

بررسی أصل قرآنی «قول حسن» از منظر مفسران و تحلیل نقش آن در مدیریت تعارض‌های اجتماعی

مهدی شامحمدی* / محمدهادی مفتاح**

چکیده

تعارض اجتماعی هرگونه رفتار، تفکر و احساس خصمانه آگاهانه است که در سطوح مختلف روابط اجتماعی رخ می‌دهد. این معضل اجتماعی، عواقب و خسارات فردی و اجتماعی فراوان و گاه جبران ناپذیری را به دنبال دارد. هدف از پژوهش حاضر، بررسی جایگاه و نقش اصل قرآنی «قول حسن» در مدیریت تعارض‌های اجتماعی است. در این تحقیق با روش تحلیلی توصیفی، به بررسی فقره «قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا» از آیه ۸۳ بقره از دیدگاه مفسران پرداخته شده است. سپس جایگاه اصل «قول حسن» در تنظیم روابط اجتماعی و مدیریت تعارض‌ها بررسی گردیده است. اصل «قول حسن» یکی از رهنمون‌های جامع قرآن در ارتباط با تنظیم شکل روابط افراد اجتماع با یکدیگر است. میان مفسران اختلاف‌هایی در خصوص قلمرو سه واژه «قولوا»، «الناس» و «حسنا» وجود دارد. نظریه مختار آن است که این سه واژه مطلق بوده و به وسیله آیه یا روایتی نسخ نشده‌اند. بر اساس این دیدگاه و همچنین مطابق تفسیر مفسران از این آیه، «قول حسن» معنایی بسیار گسترده به لحاظ خطاب، مخاطب و ابعاد دارد و بسیاری از آموزه‌های دینی را در خود جای می‌دهد؛ لذا نقش به‌سزایی در تنظیم روابط اجتماعی و مدیریت تعارض‌ها خواهد داشت. البته این اصل در موارد مختلف مصادیق گوناگونی خواهد یافت.

واژگان کلیدی

آیه ۸۳ بقره، قول حسن، مدیریت تعارض‌های اجتماعی.

mahdi1433@elenoon.ir
mhmfateh@qom.ac.ir
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۹/۲۹

*. دانشجوی دکتری علوم قرآن و حدیث دانشگاه قم (نویسنده مسئول).
**. دانشیار گروه علوم قرآن و حدیث دانشگاه قم.
تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۲/۲۴

طرح مسئله

انسان محکوم به زندگی اجتماعی است (ابن‌خلدون، ۱۴۰۸: ۱ / ۴۱) چراکه تنها از این راه نیازهای او برآورده می‌گردد، استعدادهای ودیعه نهاده‌شده در او به مرحله فعلیت درمی‌آید و به هدف والای خلقتش که تکامل و تقرب به خالق یگانه است، نائل می‌گردد اما این فقط یک تصویر آرمانی از زندگی اجتماعی است. واقعیت دیگر زندگی جمعی انسان‌ها، تعارض‌ها، اختلاف‌ها و کشمکش‌های گریزناپذیری است (بقره / ۲۱۳؛ هود / ۱۱۸) که به علل متعدد، به اشکال گوناگون و در سطوح مختلف جامعه همواره و در هر لحظه رخ می‌دهد. وجود تعارض‌ها، زندگی اجتماعی را مبدل به دردی کرده است که نه تنها نیازهای او را آن گونه که باید برآورده نمی‌کند، بلکه مانع شکوفایی استعدادهای بالقوه او شده و او را از هدف بزرگش دور می‌دارد. لذا بررسی راه‌های مدیریت تعارض در جامعه، اهمیتی فوق‌العاده می‌یابد.

سابقه بحث از مدیریت تعارض‌های اجتماعی بسیار طولانی است. عمده تحقیقات در این باره، به دست اندیشمندان غربی انجام شده و کمتر مورد توجه پژوهشگران دینی بوده است. این مسئله در علوم گوناگون انسانی، از جامعه‌شناسان گرفته تا روان‌شناسان و اندیشمندان ارتباطات انسانی، مورد توجه قرار گرفته است. آنچه همه ایشان بر آن اتفاق نظر دارند آن است که تعارض امری اجتناب‌ناپذیر در جامعه است. (بولتون، ۱۳۸۸: ۲۸۸؛ شارون، ۱۳۸۵: ۲۳۸؛ بارون، ۱۳۹۶: ۲۳۴؛ رابرتسون، ۱۳۷۲: ۳۸)

طی دهه‌های متمادی، نظریه‌پردازی‌ها و تلاش‌های بسیاری در زمینه چگونگی مواجهه با تعارض‌های اجتماعی صورت پذیرفته است. مهم‌ترین و رایج‌ترین نتایج این تلاش‌ها، نظریه‌های متکثر مکتب تضاد در اروپا و آمریکا است. (ریتزر، ۱۳۸۴: ۱۵۹ - ۱۵۰) در علم جامعه‌شناسی، برخی نقطه آغازین سخن از تعارض را دوره جامعه‌شناسی همچون مارکس، وبر و زیمل دانسته (ترنر، ۱۳۷۸: ۵۲) و معتقدند جامعه‌شناسان در این مسئله متفق القول هستند. (لهسای زاده، ۱۳۸۷: ۱۱) برخی نیز ریشه آن را در آثار ابن‌خلدون (انصاری، ۱۳۵۵: ۱۴۲) و یونان باستان (آزاد ارمکی، ۱۳۸۳: ۲۳) جستجو می‌کنند. اما آنچه مباحث جامعه‌شناسی تعارض را از دو علم یادشده دیگر متمایز می‌نماید، این است که جامعه‌شناسان اغلب راه‌حل‌های تعارض‌های اجتماعی را در سطح کلان و ساختاری آن مورد بررسی قرار داده‌اند.

اما اندیشمندان دو حوزه روان‌شناسی اجتماعی و ارتباطات انسانی، راهکارهای تعارض‌های اجتماعی را در سطح غیر کلان آن (درون‌شخصی، بین‌شخصی و بین‌گروهی) مورد مذاقه قرار داده‌اند. هرچند مایرز معتقد است که اشتراک بسیار زیادی بین عوامل تعارض‌های کلان و خرد آن وجود دارد. (مایرز، ۱۳۹۳: ۲ / ۲۷۱) به‌طور کلی این اندیشمندان بر عناصر گوناگون ارتباطات انسانی که می‌تواند منجر به تعارض شود تأکید دارند: ارسال‌کننده پیام، گیرنده پیام، کیفیت پیام، وسایل ارتباطی و زمینه برقراری

ارتباط. (کریمی، ۱۳۸۲: ۲۴۱) به همین روی ایشان تلاش فراوانی نموده‌اند تا بتوانند زوایای گوناگون ارتباطات افراد را کشف کرده، ویژگی‌های ارتباطات اثربخش، صمیمی و دوستانه را احصاء نموده و مهارت‌های لازم برای ایجاد چنین ارتباطاتی را بیان نمایند.

به هر روی این اندیشمندان، براساس انواع تعارض‌ها و همچنین براساس اصول برقراری ارتباط مؤثر و صمیمی؛ راهکارهای گوناگونی را برای مدیریت تعارض‌ها ارائه داده‌اند. هرچند در بین اندیشمندان این دو حوزه، بر مبنای ذاتی یا اکتسابی بودن رفتارهای تعارض‌آمیز، در خصوص امکان حل تعارض اختلاف وجود دارد. لذا کسانی که قائل به ذاتی بودن هستند، معتقدند ما قادر به حل و فصل قطعی تعارض‌ها نیستیم، بلکه تنها می‌توانیم آنها را هدایت و جهت‌دهی نماییم. (کریمی، ۱۳۸۲: ۲۱۶)

با تمام این توصیف، در حوزه پرخاشگری، راهکارهایی برای کنترل و کاهش آن ارائه شده است: پالایش و تخلیه هیجانی، (مایرز، ۱۳۹۳: ۲ / ۱۳۳) کم‌کردن ناکامی‌ها، خیال‌پردازی، وجدان فردی، مشارکت در پرخاشگری‌های قابل قبول (کریمی، ۱۳۸۲: ۲۱۷ - ۲۱۶) و نمایش فیلم‌های غیرخشن. (احمدی، ۱۳۸۲: ۱۴۱)

این اندیشمندان همچنین بر راهکارهای رسمی و غیررسمی حل تعارض تأکید کرده‌اند. راهکار رسمی همچون: تماس، (مایرز، ۱۳۹۳: ۲ / ۲۹۴) ارتباط، (همان، ۳۱۶) رقابت، همکاری مبتنی بر اعتماد، اجتناب، نرمش، سازش، مصالحه، مذاکره، انطباق، تشریک مساعی، (فرهنگی، ۱۳۸۷: ۲ / ۲۱۸) انکار، تسلیم، سلطه‌گری و مسئله اشتراکی. (بولتون، ۱۳۸۸: ۳۰۰) و راهکارهای غیررسمی (کدخدامنشی و ورود نفر سوم ADR) همچون: تسهیل، آشتی، بازنگری همکاری، پیگیری شکایت، میانجی و حکم. (رضائیان، ۱۳۸۲: ۸۰) همچنین بر لزوم اجتناب از رفتارهای مشکل‌زا در طول حل تعارض تأکید می‌نمایند. رفتارهایی همچون انتقاد، تحقیر، دفاع و عقب‌نشینی. (محسنیان‌راد، ۱۳۹۳: ۲۳۷ - ۸) ایشان در راستای پیشگیری از وقوع تعارض این راهکارها را توصیه می‌نمایند:

استفاده از موانع کمتر، گوش کردن انعکاسی، توانایی ابراز وجود، برونریزی کوه تنش، افزایش حمایت عاطفی، بالا بردن سطح تحمل و پذیرش دیگران، و کنترل مسائل. (دلجو، ۱۳۸۵: ۲۲۵ - ۲۲۴)

به هر روی این دست تحقیقات اندیشمندان، کمک چندانی به پژوهش‌های دینی در این زمینه نمی‌کند و لازم می‌نماید که به‌طور ویژه مسئله مدیریت تعارض‌های اجتماعی مورد توجه پژوهشگران دینی قرار گیرد. پژوهش‌هایی نیز در این زمینه انجام گرفته است: پایان‌نامه‌های «ماهیت و منشأ تضاد اجتماعی و راه حل آن از دیدگاه علامه طباطبایی» از محمدجواد خسروی و «مدیریت تعارض در آثار

مدیریتی مبتنی بر دیدگاه اسلام» نوشته مرتضی سنگدل. همچنین مقالات «دین و نقش آن در پیشگیری و رفع اختلافات اجتماعی از منظر قرآن» به قلم حسین عبدالحمیدی، «بررسی مقایسه‌ای مدیریت تعارض از دیدگاه اسلام و سایر مکاتب علمی» نوشته افشین میری و دیگران. اما در هیچ‌یک از این پژوهش‌ها، مسئله بررسی شده در تحقیق پیش‌رو مورد توجه قرار نگرفته است.

اصل «قول حسن»

یکی از مهم‌ترین اصول حاکم بر روابط اجتماعی انسان‌ها، اصل «قول حسن» است. قرآن کریم می‌فرماید:

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ
وَالْمَسَاكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا. (بقره / ۸۳)

و چون از فرزندان اسرائیل پیمان محکم گرفتیم که جز خدا را نپرستید و به پدر و مادر و خویشان و یتیمان و مستمندان احسان کنید و با مردم [به زبان] خوش سخن بگویید.

عبارت مورد نظر در این آیه «وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا» است. اکنون به بررسی آراء مفسران درباره این آیه پرداخته می‌شود.

تحلیل واژگان

الف) «قولوا»

یکی از اختلاف‌های مفسران در ذیل این آیه، اختلاف بر سر معنای «قولوا» است. برخی از ایشان آن را صرفاً شامل سخن و کلام می‌دانند. (طبری، ۱۴۱۲: ۱ / ۳۱۰) اما قریب به اتفاق مفسران، مراد از «قول» در این آیه را اعم از سخن و فعل می‌دانند. معنایی که هیچ‌یک از ارباب لغت بدان اشاره نکرده‌اند. به عقیده مفسران واژه «قول» در مقابل فعل نیامده است، بلکه مطلق عمل را مورد نظر دارد. این معنا از «قول» یا به‌صراحت در تفاسیر بیان شده است یا از فحوای گفتار تفسیری مفسران قابل برداشت است. علامه طباطبایی می‌نویسد: «این عبارت کنایه از حسن معاشرت با مردم است». (طباطبایی، ۱۴۱۷: ۱ / ۲۱۹؛ ۴ / ۲۰۱) در تفسیر الحدیث آمده است:

این جمله رفتار نیکو با مردم و سخن حق گفتن و عمل حق انجام دادن و امر به معروف و نهی از منکر انجام دادن را شامل می‌گردد. (دروزه، ۱۳۸۳: ۶ / ۱۸۹)

در تفسیر بیان المعانی نیز آمده است: با مردم به شکلی شناخته شده و با لطف رفتار نمایند و با آنها سخن نرم بگویند و در برابرشان تواضع نمایند و اخلاقتان را با آنها نیکو گردانید. (ملاحیوش، ۱۳۸۲: ۵ / ۵۸)

همان گونه که از گفته این مفسران و دیگر مفسران (جوادی آملی، ۱۳۹۵: ۵ / ۳۶۵، حسینی، ۱۳۶۳: ۱ / ۱۸۹؛ آل سعدی، ۱۴۰۸: ۱ / ۵۸؛ صادقی تهرانی، ۱۴۱۹: ۱ / ۱۲؛ صادقی تهرانی، ۱۳۶۵: ۲ / ۴۶؛ شبیر، ۱۴۱۲: ۱ / ۵۲؛ مدرسی، ۱۴۱۹: ۱ / ۱۹۲؛ حائری، ۱۳۷۷: ۱ / ۲۲۳) ملاحظه می‌گردد، مقصود از «قول» تنها گفتار زبانی نیست، بلکه فعل نیز باید نیکو باشد. این معنای گسترده‌تر برای «قول»، هم با ظاهر آیه که بدون قید و شرط می‌باشد سازگار است، و هم براساس قاعده «فحوی الخطاب»، قابل اثبات است. صاحب من هدی القرآن می‌نویسد:

تجاوز کلامی بر مردم حرام است تا چه رسد به تجاوز عملی. (مدرسی، ۱۴۱۹: ۱ / ۱۹۲؛ همچنین ر.ک: صادقی تهرانی، ۱۳۶۵: ۲ / ۴۶)

همچنین این معنا از «قول» از روایات فریقین نیز استفاده می‌شود. در الکافی از سدید صیرفی آمده است: به امام صادق علیه السلام عرض کردم آیا به سائلی که نمی‌دانیم مسلمان است یا خیر چیزی عطا کنیم؟ فرمود: بلی به بینوایانی که نمی‌دانی و نمی‌شناسی آنان دارای ولایت امیرمومنان هستند یا خیر عطا و احسان نما، خدا می‌فرماید: «قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا»؛ لکن به دشمنان ما ائمه اگر چه ناتوان و بینوا باشند چیزی ندهید و همچنین کسانی که منکر حق باشند به آنان نیز احسان ننمایید. (کلینی، ۱۴۲۹: ۷ / ۲۳۷)

از امام صادق علیه السلام روایت شده است: ای بندگان خدا، شما را به تقوای الهی سفارش می‌کنم و مردم را بر دوش خود سوار نکنید که خوار می‌شوید. خدای بزرگ در کتابش می‌فرماید: «به مردم سخن نیک بگویند» آنگاه فرمود: به عیادت بیماران آنها بروید، بر جنازه‌هایشان حاضر شوید، به نفع و ضرر آنها گواهی دهید، با آنان در مساجدشان نماز گزارید و حقوقشان را ادا نمایید. (بحرانی، ۱۴۱۶: ۱ / ۲۶۴)

از ملاحظه روایات مذکور به روشنی می‌توان فهمید که «قول» در آیه مورد بحث مطلق کلام و فعل است، و الا امام صادق علیه السلام در پاسخ سدید مبنی بر صدقه دادن - که یک عمل است - جواب مثبت نمی‌دادند و به این آیه استناد نمی‌کردند. همچنین در روایت دوم دستورهای امام به اصحابش، بعد از استناد به آیه مورد بحث کاملاً گویای این معنا است. از روایات اهل سنت نیز چنین معنایی قابل استخراج است. از حسن بصری روایت شده است:

قول آن است که امر به معروف و نهی از منکر کنی و شکتیا باشی و ببخشی و نادیده بگیری و به مردم خوب بگویی آن چنان که خدا گفته است. (ابن ابی حاتم، ۱۴۱۹: ۱ / ۱۶۱)

این روایت نیز به وضوح معنایی که از «قول» بیان گردید را تأیید می‌نماید. لذا گفته مفسرانی که قول را محدود به صرف گفتار کرده‌اند محل تأمل است. (ابن‌عاشور، بی‌تا: ۱ / ۵۶۵؛ مصطفوی، ۱۳۸۰: ۱ / ۴۰۶)

ب) «الناس»

یکی دیگر از اختلاف‌های مفسران، اختلاف درباره «الناس» است، اینکه حکم ماخوذ از «قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا» شامل چه گروه از انسان‌ها می‌شود؟ آیا فقط شامل مسلمان می‌گردد یا غیرمسلمان را نیز در بر می‌گیرد؟ شاید بتوان علت این اختلاف را روایات و اقوالی دانست که این آیه را منسوخ می‌دانند، که در نتیجه برخی از دایره حکم ماخوذ از آیه خارج می‌شوند. در تفاسیر شیعه و سنی دو آیه ۵ توبه: «فَاقْتُلُوا الْمُشْرِكِينَ حَيْثُ وَجَدْتُمُوهُمْ» (قمی، ۱۳۶۷: ۱ / ۵۱) و ۲۹ توبه: «فَاقْتُلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ» (عیاشی، ۱۳۸۰: ۱ / ۴۸؛ بحرانی، ۱۴۱۶: ۱ / ۲۶۱؛ قمی، ۱۳۶۸: ۲ / ۶۷؛ حویزی، ۱۴۱۵: ۱ / ۹۴؛ قرطبی، ۱۳۶۴: ۲ / ۱۷؛ ابن‌عطیه اندلسی، ۱۴۲۲: ۱ / ۱۷۳؛ ابن‌جوزی، ۱۴۲۲: ۱ / ۸۴)؛ و این حدیث پیامبر: «فَاتْلُوهُمْ حَتَّى تَقُولُوا لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ أَوْ تُقْرُوا بِالْجَزِيَّةِ» (طیب، ۱۳۷۸: ۲ / ۸۳؛ کاشانی، ۱۳۳۶: ۱ / ۲۲۶؛ ابن‌شهر آشوب، ۱۴۱۰: ۲ / ۲۲۶؛ طبرسی، ۱۳۷۲: ۱ / ۲۹۹) به‌عنوان ناسخ این آیه ذکر شده است.

