

- أربعة خطوات لحل الخلاف :

- ١- حدد تماما حدود الاختلاف .
- ٢- واجه أصحاب الخلاف .
- ٣- حاول إيجاد حلول .
- ٤- تابع ما بعد الخلاف .

سياسات حل الخلاف :

- ١ - سياسة الانسحاب .
- ٢ - سياسة الإكراه .
- ٣ - سياسة التهدئة .
- ٤ - سياسة التسوية .
- ٥ - سياسة التكامل .

- أنماط الناس في الخلاف .

- نمط السلحفاة "انسحابي" .
- نمط سمك القرش "هجومى قسرى" .
- نمط الدب الوديع "التهدئة" .
- نمط الثعلب "الحل الوسط" .
- نمط البومة الحكيمة "التكامل" .

- تمرين ١ .
- تمرين ٢ .
- التجاوب مع الخلافات :
- بالقوة.
- التبسيط.
- التجاهل .
- الحل الوسط .
- المواجهة .

الأهداف المرجوة :

- تعريف الخلاف وأسبابه ومستوياته .
- تحديد كل من الأعراض السيئة والإيجابية للخلاف .
- تحديد اتجاهات حل الخلاف .
- شرح خطوات حل الخلاف .