

## Theory of conflict resolution in social work

Habib Aghabakhshi<sup>1</sup>-Nahid Nowbakht<sup>2</sup>

### Abstract

Conflict is Unavoidable in daily life what is important is how we respond to it Conflict can be viewed as having two dimensions :

- Assertiveness
- Cooperativeness

The assertiveness dimension reflects the extent to which we seek to satisfy our own concerns and promote our own needs and interests . The cooperativeness dimension reflects the degree to which we focus on satisfying other's concerns , needs and milerests.( Edward Kruk) .

**Key Words :** Conflict , Resolution , assertiveness. Cooperativeness .

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

مركز جمع علوم انسانی

<sup>1</sup> - Faculty member, university of social welfare & Rehabilitation sciences Assistant professor E-mail:habib@uswr.ac.ir

<sup>2</sup> M . A Social Research

## نظریه " نقش میانجی " در مددکاری اجتماعی

حبیب آقابخشی<sup>۱</sup> ناهید نوبخت

### چکیده

« نزاع و اختلاف به خودی خود، مخوب نیست آنچه خطرناک است، اختلافی است که حل نشود »  
چنانچه اختلافی به درستی اداره و برطرف گردد می تواند به عنوان فرصتی برای تحکیم و تقویت روابط طرفین درگیر، تلقی شود. این مقاله بر اساس تئوری فرایند و مهارتهای تکنیک های میانجیگری در حرفه مددکاری اجتماعی تنظیم گردیده و بر آن است به چارچوب مفهومی و پارادایم خاصی در مددکاری اجتماعی انسجام بخشد؛ تا مددکاران اجتماعی به هدایت مذاکره و حل تضاد در بین طرفین اختلاف، قادر گردند. (۱)  
این چارچوب از دو جنبه قابل اهمیت است. نخست اینکه دامنه ای وسیع از بسترهای اجرایی را به پرسش می گذارد. دیگر اینکه بر حرفه تخصصی مددکار اجتماعی متمرکز شده است زیرا " حل اختلاف " به عنوان یک مفهوم اساسی با تمرکز بر نقش واسطه یا میانجی در حرفه مددکاری اجتماعی از جایگاه اساسی برخوردار است. اساساً مددکاران اجتماعی با سیستم های در حال تضاد به عنوان نقش میانجی عمل می کنند و به گونه ای منظم با تاکید بر مذاکره و روند مبنی بر رضایت عمیق و آگاهانه طرفین، این نقش را ایفا می کنند. هر چند از نظر تاریخی مددکاری اجتماعی یک سنت غنی در حل تضاد به شمار می آید لیکن تاکنون مددکاران اجتماعی عملاً خود را در حیطه تخصصی میانجیگر علمی، معرفی نکرده اند. از این رو این گفتار کوتاه می تواند راهگشای مناسبی برای گشودن راه جلوه گر شود.

پرتال جامع علوم انسانی

<sup>۱</sup> - عضو هیات علمی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی ( نویسنده اصلی ) E-mail: habib@uswr.ac.ir

<sup>۲</sup> - کارشناس ارشد پژوهش معاونت مالی و اداری شهرداری تهران

طرح موضوع :

" اختلاف " معمولاً زمانی رخ می دهد که افرادی در ارتباط با یکدیگر بر این باور باشند که هدف ها و افکارشان با یکدیگر سازگار نیست . این تعریف ناظر بر این نکته است که در تضاد و اختلاف ، حداقل دو عنصر اساسی وجود دارد و این عناصر دارای بینش متفاوت و همچنین تفاوت های عینی در نتایج اند . طی چند سال اخیر ، تئوری حل اختلاف در مددکاری اجتماعی ، برای کار با گروه های دارای اختلاف ، رونق فراوانی یافته است .

اساساً آدمی از این رو که در اجتماع به سر می برد ، موجودی اجتماعی لقب نیافته ، بلکه بدون حضور در اجتماع ، امکان زندگی نمی یابد . هیچ نوزاد آدمی ، بدون اطرافیانش ، به بزرگسالی نمی رسد و هیچ بزرگسالی نیز بدون حمایت جامعه ، دوام نمی یابد .

