

لیلی محمد حسین

تعارضات (کشمکشها)

• ناسازگاری، خواه یک عدم توافق
• جزئی باشد یا یک جنگ اساسی،
• علت همیشه یکی است

این، چگونه نوجوانان می توانند بدون توسل به خشونت، اختلافاتشان را حل کنند؟^۱

حل تعارض (کشمکش) چیست؟

حل تعارض (کشمکش) یعنی آموزش روش های جدید به افراد تا بتوانند جر و بحث های بدون خشونت را حل و فصل کنند.

اکثر برنامه های حل تعارض (کشمکش) شامل مراحل زیر می شوند: (کراوفورد و بودین ۱۹۹۶)

● **تعیین قوانین اولیه.** توافق کنید که با هم کار کرده و قوانینی از این قبیل تعیین نمایید: ناسزا گفتن، عیب جویی، فریاد کشیدن و حرف همدیگر را قطع کردن ممنوع است.
● **گوش دادن.** بگذارید که همه بدون این که حرفشان قطع شود، دیدگاهشان را شرح دهند. نکته این است که درک کنیم یک شخص چه می خواهد و چرا آن را می خواهد.

● **یافتن علایق مشترک.** واقعیتها و مواردی را بیان کنید که همه می توانند درباره آن توافق کنند و تعیین کنید که برای هر شخص چه چیزی حائز اهمیت است.

● **برای یافتن راه حل های ممکن برای مسئله یورش فکری ببرد.** همه گزینه ها را بدون این که درباره شان به قضاوت بپردازید یا احساس کنید که باید انجام شوند، فهرست نمایید. سعی کنید به راه حل هایی بیندیشید که در آن همه برنده می شوند. (همه چیزی کسب می کنند).

● **بحث کردن درباره نظر هر یک از اشخاص درباره راه حل های پیشنهادی.** مذاکره کنید و بکوشید به مصالحه ای برسید که برای همه افراد درگیر قابل پذیرش باشد.

● **رسیدن به توافق.** هر شخصی باید تفسیر خودش را از توافق بیان کند. سعی کنید که توافق را بنویسید و



خیلی پیش می آید که اختلافات کوچک منجر به خشونت جدی بین نوجوانان می شود. در یک بررسی ملی در آمریکا ۳۳ درصد دانش آموزان دبیرستانی گفتند که طی یک سال درگیر یک دعوی فیزیکی بودند (۲۰۰۴). تعارضات (کشمکشها) و اختلافات بخشی از زندگی هستند ولی لزوماً نباید به خشونت منجر شوند. با وجود

آن را در زمان دیگری بررسی کنید تا ببینید کارایی آن چگونه است.

ما، به عنوان معلم، به دانش‌آموزان فقط ریاضی، علوم و زبان درس نمی‌دهیم، بلکه به آن‌ها آموزش می‌دهیم که چگونه به‌طور تبدیل به بزرگسالانی وظیفه‌مند شوند. یکی از دروسی که هر روز و گاهی هر ساعت آموزش می‌دهیم این است که چگونه با افراد دیگر کنار بیاییم. تعارضات (کشمکش‌ها) اغلب بیرون از کلاس، زمان استراحت یا زمان نهار خوردن رخ می‌دهند ولی در کلاس نیز تأثیر می‌گذارند. اگرچه ممکن است زمان رخ دادن تعارض (کشمکش) حضور نداشته باشیم، می‌توانیم به دانش‌آموزان کمک کنیم تا وقتی به کلاس برمی‌گردند، مشکل‌شان را رفع کنند. در این‌جا چند پیشنهاد برای تبدیل کردن تعارض (کشمکش) به یک تجربه یادگیری برای همه افراد درگیر ارائه می‌شود.

