



A Conflict-Resolution Model for Interpersonal Relationships Derived from Islamic Sources

Mohammad-Taghi Abedi¹ | Hamid Rafiei-Honar² | Rahim Mirdarikvandi³

DOR: 20.1001.1.26454955.1404.20.70.8.2

Abstract

This study developed an interpersonal conflict-resolution model grounded in Islamic sources through a mixed-methods (qualitative and quantitative) design. The textual corpus included all Qur'anic and hadith materials from grade-A and grade-B references in the Jāme' al-Ahādīth database; data were screened in two stages for source quality and conceptual relevance. In the qualitative phase, semantic content analysis reduced 63,648 propositions to 8,134 after saturation and screening, producing 512 open codes, 80 axial codes, and 23 selective codes. In the quantitative phase, a Delphi panel assessed the concordance of selective and axial codes with the open codes; experts confirmed three-level concept relevance (CVI = 0.90). Proportional analysis of core categories and their textual support indicated that interpersonal conflict resolution comprises four components. Expert review rated the model's validity as excellent (CVI = 1). Findings demonstrated a four-level structure—foundations, antecedents, strategies, and outcomes—with hypothesized interrelations verified. The resulting model lends itself to development into educational and psychotherapeutic protocols.

Keywords: conflict resolution; interpersonal relationships; model; content analysis; Islamic sources.

Research Paper

Received:
10 March 2024

Revised:
26 May 2024

Accepted:
09 April 2025

Published:
21 April 2025

P.P: 243-275

ISSN: 2645-4955
E-ISSN: 2645-5269



1. Corresponding author: MA in Islamic Studies, Imam Khomeini Educational and Research Institute, Qom, Iran.
m.ermia0014@gmail.com
2. Assistant Professor, Islamic Sciences and Culture Research Institute, Qom, Iran.
3. Assistant Professor, Imam Khomeini Educational and Research Institute, Qom, Iran.

Cite this Paper: Abedi'MT & Rafiei-Honar'M & Mirdarikvandi'R.(2025). A Conflict-Resolution Model for Interpersonal Relationships Derived from Islamic Sources, The Women and Families Cultural-Educational, 20(70), 243–275.

Publisher: Imam Hussein University

© Authors



This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0).



مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۲۰
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۳/۰۶
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۱/۲۰
تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۰۲/۰۶

صص: ۲۴۳-۲۷۵

شابا چاپ: ۴۹۵۵-۲۶۴۵
الکترونیکی: ۵۲۶۹-۲۶۴۵



الگوی حل تعارض در روابط بین فردی مبتنی بر منابع اسلامی

محمدتقی عابدی^۱ | حمید رفیعی هنر^۲ | رحیم میردریکوندی^۳

چکیده

پژوهش حاضر به جهت دستیابی به الگوی حل تعارض در روابط بین فردی بر اساس منابع اسلامی به روش آمیخته (کیفی و کمی) انجام شد. جامعه متنی پژوهش، کلیه مستندات قرآنی و روایی از کتب درجه «الف» و «ب» از نرم افزار جامعه الاحادیث است داده‌ها بر اساس ضعف کتب و عدم ارتباط مفهومی طی دو مرحله غربال شدند. بدین منظور در بخش کیفی پژوهش، ابتدا با استفاده از روش تحلیل محتوا و بر اساس تحلیل معنایی، منابع اسلامی موردبررسی و از میان ۶۳۶۴۸ گزاره، با توجه به اصل اشباع و غربال داده‌ها (ضعف کتب و عدم ارتباط مفهومی) ۸۱۳۴ گزاره انتخاب شد که با تحلیل گزاره‌ها، ۵۱۲ کدباز، ۸۰ کد محوری و ۲۳ کد انتخابی به دست آمد. در بخش کمی با استفاده از روش دلفی، میزان مطابقت کدهای انتخابی و محوری با کدهای باز و یافته‌ها، میزان ارتباط مفاهیم در سه سطح توسط متخصصان ($cvi=0.90$) تأیید شد. نسبت سنجی میان مقوله‌های هسته‌ای و عرضه آن‌ها به مستندات نشان داد، حل تعارض در روابط بین فردی از چهار مقوله تشکیل شده است. روایی الگوی حل تعارض نیز توسط کارشناسان ($cvi=1$) مطلوب ارزیابی شد. یافته‌های پژوهش نشان داد الگوی حل تعارض متشکل از چهار سطح مبانی، زمینه‌سازها، راهبردها و پیامدها سامان یافته و روابط فرضی میان آن‌ها بررسی شد. الگوی به دست آمده قابلیت تبدیل به پروتکل‌های آموزشی و روان‌شناختی را خواهد داشت.

کلیدواژه‌ها: حل تعارض، روابط بین فردی، الگو، تحلیل محتوا، منابع اسلامی.

۱- نویسنده مسئول: کارشناسی ارشد موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره)، قم، ایران

m.ermia0014@gmail.com

۲- استادیار، پژوهشگاه علوم و فرهنگ اسلامی، قم، ایران.

۳- استادیار، موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره)، قم، ایران.

استناد: عابدی، محمدتقی؛ رفیعی هنر، حمید؛ میردریکوندی، رحیم. (۱۴۰۴). الگوی حل تعارض در روابط بین فردی مبتنی بر منابع اسلامی،

فرهنگی- تربیتی زنان و خانواده، ۲۰(۷۰)، ۲۴۳-۲۷۵. DOR: 20.1001.1.26454955.1404.20.70.8.2

© نویسنده‌گان

ناشر: دانشگاه جامع امام حسین (ع)



این مقاله تحت لیسانس آفرینندگی مردمی (Creative Commons License- CC BY) در دسترس شما قرار گرفته است.

مقدمه

خانواده، گرچه به ظاهر یک واحد کوچک اجتماعی است، اما در واقع رکن اساسی و نهادی بنیادی در هر جامعه به شمار می‌رود (نیک نژاد و عسگری، ۱۳۹۸). این نهاد کوچک، نقشی بی‌بدیل در سلامت روان و جسم افراد ایفا می‌کند. به طوری که عملکرد خانواده، به مثابه پیش‌بینی‌کننده‌ای دقیق، سلامت جسمی و روانی اعضای خود را رقم می‌زند (لو و همکاران^۱، ۲۰۲۴). پیامدهای سلامتی در خانواده، گویی آینه‌ای تمام‌نما از موفقیت یا شکست در گذر زندگی مشترک افراد است (آمبرسون و تومر^۲، ۲۰۲۰)؛ اما در این میان، تعارض، همچون اژدهایی مخوف، سلامت و عملکرد خانواده را به مخاطره می‌اندازد. این تعارضات می‌توانند بین زوجین، والدین و فرزندان و یا حتی با دیگر افراد مرتبط با خانواده رخ دهد. تعارض، امری ناگزیر در تعاملات انسانی است (وارما و گوپتا^۳، ۲۰۲۳). وجود استرس، سوء تفاهم‌ها، باورها و ارزش‌های متضاد، گاه مرزهای مشترک را درهم می‌شکند و تعارضات را به سطحی فراتر از حد معمول می‌کشاند (کیلاگ^۴، ۲۰۲۴). اگر این تعارضات حل نشوند، می‌توانند اثرات مخربی بر روحیه افراد، رضایت زناشویی، همکاری و در نهایت عملکرد افراد داشته باشند (بوروس، مسلک، کورشیو و ایمونز^۵، ۲۰۱۰).

تعارض ممکن است در سطوح درون فردی و میان فردی شکل گیرد. تعارض درون فردی^۶ تنشی است که در درون فرد به دلیل فشارهای واقعی یا ادراک شده از اهداف و انتظارات ناسازگار تجربه می‌شود (شرهمون، هنت و آزرین^۷، ۲۰۱۰). تعارض درون فردی می‌تواند به سه دسته اصلی تقسیم شود: تعارض گرایش-گرایش^۸، تعارض اجتناب-اجتناب^۹، تعارض گرایش-اجتناب (هلریگر و اسلوکوم^{۱۰}، ۲۰۱۰).

تعارض بین فردی، به وضوح زمانی اتفاق می‌افتد که یک فرد به طور منفی بر تعاملات و روابط افراد دیگر تأثیر می‌گذارد (اسپکتور، ۱۹۸۷). این تعارض در ایجاد وضعیتی پدیدار می‌شود که دو

1. Lo, C. K. M.
2. Umberson, D. & Thomeer, M. B.
3. Varma, V. S. & Gupta, R.
4. Kilag, O. K.
5. Boroş, S. Meslec, N. Curşeu, P. L. & Emons, W.
6. Intrapersonal conflict.
7. Schermerhorn, J. R. Jr. Hunt, J. G. & Osborn, R. N.
8. Approach–approach.
9. Avoidance–avoidance
10. Hellriegel, D, JW. Slocum, Jr.

یا چند نفر متوجه می‌شوند که نگرش‌ها، رفتارها یا اهداف ترجیحی آن‌ها با یکدیگر در تضاد است (هلریگر و اسلوکهم، ۲۰۱۰) یا به‌طور کلی وقتی که دو یا چند نفر در مواجهه با یکدیگر هستند (شرهمون و همکاران، ۲۰۱۰). حل تعارض در روابط بین فردی به معنای تطبیق اهداف و انتظارات افراد با نیازها و تقاضاهای دیگران است به‌منظور بهبود و بهینه‌سازی و دستیابی به اهداف (رحیم^۱، ۲۰۰۱).

سبک‌های حل تعارض پاسخ‌های الگو دار یا مجموعه‌ای از رفتارها است که افراد در هنگام تعارض به کار می‌برند (محمدی، ۱۳۹۲). در مقابل، تاکتیک‌ها، حرکات خاصی هستند که افراد برای عملی کردن دید کلی خود انجام می‌دهند (هاکر و ویلموت^۲، ۲۰۱۸). وقتی از تاکتیکی زیاد استفاده شود، تبدیل به سبک، یعنی پاسخ برنامه‌ریزی شده، می‌شود (طلائیان و زهراکار، ۱۳۹۳). درواقع الگوهای حل تعارض نمایش نظری و ساده‌شده داده‌هاست. الگوها برای ساده‌تر کردن داده‌ها با تنظیم عناصر و ایجاد نظم به یک طرح منطقی می‌رسد (مرادی و میرالماسی، ۱۳۹۸). الگو نمادی است که به شکل ساده می‌تواند عوامل و روابط موجود در یک موقعیت را به اشکال مختلف نشان دهد (هومن، ۱۳۸۹).

اولین الگوی حل تعارض را دویچ^۳ (۱۹۴۹) با عنوان ساده رقابتی- همکاری یا مشارکتی ارائه کرد. این دیدگاه از یک پیوستار مشارکت و رقابت استفاده می‌کند. پونتام و ویلسون^۴ (۱۹۸۲) بر اساس شواهد تجربی و تجزیه تحلیل عاملی نشان می‌دهند سه سبک تعارض بین فردی وجود دارد: عدم مواجهه (الزام‌آور)^۵، راه حل گرایی (یکپارچه‌سازی)^۶ و کنترل (سلطه)^۷.

شواهد آزمایشگاهی پویت^۸ (۱۹۸۳) نشان داد چهار شیوه حل تعارض در برخورد وجود دارد: تسلیم^۹، حل مسئله، انفعال^{۱۰} و مشاجره^{۱۱}. این سبک‌ها بر اساس الگوی دوبعدی که شامل نگرانی برای خود (کم یا زیاد) و نگرانی برای دیگران ترسیم شده است. اگرچه این الگوی بسیار پیشرفته‌تر

1. Rahim, M. A.
2. Hocker, J. L. & Wilmot, W.
3. Deutsch, M.
4. Putnam, L. L. & Wilson, C. E.
5. Nonconfrontation (obliging).
6. Solution-orientation (integrating).
7. Control (dominating).
8. Pruitt, B, R.
9. Yielding.
10. Inaction
11. Contending

از دو الگوی قبلی است اما مانند دو الگوی قبلی سازش را به عنوان یک سبک مشخص به رسمیت نمی شناسد (رحیم، ۲۰۰۱).

ترکیبی از دو بعد متعامد «نگرانی برای مردم» و «نگرانی برای نتیجه» توسط بلیک و موتون^۱ (۱۹۶۴) پنج سبک اجبار^۲ (نگرانی بالا برای نتیجه اما نه برای کناره گیری)، عقب نشینی^۳ (فقدان نگرانی برای فرد و نتیجه)، حل و فصل کردن^۴ (نگرانی بالا برای فرد اما نه برای نتیجه)، مواجهه^۵ (نگرانی بالا هر دو نتیجه و هم فرد)، سازش (مصالحه)^۶ (نگرانی برابر برای هر دو) را تشکیل می دهند.

