

# إدارة الخلافات



أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

**أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب**

[www.VeSenior.com](http://www.VeSenior.com)

# ما المقصود بالخلافات؟

- معركة أو قتال أو شجار
- الخلاف هو خصومة أو عدااء بين الاشخاص
- معارضة

# أسباب الخلاف

- اختلاف فى القيم والاهداف والطرق
- تكليف المهام يبدو مستحيلاً
- موضوعات التحكم فى الفريق
- مشكلات الاتصال

# أسباب الخلاف

- الانتماءات الوظيفية
- المميزات الشخصية
- التركيز على الوضع اكثر من التركيز على الفريق
- الاحباط الناتج عن نقص الحلول

# اعراض الخلافات

- الاعضاء غير صبورين
- مهاجمة الافكار قبل مناقشتها
- انحياز الاعضاء
- تعليقات انفعالية
- الغضب والكراهية واضحين

# النتائج الايجابية

- زيادة الطاقة والابداعية
- توضيح الافكار
- زيادة الفهم
- تحسين القواعد الاساسية

# النتائج السلبية للخلاف

- تناقص الانتاجية
- نقص الاتصال
- انفعالات سلبية بالفريق
- العجز على اتخاذ القرارات
- الخلل الوظيفي
- ضعف تحسن العملية

# مماثلة الخلاف

## • الخلاف الايجابي

- اتخاذ الفريق للقرارات
- مناخ متعاون
- الخلافات تعتبر مشكلة عادية
- الالتزام لأهداف الفريق
- انصات الاعضاء
- الخلافات على الموضوعات فقط

أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

[www.VeSenior.com](http://www.VeSenior.com)



# مماثلة الخلاف

• الخلاف السلبي

– الفريق في ورطة

– مناخ تنافسي

– التزام الاشخاص

أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

[www.VeSenior.com](http://www.VeSenior.com)

# التعامل مع الخلافات السلبية

- الطريقة المباشرة: تركز على قائد الفريق
- المقايضة: هي طريقة جيدة عند تعدد الحلول لدى الاطراف
- تقوية قواعد الفريق

# التعامل مع الخلافات السلبية

- الانسحاب: لا تستخدم هذه الطريقة الا عندما تكون المشكلة غير حقيقية
- عدم التوكيد: هذا النوع من انواع المقايضة ويتم فيها الشديد على مناطق الاتفاق

# إدارة الخلافات الانتاجية

تعود الى:

نطاق واسع لفهم المشاكل وتعبير صحي عن الموضوعات  
وبدائل المشاركة الايجابية

أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

[www.VeSenior.com](http://www.VeSenior.com)

# انواع الخلافات

- خلافات داخل الشخص
- خلافات بين الاشخاص
- خلافات بين الاشخاص والفريق
- خلافات بين الاحزاب

# سلوك الخلاف (منافسة)

- حازم وغير متعاون
- ممارسة الاهتمامات الشخصية على حساب الآخرين
- توجيه الطاقة: محاولة الفوز

# سلوك الخلاف (تجنب)

- غير حازم وغير متعاون
- عم توجيه الخلافات
- الانسحاب

# سلوك الخلاف (التكبير)

- غير حازم وغير متعاون
- مضاد للتنافس
- التخلي عن الرأي الشخصي لارضاء الآخرين



# سلوك الخلاف (المشاركة)

- حازم ومتعاون
- اجتماعي
- محاولة لوجود حلول بالاجماع

# سلوك الخلاف (التوفيق)

- الا حازم والمشاركة
- إيجاد حل متبادل الرضاء جميع الاطراف

# تقييم الخلافات

- كيفية تعريف أعضاء الفريق للموضوعات؟
- كيفية تحقيق الاعضاء للاهداف؟
- مدى ادراك الشخص بتأثير سلوكه على الآخرين؟
- بدون تدخل، ما الذي يحدث لاداء الفريق؟
- ما هي النتائج الناجحة؟

# عناصر حل الخلاف

- المنطقة
- الفهم
- الاتصال
- الثقة
- التأثير الغير قهرى
- القبول
- الارتياح

أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

[www.VeSenior.com](http://www.VeSenior.com)

# التفاوض

- اكثر الطرق فعالية فى حل الخلاف
- التفاوض يقدم مرونة للاستجابة مثل المواجهة ونقص

الانتشار

# التفاوض

• المهارات الاربعة التى يحتاجها قائد الفريق:

– التحليل

– الانصات

– حل المشاكل

# التفاوض

- أساس عملية التفاوض هو عرض الافتراضات المختلفة بأقصى سرعة ممكنة
- يكون الحل مستحيل عندما يميل الخلاف للأضطراب ثم يتحول الى صراع

# خمس خطوات لحل الخلافات

- الاعتراف بوجود الخلاف
- اكتساب قاعدة مشتركة لوضع الخلاف ضمن اهداف الفريق
- السعى وراء فهم كل زوايا الخلافات
- مهاجمة الموضوعات وليس الاشخاص
- تطوير خطة فعلية تصف مهمة كل شخص لحل المشكلة



# الاستنتاج

- عند ظهور الخلاف، لا يجب تجاهل الخلاف بل محاولة ايجاد طريقة لحل الخلاف.
- يجب تعلم كيفية التسامح وقبول وكيفية إداراته ليكون مصدر للتغيير والابداع.

# مشاكل الفريق

- فقد الانتاجية
- الشكاوى
- الخلاف بين الاشخاص
- افتقاد الاهداف الواضحة
- التشويش على المهام
- افتقاد الابداع والتعرض للمخاطر

# مشاكل الفريق

- اجتماعات غير فعالة
- افتقاد روح المبادرة
- الاتصال الضعيف
- افتقاد الثقة
- عدم تقدير العاملين
- اتخاذ قرارات غير مفهومة من العاملين

أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

[www.VeSenior.com](http://www.VeSenior.com)

# خطوات حل المشاكل فى الفريق

- تعريف الاهداف
- معرفة المشكلة وسببها
- تعريف العقبات التى تمنع الفريق من تحقيق أهدافه
- وضع خطة فعلية كل المشكلة
- تغيير العقبات المذكورة فى الخطوة الثالثة
- التنفيذ. و تعتبر أهم خطوة

أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

[www.VeSenior.com](http://www.VeSenior.com)