



تم تحميل الملف
من موقع **بداية**



للمزيد اكتب
في جوجل



بداية التعليمي

موقع بداية التعليمي كل ما يحتاجه الطالب والمعلم
من ملفات تعليمية، حلول الكتب، توزيع المنهج،
بوربوينت، اختبارات، ملخصات، اختبارات إلكترونية،
أوراق عمل، والكثير...

حمل التطبيق





الدَّرس الثَّاني: إدارة الصِّراع

أهداف الدَّرس:

- أن أعرف مفهوم الصِّراع.
- أن أحدد أسباب الصِّراع.
- أن أستعرض مظاهر الصِّراع.
- أن أقارن بين أنواع الصِّراع الذاتي.
- أن أكتشف المهارات الأساسية لإدارة الصِّراع.

مفاهيم الدَّرس

- الصِّراع (Conflict)

الصِّراع من الظواهر الاجتماعية التي تحدث نتيجة مجموعة من الضغوط النفسية، والعوامل الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية المختلفة، والصِّراع بشكل عام يحدث نتيجة وجود تعارض في المصالح أو الآراء؛ مما يدفع كل طرف من الأطراف المتصارعة للدفاع عن رأيه والعمل على الانتصار له.

مفهوم الصِّراع:

يعرف الصِّراع إجرائياً بأنه عمل مقصود من طرف ما؛ يؤثر سلباً على قدرة الطرف الآخر، ويعيق تحقيق أهدافه وخدمة مصالحه. ويُعدُّ الصِّراع من الأمور التي نواجهها في حياتنا مثل: الصِّراع الذي يحدث داخل الأسرة بين الإخوة والأخوات، أو بين الأصدقاء في المدرسة، أو بين زملاء في العمل.

أسباب الصِّراع:

من أهم مسببات الصِّراع الآتي:

1. سوء الفهم نتيجة ضعف التواصل مع الآخر.
2. التعصب للرأي.
3. اختلاف الأهداف والحاجات.
4. ضغط العمل.
5. تعارض المصالح.
6. سوء التنظيم.
7. التمييز في الأسرة أو بيئة العمل.

إثراء

تقوم النظرة الحديثة للصراع على الافتراضات التالية:

- الصراع حالة يمكن تجنبها.
- انعكاس طبيعي للتجديد.
- إدارة الصراع ممكنة.
- الحد الأدنى من الصراع أمر ضروري.

مظاهر الصّراع:

يأخذ الصّراع عدة مظاهر أبرزها ما يأتي:

1. حدّة في الصوت.
2. انفعال عند النقاش والحوار.
3. التلّفظ بألفاظ نابية (غير مناسبة).
4. التحول من مناقشة الأفكار إلى التّعرض للسمات الشخصية.
5. تكوين اتّجاه سلبي نحو الطرف الآخر.

أنواع الصّراع الذاتي:

أولاً: صراع الأهداف:

قسم العلماء صراع الأهداف كالتّالي:

1. صراع بين الأهداف الإيجابية (صراع إقدام - إقدام)، ويكون بين هدفين مرغوب فيهما بالدرجة نفسها، ولا يمكن تحقيقهما معاً.
2. صراع بين هدفين متعارضين: أحدهما إيجابي والآخر سلبي (صراع إقدام - إحجام)، فالإيجابي يكون بأخذ مصلحة لنا ويتعين علينا تحقيقه، والآخر سلبي يتعين علينا تجنبه وعدم القيام به.
3. صراع بين الأهداف السلبية (صراع إحجام - إحجام)، ويكون بين هدفين سلبيين وغير مرغوب فيهما، ويلزم اختيار أحدهما على الرغم من عدم الرغبة في أي منهما.

موقع بداية التعليمي | beadaya.com

ثانياً: صراع الدّور:

يظهر هذا النوع نتيجة؛ لتعدد الأدوار، وما يترتب عليها من مهام ومسؤوليات في الحياة اليومية، فالفرد في الأسرة يمارس دور الأب، وفي العمل يمارس دور الموظف، وفي الطريق يمارس دور قائد المركبة... إلخ، وقد ينتج عن هذه الأدوار المتعددة شيء من التناقض والاختلاف في السلوك نتيجة تداخل الأدوار؛ مما يحدث صراعاً بين الأدوار.

مهارات إدارة الصّراع:

للتعامل مع الصّراع الذي نواجهه في حياتنا مهارات أساسية ينبغي التحلي بها، وهي:

- القدرة على تقبّل الاختلاف.
- استخدام الحوار لتقريب وجهات النظر.
- التعامل مع المواقف بشيء من الحكمة.
- البحث عن حل وسط وقاعدة مشتركة عند وجود مشكلة.
- معاملة الآخر كما نحب أن نُعامل.

وحتى تتحقق تلك المهارات في الفرد ينبغي أن يكون قادراً على:

- الاستماع الحسن.
- التحكم في الغضب.
- احترام الرأي الآخر.
- العمل ضمن فريق.
- التماس الأعذار وحسن الظن.
- الصبر.
- التواصل الجيد والتفاعل الإيجابي مع الآخرين.
- التفاوض والمناقشة.
- كظم الغيظ.

نشاط 1

الإجابة في الصفحة التالية

الموقف الأول:

يكبر أيمن أخته الوحيدة هند بسنتين، ويزعجه أن والديه يمنحان أخته المزيد من الاهتمام والدلال، ولا يرفضان لها طلباً؛ وكثيراً ما ينتهي حوارهم مع أخته المدللة بالصراخ واستخدام الألفاظ الحادة.

