



جمهوری اسلامی افغانستان
اداره مستقل ارگان های محلی
معینیت شاروالیها
ریاست عمومی حکومتداری شهری

رهنمود آموزشی حل منازعات



سال ۱۳۹۶

پیشگفتار

شاروالی ها برای اداره امور شهری و تامین نیازمندی های عمومی ساکنان شهر ها در افغانستان ایجاد می شوند و جهت تحقق این مأموریت باید خدمات شهری را عرضه کنند و انکشاف زیربنایی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و محیط زیستی را رقم بزنند.

نیل به شهر خوب (مرفه، پایدار، مصئون، همه شمول و قابل زنده گی) مستلزم تلاش های همگانی می باشد. هر ضلع مثلث شهری (شهر، شاروالی و شهروند) باید فعال باشد و فعالیت های سایر اضلاع را تکمیل کند. جای مسرت است که طی سالیان گذشته مردم نیز از رهگذر شورا های انکشافی محل و گذر بعلاوه شورای مشورتی شاروالی در پروسه حکومتمداری و انکشاف شهری دخیل شده اند و نتایج خوب را به ارمغان آورده اند.

مشارکت شهروندان در پروسه حکومتمداری و انکشاف در واقع ما را بسوی تحقق اصول و ارزش های حکومتمداری خوب می کشاند ولی مشارکت خوب نیز پیش شرط دارد که همانا ظرفیت می باشد.

با توجه به نیاز ظرفیتی شورا ها، این رهنمود تهیه شده تا باشد موثریت، کارایی و پاسخگویی برنامه های شهری تامین و افزایش یابد.

این رهنمود آموزشی با الهام از تجارب موفق شورا های صدرالذکر در شهر های مختلف افغانستان تهیه و تدوین شده است و در این راستا حمایت تکنیکی برنامه شهری اعمار صلح افغانستان AUPP - اداره اسکان بشر ملل متحد (UN-HABITAT) و حمایت مالی کشور شاهی هالند و اداره انکشاف و همکاری سویس ستودنی و قابل قدر است.

با در نظر داشت مفیدیت این رهنمود، بر شاروالی هاست تا در زمینه تطبیق این رهنمود با شورا های تحت پوشش خویش همکاری های تکنیکی مقتضی را مرعی دارند.

با احترام

معینیت شاروالی ها

اداره مستقل ارگان های محلی

مقدمه

امروزه حکومتمداری و انکشاف شهروند محور از اولویت های حکومت وحدت ملی افغانستان چون بدون مشارکت فعال شهروند نمی توان جامعه را بسوی امنیت، صلح، رفاه، ترقی، مصونیت و پایداری کشاند. مشارکت شهروندان در واقع دارای مزایای متعدد است:

- ایجاد و تقویت مالکیت شهروندان در برنامه های محلی
- جلب حمایت مادی و معنوی شهروندان از برنامه های محلی
- تسریع پروسه های انکشاف و کاهش هزینه پروژه ها
- ایجاد میکانیزم خوب مردمی برای حفظ و مراقبت از دست آورد های زیربنایی
- تقویت مشروعیت نظام از رهگذر افزایش رضایت شهروندان

با توجه به پالیسی های حکومت وحدت ملی، برنامه های ملی دارای اولویت و پلان استراتژیک معینیت شاروالی ها اداره مستقل ارگان های محلی، معینیت شاروالی ها در تشریک مساعی با شاروالی های ولایتی و برنامه های حمایوی اقدام به ایجاد شورا های انکشافی محل و گذر نمود تا باشد بسیج خوب مردمی صورت گیرد و نتایج فوق تولید شود.

واضح است که آموزش کلید موفقیت محسوب می گردد و بایستی روی آن سرمایه گذاری شود. ازینرو، ناگفته پیداست که ترویج و تعمیم حکومتمداری خوب نیز نیازمند ظرفیت پروری در بخش های مختلف می باشد.

در این رهنمود آموزشی روی کلیات حل منازعات بحث شده است و مربی را کمک می کند تا در زمینه حل منازعات برای شورا ها آموزش مقتضی را راه اندازی نماید.

مبنی:

این رهنمود در روشنایی مواد آتی ترتیب شده است:

- دانشنامه حل و فصل منارعه- ترجمه محمد جعفر جوادی -دانشگاه تهران
- مواد های آموزشی برنامه ثبات در ساحات کلیدی یو اس آی دی
- مواد آموزشی همبستگی ملی
- مواد آموزشی موسسه انکشافی سنایی

اهداف:

این رهنمود آموزشی جهت تحقق اهداف آتی تهیه و ترتیب شده است:

- ✓ رهنمایی آموزگاران در زمینه ارتقای ظرفیت شورا های انکشافی محل و گذر در پیوند امور حل منازعات پروژه های انکشافی محلی
- ✓ رهنمایی تلاش های خود آموزی شورا های انکشافی محل و گذر در پیوند به امور حل منازعات پروژه های انکشافی محلی
- ✓ تعمیم دانش مربوط به حل منازعات شورا ها در راستای تطبیق پروژه های انکشاف محلی

کاربران:

- شوراهای انکشافی محل و گذر
- آموزگاران برنامه های حمایتی
- شاروالی های مراکز ولایات و ولسوالی ها

ساحه تطبیق:

این رهنمود آموزشی برای ارتقای ظرفیت شورا های انکشافی محل و گذر در محدوده شاروالی ها قابل استفاده می باشد.

فهرست مندرجات

فصل اول:-

معرفی ورکشاپ و عقد قرارداد آموزشی:----- 13-12

فصل دوم:-

شناخت مفهوم منازعه و خشونت:----- 18-14

فصل سوم:-

تجزیه و تحلیل منازعات:----- 23-19

فصل چهارم:-

تصورات:----- 28 -24

فصل پنجم:-

حل منازعات و مراحل اساسی آن:----- 38 - 29

اجندای ورکشاپ آموزشی حل منازعه

تاریخ: -----/-----/-----

محل:-----

شماره	موضوع	شخص مسئول	زمان	ملاحظات
روز اول				
1	آغاز برنامه با تلاوت قرآنکریم	یک تن از اشتراک کننده گان	5 دقیقه	
2	معرفی ورکشاپ و عقد قرار داد	آموزگار و اشتراک کننده گان	20 دقیقه	
3	ارزیابی اشتراک کننده گان ورکشاپ آموزشی حل منازعات قبل از برگزاری برنامه	آموزگار و اشتراک کننده گان	15 دقیقه	
4	شناخت مفهوم منازعه و خشونت	آموزگار و اشتراک کننده گان	60 دقیقه	
5	وقفه چای	آموزگار و اشتراک کننده گان	20 دقیقه	
6	تجزیه و تحلیل منازعه	آموزگار و اشتراک کننده گان	30 دقیقه	
7	تصورات	آموزگار و اشتراک کننده گان	35 دقیقه	
8	میانجیگری	آموزگار و اشتراک کننده گان	35 دقیقه	
9	ارزیابی اشتراک کننده گان ورکشاپ آموزشی حل منازعات بعد از برگزاری برنامه	آموزگار و اشتراک کننده گان	15 دقیقه	

پلان درسی رهنمود آموزشی حل منازعات

زمان مورد نیاز برای این ورکشاپ: 1 روز

اهداف: رهنمود آموزشی حل منازعه کمک مینماید تا اشتراک کننده گان موضوعات مهم و اساسی را در مورد حل منازعه بدانند و با استفاده از آن سیستم حل منازعه را در اداره، محل زنده گی و نهاد خویش عملی نمایند، استفاده از این روش باعث آسودگی و روش پیش گیری صلح میشود.

