

تعارض منازعه ای است ذهنی که از برخورد انگیزه ها و یا تقاضاها و هم چنین سائق های متضاد بوجود می آید یا به دیگر سخن تعارض وقتی است که رفتارهای جانشین یا انتخاب های متضاد وجود دارد. و استرس یا فشار روانی نتیجه تعارض های حل نشده است.

بیستون در سال ۱۹۵۰ در این ارتباط بن بست مضاعف را چنین توصیف می کند افرادی که سیستم تنگنایابن بست ارتباطی را به صورت عادت به یکدیگر تحمیل می کنند و این بن بست ها تحت بعضی شرایط باعث بروز رفتارهایی می شود که به اسکیزوفرنی معروف است در شرایط بن بست مضاعف ارتباط دارای چند سطح است آنچه در یک سطح بطور آشکار از فرد خواسته می شود در سطح دیگری به صورت پنهان نفی یا نقض می شود و لذا افراد در تنگنا یا بن بست گیر است و تنها راه پاسخ به چنین ارتباطی، طرح غیر ممکن بودن آن، به سخره گرفتن، ترک صحنه یا شاید خنده باشد. از طرفی تعارض حالت متعادل هیجان، تفکر و فیزیولوژی را مختل می کند و به فعالیت شناختی آسیب می رساند و یا حتی خطاهای شناختی را موجب می گردد. تحت شرایط استرس زا الگوی تفکر شخص اغلب آشفته، فراموشی حافظه و نشخوار ذهنی نسبت به موقعیت تعارض زا وجود دارد. تعارض کیفیت تصمیم گیری شخص را تحت تاثیر قرار داده و تغییرات نوروبیولوژیکی و پاسخ های آدرنوکورتیکال بوجود می آورد و هم چنین بیماری سایکونورواپمونولوژی را سبب می شوند مطالعاتی که بر روی هیپوکامپ به عنوان مرکز حافظه انجام گرفته نشان داده که فشار روانی مزمن می تواند باعث از بین رفتن سلولهای هیپوکامپ شود و در نتیجه بر روی حافظه اثر گذارده و آنرا با اختلال روبرو سازد (شفر - بلورچی - ۱۳۷۰)

صادق باشید

تعارضات برای افراد بهنجار و عادی مطرح است و اگر فردی لب فرونتال نداشته باشد تعارض هم مهم نیست و چنین افرادی که با نام علمی شخصیت های آنتی سوشال شناخته می شوند در جامعه وجود دارند. از طرفی دیگر اگر تعارض به استرس تبدیل شود نه تنها (FFA) اسید چرب خون افزایش پیدا می کند بلکه بیش از سی نوع هورمون دیگر مثل (ACTH) آدرنوکورتیکوتروپیک هورمون و کورتیزول و... وارد جریان خون می شوند. بخصوص کورتیزول که در مواقع دفع از کلیه بازجذب می شود و شما فکر کنید اگر شش ماه مادر معرض فشارهای روانی قرار بگیریم چه سرنوشتی در انتظار جسم نازنین ما خواهد بود.

در این راستا و از دیدگاه نوروبیولوژی و پاپیولیشن نورولوژی پزشکان معتقدند بیشتر از ۸۰٪ بیماران از نظر نورولوژیکی و سایکولوژیکی بیمارند و سوماتیک می شوند پس مشاهده می شود تعارض ها زائیده محیط هستند و سعی می کنند به نحوی ما را دستکاری نمایند لذا ما باید ضمن هشیاری نسبت به موقعیت ها از افتادن در دام تعارض ها و تبعات ناشی از آن جلوگیری نمائیم و به نحوی آنرا حل نمائیم.

از نگاهی دیگر جامعه پر از تعارض است و مصداقش را خودتان می توانید به وفور پیدا کنید با این وجود دانشمندان روانشناسی سه نوع تعارض تیپیک را مورد تعریف و بازشناسی قرار داده اند.

۱- تعارض نزدیکی - نزدیکی

زمانی بوجود می آید که پاسخ های نزدیک ناچور ظاهر شوند مثل دسترسی به بیش از دو منبع غذایی لذیذ و مورد پسند.

۲- تعارض دوری - نزدیکی

که در حضور پاسخ های نزدیکی - دوری ناسازگار بوجود می آید برای مثال حیوان منبع غذایی را محلی پیدا می کند که خودش نیز در معرض خطر و شکار قرار دارد.

