

نشریه ادب و زبان
دانشکده ادبیات و علوم انسانی
دانشگاه شهید باهنر کرمان
سال ۱۹، شماره ۳۹، بهار و تابستان ۱۳۹۵

تحلیل تعارض و مذاکره در داستان رستم و اسفندیار شاهنامه (علمی - پژوهشی) *

یوسف علی بیرانوند،^۱ دکتر قاسم صحرائی،^۲ دکتر علی حیدری،^۳
دکتر محمدرضا حسنی جلیلیان^۴

چکیده

تعارض، چندگانگی در اهداف و احساسات فردی یا بین فردی و گروهی است که باعث تنش در عناصر یادشده می‌شود. تعارض در داستان رستم و اسفندیار راهکاری است که توسط گشتاسب برای نابودی اسفندیار چیده شده است. اسفندیار با رستم روبرو می‌شود؛ آنها ابتدا قصد جنگ کردن ندارند؛ بنابراین بارها به مذاکره می‌پردازند ولی سرانجام به علت دوری اهداف، چاره‌ای جز جنگ نمی‌یابند. در این مقاله ضمن آوردن خلاصه‌ای از داستان مزبور و کمک گرفتن از نظریات تعارض و مذاکره با روش تحلیلی - توصیفی بر آن بوده‌ایم بدانیم: ۱- چه نوع تعارض‌هایی در بین طرفین وجود داشته است؟ ۲- با توجه به نظریات تعارض و مذاکره، راهکارهای طرفین برای حل تعارض چه بوده است؟ و به نتایجی از این دست رسیده‌ایم: تعارض در بین رستم و اسفندیار تعارضی بین فردی از نوع تعارض هدف است. راهکارهای طرفین برای حل تعارض در ابتدا استفاده از روش‌های مذاکره و سپس استفاده از زور بوده است که به کشته شدن اسفندیار انجامیده است.

واژه‌های کلیدی: تعارض، مذاکره، رستم و اسفندیار، تعارض بین فردی.

* تاریخ ارسال مقاله: ۱۳۹۴/۰۳/۰۵

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۴/۰۶/۳۱

-E-mai yossofali.biranvand@gmail.com

-E-mail: Ghasem.sahrai@yahoo.com

-E-mail: aheidari1348@yahoo.com

-E-mail: hassani2j@yahoo.com

۱- دانشجوی دکتری زبان و ادبیات فارسی دانشگاه لرستان

۲- دانشیار زبان و ادبیات فارسی دانشگاه لرستان (نویسنده مسئول)

۳- دانشیار زبان و ادبیات فارسی دانشگاه لرستان

۴- دانشیار زبان و ادبیات فارسی دانشگاه لرستان

۱- مقدمه

متون حماسی، صحنه تعارض میان قهرمانان است. اغلب این تعارض‌ها به جنگ و در نهایت کشته شدن قهرمان حماسه منجر می‌شود. تعارض رستم و اسفندیار در داستان رستم و اسفندیار شاهنامه فردوسی از حیث بررسی انواع تعارض میان طرفین، راهکارهای طرفین برای حل و رفع تعارض، بخصوص آزمودن راهکار مذاکره برای حل تعارض حائز اهمیت است. در این مقاله برآنیم تا با بررسی این موضوع نشان دهیم ایرانیان پیش از توسل به زور و جنگ، در پی رفع تعارض با مذاکره برآمده‌اند.

۱-۱- بیان مسئله

تعارض نوعی چندگانگی میان اهداف و احساسات فردی، بین فردی، گروهی و سازمانی است. «تعارض، فرایندی است که در آن بخشی از ادراکات مورد علاقه یک شخص یا گروه یا سازمان، با اهداف و علایق شخص یا گروه یا سازمان دیگر تضاد داشته باشد یا به طور منفی مؤثر واقع شود» (ام سی و گالینو، ۲۰۰۳: ۳۸۶، بگلی، ۱۳۸۵: ۱۶ و توماس، ۱۹۷۶: ۷ به نقل از قاسمی، ۱۳۸۲: ۳۷۹). آنچه در این تعریف به عنوان تعارض مطرح است مربوط به زمانی است که تعارض میان دو طرف باشد و حال آنکه از دید روان‌شناسان تعارض می‌تواند فردی هم باشد. بنابراین آنها این گونه تعارض را تعریف کرده‌اند: «تعارض زمانی رخ می‌دهد که فرد نتواند یا به سختی بتواند از دو شی یا از دو موقعیت یکی را انتخاب کند» (مان، ۱۳۶۴: ۴۵۸ و گنجی، ۱۳۸۶: ۱۲۸). در داستان رستم و اسفندیار تعارض هم به صورت فردی و هم بین فردی وجود دارد. برای حل تعارض، راه‌های مختلفی وجود دارد؛ یکی از این راه‌ها مذاکره طرفین متعارض است. عنصر مذاکره در داستان رستم و اسفندیار بسیار دیده می‌شود. در این مقاله ضمن بیان خلاصه‌ای از داستان مذکور، به دنبال جواب سؤالاتی از این دست برآمده ایم: ۱- چه نوع تعارض‌هایی در بین طرفین وجود دارد؟ ۲- با توجه به نظریات تعارض، راهکارهای طرفین برای حل

تعارض چه بوده است؟ علت یا علت‌های شکست مذاکره در بین رستم و اسفندیار چه بوده است؟

