

عزيزاتي الطالبات، أعزائي الطلبة،

سنتناول في هذا العرض موضوع تدبير النزاعات والاستراتيجيات المتبعة لفضها.

في الجزء الأول سنقوم بتعريف النزاع، نشأته ومسبباته.

اما في الجزء الثاني فسنسلط الضوء على مختلف الاستراتيجيات المتبعة لتدبيره وفضه بطريقة سليمة.

لنبدأ أولاً بتعريف ما هو النزاع.

النزاع هو اختلاف جوهري يؤدي الى نشوب توتر في العلاقات ووقوع أزمة بين أطراف يريد كل واحد منها فرض وجهة نظره على الآخر.

يعتبر النزاع مسلسلا مكونا من أربعة مراحل:

- المرحلة الأولى تتمثل في ظهور مشكل بين الأطراف يمكن تجاوزه بسهولة، شريطة عدم تهويل الوضع والتفكير سويا في إيجاد حل يرضي الجميع.

- في المرحلة الثانية يتضح للأطراف المتنازعة وجود سوء فهم حول المشكل المطروح.

التدخل السليم في هذه المرحلة يستدعي من كل طرف ان يحل في مكان الطرف الآخر،

للمرور من سوء الفهم الى الفهم الصحيح من خلال الإنصات المتبادل وتقبل إعادة

النضر في المواقف.

- في المرحلة الثالثة يتم الوعي من لدن الأطراف المعنية بوجود خلافات حول بعض

النقط وتوافق حول نقط أخرى، في هذه الحالة يجب اللجوء الي حوار مفتوح تسوده روح

المسؤولية والصدق، من اجل الخروج بحل عبر إيجاد صيغ توافقية جديدة تحترم مبدئ

رابع - رابع.

- أما المرحلة الرابعة تمثل النزاع المفتوح بين الأطراف المتواجدة.
في هذه المرحلة تكون الأوضاع قد وصلت الى مستوى من التدهور مؤدية الى نفق مسدود، وكذلك شعور كبير بالإحباط عند الأطراف المعنية بالنزاع.
تشير جميع الدراسات حول تدبير وفض النزاعات الى أهمية هذه المرحلة، التي يكون فيها الهاجس الأكبر هو اصلاح ما تم افساده في العلاقات، عبر إعطاء الأهمية القصوى وبطريقة استعجالية لمشاعر الطرفين وتضميد الجروح السيكولوجية.
إذا لم تتم هذه العملية ستسقط الأطراف المتنازعة في دوامة سلبية تزيد من حدة التوتر وتشكل عوائق يصعب تجاوزها فيما بعد.

للقيام بتدبير النزاع وفضه بنجاح يجب معرفة الأسباب المؤدية لنشأته

يمكننا حصر هذه الأسباب في النقاط التالية:

- 1- عدم التوفر على نفس المعلومات التي تخص موضوع النزاع عند الأطراف المتنازعة، مما يؤدي الى تكوين قناعات تعزز فكرة امتلاك الحقيقة المطلقة عند أحد الاطراف، وتحميل مسؤولية تدهور الأوضاع للطرف الاخر.
- 2- عدم التوافق حول قناعات، معتقدات أو قيم تخص الأطراف المتنازعة والتي تشكل المصدر الأساسي للتأويلات المختلفة حول طبيعة وأسباب الخلافات المسجلة.
- 3- عدم التوافق حول الطرق والتقنيات المؤدية الى انجاز عمل ما وهذا راجع بالأساس لتمسك البعض بطرق معتادة في العمل ورفض طرق جديدة تستلزم توظيف مهارات او كفاءات جديدة.

- 4- عدم احترام القوانين والأنظمة من طرف البعض.
- 5- نزاعات سابقة لم يتم فضها بطرق سليمة طمعا في نسيانها مع مرور الوقت.
- 6- الاختلاف الطبيعي للشخصيات نظرا للانتماء لثقافات وأنماط تربوية مختلفة.
- 7- عدم احترام المشاعر والاحاسيس الخاصة للأفراد والتي ينتج عنها اضرار نفسية لا رجعة فيها.

سنقوم الآن بإبراز الإستراتيجيات المعتمدة لفض النزاعات.

- الإستراتيجية الأولى هي استراتيجية التفادي وتعتبر اسوء حل على الاطلاق عبرا لتجاهل بطريقة متعمدة للمشكل.

وعلى الرغم من ذلك، يبرر استعمالها في النزاعات السطحية أو في المواقف التي تستلزم أخذ قسط من الوقت للتمعن بعمق فيما يجري قبل أخذ القرار.

- الإستراتيجية الثانية تتمثل في استعمال السلطة كنمط استبدادي لفرض الإرادة على الآخرين وفرض الحل.

هذا التوجه يمكن ان يكون مناسبا في الحالات المستعجلة التي تستدعي أخذ القرار بسرعة.

- الإستراتيجية الثالثة هي التوافق كحل يعتمد على التفاوض وذلك عبر خفض المتطلبات من لدن جميع الأطراف للوصول لحل مرضي.

- الإستراتيجية الرابعة هي التكيف والتي تعني الموافقة على حل لا يرضي تماما الأطراف المتنازعة، وهو نوع من التنازل على بعض المتطلبات من اجل الوصول الى حل. يمكن اللجوء الى هذه الاستراتيجية اذا كانت العواقب المصاحبة للحل المقترح طفيفتا وليس لها انعكاسات سلبية على أحد الطرفين.

- الاستراتيجية الخامسة والأخيرة هي التعاون المبني على الشراكة، تعتبر أحسن طريقة لفض النزاع لأنها بناء يعتمد على مراعاة حاجيات كل الأطراف وبمنظور إيجابي للمستقبل.

للوصول الى هذا المبتغى يجب أخذ الوقت الكافي لتحليل جميع الحلول الممكنة، ومن تم اختيار الحل المناسب.

من ناحية أخرى، يمكن فض النزاعات بطريقة استباقية عبر تحليل نفسي يعتمد على تحديد الأدوار المعتادة التي يعتمدها كل شخص في علاقته مع الآخرين، والتي تجعله حبيس تصرفات مشنة تشكل ارضيتنا خصبنا لبروز النزعات.

هناك ثلاثة أدوار سلبية يجب الاستغناء عنها في تدبير العلاقات مع الآخرين

الدور الأول هو دور الضحية الذي يلعبه الانسان ضعيف الشخصية والذي يستعمله من أجل كسب تعاطف الآخرين

الدور الثاني هو دور الطاغية الذي يقوم به الإنسان المتسلط الذي يريد اشباع رغباته على حساب اشخاص ضعفاء

الدور الثالث هو دور المنقذ الذي يتظاهر فيه شخص ما بمساعدة الآخر سعيا منه لكسب عطفه والظهور بصورة انسان يحب الخير لغيره، وهو في الواقع يبحث عن جعل الضحية تحت سيطرته من اجل الاستمرار في لعب هذا الدور،

تجنب هذه الأدوار الثلاثة واستبدالها بأدوار سليمة مبنية على الفضائل والقيم سيساهم بشكل إيجابي في فض النزاعات بطريقة سلمية.

عزيزاتي الطالبات اعزائي الطلبة

شكرا على انتباهكم