



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 الزملاء 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 رغب (أحمد) في مواجهة مديره.

الجوانب المطلوبة	الموقف ١	الموقف ٢
تحديد نوع الصراع	شعور أيمن الدائم بأن هند لا يرفض لها طلب كنوع من التدليل.	شعور أحمد الدائم بالاضطهاد من مديره في العمل.
تحديد الهدف	إيقاف حالة النقاش الحادة الناشئة بينهم عند وجود مشاكل.	توضيح الفرق بين الاضطهاد والثقة التي يشملها تصرف المدير مع أحمد
تحديد أسلوب المعالجة ونوع المهارة التي من الممكن استخدامها	<p>يتم وضع عدة حلول اما يتم الأخذ بها جميعاً أو توفيق الأفضل منهم لتطبيقه:</p> <p>١- معالجة الأب والأم لأسلوبهم في التعامل مع هند وإعادة النظر فيه (تجنب المشكلة).</p> <p>٢- التحدث مع أيمن بشكل منفرد لتوضيح وجهة نظر الوالدين ومحاولة إقناعه به طالما كان صواباً (البحث عن حل وسطي لعلاج المشكلة).</p> <p>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).</p>	<p>يتم وضع عدة حلول إما يتم الأخذ بها جميعاً أو توفيق الأفضل منهم لتطبيقه:</p> <p>١- تحديد جوانب المواجهة وشكواه من كثرة العمل الموكل إليه وعدم توزيع العمل على الآخرين مما قد يتسبب في إرهاقه وعدم كفاءة وجودة العمل الناتج منه (البحث عن حل وسطي لعلاج المشكلة).</p> <p>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).</p>

اكتب/ي رأيك في كل من المواقف الآتية:



٢

الحل في الصفحة التالية

(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].



(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 الآخر.	كسر أحدهم لعبة الآخر.	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

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