۱-۲- پیشینه تحقیق

نخستین کتابی که به طور مفصل به موضوع تعارض پرداخته است، کتاب «تعارض و مدیریت تعارض» (توماس، ۱۹۷۶) است که دانشمندان دیگر به شرح و توصیف نظریات آن پرداخته‌اند. همچنین در ایران آثار خوبی مانند «مدیریت تعارض» (رضائیان، ۱۳۸۲) به رشته تحریر درآمده است. فن مذاکره ابتدا در کتاب «اصول و فنون مذاکره» (فیشر و یوری، ۱۳۹۳) تشریح گردید که تأکید آن بر مذاکره روی منافع طرفین تعارض است. شایان ذکر است در مورد داستان رستم و اسفندیار کتاب‌های خوبی به رشته تحریر درآمده که از آن جمله است: «داستان داستان‌ها» (اسلامی ندوشن، ۱۳۷۶)، «طرح اصلی داستان رستم و اسفندیار» (شمیسا، ۱۳۷۶) و «تراژدی قدرت در شاهنامه» (رحیمی، ۱۳۷۶). همچنین مهم‌ترین مقالاتی که در مورد داستان رستم و اسفندیار به چاپ رسیده‌اند عبارتند از: نگاهی تازه به چند بیت از شاهنامه فردوسی (کرمی، ۱۳۸۵)، ساختار داستان رستم و اسفندیار (مالمیر، ۱۳۸۵)، بررسی ساختار تقابل رستم و اسفندیار در شاهنامه بر اساس نظریه تقابل لوی استروس (حسینی، ۱۳۸۵)، بررسی سه بیت از داستان رستم و اسفندیار (آیدنلو، ۱۳۸۶) و بررسی و تعامل دو نظام روایی و گفتمان در داستان رستم و اسفندیار (بهنام، ۱۳۹۰).

۱-۳- ضرورت و اهمیت تحقیق

حماسه‌های هر ملتی بازگوکننده بخش‌هایی از اخلاق، رفتار و کردار آنها در طول تاریخ است. شاهنامه فردوسی از این حیث جلوه‌گاه خصلت‌های قوم ایرانی است. این پژوهش با بررسی و تحلیل تعارض در داستان رستم و اسفندیار شاهنامه، در پی آن است که نشان دهد ایرانیان پیش از توسل به زور و جنگ، راهکارهای دیگری برای رفع تعارض،

از جمله راهکار مذاکره را آزموده‌اند. همچنین از آنجا که چنین پژوهشی تا کنون دربارهٔ هیچ کدام از آثار ادبی فارسی انجام نگرفته است، این پژوهش می‌تواند پرتوی در راه دیگر پژوهشگران در تحلیل سایر آثار ادبی فارسی باشد.

روش تحقیق

در این مقاله خواهیم کوشید تعارض و مذاکره را به عنوان دو عنصر بسیار مهم روانی-اجتماعی در داستان رستم و اسفندیار مورد بررسی قرار دهیم. بنابراین ناگزیریم به آثار پژوهشگرانی که در زمینهٔ تعارض و مذاکره تحقیق کرده‌اند مراجعه و با یادداشت‌برداری از نظریات تعارض و مذاکره در تحلیل رفتارهای شخصیت‌های داستان رستم و اسفندیار شاهنامه استفاده کنیم. در نتیجه روش تحقیقی ما تحلیلی-توصیفی خواهد بود.

۲- بحث

علت به وجود آمدن داستان‌های حماسی تعارض است. مذاکره نیز روشی برای مدیریت تعارض است که در حماسه بسیار به کار گرفته شده است. در این تحقیق به تحلیل تعارض و مذاکره در داستان رستم و اسفندیار خواهیم پرداخت. در آغاز بحث به ذکر خلاصه‌ای از داستان خواهیم پرداخت و سپس به تحلیل آن می‌پردازیم.

۲-۱- خلاصهٔ داستان رستم و اسفندیار

اسفندیار پسر گشتاسب برای حمایت از زرتشت و همچنین دفاع از ایران خدمات ارزنده‌ای از جمله شکست ارجاسب تورانی و نجات خواهرانش از دست او انجام داده است. وی بارها از گشتاسب تخت پادشاهی را درخواست کرد؛ ولی پدر هر بار به بهانه یا وعده‌ای وی را در انتظار نگه داشت. گشتاسب که می‌دانست اسفندیار در تصمیمش برای گرفتن تاج و تخت بسیار پایدار است از وزیرش، جاماسب، خواست احکام نجومی را بنگرد و چگونگی مرگ اسفندیار را پیش‌گویی کند. جاماسب مرگ وی را در زاولستان و به دست رستم پیش‌بینی کرد. گشتاسب، با اطلاع از پیش‌گویی جاماسب، شرط سپردن تاج و تخت شاهی را این‌گونه به اسفندیار گفت: رستم سال‌هاست که سرکش شده است؛ باید

به سیستان بروی و او را دست بسته نزد من بیاوری. اسفندیار به نزد رستم رفت و از او خواست که دست بسته با وی به دربار گشتاسب بیاید. رستم دست بسته شدن را نپذیرفت و بسیار کوشید او را از این خواسته منصرف کند؛ ولی اسفندیار که مغرور قدرت خویش بود کوتاه نیامد. ناگزیر میان آن دو جنگ در گرفت و رستم با یاری سیمرغ تیری در چشمان اسفندیار فرو برد و بدین گونه به زندگی او پایان داد.

۲-۲- تعارض در داستان رستم و اسفندیار

۲-۲-۱- تعارض بین فردی

تعارض در بین رستم و اسفندیار، تعارضی بین فردی است. تعارض بین فردی آن است که «در بین یک فرد و یک گروه و یا یک فرد با فرد یا گروه دیگر رخ می‌دهد» (اسپیکمن و رایالز، ۱۳۹۰: ۱۵۶). این تعارض از آنجا نشأت گرفته است که هر کدام هدفی از قبل تعیین شده داشته‌اند. تعارض آنها، تعارض هدف است. تعارض هدف عبارت است از: «عدم سازگاری میان نتایج مورد انتظار یا اولویت‌هاست که شامل عدم سازگاری میان ارزش‌های فردی و گروهی و هدف‌هایی است که به وسیله مدیران عالی تعیین شود.» (رضائیان، ۱۳۸۲: ۱۱) گشتاسب، در این داستان اگر چه خیلی کم دیده می‌شود، ولی در ایجاد تعارض در بین دو پهلوان بسیار دخیل است. وی به دنبال دسیسه‌ای بوده است تا اسفندیار را نابود کند؛ بنابراین با پرسش از جاماسب به این نتیجه می‌رسد که تنها با ایجاد تعارض در بین او و رستم به نتیجه مطلوب خواهد رسید.

