

# حل النزاعات



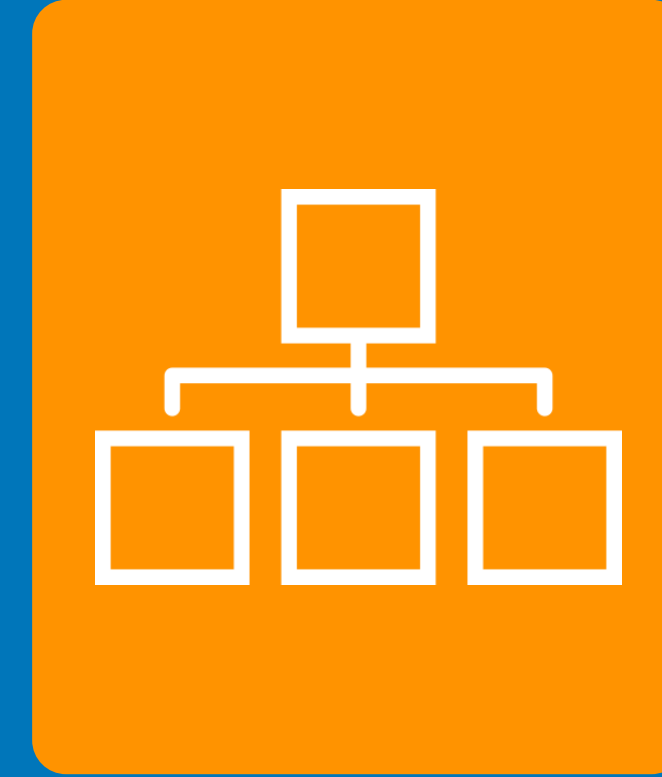
# أنواع النزاعات



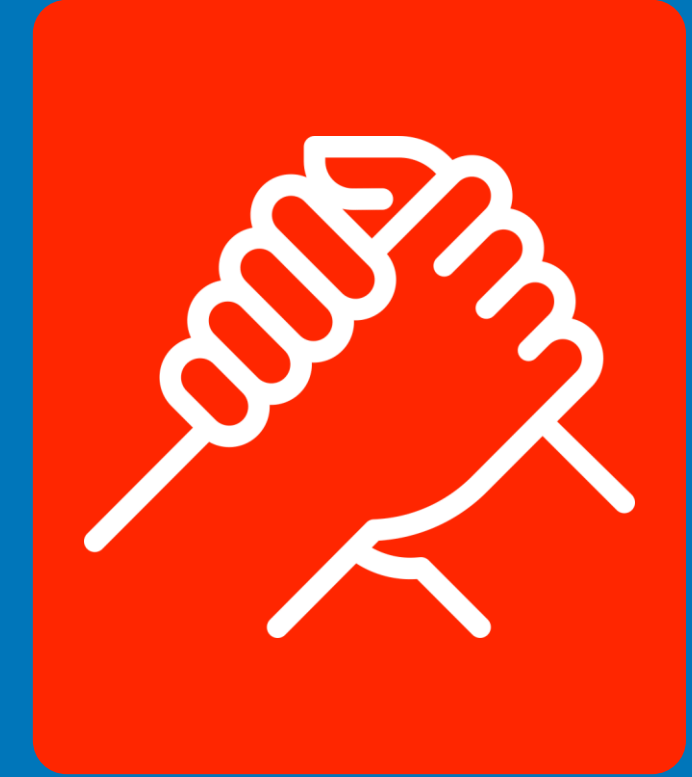
النزاع بين الفرق:  
بين فريقين أو أكثر



النزاع داخل الفريق:  
النزاع داخل الفريق



النزاع بين المنظمات:  
بين المنظمات

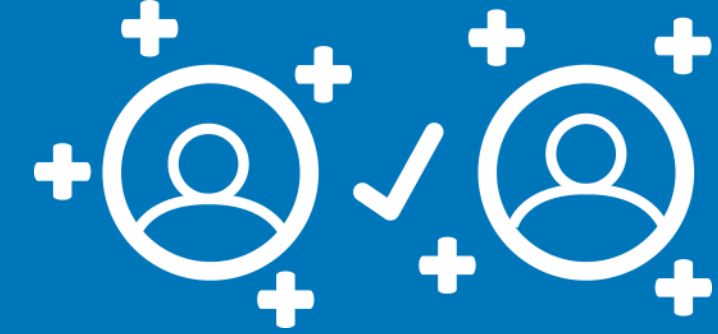


النزاع الشخصي:  
بين الأفراد على أساس  
الأهداف والقيم المختلفة



## النزاع السيء:

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



## النزاع الجيد:

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

# أسباب النزاعات

الاختلافات	≠
الخلافا	🗨️
الشخصيات	👤
العواطف	😊 😞
الإدراك الذاتي	👤 ↑ +
تقدير الذات	👤 ❤️
