



# مواجهه با تعارض و طراحی آموزشی

(( هدیه سپاسی / کارشناس آموزش ))

## تعارض چیست؟

هنگامی که از تعارض سخن به میان می‌آید، مخالفت و گاهی غرض‌ورزی به ذهن متبادر می‌شود. به صورت کلی، هر زمان به صورت جدی میان دو یا چند نظر که در ذهن یک فرد یا تعدادی از افراد وجود دارد، اختلافی وجود داشته باشد، از آن به عنوان تعارض یاد می‌شود. استیون رابینز (۱۳۹۸) تعارض را به معنی متعارض و مزاحم یکدیگر شدن یا با هم اختلاف داشتن تعریف می‌کند. به طور کلی تعارض زمانی رخ می‌دهد که در یک وضعیت اجتماعی بر سر مسائل اساسی توافق وجود نداشته باشد و یا ضدیت‌های احساسی باعث ایجاد اصطکاک بین افراد شود.

تعارض میان فردی

تعارض شخصی

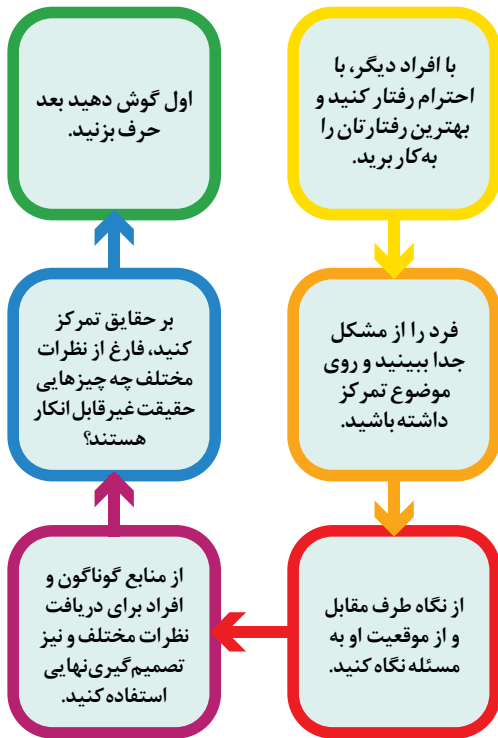
## اشاره

گاهی موقعیت‌هایی ویژه موجب می‌شوند تعارض را احساس کنیم. تعارض می‌تواند جنبه شخصی یا حالت میان‌فردی داشته باشد. اما به هر صورت بخشی اجتناب‌ناپذیر از زندگی است. امکان دارد در خصوص هدف و مقصود مورد نظر، و گاهی در مورد چگونگی انجام یک کار، با خود یا با دیگران به تعارض برسیم. تعارض همیشه مخرب نیست، اما نوع مواجهه افراد با آن بسیار اهمیت دارد. زیرا به نوعی به حل کارآمد تعارض نیاز داریم تا بتوانیم از مشکلات مخفی که در اثر تعارض نمایان شده‌اند، استقبال کنیم و طبق مدل قابل قبولی به حل آن پردازیم. در طراحی آموزشی، زمینه‌های بسیاری وجود دارند که می‌توانند به معلم در حل تعارض کمک کنند. حتی گاهی با ایجاد تعارض درون‌فردی یا میان‌فردی، دانش‌آموزان را به مواجهه و حل تعارض وادارند که این موضوع در نهایت به تقویت مهارت حل تعارض می‌انجامد. این نوشتار به صورت خلاصه به موضوع تعارض در فرایند یاددهی - یادگیری اختصاص دارد.

کلیدواژه‌ها: فناوری آموزشی، طراحی آموزشی، مهارت‌های زندگی، حل تعارض

درخواست‌های دانش‌آموزی که دچار تعارض شده است به کار گیرند، کاملاً انطباق دارد.

همان‌گونه که مشاهده می‌کنید، روش منطقی بر مبنای علاقه برای موقعیت‌های تعارض میان‌فردی دارای کاربرد است. در عین حال تاکنون روش‌های دیگری متناسب با نوع تعارض مطرح شده‌اند.



مراحل حل تعارض به روش منطقی بر مبنای علاقه

**تعارض شخصی** حالتی هیجانی است که در آن، فرد در زمانی مشخص، با حداقل دو انگیزه یا محرک روبه‌رو می‌شود که با یکدیگر ناسازگارند (رحیمی و رستمی، ۱۳۹۶).

**تعارض میان‌فردی** حالتی است که در آن، دو یا چند نفر در نگرش‌ها، فکرها، سلیقه‌ها، آرزوها، خواسته‌ها و عمل‌ها، در سطوحی متفاوت ناسازگار باشند (رحیمی و رستمی، ۱۳۹۶).

معلم می‌تواند ضمن شناسایی تعارض‌های ایجادشده میان دانش‌آموزان، گاهی در طراحی خود موجب وقوع تعارضی جدید در دانش‌آموزان شود و از این طریق ضمن افزایش حساسیت و جلب توجه آن‌ها، موقعیت‌هایی را برای تجربه راهبردهای حل تعارض به‌وجود آورد.

