

مهارت حل تعارض



انسان ها موجوداتی اجتماعی هستند و در عین اینکه به بودن در کنار یکدیگر نیاز دارند، ناگزیر در ارتباط با یکدیگر دچار اختلاف نظر در خواسته ها و اهداف می شوند، موضوعی که روانشناس ها به آن **تعارض** می گویند. وجود اختلاف و تعارض در هر رابطه ای اجتناب ناپذیر است اما داشتن مهارت حل تعارض به هریک از ما کمک می کند تا بتوانیم روابط صمیمانه تری را با اطرفیان تجربه کنیم.

چرا تعارض به وجود می آید؟

یک رابطه به دلایل مختلفی می تواند به سمت تعارض پیش برود.

از جمله مهم ترین علل تعارض می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ❖ تفاوت در دنیای پدیداری افراد
- ❖ متفاوت بودن نظام ارزشها
- ❖ اولویت بندی متفاوت نظام ارزش ها نزد افراد

اما دلایلی هم وجود دارد که باعث می شود تعارض به سمت یک رابطه مخرب پیش برود و بهتر است ابتدا با آن ها آشنا شویم.

۱. اهداف رقابتی و شرایط برنده – بازنده

کسانی که مدام به دنبال رقابت ناسالم هستند و تحت هر شرایطی می خواهند برنده باشند، تعارض را به سمت یک رابطه مخرب می برند.

۲. سوء برداشت و پیش فرض منفی

اگر نسبت به تعارض، پیش فرض های منفی داشته باشیم نمی توانیم روابط خود را به درستی مدیریت کنیم. به عنوان مثال کسی که این باور را دارد که تعارض داشتن در یک رابطه خیلی بد است و یا اینکه وجود تعارض یعنی طرف مقابل به من علاقه ای ندارد اصلا به دنبال یادگیری مهارت حل تعارض نمی رود و وجود هر مشکلی منجر به تخریب بیشتر روابطش می شود.

۳. کاهش ارتباطات

وقتی به دنبال یک تعارض، ارتباطات خود را کم می کنیم عملا فرصت گفت و گو و ترمیم رابطه را از خود و طرف مقابل سلب کرده و به تنش های موجود بیشتر دامن می زنیم. در حالی که حفظ روابط و گفت و گو درباره تعارض به حل اختلافات کمک شایانی خواهد کرد.

۴. مبهم شدن موضوع اصلی تعارض

اگر بتوانیم مسائل مشترک بین خود و دیگری که منجر به تعارض شده است را به طور عملیاتی و دقیق تعریف کنیم (همان طور که در مهارت حل مسئله توضیح داده شد) تا حد زیادی به حل اختلافات کمک کرده ایم. اما گاهی طرفین نیز خود نمی دانند دقیقا به دنبال چه چیزی هستند و همین موضوع مشکل را دو چندان میکند.

۵. موضع گیری شدید و پافشاری بر روی آن

بعضی ویژگی های شخصیتی باعث می شود افراد نه تنها تعارض خود را حل کنند بلکه روابط پر تنش تری را نیز تجربه کنند. مثلا موضع گیری های شدید و پافشاری بر روی حرف خود در اکثر موارد منجر به اختلافات گسترده تر می شود.

هنگامی که خواسته ما با دیگری تفاوت دارد دچار تعارض می شویم



۶. بزرگنمایی اختلافات و فاجعه سازی

بزرگ کردن تعارضات و اغراق آمیز نشان دادن آن، مانع از حل تعارض سازنده است. اما اگر افراد سعی کنند سبک تفکر خود را عوض کنند و به این نکته توجه کنند که هر فردی در زندگی شغلی و شخصی خود در رابطه با اطرافیان دچار تعارض می شود راحت تر با مسائل موجود کنار می آیند.

انواع رفتارها در مواجهه با تعارض

اگر نوع مقابله با تعارض را به صورت یک طیف در نظر بگیریم، یک سوی این طیف، انفعال و سوی دیگر آن پرخاشگری است. رفتار یک فرد در بین این دو قطب در تناوب است. در ادامه نگاهی به انواع این رفتارها خواهیم داشت.



رفتار تهاجمی

در این حالت فرد از لحن خشن، اصرار و رفتارهای یک طرفه استفاده می کند و فرد حاضر نیست وارد یک تعامل سازنده شود.

انفعال و تسلیم

فرد همیشه از خواسته های خود کوتاه می آید و به دیگران امتیاز می دهد.

مصالحه

هیچ یک از طرفین از خواسته های خود به طور کامل کوتاه نمی آیند ولی هر یک امتیازهایی را به طرف مقابل واگذار می کند.

اجتناب

در رفتار اجتنابی فرد به امید اینکه گذشت زمان مسائل را حل می کند و از ترس ایجاد تنش و مشکلات احتمالی ، به طور کلی تعارض را نادیده می گیرند.

هر کدام از رفتارهای بالا مزایا و معایبی دارند و شاید در کوتاه مدت حتی کاربرد هم داشته باشند.

مثلا فردی که همیشه اجتناب می کند و یا فردی که همیشه تسلیم می شود شاید مواقعی این رفتار به آن ها کمک کند و از بروز تنش بیشتر جلوگیری کند اما در بلند مدت این افراد به دلیل سرکوب نیازهای خود دچار خشم می شوند و احساس سرخوردگی پیدا می کنند. فردی که همیشه از رفتار پرخاشگرانه استفاده می کند شاید بتواند همیشه حرف خود را پیش ببرد ولی هیچ وقت نمی تواند صمیمیت در روابط عاطفی را تجربه کند.

