



...برتر
زندگی آموختن
و ساختن است



دوره آموزشی مهارت‌های زندگی

دوره جامع من برتر

تدوین و تدریس: دکتر محمد کاظمزاده

Life Skills Course Edited and Taught by:
Mohammad Kazemzadeh, Ph.D

تفکر نقاد
تفکر خلاق

مدیریت استرس

حل تعارض

حل مسئله

قناعت

اعتماد به نفس

خودآگاهی

غلبه بر خلق منفی

مدیریت خشم

ارتباط مؤثر
و همدلی

تعارض



صفحه

محتوا

صفحه	مهارت حل تعارض
۳	• درسنامه اول) چرایی و چیستی؟
۵	• درسنامه دوم) توضیح کل مسیر
۷	• درسنامه سوم) تعارض چیست و چرا اجتناب ناپذیر است؟
۸	• درسنامه چهارم) ریشه اصلی تعارض صمیمیت است.
۸	• درسنامه پنجم) شما با تعارض چگونه اید؟
۹	• درسنامه ششم) سبکهای متداول حل تعارض
۱۱	• درسنامه هفتم) سه راه اولیه
۱۲	• درسنامه نهم) هفت گام اصلی در حل تعارض
۱۸	• درسنامه دهم) بهترین فرصت برای اثبات عشق
۱۹	• درسنامه یازدهم) هفت گام حل تعارض (تمرین تدریسی دوم)
۲۶	• درسنامه دوازدهم) تقویتی ها
۳۰	• درسنامه سیزدهم) وقفه و مسکن ها
۳۳	• درسنامه چهاردهم) اصول ارایه پیشنهاد (۱)
۳۶	• درسنامه پانزدهم) اصول ارایه پیشنهاد (۲)
۳۸	• درسنامه شانزدهم) ریشه یابی (۱) - پافشاری و اصرار
۴۰	• درسنامه هفدهم) ریشه یابی (۲) - حس مالکیت
۴۳	• درسنامه هجدهم) ریشه یابی (۳) - خصومت
۴۵	• درسنامه نوزدهم) ریشه یابی (۴) - نیرنگ
۴۶	• محل ثبت تمرین‌های واقعی اجرا شده

اینجا دیباچه‌ی این جزوه است، جای مهمی است؛ پس چیز مهمی را اینجا بنویس.

حل (مدیریت) تعارض Conflict Management



مهارت حل تعارض چیست؟ به درد چه آدم‌هایی می‌خورد؟

حل تعارض یعنی مدیریت اختلاف سلیقه، عمل یا انتخاب بین ۲ فردی که انتخاب‌هایشان روی هم اثر دارد.

حل اختلاف‌ها در انتخاب‌هایی که این انتخاب‌ها در زندگی طرف مقابل، اثر دارد.

گاهی ناکامی ایجاد می‌کند، گاهی بدحالی ایجاد می‌کند، گاهی اتفاق‌هایی را رقم می‌زند که اصلاً خود آدم هم نمی‌داند که این اتفاق منفی چقدر عمق دارد! مهارت حل تعارض به ما چه کمکی می‌کند؟

حل تعارض ۵ نتیجه دارد:

نکته برخورد اشتباه با تعارض دو خروجی دارد :

- بدحال تان می‌کند
- از بروز خوب حالی‌های بعدی جلوگیری می‌کند.

۱. ارتقا آرامش

۲. عمل و عکس‌العمل شما را قوی می‌کند.

۳. سطح اشتراک‌سازی را در زندگی بالا می‌برد.

۴. می‌توانید به روش‌های جدیدی فکر کنید که تا آن موقع نمی‌وانستید،

۵. مایه رشد است.

اگر مهارت حل تعارض نداشته باشیم چه اتفاقی می‌افتد؟

علی‌رغم اینکه آن ۵ اتفاق مثبت بالا رقم نمی‌خورد، ۴ اتفاق منفی دیگر هم برای شما ایجاد می‌شود:

۱- ناامیدی: اختلاف‌ها و تعارض‌ها همبستگی بالایی ۷۰ درصد با ناامیدی دارد.

۲- خشم: تعارض‌ها همبستگی بسیار بالایی با خشم‌های درونی دارند.

نکته: خشم‌های پنهانی که زمینه‌ی بروز ندارد، بسیار خطرناکند. زیرا نه به خودت حق می‌دهی که این خشم به وجود آمده باشد و نه کسی به تو حق می‌دهد.

۳- عدم رسیدگی به خودت

نکته: در تعارض شاخص انسانی که دوست داری، شاخص خودت و شاخص که برای تو مهم‌ترین است، **فرو می‌ریزد** در نتیجه برای خود ارزشی قایل نیستی که به خودت برسی.

۴- بی‌حوصلگی و بی‌انگیزگی چهارمین نتیجه داشتن تعارض‌های حل نشده است.

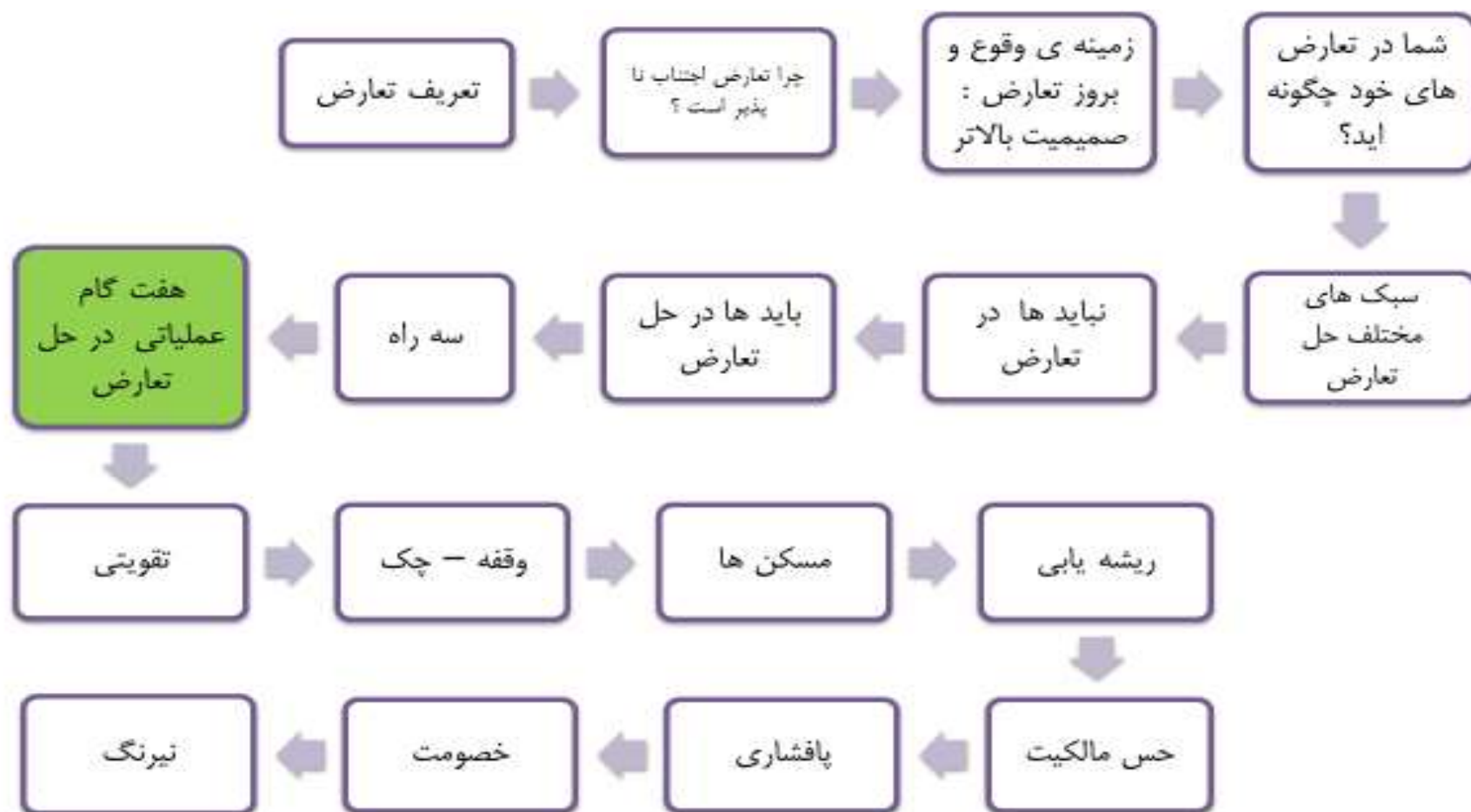
حل تعارض کجاها باید استفاده بشود؟

- اول حل تعارض خودت با خودت (که در اصل مهارت تصمیم‌گیری است)
- بعد با اطرافیان خیلی نزدیکت (اشخاصی که صمیمی هستید)
- بعد با آدم‌هایی که با آنها رابطه‌های دائمی داری (یعنی هدف مشترک دارید)

مهارت حل تعارض به درد چه کسانی می‌خورد؟

از آدم‌های ۹ سال تا آدم‌های ۵۸ سال.

نکته‌ای مهم: لطفا خودتان بنویسید.



آنچه به نظرتان مهم می‌آید در توضیح کل مسیر اینجا بنویسید:

درسنامه سوم) تعارض چیست و چرا اجتناب ناپذیر است؟

دوره مهارت‌های زندگی

نکته: حل تعارض بسیار هیجانی است، اگر به موقع آنچه باید انجام نشود، نتیجه بخش نخواهد بود.

تعریف تعارض:



تعارض به معنی متعارض شدن یا مزاحم یکدیگر شدن یا با یکدیگر اختلاف داشتن است. تعارض باید در سه تا فاکتور حتماً حتماً همراهی داشته باشد:

➤ مشترک باشد

➤ مهم باشد

➤ فعلی باشد

نکته: کدام دسته از آدم‌ها راجع به چیزهای بسیار پیش‌پا افتاده و کوچک قشقرق‌های بزرگ به وجود می‌آورند؟ آدم‌هایی که اصلاً چیزهای مهمی در زندگی‌شان ندارند! آدم‌های تهی، آدم‌های سبک

تعارض در چه رابطه‌ای بروز می‌کند؟

همه رابطه‌های صمیمی و وسیع که هدف مشترک دارند.

تعارض اجتناب ناپذیر است به ۳ دلیل:

I. دنیای پدیداری انسان‌ها با همدیگر متفاوت است.

II. طرحواره‌ها: طرحواره‌ها به شدت متفاوت است.

III. تفاوت در نظام ارزش و اولویت‌ها بسیار جدی است.

توضیح برش سنی و تفاوت ارزش‌ها:

نوجوانی	جوانی	میان‌سالی	کهنسالی
تفریح	عشق	قدرت	آزادی

درسنامه چهارم (ریشه اصلی تعارض صمیمیت است.)

اصل مهم: زمینه‌ی وقوع تعارض صمیمیت است، هرچقدر صمیمیت بیشتر تعارض بیشتر است

به این میگویند مثلث تعارض



هرچقدر انسانی، در نقطه‌ی توجه و نوک هرم ارتباط شخصی دیگری باشد حجم تعارض با او بیشتر است!

مثال: من می‌خواهم شنبه بروم مسافرت، مسافرت رفتن من برای همسایه اثری دارد؟

نه، ولی برای اعضای خانواده‌ی من اثر ۷۰ درصدی دارد. برای همکاران من اثر ۲۰ درصدی دارد. چرا؟

چون خانواده و همکاران من در نقطه‌ی مهمی از توجه من هستند، ولی همسایه در نقطه‌ی توجه نیست! پس اگر با کسی تعارض دارید صمیمی هستید که تعارض دارید.

پیشنهاد: یک کاغذ را به ۴ قسمت تقسیم کنید و یک تعارض را در آن بنویسید و سعی کنید ریشه‌ی اصلی آن صمیمیت را پیدا کنید که چرا تعارض دارم؟

تعارض اول:

تعارض دوم:

تعارض سوم:

تعارض چهارم:

نکته: اگر ریشه‌ی صمیمیت را در تعارض‌ها گم کنی به خودت اجازه می‌دهی به خاطر آن اختلاف رفتارهای تخریبی نشان بدهی!

مثال: کتک خوردن کودک برای غذا خوردن

درسنامه پنجم (شما با تعارض چگونه اید؟)

شما در تعارض‌های خود چگونه اید؟

قبل از آشنایی با مدل‌های دسته‌بندی شده مواجهه با تعارض در مورد مدل تعارض خود فکر کنید.

پیشنهاد: با توجه به توضیحات این درسنامه، تعیین کنید شما در تعارض عموماً چگونه هستید؟

درسنامه ششم) سبک‌های متداول حل تعارض

دوره مهارت‌های زندگی

نحوه برخورد آدم‌ها در تعارض به ۵ روش است:



اجتناب: خطرناک‌ترین روش، روش نه من نه تو است، یعنی پرخاشگری در پایین‌ترین حالت ممکن است،

مشارکت هم در پایین‌ترین حالت ممکن است، یعنی نه من با تو کاری دارم نه تو با من کاری داری!

