

# قضايا الصراعات



ورقة المعلومات الأساسية 3

تثور الصراعات أو أنها تحدث على عدة مستويات من المجتمع، سواء بين الأفراد، أو بين أعضاء هيئة الموظفين في أي منظمة، أو بين المجموعات، أو في المجتمعات أو على المستوى الوطني والدولي. وعادة ما تنشأ الصراعات بسبب الاختلافات. كما تحدث الصراعات عندما يختلف الناس فيما بينهم بسبب القيم والدوافع والمفاهيم والأفكار والإحتياجات أو الرغبات. وإذا لم يتم التعامل مع الصراعات بطريقة مناسبة وصحيحة، فإنها قد تضر بالعلاقات الإنسانية وربما تؤدي إلى تخريبها. ولكن هناك طرق للتعامل مع هذه الصراعات...

ويمكن أن يقدم الصراع فرصة لتحسين الابتكارات التي فيها تحدٍ وتوليد الأفكار الإبداعية وزيادة الحافز، مما يمكن أن يؤدي إلى التوصل إلى فهم أفضل للآخرين.

## لماذا قضايا الصراع؟

لأن الصراعات جزء أصيل وطبيعي من الحياة وأنها ليست دائماً سلبية. فهي قد تقدم لنا فرص النمو والتطور من خلال تحسين وتعميق فهمنا وبعد نظرنا. أو تقدم لنا فرص التنافس، حيث أن فريقين أو أكثر يتنافسان ضد بعضهما البعض بغرض تحقيق هدف ما، والذي قد يكون مهماً للتطور الاجتماعي أو الاقتصادي. ومن أمثلة ذلك المسابقات الرياضية، والمنافسة السياسية وذلك بهدف تعزيز الديمقراطية، أو حتى بين الباعة في محاولة لبيع نفس المنتج.

إن التعامل مع الصراعات مهم من أجل:

- الاستمرار في العمل بطريقة فعالة وممتعة
- تجنب التوتر وتجنب أن يصاب الناس بالمرض
- تجنب تراكم الغضب الذي يمكن أن يؤدي إلى انفجار قد يضر بالعلاقات الإنسانية بشكل دائم
- حماية حقوق ورفاه الناس
- حماية الناس
- البحث عن الآثار طويلة الأجل من أجل منع حدوث مشاكل في المستقبل

وتحدث الصراعات في جميع المؤسسات والمنظمات وتتيح الفرص لتطوير هذه المؤسسات أو المنظمات. حيث يحدث النمو عندما يتم إدارة الصراعات بطريقة فعالة من خلال حل المشاكل.

## ما هو الصراع؟

الصراع يعني وجود علاقة بين إثنين أو أكثر من الأفراد أو الجماعات الذين لديهم أهداف متعارضة أو يعتقدون أنها

متعارضة والتي قد تؤدي

إلى حالة من العداء بين

الطرفين، الأمر الذي

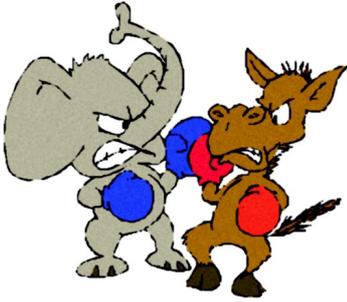
يجعل الاتفاق أو التعايش

بينهما صعباً أو مستحيلاً.

وترى الأطراف المعنية أن

ذلك يمثل تهديداً لمصالحهم

واحتياجاتهم أو إهتماماتهم.



بعض الأسباب الرئيسية للصراع داخل المؤسسات هي:

1. شح أو إنعدام الموارد
2. الإختلاف في الآراء أو الإختلاف بين الأفراد
3. المواجهة عندما تصطدم القيم والآراء الشخصية مع قيم وآراء الطرف الآخر
4. عدم احترام أفكار وآراء الآخرين
5. الغرور الشخصي أو الطموحات أو الأهداف الشخصية لأعضاء المنظمة
6. الضغوط على أعضاء المنظمة من قبل ذويهم أو أسرهم
7. التمييز بسبب النوع (سواء رجل أو امرأة)
8. ضعف نظم التواصل والاتصال داخل المنظمة
9. إخفاق المنظمة في تحقيق أهدافها المعلنة

"في وسط الصعوبة تكمن الفرص"

<ألبرت أينشتاين>

وعند التعامل مع الصراعات تستخدم مصطلحات مثل الحل والتحول.