اما در اینجا چند مطلب وجود دارد:

الف) اینکه آیه ۸۳ بقره با آیه «فَاقْتُلُوا الْمُشْرِكِينَ حَيْثُ وَجَدْتُمُوهُمْ» نسخ شده است، محل تأمل است؛ چراکه آیه ۸۳ بقره درباره یهود نازل شده است، پس چگونه می‌توان ناسخ آن را آیه‌ای دانست که درباره مشرکین نازل شده است؟

ب) قاطبه مفسران فریقین منسوخ بودن آیه را یا رد نموده‌اند یا آن را توجیه کرده‌اند. علامه طباطبایی

می‌نویسد:

این دستور هیچ منافاتی با حکم قتال ندارد تا کسی توهم کند که این آیه با آیه قتال نسخ شده، برای اینکه مورد این دو حکم مختلف است و هیچ منافاتی ندارد که هم امر به حسن معاشرت کنند و هم حکم به قتال، همچنان که هیچ منافاتی نیست در اینکه هم امر به حسن معاشرت کنند و هم در مقام تأدیب کسی دستور به خشونت دهند. (طباطبایی، ۱۴۱۷: ۱ / ۲۱۹؛ جوادی آملی، ۱۳۹۵: ۵ / ۳۳۶)

صاحب تفسیر صافی در جمع بین بقاء و نسخ حکم آیه می‌نویسد:

راهی که برای وفق دادن بین نسخ آیه و بقای حکم می‌باشد این است که درباره یهود و اهل ذمه که امر به قتال با آنها صادر شد نسخ شد و حکم آن درباره سایر مردم باقی

برخی نیز مقصود از نسخ این آیه را معنای عام نسخ می‌دانند نه معنای اصطلاحی آن. بدین معنا که آیه «قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا» توسط آن آیات و یا آن روایت مقید شده و یا تخصیص خورده است. (طباطبایی، ۱۴۱۷: ۱ / ۲۲۱؛ موسوی، ۱۴۰۹: ۱ / ۳۱۶؛ اندلسی، ۱۴۲۰: ۱ / ۴۶۲؛ رازی، ۱۴۲۰: ۳ / ۵۸۹) حاصل سخن آنکه ادعای نسخ آیه ناصواب است و تقییدی از جهت الغاء حکم آیه وارد نشده است. در نتیجه با توجه به برخی روایات که از ائمه معصومین علیهم‌السلام رسیده است، می‌توان فهمید که «الناس» شامل همه انسان‌ها؛ اعم از مسلمان و کافر و منافق و مخالف می‌باشد. هرچند نسبی بودن این حکم، آن را در مقام عمل مقید می‌نماید. در حدیثی از امام صادق علیه‌السلام آمده است: با کلیه مردم خوش‌زبان باشید؛ خواه مؤمن و خواه مخالف (ابومحمد، ۱۴۰۹: ۳۵۴).^۱ همچنین روایت شده است که رسول خدا در منزل بودند که عبدالله بن ابی بن سلول (رئیس منافقان) اجازه ورود به خدمت ایشان را خواست. حضرت فرمود: بد برادری از برادران قبیله است! به او اجازه دهید بیاید. چون وارد شد حضرت او را نشانید و با او با خوشرویی برخورد کرد. وقتی از منزل آن حضرت خارج شد، عایشه عرض کرد: یا رسول‌الله! گفתי درباره او آنچه فرمودی و پس از ملاقات با او به خوش‌رویی رفتار نمودی؟ رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم فرمود: ای حمیراء! بدترین مردم روز قیامت در نزد خدا کسی است که مردم از ترس شرارت و بدی او به او احترام و اکرام می‌کنند. (فیض کاشانی، ۱۴۱۵: ۱ / ۱۵۲) همچنین به نقل از عطاء آمده است که «الناس» همه مردم را شامل می‌گردد. (ابن‌ابی‌حاتم، ۱۴۱۹: ۱ / ۱۶۱)

این شمولیت «الناس» را مفسران فریقین نیز از آیه برداشت نموده‌اند. در تفسیر *مخزن العرفان* آمده است: ظاهراً مقصود از ناس جنس بشر است؛ خواه مؤمن و متقی باشد یا کافر و گنهگار، خواه نزدیک و هم‌وطن و هم‌شرب باشد یا دور. اینها وظیفه انسان راجع به امور اجتماعی و تمدن بشری است. (امین اصفهانی، ۱۳۶۱: ۱ / ۳۸۵؛ همچنین ر.ک: مغنیه، بی‌تا: ۱ / ۱۶) علامه طباطبایی نیز نوشته است: این عبارت کنایه از حسن معاشرت با مردم است؛ چه کافر باشند و چه مؤمن. (طباطبایی، ۱۴۱۷: ۱ / ۲۱۹) در تفاسیر *تسنیم* و *المنیر* آمده است: خدای سبحان از سخن خود با عبارت «الناس» تعبیر نمود و نه با کلمه «اخوانکم» تا بدین وسیله امر به نیکی عمومی برای همه انسان‌ها نموده باشد. (زحیلی، ۱۴۱۸: ۱ / ۲۱۲؛

۱. وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا مُؤْمِنِهِمْ وَمُخَالِفِهِمْ: أَمَّا الْمُؤْمِنُونَ فَيَسُبُّوا لَهُمْ وَجَهَهُ وَبِشْرَهُ. وَأَمَّا الْمُخَالِفُونَ فَيَكَلِّمُهُمْ بِالْمَدَارَاةِ لِاجْتِنَابِهِمْ إِلَى الْإِيمَانِ، فَإِنْ يَبَاسَ مِنْ ذَلِكَ يَكْفُ شُرُورَهُمْ عَنْ نَفْسِهِ، وَعَنْ إِخْوَانِهِ الْمُؤْمِنِينَ.

جوادی آملی، ۱۳۹۵: ۵ / ۳۸۵؛ همچنین ر.ک: گنابادی، ۱۴۰۸: ۱ / ۱۱۱؛ بروسوی، بی‌تا: ۱ / ۱۷۳؛
نیشابوری، ۱۴۱۶: ۱ / ۳۲۵)

ج) «حسنا»

در تفاسیر فریقین بر سر قرائت، معنا و مصداق این واژه اختلاف عجیبی وجود دارد، به گونه‌ای که برای آن پنج قرائت بیان شده است: «حُسْنًا، حَسَنًا، حُسْنًا، إِحْسَانًا وَحُسْنِي». از این میان بیشتر دو قرائت نخست مورد توجه مفسران بوده است. بنابر عقیده برخی، میان دو قرائت حُسْنًا و حَسَنًا نیز تفاوت معنایی وجود ندارد (شوکانی، ۱۴۱۴: ۱ / ۱۲۸) چراکه اظهار قول حسن و اظهار حسن قول با هم تفاوتی ندارد. (گنابادی، ۱۴۰۸: ۱ / ۱۱۱) تنها تفاوت میان این دو قرائت که مفسران بدان اشاره نموده‌اند، مبالغه‌ای است که در قرائت حُسْنًا وجود دارد و در دیگری نیست. (طباطبایی، ۱۴۱۷: ۱ / ۲۱۹؛ سبزواری، ۱۴۰۶: ۱ / ۱۰۴؛ قاسمی، ۱۴۱۸: ۱ / ۳۴۴؛ شیر، ۱۴۰۷: ۱ / ۱۱۶؛ حائری، ۱۳۷۷: ۱ / ۲۲۳؛ عاملی، ۱۴۱۳: ۱ / ۱۲۱؛ بروسوی، بی‌تا: ۱ / ۱۷۳؛ کاشانی، ۱۴۲۳: ۱ / ۱۸۰) چراکه «قول» را با مصدر مورد وصف قرار داده و این از ویژگی‌های زبان عرب است که برای مبالغه، مصدر را به جای اسم می‌آورند.

به هر روی حُسْن مصدری است از ریشه حسن، که در لغت معنی‌ای ضد قبیح و زشت، یعنی زیبایی و نیکویی دارد. (جوهری، ۱۴۰۴: ۵ / ۲۱۰۰؛ قرشی، ۱۳۷۱: ۲ / ۱۳۵) همچنین حُسْن به معنای هر اثر بهجت، آفرین و شادی‌بخش که مورد آرزوی انسان باشد، نیز گفته شده است. (راغب اصفهانی، ۱۴۱۲: ۲۳۵) در واقع حُسْن، هر نیکویی و خوبی است که انسان نسبت به آن میل و رغبت دارد. حال این نیکویی از جهت عقل قابل اثبات باشد و یا هوا و هوس یا اینکه حس و طبیعت منشأ آن باشد.

