

# مهارت حل تعارض

## تعارض چیست؟

اختلاف بین دو یا چند نفر را تعارض می گویند.

## علت تعارض چیست؟

از آن جایی که انسان ها به طور طبیعی با هم تفاوت دارند و نوع نگاه آن ها نسبت به دیگران و مسائل فرق می کند، طبیعی است که با یکدیگر دچار تعارض شوند.

## آیا تعارض بین زوجین همیشه بد است؟

تعارض بین زوجین اجتناب ناپذیر است. نداشتن تعارض الزاماً به معنای داشتن رابطه ای بهتر نیست. زیرا اختلاف به خودی خود، بد یا خوب نیست بلکه نحوه ی حل و فصل آن است که می تواند به اختلافات دامن بزند و یا به حل مسئله و صمیمیت منجر شود.

**تعارض و اختلاف داشتن با دیگران طبیعی است، زیرا همه ما با هم فرق می کنیم.**

## چه روش هایی برای حل تعارض وجود دارد؟

### ۱. روش های ناسالم حل تعارض کدام اند؟

- **اجتناب از حل تعارض:** در این حالت افراد از گفتگو درباره ی تعارض خودداری می کنند. دلیل آن ترس از بالا گرفتن اختلاف یا فقدان مهارت برای حل تعارض است.
- **قطع کردن رابطه:** عده ای از مردم به دنبال اختلاف با دیگری رابطه ی خود را با وی قطع می کنند. چنین چیزی به معنای پاک کردن صورت مسئله است.
- **قهر کردن:** برخی از مردم به دنبال بروز اختلاف با یکدیگر قهر می کنند. قهر کردن یک نوع روش اجتنابی برای حل اختلاف است و به حل مشکل منتهی نمی شود.

• **سپردن مسئله به گذر زمان:** عده ای هم اختلاف خود با دیگری را به گذر زمان می سپارند تا شاید به مرور زمان خود به خود حل شود. این روش نیز موثر نیست زیرا بسیاری افرادی که به دلیل بروز اختلاف، سالیان سال با هم قهر بودند ولی اختلاف هم چنان سرجایش بود.

**اجتناب از حل تعارض،  
قطع کردن رابطه، قهر  
کردن، سپردن مسئله به  
گذر زمان، کوتاه آمدن و  
رفتار پرخاشگرانه همگی  
از روش های ناسالم حل  
تعارض به شمار می روند.**

• **کوتاه آمدن:** یکی دیگر از روش های حل تعارض، کوتاه آمدن است. وقتی در برابر کسانی که با آن ها اختلاف داریم کوتاه می آییم به این معنا نیست که اختلاف حل شده است بلکه به این معناست که ما به دلایلی از حق خود گذشته ایم. این اقدام ممکن است در کوتاه مدت موثر باشد اما در دراز مدت به اختلافات و تنش بین فردی دامن می زند.

• **رفتار پرخاشگرانه:** عده ای هم به دنبال بروز اختلاف با دیگری دست به پرخاشگری می زنند، برای مثال فحاشی می کند، کتک کاری راه می اندازد و ...

## ۲. روش های سالم حل تعارض کدام اند؟

کلید طلایی حل تعارض «مذاکره» است.

### مذاکره چیست؟

مذاکره گفت گویی است بین دو یا چند نفر، با هدفی خاص که عموماً رسیدن به یک راه حل و یا حل اختلاف است. مذاکره کردن مستلزم این است که گوینده به دقت، شفاف و ساده صحبت هایش را بکند و به دیگری نیز چنین اجازه ای بدهد. مذاکره باید در فضای مناسب و زمان مناسب صورت گیرد و نیز باید دو طرف مذاکره حال خوبی داشته باشند. با داشتن خستگی، گرسنگی و سردرد نمی توان یک مذاکره را خوب پیش برد.

**مذاکره گفت گویی است  
بین دو یا چند نفر با  
هدفی خاص که عموماً  
رسیدن به یک راه حل و یا  
حل اختلاف است.**

## برای انجام صحیح مذاکره چه فنونی را باید به کار ببریم؟

■ **گوش دادن:** گوش دادن با شنیدن فرق می کند. وقتی به صحبت کسی گوش می دهید یعنی کاملاً به او توجه می کنید. این رفتار در گوینده این احساس را

ایجاد می کند که شما برایش اهمیت قائل هستید و به دقت به حرف هایش گوش می دهید. در روند حل اختلاف، گوش دادن دقیق باعث می شود که با دیدگاه طرف مقابل آشنا شوید. این کار از احتمال ایجاد سوء تفاهم در روابط بین فردی می کاهد.

■ **اجازه صحبت به دیگری دادن:** مذاکره همان طور که از نامش پیداست گفتگوی دو نفره است. هر دو طرف باید به هم فرصت صحبت و گفت گو بدهند. در حین صحبت دیگری سرا پا گوش باشند و صحبت طرف مقابل را قطع نکنند.

■ **پرداختن به مسئله و دنبال مقصر نگشتن:** مذاکره ی موثر مستلزم این است که دو نفر به مسئله و راه حل های آن بپردازند ولی دنبال مقصر نباشند. دنبال مقصر بودن یکی از موانع مهم مذاکره به منظور حل اختلاف است.

■ **راه حل ارائه دادن:** حل مسئله و اختلاف با ارائه راه حل ها از سوی دو طرف امکان پذیر است. بنابراین دو طرف مذاکره باید راه حل ارائه دهند و در ارائه راه حل ها به نظم و دیدگاه دیگری توجه کنند.

