

ادارة الصراع



ادارة الصراع

ما هو النزاع؟

بمنهاية 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

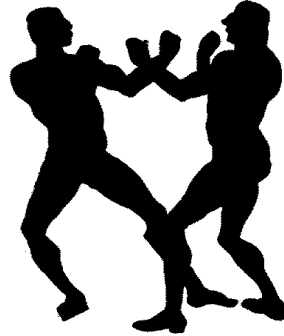
(دراسة قامت بها كريستينا بيرسون الباحثة بجامعة شمال كارولينا):

- 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 تفادياً للنزاع

أنواع النزاع:



نزاع مبني على حادثة معينة



نزاع ذو سمات شخصية

التوجه العقلاني في التعامل مع النزاع:

- منطقي
- موضوعي
- تحليلي
- واعٍ ، مدرك ، و مدروس

عاطفي:

- غير منطقي و متهور
- انطباعي
- يفتقد لحس الإدراك
- كرد فعل على الوضع الراهن و المرتبط بذكریات سابقة
- الانخراط بشكل منفصل كيف تحقق فصل الارتباط؟
- ما لا يمكنك السيطرة عليه: ابذل طاقة أقل
- ما يمكنك السيطرة عليه: أبذل المزيد من الطاقة
- مناهج النزاع 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 حلّ النزاع. لماذا؟
- يكمن سرّ 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 للاستماع 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

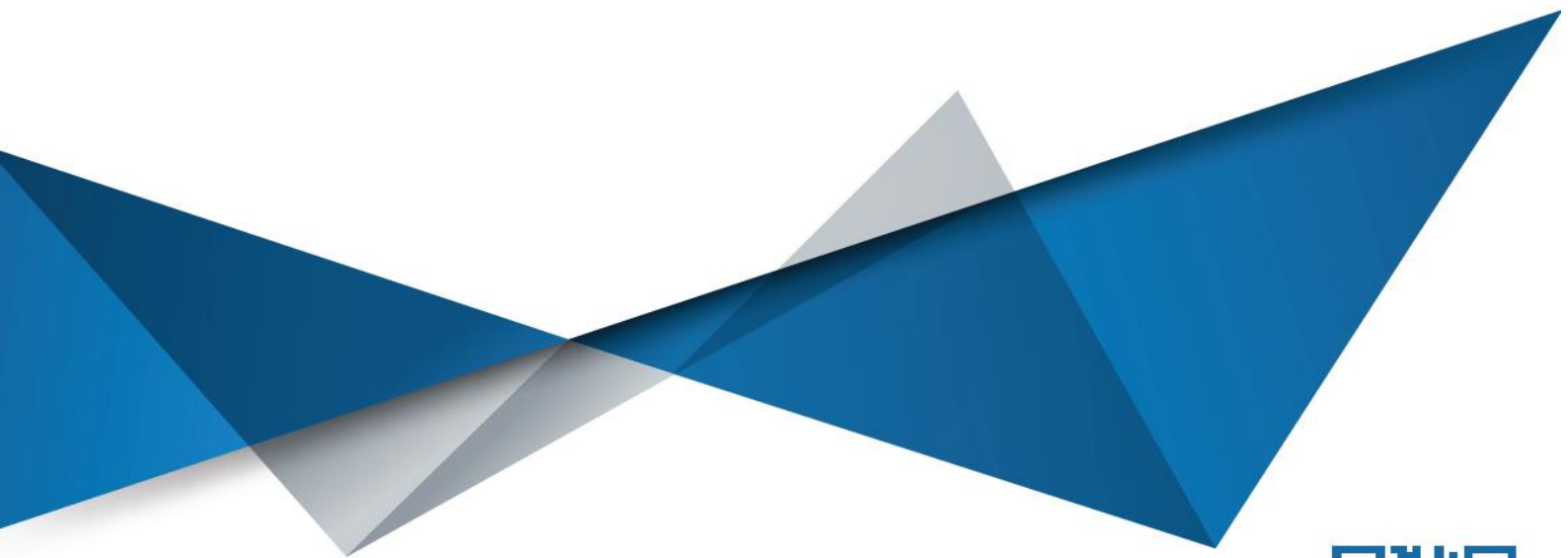
- عبّر عن المشكلة ، ولكن لا تبالغ .
- تجنّب لغة المواجهة.
- خفّف من التوتر .
- ساعد الآخرين على التعبير عن مشاعرهم .
- استخدم لغة إيجابية.

أحسن الظنّ

- فكّر في ما يمكنك قوله لصديقك المقرب.
- كن ذو توجه نحو الحلول
- اظهر الانفتاح و التفهّم و الثقة بالنفس
- تحمّل مسؤولية تواصلك و عواقبه

سلوكيات النزاع الواضحة

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





Positive Interaction
التفاعل الايجابي

———— KSA, Canada, Egypt, UAE ————