مگر بی‌خرد نامور پور زال...	به گیتی نداری کسی را همال
به کار آوری زور و بند و فسون	سوی سیستان رفت باید کنون
به بند آوری رستم و زال را	برهنه کنی تیغ و گوپال را

(فردوسی، ۱۳۸۶: ۲۲۴/۶)

۲-۲-۲- تعارض درون فردی

تعارض رستم با اسفندیار خود باعث تعارض درون فردی از نوع اجتناب-اجتناب در رستم شده است. «این تعارض هنگامی رخ می‌دهد که فرد بخواهد گزینشی میان دو گزینه همسان نامطلوب و منفی صورت دهد» (هل ریگل و دیگران، ۱۹۹۸: ۳۶۶، رضائیان، ۱۳۸۲: ۱۵ و برومند، ۱۳۸۵: ۲۰۶). رستم بعد از آن که از مذاکره با اسفندیار ناامید می‌شود، دچار این تعارض می‌گردد و با خود می‌گوید:

دو کار است هر دو به نفرین و بد	گزاینده رسمی نوآیین و بد
هم از بند او بد شود نام من	بد آید ز گشتاسپ انجام من
به گرد جهان هر که راند سخن	نکوهیدن من نگردد کهن...
و گر کشته آید به دشت نبرد	شود نزد شاهان مرا روی زرد...
و گر من شوم کشته بر دست اوی	نماند به زابلستان رنگ و بوی...

(فردوسی، ۱۳۸۶: ۲۶۷/۶)

تعارض درون فردی در شرایط زیر روی می‌دهد: «۱- چندین گزینه واقعی برای مدیریت تعارض وجود داشته باشد. ۲- تبعات مثبت و منفی گزینه‌ها تقریباً برابر باشد. ۳- منشأ تعارض برای فرد مهم باشد» (هل ریگل و دیگران، ۱۹۹۸: ۳۶۶). چنانکه در ابیات گذشته دیدیم، رستم یا باید اسارت و دست بسته شدن را بپذیرد که نتیجه‌ای جز رسوایی و شرمندگی نخواهد داشت، یا باید با اسفندیار بجنگد که در این میان یکی از طرفین کشته خواهد شد. اگر اسفندیار کشته شود رستم در نزد بزرگان شرمنده خواهد شد و اگر رستم کشته شود، اسفندیار سیستان را نابود خواهد کرد.

۲-۳- علت‌های تعارض رستم و اسفندیار

برای تعارض بین فردی معمولاً دو طرف نیاز است؛ یکی آغازگر تعارض که «به خاطر رفتاری که از شخص دیگر سر زده است احساس ناراحتی می‌کند» (وتن و کمرون، ۱۳۸۳: ۴۹) و دیگر پاسخ‌دهنده که «آغازکننده، او را باعث ناراحتی خود می‌دانند» (همان: ۵۸). در داستان رستم و اسفندیار، اسفندیار آغازگر و رستم پاسخ‌دهنده تعارض محسوب می‌شود.

یک یا چند علت بالقوه همیشه باعث تعارض می‌شوند. در این داستان دو عامل ارتباطات ضعیف و قدرت طلبی باعث ایجاد تعارض شده است. همچنان که رایینز هم گفته است، «ارتباطات ضعیف بین طرف‌های متعارض باعث ایجاد تعارض خواهد شد.» (رایینز، ۱۳۷۷: ۷۹۱) رستم بعد از آن که لهراسب به عنوان پادشاه، بر جای کیخسرو نشست و سپس پادشاهی به گشتاسب رسید، ارتباط خود را با دربار قطع کرد و این خود باعث سوءظن گشتاسب نسبت به وی گردید. این گمان گشتاسب دلیلی شد تا وی در مورد رستم، به اسفندیار بگوید:

که بر پیش کاوس کی بنده بود ز کیخسرو اندر جهان زنده بود
به شاهی ز گشتاسب نارد سخن که او تاج نو دارد و ما کهن
(فردوسی، ۱۳۸۶: ۲۲۴/۶)

همچنین می‌توان انگیزه رسیدن به قدرت در اسفندیار و حفظ قدرت از جانب گشتاسب را نام برد.

۲-۴- راهکارهای حل تعارض

راهکار باخت- برد (تسلیم شدن): رهیافت باخت- برد بیانگر وضعی است که در آن یکی از طرف‌های درگیر نفع و مصلحت خود را در شکست خوردن یا تسلیم شدن در تعارض می‌داند (بگلی، ۱۳۸۵: ۲۰-۲۲ و قاسمی، ۱۳۸۲: ۳۹۵-۳۹۶). اگر رستم راضی به بند اسفندیار می‌شد، مصداق این نوع راهکار می‌بود.

راهکار برد- برد (همکاری): «در رهیافت برد- برد معمولاً رفتارهایی انجام می‌شود، سخنانی بیان می‌شود و راه‌حلهایی جستجو می‌شوند که نفع و مصلحت هر دو طرف را در بر داشته باشند» (بگلی، ۱۳۸۵: ۲۰-۲۲ همچنین قاسمی، ۱۳۸۲: ۳۹۵-۳۹۶). در این داستان، رستم و اسفندیار ابتدا سعی می‌کنند با ارائه راه‌حل‌های متفاوت از جمله پیشنهاد گنج و خواسته به یکدیگر، دیگری را از هدفش منصرف گردانند ولی موفق نمی‌شوند. از دیدگاه هر کدام از آنها اگر طرف مقابل همکاری کند انگار پیروز شده است. «بسیاری از افراد از این رویکرد حل تعارض استفاده می‌کنند، ولی وقتی ببینند اوضاع بر وفق مرادشان نیست به

روش برد- باخت گریز خواهند داد» (وتن و کمرون، ۱۳۸۳: ۴۶). رستم و اسفندیار هم سرانجام به این نتیجه می‌رسند که تنها با راهکار برد- باخت می‌توان نتیجه‌ای به دست آورد.