شبکه دویعدی توماس^۷ (۱۹۹۲) که شامل نگرانی های خود شخص (ابراز وجود یا جرات) در مقابل تمایل به برآورد نگرانی های دیگران است، با پنج سبک حل تعارض رقابت، اجتناب، سازگاری، همکاری و سازش را بیان کرد. رحیم (۱۹۸۶) همچنین دو بعدش را بر اساس «برآورد کردن نیازهای خود» در برابر «نیازهای دیگران» تشریح کرد و معتقد به پنج سبک تسلط، اجتناب، تعهد، ادغام، سازش است.

به دنبال نقص های الگوی حل تعارض، کونک^۸ (۲۰۰۹) یک الگوی تلفیقی سه بعدی حل تعارض با هشت سبک، متناسب فرهنگ خود از حل تعارض را پیشنهاد می کند. او معتقد است زمینه های فرهنگی به شدت با الگوی نگرانی دوگانه در تضاد است و فرهنگ با ایجاد عادات و خرده فرهنگ ها تأثیری بر رفتار افراد دارد. در پژوهش هوانگ^۹ (۲۰۱۲) در پی الگوی چندبعدی بر اساس اصول اخلاقی کنفوسیوس به دنبال یافتن پایه های روانشناسی چینی است. استفاده از الگوی ناسالم در حل تعارض میان همسران مبتنی بر خرده فرهنگ هر کشور، نتیجه ای جز نارضایتی و طلاق ندارد (خوافی، ۱۳۹۲). این تفاوت ها می توانند منجر به تعارضات و تبعیض در جامعه شوند. نگرش ها نیز تحت تأثیر فرهنگ قرار می گیرند و می توانند به تعارضات منجر شوند

1. Blake and Mouton.
2. Forcing.
3. Withdrawing.
4. Smoothing.
5. Confrontation.
6. Compromising.
7. Thomas, K. W.
8. Kwok, L.
9. Hwang, K.K.

(مهدوی راد، ۱۳۹۲). نظر به این که فرهنگ ارتباطی مردم در ایران متأثر از فرهنگ اسلامی است، ارائه الگویی برگرفته از مبانی اسلامی اهمیت دارد.

کوئک (۲۰۰۹) با اذعان به نواقص الگوی نگرانی دوگانه در حل تعارض، الگوی تلفیقی سه‌بعدی متشکل از هشت سبک را با تناسب با فرهنگ خود ارائه می‌دهد. او معتقد است که زمینه‌های فرهنگی به شدت با این الگوی دوگانه در تضاد هستند و فرهنگ با شکل‌دهی به عادات و خرده‌فرهنگ‌ها، بر رفتار افراد تأثیر می‌گذارد. هوانگ (۲۰۱۲) نیز در پژوهش خود، به دنبال الگویی چندبعدی بر اساس اصول اخلاقی کنفوسیوس است تا پایه‌های روانشناسی چینی را در حل تعارض تبیین کند. خوافی (۱۳۹۲) با تأکید بر اهمیت تناسب الگوی حل تعارض با خرده‌فرهنگ هر جامعه، هشدار می‌دهد که استفاده از الگوهای ناسالم در حل تعارض میان زوجین، می‌تواند به نارضایتی و طلاق منجر شود. این تفاوت‌های فرهنگی می‌توانند زمینه‌ساز تعارضات و تبعیض در جامعه شوند (مهدوی راد، ۱۳۹۲). نگرش‌ها نیز تحت تأثیر فرهنگ قرار می‌گیرند و می‌توانند به بروز تعارضات دامن بزنند. با توجه به اینکه فرهنگ ارتباطی مردم در ایران متأثر از فرهنگ اسلامی است، ارائه الگویی برگرفته از مبانی اسلامی برای حل تعارض، از اهمیت بالایی برخوردار است.

بر اساس نتایج تحقیقات، دین و اعتقادات مذهبی که از عوامل مهم و تأثیرگذار در سلامت روان است، چهره جهان را در نظر فرد معتقد دگرگون می‌سازد و طرز تلقی او را از خود، خلقت و رویدادهای پیرامون تغییر می‌دهد. این افراد تعارضات را با تکیه بر ایمان و اعتقاد خود راحت‌تر می‌گذرانند، کمتر دستخوش استرس و اضطراب و تعارض می‌شوند (عسگری و صفرزاده، ۱۳۹۲). به‌علاوه، تحقیقات نشان می‌دهد که افراد مذهبی احتمالاً توانایی بیشتری در حل مناسب تعارضات نسبت به افراد غیرمذهبی دارند (مکالو و لارسون^۱، ۲۰۰۰). دین می‌تواند منبع قدرتمندی از حمایت اجتماعی در زمان‌های دشوار باشد، به‌طوری که افراد مذهبی بیشتر از منابع مذهبی خود مانند دوستان، خانواده و رهبران مذهبی حمایت می‌گیرند (پارگامنت^۲، ۱۹۹۷). همچنین مطالعات نشان داده دین می‌تواند به زوج‌ها کمک کند تا با چالش‌های روابط خود کنار بیایند و از آن به‌عنوان

1. McCullough, M. E. & Larson, D. B.

2. Pargament, K. I.

منبع قدرت و راهنمایی در زمان‌های سخت استفاده کنند (متچ و اولسون^۱، ۲۰۰۰). در تعارضات بین فردی، الگوهای مذهبی به‌عنوان جایگزین‌های مؤثر بر یافته‌های علمی در جلوگیری از اختلافات ظاهر شده‌اند که نشان می‌دهد دین می‌تواند نقش مهمی در ارتقاء ویژگی‌های انسانی ایفا کند که برای صلح و آرامش ضروری هستند (احسن^۲، ۲۰۲۲).

در اسلام تعالیم ارزشمندی در زمینه روابط با یکدیگر وجود دارد که در صورت نهادینه شدن این تعالیم می‌توان گفت که مجالی برای ظهور و بروز تعارض فراهم نمی‌شود (شفیعی و خدمتی و پیروز، ۱۳۸۵). تیپ‌های شخصیتی می‌توانند به‌طور مستقیم و معنی‌داری بر تعارض اثر بگذارند (یوسفی و عزیزی، ۱۳۹۷). باید در نظر داشت انحصار سبک‌های حل تعارض بدون در نظر داشتن تفاوت‌های فردی موردپذیرش نیست، اگر قرار بود همه انسان‌ها یک اندازه و یک جنس و سبک داشته باشند که جهان نمی‌توانست باقی بماند. ابعاد شخصیت و سبک‌های حل تعارض تأثیر مستقیم دارد (تاج و همکاران، ۱۳۹۹). با دقت در متون دینی می‌توان الگویی از حل-تعارض را یافت. ازجمله اقسام تعارض مانند تعارض در دین (انعام: ۱۵۹ و آل عمران: ۱۰۵)، تعارض در برابر دشمنان (حشر: ۲)، تعارض در برابر منافقان (شعراء: ۸۹، بقره: ۱۰)، تعارض میان مسلمانان (حجرات: ۹) و تعارض بین فردی (مانده: ۲۷، یوسف: ۸ و ۹) و راهبردهای حل تعارض شامل مواردی مانند موعظه و قهر موقت و تنبیه بدنی (نسا، ۴، ۳۴)، میانجی‌گری (همان، ۳۵)، صبر (یوسف، ۱۸).

پژوهش‌های انجام‌شده، مانند اقبال (۱۳۷۵)، مدل پیشگیری از تعارض را مطرح کرده‌اند که شامل شورا، نصیحت و تعاون است. همچنین، الویری (۱۳۹۲) با بررسی سخنان امام کاظم (ع)، به‌جای حل تعارض، استفاده از روش‌های پیشگیری را برای حل تعارض بین فردی توصیه می‌کند. تابلی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهش خود، سه مرحله حل تعارض (مدیریت ذهنی تعارض، مدیریت نرم و سخت تعارض) را در سخنان حضرت علی (ع) جستجو می‌کنند. احمدی کوپایی (۱۳۹۰) با تقسیم تعارض به کارکردی و غیر کارکردی، پنج تکنیک برای حل تعارض پیشنهاد می‌دهد، شامل نرمش، اجتناب، رقابت، مصالحه و همکاری. یافته‌های قانع (۱۳۹۳) نشان می‌دهد

1. Metch, B. R. & Olson, D. H.

2. Ahsan, S.

که ارائه راهکارهای قبل و بعد از وقوع تعارض و استفاده از راهکارهای درونی و بیرونی می‌تواند زمینه‌ساز الگوی حل تعارض باشد.

با نگاهی جامع، می‌توان نتیجه گرفت که تکنیک‌های حل تعارض ارائه‌شده در مقالات مرتبط با منابع اسلامی یا به دنبال تطبیق با آن‌ها هستند و با الگوهای دوبعدی روانشناسی غربی و آمریکایی همخوانی دارند یا از بخشی خاص از متون اسلامی الهام می‌گیرند و نگاهی جامع به روح حاکم بر متون ندارند.

آموزه‌های دینی، با توجه به اهمیت روابط بین فردی و نقش آن در سلامت روان و استحکام بنیان خانواده و کاهش آسیب‌های فردی، نگاهی ویژه به تعارض بین فردی دارد و به‌صورت دقیق به آن پرداخته است. به‌طوری‌که می‌توان الگویی مناسب برای حل تعارض در روابط بین فردی تدوین شود که با مذهب و فرهنگ ایرانی همخوانی داشته باشد. ازاین‌رو این پژوهش به دنبال یافتن پاسخ برای سؤالی است که الگوی حل تعارض در روابط بین فردی مبتنی بر منابع اسلامی چیست و این الگو از چه میزان روایی برخوردار است.

روش پژوهش

این پژوهش به جهت هدف و غایت بنیادی و به دو روش کیفی و کمی از نوع آمیخته^۱ انجام‌شده است. در بخش کیفی از روش تحلیل محتوا^۲ و در بخش کمی از روایی محتوایی استفاده شد. در گام اول برای استخراج جملات توصیفی-تبیین مرتبط با موضوع پژوهش با تشکیل حوزه معنایی تعارض بین فردی ۳۰ مفهوم مشیر شناسایی شد. در ادامه و بر اساس نظرات کارشناسان هفت مفهوم انتقاد، رقابت، تفرقه، فتنه، تنش، ستیز و کشمکش حذف و ۲۷ مفهوم شامل: صراع، اختلاف، مناوشه، تنازع، تناقض، معارضه، تنافر، عداوت، مشاجره، اعراض، مجادله، شقاق، خصومت، تضاد، مرء، محاجه، منافسه، نشوز، تضارب، معارکه، مقاتله، صدور و تعارض مانده باقی ماند.

1. Mixed method.
2. Content analysis.

به واسطه کلیدواژه‌های یافت شده به سراغ منابع اسلامی رفته و به وسیله نمونه‌گیری هدفمند^۱ و بر اساس اصل اشباع^۲ در حجم نمونه، بالغ بر تعداد ۶۳۶۴۸ داده شناسایی و در طی دو مرحله غربال صورت گرفت. در مرحله ابتدایی غربال به واسطه ضعف کتب صورت پذیرفت و در مرحله دوم غربال به واسطه عدم ارتباط مفهومی یا کارکردی با تعارض بین فردی ۸۶ درصد از مستندات حذف شده و در نهایت تعداد ۸۱۳۴ داده باقی ماند. در جستجوی چندمرحله‌ای و با رفت و برگشت میان روایات، پس از حذف موارد تکراری در مجموع ۵۱۲ گزاره انتخاب شد که باروش تحلیل محتوای سیه و شانون^۳ (۲۰۰۵)، کدگذاری (باز، محوری و انتخابی) نسبت به آن‌ها انجام گرفت. معیار کدگذاری باز، رساندن یک کد معنایی مرتبط با تعارض بین فردی بوده است. در کدگذاری محوری نه تنها ارتباط بین مفاهیم بلکه طرح سؤال جدید، ارتباط میان شواهد و مفاهیم را تقویت می‌کند (صدوقی، ۱۳۸۶). کدگذاری محوری صورت گرفت. آخرین گذار از داده‌های کدگذاری انتخابی است که مستلزم مرور و واری و پیگیری داده‌ها و کدهای قبلی است (صدوقی، ۱۳۸۶). واحد تحلیل^۴ در تحلیل محتوا مضمون است و به بخش‌های از متن بیان می‌شود که جدا و رمزگذاری می‌شود. مضامین معانی خاصی است که از یک جمله یا پاراگراف مستفاد می‌شود. یک جمله ممکن است چند مضمون داشته باشد و یا چند پاراگراف متن، ممکن است فقط یک مضمون داشته باشد (معروفی و یوسف زاده، ۱۳۸۸). مزیت بارز تحلیل محتوا با رویکرد متعارف کسب اطلاعات مستقیم و آشکار از مطالعه بدون تحمیل کردن مقوله یا نظریه‌های از پیش تعیین شده است (سیه و شانون، ۲۰۰۵).

