

## مهارات التعامل مع الصراعات

## مهارة الإصرار والجرأة //

- هي من المهارات التي يستخدمها الفرد عند تعامله مع الآخرين , إذ يجب على الفرد في بعض الاحيان أن يأخذ قراره بحزم وإصرار .

تعريف الحزم والإصرار : هو قدرة الفرد على التعبير الملائم عن مشاعرة وأرائه دون ظلم أو عدوان .  
حق الفرد في مجال الحزم والإصرار //

- الحكم على سلوكه وأفكاره ومشاعره .
- عدم إبداء أي عذر أو سبب لسلوكه .
- تغيير رأيه .
- يكون مستقل عن موافقة الآخر .

## نماذج الإتصال طبقاً للحزم والإصرار //

- المتساهلون ( السليبيون ) : هم الأشخاص الذين يحبسون مشاعرهم تجاه الآخرين ولا يعبرون عنها مهما كانت الاحوال .
- العدوانيون : هم الأشخاص الذي يعبرون عن مشاعرهم وأفكارهم على حساب حقوق الآخرين ويميلون لإذلالهم .
- الحازمون : هم الأشخاص الذين يعبرون عن مشاعرهم وأفكارهم بشكل مباشر ويدافعون عن حقوقهم ويراعون حقوق الآخرين .

## خصائص الشخص الحازم //

1. التوافق بين مشاعرة الداخليه وسلوكه الظاهري .
2. القدرة على إبداء رأيه ورغباته بوضوح .
3. القدرة على الرفض والطلب بأسلوب جيد .
4. القدرة على التواصل مع الآخرين بطريقة لبقة .
5. سلوكه وسط بين الإذعان للآخرين والتسلط عليهم وظلمهم .

## فوائد الحزم والإصرار :

1. يعلم مهارات تأكيد الذات .
2. يولد شعوراً بالراحة النفسية
3. يمنع تراكم المشاعر السلبية مثل التوتر والكآبه .
4. يزيد الثقة بالنفس ويقويها .
5. يحافظ به الشخص على حقوقه ويحقق أهدافه وطموحاته .
6. يعطي أنظماً ونجاحاً في ميادين الحياه المتنوعه .

## مهارات التفاوض //

- التفاوض هو عملية متبادلة للوصول الى تسوية بين المصالح المتعارضة ترضي الطرفين .

## أساسيات عملية التفاوض //

- تجنب العدوانية والسخرية .
- التركيز على الحل وليس على المشكله .
- الاقتناع بالرأي قبل إقناع الآخرين به .
- الإبتسامه مفتاح النجاح في التفاوض .
- البدء والإنتهاء بالتحية والسلام .

## العناصر الرئيسية للتفاوض //

- الموقف التفاوضي : هي البيئة التي يتم فيها التفاوض ومايتطلبه من قدرات للتكيف السريع والمستمر مع المتغيرات المحيطة بالعملية التفاوضيه .
- اطراف التفاوض
- القضية التفاوضية : هي الموضوع الذي تدور حولة عملية التفاوض .
- الهدف التفاوضي : المراد من العملية التفاوضيه وبناء عليه يتم قياس مدى التقدم .

## خصائص عملية التفاوض //

- عملية مهمة لفض النزاعات .
- يعتمد على تقديم قدر من التنازلات وتحقيق قدر آخر من المكاسب .
- يتأثر التفاوض بشخصيات المتفاوضين وطبيعتهم وقدراتهم .

- يقوم التفاوض على الدراسة والخبرة فهم علم و مهاره بنفس الوقت .

**شروط التفاوض //** هي الظروف والعوامل التي تجعل من التفاوض عملية إيجابية ومن أهم شروطها :

- القوة التفاوضية : ويقصد بها السلطة التفاوضية التي منحها للفرد لكي يقوم بعملية التفاوض .
- المعلومات التفاوضية : جميع المعلومات المتعلقة بعملية التفاوض من " خصم , طلباته , كيف تحقيق مايريد , المدة الزمنية , مالذي يحتاجه .. الخ .
- القدرة التفاوضية : البراعة والمهارة والكفاءة التي يتمتع بها افراد الفريق .
- الرغبة المشتركة : يقصد بها توفر الرغبة الحقيقية المشتركة بين اطراف التفاوض لحل المشكله .
- المناخ المحيط : يقصد بها أن تكون القضية التفاوضية ساخنة وجديرة بالتفاوض , وأن تكون المصالح والقوى متوازنة بين الطرفين .

### خطوات عملية التفاوض //

- تحديد وتشخيص القضية التفاوضية : بحيث يجمع كافة المعلومات المتعلقة بالقضية التفاوضية وتحديد كافة عناصرها وتحديد الاطراف الذين سيتم التفاوض معهم ونقاط الاتفاق بين الطرفين .
- تهيئة المناخ للتفاوض : حيث يحاول كل الطرفين تهيئة جو مناسب مع الطرف الآخر وتكوين انطباع مبدئي واكتشاف استراتيجيات التي سوف يسيير عليها .
- قبول الخصم للتفاوض : ووجود رغبة صادقة وحقيقية للمفاوضة من الطرف الآخر .
- التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والاعداد لها تنفيذياً : وذلك كما يلي
  1. اختيار اعضاء فريق التفاوض واعدادهم وتدريبهم وتحديد صلاحياتهم للتفاوض .
  2. وضع الاستراتيجيات المناسبة لكل مرحلة .
  3. الاتفاق على اجندة المفاوضات وتحديد اولوياتها .
  4. اختيار مكان التفاوض وتجهيزه وجعله مناسب للتفاوض .
  5. توفير كافة التسهيلات الخاصة بعملية التفاوض .
- بدء جلسات التفاوض الفعلية : وتشتمل هذه الخطوة على العديد من العمليات الاساسية التي لا يتم التفاوض الا بها مثل :
  1. اختيار التكتيك التفاوضي المناسب .
  2. استخدام الادوات التفاوضية المناسبة كالمستندات والبيانات .
  3. ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الآخر مثل الوقت والتكلفة والجهد والضغط الإعلامي والنفسي .
  4. تبادل الاقتراحات وعرض وجهات النظر والخيارات المطروحة .
- الوصول الى الاتفاق النهائي وتوقيعة : ويقصد به اتفاق مكتوب وموقع من الطرفين .

### آليات مفيدة أثناء عملية التفاوض //

- التسوية أو الصمت الموقت : ك الامتناع عن الرد الفوري أو تأجيل الاجابة بتغيير مجرى الحديث أو الرد بسؤال آخر .
- المفاجأة : وتتضمن التغيير المفاجيء في الأسلوب أو طريقة الحديث بهدف الحصول على تنازلات من الطرف الآخر .
- تحويل النظر عن القضايا الرئيسية لقضايا فرعية (( التفتيت )) : وتستخدم هذه الآلية في القضايا الرئيسية المهمة وتقديم تنازلات في القضايا الفرعية
- التدرج : بحيث تؤخذ القضية جزءا جزءا ألى ان تصل اطراف المفاوضة الى الهدف النهائي .

أنتهت الوحدة الخامسة