



مؤسسه آموزش عالی خواران
(فردوسی - خواران)



مرکز مشاوره و سلامت دانشجویی

مؤسسه آموزش عالی خواران



پیام مشاور شماره ۶۵ - خرداد ۹۶

سلام خواننده گرامی:

یکی دیگر از مهارت هایی که برای زندگی ، ضروری و اساسی است، مهارت حل اختلاف است .همان طور که می دانید، بروز اختلاف و تفاوت میان انسان ها امری عادی و طبیعی است. مهم آن است که در صورت وجود اختلاف، افراد بتوانند اختلاف موجود را به گونه مناسبی که رضایت هر دو طرف جلب شود حل کنند. مهارت حل اختلاف کمک می کند که بتوانید این نوع اختلافات را به گونه ای سالم و منصفانه حل نمایید.

(مهارت حل اختلاف)

مهارت حل اختلاف، یک مهارت مهم زندگی است و داشتن این مهارت در زمینه ازدواج و روابط اجتماعی، بسیار کمک کننده است .برای حل اختلافات خود از اصول زیر استفاده کنید:

۱ - به هنگام بروز مشکل به فکر حل اختلاف باشید.به محض آن که احساس کردید مشکلی یا سوء تفاهمی ایجاد شده است یا شما از موضوعی رنجیده یا عصبانی هستید، در اولین فرصت مناسب از مهارت حل اختلاف استفاده کنید. به یاد داشته باشید تا زمانی که شروع به حرف زدن نکنید دیگران نمی فهمند که شما از چه چیزی ناراحتید .گذشت زمان و به تأخیر انداختن حل اختلاف باعث می شود دیگران به رفتاری که باعث ناراحتی شما شده ادامه دهند.در نتیجه،رنجش و ناراحتی شما تشدید می شود . اثر دیگر به تأخیر انداختن حل اختلاف آن است که ممکن است در دیگران انتظاراتی ایجاد شود.

۲ - از طرف مقابل بخواهید زمانی را برای حل اختلاف تخصیص بدهد .حل اختلاف دو طرف دارد .باید شما و مقابل تان آمادگی داشته باشید .پس باید زمانی را به حل اختلاف اختصاص دهید که برای هر دو طرف مناسب باشد. با طرف مقابل صحبت کنید و از او درخواست کنید زمانی برای حل اختلاف به شما بدهد .زمانی که هم شما و هم طرف مقابلتان آرامش، و حوصله بحث و صحبت در مورد اختلافات و ناراحتی ها را داشته باشید.



۳ - در صحبت کردن خود از جملاتی استفاده کنید که با من شروع می شود. جملاتی را که با تو یا شما شروع می شود به کار نبرید. بنابراین به جای آن که بگویید: « تو این طور هستی، یا تو باعث ناراحتی من می شوی » بگویید: « من این طور احساس می کنم یا من از این برخورد می رنجم» . اشکال جملاتی که با تو

شروع می شود در این جاست که ما طرف مقابل را محکوم می کنیم و رفتار و احساسی را به او نسبت می دهیم که ممکن است صحیح نباشد و در این حالت شخص احساس می کند که به طور صحیح درک نشده، و در مورد او به صورت نامنصفانه ای قضاوت شده است .در نتیجه دچار عصبانیت، جبهه گیری، ناکامی، و دیگر احساسات منفی شده و به صورتی پاسخ می دهد که فرآیند حل اختلاف را با مشکل اساسی رو به رو می سازد. ۴ - سعی کنید حالت صحبت کردن شما بدون پرخاش و تندی باشد. موقع عصبانیت زمان مناسبی برای حل مسئله نیست .ابتدا سعی کنید آرامش خودتان را به دست آورید و بعد به حل اختلاف بپردازید . زیرا در حل اختلاف می خواهیم اختلاف و ناراحتی یا نظر خود را بیان کنیم و نمی خواهیم ناراحتی خود را سر کسی خالی کنیم . معمولاً زمانی که فرد عصبانی است سعی در خالی کردن عصبانیت خود دارد که جز بدتر کردن اوضاع و شرایط، ثمر دیگری ندارد.