الموقف الثاني:

يعمل أحمد في شركة خاصة، وغالباً ما يشعر أن مديره لا يعامله بعدالة عند توزيع الأعمال بينه وبين زملائه، ويخص المقربين منه بالامتيازات والمكافآت؛ مما زاده ضيقاً وانزعاجاً، وشعوراً مضاعفاً بضغط العمل؛ لأجل ذلك يرغب أحمد في مواجهة مديره ومصارحته بما يشعر به.

أحلل مع مجموعتي الموقفين السابقين من الجوانب الآتية:

- مشاعر الصِّراع الموجود.

.....

- نتيجة تلك المشاعر.

.....

- معالجة الصِّراع.

.....



الموقف الأول:

مشاعر الصراع الموجود:

انزعاج أيمن من أن والديه يمنحان أخته المزيد من الاهتمام والدلال، ولا يرفضان لها طلباً (الشعور بالغيرة والظلم والغضب).

نتيجة تلك المشاعر:

انتهاء الحوار بينه وبين أخته في معظم الأحوال بالصراخ واستخدام الألفاظ الحادة.

معالجة الصراع:

يمكن وضع عدة حلول إما يتم الأخذ بها جميعاً أو توفيق الأفضل منهم لتطبيقه:

1- أن يحاول أيمن التحدث بلطف وهدوء مع والديه، وأن يعبر عن مشاعره واحتياجاته بصراحة وصدق، وأن يستمع إلى وجهة نظرهم وأسباب تصرفاتهم.

2- أن يحاول أيمن فهم أن أخته الصغرى تحتاج إلى المزيد من الاهتمام والدلال، وأن والديه يحبونه ويقدرونه، وأنهم يريدون خيره وسعادته.

3- أن يعالج الوالدين من سلوكهم قدر الإمكان ويمنحوا أيمن أيضاً ما يحتاج إليه من اهتمام وعواطف دون إهمال الأخت.

4- التحدث مع هند بشكر منفرد لتوضيح أهمية وجود الأخ الأكبر في حياتها وعدم الصدام معه ورفع صوتها معها أثناء النقاش.

الموقف الثاني:

مشاعر الصراع الموجود:

شعور أحمد بأن مديره لا يعامله بعدالة عند توزيع الأعمال بينه وبين زملائه، وشعوره بالضيق والانزعاج لتخصيص المدير المقربين منه بالامتيازات والمكافآت.

نتيجة تلك المشاعر:

رغبة أحمد في مواجهة مديره ومصارحته بما يشعر به.

معالجة الصراع:

أن يحاول أحمد التحدث بمهنية واحترام مع مديره، وأن يعبر عن مشاعره ومشاكله بوضوح وهدوء، وأن يستمع إلى رأيه وتوجيهاته والتي ربما قد تصحح خطأ في فهمه أو ظنونه.

أن يقوم المدير بتصحيح سلوكه تجاه أحمد إن كان ما يعتقد أنه خطأ صحيحاً وأن يعامل بعدل كما يعامل باقي زملائه في العمل دون إحداث أي تفریق بينهم.

نشاط 2

بعد أن تعرّفت على مهارات الصّراع تأمل أسلوب الخطاب في العبارات الآتية، موضحاً أثره.
1. في فناء المدرسة:
[كان أسلوبك معي متعاليًا... لا أريد أن أسمع منك، أو أراك بعد الآن].

يُظهر الأسلوب هنا انعدام الاستعداد للتواصل والتفاوض. هذا الأسلوب يشير إلى موقف دفاعي ورفض قد يزيد من حدة الصراع بدلاً من حله، ويمكن أن يؤدي إلى قطع العلاقات وبعكس عدم الرغبة في الحوار أو التفاهم

2. في الشركة:
[إن لم تغير أسلوبك في التعامل مع الزبائن؛ فسأخضم من راتبك كخطوة أولى من العقاب].

يتسم الأسلوب بالتهديد والعقاب، ويمكن أن يؤدي هذا الأسلوب إلى تحفيز التغيير في السلوك، لكنه قد يؤدي إلى مشاعر سلبية وممانعة من قبل الموظف، وقد يكون له تأثير محبط يقلل من الدافعية والإنتاجية.

3. في السوق المركزي:
[أنتم تظنون أننا مغفلون، أسعار منتجاتكم أصبحت غير طبيعية! هذه سرقة علنية، سأبلغ عنكم الإدارة المختصة].

أنه أسلوب اتهامي وعدائي، هذا الأسلوب يمكن أن يثير ردود فعل دفاعية ويؤدي إلى تصاعد النزاع بدلاً من فتح قنوات للحوار البناء.

1. حدّد نوع الصّراع الدّاتي في العبارات الآتية:

أ - محمد تخرج من الصف الثالث ثانوي مسار إدارة الأعمال، وقدمّ على جهات عدة؛ فحصل على قبول في كلية إدارة الأعمال في جامعة الملك سعود بمدينة الرياض، كما صدرت له الموافقة -في الوقت نفسه -على طلب الالتحاق ببرنامج خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز مسار البحث والتطوير.

.....**صراع أهداف**.....

ب - سارة طالبة بالصف الثالث ثانوي مسار عام، تأكد قبولها في برنامج تدريبي احترافي في إدارة الفعاليات الموسمية، وتزامن ذلك مع ترشيحها؛ لتكون عضوة في تنظيم فعالية على مستوى المملكة العربية السعودية، وهي تعلم بقرب اختبارات نهاية العام الدراسي.

.....**صراع أدوار**.....

2. اكتب موقفًا تعرضت له سابقًا في حياتك اليومية، وشعرت فيه بوجود صراع. ثم حله موضحًا ما يأتي:

أ- كيف شعرت بوجود الصراع في الموقف؟

ب- حدد مظاهر الصراع في موقفك. beadaya.com | **وقع بداية التعليمي**

ج- ما المهارات الأساسية التي استعنت بها لحل الصراع؟