اشتراک کننده گان: (شورا های انکشافی، کارمندان شاروالی)

شماره	موضوع / فعالیت	زمان	فعالیت های فرعی	شیوه	شخص مسئول	مواد
1	معرفی ورکشاپ و عقد قرارداد آموزشی	30 دقیقه	• تلاوت قرآن کریم • خوش آمدید به اشتراک کننده گان توسط آموزگار • معرفی خود و اشتراک کننده گان • ارزیابی ابتدایی ورکشاپ • ترتیب قرارداد آموزشی با استفاده از • بحث کوتاه در مورد قرارداد آموزشی	- تلاوت قرآن کردیم - خوش آمدید - معرفی خودی توسط آموزگار و اشتراک کننده گان - خانه پری فورم ارزیابی - سوال و جواب، مباحثه	آموزگار، قاری صاحب، تمام اشتراک کننده گان	رهنمود آموزشی آجندای ورکشاپ فلپ چارت و مارکر، فورم ارزیابی

2	ارزیابی اشتراک کننده گان ورکشاپ آموزشی حسابداری قبل از برگزاری برنامه	15 دقیقه	توزیع فورم ارزیابی اشتراک کننده گان ورکشاپ آموزشی حسابداری قبل از برگزاری برنامه	- شیوه تشریح اشتراک کننده گان	آموزگار اشتراک کننده گان	رهنمود آموزشی فلپ چارت و مارکر
3	شناخت مفهوم منازعه و خشونت	60 دقیقه	- جمع آوری نظریات اشتراک کننده گان در مورد مفهوم منازعه و خشونت - مفهوم، ماهیت منازعه، تعریف منازعه، انواع را به اشتراک کننده گان تشریح نمایید - نظریات اشتراک کننده گان را در مورد منازعه مثبت و منفی جمع آوری نمایید - نکات مهم در منازعه را برای اشتراک کننده گان تشریح نمایید - فرق بین منازعه و خشونت را تشریح نمایید	- شیوه سوال و جواب، مباحثه - تشریح لکچر، مباحثه - شیوه سوال و جواب - شیوه لکچر، تشریح و مباحثه - شیوه لکچر و مباحثه	آموزگار و اشتراک کننده گان	رهنمود آموزشی، مارکر فلپ چارت،

4	تجزیه و تحلیل منازعه	30 دقیقه	عوامل منازعه، سطوح منازعه، حالات آغاز و جلوگیری منازعه و مراحل منازعه را تشریح نمایید	شیوه، لکچر، تشریح، سوال و جواب، مباحثه	آموزگار و اشتراک کننده گان	رهنمود آموزشی، تصاویر موجود در رهنمود، مارکر، فلپ چارت
5	تصورات	35 دقیقه	- تصاویر که در رهنمود وجود دارد با اشتراک کننده گان شریک گردد و نظریات آنها را در مورد آن جمع آوری نمایید - تعریف تصورات، تشکیل منازعه از تصورات نادرست، نحوه رسیدن از تصورات به حقیقت را تشریح نمایید - تصاویر داده شده در رهنمود آموزشی را با اشتراک کننده گان شریک شود	- شیوه طوفان مغزی، بحث، و تحریر - شیوه سوال و جواب، مباحثه - کار گروهی	آموزگار و اشتراک کننده گان	رهنمود آموزشی، مارکر، فلپ چارت، فورمه های خالی موجود در رهنمود آموزشی

6	حل منازعات، مراحل اساسی آن و میانجیگری	35 دقیقه	• حل منازعات و مراحل اساسی آن، ده نکته اساسی برای حل منازعه، اشتباهات در منازعه و روش های تعامل با آن را تشریح نمایید • میانجیگری چیست و چی اهمیت دارد • وظایف میانجی را نام بگیرید	- شیوه سوال و جواب، مباحثه - شیوه سوال و جواب، مباحثه - شیوه سوال و جواب، تشریح	آموزگار و اشتراک کننده گان	رهنمود آموزشی، مارکر، فلپ چارت، فورمه های خالی موجود در رهنمود آموزشی
7	ارزیابی اشتراک کننده گان ورکشاپ آموزشی حسابداری بعد از برگزاری برنامه	15 دقیقه	• توزیع فورم ارزیابی اشتراک کننده گان ورکشاپ آموزشی حسابداری قبل از برگزاری برنامه	- شیوه تشریح	آموزگار اشتراک کننده گان	رهنمود آموزشی فلپ چارت و مارکر

ارزیابی اشتراک کننده گان ورکشاپ آموزشی حل منازعات قبل از برگزاری برنامه

یادداشت آموزگار:

1. آموزگار به اشتراک کننده گان توضیح بدهد که قبل از هر برنامه ارزیابی اشتراک کننده گان جهت سنجش یادگیری آنها و موفقیت آموزگار لازم است.
2. آموزگار اشتراک کننده گان را آماده ارزیابی سازد.
3. آموزگار زمان مشخص برای ارایه پاسخ ها و خانه پری فورم را اعلان نماید.
4. آموزگار فورم ذیل را به اشتراک کننده گان توزیع کند.
5. آموزگار از پروسه نظارت دقیق نماید تا اشتراک کننده گان باهم صحبت نکنند و هرکس مطابق معلومات خود پاسخ بدهد.

ارزیابی اشتراک کننده گان ورکشاپ آموزشی حل منازعات قبل از برگزاری برنامه

لطفاً فورمه ذیل را به دقت خانه پری نموده و نظریات خویش را ارایه بدارید.

بخش اول:

سوالات ذیل را به شکل تشریحی جواب دهید.

سوال اول:

آیا قبلاً در ورکشاپ تحت عنوان حل منازعات اشتراک نموده اید؟ اگر بلی، چی وقت در کجا و توسط کی دایر شده بود؟

جواب:

سوال دوم:

در مورد منازعه، عوامل منازعه و سطوح منازعه چی میدانید بیان نمایید؟

جواب:

سوال سوم:

در مورد تفاوت های منازعه و خشونت چی میدانید؟

جواب:

بخش دوم:

لطف نموده سوالات ذیل در جدول را به اساس معلومات ذیل علامت (✓) گذاری نمایید.

(5= آگاهی بسیار بلند، 4= آگاهی خوب، 3= آگاهی کم، 2= من در باره این موضوعات آگاهی داشتم، 1= من در باره این موضوعات هیچ نمیدانم)

شماره	شاخص ها	1	2	3	4	5
1	در مورد معینیت شاروالیها/ اداره مستقل ارگانهای محلی آگاهی دارم					
2	در مورد منازعه و خشونت آگاهی دارم					
3	درمورد مراحل، عوامل و حل منازعه آگاهی دارم					
4	در مورد تصورات، نحوه رسیدن به از تصور به حقیقت معلومات دارم					

فصل اول

معرفی ورکشاپ و عقد قرارداد آموزشی

اهداف آموزش:

- در پایان این بخش اشتراک کننده گان قادر خواهند شد تا:
- اشتراک کننده گان با هم معرفی شده و تاریخچه مختصر یکدیگر را بدانند.
- قرارداد آموزشی (روش با آموزگار) را که در حقیقت تشریح کننده اساسات این ورکشاپ آموزشی می باشد، درک نمایند.
- مذاکره مجدد در یک پروسه مشورتی روی معیارها و قوانینی که پیشبرد کار آموزشی این ورکشاپ را به شکل مؤثر رهنمایی میکند.

لکچر، بحث، معلومات، سوال و جواب

شیوه:

فعالیت اول:

آموزگار ورکشاپ را با تلاوت چند آیات از قرآن کریم آغاز مینماید. متعاقباً خود را به اشتراک کننده گان معرفی نموده، عناوین و موضوعات ورکشاپ را مختصراً مورد بحث قرار میدهد. بعد از معرفی کوتاه برنامه، اشتراک کننده گان خود را معرفی مینمایند.

فعالیت دوم:

عقد قرارداد و ترتیب قوانین برای ورکشاپ:

با استفاده از میتود سوال و جواب آموزگار میتواند اشتراک کننده گان بپرسد تا چای اصول و مقررات در جریان ورکشاپ رعایت گردد و همه به آن مسؤل باشند. آموزگار میتواند نظریات اشتراک کننده گان را روی فلپ چارت یادداشت نموده و آن را تاختم ورکشاپ در یک جای مناسب که برای همه قابل دید باشد به نمایش بگذارد.

کوشش شود تا مقررات از زبان اشتراک کننده گان شنیده شود ولی موضوعات ذیل نیز میتواند قابل ذکر باشد.

۱. رعایت وقت: هر شخص میتواند در وقت معینه که از طرف اشتراک کننده گان و آموزگار تعیین میشود، حاضر گردد.

۲. احترام به نظریات همدیگر: تذکرگردد که درجریان ورکشاپ هر نظر راجع به موضوع محترم دانسته میشود و باید احترام گردد و به آن گوش داده شود.