التوقعات الخفية	🔍
القضايا التي لم تحل من الماضي	✓

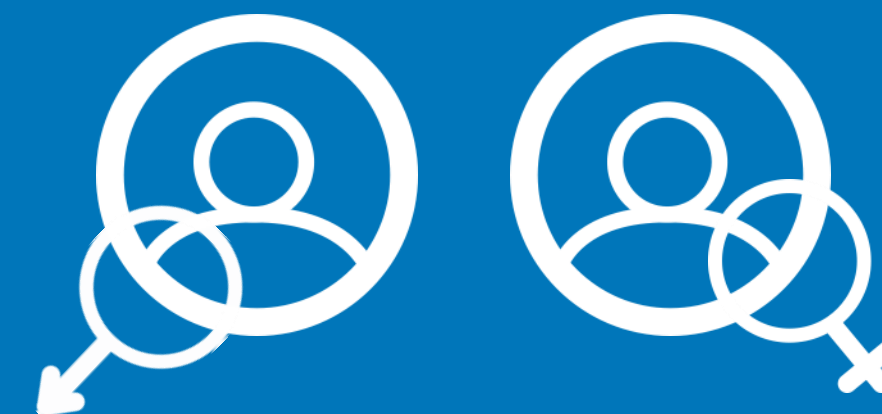
القيم المختلفة  
لأعضاء الفردية

عدم قبول  
الاختلافات الفردية  
والثقافات

الغيرة

المصلحة الذاتية  
بدلاً من الأهداف  
الجماعية

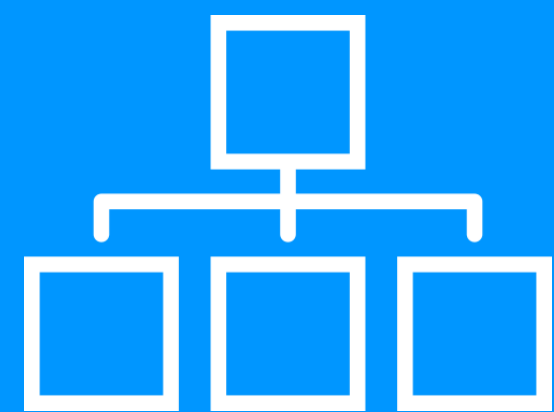
## العوامل الشخصية



## عوامل الاتصال



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



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  
للمسؤوليات

## العوامل الهيكلية

" 10 ٪ من النزاعات سببها اختلاف الرأي  
و 90 ٪ سببها نبرة الصوت الخاطئة"





## 7 خطوات للنزاع



# الخطوة 1: الخلاف

"نحن فقط لا نريد نفس الشيء .."

