

بسمه تعالی



چکیده مباحث ارائه شده در دومین نشست خانواده، تحولات بنیادین عصر حاضر و چالش‌های پیش رو:

هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در مدیریت تعارض

مدرس: دکتر علی صاحبی

مربی ارشد و عضو هیئت علمی موسسه ویلیام گلسر

محل برگزاری: سالن اجتماعات ساختمان صندوق‌های بازنشستگی و پس‌انداز و رفاه کارکنان، ۱۹ تیرماه ۱۳۹۶

راه‌های بهتر کنار آمدن با آنهایی که دوستشان داریم

هویت چیست؟

هویت شیوه نگرستن به خود به عنوان یک انسان و در رابطه با دیگران است. گلاسر می‌گوید: تقریباً همه افراد، شخصا بیشتر درگیر تلاش برای مورد پذیرش قرار گرفتن به عنوان یک شخص هستند تا درگیر انجام دادن یک کار. اساس تشکیل هویت، تلاش‌ها و فعالیت‌هایی است که علاقه‌مند به تعقیب آن‌ها هستیم و بر اثر تلاش‌ها و فعالیت‌های خود درمی‌یابیم که ما چه کسی هستیم و چگونه عمل می‌کنیم. البته چگونگی برداشت‌ها و نظرات دیگران نسبت به ما در شکل‌گیری هویت ما نقش عمده‌ای دارد. آنچه دیگران درباره ما منعکس می‌کنند تا حد زیادی تصویر با معنایی از هویت ماست. ارزشیابی ما از خودمان در ارتباط با شرایط زندگی، اوضاع اجتماعی و اقتصادی نیز مبین هویت ماست. همچنین، تصورات ما درباره وضع جسمانی و شیوه لباس پوشیدن، نوع هویت ما را در مقایسه با دیگران نشان می‌دهد. البته عوامل بنیادی‌تری مانند مبادله عشق و محبت قبول مسئولیت، داشتن هدف، یادگیری مفاهیم و پذیرش واقعیت در تکوین هویت ما موثر است.

هر چیز که در جستن آنی، آنی (مولانا)

در تئوری انتخاب گفته می‌شود انسان همان چیزی است که انجام می‌دهد و اگر بخواهیم در او تغییری ایجاد کنیم باید در رفتار او و آنچه که انجام می‌دهد، تغییراتی به وجود آوریم.

تئوری انتخاب در عین این که به تاثیر محیط و وارث روی افراد اعتقاد دارد، مسئولیت اعمال و رفتار فرد و از جمله مسئولیت تعیین نوع هویت و بازسازی هویت‌اش را به عهده خود انسان می‌گذارد. از این رو ما باید بتوانیم نوع هویت خود را بشناسیم و در صورتی که این هویت ناکارآمد و غیر موفق است، آن را بازسازی کنیم.



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

از بین تمامی انواع هویت در یک طبقه‌بندی کلی می‌توان هویت را به دو نوع تقسیم کرد:

۱- هویت دستاورد

۲- هویت توفیق

هویت دستاورد، شامل مجموعه‌ای از دارایی‌ها و سرمایه‌های مادی است که آن‌ها را به خود اضافه کرده‌ایم. مثل ماشین، خانه، پست و مقام، رتبه دانشگاهی و غیره. هویت دستاورد محصول جامعه سرمایه‌داری است. این هویت ما را وابسته می‌کند به کالاهای جدید، مدهای جدید، تکنولوژی‌های جدید که ما با خرید این وسایل احساس هویت می‌کنیم و به نوعی از دیگران تائید می‌گیریم.

هویت توفیق، مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و ارزش‌هایی است که به ما حس موفقیت می‌دهد. مثل توانایی شنیدن، توانایی دوست داشتن و دوست داشته شدن، توانایی تحمل تنهایی، توانایی یاری‌رساندن و مشارکت اجتماعی. درباره هویت توفیق است که "اریک فروم" می‌گوید: "می‌خواهی داشته باشی یا می‌خواهی بشوی".

معمولا انسان‌ها در دوران بازنشستگی و کهولت و در بستر بیماری دائم با این چالش هویت دستاورد و هویت توفیق مواجه می‌شوند که "من چه کسی بودم و چه کسی شدم؟" در واقع کل فرآیند جامعه بشری کنونی ما را بیشتر به سوی هویت دستاورد (هویت داشتن) سوق می‌دهد تا به سوی هویت توفیق. حتی نظام آموزشی مدرسه و نظام تربیتی خانواده همواره ما را به سوی هویت دستاورد هدایت می‌کند. باید بیشتر بدست بیاوریم، شاگرد اول بشویم، ماشین بخریم، فلان رشته دانشگاهی را قبول شویم، در فلان سازمان مشغول به کار شویم و غیره.

پرسش: در این کشاکش آن چه که لازم است بدانیم این است که "هویت چیست؟".

پاسخ: در یک عبارت ساده: مجموعه نگرش‌ها و ویژگی‌هایی که ما را از دیگران متمایز می‌گرداند، هویت است.



پرسش: حال این پرسش اساسی مطرح می‌شود که من کیستم؟ و چرا هویت در کیستی من دارای اهمیت است؟

ما در طول زندگی با ۲ جاده به صورت نمادی مواجه هستیم، جاده توفیق و جاده دستاورد، اینکه ما به کدام مسیر برویم بستگی دارد به ارزش‌هایی که خانواده، جامعه و نظام آموزشی به ما داده است. از کجا بفهمیم ارزش‌هایی که برای ما تعریف شده در راستای هویت توفیق است یا دستاورد و آیا پاسخگوی ماموریت من در جهان هستی می‌باشد یا خیر؟ برای درک بیشتر به طرح ویژگی‌های هر یک از این هویت‌ها می‌پردازیم.