با بررسی کدهای باز، مقایسه آن‌ها و ادغام موارد مرتبط و اطلاق عناوین مناسب، ۸۰ کد محوری به شکل گرفت. با عرضه مجدد کدها محوری به گزاره‌ها و صحت برداشت کدها و نیز رفت و برگشت‌ها ۲۳ کد انتخابی به دست آمد. در نهایت الگوی حل تعارض در روابط بین فردی مبتنی بر منابع اسلامی متشکل از چهار مقوله شامل مبانی، زمینه‌سازها، راهبردها و پیامدها شکل گرفت.

1. Purposive sampling.
2. Saturation.
3. Hsieh, H.F. & Shannon, S. E.
4. Unit Of Analysis.

در بخش کمی پژوهش، روایی محتوایی^۱ یافته‌ها با استفاده از روش ارزیابی نظرات کارشناسان و با استفاده از ضریب شاخص روایی محتوایی^۲ سنجیده شد.

جامعه‌ی آماری پژوهش در بخش کیفی از منابع اسلامی تشکیل شده است. این منابع اسلامی شامل کتاب قرآن کریم و سایر منابع روایی از کتب درجه «الف» و «ب» (طباطبائی، ۱۳۹۰) انتخاب شده‌اند. البته در برخی موارد، جهت توضیح، تبیین یا استدلال از برخی کتب درجه «ج» نیز استفاده شده است. به‌طور کلی، آثار مأثور از پیشوایان معصوم (ع) و آثار منقول از علمای تا سده پنجم هجری همچون شیخ کلینی، شیخ صدوق، شیخ مفید، شیخ طوسی و کتبی نظیر الکافی، الامالی، الاختصاص نیز در بین منابع درجه الف و ب قرار می‌گیرند.

جامعه آماری در بخش کمی پژوهش که اختصاص به اعتبار یابی الگوی به‌دست آمده دارد، افراد متخصص در علوم اسلامی و روانشناسی تشکیل شده بود که حداقل دارای مدرک تحصیلی دکتری در رشته روانشناسی بودند و در سطح تحصیلات خود در دوره دکتری یا فارغ‌التحصیلی در سطح چهار قرار داشتند. از این خبرگان خواسته شد تا ارزیابی‌های خود را با استفاده از یک مقیاس چهاردرجه‌ای از کاملاً مرتبط تا غیر مرتبط، مطابق با هر یافته در موضوعات اصلی پژوهش، بیان کنند. جهت محاسبه شاخص روایی محتوا، تعداد کارشناسانی که نمره ۳ و ۴ داده‌اند بر تعداد کل کارشناسان تقسیم می‌شود (فتحی آشتیانی و همکاران، ۱۳۹۵، ۲، ۲۹). در صورتی که «CVI» به‌دست آمده از ۰/۷۹ بالاتر باشد میزان توافق و روایی محتوا مورد تأیید خواهد بود (اصغری و حاجی‌زاده، ۱۳۹۰، ۳۹۰-۴۰۰).

در این پژوهش طی سه مرحله روایی یابی انجام شد. در مرحله ابتدایی، از نظرات ۷ کارشناس برای ارزیابی مفاهیم مشیر موردنظر استفاده شد. در مرحله مرتبط با مقوله‌های هسته‌ای، توسط ۱۱ کارشناس ارزیابی انجام گرفت. درنهایت، برای مدل فرایندی، از نظرات ۳ کارشناس با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی و هدفمند انتخاب شدند.

1. Content validity.
2. Content Validity Index.

یافته‌ها

در ابتدا داده‌های به‌دست‌آمده از هر یک از مفاهیم ۲۳ گانه مشیر به تعارض در روابط بین فردی در چهار مرحله باز، محوری و انتخابی کدگذاری شدند. تحلیل کدهای به‌دست‌آمده و تلاش بر انتخاب عناوین انتزاعی و روان‌شناختی‌تر به شناسایی مقوله‌ها انجامید که در چهار بخش مبانی حل تعارض، زمینه‌ها، راهبردها و پیامدهای حل تعارض در روابط بین فردی احصا شده است. به علت حجم گسترده جداول کدگذاری‌های باز و عدم امکان انتشار آن در مقاله، تنها بخشی از جدول کدگذاری باز محوری و انتخابی در جدول شماره یک نمایش داده می‌شود.

جدول ۱: کدگذاری سه مرحله‌ای زمینه‌های حل تعارض

مقوله	کد انتخابی	کد محوری	کد باز	مستندات
زمینه‌های حل تعارض	الف) آگاهی از ویژگی تعارض	تعارض خواهی طبیعی انسان	اختلاف داشتن امری فطری	اِخْتِلَافُ السَّيِّئَاتِ وَالْوَالِئَاتِ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّلْعَالَمِينَ (الروم: ۲۲)
			دشمنی و اختلاف طبیعی است	اَلْقَيْنَا بَيْنَهُمُ الْعَدَاوَةَ وَالْبَغْضَاءَ (مائده: ۶۴)
			طبیعی بودن تعارض	قَالَ اهْبِطُوا بَعْضُكُمْ لِبَعْضٍ عَدُوٌّ (اعراف: ۲۴).
		زمان مند بودن تعارض	مخاصه قبل خلقت	مَا كَانَ لِي مِنْ عِلْمٍ بِالْمَلَأِ الْأَعْلَى إِذْ يَخْتَصِمُونَ (ص: ۶۹)
			مخاصه در آخرت	إِنَّ ذَٰلِكَ لِحَقُّ نَخَاصِهِمْ أَهْلُ النَّارِ (ص: ۶۴) ثُمَّ إِنَّكُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ عِنْدَ رَبِّكُمْ تَخْتَصِمُونَ (زمر: ۳۱)
			مخاصه در دنیا	مَا يَنْظُرُونَ إِلَّا صَيْحَةً وَاحِدَةً تَأْخُذُهُمْ وَهُمْ يَخِصِّمُونَ (یس: ۴۹)
			مخاصه در قیامت	لَا تَخْتَصِمُوا لَدَيَّ وَقَدْ قَدَّمْتُ إِلَيْكُمْ بِالْوَعِيدِ (ق: ۲۸)
		مصادیق تعارض احسن	علم	تَنَازَعُوا فِي طَلَبِ الْعِلْمِ (ابن ادریس، ۱۴۱۰)
			برای خداوند	قَالُوا يَا نُوحُ قَدْ جَادَلْتَنَا فَأَكْثَرْتَ جِدَالَنَا (هود، ۳۲)

مستندات	کد باز	کد محوری	کد انتخابی	مقوله	
لو يعلم الناس كيف كان أصل الخلق لم يختلف اثنان (ابن بابويه، ۱۳۸۰)	علم به خلقت	نوع(وضعیت) خلقت			
خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ نُطْفَةٍ فَإِذَا هُوَ خَصِيمٌ مُبِينٌ (نحل: ۴)	خلقت از نطفه گندیده				
كَانَ الْإِنْسَانُ أَكْثَرَ شَيْءٍ جَدَلًا (كهف: ۵۴)	طبیعت خود انسان				
لَا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا (انفال، ۴۶)	سست شدن(فشل)	درون فردی	ب. آگاهی از پیامدهای تعارض		
وَمَنْ نَازَعَ وَ خَاصِمَ قَطَعَ سَهْمَ الْفَسْلِ (تغفی، ۱۴۱۰)					
لَا تَنَازَعُوا فَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ (انفال: ۴۶)					
ما ضل قوم إلا أوتوا الجدل (شهیدثانی، ۱۴۳۱)	گمراهی				
ما ضل قوم حتى يعطوا الجدل و يمنعوا العمل(حلوانی، ۱۳۸۵)					
إِيَّاكُمْ وَ الْفُرْقَةَ ، فَإِنَّ الشَّاذَّ مِنَ النَّاسِ لِلشَّيْطَانِ(صالح، ۱۳۸۷)	دوستی با شیطان				
إِيَّاكُمْ وَ الْجَدْلَ فَإِنَّهُ يورث الشك(مجلسی، ۱۴۰۳)	شک				
إِيَّاكُمْ وَ الْخُصُومَاتِ ،فَإِنَّهَا تُورِثُ الشَّكَّ (مجلسی، ۱۴۰۳)					
إِيَّاكُمْ وَ الْخُصُومَةَ فَإِنَّهَا تَشْغُلُ الْقَلْبَ(کلینی، ۱۴۰۷)	مشغول کردن دل				
فإن المخاصمة ممرضة للقلب (کلینی، ۱۴۰۷)					
الْخُصُومَةُ ... يَنْبُتُ عَلَيْهِمَا النِّفَاقُ (کلینی، ۱۴۰۷)	نفاق				
إِيَّاكُمْ وَ الْخُصُومَةَ فَإِنَّهَا ... تُورِثُ النِّفَاقَ(کلینی، ۱۴۰۷)					
المخاصمة تبدى سفه الرجل (تمیمی، ۱۴۱۰)	سبکی عقل				
المخاصمة ... لا تزيد في حقه (تمیمی، ۱۴۱۰)	اضافه نکردن بر حق	برون فردی میان فردی			

مستندات	کد باز	کد محوری	کد انتخابی	مقوله
ایاک و عداوة فإنها تبدی العورة (مجلسی، ۱۴۰۳)	ظهور عیوب			
ایاکم و مشاجرة الناس فإنها تظهر العرة و تدفن العرة (مجلسی، ۱۴۰۳)	پوشاندن نیکی ها			
ایاک و المراء فإنک ... تفسد الإخاء (عمادالدین، ۱۳۸۳)	تباه کردن برادری			
سبب الشحنة كثرة المراء (تمیمی، ۱۴۱۰) ثمره المراء الشحنة (تمیمی، ۱۴۱۰)	دشمنی و کینه توزی			
کثرة الخلاف شقاق (تمیمی، ۱۴۱۰) وَ إِنَّ الَّذِينَ اخْتَلَفُوا ... لَفِي شِقَاقٍ بَعِيدٍ (بقره، ۱۷۶: ۲)	شقاق-به معنی دوری و دشمنی			
سبب الفرقة الاختلاف (مجلسی، ۱۴۰۳) من نکد الدنیا تنغیص الاجتماع بالفرقة و السرور بالغصة	جدائی			
من یكثر المراء یشتم (إرشاد القلوب/ ترجمه طباطبایی؛ ص ۲۸۶). ایاک و الجدال فإنه یوبقک (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴) ایاک و الجدال فإنه یوبقک (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴)	شنیدن دشمنان هلاکت	اجتماعی		
ایاک و الخصومات... و عسی أن یتکلم الرجل بالشئ لا یغفر له (مجلسی، ۱۴۰۳) ایاکم و الخصومة... فإنها تستجیز الکذب (ابن بابویه، ۱۳۷۶)	بیان کلام نابخشودنی			
من کثر مرانه لم یأمن الغلط (تمیمی، ۱۴۱۰)	لغزش و خطا			
ذروا المراء فإن المماری قد تمت خسارته (شهیدثانی، ۱۴۳۱) من شاق اعورت علیه طرقة (کلینی، ۱۴۰۷).	زیان دیدن بسته شدن راه های زندگی			
من شاق... اعترض علیه أمره	دشواری کارها			

مستندات	کد باز	کد محوری	کد انتخابی	مقوله
(کلینی، ۱۴۰۷) الخلاف يهدم الآراء	نابودی تدبیر			
من بالغ في الخصومة أثم (الإرشاد/ ج ۱، ص: ۲۹۵). و لا يستطيع أن يتقى الله من خاصم(صالح، ۱۳۸۷) سَبْعَةُ يُفْسِدُونَ ... الَّذِي يُجَادِلُ أَخَاهُ مُخَاصِمًا لَهُ (الخصال؛ ج ۲؛ ص ۳۴۸).	به گناه افتاده از بین رفتن اعمال	تعالی گرایانه		
مَنْ يُشَاقِقِ اللَّهَ وَ رَسُولَهُ فَإِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (انفال، ۱۳) ایاک و المراء فإنه يحبط عملک (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴) إِيَّاكُمْ وَ الْخُصُومَةَ فَإِنَّهَا تُخْطِئُ الْعَمَلَ (عباشی، ۱۳۸۰)	عقوبت الهی حبط عمل			
تَفَرَّقُوا وَ اخْتَلَفُوا ... وَ أُولَئِكَ لَهُمْ عَذَابٌ عَظِيمٌ (آل عمران، ۱۰۵) الْخُصُومَةُ تَمْحَقُ الدِّينَ	عذاب قیامت نابودی دین			
ذروا المراء فإن الممارى لا أشفع له يوم القيامة (شهيدثانی، ۱۴۳۱) كثرة الخصومات فإنها تبعدك من الله (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴)	قرار نگرفتن شفاعت دوری از خدا			
وَ أَثُلُ عَلَيْهِمْ نَبَأُ ابْنَيْ آدَمَ بِالْحَقِّ إِذْ قَرَّبَا قُرْبَانًا فَتُقْبِلَ مِنْ أَحَدِهِمَا وَ لَمْ يَنْتَقِبْ لَهُ مِنْ الْآخِرِ قَالَ لَأَقْتُلَنَّكَ قَالَ إِنَّمَا يَنْتَقِبُ اللَّهُ مِنَ الْمُتَّقِينَ (مائده، ۲۷) ما تَفَرَّقُوا إِلَّا مِنْ بَغْدٍ مَا جَاءَهُمُ الْعِلْمُ بَغِيًّا بَيْنَهُمْ (شوری، ۱۴) حَسَدًا مِنْ غَنَاءِ أَنْفُسِهِمْ (بقره: ۱۰۹) وَ إِنْ امْرَأَةٌ خَافَتْ مِنْ بَغْلِهَا يُشْوَرًا ... أَحْضَرَتْ أَنْفُسُ الشُّحِّ ... (نساء، ۱۲۸)	حسد بخل	آسیب های روانی - شخصیتی	(ج) هشیاری نسبت به زمینه سازها	

