



مقدمة: فهم النزاعات

النزاع هو جزء طبيعي من أي علاقة صحية. فليس من المتوقع أن يتفق شخصان على كل شيء طوال الوقت. المفتاح ليس في تجنب النزاعات، بل في تعلم كيفية حلها بطريقة صحية.

بشكل عام، يمكن أن تكون النزاعات مفيدة للعلاقة لأنها توفر فرصة للتعلم. إذا لم تكن هناك نزاعات، كيف يمكنك أن تتعلم وتطور تفاعلاتك الإنسانية؟ وبالتالي، يمكن أن يؤدي النزاع إلى مستقبل أفضل إذا تم التعامل معه بشكل صحيح. لكي يؤدي النزاع إلى مستقبل أفضل، يجب حلـهـ. لا حاجة لتصعيد النزاع، حيث إنه من الأفضل دائمًا محاولة حل النزاع في خطواته الأولى، بدلاً من محاولة حلـهـ في مراحل متقدمة. النزاعات المحلولـةـ تؤدي إلى منظمة أقوى تستفيد منها الجميع.

أنواع النزاعات:

النزاع بين الأفراد: بين الأفراد بناءً على اختلاف الأهداف والقيم.

النزاع بين المنظمات: بين المنظمات.

النزاع داخل الفريق: النزاع داخل فريق واحد.

النزاع بين الفرق: بين فريقين أو أكثر.

بالإضافة إلى أنواع النزاعات، هناك أيضًا نزاعات جديدة وأخرى سيئة. النزاع الجيد يدفع الأشخاص إلى أن يكونوا أكثر إبداعاً ويحفزهم على العمل بجد، حيث يخافون من الإقالة من العمل إذا لم يقدموا الأداء المطلوب. أما النزاع السيء فيسبب الكثير من المشاكل، ويؤثر على الأداء، ويهدر الوقت والطاقة.

النزاع الجيد:

- يعزز التفكير النقدي
- يحسن عملية صنع القرار
- يبرز أفضل ما في الأفراد
- يقوي الأهداف
- يدفع الأفراد لمواجهة مسؤولياتهم
- يحسن أداء العمل
- يجلب الانتباه إلى المشاكل والحلول

النزاع السيء:

- يزعج العمل الجماعي
- يخلق الغضب والتوتر والأنا
- يؤدي إلى علاقات سيئة بين الأفراد
- يسبب تفكك الجمعية
- يؤدي إلى العنف والحرروب
- يوقف تطوير الجمعية



أسباب النزاعات

تبعد النزاعات من الفروق، سواء الكبيرة أو الصغيرة. تحدث النزاعات كلما اختلف الناس حول قيمهم، دوافعهم، تصوراتهم، أفكارهم، أو رغباتهم.

توجد ثلاثة أنواع من الأسباب التي تؤدي إلى حدوث النزاعات: القضايا الشخصية، وقضايا التواصل، والقضايا الهيكيلية. تشمل الأسباب الشخصية، المشاعر، المصالح، الاحتياجات، الرغبات، التصور الذاتي وتقدير الذات، التوقعات الخفية، والقضايا غير المحلولة من الماضي.

العوامل الشخصية تشمل عدم قبول الاختلافات الفردية والثقافية، القيم المختلفة لأعضاء الفريق، المصلحة الذاتية بدلًا من الأهداف الجماعية، والغيرة.

عوامل التواصل تتعلق بطرق التواصل المختلفة، نقص التواصل، اختلاف اللغات والثقافات، النعيمة والكذب. يمكن أن يعني التواصل السيء معلومات غير صحيحة، معلومات مشوهة، أو معلومات غير واضحة.

العوامل الهيكيلية تشمل، على سبيل المثال، عدم وجود وحدة في مجلس الإدارة أو الإدارة، نقص التقدير (حيث لا يقدر الناس المنظمة أو العمل الذي يقوم به الموظفون)، حجم المنظمة، عدم وضوح تقسيم المسؤوليات، التهميشه والإدماجه، وصراع السلطة. على سبيل المثال، كلما زادت المنظمة حجمًا، زادت النزاعات. تصبح المعلومات مشوهة بسهولة عندما تمر عبر العديد من المستويات. بالإضافة إلى ذلك، قد يشير صراع السلطة إلى توزيع القوة: قد يشعر بعض الأعضاء أنهم يجب أن يستشاروا قبل اتخاذ أي قرارات.