### تعارض در دو سوی محور

بدیهی است تعارض‌ها به تنهایی دارای فایده یا آسیب نیستند و نوع مواجهه و اتخاذ تصمیم برای چگونگی روبرویی با آن‌ها، به نتایجی مثبت یا منفی می‌انجامد.

### روش «منطقی بر مبنای علاقه» و مهارت‌های مشاوره‌ای معلمان

یکی از شیوه‌های حل تعارض روش منطقی بر مبنای علاقه است (فیشر و یوری، ۱۳۹۱). در این شیوه شش مرحله و جز مهم برای حل تعارض پیشنهاد می‌شود. معلم می‌تواند در برخورد با دانش‌آموزان متعارض و نیز هنگامی که مطابق با روش تدریس خود (مانند بارش فکری، کاوشگری به شیوه محاکم قضایی و مانند آن)، دانش‌آموزان را دچار تعارض می‌کند، اجزای شش‌گانه این روش را به آنان آموزش دهد. در عین حال، این مراحل با مهارت‌هایی که همه معلمان به‌عنوان توانایی‌های مشاوره‌ای نیاز دارند تا بتوانند در برخورد با مخالفت‌ها یا

### آسیب‌های تعارض

- ❗ ممکن است موجب افزایش یا تجربه ناخوشایندی‌های شخصی شود.
- ❗ در برخی موارد عدم مدیریت درست آن باعث می‌شود کار تیمی از هم پاشیده شود، زمان و انرژی و گاه استعدادها به هدر رود و احساس مسئولیت جمعی کاهش یابد.



### فواید تعارض

- ❗ افزایش درک و شناخت: در مواجهه با تعارض امکان شناخت خود و افراد دیگر فراهم می‌شود و به آن‌ها ضرورت شناسایی استراتژی‌های حل تعارض را نمایان می‌کند تا جایی که نسبت به ارزش‌های خود و دیگران توجه نشان دهند.
- ❗ انسجام گروهی بهتر: حل مؤثر تعارض موجب می‌شود اعضای تیم درک و احترام متقابل را به‌وجود آورند و به توانایی یکدیگر ایمان بیاورند.



## موقعیت‌های خواستنی

از جمله موقعیت‌های متعارض مربوط به چندراهی‌هایی است که همه مورد نظر و خواسته‌اند و در عین حال امکان وقوع با هم آن‌ها وجود ندارد. مانند دانش‌آموزی که جایزه و پاداش نمره‌های خوب را می‌خواهد و در عین حال می‌خواهد راحت باشد و تلاش نکند.

این نوع تعارض می‌تواند در طراحی آموزشی مورد توجه معلم قرار گیرد. در برخی شرایط، ایجاد فرصت‌های انتخاب بین گزینه‌هایی که هر کدام دارای ویژگی‌های جذابی هستند، حالتی از این نوع تعارض را ایجاد می‌کند. در نتیجه دانش‌آموز به چالش کشیده می‌شود و در نهایت ناچار است برای هر انتخابی، از دیگر گزینه‌ها چشم‌پوشی کند. برای مثال، به منظور تکمیل و تثبیت یادگیری، فعالیت‌هایی طراحی شده‌اند که دانش‌آموزان باید یکی را انتخاب کنند: یا در مدرسه بمانند و از اردوی درون‌مدرسه‌ای که شب‌مانند هم جزئی از آن است بهره‌مند شوند، یا در اردوی یک‌روزه‌ای که همان روز توسط مدرسه در فضایی دیگر اجرا می‌شود، شرکت کنند. انتخاب یکی از این گزینه‌های دوست‌داشتنی چالش‌آفرین است.

## موقعیت‌های اجتنابی

برای همه پیش می‌آید که ناگزیر می‌شوند، بین مواردی که به اصطلاح یکی از دیگری بدتر است، دست به انتخاب بزنند. این قبیل موقعیت‌ها را به‌عنوان تعارض اجتنابی - اجتنابی معرفی می‌کنند و نشان‌دهنده دست کم دو گزینه یا شرایطی است که فرد مایل به انجام آن‌ها نیست و در عین حال چاره‌ای جز انتخاب یکی از آن‌ها ندارد. این مدل از تعارض‌ها آمادگی فرد را برای مواجهه با موقعیت‌های اجتنابی افزایش می‌دهد. از این‌رو در موقعیت‌های کلاسی ممکن است به دفعات و گاه به‌صورت طراحی هوشمندانه توسط معلم، تعارض اجتنابی رخ دهد. برای مثال، هنگامی که معلم از دانش‌آموزان می‌خواهد، بین امتحان درس به‌صورت کتبی و شفاهی یکی را انتخاب کنند، برای برخی هر دو حالت خوشایند نیست، اما گزینی از آن ندارند. این یک نمونه بسیار ساده و پرتکرار است.