دایره مصادیق «قول حسن»

اختلاف دیگری که مفسران بر سر تفسیر «فقره قَوْلُوا لِلنَّائِبِ حُسْنًا» دارند، در خصوص دایره مصادیق قول حسن است. هرچند مفسران در مقام تبیین مصادیق این آیه، در صدد احصاء جامع و کامل نبوده‌اند و اساساً نیز چنین کاری غیرمقدور می‌نماید، با این حال می‌توان نظرات آنها در این باره را به دو دسته تقسیم نمود:

۱. برخی آیه را مقید و محدود به امر به معروف دانسته‌اند. (موسوی سبزواری، ۱۴۰۹: ۱ / ۳۱۰) در واقع دایره امر به معروف و نهی از منکر را آن قدر وسیع می‌دانند که «قول حسن» یک جزء آن است.
۲. برخی نیز امر به معروف و نهی از منکر را جزئی از «قول حسن» دانسته و دایره مصادیق «قول حسن» را عام و فراگیر می‌دانند. (رازی، ۱۴۰۸: ۲ / ۳۷؛ فضل‌الله، ۱۴۱۹: ۲ / ۱۱۰؛ صادقی تهرانی،

۱۳۶۵: ۲ / ۴۶؛ مراغی، بی تا: ۱ / ۱۵۸؛ زحیلی، ۱۴۱۸: ۱ / ۲۰۸) در مباحثی که پیش از این ارائه گردید و اطلاق واژگان «قولوا»، «ناس» و «حسنا» را ثابت شد؛ براساس این دیدگاه، معنای درست قول حسن همان است که دایره مصادیق آن عام و فراگیر باشد.

قول حسن و مدیریت تعارض‌های اجتماعی

اصل «قول حسن» از سئون و ملزومات توحید است که حُسن آن با فطرت و عقل انسان درک می‌گردد و تشریح با واجب نمودنش، آن را تحکیم کرده است و نسبی بودن آن موجب می‌گردد که در هر زمان براساس شرایط و مصلحت، مصداق خاص خود بیابد.

روابط اجتماعی همواره ظرفیت تبدیل شدن به تعارض و درگیری در اشکال گوناگون خود را دارد. تعارض‌ها و اختلاف‌های اجتماعی جزء لاینفک زندگی جمعی است و عوامل بسیار زیادی در وقوع آنها نقش دارند. از عواملی همچون ضعف در ایمان، فقدان امام و ضعف حکومت گرفته، تا شیطان، دشمنان، رذایل اخلاقی افراد و غیره. در این میان یکی از مهم‌ترین عوامل، نوع و نحوه تعاملی است که افراد اجتماع در هنگامه مواجهه با یکدیگر دارند.

انسان‌ها در تعاملات خود، بر یکدیگر اثر می‌گذارند و از یکدیگر تأثیر می‌پذیرند. افراد، نیازها و احساسات خود را با سخن و عمل به یکدیگر منتقل می‌نمایند. این سخنان و الفاظ مستعمل در آنها و این اعمال و رفتارها تا حد زیادی منبعث از خلیات و عواطف درونی افراد است و همچنین این مکالمات و رفتارهای افراد، بر احساسات و عواطف آنها تأثیر می‌گذارد. این تأثیر و تأثرها می‌تواند مثبت یا منفی باشد و در نتیجه موجب واکنش‌های مثبت و منفی افراد نسبت به یکدیگر شود. واکنش افراد نسبت به تعارض‌ها، اختلاف‌ها، برخوردها و اذیت‌ها نیز اهمیت ویژه‌ای در بروز یا کنترل آنها دارد.

مطابق تفسیر مفسران از عبارت «قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا»، نقش اصل «قول حسن» در مدیریت تعارض‌های اجتماعی را باید در پنج بُعد مورد بررسی قرار داد: ۱. عقیده و نیت نیکو؛ ۲. سخن خوب گفتن و خوب سخن گفتن (محتوا و روش نیکو)؛ ۳. عمل خوب انجام دادن و خوب عمل کردن (محتوا و روش نیکو)؛ ۴. رد بدی با خوبی؛ ۵. خشونت و قاطعیت در موارد لازم.

عقیده و نیت نیکو

براساس آموزه اصل «قول حسن» افراد جامعه باید ضمیر و درون خود نسبت به یکدیگر را نیکو گردانند. عقیده و نیت زیبایی افراد نسبت به هم، زمینه پیدایش سه بعد دیگر قول حسن را فراهم می‌کند. درواقع خوب سخن گفتن و خوب عمل کردن و رد بدی به خوبی، ریشه در درون زیبای افراد دارد. (ابن عاشور،

بی تا: ۱ / ۵۶۵؛ مصطفوی، ۱۳۸۰: ۱ / ۴۰۶؛ صادقی تهرانی، ۱۳۶۵: ۲ / ۴۶) لذا امام صادق علیه السلام با استناد به همین اصل، به اصحاب خود سفارش می‌نماید که در معاشرت اجتماعی، هیچ‌گاه خیرخواهی نسبت به یکدیگر را فراموش نکنند: همزیستی خوب با مخلوق خدا در غیر راه معصیت، از زیادتی فضل و لطف الهی درباره بنده خود است و کسی که در باطن و پنهانی در مقابل پروردگار متعال خاضع و خاشع است، می‌تواند در ظاهر با مردم همزیستی خوب و مسالمت‌آمیز داشته باشد ... و در هیچ حال نصیحت‌گویی و خیرخواهی دیگران را فراموش مکن. خدای بزرگ گفته است: به مردمان سخن خوب بگویید. (قمی، ۱۳۶۸: ۲ / ۶۸؛ حویزی، ۱۴۱۵: ۱ / ۹۵)^۱ چنان‌که از صریح این روایت معلوم می‌گردد، خیرخواهی افراد جامعه نسبت به یکدیگر و به عبارت دیگر عقیده و نیت نیکوی افراد، یکی از ابعاد مهم اصل «قول حسن» است.

کسانی که در زندگی جمعی نسبت به دیگران خیرخواهی ندارند و همواره در پی بهره‌جویی هرچه بیشتر از آنها هستند یا احساس دشمنی و کینه نسبت به آنها دارند، چنین افرادی هیچ‌گاه در سخن و عمل، حُسن را رعایت نمی‌کنند و در مقابل بدی‌ای که از دیگران می‌بینند، انتقام‌جویی و ضربه زدن را مبنای عمل قرار داده و رحم و شفقت و گذشتی به خرج نمی‌دهند. در مقابل، افرادی که در باطن خویش نسبت به افراد جامعه محبت و دوستی را پرورش می‌دهند و با خیرخواهی و حسن ظن با آنها معامله می‌نمایند؛ چنین افرادی در گفتار و عمل خویش نهایت محبت و دوستی و مدارا را به نمایش می‌گذارند و در برابر خبط و اشتباه و ظلم دیگران نسبت به آنها خوش‌تننداری و گذشت را در پیش گرفته و حتی در مقابل خوبی و احسان نیز می‌نمایند. ناگفته پیداست که وجود چنین روحیه در افراد جامعه تا چه اندازه حسن معاشرت میان اعضای آن جامعه را موجب گردیده و به دفع و رفع تعارض‌های اجتماعی کمک می‌نماید.

حُسن سخن و عمل

محتوای زیبا و زشت سخنانی که افراد در روابط خود بر زبان می‌آورند و همچنین نحوه و روش بیان آنها، نقش به‌سزایی در جلوگیری یا وقوع تعارض‌های میان آنها دارد. کلمات تاثیر پرنفوذی بر گوینده و شنونده دارند. (زحیلی، ۱۴۱۸: ۱ / ۲۱۲؛ فضل‌الله، ۱۴۱۹: ۲ / ۱۱۰) واژگان زیبا، زیبایی را در درون گوینده ایجاد می‌کند و ضمیر شنونده را صفا می‌بخشد. (ابن عاشور، بی تا: ۱ / ۵۶۵) واژگان زیبا احساسات و عواطف هر دو طرف را به سوی خیر محبت و اخلاص تحریک می‌نماید. (فضل‌الله، ۱۴۱۹: ۲ / ۱۱۰) واژگان زیبا

۱. حُسْنُ الْمُعَاشَرَةِ مَعَ خَلْقِ اللَّهِ تَعَالَى فِي غَيْرِ مَعْصِيَتِهِ مِنْ مَزِيدِ فَضْلِ اللَّهِ تَعَالَى عِنْدَ عَبْدِهِ وَمَنْ كَانَ خَاضِعًا لِلَّهِ فِي الْبَيْرِ كَانَ حَسَنَ الْمُعَاشَرَةِ فِي الْعَالَمِيَّةِ ... وَلَا تَدْعُ النَّصِيحَةَ فِي كُلِّ حَالٍ قَالَ اللَّهُ تَعَالَى وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا.

