

## استراتيجية حل النزاعات

1. الت

أطراف المعنية لفهم وجهات النظر المختلفة.

ما حدث؟  
لماذا؟

يات، اختلاف الشخصيات، أو عدم وضوح الأدوار؟

• تحديد الأهداف

- تحديد النتائج
- تعرّف
- توضيـ
- 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 [تخيص النقاط]. هل هذا
- لتهيئة الموقف: "يبدو أنكم تقدّران [هدف مشترك مثل نجاح الع

أمثلة على سيناريوهات الوساطة:

• تعارض في الشخصيات:

- الوسيط: "لقرأن لديكما أساليب عمل مختلفة. كيف يمكننا إنشاء عمل

• عدم وضوح الأدوار:

- الوسيط: "يبدو أن هناك ليسا في توزيع المسؤوليات. لنقم بتحديد المهام والاد

## إنشاء اتفاق مكتوب:

- مثال: 
  - "سيرسل الطرف أ تحيثات المشروع كل يوم الخميس الساعه ٣:٠٠
  - "سيؤكد الطرف ب استلام التحيثات ويقدم ملاحظاته خلال 24 ساعه

## تحديد آليات المساعلة:

- جدولة متابعات دورية: "لنجتماع بعد أسبوعين لمراجعة التقدم".

www.Malallah.me

ل هناك حاجة إلى تعديلات؟"

أن التواصل بينكما تحسن—عمل رائع!"

ات، والطلبات.

#### 7. منع النزاع

##### التدريب والأدوات:

- تطبيق نماذج توارث المعرفة
  - التواصل الفعال
  - النهج القائم على التعلم
  - نموذج DESC: "أنت تعرف..."
  - الوصف: "أنت تعرف..."
  - التعبير: "أشعر..."
  - التحديد: "هل يمكنك..."
  - العواقب: "سيساعدنا..."
- طريقة: LARA
- الاستماع دون مقاطعة، التأكيد على المعرفة
  - تنظيم أنشطة لبناء الفريق لتعزيز الثقة والتعاون.