

مدیریت تعارض



وبینار مدیریت تعارضات در روابط



آفاق صالح

هم بنیان گذار آکادمی صلح سیمرغ

- ✓ دکترای روانشناسی سلامت
- ✓ کوچ بین الملل
- ✓ نویسنده و مترجم
- ✓ برگزار کننده کارگاه های آموزشی در زمینه توانمندسازی بانوان
- ✓ مشاور و مربی
- ✓ همکاری با سازمان ملل در زمینه کوچینگ
- ✓ مدیر بازاریابی و بازاریابی شرکت بین المللی فوراور لیونینگ آمریکا



مریم نظری

هم بنیان گذار آکادمی صلح سیمرغ

- ✓ دکترای روانشناسی سلامت
- ✓ کوچ بین الملل
- ✓ نویسنده و مترجم
- ✓ برگزار کننده کارگاه های آموزشی در زمینه توانمندسازی بانوان
- ✓ مشاور و مربی
- ✓ همکاری با سازمان ملل در زمینه کوچینگ
- ✓ مدیر بازاریابی و بازاریابی شرکت بین المللی فوراور لیونینگ آمریکا

تعارض از دیدگاه روانشناسی

گرایش-گرایش: فرد خود را در مقابل
دو انتخاب دلپذیر اما مغایر می بیند.

اجتناب-اجتناب: فرد خود را در مقابل
دو انتخاب یا هدف ناخوشایند می بیند.

گرایش-اجتناب: فرد خود را در مقابل
یک هدف خوشایند و یک هدف
ناخوشایند می بیند

. فروید می گوید اولین تجربه های
میان فردی شخص با والدینش به
شکل گیری الگوهای ذهنی فرد منجر
می شود که در بزرگسالی نیز برطبق
همین الگوها رفتار می کند



تعارض یک فرایند است.

این فرایند زمانی آغاز می‌شود که یک موضوع برای یکی از طرفین مهم باشد، و هم‌زمان به نتیجه برسد که طرف مقابل روی آن موضوع تأثیر منفی داشته یا ممکن است در آینده تأثیر منفی داشته باشد.

تعارض همیشه با «عدم توافق» همراه است؛ یعنی یک طرف به چیزهایی باور دارد که طرف مقابل آن‌ها را باور ندارد.

ضمناً تعارض از جنس «ادراک و برداشت شخصی» است

$$\text{تفاوت} + \text{ناسازگاری} = \text{تعارض}$$

I'm not OK	I'm OK
You're OK	You're OK
I'm not OK	I'm OK
You're not OK	You're not OK

مهم‌ترین عامل موثر در آن خانواده است
کنترل بیش از حد،
تبعیض و بی‌عدالتی،
اجبار، تحقیر و اهانت در محیط خانواده و ناهماهنگی در
گفتار و رفتار والدین آثار منفی بر روان

