

# برای آشتی دادن دو نفر چه کار کنیم؟

## برای آشتی دادن دو نفر چه کار کنیم؟

تبدیل شدن به یک آشتی دهنده خوب آن قدرها هم کار سختی نیست. شما باید یکسری خصوصیات مثبت را در خود تقویت کنید تا از یک طرف توانایی های لازم برای مدیریت یک موقعیت پیچیده را داشته باشید و از سوی دیگر ۲ طرف شما را به عنوان یک میانجی عادل، بی طرف و توانمند قبول کنند. همه اینها لازمه اش این است که شما چهره مثبتی از خود به جای گذاشته باشید و فردی با محبت و حساس به نیازهای متربیان و دوستان باشید. در موقعیت هایی که پیش می آید تصمیمات منطقی بگیرید و در یک کلام شما را به عنوان یک فرد منطقی، مهربان، با تدبیر و عادل بشناسند.



### از کجا شروع کنیم؟

ابتدا شما باید با هر کدام از طرفین اختلاف در یک زمان و مکان مناسب و در جلسه ای خصوصی صحبت کنید و حرف های آنها را به خوبی بشنوید. اینکه ریشه اختلاف از کجا به وجود آمده و چرا طولانی شده؛ اینکه حساسیت های هر کدام از طرفین روی چه موضوعاتی است؛ درباره اینکه چه چیزی بیشتر از همه ناراحتشان کرده، توقعشان از طرف مقابل چیست و تا چه حد آمادگی بخشیدن طرف مقابل را دارند از جمله چیزهایی است که شما باید در این جلسه طولانی از میان هزاران کلمه

درددل و دلخوری و شکایت، با صبر و حوصله و گوش شنوا کشف کنید.

### **طرفین را آماده کنید**

بعد از شنیدن درددل ها و صحبت های طرفین، شما باید در همان جلسه اول که به صورت خصوصی با او برگزار می کنید، صحبت های اولیه را انجام بدهید تا طرفین برای جلسه بعدی که با حضور ۲ طرف برگزار خواهد شد آماده شوند. یادتان باشد هرچند شما برای حل اختلاف ۲ نفر باید ریشه های اختلاف را شناسایی و آنها را حل کنید اما شاه کلید شما برای باز کردن قفل اختلاف ۲ طرف تحریک عواطف و احساسات ویژه آنهاست. شما باید بتوانید به خوبی احساسات ۲ طرف را با مسئله درگیر و با ایجاد جوی عاطفی گلدان قلب آنها را برای کاشت گل آشتی آماده کنید. حالا نوبت به این می رسد که به شما بگوییم چطور فضای عاطفی ایجاد کنید.

### **مواد لازم برای ایجاد یک فضای عاطفی**

از احادیث موجود در مذمت قهر و کینه استفاده کنید. این احادیث و روایات می توانند کمک خیلی خوبی باشند. به عنوان مثال پیامبر اسلام (ص) می فرمایند: هر دو نفر مسلمانی که از همدیگر قهر کنند و ۳ روز بر آن حال بمانند و با هم آشتی نکنند هر دو از اسلام بیرون روند و میانه آنها پیوند و دوستی دینی نباشد، پس هر کدام از آن دو به سخن گفتن با برادرش پیشی گرفت، او در روز حساب پیشرو به بهشت باشد. صحبت از کوتاهی عمر و زودگذر بودن دنیا و فرصت کم برای با هم بودن هم یکی دیگر از راه های ایجاد یک موقعیت عاطفی است. راه دیگر شما برای عاطفی کردن فضا، صحبت از خوبی های طرف مقابل، ذکر مواردی از محبت های احتمالی قبلی او، یادآوری خاطراتی از روزهای دوستی آنها و صحبت درباره مشکلات احتمالی او و مواردی از این دست است که می تواند محبت طرفین را نسبت به یکدیگر جلب کند.

### **آرامشی به نام بخشش**

آخرین نکته ای که در صحبت های ابتدایی می تواند به کار شما بیاید صحبت از اهمیت بخشش در آرامش فرد است. معمولا افراد با درگیر شدن در اختلافات و به دل گرفتن کینه بیش از هر چیز و هر کسی اول خود را اذیت می کنند. وقتی کسی از دیگری دلخور و ناراحت می شود و او را مقصر می داند دائما مشغول آزار رساندن به خود است و درگیر افکار منفی می شود، درحالی که طرف مقابل اصلا از احساسات و افکار او باخبر نیست و این فرد صرفا به خود آسیب می زند. اما فرد با تغییر نوع نگاه خود به مسائل و بخشیدن طرف مقابل به آرامش و وسعت

روحي و فكري برسد. اگر من نتوانم كسى كه مرا به ميهمانى دعوت نكرده يا با كلامى من را رنجانده ببخشم بيشتر به خودم آسيب مى رسانم، حرص مى خورم و ذهن خود را آشفته مى كنم، نمى توانم بخواهم و رفتار مناسبى با همسر و فرزندانم داشته باشم، درحالى كه مى توانم با بخشيدن طرف مقابل به راحتى به آرامش برسم.

