حضرت را مشاهده می‌کنند به اجرای امر رسول گرامی(ص) اقدام می‌کنند.(واقعی، ۱۴۰۹: ج ۲، ۶۱۳)

۱۴. تعیین تکلیف مسایل حل نشده از گذشته

از عواملی که می‌تواند آتش اختلاف را روشن کند، مسایل حل نشده گذشته است. اموری که در قبل اختلاف ایجاد کرده‌اند و تنش آفریده‌اند. این امور اگر تکلیف‌شان روشن نشود، عامل پنهانی برای اختلافات آینده خواهند بود. یکی از این حوادث قتل «سويد بن صامت» توسط «مجذر بن زیاد» است. جنگ بعثت به طلب خون «سويد» برپا گردید.(واقعی، ۱۴۰۹: ج ۱، ۳۰۴) با ورود اسلام به مدینه «مجذر بن زیاد» و «حارث بن سويد» فرزند سويد بن صامت، مسلمان شدند اما حارث همواره درصدد بود تا مجذر را به

تلافی قتل پدر، از میان بردارد. در اثنای جنگ احد «حارث» موقعیت را مناسب دید و از پشت سر مجذر را با زدن گردن به قتل رسانید. (واقعی، ۱۴۰۹: ج ۱، ۳۰۵ - ۳۰۴. ابن سعد، ۱۴۱۸: ج ۳، ۴۱۷) پیامبر(ص) دستور مجازات حارث را صادر می‌کند. در حجة الوداع پیامبر(ص) در خطبه‌ای که ایراد فرمود، خون‌های ریخته شده در جاهلیت را هدر اعلام می‌کند از جمله خون عامر بن ربیع بن حادث بن عبدالمطلب که از خاندان خود رسول خدا(ص) بود. (ابن هشام، ۱۴۱۹: ج ۴، ۲۱۷)

۱۵. مدیریت بیت مدیر توسط رهبر کانون

خانواده رهبر و مدیر یکی از کانون‌های حساس مدیریتی است. آیه یا أَيُّهَا النَّبِيُّ قُلْ لِأَزْوَاجِكَ إِن كُنْتُنَّ تُرِدْنَ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا وَزِينَتَهَا فَتَعَالَيْنَ أُمَتِّعْكُنَّ وَأُسَرِّحْكُنَّ سَرَاحاً جَمِيلاً * وَ إِن كُنْتُنَّ تُرِدْنَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَالدَّارَ الْآخِرَةَ فَإِنَّ اللَّهَ أَعَدَّ لِلْمُحْسِنَاتِ مِنْكُنَّ أَجْراً عَظِيماً (احزاب/ ۲۹ - ۲۸) اشاره به این نکته حساس در رهبری و مدیریت دارد. در شأن نزول این آیات گفته شده که برخی از همسران رسول خدا(ص) آن هنگام که اموالی در اختیار رسول خدا(ص) قرار گرفت از حضرتش تقاضا کردند که آن‌ها را نیز بهره‌ای نیکو دهد و بر رفاه‌شان بیفزاید. (طوسی، بی تا: ج ۸، ۳۳۴. طبری، ۱۴۱۲: ج ۲۱، ۹۹) حضرت(ص) که از عواقب این خواسته‌ها آگاه بود از خواسته‌های نابجای آن سر باز زد و به زندگی ساده قناعت داشت. این رفاه‌طلبی کار را به جایی رساند که پیامبر(ص) را آزرده و حضرت در واکنش به این رفتار همسران خود، از آن‌ها کناره گرفت. سرانجام با نزول این آیات، انتخاب یکی از دو مسیر از همسران پیامبر(ص) خواسته شد، یا زندگی ساده و بی‌آلایش با پیامبر خدا(ص) و پاداش آخرت، یا جدایی از رسول خدا(ص) و بهره‌دنیایی(قمی، ۱۳۶۷: ج ۲، ۱۹۲. طبری، ۱۴۱۲: ج ۲۱، ۹۹) واکنش پیامبر(ص) به این ماجرا نشان از آن دارد که این درخواست‌ها امری ساده نبوده است که با پند و نصیحت کنار نهاده شود. گویا این افزون‌طلبی در رفتار آن‌ها تأثیر نهاده بود که پیامبر(ص) برای تأدیب‌شان به این اقدام دست می‌زند.