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

يبدأ أحد الأشخاص بمهاجمة الآخر، وينتقل التفاعل إلى المرحلة التالية

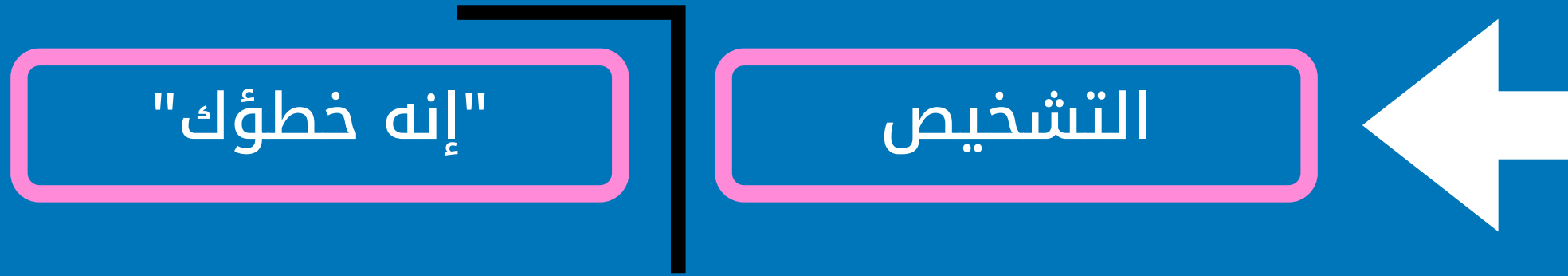
الخلاف

نحن فقط لانريد  
نفس الشيء

# الخطوة 2: التشخيص

"إنه خطأك..."

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..

نبدأ بالشك في نوايا بعضنا البعض ونبدأ في طبع شخصية بعضنا البعض.

# الخطوة 3: توسع المشكلة

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

تتسع المشكلة

"دائمًا هناك الكثير  
من المتاعب معهم"

فجأة تتذكر أعمالاً لم تنتهي منها مع بعضنا  
البعض؛ وتظهر النزاعات القديمة التي لم يتم  
حلها، إلى جانب تذكر الظلم القديم.

# الخطوة 4: توقف الحوار

"...وتبدأ النميمة..."

نعتقد "ألم أقل ذلك ومائة وواحدة مرة، لا فائدة من ذلك".

نبدأ بتجنب الحديث مع بعضنا البعض، وبدلاً من ذلك نتحدث عن بعضنا البعض، مع الآخرين.

نبحث عن حلفاء، ونشكل الأحزاب

يتوقف الحوار

وتبدأ النميمة...

# الخطوة 5: صور عدائية

"إنه ليس جيداً..."

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

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

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

لقد أصبحنا أصوليين.

صور عدائية

"إنه ليس جيداً"

# الخطوة 6: العداء الصريح

"إما هم أو نحن "

لم نعد قادرين على رؤية الآخرين كبشر مثلنا، الذين يريدون السلام والعدالة.

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

قد تتسارع الأحداث الآن، من التنمر إلى الحروب الأهلية

العداء الصريح

"إما هم أو نحن"



# الخطوة 7: الإستقطاب



"دعنا نبتعد..."

في هذه المرحلة لم يعد الطرفان قادرين على البقاء في نفس المكان، وهذا هو وقت الانفصال والطرده من العمل وإخطارات الاستقالة.



## 6 نصائح لحل النزاعات

قل المعلومات الحقيقية، لا تكذب

لا تصدق الشائعات، واجهها، وأحلها

لا تخف من الاعتراف بخطئك

افصل القضايا الشخصية عن القضايا التنظيمية، ولا تخط بينهما

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

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

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 ينقذ الصداقات والعلاقات العملية