موجبات نزدیکی هرچه بیشتر دل‌ها و جسم‌ها می‌گردد و همدلی و اتحاد را در جامعه می‌گستراند. واژگان زیبا کینه‌ها و کدورت‌ها را از میان برمی‌دارد و محبت و وداد را به‌جای آن می‌نشانند. (موسوی سبزواری، ۱۴۰۹: ۱ / ۳۱۰) واژگان زیبا باید در عبارت‌ها و جمله‌های زیبا ارائه گردند. (قرشی، ۱۳۷۷: ۱ / ۱۸۰) روش نیکو در بیان واژگان زیبا، تأثیر آنها را تکمیل و دوچندان می‌نماید و تأثیر پرنفوذتری در مخاطب می‌نهد. روش زیبا در بیان سخن، زمینه پذیرش کلام را بیش از پیش فراهم می‌کند و موانع شنیده شدن و تأثیر کلام را نابود می‌کند، اما این کافی نیست. محتوای کلام نیز باید نیکو باشد. کلام باید در بر دارنده درون‌مایه الهی و اخلاقی باشد، مخاطب را به‌راستی و درستی رهنمون نماید و صلاح و خیر او را گوشزد نماید. پس محتوا و روش سخن باید هر دو زیبا شود تا روابط ما زیبا گردد، و الا استفاده از واژگان زشت و دور از محبت و زیبایی، جز ایجاد تنفر، دل‌سردی، کینه و نابودی عواطف (کرمی حویزی، ۱۴۰۲: ۱ / ۱۰۱) نتیجه‌ای به‌دنبال ندارد و میانه افراد را برهم می‌زند و راه زیغ شیطان را باز می‌نماید و مفسده و آشوب را بین مردم رواج می‌دهد. (اسراء / ۵۳؛ نجفی، ۱۳۹۸: ۱ / ۷۹؛ صادقی‌تهرانی، ۱۳۶۵: ۱۷ / ۲۲۸) لذا در روایات به‌شدت از زشت‌گویی پرهیز داده شده و به خوب‌گویی تشویق شده است.

دقیقاً همین سخن درباره عمل نیز صادق است. عمل باید زیبا و به دور از هر گناه و زشتی باشد. اعمال نیز به اندازه همان سخن گفتن بر درون افراد تأثیری زیبا و زشت می‌گذارد، یا زمینه همدلی و محبت و مهربانی را فراهم می‌کند، یا زمینه گسستگی و کینه و کدورت و دشمنی را. اعمال زیبا از ساده‌ترین آن؛ یعنی سلام کردن، با محبت به یکدیگر نگاه کردن و دست دادن به‌هنگام ملاقات گرفته تا هدیه دادن، کمک کردن به یکدیگر، صلح رحم، عیادت مریض و امثال این کارها، همه موجبات نزدیکی دل‌ها و جسم‌ها را به‌وجود می‌آورد و محبت و مهربانی را در میان افراد می‌پراکند و جامعه را به سعادت می‌رساند. این اعمال زیبا نیز باید با روشی زیبا انجام بگیرند تا تأثیر یادشده دیده شود. چه‌بسا سلامی دعوایی به راه بیان‌دازد و چه‌بسا صلح‌رحمی که کینه به‌بار آورد و چه‌بسا هدیه‌دانی که گسستن ایجاد نماید. اعمال زشت و گناه‌آلود جز تیرگی روابط اجتماعی و ایجاد تعارض و اختلاف، چیزی به‌همراه ندارد. رعایت چنین مسائلی موجب گسترش الفت در جامعه و از بین رفتن کینه‌ها، کدورت‌ها و دشمنی‌ها، اصلاح فرد و اجتماع و در نهایت سعادت فرد و جامعه و رسیدن جامعه به قله‌های مجد و بزرگی است. (مراغی، بی‌تا: ۱ / ۱۵۸؛ موسوی، ۱۴۰۹: ۱ / ۳۱۰)

پس مطابق اصل قول حسن، افراد در اجتماع هم محتوای سخن و عملشان را باید نیکو کنند و هم روش نیکو برای آن برگزینند. عبارت «قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا» به قرینه تقابل، از زشتی محتوا و روش در کلام و عمل پرهیز می‌دهد.

عمده مصادیق اصل «قول حسن» در همین دو بعد (کلام و عمل) قرار می‌گیرند. در جنبه ایجابی آن: امر به معروف و نهی از منکر، (طوسی، بی‌تا: ۱ / ۳۳۰؛ حسینی، ۱۴۰۴: ۱ / ۱۵۰؛ طبرسی، ۱۳۷۲: ۱ / ۲۹۸؛ موسوی، ۱۴۰۹: ۱ / ۳۱۰؛ سیوطی، ۱۴۱۶: ۱ / ۱۵؛ شوکانی، ۱۴۱۴: ۱ / ۱۲۷؛ مراغی، بی‌تا: ۱ / ۱۵۸؛ بروسوی، بی‌تا: ۱ / ۱۷۳؛ سیدقطب، ۱۴۱۲: ۱ / ۸۷) دعوت به خیر کردن، (کاشانی، ۱۳۳۶: ۱ / ۲۲۵؛ بیضاوی، ۱۴۱۸: ۱ / ۹۱) نصیحت کردن، نرمی در قول و عمل، (طوسی، بی‌تا: ۱ / ۳۳۰؛ ملاحویش، ۱۳۸۲: ۵ / ۸۵؛ ابن‌کثیر، ۱۴۱۹: ۱ / ۲۰۹؛ زحیلی، ۱۴۱۸: ۱ / ۲۱۲) تواضع و خفض جناح، (ملاحویش، ۱۳۸۲: ۵ / ۸۵؛ زحیلی، ۱۴۱۸: ۱ / ۲۱۲) احترام گذاشتن، محبت کردن، (نخجوانی، ۱۹۹۹: ۱ / ۴۰) عیادت مریض، تشییع جنازه، صلح رحم، هدیه دادن، خوب خطاب کردن و امثال ذلک. و در جنبه سلبی آن: اجتناب از غیبت، (رازی، ۱۴۰۸: ۲ / ۳۷) دروغ، تهمت، (رازی، ۱۴۰۸: ۲ / ۳۷) اهانت، فحش دادن، لعن کردن، سب کردن، نگاه غضبناک، فریاد زدن، مسخره کردن و امثال آن.

این دو جنبه ایجابی و سلبی به‌خوبی هم در آیات قرآن کریم و هم در روایات منعکس شده است. قرآن کریم می‌فرماید: «قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا»؛ به مردم نیک بگویید. «وَلَا تَسُبُّوا الَّذِينَ يَدْعُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ»؛ (انعام / ۱۰۸) شما مؤمنان به آنان که غیر خدا را می‌خوانند دشنام مدهید. «لَا يَسْخَرُ قَوْمٌ مِنْ قَوْمٍ... وَلَا نِسَاءٌ مِنْ نِسَاءٍ... وَلَا تَلْمِزُوا أَنْفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِاللِّقَابِ»؛ (حجرات / ۱۱) هیچ قومی حق ندارد قومی دیگر را مسخره کند... هیچ‌یک از زنان حق ندارند زنانی دیگر را مسخره کنند... و هرگز عیب‌های خود را بر ملا مکنید و لقب بد بر یکدیگر منهدم.

امام صادق علیه السلام در تفسیر عبارت «قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا» فرمود: بهترین چیزی را که دوست دارید درباره شما بگویند، درباره مردم بگویید؛ زیرا خدای متعال اشخاصی که بسیار به مردم لعن و سب می‌کنند و بر مؤمنان طعن می‌زنند و همچنین دشنام‌گویان و کسی که به اصرار از مردم چیز می‌خواهد را دشمن دارد، و آدم باحیا و بردبار و ناتوان با عفت را دوست می‌دارد (عباشی، ۱۳۸۰: ۱ / ۴۹؛ بحرانی، ۱۴۱۶: ۱ / ۲۶۳؛ ابن‌شعبه، ۱۴۰۴: ۳۰۱).^۱ مشابه این روایت در تفاسیر اهل سنت نیز آمده است. (ثعالبی، ۱۴۱۸: ۱ / ۲۷۲؛ ابن‌عطیه اندلسی، ۱۴۲۲: ۱ / ۱۷۳)^۲

همچنین فرمود:

ای بندگان خدا شما را به پارسایی سفارش می‌کنم، مردم را بر شانه‌های خود سوار

۱. قُولُوا لِلنَّاسِ أَحْسَنَ مَا تُحِبُّونَ أَنْ يُقَالَ لَكُمْ فَإِنَّ اللَّهَ يُبْغِضُ اللَّعَانَ السَّبَّابَ الطَّعَانَ عَلَيَّ الْمُؤْمِنِينَ الْفَاحِشَ الْمُتَفَحِّشَ السَّائِلَ الْمُلْحِفَ وَيُحِبُّ الْحَيَّيَّ الْحَلِيمَ الْعَفِيفَ الْمُتَعَفِّفَ.
۲. قال أبو العالية: قولوا لهم الطيب من القول، و حاوروهم بأحسن ما تحبون أن تحاوروا به.

