



ستاد مبارزه با مواد مخدر
اداره کل فرهنگی و پیشگیری



معاونت دانشجویی
مرکز مشاوره دانشجویی

دوره تکمیلی پیشگیری اولیه از اعتیاد
با تمرکز بر خانواده

حل تعارض

دکتر شهرام محمد خانی

عضو هیئت علمی گروه روانشناسی دانشگاه خوارزمی

دکتر ربابه نوری

عضو هیئت علمی گروه روانشناسی دانشگاه خوارزمی

ناظر علمی

حمید صرامی (مدرس دانشگاه)

اختلاف

- اختلاف پدیده ای عادی و طبیعی در زندگی است.
- آن چه غیرعادی است ناتوانی در حل اختلاف هاست.
- انواع مختلفی از اختلاف ها در زندگی انسان ها وجود دارد.

انواع اختلافات و تعارض ها

- اختلاف نظر، عقیده، باور، افکار،
- اختلاف سلیقه،
- اختلاف از نظر ویژگی های
- ظاهر،
- اختلاف های نژادی،
- اختلاف های قومی،
- اختلاف های فرهنگی،
- اختلاف های مذهبی،
- اختلاف از نظر ویژگی های
- ظاهری،
- اختلاف های نسلی،
- اختلاف های خانوادگی و ...

نکات کلیدی در حل اختلاف

- اختلاف نه بد است و نه خوب
- اختلاف گریزناپذیر است
- نتیجه تعارض برد / باخت نیست
- در اختلاف، هر طرف بر محق بودن خود تاکید دارد

اختلاف در زندگی خانوادگی

- اختلاف بین والدین با یک دیگر،
- اختلاف والدین با فرزندان،
- اختلاف والدین با خانواده های یک دیگر و

منابع اختلاف و تعارض

■ تفاوت در ارزش ها و هنجارهای فرهنگی

■ فقدان وضوح و روشنی

■ منابع محدود

■ نیازهای تامین نشده

واکنش به تعارض

□ واکنش های سخت:

□ اجبار، رقابت، فشار آوردن، تسلیم کردن، تهدید.

□ واکنش های نرم:

□ انزوا، فرار، سازش و هم زیستی، بی توجهی، انکار، تسلیم به شرایط

□ واکنش های اصولی:

□ گوش دادن، فهمیدن، احترام گذاشتن، مصالحه، مذاکره، استفاده از

میانجی، حل کردن

اصول اساسی حل اختلاف

- ▣ جدا کردن فرد از مشکل
- ▣ تمرکز بر علائق و انگیزه ها و نه موقعیت ها
- ▣ ایجاد فرصت هایی برای دست یابی به توافق
- ▣ استفاده از ملاک های عینی و مشخص.

توانایی های اساسی برای حل اختلاف

- توانایی جهت گیری صحیح نسبت به اختلاف،
- توانایی های اداری،
- توانایی های هیجانی،
- توانایی های ارتباطی،
- توانایی تفکر خلاق،
- توانایی تفکر نقاد.

توانایی جهت گیری صحیح نسبت به اختلاف

- مسالمت آمیز بودن راه حل ها،
- مهربانی و همدلی،
- انصاف،
- اعتماد،
- عدالت،
- تحمل خودنگری،
- احترام به دیگران،
- احترام به تضاد و اختلاف،
- بحث و بررسی پیرامون اختلاف ها و تضادها.

توانایی های ادارکی

- توانایی همدلی و توانایی نگاه کردن از زاویه دید دیگران،
توانایی ارزیابی خود برای شناسایی ترس های شخصی،
- کنار گذاشتن قضاوت و سرزنش برای تسهیل توانایی دیدن
دیدگاه های دیگران.

توانایی های هیجانی

- ▣ استفاده مناسب از زبان برای بیان موثر هیجان ها،
- ▣ بیان هیجان ها به صورت غیر تهاجمی و بدون خشونت،
- ▣ تمرین کنترل خود برای واکنش نشان ندان به خشونت و عصبانیت طرف مقابل.