الاعتذار سيحل الكثير من المشاكل وسيظهر العلاقة

لا تنتظر الاعتذار فالأمر يزداد سوءا مع مرور الوقت

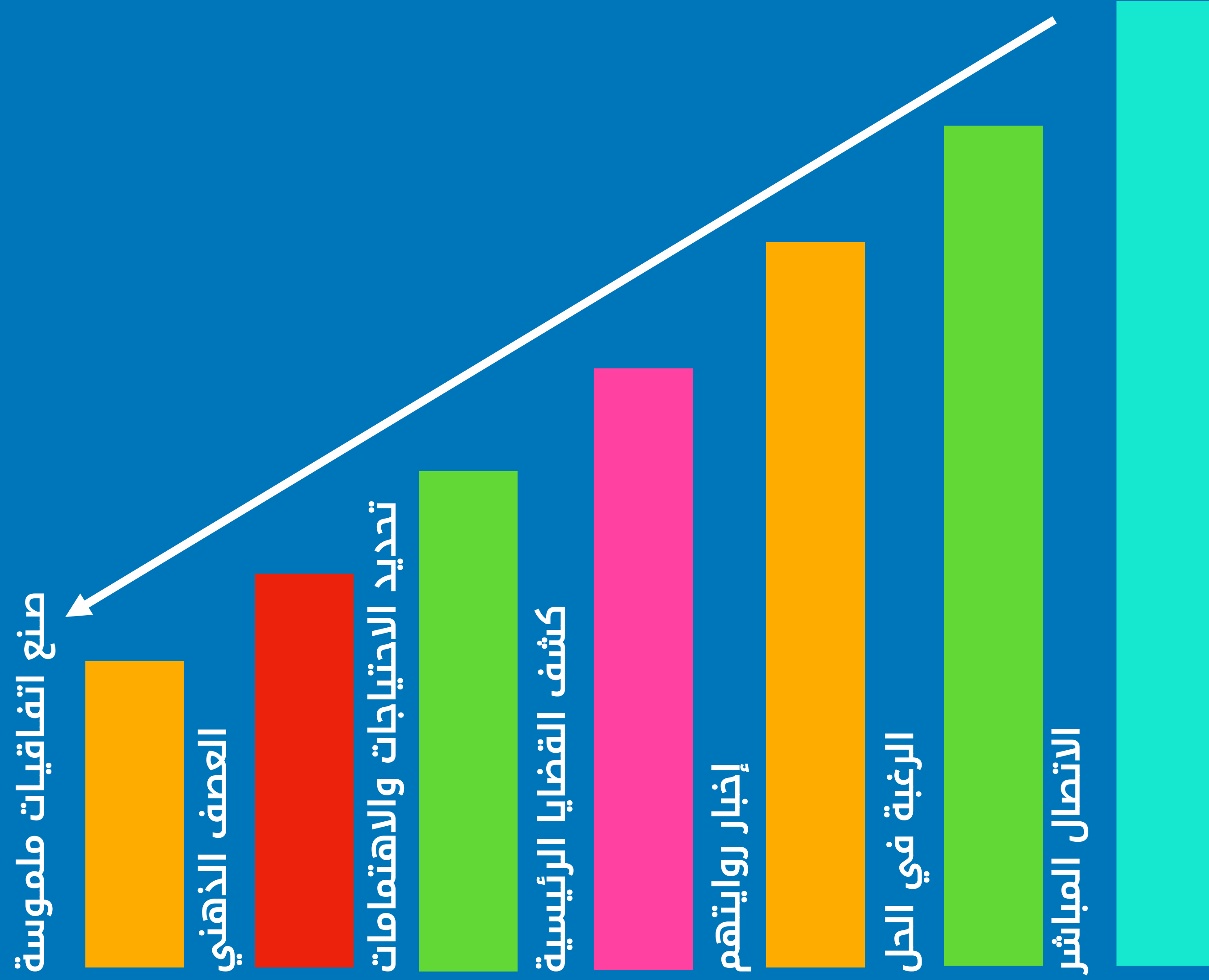


# الاعتذار

# 5 نصائح بسيطة

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

# التخفيف من حدة النزاع



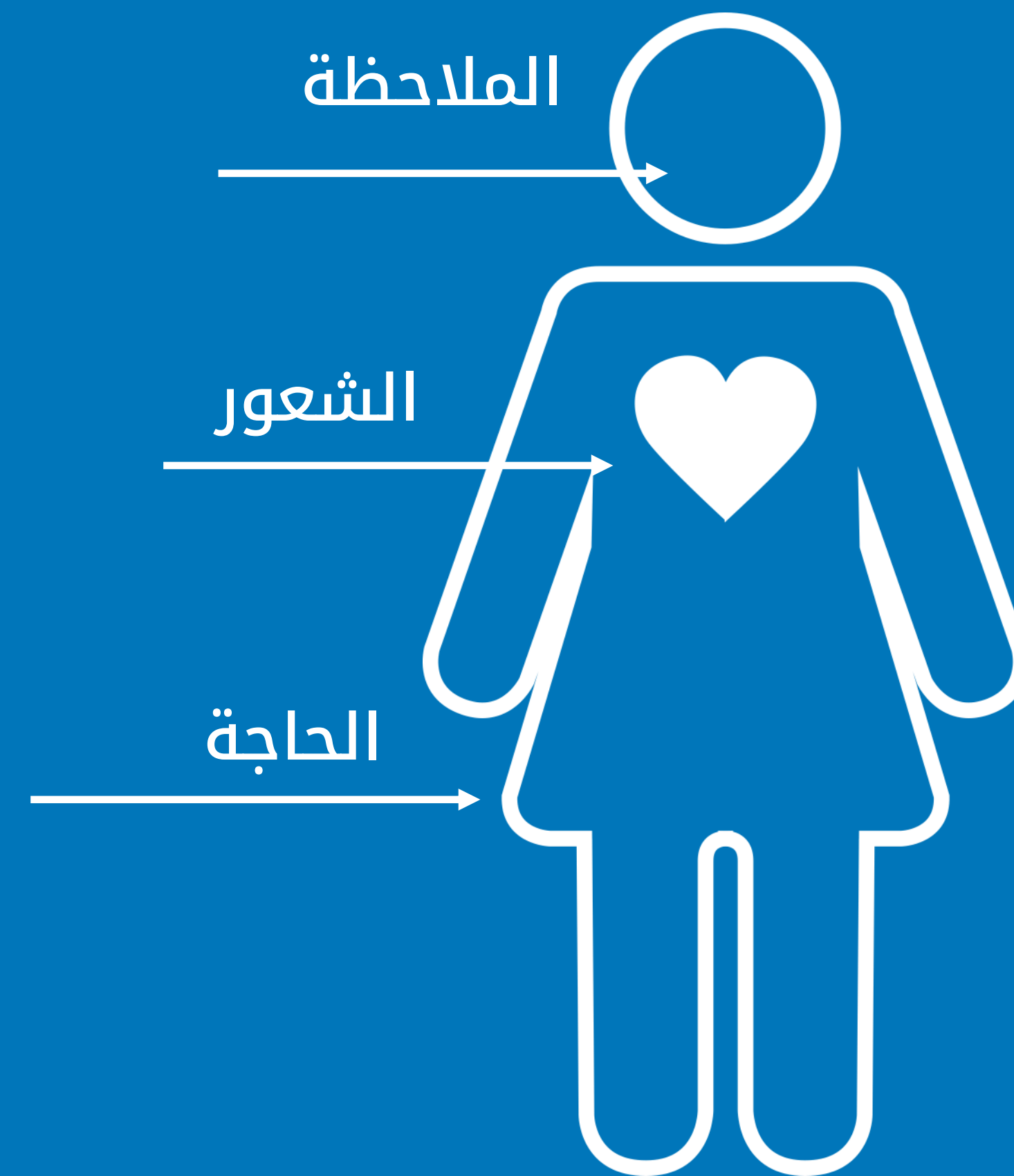
# من النزاع إلى التعاون



- 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 مربحاً للجانبين
- يمكن أن يزيل التوترات الكامنة ويبرز القضايا
- يمكن أن يكون بناءً
- يمكن إيجاد الوعي بالحاجة إلى بعض التغييرات الضرورية
- يمكن أن يوفر الفرص
- يتحدانا للتفكير بجدية أكبر، وأن نكون أكثر إبداعاً، وأن نطور فهماً أكبر، وأن نبحث عن طرق بديلة أكثر كفاءة وفعالية وإنتاجية

# نموذج روزنبرغ (2005): 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 يعجبك
إنه أمر مزعج، لأننا نعمل في فريق وهذا يجعلني أشعر بعدم الأمان بشأن وظيفتي	الشعور ما الذي تشعر به عندما يحدث هذا؟
أحتاج إلى الشعور بالأمان، وإلا فإن هذا سيؤثر أيضا 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	التمنيات ما الذي يمكن القيام به بشكل مختلف في المستقبل؟ يجب أن يكون هذا شيئًا ملموسًا



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

كن محددًا في صياغة شكواك

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

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

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

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

## نزاع متعلق بالعمل أو المجلس



# 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 يفضلون حل المشاكل وتسوية العلاقات لاحقًا ؟
- أم أنك تفضل الحفاظ على العلاقات مهما كلف الأمر؟