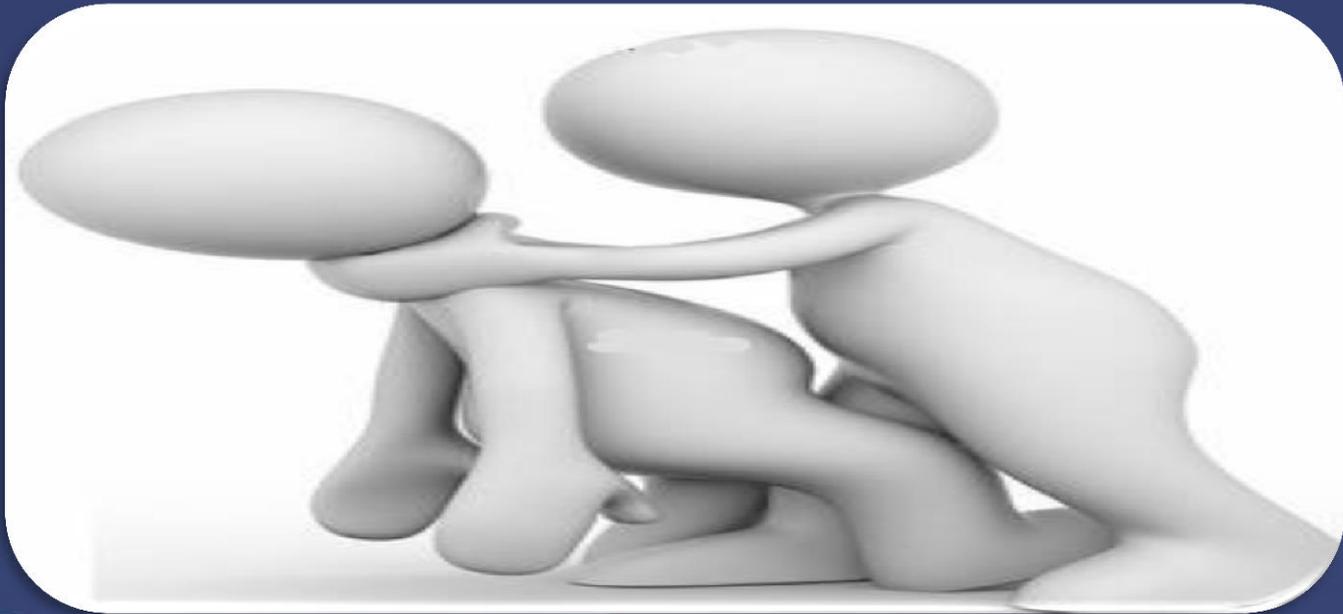


دورة إدارة الخلاف

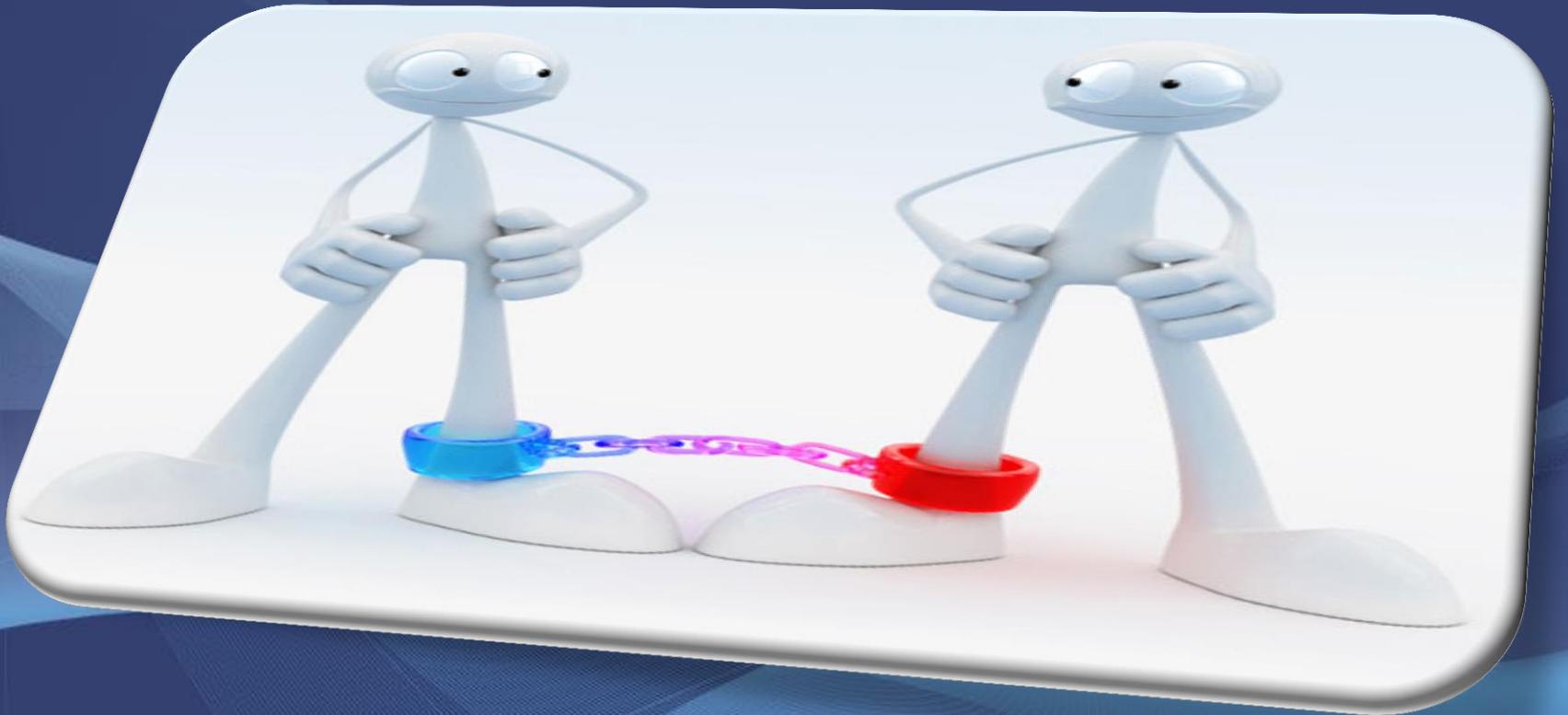
الخلاف



هو حالة تحدث نتيجة إحساس أحد الأفراد بعدم تجاوب الآخر
أو الآخرين معه في وضع معين

أحوال الخلاف

الخلاف الخفي



الخلاف الملاحظ



الخلاف المحسوس



الخلاف الجلي



اسباب الخلاف



مشاكل الاتصال

محدودية الإمكانيات

تعاون ضعيف

خلافات شخصية

مشاكل العمل

مستويات الخلاف

مختفي أو غير ظاهر ، أسباب الخلاف موجودة ولكن غير واضحة

المتوقع أن أسباب الخلاف قد تعرف عليها واحد أو كل الأطراف

المحسوس أن التوتر قد بدا ولكن الخلاف لم يظهر على السطح بعد

