

آشنایی با تعارض و چگونگی مدیریت آن

بدون تعارض

موقعیت بیان شده، ایجادکننده تعارض هستند، ولی اثر آن‌ها به قدری نیست که بتواند شخص را دچار فشار روانی شکننده‌ای کند یا عواقبی جبران‌ناپذیر داشته باشد. ولی موقعیتی را در نظر بگیرید که در آن شخص از طرفی دوست دارد از خواهر مریضش مراقبت کند و از سوی دیگر باید مسئولیت‌های مدرسه‌ای خود را به ثمر برساند. ترک یکی از دو وضعیت می‌تواند فرد را دچار فشار روانی زیادی کند، چون نبودن در هر یک از موقعیت‌ها می‌تواند پیامدهایی داشته باشد.

← تعارض گرایشی-اجتنابی

تعارض ناشی از میل به یک هدف و بیزاری از همان هدف به طور هم‌زمان را گویند. وقتی هدفی دورتر یا دور از دسترس است، خواستنی‌تر جلوه می‌کند، ولی با نزدیک‌تر شدن به آن، هدف جای خود را از حالت مطلوب به حالت نامطلوب می‌دهد. در زمینه‌های شغلی، این نوع تعارض زمانی خود را نشان می‌دهد که به شخص حقوق زیادی داده می‌شود و در مقابل، فشار کاری بالایی به او تحمیل می‌شود. یا در یک مهمانی، شیرینی خامه‌ای لذیذی به شما تعارف می‌شود، ولی شما برای مراقبت از افزایش وزن، مجبورید از خوردن پرهیز کنید. چنین وضعیت‌هایی شخص را با فشار روانی روبه‌رو می‌کنند، ولی میزان این فشار به قدری نیست که شکننده باشد.

← تعارض اجتنابی-اجتنابی

تعارض ناشی از انتخاب یکی از دو موقعیت نامطلوب است (مقابل تعارض گرایشی-گرایشی). مردم این نوع تعارض را زمانی تجربه می‌کنند که مجبور می‌شوند بین بد و بدتر یکی را انتخاب کنند. موقعیتی را در نظر بگیرید که در خانواده‌ای، دختر خانمی یا آقا پسری را که در سن ازدواج قرار دارند، در وضعیتی قرار دهند که با فرد مورد علاقه‌اش ازدواج نکند و از دو شخص معرفی شده از سوی خانواده، یکی را انتخاب کند. چنین موقعیت‌هایی می‌تواند برای فرد آثار زیان‌بار عاطفی داشته باشند.

← تعارض گرایشی-اجتنابی مضاعف

آدم‌ها به وفور مجبور می‌شوند بین دو یا چند هدف یکی را انتخاب کنند؛ هدف‌هایی که هر کدام، هم ویژگی‌های جذب و جلب‌کننده و هم جنبه‌های آزارنده دارند. در نظر بگیرید پدرتان دنبال خانه‌ای است که فضای بزرگ‌تر، آب‌وهوای محلی مطلوب و آرامش داشته باشد و از طرف دیگر مجبورید برای دورنماندن از زندگی مدرن، تحولات فرهنگی و امکانات تحصیلی، در شهری بزرگ که ترافیک سنگین و ساعات کاری زیاد دارد، زندگی کنید. چنین وضعیتی شما را دچار تعارض می‌کند که همان تعارض گرایشی-اجتنابی مضاعف است.

← حل تعارض و عناصر آن

معمولاً برای ایجاد استرس (فشار روانی)، ۳ منبع در نظر گرفته

← رودرو با خود و دیگران

رهاشدن از درگیری‌های درونی و بیرونی همیشه کار راحتی نیست. هم موقعیت‌های درگیری متفاوت هستند و هم شخصیت‌ها و تجربه‌های انسان‌ها تفاوت دارند. به این ترتیب، بخشی از زندگی ما در آشفتگی‌ها و اضطراب‌های ناشی از درگیری‌ها می‌گذرد و این مهارت حل مشکل است که باعث می‌شود زودتر یا دیرتر به نقطه تعادل بازگردیم.

بحث ما در این شماره از مجله «تعارض» است؛ تعارض‌های شخصی و تعارض‌های میان‌فردی. از نظر واژگانی، تعارض بیشتر برای جنبه شخصی به کار برده می‌شود. برای حالت میان‌فردی واژه‌های متفاوتی چون «اختلاف»، «مشکل»، «درگیری» و «تعارض» به کار می‌روند.

← تعریف تعارض

در لغت‌نامه معین، واژه تعارض چنین معنی شده است: با یکدیگر خلاف‌ورزیدن، متعارض یکدیگر شدن و با هم اختلاف‌داشتن. تعارض در فرهنگ روان‌شناسی انجمن روان‌شناسی آمریکا (۲۰۰۶) برخورد متضاد نیروهای عاطفی یا انگیزشی نظیر نگرش‌ها، اهداف، رفتارها و سوق‌دهنده‌ها تعریف شده است. تعارض میان‌فردی زمانی پیش می‌آید که عقاید و اعمال دو یا چند نفر مقابل هم قرار گیرند. پس برای تعارض دو نوع تعریف ارائه می‌دهیم: یکی در سطح شخصی و فردی و دیگری در سطح میان‌فردی.