نکته: استعداد در این شرایط از بین می‌رود.

پذیرش و تسلیم: یک نفر به خاطر طرف مقابل و با کمی اصرار طرف مقابل از مواضع خودش عقب نشینی می‌کند به هر دلیلی.

این هم مدل حل تعارض خطرناکی است، ولی ۴۰ درصد فشار دارد. یک قربانی می‌سازد که خلاصه یک نفر باید بیاد نجاتش بدهد.

تحمیل: تحمیل چیست؟؟ اعمال قدرت

یکی از بزرگترین ابزارهای تحمیل بیان نقطه ضعف‌هاست!

مثال: خرید اتومبیل و یادآوری شکست‌های گذشته

سوال: مگر اشتباه است از گذشته درس بگیریم؟ جواب: نگرش تو در اصل اینجا این است که: نمی‌خواهی درس بگیری تو می‌خواهی حرفت را به کرسی بنشانی!

سازش و تفاهم این سازش و تفاهم ۴ تا زیر مجموعه دارد که در موضوع‌های متفاوت باید استفاده کنید. مثلاً: یکی من یکی تو است.

مثال: لحظه سال تحویل

این قسمت جهت انگیزه‌سازی و بررسی ضرورت حل تعارض ارایه گردیده است.

تعارض را مدیریت کنید چه استانداردهایی ایجاد می‌شود؟

مثال: رسیدگی باغ پسته

علاوه بر آنچه درباره تک بعدی بودن فرزند بیان شد (یعنی اگر حل تعارض داشته باشم فرزندم تک بعدی تربیت نمی‌شود):

ب) به حضور و همراهی همسرم آنقدر دلگرم باشم که حضور دیگری اثری نداشته باشد.

ج) من وظیفه دارم نقاط ضعف یار عاطفیم را به صورت جدی بپوشانم و برنامه‌ای برای رفع و دفعش داشته باشم.

سبک‌ها



سبک‌های مختلف حل تعارض:



(د) ریشه انتخاب‌ها نباید مشخص بشه.

(ه) ارتباط معنایی بدون کلام

(و) نقاب نداشته باشیم.

(ز) اگر یک اشتباهی در فرآیند زندگی رخ می‌دهد، برای حلش تمام اعضای خانواده با احساس خوب درگیر می‌شوند.

(ح) انجام IRA یعنی: همه خانواده باید برای رسیدن اعضای خانواده به آرزوهایشان دغدغه داشته باشند، باید برای اعضای خانواده مهم باشد.

(ط) وجود آرامش اولیه در برخورد با یک مشکل به تبع حضور آن آدم است.

(ی) بیشتر انتخاب‌ها به هدف لذت بردن آن شکل می‌گیرد.

(ص) علاقه‌ها و نفرت‌ها مشترک می‌شود.

تعارض ویژگی‌هایی را تخریب می‌کند که ما اصلاً نمی‌دانیم باید باشد.

پیشنهاد: به عنوان تمرین سبک قالب حل تعارضتان را پیدا کنید.

نکته: آقای کاظم‌زاده من با هرکسی به نحوی برخورد می‌کنم، نه اینگونه نیست! از نظر علمی ثابت شده است که سبک قالب حل تعارض متأسفانه تکرارشونده است.

درسنامه هفتم) شش اشتباه

ملزومات موفقیت در تعارض: به شدت مواظبت نمایید این شش اشتباه را مرتکب نشوید (معنا و مصداق این شش محور کاملاً مشخص است، فقط به دو ایفای نقش بسنده می‌کنیم)

(۱) احساس گناه ایجاد کردن

(۲) بی اهمیت جلوه دادن موضوع

(۳) برچسب زدن

(۴) مطرح کردن اختلاف‌های گذشته

(۵) تهدید

(۶) تحقیر



قبل از وارد شدن به فضای حل تعارض باید حتماً ۳ مورد را تعیین کنید:

• ایده‌آل‌ترین

• قابل تحمل

• غیر قابل تحمل

مثال : درس خواندن شب امتحان

پیشنهاد: دو سناریو ارائه می‌شود، شما بگویید این سه مدل اتفاق برای آنها چگونه است؟

۱- مریم می‌خواهد درس بخواند شوهرش موافق نیست.

ایده‌آل:

قابل تحمل:

غیر قابل تحمل:

۲- مهدی می‌خواهد آخر هفته با دوستانش کوه برود و مرضیه و هم به دوستانش قول داده که با مهدی در جشن تولدش شرکت کنند.

ایده‌آل:

قابل تحمل:

غیر قابل تحمل:

درسنامه نهم) هفت گام اصلی در حل تعارض

- گام اول: مرور سه قانون انصاف، پذیرش، انعطاف
- گام دوم: بیان موضوع به طور واضح و بدان احساس
- گام سوم: تشخیص احساس خودم
- گام چهارم: تشخیص علائق من
- گام پنجم: تشخیص علائق فرد مقابل
- گام ششم: بیان و اشاره به علائق مشترک
- گام هفتم: ارائه پیشنهاد

مهم

ابتدا این متن را تا انتها یک بار با دقت بخوانید و سپس فیلم ایفای نقش را ببینید

(صدای فیلم با کیفیت نیست باید دقت کنید تا متوجه شوید، تمام صحبت‌ها تایپ شده است)

سناریو این است : خانم می‌خواهد درس بخواند و آقا موافق نیست .

گام اول : اشاره به سه اصل

❖ خانم : محسن جان، من می‌خواهم.....

نکته: در حل تعارض اشاره به جلوه‌های عاطفی مطلوب غلط است.

حتی اگر به صورت طبیعی همدیگر را محسن جان و مریم جان خطاب می‌کنید، توصیه می‌کنم یک تغییری ایجاد کنید و بگید آقا محسن و مریم خانم زیرا احساس گول‌خوردگی به طرف مقابل دست می‌دهد و فاز را از حالت منطقی خارج می‌کند.

❖ خانم: آقا محسن من می‌خواهم در مورد درس خواندنم باهات صحبت کنم تا به یک نتیجه‌ای برسیم.

نکته به هیچ عنوان تعارض را فی البداهه شروع نکنید، حتما باید راجع به زمان، مکان و کیفیت گفتگو و طولِ بازه تعارض یکدیگر قبلاً صحبت کرده باشید. مثلاً مریم دیشب باید به

محسن گفته باشد که آقا محسن می‌خواهم راجع به دانشگاه رفتن ، فردا ده دقیقه باهات صحبت کنم. حال داری فردا باهات صحبت کنم؟

نکته: فرق رسیدگی به تعارض با تکنیک فرودگاه‌سازی این است که فرودگاه‌سازی را آن تعیین می‌کند که صحبت کنیم، اما شرایط‌سازی به گفتگو را تو تعیین می‌کنی، زمانش را تو

تعیین می‌کنی، اما اجازه چکش کاری را تو در اختیارش قرار می‌دهی، آقا محسن فردا حوصله‌اش را داری؟

نکته: شروع پکیج حل تعارض قدم اولش این است اشاره به انعطاف، انصاف و پذیرش



خانم: آقا محسن همان طور که دیشب بهت گفتم می‌خواهم راجع به دانشگاه رفتنم باهات صحبت کنم و می‌خواهم طوری باشد که جفت‌مون بپذیریمش.



نکته: مفهوم پذیرش باید اشاره شود. مثلاً: به نحوی گفتگو کنیم که برای هیچ کداممان سنگین تمام نشود! این هم انصاف، هم پذیرش، یعنی لازم نیست که تو عین کلمه انصاف و پذیرش را بیان کنی! باید یک مفهومی را بیان کنی که طرف احساس خطر نکند.

نکته: چرا من در ابتدای حل تعارض باید امنیت روانی ایجاد کنم؟ زیرا راجع به این موضوع ما بارها و بارها از همدیگر دور شدیم و باهم دعوایمان شده با این موضوع بارها و بارها حال دلمون بد شده، حالا می‌خواهم این بدحالیه اتفاق نیفتد!

نکته: به چه دلیل بدحالی ایجاد می‌شود؟؟ یا انصاف ندارد یا قدرت پذیرش پایین، یا انعطاف ندارد.

نکته: من در قدم اول دارم چیکار می‌کنم؟ دارم جلوگیری می‌کنم از بدحالی، هروقت در گفتگو بدحالی به وجود آمد، دوباره قدم اول را تکرار کنید. ببین من الان نمی‌خواهم یک چیزی بگم به هم بریزی ماااا، نمی‌خواهم انعطاف را رها کنم، نمی‌خواهم منصف نباشم هااا،

نکته: اگر یک انسان در حل تعارض و در گفتگو با تو به بدحالی خودش مستقیم اشاره کرد، مثلاً مرده گفت که مگه قرار نبود یک جوری حرف بزنینم که برای هیچ کدام سنگین تموم نشود، خیلی این حرف‌هایت برای من سنگین دارد تموم می‌شود! اینجا چه کنیم؟

اینجا باید ادامه گفتگو را متوقف کنید و بگوییم:

امکان داره توضیح بدید چی شد که بد حالی به وجود آمد ؟

می‌شود بگی این مفهوم را چه جوری بگم که بد حال نشی؟

من می‌خواهم راجع به اینکه دوست دارم برم دانشگاه درس بخونم باهات حرف بزنم می‌شود بگی من چه جوری بگم که تو به هم نریزی؟

خلاصه این نکته مهم: پس خط اول، خط امنیت‌سازی برای گفتگوی تعارض است من می‌خواهم امنیت روانی به وجود بیارم دو تا اتفاق را بهت گفتم:

۱- اگر در دل گفتگو هر جایی این ناامنی به وجود آمد دوباره به خط اول اشاره می‌کنیم به زبان دیگری

۲- اگر طرف مقابل خودش اعتراض کرد؟ گفتگو را متوقف می‌کنید می‌گویید کجا حال دلت را بد کرد

گام دوم: بیان اصل موضوع

سوال: آقای کاظم‌زاده حل تعارض را چه کسی شروع می‌کند؟ اصلاً مهم نیست که در دو طرف رابطه کدام یکی به حل تعارض می‌پردازند. ما قرار است در یک موقعیت کاملاً بُرد‌برد

پیش برویم .

❖ آقا: من می‌خواستم راجع به این دانشگاه رفتن با همدیگر صحبت کنیم تا به یک نتیجه خوبی برسیم. الان می‌خواهی راجع به بهش صحبت کنیم؟ باشد، ببین من

می‌دانم که تو دوست داری دانشگاه بری و دانشگاه رفتن علاقه، ۴ سال با بچه سر و کله زدی خوب حوصله‌ت سررفته.

ترتیب گفتگو: ابتدا عین اختلاف را بیان می‌کنید، مریم خانم داستان از این قراره که تو در این برش زمانی می‌خواهی سه روز در هفته بری دانشگاه، امیرعلی ما هم ۴ سالشه پس لاجرم به مقداری بزرگ نشده که بتواند خودش خودش را جمع کند، من قائلم به اینکه تو نباید بری و تو دوست داری به دانشگاه بری اینطوری مسئله را بیان می‌کنید.

گام سوم: بیان احساس خودت

نکته: بعد از بیان مسئله احساسات را بیان کن، چرا؟

نکته: اگر شما از احساسات حرف بزنید آن احساس مانع از منطقی صحبت کردن شما در ادامه گفتگو نمی‌شود.

نکته: در حل تعارض کاری با احساسات طرف مقابل نداشته باشید، ما روی علائق کار می‌کنیم؛ علائق با احساسات چه فرقی دارد؟ علائق تصمیم‌هایی است که احساس‌های مثبت را به وجود می‌آورد، ولی در دل یک برنامه‌ریزی شکل می‌گیرد.

❖ خانم: محسن همانجور که دیشب بهت گفتم می‌خواهم در مورد دانشگاه رفتنم باهات صحبت کنم جوری که برای هیچ کدام یک از ما سنگین تموم نشود!

❖ آقا: همان دفعه‌های قبل صحبت کردیم بسه.

❖ خانم: چه جوری صحبت کنیم. این همه با هم صحبت کردیم به هیچ جا نرسیده، ببین یک جوری با هم صحبت کنیم

❖ آقا: ببین هر دفعه می‌ای می‌گویی دانشگاه من هم می‌گویم نه!

نکته: تکنیک بازگشتی: وقتی در مقابل مخالفت قرار گرفتید، به خودتان آرام بگویید: من فکر می‌کردم ۱۰ دقیقه فرصت دارم که در مورد این موضوع صحبت کنم (مبهم یک چیزی که مبهم باشد) بعد طرف مقابل می‌گوید چی می‌گویی؟ بعد سرت رو بیار بالا بهش بگو من فکر می‌کردم ۱۰ دقیقه فرصت گذاشتیم که راجع به این موضوع محترمانه صحبت کنیم، هنوز که یک دقیقه اش هم که نگذشته!

