

۱۱۷

# پیام منشاور



سازمان خدمات دانشجویی  
مرکز مشاوره دانشجویی



وزارت علوم، تحقیقات و فن‌آوری  
دفتر مرکزی مشاوره

■ نشریه مشترک دفتر مرکزی مشاوره وزارت علوم و مرکز مشاوره دانشگاه تهران  
■ شماره ۱۱۷ / سال دوازدهم / اردیبهشت ماه ۱۳۹۱

دانشجویان عزیز: خواهشمند است، بهترین مقاله این ماه را انتخاب و کد آن را به شماره ۰۲۳۵۲۵۰۰۴۶۸ SMS نمایید.



بمناسبت هفته  
خوابگاهها

اردیبهشت ماه ۹۱

## آنچه در این شماره می‌خوانید

- بمناسبت هفته خوابگاهها
- تعارض بین فردی چیست؟
- آشنایی با شیوه‌های ناسالم و سالم حل تعارض
- چگونه می‌توان صبور و آرام بود؟
- حفظ ارزشها یا گذشتن از آنها؟
- همدلی از همزبانی بهتر است

## بمناسبت هفته خوابگاهها

هرساله بسیاری از جوانان ایرانی با شور و نشاط فراوان وارد محیط دانشگاه می‌شوند که در این میان افراد غیربومی ناگزیر به ترک خانواده و شروع زندگی خوابگاهی می‌باشند، یکی از مسایل زندگی خوابگاهی مواجهه ناگهانی با فرهنگ‌ها و ارزش‌های متفاوت است و آنچه در زندگی خوابگاهی اهمیت دارد این است که بیاموزیم چگونه با دیگران در صلح و آرامش زندگی کنیم. این امر، ساده نیست اما امور با ارزش همیشه مشکل به دست می‌آیند.

به همین منظور طی چند سال اخیر مرکز مشاوره دانشجویی به مناسبت هفته خوابگاه‌ها ویژه‌نامه‌ای در خصوص مسائل خوابگاهی منتشر می‌نماید و امسال نیز در این ویژه‌نامه سعی شده است به برخی دیگر از مسائل خوابگاهی و راهکارهایی جهت آن پرداخته شود. البته بدانید که انسان‌ها با یکدیگر متفاوت‌اند، شما نمی‌توانید دیگران را تغییر دهید اما این قابلیت را دارید که خود را دگرگون سازید و آنچه را که مفید است از این میانه به عنوان تجربه خوب و به یاد ماندنی از دوران خوابگاهی برای زندگی آینده‌تان بگیرید.

- صاحب امتیاز: مرکز مشاوره دانشگاه تهران □ مدیر مسئول: دکتر حمید یعقوبی □ سردبیر: حمید پیروی
- همکاران این شماره: مریم نوری‌زاده، دکتر شهربانو قهاری، فاطمه حسین‌پور، فاطمه صرامی، کاظم غنی‌آبادی
- ویراستار: سپیده معتمدی □ تنظیم مطالب: مریم نوری‌زاده
- امور اجرایی: علی صیادی، آزاده سعادت‌منند، معصومه وقار □ گرافیک: حمیدرضا منتظری
- تلفن امور مشترکین: ۶۶۴۸۰۳۶۶ □ لیتوگرافی و چاپ: طرح‌ونقش □ تیراژ: ۴۰/۰۰۰ نسخه
- نشانی: تهران، خیابان ۱۶ آذر، خیابان ادوارد براون، پلاک ۱۵، مرکز مشاوره دانشجویی □ تلفن: ۶۶۴۱۹۵۰۴ □ فکس: ۶۶۴۱۶۱۳۰
- وب سایت مرکز مشاوره دانشگاه تهران: <http://counseling.ut.ac.ir>
- وب سایت دفتر مرکزی مشاوره وزارت علوم: [www.iransco.org](http://www.iransco.org)

## تعارض بین فردی چیست؟

### برداشتهای نادرست رایج در مورد تعارض

#### ۱. کشمکش با دیگران غیر عادی است

افراد با این طرز تفکر به خود می گویند ما همیشه باید با دیگران خوب و خوش باشیم و هیچ وقت نباید با دیگران دچار کشمکش و تعارض شویم. این دسته از افراد سعی می کنند به هر قیمتی شده از بروز کشمکش و تعارض با دیگران پیشگیری کنند. باید اشاره شود که دقیقاً بر خلاف دیدگاه این دسته از افراد کشمکش با دیگران امری کاملاً طبیعی و عادی است و لازمه زندگی اجتماعی می باشد.

#### ۲. اختلاف یا کشمکش با دیگران نشانه مشکل شخصیتی است

اختلاف با دیگران به معنای ابتلاء به اختلال شخصیتی نیست بلکه به این معناست که فرد مهارت حل تعارض را نمی داند و یا آن را به کار نمی گیرد.

#### ۳. زمان خود به خود همه چیز را حل می کند

برخی افراد به دنبال بروز کشمکش با دیگران آن را به زمان می سپارند و بر این اعتقادند که نیازی به تلاش نیست و گذر زمان همه چیز را حل می کند. این طرز تلقی نادرست است برای حل کشمکش و تعارض با دیگران باید تلاش صورت گیرد و زمان به تنهایی کافی نیست.

تعارض بین فردی یعنی بروز اختلاف نظر، مشکل یا درگیری با فرد دیگر که می تواند علل مختلفی داشته باشد. کشمکش یا تعارض با فرد دیگر در زندگی اجتماعی استرس زا می باشد و سبب بروز ناراحتی، تنش، احساسات منفی و نیز افت عملکرد در زندگی روزمره می شود. حتماً شما هم کشمکش با دیگران را تجربه کرده اید، در آن زمان چه حالی داشتید؟ مطمئناً احساسات خوشایندی نداشتید. چرا که تنش ایجاد شده ناشی از تعارض بین فردی بیش از آن که به دیگران لطمه بزند، به خود ما آسیب می رساند.