تعارض آموزنده

اولین کاری که باید انجام داد این است که دانش‌آموزان درگیر را کنار بکشید و از آن‌ها بخواهید تا به نوبت با شما صحبت کنند تا ببینید چه اتفاقی افتاده است. اگر لازم باشد، ممکن است طرف سوم قابل اعتمادی را فرا بخوانید تا به عمق مسئله پی ببرد. برای هر یک از دانش‌آموزان مهم است که موضع خودشان را بیان کنند. بعد می‌توانید بهترین قضاوت را برای درک آن چه اتفاق افتاده است، ارائه دهید؛ حتی در صورتی که داستان‌های دو طرف هم خوانی نداشته باشند. همین که متوجه شدید چه اتفاقی افتاده است، می‌توانید از دانش‌آموزان بخواهید رفتارشان را توضیح دهند. آن‌ها معمولاً یکی از این دو توضیح را برای رفتارشان دارند؛ یا می‌گویند نمی‌دانند چرا چنین کاری انجام دادند یا طرف دیگر را مقصر می‌دانند که از روی بدجنسی رفتاری نسبت به آن‌ها انجام داده است. می‌توانید کار را این‌طور شروع کنید که دانش‌آموزان را راهنمایی کنید در این باره بحث کنند که چگونه می‌توانستند با این موقعیت به‌طور متفاوتی کنار بیایند یا از آن‌ها بپرسید چرا انتخاب کردند که آن‌گونه رفتار کنند، و وادارشان کنید ببینند که چگونه اعمالشان احساسات افراد را جریحه‌دار کرده است.

امید است طرف یا طرف‌های مقصر عذرخواهی کنند. همین که عذرخواهی کردند، حائز اهمیت است که در این باره بحث کنید که در چنین موقعیتی در آینده چگونه باید عمل کرد. بگذارید دانش‌آموزان بگویند که به جای آن رفتار چه کارهایی باید انجام دهند. مهم است که این بحث را دانش‌آموزان هدایت کنند و برای این نوع مسائل به راه‌حل‌های خودشان

برسند. بدین ترتیب، احساس تعلق کرده و برای آن چه انجام می‌دهند و می‌گویند احساس مسئولیت می‌کنند. بعد از این که به شما گفتند که چگونه باید رفتار می‌کردند و در آینده چگونه باید رفتار کنند، می‌توانید ایده‌هایشان را تحسین کنید؛ ولی حتماً پیامدهای دوباره رخ دادن چنین رفتاری را به آنان یادآور شوید. همین که این کار به اتمام رسید، می‌توانید برای دانش‌آموزان نوعی تکلیف کلاسی تعیین کنید تا بین‌شان پیوند دوستی ایجاد شود. مثلاً می‌توان از دانش‌آموزان خواست درباره یک تعارض (کشمکش) شخصی بنویسند و آن را با هم کلاسی‌هایشان در میان بگذارند یا با الگوی ایفای نقش، درگیر یک رفع تعارض (کشمکش) شوند.

دلایل تعارض

کشمکش‌ها یا تعارضات کلاس درس یا بین دو دانش‌آموز یا دو گروه دانش‌آموزی مانند مثال بالا و یا بین دانش‌آموز و معلم پیش می‌آید. آن چه کشمکش را به وجود می‌آورد، نیازهای دو طرف است. بنابراین می‌گوییم هر دو مشکل دارند. «بیباید نگاهی به وضعیت معلمی بیندازیم که بعد از تعطیلی مدرسه، به دلیل این که دانش‌آموزان کلاس را به هم می‌ریختند، مجبور بود آن را مرتب و تمیز کند. کشمکش بر سر چیست؟ حق قانونی معلم این است که در پایان وقت بدون این که برای جمع و جور کردن کلاس زمانی را صرف نماید، آن‌جا را ترک کند و از طرفی دانش‌آموزان کلاس را به هم می‌ریزند و در تمیز کردن آن‌جا کمکی نمی‌کنند. نیاز هر دو در این مورد مطرح است.»

ناسازگاری، خواه یک عدم توافق جزئی باشد یا یک جنگ اساسی، علت همیشه یکی است: یکی از طرفین یا هر دو می‌گویند: «کاری که تو برای من می‌کنی (یا نمی‌کنی)، زندگی و ارضای نیازهایم را مشکل می‌سازد.» [گوردون، ۱۳۸۴: ۲۱۸]

گوردون معتقد است، از کلمات «مقتدر» و «آسان‌گیر» به قدری در تعلیم و تربیت استفاده یا سوءاستفاده شده که احساسات و هیجانات زیاد و بحث‌های داغی برمی‌انگیزند. وی در کلاس‌های «فرهنگ تفاهم در مدرسه» از سه روش برای حل کشمکش‌ها صحبت می‌کند. روش‌های ۱ و ۲ روش‌های برد و باختی هستند. در روش ۱ معلم سعی می‌کند با قدرت کشمکش را به نفع خود حل کند (بُرد با او باشد). [همان، ۲۲۱]