نکنید که خوار خواهید شد، خدای بزرگ در کتاب خود فرموده «قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا». سپس فرمود: بیماران خود را عیادت کنید و جنازه‌های آنان را مشایعت نمایید و برای ایشان گواه باشید در مسجدهایشان، با آنان نیایش به درگاه خدا کنید و حقوق آنها را بدهید. (ابن‌بابویه، ۱۳۶۲: ۲۷)^۱

رد بدی با خوبی

بعد چهارم اصل «قول حسن» آن است که واکنش خود در برابر بدی و اعتداء دیگران را کنترل نماییم (حسینی، ۱۴۰۴: ۱ / ۱۵۰) تا جلوی گسترش تعارض و اختلاف را بگیریم. زندگی جمعی انسان‌ها خواه ناخواه در بسیاری از مواقع منجر به تعارض و تصادم میان آنها می‌گردد و راه‌گریزی از آن نیست. پس افراد اجتماع باید این ظرفیت را در خود ایجاد نمایند که نسبت به بدی‌هایی که از دیگران می‌بینند نهایت مدارا (مغنیه، ۱۴۲۴: ۲ / ۴۷۰) و صبر و حلم و گذشت را از خود به نمایش بگذارند. (آل‌سعدی، ۱۴۰۸: ۱ / ۵۸؛ ابن‌کثیر، ۱۴۱۹: ۱ / ۲۰۹؛ زحیلی، ۱۴۱۸: ۱ / ۲۱۲)

باید دانست که تصور زندگی جمعی بدون هیچ‌گونه تعارض و اختلافی، تصویری اشتباه است. توجه به همین مطلب تأثیر زیادی بر کنترل واکنش‌ها در برابر بدی‌ها، جفاها و اختلاف‌ها خواهد داشت. دیگر آنکه باید اصل صحت را در رابطه با سخن و عمل دیگران مدنظر قرار داد. اصل صحت، یک اصل خالص انسانی است که رابطه همکاری و همدلی در بین مردم ایجاد می‌کند و آنها را از آنچه موجب نفرت می‌گردد دور می‌دارد. (مغنیه، ۱۴۲۴: ۱ / ۱۴۲؛ جوادی آملی، ۱۳۹۵: ۵ / ۳۸۳) بدان معنا که هرگاه سخن یا عملی را ناپسند یافتیم، ابتدا سعی نماییم آن را نیک تفسیر کرده و از بدبینی خودداری کنیم. این مطلب در روایت نیز اشاره گردیده است.

امام صادق علیه السلام فرمود:

تا می‌توانی قول و فعل مردم را چه به هنگام نبودت و چه به هنگام حضورت به خوبی حمل کن نه به بدی، خداوند فرمود به مردم خوب بگویید. (ابوعبدالله، ۱۴۰۰: ۶۸)^۲

همچنین فرمود:

۱. أَوْصِيكُمْ عِبَادَ اللَّهِ بِتَقْوَى اللَّهِ وَلَا تَحْمِلُوا النَّاسَ عَلَيَّ أَكْتَفِكُمْ فَتَذَلُّوا إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يَقُولُ فِي كِتَابِهِ. قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا ثُمَّ قَالَ عُدُّوا مَرْضَاهُمْ وَاشْهَدُوا جَنَائِزَهُمْ وَاشْهَدُوا لَهُمْ وَعَلَيْهِمْ وَصَلُّوا مَعَهُمْ فِي مَسَاجِدِهِمْ وَاقْضُوا حُقُوقَهُمْ.
۲. وَمَا دُمْتَ تَجِدُ إِلَى تَحْسِينِ الْقَوْلِ وَالْفِعْلِ فِي غَيْبَتِكَ وَحَضْرَتِكَ سَبِيلًا فَلَا تَتَّخِذْ غَيْرَهُ قَالَ اللَّهُ تَعَالَى وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا.

عمل برادرت را حمل به صحت کن، تا برای گفتار برادرت توجیه نیک‌یابی و اگر برای سخن برادرت محمل نیکوی می‌یابی آن را به بدی تفسیر نکن و به او گمان بد مبر. (مغنیه، ۱۴۲۴: ۱ / ۱۴۲)^۱

دیگر آنکه باید از کنار تعارض و اختلاف میان خود و دیگران با بردباری و گذشت و صفح و تغافل عبور نمود و از انتقام‌جویی و تلافی نمودن احتراز کرد. قرآن کریم می‌فرماید:

وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا. (فرقان / ۶۳)

چون جهالت پیشگان، خطابشان کنند سخن ملایم گویند.

وَإِذَا مَرُّوا بِاللَّغْوِ مَرُّوا كِرَامًا. (فرقان / ۷۲)

و چون بر ناپسندی بگذرند با بزرگواری گذرند.

وَالَّذِينَ صَبَرُوا... وَيَدْرُؤُنَ بِالْحَسَنَةِ السَّيِّئَةَ. (رعد / ۲۲)

و کسانی که صبوری کرده ... و بدی را با نیکی رفع می‌کنند.

وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ

حَمِيمٌ. (فصلت / ۳۴)

و چون معلوم است که خوبی و بدی یکسان نیست لا جرم تو بدی‌های مردم را با بهترین عکس‌العمل دفع کن تا آن کسی که بین تو و او دشمنی هست چنان از دشمنی دست بردارد که گویی دوستی مهربان است.

روایات بسیاری نیز در این باره وجود دارد. در تفاسیر اهل سنت از حسن بصری آمده است:

قول حسن آن است که امر به معروف و نهی از منکر کنی و شکیبای باشی و ببخشی و نادیده بگیری و به مردم خوب بگویی آنچه‌چنان که خدا گفته است. (ابن ابی حاتم، ۱۴۱۹:

۱ / ۱۶۱؛ ابن کثیر، ۱۴۱۹: ۱ / ۲۰۹)^۲

امیرمؤمنان علی علیه السلام نیز در چندین کلام فرموده است:

آنچه بر تو می‌گذرد را متحمل شو، پس به درستی که متحمل شدن، پوشیدن عیب‌ها است و به درستی که عاقل نصف او تحمل و نصف او تغافل است. (تمیمی آمدی،

۱. ضَعُ أَمْرًا خِيكَ عَلَيَّ أَحْسَنِهِ حَتَّى يَأْتِيكَ مَا يَغْلِبُكَ مِنْهُ وَلَا تَطُنَّنَ بِكَلِمَةٍ خَرَجْتَ مِنْ أَخِيكَ سُوءًا وَأَنْتَ تَجِدُ لَهَا فِي الْخَيْرِ مَحْمِلًا.

۲. فالحسن من القول تأمر بالمعروف وتنهي عن المنكر وتحلم وتعفو وتصفح وتقول للناس حسنا كما قال الله.

۱۳۶۶: ۲۸۴^۱ حلیم کسی است که (رفتارهای بد) برادران خود را تحمل نماید (و در مقام انتقام برنیاید). (همان: ۴۲۰)^۲ ناز کسی را که بر تو ناز کند تحمل کن و عذر کسی را که از تو عذرخواه است قبول کن و هرکس را که نسبت به تو گناهی کرده باشد ببخش. (همان: ۴۳۶)^۳

خشونت و قاطعیت در موارد لازم

آخرین بُعد اصل «قول حسن» از دیدگاه مفسران، مربوط به نسبی بودن آن می‌شود و آن اینکه حکم «قول حسن»، ظرف و موقعیت خاص خود را دارد و چنین نیست که در هر شرایطی با گفتار نیکو سخن گفته شود. حسن قول امری اضافی است که نسبت به اشخاص و احوال متفاوت است. (گنابادی، ۱۴۰۸: ۱ / ۱۱۱) چه بسا که عملی یا سخنی برای کسی ناپسند باشد، اما نیکو است. مثل مجازات مجرم با روش صحیح و شرعی؛ چراکه این عمل موجبات صلاح فرد و اجتماع است. (طیب، ۱۳۷۸: ۲ / ۸۳؛ جوادی آملی، ۱۳۹۵: ۵ / ۳۸۸) گاهی رفتارهای غلط و خطاهای برخی افراد به‌جایی می‌رسد که دیگر قول حسن با او نه تنها فایده ندارد، که موجب رنج بیشتر جامعه است. (صادقی تهرانی، ۱۳۶۵: ۱۷ / ۲۲۸) در اینجا حُسن چنین افرادی و حُسن جامعه در آن است که در برابر آنها با قاطعیت ایستاده و اجازه نداد که بیش از این در جامعه تعارض و اختلاف به‌وجود آورند. چنین قاطعیتی هرچند خشونت نیز در آن خواهد بود و ظاهر آن ملایمت و نرمی سابق را ندارد، با این وجود حسن آن برای جامعه که موجب نجاتش از مهالک می‌شود روشن است. همچنین حسن آن در رابطه با همان فرد چنین است که او را از گناه بیشتر باز خواهد داشت تا دنیا و آخرتش بیش از این تباہ نشود. (صادقی تهرانی، ۱۳۶۵: ۲ / ۴۶) لذا در قرآن کریم در موارد زیادی بعد از ملاطفت‌های بسیار نبی مکرم اسلام ﷺ در رابطه با افراد خاطی، دستورهای سختی همچون شلاق، قتل و جنگ را صادر نموده است. البته پیداست که خشونت و قاطعیت بعد تمام نرمی و لطفی است که در حق چنین کسانی اعمال شده. مردم جامعه باید اصل اولی در برخوردهای بینشان همان رحمت و نرمش باشد و برخوردهای تند و خشن با کسی، در پایان مرحله اصلاح و آخرین داروی درمان خواهد بود.