سوال: آقای کاظم زاده من سرم را پایین انداختم و اینطوری گفتم اما اثر نکرد، چه کنم؟ در این صمیمیت شک کن.

نکته: تکنیک عذاب وجدان‌سازی: اگر تکنیک بازگشتی را استفاده کردید و باز هم از مذاکره امتناع کرد، بگویید: حال نداری راجع به این موضوع باهم صحبت کنیم؟؟ باشد، من به احترام تو فعلاً بهش نمی‌پردازم.

❖ خانم: محسن همانجور که دیشب بهت گفتم می‌خواهم در مورد دانشگاه رفتنم باهات صحبت کنم جوری که برای هیچ کدام یک از ما سنگین تموم نشود!

نکته: همانطوری که دیشب بهت گفتم غلطه، همانطوری که دیشب قرار گذاشتیم، قراره الان انقدر راجع به دانشگاه صحبت کنیم که برایمان سنگین تموم نشود، فکر نکن من

هم از قبل تصمیمم را گرفتم هاللا، واقعا می‌خواهم در این گفتگو به یک نتیجه مطلوب برسم.

❖ خانم: محسن همانطور که دیشب قرار گذاشتیم راجع به دانشگاه با هم صحبت کنیم که برایمان سنگین تموم نشود.

❖ آقا: پیشنهاد شما برای اینکه من بچه رو نگه ندارم چی است؟؟ این را بگو

نکته: اگر طرف مقابل هر لحظه از گفتگو را بی‌حوصلگی کرد یا عجله کرد هر لحظه از گفتگو با یک آرامش کاملاً آزاردهنده این جمله را بگویید: قرار نیست که من خودم تصمیم بگیرم که قراره که آخر گفتگو به یک نتیجه مشترک برسیم که حال دل دوتامون خوب باشد.

❖ خانم: محسن همانطور که دیشب قرار گذاشتیم راجع به دانشگاه با هم صحبت کنیم که برایمان سنگین تموم نشود!

❖ آقا: پیشنهاد شما چی است؟؟

❖ خانم: قرار نیست که من تنهایی تصمیم بگیرم!

❖ آقا: آها داریم صحبت می‌کنیم که با همدیگر به یک نتیجه برسیم.

❖ خانم: من می‌خواهم دانشگاه برم و در این سه روز، شما امیرعلی را نگه داری و احساس می‌کنم که شما دوست نداری این کار را انجام بدهی، من این همه سال درس خواندم می‌خواهم به علائق خودم برم.

نکته: این که الان گفתי احساس نیست، احساس برای یک جریان فعل ندارد، این را بگو: من از رفتن به دانشگاه احساس لذت دارم شاد می‌شوم محسن جان، من احساس بالندگی می‌کنم من وقتی که دانشگاه نرم، غم می‌شینه در دلم، رفتن به دانشگاه احساس مفید بودن دارم، احساس ارزشمندی دارم.

سوال: من تا کجا می‌توانم روی احساس مانور بدم؟ بی‌نهایت آنقدر باید بگی که تاخالی بشی ...

نکته مهم: با اشاره به مهارت رانندگی، مهارت حل تعارض مسیر عصبی‌ساز است و لذت شما را پخته می‌کند. فقط باید تمرین کنید.

❖ خانم: محسن همانطور که دیشب قرار گذاشتیم راجع به دانشگاه با هم صحبت کنیم که برایمان سنگین تموم نشود.

❖ آقا: پیشنهاد شما چی است؟؟

❖ خانم: قرار نیست که من تنهایی تصمیم بگیرم.

❖ آقا: آها داریم صحبت می‌کنیم که با همدیگر به یک نتیجه برسیم.

❖ خانم: آره شاید من خیلی فکرها در ذهنم باشد، اما اگر تو مخالف باشی اصلاً بهش هم فکر نمی‌کنم.

❖ آقا: بهت نمیداد اینطوری باشی!

نکته: تکنیک براکت‌سازی: اگر طرف در فاز کاملاً منطقی یک دفعه فاز شوخی برمی‌دارد، تو کلی تمرین کردی و خودت را آماده کردی، اما طرف مقابل جلوی هر حرف تو یک کامنتی

می‌گذارد و نمیگذارد تو پروتکل را اجرا کنی، اگر طرف مقابل شروع به شوخی کردن کرد و پا برهنه پرید در حرفت، اون تیکه‌ای را که شنیدی، دوباره تکرار کن، بخند و ازش

اجازه بگیر که اجازه است ادامه بدم؟ با این کار آن انرژی مثبت را که در این تیکه است، مثبت قلمداد می‌کنی.



خانم: خنده، بهم نمیداد؟ خنده، بهم اجازه میدهی ادامه بدم؟

آقا: بله ادامه بده.

خانم: ببین من از دانشگاه رفتن واقعا احساس خوبی بهم دست می‌دهد

نکته: نکته هیچ وقت احساساتان را به صورت کلمات مفهومی بزرگ نگید. احساس خوب یعنی چی؟ یعنی خیلی شادم، خیلی احساس لذت می‌برم.

خانم: احساس لذت می‌کنم و در اون رشته‌ای که دارم، تحصیل می‌کنم، بهش عشق می‌ورزم.

آقا: اگه دانشگاه بری جدی همچین احساسی را در شما رقم می‌زند؟

خانم: واقعاً غرق شادی می‌شوم، وقتی در مورد دانشگاه حرف می‌زنم، تمام احساس‌های خوب دنیا را تجربه می‌کنم و در قلبم سرازیر می‌شود و من واقعاً به رشته‌ام علاقه دارم.

آقا: بابا یه دانشگاه جزیی مسخره‌بازیه، دیگه، شادی و لذتبخش نیستش که میری دانشگاه میای مدرک گرفتن و اینها همچین خبری نیست!

خانم: قرار نیست که من تنهایی تصمیم بگیرم برم یا نرم قراره باهمدیگه یک تصمیمی بگیریم که گرون تموم نشود.

آقا: واقعاً فکر نمی‌کردم که همچین دیدی نسبت به دانشگاه داشته باشی برام جالب بود،

خانم: من واقعا به دانشگاه رفتن علاقه دارم!

نکته: به اندازه کافی بر روی احساسات مانور ندادی.

نکته: چرا باید به اندازه کافی روی احساسم مانور دهم؟ الف) بد حالی را تجربه نکنیم ب) طرف مقابل واقعاً عمق ماجرا را درک کند.

یکی از بزرگترین دلایل اختلاف بین دو آدم به دلیل عدم درک متقابل عمق احساس است.

مثال پدری که پسرش به ناهنجاری‌های اجتماعی عادت کرده بود.

نکته: از کجا متوجه بشوم به اندازه کافی بر روی احساسات مانور داده‌ام؟ اگر این دو نشانه را دیدید یعنی کافی بوده است:

۱- تغییر زبان بدن: مثلاً یک مقدار از احساسات بگو تغییر را در زبان بدن را می‌بینید.

۲- استفاده از جملات تعجبی (همین که محسن سناریو گفت: اوهم فکر نمی‌کردم انقدر برای تو مهم باشد!)

خانم: محسن همانطور که دیشب قرار گذاشتیم راجع به دانشگاه با هم صحبت کنیم که برایمان سنگین تموم نشود.

آقا: پیشنهاد شما چی است؟؟

خانم: قرار نیست که من تنهایی تصمیم بگیرم.



❖ آقا: آها داریم صحبت می‌کنیم که با همدیگر به یک نتیجه برسیم!
❖ خانم: آره شاید من خیلی فکرها در ذهنم باشد، اما اگر تو مخالف باشی اصلاً بهش هم فکر نمی‌کنم.

❖ آقا: بهت نمیداد اینطوری باشی!

❖ خانم: خنده، بهم نمیداد؟ خنده، بهم اجازه می‌دهی ادامه بدم؟

❖ آقا: بله ادامه بده.

❖ خانم: ببین من از دانشگاه رفتن واقعا احساس خوبی بهم دست می‌دهد، من می‌خواهم امیرعلی را در این سه روزی که دانشگاه میرم تو نگه داری که من به کسی رو نزنم، من واقعا از اینکه در دانشگاه سر کلاسی بشینم که رشته مو دوست دارم و از این لذت می‌برم

❖ آقا: واقعا لذت می‌بری؟

❖ خانم: آره وقتی می‌بینم اگر نتوانم بروم آنقدر غم می‌شینه در دلم که حد ندارد.

❖ آقا: واقعا یک دانشگاه رفتن؟

❖ خانم: آره دیگه چون برای من مهم است.

❖ آقا: من اصلاً فکر نمی‌کردم برات انقدر مهم باشد

❖ خانم: آره چون برام احساس‌های خوبی برام ایجاد می‌کند.

گام چهار و پنج و شش: بیان علائق

استاد: خوب بسته حالا برو علائقت رو بگو

❖ خانم: من خیلی به رشته‌ای که انتخاب می‌کنم علاقه دارم و فکر می‌کنم تو هم به کاری که می‌کنی، خیلی علاقه داری.

❖ آقا: خوب آخه رشته‌ای که انتخاب کردی رشته درست و حسابی نیست.

❖ خانم: خوب این علاقه من است و شاید تو هم به چیزی علاقه داشته باشی که برای من مهم نباشد! و خوشم نیاد!

❖ آقا: درک نکنی؟

❖ خانم: آره برای من این رشته دوست داشتنی است مثل تو که به کارت علاقه داری.

استاد: الان در این تعارض، علاقه محسن به کارش چه ربطی به این موضوع دارد؟ جواب خانم: چون باید از کارش بزند و بتواند به من کمک کند، آها اگر می‌توانی ربط بدهی

بگو اگر نه!

نکته: همه علاقه‌ها را نباید بگی ۱۱۱۱ علاقه‌هایی را باید بگی که به این موضوع ربط دارد. به علاقه‌ای باید اشاره کنی که به این موضوع ربط دارد.



❖ خانم: من هم میدانم تو به کارت علاقه داری.

❖ آقا: آره من به کارم خیلی علاقه دارم.

❖ خانم: خوب الان پسر من مورد علاقه جفت مان است و تو هم که میدانی نگهداریش برای من خیلی لذت بخش است و شما می‌توانید لحظات خوبی با هم داشته باشید.

نکته: علاقه مشترک را از ابتدای زندگی انتخاب کنید؛ در کنار هم قرار گرفتید که چه اتفاقی بیوفتد؟ رشد کنیم، حال دلمون خوب باشد، خوشحال باشیم، پیشرفت کنیم،

پایان ایفای نقش اول

درسنامه دهم) بهترین فرصت برای اثبات عشق

مرور مطالب قبل

نکته: در بحران در پی بالاترین رشد‌ها باشید .

نکته: هر وقت دچار چالش شدید به این فکر کنید قرار است مرا به چه چیزی برساند؟

فضای کلاس: همدلی با یکی از مهارت‌آموزها

نکته: اگر نگاه ما به تعارض منفی هم باشد ، باز هم می‌تونه کمک‌کننده باشه.

نکته‌ای بسیار مهم:

سوال: تا حالا شده برای عشق‌تان تلاش کنید، اما اون مقداری که می‌خواهید عشق‌تان را به طرف مقابل نشان بدهید، نتوانید ؟ اوج محبت و توجه در روابط انسانی در دوتا ریل منتقل

می‌شود:

- تعارض
- مشکل

بالاترین جلوه توجه را می‌توانید در تعارض و مشکل به شخصی که دوستش دارید، نشان دهید.



ابتدا این متن را تا انتها یک بار با دقت بخوانید و سپس فیلم ایفای نقش را ببینید

سناریو : دو خواهر هستند مریم و نرگس، در مورد جشن تولد مادرشان بایکدیگر به یک تناقض جدی خورده‌اند، مریم می گوید مامان را ببریم مسافرت یک هوایی عوض کند خیلی وقته که مسافرت نرفته است، نرگس میگوید جاروبرقی مامان سوخته وقتی می‌خواهد خانه را جارو کند، بنده خدا خیلی دچارچالش است، همش با این جارودستی‌ها که آشغال‌هارو جمع می‌کنند.

• مریم: امروز بعدازظهر وقتی اومدی خانه در مورد کادویی که می‌خواهیم برای مامان بگیریم یک ۱۰ دقیقه باهم صحبتی بکنیم اگر موافقی؟

○ نرگس: من قبلاً با تو حرف‌هام رو زدم نظر خودم رو گفتم به نظرم همان جاروبرقی را بخریم.

• مریم: می‌دانم این موضوعی که باید باهمدیگه تصمیم بگیریم این کادویی که داریم میگیرم از طرف هردومون است.

○ نرگس: اوکی چاره ای نیست دیگهههه

نکته: اگر در شروع گفتگو در یک طرف اکراه دیدید، به انگیزه‌های درونی خودتان برای اشتراک‌سازی با آن آدم اشاره کنید. مثلاً: بین نرگس جان بیا یک کاری بکنیم که خیلی احساس کنیم که این کار را داریم با همدیگر انجام می‌دهیم. چقدر ما از همدیگر دور شدیم به نظر من تولد مامان می‌تواند بهانه باشد که ما با هم یک همکاری درست و حسابی داشته باشیم، نه حرف تو نه حرف من بیا با هم یک تصمیمی بگیریم که دوتامون حال کنیم.

