

به نام خدا

- وینار حل تعارض و اصول مذاکره
- اعظم حیدری
- کوچ روابط عاطفی
- کارشناس ارشد روانشناسی بالینی
- کارشناس مشاوره و راهنمایی

تعریف تعارض



اعظم حیدری 09356143297

- موقعیتی در ارتباط که افراد تضاد منافع دارند
- چه افرادی؟؟
- هر چه صمیمی تر، قدیمی تر، متعهدتر = تعارض بیشتر
- چه روابطی؟
در رابطه با خودم
دوستان
همکاران
همسر
مدیر
فرزند



- بیشترین تعارض به دلیل صمیمیت قدمت و تعهد در روابط زناشویی بین همسران شکل می‌گیرد
- چرا تعارض؟؟
به خاطر دنیای پدیداری
دنیای پدیداری یعنی ؛
طرحواره‌ها
تجربه‌ها
خلق و خوی اولیه
تقویت‌های مثبت و منفی زمان کودکی
ارزش‌ها ، اولویت‌های ارزشی
تعریف متفاوت از ارزش‌ها

انواع حل تعارض و بازی‌های درونی

- 1- اجتناب ، لاکپشت ، من بدم تو بدی
- ۲- تسلیم ، خرس مهربون ، من بدم تو خوبی
- ۳- حمله ، کوسه ، من خوبم تو بدی
- 4- مصالحه ، روباه ، من خوبم تو خوبی
- ۵- حل مسئله ، جغد ، من خوبم تو خوبی

تعارض



موقعیتی در ارتباط که افراد تضاد منافع دارند

و از منافع خود کوتاه نمی‌آیند به بن بست می‌خورند

و با شیوه‌های ناکارآمد تعارض را حل می‌کنند.

شیوه‌های ناکارآمد حل تعارض



اعظم حیدری 09356143297

- شیوه‌های ناکارآمد حل تعارض ۱
- -بی‌ارزش کردن خواسته طرف مقابل (حالا بعداً
میریم) ۲
- - دوری‌گزینی یا تهدید به ترک فیزیکی و
روانی
- (قهر سرسنگینی یا من یا تو تحریم جنسی
دیگه رو من حساب نکن)



- ۳- تهدید فیزیکی (کتک کاری جنگ دعوا)
- ۴- سرزنش کردن (طرف مقابل را مسئول این تعارض دونستن نقص خودمون رو پوشوندن)
- ۵- تحقیر کردن، حمله کردن، لیبیل زدن (آدم شدی می‌خوای بری سینما)
- ۶- حرف خود را عوض کردن (آره من گفتم میریم ولی)
- ۷- محروم کردن (حالا که این کارو کردی من هم این کار رو برات انجام نمیدم)

پایش

• ابتدا باید بتونیم راهکار ناکارآمد حل تعارض خودمون رو شناسایی کنیم

رسم جدول ۵ ستونه
ستون اول زمان و موقعیت تعارض
ستون دوم نیاز من
ستون سوم رفتار من
ستون چهارم پیامد احساسی
ستون پنجم پیامد رفتاری

بعد از دو هفته باید بتونیم به این سوالها جواب بدیم

- بعد از دو هفته باید بتونیم به این سوالها جواب بدیم
 - ۱- آیا نظام ارزشی و نیازهای روانشناختی ما متفاوته؟
 - ۲- آیا می‌تونیم بگیم بیشتر از چه راهکار ناکارآمدی استفاده می‌کنیم؟
 - ۳- آیا با استفاده از این راهکارها به اهدافمون می‌رسیم؟
چطور؟ چند درصد؟ با چه پیامدی؟ پیامد هیجانی؟
 - این راهکار ناکارآمد چی بود؟ دعوا؟ دلخوری؟ قهر؟ کینه؟ نیش و کنایه؟
آیا وقت اون نرسیده که راهکار ناکارآمد را تغییر بدیم؟
 - ۴- از طریق پرسش و پاسخ سقراطی هدایت میشیم به سمت پذیرش تغییر
 - ۵- از تکنیک مزایا و معایب استفاده می‌کنیم.

حالا خوب میدونیم



اعظم حیدری 09356143297

- 1- یک تعارض داریم
- 2- موقعیت‌های تعارض آمیز رو می‌شناسیم
- 3- فهمیدیم چه نیازهایی در من با نیازهای همسر تعارض دارند
- 4- راهکارهای ناکارآمد و قالب را هم شناسایی کردیم
- 5- فهمیدیم که پیامدها ، پیامدهای منفی هستند

مثل جنگ ، دعوا، اختلاف، درگیری
6- پس باید تغییرش بدیم ولی چطوری؟

چطور تعارضم با دیگران را حل کنم؟؟؟

در دو گام

گام اول کسب نگرش مثبت به تعارض

گام دوم مذاکره

گام اول

- گام اول

۱- کسب نگرش مثبت به تعارض یعنی تعارض طبیعی و ارزش‌ها مساوی‌اند و با همکاری باید حل بشه
در گام اول باید بتونیم در موقعیت تعارض، نگرش مثبتمون رو ابراز کنیم و پس از ابراز طرف مقابل رو به مذاکره دعوت کنیم .
هدف از گام اول ، دعوت به مذاکره است. دعوت به مذاکره بدون چت روبرو برای زمان و مکان مناسب در حال مناسبی انجام می‌گیره.