۳- تعارض دوری - دوری

این نوع تعارض زمانی است که دو پاسخ معا رض هم وجود دارد مثلاً حیوان بین دوشق، بودن در منطقه ای با هوای سرد و ناراحت کننده و یا موقعیتی گرم ولی تهدید کننده قرار می گیرد.

تعاریف تیبیک از تعارض

- * مخالفت کردن با دیگران
- * داشتن دیدگاههای مغایر با دید دیگران
- * شکایت از نقاط ضعف خود یا دیگران و یا ارزیابی منفی نسبت به آنها
- * بحران در رفتار و نگرش های ما
- * درگیری و دعوا با دیگران
- * ارزیابی توانائی های ما
- * تهدید امنیت به هر صورت
- * ریسک نمودن
- * به چالش کشیده شدن باورها و عقاید
- * مخالفت با درخواست ها و نیازهای اعلام شده ما
- * دفاع کردن از حقوق خود وقتی مورد تعرض قرار می گیریم.
- احساسات همراه با تعارض
- * احساسات مثبت همراه یا بعد از تعارض
- * احساسات منفی همراه یا بعد از تعارض
- اطمینان
- آسیب جسمی یا روحی
- جلب توجه
- ترس و هراس
- اعتماد
- عقب نشینی و امتناع از موقعیت
- تاکید نمودن
- گیج شدن
- شفافیت
- ایزوله شدن و دوری
- صمیمیت و پذیرش
- درگیری
- پیشرفت
- تهدید
- رشد و نمو
- تنفر
- آشکار شدن حقیقت
- متوقف شدن فعالیت ها
- کسب احترام
- تحت کنترل بودن
- کسب حمایت
- داوری و قضاوت
- ضعف حافظه
- تفاهم
- حالت کرختی دست
- پذیرش تفاوت ها
- کاهش دقت
- افزایش توجه خود کانون

در یک حس (دید) مثبت تعارض می تواند:

- * موقعیتی برای رشد و گسترش دانش و پیشرفت گروههای دانش و پیشرفت گروههای درگیر تعارض گردد.
- * موقعیتی برای حل مسائل بصورتی خلاقانه برای طرفین متعارض شود.
- * شانس برای ارزیابی نقش هر یک از گروههای درگیر بصورت عینی باشد.

- * فرصتی برای افزایش دانش شناختی نسبت به هم گردد.
- * زمانی فراهم آورد تا هر یک اعمال-تفکرات و احساس طرفین را مورد ملاحظه و بررسی قرار دهد.
- * مهملی برای درک و فهم بیشتر و قبول حقایق گردد.
- * فرصتی فراهم آورد تا نقش ها و اعمال هر یک از ما در یک موقعیت روشن گردد.
- * و هم چنین امکانی برای نقد آزاد هر یک از طرفین فراهم آورد.
- * زمان آشکار شدن - تفکر - عقیده - راه و روش درست باشد.
- * وقتی برای تنفس هوای تازه در یک ارتباط بی روح و راکد شود.
- * زمان صداقت
- * و فرصتی باشد که هر یک از ما خود را به طرف مقابل نزدیک کنیم.
- * و ضمناً راهی باشد برای شناسایی نقاط ضعف و قوت هر یک از مابوسیله بیان عقاید و روشن کردن ابهامات
- * فرصتی برای رفع سوء تفاهم ها فراهم آورد.
- * و بالاخره زمانی برای بازگو کردن انتظارات خود از دیگران، زمانی برای تثبیت روح قانون و تأیید آن بر اساس انتظارات واقع بینانه.

شیوه هایی که می تواند به مدیریت تعارض بینجامد:

-تکانه ای عمل نکردن

بنظرمی آید وقتی سریعاً برای حل تعارض اقدام می کنیم تمام جوانب را رعایت نمی کنیم افراد تکانه ای که معمولاً آزهوش بالائی نیز برخوردار نیستند بدون توجه به جوانب امر سریعاً به خواست های درونی خود جواب میدهند.

-استفاده از ضمیر من

اجازه دهید افراد یا گروههای دیگر از احساسات شما در مواجهه با تعارض با خبر شوند و اینکه چگونه با تعارض برخورد می کنید و یا چه حقوقی از شما در تعارض مورد نظر پایمال گردیده است.

-اسرتیو باشید نه پرخاشگر

اجازه ندهید تعارض شما را دستکاری نماید می توانید ضمن صادقانه برخورد کردن، موضوع تعارض و اینکه در حالت تعارض چگونه فکر می کنید یا رفتار می نمائید و یا عکس العمل نشان می دهید را مورد بررسی قرار دهید.

-از سرزنش خود و یا دیگران اجتناب کنید

وقتی سرزنش در کار نیست کارها در مسیر خود قرار دارند و احساس درک و فهم و همدردی در هر دو طرف مورد منازعه آماده است.

-جوروانی التیام بخشی آماده کنید

برای التیام زخم ناشی از تعارض هر دو طرف مورد تعارض باید از دیدگاه هم آشنا شده و مورد احترام باشند و اینکه حقوقشان به رسمیت شناخته شده است و مورد احترام می باشد سعی کنید احساسات مثبتی از خود ساطع نمائید.

-قادر به بخشش باشید

بخشش یکی از ابزارهای قدرتمند التیام تعارض است، فرصتی فراهم آورد تا با بخشش دیگران زمینه رشد روانی خودناشی از آسیب تعارض را به خودتان هدیه کنید این تنهاراه ارزشمند حل تعارض است.

-توانائی فراموش کردن را داشته باشید

با فراموش نمودن رفتارها و احساسات ناشی از تعارض آن را پشت سر گذاشته و مسیر زندگی و کار را ادامه دهید. حتی اگر حل نشده باشند اجازه ندهید هر وقت دلشان خواست به فکر شما بیایند چرا که تبعات شناختی - رفتاری و فیزیولوژیکی بدی را به همراه خواهند آورد.

-آماده مصالحه باشید

بعضی از افراد مثل کنه به دیدگاه خاص خودشان می چسبند و در نتیجه موقعیت های حل تعارض را بلوکه می کنند در حالیکه بنظر می آید در حل تعارض ها طرفین باید به موقعیت «برنده - برنده» ایمان داشته باشند و تنها راه حل تعارض رسیدن طرفین به چنین موقعیتی است و هر گروه یا فردی باید فکر کند که برنده شده است.

-قادر بر معذرت خواستن و قبول اشتباهات باشید

ماباید در حل تعارض ها قادر باشیم که اشتباهات خود را شناخته و قبول کنیم و با وجود فقدان داوری در تصحیح اشتباهات خود سعی باشیم ارتباطات قدرتمند و موثر در سایه چنین رفتارها و اعمالی شکل میگیرد.

-به خود و دیگران احترام قائل شوید

وقتی در موقعیت های تعارض زا احترام خود و دیگران را حفظ می کنید و صادقانه برخورد می کنید بیشتر از موقعیت هایی که به انتقام و تهدید و سلطه و... فکر می کنید سود به دست می آورید و می توانید در موقعیت هایی که خطر آسیب دیدن و برخورد احترام آمیز می رود خودمان را کنار بکشیم تا فرصت مناسبی بوجود آید. ساختن یک اتمسفر مثبت و احترام آمیز یکی از سودمندترین راههای حل تعارض محسوب می شود.

-صادق باشید

وقتی در حل تعارضات صادقانه برخورد می کنیم حتی مواقعی که دیگران رفتارهایی به ما القاء می کنند که خودمان نباشیم و تحت تاثیر قرار بگیریم در آن صورت نتیجه حل تعارض اشتباه و خطا خواهد بود و یادتان باشد که در مدیریت تعارض اگر صادقانه برخورد نکنیم نه تنها چیزی به دست نخواهیم آورد بلکه فرصت ها را به تهدید تبدیل می کنیم و انرژی خود را بیهوده از دست می دهیم و نهایتاً احساس شکست و گناه نیز بر ما چیره خواهد شد و راه و توسعه را نیز برای خودمان مسدود خواهیم کرد.

-به احساسات طرف مقابل حساس باشید

گوش دادن فعال و پاسخ مناسب یکی از ابزارهای پر قدرت در حل تعارضات محسوب می شود توجه به احساسات و هیجانات توام طرف مقابل و انعکاس آنها قدرت همدردی و درک و فهم متقابل را فراهم می آورد و چنین رفتاری نه تنها تعامل طرفین را آسان تر می کند بلکه مکانیزم های دفاعی غیر ضروری را نیز خاموش می کند.

Referents:

- 1-B.Sadok , VA. Sadok Synopsis of Psychiatry 2003
- 2- L. Atkinson et al " Introduction to Psychology "Thirteen Edition
- 3- J.Messina " Handling Conflict"2006 tools for Relationships