

پیش‌گیری و حل‌وفصل اختلاف و تنش

ناهماهنگی و تناقض ببیند و در نتیجه احساس ناراحتی و رنجش کند. برای نمونه ممکن است اعمال و رفتار کسی برای فرد ایجاد ناراحتی کند ولی از ترس این‌که مبدا کار و یا رابطه‌اش را از دست بدهد، سکوت اختیار کند و از ابراز احساساتش خودداری کند.

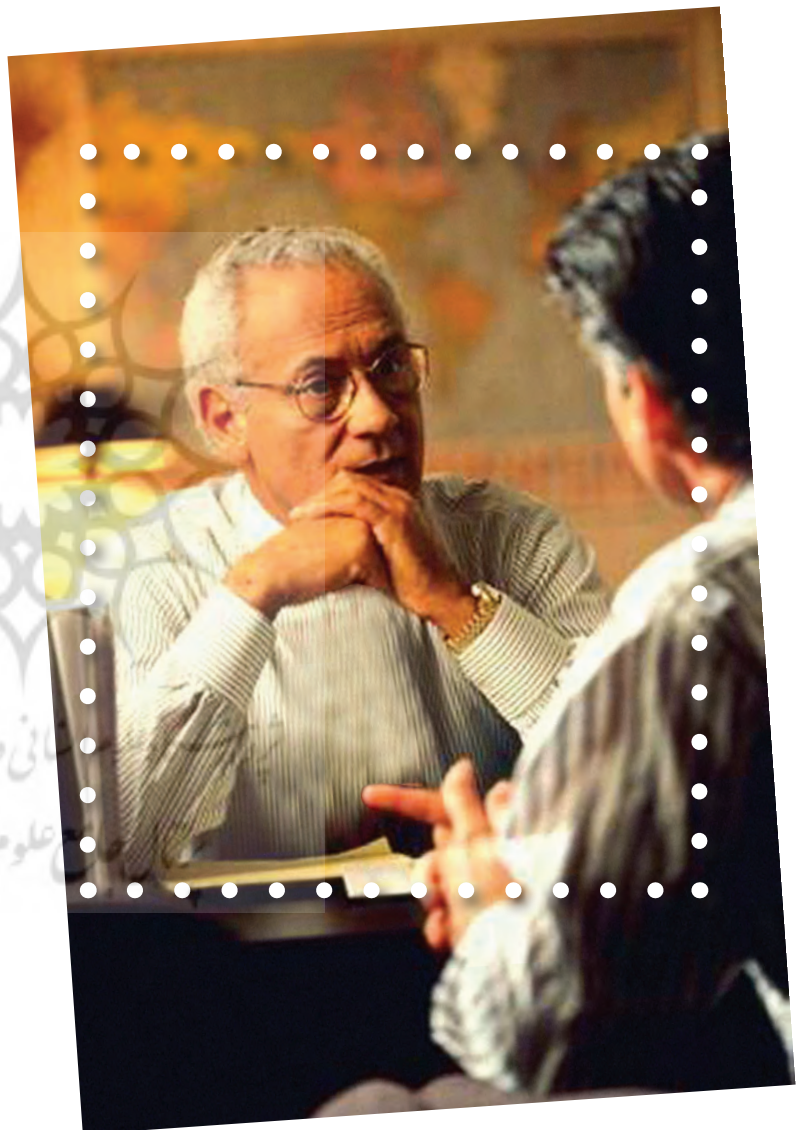
هم‌چنین اختلاف و تنش ممکن است «بین‌فردی» یا «گروهی» باشد یعنی اعمال و احساسات فرد به‌گونه‌ای بیان شود که باعث رنجش دیگری شود. ممکن است تنش میان زن و شوهر، رئیس و کارمند و یا دو دوست باشد.

چگونه اختلاف و تنش به‌وجود می‌آید؟

هنگامی که کسی تلاش کند باور، عقاید و اعمالش را در قالب کلمه‌ها و مفاهیمی در مورد موضوعی به دیگری تحمیل کند که مورد پذیرش قلبی او نباشد، اختلاف به‌وجود می‌آید. حال سؤالی که می‌توان مطرح کرد این است که اگر کسی نارضایتی خود را در برابر تحمیل اراده و عمل دیگری ابراز نکند، باز هم اختلاف و یا تنش به‌وجود می‌آید؟

باید توجه داشت که ابراز نکردن نارضایتی و احساسات ناخوشایند، دلیلی بر نبود اختلاف و تنش در روابط بین‌فردی نمی‌باشد چراکه ممکن است شخص به لحاظ وابستگی و موقعیتی که دارد، نتواند احساساتش را بیان کند ولی آن اختلاف به‌صورت پنهان و حل‌نشده باقی‌ماند و فرد را دچار کشمکش درونی کند. برای نمونه ممکن است زن و شوهری که با هم اختلاف دارند، از ترس به‌وجود آمدن تبعات منفی هم‌چون جدایی، از بروز احساسات ناخوشایند و یا رنجش، خودداری کنند و سکوت پیشه کنند اما این، دلیلی بر وجود تفاهم و عشق در زندگی نخواهد بود.