مجموعه مواردى كه تا الان مرور كرديم مى توانند طرفين اختلاف را براى مرحله بعدى كه جلسه اصلى حل اختلاف با حضور ۲ طرف اختلاف و شما به عنوان ميانجى و مدير جلسه است، آماده كنند. جلسه اصلى حل اختلاف از اهميت بسيار بالايى برخوردار است. شما بايد در اين جلسه با اعتماد به نفس كامل و با دقت و مهارت و تسلط كافى، فضا را براى مصالحه ۲ طرف فراهم كنيد و با حل اختلافات كار را به روبروسى و آشتى ختم كنيد. شايد باور نكنيد، اما خود روبروسى كردن بخش مهمى از پايان احساسات منفى نسبت به يكديگر است، پس جلسه را بدون روبروسى پايان ندهيد.

### كى و كجا؟

جلسه آشتى بايد در زمان و مكان مناسبى برگزار شود. بسيار مهم است زمانى را براى بحث و حل اختلاف انتخاب كنيد كه قادر باشيد بيشترين نتيجه را از آن به دست آوريد. اگر طرفين خسته و گرسنه باشند يا از لحاظ روحي و عاطفى آزرده خاطر بوده يا عجله داشته باشند بحث و حل اختلاف به نتيجه مطلوبى نخواهد رسيد. استفاده از موقعيت هاى خاص مانند اعياد يا دور هم جمع شدن فاميل براى يك ميهمانى يا عروسى مى تواند موقعيت مناسبى را براى شما فراهم كند. محل برگزارى جلسه بايد جايى خلوت و آرام باشد؛ جايى كه طرفين بتوانند به دور از هياهو و سر و صدا و بدون حضور افراد اضافى و رفت و آمد بچه ها بر حل اختلاف تمرکز كنند.

### مهارت هاى كه به آنها نياز داريد

براى برگزارى جلسه آشتى شما به عنوان مدير جلسه و تسهيل گر ارتباط ۲ طرف بايد يكسرى توانايى ها را به دست آورده و نكاتى را رعايت كنيد:

۱ شما بايد به تكنيك حل مسئله مسلط باشيد. معمولاً افراد مشكلات خود را خيلى مبهم و پيچيده بيان مى كنند. شما بايد با جمع بندي صحبت هاى طرفين در جلسات قبل بتوانيد دقيقاً بيان كنيد كه اختلاف ۲ طرف بر سر چيست؟ از كى به وجود آمده؟ عوامل به وجود آمدن اختلاف چه بوده و هر کدام از طرفين چه نقشى در ايجاد اختلاف داشته اند؟

۲ - در طول جلسه از طرفین بخواهید که از جملات «من» استفاده کنند؛ یعنی در صحبت هایشان از طرف خودشان صحبت کنند، احساسات خود را بیان کنند و ناراحتی های خود را بگویند و از اتهام زدن، برچسب زدن، بی احترامی و صحبت کردن از جانب طرف مقابل پرهیز کنند. استفاده از جملاتی که با کلمه من شروع می شود می تواند تا حد زیادی به این کار کمک کند.

۳ - از طرفین بخواهید موضوعی را که می خواهند مطرح کنند صریح و مشخص و بی پرده بگویند و درباره موضوع و رفتار به خصوصی بحث کنند نه درباره شخصیت یا کلیت فرد مقابل.

۴ - سعی کنید در طول جلسه بحث ها بیشتر پیرامون حال و آینده باشد و حتما از شخم زدن گذشته پرهیزید.

۵ - از طرفین بخواهید به هیچ وجه در میان صحبت یکدیگر نپرند و به هرکدام زمان مشخصی بدهید تا نظرات خود را بیان کنند.

۶ - به هیچ وجه سعی نکنید اختلاف میان ۲ طرف را انکار کنید. دائما برای رسیدن به مرحله روبوسی و دست دادن عجله نکنید. یک روبوسی ساده و بدون حل مشکلات هیچ کمکی به طرفین نخواهد کرد. اختلافات را به رسمیت بشناسید و اجازه دهید ریشه های آنها با صحبت ۲ طرف و مدیریت شما خشکانده شود.

۷ - هیچ گاه اجازه ندهید یکی از ۲ طرف، دیگری را به حاشیه کشانده یا به اصطلاح به گوشه رینگ ببرد. هرگاه مشاهده کردید احساسات منفی به اوج خود رسیده اند بحث را متوقف و زمان دیگری را برای از سرگیری بحث تعیین کنید.

۸ - در پایان صحبت ها سعی کنید آنها را جمع بندی کرده و راه حل های ممکن را برشمارید و توافق ۲ طرف را برای اجرای راه حل های پیدا شده در طول جلسه جلب کنید.

۹ - به خاطر داشته باشید که ما در اینجا مهارت های لازم برای برگزاری موفق یک جلسه آشتی کنان را مرور کرده ایم اما اجرای صحیح و کامل این مهارت ها تا حدود زیادی به قدرت و تسلط شما در اجرای آنها بستگی دارد. و بالاخره اینکه به شما تبریک می گوئیم، حالا زمان پایان خوش داستان رسیده است؛ وقت روبوسی است.

منبع : <http://www.313135.com>