### علل تعارض بین فردی

۱. تفاوت های فردی انسان ها
۲. اختلاف نظر با دیگری در مورد مسائل
۳. تفاوت افراد در علائق
۴. تفاوت افراد در نگرش ها و برداشت ها
۵. تفاوت افراد در تجارب زندگی
۶. نحوه تربیت و پرورش افراد
۷. ویژگی های شخصیتی متفاوت
۸. نیازها و خواسته های متفاوت
۹. تمایلات خاص نظیر سلطه جویی، خودخواهی یا برتری طلبی
۱۰. تفاوت های فرهنگی

برای حل کشمکش‌های بین فردی راه‌های زیادی وجود دارد. افراد بر اساس تجارب و یادگیری‌های خود و نیز بر اساس مشاهده رفتار دیگران یاد می‌گیرند که چگونه اختلافات خود را با دیگران حل کنند. همه روش‌هایی که برای حل تعارض و کشمکش به کار می‌گیریم، سازنده و مفید نیستند. برخی از آنها هم به ما و هم به دیگران صدمه می‌زند و برخی نیز صرفاً به نفع ما و به ضرر دیگران می‌باشد. به همین دلیل این روش‌ها شیوه‌های مناسبی برای حل تعارض نمی‌باشند.

## آشنایی با شیوه‌های ناسالم و سالم حل تعارض

### شیوه‌های ناسالم حل تعارض

#### ۱- اجتناب

طرز فکر افرادی که برای حل کشمکش و تعارض‌های بین فردی از شیوه اجتناب استفاده می‌کنند، این است که نباید به منبع اختلاف نزدیک شد و یا به قولشان نباید آشغالها را به هم زد. آنها خود را کنار می‌کشند و به روی خودشان نمی‌آورند که با دیگری تعارض دارند و به این امید هستند که همه چیز خود به خود درست خواهد شد. آنها از این طریق می‌خواهند دچار ناراحتی و تنش نشوند. این روش گرچه در کوتاه مدت مفید است اما در درازمدت بی‌فایده است چرا که اجتناب سبب می‌شود موضوع مورد اختلاف با دیگران حل نشده باقی بماند و به مرور زمان به اختلافات بیشتری منجر گردد. برای مثال: «س و م در یکی از خوابگاه‌های دانشگاه هم‌اتاقی هستند. آنها به خاطر نظافت اتاق، خاموشی چراغ در شب، خرید و

کد مقاله: ۹۱۰۲۲



آشپزی با هم اختلاف دارند اما سعی می‌کنند به روی خود نیاورند و صرفاً پشت سر یکدیگر غیبت می‌کنند چون از بروز اختلاف بیشتر و یا احیاناً جرو بحث می‌ترسند. از طرفی از این که مسائل آنها مدت‌ها حل نشده باقی مانده است آزرده هستند.»

## ۲- قطع ارتباط

حتماً با افرادی برخورد کرده‌اید که با تعداد زیادی از افراد طرح دوستی می‌ریزند و پس از مدتی ارتباط خود را با هر کدام از آنها بنا به دلایلی به هم می‌زنند. توجیه این افراد این است که با هم اختلاف داشتیم و نتوانستیم با هم کنار بیاییم. بین ما تفاهم وجود نداشت. مطمئناً اگر این عده از افراد مهارت حل تعارض را می‌دانستند به ارتباطات دوستانه خود یکی پس از دیگری خاتمه نمی‌دادند. برای مثال: «پ از بدو ورود به دانشگاه با افراد زیادی طرح دوستی ریخته است و دوستان فراوانی داشته است اما به محض بروز کوچکترین مشکلی، رابطه‌اش را با آنها قطع می‌کند و آنها را کنار می‌گذارد. این رفتار پ باعث شده است که دیگران اعتماد خود را به او از دست بدهند و راغب دوستی با او نباشند.»

## ۳- پرخاشگری

پرخاشگری یکی از واکنش‌های رایج بسیاری از افرادی است که در یک موقعیت تعارض آمیز با دیگری گیر کرده‌اند. پرخاشگری می‌تواند به صورت کلامی باشد (نظیر: توهین کردن و فریاد کشیدن) و یا به صورت رفتار غیر کلامی باشد (مانند: کتک زدن، شکستن چیزی، صدمه زدن به خود یا دیگری). این گونه افراد با پرخاشگری طرف مقابل را پس می‌زنند و یا خود را پس می‌کشند. نتیجه این است که منبع تعارض و اختلاف حل نشده باقی می‌ماند و مدتی بعد مجدداً باعث بروز مشاجره و درگیری بین آنها می‌شود.

برای مثال: «س و ش عمدتاً به خاطر بسیاری از مسائل که بر سر آن اختلاف دارند با هم مشاجره می‌کنند و مشاجره آنها اغلب به خشونت کشیده می‌شود به طوری که ابتدا سر و صدایشان بالا می‌رود، سپس به هم توهین و فحاشی می‌کنند. آنها

طی ۲ سال زندگی در خوابگاه اینگونه عمل کرده‌اند و متأسفانه همواره تعدادی مشکل خاص برای آنها مسأله‌ساز بوده است.»

## ۴- روش برنده - بازنده

برخی افراد برای حل تعارض بین فردی یا حل اختلاف با دیگران سعی می‌کنند راه حلی انتخاب کنند که صرفاً به نفع خودشان است. این نوع راه حل که فقط رضایت یکی از طرفین جلب می‌شود، و خواسته‌های طرف مقابل نادیده گرفته می‌شود، راه حل برنده - بازنده نام دارد و یکی از روش‌های ناسالم برای حل تعارض‌های بین فردی می‌باشد. چنین چیزی سبب می‌شود فردی که در موضع بازنده قرار گرفته است احساسات ناخوشایندی نظیر رنجش، دلخوری، نارضایتی، خشم و تنفر را تجربه کند که به نوبه خود می‌تواند اختلافات و تعارض‌های بین فردی را تشدید کند و آثار منفی حاصل از آن، برنده را هم تحت تاثیر قرار دهد. به مثال زیر توجه کنید:

«ف نماینده اتاق خود در یکی از خوابگاه‌های دانشجویی دانشگاه تهران است او و پنج نفر دیگر در یک اتاق ۶ نفره زندگی می‌کنند. ف بر تقسیم کار اعضای اتاق نظارت دارد و مراقب است که همه وظایف خود را که از جمله شستن ظرف، نظافت اتاق، خرید، آشپزی، مرتب کردن اتاق و شستن لباس‌ها است درست انجام دهند. هر بار که نوبت خود وی می‌شود او بنا به دلیلی از انجام وظیفه شانه خالی می‌کند و اینگونه کارش را توجیه می‌کند که من نماینده شما هستم و این خود یک مسئولیت سنگین است پس نباید کار دیگری انجام دهم و معمولاً در بحث‌های پیش آمده با آنان همواره سعی دارد که حرف خود را به کرسی بنشانند. نتیجه رفتار ف این شده که، مدتی است بقیه هم وظایف خود را درست انجام نمی‌دهند، از طرفی دیگر مثل سابق روی حرف او حساب باز نمی‌کنند.»