ویژگی‌های هویت دستاورد (داشتن):

- ۱- احساس ناراحتی شدید از واقعیت‌های تلخ
- ۲- احساس تنهایی شدید
- ۳- ناتوان در حل تعارضات
- ۴- ناخشنود از شرایط فعلی
- ۵- عدم پذیرش مسئولیت انتخاب‌های خود
- ۶- قضاوت و سرزنش شدید دیگران
- ۷- از بیرون احساس ارزشمندی داریم و از درون خیر

ویژگی‌های هویت توفیق (شدن):

- ۱- با کفایت، شایسته و اندیشمندم.
- ۲- به ندرت احساس تنهایی می‌کنم.
- ۳- با عزیزان روابط غنی دارم.
- ۴- ارزش‌هایم را به عنوان قطب‌نما می‌شناسم.
- ۵- خود و دیگران را پیشداوری نمی‌کنم.
- ۶- خودم را همان‌طور که هستم، می‌پذیرم.
- ۷- برای تمام قلمروهای مهم زندگی‌ام اهداف روشنی دارم.
- ۸- از شرایط کنونی احساس خشنودی دارم.



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

هویت توفیق را احمد شاملو به زیبایی در این شعر بیان کرده است:

انسان زاده شدن، تجسد وظیفه بود
توان دوست داشتن و دوست داشته شدن
توان شنفتن
توان دیدن و گفتن
توان اندوهگین و شادمان شدن
توان خندیدن به وسعت دل، توان گریستن از سودای دل
توان گردن به غرور برافراشتن در ارتفاع شکوه‌ناک فروتنی
توان جلیل به دوش بردن بار امانت
و توان غمناک تحمل تنهایی
تنهایی
تنهایی
تنهایی عریان
انسان دشواری وظیفه است
فرصت کوتاه بود و سفر جانکاه بود
اما یگانه بود و هیچ کم نداشت.
احمد شاملو

تفاوت هدف و ارزش

در فرآیند هویت دستاورد و توفیق باید بتوانیم بین اهداف و ارزش‌ها تفاوت قائل بشویم. هدف و تفاوت آن با ارزش چیست؟ به طور مثال ازدواج برای یک فرد هدف است و برای فردی دیگر ارزش، ارزش‌هایی مثل دوست‌داشتن و دوست‌داشته‌شدن، داشتن یک همراه در زندگی و غیره. هدف معمولاً روشن است و می‌دانیم که چه می‌خواهیم. برای نمونه هدف ما این است که لیسانس بگیریم، ازدواج کنیم یا خانه‌ای بخریم. معمولاً وقتی که به هدف‌هایمان می‌رسیم آن اهداف در واقع دیگر برای ما جذابیت ندارند. این هدف‌ها اصولاً از جنس **هویت دستاورد** هستند. اما ارزش‌ها از جنس **هویت توفیق** هستند. می‌خواهیم انسان خوبی باشیم، می‌خواهیم شهروند مسئولی باشیم، می‌خواهیم به دیگران خدمت کنم و



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

اگر این ارزش‌ها در زندگی منشور اخلاقی ما باشند، به سوی هویت توفیق رهنمون می‌شویم. یک ارزش معمولاً مجموعه‌ای از اهداف را به سوی خود بسیج می‌کند. مثلاً سلامت جسمانی اگر برای من ارزش باشد، من به تغذیه، بهداشت، ورزش، خواب و استراحت توجه دارم و به جسم خودم آسیب نمی‌زنم. باید بدانیم که برای شادمان بودن در زندگی فردی با هویت دستاورد نمی‌توانیم به این موفقیت نائل شویم.

تمرین: خودارزیابی

به مدت چند دقیقه به خودتان فرصت دهید و این جدول را کامل کنید که تاکنون چه بخشی از اهداف و برنامه‌های شما مربوط به هویت دستاورد و یا هویت توفیق بوده است:

هویت دستاورد	هویت توفیق
خرید خانه در زعفرانیه	سلامت جسمانی
ترفیع گرفتن	شهروند مسئول بودن

پژوهش خانم لوبومر سکی

در این پژوهش که روی دانشجویان دوره *MBA* انجام شد، از دانشجویان خواسته شد که به مدت شش ماه روی سه هدف بزرگ برنامه‌ریزی کنند و به آن‌ها اصول هدفگذاری تقسیم اهداف به اهداف کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدت و هوشمند نمودن اهداف را آموزش داده شد. سپس از آنان تست شادمانی آکسفورد و آزمون کیفیت زندگی را به دفعات، قبل از شروع هدفگذاری ۳ ماهه اول، سه ماهه دوم و ۳ ماهه سوم گرفت. نتایج نشان داد که میزان شادمانی دانشجویان هم در بین گروهی که رویکرد اهداف‌شان مبتنی بر دستاورد بود و هم کسانی که رویکرد اهداف‌شان مبتنی بر هویت توفیق بود پس از نیل به اهداف خود در سه‌ماهه اول ۳۸ درصد افزایش یافته است. در سه ماهه دوم مجدداً دو گروه تست شدند، هر دو گروه روی ۳۸ درصد ثابت مانده بود، ولی بعد از ۹ ماه گروه دستاورد افول کرده و دوباره روی نقطه اول بازگشته‌اند. ولی گروه توفیق بالای ۳۸ درصد هستند. این پژوهش دو سال بعد هم تکرار شد و مشاهده شد که گروه دستاورد روی نقطه اول هستند ولی گروه توفیق هنوز بالای ۳۸ درصد هستند.



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

موفقیت‌آمیز بودن هر دو رویکرد و شادمانی دانشجویان به دلیل هدفگذاری بود. خداوند در وجود هر فردی سه نیاز اساسی به ودیعه گذاشته و لازم است که هریک از ما برای توسعه خودمان و افزایش حس شادمانی روی این نیازها هدفگذاری و برنامه‌ریزی کنیم. به این نیازها، **نیازهای تحولی** نیز می‌گویند.