۱۶. هدایت نیروهای انسانی

پتانسیل‌های موجود در جامعه باید در مسیر حرکت به سمت رشد و کمال به کار گرفته شوند در غیر این صورت خود به یک عامل مخرب تبدیل خواهد شد. از آن‌جا که نیروهای انسانی جامعه یک‌دست نیستند، بروز اختلاف در میان آنان امری طبیعی است. مدیر مدبر

با آگاهی از توان و نقاط ضعف نیروهای خود، انرژی آنان را معطوف به پیشبرد اهداف خود می‌کند، و نهاد تحت پوشش خود را از آسیب‌های تخریبی این پتانسیل مصون می‌دارد. رسول خدا(ص) با آگاهی از وضعیت و شرایط نیروهای انسانی جامعه خود اقدامات متمر ثمری را پی می‌گیرند.

۱. رقابت ارزشی

حضرت(ص) تلاش می‌کند رقابت ارزشی جایگزین اختلافات و درگیری‌های داخلی شود.

عبدالله بن کعب بن مالک، رقابت‌های اوس و خزرج را در روزگار نبوی این‌گونه بیان می‌کند: دو قبیله اوس و خزرج همانند دو قوچ که در رقابت باشند در کارها از هم پیشی می‌گرفتند. هرگاه اوس کاری انجام می‌داد، خزرجیان هم سعی می‌کردند مشابه آن را انجام دهند از این روی آرام نمی‌گرفتند تا کاری همانند آن انجام دهند و همین که خزرج کاری انجام می‌داد، اوسیان چنین رفتاری در پیش می‌گرفتند. (ابن هشام، ۱۴۱۹: ج ۳، ۲۴۸) علی(ع) در جنگ صفین با آرزوی داشتن همراهانی همانند و به تعداد اصحاب بدر، فرمان‌برداری و اطاعت آنان را می‌ستاید. (شیخ مفید، ۱۴۱۳: ج ۱، ۲۶۸)

۲. تعارضات ارزشی

یکی از تکنیک‌های مواجهه با تعارض طرح هدف‌های عالی است که دستیابی به این هدف‌های عالی نیز همکاری تمام نیروهای موجود را می‌طلبد. انتشار اسلام و مبارزه با دشمن اهدافی بودند که می‌توانست اختلافات درونی را کم نماید و همت همگانی را تقویت کند. در نبردهای آن روزگار هر طایفه‌ای برای خود پرچمی داشت اما رسول خدا(ص) برای انصار یک پرچم و برای مهاجران نیز یک پرچم بست و کثرت پرچم‌ها را حذف کرد. (ابن هشام، ۱۴۱۹: ج ۲، ۲۳۱. واقدی، ۱۴۰۹: ج ۲، ۴۰۷)

روزی ابوسفیان از کنار جمع بلال، سلمان و صهیب گذشت. به محض مشاهده ابوسفیان، اینان در جمع خود گفتند: «هنوز شمشیرهای خدایی سهم خود را از دشمن خدا نگرفته است.» ابوبکر که آن‌جا حاضر بود آزرده خاطر شد و گفت: «آیا برای سید قریش چنین سخن می‌گویید؟» آن‌گاه به نزد پیامبر(ص) رفت و زبان به گله گشود. حضرت در پاسخ فرمود: «گویا بلال، صهیب و سلمان را ناراحت کرده‌ای. بدان که ناراحتی آنان، ناراحتی خداست.» (بلادی، ۱۴۱۷: ج ۱، ۴۸۹ - ۴۸۸) هم‌چنین در عهدنامه پیامبر(ص)

مسلمانان را به قیام علیه فرد ظالم و طرفداری از مظلوم فرا می خواند.

۳. تشویق به فعالیت اقتصادی

داشتن پیشه، هم انسان را در فایق آمدن بر مشکلات اقتصادی یاری رسان است و هم نیروی او در زمینه ای مثبت و فایده دار مصرف می شود و حاصل جمع این تلاش ها، رونق اقتصادی است. با توجه به وضعیت اقتصادی مدینه که بر کشاورزی و زراعت استوار بود، کار و تلاش اهمیت دوچندان می یابد. ضمن آن که بیکاری نیروها را به فساد و اختلاف وامی دارد. احادیث وارد شده در فضیلت کار و مذمت بیکاری می تواند ناظر به این مسأله باشد. پیامبر (ص) بی کاری را مایه فتنه می خواند. (حرانی، ۱۴۰۴: ۳۶)