۳. خاموش نمودن موبایل همراه: شاید بعضی اوقات ضرورت باشد که از موبایل استفاده گردد ولی کوشش شود تا بدون مزاحمت به دیگران به بیرون رفته و موبایل خویش را جواب دهند.

۴. بحث خارج از موضوع: هیچ کس نباید خارج از موضوع درسی بحث نماید تا از ضیاع وقت جلوگیری بعمل آید.

۵. پابندی و احترام به اصول ذکر شده: این اصول به اساس نظریات اشتراک کننده گان ساخته شده پس مطابق به اصل شماره ۲ هر شخص مکلف است تا در جریان ورکشاپ این اصول را مراعات نمایند.

فصل دوم

شناخت مفهوم نماز عه و خشونت

اهداف آموزش:

در پایان این درس اشتراک کننده گان قادر خواهند شد تا :

- با نماز عه و مفهوم آن آشنا شوند.
- تعریف واضح و دقیق از نماز عه داشته باشند.
- خشونت را تعریف نمایند.
- فرق بین خشونت و نماز عه را بدانند.

لکچر، بحث، معلومات، سوال و جواب، خانه پری فورم ارزیابی قبل از آموزش "رهنمایی های پلان درسی را در نظر بگیرد"

شیوه:

فعالیت اول:

در ابتدا آموزگار موارد ذیل را از اشتراک کننده گان پرسیده و نظریات آنها را روی فلپ چارت یادداشت مینماید:

- نماز عه چیست؟
- نماز عه چگونه واقع میگردد؟

فعالیت دوم:

بعد از جمع آوری نظریات اشتراک کننده گان آموزگار موارد ذیل را با آنها شریک میسازد.

مفهوم منازعه:

واژه منازعه (conflict) معمولاً به وضعیتی اشاره دارد که در آن گروه انسان معینی (قبیله‌ای، قومی، زبانی، مذهبی، اقتصادی- اجتماعی، سیاسی) و یا غیر آن با گروه‌های انسان معین دیگری به دلیل ناسازگاری واقعی یا ظاهری اهداف شان، تعارضی آگاهانه داشته باشند.

(Louise Cousser) لویزکوزر منازعه را چنین تعریف میکند: «مبارزه بر سر ارزش‌ها و مطالبه‌ای منزلت قدرت و منابع نادر، که در آن هدف هر یک از طرفین خنثی کردن، صدمه زدن و یا نابود ساختن رقبای خویش است».

منازعه روابط متقابل انسان‌ها با یکدیگر است و شامل مبارزه افراد با محیط فیزیکی شان نمی‌گردد. منازعه با رقابت محض یکسان نیست. انسان‌ها ممکن است به خاطر دست‌یابی به عناصری کمیاب به رقابت با یکدیگر برخیزند، بدون آن که کاملاً از وجود رقبای شان آگاه بوده یا در صدد جلوگیری از دست‌یابی آنها به اهداف شان برآیند. هنگامی رقابت به منازعه تبدیل می‌گردد که طرفین بکوشند موقعیت خویش را با تنزل دادن موقعیت دیگران تقویت کرده، مانع از دستیابی سایرین به اهداف شان گشته، و رقبای خویش را از دور خارج و یا حتی نابود سازند. منازعات با توجه به شرایط مختلف می‌توانند خشونت‌آمیز یا غیر خشونت‌آمیز، آشکار یا پنهان، قابل کنترل یا غیرقابل کنترل و حل - شدنی یا لاینحل باشند.

ماهیت منازعه:

با توجه به ریشه‌ها و علل موجوده، شرایط و موقعیت‌های مختلف، منازعات ممکن است دارای ماهیت خشونت‌آمیز یا مسالمت‌آمیز، آشکار یا پنهان، کنترل پذیر یا کنترل ناپذیر، قابل حل یا غیرقابل حل باشد. بنابراین، منازعه لزوماً به صورت خشونت‌آمیز تجلی و ظهور نمی‌کند. از این رو، امروزه بسیاری سیاست را هنر کارگردانی منافع متعارض و متضاد تعریف می‌کنند که فرایندی برای حل و فصل مسالمت‌آمیز منازعات مختلف است.

تعریف منازعه:

منازعه به وزن مفاعله کلمهء عربی است که در زبان دری از لحاظ لغوی به معنی نزاع، از هم کشیدن و کشمکش بکار میرود، در زبان چینایی، خطر و فرصت مساعد معنی گردیده و در زبان لاتینی به مفهوم بهم ساییدن دو شی جهت حصول شی ثالث بکار رفته است، چنانکه از بهم ساییدن دوسنگ چقماق آتش حصول میگردد.

منازعه از لحاظ اصطلاحی دارای تعاریف متعدد بوده که چند نمونه آن قرار ذیل میباشد:

- منازعه عبارت از تقابل دو یا چند طرز دید متفاوت بوده که اهداف، عملکرد ها، طرز تفکر و ارزشهای متفاوت را دربر میگیرد
- عبارت از تصادم منافع بین جوانب با هم بسته را گویند
- عبارت از عدم توافق خواسته ها و اهداف طرفین میباشد
- حالتی را گویند که طرفین اهداف ناسازگار میداشته باشند
- حالتی است که در آن نیروی انکشاف یک گروه توسط گروه دیگر محدود میشود
- عدم تطابق بین اهداف آشکار و اهداف پنهان را گویند

رویکردهای مختلف در مورد مفهوم منازعه:

- 1- منازعه امر ذاتی موجودات اجتماعی است
- 2- منازعه مربوط به طبیعت و ساختار جامعه است
- 3- منازعه یک امر اخلاص برانگیز در سیستم اجتماعی و نشانه ای آسیب پذیری است
- 4- منازعه نقش کارکردی در سیستم اجتماعی دارد و برای تحول اجتماعی ضروری است
- 5- منازعه ویژگی اجتناب ناپذیر منافع دولت های رقیب در صحنه بین المللی است
- 6- منازعه یک سوء برداشت، سوء محاسبه ناشی از ارتباطات ضعیف بین طرفین یک کشمکش میباشد
- 7- منازعه روند عمومی تمام جوامع است

نکات مهم در مورد منازعه:

- منازعه اختلاف نظر است، آن را تغییر دهید
- منازعه دو طرز دید مختلف است، آن را بررسی کنید

- منازعه جزء زنده گی است، آن را قبول کنید
- منازعه فرصت مساعد است، آن را انکشاف دهید
- منازعه برخورد است، آن را افهام و تفهیم نمایید
- منازعه خطر است، آن را احتیاط به کار است
- منازعه در همه جا موجود است، آن را درک کنید
- منازعه مثبت است، آن را استقبال کنید
- منازعه منفی است، به آن تغییر جهت دهید
- منازعه زیان آور است، از آن جلوگیری کنید
- منازعه کشمکش است، آن را تحلیل و تسهیل کنید
- منازعه تصادم است، آن را کنترل کنید
- منازعه زد و خورد است، آتش بس کنید
- منازعه عدم توافق است، حل مشکل کنید
- منازعه آتش است، از آن استفاده مثبت کنید
- منازعه پیوست با انسان است، باید از آن استفاده بهتر کنید
- منازعه صعود و نزول زنده گی است، از آن به احتیاط عبور کنید
- منازعه آمد آمد روزگار است، از آن نباید رو گردانی کنید

منازعات مثبت:

نوع از منازعه میباشد که در نتیجه آن بهتری باشد و بتواند سبب تقویت اداره ماحول و کشور گردد.
بطور مثال: اگر دو کارمند یک اداره برای شریک ساختن نظریات خویش به منازعه میپردازد و هدف آنها دریافت راه حل مناسب و بهتر برای منافع و اهداف اداره باشد، یک منازعه مثبت میباشد.

منازعات منفی:

هر منازعه که نتیجه آن سبب رکود اداره یا جامعه گردد، منازعه منفی است. نظر به تحقیقات که توسط علما انجام گردیده، هر منازعه میتواند مثبت باشد مشروط بر اینکه روش برای حل آن مناسب انتخاب گردد.