نیازهای تحولی و همیشگی

- ۱- نیاز به شایستگی و توانمندی: برای توسعه این نیاز لازم است که برای افزایش مهارت، دانش، هنرورزی در یک یا چند زمینه هدفگذاری کنیم.
- ۲- نیاز به پیوند و داشتن رابطه با دیگران
- ۳- نیاز به خودمختاری و استقلال

آنچه که در کسب شادمانی مهم است، تفاوت بین رویکرد مبتنی بر دستاورد و رویکرد مبتنی بر نیازهای اساسی است. نیازهای اساسی از جنس ارزش‌ها هستند در نتیجه حس شادمانی دائمی را برای ما به ارمغان می‌آورند. مثل دوستی، محبت، مهربانی، عدالت‌طلبی، مشارکت اجتماعی و ... اما نیازهای مبتنی بر دستاوردها ما را به اهدافمان می‌رسانند. در نتیجه این نوع شادمانی‌ها طول عمر دارند و به محض نیل به هدف، از اوج شادمانی آن کاسته می‌شود. ذهن ما معمولاً خیلی سریع به داشته‌ها عادت می‌کند و برای همین رویکرد مبتنی بر هدف نوع شادمانی‌اش موقتی است و زود فروکش می‌کند.

آیا می‌توانیم هویت خود را بازآفرینی کنیم؟

هرچیزی که در جهان پیرامون ما وجود دارد، دوبار خلق شده است؛ یکبار در ذهن ما و یک بار در دنیای عینی برای همین برای خلق و ایجاد هویت توفیق ابتدا باید این نوع هویت را در ذهن خودمان خلق کنیم.



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

با این پرسش که من چگونه انسانی می‌خواهم بشوم اول یک تصویر ذهنی و آرمانی از خودمان در ذهن خلق می‌کنیم و بعد باید تلاش کنیم در فرآیند خودشناسی ببینیم که برای تحقق بخشیدن به تصویر ذهنی خودمان چقدر توانایی و امکانات داریم. آیا مهارت و دانش لازم و توان مقابله با هنجارشکنی و مخالفت‌های دیگران را داریم. سپس شروع به بازسازی هویت توفیق می‌کنیم.

به طور خلاصه،

فرایند بازآفرینی هویت توفیق شامل سه مرحله است:

۱- طراحی

۲- شایستگی

۳- شهامت

سه گام اساسی در بازسازی هویت توفیق:

با طرح سه پرسش:

- ۱) می‌خواهم چگونه انسانی بشوم؟
- ۲) آیا مهارت، دانش و توانایی لازم را دارم؟
- ۳) آیا شهامت لازم را برای مواجهه با مخالفت‌ها و هنجارشکنی‌ها دارم؟ (آیا شهامت این را دارم که بگویم من هویت‌ام را غیر از هویت توتعریف کرده‌ام؟)

افراد موفق روی ۵ چیز کنترل دارند:

- ۱) زمان: اصول کنترل و مدیریت زمان را می‌دانند و بکار می‌بندند.
- ۲) احساسات: احساسات خود را می‌شناسند و توانایی مدیریت آن را دارند.
- ۳) روابط: روابط را خود مدیریت می‌کنند.
- ۴) جسم: به سلامت جسمانی خود توجه دارند.
- ۵) افکار: عادات فکری خود را می‌شناسند.



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

قلمرو نیازهای اساسی انسان‌های موفق

یک انسان موفق انسانی است که روی تمامی ابعاد و قلمروهای زندگی خود شناخت دارد و به صورت یکپارچه و در طیف وسیعی هدفگذاری می‌کند و به تمامی نیازها و خواسته‌هایش توجه دارد. انسانی چندوجهی و چندبعدی است که نیازهای گوناگون خود را می‌شناسد و برای آن‌ها هدفگذاری می‌کند.

ما در زندگی معمولاً ۱۶ نیاز اساسی داریم که در هفت قلمرو دسته‌بندی می‌شوند:

- ۱- سلامت: منظور از نیاز به سلامت بعد وسیعی از سلامت جسمی، روانی، اجتماعی، اخلاقی و معنوی است.
- ۲- خانواده: روابط کل خانواده و خویشاوندان سببی و نسبی
- ۳- روابط زوجین (روابط همسران)
- ۴- درآمد (منبع مالی، اقتصادی)
- ۵- شغل

۶- معنویت: بین امور مذهبی و معنوی تفاوت وجود دارد.

۷- اجتماع: چقدر یک فرد دغدغه اجتماع را دارد و چقدر برای اجتماع کار می‌کند.

تمرین عملی ۱: "نوشته ای بر روی سنگ قبر"

تمرین نوشته سنگ قبر، گویای بازنگری زندگی‌مان است. البته، از آخر به اول. تصور کنید می‌خواهید متن روی سنگ قبرتان را خودتان بنویسید، دوست دارید روی آن چه بنویسید؟

اینجا کسی خوابیده است که صبح تا شام کار می‌کرد. وقت نداشت که با

عزیزانش زمان بگذارند. نمی‌توانست به مسافرت برود. شب دیر وقت

می‌خوابید. روز تعطیل نداشت. با فرزندان و همسرش بدرفتاری می‌کرد.

اما، بسیار دوست می‌داشت و آرزو داشت که برای ورزش، مسافرت و

تعامل با عزیزانش فرصت کافی داشته باشد. به اندازه کافی استراحت کند.

موسیقی گوش کند. با فرزند و همسرش به سینما و تئاتر برود و کمی

کارهای خیریه انجام دهد.

در این تمرین برای خودتان یک متن سنگ قبر همانند مثال فوق بنویسید.



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

تمرین عملی ۲: مجلس ترحیم

حالا تصور کنید که مجلس ترحیم شما برقرار است و سه نفر می‌خواهند برای شما و در وصف شما سخنرانی کنند. دوست دارید این سه نفر چه کسانی باشند و راجع به چه ویژگی‌هایی از شما صحبت کنند.