نکته: اشتراک‌سازی در انگیزه‌ها: یکی از بزرگترین ترس‌های آدم‌ها وقتی در یک گفتگویی ورود نمی‌کنند، این است که می‌ترسند که آخر کار همانی بشود که تو می‌خواهی، یادت باشد که خیلی از آدم‌ها با تو وارد مذاکره نمی‌شوند، چون از این واهمه دارند که در مذاکره نتوانند قدرتمند عمل کنند خودمانی بهت بگم، می‌ترسند گول بخورند یا کم بیاورند. وقتی تو به اشتراک‌سازی انگیزه‌ها اشاره می‌کنی طرف می‌گوید: آها این نمی‌خواهد سواری بگیرد، این نمی‌خواهد خواسته‌ش را برای من دیکته بکند، قراره با همدیگه گفتگو کنیم خیلی فشار روانی را کم می‌کند خیلی زیاد!

• مریم: نرگس امروز بعداز ظهر اومدی خانه یک ۱۰ دقیقه راجع به کادویی که می‌خواهیم برای مامان بخریم باهات صحبت کنم.

○ نرگس: من قبلاً نظرم را دادم مریم به نظرم جاروبرقی برای مامان خیلی نیازه!

• مریم: می‌دانم این یک کاری است که ما می‌خواهیم دوتایی انجامش بدهیم بیا یک کاری کنیم کارستان، که به دل مامان بشینه هم دوتایی مون حرکت مشترک بزنیم که حال دل خودمان هم خوب بشود!

نکته: دوتایی حرکت مشترک بز نیم که حال دل خودمان هم خوب بشود، بچه‌ها این الان یک سناریوی ساخته شده است نرگس خانم دارد عکس‌العمل‌های مصنوعی نشان می‌دهد اگر واقعاً عدم رضایتش برای گفتگو واقعی بود و این جمله‌بندی‌ها در موقعیت واقعی بیان میشد، یک عکس‌العمل بسیار عالی میدیدید خیلی عالی‌تر از نرگس، یک عکس‌العمل‌هایی را می‌بینید که خارج از تصور شما.

- مریم: نرگس همانطور که صبح گفتم برای تولد مامان با توجه به اینکه مامان چند هفته خانه‌است و خیلی زحمت کشیده!

نکته: اصلاً و ابداً نباید قبل از اینکه به این ۳ نکته اشاره کنید بحث را شروع کنید غلط است.

وقتی تو می‌گویی همان طور که میدانی مامان ۴ ساله مسافرت نرفته یعنی چی؟ یعنی اینکه آخر این گفتگو می‌خواهد یک مسافرت ازش دریابد، وقتی تو اینطوری گفتگو را شروع می‌کنی، طرف مقابل گارد می‌گیرد و می‌دانی اون چی می‌گوید؟ می‌گوید مسافرت مهمه یا آشغال‌های کفِ خانه‌ش؟ مسافرت ۵ روز می‌رود و برمی‌گرده این آشغال‌هاست که دیوانه‌ش کرده، دوباره می‌وفتی در همین کانفلکت! نه تو باید این گفتگو را پله پله مدیریت بکنی که این احساسِ خطرِ بوجود نیاید!

نکته: یکی بزرگترین مشکلات ما در گفتگو این است که از اول گفتگو اصلاً خنثی شروع نمی‌کنیم. حرفمان از همان اول جهت دارد و جمله اول ما ناخودآگاه دارد، نتیجه آخر گفتگو را نشان می‌دهد همه ما اینطوری هستیم چون آموزش ندیدیم و ناخودآگاه برای طرف مقابل عذاب وجدان دفاع ایجاد می‌کنیم، طرف در هر لحظه می‌گوید الان بگم؟ اگر خیلی ما رو دوست داشته باشد، تحمل می‌کند که حرفمان که تموم شد، بعد حرفش را می‌زند، اگر هم خیلی نسبت به ما احترام و صمیمیت نداشته باشد، از همان اول مخالفت می‌کند. لایه اول فقط عاملِ ایجاد انگیزه و عاملِ ایجاد امنیت است.

من در این گفتگو می‌خواهم با تو جوری صحبت کنم که هم منصفانه باشد هم انعطاف داشته باشد و هم پذیرش داشته باشیم، دوباره می‌گویم لازم نیست این کلمه‌ها را مخصوص استفاده کنید فقط جوری بیان کنید که مفهوم کلامتان این را برساند محتوای کلام این را برساند.

- مریم: نرگس جان می‌خواهیم با همدیگه در مورد کادویی که می‌خواهیم بخریم به یک نتیجه برسیم من هم حرف‌های تو را بشنوم و دلایل تو را بشنوم، شاید من اشتباه می‌کنم

استاد: اینها اشاره غیرمستقیم به انصاف، انعطاف، پذیرش است؟ نه

نکته: این تجربه شخصی من است و خیلی هم جواب می‌دهد، می‌توانید به موقعیت اشتباهی که هر دو قبول دارید و هیچ کدامتان بهش هیچ ربطی ندارید، اشاره کنید مثلاً مریم خانم را میشناسی که اصلاً نمی‌گذارد که حرف بز نیم؟ بین یک مریم خانمی که وقتی می‌خواهی باهاش صحبت کنی مدام بهت نوک می‌زند و نمی‌ذاره حرف بزنی! می‌توانی گفتگو را اینطوری شروع کنی ببین من نمی‌خواهم مثل مریم خانم که خروس جنگی باشم و مرغم یه لنگ داشته باشد، بیا در این گفتگو با همدیگه صحبت کنیم منصفانه نه مثل مریم خانم که ذهنش را بسته و اجازه نمی‌دهد صحبت کنی انگار نه انگار که داری صحبت می‌کنی انگار با دیوار صحبت می‌کنی!

و قرار هم نیست همین اول گفتگو حرف خودمان را به کرسی بنشانیم، قراره منصفانه آخرش با همدیگه تصمیم بگیریم، دیدی مریم خانم چه جوری عمل می‌کند؟ خیلی به آرامبخشی کردن و امنیت دادن به طرف مقابل کمک می‌کند. به یک آواتار اشتباه اشاره کنید به یک آواتاری اشاره کنید که هر دوی شما قبول دارید.

یعنی: یکی از راه‌های نرم پیش رفتن این است: آواتار اشتباه مشترک، آواتار اشتباهی که هم تو قبول داری و هم اون قبول دارد.

- مریم: بین نرگس همانطور که بهت گفتم می‌خواهم درباره کادویی که برای مامان گرفتم صحبت کنم، ولی می‌خواهم با هم جوری صحبت کنیم که آخرش به یک نتیجه مشترک برسیم و نمی‌خواهم مثل زهرا خانم که باهاش صحبت می‌کنی، اصلاً نمی‌داشت که تو چی حرف بزنی فقط حرف خودش را می‌زد، نمی‌خواهم مثل اون با همدیگه حرف بزنیماها!!!! می‌خواهم منصفانه باشد و به قول معروف به یک نتیجه‌ی مشترکی برسیم که نه سیخ بسوزه نه کباب!

استاد: یکی از چیزهایی که می‌توانید استفاده کنید به کارگیری همین اصطلاحات است، یه جور صحبت کنیم که هم تو راضی باشی هم من، یه جور صحبت کنیم که ... خوب لایه اول را خوب بیان کردید بریم سراغ لایه‌ی دوم بیان موقعیت بی‌کم و کاست.

- مریم: بین خوب هفته بعد تولد مامان و ما می‌خواهیم براش چیزی بگیریم که کادویی بگیریم که به دردش بخورد یا حال دلش رو خوب بکند.
- نرگس: خوب آخه جاروبرقی خیلی نیازش است به نظرت یک مسافرت می‌تواند کمکش بکند یا یک جاروبرقی که می‌تواند یک عمر استفاده بکند؟
- مریم: بین می‌خواستم ببریمش مسافرت...

استاد: اشتباهه، یکی از بزرگترین مشکلات در حل تعارض این است که طرف مقابل شما رو بگیرد و از استانداردت بیرون بکشد، باید برایت ملکه شده باشد (مثال: فرمول مبارزه)

نکته: در تکنیک‌هایی که دو نفر درگیر هستند، مثل تکنیک حل تعارض، قبل از انجام اون تکنیک، اون تکنیک را آموزش ندهید.

نکته: ما شدیدترین و غلط‌ترین تصمیمات را در موقعیتی می‌گیریم که قبلش بهش فکر نکرده‌ایم.

- مریم: همان طوری که گفتم، من می‌خواهم در مورد کادویی که می‌خواهیم برای مامان بخریم صحبت کنم که ..

استاد: در گفتگوهای تعارضی شناسه‌های مفرد استفاده نکنید!

نکته مهم: دوتا اشتباه بزرگ در حل تعارض باعث میشود که تو به نتیجه نرسی:

- آدم مقابله من آدم این کاره‌ای نیست!
- پس چرا نتیجه نگرفتم؟

نکته: ما قرار است که بالاترین بهره‌وری و رضایت مندی را در زندگی داشته باشیم

مثال یک خوردنی ناشناس.



سناریو: شما دوتا در یک موقعیتی مثل خوابگاه هم اتاقی هستید، تعارض از این قرار است که خانم نگین رشته فنی مهندسی می‌خواند، حمیده خانم فوق لیسانس ادبیات عرب است ایشان شب امتحانی نیست و خانم نگین شب امتحانی و می‌خواهد چراغ‌ها تا ۲ شب روشن باشد اتاق هم کوچک و چراغ مطالعه هم ندارد و حمیده خواب است این تعارض را حل کنید:

- نگین: حمیده جان امروز کلاست ساعت چند تمام می‌شود؟

○ حمیده: ساعت ۶

- نگین: امروز ساعت ۷ باهمدیگه صحبت کنیم؟

نکته: هیچ وقت برای شروع و پیشنهاد یک گفتگو سوال مطرح نکنید.

- نگین: حمیده جان

نکته: در دریافت گفتگوی حل تعارض از اصطلاحات عاطفی استفاده نمی‌کنیم.

- نگین: حمیده می‌خواستم امروز ساعت ۷ یک ۱۰ دقیقه راجع به موضوع شب امتحان باهاش صحبت کنم.

○ حمیده: باشد بعد از کلاس حتما صحبت می‌کنیم

- نگین: حمیده همان طور که میدانی من شب امتحانی هستم و درس‌هام را در طول امتحان نمی‌خوانم و نگه میدارم شب امتحان می‌خونم.

نکته: گفتن جزییات برای شروع به گفتگوی حل تعارض ممنوع. حمیده می‌خواهم راجع به موضوع روشن بودن برق صحبت کنم و می‌خواهم منصفانه و منعطفانه هم باشد، امیدوارم پذیرش را هم داشته باشید، داستان از این قرار است که...

- نگین: حمیده می‌خواستم راجع به موضوع روشن موندن برق تا ساعت ۳ ونیم صحبت کنیم و امیدوارم که به یک نتیجه‌ای برسیم که منصفانه باشد و هردومون بپذیریم و برای هر دومون قابل قبول باشد.

○ حمیده: تو که میدانی اگر لامپ روشن باشد اصلاً نمی‌توانم بخوابم تو اگر هرشب بخوای اینطوری بکنی من به مشکل می‌خورم.

استاد: چون داره ضد حال میزنه باید فانتزی سازی و سپس ادامه

- نگین: حمیده می‌خواستم راجع به موضوع روشن موندن برق تا ساعت ۳ ونیم صحبت کنیم و امیدوارم که به یک نتیجه‌ای برسیم که منصفانه باشد و هردومون بپذیریم و برای هر دومون قابل قبول باشد،

○ حمیده: تو که میدانی اگر لامپ روشن باشد اصلاً نمیتوانم بخوابم تو اگر هرشب بخوای اینطوری بکنی من به مشکل می‌خورم

• نگین: بین من درس‌هام سنگین و ۵-۶ شب لازمه که من شب‌ها را هم درس بخونم می‌دانم که تو اذیت میشی و یک کم سخته برات

استاد: ترتیب پروتکل موضوعیت دارد خیلی مهم است، اصل داستان از این قرار است: حمیده خانم: داستان از این قراره که من ۵-۶ شب باید به خاطر امتحاناتم بیدار بمونم درس بخونم و چراغ روشن باشد، و شما می‌خواهی اول وقت بخوابی داستان این است!

نکته‌ی ناب: مهم‌ترین عامل به نتیجه نرسیدن در گفتگو بیان حرف‌های بیرون پروتکل است که لازم نیست.

• نگین: حمیده می‌خواستم راجع به روشن موندن چراغ تا ۳-۴ شب در این روزهای امتحان صحبت کنیم طوری که به یک نتیجه‌ای برسیم که هیچ کدام اذیت نشیم و آسایش داشته باشیم و بتوانیم امتحاناتمون را باموفقیت پشت سر بگذاریم.