تعریف خشونت:

خشونت یک کلمه ی عربی است که در لغت خشن شدن و درشت شدن را گویند. همچنان رساندن هر نوع ضرر به دیگران را خشونت گویند. بنا بر این خشونت نه تنها ابراز خشم و غضب است بلکه ساحه وسیع را در بر میگیرد. اساس خشونت را ضرر رساندن به دیگران تشکیل میدهد، که شامل اضرار مادی، معنوی، جسمی، روانی و غیره میباشد.

خشونت عبارت از برخورد زشت و ناسالم با جانب مقابل است که باعث ایجاد غصه و قهر میگردد. خشونت عبارت از عمل فردی یا گروهی است که صدمه فیزیکی و یا روانی به دیگران وارد مینماید و ارزش های آنان را صدمه میزند.

فرق بین منازعه و خشونت

منازعه	خشونت
➤ منازعه بخشی از زنده گی ما است	➤ خشونت زیان به بار می آورد
➤ منازعه هیچگاه تمام نمیشود	➤ از خشونت باید خود را حفظ نمود
➤ منازعه بدون خشونت به پایان میرسد	➤ خشونت سبب برخورد فیزیکی و جنگ میگردد
➤ منازعه دارای جوانب مثبت و منفی میباشد	➤ خشونت از هر نگاه منفی است
➤ منازعه مثبت سبب پیشرفت، شناخت، دوستی و تصمیم گیری میگردد	➤ خشونت سبب جنگ، دشمنی، پس ماندگی و بد بختی میگردد
➤ منازعه میتواند انرژی شود برای تغییرات مثبت	➤ خشونت میتواند انرژی را به طرف منفی جهت بدهد

فصل سوم

تجزیه و تحلیل منازعات

اهداف آموزش:

در پایان این درس اشتراک کننده گان قادر خواهند شد تا :

- عوامل منازعه را دریابند.
- با سطوح منازعه آشنا شوند.
- مراحل منازعه را بدانند.

لکچر، مباحثه، سوال و جواب، کار گروهی

شیوه:

فعالیت اول:

در ابتدا آموزگار موارد ذیل را با اشتراک کننده گان شریک نموده و نظریات آنها را روی فلپ چارت یادداشت مینماید.

- به نظر شما عوامل منازعه چیست؟
- راجع به سطوح آغاز منازعه چی میدانید؟

فعالیت دوم:

بعد از جمع آوری نظریات اشتراک کننده گان آموزگار موارد ذیل را با آنها شریک میسازد.

عوامل منازعه:

عوامل منازعه را میتوان به طور ذیل بیان داشت.

• منازعه بر مبنی علاقه یا انتخاب:

این نوع منازعه برای بدست آوردن یک چیزی میباشد که ضروری باشد. مثلاً یک وظیفه که در بین مردم محترم باشد و یا شامل پروسه مردمی باشد.

این نوع منازعه شامل گزینه های ذیل میباشد.

✓ عوامل فیزیکی: که انسان جسماً احساس خطر نماید.

✓ عوامل اجتماعی: وقتی که شخص تحت فشار جامعه باشد، منازعه بوجود می آید.

✓ عوامل صحتی: وقتی که صحت انسان در معرض خطر قرار داشته باشد، منازعه بوجود می آید.

✓ عوامل اقتصادی: وقتی که فشار اقتصادی به حد اعظمی برسد، منازعه بوجود می آید.

✓ عوامل روانی: بوجود آمدن منازعه به شکل تصادفی .

✓ عوامل به اساس اهداف شخصی: عروسی

✓ عوامل نفوذ: دیگران را تحت نفوذ خود قرار دادن.

✓ کوشش برای بدست آوردن قدرت.

✓ بی باوری.

✓ بی انصافی.

✓ منازعه بر اساس ضرورت و نیازمندی ها:

این منازعه به اساس نیازمندی های روزمره بوجود می آید، مانند غذا، آب، خانه و امنیت.

• منازعه روی ارزش ها:

این منازعه به اساس معیارات اخلاقی روزمره بوجود می آید، مانند مذهب، حقوق بشر، سنت ها و عنعنات.

• منازعه روی هویت:

این منازعه معمولاً منازعات گروپی را تشریح مینماید. مانند عضویت در گروپ های اقلیت، زن بودن در جامعه مرد سالار، هویت ملی، هویت قومی و نژادی.

• منازعات فکری (ایدئولوژی) به سطح بین المللی:

این منازعه معمولاً روی موضوعات سیاسی و فکری بوجود می آید. مانند کمونیزم، سوسیالیسم، نظام سرمایه داری و غیره.

• منازعه روی میانجیگری:

این منازعه وقتی بوجود می آید که شما به حیث میانجیگر قابل قبول یک جانب منازعه نباشید، و فیصله شما مورد تأیید آنها نباشد.

سطوح 9 گانه برای آغاز منازعه:

- 1- **تهداب گذاری:** در این سطح تبادل پیام ها بسیار تند میگردد ولی امکان حل منازعه از طریق گفتگو وجود دارد (نه زورگویی و نه انتخاب جنگ).
- 2- **مفاهمه:** در این حالت دو قطب مخالف بوجود می آید، احساسات و مفکوره های خویش را در جایگاه بالا و پائین قرار میدهد.
- 3- **کردار و رفتار:** در این حالت هر دو جانب به این نتیجه میرسد که فکر کردن در این مورد سودی ندارد و خطرات سوه تفاهم هر دو جانب را تهدید مینمایند.
- 4- **ائتلاف سازی:** در این حالت هر جانب یک دیگر را تهدید مینمایند و مانور های نظامی را به راه می اندازد همچنان جهت تقویت خویش کوشش مینماید ائتلاف، بسازند و دیگران را نیز به نفع خود در آورند.
- 5- **عدم احترام:** در این حالت بالای یکدیگر حمله می نمایند و طرف مقابل خویش را تضعیف مینماید.
- 6- **آماده گی برای حراس:** در این حالت یک دیگر را به لت و کوب تهدید مینماید.
- 7- **واکنش ها علیه نتایج بار آمده:** در این حالت هر دو جانب بر بادی را بهترین راه دانسته و اندک ترین شکست جانب مقابل را به عنوان کامیابی خویش تلقی مینماید.
- 8- **از بین رفتن:** در این حالت تباه کردن دشمن به یک هدف مبدل میگردد.
- 9- **حمله بالای یک دیگر:** در این حالت هر دو کوشش مینماید تا جانب مقابل از بین برود ولو که به قیمت از بین رفتن خودش هم باشد.

حالات آغاز منازعه و خشونت و جلوگیری آن

منازعات و خشونت ها چگونه آغاز میگردد؟	راه های جلوگیری خشونت و منازعات
➤ دریافت حقایق ➤ سخنان توهین آمیز ➤ شناخت درست طرفین جنگ از طریق افشاگری ➤ عدم جدایی بین شخص در موضوع جنگ ➤ عدم تأمین امنیت و مغلوب ساختن افراد با استفاده از قدرت ➤ گوش دادن به استدلال یک جانب ➤ عدم توجه به ضروریات موجود ➤ عدم معلومات کافی از قوانین ➤ عدم توانایی در حفظ حرمت ➤ یک سان نگری ➤ عدم انتخاب راه فرار ➤ عدم احترام به قوانین غیر تحریری	➤ فعالیت های توافقی ➤ سخن گفتن با حوصله ➤ تضمین حفظ حرمت شخصی ➤ قضاوت کردن بالای موضوع منازعه، درک شخص ➤ تضمین امنیت ➤ حساس بودن ➤ در نظر گرفتن علایق هر دو جانب ➤ درک و توجه به ضروریات موجود ➤ احترام به خواست های مشروع هر دو جانب ➤ جلوگیری از بی حرمتی هردو جانب ➤ پیشنهاد برای کار مشترک ➤ کوشش نمودن برای وحدت ➤ دیدن و احترام به قوانین غیر تحریری

مراحل منازعات:

منازعات معمولاً با گذشت زمان در مراحل مختلف از فعالیت ها تغیر مینماید. بطور مثال شدت منازعات، ازدیاد فشار، خشونت، پس به این اساس لازمی است که آنرا با در نظر داشت مراحل آن تحلیل و تجزیه نماییم مراحل تجزیه منازعات قرار ذیل است:-

مرحله قبل از منازعه:

این حالتی است که دو یا زیادتز از دو جانب اهداف مصالحه را ندارند که این خود سبب یک منازعه دیگر شده میتواند، در این حالت منازعه از دید مردم دور است شاید یکی یا چند تن از آن آگاهی داشته باشد که تا هنوز هم امکان مصالحه وجود دارد. در این حالت امکان دارد که بین روابط آنها قوت وجود دارد یا خود آنها تماس گرفتن را رد کند.