به طور مثال: مادرتان، فرزند بزرگتان و همسرتان

این یک تمرین است برای تغییر و بازآفرینی هویت شما از هویت دستاورد به سوی هویت توفیق. ما برای تغییر و بازآفرینی هویت دستاورد نیاز به خودشناسی و اولویت‌بندی نیازهای اساسی‌مان داریم. متأسفانه بسیاری از ما دارای علم و دانش هستیم و اطلاعات زیادی راجع به هر چیز داریم. اما نسبت به شناخت خودمان آگاه نیستیم.

به گفته مولانا:

خویشتن نشناخت مسکین آدمی

از فزونی آمد و شد در کمی

خویشتن را آدمی ارزان فروخت

بود اطلس خویش بر دلقی بدوخت

صد هزاران مار و گه حیران اوست

او چرا حیران شدست و ماردوست

(مثنوی معنوی - دفتر سوم)

قیمت هرکاله (کالا) می‌دانی که چیست

قیمت خود را ندانی احمقیست

(مثنوی معنوی - دفتر سوم)

هرکه نقص خویش را دید و شناخت

اندر استکمال خود ده اسبه تاخت

(مثنوی معنوی - دفتر اول)

جان جمله علم‌ها این است این

که بدانی من کیم در یوم دین؟

آن اصول دین بدانستی و لیک

بنگر اندر اصل خود گر هست نیک

(مثنوی معنوی - دفتر سوم)



تعارض

این سوکشان سوی خوشان، وان سو کشان با ناخوشان

یا بگذرد یا بشکند کشتی در این گـردابها

(دیوان شمس کبیر غزل شماره ۳)

تعارض پدیده‌ای است که آثار مثبت و منفی بر افراد و کیفیت زندگی آنها دارد. استفاده صحیح و مؤثر از تعارض موجب بهبود عملکرد و ارتقای سطح سلامت و کیفیت زندگانی و استفاده غیر مؤثر از آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کشمکش و تشنج در روابط بین فردی می‌شود. استفاده مؤثر از تعارض مستلزم شناخت و درک کامل ماهیت آن و همچنین علل خلق‌کننده و کسب مهارت در اداره و کنترل آن است که البته امروز به عنوان یکی از مهم‌ترین مهارت‌های زندگی به شمار می‌آید. توانایی برخورد با تعارض و اداره آن، در روابط بین فردی و روابط درون خانواده نیز نقش ارزنده‌ای دارد. اگر تعارض‌ها سازنده باشند، موجب بروز افکار نو و خلاق می‌شوند و زمینه تغییر و نوآوری و تحول سازنده را در خانواده فراهم می‌آورند و در نهایت به اعضا کمک می‌کنند تا به اهداف خویش نائل آیند.

جان دیویی (فیلسوف معاصر آمریکایی) می‌نویسد: «تعارض، خرمگس تفکر است. تعارض ما را به حرکت وامی‌دارد تا مشاهده کنیم و به خاطر بسپاریم. ابتکار را برمی‌انگیزد. ما را از حالت مطیعانه بیرون می‌راند و وادار می‌سازد که به توجه و ابداع روی آوریم. تعارض جزء لاینفک نبوغ و تفکر است.»

در فرهنگ لغات فارسی دهخدا، تعارض به معنای متعرض و مزاحم یکدیگر شدن، مغایر هم بودن، ناسازگاری کردن و اختلاف داشتن معنی شده است.

رابینز در تعریفی می‌گوید: «تعارض فرآیندی است که در آن، شخص الف به طور عمدی می‌کوشد تا به گونه‌ای بازدارنده، سبب ناکامی شخص ب در رسیدن به علایق و اهدافش گردد.»

تعارض پدیده‌ای است که آثار مثبت و منفی بر افراد و کیفیت زندگی آنان دارد. استفاده صحیح و مؤثر از تعارض موجب بهبود عملکرد و ارتقای سطح سلامت و کیفیت زندگی و استفاده غیر مؤثر آن موجب کاهش



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

عملکرد و ایجاد کشمکش و تشنج در روابط بین فردی می‌شود. استفاده موثر از تعارض یک مهارت است و توانایی برخورد با تعارض در اداره، خانواده و روابط بین فردی نقش ارزنده‌ای دارد. اگر تعارض سازنده باشد، موجب بروز خلاقیت و تحول سازنده در تمامی ابعاد زندگی می‌شود.

در این تعریف، مفاهیم ادراک یا آگاهی (*Perception*)، مخالفت (*Opposition*)، کمیابی (*Scarcity*) و بازدارندگی (*Blockage*) نشان‌دهنده ماهیت تعارض هستند. سایر وجوه مشترک تعریف‌های واژه تعارض عبارت از مخالفت، نزاع، کشمکش، پرخاشگری و آشوب است.

مفهوم **ادراک یا آگاهی**، مبین بخشی از تعارض است که به ادراک و فهم بلاواسطه هر کدام از طرفین تعارض مربوط می‌شود (فهم و درک افراد از یک موضوع با هم متفاوت است).

مفهوم **مخالفت**، بیان‌کننده وجود تفاوت و اختلاف در نگرش، اهمیت و قضاوت افراد نسبت به یک موضوع است (آنچه را که برای تو دارای اهمیت است برای من نیست).

مفهوم **کمیابی**، بیانگر میزان انعطاف و توانایی هر کدام از طرفین در احترام به این تفاوت و پذیرش اختلاف نظر است.

بازدارندگی به معنی تلاش فرد برای به هدف‌نرسیدن طرف مقابل با نظر مخالف و متفاوت با خواسته خود است.



درباره تعارض:

- ✓ تعارض جزء لاینفک زندگی است.
- ✓ تعارض در همه روابط انسانی وجود دارد.



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

- ✓ تعارض نشان‌دهنده وجود هویت‌ها و تفاوت‌های فردی اصیل است.
- ✓ تعارض نشان می‌دهد که ما زنده هستیم و ما از زاویه خودمان داریم مسئله‌ها و پدیده‌ها را می‌بینیم.
- ✓ تعارض یعنی آزادی وجود دارد و ارزش‌های انسان‌ها قابل عرضه شدن، دیدن، درک شدن و به چالش کشیده شدن است.