نوآوریها ، دگرگونیها و توان مهار و کنترل پدیده های طبیعی و بهره گیری از آنها به نفع خود همه در پرتو ارتباط متقابل و هم اندیشی های بشری است . لیکن برقراری این شبکه روابط اجتماعی و با هم زیستن که موجب رشد جوامع بشری گردیده ، در مواردی نیز حقوق و منافع فردی آنان را با خطر اختلاف و درگیری مواجه ساخته است . بر این اساس از دیرباز آدمی ، اختلاف را تجربه نموده و شیوه های گوناگونی نیز برای کنترل و کاهش آن به کار گرفته و در هر عصری این شیوه ها را از مداخله های سنتی شبکه روابط خویشاوندی تا مراجعه به دادگاههای قضایی ، تغییر داده است . (۲)

در این زمان که امکان ارتباط بیشتری در عرصه های عمومی و فردی فراهم گردیده ، به همان نسبت نیز اختلاف نظرها و تنش ها فزونی گرفته و حل و فصل آنها نیز از طریق مراجع قضایی همراه با انباشته شدن پرونده ها و صرف وقت زیادی شده ، نارضایتی های جمعی را فزونی و احساس امنیت اجتماعی را کاهش بخشیده است .

از سویی نیز با درک چنین وضعیتی و یا به دلایل ماهیت خاص موضوع ، بسیاری از طرفین درگیر اختلاف ، از مراجعه به دادگاههای قضایی ، خودداری می کنند و بدون

اینکه اختلافشان کاهش یابد ، در نارضایتی به سر می برند و از این رو امنیت اجتماعی که فرآورده شرایط مطلوب و روابط اجتماعی سالم است ، رنگ می بازد . تمامی این عوامل و بسیاری از دلایل دیگر موجب گردیده تا هم اشخاص درگیر اختلاف شیوه های دیگری به جز رای دادگاههای قضایی را جستجو کنند و هم دولت ها ، به شناسایی روش های دیگری که در پرتو آن از بار مراجعان دادگاهها کاسته شود ، بپردازند .

اینک در بسیاری از جوامع ، سازمانهای گوناگونی به منظور حل اختلاف غیر قضایی تشکیل گردیده اما در جامعه ما هنوز به دلیل نهادینه نشدن این فرهنگ و نبود مراکز تخصصی میانجیگری ، برخی از طرف های درگیر ، ترجیح می دهند برای رفع اختلاف ، به دادگاههای قضایی ، مراجعه کنند . اساس شیوه های حل اختلاف غیر دادگاهی ، بر این واقعیت متکی است که افراد درگیر اختلاف ، می توانند پس از طرح موضوع خود و مذاکره درباره آن ، نه تنها به اختلاف خویش پایان داده ، که رشته های پیشین ارتباط را نیز به دلیل ایجاد فهم مشترک ، مستحکم تر نمایند و این مضمون را مصداق بخشند که :

من رشته محبت تو پاره می کنم

شاید گره خورد به تو نزدیکتر شوم

علاوه بر مزایای گوناگون روش حل اختلاف غیر دادگاهی ، طرف های درگیر ، خود تصمیم می گیرند که چه روشی را برای حل و فصل اختلاف برگزینند ، به مذاکره منطقی بپردازند ، به داوری روی آورند ، سازش را انتخاب کنند ، به مشارکت و همکاری تن فکری دهند و یا ارزیابی بی طرفانه و سایر روشها را برگزینند .

مزیت و کاربود نقش میانجی

علاوه بر مزایای یاد شده ، طرف های درگیر ، این فرصت را دارند تا در صورت ناکارایی شیوه برگزیده شده ، روش دیگری را انتخاب کنند . این خود موجب می شود تا سرانجام موضوع درگیری ، کنترل و حل گردد .

فضای حاکم بر مذاکره و میانجیگری ، به دور از تنش و فشار است و بر اساس روابط مبتنی بر کنش متقابل و درک مهم و حقوق دیگری انجام می شود و امکان ادامه روابط دوستانه را فراهم می سازد .

مددکار اجتماعی ، برای آماده ساختن طرف های درگیر اختلاف ، دو فعالیت اساسی را باید به انجام رساند :

- توجه طرفین برای ورود به مذاکره ای منطقی و اصولی
- درک منافع هر دو طرف و انتقال آن به طرفین اختلاف

بر این اساس ، در شرایطی می توان از نقش میانجی در مددکاری اجتماعی استفاده کرد که : طرفین آماده مذاکره باشند ، موضوع مورد نظر روشن و مشخص باشد ، قادر به طرح نیازهای خود باشند و بالاخره ، پس از توافق دو طرف درگیر اختلاف ، برای شروع مذاکره ، مددکار اجتماعی ، سه مرحله اساسی را پشت سر می گذارد :