مرحله مقابله:

در این مرحله منازعه روشن شده؛ امیدواری وجود دارد که یکی از طرفین موجودیت مشکل را احساس نماید و درک کند که شاید یکی از همکاران طرف مقابل دست به عکس العمل بزند، در بعضی حالات کمترین خشونت سبب از بین بردن روابط بهتر دو گروه میگردد و هر دو طرف برای مقابله احتمالی آماده گی میگیرد و برای ساختن ائتلاف با هم یکجا میگردد.

مرحله بحران:

در این مرحله منازعه به پایان میرسد و وقت برای جنگ است که شاید از هر دو طرف به تعداد زیاد تلفات داشته باشد، انتقادات و نظریات مردم عام به هر دو گروه میباشد.

مرحله نتیجه:

یکی از راه های که میتواند جنجال ها را به پایان برساند شکست یکی از جوانب و یا آتش بس میان هر دو طرف میباشد، در این مرحله یکی از جوانب یا به سبب شکست و یا هم به سبب میانجیگری شخص سوم به جنجال ها خاتمه بدهد. این نتیجه شاید به اساس توافق باشد و یا هم با استفاده از قدرت شخص سوم تا هر دو طرف را وادار بسازد که نتیجه را قبول کند.

مرحله بعد از منازعه:

در نهایت این وضعیت به یک شکلی به پایان میرسد تا برای منازعات و جنجال های بعدی نقطه پایان بگذارد و روابط عادی بین هر دو گروه برقرار گردد. اگر مشکل به مبنای هدف حل نشده باشد، در این حالت شاید در آینده باز چنین موضوع پدیدار گردد.

فصل چهارم

تصورات

اهداف آموزش :

در پایان این فصل اشتراک کننده گان قادر خواهند شد تا :

- با تصورات آشنا شوند.
- تصورات نادرست را شناسایی نمایند.
- نحوه رسیدن از تصور به حقیقت را درک نمایند.

مباحثه، سوال و جواب، لکچر

شیوه :

فعالیت اول:

در ابتدا آموزگار تصویر ذیل را با اشتراک کننده گان شریک نموده و نظریات آنهار را جمع آوری مینماید، در حقیقت هدف از تصویر جمع آوری نظریات مختلف و تصورات مختلف از اشتراک کننده گان است.



در تصویر فوق چی را میبینید

فعالیت دوم:

بعد از جمع آوری نظریات اشتراک کننده گان آموزگار موارد ذیل را با آنها شریک میسازد.

تعریف تصورات

تصور عبارت از تجسم نمودن خیال یا حدسی در ذهن میباشد. انسانها در برابر موضوعات، حوادث، برخوردها و سایر جنبه های زنده گی تصورات مختلف دارند و مسایل را از دیدگاه خاص خود می بینند. لذا میتوان گفت که تصور، حدس و گمان انسان ها در مورد مسایل مختلف میباشد. تصورات انسان بیشتر اوقات درست نمیشود. همان طوریکه چهره های انسانها از همدیگر فرق دارند به همین اساس تصورات و برداشت های انسانها نیز یکسان نبوده، بلکه متفاوت میباشد. یعنی هر انسان مسائلی را از دیدگاه خود دیده، ممکن است یک عمل یا عکس العمل به اشکال مختلف در ذهن وی خطور کند. پس باید این حقیقت را بپذیریم که تصورات و برداشت های دیگران از تصور و برداشت ما فرق دارد. لذا نباید بالای تصور و برداشت خویش پافشاری کنیم و به اساس تصورات خود فوراً قضاوت نماییم. بلکه بهتر است تا از طریق مفاهمه صلح آمیز تصورات خود را با تصورات جانب مقابل شریک سازیم. تا از دیگران توقع نداشته باشیم که مانند ما تصور و برداشت داشته باشد.

تشکیل مناظره از تصورات نادرست:

این یک حقیقت مسلم است که تصورات و برداشت های نادرست اغلباً باعث وقوع منازعات شدید میگردد. زیرا طرفین از مقاصد و اعمال همدیگر تصورات نادرست نموده و مشکل اساسی را درک نمی نمایند و همچنان هر یک از دیدگاه خود جانب مقابل را مقصر و ملامت میداند. برای حل اینگونه منازعاتی که به اساس برداشت ها و تصورات غلط واقع میشود، لازم است تا در مورد تصورات و برداشت های جانب مقابل فکر نموده با او مفاهمه نماییم و مشکل را از دیدگاه او ببینیم و باید بالای تصورات خود زیاد اصرار نرزم، زیرا ممکن است تصورات ما نادرست باشد.

نحوه رسیدن از تصور به حقیقت:

برای رسیدن به حقیقت موضوع، لازم است تا در مورد تصورات و برداشت های خود و جانب مقابل غور و دقت نماییم. یعنی از عالم حدس و گمان بیرون گردیده به عالم تفکر داخل شویم. زیرا تفکر مانند مشعلی است که زوایای تاریک زنده گی را برای ما روشن میسازد. در حالت تصور احساسات بالای انسان غالب میباشد اما در

مرحله تفکر عقل به فعالیت شروع نموده احساسات و هیجانات مغلوب میشود. خلاصه اینکه برای رسیدن به حقیقت اولاً باید در مورد تصورات خود و جانب مقابل فکر کنیم بعداً از عقل استفاده نموده و بعد از مفاهمه با جانب مقابل در جستجوی حقیقت شویم. این یک شیوه مؤثری است که ما را کمک میکند تا بطور معقول و پسندیده از دنیای تصورات و برداشت ها، خود را به عالم حقیقت برسانیم. یک نکته را باید بخاطر داشت که هیچگاه در عالم تصورات به قضاوت نپردازیم، زیرا قضاوت زمانی سودمند است که به حقیقت رسیده باشیم. اشکال ذیل شیوه رسیدن به حقیقت را واضح میسازد.



طوریکه در شکل فوق دیده میشود، تصور اکثراً از حقیقت دور میباشد که با تفکر تجسس و تعقل می توانیم به حقیقت نزدیک شویم و نباید قبل از رسیدن به حقیقت در مورد کسی یا چیزی بد گمان شویم.