راهکار برد- باخت (رقابت): «در رهیافت برد- باخت، طرفین به این باور می‌رسند که تنها به بهای باخت دیگری می‌توانند به برد دست یابند» (بگلی، ۱۳۸۵: ۲۰-۲۲ همچنین قاسمی، ۱۳۸۲: ۳۹۵-۳۹۶). همچنان که در تحلیل داستان خواهیم آورد رستم و اسفندیار بعد از مذاکره، به این نتیجه می‌رسند که تنها با شکست طرف مقابل می‌توانند پیروز شوند. «زمانی که قدرت مساوی باشد هر طرف می‌کوشد قدرت خود را به قیمت از دست رفتن قدرت طرف مقابل به حداکثر برساند» (رضائیان، ۱۳۸۲: ۴۹). اسفندیار نیز مانند رستم رشادت‌های زیادی از خود نشان داده است. هر دو پهلوان از قدرتی مساوی برخوردارند.

۲-۵- نقش اشخاص ثالث در تعارض

۲-۵-۱- گشتاسب

نقش گشتاسب در این داستان، تعارض‌افکنی در میان رستم و اسفندیار است. تعارض آشکار اسفندیار و رستم از آنجا شروع می‌شود که گشتاسب از اسفندیار می‌خواهد به زابلستان برود و رستم را دست‌بسته به نزد وی بیاورد. «گشتاسب مظهري از پادشاهان خودکامه مغروری است که کیش شخصیتشان با ریاست‌طلبی سرشته شده است.» (رزمجو، ۱۳۸۱: ۲۲۹) اسفندیار خواهان واگذاری پادشاهی وی است؛ بنابراین هر بار که اسفندیار این درخواست را از وی کرده، دلیل یا بهانه‌ای آورده است. «وی نمونه انسانی است که دیو قدرت از او هیچ صفت اهورایی نگذاشته است.» (رحیمی، ۱۳۷۶: ۱۳۲) آخرین بار که اسفندیار، ارجاسب تورانی را به شرط رسیدن به تاج و تخت شکست داده، باز هم گشتاسب بهانه تراشی کرده و به اسفندیار گفته است:

به گیتی نداری کسی را همال
مگر بی خرد نامور پور زال...
برهنه کنی تیغ و گوپال را
به بند آوری رستم زال...

که چون این سخن‌ها به جای آوری ز من نشنوی ز این سپس داوری
(فردوسی، ۱۳۸۶: ۲۲۴/۶)

گشتاسپ با این حرف‌ها، در اسفندیار نسبت به رستم تعارض به وجود آورد.

۲-۵-۲- کتایون، پشوتن و بهمن

کتایون و پشوتن هر دو در حلّ تعارض نقش مشاور دارند. «مشاور شخص سوم است که بدون آن که بخواهد راه حلی ارائه کند، بی‌غرض می‌کوشد رابطه بین طرف‌های درگیر را بهبود بخشد تا این که خودشان به توافق برسند.» (رابینز، ۱۳۷۷: ۸۲۱) اسفندیار قبل از این که به نزد گشتاسپ برود و از او تاج و تخت را بخواهد با کتایون مشورت می‌کند. کتایون ابتدا سعی می‌کند اسفندیار را از تعارض با گشتاسپ بازدارد.

یکی تاج دارد پدر بر پسر تو داری دگر لشکر و بوم و بر
چو او بگذرد تاج و تختش تو راست بزرگی و شاهی و بختش تو راست
(فردوسی، ۱۳۸۶: ۲۱۸/۶)

همچنین بعد از آن که گشتاسپ از اسفندیار می‌خواهد رستم را دست‌بسته به نزد وی بیاورد. کتایون اسفندیار را از تعارض با رستم بازمی‌دارد:

سواری که باشد به نیروی پیل ز خون راند اندر زمین جوی نیل
بدرّ جگر گاه دیو سپید ز شمشیر او گم کند راه شید...
مده از پی تاج سر را به باد که با تاج شاهی ز مادر نژاد...
(همان: ۲۲۷/۶)

ولی اسفندیار به سخنان کتایون وقعی نمی‌نهد و از این که با یک زن مشورت کرده است احساس ندامت می‌کند. (همان) همچنین پشوتن بسیار کوشیده است اسفندیار را از جنگ با رستم منصرف کند. او وقتی که از تصمیم اسفندیار در برخورد محترمانه با رستم و فرستادن بهمن نزد وی آگاه می‌شود با خرسندی می‌گوید:

دلم گشت ز آن کار چون نوبهار
هم از رستم و هم ز اسفندیار
بپرهیز و با جان ستیزه مکن
نیوشده باش از برادر سخن
(همان: ۲۵۰/۶)

بهمن نیز در مذاکره اسفندیار و رستم تنها نقش فرستاده و رابط را بازی می‌کند. «رابط طرف سوم است که ارتباطاتی غیررسمی بین طرف‌های درگیر برقرار می‌کند و به عنوان یک وسیله ارتباطی مورد استفاده قرار می‌گیرد» (رابینز، ۱۳۷۷: ۸۲۱). وی از طرف اسفندیار مأمور می‌شود تا پیام اسفندیار را به رستم برساند و با او مذاکره کند.

۲-۶-۲- روش‌های اسفندیار برای حل تعارض

۲-۶-۲-۱- فرستادن مذاکره‌کننده

اسفندیار وقتی به زابل می‌رسد بهممن را نزد رستم می‌فرستد تا با وی مذاکره کند، شاید بدون جنگ دست به بند اسفندیار دهد. ولی متأسفانه بهممن تنها نقش یک رابط را در این مذاکره ایفا می‌کند. «اگر رستم چنان که اسفندیار ادعا می‌کند اهل فریب باشد چرا نباید مردی آزموده مثلاً پشوتن، را بدین کار حساس فرستاد» (حمیدیان، ۱۳۷۲: ۳۵۲) و یا چرا ابتدا خود به مذاکره با رستم نمی‌رود؟ چرا باید بهممن در مذاکره‌ای شرکت جوید که بسیار حساس است؟ او وقتی زال را می‌بیند به احترام او از اسب پیاده نمی‌شود و وقتی زال از او می‌خواهد تا آمدن رستم از اسب پیاده شود و بنشیند می‌گوید:

چنین داد پاسخ که اسفندیار
نفرمودمان رامش و می‌گسار
(فردوسی، ۱۳۸۶: ۲۳۴/۶)

وی حتی بر بالای کوهی می‌رود که رستم و همراهانش در دامنه آن مشغول خوردن خوراک هستند و به قصد کشتن رستم، سنگی را به سوی آن‌ها می‌غلطانند ولی موفق نمی‌شود.