× تعارض شخصی حالتی هیجانی است که در آن، فرد در زمانی مشخص، با حداقل دو انگیزه یا محرک روبه‌رو شود که با یکدیگر ناسازگارند.

× تعارض میان‌فردی حالتی است که دو یا چند نفر در نگرش‌ها، افکار، سلیقه‌ها، آرزوها، خواسته‌ها و اعمال، در سطوحی متفاوت ناسازگار باشند.

← انواع تعارض شخصی

تعارض، هر چه تعریف شود و هر اختلافی در تعریف آن وجود داشته باشد، چیزی جز از منابع پدیدآورنده فشار روانی یا استرس نمی‌تواند باشد. تعارض زمانی به وجود می‌آید که انسان در میان انجام دو کار، دو انتخاب یا عدم انتخاب قرار گیرد. کورت لوین، روان‌شناس آلمانی، به سه نوع تعارض اشاره کرده و پس از او گونه چهارمی از تعارض نیز افزوده شده که به این شرح است:

← تعارض گرایشی-گرایشی

تمایل و دل‌بستگی (دست‌کم) به دو هدف، که شخص حاضر نیست یکی از آن‌ها را به نفع دیگری کنار بگذارد. این تعارض زمانی از بین می‌رود که شخص در عمل یا به‌طور ذهنی بتواند در هر دو جنبه گونه‌ای از احساس رضایت را کسب کرده باشد. می‌گویند «بدترین دعوت شب آن است که فرد برای شام دو جا دعوت شده باشد». دو

برای حل تعارض پنج سبک وجود دارد:
رقابتی: فرد دارای این سبک می‌کوشد دست بالا را بگیرد و از میدان تعارض پیروز بیرون بیاید. چنین وضعیتی برای حل تعارض، نتیجه‌ای جز جریحه‌دار کردن احساسات و ایجاد نارضایتی در دیگران ندارد.

همکارانه: این سبک دقیقاً نقطه مقابل سبک رقابتی است و فرد برای حل تعارض تلاش می‌کند از دیدگاه‌های طرف مقابل یا از موقعیت بهره بجوید.

مصالحه‌ای: دارنده سبک مصالحه‌ای می‌پذیرد که اگر کسی از کاخ انتظاری که ساخته است پایین نیاید، دشواری‌ها حل شدنی نیستند.

چنین سبکی برای حل تعارض پسندیده ارزیابی می‌شود.
سازشی: در این سبک، یکی از طرفین برای رسیدن به راه حلی به‌منظور حل تعارض، کوتاه می‌آید. با این همه، دارنده سبک سازشی درصدد نیست طرف مقابل دچار دشواری عاطفی شود یا صدمه عاطفی ببیند.

اجتنابی: زمانی از این سبک بهره گرفته می‌شود که شخص می‌خواهد به طور کامل از قلمروی تعارض خارج شود. این فرد مسئولیت حل تعارض از جانب خودش را به شخص دیگری تفویض می‌کند یا از تصمیمی که می‌تواند بگیرد و نتیجه آن قابل استقبال نیست، پرهیز می‌کند.



می‌شود: ناکامی‌ها، فشارها و تعارض‌ها. تعارض چه در سطح فردی و چه در سطح بین‌فردی، موضوعی چالشی و بیشتر مواقع تنش‌زاست. حل تعارض‌ها برای بیشتر افراد کار راحتی نیست. هرچه توانایی‌های کنترل زندگی و نظم‌دادن به رفتارها بیشتر باشد، افراد بهتر از پس تعارض‌ها برخوردارند. حل تعارض، بیش از هر چیز، مهارتی است که باید آموخته شود.

← عناصر حل تعارض

- موضوع یا سوژه: نوع، میزان ارزش و اولویت مسائل زمینه‌ساز تعارض؛
- سبک مواجهه: تعیین سبک فرد در اقداماتش برای حل تعارض؛
- توانایی‌های شناختی: مجموعه‌ای از آمادگی‌ها و مهارت‌های فرد در تفکر، تحلیل، ترکیب، استدلال، نقد و خلاقیت؛
- حل مسئله: تشخیص و کاربرد دانش و مهارت‌های پیشین در موقعیت‌های جدید؛
- سازگاری: واکنش‌های فرد برای کنار آمدن و هماهنگی با دیگران در حد توان.

← هشت مرحله برای حل تعارض

۱. از کسی که با او احساس تعارض می‌کنید، برای حل تعارض دعوت کنید.
۲. به هر یک از دو طرف تعارض، برای بیان نظرات و برداشت‌هایشان، حق مساوی بدهید.
۳. ارتباط اثربخش و جرئت‌ورزانه برقرار کنید.
۴. به موضع یا نوع نگاه دیگری بها بدهید.
۵. به توافق برسید.
۶. مذاکره کنید.
۷. هم‌آوازی و هماهنگی کنید.
۸. تاریخی را برای بررسی نتایج اقدامات در نظر بگیرید.

← سبک‌های رویارویی با تعارض