چگونه تعارض خود را با دیگران حل کنیم؟

گام اول کسب نگرش کارآمد راجع به تعارض

کسب مهارت حل تعارض بدون داشتن یک نگرش مثبت و سازنده راجع به تعارض امکان پذیر نیست.

• مولفه های نگرش کارآمد

۱. بین افراد صمیمی هم تعارض پیش می آید. خواستن چیزهای متفاوت خوب است.
۲. نیازهای هر دو طرف ارزش مساوی دارند.
۳. تعارض باید با همکاری یکدیگر حل شود.



مثال: علی می خواهد به سینما برود ولی مریم می خواهد به میهمانی برود.

- **مولفه اول: علی:** ((خوب است که ما خواسته های متفاوت داریم، من دوست دارم که به سینما بروم و تو دوست داری به میهمانی بروی.))
- **مولفه دوم:** ((نیازهای هر دو ما منطقی است.))
- **مولفه سوم:** ((تعارض خود را با هم حل می کنیم و از خواسته های همدیگر آگاه می شویم.))

گام دوم مذاکره و حل تعارض

قبل از مذاکره خواسته های خود را مشخص کنید. برای این منظور می توانید از بارش فکری، جستجوی اطلاعات و ایجاد پیشنهادات متقابل استفاده کنید.

برای این منظور می توانید گام های زیر را اجرا کنید:

- ❖ قبل از مذاکره قواعد زیر را در ذهن خود مرور کنید:
- من با آرامش، تعارض را می پذیرم.
- من از بحث با طرف مقابل نتیجه منصفانه ای را می خواهم که مورد توافق دو طرف باشد و برای هر دو خوب باشد.
- من منعطف هستم و متوجه پیام های ذهن خود هستم.
- ❖ توصیف موقعیت مورد نظر: موقعیت تعارض را بطور عینی، بی طرفانه و بدون دخالت دادن احساسات خود توصیف کنید.
- ❖ برچسب زدن به تمامی احساسات مثبت و منفی خود در آن موقعیت. این کار باعث می شود که واقعیت تحت الشعاع احساسات قرار نگیرد.



❖ علایق و نیازها را در سه ستون بنویسید:

- ستون اول: علایق و نیازهای عینی و غیر عینی خود را بنویسید.
- ستون دوم: علایق و خواسته های عینی و غیر عینی طرف مقابل خود را بنویسید.
- ستون سوم: علایق مشترک را بنویسید. مشخص کنید که هر دوی شما چه می خواهید (مهم ترین ستون).

❖ تهیه راه حل‌های آزمایشی با در نظر گرفتن وضعیت مورد نظر:

- راه حل ایده آل من کدام است؟
- راه حل قابل قبول من کدام است؟
- راه حل غیر قابل قبول من کدام است؟

تعارض بین همسران

فرض کنید خانم و آقای بر سر نحوه چگونگی گذراندن تعطیلات دچار تعارض هستند. خانم تمایل دارد در کنار مادرش باشد و آقا برنامه دیگری دارد. با استفاده از قواعد بالا می توان این تعارض را این گونه مدیریت کرد:

➤ مرور قواعد پایه

- تعارض طبیعی است و هر یک از ما حق داریم خواسته های خود را داشته باشیم.
- من از مذاکره خود می خواهم به نتیجه ای منصفانه برسم که هر دو راضی باشیم.
- منعطف هستم و مراقب پیام های ذهنی ام هستم.



➤ توصیف موقعیت

((تعطیلات عید نزدیک می شود. دوست دارم تعطیلات را در کنار مادرم باشم ولی همسرم می خواهد در خانه بماند.))

➤ احساس های من

- مادرم را دوست دارم.
- می ترسم مادرم از دستم دلخور شود.
- احساس کسلی از ماندن در خانه
- خوشحالی از دیدن سایر اعضای خانواده ام.
- خشم از اینکه همسرم با من نمی خواهد همراهی کند.
- ترس از بالا گرفتن اختلافم با همسرم.

➤ علایق و نیازها

- ستون اول: دیدن مادر، دیدن خواهر و برادر، خوش گذراندن تعطیلات، درک شدن از سوی همسرم، احترام همسرم به خواسته های من.
- ستون دوم: در خانه ماندن، استراحت کردن، آرامش، احترام به حقوقش.
- ستون سوم: هر دو می خواهیم خوشبخت باشیم، هر دو می خواهیم آرامش داشته باشیم، هر دو می خواهیم احساس صمیمیت به یکدیگر داشته باشیم، هر دو می خواهیم تعطیلات خوبی داشته باشیم.

➤ راه حل های آزمایشی

- راه حل ایده آل من: از ابتدای تعطیلات به خانه مادرم برویم و تا آخر تعطیلات آن جا بمانیم.
- راه حل قابل قبول: می توانم تعداد روزهای آنجا ماندن را کم کنم.
- راه حل غیر قابل قبول: اصلا خانه مادرم نروم.

معمولا راه حلی که نیازهای هر دو طرف را در بر بگیرد و طرفین با توافق هم به آن برسند راه حل مناسبی خواهد بود. طرفین در عین اینکه تعارض خود را به درستی مدیریت کرده اند احساس صمیمیت و نزدیکی بیشتری نیز در روابط خود دارند. حل تعارض همانند هر مهارت دیگه ای نیازمند تمرین است. تنها با تمرین است که می توانیم این مهارت را در خود درونی کنیم.

مهسا دهقانی (کارشناس ارشد روان شناسی بالینی)