## ۵- روش بازنده - برنده

برخی از افراد برای حل تعارض‌های بین فردی دنبال راه حلی هستند که صرفاً به نفع طرف مقابل است و

دیگران هم با وی اینگونه رفتار خواهند کرد. به مثال زیر توجه کنید:

«م و ل قرار گذاشتند که نوبتی شام درست کنند. قرار آن بود که روزهای زوج م و روزهای فرد ل غذا تهیه کند. اما عملاً م کاری انجام نمی‌دهد و همیشه این ل است که برای خودش و م غذا تهیه می‌کند. ل به دلیل احساس شرم و خجالت رویش نمی‌شود، به م تذکر دهد، از طرفی پختن غذا در شب سبب شده که نتواند به درس خود برسد. او به این کار تن داده است، چون نمی‌تواند از حق خود دفاع کند. از طرفی می‌ترسد با بیان انتقاد، م را برنچاند. گاهی اوقات هم رفتارش را توجیه می‌کند. مثلاً می‌گوید خوب چون م یکی یدونه خانواده است و عادت نداشته است در منزل کار کند پس من نباید از او انتظاری داشته

اگر به ضررشان هم تمام شود، برایشان چندان مهم نیست. این عده از افراد این کار را بنا به دلایلی انجام می‌دهند مانند ترس از طرف مقابل، ناتوانی در دفاع از حق خود، ناتوانی در بیان خواسته‌ها و انتظارات، احساس خجالت، احساس حقارت و دست کم گرفتن خود. آنها حتی ممکن است رفتار خود را توجیه کنند و آن را با رنگ و لعاب فضیلت بپوشانند و اسم آن را گذشت، ایثار و فروتنی بگذارند. اما این روش نه تنها فضیلت به شمار نمی‌رود بلکه عادت نادرستی است که باید کنار گذاشته شود. این روش در درازمدت سبب خواهد شد که دیگران با جسارت و گستاخی بیشتری به خود اجازه دهند تا حق طرف مقابل را پایمال کنند و هیچ اهمیتی برای خواسته‌های او قائل نباشند. اگر کسی برای خویش اهمیت قائل نباشد،

طرز تفکر برخی از افراد در مورد اختلاف با دیگران این است که تعارض و اختلاف در زندگی اجتماعی، اجتناب ناپذیر است و نمی‌توان چنین انتظاری نداشت. آنها به همین دلیل با بروز تعارض با دیگری احساس نمی‌کنند که دچار دردسر شده‌اند و یا خود را به خاطر اختلافات پیش آمده سرزنش نمی‌کنند. بلکه معتقد هستند که تعارض با دیگری مسأله‌ای طبیعی در زندگی است و برای همه پیش می‌آید. بنابراین سعی می‌کنند که با کمک و همکاری فرد دیگر اختلاف را حل کنند. در قسمت ذیل چند شیوه مناسب برای حل تعارض و اختلاف ارائه شده است:

### ۱- مشارکت

افراد مشارکت جو معتقدند که برای حل تعارض بین فردی هر دو طرف مسئول هستند. هر دو طرف باید بخواهند، وقت و انرژی بگذارند تا بتوانند مشکل را حل کنند. استدلال آنها این است که بدون جلب حمایت و مشارکت طرف مقابل حل اختلاف ممکن نیست. به همین دلیل به دنبال راه‌حل‌هایی هستند که هر دوی آنها روی آن توافق داشته باشند و آنها را به کار گیرند.

برای مثال: «ش و م در یکی از خوابگاه‌های دانشجویی هم اتاقی هستند. آنها چهار ترم گذشته را با هم گذراندند و در این مدت مشکلات زیادی را پشت سر گذاشته‌اند. ش از خطه شمال و م از خطه غرب کشور است. آنها تفاوت‌های زیادی با هم دارند که گاهی اوقات به اختلاف بین فردی منجر می‌شود. اما با روش مشارکت جویی تا کنون تعارض‌های بین فردی خود را به خوبی حل کرده‌اند بدین ترتیب که به محض بروز مشکل در مکان مشخصی می‌نشینند و راجع به علت تعارض و این که چگونه می‌توانند آن را حل کنند و چه راه‌حلی می‌توانند، به کار گیرند با هم صحبت می‌کنند. آنها با این روش تا کنون بسیاری از تعارض‌های بین خودشان را حل کرده‌اند و همیشه برای سایر دانشجویان ساکن در خوابگاه الگو بوده‌اند.

## شیوه‌های سالم حل تعارض‌های بین فردی

باشم. تازه من یک سال از او بزرگتر هستم و باید بیشتر از او کار کنم.»

## ۶- روش بازنده - بازنده

گاهی اوقات افراد برای حل کشمکش و اختلاف خود با دیگران راه حل‌هایی را انتخاب می‌کنند که هم به ضرر خودشان و هم به ضرر طرف مقابل است. نتیجه این نوع انتخاب، جز ناراحتی و دردسر برای دو طرف چیز دیگری نیست و مشکل اصلی نیز حل نشده باقی می‌ماند. دو طرف دچار احساس ناکامی و رنجش شدیدی نسبت به یکدیگر می‌شوند، از همدیگر بیشتر فاصله می‌گیرند و ارتباط بین آنها کاملاً به هم می‌ریزد. به مثال زیر توجه نمائید:

«ن و ش تصمیم گرفتند روز تعطیل را بیرون



از خوابگاه بگذرانند. آنها از شب قبل غذایی تهیه کردند و تصمیم داشتند که بیرون از خوابگاه غذا بخورند. ن به ش گفت برویم کوه و ش گفت نه من ترجیح می‌دهم برویم پارک. آنها هر یک بر نظر خود پافشاری می‌کردند و اصرار داشتند که روی حرفشان بایستند و هیچکدام مایل نبودند که از خواسته‌های خود دست بکشند. در نتیجه مشاجرات آنها بالا گرفت و هر دوی آنها با پرخاش به هم گفتند اصلاً نه کوه می‌رویم نه پارک. در خوابگاه می‌مانیم و ناهار را در خوابگاه صرف می‌کنیم. به این ترتیب آنها با اتخاذ یک راه حل بازنده - بازنده یک روز خوش را از دست دادند.»