۲-۶-۲- جنگ روانی

روش دیگر اسفندیار برای تسلیم کردن رستم، جنگ روانی بوده است. «جنگ روانی به کارگیری روش‌هایی روانی است تا طرف مقابل عصبانی شود و کنترل خود را از دست بدهد و تسلیم شود. مهم‌ترین روش‌های جنگ روانی عبارتند از: موقعیت‌های اضطراب‌آور، حملات شخصی و تهدیدها» (فیشر و یوری، ۱۳۹۳: ۲۰۰). در ادامه به روش‌های اسفندیار برای جنگ روانی می‌پردازیم:

۲-۶-۲-۱- موقعیت‌های اضطراب‌آور

بعد از آنکه بهمن از نزد رستم بازگشت، رستم او را تا کنار هیرمند همراهی کرد. سپس اسفندیار به دیدار رستم آمد و به مذاکره پرداختند. رستم، اسفندیار را به خانه خود دعوت کرد، ولی اسفندیار نپذیرفت و از او خواست تا خود بند بر پای خود بندد و با وی به نزد گشتاسب رود. وی همچنین به رستم قول داد بعد از آن که به نزد گشتاسب روند او در آزادیش خواهد کوشید و در هنگام برگشت مال زیادی به وی خواهد داد.

ز من نیز یابی بسی خواسته که گردد بر و بومت آراسته

(فردوسی، ۱۳۸۶: ۲۴۸/۶)

پس از آن، اسفندیار، رستم را به سراپرده خود دعوت کرد و رستم هم پذیرفت. وی در هنگام ناهار برای آن که رستم را در اضطراب قرار دهد کسی را به دنبال او نفرستاد. رستم عصبانی شد و به سوی سراپرده اسفندیار رفت و اعتراض کرد که چرا کسی (خرام) را به دنبال وی نفرستاده است؟ اسفندیار در سمت چپ خود برای رستم جایی مشخص کرد تا بنشیند و البته باز هدفش آن است که رستم را در موقعیت اضطراب قرار دهد. رستم آن جایگاه را در شأن خود ندید. فیشر در مورد مقابله با موقعیت اضطراب آور می‌گوید: «اگر شرایط و امکانات را تبعیض‌آمیز می‌بینید در بیان این موضوع درنگ نکنید؛ می‌توانید پیشنهاد کنید صندلی‌ها عوض شود یا جلسه مذاکرات به محل دیگری منتقل شود یا به زمان دیگری موکول شود» (فیشر، ۱۳۹۳: ۲۰۱). رستم هم همین کار را انجام داد و از طرف مقابل خواست جایی در شأن او برایش تعیین کنند.

۲-۲-۶-۲- حملات شخصی

«در این روش طرف مقابل سعی می‌کند با بیانات شفاهی خود در شما ایجاد ناراحتی کند» (همان: ۲۰۱). اسفندیار برای آنکه رستم را تحت فشار روانی قرار دهد به زال توهین می‌کند و او را «بدگوهر دیوزاد» می‌نامد. (فردوسی، ۱۳۸۶: ۲۵۵) اسفندیار در موضع مذاکره‌کننده آغازگر پرخاشگر قرار گرفته است. «چنین فردی با اظهارات بُرنده دربارهٔ عملکرد قبلی و غیرمعقول خواندن طرف مقابل موجب ناراحتی طرف مقابل شود» (رضائیان، ۱۳۸۲: ۱۲۴). رستم به دفاع از زال پرداخت و گفت:

بدو گفت رستم که آرام گیر	چه گویی سخن‌های نادلپذیر...
جهاندار داند که دستان سام	بزرگ است و بادانش و نیکنام

(فردوسی، ۱۳۸۶: ۲۵۶/۶)

رستم استاد مذاکره است؛ با اینکه اسفندیار به وی اهانت کرده، وی نسبت به اسفندیار ادب را رعایت کرده است و تنها به بازشناسی خود و اجدادش پرداخته است و اهمیتشان را در پایدار ماندن سلسلهٔ کیان و ایران یادآور شده است.

ز کاوس در جنگ هاماوران	به تنها برفتم به مازندران
نه ارژنگ ماندم نه دیو سپید	نه سنجه، نه اولاد غندی، نه بید
همی از پی شاه فرزند را	بکشتم دلیر خردمند را

(همان: ۲۵۸/۶)

اسفندیار بار دیگر مقام و سابقهٔ نیک رستم را به سخره می‌گیرد و می‌گوید:

تو آنی که پیش نیاکان من	بزرگان بیدار و پاکان من
پرستنده بودی همی با نیا	نجویم همی ز این سخن کیمیا
بزرگی ز شاهان من یافتی	چو در بندگی تیز بشتافتی

(همان: ۲۶۰/۶)

سرانجام کار به جایی می‌رسد که رستم مجبور می‌شود تمام افتخارات گذشتهٔ خود را

بیان کند. (همان: ۲۶۰-۲۶۱) سپس به وی می‌گوید:

که گوید برو دست رستم ببند
 که گر چرخ گوید مرا که این نیوش
 نبندد مرا دست چرخ بلند
 به گرز گرانش بمالم دو گوش...
 (همان: ۲۶۲/۶)

رستم چنان از جوانمردی‌های سام، زال و خود سخن می‌گوید که اسفندیار مجبور می‌شود به شجاعت و قدرت رستم و اجدادش اقرار کند:

ز تیزیش خندان شد اسفندیار
 بدو گفت که ای رستم پیلتن
 بیازید و دستش گرفت استوار
 چنانی که بشنیدم از انجمن
 سبتر است و بازوت چون ران شیر
 بر و یال چون اژدهای دلیر...
 (همان: ۲۶۳/۶)

از سخنان اسفندیار پیداست که خود به آنچه در مورد رستم و اجدادش بدگویی کرده، اعتقاد نداشته است و تنها به او حمله کرده است به این گمان که شاید رستم تسلیم وی شود.