ایفای نقش سوم

موضوع تعارض: در مورد خرجی در دست مادر مابین مادر و دختر

• مادر: فاطمه امروز که از کلاس که اومدی بیا باهم در مورد LCD گوشی صحبت کنیم

استاد: دعوت به گفتگوی حل تعارض نباید به صورت امری باشد، دوست داری راجع به LCD موبایل صحبت کنیم؟ اینها غلط است، به خاطر اینکه هم سوالی و هم عنوان گفتگو اون چیزی است که اون می‌خواهد، باید راجع به پولی که در موردش اختلاف دارید، صحبت کنید که من می‌خواهم به تپه چاله‌های زندگی برسم تو گیر دادی که به موبایل برسیم، اصلاً قرار نیست که این پول راجع به موبایل خرج بشود، من هم قرار نیست که پیام در زمین تو بازی کنم، قرار است که ما در یک زمین خنثی باهمدیگر صحبت کنیم. یادتان باشد شروع دعوت به گفتگو نباید سودار و جهت دار باشد.

• مادر: فاطمه امروز که از مدرسه آمدی میایی راجع به مبلغ پولی که قراره خرج بکنیم با همدیگر صحبتی بکنیم، (سوالی درست نیست اما استاد خواستند ادامه بدهند)

○ فاطمه: هر سری که می‌خواهیم با همدیگر صحبت کنیم شما می‌گویید این پول رو برای مصارف دیگه خرج کنی و می‌گویی نمی‌شود.

نکته فرزند هر چقدر سر سخت تر یعنی قدرتمندتره! بچه شیر وقتی به دنیا میاد از همان اول شیر.

سوال مهم: **استاد این قدرت خوبه یا بده؟** به نظر من این قدرت خوب است و معدود هستند آدم‌هایی که این قدرت را دارند اما اطرافیان‌شان درکشان نمی‌کنند و خودِ اون آدم از داشتن اون قدرت سرخورده می‌شود می‌گوید ای کاش انقدر قوی نبودم!

• مادر: فاطمه بعد از ظهر می‌خواهیم در مورد همین موضوع صحبت کنیم که این پولی که داریم را چه جوری خرج کنیم.



● مادر: فاطمه ۲۰۰ هزار تومان پول داریم که بابا یک سری کارها را به من سپرده که با این پول انجام بدهیم، و LCD موبایل تو هم آسیب دیده است.....

استاد: تو لایه‌ی دوم را پیش بردی باید اول موضوع رو بگید که می‌خواهیم منصفانه و غیره باشد زبانه مو درآورد، ترتیب پروتکل موضوعیت دارد.

● مادر: فاطمه می‌خواهیم باهم حرف بزنیم که این ۲۰۰ هزار تومان را چطوری مدیریت کنیم که هم تو به خواسته‌ت برسی و هم مدیریت کنیم و هیچ کدامان هیچ ضرر و زبانی نداشته باشیم!

○ فاطمه: خوب این تصمیم خیلی بهتری تا اینکه فقط یکی از ما تصمیم بگیرد!

● مادر: الان ما ۲۰۰ هزار تومان پول داریم که بابا مخارج را به من سپرده و تو هم اینجا می‌گویی باید LCD گوشی‌ت عوض بشود.

استاد: موضوع را صریح و شفاف بیان کردند

● مادر: من احساس می‌کنم که اگر نتوانیم خرج‌های خانه رو برسانیم بابا دلخور بشود و یک سری ناراحتی‌ها به وجود بیاد

استاد: دلخور بشود فکر است احساس نیست

● مادر: من احساس می‌کنم که اگر نتوانیم خرج‌های خانه رو برسانیم از خودم دلخور می‌شوم و نارضایتی می‌کنم و از طرفی هم احساس می‌کنم که اگر تو نتوانی گوشی‌ت را عوض کنی همش می‌خواهی گیر بدهی

استاد: یعنی احساس کلافگی هم دارند در این پروتکل.

● مادر: من این را می‌پسندم که بیا با هم فکر کنیم که ببینیم چیکار کنیم تا بهتر مدیریت کنیم.

استاد: دارد ارائه راه حل می‌دهد علاقه‌ی تو در این تعارض چی است؟؟

● مامان: من دوست دارم که بری از بابات بخوای 😊

○ فاطمه: من هرچقدر به بابا گفتم گفت برو از مامانت بگیر ۲۰۰ دست مامان برو از اون بگیر

● مادر: خوب میدانم که تو دوست داری گوشی‌ت درست بشود و بابات دوباره تو رو به من پاس داده.

○ فاطمه: خوب الان مشاوره پایه تست گذاشته من اگر گوشی نداشته باشم نمی‌توانم اونهارو بزنم بعد نگی چرا اونها را انجام ندادی درس نخواندی! بعد اگر من ۳ تا اخطار بگیرم منو ثبت نام نمی‌کنندها!!!!

نکته: رمز موفقیت در حل تعارض این است که هر چی گفت از پروتکل خارج نشی، تو با اینها کاری نداشته باش که طرف چی می‌گوید تو باید پروتکل را پیش بری و ادامه بدهی!



● مادر: فاطمه من می‌دانم تو دوست داری گوشی درست بشود اما ما ۲۰۰ تومان بیشتر نداریم

نکته: در بیان علائق در طرف مقابل اصلاً نباید یک مورد را بیان کنید.

سوال: چرا باید ما علایق طرف را بگوییم؟ که بفهمد که ما فهمیدیم که تو چی می‌خواهی! و لذا باید به تمامی زمینه‌های این موضوع باید اشاره کنیم

● مادر: برو از بابات پول بگیر.

استاد: برو از بابات بگیر پیشنهاد است، من دوست دارم این مشکل را با بابات حل کنی، اصلاً و ابداً باید و نباید علائق‌مان را نمی‌گوییم. در گفتگو خیلی اشتباه‌های واضحی داریم که تا الان ندیدم، یکی از بزرگترین اشتباه‌هایمان در بیان علاقه، زیرسوال بردن توانمندی‌های طرف مقابل است. مثال: مشاوره حل تعارض در بیان علاقه.

● مادر: فاطمه من دوست دارم که تو بری این درخواست را از پدرت داشته باشی

استاد: این یک اشتباهه، این یعنی تو بگو، اصلاً در حل تعارض نباید برش تولید کنید تمام ۷ تا را باید یک دفعه بزنی، اگر خواست حرفی بزند.

● مادر: فاطمه من دوست دارم که تو بری این درخواست را از پدرت داشته باشی و این متوجه هستم که تو ال‌سی‌دی‌ت شکسته و شاید بخوای پیش دوستان استفاده بکنی و از این گوشی خاطره خوب داری و دوست داری زودتر گوشت نونوار بشود و ازش استفاده کنی

استاد: در تعارض اینکه ۲۰۰ تومان پولی که من می‌خواهیم خرج خانه کنم و اون می‌خواهد گوشیش را درست کند چی است؟؟ هردوتای ما دوست داریم که به یک زخمی بزنییم که بهینه خرج کرده باشیم.

● مادر: فاطمه من دوست دارم تو بری از پدرت داشته باشی و این را میدانم که تو دوست داری که زودتر گوشت درست شود چون اذیت هستی، و الان هردوی ما دوست داریم که این پول را خرج کنیم که....

استاد: می‌بینید هنوز مدارعصبی شکل نگرفته است.....

نکته: توصیه‌های بیرونی برای حل تعارض بزرگترین عامل ننشستن طرف مقابل پای تعارض بعدی است.

به اینجا رسیدیم که اگر تکنیک حل تعارض نتیجه نداد یعنی رابطه ما یک رابطه‌ی ضعیفی است باید تقویتی استفاده کنیم.

تکنیک تحسین کردن:

از گذشته به صورت مصداقی مقایسه‌ای و مشترک یک نکته مثبت بگویید، هر آدمی در قواره گفتگوی تعارضی به ۴ تا مشکل برمی‌خورد:

- ✓ فراموش کردن گذشته‌ی مثبتش
- ✓ افتاده در لوپ منفی مقایسه، همه‌ی چیزهای منفی را مقایسه‌گری می‌کند
- ✓ فراموش کرده که در دنیای مشترکی با تو زندگی می‌کند
- ✓ کاملاً مفهومی شده است دیگر نمی‌تواند مصداقی باشد.

شما با تحسین کردن مصداقی مقایسه‌ای از گذشته که خودت هم در آن هستی این چهارتا محور را که امکان دارد یکی یا سه موردش باشد همه را پر می‌کنی یعنی اجازه نمی‌دهی این بحران مانع یک گفتگوی مطلوب برای حل تعارض بشود.

تکنیک: استفاده از آینده مثبت یا اتخاذ موضع پیش‌فرضانه مثبت

ما همیشه اتفاقات تکراری داریم که بدحال سازی دارد. اگر بتواند قبل از آنها حس مثبتی را پیش‌بینی کنید، بسیار عالی خواهد بود.
مثلاً: میهمانی تکراری

مثال دوم: تعویق در پرداخت قبض‌ها

نکته: در اتخاذ موضع پیش‌فرضانه‌ی مثبت یک جایگاه را برای خودت انتخاب می‌کنی نه برای طرف مقابل!

کسانی که در تعارض به نتیجه نمی‌رسند هفتاد و خورده‌ای درصد همبستگی دارند با کسانی که در رابطه ناامید هستند. یعنی طرف یک ناامیدی عجیب و غریب دارد که دیگر از تعارضش نمی‌تواند یک برداشت مطلوب داشته باشد شما برای او امید ایجاد میکنید، یعنی من دارم یک کاری برای این ناامیدی می‌کنم، وقتی که این کار را انجام می‌دهید و درصد ناامیدی پایین می‌آید ناخودآگاه قدرت حل کردن تعارض‌ها بهتر می‌شود.

سوال: ما هیچ مشکل تکرار شونده‌ای نداریم، چه کنیم؟ جواب: درباره آینده بگویید.



اتفاق‌هایی که به شدت شما را عصبانی می‌کند، بررسی کنید.

کارهایی را که در آنها به صورت تکراری انجام می‌دهید، مشخص کنید

حالا دقیقا برعکسش را انجام دهید.

نکته: آمپول زدن درد ندارد؟ ولی به شدت تقویت‌تان می‌کند!

سوال : اتفاق‌های تکراری عصبی کننده شما چیست و شما چه می‌کنید؟

مثال‌های واقعی:

❖ نفر اول: برای من یک موضوع شخصی باشد اگر برادرم بخواد فضولی بکند و به طرز خیلی جدی بخواد بفهمد که موضوع چی است؟؟ من خیلی عصبانی می‌شوم و از کوره در میرم و داد و بیداد می‌کنیم و اون هم همش اصرار می‌کند و بیشتر اعصاب من خورد می‌شود، ولی اون همش اصرار می‌کند!

✓ استاد: پس فضولی کردن روی مخ سینا می‌رود، عکس‌العمل سینا چی است؟؟ بد و بیراه می‌گوید، ۱۸۰ درجه برعکس در مقابل فضولی کردن چی است؟؟ با آرامش کل داستان را بگی.

نکته: لازم نیست درباره ی همه مشکلاتتون این تکنیک را انجام دهید.

سوال: چرا باید تکرارشونده باشد؟ چون عادت کرده به اون عکس‌العمل، و وقتی برعکسش را می‌بیند، تعجب می‌کند و مرحله تعجب برای ایجاد یک تغییر مهم‌ترین انرژی همراهی در حل تعارض را ایجاد می‌کند.

❖ نفر دوم: وقتی که کسی در موردم قضاوتی می‌کند که درست نیست، خیلی سعی می‌کنم توضیح بدم که ثابت کنم که اون چیزی که در مورد من فکر می‌کنند در مورد من درست نیست، هیچ کاری نکند و سکوت کند، یا تشکر بکند .

✓ استاد: حالا اگر این تشکر حال دلت را بد می‌کند یا برات دردسر درست می‌کند نباید این کار را انجام بدهی! این دیگه بستگی به موقعیت دارد باید مواظب باشی آب تو آسیاب کسی نریزی.

❖ نفر سوم: وقتی کسی از همکاری من سوء استفاده می‌کند، سریع فاصله می‌گیرم و فاصله‌م را باهاش دورتر می‌کنم، یعنی جاهایی که اون آدم هست و زیاد برخورد دارم، دوری بکنم و ارتباطم را باهاش کم کنم.



✓ استاد: خوب حالا در این مورد چرخش ۱۸۰ درجه‌ای چی است؟؟ همکاری بیشتر، بعد از ظهر به خوردن یک قهوه اسپرسو دعوتش کنی.