**روش برنده برنده را می‌توان به شیوه‌های زیر به کار گرفت:**

### ۱-۲- نوبت گذاری

برای مثال: ش و ط دانشجویان رشته زبان انگلیسی ساکن یکی از خوابگاه‌های دانشجویی هستند. اختلاف عمده آنها بر سر ظرف شستن است. آنها تصمیم گرفته‌اند که این تعارض را با روش برنده - برنده حل کنند. به همین دلیل تصمیم گرفتند که یکی از آنها روزهای زوج و دیگری روزهای فرد ظرف بشوید.

### ۲-۲- قرعه کشی

ص و ه بر سر خرید با هم اختلاف دارند. ص به ه گفت اول تو برای خرید برو و ه هم زیر بار نرفت و به ص گفت نه تو باید اولین خرید را انجام دهی. آنها برای حل مشکل خود تصمیم گرفتند قرعه‌کشی کنند و اسم هر کدام از آنها که درآمد او اولین خرید را انجام دهد.

### ۳-۲- داوری خواستن از یک فرد بی طرف

«ل و م بر سر خاموش کردن چراغ در شب با هم دچار اختلاف شده‌اند. م شب‌ها زود می‌خوابد و انتظار دارد که چراغ ساعت ۱۰ خاموش شود اما ل شب‌ها

## ۲- روش برنده - برنده

در روش برنده - برنده هر دو طرف به خواسته‌های یکدیگر توجه می‌کنند و راه حل‌هایی را انتخاب می‌کنند که برای هر دو طرف مفید است. بکارگیری این روش برای حل اختلاف، رضایت هر دو طرف را به دنبال دارد چرا که هر دو طرف به یکدیگر امتیاز می‌دهند، نیازها و خواسته‌های یکدیگر را در نظر می‌گیرند و با این کار به هم نشان می‌دهند که هر دوی آنها به یک اندازه مهم هستند و هیچکدام از طرفین مهم‌تر از دیگری نیست. علت مفید بودن این روش این است که:

- هر دو طرف به خواسته‌های یکدیگر توجه می‌کنند (خواسته من چیست؟ خواسته‌های او چیست؟)
- هر دو طرف برای یکدیگر اهمیت قائل هستند (او نیز به اندازه من مهم است)
- هر دو طرف تفاوت‌های فردی یکدیگر را در نظر می‌گیرند (اگر راه حل او با راه حل من فرق دارد، طبیعی است)
- اصل تفاوت‌های فردی را در نظر می‌گیرند (من و او متفاوت هستیم)
- به مشکل می‌پردازند نه اینکه از یکدیگر ایراد بگیرند
- وجود تعارض یا اختلاف در رابطه بین فردی را به حساب بد بودن خود یا دیگری نمی‌گذارند

### مرحله ۳- بارش فکری کنید و راه حل های مختلف را یادداشت کنید

هر دو طرف باید برای حل تعارض مورد نظر راه حل دهند. هر چه راه حل بیشتر، بهتر. در این مرحله، کیفیت راه حل ها مهم نیست بلکه کمیت مهم است پس دو طرف باید تشویق شوند تا هر چه بیشتر راه حل ارائه دهند. تمام راه حل های ارائه شده باید ثبت گردد.

### مرحله ۴- راه حل ها را ارزیابی کنید

در این مرحله به کمک یکدیگر راه حل ها را ارزیابی کنید. برای ارزیابی مفید بودن راه حل ها به سه ملاک توجه کنید:

۱. راه حل خوب راه حلی است که هم به نفع شما و هم به نفع دیگری باشد و خواسته هر دو طرف را تأمین کند.
۲. راه حل خوب راه حلی است که مزایای آن بیشتر از معایب آن باشد.
۳. راه حل خوب راه حلی است که در دراز مدت مفید باشد، نه در کوتاه مدت.

### مرحله ۵- بهترین راه حل را انتخاب و اجرا کنید

بهترین راه حل انتخاب شده را به اجرا در آورید. برای این کار باید دقیقاً مشخص سازید که :

- چه کسی: چه کسی چه کاری را باید برای حل اختلاف انجام دهد؟

- کی: چه زمانی باید شروع کنید؟

- کجا: کجا قرار است راه حل را به اجرا در آورید؟

- چگونه: راه حل انتخاب شده برای حل تعارض را چگونه به کار گیرید؟

- چه مدت: مشخص نمائید تا چه زمانی باید تعارض شما کاملاً رفع شده باشد؟ برای مثال: یک هفته دیگر، یک ماه دیگر، بیست روز دیگر و غیره.

### مرحله ۶- بازبینی

آیا راه حل به کار گرفته شده مفید بود؟ اگر مفید بود پس باید تعارض شما حل شده باشد. برای این کار جشن بگیرید و خودتان را مورد تشویق قرار دهید. همچنین به خاطر سهم دوست خود در حل تعارض از او تشکر کنید.

اگر راه حل به کار گرفته شده موثر نبود به فهرست راه حل ها مراجعه کنید و راه حل دیگری را به کار گیرید.

درس می خواند و مایل است که چراغ را تا ساعت یک بامداد روشن نگهدارد و این موضوع مشکل زیادی برایشان ایجاد کرده است، تا اینکه یکی از دوستان مشترک آنها به عنوان یک فرد بی طرف بین آنها داوری کرد و گفت، نه حرف م و نه حرف ل، بلکه چیزی که منطقی و جزء مقررات خوابگاه است و نیز به نفع هر دوی شما باشد را می پذیریم و قرار شد ساعت ۱۲ شب چراغ خاموش شود و به این ترتیب مشکل م و ل حل شد».

### ۳- مهارت حل مسأله

به کمک این روش، افراد درگیر تعارض، مشکل خود را مسأله ای می بینند که باید آن را حل کنند. قبل از هر چیز افراد باید در نظر داشته باشند که این فرآیند یک فرآیند مشارکتی است و نیاز به همکاری دو طرف دارد و هر دوی آنها باید برای حل مشکل تلاش کنند تا به یک راه حل رضایت بخش برسند. در این راستا باید:

- زمان و مکان مناسبی برای صحبت راجع به مشکل در نظر بگیرید.

- راجع به یک مشکل خاص صحبت کنید نه یکسری از مشکلات.

- به تعارض های فعلی بپردازید نه به تعارض های مربوط به گذشته.

- خواسته های دو طرف را در نظر بگیرید.

- از دو طرف بخواهید که برای حل مشکل راه حل ارائه دهند.

