

## استراتيجية حل النزاعات

1. التمهيد

أطراف المعنية لفهم وجهات النظر المختلفة.

ما حدث؟  
لماذا؟

بات، اختلاف الشخصيات، أو عدم وضوح الأدوار؟

تحديد الأهداف

- تحديد التمسك
- تعرّف
- توضيح
- استعادة

## 2. الاجتماع الأول للوساطة

وضع القواعد الأساسية:

- "سنركز على الحلول بدلاً من إلقاء اللوم، و

استخدام نص الوساطة:

- الوسيط: "سنبدأ بإعطاء كل طرف فرصة لعرض وجهه
- بعد الاستماع: "ما أسمعه منك هو [تلخيص النقاط]. هل هذا
- لتهدئة الموقف: "يبدو أنكما تقدران [هدف مشترك مثل نجاح

أمثلة على سيناريوهات الوساطة:

- تعارض في الشخصيات:
  - الوسيط: "لنقرر بأن لديكما أساليب عمل مختلفة. كيف يمكننا إنشاء عملي
- عدم وضوح الأدوار:
  - الوسيط: "يبدو أن هناك لبساً في توزيع المسؤوليات. لنقم بتحديد المهام والالت

### 3. تسهيل

أداة صياغة وجهات نظر بعضهم البعض:

.....، هل هذا صحيح؟

دفاعية:

تأخرت اثناء المواعيد النهائية لأن ذلك أثر على عبء العمل لدي.

هذا النزاع؟ (مثل الاحترام، الوضوح، العدل).

### 4. استك

طرح الأفكار:

سين الوضع؟

- "ما هو الشيء
- أمثلة على الحلول
  - ورش
  - اجتماعات
  - وضع إرشادات

تقييم وترتيب الأولويات:

- استخدام قائمة إيجابيات وسلبيات لكل
- البحث عن حلول مربحة للطرفين:
  - "إذا قمنا بتعديل الجدول الزمني لـ

### 5. الاتفاق على خطوات التنفيذ

إنشاء اتفاق مكتوب:

- مثال:
  - "سيرسل الطرف أ تحديثات المشروع كل يوم الخميس الساعة
  - "سيؤكد الطرف ب استلام التحديثات ويقدم ملاحظاته خلال 24

تحديد آليات المساءلة:

- جدولة متابعة دورية: "لنجتمع بعد أسبوعين لمراجعة التقدم."

هل هناك حاجة إلى تعديلات؟

أن التواصل بينكما تحسن—عمل رائع!"

## 7. منع النزاع

التدريب والأدوات:

- تطبيق نماذج تواصل
  - التواصل الفعال
  - النهج القائم على المصالح
  - نموذج DESC:
    - الوصف:
    - التعبير: "أشعر"
    - التحديد: "هل يمس"
    - العواقب: "سيساعدن"
- طريقة LARA:
  - الاستماع دون مقاطعة، التأكيد على
  - تنظيم أنشطة لبناء الفريق لتعزيز الثقة والتعاون.

www.Malallah.me