سوال : پر رو نمی‌شود؟ داری راجع به چی حرف می‌زنی؟ تو چه معادله‌ای هستی؟ آدمی هستی که در هرم صمیمیت جزو نوک هرم شخصیتی تو است یک آدمی است که تمام وجودت به قول امروزی‌ها تمام رگ و پی و خونت دارد، براش می‌تپد، آدم راجع به کسی که همه وجودش است، اصطلاحاً پررو می‌شود، استفاده می‌کند؟ در یک حالت در صورتی که کینه‌ها و خشم‌های خیلی زیادی ازش داشته باشد، یادتان باشد اگر یک تکنیکی شما را مجاب کرد به این نکته و به این صرافت افتادید که پررو نمی‌شود، سوءاستفاده نمی‌کند و... اول چک کنید این آدم چه آدمی است و چه قواره ارتباطی باهاش دارید؟ اگر رابطه، رابطه‌ی صمیمی است و تو این رو می‌گویی بدان خشم داری!!!!!! خشم رو جمع کن!

سوال : این تکنیک‌ها را باید چند بار انجام دهیم؟ جواب: در ادامه خواهیم گفت.

❖ نفر چهارم : همسرم میهمان غیر قابل پیش بینی دعوت میکرد.

استاد: این الان کجاش یک اشکال تکراری بود؟ همش می‌خواستند بیان خانه ما و اطلاع نمی‌دادند، اینا میومدن می‌ریختن می‌خوردن و من هیچ واکنشی نشان نمی‌دادم و بعد از رفتن اونها با شوهرم دعوا می‌کردم، ۱۸۰ درجه متفاوت هم که با پدر همسر صحبت کردند.

سوال : این تکنیک‌ها را باید چند بار انجام دهیم؟ جواب: در ادامه خواهیم گفت.

آنقدر استفاده کنید یه یکی از این چهار حالت را ببینید:

- یک آرزوی مطلوب مشترک از طرف مقابل، (مثال: زهرا چقدر خوبه یک ویلا در شمال داشته باشیم آخر هفته‌ها بریم‌ها!!!!)، این یعنی طرف آمادگی گفتگوی حل تعارض را دارد آرزوی مطلوب مشترک
- اشاره به یک اشتباه واضح در گذشته: (مثال: مریم ۲ سال قبل که ما رفتیم اصفهان چقدر بد شد بدون خداحافظی از فک و فامیل‌تان اومدیم‌ها!!!!)
- دیدن تغییرات جسمی مخصوصاً تغییرات در خانه، آرایشی کردی، مبل‌ها رو جابه‌جا کردی، به شرط اینکه قبلاً اهل دیدن نبوده!
- همفکری خواهی: امیر آخر هفته می‌خواهم جشن تولد آریتا برم به نظرت چی ببرم؟ پارسال برای من یک کارت پستال آورده بود.

-تکنیک‌های تقویت سه تا نکته منفی دارد:

➤ اثرش را بعد از چند مدت از دست می‌دهد (مصرفش مثل آنتی بیوتیک است باید کم مصرف کنی)

- در یک بحران و اتفاق منفی عموم آدم‌هایی که برایشان از تکنیک‌های تقویتی استفاده کردی مچت را می‌گیرد، به روی تو می‌آورند
- اگر نتیجه ندهد، خیلی ناامید می‌شوی

خود تقویتی

- اگر حال خودت انقدر بد بود که نمی‌توانستی خودت را کنترل کنی
از تکنیک نوشتن، خواندن و آتش زدن استفاده کن تنها جایی که تکنیک نوشتن، خواندن و آتش زدن اثر دارد دقیقا همین جاست،
مشاهده یکی از این نشانه‌ها یعنی از تکنیک خود تقویتی استفاده کن:
- ✚ سیستم‌های جسمی‌تان به هم ریخت، احساس کردید نفس دارید کم می‌آید، احساس کردید قلبتان یا جایی از بدنتان تیر می‌کشد.
 - ✚ بی‌خوابی‌ها یا بدخوابی‌ها یا پرخوابی‌های آنچنانی از این موضوع هرشب کابوس می‌بینید.
 - ✚ بی‌حوصلگی در حدی که جاری که زندگیت به هم بخورد.

حالا چی بنویسم و چه جوری بخونم؟

- کل ماجرا را از اولین مرحله بروز این تعارض شروع به نوشتن می‌کنید، هر چقدر مبسوط‌تر بنویسید به نفع شما است، هر چند صفحه بشود، از اولین مرحله که فهمیدی که این تعارض بین تو و اون آدم وجود دارد می‌نویسی.
- مدل برخوردایی را که با این تعارض داشتی، هم می‌نویسی.
- متن را بخوانید.
- سپس بسوزانید.



تکنیک وقفه:

اگر تقویتی‌ها را استفاده کردید و نتیجه نداد، از تکنک وقفه استفاده کنید.

زمانی که تکنیک تقویتی را استفاده کردید و نتیجه نگرفتید، از تکنیک وقفه استفاده کنید.

وقفه یعنی پرسیدن چند سوال مهم از خود قبل از رسیدگی دوباره به حل تعارض:

- این موضوع خیلی برای شما اهمیت دارد؟
- خیلی پافشاری نسبت به حلش دارید یا نه؟
- با روح زندگی مشترک کنافات ندارد؟

اگر هر یک از این سوال‌ها جواب نه داشت، فعلاً حل تعارض را رها کنید. شاید زمان دیگری لازم باشد.

ولی اگر بسیار مهم بود: یک پنجم زمانی را که فرصت دارید به آن موضوع رسیدگی کنید، اعلام کنید که فعلاً به آن موضوع نپردازید.

مثال ۱: ببین امیر ما راجع به بحث مدرسه رفتن مهدی نتوانستیم به نتیجه برسیم شهریور باید تصمیم بگیریم دیگه الان ما تا شهریور حداقل ۸ ماه زمان داریم یک پنجمش میشود چقدر؟

می‌شود ۱ ماه و نیم، ۱ ماه و نیم دیگه راجع به این مسئله صحبت می‌کنیم حالا بذار اطلاعاتمون را جمع کنیم ببینیم که چی به چی است؟؟

مثال ۲: آقا مصطفی ما می‌خواهیم بریم مسافرت و تا الان هم به نتیجه هم نرسیدیم که الان هم دوشنبه‌اس ۳-۴ روز وقت داریم، فعلاً بگذار یک روز یک نفسی بکشیم فعلاً ولش کن بعدا

راجع به این صحبت می‌کنیم.

نکته بسیار مهم: کسی که پیشنهاد تکنیک وقفه را می‌دهد مسئول حفظ خوب حالی محیطی است. یعنی، اگر پیشنهاد وقفه دادم در طول بازه ی وقفه نباید بد حال باشم.

بعد از تکنیک وقفه همه مراحل را از اول اجرا می‌کنید.

و اگر تکنیک وقفه اول نتیجه نداد، به سراغ وقفه دوم می‌رویم:

وقفه دوم (تکنیک فرا ارتباط):

بعد از تکنیک وقفه دوم اگر به نتیجه نرسیدید، از فراارتباط استفاده کنید. اینجا یکی از بهترین جاهایی است که شما می‌توانید سطح کیفی همکاری همسرتان، برادرتان، هرکسی را که

باهاش تعارض دارید، با استفاده از تکنیک فراارتباط بالا ببرید.

تکنیک فراارتباط: چهارتا مرحله دارد:

۱. اصل موضوع را بیان می‌کنید

II. تلاش خودتان برای رسیدن به هدف را بیان می‌کنید.

III. کارهای طرف مقابل را بیان می‌کنید (بدون ایجاد بد حالی)

IV. هدفش را می‌پرسید.

مثال: من با خانمم در رفتن پسر به مدرسه تعارض دارم، تا وقفه هم آمدم فرصت هم گرفتم، یک ماه بعد شروع کردم به صحبت کردن باز به نتیجه نرسیدیم، از سرمیز مذاکره بی‌نتیجه بلند شدیم رفتیم از یک وقفه دیگه استفاده کردیم، باز به نتیجه نرسیدیم، آخر حل تعارض سوم است، یعنی تو میتوانی در یک موضوع سه بار از حل تعارض استفاده کنی، اول حل تعارض می‌زنی نتیجه نمی‌دهد، تقویتی می‌زنی حال دل خودت را خوب می‌کنی، دوباره میری حل تعارض می‌زنی نتیجه نداد، از وقفه اول استفاده می‌کنی، وقفه اول که تمام شد، باز حل تعارض می‌زنی و دوباره نتیجه نداد، در زمان موقعیت وقفه دوم از تکنیک فرار تباط استفاده می‌کنی، به طرف مقابل می‌گویی:

بین هدف من از اینکه اصرار می‌کنم که امیرعلی برود مدرسه غیرانتفاعی این است که امیرعلی در یک محیط خوب رشد کند، در یک محیط غنی رشد کند! برای اینکه در یک محیط غنی رشد بکند از نظر مالی یک مقدار پول کنار گذاشتم هدیه‌های جشن تولدش را کنار گذاشتم، دارم بارها و بارها در مورد رفتن به مدرسه غیرانتفاعی با تو صحبت می‌کنم و تو پاتو کردی در یک کفش که الا و لابد بچه برود مدرسه دولتی من هدفم این است که بچه در مدرسه غیرانتفاعی رشد کند تو هدف‌ت چی است؟؟

اگر وقفه‌ها را استفاده کردید و نتیجه نداد، از تکنیک‌های مسکن استفاده کنید.

متأسفانه در جاری زندگی از مسکن‌ها بسیار استفاده می‌کنیم، بی‌جا و بی‌مورد.

مثال: کارکرد کلیه.

سموم یک زندگی با فرآیندهایی از بین می‌رود:

+ فرزندان آوری

+ رشد فردی براساس علائق فردی

+ احترام متقابل اعضای خانواده به خانواده‌ی اصلی یک زوج یعنی احترام شما به پدر و مادر ایشان، احترام ایشان به پدر و مادر شما

+ همنوایی و همدلی در مشکلات

+ تایید اتفاق‌ها و صفات مثبت

مهم مهم مهم: سه چیز است که این کلیه را از کار می‌اندازد و آن سه چیز دقیقاً مسکن‌ها است.

a. یکی من تو، یکی تو

b. هر کسی مسئولیت خودش

c. در تعارض‌ها دو تا کار را فاز برمی‌دارید

نکته: اگر همه اینها پیش رفت و یک موضوعی خیلی مهم بود و ما نمی‌توانستیم وقت تلف کنیم مثلاً ۲۸ شهریور است و فرزند باید ۱ مهر به مدرسه برود الان چیکار کنیم دیگه؟ نه می‌توانیم از وقفه استفاده کنیم نه می‌توانیم از تقویتی استفاده کنیم و نه فرصت داریم یا تکنیک‌هایی که زدم نتیجه نداده یا فرصت ندارم اینجا یکی از این سه مسکن را استفاده کنید؛ **موکداً توصیه می‌کنم اول نوبتی، بعد مسئولیتی، بعد دو کار باهم.**

سوال: کجا حق داریم از مسکن استفاده کنیم؟

(۱) زمانی که فرصت بسیار محدودید داریم

(۲) زمانی که تمام فرایندهای قبل از استفاده از مسکن نتیجه نداده است.

مسکن نوبتی: یکبار من و یکبار شما.

ببین امیر ما در رفتن بچه به رفتن به مهدکودک نتوانستیم به یک نتیجه برسیم، باشد امسال حرف تو سال دیگه حرف من بعد از ۲ سال بشینیم بررسی کنیم که کدام دستاوردش بهتر است ادامه‌ی مسیر را براساس تجربه واقعی‌مون انجام می‌دهیم، باشد امسال حرف من سال دیگه حرف تو فرقی نمی‌کند!

نکته: در اینکه کدام یک از نظرها اول باشد، لجبازی نکنید.

نکته: حتماً برای خود تدبیری بیاندیشید بعد از مسکن نوبتی با داده‌های جدید تعارض را دوباره بررسی کنید.

هر کسی که مسئولیت دارد با استفاده از جدول تقسیم مسئولیت استوارت

جدول تقسیم مسئولیت استوارت: وقتی به تعارض می‌خورید چند گام عقب‌تر می‌روید و تقسیم مسئولیت می‌کنید. مدیر مشخص می‌کند.

نکته: اگر تعارض ندارید و می‌خواهید استوارت کنید، لایه وسطی یعنی کارهای مشترک من و تو با هم است، اما اگر تعارض داری حق نداری، تعارضت را در لایه وسطی قرار بدهی. در حالت طبیعی تربیت فرزند هم من و هم تو دخیل هستیم، اما حالا که به تعارض خوردیم، حالا دیگه باید یکی حرف آخر را بزند، پس یا باید بندازیش بالا یا باید بندازیش پایین، حالا این بالا پایین‌ها چی است؟؟

۵. زیرمجموعه جدول استوارت:

- ۱- کارهای اصلی من بدون نظر تو
- ۲- کارهای اصلی من با نظر تو
- ۳- کارهای دوتامون
- ۴- کارهای اصلی تو با نظر من
- ۵- کارهای اصلی تو بدان نظر من

سوم: دوتا کار باهم: یکی از بحران‌هایی است که دخترها و پسرها دارند می‌گویند، جشن تولد با فک و فامیل شما و جشن تولد با فک و فامیل خودمان، چندروز دیگه جشن تولد با دوستان مهدکودک، چندروز دیگه با بچه‌های ساختمان نگاه می‌کنی می‌بینی که بچه ۵ تا جشن تولد گرفته، برش برش اینها غلط است. **در زندگی یکپارچگی زندگی را از بین می‌برد.** یونگ: بزرگترین آفتی که انسان می‌تواند در زندگی ایجاد بکند این است که زندگی را از یکپارچگی خارج بکند، برش برش بزند بهش! نکته: خودت نباید اینکار را انجام بدهید.