### مراحل حل مسأله

#### مرحله ۱- علت تعارض را شناسایی کنید

مشخص کنید که چه چیزی باعث تعارض و اختلاف شما با دیگری شده است. آنها را شناسایی کنید و یادداشت نمائید.

#### مرحله ۲- قرارداد ببندید

هر دو طرف باید به طور شفاهی یا کتبی قراردادی منعقد کنند مبنی بر این که مشکلی وجود دارد و هر دوی آنها مایل هستند که تا پایان هفته و یا تا پایان ماه آن را حل نمایند.





## چند نکته برای یادآوری

- ✦ اختلاف لازمه زندگی اجتماعی است، پس در انتظار آن باشید
- ✦ اگر مایل هستید اختلاف حل شود، برای حل آن وقت بگذارید
- ✦ اگر مایل هستید طرف مقابل شما تغییر کند، بهتر است ابتدا از خودتان شروع کنید
- ✦ مهارت‌های ارتباطی (مهارت گوش دادن و صحبت کردن) را یاد بگیرید و در فرآیند حل تعارض یا اختلاف آنها را به کار بگیرید
- ✦ گذشته داشته باشید. ابتدا خودتان را به خاطر اشتباهاتتان ببخشید تا قدرت بخشیدن دیگران را پیدا کنید
- ✦ بر روی موضوع اختلاف تمرکز کنید نه بر روی انگیزه‌های شخصی طرف مقابل
- ✦ حل کشمکش و تعارض مستلزم این است که خودخواهی‌ها را کنار بگذارید و به خواسته‌های طرف مقابل هم توجه کنید
- ✦ تا جایی که امکان دارد آرام باشید و سعی کنید بر هیجانات خود کنترل داشته باشید
- ✦ منطقی باشید
- ✦ خودتان باشید، به چیزی که نیستید تظاهر نکنید
- ✦ راحت بگیرید، زیاد جدی نباشید. کمی طنز و شوخی رابطه را بهتر می‌کند
- ✦ ممکن است عوامل بسیاری باعث کشمکش و اختلاف شما شده باشد، بهتر است که هر بار به یک موضوع پردازید
- ✦ در مورد یک مسأله صحبت کنید. زیرا همزمان نمی‌توان چند مسأله را با هم حل کرد
- ✦ به طرف مقابل فرصت صحبت بدهید
- ✦ طرف مقابل را تهدید نکنید مانند اگر ... وگرنه ...
- ✦ حرف و گفت وگوهای گذشته را پیش نکشید
- ✦ از اطلاعات خصوصی مربوط به طرف مقابل برای کوبیدن وی استفاده نکنید
- ✦ به مشکل حمله‌ور شوید نه به فرد
- ✦ به رفتار انتقاد کنید، شخصیت طرف مقابل را زیر سوال نبرید

آرام بودن، دست خود شماست یعنی این شماست که تصمیم می‌گیرید به جای عصبانیت و پرخاشگری، صبر پیشه کنید؛ شماست که تصمیم می‌گیرید خشمستان را فرو نشانید؛ شماست که تصمیم می‌گیرید خویشتندار باشید. این تصمیم‌گیریه‌ها، با تمرین میسر می‌شود. برای آرام بودن لازم است که ذهنیت و عکس‌العمل خود را در مواجهه با شرایط ناگوار تغییر دهید. برای رسیدن به آرامش می‌توانید راهکارهای زیر را اجرا نمایید:

### ۱. انتظارات واقع بینانه در خود ایجاد کنید

نباید توقع داشته باشید که اوضاع همواره آرام پیش رود. بلکه باید خود را از قبل طوری آماده سازید که هنگام برخورد با ناملایمات آرامستان را حفظ کنید. از طرفی نباید انتظار داشته باشید که همه افراد همیشه آنطوری که شما دوست دارید، رفتار کنند، چنین انتظاری آستانه تحمل شما را پایین می‌آورد. همه افراد گاهی اشتباه می‌کنند. نسبت به اشتباهات دیگران صبور و باگذشت باشید.

### ۲. بدانید که موانع، موقتی هستند

افراد آرام، مشکلات را همیشگی نمی‌دانند آنان بر این باورند که سختیها می‌گذرند. از طرفی از مشکلات فاجعه نمی‌سازند بلکه نگاه منطقی و واقع‌بینانه نسبت به مشکلات دارند و به قولی از کاه، کوه نمی‌سازند، بدین ترتیب مشکل را ابدی و فاجعه بار نمی‌بینند و با آرامش در پی حل مسئله‌اند و چنانچه مسئله حل نشدنی بود، آنرا می‌پذیرند.

۳. به جای منفعل بودن به فکر حل مسئله باشید  
افرادی که خود را منفعل و قربانی می‌بینند، خیال

## چگونه می‌توان صبور و آرام بود

غیرقابل حل تصور کنید، هیچ گونه انگیزه‌ای برای حل مشکل نخواهید داشت.

### **۶. عواملی را که باعث ناآرامی شما می‌شوند بشناسید**

اگر عاملی که شما را ناآرام می‌کند قابل تغییر است، آنرا تغییر دهید و اگر تغییر پذیر نیست، خود را با آن وفق دهید. شاید لازم باشد حساسیت‌ها و باید‌های خود را بشناسید و روی آنها کار کنید. آرامش، خصلتی است که می‌تواند در رسیدن به اهدافتان به شما کمک کند.

### **۷. تفاوتها را بپذیرید**

همه افراد با هم تفاوت دارند. باورها، ارزش‌ها و فرهنگ‌های متفاوت رفتارهای متفاوتی را شکل می‌دهد. گاهی درست و غلط وجود ندارد بلکه تنها متفاوت بودن افراد عملکردهای متفاوتی را نمایان می‌سازد، بنابراین نسبت به این تفاوتها صبور باشید و با نگاهی بدون تعصب از دیگران بیاموزید.

### **۸. از عکس‌العمل‌های فوری و تکانشی پرهیزید**

وقتی موضوع یا فرد خاصی موجب ناراحتی شما شد، پیش از هر واکنشی، ابتدا به خودتان بگوئید ایستا تا ۱۰ بشمارید، سپس درباره مشکل ایجاد شده، علت ناراحتی خودتان و بهترین واکنش ممکن تأمل کنید، پس از بررسی همه جانبه وارد عمل شوید و تصمیم خود را به اجرا بگذارید. واکنش‌های تکانشی معمولاً پشیمانی‌های بعدی را به همراه دارد.