۱. شناسایی دقیق موضوع و ماهیت مساله مورد اختلاف به عبارتی ، مددکار اجتماعی ، علاوه بر ماهیت مساله ، به این نکات نیز توجه می کند که هر یک از طرفین ، دقیقاً چه چیزی را می خواهند ، دیگر اینکه موقعیت هر یک از طرفین در مساله مورد نظر چیست ؟

در این مرحله ، هر یک از دو طرف اختلاف بر این باور است که حق با اوست و طرف دیگر اشتباه می کند. تلاش و جدال اصلی مددکار اجتماعی ، مرور و گذر از علایق هر یک از طرفین و ایجاد فهم و درک جدید از اینکه ، چرا این موقعیت ، برای هر یک از طرفین درگیر ، مهم و با اهمیت است . در واقع هر یک از طرفین وقتی که صحبت های خود را به صورت کامل مطرح می کنند ، انتظار دارند مددکار میانجیگر ، طرف او را بگیرد . در این مرحله مددکار اجتماعی باید بتواند با مهارت موضوع را دوباره تعریف کند و قالب سازی جدیدی از " مساله " ارائه دهد .

۲. در مرحله میانی به جای تاکید بر " مشکل " ، بر راه حل تمرکز می کنیم ، از نظر فکری هنگامی که بر مشکل تاکید می کنیم ، احساس خوبی نداریم ، اما زمانی که به راه حل می اندیشیم و راه حل ارائه میدهیم ، احساس قوی بودن می کنیم . در اینجا نیز کلیه راه حل را از طریق بارش افکار ، طرفین اختلاف بیان می کنند و پس از ارزیابی تمامی آنها ، بهترین راه حل را انتخاب می کنند. مددکار اجتماعی به ارائه راه حل نمی پردازد ، بلکه فرصت می دهد تا طرفین ، خود به راه حل مطلوب برسند ، اما در صورت لزوم می تواند چندین راه حل را فقط بیان کند تا

نقش میانجی مددکار اجتماعی ، به عنوان یک فرایند حل اختلاف ، هنگامی ثمربخش است که موضوع مورد نزاع ، کاملاً روشن باشد و طرف های درگیر ، به رغم ادعای حقانیت ، علاقه مند به رسیدن به توافق باشند.

**نثوری ارتباط ، حل مساله و همچنین نثوری سیستم ها** ، رویکرد میانجیگری در مددکاری اجتماعی را هدایت می کند. در نظریه حل اختلاف غیر دادگاهی ؛ مددکار اجتماعی ، مسوول برقراری یک روند مذاکره اصولی و کنترل آن است . در این روش ، بر مشارکت و همکاری طرف های درگیر و مذاکره بین آنها تاکید می شود و نکته برجسته در این شیوه ، این است که " قادرسازی " به عنوان اساس میانجیگری در نظر گرفته می شود . به عبارتی با تاکید بر تصمیم گیری هر یک از طرف های اختلاف ، آنها را صاحب اقتدار می سازد و با توانمند ساختن آنان در تصمیم گیری ، هر یک را مسوول نتیجه کار می سازد .

در این فرایند ، مددکار اجتماعی ، واجد دو ویژگی " منصف بودن " و " بی طرف بودن " است بدین معنی که نه برای آینده هیچ یک از طرفین پیش داوری می کند و نه برای نتیجه خاصی علاقه مندی نشان می دهد . " منصف بودن " ، در رابطه با فرایند کار است و " بی طرفی " در رابطه با نتیجه کار . نکته ای که در مورد " بی طرفی " برای مددکار اجتماعی مهم است ، این است که طرفین اختلاف ، احساس کنند ، او هیچ نفعی در این جریان ندارد . مددکار میانجیگر ، زمان مساوی به هر یک از دو طرف برای بیان مطالب خود می دهد و اصول " بی طرفی " این است که مددکار اجتماعی ، فرایند کار را کنترل می کند و دو طرف درگیر نتیجه کار را .

مهمترین بخش از نقش مددکار اجتماعی ، آماده ساختن آنان برای مذاکره و تشریح فرایند کار است . او می تواند در تصمیمگیری ها ، راهنمایی کند اما تصمیم نمی گیرد ، در عوض ، طرفین را مصمم می سازد تا وارد یک توافق دوسویه و داوطلبانه شوند. مددکار اجتماعی روند مذاکره را کنترل می کند و طرفین اختلاف ، نتایج را تعیین می کنند.