۱۷. تعیین ملاک و معیار

مشخص کردن معیار و شاخصه ای که به هنگام مشته شدن امر بتوان با رجوع به آن حق را از باطل تمییز داد کمک شایانی به پیش گیری از بروز تنش خواهد کرد. رسول خدا (ص) قرآن (مجلسی، ۱۴۰۳: ج ۷۴، ۱۷۷) را به عنوان پناه گاه و معیار به هنگام بروز فتنه و مشته شدن امر معرفی می کند. حضرت با توجه به آینده حکومت اسلامی معیار دیگری را نیز برای تشخیص حق از باطل پس از خود معرفی می کند که آن معیار اهل بیت می باشند. (شیخ صدوق، ۱۴۰۰: ۲۶۹، نعمانی، ۱۳۷۹: ۴۴)

۱۸. اعتدال

اعتدال و میانه روی در امور، امری پسندیده است. تناسب عقاب با جرم و جلوگیری از پی آمدهای منفی مجازات در مدیریت باید لحاظ شود. علی (ع) در رد شیوه خوارج که به قتل و آزار عموم مسلمانان روی آورده بودند به سیره رسول خدا (ص) استناد می کند که آن حضرت مجرم را عقاب می کرد اما حق و حقوق اسلامی وی را نادیده نمی گرفت و به گونه ای رفتار نمی کرد که خاطی و نزدیکان او علاوه بر تحمل مجازات خطای رفته، بار اضافی را تحمل کنند. (دشتی، ۱۳۸۴: ۱۷۸ - ۱۷۶)

۱۹. نمادسازی اسلامی

شعائر، نام ها و نشان ها بخشی از هویت یک جامعه هستند لذا پیوند عمیقی با اعتقادات فرهنگ و آرمان های جامعه دارند. در نتیجه باید توجه داشت این موارد که نمادهای یک جامعه هستند نشان گر اعتقادات و فرهنگ آن جامعه هم می باشند. همت گماشتن

پیامبر(ص) به تغییر نام‌های افراد، قبائل، مکان‌ها و... را می‌توان در این راستا تعبیر کرد.(حسینان مقدم، ۱۳۸۸: ۸۰ - ۷۶)

بازخوانی اقدامات رسول خدا(ص) به ما نشان می‌دهد تکیه ایشان در مدیریت تعارض‌های جامعه بر امر پیش‌گیری است و به وضوح می‌توان این نکته را دریافت که در ورای بسیاری از فعالیت‌هایی که در راستای رهبری جامعه توسط پیامبر(ص) انجام گرفت، نکته اصلی جلوگیری از بروز اختلاف و تنش بوده است.

نتیجه

با توجه به استقراء انجام گرفته، می‌توان ادعا کرد که رسول خدا(ص) به بسترها و زمینه‌های بروز تعارض در مدینه توجه داشت و تلاش نمود در حد امکان جامعه با تنش مواجهه نشود. در این راستا ایشان از تکنیک‌هایی چند در جهت پیش‌گیری از بروز تنش در جامعه تحت فرمان خویش بهره برد. از جمله این تکنیک‌ها می‌توان به تأسیس نهادهای مورد نیاز حکمرانی، فراهم آوردن سازوکارهای کنترل‌کننده تنش برای زمان بروز تنش، پاسخ‌گو بودن و... اشاره کرد. فراموش نشود که خوش خلقی و سعه صدر ایشان عاملی برای جذب مردمان و گوش دادن به دستورات ایشان بود. این شیوه پیامبر(ص) نمونه‌ای قابل توجه برای مدیران جوامع بشری است تا با الگوگیری از رفتار و اقدامات ایشان در راستای مدیریت تعارض جامعه در بخش پیش‌گیری از بروز تنش‌ها، چاره‌اندیشی کنند. اما به هر روی جامعه از درگیری و نزاع به دور نیست و اینکه به هنگام بروز تنش رسول خدا(ص) چگونه با آن مواجه می‌شد و از چه تکنیک‌هایی برای برون رفت از آن بهره برد.

منابع

قرآن مجید.