قد تشمل العوامل الأخرى المشاركة (فكلاًما زاد عدد الأشخاص المشاركين، ستظهر أفكار ومذاهب أكثر تنوعاً، أو قد يشعر بعض الأعضاء أن أفكارهم لا تُقدر، مما قد يؤدي إلى حدوث نزاعات).

7 خطوات في النزاع

في النزاع، تشكل القضية 10% فقط، بينما تمثل المواقف 90%. يميل الناس إلى نسيان القضية والتركيز على الموقف. في بعض الأحيان، قد يستخدمون كلمات غير مناسبة، مما يمكن أن يسبب مشكلات في الموقف. بدلًا من ذلك، يجب على الناس التركيز على القضية نفسها، التي تشكل 10%.

"10% من النزاعات تعود إلى اختلاف الآراء و90% تعود إلى نبرة الصوت غير المناسبة." هناك 7 خطوات للنزاع:

1. الخطوة

الخطوة الأولى هي الخلاف، والتي تكون قائمة على اختلاف الآراء حول مسألة معينة. إذا لم يتم التعامل معها بشكل صحيح، ستتصاعد المشكلة.

2. الخطوة

الخطوة الثانية هي تجسيد المشكلة. في النزاع، يبدأ المشاركون في إلقاء اللوم على بعضهم البعض: "أنت مخطئ، إنها مسؤوليتك". يبدأون في لوم بعضهم البعض والتدخل في أعمال بعضهم الآخر.



3. الخطوة

الخطوة الثالثة هي توسيع المشكلة. يبدأ الأفراد في التفكير بالماضي وإحضار قضايا أخرى من الماضي.

4. الخطوة

الخطوة الرابعة هي وقف الحوار. يبدأ الأفراد في التحدث مع الأصدقاء، بهدف البحث عن حلفاء وأطراف ضد بعضهم البعض.

5. الخطوة

الخطوة الخامسة هي صورة العدو. يعني ذلك أنني أعتبر رأيي هو الحقيقة. أخبر الأصدقاء أنني على صواب وأنهم يجب أن يتذمروا بي بدلاً من الشخص الآخر. أخبرهم أنه لا حاجة للتحقق من وجهة نظر الطرف الآخر. تبذل كل جهودك لإثبات أن الشخص الآخر مخطئ.

6. الخطوة

الخطوة السادسة هي العداء المفتوح. تجعل الطرف الآخر غير إنساني. لا ترغب في رؤيتهم، ولا تزيد التحدث إليهم، وتعتقد أنهم "مختلفون عنا".

7. الخطوة

الخطوة السابعة هي التطرف. لا يمكنك البقاء في نفس المكان مُعَا. وينتتج عن ذلك، على سبيل المثال، الاستقالة من المجلس، الانتقال إلى مكان آخر، أو الانفصال.

6 نصائح لحل النزاعات

هناك ست نصائح بسيطة لحل النزاعات:

1. قل معلومات صحيحة، ولا تكذب.
2. لا تصدق الإشاعات، واجهها، وحلها. الهدف ليس الفوز، بل إيجاد حل مشترك.
3. لا تخاف من الاعتراف بخطأك، فهذا ليس علامة ضعف. تحدث عن المشكلة نفسها وليس عن الشخص. كن بناءً في المحادثات.
4. فصل القضايا الشخصية عن القضايا التنظيمية، ولا تخلط بينهما.
5. بعد حل النزاع، قم بتحليل وتقييم العملية وتعلم منها. ماذا فعلت بشكل صحيح وما الذي أخطأته فيه؟
6. كلا الطرفين مسؤولان عن حل النزاع، ولا تنتظراً أن يتواصل معك الطرف الآخر.



فيما يتعلق بالاعتذار، لا يعني ذلك دائناً أنك مخطئ والآخر على صواب. إنما يعني أنك تقدر علاقتك أكثر من كبرائك. قول "أنا آسف" سيساهم في إنقاذ الصداقات والعلاقات العملية. الاعتذار يمكن أن يحل العديد من المشكلات ويساهم في تقدم العلاقة. لا تؤجل الاعتذار، فالتأخير يجعله أسوأ وليس أفضل بمرور الوقت.

هناك 5 نصائح بسيطة للتعامل مع النزاع بشكل صحيح. لا تتجنب النزاع. لا تفكر في "الفوز"، بل فكر في "الحل البناء" بدلاً من ذلك. يجب على جميع الأطراف في النزاع فصل المشكلة عن الشخص عند تحديد سبب النزاع وحلولها. كن فضولياً واطرح الأسئلة لفهم الأطراف الأخرى في النزاع بشكل أفضل. تحمل المسؤولية لحل النزاع. هناك 7 خطوات لتخفييف النزاع، وهي:

1. تواصل مباشرة مع الأطراف الأخرى، ولا تتحدث من خلال أشخاص آخرين.
2. تأكّد من أن جميع الأطراف ترغب في إيجاد حلول.
3. السماح لجميع الأطراف بسرد وجهات نظرهم، كيف يرون النزاع؟
4. يجب الكشف عن القضايا الرئيسية وراء النزاع.
5. يجب تحديد مصالح احتياجات كل طرف لفهم لماذا يتفاعلون بهذه الطرق ولتحديد الحلول المقبولة لهم.
6. قم بعصف ذهني للحلول مع الآخرين في الاعتبار المصالح والاحتياجات والقضايا الرئيسية.
7. وضع اتفاقيات محددة بشأن الطريق إلى الأمام باستخدام حل واحد أو بعض الحلول التي تم التوصل إليها.

تحويل النزاع إلى تعاون

الانخراط في النزاع لا يجب أن يكون سلبياً أو غير منتج. في الواقع، يمكن أن يكون النزاع مفيداً في إحداث تغييرات ضرورية داخل بيئتك العمل. يمكن أن يكون وضعاً يحقق الفوز للجميع. يمكنك اختيار خيار يتعاون فيه الأطراف المعنية بالنزاع لاكتشاف حل يحقق الفوز للجميع، وهو حل تعاوني. يمكن أن يكشف النزاع عن التوترات الكامنة ويبذر القضايا حتى يتمكن الفريق من التعامل معها والتعلم منها. ومع ذلك، فإن ذلك لا يعني أن النزاع سيكون مريحاً. لا يزال، النهج الأفضل هو أن يتعامل الفريق مع النزاع ويقبل أنه جزء طبيعي من العمل المشترك، وأنه يمكن أن يفيد المجموعة. النزاع، في السياق الصحيح ومع التعامل معه بالشكل الصحيح، يمكن أن يكون بناءً. من خلال النزاع يمكن العثور على الوعي بالحاجة إلى بعض التغييرات الضرورية.

نقاش جيد: نموذج روسنبرغ (2005): التواصل غير العنيف لتجنب أي سوء فهم أو نزاعات، أو عند حل النزاع، من المهم أن يكون لديك تواصل واضح. يجب عليك أولاً أن توضح ملاحظاتك بوضوح: ما الذي حدث. ثانياً، اشرح مشاعرك: ماذا تشعر عندما يحدث ذلك؟ ثم يجب عليك توضيح احتياجاتك. وأخيراً، يجب أن تقترح مثلاً محدداً لما يمكن فعله بشكل مختلف لتحسين هذه الحالة.



<p>أرى أن المهمة التي كنت من المفترض أن تقوم بها لم تُنجذب، مما يجعلني أعتقد أنك لا تعطيها الأولوية.</p>	<p>الملحوظة قل بالضبط ما فعله الآخر، والذي لا يعجبك.</p>
<p>يكون الأمر مزعجاً، لأننا نعمل في فريق ويجعلنيأشعر بعدم الأمان بشأن عملـي.</p>	<p>المشاعر ماذا تشعر عندما يحدث ذلك؟</p>
<p>لدي حاجة للشعور بالأمان، لأن عدم تلبيتها سيؤثـر أيضـاً على العمل الذي أقوم به. أريد أن أؤدي عملـي بأفضل شـكل ممـكـن.</p>	<p>الاحتياجات ما هي الاحتياجـات التي لم يتم تلبـتها؟</p>
<p>يجب أن يكون هذا شيئاً ملـمـوسـاً. اقتراحـي هو أن نقوم بـمراجعة المهام مـعـاً، ونرى إذا كان بإمكانـنا توزـيعـ العـبـءـ بشـكـلـ مـخـتـلـفـ بحيثـ نـتـمـكـنـ نـحنـ الـاثـنـانـ منـ الـقـيـامـ بـعـهـامـاـنـاـ فيـ الـوقـتـ المـعـدـدـ.</p>	<p>الأمنيات ما الذي يمكن القيام به بشـكـلـ مـخـتـلـفـ؟ يجب أن يكون هذا شيئاً ملـمـوسـاً.</p>

النزاعات المتعلقة بالعمل أو المجلس

بالنسبة للجمعيات الوطنية، من المهم فهم كيف أن سوء الفهم ومشاكل التواصل يظلان من أكثر المصادر شيوعاً للنزاعات في مكان العمل أو في المجلس. الاختلافات بين الأجيال، وأساليب الإدارة الشخصية، والخلفية التعليمية، والتتنوع الثقافي، كلها مصادر محتملة لسوء الفهم المتعلق بالعمل أو بالمجلس. يعتبر النزاع سمة طبيعية وعادية في مكان العمل، ويحدث في كل منظمة. بالنسبة لأي فريق يسعى لتحقيق أهدافه، فإن النزاع أمر لا مفر منه. وعلى الرغم من أن الاختلافات ستحدث، إلا أن النتيجة لا يجب أن تكون سلبية. يمكن أن يوفر النزاع فرصةً فالنزاع يتحداـناـ لـلـتـفـكـيرـ بـعـقـمـ أـكـبـرـ،ـ لـنـكـونـ أـكـثـرـ إـبـدـاـ،ـ لـنـطـورـ فـهـمـاـ أـكـبـرـ،ـ وـلـلـبـحـثـ عـنـ طـرـقـ بـدـيـلـةـ تـكـوـنـ أـكـثـرـ كـفـاءـةـ وـفـعـالـيـةـ وـإـنـتـاجـيـةـ.ـ وـعـذـلـ،ـ يـمـكـنـ أـنـ يـؤـدـيـ النـزـاعـ غـيـرـ الـمـحـسـومـ إـلـىـ انـهـيـارـ الـمـجـمـوـعـةـ.ـ عـنـدـمـاـ يـحـدـثـ نـزـاعـ غـيـرـ فـعـالـجـ فـيـ مـكـانـ الـعـمـلـ،ـ يـمـكـنـ أـنـ يـقـلـلـ مـنـ الـرـوـحـ الـمـعـنـوـيـةـ،ـ وـيـعـيقـ الـأـدـاءـ،ـ وـيـزـيدـ مـنـ الـغـيـابـ.ـ كـمـاـ يـؤـدـيـ إـلـىـ زـيـادـةـ التـوتـرـ بـيـنـ الـمـوـظـفـينـ،ـ وـانـخـافـضـ الـإـنـتـاجـيـةـ،ـ وـفـيـ أـسـوـأـ الـحـالـاتـ،ـ إـلـىـ الـعـدـوـانـيـةـ أـوـ الـعـنـفـ.

كن محدداً عند صياغة شكاواـكـ.ـ فـعـلـىـ سـبـيلـ العـثـالـ،ـ القـوـلـ "لمـ يـتـمـ دـعـوتـيـ أـبـدـاـ إـلـىـ الـاجـتـمـاعـاتـ"ـ لـيـسـ فـعـالـاـ مـثـلـ القـوـلـ "أـعـتـقـدـ أـنـنـيـ كـنـتـ سـأـتـمـكـنـ مـنـ تـقـدـيمـ بـعـضـ الـأـفـكـارـ فـيـ اـجـتـمـاعـ الـمـكـتبـ يـوـمـ الـخـمـيسـ الـمـاضـيـ".ـ

قاـومـ الإـغـرـاءـ بـأـنـ تـشـارـكـ فـيـ النـزـاعـاتـ الـشـخـصـيـةـ.ـ لـتـعـلـقـ بـكـ مـبـاشـرـةـ أـوـ بـعـسـؤـولـيـاتـكـ.ـ حـتـىـ إـذـاـ كـانـ هـنـاكـ شـخـصـ مـاـ قـدـ تـعـرـضـ لـلـظـلـمـ بـوـضـوحـ،ـ اـتـرـكـ لـهـ حرـيـةـ دـلـ المـوـقـفـ بـالـطـرـيـقـةـ التـيـ يـرـاـهـاـ منـاسـبـةـ.

حاـولـ أـنـ تـجـنـبـ النـزـاعـاتـ الـشـخـصـيـةـ.ـ بدـلاـ مـنـ تـبـنـيـ عـقـلـيـةـ "أـنـاـ ضـدـ"ـ،ـ تـخـيلـ سـيـنـارـيوـ "نـحـنـ ضـدـ الـمـشـكـلـةـ".ـ هـذـاـ لـيـسـ فـقـطـ أـسـلـوـبـاـ أـكـثـرـ اـحـتـرـافـيـةـ،ـ بلـ إـنـهـ سـيـحـسـنـ الـإـنـتـاجـيـةـ أـيـضاـ وـيـصـبـ فـيـ مـصـلـحةـ الـجـمـعـيـةـ.

إـذـاـ كـانـ هـنـاكـ حـاجـةـ لـمـنـاقـشـةـ مـطـوـلـةـ،ـ اـتـفـقـ أـوـلـاـ عـلـىـ وـقـتـ وـمـكـانـ للـحـدـيـثـ.ـ اـخـترـ وـقـتاـنـاـ تـكـوـنـاـ فـيـهـمـاـ كـلـاـكـمـاـ مـتـفـرـغـيـنـ لـلـتـركـيـزـ عـلـىـ الـمـشـكـلـةـ وـلـهـاـ.ـ اـجـعـلـ النـقـاشـ خـارـجـ الـمـكـتبـ وـبـعـيـداـ عـنـ مـجـمـوـعـةـ الـزـمـلـاءـ الـفـضـلـيـينـ إـذـاـ لـمـ يـكـوـنـواـ مـعـنـيـينـ بـالـمـشـكـلـةـ.ـ لـاـ تـحاـولـ التـفاـوـضـ عـنـدـمـاـ يـسـتـطـعـ الـآخـرـونـ سـمـاعـ كـلـ كـلـمـةـ.



احصر شكاويك على الأشخاص المعندين مباشرة بالنزاع في مكان العمل. تذكر أنك بحاجة إلى الحفاظ على علاقة عمل، وليس علاقة شخصية، ورأيك في شخصية زميل العمل غير ذي صلة عموماً. على سبيل المثال، "لقد فوّت الموعد النهائي الأسبوع الماضي" مقبول؛ بينما "إنه غبي تماماً" غير مقبول.

اعرف متى يكون النزاع ليس مجرد نزاع. إذا نشأ النزاع بسبب قضايا جنسية أو عنصرية، أو إذا تصرف شخص ما بشكل غير لائق، فهذا ليس نزاعاً بل تحرباً. يجب اتخاذ إجراءات ومناقشة المشكلة مع المشرف الخاص بك.

فكر في الاستعانة بوسيط إذا خرجت المشكلة عن السيطرة، أو إذا كانت القضية عاطفية للغاية بحيث لا يمكن حلها في مناقشة متبادلة. في هذه المرحلة، ينبغي أن يكون مشرفك مشاركاً.