

## « اختلاف با دیگران »

### اختلاف امری طبیعی و معمول است

همه ما با سایر افراد تعاملاتی داریم که مطابق میل پیش نمی روند. گاهی اوقات ممکن است احساس کنیم که از سوی دیگران به درستی درک نشده ایم. اغلب قادریم بی اعتنا و بدون آنکه مشکل چندانی بوجود آید، از کنار این موضوع بگذریم. اما گاهی ممکن است این احساس شخصی را داشته باشیم که مورد هجوم دیگران قرار گرفته ایم و احتمالاً نخستین فکری که به ذهن ما می آید واکنش متقابل در حالت خشم یا ترس است. در این شرایط ممکن است غلبه شدید هیجانات، شنیدن آنچه را که دیگری سعی می کند به ما بگوید، دشوار سازند. در وضعیت های شدیدتر چنین برخوردی می تواند برای سلامت و عملکرد ما تهدید آمیز باشد.

برخی از موقعیت ها که در آن دانشجویان خود را در معرض اختلاف با دیگران می یابند، عبارتند از:

- اختلاف با هم اتاقی ها بر سر قوانین مربوط به اتاق
  - موافق نبودن با نصایح و خواسته های والدین
  - سوء ارتباط با دوستان و والدین
  - مورد بازخواست قرار گرفتن از سوی استادان راهنما، مسئولان آموزشی و اداری دانشکده و گروه
  - اختلاف نظر هنگام بحث با همکلاسی ها و استادان، که جنبه شخصی می یابد
- ما معمولاً می توانیم با تغییر روش برقراری ارتباط و تبادل عقاید از تبدیل اختلافات کوچک به درگیریهای جدی جلوگیری کنیم.

### اختلاف می تواند یک فرصت باشد نه صرفاً یک تهدید

می توان به تعاملات شخصی به گونه ای متفاوت نگریست، طوری که بتوان اختلاف را به فرصتی برای دستیابی به ارتباطی شفاف تر تبدیل و تغییراتی ایجاد کرد.

دو دلیل رایج و معمول در ایجاد اختلاف وجود دارند که عبارتند از:

- افراد از برقراری ارتباط به گونه ای شفاف و گوش دادن (به سخنان دیگران) به شکلی محترمانه، خودداری می کنند.
  - آنها اغلب نیازها و علائق متفاوتی دارند که بدون برخی مذاکرات، به آسانی در یک جا جمع نمی شوند.
- در اینجا به برخی رهنمودها اشاره می کنیم که می توانند در رویارویی با موقعیت های مشکل ساز یاری کننده باشند.

## رهنمودهایی برای برقراری ارتباط خوب و مناسب:

در اوج عصبانیت برخی "حساب ها و قواعد سرانگشتی" رایج را فراموش کنید. این امر به برقراری ارتباطی موفق کمک می کند.

### برقراری ارتباطی خوب روندی سه مرحله ای دارد که عبارتند از:

۱. ارسال پیام هایی روشن و واضح - این امر هم برقراری ارتباط کلامی و هم زبان بدن (BODY LANGUAGE) را شامل می شود. درمورد آنچه می خواهید به زبان آورید و برداشت احتمالی از آن فکر کنید.
۲. دریافت پیام - بخشی از آنچه شنیده می شود حقیقت و بخشی دیگر احساسات و برداشت هاست. بنابراین از هردو مورد اطمینان حاصل کنید. هنگام گوش دادن، به حقایق و به احساسات توجه داشته باشید.
۳. تأیید - هنگامی که شنونده با ارایه بازخوردهایی درک خود را از گفته شما تأیید می کند، می توانید اطمینان یابید که آنچه را که تمایل داشتید منتقل کرده اید. به عنوان یک شنونده آنچه را که شنیده اید، جمع بندی کنید و چنانچه بخش هایی از پیام مبهم بنظر می رسند، برای روشن شدن مطلب سوالاتی را مطرح کنید.

**همانگونه که به نیازهای خود احترام می گذارید، به نیازها و خواسته های شخص مقابل هم احترام بگذارید.**

شما نگرانی هایی دارید که لازم است مورد توجه قرار گیرند، این امر در خصوص شخصی که با وی اختلاف دارید نیز صدق می کند.

### مشکل را مستقیماً با شخص مقابل مطرح کنید

کمک گرفتن از دیگران اختلاف را تشدید می کند و سوءتفاهم ها را افزایش می دهد، بنابراین بهتر است مستقیماً با شخصی که اختلاف دارید، صحبت کنید.

از دخالت دادن همسالان، دوستان یا خانواده برای "جانبداری" خودداری کنید و تا آنجا که ممکن است اختلاف را دور از انظار عموم نگاه دارید. بررسی دریافت های دیگران از موقعیت یا طلب کردن دیدگاه های آنها در خصوص عملکردها و منافع تان می تواند مفید باشد، اما اگر صرفاً به دنبال آن باشید که دیگران دیدگاه های شما را تأیید کنند، "جبهه گیری" بیشتر خواهد شد.