### **۹. خود را جای دیگران بگذارید**

وقتی از رفتار کسی آزرده می‌شوید، خود را جای او قرار دهید و ببینید اگر خود شما جای وی بودید

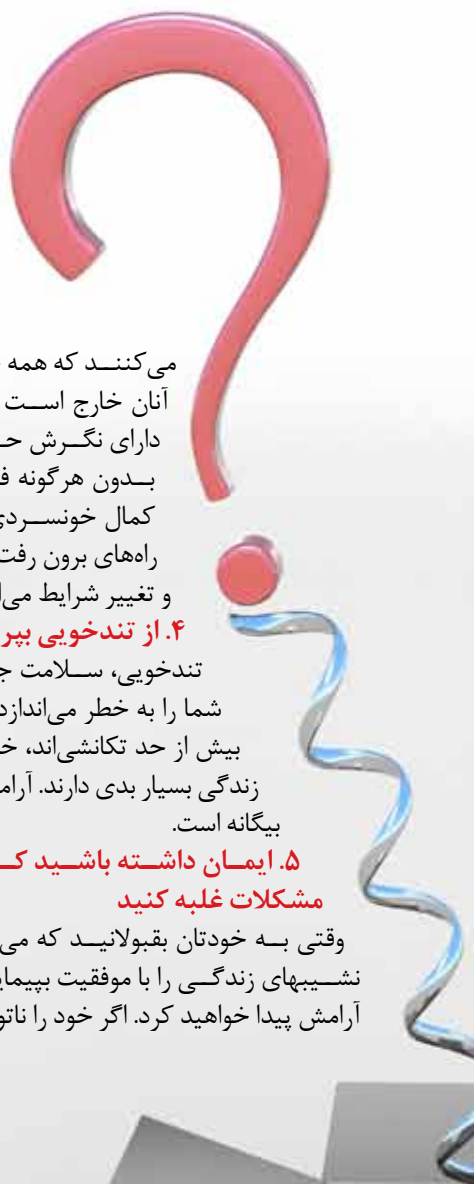
می‌کنند که همه چیز از دست آنان خارج است اما افرادی که دارای نگرش حل مسأله‌اند بدون هرگونه فرافکنی و در کمال خونسردی و آرامش به راه‌های برون رفت از مشکلات و تغییر شرایط می‌اندیشند.

### **۴. از تندخویی پرهیزید**

تندخویی، سلامت جسمی و روانی شما را به خطر می‌اندازد. افراد تندخو، بیش از حد تکانشی‌اند، خیلی لجبازند و زندگی بسیار بدی دارند. آرامش با این افراد بیگانه است.

### **۵. ایمان داشته باشید که قادرید بر مشکلات غلبه کنید**

وقتی به خودتان بقبولانید که می‌توانید فراز و نشیبهای زندگی را با موفقیت بپیمایید، احساس آرامش پیدا خواهید کرد. اگر خود را ناتوان و مشکل را



# حفظ ارزشها یا گذشتن از آنها؟



چگونه رفتار می‌کردید، این نگاه به شما کمک می‌کند حداقل کمی به طرف مقابل حق دهید و بدین ترتیب از شدت واکنش‌های منفی خود بکاهید.

**۱۰. قبول کنید حالت درونی شما نمی‌تواند شرایط بیرونی را تغییر دهد**

به طور نمونه، ناآرامی شما در یک راهبندان باعث نمی‌شود زودتر به مقصد برسید. پس در چنین مواقعی سعی کنید با دیدن مناظر طبیعت یا گوش دادن به موسیقی خود را سرگرم کنید تا آرامش بیشتری داشته باشید.

**۱۱. با افراد صبور و آرام گفتگو کنید**

شما می‌توانید گفتگو با افراد صبور و آرام را جزء هدف‌های خود سازید و از آنان بی‌رسید هنگام استرس و خشم چگونه خود را آرام می‌سازند. به طور قطع این افراد درس‌های زیادی به شما خواهند آموخت.

**۱۲. شوخ طبع باشید**

خنده استرس و اضطراب را از شما دور می‌کند و از شما شخصیت آرامتری می‌سازد، عادت کنید خنده‌رو بودن را بخشی از زندگی روزانه خود کنید و خرابکاریهای دیگران را گاهی با طنز رد کنید.

**۱۳. اسیر زمان نباشید**

توجه بیش از حد به ساعت و برنامه‌ریزی‌های فشرده در زمان محدود می‌تواند شما را بی‌قرار و ناآرام سازد. خود را با گذر زمان وفق دهید و برنامه‌ریزی‌های خود را به گونه‌ای تنظیم کنید که بیش از ظرفیت جسمانی، روانی و زمانی شما نباشد. نگرانی درباره عقب افتادن از زمان، موجب ناآرامی و بی‌قراری شما می‌شود.

**۱۴. زاویه دید خود را بازتر کنید**

مسایل را از جنبه‌های مختلف و نگاههای متفاوت بررسی کنید و فقط به نقطه نظر خود نچسبید، بدین ترتیب درک بهتری از دیگران خواهید داشت و کمتر از برخی عملکردها ناراحت خواهید شد.

**۱۵. به امور معنوی بپردازید**

پرداختن به امور معنوی موجب تقویت روحیه شما می‌شود، ظرفیت روانی شما را وسعت می‌بخشد و آرامش را به شما بازمی‌گرداند. بنابراین بر اساس شرایط زندگی خودتان، وقت مناسبی را برای این امور در نظر بگیرید و به آرامش برسید.

**ارزش** واژه‌ای است که در هر یک از علوم معنای خاص خود را دارد اما در علم جامعه‌شناسی ارزش به معنای خوب یا بد، شایسته یا ناشایست، مطلوب یا نامطلوب در نزد یک فرد یا گروه تعریف شده است. ارزش‌ها دقیقاً آن چیزهایی هستند که ما بیشترین بها را برایشان قائلیم، برایمان عزیز، قیمتی و مهم هستند و ما بدون آنها قادر به زندگی مطلوب نیستیم. ارزش‌ها به ما کمک می‌کنند بایدها و نبایدهای زندگی خود را بشناسیم، زندگی‌مان را معنا کنیم و هدف‌های خود را در زمینه‌های مختلف اخلاقی، مذهبی/معنوی، تحصیلی، شغلی، فرهنگی، مالی، ارتباطی و غیره بر مبنای این ارزش‌ها استوار سازیم. وقتی ارزش‌های ما مشخص‌اند و به آنها باور داریم:

➤ هدف‌هایمان شفاف‌اند

➤ تصمیم‌گیری‌ها ساده‌ترند

➤ انتخاب‌ها آسان‌تر می‌شوند

➤ استرس‌ها کاهش می‌یابند

در عوض وقتی اصول و ارزش‌های روشنی نداریم:

➤ در تعیین هدف‌های خود سردرگم می‌شویم

➤ در تصمیم‌گیری‌ها تردید داریم

➤ با انتخاب‌های خود در آرامش

نیستیم

➤ در استرس و تشویش به

سر می‌بریم

یکی از فضاهایی که

فرهنگ‌های متفاوت کنار هم

قرار می‌گیرند، محیط دانشگاه

و به ویژه محیط خوابگاه‌های

دانشجویی است.