۲-۶-۲-۳- تهدید

یکی از زشت‌ترین کارهای یک مذاکره‌کننده، تهدید است. «تهدید می‌تواند منجر به تهدید متقابل شود و این تهدید و تهدیدهای متقابل به صورت یک دور فزاینده درمی‌آید که می‌تواند مذاکرات را مختل کرده و یا کلّ روابط را برهم‌زند» (فیشر، ۱۳۹۳: ۲۰۳). تهدید در مذاکره رستم و اسفندیار، با فشردن دست رستم توسط اسفندیار بروز پیدا کرده و خود اعلان جنگ در مذاکره بوده است. اسفندیار بعد از آن شروع به تهدید لفظی رستم می‌کند تا شاید به عنوان آخرین نشانه‌گیری مؤثر واقع شود.

چو من زین زرّین نهم بر سیاه
 به نیزه ز اسپت نهم بر زمین
 به سر برنهم خسروانی کلاه
 ز آن پس نه پرخاش جویی، نه کین
 (فردوسی، ۱۳۸۶: ۲۶۳)

ولی این تهدید اسفندیار در نزد رستم بی‌جواب نمانده است:

بخندید رستم ز اسفندیار بدو گفت: سیر آبی از کارزار

کجا دیده‌ای رزم جنگاوران کجا یافتی باد گرز گران...

(همان: ۲۶۴/۶)

و بعد از آن است که دو پهلوان به آخر مذاکره رسیده و برای جنگ روز بعد قرار می‌گذارند.

۲-۷-۲- روش‌های رستم برای حل تعارض

۲-۷-۲-۱- **نرمش و سازش:** در این روش یکی از طرفین فروتنی به خرج می‌دهد و تلاش می‌کند طرف مقابل را به صلح متمایل کند. مزیت عمده این روش آن است که دیگران را تشویق به همکاری می‌کند. (مارتوچیو و جاج، ۱۹۹۵: ۲۵۲) رستم همچنان که گذشت، در مذاکرات خود روشی سازش‌کارانه داشته است. او ابتدا همراه بهمن آمده است تا ضمن آنکه اسفندیار را از نزدیک ببیند او را به خانه خود دعوت کند. همچنین وقتی سیمرغ روش کشتن اسفندیار را به او می‌آموزد با پیشنهاد سیمرغ، بسیار از اسفندیار می‌خواهد که دست از جنگ بردارد.

۲-۷-۲-۲- **حرکات سمبولیک:** می‌توان برای به دست آوردن رضایت طرف مقابل «از حرکات سمبولیک بهره گرفت که دادن هدیه، روبوسی، و صرف ناهاری با هم از این نوع‌اند» (فیشر، ۱۳۹۳: ۶۱). رستم نیز از این روش بهره برده است؛ آن هنگام که همراه بهمن به نزد اسفندیار می‌آید و از او احوالپرسی می‌کند و او را به خانه خویش دعوت می‌کند؛ ولی او دعوت رستم را نمی‌پذیرد.

۲-۸- تحلیل ادامه تعارضات

در مذاکرات میان طرفین، اسفندیار حمله می‌کند و رستم دفاع. اسفندیار بر عزم خود استوار است و رستم بر آزادی و پهلوانی خود دل بسته است. بنابراین این پایبند بودن به «احساسات و عقاید دور از هم، انگیزه طرفین را برای ارتباط کاهش

می‌دهد» (ام سی و گالینو، ۲۰۰۳: ۳۸۷). هر یک از دو پهلوان در پایان مذاکرات بر مواضع خود پافشاری می‌کنند؛ «چانه زدن روی مواضع، روابط انسانی و منافع ماهوی را در تقابل و تضاد قرار می‌دهد» (فیش و یوری، ۱۳۹۳: ۴۴). تا این که دو پهلوان آخرین راهکار حلّ تعارض یعنی زور را به کار می‌گیرند. چرا که «زور معمولاً نشانگر شکست طرفین مذاکره برای رسیدن به توافق است» (کلنتر، ۱۳۶۹: ۲۵۲). آنها بر آن نهادند که کسی را در جنگ خود شرکت ندهند. سرانجام در بین آن دو، جنگی سخت در گرفت. در این هنگام که دو پهلوان مشغول نبرد بودند دور از چشم آنها، زواره و فرامرز با نوش آذر و مهرنوش، پسران اسفندیار، درگیر شدند و آنها را به قتل رساندند. (فردوسی، ۱۳۸۶: ۲۸۴-۲۸۳) بهمن خبر مرگ برادرانش را به اسفندیار رساند. اسفندیار، پیمان قبل از جنگ را به رستم یادآوری کرد:

دو سگزی دو پور مرا کشته‌اند	بر آن خیرگی بازبرگشته‌اند
چو بشنید رستم غمی گشت سخت	بلرزید بر سان شاخ درخت
به جان و سر شاه سوگند خورد	به خورشید و شمشیر و دشت نبرد
که من جنگ هرگز نفرموده‌ام	کسی کین چنین کرد نسته‌ام
بیندم دو دست برادر کنون	گر او بود اندر بدی رهنمون...