مستندات	کد باز	کد محوری	کد انتخابی	مقوله		
تَنَازَعْتُمْ ... غَصَبْتُمْ مِنْ بَعْدِ مَا أَرَاكُمْ ... (آل عمران، ۱۵۲)	عصیان و نافرمانی	رفتار آسیب زا به هدف متعالی				
إِنَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ أَنْ يُوقِعَ بَيْنَكُمُ الْعَدَاوَةَ وَابْتِغَاءَ مَالِكٍ (مائدة: ۹۱)	مکر شیطان	خودگویی های معارض با هدف متعالی متأثر از القای شیطان (القای شیطان)				
لَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ (البقرة: ۱۶۸)	خطوات شیطان					
فَقُلْنَا يَا آدَمُ إِنَّ هَذَا عَدُوٌّ لَكَ وَلِزَوْجِكَ فَلَا يُخْرِجَنَّكُمَا مِنَ الْجَنَّةِ فَتَشْقَى (۱۱۷)	اختلاف افکنی توسط ابلیس					
قَالَ هَذَا مِنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ عَدُوٌّ مُضِلٌّ مُبِينٌ (قصص: ۱۵)	شیطان					
لَا يُخَاصِمُ إِلَّا مَنْ قَدْ ضَاقَ بِمَا فِي صَدْرِهِ (التوحيد: ۳۵/۴۶۱).	آستانه تحمل (ضيق صدر)	عوامل درون ساخته			دشمنی گری	
وَمَا تَفْقَهُوا إِلَّا مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَهُمُ الْعِلْمُ بَغْيًا بَيْنَهُمْ وَلَوْ لَا كَلِمَةٌ سَبَقَتْ مِنْ رَبِّكَ إِلَى أَجَلٍ مُسَمًّى لَفُضِيَ بَيْنَهُمْ وَإِنَّ الَّذِينَ أُورِثُوا الْكِتَابَ مِنْ بَعْدِهِمْ لَفِي شَكٍّ مِنْهُ مُرِيبٍ (شوری: ۱۴)	بغیا	عوامل برون ساخته				
وَالَّذِينَ اتَّخَذُوا مَسْجِدًا ضِرَارًا وَكُفْرًا وَتَفْرِيقًا بَيْنَ الْمُؤْمِنِينَ (توبه: ۱۰۷)	توطئه ی دشمن					
بَلِ الَّذِينَ كَفَرُوا فِي عِزَّةٍ وَشِقَاقٍ: (ص، ۲)	کافران					
وَلَا تَنَازِعِ الْأُمْرَ أَهْلَهُ (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴)	کارشناسان امر	اجتناب از ورود به تعارض با برخی افراد				ج) اجتناب از تقویت و تشدید تعارض
يَا هِشَامُ تَعَلَّمْ مِنَ الْعِلْمِ مَا جَهِلْتَ وَاعْلَمْ الْجَاهِلَ مِمَّا عَلَّمْتَ عَظَمَ الْعَالَمِ لِعِلْمِهِ وَدَعْ مُنَازَعَتَهُ (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴)	عالم					
يَا هِشَامُ تَعَلَّمْ مِنَ الْعِلْمِ مَا جَهِلْتَ وَاعْلَمْ الْجَاهِلَ مِمَّا عَلَّمْتَ عَظَمَ الْعَالَمِ لِعِلْمِهِ وَدَعْ مُنَازَعَتَهُ (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴)	متخصص					
نَهَى عَنِ الْمُنَازَعَةِ وَالْفُرْقَةِ (مجلسی، ۱۴۰۳)	پرهیز از نزاع	مطلوبیت پرهیز از اختلاف و نزاع				

مستندات	کد باز	کد محوری	کد انتخابی	مقوله
اجتنبوا الفرقة (تمیمی، ۱۴۱۰)				
كُونُوا إِخْوَانًا فِي اللَّهِ كَمَا أَمَرَكُمُ اللَّهُ، لَا تَنَافَرُوا (مجلسی، ۱۴۰۳)	پرهیز از دشمنی			
وَلَا تُجَادِلْ عَنِ الَّذِينَ يَخْتَانُونَ أَنفُسَهُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ خَوَّانًا أَثِيمًا (نساء، ۱۰۷)	پرهیز از اختلاف کنندگان خائن			
لَا تَفْرُقْ بَيْنَ أَخَدٍ مِنْهُمْ وَنَحْنُ لَهُ مُسْلِمُونَ (بقره، ۱۳۶)	پرهیز از تفرقه			
عَرِّجُوا عَنْ طَرِيقِ الْمُنَافَرَةِ (صالح، ۱۳۸۷)	پرهیز از اختلاف			

به همین طریق در بخش مبانی و زمینه‌ها و پیامدها به شرح ایضاً جداول طراحی شده است که به تعداد ۸۰ کد محوری و ۲۳ کد انتخابی و چهار مقوله شناسایی شد.

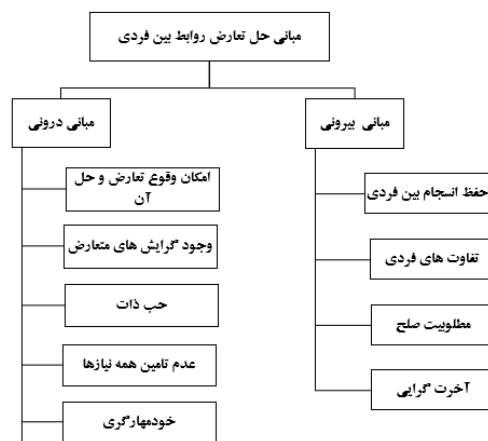
یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که حل تعارض در روابط بین فردی مبتنی بر منابع اسلامی از چهار مقوله «مبانی»، «زمینه‌ها»، «راهبردها»، «پیامدها» تشکیل شده است. اساساً حل موفقیت‌آمیز ناسازگاری شامل دو مرحله است. مرحله اول استفاده درست از مبانی و آگاهی از زمینه‌سازها و مرحله دوم به کار بردن ابزارها و استفاده از راهبردها برای بهبود ناسازگاری. برای ایجاد یک الگوی کارآمد در منابع اسلامی، لازم است از مبانی و اصولی استفاده شود که به تعیین مسیر درست و تصمیم‌گیری‌های صحیح در تعارض‌های بین فردی کمک کنند.

یافته‌ها در بخش مبانی حاکی از آن است که دو نوع مبنا وجود دارد: مبانی درونی و مبانی بیرونی. مبانی درونی هر فرد شامل ارزش‌ها، انتظارات و نگرش‌ها، در فرایند ایجاد تعارض و انتخاب تکنیک‌های خاتمه دادن به تعارض تأثیرگذار است، درحالی‌که مبانی بیرونی شامل ارزش‌های بیرونی افراد و پذیرش ناسازگاری و نحوه مواجهه با آن را مشخص می‌کند. یافته‌ها در بخش مبانی درونی شامل: امکان وقوع تعارض و حل آن، گرایش‌های متعارض، حب ذات، عدم

تأمین نیازها، خودمهارگری و در مبانی بیرونی شامل: انسجام بین فردی، تفاوت‌های فردی، مطلوبیت صلح و آخرت‌گرایی است.

آموزه‌های دینی به پذیرش وقوع تعارض و رویارویی با آن تأکید می‌کنند، با این حال، تنوع سلیقه‌ها منجر به بروز اختلافات و تعارضات در جامعه می‌شود که این موضوع نیز به عنوان یک پدیده طبیعی شناخته می‌شود (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ۹، ۳۲). این تعارضات ممکن است به جهت وجود شیطان (بقره: ۲) یا تقصیرات انسان‌ها (مائده: ۶۴) رخ دهند. مبانی دینی حل تعارض را کار آسانی در نظر نمی‌گیرد (مجلسی، ۱۴۰۳، ۷۵، ۱۱) و با پذیرفتن گرایش‌های متعارض درون انسان اشاره دارد انسان از دو اصل مادی و روحانی آفریده شده که در تعارض هم هستند (حج: ۶۶؛ اسراء: ۱۱؛ معارج: ۱۹). حب ذات درون انسان‌ها (مصباح، ۱۳۸۶، ۸) سبب خواهد شد تا افراد نیازهای خود را بر نیازهای دیگران مقدم دارند؛ اما انسان باید بداند که قرار نیست همه نیازهایش در این جهان برآورده شود و رزق و روزی افراد مختلف است (زخرف: ۳۲) و انسان با همه توانمندی‌هایش برای ارضای نیازهایش متوقف می‌شود (شریف الرضی، ۱۴۱۴، ۲۲۶). خداوند متعال نیرویی قدرتمند و والا درون انسان قرار داده است که به خودمهارگری معروف است. این توانایی به افراد اجازه می‌دهد با مهار ارادی خود، ابعاد فردی و اجتماعی زندگی‌شان را کنترل کنند (رفیعی هنر، ۱۳۹۵). به عنوان مثال، کنترل خیال مانع از سوءظن‌های ارتباطی می‌شود که توسط این توانمندی مهار می‌گردد (مدنی فر و همکاران، ۱۴۰۱).

در بخش مبانی بیرونی، تفاوت‌های فردی است (حجرات، ۴۹، ۱۳) و حفظ وحدت و انسجام بین افراد در تعارض بین فردی یک اصل و مورد تأکید است (مومنون: ۵۲). خداوند هشدار می‌دهد که انسان نباید با اقداماتی تعارض را دامن بزند و باید خود را از مواضع سوءظن دور کند (مجلسی، ۱۴۰۳، ۷۲، ۹۱). انسان نباید کاری کند که خود را ذلیل و سرافکننده کند (کلینی، ۱۴۰۷، ۵، ۶۳). با اینکه اصل در حل تعارض بر مبانی منابع اسلامی صلح (نساء، ۴) است؛ اما در برخی موارد اگر نافرمانی دستورات الهی و لطمه به دین باشد (شریف الرضی، ۱۴۱۴) یا حق کسی ضایع شود، این اصل برقرار نیست. مبانی در شکل شماره یک یک ترسیم شده است.



شکل ۱: مبانی حل تعارض در روابط بین فردی

در بخش زمینه‌ها، یافته‌ها چهار دسته از مؤلفه‌ها را نشان می‌دهد: آگاهی از ویژگی‌های تعارض، آگاهی از پیامدهای تعارض، هشجاری در مقابل عوامل موجود در زمینه‌های تعارض و اجتناب از تقویت تعارض.

Top of Form

یکی از جنبه‌های حل تعارض، داشتن آگاهی از ویژگی‌های آن است. بالینکه در اسلام در برخی موارد تعارض نیکو است (ابن ادریس، ۱۴۱۰، ۳، ۶۴۵)؛ اما زندگی افراد در زمین آغشته به تعارض با یکدیگر است و این اقتضاء الهی در زندگی دنیاست (طباطبائی، ۱۳۹۰، ۸، ۳۵). رد پای این ناسازگاری را در میان انسان‌ها قبل خلقت (ص: ۶۹)، در دنیا، آخرت و قیامت (ق: ۳۱) را در منابع دینی شاهدیم. اگر افراد کیفیت اصلی خلقت خود را بدانند، اختلافات بین آن‌ها رخ نمی‌دهد (ابن بابویه، ۱۳۸۰، ۱، ۸۴). تعارض بین افراد باعث از بین هیئت انسان‌ها (انفال: ۴۶)، ایجاد نفاق (کلینی، ۱۴۰۷، ۲، ۳۰۱)، گمراهی (حلوانی، ۱۳۸۵، ۳۰) و ظهور عیوب افراد (حلوانی، ۱۳۸۵، ۳۰) شود. در متن جامعه تعارض بین فردی علاوه بر شنیدن دشنام (کلینی، ۱۴۰۷، ۲، ۳۹۲)، به وقوع هلاکت و جنگ (تممی آمدی، ۱۴۱۰، ۷۰۵) و دشواری راه‌های زندگی کارها (کلینی، ۱۴۰۷، ۲، ۳۹۲) منجر خواهد شد.