ممکن است به همسرمان بگوییم «چه کار کن و چه کار نکن»، هرچند ممکن است دستور ما را بپذیرد و مخالفتی نکند ولی باید توجه داشته باشیم که پیام دستورگونه‌ی ما، نوعی احساس ناراحتی در او ایجاد می‌کند که می‌تواند پیامدهای ناگواری را در روابط زناشویی به‌وجود آورد.



تبعات منفی اختلاف‌های حل‌نشده و احساسات بیان‌نشده:
● **انباشته شدن احساسات ناخوشایند و رنجش‌های ایجادشده بر روی هم:** در این صورت با بروز کوچک‌ترین مسأله‌ای، تمامی اختلاف‌های حل‌نشده و احساسات بیان‌نشده به‌صورت ناگهانی، به‌شدت منفجر می‌شوند

اختلاف و تنش، نوعی برخورد، تقابل ارزش‌ها و باورها، سوءتفاهم و یا عدم توافق در روابط انسانی می‌باشد. اختلاف و تنش، ممکن است «درون‌فردی» باشد به این معنا که فرد با خودش (باورها، عقاید، اندیشه‌ها و یا احساساتش) دچار تردید و مشکل باشد و بین افکار، گفتار و رفتار،

و هم‌چنین از جایگاه و ارزشی برابر برخوردار است. برای نمونه به‌جای این‌که بگوییم: «تو باید این کاری را که بهت می‌گم انجام دهی» بگوییم: «من به کمک شما نیاز دارم.»

۲) مهارت کسب ارزش (مدیریت خواسته‌هایی که دیگران از ما دارند): وقتی دیگران درباره‌ی نیازهای‌شان با ما صحبت می‌کنند، سعی کنیم صرف‌نظر از این‌که چه جایگاه و موقعیتی داریم، به‌طور کامل به حرف‌های‌شان گوش دهیم و تلاش کنیم بفهمیم که چه احساسی دارند. گوش دادن فعال به دو جهت مفید است:

- به این دلیل که به احساسات طرف مقابل توجه می‌شود، احساس ارزش و رضایت کرده و درهای مشارکت و همکاری گشوده می‌شود.
- از نیازها و احساسات او مطلع می‌شویم و می‌توانیم در جهت رفع آن‌ها تلاش کنیم و هم‌چنین از بروز تنش جلوگیری نماییم.

ب) مدیریت و حل‌وفصل اصولی آن (روش بدون بافت):

در این روش، اشخاص از موضوع و یا مسأله، جدا در نظر گرفته می‌شوند و مسأله در کانون توجه طرفین قرار می‌گیرد. برای نمونه اگر بین ما و دیگران اختلاف و یا تنش به‌وجود آید، سعی می‌کنیم به نیازهای دیگران احترام بگذاریم و در مقابل، خواسته‌های خودمان را نیز محترم بشماریم. به‌عبارتی نه تسلیم بی‌چون‌وچرای خواسته‌های دیگران شویم و نه دیگران را تسلیم بی‌چون‌وچرای خودمان کنیم بدین صورت که ابتدا سعی کنیم احساسات‌مان را در قالب پیام «من» بیان کنیم تا بتوانیم طرف مقابل را در تشخیص مسأله یاری کنیم. برای نمونه اگر رفتار کسی برای ما ایجاد احساس ناراحتی می‌کند، می‌توانیم بگوییم: «من از رفتار شما احساس ناراحتی می‌کنم». وقتی احساسات واقعی‌مان را در قالب «من» مطرح می‌کنیم، این احساس را در طرف مقابل ایجاد می‌کند که بپرسد «چرا» و این می‌تواند شروع خوبی برای وارد شدن به بررسی و شناخت مسأله باشد. باید توجه داشته باشیم که ممکن است در کوتاه‌مدت، موفق نشویم ولی باید خون‌سردی خود را حفظ کرده و همواره از روش گوش کردن فعال استفاده نماییم.