چگونه میتوانیم تصورات جانب مقابل را درک نماییم؟

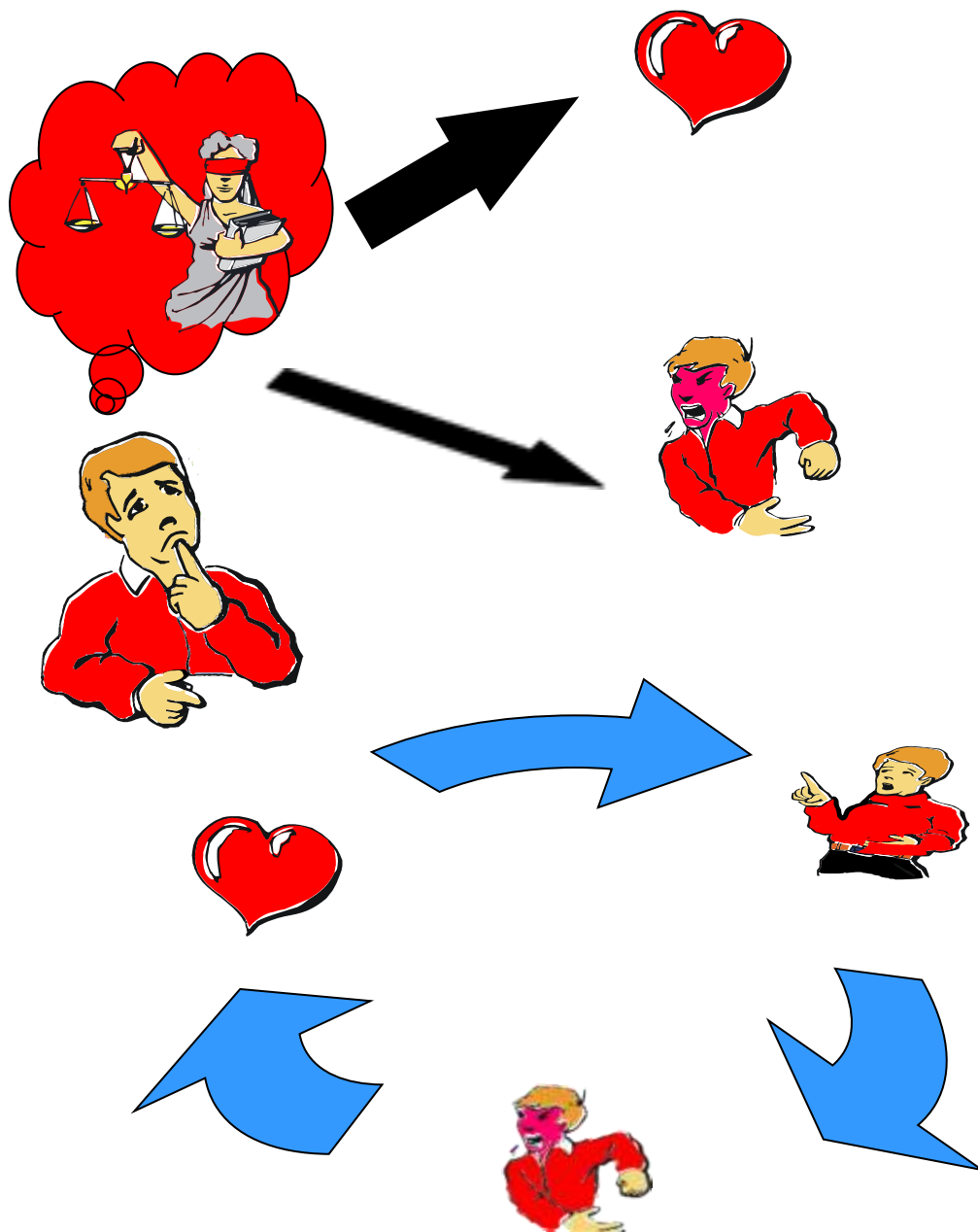
طوریکه میدانیم تصورات و برداشت های نادرست ما اکثر اوقات باعث ایجاد منازعات میگردد. علت عمده آن این است که ما بالای تصورات و برداشت های خود زیاد حساب می کنیم و در مورد تصورات جانب مقابل اصلاً فکر نمی کنیم.

منازعات در برخی حالات از عمل ما نه بلکه از تصورات و برداشت های نادرست ما ناشی میشود. پس ما باید بالای تصورات خود تاکید نکنیم بلکه کوشش نماییم تا تصورات و برداشت های جانب مقابل را درک نموده یعنی خود را در موقف سمت مقابل قرار داده و از دیدگاه او مشکل را مشاهده نماییم. زیرا تصور هر کس به سطح دانش، مهارتها، وضع خانوادگی، محیطی و سائر عوامل بستگی دارد.

بدینگونه بین تصورات اطفال، جوانان و بزرگسالان هم تفاوت های عمیق موجود است. انسان در زمان طفلی یک نوع تصور در جوانی تصور دیگر و در کلانسالی در مورد همان موضوع تصور دیگر داشته باشد. زیرا نظر به تجارب انسان تصورات وی هم فرق میکند.

فعالیت سوم:

کار گروهی: تصاویر ذیل را با اشتراک کننده گان شریک ساخته و نظریات آنها را در مورد ادراک، ارزش ها، اعتقادات و طرز فکر جمع آوری نموده، یادداشت نمایید.



خلاصه نمایش تصاویر:

- 1- رفتار ما تأثیر قوی بالای دیگران و ارزیابی خود ما دارد.
- 2- احساسات منفی در مورد دیگران (قهر) باعث تنش و تیره گی روابط شده میتواند. احساس خود بینی ما نزد دیگران در حقیقت تکبر تلقی میشود.
- 3- تعامل با آنانیکه دارای ارزش های مختلف اند، متفاوت بوده که میتواند از سرحد عصبانیت شروع و تا سرحد عدم تحمل طرف مقابل بی انجامد.

فصل پنجم

حل منازعات و مراحل اساسی آن

اهداف آموزش : در پایان این فصل اشتراک کننده گان قادر خواهند شد تا :

- با نکات اساسی حل منازعات آشنا شوند.
- مراحل اساسی حل منازعات را به شکل کلی درک نمایند.
- با اشتباهات در منازعات آشنا شوند.
- روش های تعامل با منازعات را فرا گیرند.

سوال و جواب، مباحثه، لکچر و کار عملی

شیوه:

فعالیت اول:

در ابتدا آموزگار موارد ذیل را از اشتراک کننده گان پرسیده و نظریات آنها را روی فلپ چارت یادداشت مینماید.

✓ نکات اساسی در حل منازعات کدام ها اند؟

✓ یادداشت خویش را در مورد منازعات که توسط شما حل شده باشد به کدام شیوه است بیان

نمایید؟

فعالیت دوم:

بعد از جمع آوری نظریات اشتراک کننده گان آموزگار موارد ذیل را با آنها شریک میسازد.

ده روش اساسی برای حل منازعات:

1. توقعات:

✓ کوشش کنید تا در منازعات روش (برد – برد) را بکار ببرید.

طرز تلقی شما در یک گفتگو، نقش عمده را برای رسیدن به نتیجه ایفاء مینماید. ما از لحاظ ادراکی بسوی تصاویر یک در ذهن ما مجسم میشود کشانیده می‌شویم، فلذا باید موضوع را قابل دید بسازیم و انتظارات مثبت داشته باشیم.

2. پلان:

✓ قبل از آغاز مکالمه آماده شوید.

- از اهداف و موقف خود اطمینان و آگاهی کامل داشته سعی نمایید تابشترین راه حل متوقعه را دریافت کنید.
- چه برای شما منصفانه و معقول بوده و چه میتواند حد اقل قابل قبول باشد.
- دیگر به چه نوع معلومات و شواهد ضرورت دارید؟
- در مورد استراتژی تان فکر کنید.

3. انتخاب جدید برای توافق حاصل شده از مذاکره:

✓ بهترین بدیل را واضح سازید. (نکته بیرون رفت)

- بدانید که به چه موافقه میکنید، نکات محتاط کدام ها اند؟
- سعی نمایید تا انتخاب جدید جانب مقابل را تضمین کنید. (در مذاکرات و حل منازعات، هدف آن است که به انتخاب جدید جانب مقابل تا جائیکه ممکن است، نزدیک گردیم).

4. وقت: برخورد شما در برابر منازعه از انتخاب وقت آغاز میشود

- در دقایق ناوقت بعد از ظهر یا ختم کار و همچنان در ختم هفته (مثلا بعد از ظهر پنجشنبه) از مباحثه و دیالوگ روی منازعه صرف نظر نمایید
- جانب مقابل و شما نمی خواهید که تشویش مباحثات نا تمام را با خود به منزل ببرید و در ایام رخصتی خود را تحت فشار قرار دهید

5. حاضر باشید:

- محیط مناسب و آرام را جهت مذاکره یا مباحثه انتخاب نمایید
- روبرو در عدم موجودیت موانع، مراجعین و زنگ تليفون های موبایل صحبت نمایید
- تا حد امکان از مباحثات و تبادل نظر از طریق تليفون و یا ارسال ایمیل خود داری نمایید

6. مشکل را از شخص طرف مقابل مجزا سازید:

- مشکل را از اشخاص مجزا سازید. بسیار مهم است که با مشکل طرف باشید نه با اشخاص یا شخصیت جانب مقابل جملات لفظی به جانب مقابل پرهیزید.
- اگر جانب مقابل احساس نماید که تهدید میشود به دفاع از خود برخاسته و در نتیجه تشخیص ریشه های مشکل ناممکن میشود.

7. از تشبیهات، قیاس و حاشیه روی ها صرف نظر نمایید:

- کوشش کنید مستقیم حرف بزنید. تشبیهات جالب اند، اما از دیدگاه افراد مختلف به معانی مختلف تعبیر میگردند. در چنین حالات نمیتوانید مطمئن باشید که طرف مقابل سخنان شما را بصورت درست درک نموده است یا خیر .

