

إدارة الخلاف

الخلاف

هو حالة تحدث نتيجة إحساس أحد الأفراد بعدم تجاوب الآخر أو الآخرين معه في وضع معين .

أسباب الخلاف

- ❖ مشاكل الاتصال
- ❖ محدودية الإمكانيات
- ❖ تعاون ضعيف
- ❖ خلافات شخصية
- ❖ مشاكل العمل

مستويات الخلاف

- ❖ مخفي أو غير ظاهر ، أسباب الخلاف موجودة ولكن غير واضحة
- ❖ المتوقع أن أسباب الخلاف قد تعرف عليها واحد أو كل الأطراف
- ❖ المحسوس أن التوتر قد بدا ولكن الخلاف لم يظهر على السطح بعد
- ❖ الواقع أن الخلاف ظهر على السطح ومظاهرة قد وضحت لأطراف بعيدة عن هذا الخلاف
- ❖ ما بعد الخلاف:

◀ أن الخلاف قد تم التغلب عليه بواسطة أو بأخرى

◀ كيف انتهى الخلاف يدعونا إلى :-

- خلاف جديد
- تعاون بين الأطراف

الأعراض السيئة للخلاف

- ❖ تشتيت الوقت والجهد والمال
- ❖ الخلاف ينتج عنه خلاف جديد
- ❖ يضر بالصحة لكلا الطرفين
- ❖ يدفع للتدمير والسرقة والكذب
- ❖ تغيير المعلومات

الأعراض الإيجابية للخلاف

- ❖ التغيير
- ❖ التحضير
- ❖ الاتصال
- ❖ صحي لأنه يحرك المشاعر
- ❖ تعليمي لأنه يعلم عن النفس والغير
- ❖ بيئة أقوى للعمل

اتجاهين لحل الخلاف:

1. أسلوب إيجابي

- واضح
- صريح
- تباين الرأي
- تكلم بوضوح وأمانة
- اعمل على زيادة احترام الناس لك
- اعمل على زيادة احترامك لنفسك
- نمي التفكير الإبداعي

2. أسلوب المفاوضات

- استعد واستنفد بالمعلومات
- ركز على أصحاب السلطة لحل المشكلات
- لا تتحاز
- اسأل أسئلة كثيرة
- كن إيجابيا
- ابحث عن مناطق الالتقاء لوجود حل
- امتنع عن إعطاء أوامر
- لا تستسلم

أربعة خطوات لحل الخلاف:

1. حدد تماما حدود الاختلاف
2. واجه أصحاب الخلاف
3. حاول إيجاد حلول
4. تابع ما بعد الخلاف

1. حدد تماما حدود الاختلاف:

- إن وجود المدير الذكي الذي يستطيع أن يتعرف على أن هناك خلافا موجودا ويحاول أن يحدده
- يجب تحديد من وماذا ومتى وأين ولماذا وكيف من المشكلة قبل محاولة حل الخلاف

2. واجه أصحاب الخلاف :

- ◀ إن كنت طرفاً في الخلاف فيجب مواجهة الطرف الآخر .
- ◀ إن كان أطراف الخلاف من موظفيك فيجب التكلم مع الأطراف كل على حدة للوصول إلى إما تعاون أو حل وسط .

3. حاول إيجاد حلول :

- ◀ حسب الخريطة الموجودة فإن الحلول المتوقعة لا تخرج عن أحد الحلول الخمسة الموجودة بالخريطة . لكل منها مزايا وأضرار :

4. يجب متابعة الحلول لتأكد من عدم تكرار الخلاف

التنافس

<u>الفوائد</u>	<u>الأضرار</u>
مفيد في حالة طلب سريع يحمي عدم التنافس	يمنع اللجوء إلى طرق جديدة احتمال الإضرار بالآخرين إلتزام مؤقت مكسب - خسارة

التعاون

<u>الفوائد</u>	<u>الأضرار</u>
إتفاق على طرق جديدة حلول مشتركة يكسب الإلتزام مكسب - مكسب حلول نهائية	مستهلك للوقت يتطلب معاونة الآخرين

التجنب

<u>الفوائد</u>	<u>الأضرار</u>
حالة زيادة المخاطرة يمنع التوتر الحصول على معلومة حلول الآخرين	يحدد الإدخال حل مؤقت خسارة - خسارة

التجنب

الفوائد

يزيد الملائمة
يمنع الإزعاج
يمنع التنافس

الأضرار

تخسر وجهة نظرك
يمنع الأفكار المبدعة
مكسب – خسارة

الحل الوسط

كسبان – كسبان

كيفية التعامل مع الخلاف

التحدي

كسبان - خسران

التعاون

كسبان - كسبان

منتصف الطريق

كسبان - كسبان

التجنب

خسران - خسران

الخشوع

خسران - كسبان

تمارين

تمرين 1

فكر في خلاف تريد حله ، ثم حاول أن تجاوب على الأسئلة الآتية :-

1. من في الخلاف ؟

.....

2. ما الذي سمعته أو رأيته ليبدل على وجود خلاف ؟

.....

3. لماذا لاحظت هذه العلامات ؟

.....

4. أين لاحظت هذه العلامات الدالة على الخلاف ؟

.....

5. لماذا ، من وجهة نظرك ، تظن أن هناك خلاف ؟

.....

6. ما أثر هذا الخلاف على الموظفين الآخرين ؟

◀ ما أثر هذا الخلاف على درجة كفاءة العمل في الإدارة ؟

.....

◀ ما هي النتائج الإيجابية لحل الخلاف ؟

.....

تمرين 2

كيف تتعامل مع الخلافات؟

كيف يصفك البيان التالي - الإجابة بنعم أو لا

- ❖ () أستطيع أن أعرف الأسباب الثلاثة التي ينتج عنها خلاف
- ❖ () أنا أستطيع تحديد الخلافات التي تحتاج إلى فريق عمل
- ❖ () أستطيع تحضير جلسات عصف ذهني لتحديد الخلافات
- ❖ () أستطيع مساعدة مجموعة من العاملين لتحديد واختيار خلاف للمساعدة على حله
- ❖ () أستطيع مساعدة مجموعة من العاملين على إيجاد حلول لكل مشكلة
- ❖ () أستطيع مساعدة المجموعة على الحصول على الرأي الآخر لهذه الحلول
- ❖ () أستطيع مساعدة المجموعة على تطبيق أحسن الحلول
- ❖ () أستطيع تحليل نتائج الحلول
- ❖ () أستخدم وسائل حل المشكلات للتفاعل مع التغيير في مكان العمل
- ❖ () أستطيع التعرف على الفرق بين مشادة بسيطة وخلاف حقيقي .
- ❖ () أستطيع التعرف على أسباب الخلاف في مكان العمل
- ❖ () أتفهم احتياجي للصراحة والقدرة على المفاوضات لحل الخلافات
- ❖ () أستطيع التعرف على أوجه الاختلاف وتحديدتها
- ❖ () أستطيع مواجهة أصحاب الخلاف
- ❖ () أتابع حلول الخلافات
- ❖ () أستطيع تحديد نقطة تحول الخلاف إلى تشابك بالأيدي
- ❖ () أستطيع تحديد أصحاب الشخصية المتصلبة
- ❖ () أستطيع إدارة شكاوى الموظفين

التجاوب مع الخلافات

بالقوة

إرضاخ كل الجوانب لقبول حل من اختيارك

التبسيط

إقناع كل الأطراف بعدم وجود خلاف من الأصل

التجاهل

لا أعلم فعلى هذا لا أتدخل

الحل الوسط

هي خطوة ناجحة في سبيل حل الخلافات . يستطيع المدير أو المديرية تعريف المشكلة ومحاولة إيجاد حل أوسط يكون مقبولاً من الطرفين ولكن خطورته في إحساس الجانبين في بعض الأحيان بالخسارة .

المواجهة

يتعرف المدير على أفراد الخلاف ويتفاهم على حقهم المشروع في الخلاف . ثم يحاول العمل على إيجاد حل يتكون من جميع وجهات النظر . يتحمل المدير مسؤولية الأخذ بين الأفراد حتى يتأكد من أن الخلاف لن يتكرر – هذا ليس بالشيء السهل ولكن المدير يجب عليه البحث عن حل يوفر المكسب لطرف الخلاف .

إدارة الخلاف

الأهداف المرجوة :

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

إدارة الخلاف