کمال طلبی انسان، او را به ورطه دنیاخواهی می‌کشاند که در تعاملات اجتماعی به دلیل برتری‌جویی و رقابت‌های مادی به دیگران حسادت (آل‌عمران: ۱۹) و بخل (نساء: ۱۲۸) بورزد که

این زنجیره تعارضات بین فردی را در جامعه به وجود می‌آورد (همتی و شیر، ۱۴۰۰، ۲۲۹). شیطان به واسطه ابزارهای متفاوت به دنبال ایجاد نزاع بین افراد است و خداوند بارها «إِنَّهُ لَكُم عَدُوٌّ مُّبِينٌ» به این مسئله هشدار داده است (مانده، ۹۱). باینکه انسان تا از چیزی به تنگ نیامده باشد، مخاصمه و ستیز نمی‌کند (مجلسی، ۱۴۰۳، ۶۱، ۱۴۰)، اما کافران با قلدری به دیگران ظلم می‌کنند و باعث ایجاد جدایی و تفرقه بین افراد می‌شوند (توبه، ۱۰۷).

یافته‌ها در بخش راهبردها، دو محور تقسیم‌بندی را نشان می‌دهد که برای حل تعارض بین فردی در منابع اسلامی تأیید شده است. برای حل تعارض ابتدا پس از تعیین «ماهیت نزاع» (نساء، ۴، ۷۶ و آل عمران، ۳، ابن باویه، ۱۳۷۶، ۲۵۴) و محور «طرف نزاع» (حجرات: ۹- ابن شعبه حرانی، ۵۱۴- کلینی، ۱، ۶۲- تمیمی آمدی، ۱، ۴۶۱)، راهبردها در چهار قلمرو دسته‌بندی شدند.

در قلمرو شماره یک تعارض بین مؤمنین با ماهیت دینی مورد بررسی قرار گرفته و سه راهبرد (مذاکره، اعراض و اعمال قدرت) یافت شد. در راهبرد مذاکره طرفین به‌طور مستقیم با یکدیگر در ارتباط بوده و نقاط قوت و ضعف خود را برای رسیدن به توافق مشترک مطرح می‌کنند (انساب الاشراف، ۲، ۳۵۳ و ۳۵۴؛ نحل: ۱۲۵؛ البلاذری، ۱۹۹۶، ۱، ۲۵۴). درحالی‌که در راهبرد مذاکره مشارکت دو طرف را لازم داشت اما راهبرد اعراض یک‌طرفه است، آنجا که خداوند تأکید دارد از جاهلان اعراض کنید (اعراف: ۱۹۹). جایی که پای خدا و دین در میان دست حتی از قوم و عمومی خود باید کناره‌گیری کرد (مریم: ۴۹). راهبرد اعمال قدرت در حل تعارض بین فردی زمانی است که مؤمن با تمام تلاش خود در حل ناسازگاری موفق نیست. با این کار به‌طرف نزاع هشدار می‌دهید که به اختلاف بی‌تفاوت نیستید چراکه پای دین در میان است و وقتی گوشی شنوا نبود باید با قاطعیت در رفتار و کلام برخورد کرد (کلینی، ۱۴۰۷، ۵، ۱۰۵؛ ثقفی، ۱۴۱۰، ۲، ۲۷۷؛ مجلسی، ۱۴۰۳، ۱۶، ۲۳۷).

در برخی از تعارضات بین مومنین مسائل دنیوی مورد نزاع است مانند نزاع مالی. در این قلمرو سه مکانیزه سازگاری، دفع احسن و راهبرد تحکم شناسایی شد. در راهبرد سازگاری طرفین به‌جای اینکه فکر خودشان باشند، سعی خواهند کرد با تعامل به بهترین راه حل مشترک دست یابند. لذا

به وقت ناسازگاری بین دو مؤمن در امور دنیوی اصل بر تعامل و برقراری رابطه میان دو مؤمن است (مجلسی، ۱۴۰۳، ۷۱، ۵۶). در برخی موارد برای بهبود ناسازگاری و رسیدن به توافق مشترک، مؤمنین باید توانایی پذیرش خطا را داشته باشند و در این راه، از بخشی از حق خود نیز بگذرند (ابن هشام، ۱۳۷۵، ۲، ۴۹۲) و با پذیرش اشتباه راه را برای آشتی باز بگذاریم. دستور دین به از خود گذشتگی مؤمنین در برابر هم است (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰، ۳۴۱).

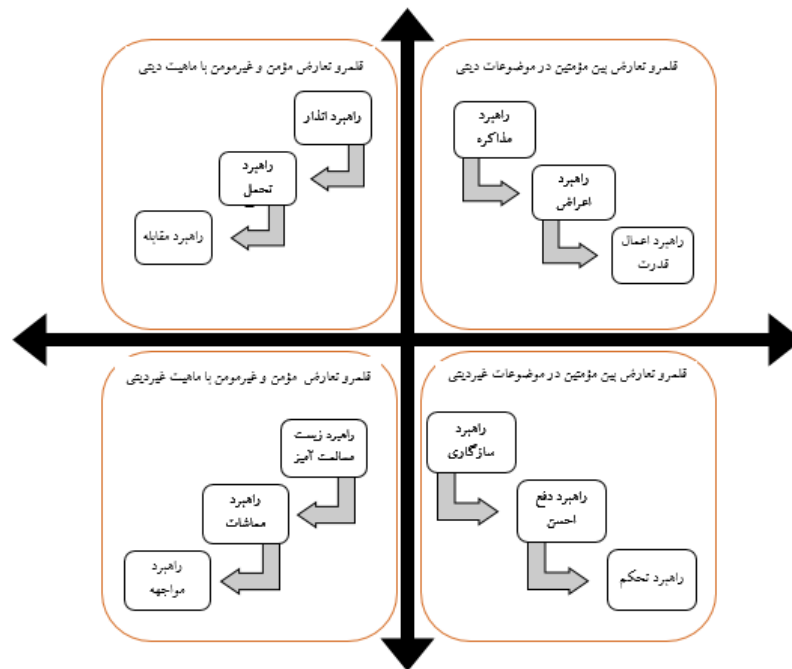
در سیره رسول اکرم (ص) اشاره شده ایشان هیچ گاه بدی را با بدی پاسخ نداد و خداوند به ایشان امر کرد در برابر مؤمنین صبر پیشه کرده و فرمود به بهترین شیوه بدی را دفع کن (کلینی، ۱۴۰۷، ۲، ۲۵). با شکست تلاش شما برای بازنگری رابطه و حرام بودن قطع رحم در اسلام، راهبرد دفع احسن بسیار کارآمد خواهد بود. مؤمنین با صبر و ایجاد فاصله به دنبال دوری از فضای تنش‌زا هستید تا به هم فرصت دهید تا از وضعیت ناراحت‌کننده و بحرانی که در آن هستید، فاصله بگیرید (فصلت: ۳۴ و ۳۵؛ ابن بابویه، ۱۴۰۲، ۵۸؛ صالح، ۱۳۸۷، ۴۲۲؛ ابن اثیر، ۱۴۰۷، ۳، ۲۲۴). در تحقیقات رابطه تاب‌آوری و تعارض بین فردی معنی‌دار (مطهری و همکاران، ۱۳۹۲) و اثربخشی تاب‌آوری بر حل تعارضات مورد تأیید قرار گرفته است (محمدی، ۱۳۹۹). راهبرد تحکم عموماً یک‌راه حل عمومی در نظر گرفته نمی‌شود اما در برخی موارد مانند ظلم و نشوز (طوسی، ۱۴۰۷، ۷، ۴۶؛ مفید، ۱۴۱۳، ۱۵۷؛ کلینی، ۱۴۰۷، ۷، ۲۷۴) و تنبه بدنی (ابن اشعث، بی تا، ۹۴؛ حر عاملی، ۱۴۰۹، ۲۸، ۳۷۲) توصیه شده است.

گاه‌ها نزاع بین فردی میان مؤمن و طرف دیگر غیر مؤمن اعم از مشرکین، کفار، منافقین است. بر اساس آموزه‌های اسلامی غیرمسلمانان دو گروه هستند: گروهی که شمشیر کشیدند و عداوت خود را آشکار کرده‌اند و دسته دیگری که در عین کفر یا شرک، کاری به مسلمانان نداشتند و اقداماتی انجام نمی‌دادند و حتی برخی پیمان می‌بستند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ۲۴، ۳۱-۳۲). راهبرد مؤمنین به وقت نزاع با دسته اول انذار، تحمل و مقابله است. هشدار دادن نسبت به تعارض به وجود آمده در مراحل ابتدایی و مخالفت کردن با باور و رفتارهای طرف نزاع ابتدایی‌ترین راهبرد در مواجهه با تعارض بین فردی است (هود: ۳۵؛ انعام: ۷۸؛ مائده: ۷۲). در ادامه و با پافشاری بر ادامه

اختلاف، توصیه به تحمل شده است. تحمل یک فعل فعال و تلاش برای مقابله با مشکل به صورت کناره گرفتن و دوری گزیدن است و می تواند به ما کمک کند تا با ایجاد فضای امن، به دنبال یافتن راه حل مناسب برای مشکل باشیم (کلینی، ۱۴۰۷، ۷، ۲۶۰؛ مکارم شیرازی، ۱۳۷۱، ۷، ۶۳؛ ابونعیم، ۱۴۱۲، ۱، ۲۹۸؛ حرعاملی، ۱۴۰۹، ۱۵، ۸۵).

در ادبیات دینی کسی حق ندارد به دیگران تجاوز کند و وارد حریم خصوصی آنان شود اما در برخی اوقات با شرایط این کار اجازه داده شده است. مؤمنین با مبارزه و جهاد باید از طعنه زندگان به دین، فتنه کنندگان پیکار کنند. تأکید می شود مشروعیت جهاد دفاعی و خصوصاً جهاد ابتدایی در اسلام، باهدف شناخت حق و پرستش خداوند و حاکم شدن دین خدا انجام می شود نه برای قدرت طلبی و دست انداختن به منافع و اقتصادی و مادی هر فرد (هود: ۳۸؛ ابن بابویه، ۱۳۷۶، ۳۳؛ ابن هشام، ۲، ۵۲۹ و ۵۳۰؛ کلینی، ۱۴۰۷، ۵، ۳۸).

افراد با توجه به تفاوت هایشان تلاش می کنند تا در برابر تنش ها و اختلافاتی که ممکن است پیش آید، باهم برخورد خوبی داشته باشند. غیرمسلمانان ته زمانی که عناد نداشته باشند در صلح زندگی خواهند کرد، از این رو راهبردهای مقابله یا آنان در قلمرو مسائل غیردینی شامل راهبرد مسالمت آمیز، مماشات و مواجهه است که نشان از الگوی صلح جویی ادبیات دینی دارد. اسلام با هیچ غیرمسلمانی سر جنگ ندارد و تا غیرمسلمانان دست به نقض قوانین نزده و نسبت به جان، مال و نوامیس مسلمانان خیانت نورزند، دولت اسلامی و مسلمانان موظف اند محترمانه با آنان برخورد نمایند (انفال: ۶۱؛ بخاری، ۱۴۰۷، ۱، ۲۲۸؛ ابن هشام، ۱۴۱۳، ۲، ۲۹۲-۲۹۳؛ تمیمی آمدی، ۱۴۱۰، ۱، ۸۱۶). تأکید اسلام بر مدارا و مماشات کردن با مخالفین است (ری شهری، ۱۴۱۶، ۳، ۲۳۹؛ ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴، ق، ۳۱۳). مؤمنین تلاش خواهند کرد با صبر و دور شدن از محیط، در برابر آزار و اذیت های دشمنان ایستادگی کنند (مزمّل: ۱۰)؛ اما اگر ظلمی صورت پذیرد یا برای دفاع از حقوق باشد اسلام اجازه برخورد سلطه گرانه را در مواجهه می دهد (ابن ابی الحدید، ۱۴۰۴، ۱۵، ۲۲۶؛ ابن هشام، ۲، ۵۲۷؛ کلینی، ۱۴۰۷، ۷، ۲۹۷؛ من لایحضر، ۱۳۶۲، ۴، ۹۵). شکل شماره دو، در ادامه، حاوی ترسیم راهبردها می باشد.



