



## الدرس الرابع: إدارة الصراع

### ماذا سنتعلم من الدرس؟

- ماهية الصراع.
- أسباب الصراع.
- مظاهر الصراع.
- المهارات الأساسية لإدارة الصراع.

يُعدُّ الصراع من الأمور التي نواجهها في حياتنا مثل:

الصراع الذي يحدث داخل الأسرة بين الإخوة والأخوات، أو بين الأصدقاء في المدرسة، أو بين زملاء في العمل.

### تعريف الصراع:

الصراع هو: اختلاف في وجهات النظر بين طرفين أو أكثر يتحول في حالات متقدمة منه إلى خلاف.

### أسباب الصراع:

من أهم مسببات الصراع ما يأتي:

- ١ سوء الفهم نتيجة ضعف التواصل مع الآخر.
- ٢ التعصب للرأي.
- ٣ اختلاف الأهداف والحاجات.
- ٤ ضغط العمل.
- ٥ تعارض المصالح.
- ٦ سوء التنظيم.
- ٧ التمييز في الأسرة أو بيئة العمل.

### مظاهر الصراع:

يأخذ الصراع عدة مظاهر أوضحها ما يأتي:

- ١ حدة في الصوت.
- ٢ انفعال عند النقاش والحوار.
- ٣ التلفظ بألفاظ نابية (غير مناسبة).
- ٤ التحول من مناقشة الأفكار إلى التعرض للسمات الشخصية.
- ٥ تكوين اتجاه سلبي نحو الطرف الآخر.

## مهارات إدارة الصراع:



للتعامل مع الصراع الذي نواجهه في حياتنا، هناك مهارات أساسية ينبغي امتلاكها، وهي:

- ١ القدرة على تجنب الاختلاف.
- ٢ استخدام الحوار لتقريب وجهات النظر.
- ٣ التعامل مع المواقف بشيء من الحكمة.
- ٤ البحث عن حل وسطي عند وجود مشكلة.
- ٥ أن يحب الإنسان لأخيه ما يحب لنفسه.

وحتى تتحقق تلك المهارات في الفرد ينبغي أن يكون قادراً على:

- حسن الاستماع.
- التحكم في الغضب.
- احترام الرأي الآخر.
- العمل ضمن فريق.
- تأويل المشكلة بحسن الظن.
- الصبر.
- التواصل الجيد والتفاعل مع الآخرين.
- التفاوض والمناقشة.
- كظم الغيظ.

لكل مشكلة طريقة في إدارتها، فقد نجد مشكلة لا تحتاج منا إلا أن نتجنبها ونهملها، بينما أخرى تحتاج إلى أن نتكيف معها أو أن نبحث مع الآخر عن حل وسطي لها. ولهذا فمن المهم التعرف على المشكلة؛ وأسبابها كي نصل إلى الطريقة المثلى في علاجها.



## نشاط

١

عزيزي الطالب/عزيزتي الطالبة أمامك موقفان، المطلوب منك وبالمشاركة مع مجموعتك ما يأتي:

- ما مشاعر الصراع الموجودة .....
- ما نتيجة تلك المشاعر؟ .....
- ما علاج ذلك الصراع من وجهة نظرك؟ .....

## موقف ١

(هند) هي البنت الوحيدة في الأسرة، (أيمن) أخوها يكبرها بسنتين، يشعر دائماً أن اهتمام والديه زائد تجاه هند، فهو يرى أنها البنت المدللة التي لا يرفض لها طلب؛ لأجل هذا فهو يدخل معها في نقاش حاد ينتج منه ارتفاع للأصوات واستخدام عبارات حادة.

## موقف ٢

(أحمد) يعمل في شركة خاصة، غالباً ما يشعر أن مديره يستخدم ضده تمييزاً عن الآخرين من حيث تكليفه بالعمل؛ ولذا غالباً ما يكون بينهما سوء فهم نتيجة ضغط العمل؛ لأجل هذا يرغب (أحمد) في مواجهة مديره.

الموقف ٢	الموقف ١	الجوانب المطلوبة
شعور أحمد الدائم بالاضطهاد من مديره في العمل.	شعور أيمن الدائم بأن هند لا يرفض لها طلب كنوع من التدليل.	تحديد نوع الصراع
توضيح الفرق بين الاضطهاد والثقة التي يشملها تصرف المدير مع أحمد	إيقاف حالة النقاش الحادة الناشئة بينهم عند وجود مشاكل.	تحديد الهدف
يتم وضع عدة حلول إما يتم الأخذ بها جميعاً أو توفيق الأفضل منهم لتطبيقه:	يتم وضع عدة حلول إما يتم الأخذ بها جميعاً أو توفيق الأفضل منهم لتطبيقه:	تحديد أسلوب المعالجة ونوع المهارة التي من الممكن استخدامها
١- تحديد جوانب المواجهة وشكواه من كثرة العمل الموكل إليه وعدم توزيع العمل على الآخرين مم قد يتسبب في إرهاقه وعدم كفاءة وجودة العمل الناتج منه (البحث عن حل وسطي لعلاج المشكلة).	١- معالجة الأب والأم لأسلوبهم في التعامل مع هند وإعادة النظر فيه (تجنب المشكلة). ٢- التحدث مع أيمن بشكل منفرد لتوضيح وجهة نظر الوالدين ومحاولة إقناعه به طالما كان صواباً (البحث عن حل وسطي لعلاج المشكلة).	
٢- التحدث برفق وعرض الفكرة من وجهة نظر أحمد بهدوء دون إقحام لزملائه بالأمر، وقصر الحديث عن مشكلته ذاتها (التعامل مع المشكلة بشكل من الحكمة).	٣- التحدث مع هند بشكل منفرد لتوضيح أهمية وجود الأخ الأكبر في حياتها وعدم الصدام معه ورفع صوتها معه أثناء النقاش (التعامل مع المشكلة بشكل من الحكمة).	

## نشاط

٢

الحل في الصفحة التالية

اكتب/ي رأيك في كل من المواقف الآتية:

(١) في ساحة المدرسة:

[ كان أسلوبك معي يا زميلي متعالياً ، لا أريد أن أسمع منك أو أراك بعد الآن ].

(٢) في الشركة:

[ إن لم تغير أسلوبك في التعامل مع الزبائن فسأخضم من راتبك كخطوة أولى في العقاب ].

(٣) في السوق المركزي:

[ أنتم تظنون أننا مغفلون ، أسعار منتجاتكم أصبحت غير طبيعية ، هذه سرقة علنية ، سأبلغ عنكم الإدارة المختصة ].

## تقويم

- (١) ما معنى الصراع؟ هو اختلاف في وجهات النظر بين طرفين أو أكثر، تتحول في حالات متقدمة إلى خلاف.
- (٢) قالت (حنان) لزميلتها (راوية) لقد وصلني ما قلت عني وسوف أقطع علاقتي بك للأبد:
- من خلال ما تعلمت عن مهارة إدارة الصراع أكمل/ي القصة منتهية بهما إلى المصالحة.

الموقف	المشكلة	الهدف	أسلوب المعالجة
حدوث مشكلة بين الأبناء أثناء اللعب ومصدر الخلاف هو كسر أحدهم لعبة الأخر.	كسر أحدهم لعبة الأخر.	الإصلاح بينهم والالتزام بمبادئ الأخوة.	١- التعامل مع المشكلة بشئ من الحكمة ٢- البحث عن حل وسطي لعلاج المشكلة (اعتذار المذنب، وسحب اللعبة السليمة منه لتعويض أخوه بها كعقاب حتم لا يكررها).

حل النشاط ٢

نوع الصراع	الموقف	المكان
سلبي	كان أسلوبك مع زميلتك متعالياً، لا أريد أن أسمع منك أو أراك بعد الآن.	في ساحة المدرسة
سلبي	لا أتفق يا نورة حول طريقة المعلمة في حوارها، حبذا لو ناقشناها حول الأمر.	في الفصل
إيجابي	إن لم تغير أسلوبك في التعامل مع الزبائن فساخضم من راتبك كخطوة أولى في العقاب.	في الشركة
سلبي	أنتم تظنون أننا مغفلون، أسعار منتجاتكم أصبحت غير طبيعية، هذه سرقة عنيفة، سأبلغ عنكم الإدارة المختصة.	في السوق المركزي
إيجابي	أمي سادعو زميلاتي لزيارتنا، ما الوقت المناسب الذي تقترحه.	في البيت