فردی که در تمام دوران کودکی و نوجوانی

خود با اصول، ارزش‌ها و باورهای خاصی رشد

یافته است در کنار افراد متفاوت با اصول، ارزش‌ها

و باورهای متفاوت قرار می‌گیرد و چنانچه نسبت به

آموخته‌های خود بینش و باور کافی نداشته باشد و

عزت‌نفس ضعیفی نیز داشته باشد بدون تفکر، تأمل

و بررسی تحت تاثیر فشار گروه قرار می‌گیرد و از

اصول و ارزش‌های خود فاصله می‌گیرد.

اگر چه ارزش‌ها نسبی و تغییر پذیرند ولی تغییرات

ناگهانی و بدون تفکر غالباً تعارضات زیادی را موجب می‌شود چرا که این تغییرات بدون ریشه‌اند و فرد آنطوری که باید دوستشان ندارد و قدرت دفاع از آنها را نیز ندارد. چنانچه در مورد اصول و باورهای خود دچار تردید شدید یا از طرف تعدادی از اطرفیان تحت فشار قرار گرفتید، ابتدا از خودتان بپرسید: چقدر خودم را باور دارم؟ چقدر خودم را می‌شناسم؟ تا چه حد با باورهای خود آشنا هستم؟ ارزش‌های شخصی من چیستند؟ ارزش‌های خانوادگی من چیستند؟ تا چه حد ارزش‌های من و خانواده‌ام با آنچه مشاهده می‌کنم متفاوتند؟ در صورتی که از ارزش‌های خود و خانواده‌ام عبور کنم چه احساسی خواهم داشت؟ آیا می‌توانم از اصول، باورها و ارزش‌های جدید دفاع کنم؟ در عین حال لازم است دانشجویان بومی و غیربومی بدون تعصب و به دور از قضاوت، با تعارض‌های موجود برخورد سازنده داشته باشند. بدین منظور لازم است:

۱. خود را بهتر بشناسند

۲. عزت نفس خویش را تقویت کنند

۳. باورهای مذهبی و معنوی را در خود تقویت کنند

۴. در مواجهه با تفاوت‌های رفتاری، عقیدتی و به طور

کلی فرهنگی قضاوت نکنند

۵. مهارت‌های قاطعیت ورزی و نه گفتن را بیاموزند

۶. بپذیرند که انسانها با هم متفاوت‌اند و این تفاوتها

لزوماً به معنای خوبی یا بدی آنها نیست

۷. تعصب‌های بی‌دلیل و بدون پایه و اساس را کنار

بگذارند و تفاوت بایدهای اخلاقی و بایدهای وابسته

به فرهنگ خاص را بشناسند

۸. جهت‌گیری‌ها و برجسب‌های قومی و نژادی را رها

کنند و پذیرای یکدیگر باشند

۹. با استفاده از تحقیر، طرد یا اجبار دیگران را برای

پذیرش عقاید خود تحت فشار قرار ندهند

۱۰. با اصول و ارزش‌های به عاریت گرفته شده از خود

واقعی خویش فاصله نگیرند

رفتار هر فردی بایستی متناسب با ارزش‌های

واقعی او باشد. رفتارهایی که بر مبنای

ارزش‌های به عاریت گرفته شده ابراز می‌شوند،

مصنوعی و غیرصادق‌اند و احساس امنیت و

آرامش را از فرد می‌گیرند.

# همدلی از هم‌زبانی بهتر است

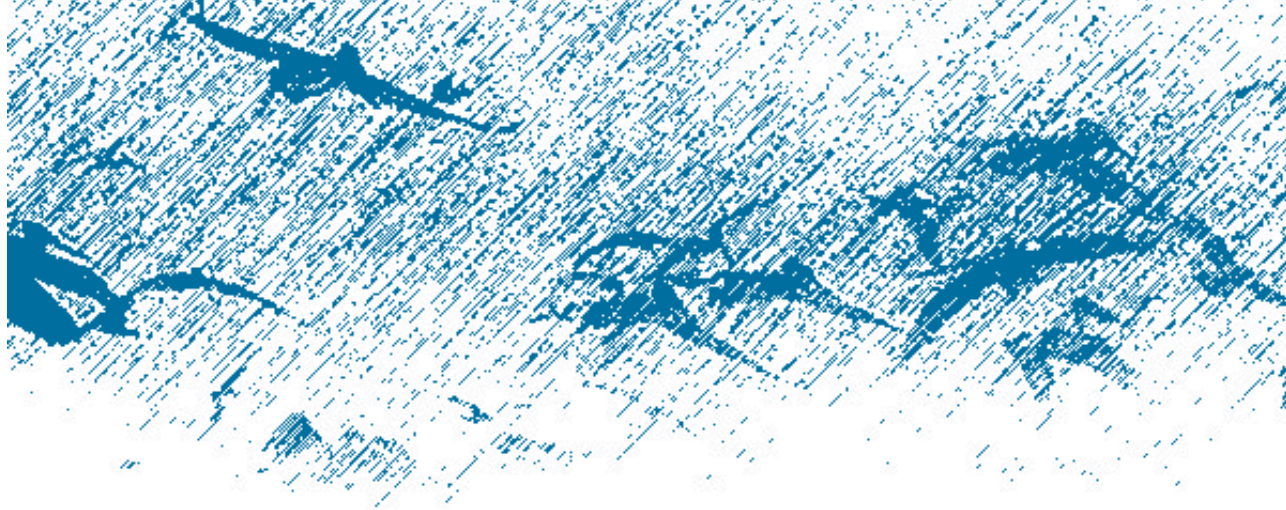
برای نشان دادن همدلی باید احساسات یکدیگر را بشناسیم و خود را از لحاظ عاطفی به جای دیگران قرار دهیم. توانایی همدلی به طور مستقیم به درک کردن احساسات و شناسایی آنها بستگی دارد. اگر یک احساس معین را نتوانید درک کنید، درک احساسات دیگران برایتان مشکل خواهد بود. برای مثال اگر هیچ وقت دست خود را روی شعله آتش نگیرید، احساس حاصل از سوختگی با آتش را نخواهید شناخت.