در این روش ، قاطعیت بالا و میزان همکاری پایین است در واقع یکی از طرفین اختلاف می پندارد کاملاً حق با اوست و مایل است اختلاف را به نفع خود تمام کند ، اگر مذاکره منطقی صورت نگیرد شیوه حل اختلاف غیر دادگاهی ، میسر نمی شود.

**مشارکت و همکاری :**

در این روش ، قاطعیت و همکاری هر دو بالاست ، طرفین بر این باورند که نیاز هر دو طرف ، باید تامین شود . این روش به زمان زیادتری نیاز دارد . زیرا هم باید بر حق و نیاز خود توجه کند و هم به حق و خواسته دیگری بیندیشد . اما مزیت این است که مشکل هر دو طرف حل می شود و رضایت آنها تامین می گردد و احساس امنیت خاطر فراهم می شود.

سازش : در این شیوه ، میزان همکاری بالا می رود و نیاز طرف دیگر نیز مورد توجه قرار می گیرد و قاطعیت تا حدودی کاهش می یابد . به عبارتی ، بخشی از هر دو مورد ، قاطعیت و همکاری را در برمی گیرد . از این روش زمانی استفاده می شود که دو طرف درگیر ، به حفظ ارتباط خود با طرف مقابل ، تمایل داشته باشد .

توافق : در این روش ، نیمی از قاطعیت و نیمی از همکاری وجود دارد . به عبارتی قسمتی از نیازهای هر دو طرف تامین می گردد . مزیت این روش ، تصمیم گیری سریع و سرعت انجام کار است . زمانی که نتوان از روش همکاری و مشارکت در حل اختلاف بهره گرفت ، این روش به عنوان شیوه ای مناسب کاربرد دارد . اما ممکن است پس از مدتی طرفین دچار احساس اجحاف شوند که می توانستند سهم بیشتری دریافت کنند.

منابع

1. Kruk . Edeard. Mediation and conflict Resolution in social work and the human services. Nelson publishers.
2. Redfern and Hunter (1991). Law and practice of internation commercial arbitration . London

سرانجام طرفین اختلاف ، خود تصمیم بگیرند و بهترین راه را برگزینند.

۳. در مرحله نهایی ، مددکار اجتماعی تصمیم طرفین را ارزیابی نموده ، به تدوین توافق نامه کتبی در حضور آنان می پردازد . توافق نامه در اختیار طرفین قرار می گیرد تا در صورت بروز هر گونه بد فهمی در آینده ، مجدداً به مددکار اجتماعی مراجعه نمایند ، نه دادگاه قضایی .

روش میانجیگری ، علاوه بر سازش سریع ، دارای سه مزیت اساسی دیگر نیز هست :

**اول :** آموزش حل اختلاف و اینکه اختلاف حل نشده می تواند تبدیل به جدل شود .

**دوم :** نتایج شفاف‌دهندگی دارد ؛ زیرا ارتباط گسسته را مجدداً برقرار و امنیت خاطر را فراهم می آورد .

**سوم :** از دو طریق در افراد ، تغییر مطلوب ایجاد می شود ؛ نخست آنکه افراد قادر می شوند نیازهای خود را با اعتماد به نفس مطرح کنند و دیگر اینکه نیازهای دیگران را نیز تشخیص داده ، محترم شمارند و امنیت را توسعه بخشند .

### شیوه های رایج نقش میانجی

در تئوری حل اختلاف غیر دادگاهی ، به عنوان نقش میانجیگر ، مددکاران اجتماعی دو قلمرو را در نظر دارند :

■ **رقابت و قاطعیت :** که یکی از طرفین اختلاف فقط نیازهای خود را مهم می داند .

■ **مشارکت و همکاری :** که طرف درگیر اختلاف ، نیاز طرف مقابل را نیز مهم می شمارد .

بر اساس این دو قلمرو ، طرفین اختلاف و مددکار اجتماعی ، شیوه های گوناگونی را برای کاهش و حل اختلاف ، انتخاب می کنند که هر یک از این روش ها ، مزایا و معایبی دارد . در تمامی این شیوه ها ، اساس کار بر مذاکره اصولی استوار است .

**مذاکره اصولی :** در این روش ، هدف رسیدن به فهم مشترک و تصمیم گیری توسط طرفین درگیر است . نقش مددکار اجتماعی میانجیگر ، کمک به پیشرفت روند مذاکره توسط هر دو طرف است و او نقش تصمیم گیری ندارد .

**رقابت و سبقت جویی :**