**گوش دادن با شنیدن  
فرق می کند. وقتی به  
صحبت کسی گوش  
می دهید یعنی سرا پا  
توجه و گوش هستید.**

■ **پرداختن به یک مسئله (نه بیشتر):** امکان حل همه مسائل در یک جلسه مقدور نیست. بنابراین بهتر است مهم ترین موضوع مورد اختلاف را انتخاب کرده و به آن بپردازید. پس از حل و فصل یک مسئله می توانید به مسئله دیگری بپردازید.

■ **همدلی کردن:** همدلی یعنی خود را جای طرف مقابل بگذارید و از دید او به موضوع و مسئله نگاه کنید. نگرستن از زاویه دیگری به شما کمک می کند تا در ارائه راه حل ها منافع و رضایت طرف مقابل را نیز در نظر بگیرید.

■ **جدا کردن احساس از رفتار:** ممکن است نسبت به کسی که با او مذاکره می کنید احساس خوبی نداشته باشید. اگر قرار باشد احساسات خود را دخالت دهید مذاکره خوب پیش نمی رود. بهترین کار این است که احساس خود را وارد فرآیند مذاکره نکنید، به مشکل بپردازید و دنبال راه حل هایی برای حل مسئله باشید.

■ **به کار گرفتن فن وقفه:** این فن زمانی به کار می آید که دو نفر در حین گفت گو آرامش و خوش رویی شان را از دست می دهند و عصبانی می شوند. در واقع باید به دو طرف مذاکره یاد داد قبل از آنکه عصبانی شوند، موقتاً به گفتگو خاتمه دهند تا آرامش خود را بدست آورند.

**مثال:** «به نظرم بهتره فعلاً به گفتگو خاتمه بدیم. در حال حاضر هر دوی ما خسته و عصبی هستیم و به نظرم الان زمان مناسبی برای صحبت و گفتگو نیست. زمانی ادامه بدیم که آرامشمون رو دوباره پیدا کردیم.»

■ **به کار گرفتن روش برد-برد:** وقتی راه حل ارائه می دهید به هدف نهایی فکر کنید. هدف نهایی؛ حل مسئله و بهبود رابطه است. اگر راه حل های ارائه شده صرفاً منافع شما را تامین کنند و منافع طرف دیگر مذاکره را نادیده بگیرند، هرگز رضایت طرف مقابل تامین نخواهد شد. در نتیجه مذاکره بی فایده خواهد بود. بهترین گزینه ارائه راه حل هایی است که هم منافع شما و هم منافع دیگری را تامین کند.

## انواع روش های برد- برد

۱. **قرعه کشی:** وقتی دو نفر بر سر اجرای یک راه حل به توافق رسیدند اما بر سر این که چه کسی اول کاری را انجام دهد، با هم اختلاف دارند، قرعه کشی مسئله را حل می کند.

۲. **نوبت گذاشتن:** وقتی دو طرف بر سر انجام کاری با هم مسئله دارند، نوبت می گذرانند و به این ترتیب هر یک باید به نوبت فعالیتی را انجام دهند. برای مثال: اگر اختلاف دو نفر بر سر شستن ظرف باشد، آن ها می توانند با نوبت گذاری مسئله را حل کنند. به این صورت که روزهای زوج یکی و روزهای فرد دیگری ظرف بشوید.

۳. **داوری فرد سوم:** زمانی که دو طرف مذاکره به راه حل نمی رسند و یا هر دو بر سر یک راه حل که به نفع خودشان است اصرار دارند، داوری کردن فرد سوم تسهیل کننده روند مذاکره است. می توان از یک ریش سفید، فرد قابل اعتماد یا دوست خواست که بین دو نفر داوری کنند و برای حل اختلاف گزینه هایی را پیشنهاد دهند. البته داور هم باید گزینه هایی را پیشنهاد دهد که به نفع دو طرف است نه به نفع یکی از طرفین.

## چه عواملی بر سر راه مذاکره موثر مانع ایجاد می کنند؟

گوش ندادن، صحبت دیگری را قطع کردن، با لحن نامناسب صحبت کردن، با صدای بلند حرف زدن، به جای پرداختن به مسئله طرف مقابل را محکوم کردن، چند مسئله را همزمان پیش کشیدن، بر چسب زدن به دیگری و قضاوت کردن او (مانند تو کینه توز هستی... ناسازگار هستی و...)، خود خواهی و تنها نفع خود را دنبال کردن، عدم صداقت و پنهان کاری، بی توجهی به سخنان دیگری، به نفع خود عمل کردن و دنبال کردن راه هایی که برای طرف مقابل امتیاز چندانی ندارند، عیب جوایی از دیگری، منحرف کردن موضوع بحث، بها ندادن به احساسات طرف یکدیگر، تحقیر کردن دیگری، صحبت کردن با ادبیات نامناسب، حالت های چهره ای و رفتارهای غیر کلامی نامناسب و پیش کشیدن مسائل گذشته همگی از موانع عمده روند مذاکره به شمار می آیند.

## چه عواملی مذاکره را تسهیل می کنند؟

تایید احساسات دیگری، خلاصه کردن صحبت های وی، همدلی و توجه به دیدگاه و احساس دیگری، تمرکز بر روی مشکل نه بر روی فرد، تمرکز بر روی مشکل فعلی نه مشکلات گذشته، ابراز احساسات، انتظارات، نیازهای خود و اجازه دادن به دیگری برای ابراز احساسات، انتظارات و نیازهایش.