الواقع أن الخلاف ظهر على السطح ومظاهرة قد وضحت لأطراف بعيدة عن هذا الخلاف

الاعراض السيئة للخلاف

تشتيت الوقت والجهد والمال

الخلاف ينتج عنه خلاف جديد

يضر بالصحة لكلا الطرفين

يدفع للتدمير والسرقة والكذب

تغيير المعلومات

الأعراض الإيجابية للخلاف

التغير

التحضير

الاتصال

صحي لأنه يحرك المشاعر

تعليمي لأنه يعلم عن النفس والغير

بيئة أقوى للعمل

اتجاهين لحل الخلافا

أسلوب إيجابي

واضح

صريح

تباين الرأي

تكلم بوضوح
وأمانة

اعمل على
زيادة احترام
الناس لك

اعمل على
زيادة
احترامك
لنفسك

نمي التفكير
الإبداعي

أسلوب المفاوضات

اسأل أسئلة
كثيرة

لا تتحاز

ركز على
أصحاب
السلطة لحل
المشكلات

استعد
واستفد
بالمعلومات

لا تستسلم

امتنع عن
إعطاء أوامر

ابحث عن
مناطق
الالتقاء
لوجود حل

كن إيجابيا

أربعة خطوات لحل الخلافا

أربعة خطوات لحل الخلاف

حدد تماما حدود الاختلاف

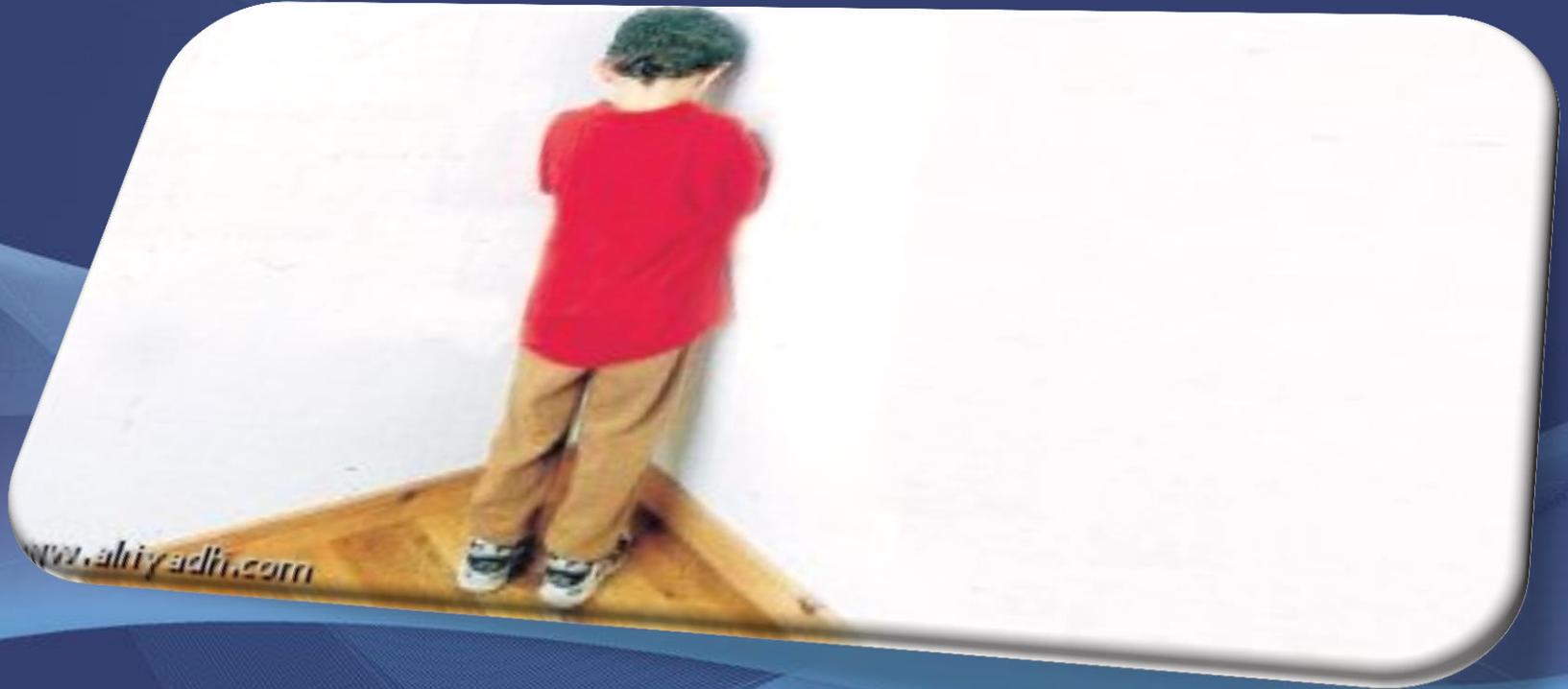
واجه أصحاب الخلاف

حاول إيجاد حلول

تابع ما بعد الخلاف

سياسات حل الخلاف

سياسة الانسحاب



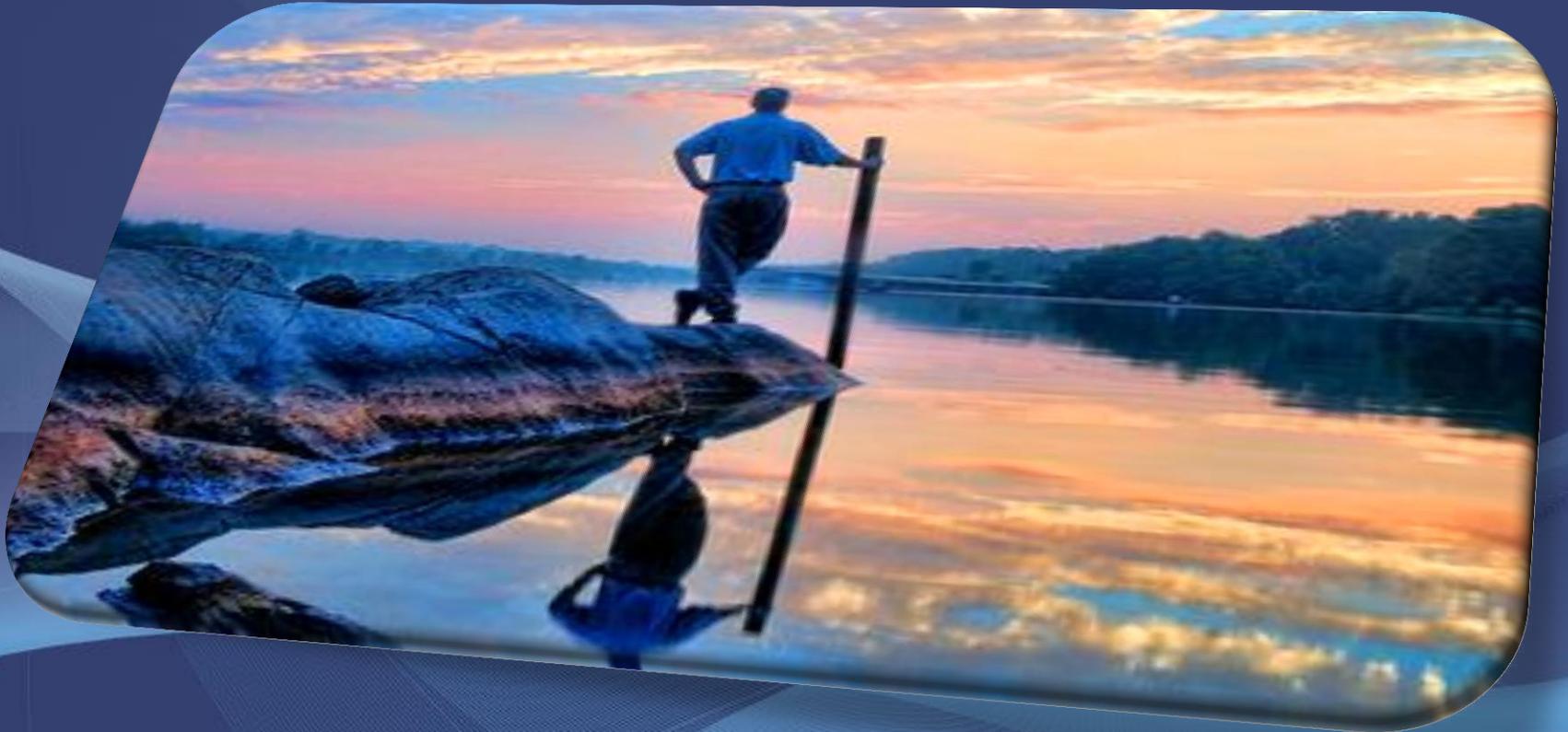
سياسة الإكراه



سياسة التهدئة



سياسة التسوية



سياسة التكامل



أنماط الناس في الخلافا

نمط السلحفاة "انسحابي"



تعتمد السلحفاة إلى الهروب والاختباء داخل صدفتها عند تعرضها لأي نوع من الخلاف أو الهجوم، إنها تلغي من حساباتها أهدافها الشخصية ولا تأبه بعلاقاتها مع الآخرين

نمط سمك القرش "هجومي قسري"



هذا النمط يمتاز بأنه يحاول إخضاع الخصوم بواسطة القسر لقبول رؤيتهم أو حلولهم للخلاف

نمط الدب الوديع "التهدئة"



العلاقات مع الآخرين لدى هذا النمط أهم بكثير من الأهداف الشخصية، الدببة الوديعه تريد أن تكون محبوبه ومقبولة من الآخرين

نمط الثعلب "الحل الوسط"



الثعلب يحاول بمكر أن يتنازل عن جزء من طلباته، حتى يتنازل
الخصم عن جزء أيضا وصولا إلى حل وسط يجد فيه كلا الطرفين
بعضا مما كان يبتغيه ويطلبه

