

## مهارت حل تعارض :

انسان ها موجوداتی اجتماعی هستند و در عین اینکه به بودن در کنار یکدیگر نیاز دارند؛ ناگزیر در ارتباط با هم دچار اختلاف نظر در اهداف و خواسته ها می شوند که «تعارض» نام دارد.

## چرا تعارض بوجود می آید؟

هنگامی که رخدادی با خواسته ی ما هماهنگ نیست، تعارض رخ می دهد. بعلت اختلاف در نیازها، ارزش ها و باور ها، وجود تعارض میان افراد طبیعیست.

نکته: فقط مردگان هستند که تعارض ندارند!



## انواع رفتارها در مواجهه با تعارض :

### رفتار تهاجمی :

در این حالت فرد از لحن خشن، اصرار و رفتارهای یک طرفه استفاده می کند و حاضر نیست وارد یک تعامل سازنده شود.

### تسلیم :

فرد همیشه از خواسته های خود کوتاه می آید و به دیگران امتیاز می دهد.

### مصالحه :

هیچ یک از طرفین از خواسته های خود به طور کامل کوتاه نمی آیند ولی هر یک امتیازهایی را به طرف مقابل واگذار می کند.

### اجتناب :

در رفتار اجتنابی فرد به امید اینکه گذشت زمان مسائل را حل می کند و از ترس ایجاد تنش و مشکلات احتمالی، به طور کلی تعارض را نادیده می گیرند.

### بهترین روش حل تعارض ، حل مسئله است :

حل مساله یک مهارت است، که به کمک آن یاد می گیریم، مسئله های زندگی را حل کنیم. افرادی که در برخورد با مسئله های زندگی، می توانند راه حل مناسب برای مشکلات ارائه کنند، معمولاً اعتماد به نفس بالاتر و استرس کمتری نسبت به بقیه افراد دارند ، رو در رو با هم صحبت کرده و اختلاف خود را حل می کنند.

## چهار گام مهارت حل مسئله :

در فرایند حل مسئله و تولید راه حل، چهار گام مهم وجود دارد؛ برای رسیدن به بهترین راه حل باید مراحل زیر را گام به گام طی کرد:

### ۱- کشف مسئله و علل بروز آن :

برای اینکه بخواهیم یک مسئله را حل کنیم، ابتدا فهم مسئله بسیار مهم است؛ سپس باید آن را به شیوه صحیح و شفاف تعریف کنیم و بدانیم چه عواملی باعث رخ دادن مشکل شده است.

### ۲- تعیین راه حل :

بهتر است برای حل مسئله، راه حل های متفاوتی تصور کنیم؛ اینکه فکر کنیم برای حل مسئله تنها یک راه حل وجود دارد، تصور اشتباهی است.

### ۳- ارزیابی راه حل های مختلف مسئله و انتخاب راه حل برتر :

در مرحله تعیین راه حل، هیچ محدودیتی برای افکار و تصورات نیست؛ اما برای حل مسئله از بین راه حل های مختلفی که پیدا کرده ایم، تنها یک راه حل مناسب وجود دارد که باید آن را انتخاب کنیم.



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تربت جام

# مهارت حل تعارض

معاونت آموزشی، پژوهشی و دانشجویی، فرهنگی

اداره مشاوره و سلامت روان دانشجویان

داخلی ۳۰۲\_ ۰۵۱۵۲۵۲۳۲۲۴

طراح: نسترن کوشکی



## پیش نیاز حل تعارض:

پیش نیاز حل تعارض "ارتباط موثر" است. بدون ارتباط موثر، نمی توان با کسی حل تعارض کرد. در یک ارتباط موثر ابتدا باید احساسات خود را مدیریت کنید. مدیریت احساسات خود، شرط داشتن ارتباط موفق با دیگران است. اگر بدانید چگونه با احساساتی مثل خشم، ناراحتی، ترس، نفرت، تعجب و لذت در ارتباط باشید، بهتر خود را مدیریت خواهید کرد.

## ۴- اجرای راه حل و بازبینی:

در این گام، راه حلی را که در مرحله قبل انتخاب شده است اجرا می کنیم و پس از اجرای آن، به پیامدهای آن توجه می کنیم. اگر این پیامدها مورد رضایت قرار گرفت، فرایند حل مسئله پایان می یابد؛ اگر مورد رضایت نبود، به علت کارساز نبودن راه حل، ممکن است در آینده برای ما مشکل ایجاد کند. در این شرایط، برای حل مسئله باید دوباره از گام اول شروع کنیم. این کار زمانی تمام می شود که این مسئله دیگر برای ما درد سرساز نباشد.