8. استعمال کلمه “من”

- از دیدگاه خود حرف بزنید – جملات را به عوض کلمه شما با کلمه (من) آغاز کنید . مانند “ من فکر میکنم، من احساس میکنم و امثال آن “ نه اینکه “ شما گفتید...” شما فکر میکنید “
- بخاطر داشته باشید که اگر جانب مقابل را ملامت نمایید، مشکل بیشتر خواهد شد.

9. شنیدن فعال

- از مهارت شنیدن فعال استفاده نمایید، این مهارت دربرگیرنده بررسی متداوم گفته ها و اطمینان از درک درست طرف مقابل است .
- حرفهای طرف مقابل را تکرار نمایید تا مطمئن شوید که او را درست درک نموده اید.
- بیشتر به آینده و آنچه باید کرد، تاکید و تمرکز نمایید
- بطور متداوم سوال نمایید تا مطمئن گردید که درست شنیده اید.

10. وقفه در جریان صحبت:

اگر احساس میکنید که نمیتوانید فضای احترام متقابل را حفظ نمایید، بهتر است صحبت ها را به تأخیر بیندازید اما زمان ملاقات بعدی را با مشوره جانب مقابل تعیین نمایید. این تأخیر به هر دو جانب موقع میدهد تا گفت و شنود را بدون ایجاد فضای خشونت و تنفر توقف دهند.

مراحل اساسی در حل منازعات:

برای حل منازعات باید مراحل ذیل را جدی در نظر داشت که میتواند هیئت مذاکره کننده را به سوی موفقیت سوق دهد.

مرحله اول : دریافت نظریات و دید گاه جانب مقابل

- صرف سوالات مرتبط به هدف اصلی موضوع مدنظر را طرح نمایید.
- از حملات لفظی و اشارات بی مورد پرهیز نمایید.
- فعالانه گوش دهید و بطور دقیق به آنچه گفته شده، توجه نمایید.
- حرف طرف مقابل را قطع ننمایید.
- آنچه گفته شد جمع بندی و خلاصه نمایید.
- طرف مقابل باید احساس کند که شما گفته های شان را درست فهمیده اید.
- یادداشت بگیرید.

مرحله دوم: نظریات و دید گاه خویش را بصورت روشن و واضح بیان کنید

- روی تقاضا ها و در صورت ضرورت تحریمات تان را بطور واضح بیان نمایید.
- از تعرض و تحریک احساسات طرف مقابل خود داری نمایید.
- دقیقاً به حرف های جانب مقابل گوش فرا دهید و به آن احترام قائل شوید .
- اطمینان حاصل نمایید که جانب مقابل با پرسش سوالات هدف شما را درست درک نموده است.

مرحله سوم : دریافت راه حل مشترک

- سعی کنید تا از توقعات مختلف و متفاوت یک هدف مشترک دریافت نمایید.
- کوشش نمایید تا راه حل مشترک را جهت بر آورده شدن توقعات خود و جانب مقابل دریابید.
- از وسعت نظر و گذشت کار بگیرید.
- توقعات تان را کنار بگذارید .
- با جانب مقابل منصفانه و معقولانه افهام و تفهیم نمایید .
- از یک شخص ثالث که مورد قبول و احترام شما و جانب مقابل تان باشد، تقاضای همکاری نمائید.

اشتباهات در منازعات و روش های تعامل با آن

اشتباهات در منازعات:

اشتباهات در منازعه دارای انواع گوناگون است که هم از طرف هیئت مذاکره کننده و هم از طرف جانبین صورت بگیرد، در ذیل انواع اشتباهات منازعات را خلاصه بیان میداریم.

- استفاده از کلمات توهین آمیز
- حاشیه روی، برخورد نامناسب و تعصب آمیز
- متهم کردن جانب مقابل
- نادیده گرفتن نکات مهم صحبت های جانب مقابل
- تهدید شفاهی یا توسط زبان اشاری
- قطع صحبت های طرف مقابل
- مطرح نمودن مسایل خارج از موضوع

استراتژی برای حل منازعات

روش های تعامل با منازعات را میتوان به طور ذیل خلاصه نمود:

1- حالت خود خواهی و تکبر (زور) : (من درست میگویم – شما درست نمیگویید)

- حکم کردن
- تهدید نمودن
- تحقیر کردن

2- روش پذیرش (اطاعت) :

- خاموشی
- محتاط و درخواست کننده
- مطیع و فرمانبردار
- طفل گونه

3- روش سازش (موقف مساوی) : (من درست میگویم – شما درست میگویید)

- خونسرد
- هدفمند
- منصف
- فراخ نظر

روش های حل منازعات

به شکل عموم سه روش عمده برای حل منازعات وجود دارد که هر کدام با در نظر داشتن نوعیت منازعه، قدرت طرفین، و ضرورت انتخاب میگردد، هر کدام آن در اوقات مختلف بر حسب ضرورت مفید میباشد.

1- روش حل مشکل (برد / برد) :

روش حل مشکل منازعات را از حالت تعرض و دفاع بحالت همکاری تغییر میدهد. این یک تحول موثر در عملکرد است که مسیر کلی مباحثات را تغییر میدهد. این بهترین راه حل است، زیرا هر دو جناح سرخرو و برنده میباشند.

در این روش رسیدن به حل مشکل شامل استراتژی های ذیل میباشد:

- تجدید نظر به نیازمندی های اساسی
- شناسائی و در نظر گرفتن تفاوت های فردی
- فراخ نظری در پذیرش موقف جانب مقابل در روشنایی معلومات مشترک و تشریک مساعی
- تهاجم بر مشکل نه بر علیه جانب مقابل

2- روش اجتناب (باخت – باخت) :

- عقب نشینی، سازش نادرست
- این راه حل معمولاً کوتاه مدت می باشد
- عقب نشینی، سازش نادرست
- این راه حل معمولاً برای یک مدت زمان محدود می باشد.

3- برد – باخت:

- بازنده ناراضی میباشد.
- منازعه ظاهر ا حل شده بنظر میرسد اما در باطن مانند آتش زیر خاکستر شعله ور میباشد که با رسیدن اندک ترین خس و خاشاک دوباره زبانه میزند.

چک لیست خط السیر منازعات، طرق حل منازعات، ارزیابی و تحلیل طرف مقابل و تفکر منطقی پیشنهاد شده

چک لیست خط السیر منازعات:

1. سوابق منازعه از چه قرار است؟
2. آیا نکات مهم برگشت در خط السیر این منازعه وجود دارد؟
3. آیا منازعه تغییر کرده؟ آیا منازعه شدت یافته؟ آیا منازعه کاهش یافته؟
4. در کدام شرایط منازعه شدت میابد، در کدام حالت فروکش میشود؟
5. کدام اسباب منازعه را شدت می بخشد و کدام یک باعث کاهش آن میگردد؟
6. آیا حالتی وجود دارد که امکان فاصله گرفتن از منازعه را ممکن سازد؟
7. در کدام حالات منازعه کاهش میابد؟
8. امکانات کاهش منازعه توسط جوانب ذیدخل یا جوانب ثالث بیطرف چگونه است؟

میانجیگری و خصوصیات آن

تعریف میانجیگری:

میانجیگری که آنرا در زبان انگلیسی به (Mediation) یاد میکنند، در لغت به معنای "وساطت" میان دو نفر میباشد. میانجیگری در اصطلاح روشی است که به موجب آن شخص ثالث بیطرف به عنوان میانجی از طریق تشکیل جلسات و گفتگو طرفین منازعه را در ایجاد راه حل های احتمالی که برای حل منازعه متصور است همکاری مینماید.

میانجیگری یکی از روش های حل اختلاف است که در آن یک شخص ثالث به نام میانجی به طرفین اختلاف در رسیدن به توافق کمک میکند. میانجیگری ممکن است به توافق طرفین نینجامد و بی نتیجه بماند، در صورت موفقیت در دستیابی به توافق نیز مفاد آن معمولاً از سوی خود طرفین تعیین شده است.

طرفین اختلاف ممکن است کشورها، سازمان‌ها، گروه‌ها، افراد و یا هر شخص دیگری باشند که میانجیگری منفعتی را برای آنان در پی خواهد داشت، آنان میبایست میانجی را شخصی بیطرف بدانند.