نتیجه

زندگی اجتماعی آمیخته با تعارض‌های گوناگون در سطوح مختلف جامعه است و اجتماع را گریزی از آن

۱. اَحْتَمِلُ مَا يَمُرُّ عَلَيْكَ فَإِنَّ الْإِحْتِمَالَ سِتْرُ الْعُيُوبِ وَإِنَّ الْعَاقِلَ نِصْفُهُ اِحْتِمَالٌ وَنِصْفُهُ تَعَاقُلٌ.

۲. الْحَلِيمُ مَنْ اِحْتَمَلَ اِخْوَانَهُ.

۳. اَحْتَمِلْ دَالَّةً مَنْ اَدَّلَ عَلَيْكَ وَاَقْبَلِ الْعُذْرَ مِمَّنْ اَعْتَدَرَ اِلَيْكَ وَاغْتَفِرْ لِمَنْ جَنَى عَلَيْكَ.

نیست. عوامل متکثری در وقوع تعارض‌های اجتماعی نقش دارند. یکی از مهم‌ترین این عوامل، کیفیت محتوا و روش تعاملات افراد جامعه با یکدیگر است. چنانچه روابط میان اعضای جامعه هم به لحاظ محتوا و هم به لحاظ شیوه بر مدار موازین و اصول مترقی و متعالی بنا نگردد، زمینه وقوع تعارض‌ها، اختلاف‌ها و کشمکش‌ها را فراهم می‌سازد. نتیجه این سخن آن است که ناگزیر، یکی از لوازم مدیریت تعارض‌های اجتماعی در سه مرحله قبل از وقوع، حین وقوع و بعد از وقوع تعارض، تنظیم محتوا و شیوه روابط اجتماعی در جامعه خواهد بود.

اسلام برنامه‌ای جامع، همه‌جانبه و مترقی برای تنظیم روابط افراد جامعه با یکدیگر دارد. یکی از اجزای این برنامه، ارائه اصولی کلی است که بر مبنای آن روابط اجتماعی به بهترین نحو ممکن پی‌ریزی خواهد گردید. یکی از این اصول، «قول حسن» است که در آیه ۸۳ سوره بقره بیان گردیده است و روایات فراوانی نیز در خصوص آن وجود دارد. مفسران نیز به‌طور گسترده‌ای درباره این اصل قرآنی بحث نموده‌اند.

مطابق آنچه مفسران در تبیین عبارت «قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا» گفته‌اند، اصل «قول حسن» یک اصل اخلاقی انسانی و فطری است که عقل، حُسن آن را درک می‌نماید و توسط تشریح الهی و جوب یافته است. همچنین این اصل از شئون و ملزومات ایمان به توحید به‌شمار می‌آید. هرچند مفسران در تفسیر واژگان «قولوا»، «الناس» و «حسناً» در آیه مذکور اختلاف‌هایی دارند، اما قاطبه آنها اطلاق این سه واژه را پذیرفته‌اند. لذا «قولوا» شامل مطلق عمل (سخن و عمل)، «الناس» شامل مؤمن و غیرمؤمن، مسلمان و غیرمسلمان، و «حسناً» شامل هر خوبی‌ای که به صلاح فرد و جامعه باشد، می‌گردد. همچنین این اصل پنج بُعد و محور اصلی را در برمی‌گیرد: ۱. حسن عقیده و نیت؛ ۲. حسن سخن هم در محتوا و هم در روش؛ ۳. حسن عمل هم در محتوا و هم در روش؛ ۴. رد بدی با خوبی و ۵. خشونت و قاطعیت در موارد لازم.

به عقیده مفسران، نسبی بودن اصل «قول حسن» موجب می‌گردد که در خصوص مخاطب «الناس» و مصداق آن، در هر زمان و مکان به مقتضای شرایط اقدام گردد. لذا «قول حسن» لزوماً به معنای خلق نیکو و نرمی و لطافت در برخورد نخواهد بود و گاهی برخی از دایره آن خارج شده و مستحق عقوبت و خشونت عادلانه می‌شوند و این خود حُسنی در حق فرد و جامعه خواهد بود.

اصل «قول حسن» به لحاظ دایره خطاب و مخاطب هیچ قیدی ندارد، در نتیجه شامل هرگونه سخن و عمل و در برگیرنده تمام افراد جامعه؛ اعم از مسلمان و غیرمسلمان، اکثریت و اقلیت جامعه، مذاهب و تفکرات مختلف و ... می‌گردد. هرچند نسبی بودن آن موجب تغییر در مصداق و شیوه عمل می‌گردد و احیاناً افرادی از جامعه، در زمان و شرایط مقتضی، شکل دیگری از «قول حسن» که با خشونت و قاطعیت همراه است را نسبت به خود تجربه خواهند نمود.

همچنین ابعاد پنج‌گانه این دستور دینی، احساسات درونی افراد نسبت به یکدیگر و همچنین محتوا و شیوه تعاملات اجتماعی را اصلاح نموده، زمینه حسن جوار و حسن مصاحبت اعضای جامعه را فراهم می‌آورد، سطح تحمل و گذشت افراد جامعه را ارتقاء می‌بخشد و در نتیجه تعارض‌های اجتماعی را در سه سطح پیش، حین و بعد از وقوع، به شکل مطلوبی مدیریت خواهد نمود.

منابع و مأخذ

الف) کتاب‌ها

- قرآن کریم.

- ابن‌ابی‌حاتم، عبدالرحمن بن محمد، ۱۴۱۹ ق، *تفسیر القرآن العظیم*، عربستان، نزار مصطفی‌الباز.
- ابن‌بابویه، محمد بن علی، *صفات الشیعه*، تهران، اعلمی.
- ابن‌جوزی، عبدالرحمن بن علی، ۱۴۲۲ ق، *زاد المسیر فی علم التفسیر*، بیروت، دار الکتب العربیة.
- ابن‌خلدون، عبدالرحمن بن محمد، *تاریخ ابن‌خلدون*، لبنان، دارالفکر.
- ابن‌شعبه حرانی، حسن بن علی، ۱۴۰۴ ق، *تحف العقول*، قم، دفتر انتشارات اسلامی.
- ابن‌شهر آشوب، محمد بن علی، ۱۴۱۰ ق، *متشابه القرآن و مختلفه*، قم، بیدار، چ ۲.
- ابن‌عاشور، محمد طاهر، بی‌تا، *التحریر و التنویر*، بی‌جا، بی‌نا.
- ابن‌عطیه اندلسی، عبدالحق بن غالب، ۱۴۲۲ ق، *المحرر الوجیز فی تفسیر الکتب العزیز*، بیروت، دار الکتب العلمیة.
- ابن‌کثیر، اسماعیل بن عمرو، ۱۴۱۹ ق، *تفسیر القرآن العظیم*، ج ۱، بیروت، دار الکتب العلمیة.
- ابو عبدالله، جعفر بن محمد رضی‌الله‌عنه، ۱۴۰۰ ق، *مصباح الشریعه*، بیروت، مؤسسه‌الاعلمی.
- ابو محمد، حسن بن علی، ۱۴۰۹ ق، *التفسیر المنسوب الی الامام الحسن العسکری رضی‌الله‌عنه*، قم، مدرسه امام مهدی رضی‌الله‌عنه.
- احمدی، حبیب، ۱۳۸۲، *روان‌شناسی اجتماعی*، شیراز، دانشگاه شیراز.
- آزاد ارمکی، تقی، ۱۳۸۳، *نظریه‌های جامعه‌شناسی*، تهران، سروش.
- آل‌سعدی، عبدالرحمن بن ناصر، ۱۴۰۸ ق، *تفسیر الکریم الرحمن*، بیروت، النهضة العربیة.
- امین اصفهانی، سیده نصرت، ۱۳۶۱، *مخزن العرفان در تفسیر قرآن*، تهران، نهضت زنان مسلمان.
- اندلسی، محمد بن یوسف، ۱۴۲۰ ق، *البحر المحيط فی التفسیر*، بیروت، دار الفکر.