### مشکل را از شخص جدا کنید

تمایز دانستن مشکل از شخص و تأکید بر این امر که تمایل دارید با شخص مقابل محترمانه رفتار کنید، می تواند به وی نیز کمک کند که رفتاری مشابه داشته باشد. اگر از برخوردهای شخصی که موجب آشفتگی و حس تمسخر در شخص مقابل می شود، خودداری کنید، احتمال حل شدن مشکلات بیشتر است.

**کلام یکدیگر را قطع نکنید**

اگر شخص مقابل فرصت پیدا نکند که حرفهایش را به اتمام برساند، احتمالاً سوءتفاهم بیشتر خواهد شد. همچنین قبل از رفتن به سراغ نکته بعدی، نسبت به توافق درباره آنچه که گفته شده است، اطمینان حاصل کنید.

### **با حسن نیت مذاکره کنید - سوء نیت دوام ندارد!**

در پی توافق هایی باشید که رضایت دو طرف را فراهم می سازند- پیشنهادهای یکطرفه نتیجه بخش نیستند. این تفکر معمول است که در هر اختلافی باید یک برنده و یک بازنده وجود داشته باشد، اما چنین تفکری لزوماً صحیح نیست. شرکت در مذاکراتی که هدف از آنها راه حلی به سود طرفین است، هم امکان پذیر و هم مفید است.

### **"منافع" در مقابل "مواضع"**

اغلب در مذاکرات خود با دیگران فکر می کنیم، اتخاذ "موضعی سخت" یا اغراق در خصوص "عامل اصلی" بروز اختلاف نتیجه بهتری برای ما به همراه خواهد داشت. اما درحقیقت چنین معامله ای همواره نتیجه معکوس دارد، زیرا احتمالاً شخص دچار آشفتگی می شود و احساس می کند که به گونه ای غیر منصفانه با وی رفتار شده است یا صرفاً تصمیم می گیرد بر موضع خود پافشاری کند.

رویکرد بهتری که در این خصوص می توان اتخاذ کرد، اندیشیدن به منافی است که زیربنای موضع اولیه ما را درخصوص یک موضوع تشکیل می دهند. منافع ما معمولاً با یک اصل، یک ارزش اخلاقی، یک آرزو، انتظار یا برخی نیازها که کمتر ملموسند، درارتباط هستند. اگر موضعی که اتخاذ می کنیم همان چیزی است که اختلاف بر سر آن شکل گرفته است، منافع، دلیل ما برای درخواست یک پاسخ مشخص هستند.

به عنوان مثال، ممکن است به این دلیل که دوستان بسیار دیرتر از زمان مقرر با شما تماس می گیرند با وی اختلاف پیدا کنید. این اختلاف می تواند به بحث درخصوص اینکه چه اندازه تاخیر در برقراری این تماس "قابل قبول" است، تبدیل شود (شاید موضع تان این باشد که تاخیر در برقراری تماس قابل قبول نیست). درعین حال ممکن است منفعت شما در اطمینان از احساس آن شخص نسبت به خودتان باشد. در چنین سناریویی، آسان ترین راه آن است که پس از اطمینان از اینکه هر دو نسبت به یکدیگر توجه دارید، آنچه را می خواهید درخصوص تماس های تلفنی خود انجام دهید، طبقه بندی کنید.

### **چهار راه برای حل اختلاف:**

۱. اگر در داخل یک جمع حضور دارید و خود را درگیر یک اختلاف می بینید، صبر کنید و از شخص مقابل بخواهید که با او در محیطی امن، خصوصی، بی طرف و در زمانی مناسب دیدار کنید. بدین ترتیب می توانید با اطمینان، بدون ایجاد هیاهو یا بی آنکه کسی مانع از سخن گفتن شما شود، صحبت کنید.
۲. به یکدیگر نگاه کنید و به سخنان هم گوش دهید. به این ترتیب هر یک از طرفین احساس می کنند سخنانشان شنیده و درک شده است و دیدگاه های آنها مورد تایید قرار گرفته است. با استفاده از این روش آسیبی را که در نتیجه اختلاف به

روابط وارد شده است، بهبود می بخشید. ارزش آن را دارد که برای شنیدن دیدگاه های طرف مقابل وقت صرف کنید- این امر احتمالاً در بلندمدت به صرفه جویی در وقت می انجامد.

۳. بدون تعصب گزینه هایی را پیشنهاد و از خلاقیت خود در ارایه راه های احتمالی برای تامین دغدغه ها، نیازها و منافع مطرح شده از سوی دو طرف استفاده کنید. تفاوت میان منافع و مواضع را به یاد داشته باشید و برای تامین منافع هر دو طرف تلاش کنید.

۴. مذاکرات را با دستیابی به توافقاتی روشن و مشخص که رضایت هر دو طرف را فراهم می سازند، خاتمه دهید. این امر خطر بروز اختلاف در آینده را به حداقل می رساند. گفتگوهای خود را محرمانه نگاه دارید، مگر آنکه بطور مشترک به توافق برسید که درباره راه حل اتخاذ شده با شخص دیگری صحبت کنید و بگویید که این راه حل شامل چه چیزهایی است.

و در نهایت آنکه، اگر به توافق نرسیدید از تلاش مجدد در زمانی دیگر نهراسید. گاهی اوقات بهتر است مشکل را اندک اندک حل کنید و به هر کس که در این اختلاف درگیر است، فرصت دهید که بیاندهد و اندکی استراحت کند.