(همان: ۲۸۵/۶)

رستم همچنان که از سخنانش پیداست هنوز بر آیین مذاکره استوار است؛ ولی اسفندیار به خاطر کشته شدن پسرانش بر جنگ مصرتر شد. جنگ تا به جایی رسید که رستم بدنش پر از زخم و تیر شد و با فرارسیدن شب دو پهلوان میدان نبرد را ترک کردند. رستم با زخم‌هایی که بر تن خویش داشت به خانه رفت و زال با یاری سیمرغ، رستم و رخس را درمان کرد. سیمرغ از رستم خواست با اسفندیار مذاکره کند و او را از جنگ بازدارد:

بدو گفت: اکنون چو اسفندیار	بیاید بجوید ز تو کارزار
تو خواهش کن و لابه و راستی	مکوب ایچ گونه در کاستی

مگر باز گردد به شیرین سخن
 که تو چند گه بودی اندر جهان
 به یاد آیدش روزگار کهن
 به رنج و به سختی ز بهر مهان

(همان: ۲۹۹/۶)

سیمرغ در آخر به رستم گفت اگر اسفندیار سخن تو را نپذیرفت و بر جنگ پافشاری کرد، چوب گز را در کمان بگذار و به سوی چشم او پرتاب کن تا سرنوشت آن را در چشم او فروبرد و بکشد. بار دیگر رستم، ملایمت در مذاکره را در پیش می گیرد؛ چرا که «بازی مذاکره ملایم روی اهمیت حفظ روابط تأکید می کند» (فیشر، ۱۳۹۳: ۲۹). فردای آن روز رستم هم پند سیمرغ را کار بست و به اسفندیار گفت:

بترس از جهاندار یزدان پاک
 خرد را مکن با دل اندر مفاک
 من امروز نه از بهر جنگ آمدم
 بی پوزش و نام و ننگ آمدم

(فردوسی، ۱۳۸۶: ۳۰۱/۶)

و از او خواست که به خانه وی برود و هر آنچه در خزانه دارد بردارد. ولی اسفندیار نپذیرفت و خود را بی نیاز از گنج دانست. اسفندیار موضعی استوار را برای خود برگزیده است. وی برای آنکه رستم از مذاکره دست بکشد و دوباره جنگ را شروع کند از شیوه شریک سخت استفاده می کند. «این موضع که برای تسلیم نشدن به کار می رود آن است که به طرف مقابل بگویند شریکی دارم که اگر من هم راضی شوم او راضی نمی شود» (فیشر، ۱۳۹۳: ۲۰۹). او بارها قبل از این هم، وفاداری به گشتاسب را وسیله توجیه دست برداشتن از موضعش قرار داده است.

مرا گویی از راه یزدان بگرد
 ز فرمان شاه جهانبان بگرد
 که هر که او ز فرمان شاه جهان
 بگردد سر آید بدو بر زمان.

(فردوسی، ۱۳۸۶: ۳۰۴/۶)

رستم وقتی که دید برای حلّ تعارض، چاره‌ای جز پرتاب تیر ندارد آن را به سوی چشمان اسفندیار هدف گرفت و بر چشمان او زد.

۲-۹- اقدامات رستم بعد از مرگ اسفندیار

رستم برای پیشگیری از تعارض با بهمن و گشتاسب دو اقدام مهم انجام داد. یکی آن که با پیشنهاد اسفندیار، بهمن را نزد خود در سیستان پذیرفت.

همی بود بهمن به زابلستان	به نخجیر گه با می و گلستان
سواری و می خوردن و بارگاه	بیاموخت رستم بدان پور شاه
چو گفتار و کردار پیوسته شد	در کین به گشتاسب بر بسته شد

(همان: ۳۱۸/۶)

و دیگر آنکه برای مصالحه با گشتاسب اقدام به دلیل تراشی کرد که یکی از روش‌های مصالحه است. «در این روش فرد رفتارش را با آوردن عذر و بهانه‌های گوناگون توجیه می‌کند.» (رضائیان: ۱۳۸۲: ۲۶)

یکی نامه بنوشت رستم به درد	همه کار فرزند او یاد کرد
----------------------------	--------------------------

(همان: ۳۱۸/۶)

وی در این نامه از گشتاسب عذرخواهی کرد و به او گفت که بسیار از اسفندیار خواستم که از جنگ منصرف شود؛ ولی او به هیچ چیزی جز اسارت من یا جنگ راضی نشد. هنگامی که نامه ی رستم به گشتاسب رسید،

پشوتن بیامد گواهی بداد	سخن‌های رستم همه کرد یاد...
از آن نامور شاه خشنود گشت	گراینده را آمدن سود گشت...
هم اندر زمان نامه پاسخ نوشت	به باغ بزرگی درختی بکشت.

(همان: ۳۱۹/۶)

به این ترتیب این رستم بود که با مذاکره و موقعیت‌شناسی برای مذاکره، توانست از تعارض با گشتاسب جلوگیری کند.

۳- نتیجه گیری

در این داستان با یک تعارض دوجانبه بین رستم و اسفندیار روبرو هستیم. هر چند رستم در پایان گفتگوهایش با اسفندیار، دچار تعارض درونی از نوع اجتناب-اجتناب نیز می شود. راهکار رستم و اسفندیار برای حل تعارض، در ابتدا راهکار برد-برد است؛ ولی سرانجام به این نتیجه می رسند که جز با رهیافت برد-باخت، یعنی شکست طرف مقابل نمی توان در تعارض موفق بود. اسفندیار روش های مختلفی برای حل تعارض و مذاکره با رستم در پیش می گیرد؛ از جمله آنها فرستادن بهمن به نزد رستم و ارائه پیشنهاد به وی و همچنین به کارگیری جنگ روانی (موقعیت اضطراب آور، حملات شخصی و تهدید) بوده است. حال آنکه رستم با نرمش و سازش و حرکات سمبولیک به مقابله با چالش اسفندیار می رود تا جایی که حتی در هنگامه جنگ هم به امید پیروزی در تعارض به وسیله مذاکره است. طرفین در مذاکرات، منافی از جمله دادن گنج و خواسته به یکدیگر پیشنهاد کرده اند؛ ولی هیچ کدام حاضر نشده اند منافع را بر مواضعشان ترجیح دهند. سرانجام به علت دوری اهداف، هر دو طرف چاره ای جز به کارگیری زور نمی بینند. همچنین نقش دیگر شخصیت های داستان مانند کتیون، پشوتن و بهمن در حل تعارض و مذاکره تعیین کننده نبوده است.

فهرست منابع

الف) کتاب ها

۱. اسلامی ندوشن، محمدعلی. (۱۳۷۶). **داستان داستانها**. چاپ اول. تهران: نشر آثار.
۲. پرومند، زهرا. (۱۳۸۵). **مدیریت رفتار سازمانی**. تهران: انتشارات پیام نور.
۳. بگلی، فیل. (۱۳۸۵). **چگونه مذاکره کنیم؟**. ترجمه سیدرضا افتخاری و شهرزاد انورخواه. چاپ اول. مشهد: انتشارات بامشاد.