موسسه آموزش عالی خاوران
(فردوسی - تهرانی)



پیام مشاور شماره ۶۵ - خرداد ۹۶



۵ - از کلماتی که بار منفی دارند استفاده نکنید. به شخصیت طرف مقابل برچسب نزنید و با کلمات منفی، شخصیت وی را مورد حمله قرار ندهید.

۶ - در طرف مقابلتان احساس های منفی ایجاد نکنید. طرف مقابلتان را خجالت زده نکنید و در او احساس گناه و تقصیر ایجاد نکنید. شرمندگی دیگران باعث اختلال در فرآیند حل اختلاف می شود. طعنه و کنایه، مشکلات زیادی را در فرآیند حل اختلاف ایجاد می کند و نوعی پرخاشگری کلامی محسوب می شود. همان طور

که قبلاً گفته شد در این مورد ضروری است ابتدا فرد، خود را آرام سازد و سپس وارد فرآیند حل اختلاف گردد.

۷ - نظر و دیدگاه خود را نسبت به مسئله بیان کنید. آنچه که شما را ناراحت می کند بیان کنید و نقطه نظرات خود را بگویید. موضوع را پیچیده نسازید، حکم ندهید، سرزنش نکنید، قضاوت نکنید بلکه سعی کنید که فقط نظر خود را آن گونه که احساس می کنید بیان کنید.

بدهید. پس از آن که دیدگاه خود را مطرح نظرات و دیدگاه های خودش را بیان کند. تان ارزیابی کنید. اگر اشتباه کرده اید برای اشتباهات یک توانایی است نه نشانه ای



۸ - به طرف مقابل اجازه صحبت کردن کردید اجازه دهید طرف مقابلتان هم ۹ - با توجه به صحبت های طرف مقابل معذرت خواهی کنید. معذرت خواهی از ضعف.

۱۰ - در صورتی که اشتباه نکرده بودید سعی کنید با طرف مقابلتان به یک توافق جدیدی برسید. راهی را برای پایان دادن یا کاهش اختلاف خود بیابید. سعی کنید از راه حلی استفاده کنید که هم برای شما و هم برای طرف مقابلتان مفید باشد. به این نوع راه حل ها، مصالحه یا توافق گفته می شود. از راه حل هایی که فقط برای یک طرف راضی کننده است اجتناب کنید زیرا مجدداً مشکل جدیدی می آفریند.

۱۱ - هر بار راجع به یک موضوع صحبت کنید. دلیل آن که در بعضی مواقع افراد در حل اختلاف مشکل پیدا می کنند آن است که هر بار موضوعات مختلف و متعددی به میان می آید. فرد ممکن است رنجش های متعددی داشته باشد بهتر است هر بار راجع به یک مورد صحبت شود. هر فرآیند حل اختلاف مربوط به یک رنجش، عصبانیت و ناراحتی است. به خصوص سعی کنید پای مسائل قدیمی به میان نیاید. همچنین، تا آن جا که ممکن است سعی کنید پای دیگران به مشکل شما کشیده نشود. مگر آن که آن فرد نیز در جلسه حل اختلاف حضور داشته باشد.

مهارت حل اختلاف در روابط خانوادگی از اهمیت فوق العاده ای برخوردار است زیرا طرفین قادرند بدون انجام رفتارهای ناسالمی مانند خشم، قهر، کنایه، فرو خوردن یا درون ریزی، که خانواده را بسیار آشفته می سازد، به شکل مؤثر به حل مسئله خود بپردازند و اختلاف یا سوء تفاهمی که پیش آمده را با کمک و همکاری یکدیگر برطرف کنند.



برگرفته از نشریه پیام مشاور مشترک وزارت علوم و دانشگاه تهران شماره ۱۰۳