- بارون، رابرت، ۱۳۹۶، *روان‌شناسی اجتماعی*، ترجمه یوسف کریمی، تهران، روان.
- بحرانی، سیدهاشم، ۱۴۱۶ ق، *البرهان فی تفسیر القرآن*، تهران، بعثت.
- بروسوی، اسماعیل، بی تا، *روح البیان*، بیروت، دار الفکر.
- بولتون، رابرت، ۱۳۸۸، *روان‌شناسی روابط انسانی*، ترجمه حمیدرضا سهرابی، تهران، رشد.
- بیضاوی، عبدالله بن عمر، ۱۴۱۸ ق، *أنوار التنزیل و أسرار التاویل*، بیروت، دار احیاء التراث العربی.
- ترنر، جاناتان، ۱۳۷۸، *مفاهیم و کاربردهای جامعه‌شناسی*، ترجمه محمدعزیز بختیاری و محمد فولادی، قم، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی.
- ثعالبی، عبدالرحمن بن محمد، ۱۴۱۸ ق، *جواهر الحسان فی تفسیر القرآن*، بیروت، دار احیاء التراث العربی.
- جوادی آملی، عبدالله، ۱۳۹۵، *تفسیر تسنیم*، ج ۵، قم، اسراء.
- جوهری، اسماعیل بن حماد، ۱۴۰۴ ق، *الصحاح تاج اللغة و صحاح العربیة*، عربستان، دار العلم.
- حائری شیرازی، میر سیدعلی، ۱۳۷۷، *مقتنیات الدرر و ملتقطات الثمر*، تهران، دار الکتب الاسلامیة.
- حسینی، حسین بن احمد، ۱۳۶۳ ق، *تفسیر اثنا عشری*، تهران، میقات.
- حسینی همدانی، سید محمد، ۱۴۰۴ ق، *انوار درخشان در تفسیر قرآن*، تهران، لطفی.
- حویزی، عبدعلی بن جمعه، ۱۴۱۵ ق، *نورالتقلین*، قم، اسماعیلیان.
- دروزه، محمد عزة، ۱۳۸۳ ق، *التفسیر الحدیث*، قاهره، دار احیاء الکتب العربیة.
- دلجو، شریعت، ۱۳۸۵، *ارتباط انسانی*، تهران، سپهر سخن.
- رابرتسون، یان، ۱۳۷۲، *درآمدی بر جامعه*، ترجمه حسین بهروان، مشهد، آستان قدس رضوی.
- رازی، ابوالفتوح حسین بن علی، ۱۴۰۸ ق، *روض الجنان و روح الجنان فی تفسیر القرآن*، مشهد، آستان قدس رضوی، چ ۲.
- رازی، فخرالدین محمد بن عمر، ۱۴۲۰ ق، *مفاتیح الغیب*، بیروت، دار احیاء التراث العربی.
- راغب اصفهانی، حسین بن محمد، ۱۴۱۲ ق، *المفردات فی غریب القرآن*، بیروت، دار العلم.
- رضائیان، علی، ۱۳۸۲، *مدیریت تعارض و مذاکره*، تهران، سمت.
- ریتزر، جورج، ۱۳۸۴ ق، *نظریه جامعه‌شناسی در دوران معاصر*، ترجمه محسن ثلاثی، تهران، علمی.
- زحیلی، وهبة بن مصطفى، ۱۴۱۸ ق، *التفسیر المنیر فی العقیدة و الشریعة و المنهج*، بیروت، دار الفکر المعاصر.
- سبزواری، محمد بن حبیب الله، ۱۴۰۶ ق، *الجدید فی تفسیر القرآن المجید*، بیروت، دار التعارف.
- سید قطب، ۱۴۱۲ ق، *فی ظلال القرآن*، بیروت، دار الشروق.

- سیوطی، جلال الدین و جلال الدین محلی، ۱۴۱۶ ق، تفسیر الجلالین، بیروت، النور.
- شارون، جوئل، ۱۳۸۵، ده پرسش از دیدگاه جامعه‌شناسی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران، نشر نی.
- شبر، سید عبدالله، ۱۴۰۷ ق، الجوهر الثمین فی تفسیر الكتاب المنیر، کویت، الالفین.
- شبر، سید عبدالله، ۱۴۱۲ ق، تفسیر القرآن الکریم، بیروت، دار البلاغة.
- شریف لاهیجی، محمد بن علی، ۱۳۷۳، تفسیر شریف لاهیجی، تهران، داد.
- شوکانی، محمد بن علی، ۱۴۱۴ ق، فتح الغدیر، بیروت، دار ابن کثیر.
- صادقی تهرانی، محمد، ۱۳۶۵، الفرقان فی تفسیر القرآن بالقرآن و السنة، قم، فرهنگ اسلامی.
- صادقی تهرانی، محمد، ۱۴۱۹ ق، البلاغ فی تفسیر القرآن بالقرآن، قم، مؤلف.
- طباطبایی، سید محمدحسین، ۱۴۱۷ ق، المیزان فی تفسیر القرآن، قم، دفتر انتشارات اسلامی.
- طبرسی، فضل بن حسن، ۱۳۷۲، مجمع البیان لعلوم القرآن، تهران، ناصرخسرو.
- طبری، محمد بن جریر، ۱۴۱۲ ق، جامع البیان فی تفسیر القرآن، بیروت، دار المعرفة.
- طوسی، محمد بن حسن، بی تا، التبیان فی تفسیر القرآن، بیروت، دار إحياء التراث العربی.
- طیب، عبدالحسین، ۱۳۷۸، أطيّب البیان فی تفسیر القرآن، تهران، اسلام.
- عاملی، علی بن حسن، ۱۴۱۳ ق، الوجیز فی تفسیر القرآن العزیز، قم، دار القرآن الکریم.
- عیاشی، محمد بن مسعود، ۱۳۸۰ ق، کتاب التفسیر، تهران، علمیه.
- فرهنگگی، علی اکبر، ۱۳۸۷، ارتباطات انسانی، تهران، رسا.
- فضل الله، سید محمدحسین، ۱۴۱۹ ق، من وحی القرآن، بیروت، دار الملائک.
- فیض کاشانی، محمدمحسن، ۱۴۱۵ ق، الصافی، تهران، صدر.
- قاسمی، محمد جمال الدین، ۱۴۱۸ ق، محاسن التأویل، بیروت، دار الکتب العلمیه.
- قرشی، سید علی اکبر، ۱۳۷۱، قاموس قرآن، تهران، دار الکتب الاسلامیه.
- قرشی، سید علی اکبر، ۱۳۷۷، أحسن الحدیث، تهران، بعثت.
- قرطبی، محمد بن احمد، ۱۳۶۴، الجامع لأحكام القرآن، تهران، ناصرخسرو.
- قمی، علی بن ابراهیم، ۱۳۶۷، تفسیر قمی، قم، دار الکتب.
- قمی، محمد بن محمد رضا، ۱۳۶۸، کنز الدقائق و بحر الغرائب، تهران، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- کاشانی، فتح الله، ۱۳۳۶، منهج الصادقین فی الزام المخالفین، تهران، علمی.
- کاشانی، فتح الله، ۱۴۲۳ ق، زیادة التفاسیر، قم، بنیاد معارف اسلامی.

- کریمی حویزی، محمد، ۱۴۰۲ ق، *التفسیر لکتاب الله المنیر*، قم، علمیه.
- کریمی، یوسف، ۱۳۸۲، *روان‌شناسی اجتماعی*، تهران، ارسباران.
- کلینی، محمد بن یعقوب، ۱۴۲۹ ق، *الکافی*، قم، دار الحدیث.
- گنابادی، سلطان محمد، ۱۴۰۸ ق، *بیان السعادة فی مقامات العبادہ*، بیروت، أعلمی.
- مایرز، دیوید، ۱۳۹۳، *روان‌شناسی اجتماعی*، ترجمه حمید شمسی‌پور و دیگران، تهران، ارجمند.
- محسنیان راد، مهدی، ۱۳۹۳، *ارتباطات انسانی*، تهران، سمت.
- مدرسی، سید محمد تقی، ۱۴۱۹ ق، *من هدی القرآن*، تهران، دار محیی‌الحسین علیه السلام.
- مراغی، احمد بن مصطفی، بی تا، *التفسیر المراغی*، بیروت، دار احیاء التراث العربی.
- مصطفوی، حسن، ۱۳۸۰، *تفسیر روشن*، تهران، مرکز نشر کتاب.
- مغنیه، محمد جواد، ۱۴۲۴ ق، *الکاشف*، تهران، دار الکتب الاسلامیه.
- مغنیه، محمد جواد، بی تا، *المبین*، تهران، بعثت.
- ملاحویش، عبدالقادر، ۱۳۸۲ ق، *بیان المعانی*، دمشق، الترقی.
- موسوی سبزواری، سید عبد الأعلى، ۱۴۰۹ ق، *مواهب الرحمن فی تفسیر القرآن*، بیروت، اهل بیت علیهم السلام.
- نجفی، محمد جواد، ۱۳۹۸ ق، *تفسیر آسان*، تهران، دار الکتب الاسلامیه.
- نخجوانی، نعمت الله بن محمود، ۱۹۹۹ م، *الفواتح الالهیه و المفاتیح الغیبیه*، مصر، دار رکابی.
- نیشابوری، حسن بن محمد، ۱۴۱۶ ق، *غرائب القرآن و رغائب الفرقان*، بیروت، دار الکتب العلمیه.

ب) مقاله‌ها

- لهسایی‌زاده، عبدالعلی، ۱۳۸۷، «نظریه‌های جدید در مکتب تضاد»، *جامعه‌شناسی*، ش ۱۰، ص ۳۲ - ۹.
- آشتیان، دانشگاه آزاد اسلامی.
- انصاری، ابراهیم، ۱۳۵۵، «ابن خلدون پیشرو نظریه تضاد در جامعه‌شناسی»، *دانشکده*، ش ۱۰، تهران، دانشگاه تهران، ص ۱۴۸ - ۱۳۹.