۴. حمیدیان، سعید. (۱۳۷۲). **درآمدی بر اندیشه و هنر فردوسی**. چاپ اول. تهران: نشر مرکز.
۵. رایبیز، استفن. پی. (۱۳۷۷). **رفتار سازمانی**. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. چاپ اول. تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.
۶. رحیمی، مصطفی. (۱۳۷۶). **تراژدی قدرت در شاهنامه**. چاپ اول. تهران: انتشارات نیلوفر.
۷. رزمجو، حسین. (۱۳۸۱). **قلمرو ادبیات حماسی**. چاپ اول. تهران: انتشارات پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
۸. رضائیان، علی. (۱۳۸۲). **مدیریت تعارض و مذاکره**. چاپ دوم. تهران: انتشارات سمت.
۹. شمیسا، سیروس. (۱۳۷۶). **طرح اصلی داستان رستم و اسفندیار**. چاپ اول. تهران: میترا.
۱۰. صفاء، ذبیح الله. (۱۳۵۳). **حماسه سرایی در ایران**. چاپ اول. تهران: انتشارات امیرکبیر.
۱۱. فردوسی، ابوالقاسم. (۱۳۸۶). **شاهنامه**. جلد. به کوشش سعید حمیدیان. تهران، نشر قطره.
۱۲. فیشر، راجر؛ یوری ویلیام. (۱۳۹۳). **اصول و فنون مذاکره**. ترجمه مسعود حیدری. چاپ هجدهم. تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
۱۳. قاسمی، بهروز. (۱۳۸۲). **تئوریهای رفتار سازمانی**. چاپ اول. تهران: انتشارات هیأت.
۱۴. کلنتر، جان دابلیو. (۱۳۶۳). **ارتباط گفتاری میان مردم**. ترجمه سید اکبر حسینی و قاسم کبیری. چاپ اول. تهران: انتشارات امیرکبیر.
۱۵. گنجی، حمزه. (۱۳۸۶). **روانشناسی عمومی**. چاپ چهل و چهارم. تهران: انتشارات ساوالان.
۱۶. مان، نرمان ل. (۱۳۶۴). **اصول روانشناسی**. ترجمه محمود ساعتچی. چاپ هشتم. تهران: انتشارات امیرکبیر.
۱۷. نولدکه، تئودور. (۲۵۳۷). **حماسه ملی ایران**. ترجمه بزرگ علوی. چاپ سوم. تهران: انتشارات سپهر.
۱۸. وتن، دیوید؛ کمرون، کیم. اس. (۱۳۸۳). **مدیریت تعارض**. ترجمه مهدی الوانی و حسن دانایی فرد. چاپ اول. کرج: انتشارات تحقیقات و آموزش مدیریت.

ب) مقاله‌ها

۱. آیدنلو، سجاد. (۱۳۸۶). «بررسی سه بیت از داستان رستم و اسفندیار». فصلنامه پژوهشهای ادبی. سال پنجم. شماره ۱۸. زمستان ۱۳۸۶. صص ۳۲-۹.
۲. اسپیکمن، جیمز و رایالز، لایتنه. (۱۳۹۰). «ارزیابی دوباره نظریه تعارض برای مدیریت تعارضهای چندگانه هم زمان». ترجمه زهرا مهران، مهدی جواهری کامل. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس. سال هشتم. شماره ۳۷. مهر و آبان ۱۳۹۰. صص ۱۷۵-۱۵۳.
۳. بهنام، مینا. (۱۳۹۰). «بررسی و تعامل دو نظام روایی و گفتمان در داستان رستم و اسفندیار». فصلنامه پژوهشهای زبان و ادبیات تطبیقی. دوره دوم. شماره چهارم. زمستان ۱۳۹۰. صص ۱-۱۶.
۴. حسینی، روح الله. (۱۳۸۵). «بررسی ساختار تقابل رستم و اسفندیار در شاهنامه براساس نظریه تقابل لوی استروس». مجله پژوهش زبانهای خارجی. شماره ۳۱. تابستان ۱۳۸۵. صص ۴۳-۶۴.
۵. عباسی، حجت؛ قبادی، حسینعلی. (۱۳۸۹). «مقایسه جایگاه زن در شاهنامه فردوسی با ایلپاد و اودیسسه هومر». فصلنامه ادبیات عرفانی و اسطوره‌شناختی. سال ششم. شماره ۱۹. تابستان ۱۳۸۹. صص ۱۲۸-۱۰۹.
۶. کرمی، حسین. (۱۳۸۵). «نگاهی تازه به معنی چند بیت از شاهنامه فردوسی». فصلنامه پژوهشهای ادبی. شماره ۱۴. زمستان ۱۳۸۵. صص ۱۴۲-۱۱۹.
۷. مالمیر، تیمور. (۱۳۸۵). «ساختار داستان رستم و اسفندیار، نشریه دانشکده ادبیات و علوم انسانی». دوره جدید شماره ۱۹. بهار ۱۳۸۵. صص ۱۸۴-۱۶۳.

ج) منابع لاتین

1. Hellriegel, Don, John W Slocum, Jr and Richard W Woodman. (1998). **Organizational Behavior**, Seventh edition, N, Y; West publishing co.
2. kreitner, Robert and Angelo Kinicki.(2004). **Organizational Behavior**, New York: Irvin/ Mc Grow- Hill.

3. Martocchio, J. J., and T. A. Judge.(1995). "When We Don't See Eye to Eye: Discrepnies Between Supervisors and subordinates in Absence Disciplinary Decision", Journal of Management,21,pp. 251- 278.
4. steven L. Mcgraw, Mary Ann Von Glinow. (2003). **Organizational behavior**, McGrow- Hill Higher Education.
5. Thomas, k.w. (1976). **conflict and conflict management**, In .M. D. Dunnette (ed) , Handbook of Industrial and organizational psychology, Chicago, Rand McNally publishing.