پس تعیین موقعیت‌ها و مسئولیت‌های یکی از راه‌های حل تعارض نیست، بلکه تسکین حل تعارض است. نکته: دو کاری را که با هم تناقض ندارد و مشکلی هم پیش نمی‌آید و درجه اهمیت بالایی هم ندارد، می‌توانید با تکنیک دو کار با هم انجام دهید. مثال: انتخاب غذا

درسنامه چهاردهم) اصول ارائه پیشنهاد (۱)

برای ارائه پیشنهاد چندین مرحله (برش) داریم:

ابتدا برش الف (۶تا نکته) و ب و ج

اگر نتیجه نداد برش دال

اگر اثرگذار نبود برش ه

اگر باز هم اثر نداشت مشکل شماسست. آن را حل کنید (تو آدم مثبتی برای آن انسان نیستی).

مثال: متوسط انرژی چگونه محاسبه می‌شود.

اول:

در یک بدحالی
عمومی همدلی
کنید

دوم:

ارائه پیشنهاد
مشترکِ مطلوب
مثبت لذت‌بخش

ه

این قسمت حل
تعارض نیست بلکه
چه کنیم این تعارض
در ابعاد دیگر زندگی
جاری و ساری نشود و
برای پیشگیری از
تعارضات بعدی است.
ارائه‌ی پیشنهادهای
غنی

د

باید عذاب وجدان
سازی کنید یکی از
بهترین جاهایی در دلِ
تعارض که عذاب
وجدان ایجاد می‌کند
گفتن آرزوها و
رویاهاست!
رویاپردازی با فرض
اینکه این تعارض حل
شده. آن موقع در این
موضوع چیکار
می‌کنید؟

الف

۱ الگوی این آدم کیست؟
۲ چرا این الگو را پذیرفته است؟
۳ خودش خواسته‌هایش را چگونه می‌گوید؟
۴ بد آمدن‌ها و خوش آمدن‌هایش؟
۵ مهم‌ترین درس زندگیش چیست؟
۶ در حیطه‌ای که هست چه برنامه‌ای دارد؟

ب

طلایی‌ترین دوران زندگی او چه زمانی بوده و چرا؟

ج

تصمیم‌گیری‌های مشترک مثبتِ مطلوبِ لذت بخش

مطالب بیان شده در موضوع محور الف را یادداشت نمایید.

مرور برش الف: برای اینکه پیشنهادی را به طرف مقابل بدهم، باید از دنیای پدیداری فرد خبر داشته باشم و چیزهایی را از دنیای پدیداری فرد صحبت‌هام بگنجانم.



الف یعنی چی؟ یعنی:

۱. این آدم چه علائقی دارد و این علائق چه جوری بیان می‌شود.
 ۲. از چیا بدش میاد
 ۳. چه الگویی دارد؟
 ۴. چرا این الگو را انتخاب کرده
 ۵. مهم‌ترین درس زندگیش چی بوده
 ۶. تو نخ چیه و برای اون نخ دارد چیکار می‌کند؟
- نکته:** اشاره مستقیم به اینها باعث می‌شود طرف مقابل نسبت به شما احساس خطر کند و فکر کند داری فضولی می‌کنی. آقای کاظم‌زاده چیکار کنم ماهر شوم؟ تا می‌توانید مکتوب تمرین کنید.
- قدم دوم برای زمانی هست که قدم اول نتیجه نمی‌دهد!

برش ب چیست؟

طلایی‌ترین دوران زندگی او کی بوده و چرا؟

نکته: برشی باید انتخاب شود که خوب‌حال‌ساز باشد.

برش ج چیست؟

قسمت سوم شاید برای همه قابل اجرا نباشد: **تصمیم‌گیری‌های مشترک مثبت مطلوب لذت بخش....**

برش د چیست؟

باید عذاب‌وجدان سازی کنید: حرفتان را به صورت آرزویی بیان کنید.

سوال: ما خورد و حقیر نمی‌شیم؟ این بستگی به چیزی دارد که تو می‌خواهی و اینکه چقدر ارزشمند است.

نکته: اتفاقی را که بعد از حل شدن این مشکل بروز می‌کند، باید به صورت آرزویی بگویی (نه آرزوی بی‌ربط).

نکته: تعارض یک جای دیگر هم شکل می‌گیرد، اهداف و ثمرات مشترک مثال: تعارض با مدیر



در این مرحله هدف حل تعارض نیست بلکه جلوگیری از سرایت این تعارض به قسمتهای دیگر زندگی است.

ارائه‌ی پیشنهادهای غنی: یعنی یک پیشنهادی که خواسته‌ی من را از نظر احساسی در بالاترین مقدار ممکن درک به طرف مقابل بفهماند؛

مثال: خانم می گوید: بچه را بفرستیم به مدرسه‌ی غیرانتفاعی که رشد کند و من می گویم بچه لازم‌تر بزرگ میشود من و خانم با همدیگر سر این موضوع باهم تعارض داشتیم، میدانید اینجا پیشنهاد غنی چیست؟

بیا یک کاری بکنیم که هر روز ۲ ساعت ونیم یک روز من و یک روز تو برای اینکه مسائل درسیش رشد بکند برایش وقت بگذاریم، بیا بریم باغ کتاب، بیا بریم مرکز نشر و انتشارات کودک و نوجوانان یکسری وسایل بخریم اصلاً بیا بریم دوتا کارگاه ثبت نام بکنیم که چه جوری می‌تونیم انگیزه برای بچه به وجود بیاریم؟ بیا برای بچه وقت بگذاریم بیا برای بچه کتاب بخریم، ...

شما در دل پیشنهادات چی ارائه میدهی؟ هدف من از اینکه بچه رو بفرستیم مدرسه‌ی غیرانتفاعی این بود که بچه رشد کند و احساس من خیلی خوب میشد که اگر بچه رشد کند! حالا تو نتوانستی در دل آن پیشنهاد این احساس را ببینی؛ حالا بیا یک پیشنهاد بدیم.

اعتبار سازی چیست؟

اگر همه این مراحل الف تا ه را انجام دادیم و به نتیجه نرسیدیم، تکلیف چیست؟ دلیل: متوسط وجود شما برای او منفی است (چه به حق و چه به ناحق).

نکته: هر قدر به ناحق بودن نگاه او اشاره کنید، بدتر ضرر می‌کنید!

پیشنهاد اول:

منتظر باشید که به صورت عمومی نه به صورت حدسی، (نه اینکه القا کنی‌ها!) به صورت عمومی یک بدحالی را تجربه کند توی دل اون بدحالی (تو که بدحالی نمی‌تونی تولید کنی متوسط حضور منفی است) مثلاً خدایی نکرده تصادفی بکند، امتحانی را بد داده باشد یا ...، متوجه می‌شی به صورت عمومی اون یک بدحالی را تجربه می‌کند باهاش همدلی کن.

پیشنهاد دوم:

ارائه پیشنهاد مشترک مطلوب مثبت لذت‌بخش

سوال: چرا باید اینکار را انجام دهیم؟ ثابت کردن اینکه: **من بدخواه تو نیستم.**



حالتی که شخص به شدت بر مواضع خودش پافشاری می‌کند.

یکی از دلایلی که باعث می‌شود حل تعارض به نتیجه نرسد، پافشاری روی خواسته‌ها و نظرات است و این را بدانید بزرگترین دلیل پافشاری ترس است.

پس ما باید یک کاری کنیم که آن ترس، مدیریت بشود.

کارهایی که باید انجام شود:

۱- از سوالهای هدایت‌شونده استفاده کنید تا دلیل اصلی انتخابش را یعنی همان ترس را پیدا کنید.

۲- وقتی به اصل ترس پی بردید و ترس‌هایش را تشخیص دادید در مورد ترس‌های اطمینان بخشی نمایید.

سوال: چگونه ترس یک آدم را تشخیص بدهم؟

باید تا می‌توانید بارش کنید و حدس بزنید (مواظب باشید عصبی نشوید)

راه غلط تشخیص و اطمینان بخشی این است که یک مثال بزنید و به زبان بگویید نگران نباش.

مثال گفتگوی غلط:

می‌ترسی بچه گلخانه‌ای بار بیاد، نگران نباش من می‌دانم امیرعلی مگر گلخانه‌ای می‌شود؟

استاد: این مثلاً اطمینان خاطر دادن؟ خوب این را که سه ساله داری می‌گویی؟ پس چرا اثر ندارد؟

سوال: راه درست ایجاد اطمینان خاطر چیست؟

یکی از مهم‌ترین راه‌های ایجاد اطمینان خاطر اشاره به همان موقعیت ترس و عکس‌العمل امنیت‌خواهی خودم در آن موقعیت است.

مثال: درس خواندن در شهرستان

مثال دوم: مصدومیت پا

زمانی که طرف مقابل ترس در وجودش دارد، مطلق اصرار تو را نمی‌فهمد.

نکته ناب: اگر آدم‌ها از چیزی بترسند به هیچ عنوان امکان فکر کردن به پیشنهادها راجع به اون موضوع را ندارند، اصلاً امکان فکر کردن ندارند! حالا شما مدام پیشنهاد

بده، او نمی‌تواند به آن موضوع فکر کند، اگر دیدی یک نفر قفلی زده روی یک مدل رفتار و به شدت دارد پافشاری می‌کند بدان از یک چیزی می‌ترسد، باید



بگردی ترسش را پیدا کنی و ترسش را به رسمیت بشناسی و با گفتگوی مطلوب سوقش بدهی به طرف شرایطی که این ترس آرام‌آرام حل بشود. یعنی بهش اطمینان بخشی

کنی که من الان فهمیدم که تو این ترس را داری و این واهمه جدی را داری! خیالت راحت این اتفاق قطعا برایت نمیفتد، چگونه؟

سوال‌های هدایت شونده: سوال‌هایی که شما را با موضوع اصلی ترس روبرو می‌کند.

سوال‌های هدایت شونده یعنی سوال‌هایی که آن دغدغه را و آن تشویش را حذف می‌کند و می‌گوید چیز دیگری هم هست؟ اگر ترسی در اعماق وجود طرف مقابل باشد، گفته می‌شود.

مثال: مدرسه غیرانتفاعی

حالا وقتی به موضوع اصلی رسیدید سعی کنید تشخیص بدهید و ترسش را بیان کنید.

اطمینان بخشی: جمله‌بندی‌هایی ارائه می‌دهید که اطمینان یابد ترسش به وقوع نمی‌پیوندد.

مثال دختر دانشجو

نکته: اگر برای رسیدن به یک نقطه دنیا دنیا مسیر پیشنهاد دادید، اما هیچ کدام از مسیرهای شما حتی بررسی هم نشد بدانید آن نقطه، نقطه ترس است! ترسش را پیدا کنید.

مثال اصرار بر طلاق

سوال: چرا همیشه ما باید به داد دل مردم برسیم؟ زیرا تو خودت تصمیم گرفتی رشد کنی.



اگر حل تعارض نتیجه نداد، ریشه‌یابی می‌کنم که ۴ ریشه حل تعارض را بی‌نتیجه می‌کند:

- حس مالکیت
- ترس، پافشاری
- خصومت
- نیرنگ

حس مالکیت:

کسی که حس مالکیت دارد یعنی چه؟ یعنی در صدد کنترل گری شما است .
مالکیتش را چگونه منتقل می‌کند؟ کسی که حس مالکیت دارد با یک فاکتوری اعمال قدرت می‌کند.
شما از کجا می‌فهمید اعمال قدرت می‌کند؟ اگر با او مخالفتی نشان بدهید آن فاکتور را پایین می‌کشد.

مثال‌هایی از اعمال حس مالکیت:

- من مرد یا من زن در رابطه که به خاطر ارائه یکسری خدمات جسمی و عاطفه‌ای طرف مقابل را سیراب می‌کردم حالا که حرفم را گوش نمی‌دهد و به گونه‌ای که من می‌خواهم عمل نمی‌کند، دیگه خدمات خودم را ارائه نمی‌دهم.
 - من بابا که برای بچه‌م پول خرج می‌کردم و دهانش را می‌بستم حالا که بچه‌م مخالفت می‌کند دیگه اون پول را ارائه نمی‌دهم، تو که قراره حرف خودت باشد برو پول در بیار ببینم!
- نظارت بیش از حد و حذف تقویت‌کننده‌ها و خدمات از نشانه‌های اصلی اعمال نگاه مالکیت است.