نمط البومة الحكيمة "التكامل"



البومة الحكيمة تعطي قيمة عالية لأهدافها ولعلاقاتها مع الآخرين،
إنها ترى الخلاف على أنه مشكلة تبحث عن حل

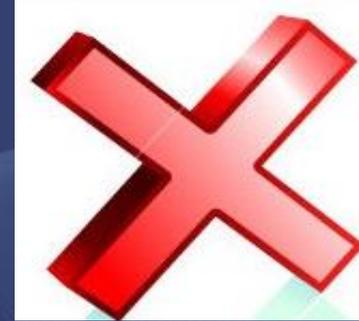
كيفية التعامل مع الخلافا

التنافس

الفوائد



الأضرار



مفيد في حالة طلب سريع
يحمي عدم التنافس

يمنع اللجوء إلى طرق جديدة
احتمال الإضرار بالآخرين
التزام مؤقت
مكسب - خسارة

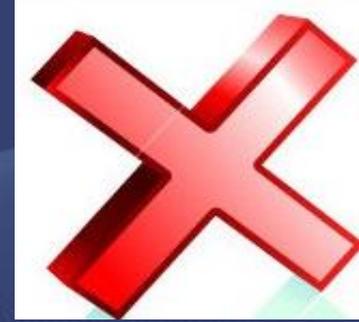
التعاون

الفوائد



إتفاق على طرق جديدة
حلول مشتركة
يكسب الالتزام
مكسب – مكسب
حلول نهائية

الأضرار



مستهلك للوقت
يتطلب معاونة الآخرين

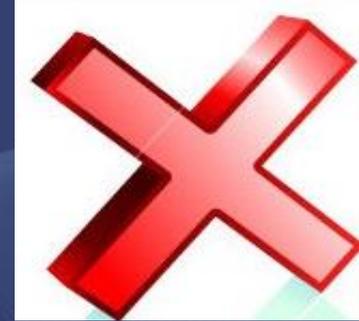
التجنب

الفوائد



حالة زيادة المخاطرة
يمنع التوتر
الحصول على معلومة
حلول الآخرين

الأضرار



يحدد الإدخال
حل مؤقت
خسارة - خسارة

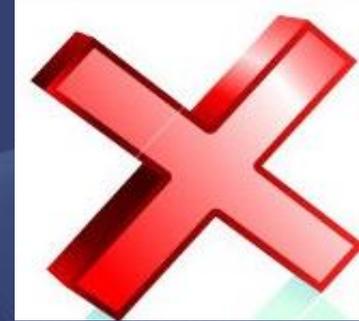
التجنب

الفوائد



يزيد الملائمة
يمنع الإزعاج
يمنع التنافس

الأضرار



تخسر وجهة نظرك
يمنع الأفكار المبدعة
مكسب - خسارة

الحل الوسط

كسبان



كسبان



كيفية التعامل مع الخلاف

التحدي

كسبان - خسران

التعاون

كسبان - كسبان

منتصف الطريق

كسبان - كسبان

التجنب

خسران - خسران

الخنوع

خسران - كسبان

تمرین ۱

تمرین ۲

التجاوب مع الخلافات

بالقوة

إرضاخ كل الجوانب لقبول حل من اختيارك

التبسيط

إقناع كل الأطراف بعدم وجود خلاف من الأصل

التجاهل

لا أعلم فعلى هذا لا أتدخل

الحل الوسط

هي خطوة ناجحة في سبيل حل الخلافات . يستطيع المدير أو المديرية تعريف المشكلة ومحاولة إيجاد حل أوسط يكون مقبولا من الطرفين ولكن خطورته في إحساس الجانبين في بعض الأحيان بالخسارة

المواجهة

يتعرف المدير على أفراد الخلاف ويتفاهم على حقهم المشروع في الخلاف . ثم يحاول العمل على إيجاد حل يتكون من جميع وجهات النظر . يتحمل المدير مسؤولية الأخذ بين الأفراد حتى يتأكد من أن الخلاف لن يتكرر – هذا ليس بالشيء السهل ولكن المدير يجب عليه البحث عن حل يوفر المكسب لطرف الخلاف

نلتقاكم في دورات أخرى ،،،