حل تعارض

برخی از یافته‌های تحقیقات درباره روش ۱ نقل شده

ما، به عنوان معلم، به دانش‌آموزان فقط ریاضی، علوم و زبان درس نمی‌دهیم، بلکه به آن‌ها آموزش می‌دهیم که چگونه به‌طور تبدیل به بزرگسالانی وظیفه‌مند شوند

در کتاب «فرهنگ تفاهم» از قرار زیر است:

○ در وضعیت‌هایی که لازمهٔ انجام عملی فوری است، این روش می‌تواند سریع و کافی باشد «زود آن‌کارد تیز را بگذار زمین!»

○ وقتی عدهٔ زیادی درگیر مسئله‌ای هستند، این روش ممکن است تنها روش قابل انتخاب باشد؛ چون بسیار مشکل است که بتوان با تک‌تک آن‌ها به توافق رسید «تمایش تمام شده، تا ۱۵ دقیقه دیگر درهای سالن باید قفل شوند، بنابراین همه سالن را سریع ترک کنید.»

○ باعث ایجاد رنجش و اغلب خصومت نسبت به شخص برنده می‌گردد. هیچ‌کس خوشش نمی‌آید به او بگویند چه کند و به خواسته‌های خودش عمل نکند.

○ اغلب بازنده، انگیزه‌ای برای عمل به راه‌حل ندارد و بیشتر تظاهر به انجام آن می‌کند.

○ برنده اغلب باید به شدت روی انجام عمل تأکید کند. «من نصف وقت کلاس را مثل پلیس‌ها می‌گذرانم.» وقتی فرد تأکیدکننده حضور ندارد، بازنده‌ها کار نمی‌کنند.

○ این روش جلو رشد خود مسئولی و خود جهت‌دهی را می‌گیرد و باعث به وجود آمدن وابستگی و نیاز به گفتن آن‌چه باید انجام شود، می‌گردد. [همان، ۲۲۴ و ۲۲۵]

به طور کلی استفادهٔ مکرر از روش ۱ که به بازندگی دانش‌آموزان ختم می‌شود ممکن است مشکلات روحی و گاه جسمی برای دانش‌آموزان ایجاد کند. این مشکلات شامل در خود فرو رفتن، بیرون رفتن از جمع و خیال‌بافی می‌شود.

در روش ۱ معلم برنده و دانش‌آموز بازنده است، در حالی که در روش ۲ معلم بازنده است و دانش‌آموز برنده. «در روش ۲ معلم است که نتیجهٔ مطلوب کمتری نصیبش می‌شود. اوست که به نیازهایش نمی‌رسد، رنج می‌برد و نمی‌تواند کارش را بکند. تدریس به صورت زجر و حتی کابوس درمی‌آید.» [همان، ۲۴۸] البته وقتی در کشمکش معلم بازنده می‌شوند، در پایان با شیوه‌های دفاعی مخصوص خودشان عمل می‌کنند: «تلافی کردن یا امتحان کردن بدون اطلاع قبلی، پایین آوردن نمرات برای بداخلاقی یا اشتباهات کوچک در کار دانش‌آموز، ... به دست آوردن دل دانش‌آموزان، سعی در محبوب‌ترین معلم بودن، «معلم خوبه» شدن! یا سر کیسهٔ نمره را شل کردن. سازش کاری، دست به هیچ کار تازه‌ای نزدن، انجام حداقل کار مورد انتظار برای گذران اوقات.» [همان، ۲۴۸]

روش برنده - برنده

گوردون روش ۳ را روش بدون باخت حل تعارض یا کشمکش‌ها می‌داند. طبق نظر وی «موضع روش ۳ در مقابل وضعیت کشمکش نیازها، این‌گونه است که افراد