میانجیگری در موضوعات مختلف مورد اختلافی کاربرد دارد، از جمله مسائل تجاری، حقوقی، دیپلماتیک، کاری و خانوادگی.

در میانجیگری برخلاف داوری و ارزیابی کارشناس، پذیرش نظر شخص ثالث برای طرفین الزامی نیست. بلکه کار میانجی فراهم آوردن امکان مذاکره طرفین و کشف دقیق موارد اختلاف و رسیدن آنها به بهترین راه حل ممکن است.

میانجیگری بیشتر در اختلافات پیچیده‌ای که نیاز به گفتگوی غیررسمی طرفین دارد، مفید است. سرعت و هزینه کمتر میانجیگری از مزایای این روش حل اختلاف نسبت به فرایند داوری و اقامه دعوی در دادگستری است.

دلایل میانجیگری چیست؟

- میانجیگری یک روند بدیل حل منازعات است که آزموده شده، مؤثر و سبب صرفه جویی در وقت میباشد. بدین معنا که میانجیگری یک شیوه رسمی و قابل قبول به سطح بین المللی جهت حل منازعات تجاری میباشد که قویاً سبب صرفه جویی و عدم ضیاع پول و زمان جوانب ذیدخل در منازعه می گردد.
- میانجیگری روند حل منازعات جوانب دخیل در منازعه می باشد. جوانب منازعه به جای انتخاب یک حکم یا داور ترجیح میدهند یک میانجی را انتخاب نمایند، جوانب منازعه مجبور به قبول فیصله قضایی نمی باشند بلکه اختیار دارند بصورت جمعی در جهت حل منازعات خویش تلاش نمایند.
- میانجیگری در ماهیت خود نسبت به یک دعوی قضایی، کمتر رسمی و خصمانه می باشد. میانجیگری در محل های خارج از تسهیلات دولتی مانند دفاتر و اتاق هیئت ها انجام می شوند نه در محاکم، کدام صحنه و محل خاص ضرورت نیست، بطور کلی میانجیگری دارای ساختار کمتر نسبت به ساختار دعوی قضایی در محاکم می باشد.
- میانجیگری بصورت سری و محرمانه برگزار می گردد. شکایات، برخلاف آنچه که در محاکم رسمی وجود دارد، در ملاء عام مطرح نمی شوند و جوانب ذیدخل در منازعه در انتخاب راه حل ها مخصوصاً راه حل های متناسب به منافع شان آزادی بیشتر دارند و میدانند که با تطبیق آن کدام امتیاز گیری، مصالحه و یا کدام اقدامی در آینده متوجه آنها نخواهد بود.

اهمیت میانجیگری؟

- هرگاه منازعه و یا اختلاف موجود باشد، میانجیگری بیشتر از همه یک روند مناسب حل منازعات می باشد.
- از آنجائیکه یک موافقتنامه از منظر حقوق و قانون لازم الاجراء می باشد؛ وکالت در میانجیگری بمنظور کمک به شناسایی موضوعات، راه حل ها و کمک با میانجی در تهیه پیش نویس یک موافقت نامه قابل قبول جانبین تاکید می گردد، اما ضرورت نیست.
- موجودیت اسناد و مدارک و شواهد، هرچند که ضرورت نیست، اما میتواند در تعیین موقف جوانب ذیدخل در منازعه کمک نماید.

وظایف و مسوولیت‌های میانجی:

1. با در نظر داشت ماهیت، خواستهای طرفین، زمان و منافع مالی، میانجی میتواند به شیوه که به نظر وی مناسب باشد، میانجیگری را انجام دهند. میانجی صلاحیت تحمیل یک راه حل را بالای طرفین ندارد ولی در صورت درخواست، میتواند به شکل شفاهی یا کتبی پیشنهادات را در زمینه به عنوان راه حل پیشنهاد نماید.
2. میانجی میتواند به طرفین به شکل مشترک یا جداگانه ارتباط برقرار کند، به شمول ملاقات محرم/خصوصی و طرفین مکلف به همکاری با میانجی منازعه خویش میباشند. یک طرف هر زمانی درخواست نشست خصوصی و محرم را به میانجی نموده میتواند. طرفین ذیدخل باید همکاری همه جانبه نماید تا روند میانجیگری بطور نتیجه بخش به پیش برود و در زمان معینه آن صورت گیرد.
3. طرفین تشویق میگردد، که همه اسناد مرتبط به حل قضیه خویش را با هم معاوضه نمایند، میانجی میتواند تبادلۀ تفاهم نامه درمورد موضوعات از جمله منافع اساسی و پیشینه گفتگوهای طرفین را درخواست نماید.
4. در صورت نیاز، یک طرف آن معلومات را که میخواهد سری نگهداشته شود، میتواند آن را در یک تماس جداگانه به میانجی مطرح نماید.
5. هنگام که فیصله نهایی بالای تمام موارد یا برخی از موارد منازعه در همان نشست/نشستها میانجیگری صورت نگرفته باشد، میانجی میتواند جلسه را تا یک مدت زمان بیشتر ادامه داده، تا به فیصله نهایی دست یابد. میانجی نماینده قانونی کدام طرف نمیشود و نه هم کدام امانت داری را به طرف ها دارد.

ارزیابی اشتراک کننده گان ورکشاپ آموزشی حل منازعات بعد از برگزاری برنامه

یادداشت آموزگار:

1. آموزگار به اشتراک کننده گان توضیح بدهد که بعد از هر برنامه ارزیابی اشتراک کننده گان جهت سنجش یادگیری آنها و موفقیت آموزگار لازم است.
2. آموزگار اشتراک کننده گان را آماده ارزیابی سازد.
3. آموزگار زمان مشخص برای ارایه پاسخ ها و خانه پری فورم را اعلان نماید.
4. آموزگار فورم ذیل را به اشتراک کننده گان توزیع کند.
5. آموزگار از پروسه نظارت دقیق نماید تا اشتراک کننده گان باهم صحبت نکنند و هرکس مطابق معلومات خود پاسخ بدهد.

ارزیابی اشتراک کننده گان ورکشاپ آموزشی حل منازعات بعد از برگزاری برنامه

لطفاً فورمه ذیل را به دقت خانه پری نموده و نظریات خویش را ارایه بدارید.

بخش اول:

سوالات ذیل را به شکل تشریحی جواب دهید.

سوال اول:

ورکشاپ تحت عنوان حل منازعات برای شما مؤثر بود؟ اگر بلی چگونه؟

جواب:

سوال دوم:

در مورد منازعه، عوامل منازعه و سطوح منازعه چی میدانید بیان نمایید؟

جواب:

سوال سوم:

در مورد تفاوت های منازعه و خشونت چی میدانید؟

جواب:

بخش دوم:

لطف نموده سوالات ذیل در جدول را به اساس معلومات ذیل علامت (✓) گذاری نمایید.

(5= آگاهی بسیار بلند، 4= آگاهی خوب، 3= آگاهی کم، 2= من در باره این موضوعات آگاهی داشتم، 1= من در باره این موضوعات هیچ نمیدانم)

شماره	شاخص ها	1	2	3	4	5
1	در مورد معینیت شاروالیها/ اداره مستقل ارگانهای محلی آگاهی دارم					
2	در مورد منازعه و خشونت آگاهی دارم					
3	در مورد مراحل، عوامل و حل منازعه آگاهی دارم					
4	در مورد تصورات، نحوه رسیدن از تصور به حقیقت معلومات دارم					
5	رضایت شمادر مورد فهم، رویه و دانش آموزگار چگونه است؟					

بخش سوم:

پیشنهادهات و نظریات خویش را در مورد سوالات ذیل ارایه بدارید.

سوال اول: - شما برای بهبودی ورکشاپ کدام توصیه های لازم را پیشنهاد مینمایید؟

جواب:

سوال دوم: - چه چیز زیادتیر در این ورکشاپ با مفهوم وبا ارزش بود؟

جواب:

سوال سوم: - چه چیز در این ورکشاپ بی مفهوم و کم ارزش بود؟

جواب:

سوال چهارم: - آیا توقع چنین ورکشاپ ها را در آینده دارید؟ اگر بلی، روی چی موضوعات؟

جواب: