

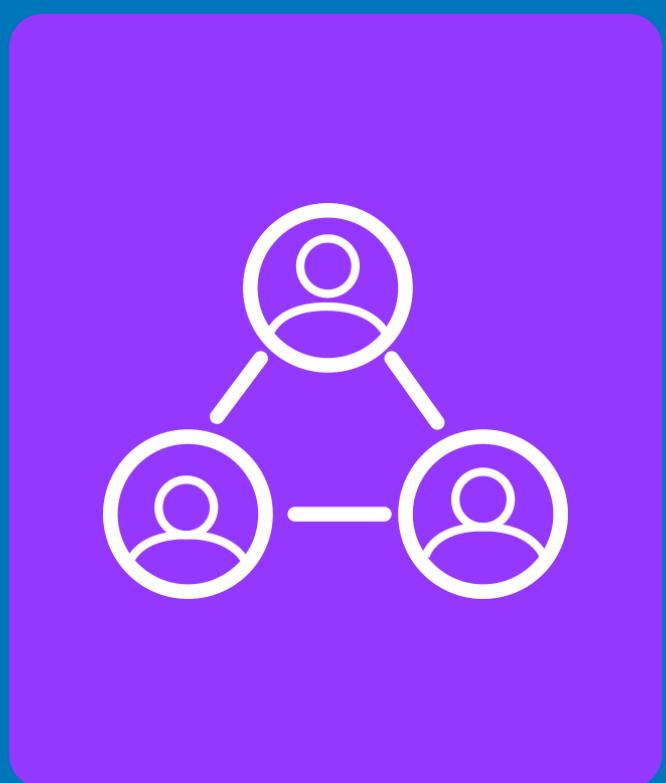
حل النزاعات



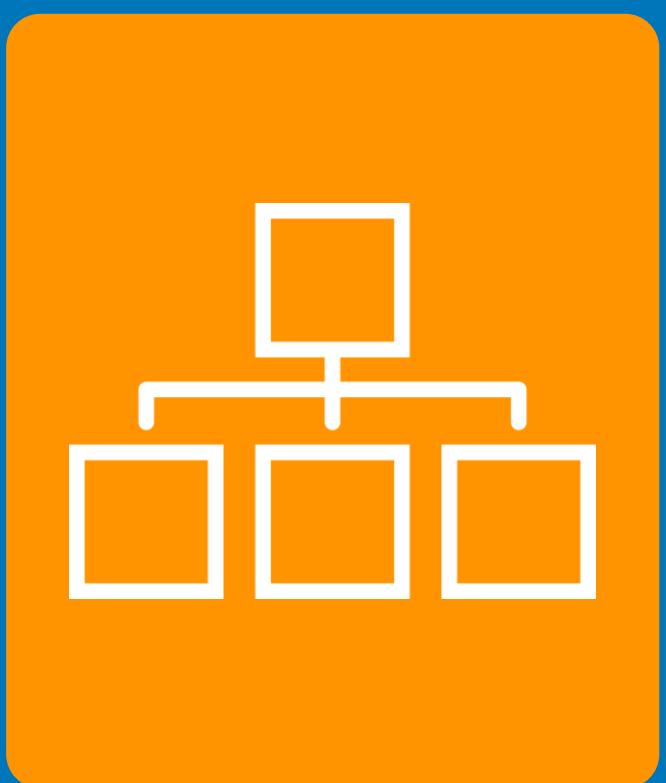
أنواع النزاعات



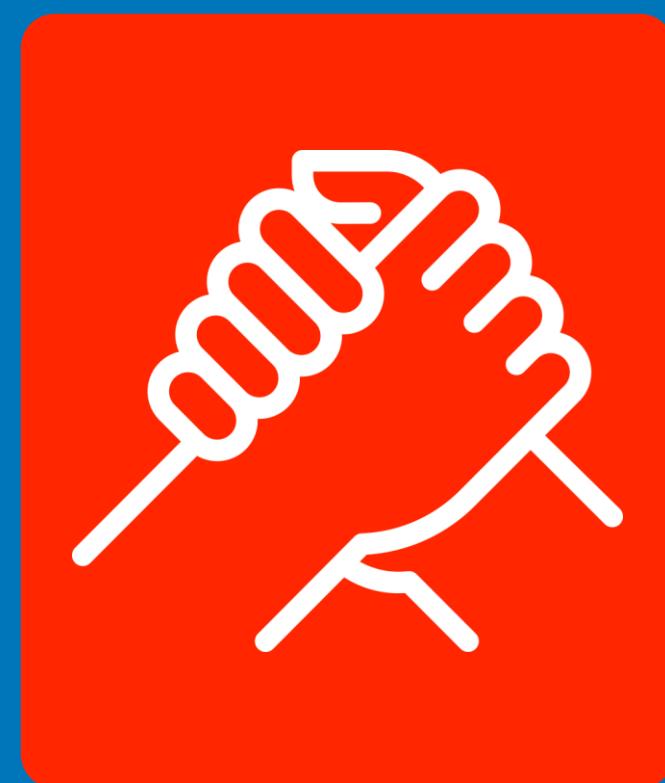
النزاع بين الفرق:
بين فريقين أو أكثر



النزاع داخل الفريق:
النزاع داخل الفريق



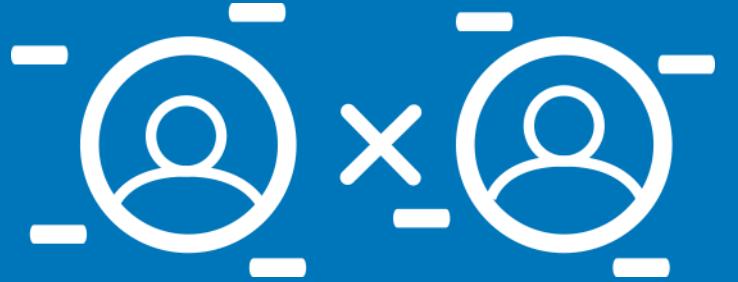
النزاع بين المنظمات:
بين المنظمات



النزاع الشخصي:
بين الأفراد على أساس
الأهداف والقيم المختلفة

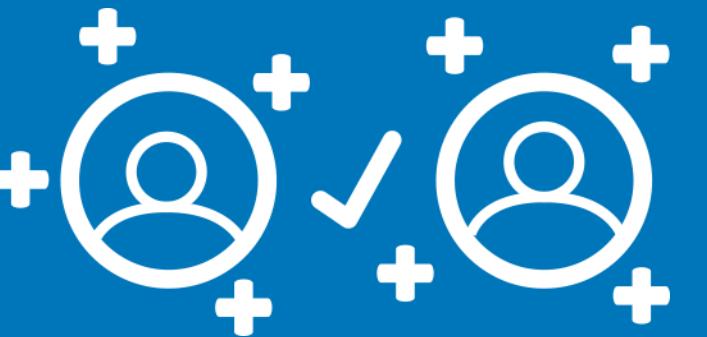


BUILD A DEAF
ORGANISATION



النزاع السيء:

- يعرقل العمل الجماعي
- يخلق الغضب والتوتر والغرور
- يؤدي إلى علاقات سيئة بين الناس
- تفكير الجمعية
- يؤدي إلى أعمال العنف والحراب
- إيقاف تطوير الجمعية



النزاع الجيد:

- تعزيز التفكير النؤدي
- تحسين عملية اتخاذ القرار
- إظهار أفضل ما في الأفراد
- تعزيز الأهداف
- مواجهة المسؤوليات
- تحسين أداء العمل
- لفت الانتباه إلى المشاكل والحلول



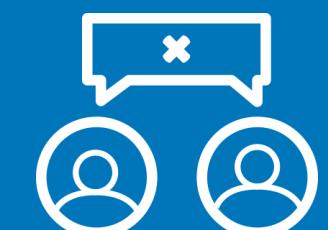
BUILD A DEAF
ORGANISATION

أسباب النزاعات

الاختلافات



الخلافات



الشخصيات



العواطف



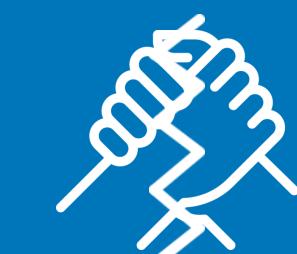
الإدراك الذاتي



تقدير الذات



التوقعات الخفية



القضايا التي لم تحل من الماضي



BUILD A DEAF
ORGANISATION

العوامل الشخصية

القيم المختلفة
لأعضاء الفردية

عدم قبول
الاختلافات الفردية
والثقافات

الغيرة

المصلحة الذاتية
بدلاً من الأهداف
الجماعية

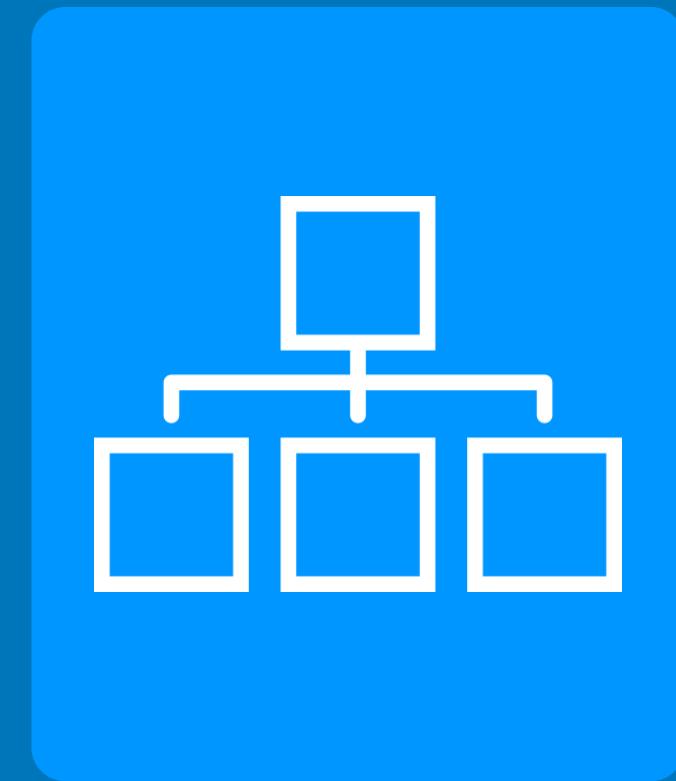


عوامل الاتصال

- طرق مختلفة للتواصل
- عدم التواصل
- لغات وثقافات مختلفة
- النمية
- الأكاذيب
- المعلومات غير الصحيحة
- المعلومات المشوهة
- المعلومات غير الواضحة



BUILD A DEAF
ORGANISATION



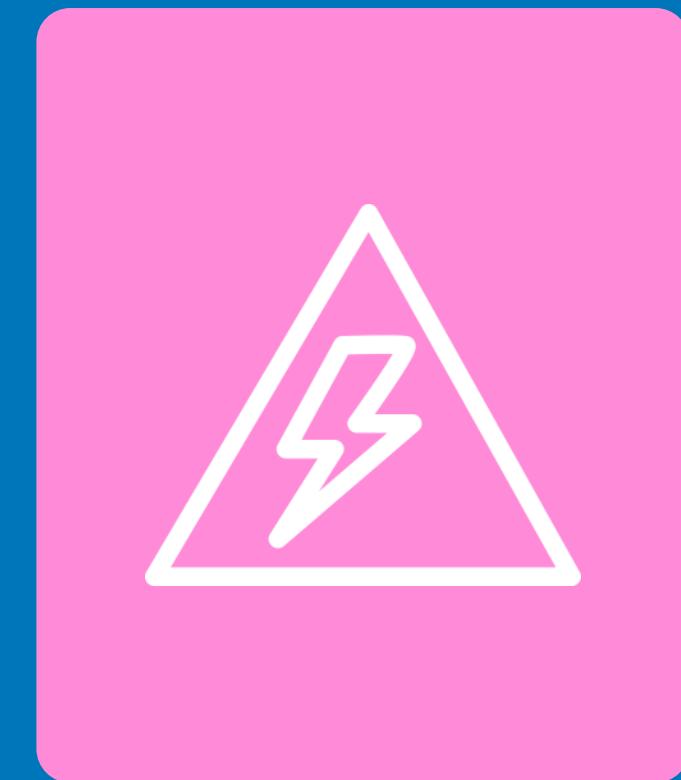
حجم المنظمة



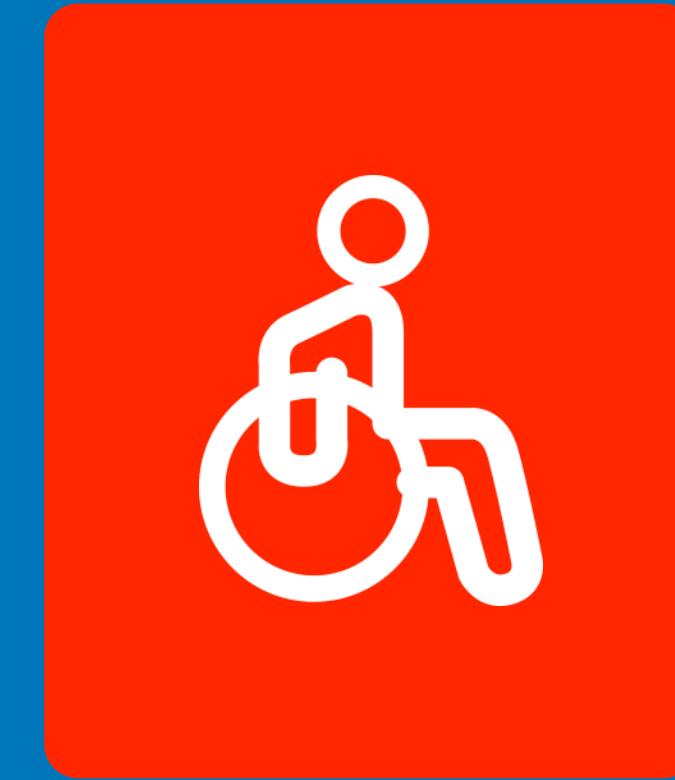
عدم التقدير (لا يقدر الناس
المنظمة أو
عمل الموظفين)



لا يوجد وحدة في
المجلس أو الإدارة



نزاع على السلطة



الاستبعاد والشمول



لا يوجد تقسيم واضح
للمؤهليات

العوامل الهيكلية



BUILD A DEAF
ORGANISATION

**"10 % من النزاعات سببها اختلاف الرأي
و 90 % سببها نبرة الصوت المتأينة"**

7 خطوات للنزاع

- 1 الخلاف
- 2 التشخيص
- 3 توسيع المشكلة
- 4 وقف الحوار
- 5 صور عدائية
- 6 العداء الصريح
- 7 الاستهطاف



BUILD A DEAF
ORGANISATION



الخطوة 1: الخلاف

"نحن فقط لا نريد نفس الشيء .."

نحن فقط لا نريد
نفس الشيء

الخلاف

أولاً، لدينا نزاع بحث ، حيث يحاول الأطراف حل المشكلة التي نشأت، وجسر اختلافاتهم في الرأي حول كيفية التفكير والتصريف.

يبداً أحد الأشخاص بمعاهدة الآخر، ويتناول التفاعل إلى المرحلة التالية

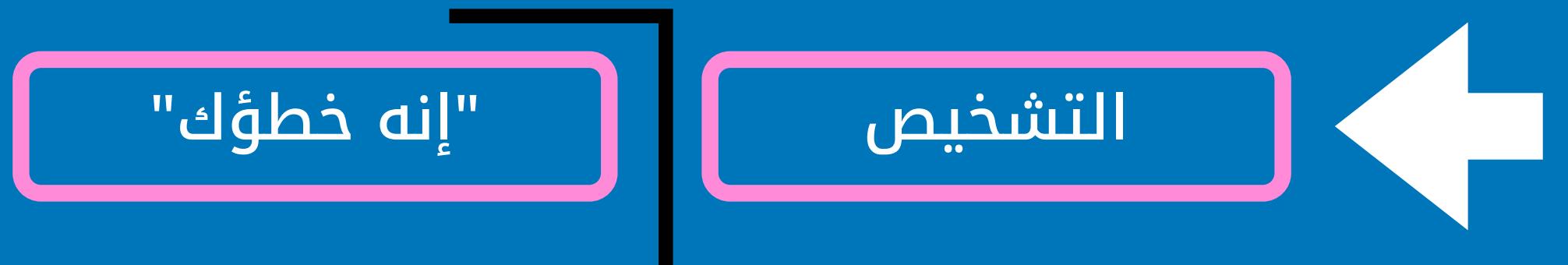


BUILD A DEAF
ORGANISATION

الخطوة 2: التشخيص

"إنه خطؤك..."

في هذه المرحلة، لم تعد المشكلة هي المشكلة، بل أصبح الطرف الآخر هو المشكل. يشعر كل من الطرفين أن الخطأ يقع على عاتق الطرف الآخر، وتبدأ المشاعر السلبية مثل الإنزعاج والخوف في إرباك الصورة.



نحن نلوم، نهاجم، وندافع عن أنفسنا.

نشعر بالارتباك والهجوم وعدم الارتياح..

نببدأ بالشك في نوايا بعضنا البعض ونببدأ في طبع شخصية بعضنا البعض.



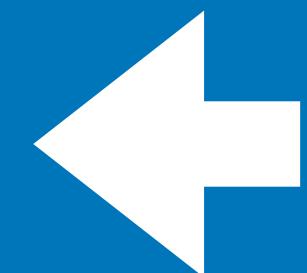
BUILD A DEAF
ORGANISATION

الخطوة 3: توسيع المشكلة

"دائماً ما يكون هناك الكثير من المتاعب معهم..."
الآن نفكر في العيوب الموجودة في الطرف الآخر،
والمشاكل الأخرى التي يخالقها.

"دائماً هناك الكثير
من المتاعب معهم"

تنبع المشكلة



فجأة تتذكر أعمالاً لم نشتهرى منها مع بعضاً
البعض؛ وتبصر النزاعات القديمة التي لم يتم
حلها، إلى جانب تذكر الظلم القديم.



BUILD A DEAF
ORGANISATION

الخطوة 4: توقف الحوار

"...وتبدأ النميمة..."

نعتقد "الم أقل ذلك مائة وواحدة مرة، لا فائدة من ذلك".

وتبدأ النميمة...

يتوقف الحوار

نبأ بتجنب الحديث مع بعضنا البعض، وبدلًا من ذلك نتحدث عن بعضنا البعض، مع الآخرين.

نبحث عن حلفاء، ونشكل الأحزاب



BUILD A DEAF
ORGANISATION

الخطوة 5: صور عدائية

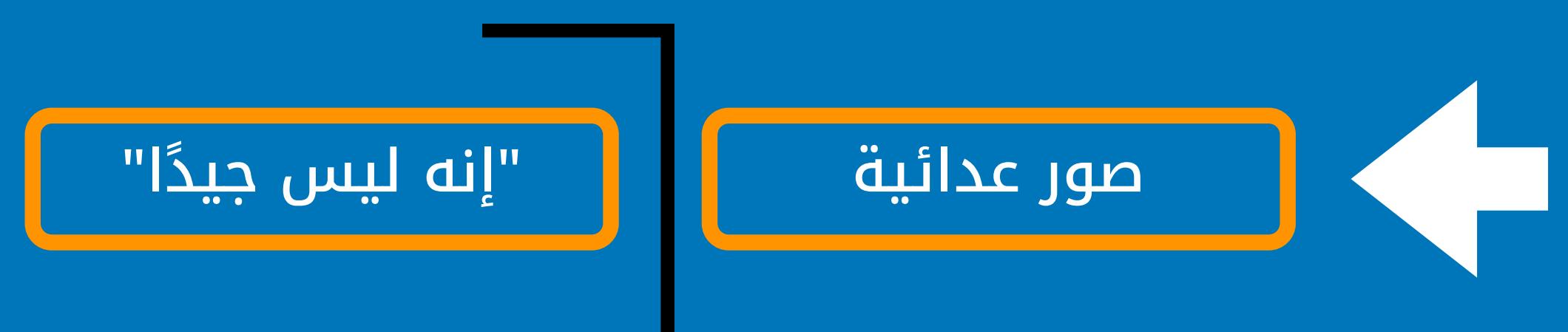
"إنه ليس جيداً..."

كلما اقتربنا من بعضنا البعض، أصبحت العلاقة مغلقة وأكثر انفجاراً.

في هذه المرحلة اختفى الخلاف الأصلي تقريراً، وهدفنا الآن هو إثبات الصواب والانتصار.

نحن على حق : هدفنا هو إثبات أننا على حق حتى النهاية.

لقد أصبحنا أصوليين.

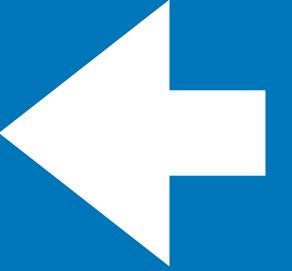


الخطوة 6: العداء الصريح

"إما هم أو نحن" لم نعد قادرين على رؤية الآخرين كبشر مثلنا، الذين يريدون السلام والعدالة.

"إما هم أو نحن"

العداء الصريح



لقد أصبح المتطرفون أقل توحداً بشكل متزايد، لذا فإن نظرتهم للعدو لم تعد لها علاقة بالواقع.

قد تتتسارع الأحداث الآن، من التنمر إلى الحروب الأهلية



BUILD A DEAF
ORGANISATION

الخطوة 7: الاستقطاب



"دعنا نبتعد..."
في هذه المرحلة لم يعد الطرفان قادرين على البقاء في نفس المكان، وهذا هو وقت الانفصال والطرد من العمل وإخبارات الاستقالة.



BUILD A DEAF
ORGANISATION

6 نصائح لحل النزاعات



قل المعلومات الحقيقة، لا تكذب

لا تصدق الشائعات، واجهها، وأحلها

افصل القضايا الشخصية عن القضايا التنظيمية، ولا تخلط بينهما

لا تخف من الاعتراف بخطئك

يقع على عاتق كلا الطرفين مسؤولية حل النزاع، فلا تنتظر الطرف الآخر ليقترب منك

بعد حل النزاع، قم بتحليل وتقدير العملية والتعلم منها. ما الذي قمت به بشكل صحيح وما الذي أخطأت فيه؟



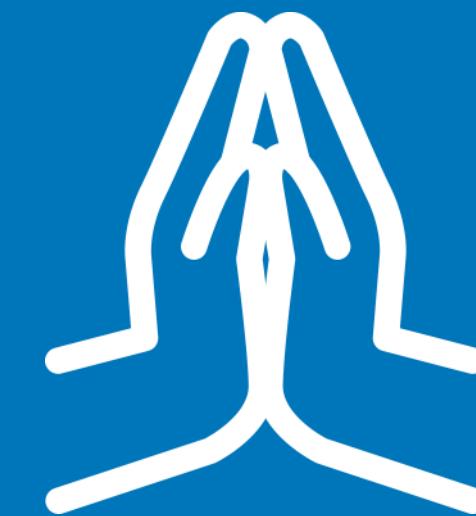
لا يعني هذا دائمًا أنك مخطئ وأن الشخص الآخر على حق

وهذا يعني أنك تقدر علاقتك أكثر من غرورك

قول "أنا آسف" من شأنه أن ينقد الصداقات وال العلاقات
العملية

الاعتذار سيحل الكثير من المشاكل وسيظهر العلاقة

لا تنتظر الاعتذار فالامر يزداد سوءا مع مرور الوقت



الاعتذار

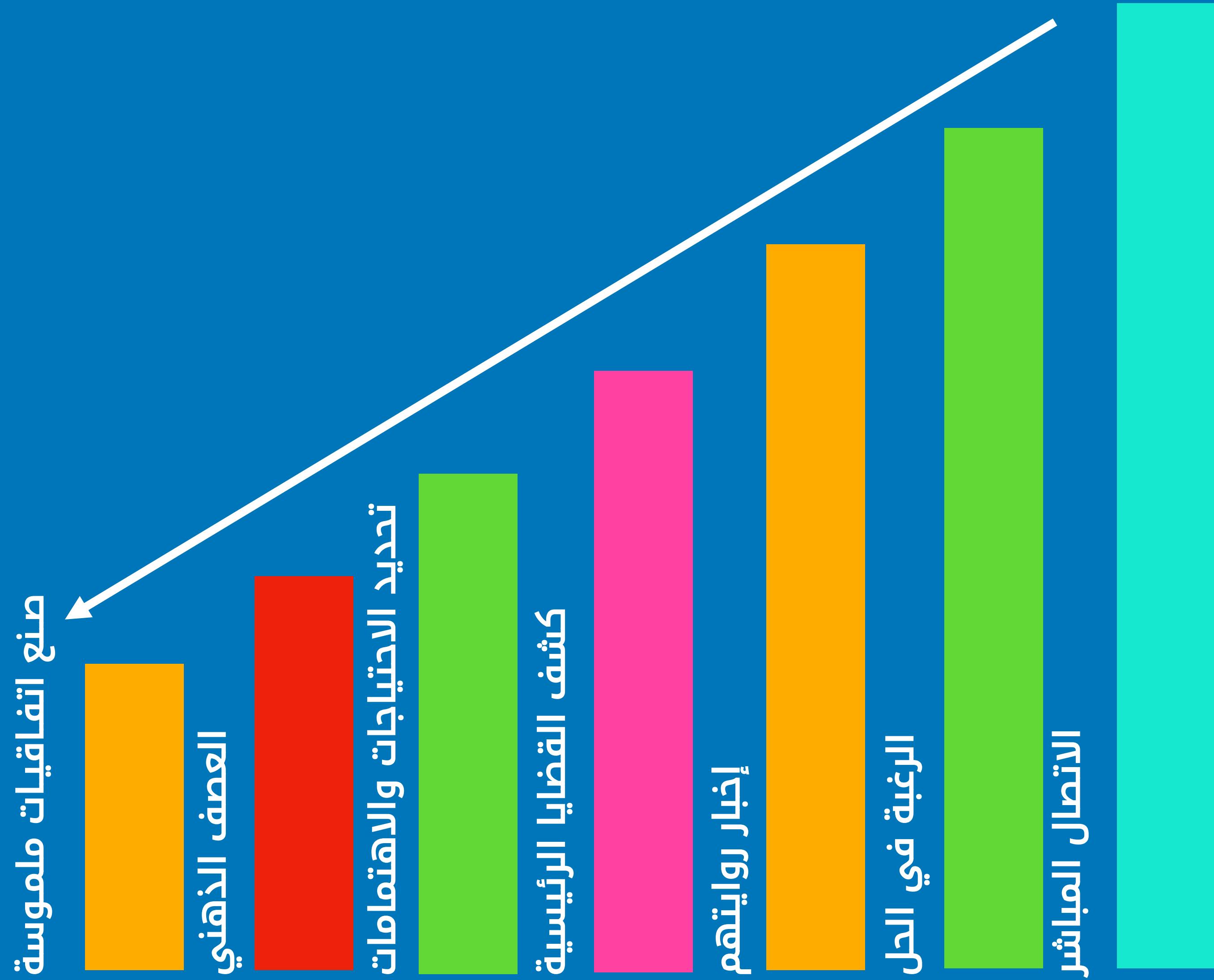


BUILD A DEAF
ORGANISATION

٥ نصائح بسيطة

- لا تتجنب الأمر
- لا تفكر في "الفوز". فكر في "الحل البناء" بدلاً من ذلك
- افصل المشكلة عن الشخص
- كن محباً للاطلاع
- تحمل المسؤلية

التخفيف من بدء الزراع



من النزاع إلى التعاون



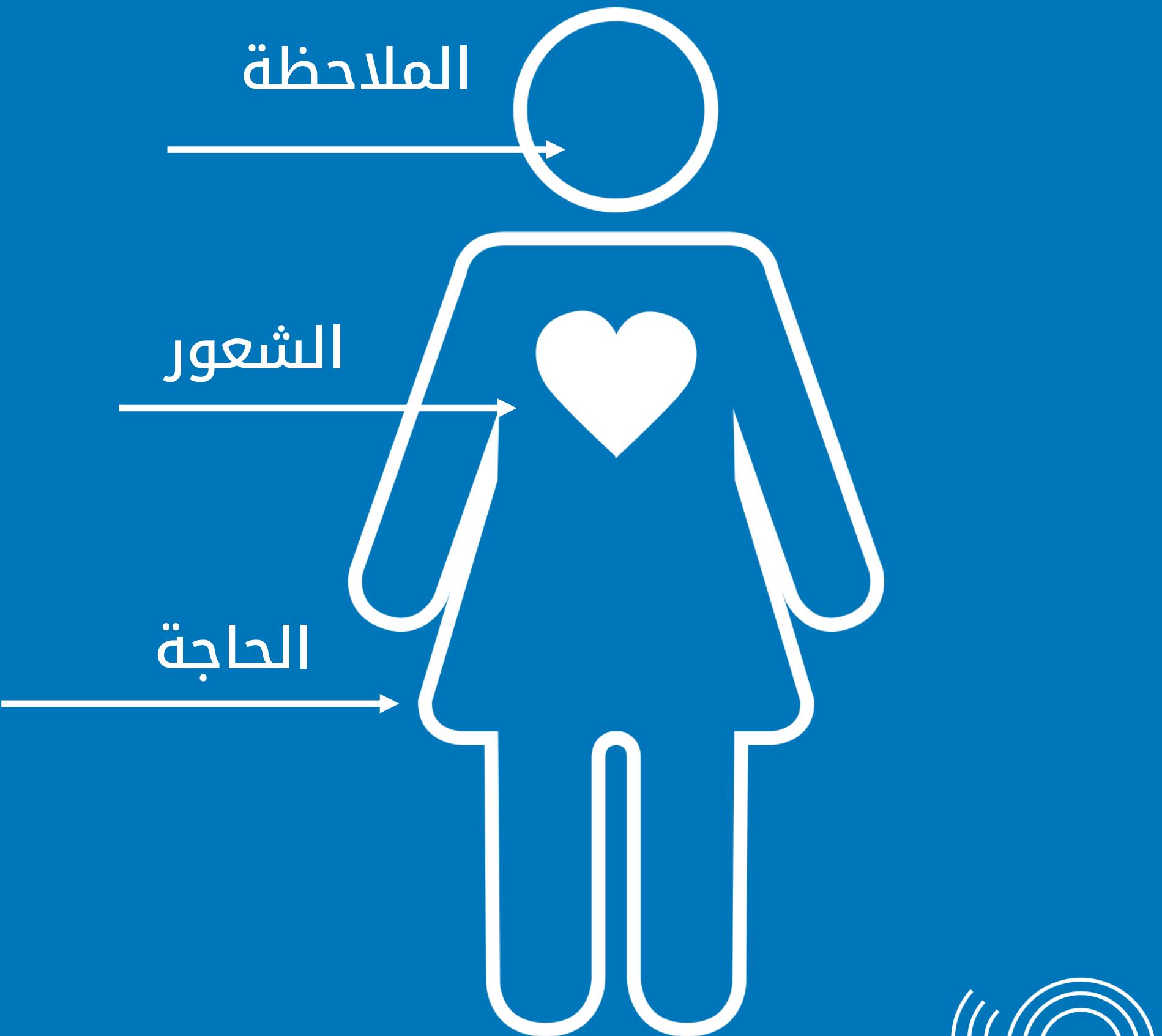
- لا يجب أن يكون الانخراط في النزاع سلبياً أو غير منتج، في الواقع، يمكن أن يكون إيجابياً
- يساعد في إجراء التغييرات الضرورية
- يمكن أن يكون موقفاً مريحاً للجانبين
- يمكن أن يزيل التوترات الكامنة ويبرز القضايا
- يمكن أن يكون بناءً
- يمكن إيجاد الوعي بالحاجة إلى بعض التغييرات الضرورية
- يمكن أن يوفر الفرص
- يتهدانا للتفكير بجدية أكبر، وأن نكون أكثر إبداعاً، وأن نطور فهماً أكبر، وأن نبحث عن طرق بديلة أكثر كفاءة وفعالية وإنجذبية



BUILD A DEAF
ORGANISATION

نموذج روزنبرغ (2005): ال التواصل الغير العنيف

أرى أن المهمة التي كان من المفترض أن تقوم بها لم تكتمل، مما يجعلني أعتقد أنك لا تعطيها الأولوية	الملاحظة أخبر بالضبط ما فعله الآخر والذي لم يعجب
إنه أمر مزعج، لأننا نعمل في فريق وهذا يجعلنيأشعر بعدم الأمان بشأن وظيفتي	الشعور ما الذي تشعر به عندما يحدث هذا؟
أحتاج إلى الشعور بالأمان، وإلا فإن هذا سيؤثر أيضاً على العمل الذي أقوم به. أريد أن أؤدي هذا العمل بأفضل ما أستطيع	الحاجة ما هي الاحتياجات التي لم يتم إشباعها؟
اقتراحي هو أن نراجع المهام معًا، ونرى ما إذا كان بإمكاننا تقسيم العبء بشكل مختلف حتى نتمكن من القيام بمهامنا في الوقت المحدد	التنمية ما الذي يمكن القيام به بشكل مختلف في المستقبل؟ يجب أن يكون هذا شيئاً ملموساً



نزاع متعلق بالعمل أو المجلس

النزاع هو سمة طبيعية وعادية في مكان العمل، ويحدث في كل منظمة

كن محدداً في صياغة شكاوىك

قاوم إغراء إشراك نفسك في نزاعات لا تتعلق بك أو بمسؤولياتك بشكل مباشر

اجعل شكاوىك مقتصرة على الأشخاص المشاركين بشكل مباشر في النزاع في مكان العمل

إذا كانت هناك حاجة إلى مناقشة مطولة، فاتفاقاً على الوقت والمكان للتحدث

أخرج الأمر إلى الخارج بعيداً عن مجموعة زملاء العمل الفضوليين إذا لم يكونوا مشاركين في المشكلة



ورشة عمل: ما هو الحوار الجيد؟



المناقشة 1

- هل سبق لك أن واجهت أي نزاعات؟
- إذا كانت الإجابة بنعم، لماذا حدث ذلك؟
- قم بتحليل النزاع. كيف تم التعامل معه؟ هل كان ينبغي التعامل معه بطريقة مختلفة؟

المناقشة 2

- فكر في أنواع النزاعات المختلفة التي واجهتها، سواء كانت مهنية أو شخصية
- ما هي أنواع النزاعات الموجودة؟

المناقشة 3

- فكر في النزاعات المختلفة المحتملة التي قد تنشأ في جمعية الصم، أو بين الموظفين أو أعضاء المجلس
- ماذا قد يحدث؟
- كيف ينبغي لك/لهم حل هذه النزاعات إذا نشأت؟

المناقشة 4

- فكر في أسلوبك الخاص في التعامل مع النزاع
- كيف تستجيب للنزاع؟
- هل تخشى النزاع أم تتجنبه بأي ثمن؟
- هل أنت من الأشخاص الذين يفاضلون حل المشاكل وتسويتها العلاقات لاحقاً ؟
- أم أنك تفضل الحفاظ على العلاقات مهما كلف الأمر؟