تعارض‌های درون فردی

تعارض‌ها انواع مختلفی دارد. با اینکه خصوصیت مشترک تمامی آن‌ها قرار گرفتن در وضعیتی است که فرد ناچار است از بین دو یا چند راه یکی را برگزیند، اما از لحاظ جاذبه یا دافعه بین تعارضات متفاوت است. از بین حالاتی که فرد می‌تواند انتخاب کند. برخی حالات جاذبه دارند یعنی فرد تمایل دارد آن حالات را برگزیند و در حالت دافعه فرد تمایل دارد از انتخاب آن راه سر باز زند.

۱- تعارض جاذب-جاذب

در حالت تعارض جاذب-جاذب، فرد در وضعیتی قرار می‌گیرد که ناچار است از میان دو راه که هر دو برای وی جذاب و مطلوب هستند یکی را انتخاب کند و در واقع انتخاب یکی از این راه‌ها مستلزم چشم‌پوشی از راه دیگر است. در یک مثال ساده تصور کنید فردی را که علاقه به دو سریال متفاوت دارد که هر دو در یک ساعت واحد از دو شبکه تلویزیونی پخش می‌شوند. فرد در حالت انتخاب یکی از این سریال‌ها برای تماشا کردن در حالت تعارض قرار دارد و به هر حال باید تصمیم‌گیری کند و یکی را برای تماشا کردن انتخاب کند یا هیچ‌یک را؛ حالت سومی وجود ندارد چون فرد نمی‌تواند هر دو را در یک لحظه واحد تماشا کند. در چنین موردی میزان استرس‌زایی این موقعیت پایین است و فرد احساس ناراحتی چندانی نمی‌کند و بهداشت روانی او چندان به مخاطره نمی‌افتد. اما مواردی از زندگی وجود دارد که انتخاب فرد اهمیت حیاتی دارد و فرد باید تصمیمی بگیرد که برای زندگی یا بخش‌های مهمی از زندگی او اهمیت قابل توجه دارد. به عنوان مثال فردی که در رشته مورد علاقه خود در شهر دیگری پذیرفته شده است و در همان زمان شغل مورد علاقه او در شهر خودش به او پیشنهاد شده است. قرار گرفتن در چنین وضعیتی تا زمانی که انتخاب درستی کرده و خود را از وضعیت خارج کند برای فرد آزاردهنده است.



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

۲- تعارض جاذب-دافع

این قبیل تعارضات که فرد با یک راه یا موقعیتی روبه رو است که هم برای فرد جذاب و هم دافع است. وقتی شخص بخواهد راهی را انتخاب کند که می‌دانند از برخی جهات برای او مفید و از برخی جهات نامناسب است، دچار چنین حالتی (تعارض جاذب-دافع) می‌شود. مثل فردی که تمایل به ازدواج دارد ولی از سوی دیگر مشکلات بعد از آن مثل قبول مسئولیت و مشکلات مالی حاصل از زندگی مشترک و ... او را از این کار باز می‌دارد. این نوع تعارض معمولاً بیشترین میزان استرس را بر فرد وارد می‌سازد و بهداشت روانی او را به مخاطره می‌اندازد.

۳- تعارض دافع - دافع

در حالت تعارض دافع - دافع، فرد در وضعیتی قرار می‌گیرد که ناچار است از میان دو راه که هر دو برای وی غیر مطلوب هستند یکی را انتخاب کند و در واقع هر دو راه برای وی ناخوش‌آیند و غیر جذاب هستند و تحت فشارهای بیرونی و محیطی اجبار به انتخاب یکی از این دو راه دارد.

تمامی انسان‌ها خواه و ناخواه در وضعیت‌هایی قرار می‌گیرند که حاکی از وجود تعارض در یکی از انواع آن است. اما شیوه حل این تعارضات به عوامل بستگی دارد که یکی از این عوامل بهداشت روانی فرد است. افرادی که موفق به حفظ بهداشت روانی خود شده‌اند، در چنین شرایطی با شیوه‌های مناسبی به حل تعارضات آن می‌پردازند و از میزان استرس‌زایی چنین موقعیت‌هایی می‌کاهند. آن‌ها از شیوه‌هایی چون مهارت‌های تصمیم‌گیری حل مساله و ... استفاده بهینه می‌کنند.

ما بیش از آنچه تصور میکنیم بر خود، افکار، خواسته‌ها و اهداف زندگی خود کنترل داریم.

تعارض‌های بین فردی

هیچ سطحی از تعارض نمی‌تواند در همه شرایط قابل قبول یا مردود باشد. امکان دارد یک نوع یا مقداری از تعارض در شرایطی موجب افزایش سلامتی و تحقق هدف‌های سازمانی/فردی شود که در آن حالت تعارض



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

سازنده است. ولی ممکن است در سازمان/فردی دیگری یا در همین سازمان/فرد و در زمان دیگری این نوع تعارض یا این سطح از تعارض بسیار مخرب باشد. ملاک تشخیص تعارض سازنده یا مخرب، عملکرد سازمان/فرد است. با به‌کارگیری مفهوم **مدیریت تعارض**، ماهیت و کاربرد تعارض بیش از پیش روشن می‌شود که مدیریت تعارض از یک سو به معنی به حداقل رساندن قدرت تخریبی تعارض است و از سوی دیگر تعارض را به صورت یک پدیده اثربخش، خلاق، سازنده و سودمند مبدل می‌سازد. نظریه‌های تعامل و نظریه‌هایی که درباره تعامل و ارتباط بین افراد ارائه شده‌اند از انواع تعارض نام برده‌اند. یکی از معمول‌ترین انواع تعارض که در مباحث به آن اشاره می‌شود، تقسیم تعارض به دو نوع ۱- تعارض سازنده و ۲- تعارض مخرب است:

۱- تعارض سازنده

بعضی از تعارض‌ها از هدف‌های جمع پشتیبانی می‌کنند که به این نوع تعارض‌ها، تعارض سازنده می‌گویند.

در موارد زیر تعارض می‌تواند سازنده باشد:

- هنگامی که بتواند کیفیت تصمیمات را بهبود بخشد.
- زمانی که موجب ابتکار عمل و نوآوری و خلاقیت شود.
- هنگامی که مایه کنجکاوی و تشدید علاقه اعضای گروه به یکدیگر گردد.
- هنگامی که بتواند پدیده تحول و تغییر را تقویت کند.

۲- تعارض غیر سازنده و مخرب

بعضی دیگر از تعارض‌ها مانع تحقق اهداف می‌شوند و حالت غیرسازنده‌ای دارند که به این نوع از تعارض‌ها، تعارض مخرب می‌گویند.

چرا در روابط انسانی تعارض وجود دارد؟

هر انسانی بطور طبیعی دارای ۵ ساحت وجودی است و هرگاه ساحت‌های وجودی ما با ساحت‌های وجودی دیگری متفاوت باشد تعارض بوجود می‌آید. تعارض علاوه بر اینکه بین افراد بوجود می‌آید بسیار بیشتر از آن



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

در خودمان اتفاق می‌افتد. بنابراین، تعارض تنها در روابط ما با دیگری نیست هرگاه بین ساحت‌های وجودی خودمان هم تفاوت باشد ما دچار تعارض می‌شویم.

پنج ساحت وجودی انسان

۱- نیازها

۲- خواسته‌ها

۳- ادراکات

۴- باورها

۵- ارزش‌ها

به طور مثال: من نیاز به استراحت دارم، اما بچه ۵ ساله من در آن زمان نیاز به بازی دارد، در نتیجه تعارض بوجود می‌آید. در روابط همسران نیز زن نیاز به پیشرفت شخصی و فعالیت‌های اجتماعی دارد ولی شوهر نیاز به کسب درآمد بیشتر و ماندن تا پاسی از شب در محل کار دارد و این تعارض را بوجود می‌آورد.

تعارض حتی زمانی که ما نیاز مشترک هم داشته باشیم بوجود می‌آید. به طور مثال ما سه نفر هستیم و هر سه گرسنه هستیم. نیاز مشترک داریم به غذا خوردن، اما یکی دوست دارد آبگوشت بخورد، دیگری پیتزا و سومی چلوکباب. پس یک نیاز مشترک با سه خواسته متفاوت تعارض ایجاد می‌کند.

در بحث ادراکات ما هر سه با یک پدیده مشترک مواجه می‌شویم. یکی آن را تهدید، دیگری فرصت می‌پندارد و نفر سوم بی‌توجه است و برایش مهم نیست. در بحث ادراکات، خواسته‌ها، باورها و ارزش‌ها نیز به همین‌گونه تفاوت دیدگاه‌ها، باورها و ارزش‌ها می‌تواند زمینه‌ساز تعارض شود.

آیا تعارض‌ها قابل حل هستند؟

۶۹ درصد تعارض‌های ما با دیگران قابل حل نیستند و باید بیاموزیم که

آنها را مدیریت کنیم.

۳۱ درصد تعارض‌ها قابل حل‌اند و باید فنون حل تعارض را بیاموزیم.



باورهای غیر منطقی

- همه افراد باید مرا دوست بدارند و تایید کنند.
- برای اینکه فردی ارزشمند و محبوب باشم باید در همه زمینه‌ها پیشرفت قابل توجهی کسب کنم.
- جهان باید جایگاه عدل و داد باشد و همیشه همه در همه وقت با من خوب رفتار کنند.
- باورها و ارزش‌های دیگران باید مشابه باورها و ارزش‌های من باشد. دیگران باید کارها را همان‌طور که من انجام می‌دهم انجام دهند.
- افراد خاصی وجود دارند که بد ذات و شرورند آن‌ها باید برای رفتارهای زشت خود به شدت تنبیه و مذمت شوند.
- من وقتی از عهده کاری بخوبی برنیايم نمایانگر این است که آدم خوبی نیستم و یک شکست‌خورده احمق هستم.
- اجتناب کردن از مشکلات آسانتر از رویارو شدن با آن‌ها و حل و فصل نمودن آن‌ها است.
- روزگار باید آن چه را که من لازم دارم برایم فراهم سازد زندگی باید آسوده و راحت باشد من نباید سختی بکشم یا رنج ببرم.
- اگر امور وقایع زندگی من آن‌طور که من می‌خواهم نباشد موجب نهایت بدبختی و فاجعه خواهد شد و وقتی اوضاع بر وفق مراد نباشد، احساس شادمانی و خرسندی در زندگی محال است.
- ناخشنودی و بدبختی من به وسیله عوامل بیرونی به وجود آمده است.
- اگر این احتمال وجود داشته باشد که واقعه ناگواری در زندگی من رخ دهد از هم‌اکنون باید آماده باشم و بکوشم تا از به وقوع پیوستن آن جلوگیری کنم.
- برای هر مشکل و مسئله‌ای همواره یک راه حل کامل و درست وجود دارد اگر من نتوانم راه حل را پیدا کنم خیلی فاجعه‌آمیز خواهد بود.
- تجارب و وقایع گذشته زندگی‌ام تعیین‌کننده مطلق رفتارها و خصوصیات کنونی من هستند و اثر گذشته را در تعیین رفتارهای کنونی‌ام نمی‌توانم نادیده بگیرم.

استفاده از رفتارهای مخرب زمان بروز تعارض

- عیب‌جویی و انتقاد
- سرزنش
- شکوه و گلایه
- غرغر و گله کردن
- تهدید
- تنبیه
- باج‌دادن برای کنترل دیگری



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

حل تعارض‌ها در کجا کاربرد دارد؟

همان‌گونه که گفتیم منشا و منبع خلق تعارض از ۵ ساحت نیاز، خواسته، ادراکات، باورها و ارزش‌ها نشأت می‌گیرد. پس در تمامی حوزه‌ها می‌تواند وجود داشته باشد. در محیط کار بین نیاز من و رئیس من و همکارانم، بین والدین و فرزندان و بین خویشاوندان سببی و نسبی، در معاملات تجاری، در تصمیم‌گیری‌های خرد و کلان اقتصادی و در مناسبات و روابط سیاسی و در هر جایی که انسان وجود داشته باشد تعارض وجود دارد.

چگونه تعارض‌ها را حل کنیم؟

در هنگام تعارض اگر ما فاقد مهارت‌های ارتباطی و حل تعارض باشیم معمولاً چهار اتفاق رخ می‌دهد:

۱- انتقاد

۲- جبهه‌گیری

۳- تهدید، توهین و تحقیر

۴- قهر

مراحل حل تعارض:

۱- شروع آرام و لطیف

۲- پذیرش نفوذ از طرف مقابل

۳- ترمیم و کاهش منازعه از طریق آرامش بدنی

۴- مصالحه

گام اول: شروع آرام و لطیف داشته باشید.

معمولاً وقتی که ما آرام صحبت می‌کنیم با لایه توسعه‌یافته مغز طرف مقابل یعنی کورتکس فرد ارتباط می‌گیریم و به نوعی وارد دایره نفوذ او می‌شویم. در این وضعیت فرد با آرامش بیشتری صحبت‌های ما را بدون تنش می‌پذیرد. اما هنگامی که با خشونت و پرخاشگری صحبت می‌کنیم در واقع این پیام را به لایه‌های پایین‌تر مغز که در ساقه مغز هستند، می‌رسانیم. پیام از ساقه مغز به کورتکس می‌رسد. چون واکنش ساقه مغز واکنش هیجانی است و در واکنش هیجانی که معمولاً حالت‌های عصبی و پرخاشگرانه را



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

برمی‌انگیزد ما نمی‌توانیم به دایره نفوذ دیگران وارد شویم؛ بلکه واکنش دفاعی آنان را برمی‌انگیزیم. جهت اطلاع ساقه مغز مسئول ابتدایی‌ترین واکنش‌های تدافعی ما برای حفظ حیات است و برای درک روابط پیچیده انسانی مناسب نیست.

گام دوم: چگونه نفوذ پذیری در دیگران را افزایش دهیم؟

وقتی که آرام شدید و توانستید هیجانات خود را مدیریت کنید، با کمک قدرت شنود موثر به حرف طرف مقابل و احساسات او با دقت گوش می‌دهید. درست گوش دادن باعث اعتبار بخشی به طرف مقابل می‌گردد. در واقع این پیام را به او می‌دهید که برایش مهم هستید و برای همین به حرف‌هایش گوش می‌دهید.

گام سوم: ترمیم و کاهش نیاز از طریق آرامش بدنی

اگر در وضعیت تنش و برانگیختگی هیجانی قرار دارید از طریق شیوه‌های زیر خودتان را آرام کنید:

- ۱- فاصله‌گیری موقت
- ۲- ترک موقعیت: با اطلاع طرف مقابل موقعیت را موقتا ترک کنید و به او بگویید در فرصت مناسبی بر خواهید گشت.
- ۳- آرام‌سازی بدنی: با بکارگیری تکنیک‌های ریلکسیشن
- ۴- پیاده‌روی
- ۵- تنفس عمیق
- ۶- ذهن‌آگاهی

گام چهارم: مصالحه

تحقیقات جان گاتمن نشان داد که زوجین خشنود همان‌قدر دچار تعارض هستند که زوجین ناخشنود. اما این همسران موفق هستند که مهارت ارتباط موثر و حل تعارض را یاد گرفته‌اند و بکار می‌گیرند.

راه حل‌های موثر و سازنده حل تعارض:

- | | | |
|------------------------------|---|------------------|
| شروع آرام و لطیف داشته باشید | ← | به جای انتقاد |
| پذیرش مسئولیت رفتار خود | ← | به جای جبهه‌گیری |



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

به جای توهین و تغییر ← بیان احساسات شخصی
 به جای قهر ← آرام‌سازی جسمانی خود

پیام نهایی:

- تعارض در تمام روابط انسانی وجود دارد.
- ۶۹ درصد از تعارض‌ها دائمی‌اند و باید مدیریت شوند. برای حل ۳۱ درصد از تعارض‌های قابل حل نیاز به مهارت داریم.
- تعارضات بین فردی عامل بسیاری از بیماری‌ها، ناخشنودی‌ها، دعواها و قتل‌ها است.
- به هنگام رویارویی با تعارض‌ها از امروز این گام‌ها را برمی‌داریم:
 - شکایت کنید ولی سرزنش، توهین و تحقیر نکنید.
 - مشکلات را با زبان و لحنی آرام و بی‌خشونت بیان کنید.
 - مراقب برانگیختگی بدنی باشید.
 - هنگام مشکلات جملات‌تان را با من شروع کنید.

کلمه طلایی "مانا" را بکار گیرید

- | | |
|---|--|
| م | ← بیان روشن مشاهده خودتان از واقعه (پدیده) |
| ا | ← بیان روشن احساسات خودتان |
| ن | ← بیان روشن نیازهای خودتان |
| ا | ← بیان روشن انتظارات خودتان |

راهکاری برای حل تعارض

طرح دایره‌ی حل اختلاف (مشکل‌گشا) به منظور پرداختن به حفظ اصل ازدواج و استفاده از روش مذاکره برای ایجاد تعادل و هماهنگی در ارضای نیازها و آموزش طرح‌ریزی برای ارضای نیازهای خود و همسر به نحوی که منجر به تقویت و حفظ زندگی زناشویی می‌شود.

دایره‌ی حل اختلاف چیست؟



هویت‌یابی و کاربرست تئوری انتخاب در حل تعارض

دایره‌ی حل اختلاف یک دایره‌ی فرضی است که در آن زوجین فرصت پیدا می‌کنند پنج نیاز اساسی خود را کشف کنند و راجع به آن با یکدیگر تصمیم بگیرند به نحوی که موجب تقویت زندگی زناشویی آن‌ها شود.

❖ ابتدا نیازها فهرست می‌شود.

❖ آنگاه با توجه به موضوعاتی که بر سر آن با هم تعارض دارند نوع نیازها مشخص می‌شود. پس از مشخص شدن نوع نیازها و خواسته‌ها و تضاد آن زوجین شروع به مذاکره و مصالحه راجع به شیوه‌ی حل اختلاف خود می‌کنند به نحوی که موجب تقویت اصل ازدواج شود.

❖ سپس بر حسب نیازهای متعارض، هر جلسه به یک نیاز اختصاص م‌یابد و یک نیاز مطرح می‌شود. هر زوج نیازها و خواسته‌های خود را مشخص می‌سازند و آنگاه هر کدام از زوجین باید بگویند که برای حفظ ازدواج‌شان چگونه حاضرند:

- ۱) مقدار خواسته‌های خود را کاهش دهد و سطح آن را پایین آورد.
- ۲) به همسرشان کمک کند تا نیازهای او ارضا شود. چقدر مایل است از خود مایه بگذارد تا نیازهای همسرش برآورده شود؟
- ۳) برای حفظ ازدواج از خواست‌های خود عدول کند و به خواسته‌های همسرش توجه کند.

در این مرحله باید میزان نیاز هر یک از زوجین به عشق، محبت، دوستی و احترام بررسی شود:

• هر کدام بگویند برای آنکه محبت، علاقه، مهر و صمیمیت را از همسر خود دریافت کند چگونه رفتار کرده است؟

• میزان کارایی آن چقدر بوده است؟

• آیا این رفتار موجب شد تا آنچه می‌خواستند را بدست آورد؟

• یا موجب ضربه زدن به ازدواج شده است؟

هر کدام از زوجین باید جواب صریح و روشن به این سؤالات بدهند. پس از آن که زوجین رفتار کنونی خود را در جلب عشق و محبت و علاقه‌ی همسر مطرح کردند و میزان کارآمدی آن مورد قضاوت و بررسی واقع شد هر کدام از زوجین باید بگویند که برای آنکه علاقه عشق و محبت همسر خود را جلب کنند چه کار مفیدی



هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

می‌توانند انجام دهند. پاسخ این سؤال آسان است. زوجین طرح‌های جدیدی را برای جلب علاقه، محبت و صمیمیت ارائه می‌دهند و میزان پایبندی و تعهد خود را برای اجرای آن اعلام می‌کنند.

نمونه‌ای از اجرای دایره‌ی حل اختلاف:

مشاور: امروز می‌خواهم از دایره‌ای صحبت کنم که مثل یک دایره‌ی جادویی است و شما می‌توانید به وسیله آن مشکلات زناشویی خود را حل کنید. فرض کنید که من یک گچ جادویی به شما می‌دهم تا در این قسمت از اتاق دایره‌ای رسم کنید. حالا صندلی‌هایتان را بردارید و داخل آن بنشینید. اکنون که در آن نشسته‌اید به من بگویید در درون این دایره چه چیزی وجود دارد؟

شوهر: من و همسر.

مشاور: دیگر چه چیزی؟

زن: من به عنوان زن و ایشان به عنوان شوهر.

مشاور: به غیر از زن و شوهر چیز دیگری در این دایره وجود دارد؟

شوهر: من و همسر و مشکلاتمان.

مشاور: تو و همسرت و یک چیز دیگر. آن چیز چیست؟ در واقع اگر آن نبود، مشکلاتی وجود نداشت و شما اینجا نبودید و اصلاً با هم نبودید.

زن: من و همسر و روابط بین ما.

مشاور: کمی نزدیک شدید.

زن: من، همسر و ازدواجمان. چیزی که به خاطر آن با هم پیمان بسته‌ایم.

مشاور: درست است. موجود سوم ازدواج است و شما به خاطر حفظ آن اینجا آمده‌اید. شما هر کدام نیازهایی دارید که می‌خواهید با وجود این رابطه آن‌ها را ارضا کنید. حالا فکر می‌کنید قبل از این که در این



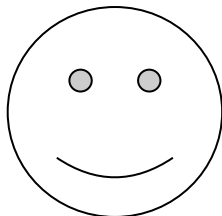
هویت‌یابی و کاربست تئوری انتخاب در حل تعارض

رابطه عشق، علاقه و محبت را دریافت کنید چه کاری باید انجام دهید که موجب تقویت روابط شما شود؟ پاسخ به این سؤال بسیار اساسی و مهم است.

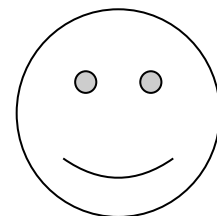
آموخته‌ایم که

- ۱- هر انسانی نیازهایی دارد.
- ۲- هرکس خودش رفتار خود را انتخاب می‌کند و بر آن کنترل دارد.
- ۳- برای رسیدن به خواسته‌های خود در زندگی زناشویی، حفظ ازدواج و رابطه را باید اصل قرار داد.
- ۴- رفتارمان را برای رسیدن به خواسته‌ها در روابط زناشویی طوری انتخاب کنیم که اولاً موجب تقویت روابط زناشویی گردد و ثانیاً بدون ضربه به همسر یا اصل ازدواج به خواسته‌هایمان دست یابیم.
- ۵- در مورد هر نیاز قبل از آن که از همسرمان انتظار داشته باشیم باید ببینیم خودمان چه کاری می‌توانیم برای همسرمان انجام دهیم.

دایره حل مسئله



نیاز به عشق
نیاز به قدرت
نیاز به آزادی
نیاز به تفریح
نیاز به بقا



نیاز به عشق
نیاز به قدرت
نیاز به آزادی
نیاز به تفریح
نیاز به بقا