درگیر در کشمکش برای یافتن راه‌حلی که برای هر دو طرف قابل‌پذیرش باشد، به هم می‌پیوندند، راه‌حلی که لازمه‌اش باخت هیچ‌کس نباشد.» [همان، ۲۵۸] این روش یک فرایند است، فرایندی گام به گام که در نهایت به حل اختلاف می‌رسد. گوردون شش مرحلهٔ این فرایند را به ترتیب زیر بیان می‌کند:

۱. مشخص کردن مسئله؛

۲. به وجود آوردن راه‌حل‌های ممکن؛

۳. ارزش‌یابی راه‌حل‌ها؛

۴. انتخاب بهترین راه‌حل؛

۵. تصمیم‌گیری برای به عمل در آوردن آن؛

۶. ارزیابی اندازهٔ خوبی حل شدن اختلاف.

توماس گوردون در کتاب «فرهنگ تفاهم در مدرسه» یک نمونه از روش ۳ را به نقل از یک معلم می‌آورد که مراحل ۱ تا ۴ را به خوبی طی می‌کند. برای روشن‌تر شدن استفاده از روش ۳ در عمل این مثال عیناً نقل می‌شود:

«معلم: مسئله‌ای دارم که نیازمند کمک شماست. صحبت زیاد است و احساس می‌کنم همیشه مجبورم شما را ساکت کنم. من از این کار خوشم نمی‌آید. زمان‌هایی هست که برای تدریس به سکوت احتیاج دارم، اما وقتی شما صحبت می‌کنید، باید حرف‌هایم را تکرار کنم و آن‌چه را گفته‌ام، دوباره از نو بگویم. در عین حال می‌دانم شما هم احتیاج به حرف زدن دارید. بیایید در مورد تمام کارهایی که می‌توانیم انجام دهیم، تا هم من به نیاز خودم برسیم و هم شما، فکر کنیم. من چند پیشنهاد می‌دهم، و شما هم هر پیشنهادی که به فکرتان می‌رسد بدهید. من همه را روی تخته می‌نویسم. تمام پیشنهادها بدون هیچ‌گونه اظهارنظری نوشته خواهد شد. بعداً روی آن‌ها بحث خواهیم کرد و آن‌چه را که شما نمی‌خواهید یا من نمی‌خواهم، حذف می‌کنیم.»

(راه‌حل‌های متفاوت زیر پیشنهاد و روی تخته سیاه نوشته شد):

۱. تغییر دادن جاها؛

۲. تنبیه؛

۳. هر وقت که می‌خواهیم، حرف بزنیم؛

۴. هر روز وقت معینی را برای صحبت کردن بگذاریم؛



۵. وقتی صحبت کنیم که دیگران حرف نمی‌زنند؛
 ۶. اصلاً حرف نزنیم؛
 ۷. هر بار نصف کلاس را درس بدهید و نصف دیگر کلاس اجازه حرف زدن داشته باشند؛
 ۸. زیر لب حرف زدن؛
 ۹. فقط کار شفاهی داشته باشیم.

معلم: حالا بیایید پیشنهادهایی را که واقعاً دوست نداریم، حذف کنیم. من شماره‌های ۲، ۳ و ۹ را حذف می‌کنم چون آن‌ها را دوست ندارم. (چندین نفر از شاگردان پیشنهاد حذف شماره‌های ۲، ۶ و ۷ را دادند).

معلم: حالا بیایید به پیشنهادهای باقی‌مانده نگاهی بیندازیم. شماره ۱ «عوض کردن جاها» چه طور است؟ (دانش آموز) مریم: شما قبلاً این کار را کرده‌اید و تأثیری نداشته. (بعد از یک بحث کوتاه تمام کلاس توافق کردند آن را حذف کنند).

معلم: «هر روز زمان خاصی را برای حرف زدن بگذاریم.» این یکی چه طور؟
 (با این راه حل هم هیچ مخالفتی نیست).

معلم: «زیر لب حرف زدن» در این مورد چه فکری می‌کنید؟
 (با این راه حل هم هیچ مخالفتی وجود ندارد).

معلم: حالا شماره‌های ۴، ۵ و ۸ باقی ماندند. آیا کسی می‌خواهد چیزی اضافه کند؟ نه؟ بسیار خوب پس من آن را روی کاغذی می‌نویسم و همه آن را امضا می‌کنیم. این همان چیزی است که به آن قرارداد می‌گوییم. این توافقی است که معلم با کلاس امضا می‌کند. همه ما سعی خواهیم کرد که قرارداد را محترم بشماریم، سعی می‌کنیم قرارداد را نشکنیم.»