گام دوم

مذاکره

تفاوت مذاکره و مجادله
مجادله

جدل، دعوا و تنش دارد

فقط دیدگاه خود مهم است

بدون هدف . هدفش تخلیه خشم صفآرایی حمله تخریب
و وخیمتر شدن اوضاع

• ولی
مذاکره
تولید راه حل‌های مختلف با همفکری تولید راهکار
ارتباط به سمت آرامش
توجه به دیدگاه طرف مقابل
شنیدن
احترام گذاشتن
هدف برنده برنده شدن
همدلی
ارزشمندی نظر متفاوت
انتقال اطلاعات
مدیریت تعارض

حالا چطور مذاکره کنیم؟

- مذاکره اصولی دارد
اصول مذاکره
هر دو بدانیم
و در یک کاربرد این اصول را بنویسیم
و برای خود یادآوری کنیم
- ۱- تعارض اجتناب ناپذیر طبیعی و مثبت
- ۲- در طول مذاکره هیچگاه از راهکارهای ناکارآمد استفاده نمی‌کنیم.
- ۳- مذاکره حق دو طرف است و خواسته‌های هر دو طرف دارای ارزش یکسان
و مساوی هستند فقط من بر حق نیستم

- ۴- احساس خود را از موضوع جدا می‌کنیم
- ۵- به جای پافشاری بر مواضع بر علایق مشترک تمرکز کنیم مثل (هر دوی ما هدفمون خوشبختی و پیشرفته)
- ۶- به دنبال راه‌های باشییم که در بحران‌ها به طور مشترک می‌توانیم انجام دهیم.
- ۷- ثابت قدم باشییم
- ۸- راه‌ها را اصلاح کنیم
- ۹- ناامید نشویم

مراحل مذاکره موفق

- 1- آماده شدن برای مذاکره
- 2- شروع مذاکره
- 3- پیشنهاد و پیشنهاد متقابل
- 4- مخالفت
- 5- توافق

آمادگی

مطالب مرحله آمادگی را در یک کاربرد می نویسیم و با خود به جلسه می بریم

• آمادگی

- ۱- گفتگوی ذهنی با خود در مورد نگرش مثبت تعارض طبیعی اجتناب ناپذیر دارای ارزش مساوی و باید با همکاری حل شود
- ۲- توصیف موقعیت تعارض از دید هر شخص عینی بی طرفانه عاری از احساسات

- ۳- برچسب زدن به احساس‌های مثبت و منفی هر دو طرف (من چه احساسی دارم تا واقعیت تحت تاثیر احساسات قرار نگیره)
- ۴- نوشتن علایق و نیازهای عینی (خواسته‌ها) غیر عینی (ارزش‌ها) من و طرف مقابل و مشترک
- ۵- راه حل‌های آزمایش شده
- راه حل ایده‌آل
- پیامد قابل قبول
- پیامد غیر قابل قبول

- ۲- شروع مذاکره
دعوت به مذاکره
زمان و مکان مشخص
چت ممنوع

- ۳- طرح مسئله و پیشنهاد و پیشنهاد متقابل
زمانی می‌توانیم مذاکره کننده خوبی باشیم که راهکارهای جلب توافق را بلد
باشیم که کدام راهکار برای موضوع ما بهتر و مناسب‌تره
استفاده از راهکارها بسته به موضوع تعارض دارد

۸ راهکار جلب توافق

- ۱- وظایف را تقسیم می‌کنیم و تو سهم خودت رو انتخاب می‌کنی تقسیم مسئولیت و وظایف
- ۲- انجام نوبتی وظایف
- ۳- هر دو کار را با هم انجام می‌دیم
- ۴- دوره آزمایشی
- ۵- روش تو، روش من
- ۶- این کار در قبال آن کار
- ۷- بخشی از خواسته‌های من، بخشی از خواسته‌های تو
- ۸- انجام میانه دو پیشنهاد

• ۴-مخالفت
برگشت به مراحل قبل
تولید پیشنهاد دقیق تر
پیدا کردن علایق مشترک
انعطاف پذیری
نامید نباشیم
تولید راه حل جدید
اصلاح راه حل
کم نیاوردن
عرصه را خالی نکردن
به مراحل عقب تر برگشتن
اگر واقعاً گیر افتادیم وقفه انداختن
دوباره آماده بشویم مهیا بشویم
و دوباره و دوباره امتحان کنیم

- ۵-توافق
روی یک گزینه برنده برنده توافق کنیم
راه حل شفافه و سوء تفاهم برانگیز نیست
توافق رو با صدای بلند اعلام می‌کنیم
- (پس بالاخره راهکار این شد که تو این کار را کنی و من این کار رو)
تایید می‌گیریم
میتونیم بنویسیم و مکتوبش کنیم

- ۶- ملاحظات خاص
روابط رئیس و مرعوسی
کوتاه نیامدن طرفین
سوالهای هدایت کننده خاموشی برگرداندن به موضع منطق
خوب من چه کار کنم؟
خصمانه ، وقفه ، تعریف مجدد
حرف زشت ، تعارض را به سمت ارتباط ببریم نه موضوع
اگر خصومت خیلی بالاست نفر سوم یا مشاور را به کار بگیریم
اگر سلامت روان وجود ندارد موضوع قابل مذاکره نیست