اگر هرگز احساس طرد شدن، تنهایی یا بی‌اعتنایی را تجربه نکرده باشید درک واقعی از آنها نخواهید داشت. خواندن دربارهٔ یک احساس و تفکرات عقلانی دربارهٔ آن، با تجربهٔ واقعی آن بسیار متفاوت است. در میان اشخاصی باهوش هیجانی برابر، شخصی که واقعا احساسات عمیق و متفاوت را تجربه کرده باشد (برای مثال در زندگی با پستی و بلندی بیشتری رو به رو شده باشد)، توانایی بیشتری برای همدلی با اطرافیانش دارد.

از سوی دیگر وقتی شخصی نمی‌تواند با دیگران ارتباط مناسبی برقرار کند، احتمالا به سبب آن است که بسیاری از احساساتی را که با برقراری روابط پیوند دارد (از قبیل پذیرفته شدن، تایید شدن، مورد قبول واقع شدن) تجربه نکرده است.

به عنوان مثال اگر در بدو ورود به خوابگاه غم غربت و دوری از خانواده و دوستان باعث به وجود آمدن فشارهای زیادی برایتان گردیده باشد اکنون با فردی که به تازگی وارد خوابگاه شده است و تجربه‌هایی چون تجربه روزهای اول زندگی خوابگاهی شما را دارد ارتباط برقرار کردن آسان‌تر است. هنگامی که با غم غربت رو به رو می‌شویم هوش هیجانی فطری سبب یادآوری سریع موارد قبلی می‌شود و تجسم این هیجانات به هدایت فکر و احساسمان کمک می‌کند. این روش به طور طبیعی به آهستگی، فرد را به سطح بالاتری از زندگی اجتماعی هدایت می‌کند. به عبارت دیگر بیشتر اوقات، آگاهی از احساسات شخصی به رفتار بهتر و شایسته‌تر با دیگران منجر می‌شود.

در این مسیر، گام اول آن است که توانایی تجربه کردن احساساتمان را داشته باشیم. این بدان معناست که باید بر احساساتمان متمرکز شویم و



از آن فرار نکنیم. که ذاتاً حساس نیستند یا سطح هوش هیجانی آنان بالا نیست نیز می توان گام هایی برای نشان دادن حساسیت به احساسات دیگران برداشت.

راهنمای اساسی برای نشان دادن حساسیت به دیگران این است که احساسات دیگران را با تحقیر کردن، بی اهمیت جلوه دادن، رد کردن، مورد قضاوت قرار دادن یا انکار کردن، بی ارزش نسازیم. حتی یک قدردانی ساده بدون هرگونه همدلی واقعی بسیار بهتر از انکار کامل احساسات دیگری است.

حساسیت همچنین به معنای درک اشارات دیگران است، به ویژه اشارات غیر کلامی مثل حرکات چهره، درست ماندن آنتن حساسی که می تواند سیگنال های ضعیف را نیز دریافت نماید. هر چه بتوانید اطلاعات بیشتری دریافت کنید، بیشتر می توانید به خود و دیگران کمک کنید. به این ترتیب فرد ممکن است واقعا "بسیار حساس" یا "بسیار باهوش" نباشد اما بتواند از اطلاعاتی که به دست می آورد استفاده کند. حساسیت هیجانی بیشتر به سطوح بالاتر همدلی منجر می شود. این امر موجب درک بالاتر و در نهایت غمخواری بیشتر خواهد شد.

زندگی خوابگاهی به دلیل شرایط خاص ایجاب می نماید که برخی مهارت های خود را تقویت نمایید و مهارت همدلی جزو آن دسته از مهارت ها می باشد که با تقویت آن می توانید ارتباط بهتری با سایرین برقرار نمایید.

**بنی آدم اعضای یگدیگرند  
که در آفرینش ز یک گوهرند  
چو عضوی به درد آورد روزگار  
دگر عضوها را نماند قرار**

در مرحله بعد برای تصدیق کردن، شناختن و پذیرفتن احساسات مان، باید از آن چه که واقعا احساس می کنیم آگاه شویم. تنها بعد از آن است که می توانیم با دیگران همدلی کنیم. به این ترتیب می توانیم احساسات خود را درک کنیم و برای کمک به دیگران با احساس آنها همسو شویم.

همدلی با آگاهی از احساسات شخصی دیگری آغاز می شود. آگاه شدن از احساسات دیگران وقتی آنها از احساسات خود به راحتی صحبت می کنند آسان است، اما بیشتر اوقات چنین چیزی روی نمی دهد بنابراین باید به پرسیدن، مطالعه و حدس زدن متوسل شویم و تلاش کنیم نشانه های غیر کلامی را تفسیر کنیم. از لحاظ هیجانی، احساسات افراد برون گرا آسان تر درک می شود چون پیوسته با حرکات غیر کلامی (حرکات چشم ها و صورت) به ما اجازه می دهند که احساسات آنها را درک کنیم. پس از درک احساسات طرف مقابل، همدلی خود را با احساسات آنان نشان می دهیم. مثلا می گوییم:

- می توانم بفهمم که واقعا ناراحت اید.  
- درک می کنم چرا غمگین اید.

همدلی معمولا برای احساس های دردمندانه استفاده می شود، اما می توان از آن برای بیان احساسات مثبت در مواقع کسب موفقیت، پیشرفت و سربلندی دیگران نیز استفاده کرد.

در پژوهشی پس از بررسی متغیرهای گوناگون، مشخص شد که حساس بودن بیشترین همبستگی را با هوش هیجانی دارد. فرض بر این است که همدلی و حساسیت نیز همبستگی معناداری دارند. مطابق تعریف، در افراد حساس توانایی درک احساسات خود و دیگران بیشتر است، اما حتی در بین کسانی



سازمان خدمات دانشجویی  
مرکز مشاوره دانشجویی

---

وب سایت مرکز مشاوره دانشگاه تهران: <http://counseling.ut.ac.ir>  
وب سایت دفتر مرکزی مشاوره وزارت علوم: [www.iransco.org](http://www.iransco.org)