۱. ابن سعد، *طبقات کبری*، بیروت: دارالکتب العلمیه، ۱۴۱۸.
۲. ابن هشام، *السیره النبویه*، بیروت: المکتبه العصریه، ۱۴۱۹.
۳. احمد بن حنبل، *مسند*، بیروت: دار صادر، بی تا.
۴. آقابخشی، علی و مینو افشاری راد، *فرهنگ علوم سیاسی*، تهران: چاپار، ۱۳۷۹.
۵. بلاذری، احمد بن یحیی، *انساب الاشراف*، بیروت: دارالفکر، ۱۴۱۷.
۶. جزری، ابن اثیر، *الکامل فی التاریخ*، بیروت: دارالصادر، ۱۳۸۵.
۷. جو هج، ماری و آن آل کانلیف، *نظریه سازمان، مدرن، نمادین - تفسیری و پست مدرن*، ترجمه حسن دانایی فرد، تهران: مؤسسه کتاب مهربان نشر، ۱۳۸۹.
۸. حرّانی، ابن شعبه، *تحف العقول عن آل الرسول*، قم: جامعه مدرسین، ۱۴۰۴.
۹. حسینیان مقدم، حسین، *مناسبات مهاجرین و انصار در عصر نبوی (همدلی ها و رقابت ها)*، قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، ۱۳۸۸.
۱۰. خلیفه بن خیاط، *تاریخ خلیفه بن خیاط*، بیروت: دارالکتب العلمیه، ۱۴۱۵.
۱۱. دشتی، محمد، *نهج البلاغه*، قم: مؤسسه فرهنگی تحقیقاتی امیرالمؤمنین (ع)، ۱۳۸۴.
۱۲. ذهبی، شمس الدین محمد، *تاریخ الاسلام ووفیات المشاهیر و الاعلام*، بیروت: دارالکتب العربی، ۱۴۰۹.
۱۳. رابینز، استیفن، *تئوری سازمان*، ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران: صفار، ۱۳۸۶.
۱۴. -----، *رفتار سازمانی*، ترجمه علی پارساییان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی، ۱۳۸۹.
۱۵. رضائیان، علی، *اصول مدیریت*، تهران: سمت، ۱۳۷۶.
۱۶. -----، *مدیریت تعارض و مذاکره*، تهران: سمت، ۱۳۸۷.
۱۷. سورآبادی، ابوبکر عتیق بن محمد، *تفسیر سورآبادی*، ترجمه علی اکبر سعیدی سرجانی، تهران: فرهنگ نشر نو، ۱۳۸۰.

۱۸. صدوق، محمد بن علی بن بابویه، *الامالی*، بیروت: اعلمی، ۱۴۰۰.
۱۹. طبرسی، فضل بن حسن، *جوامع الجامع*، تهران: دانشگاه تهران و مدیریت حوزه علمیه قم، ۱۳۷۷.
۲۰. -----، *مجمع البیان فی تفسیر القرآن*، تهران: ناصر خسرو، ۱۳۷۲.
۲۱. طبری، محمد بن جریر، *تاریخ الامم والملوک*، بیروت: دار التراث، ۱۳۸۷.
۲۲. -----، *جامع البیان فی تفسیر القرآن*، بیروت: دارالمعرفه، ۱۴۱۲.
۲۳. طوسی، محمد بن حسن، *التبیان فی تفسیر القرآن*، بیروت: دار احیاء التراث العربی، بی تا.
۲۴. فلاح زاده سیدحسین و قاضی خانی حسین، "بررسی تاریخی زمینه های بروز تعارض در مدینه النبی،" *فصل نامه تاریخ اسلام*، شماره ۴۹ (بهار ۱۳۹۱).
۲۵. قمی، علی بن ابراهیم قمی، *تفسیر قمی*، قم: دارالکتاب، ۱۳۶۷.
۲۶. کلینی، محمد بن یعقوب، *الکافی*، تهران: دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۶۵.
۲۷. مجلسی، محمدباقر، *بحار الانوار الجامعة لدرر اخبار ائمه الاطهار*، بیروت، مؤسسه الوفاء، ۱۴۰۳.
۲۸. مسعودی، علی بن الحسین، *مروج الذهب و معادن الجواهر*، قم: دارالهجره، ۱۴۰۹.
۲۹. مفید، محمد بن محمد، *الارشاد فی معرفه حجج الله علی العباد*، قم: کنگره شیخ مفید، ۱۴۱۳.
۳۰. مقاتل بن سلیمان، *تفسیر مقاتل بن سلیمان*، بیروت: داراحیاء التراث، ۱۴۲۳.
۳۱. نجف بیگی، رضا، *سازمان و مدیریت*، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۷۹.
۳۲. نعمانی، محمد بن ابراهیم، *الغیبه*، تهران: صدوق، ۱۳۷۹.
۳۳. واقدی، محمد بن عمر، *المغازی*، بیروت: اعلمی، ۱۴۰۹.
۳۴. هرسی، پاول، و کنت ایچ بلانچارد، *مدیریت رفتار سازمانی*، ترجمه قاسم کبیری، تهران: جهاد دانشگاهی، ۱۳۷۳.
۳۵. یعقوبی، احمد بن ابی یعقوب، *تاریخ یعقوبی*، بیروت: مؤسسه الاعلمی للمطبوعات، ۱۴۱۳.