



بین فردی

تعارض‌ها و راه‌حل

اختلاف نظر و تعارض در ارتباط‌های بین فردی امری طبیعی و اجتناب ناپذیر است که به دلیل منحصر به فرد بودن هر انسانی به وجود می‌آید. تعارض، به خودی خود بد و زیان‌بخش نیست و در واقع اگر به صورت سازنده‌ای حل و فصل شود، سبب رشد افراد نیز می‌شود. از آنجا که تعارض نوعی مسئله و مشکل محسوب می‌شود، بنابراین همان اصول فرایند حل مسئله در مورد آن صدق می‌کند. مراحل حل تعارض‌های بین فردی عبارت‌اند از:

۱. پذیرش اختلاف نظر و تعارض به عنوان یک امر طبیعی.
 ۲. تعیین مشکل و احساس‌های حاصل از آن.
 ۳. شناخت همهٔ راه‌حل‌های ممکن.
 ۴. ارزیابی راه‌حل‌ها و انتخاب راه‌حلی که برای هر دو طرف قابل پذیرش است.
 ۵. بررسی تأثیر راه‌حل.
- از آنجا که در تعارض‌های بین فردی با حل



۴. باید از گفتن کلماتی که بار قضاوتی دارد و حاکی از یک ارزیابی است (مانند بی‌ملاحظه، نادان و...) اجتناب شود. در چنین مواردی باید سعی کرد، بدون برجسب زدن به طرف مقابل، از جمله‌های توصیفی برای بیان احساسات خود استفاده کرد.

۵. نباید از جمله‌های مطلق استفاده کرد، زیرا جلوی ابراز عقاید دیگران را می‌گیرد و ارتباط را محدود می‌کند. باید به دیگران نیز فرصت اظهار نظر داد.

۶. باید در انتقادات اختصاصی عمل کرد و از بیان انتقادهای کلی اجتناب کرد. بیان انتقادات در جملات کلی مانند «تو بی‌ملاحظه‌ای»، هیچ کمکی به حل تعارض نخواهد کرد، زیرا طرف مقابل نمی‌داند کدام جنبه از رفتار وی مورد انتقاد قرار می‌گیرد. بنابراین، نمی‌داند کدام رفتار خود را باید اصلاح کند.

۷. باید انتقاد و تعریف را با هم ترکیب کرد. اگر چه انتقاد سازنده موجب رشد مثبت می‌شود، ولی همراه نبودن آن با ذکر جنبه‌های مثبت طرف مقابل، به تعامل‌های منفی دامن می‌زند. همیشه باید انتقاد سازنده را با تعریف و ذکر نکات مثبت شروع کرد.

مسئله بین دو موجود انسانی سر و کار داریم، یک سری راهبردهای اضافی نیز پیشنهاد می‌شود:

۱. باید قبل از اینکه بتوان کنترل احساسات و رفتار را در دست گرفت، حرفی نزد و فقط سعی کرد تا خود را به آرامش رساند.

۲. باید فقط در مورد یک موضوع بحث کرد و موضوع‌های دیگر را پیش نکشید.

۳. باید از زبان «من» استفاده کرد. در این روش، فرد به صورت عینی رفتار دیگری را شرح می‌دهد و می‌گوید که رفتار وی چه تأثیری بر روی او گذاشته است. این‌گونه جمله‌ها در مقایسه با جمله‌هایی که مرتب با واژه «تو» شروع می‌شود، کمتر متهم کننده و سرزنش کننده است و واکنش‌های دفاعی و پاسخ‌های خصمانه کمتری را تحریک می‌کند. البته، در برخی موقعیت‌ها ممکن است استفاده از زبان «من» حاکی از خودخواهی و عدم توجه به شخص مقابل باشد. به همین دلیل، در چنین مواردی بهتر است که از زبان «ما» استفاده کنیم. برای مثال: ما باید در مورد... صحبت کنیم. هیچ‌یک از ما نباید موجب رنجش دیگری شود.