مثال: ماجرای دوستی که با پدرش مشکل داشت.

یک استعاره تکان‌دهنده: دو جوجه و فهمیدن دلیل ارائه امکانات.

من تا اون موقعی خوشبختم و احساس خوشبختی می‌کنم که اینها را در رفتار تو ببینم، تا اون موقعی که خوش‌اخلاقم که توجه‌هایی را که می‌خواهم ببینم اگر ۸ هفته نبینم من به خودم حق میدهم که از چیزی که تو بدت میاد را ارائه بدهم این همان نگاه مالکیت است!

آن موقع توانایی نئوکورتکسی مغز ما را ندارد برای همین است که با رفع نیازهای فیزیولوژیکی و محیطی‌ش همراه می‌شود و پیش میاد اما من و توی انسان حالا که روی این

صندلی آموزش قرار گرفتیم و فهمیدیم که بعضی از ارائه‌ها جلوه‌گری یک حسی به نام حس مالکیت است که من میدهم که بگیرم، خیلی احساس بدی ایجاد می‌کند.

جالب اینجاست یادتان است در خشم یک عکس نشان دادم که یک دانه محکم زده بود به یک شیشه ۲-۳-۴-۵ تا ترک گنده وجود داشت و دنیا دنیا ترک ریز.... گفتم سیستم روانشناختی شما دو سه تا ترک را نگاه می‌کند و تشخیص می‌دهد و بقیه‌اش را به خاطر حجم و ناتوانی از مدیریت پنهان می‌کند اینجا جای دوم آن ضربه است! سیستم روانشناختی تو اصلاً و ابداً نمی‌خواهد به روی خودش بیاورد که چقدر از این نگاه آسیب دیده و چقدر احساس بد تجربه کرده است و چقدر احساس بد ایجاد کرده است، تجربه کردنش هیچی ایجاد کردنش را می‌خواهی کجای دلت جا کنی؟

سوال: آقای کاظم‌زاده مگه دنیا، دنیای بده بستان نیست خلاصه ما داریم زندگی می‌کنیم دیگه من از ارائه‌هایی که دارم قرار است که یک خروجی‌هایی را دریافت کنم دیگه؟ درسته؟ من این را قبول دارم دنیا دنیای بده بستان است دنیا دنیای ارائه است اما زمانی تو رشد می‌کنی که توی دل این بده بستان‌ها زاویه‌ی نگاه دیگری را برای خودت ایجاد کنی که:

من ارائه می‌دهم بدون توجه به دریافت‌هایی که خواهم داشت.

اگر قرار باشد کسی این نگاه را به تو نداشته باشد تو باید ۷ تا کار انجام بدهی، شما میتوانید با این ۷ تا کار این نگاه را در دیگران نسبت به خودتان ریشه کشی کنید. آقا کاظم‌زاده اگر این ۷ تا کار را انجام بدهم نگاه این آدم‌ها تبدیل به نگاه امانت‌داری میشود؟ نه ۱۸۰ درجه مخالف نگاه مالکیت نگاه امانت‌داری است، اینکه طرف مقابل امانت خدا دست تو است. نکته ای از پیشنهاد دینی به ما.

اگر کسی با من نگاه مالکیت برداشته من چیکار کنم؟

۷ کار را انجام می‌دهم که کسی دیگر نسبت به من نگاه مالکیت نداشته باشد، بریم سراغ اینکه مردم اجازه نداشته باشند که با نیازهای ما، ما را به نقطه‌ای سوق بدهند:

۱- ریشه اصلی مانور دادن او را پیدا کنید:

قطعاً کسی که دارد اعمال مالکیت می‌کند یک چیزی به عنوان اعمال مالکیت دارد.

نکته: از کجا بفهمم؟ یک مخالفت کن ببین چی را کم و زیاد می‌کند؟

نکته: کسی که اعمال مالکیت می‌کند خودش به این کار آگاه است؟ نه، مگر خود تو وقتی این کار را می‌کردی می‌دانستی؟ نه، اعمال مالکیت متأسفانه یک مکانیزم ناقص دفاعی است.

۲- برای آن عاملی که روی آن مانور می‌دهد یک راهکار دیگر در نظر بگیر: مثلاً بهت پول می‌دهد؟ برو سرکار یعنی راهکار پیدا می‌کنی، بهت توجه می‌کند؟ برو توجه را در

شرایط دیگری از کس دیگری بگیر به صورت مطلوب‌ها، بهت پول می‌دهد؟ نری دزدی غلط است.... برو از رفیقت قرض بگیر، استارت‌آپ‌های کوچک بگیر، شیرینی بپز

یک کاری کن که نیازت با این فاکتور به طرف مقابل خیلی پررنگ نباشد.



۳- احساس‌های منفی خود را از اینکه روی آن‌ها مانور می‌دهد بیان کنید: چقدر من حس بدی دارم که تو با پول منو کنترل می‌کنی! خیلی احساس خوردشدگی

دارم که اینطوری عمل می‌کنی‌ها!! من استرس میگیرم تو اینطوری گریه می‌کنی حرف میزنی‌ها!! احساس‌های منفی خودتان را از مدل اعمال قدرتش بیان کنید بگذارید بدانند که این احساس منفی را دارید.

۴- کار مدنظر خودتان را بیان کنید با حس منفی ولی مصمم:

۵- به محدوده‌های حساس طرف مقابل اشاره کنید:

۶- تبعات آن کار را بیان کنید:

در اصل با زبان بی زبانی بهش می‌گویی ببین من مجبورم که دارم این کار را انجام می‌دهم فقط مواظب باش حس تهدیدی نداشته باشد!

۷- اولین قدم را از خودش کمک بگیرید .

یعنی من می‌خواهم برم سرکار خودم فقط نیستم‌ها!! تو باید برای من کار پیدا کنی!

مثال: سوءاستفاده عاطفی:

سوال: اگر آقای دکتر طرف مقابل بگوید برو بابا، لباس بپوش بریم خانه مامانم اینا (با حالت دهان کجی) کجا اشتباه کردی؟ در قسمت یک راهکار برای ایجاد آن نیاز از یک مسیر دیگر

سوال: من ارائه‌ی یک پیشنهاد کار را دادم، گفت بفرما ؟ بازهم توی این خط اشتباه کردی! باید یک چیزی را بگی که در دایره خط قرمز باشد!



زمانی که در مقابله با یک رفتار دشمن گونه، یک رفتار خصومت‌آمیز روبرو میشوید باید چقدرتا کار انجام بدهید:

۱- باشادمانی پیشنهاد یک وقفه بدهید

۲- مدتی بعد شرایط روانی طرف مقابل را چک کنید.

۳- در شروع بحث خشونت و خصومتش را به جدی گرفتن مسئله تعبیر کنید

۴- درباره‌ی بحث شروع به گفتگو کردن کنید.

آقا من از کجا بفهمم که یک آدمی با من با خصومت پیش میرود؟ کلا نشانه‌های خصومت چقدرتا چیز است:

ناامید میکند آدم را، آن آدمی که خصومت دارد آن یکی را ناامید می‌کند. که ناامید کردن ۲ تا زیرمجموعه دارد:

- زیرسوال بردن توانمندی‌ها

- بزرگ کردن نقاط ضعف

خروجی این دشمنی چیست و تو چه احساسی میکنی؟ احساس ناامنی، یعنی واقعا از نظر ذهنی احساس می‌کنی که یک ناامنی عجیبی را تجربه میکنی

من از کجا بفهمم ناامنی؟ بالا رفتن حجم فکرهای بد!

نکته: یکی از بزرگترین نشانه‌های احساس ناامنی که خیلی از ما نمی‌تونیم تشخیص بدهیم که داریم ناامنی را تجربه می‌کنیم، بالا رفتن حجم فکرهای بد است.

ریشه‌ی خصومت خشم است، خشم کنترل نشده‌ی مانده! آن آدمی که در تعارض با من خصومت ارائه می‌دهد بارها و بارها خشم در وجودش مستولی شده است، چرا خشم؟ گذشته‌ها را مرور کنیم، خشم در دلِ ناکامی ایجاد می‌شود، ناکامی دیده است.

حالا چرا ناکامی؟ به خاطر اینکه من اشراف به نیازهای اصلی او و نحوه دقیق اطفاء نیاز را ندارم.

چرا باید آن آدم را ناکام کنم؟ زیرا من بلد نیستم نیازهایش را بفهمم، وقتی نیازهایش را فهمیدم بلد نیستم نیازهایش را اطفاء کنم

یکی از بزرگترین مقام‌های ضعف محل تعارض تو با اون آدم است، خوب چرا این نباید خشم خودش را در قالب خصومت به تو نشان بدهد؟

تو از کجا می‌فهمی که این خصومت است؟

می‌توانی خودت را احساس کنی و حسِ درونی خودت را احساس کنی

می‌توانی از نشانه‌های گفتاری و رفتاری ببینی

چگونه می‌توانم نشانه‌های گفتاری و رفتاری خشونت را تشخیص بدهم؟

۱. بزرگ کردن نقاط ضعف: چه زمانی؟ آن موقعی که می‌خواهم یک کار جدید انجام بدم
 ۲. دومین نشانه زیر سوال بردن توانمندی‌ها با یک اشتباه است.
 ۳. سومین نشانه بی‌خبر گذاری یعنی حذف است،
 ۴. یکی دیگر از نشانه‌های دیگر خصومت‌گذاری و خشونت تهدید است.
- اگر من به همین پکیجی را دیدم مگه می‌توانم با یک آدمی که اینطوری با من قواره برداشته حل تعارض کنم؟ خیر، چیکار کنم؟
- به ۴ محور عمل کنید:

- ۱- آن دشمنی و خصومتی را که می‌بینید را با شادمانی پیشنهاد وقفه بدهید.
- ۲- بعد از یک مدت کوتاهی حال دلش را رصد کنید اگر حال دلش خوب بود.
- ۳- در ابتدای گفتگوی بعدی خصومت و دشمنی‌ش را به جدی گرفتن داستان تعبیر کنید.
- ۴- و بحث را شروع کنید.

مثال تغییر پیوند یک فایل

نشانه‌های خشونت و خصومت و دشمنی چه چیزهایی بود؟ تهدید، حذف، نادیده گرفتن توانمندی‌ها، بزرگ کردن نقاط ضعف

سناریوی ناهید و حمید

مثال : عروس و مادر شوهر



وقتی فردی می‌خواهد مرا گول بزند قشنگ معلومه که می‌خواهد گولم بزند! یک مکاریت شدیدی در وجودش شکل گرفته و دارد گولم می‌زند!

از کجا بفهمم که دارد منو گول می‌زند؟

آدم‌هایی که می‌خوان گول بزنن چندتا نشانه دارند:

۱) نشانه زبان بدن دروغ: یادتان باشد من تنها زبان بدنی که به شما یاد می‌دهم، من فقط زبان بدن دروغ را یادتان می‌دهم آن هم فقط ۴ تاش را نه ۲۴ تاش را!! همین ۴ تاش کار شما را راه می‌اندازد. من از کجا بفهمم که طرف دارد به من نیرنگ می‌زند؟ زبان بدن دروغ، زبان بدن دروغ چیست؟

✚ جلوگیری از ارتباط چشمی:

آزمایش میمون

✚ تدافع‌سازی: ببین کسی که دارد دروغ می‌گوید، وقتی با تو صحبت می‌کند همش یک چیزی را جلوی خودش می‌کشد.

✚ تکرار مستقیم جملات شما: که بهش نقل قول سازی می‌گویند؛

✚ قسم است، قسم! شنیدید که در متون دینی گفته‌اند که اگر کسی که قسم می‌خورد خیلی به حرفش اعتقادی نداشته باشید.

۲) تمجید بی‌مقدمه: بچه‌ها خیلی از این استفاده می‌کنند؛

۳) بدحالی سازی است؛ (نفع ثانویه)

بدحالی‌های بزرگ شده، بدحالی‌های فوق‌العاده شده یکی از نشانه‌های مهم نیرنگ است!

تنها جایی که حق دارید تعارض را بی‌خیال بشید جایی است که نیرنگ می‌بینید! دیگه تعارض را بی‌خیال بشید آدمی که به خاطر اینکه بتواند در تعارض موفق بشود مستمسک به نیرنگ شده است آدمی نیست که بتواند این تعارض را به نتیجه برسانید.

نکته مهم: همراهی در یک خانواده، همراهی بایک کار نیمه درست یا حتی غلط ولی همراهی! خیلی بهتر است از تک روی در یک کار درست صددرصد درست!

حالا من نیرنگ دیدم چیکار کنم؟

موضوع را از چیزی که در موردش صحبت می‌کنید به چگونگی حرف زدن تغییرش دهید و انصاف اول گفتگو را یادآوری کنید:

مردم ضعیف از انداختن دیگران در سه کنجی لذت می‌برند و احساس خوب پیدا می‌کنند آدم‌های بزرگ عفو سهو میکند نسبت به روش نمی‌آورد!