البته به عقیده گوردون در این مثال، معلم می‌توانست با طرح این مسئله: «من دوست دارم در مورد نیاز شما به این همه صحبت بیشتر بدانم. به من بگویید در آن لحظات چه احساسی دارید؟» دانش آموزان را تشویق کند بگویند چه احتیاجی به حرف زدن دارند و همچنین بعد از توافق درباره راه حل‌ها، می‌پرسید که «چه طور می‌توانیم به این‌ها عمل کنیم؟» [همان، ۲۷۳ و ۲۷۴]

بدیهی است که روش ۳ شرایطی فراهم می‌کند که دانش آموزان رفتاری رشد یافته داشته باشند، متوجه می‌شوند وقتی رفتارشان مزاحم دیگران است آن را تغییر دهند، می‌توانند به خود در تصمیم‌گیری و عمل مطابق تصمیم‌گیری‌هایشان اعتماد کنند.

در انتها چند راهبرد کلی برای حل هر نوع تعارض در موقعیت‌های گوناگون در اختیار تان قرار می‌گیرد:

✓ زمان عصبانیت، خود را از موقعیت جدا کنید و صبر کنید تا آرام شوید.

✓ به مسئله یورش ببرید نه به شخص. با یک تعریف از شخص شروع کنید.

✓ احساساتتان را با قدرت بیان کنید نه با حالتی تجاوزکارانه. احساساتتان را بدون گله کردن از کسی بیان کنید

✓ متمرکز بر مسئله باشید نه موضع‌گیری خودتان درباره مسئله

✓ بپذیرید که ایده‌های افراد ممکن است متفاوت باشند و این امر را محترم شمارید، سعی نکنید به زور به مقبولیت برسید، تلاش کنید توافق عمومی ایجاد کنید.

✓ موقعیت را مانند یک مسابقه دوره نکنید طوری که یک نفر باید برسد و نفر دیگر باید بازماند. برای یافتن راه‌حلی تلاش کنید که هر دو طرف بتوانند به بعضی از نیازهایشان دست یابند.

✓ به جای تمرکز بر حوزه‌های مورد اختلاف و تضاد، بر حوزه‌های علائق مشترک و توافقات تمرکز کنید.

✓ هرگز درباره آن چه که دیگری حس یا فکر می‌کند، سریع نتیجه‌گیری یا پیش‌داوری نکنید.

✓ بدون این که حرف دیگری را قطع کنید، گوش کنید؛ در صورت نیاز برای تضمین درک روشن از مسئله، به دنبال بازخورد باشید.

✓ به خاطر داشته باشید تا زمانی که در تعارض (کشمکش) به نیازهای شخص پاسخ گفته نشود، تعارض (کشمکش) حل نمی‌شود و ادامه می‌یابد.

✓ گذشته را فراموش کنید و در زمان حال بمانید.

✓ «قدرت همراه» با دیگران ایجاد کنید نه «قدرت بر دیگران».

✓ از شخص مقابل به خاطر گوش دادن به حرفتان تشکر کنید

پی‌نوشت

1. Conflict Resolution Fact Sheet for Teens, National Youth Violence Prevention, www.Safeyouth.org Resource Center.

منابع

۱. گوردون، توماس. فرهنگ تفاهم در مدرسه. ترجمه پریچر فرهادی. انتشارات آیین تفاهم. چاپ سوم. ۱۳۸۴.
2. Jackson Elisa (2010), Conflict Resolution in the Classroom, <http://www.lessonplanet.com/article/teacher-education/conflict-resolution-in-the-classroom>
3. www.khpa.ks.gov/healthquest/download/.../conflictresolution.pdf, Developed by Wholistic Stress Control Institute, Inc. Distributed by the State Wellness Program, a program of the Employee's Benefits Council
3. Conflict Resolution Fact Sheet for Teens, National Youth Violence Prevention, Resource Center. www.Safeyouth.org
4. Developed by Wholistic Stress Control Institute, Inc. Distributed by the State Wellness Program, a program of the Employee's Benefits Council