در موقعیت‌های پیچیده‌تر انتخاب نیز مشکل‌تر است. هنگامی که معلم در روش تدریس خود از موقعیت‌های اجتنابی استفاده می‌کند، دانش‌آموزان می‌آموزند که برای طی یک مسیر اجباری، چگونه آن را جذاب‌تر کنند. به این نمونه توجه کنید:

دو گروه موافق و مخالف طراحی شده‌اند و سه نفر در هر دسته به‌عنوان هسته مرکزی قرار دارند. اعضای هسته مرکزی باید درباره موضوع گروه خود گزاره‌ها و ملاک‌هایی را تعیین کنند که نشان‌دهنده دلیل مخالفت یا موافقت با موضوع باشد. به این منظور به کمک معلم و پیش از کلاس، فعالیت‌هایی را برای یادگیری موضوع و شناخت بیشتر آن طراحی می‌کنند که ممکن است شامل مطالعه کتاب در این زمینه، نوشتن از روی متنی مشخص، تمرین کردن و ... باشد.

سایر دانش‌آموزان نیز لازم است درباره موضوع درس که به بحث گذاشته شده است، نظر موافق یا مخالف خود را ابراز کنند. نظر

میانه‌ای وجود ندارد. در عین حال، برای ورود به هر گروه نیاز است اعضای هسته مرکزی را متقاعد کنند. همچنین باید بکوشند برای دفاع از موقعیت خود، افراد هسته مرکزی گروه مقابل را نیز توجیه کنند. در غیر این صورت به‌عنوان اسیر به گروه مقابل سپرده می‌شوند و تا زمانی که نتوانند دفاعیات خود را ارائه دهند، ناچار هستند در آن گروه بمانند و فعالیت‌های آن دسته را انجام دهند. در هر مرحله دانش‌آموزان با انتخاب‌های دشواری روبه‌رو هستند و به‌طور مداوم در موقعیت‌های اجتنابی قرار می‌گیرند. در عین حال موجب تعمیق و درگیری بیشتر آن‌ها با موضوع درس می‌شود.

## یک انتخاب خواستنی نخواستنی

گاهی موقعیت‌هایی پیش می‌آیند که در آن‌ها دوره‌های انتخاب دارای حالات متعارض خوشایند و ناخوشایند هستند. در چنین شرایطی تعارض گرایشی - اجتنابی رخ می‌دهد. تصور کنید تماشای فیلم در کلاس می‌تواند لذت‌بخش باشد، اما هم‌زمان با آن باید به سؤال‌هایی پاسخ داده شود. در کنار این گزینه، انتخاب دیگری نیز هست. دانش‌آموزان می‌توانند به کتابخانه بروند و در گروه‌های دو نفره قرار بگیرند که تا به اینجا خوشایند به نظر می‌رسد. اما انتظار می‌رود منابع معینی را بخوانند و به سؤال‌هایی پاسخ دهند. در هر دو مورد حس راحتی و دل‌نشینی با سختی و گاه نخواستن همراه است. این قبیل موقعیت‌ها تمرین‌های مناسبی هستند تا نوع مواجهه با تعارض اجتنابی - گرایشی تمرین داده شود. تجربه چنین موقعیت‌هایی در نهایت به شناخت بیشتر خود و توانایی بررسی و تحلیل هر موقعیت می‌انجامد.

## کوتاه سخن

تعارض بین دو انگیزه از جمله خاستگاه‌های تصمیم‌گیری و انتخاب است و ناگزیر به کنارگذاری یکی به نفع دیگری می‌انجامد. مهارت‌های معلم در طراحی موقعیت‌های مبتنی بر تعارض و نیز میزان توانایی برخورد او با دانش‌آموزانی که دچار تعارض شده‌اند، می‌تواند زمینه رشد و توسعه مهارت‌های فردی را در دانش‌آموزان فراهم آورد. برای دانش‌آموزان در هر دوره سنی انواع گوناگون تعارض رخ می‌دهد، اما اتخاذ مناسب‌ترین موضع برای آن‌ها کار ساده‌ای نیست. به همین دلیل پیشنهاد می‌شود معلمان با توجه به دوره سنی یادگیرندگان و نیز با تکیه بر تعداد موقعیت‌های تجربه‌شده آنان، شرایطی را برای کسب تجربه بیشتر برای مواجهه با تعارض فراهم آورند. بدیهی است پیش از چنین طراحی‌هایی نیاز است معلمان راهبردهای خود را در برابر تعارض بررسی کنند و شیوه‌های مبتنی بر منطق و احترام متقابل را، به‌ویژه در برخورد با دانش‌آموزان متعارض، در پیش بگیرند.

## بیشتر بدانیم، بیشتر بخوانیم

۱. رایینز، استیون (۱۳۹۸). مبانی رفتار سازمانی. مترجم علی پارسیان. دفتر پژوهش‌های فرهنگی. تهران.
۲. رحیمی جونوش، اعظم و رستمی، مجید (۱۳۹۶). مدیریت تعارض. موجک. تهران.
۳. فیشر، راجر و یوری، ویلیام (۱۳۹۱). روان‌شناسی توافق: مذاکره اصولی. ترجمه مهدی قراچه‌داغی. اسرار دانش. تهران.