پس از این‌که علت اختلاف روشن شد، هردوی‌مان تلاش کنیم راه‌حل‌های گوناگون را برای حل مسأله معرفی کنیم و راه‌حلی را که مورد توافق طرفین است، انتخاب کنیم. باید مراقب باشیم که راه‌حل مورد نظر خود را به طرف مقابل تحمیل نکنیم چراکه اگر راه‌حل توأم با تفاهم نباشد، در اجرای آن دچار مشکل می‌شویم. درنهایت، هردوی‌مان مسؤولیت‌های عمل کردن توافقات را برعهده بگیریم.

فواید استفاده از روش بدون بافت:

- افزایش تعهد به انجام تصمیم گرفته‌شده
- ایجاد روابط صمیمی و پایدار
- افزایش مسؤولیت‌پذیری و اعتمادبه‌نفس



محمد امانی

کارشناس ارشد دیپلماسی و سازمان‌های بین‌المللی و متخصص مذاکره
Mohammadamani56@yahoo.com

به‌طوری که حتی ممکن است هیچ تناسبی با مسأله‌ی ایجادشده در آن لحظه نداشته باشد و در نتیجه حلقه‌ی رابطه را سست کند.

• **انتقال احساسات به‌صورت نابه‌جا به افراد دیگر:** برای نمونه خانمی که تسلیم خواسته‌های یک‌طرفه‌ی همسرش شده و احساساتش را بیان نکرده، ممکن است سر فرزندش داد بزند و یا نظرش را به او و یا زبردستش تحمیل کند.

• **رواج بدگویی، شایعه‌پراکنی و بی‌اهمیت‌انگاری در روابط فرد با دیگران:** برای نمونه اگر اختلاف و یا تنش در سازمان‌ها و یا محیط کار حل نشود، ممکن است کارکنان پشت‌سر یکدیگر انتقاد و یا شایعه‌پراکنی بی‌اساس کنند.

• **ایجاد احساس سرزنش، تحقیر، انتقاد و طردشدگی:** اختلاف‌های حل‌نشده و احساسات بیان‌نشده، ممکن است منجر به ایجاد مشکلات روانی هم‌چون افسردگی، اضطراب، عدم اعتمادبه‌نفس، عدم قاطعیت و... شود.

چگونه برخی از واژه‌ها و مفاهیم باعث ایجاد رنجش و تنش می‌شوند؟

برخی از واژه‌ها و مفاهیم هم‌چون «تو نباید این کار را بکنی...، چرا تو سعی نمی‌کنی؟...، تو این کار را می‌کنی چون...، بگذار بهت بگم تو چه کار باید بکنی...، تو برای این‌که باعث زحمت من شدی مقصری...، تو باید بهتر از این‌ها بدانی و...» باعث ایجاد رنجش و مقاومت شده و در نتیجه منجر به اختلاف و تنش می‌شوند.

مردم دوست ندارند کسی به آنان بگوید چه کار کنند و چه کار نکنند، بنابراین در برابر واژه‌های بیان‌شده، پافشاری کرده و در مقابل هرگونه تغییر، مقاومت می‌ورزند چراکه این مفاهیم، به معنای انگشت اتهام و سرزنش به‌سوی آنان است.

راه‌کارهای پیش‌گیری از بروز اختلاف و تنش:

هرچند اختلاف و یا تنش در روابط انسانی، امری ناخوشایند و برهم‌زننده‌ی الفت و دوستی است اما چه خواهیم و چه نخواهیم، به‌صورت بالقوه و بالفعل وجود دارد و نمی‌توان آن را انکار کرد چون انسان‌ها به لحاظ شخصیتی، فرهنگ و نوع جهان‌بینی که دارند، متفاوت از هم هستند و در نتیجه موضوعات و پدیده‌های اطراف خود را متفاوت از دیگران می‌بینند و درک می‌کنند. به‌عبارتی انسان‌ها واقعیت را به‌گونه‌ای که درک می‌کنند، می‌بینند و رفتار می‌کنند نه آن‌گونه که هست.

برای مواجهه با چنین واقعیتی، می‌توان دو اقدام زیر را انجام داد:

الف) پیش‌گیری از به‌وجود آمدن آن

۱) **مهارت ایجاد ارزش** (چگونگی بیان خواسته‌ها از دیگری): یعنی سعی کنیم خواسته‌های‌مان را در قالب پیام «من» مطرح کنیم و به‌گونه‌ای صحبت کنیم که طرف مقابل احساس نکند به شخصیتش حمله می‌کنیم و یا سعی داریم نظمان را به او تحمیل کنیم بلکه احساس کند به او به‌عنوان انسان مستقلی می‌نگریم که دارای حق و حقوق یکسانی می‌باشد