شکل ۲: راهبردهای حل تعارض در روابط بین فردی در منابع اسلامی

با بهره‌گیری از رویکرد حل تعارض در مبانی اسلام، پیامدهای مثبتی برای فرد و جامعه به دنبال دارد. هفت پیامد مثبت از این رویکرد شامل: تحقق صلح و آرامش، حفظ انسجام بین افراد، ارتقاء اخلاقیات با تعالی‌گرایی، تقویت اتحاد و همبستگی میان افراد، شکوفایی احساسات و تطبیق دل‌ها، بهبود اخلاقی و پیشرفت روحی و رسیدن به رفتارهای مصالحه‌آمیز بین افراد یافت شد. با بهبود ناسازگاری، موجبات دستیابی به صلح و آرامش و سعادت بشریت فراهم می‌شود. پاداش خداوند در قبال حل تعارضات بین فردی و تلاش افراد در بهبود نزاع، آرامش فراهم کردن امنیت دینی و آخرت (بقره: ۱۱۲) و جلوگیری از تنش بی‌افراد است (مجلسی، ۱۴۰۳، ۷۱، ۳۶۶). قرآن تبیین می‌کند که مهم‌ترین دستاورد اتحاد هر جامعه‌ای، حفظ صلح و آرامش و امنیت و دور ماندن از جنگ و خونریزی و جدایی و تفرقه است؛ زیرا اتحاد در جامعه جهانی، حس نوع‌دوستی و همکاری متقابل را تقویت می‌کند (آل عمران، ۱۰۳؛ انعام، ۶۵).

اصلاح و حل تعارضات در جامعه، به عنوان یکی از اصول اسلامی، نه تنها بهبود روابط اجتماعی و خانوادگی، بلکه آرامش و امنیت درونی افراد را نیز تضمین می‌کند. این تضمین آرامش و امنیت، باعث می‌شود که افراد با خیال راحت تر و با اعتماد به نفس بیشتری به زندگی خود ادامه دهند (طبرسی، ۱۳۷۰، ۳۲۷).

قرآن کریم برای حل تعارضات و ایجاد اتحاد و انسجام در جامعه، به مفاهیمی مانند استواری، حفظ ایمن و استحکام جامعه، عدم تفرقه، هدایت الهی، تربیت اخلاقی و مبارزه با دسیسه‌های شیطانی اشاره می‌کند (مائده: ۶۴؛ اعراف: ۱۵۷؛ بقره: ۲۱۳). قرآن تأکید می‌کند که اتحاد و انسجام بین انسان‌ها نعمت بزرگی است و مردمان باید تلاش کنند تا تفرقه و تعارضات را از یاد ببرند و باهم در وحدت به سر ببرند (مائده: ۴۸). وحدت ملی زیربنای امنیت و آرامش و سازندگی و تولید در جامعه است.

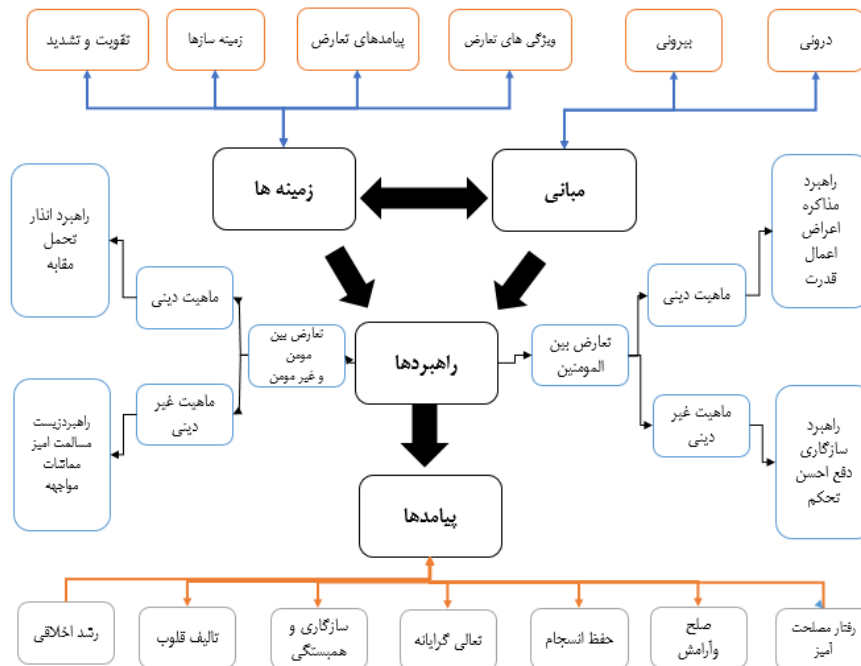
بهبود ناسازگاری علاوه بر آرامش و اتحاد، بلکه باعث نزدیکی به خداوند و رسیدن به بهشت می‌شود (کلینی، ۱۴۰۳، ۲، ۳۴۵). تفرقه در جامعه سبب عذاب بلا می‌شود و خداوند به کسانی که در آن شرکت داشته‌اند، خیر و خوبی نداشته‌اند، خیر اعطاء نمی‌کند (حلوانی، ۱۳۸۵، ۲۷). در جامعه‌ای که مردم نسبت به هم اختلاف نداشته باشند، رحمت الهی بر سرشان می‌بارد و در آخرت هم از عنايات خداوند برخوردار خواهند بود (صالح، ۱۳۸۷، ۱۶۶ و ۲۵۵).

حل تعارضات می‌تواند به سازگاری و هماهنگی بین افراد کمک کند و بهبود روابط و فضای اجتماعی را به همراه داشته باشد (مجلسی، ۱۴۰۳، ۷۴، ۴۰۰؛ کلینی، ۱۴۰۷، ۲، ۱۶۴). خداوند با برقرار کردن الفت بین دل‌های مؤمنان، تعارض و دشمنی را برطرف می‌کند و برادری بین آن‌ها را تأمین می‌کند (طباطبایی، ۱۴۰۷، ۳، ۳۷۱). با دقت در آیات مورد استناد ملاحظه می‌گردد که آیات ۱۰۳ آل عمران و ۶۳ سوره انفال، ناظر به تألیف قلوب میان مسلمانان است؛ اما بررسی آیه ۶۰ سوره توبه، درمی‌یابیم که تألیف قلوب مطرح در آیه عمومیت داشته و مسلمانان (جهت اتحاد و تقویت ایمان) و کفار (جهت گرایش به اسلام و حفظ کیان حکومت اسلامی) را شامل می‌گردد.

در اسلام، تعاون و همکاری با دیگران برای رسیدن به اهداف عالی الهی انسانی بسیار مهم است و حل تعارض با دیگران یکی از مهم‌ترین راه‌های رسیدن به رشد اخلاقی است (مجلسی، ۱۴۰۳، ۷۳، ۱۳۲). با حل تعارض، افراد فرصت یادگیری و رشد اخلاقی پیدا می‌کنند (طبرسی، ۱۳۷۰، ۱، ۸). اسلام بر اهمیت تزکیه نفس و پرورش اخلاق میان مؤمنان تأکید دارد و همچنین برای رسیدن به اخلاقیات بالا، بنده نمی‌تواند اصلاح شود مگر اینکه با خدا و با مردم اصلاح کند (نوری، ۱۴۰۸، ۱۵، ۲۱۸). روایات و احادیث اسلامی نیز بیان می‌کنند که حل تعارض باعث رشد اخلاقی بین افراد می‌شود و همچنین به دیگران کمک کردن و از بدکاری و ستم دوری کردن نیز از مواردی است که در رسیدن به اخلاقیات بالا نقش دارد (آل‌عمران: ۱۳۴؛ طبرسی، ۱۳۷۲).

پیامبر اکرم (ص) نیز برای ایجاد انگیزه در مخالفان برای مذاکره و توافق‌های اصولی و کشاندن آنان به مذاکرات صلح، از توافق‌های جزئی در مورد قدر مشترک‌ها هرگز صرف نظر نمی‌کرد و با توافق و قرارداد و معاهده در زمینه مسائل فرعی، راه را برای رسیدن به توافق‌های اصولی‌تر و بیشتر هموار می‌کرد. در اسلام، همه‌ی انسان‌ها باهم برابر هستند و هیچ نوع تفاوتی برای ایجاد تعارض بین انسان‌ها پذیرفته نمی‌شود و همه انسان‌ها بر اساس اخلاق و رفتارشان قابل ارزیابی هستند. با احترام گذاشتن به حقوق دیگران و حل تعارض بین فردی به رفتار مصالحت آمیز بین هم خواهیم رسید (نساء: ۱۱۴؛ بقره: ۲۰۸؛ متقی، ۱۴۱۹، ۹۵).

با توجه به تاییدات خبرگان، در شکل سه الگوی فرایندی حل تعارض در روابط بین فردی ترسیم شده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، این الگو از چهار بعد تشکیل شده است که مبانی اشاره به اصول حاکم بر حل تعارض اشاره دارد که در دو بخش مبانی درونی و بیرونی ترسیم شده است. زمینه‌سازها بستر و زمینه را برای حل تعارض فراهم کرده و ارتباط تنگاتنگی با دیگر فاکتورها خواهد داشت. معرفت و آگاهی افراد از ویژگی تعارض و پیامدهای آن سبب خواهد شد افراد رغبت بیشتری برای حل تعارض داشته باشند. برای شناسایی راهبردهای ابتدا قلمروهای حل تعارض ترسیم و در مرحله بعد راهبردهای حل تعارض شرح داده شده است. در انتها پیامدها مفاهیمی هستند که پس از به کاربردن راهبردها و حل تعارض ایجاد خواهد شد که در انتهای الگوی فرایندی آورده شده است.



شکل ۳: الگوی فرایندی حل تعارض در روابط بین فردی مبتنی بر منابع اسلامی

نتیجه گیری

شیوه تعاملات و حل تعارضات بین زوجین، به عنوان عوامل پیش بین و مؤثر بر کیفیت زندگی مشترک، در گذر زمان دستخوش تغییرات و تحولات می شود (موسوی، ۱۳۹۵). این تحولات، بازتابی از دگرگونی های فکری و اجتماعی-فرهنگی در غرب و آمریکاست که مفهوم تعارض بین فردی را نیز تحت شعاع قرار داده است. نوع نگاه به تعارض بین فردی در طول زمان دچار تحول شده و هر اندیشمندی بر مبنای نظریه خود الگوی خاصی را ارائه کرده است. بررسی و تحلیل منابع دینی نشان می دهد که در اسلام، در مقایسه با سایر نظریات، اولاً نگاهی جامع تر به تعارض وجود دارد و ثانیاً از افراط و تفریط هایی که در مباحث دیگر دیده می شود، پرهیز شده است.

الگوی مداخله اسلامی برای حل تعارضات باید از طریق توجه به نیازها و شرایط خاص فرهنگ مسلمانان تعیین شود. این الگو باید بر اساس سه اصل اسلامی شکل گیرد: اولاً، بازگرداندن

پیام‌های عدالت، آزادی و برابری به اسلام؛ دوماً، مشارکت جامعه در فرآیند مداخله و حل و فصل تعارض؛ دوماً، تنظیم فنون مداخله با توجه به وضعیت تعارض و مراحل آن. به این ترتیب، الگوی مداخله اسلامی می‌تواند به عنوان یک راه حل مؤثر برای حل تعارضات در فرهنگ مسلمانان استفاده شود (عبداله، ۲۰۰۱).

هیچ مبنایی برای به کارگیری و اجرای استراتژی‌های غربی در زمینه اسلامی بدون مطابقت و بازتعریف این فرایندها در طی تجربه‌های بومی وجود ندارد. اساس این مقایسه بحث در مورد موقعیت‌ها و سؤالاتی است که باید در زمان مطالعه اسلام و حل تعارض موردنظر قرار گیرند (ابونیمر، ۱۹۹۶).

تلاش شرق برای دست یافتن به الگوی منحصر به فرد خودشان قابل ستایش اما متناسب با فرهنگ دینی ما نخواهد بود. الگوی ژاپنی کوئک (۲۰۰۹) به اضافه کردن به ترکیب دوبعدی فردگرایی ترسیم شده و الگوی چینی هوانگ (۲۰۱۲) که مدعی است بر اساس اخلاقیات کنفوسیوس بازطراحی شده است، به چهارچوبی برای ارزیابی نیت و عملکرد افراد در موقعیت‌های متعارض اشاره دارد. این الگو نیت افراد را حائز اهمیت دانسته و بر اساس اینکه نیت شما حفظ آرامش است یا پاسخ غلبه‌ای، تکنیک ارائه می‌دهد. آنچه از منابع دینی مستفاد است، عملکرد مؤمنین در قبال هم بر اساس پاسخ غلبه‌ای جایی ندارد و بر رعایت همه‌جانبه احترام و محبت و عدالت میان مؤمنین تأکید شده است.

