

A large, abstract graphic element is centered on the page. It consists of several overlapping, three-dimensional geometric shapes, primarily triangles and trapezoids, in shades of blue, dark blue, and orange. The shapes are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, resembling a stylized 'PI' symbol.

ادارة الصراع

ادارة الصراع

ما هو النزاع؟

بنهاية البرنامج بنجاح، ستتمكن من:

- وصف وتعريف عملية البيع
- تحديد أسباب نشوب النزاع
- وصف نوعي النزاع
- تحليل ظروف النزاع وتحديد نوعه

المبادئ الأساسية:

- النزاع شيء لابد منه وفي بعض الأحيان واقع لا مفر منه!
- النزاع ليس في كل الأحيان أمر سيء!
- الشخص الوحيد الذي تستطيع السيطرة على سلوكه هو (أنت)
- يجب التعامل مع النزاع مباشرة لتفادي تطوره



بروفيسور: Stephen Carter

”إن الكياسة والعيش بتحضر هما عبارة عن مجموعة من التضحيات نقوم بها من أجل أن نتمكن من العيش سوياً“

احصائيات لبعض السلوكيات الفظة

(دراسة قامت بها كريستينينا بيرسون الباحثة بجامعة شمال كارولينا):

- 53% من وقت العمل يضيع في القلق على الأحداث أو على التفاعلات المستقبلية
- 37% ممن أجريت عليهم الدراسة قالوا أن ولاءهم تجاه مؤسساتهم قد تراجع
- 12% ممن أجريت عليهم الدراسة قد غيروا وظائفهم تفاديًّا للنزاع

أنواع النزاع:



نزاع مبني على حادثة معاينة



نزاع ذو سمات شخصية

التوجه العقلاني في التعامل مع النزاع:

- منطقي
- موضوعي
- تحليلي
- واعٍ ، مدرك ، ومدروس

عاطفي:

- غير منطقي و متهّور
- انطباعي
- يفتقد لحس الإدراك
- كرد فعل على الوضع الراهن و المرتبط بذكريات سابقة

الانحراف بشكل منفصل كيف تتحقق فصل الارتباط؟

- ما لا يمكنك السيطرة عليه: ابدل طاقة أقلّ
- ما يمكنك السيطرة عليه: أبدل المزيد من الطاقة

مناهج التّزاع النموذجية (الأكثر شيوعاً)

		شديد	
	التعاون	التكيف	قلق على الآخر
	التنافس	التهرب	
	شديد	قلق على النفس	خفيف

طرق التعامل مع النزاع:

ألف باء حل النزاعات

أ- المقاربة

ب- اتفاق الأطراف على طبيعة النزاع

ج- الإجماع

د- التطبيق

أسلوب المقاربة

- المرحلة الأكثر صعوبة في عملية حل النزاع. لماذا؟
- يكمن سر المقاربة في إدارة العواطف المحيطة بالنزاع

أسلوب اتفاق جميع الأطراف على طبيعة النزاع - يعتمد على:

- التخلص من سوء التفاهم.
- توضيح وجهات النظر.
- تحديد المشكلة.

أسلوب الإجماع - يعتمد على:

- العصف الذهني.
- التقييم.
- اتخاذ القرار.

التطبيق - يعتمد على:

- تحديد خطوات معينة وفق إطار زمني محدد.
- صياغة الاتفاق خطياً.
- المتابعة لضمان استمرار العملية.

استمع إلى كل وجهات النظر

- رأيك الخاص.
- آراء الآخرين.

خطوات الاستماع الفعال

- كن مستعداً لل الاستماع على الدوام.
- استمع إلى المضمون والحقائق والمشاعر.
- أثناء الاستماع لا تحلل ولا تطلق الأحكام.
- كرر بعض العبارات المهمة.

أغراض طرح الأسئلة

- المبادرة.
- جمع المعلومات.
- طلب التوضيح.
- إعادة الصياغة.
- توطيد - توثيق.

مهارات التواصل الداعمة لحل النزاعات

- عبّر عن المشكلة ، ولكن لا تبالغ .
- تجثّب لغة المواجهة.
- خفّف من التوتر .
- ساعد الآخرين على التعبير عن مشاعرهم .
- استخدم لغة إيجابية.

أحسن الظنّ

- فَكَرْ في ما يمكنك قوله لصديقك المقرب.
- كن ذو توجّه نحو الحلول
- اظهر الانفتاح والتفهم والثقة بالنفس
- تحمل مسؤولية تواصلك وعواقبه

سلوكيات النّزاع الواضحة

- الغضب
- حدة الطبع / التهيج
- كثـر المطالبات و عدم التعاون
- عدم الاهتمام بالآخرين





Positive Interaction
التفاعل الديجابي

— KSA, Canada, Egypt, UAE —