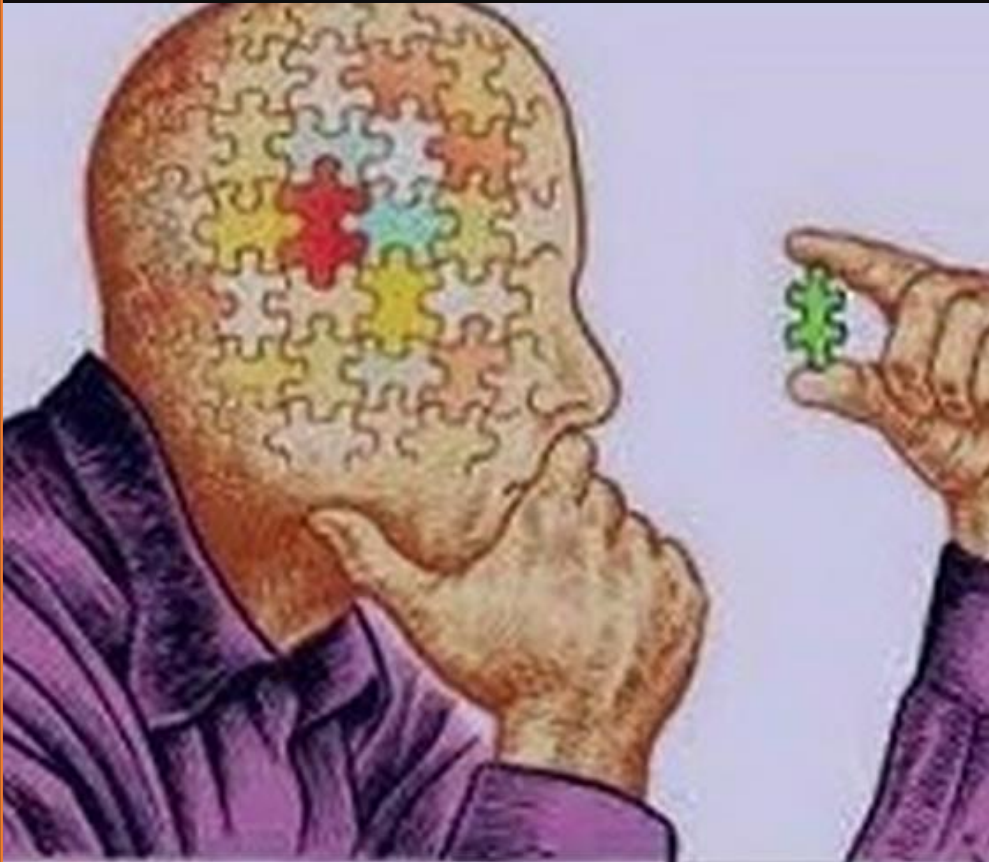
محیط نامناسب

روش‌های تحکم‌آمیز و سختگیرانه معلمان، آموزش‌های نادرست، انتظارات متناقض معلم

و همشاگردی‌ها



آیا نباید تعارض داشته باشیم؟



تا زمانی که اختلاف نظر به تعارض تبدیل نشود، بسیاری از موضوعات و اختلافها گنگ و مبهم میمانند و آشکار نمی شوند.

گاهی اختلاف نظرها برای مدت طولانی (و حتی همیشه) باقی میمانند و حل نمی شوند.

تعارض باعث می شود ما بیشتر به تفاوت های یکدیگر توجه کنیم.

تعارض، چیزی شبیه تخیله چشم است. اگر همواره از بروز تعارض اجتناب کنیم، ممکن است چشم ناشی از تفاوت دیدگاهها، پنهان باقی بماند

برخی نیازها (چه نیازهای فردی و چه نیازهای سازمانی) مدت ها پنهان و دور از چشم باقی میمانند

اگر تعارض به شکل هوشمندانه مدیریت شود و از حد به در نرود

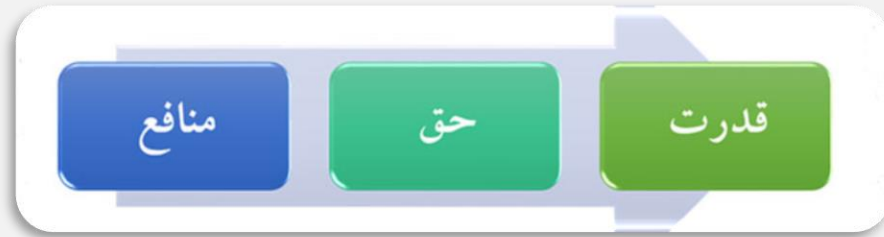
تعارض به صورت بالقوه می تواند به یک گفتگوی سازنده منتهی شود.

رابطه، بیش از پیش به ارزش لحظات مثبت خود توجه کنند.

تعارض های عادی و متعارف که از حد نمی گذرند - فرصتی برای تمرین مهارت میانجی گری هستند

چرا تعارض به وجود می آید

- تفاوت در دنیای پدیداری افراد
- متفاوت بودن نظام ارزشها
- اولویت بندی متفاوت نظام ارزش ها نزد افراد



اگر چه معمولاً اصول و ارزشها را زیرمجموعه‌ای از فرهنگ در نظر می‌گیرند، اما اکثر نویسندگان در زمینه‌ی مدیریت تعارض، ترجیح می‌دهند اصول و ارزشها را از سایر جنبه‌های فرهنگ جدا کنند و به صورت جداگانه مورد بحث قرار دهند. اصول و ارزشها با باورها و هویت انسانها گره خورده و معمولاً تعارضهای عمیق ایجاد می‌کند. اما سایر بخشهای فرهنگ، قابل مذاکره‌تر محسوب می‌شوند و بیشتر از جنس عادت هستند تا باور.



نگرش به زمان (Time Attitude)

پرسشگری در مدیریت تعارض در روابط



گوش دادن فعال و موثر یکی از مهارت‌های کلیدی در رفع تعارض است، باید مهارت سوال پرسیدن

سوالاتی بالغانه با سوالاتی والدانه و کودکانه چه تفاوتی دارند؟

• چقدر برای خودتان و خواسته‌تان ارزش قائل هستید و حاضرید به صورت صریح و قاطع از آن دفاع کنید؟

• Self-Concern یا Assertiveness یا Issue Importance

• چقدر برای طرف مقابل و خواسته‌ها و انتظارات او ارزش قائل هستید و رابطه با او برایتان مهم است؟

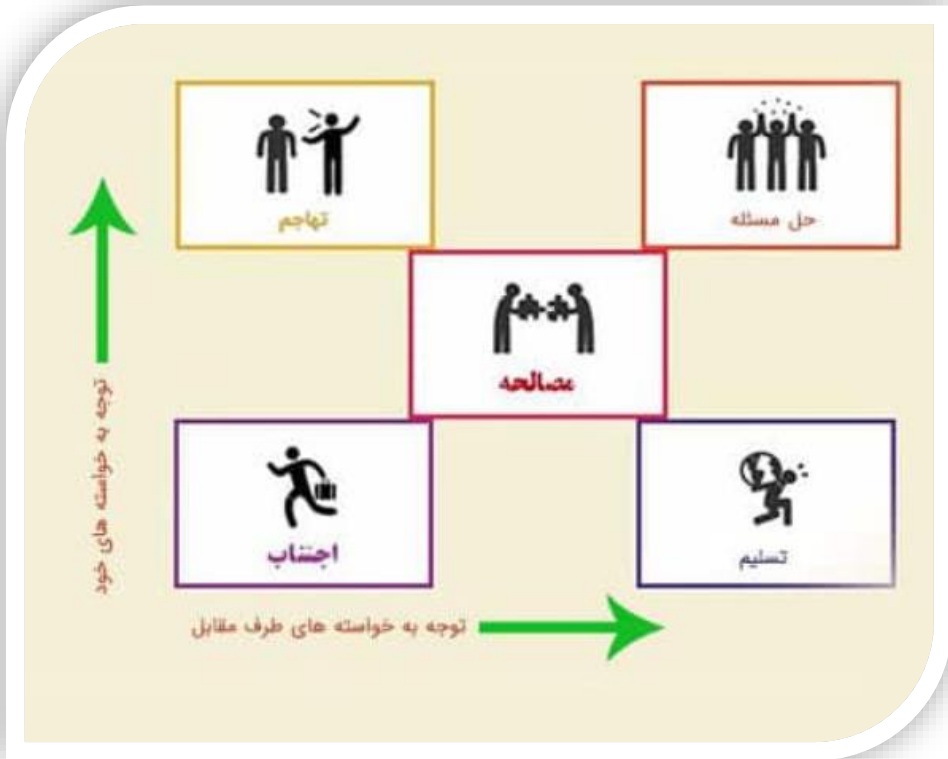
آیا همیشه در همه‌ی تعارض‌ها و مذاکره‌ها، تلاش کرده‌اید برنده باشید؟

آیا خاطره یا تجربه‌ای در ذهن دارید که تصمیم گرفته باشید تسلیم خواسته‌های طرف مقابل شوید؟

• Concern for others یا Empathy یا Importance

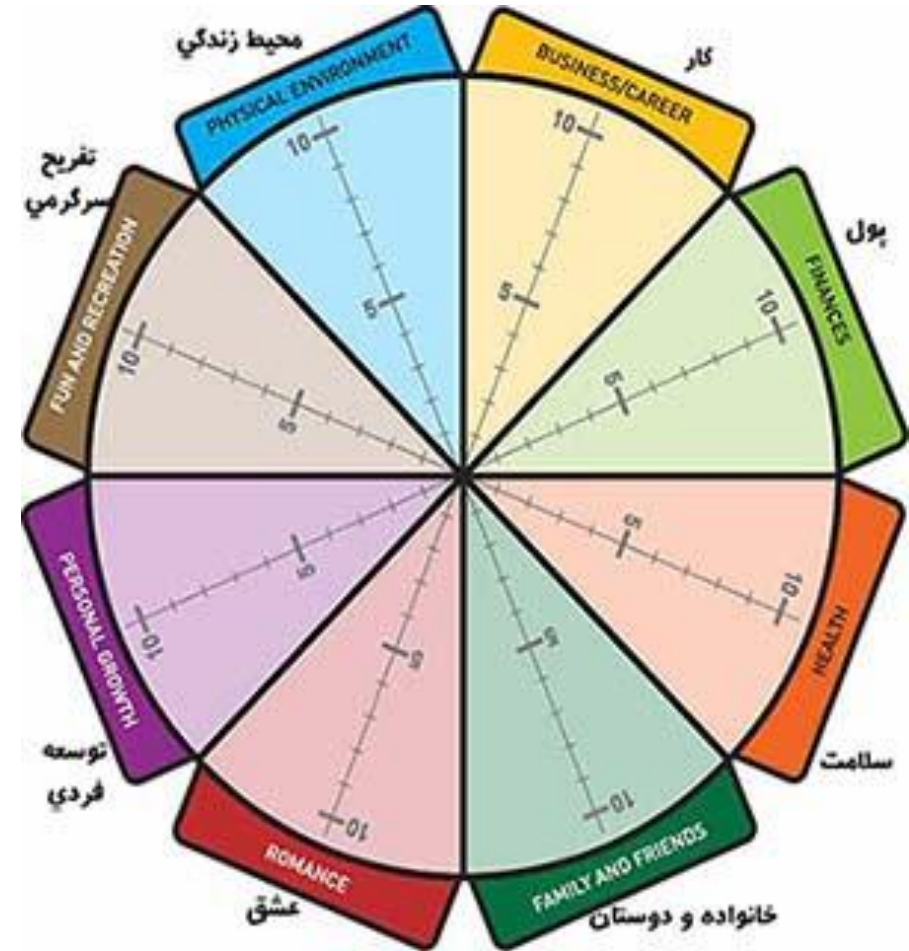


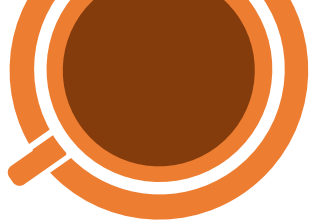
سبک های مدیریت تعارض



- سبک مدیریت تعارض همکاری (Collaborating)
- روش مدیریت تعارض مواجهه/حل مسئله (Confronting/problem solving)
- شیوه مصالحه در مدیریت تعارض (Compromising)
- شیوه مدیریت تعارض عقب نشینی/اجتناب (Avoiding)
- مدیریت تعارض به شیوه اجبار (Forcing)

پرسشنامه توماس کیلمن در مدیریت تعارض





در یوتیوب و اینستاگرام سیمرغ با ما همراه
شوید



@simorghacademy_official



@simorghacademy_official

سپاسی

بابت همراهی شما