الگوهای منتشر شده در ادبیات پژوهش یا همان پنج سبک الگوی غربی (شکرانی و همکاران، ۱۳۹۰، نصر ۱۳۹۳) است، یا به بررسی تطبیقی و مقایسه پرداخته شده مقایسه (میرزایی، ۱۳۹۰)، یا مرتبط با پیشگیری از تعارض است (اقبال، ۱۳۷۵)، یا رهنمودهای معصوم (الویری، ۱۳۹۲) را در برخی موارد شمارش کرده‌اند.

این الگو سعی کرده ابتدا برای ترسیم الگو مبنا در نظر بگیرد و اساساً نگاه آموزه‌های دینی به تعارض و حل آن مورد بررسی قرار بگیرد. حلمی، لیب و ابوکحف^۱ (۲۰۱۴) در یک مطالعه کاربردی نشان می‌دهد ارزش‌های اسلامی بر حل تعارض در روابط میان فردی تأثیر بسزایی دارد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ارائه راهکار و راهبرد برای حل تعارض بدون توجه به مبانی، محقق

1. Helmy, S. Labib, A. & AbouKahf, A

را دچار چالش خواهد کرد. آموزه‌های دینی نوعی نگرش و آمادگی در فرد ایجاد می‌کند تا اندیشه‌ها، انگیزه‌ها و رفتارهای خود را به‌دقت ارزیابی، جهت‌دهی و کنترل کند، از اعمال نامطلوب و نزاعات پرهیزد و همواره در راه نیکی قدم بردارد تا سعادت خود را تأمین کند (بشیری، ۱۳۹۸). برای اسلام رضایت خداوند ملاک است نه تداوم رابطه یا رضایت فرد. اساساً وحدت و صلح فراگیر در آموزه‌ها مهم است.

در مراحل حل تعارض، به‌علاوه اصول و مبانی یک سری زمینه‌سازها وجود دارد که بستری است برای پیشگیری و حل تعارض. آگاهی افراد از ویژگی‌های تعارض و پیامدهای آن می‌تواند موجب افزایش تلاش آن‌ها برای حل تعارض یا ترغیب آن‌ها به اقدامات مؤثرتر در این زمینه شود. درک اثرات منفی تعارض بین فردی انسان را از تعارض دور کرده، همچنین او را انگیزه می‌دهد تا به‌سوی حل تعارض اقدام کند.

در بسیاری از الگوها، دو معیار اصلی برای حل تعارض (ماهیت تعارض و طرف آن) موردتوجه قرار نمی‌گیرد، اما این وضعیت نشان می‌دهد که چگونگی حل تعارض در اسلام چقدر اهمیت دارد. ابتدا، مهم است که فرد مؤمن سعی کند با استفاده از فن‌های تعاملی، رضایت طرفین را به دست آورد؛ اما اگر این راه برای حل تعارض کافی نبود، می‌توان به راهبردهای دیگری مانند فنون شکیبایی روی آورد و به زمان و شرایط دیگری فرصت داد تا مشکل حل شود. در پایان، اگر تلاش‌های قبلی به نتیجه نرسید، فرد حق دارد از واکنش‌های رفتاری استفاده کند، زیرا این حقی است که اگر نادیده گرفته شود، ممکن است منجر به ستم شود و نپذیرفتن ستم برخوردن با تعارض به سرانجام معنای قبول کردن ظلم است (صالح، ۱۳۸۷).

بهره‌گیری از راهبردها در حل و فصل تعارضات بین فردی، موجب هم‌افزایی و اثربخشی در زمینه‌های مؤثر بین فردی خواهد شد (شاهسوند و صبحیه، ۱۴۰۰). بر اساس پژوهش‌ها رابطه بین روابط بین فردی با علائم اضطراب، افسردگی و افکار خودکشی معنادار و اثر مستقیمی دارد (ژنگ، گو، چن، دنگ و هو، ۲۰۲۳). به کارگیری صحیح این راهبردها می‌تواند تعارض را از حالت یک رویداد مخرب و آسیب‌زا به حالت فرصتی برای بهره‌مندی از نظرات و تفاوت‌های بین فردی تبدیل نماید (سیفعلی و همکاران، ۱۳۹۷).

یکی از تفاوت‌های راهبردهای اسلام در پس نیت‌های استفاده از راهبردهاست. به عنوان نمونه محققان هم در رجحان روابط بین فردی سبک ایثار را ذکر کرده‌اند (توماس، ۱۹۷۷)، اما موقعیت مناسب این کار را به دست آوردن امتیازی برای آینده در قبال گذشتن از حق خود بیان کردند؛ ولی از دیدگاه اسلام این مسئله صحیح نیست. از خودگذشتگی ناشی از روح بزرگ ایثار کننده است.

گاهی اقدامات عجله‌ای برای بهبود ناسازگاری تعارض را تشدید می‌کند و حل تعارض نیازمند زمان برای استدلال است. به کارگیری صحیح این راهبردها می‌تواند تعارض را از حالت یک رویداد مخرب و آسیب‌زا به حالت فرصتی برای بهره‌مندی از نظرات و تفاوت‌های بین فردی تبدیل نماید.

نتایج یافته‌های حاجی کرم (۱۳۹۵) نشان می‌دهد که همبستگی بین تعارض خانواده و سلامت روان معکوس و معنا دارد است و با افزایش تعارض میزان سلامت روان کاهش می‌یابد. درواقع آرامش و امنیت آورده اتحاد است؛ و ناامنی و هرج و مرج نتیجه‌ی اختلاف و واگرایی؛ اگر ملتی متحد باشند و از تشنه‌ی پرهیزند به‌طور طبیعی احساس قدرت و پشتوانه می‌کنند و در نتیجه اضطراب، ضعف اعصاب و احساس ناامنی جای خود را به اطمینان، آرامش و احساس امنیت می‌دهد.

وحدت‌رهایی از بار ناباوری است. چون هرگاه ملتی متحد باشد، دیگران نمی‌توانند به آن‌ها ضرری بزنند و این قدرت و اعتماد به نفس را به آن‌ها بازمی‌گرداند. درواقع، وحدت ملی یکی از بزرگ‌ترین افتخارات یک ملت است و هیچ چیز غیر از وحدت نمی‌تواند مانع توسعه و پیشرفت یک جامعه شود. دی‌درو و گیبلز^۱ (۲۰۰۵) با بررسی پارادوکس تعارض و همکاری، با پایش ابعاد مختلف دو مفهوم، به افزایش همکاری پس از حل تعارض اشاره دارند.

به‌رغم تلاش برای غربال‌گذاری مستندات روایی در دو مرحله، سلسله اسناد روایات موردبررسی قرار نگرفت. همچنین، از منابع استفاده می‌شود که متغیرهایی مانند سن یا نوع شخصیت در انتخاب راهبردها اثرگذار است که در این پژوهش موردبررسی قرار نگرفت. همچنین، این پژوهش تنها به ارائه یک الگوی حل تعارض در سطح نظری می‌پردازد و فاقد

1. De Dreu, C.K.W. & Giebels, E.

تحقیقاتی از قبیل طراحی ابزارهای اندازه‌گیری و استفاده از پروتکل‌های آموزشی و درمانی هست. بهتر است برای تکمیل و تداوم این تحقیق، ابتدا سلسله اسناد روایی مورد استفاده در ارائه الگو را مورد بررسی قرار داده و سپس یک بسته آموزشی بر اساس الگوی ارائه شده طراحی و پس از آن، یک طرح نمای آموزشی-درمانی برای اجرای عملی آن ارائه شود و امکان‌سنجی گردد.

فهرست منابع

*قرآن کریم

- ابن ابی الحدید، عبدالحمید. (۱۴۰۴). شرح نهج البلاغه. (تصحیح ابراهیم محمد ابولفضل). قم: مکتبه آیه الله العظمی المرعشی النجفی (ره).
- ابن اثیر، علی بن محمد. (۱۴۰۷). الکامل فی التاریخ. (تحقیق قاضی ابی الفداء عبدالله، تصحیح محمد دقاق). بیروت، لبنان: دار الکتب العلمیه.
- ابن ادریس، محمد بن احمد. (۱۴۱۰). السرائر: الحاوی لتحریر الفتاوی (چ دوم، ۲ ج). قم: مؤسسه النشر الإسلامی.
- ابن اشعث، محمد بن محمد. (بی تا). الجعفریات. تهران، ایران: مکتبه النینوی الحدیده.
- ابن بابویه، محمد بن علی. (۱۳۷۶). امالی (چاپ اول). تهران، ایران: کتابچی.
- ابن بابویه، محمد بن علی. (۱۳۶۲). من لایحضر الفقیه. (تصحیح غفاری). قم، ایران: جامعه مدرسین.
- ابن شعبه حرانی، حسن بن علی. (۱۴۰۴). تحف العقول. (مصحح علی اکبر غفاری، چاپ اول). قم: جامعه مدرسین.
- ابن هشام، عبدالملک بن هشام. (۱۳۷۵). السیره النبویه. (گردآورندگان ایباری، سقا و شبلی). لبنان: دارالمعرفه.
- ابن بابویه، محمد بن علی. (۱۳۸۰). علل الشرایع. (محمد جواد ذهنی تهرانی). قم، ایران: مؤمنین.
- ابن بابویه، محمد بن علی. (۱۴۰۲). مصادقه الإخوان. (تصحیح خراسانی کاظمی). کاظمین، عراق: مکتبه الإمام صاحب الزمان العامه.
- ابونعیم، احد بن عبدالله. (۱۴۱۲). دلائل النبوه. (تحقیق قلعه جی و عبدالبر، چاپ سوم). بیروت، لبنان: دار النفائس.
- احمدی کویایی، فاطمه سادات (۱۳۹۰)، مدیریت تعارض در قرآن و سنت، ارشد علوم حدیث دانشگاه اصفهان. zaya.io/enhq9
- اصغری، محمد و حاجی زاده، ابراهیم. (۱۳۹۰). روش ها و تحلیل های آماری با نگاه به روش تحقیق در علوم زیستی و بهداشتی. تهران: سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی.
- اقبال، یونس. (۱۳۷۵). مدیریت تعارض مدل سلام، ترجمه عسکر نوربخش، فصلنامه مصباح، ۹(۳۳)، ۸۱-۹۱. zaya.io/ek85f
- بخاری، محمد بن اسماعیل. (۱۴۰۷). صحیح بخاری، بیروت، لبنان: دار الفکر.
- بشیری، ابولقاسم. (۱۳۸۹). الگوی انسان کامل با رویکردی روانشناختی، قم، ایران: موسسه امام خمینی (ره).
- البتکذری، أحمد بن یحیی بن جابر بن داود. (۱۹۹۶). انساب الاشراف، تحقیق سهیل زکار و ریاض الزرکلی. چاپ اول، بیروت، لبنان: دار الفکر.
- تابلی، حمید، مهدی نجفیان، مهدی لسانی، محبوبه لسانی. (۱۳۹۲). رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی. تهران، ایران: اذین مهر.

- تاج، علی اصغر، اسماعیلی و منوچهری (۱۳۹۹). رابطه ابعاد شخصیت و سبک های حل تعارض با میانجی گری حمایت اجتماعی کارمندان فدراسیون فوتبال جمهوری اسلامی ایران، سلامت اجتماعی، ۸(۱)، ۲۷-۱۳.
- <https://doi.org/10.22037/ch.v8i1.27061>
- تمیمی آمدی، عبدالواحد بن محمد. (۱۴۱۰). غرر الحکم و درر الکلم. (تصحیح سیدمهدی رجائی، چاپ دوم). قم: دارالکتب الاسلامی.
- ثقفی، ابراهیم بن محمد بن سعید بن هلال. (۱۴۱۰). الغارات. (تصحیح عبدلزهراء حسینی، چاپ اول). قم: دارالکتب الاسلامی.
- حاجی کرم، امنه. (۱۳۹۵). ارتباط تعارض خانواده-کار با سلامت روان و تعارض زناشویی در زنان شاغل شهر تهران. دوره ششم، شماره یک، پیاپی ۱۱.
- حرعاملی، محمد بن حسن. (۱۴۰۹). وسائل الشیعه. قم: مؤسسه آل البيت عليهم السلام.
- حلوانی، حسین بن محمد. (۱۳۸۵). نهضة الناظر و تنبيه الخاطر. (تحقیق عبدالهادی مسعودی، چاپ دوم). قم، ایران: مؤسسه علمی فرهنگی دار الحديث.
- رفیعی هنر، حمید. (۱۳۹۵). روانشناسی مهار خویشتن با نگرش اسلامی. چاپ اول. قم: انتشارات موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره).
- ری شهری، محمد. (۱۴۱۶). میزان الحکمه، چاپ اول. قم، ایران: دارالحديث.
- سیفعلی‌ئی، فاطمه، مروتی، سهراب، & حسینی نیا، سیدمحمد رضا. (۱۳۹۷). بازنمایی سبک‌های مدیریت و راهبردهای حل تعارض در قرآن کریم. پژوهشنامه مددکاری اجتماعی، ۵(۱۷)، ۱۹۰-۱۵۱.
- <https://doi.org/10.22054/rjsw.2018.11896>
- شاهسوند، پروانه و صبحیه، محمدحسین. (۱۴۰۰). تاثیر بکارگیری اصول مذاکره در حل و فصل تعارضات بین فردی. نخبگان علوم و مهندسی، ۶(۳)، ۱۱۵-۱۲۴. <https://sid.ir/paper/510550/fa>
- شجاعی، محمدصادق و جان بزرگی، عسگری، غروی راد، پسندیده (۱۳۹۳)، کاربرد نظریه حوزه های معنایی در مطالعات واژگانی ساختار شخصیت بر پایه منابع اسلامی، مطالعات اسلام و روانشناسی، ۸(۱۵)، ۷-۳۸.
- https://journals.rihu.ac.ir/article_881.html
- شریف الرضی، محمد بن حسین. (۱۴۱۴). نهج البلاغه. قم: نشر هجرت.
- شفیعی، عباس؛ خدمتی، ابوطالب؛ پیروز، علی آقا. (۱۳۸۵). رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی. قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- شیخ مفید. (۱۴۱۳). الجمل و النصرة لسيد العترة في حرب البصرة. (تحقیق میرشریفی، چاپ اول). قم، ایران: کنگره شیخ مفید.
- صالح، صبحی. (۱۳۸۷). نهج البلاغه. (جمعی از راویان). قم: مرکز البحوث الاسلامیه.
- طباطبایی، محمدحسین. (۱۳۹۰). المیزان فی تفسیر القرآن. (چاپ دوم). بیروت، لبنان: مؤسسه الأعلمی للمطبوعات.

- طباطبایی، سید محمدکاظم. (۱۳۹۰). منطق فهم حدیث. قم: موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره).
- طلائیان، رضوانه و زهراکار، کیانوش. (۱۳۹۳). بررسی سبک های اداره تعارض بین فردی به عنوان عامل پیش بینی کننده طلاق در زوجین متقاضی طلاق. کنگره ملی آسیب شناسی خانواده
- <https://sid.ir/paper/879917/fa>
- طوسی، محمد بن حسن. (۱۴۰۷). تهذیب الأحکام. (تصحیح اخوندی، ۱۰ جلد). تهران، ایران: دار الکتب الإسلامية.
- عسگری، پرویز، صفرزاده، سحر. (۱۳۹۳). رابطه تنظیم هیجانی و اعتقادات مذهبی با راهبردهای حل تعارض با والدین در دانشجویان. فصلنامه روان شناسی و دین، ۷(۱)، ۸۱-۹۵.
- <https://ravanshenasi.nashriyat.ir/node/259>
- فتحی آشتیانی، علی؛ محمدی، بهاره؛ و فتحی آشتیانی، مینا. (۱۳۹۵). آزمون های روانشناختی. ۲ جلد. تهران: بعثت.
- قانع، سید مسعود. (۱۳۹۳). مدیریت تعارض با رویکرد اسلامی. تهران، ایران: پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی.
- کلینی، محمد بن یعقوب. (۱۴۰۷). الکافی. (تصحیح غفاری و آخوندی). تهران، ایران: دارالکتب الاسلامیه.
- لطفی، سید مهدی. (۱۳۹۵). درامدی بر کاربرد نظریه حوزه معنایی در مطالعات قرآنی. تحقیقات علوم و قران و حدیث، دانشگاه الزهراء.
- متقی، علی بن حسام الدین. (۱۴۱۹). کنز العمال فی سنن الأقوال و الأفعال. (تصحیح محمود عمر دمیاطی). بیروت، لبنان: دار الکتب العلمیه.
- مجلسی، محمد باقر بن محمد تقی. (۱۴۰۳). بحارالانوار. (جعی از محققان). بیروت: دار إحياء التراث العربی.
- مدنی فر، مرضیه، اسمعیلی، معصومه، فرحبخش، کیومرث، & عسگری، محمد. (۱۴۰۱). بسط مفهومی تعارض همسران از منظر اخلاق مبتنی بر آثار اخلاقی امام خمینی (رحمه الله). فصلنامه فرهنگی- تربیتی زنان و خانواده، ۱۷(۵۸)، ۴۱-۱۱.
- 20.1001.1.26454955.1401.17.58.1.0
- مصباح، محمد تقی. (۱۳۸۶). خودشناسی برای خودسازی. (چاپ سیزدهم). قم، ایران: موسسه امام خمینی (ره).
- مطهری، زهراسادات، بهزادپور، سمانه و سهرابی، فرامرز. (۱۳۹۲). تبیین سطح تعارض زناشویی بر اساس هیجان خواهی و تلب آوری در زوجین، مجله زن و مطالعات خانواده، ۵(۲۰)، ۱۰۵-۱۲۲.
- <https://sanad.iau.ir/journal/jwsf/Article/519777?jid=519777>
- مکارم شیرازی، ناصر. (۱۳۷۱). تفسیر نمونه. (چاپ دهم). تهران، ایران: دار الکتب الإسلامية.
- مهدوی راد، نعمت. (۱۳۹۲). مدیریت تعارض و فنون مذاکره. تهران، ایران: مرکز آموزش مدیریت دولتی ریاست جمهوری.

- موسوی، سیده فاطمه. (۱۳۹۵). بررسی تعاملات، سبکهای حل تعارض و کیفیت زناشویی؛ تحلیل روند مبتنی بر سن و طول مدت ازدواج. فصلنامه فرهنگی- تربیتی زنان و خانواده، ۱۱(۳۴)، ۲۵-۵۰.
https://cwfs.ihu.ac.ir/article_201679.html
- نوری، حسین بن محمد تقی. (۱۴۰۸). مستدرک الوسائل و مستنبط المسائل. قم، ایران: مؤسسه آل البيت عليهم السلام.
- نیک نژاد، الهه، & عسگری، پرویز. (۱۳۹۸). اثربخشی گروه درمانی به شیوه تحلیل تبادلی بر ابراز احساسات، افزایش احترام متقابل، حل تعارض زناشویی و رضایت زناشویی. فصلنامه فرهنگی- تربیتی زنان و خانواده، ۱۴(۴۷)، ۱۲۹-۱۴۶.
[20.1001.1.26454955.1398.14.47.7.3](https://doi.org/10.26454955.1398.14.47.7.3)
- همتی، محمدعلی، شبیری، علی (۱۴۰۰). آثار و پیامدهای حسد در تعاملات فردی و اجتماعی در آموزه‌های قرآنی. دوفصلنامه علوم تربیتی از دیدگاه اسلام، ۹(۱۶).
[20.1001.1.24237396.1400.9.16.10.2](https://doi.org/10.24237396.1400.9.16.10.2)
- الویری، محسن. (۱۳۹۲). مجموعه مقالات همایش سیره و زمانه امام کاظم علیه السلام. (۱ جلد). قم، ایران: مرکز مدیریت حوزه‌های علمیه.
- یوسفی، ناصر، عزیزی، آرمان (۱۳۹۷)، تبیین مدلی برای پیش بینی تعارض زناشویی بر اساس تمایز یافستگی و تیپ های شخصیتی، فرهنگ مشاوره و روان درمانی، ۹(۳۵).
<https://doi.org/10.22054/qccpc.2018.31499.1811>
- Abdalla, A. (2000). Principles of Islamic interpersonal conflict intervention: A search within Islam and Western literature. *Journal of Law and Religion*, 15(1/2), 151-184. DOI:10.2307/1051517
- Abu-Nimer, M. (1996). Conflict resolution in an Islamic context: Some conceptual questions. *Peace & Change*, 21(1), 22-40. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0130.1996.tb00253.x>
- Ahsan A. (2022), role of religion in peacebuilding and conflict resolution: case study of islam, Reality of Politics. Estimates - Comments - Forecasts, (4)7-27. <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=1100983>
- Blake, R. R. & Mouton, J. S. (1964). The managerial grid. Houston, TX: Gulf. <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=2233815>
- Boroş, S. Meslec, N. Curşeu, P. L. & Emons, W. (2010). Struggles for cooperation: Conflict resolution strategies in multicultural groups. *Journal of managerial psychology*, 25(5), 539-554. <https://doi.org/10.1108/02683941011048418>
- De Dreu, C.K.W. & Giebels, E. (2005). "Conflict and cooperation in groups: Paradoxes and mechanisms. In W. Stroebe & M. Hewstone (Eds.), Introduction to social psychology (pp. 356-378). Malden, MA: Blackwell Publishing. DOI:10.1037/a0024844
- Hellriegel, Don, John W. Slocum, Jr. (2012), *Organizational Behavior*, 13th Edition, South-Western Cengage Learning, USA.
- Helmy, S. Labib, A. & AbouKahf, A. (2014). The Impact of Islamic values on interpersonal relationship conflict management in Egyptian business organizations: An applied study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 143, 1090-1110. DOI:10.1016/j.sbspro.2014.07.561

- Hocker, Joyce L. & Wilmot, William W. (2018), *Interpersonal Conflict*, Hocker, J - *Interpersonal Conflict_ 10th ed*-McGraw Hill Education, New York, NY 10121.
- Hsieh, H.F. & Shannon, S. E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277–1288. DOI:[10.1177/1049732305276687](https://doi.org/10.1177/1049732305276687)
- Hwang, K.K. (2012). *Foundations of Chinese Psychology: Confucian Social Relations*. Springer New York Dordrecht Heidelberg London.
- Kilag, O. K. Largo, J. Rabillas, A. Kilag, F. Angtud, M. K. Book, J. F. & Sasan, J. M. (2024). Administrators' Conflict Management and Strategies. *International Multidisciplinary Journal of Research for Innovation, Sustainability, and Excellence (IMJRIS)* - ISSN: 3028-032X, 1(1), 60-67. <https://risejournals.org/index.php/imjrise/article/view/6>
- Kwok, Leung (2009), *Harmony and Conflict: Towards an Integrated Model of Conflict Styles*, City University of Hong Kong, Kyoto, Japan.
- Lo, C. K. M. Chen, Q. Chen, M. Chan, K. L. & Ip, P. (2024). Changes in, and factors associated with family functioning: Results of four cross-sectional household surveys from 2011 to 2017 in Hong Kong. *BMC Public Health*, 24(160). *Marriage and Family*, 82(1), 404–419.
- McCullough, M. E. & Larson, D. B. (2000). Religion and forgiving others: A theoretical account and meta-analysis. *Personality and Social Psychology Bulletin*.
- Metch, B. R. & Olson, D. H. (2002). Religious and spiritual resources in marriage and family life. *Marriage and Family Review*, 33(1-2), 189-218. https://www.academia.edu/33908549/The_Spiritual_Dimension_of_Family_Life
- Pargament, K. I. (1997). The psychology of religion and coping. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72(1), 130-146.
- Rahim, Afzalur M. (2001), *Managing Conflict in Organizations*, Third Edition, Quorum Books, Westport, Connecticut, London.
- Schermerhorn, J. R. Jr. Hunt, J. G. & Osborn, R. N. (2010), *Organizational Behavior*, 11 e, United States of America.
- Strauss, Anselm; & Corbin, Juliet. (1990). *Basics of qualitative research*. Sage publications.
- Thomas, Kenneth W. (1992), *Conflict and Conflict Management: Reflections and Update*. Naval Postgraduate School, Monterey, CA, U.S.A. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 13, 265-274. <https://doi.org/10.1002/job.4030130307>
- Umberson, D. & Thomeer, M. B. (2020). Family matters: Research on family ties and health, 2010–2020. *Journal of*
- VandenBos, G. R. (Ed). (2013). *APA dictionary of clinical psychology*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/13945-000>.
- Varma, V. S. & Gupta, R. (2023). Conflict resolution strategies in the workplace: Empirical study of managing interpersonal and team conflicts. *ONTOLOGIC*, 35(1), 35-42. <https://www.nirwanuniversity.ac.in/uploads/pdf/reshu-gupta.pdf>
- Zheng M, Guo X, Chen Z, Deng J and Hu M, (2023) Association between interpersonal relations and anxiety, depression symptoms, and suicidal ideation among middle school students. *Front. Public Health* 11:1053341. doi: [10.3389/fpubh.2023.1053341](https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1053341)