توانایی تفکر خلاق

- توانایی هایی که به وسیله آنها بتوان به درستی مشکل را تعریف و حل کرد، اساس فرآیند حل تعارض و اختلاف است و شامل موارد زیر می شود:
- مشکل را از زوایای مختلفی دیدن،
- بارش فکری برای ایجاد راه حل های مختلف و متعدد.

توانایی تفکر نقاد

- تحلیل موقعیت،
- فرضیه سازی،
- پیش بینی کردن،
- استراتژی سازی،
- مقایسه و تضاد،
- ارزیابی.

مهارت مذاکره با فرزندان

- زمان خواب،
- پول تو جیبی،
- جوایز و پاداش درس خواندن،
- ساعت رفت و آمد،
- ساعتی که می تواند بیرون از خانه بماند،
- مکان هایی که می تواند به تنهایی برود،
- مهمانی هایی که می تواند در آنها شرکت کند و مانند آن.

اصول مهارت مذاکره

الف - نظر یا موضع خود را به درستی بیان کنید (بیان قاطعانه):

▣ توصیف موقعیت یا اختلاف از نظر خود - موقعیت را از دیدگاه خود تا آن جا که می توانید بیان کنید.

▣ بیان احساسات خود - احساسات و افکار خود را بیان کنید. بدون این که متوسل به محکوم کردن، سرزنش کردن، قضاوت کردن و مواردی از این قبیل شوید.

▣ روشن و مشخص کردن درخواست خود

اصول مهارت مذاکره

ب- به نقطه نظرات طرف مقابل گوش دهید:

۱- به طرف مقابل اجازه و فرصت حرف زدن بدهید. برای آن

که مذاکره به درستی صورت گیرد، به طرف مقابل نیز فرصتی برای حرف زدن و ارائه نقطه نظراتش بدهید.

۲- از تکنیک گوش دادن فعال استفاده کنید. به صحبت های

طرف مقابل خوب و با دقت گوش دهید. سعی کنید با دیدگاه های طرف مقابل و زاویه دید اونیز آشنا شوید.

اصول مهارت مذاکره

- سعی کنید راه حل هایی پیدا کنید تا هم شما و هم طرف مقابل به توافق رضایت مندانه ای دست یابید.

۱- از راه حل های بازنده / بازنده، برنده / بازنده و بازنده / برنده اجتناب کنید. چنین راه حل هایی خود، باعث ایجاد اختلاف های اساسی تری خواهند شد.

۲- به منظور دست یابی به راه حل های برنده / برنده از تکنیک بارش فکری استفاده کنید.

راه حل های برنده-برنده

- ▣ مصالحه یا راه حل سوم
- ▣ هر دو راه حل
- ▣ قرعه کشی
- ▣ استفاده از حکم
- ▣ بده بستان
- ▣ استفاده آزمایشی و مانند آن.

استفاده از میانجی

▣ فرایند حل مسئله است که با استفاده از نفر سوم بی طرفی که مورد تایید دو طرف باشد و میانجی نامیده می شود، سعی در حل اختلاف می شود.

▣ مهم است که نفر سوم، شخصی آگاه، پخته و دارای مهارت های اجتماعی قوی، بی طرف، عادل و مورد تایید دو طرف باشد.

مراحل فرآیند میانجی‌گری

- مرحله آمادگی
- بازسازی اختلاف
- تعریف نقطه نظرهای طرفین در مشاخره و راه‌های دست‌یابی به توافق
- ایجاد فرصت‌هایی برای توافق قابل قبول
- ایجاد توافق

استفاده از مهارت حل اختلاف در فضای خانوادگی

- مشخص کنید از فرزند خود چه انتظاری دارید.
- با استفاده از شوخ طبعی و بازی، فضای مثبت تری ایجاد کنید.
- به فرزندان فرصت انتخاب بدهید.
- به رفتارهای نامناسب فرزندان بی توجهی کنید.
- از تکنیک مصالحه استفاده کنید.
- استفاده از فرآیند حل مسئله را تشویق کنید.
- ارتباطات، محیط و فضای خانوادگی را سازمان و یا تغییر دهید.