### \* الهيمنة

الهيمنة هو أسلوب يوجد في كثير من الأحيان ويهدف إلى السيطرة على العملية بالهيمنة عليها. والطرف الذي يستخدم هذا الأسلوب يفعل كل شيء للحصول على ما يريد. فإنه لا يأبه للعلاقة مع الطرف الآخر. والهدف هو الفوز، وترك الطرف الآخر يخسر.

### \* المساومة

لا ترغب الأطراف في الهيمنة على العملية، كما أنها لا ترغب في التسليم بالهزيمة. وجميعها تأمل في أن تعثر من خلال المساومة على حل وسط يسعد الجميع. بهذه الطريقة يتوقعون الحصول على شيء ما يريدونه وفي ذات الوقت الحفاظ على شيء من العلاقة مع الطرف الآخر. وهذه هي حالة الخسارة والربح الجزئي.

### \* حل المشكلة من خلال التعاون

هذا هو أفضل وسيلة حيث تأخذ الأطراف كل من مصالحها وعلاقاتها المستقبلية على محمل الجد. وتعمل الأطراف معاً من أجل التوصل إلى حل من شأنه أن يلبي الاحتياجات والمصالح الحقيقية لكل طرف. ويمكن بهذه الطريقة أن يتم الحفاظ على علاقتهما وحتى تعزيزها. وهذه حالة "الكل رابح".

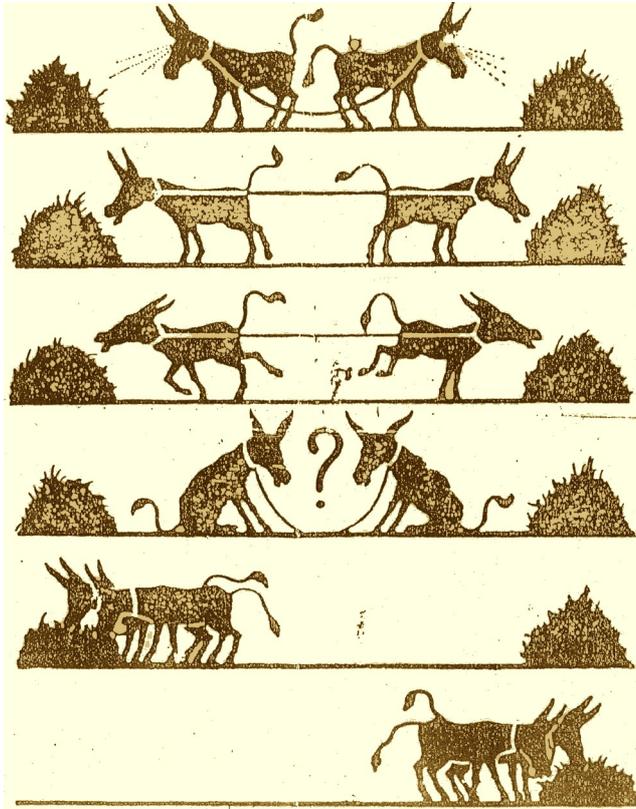
## أنواع الإستجابة

### \* تقادي الصراع أوقع الصراع

إن تقادي الصراع هو أحد الاستجابات الشائعة بسبب التصورات السلبية حول الصراع. "ربما لو لم تجاهلنا الموضوع ولم نقم بأي شيء، فسوف ينتهي" لكن المشاعر المكبوتة ووجهات النظر التي لا يتم التعبير عنها تتفاقم بحيث يصبح الصراع معقداً وضخماً بحيث لا يمكن تجاهله. فالناس لا يلبون الاهتمامات الخاصة بهم أو اهتمامات الطرف الآخر. إنها حالة "خسارة الطرفين" أو "الكل خاسر".

### \* التوفيق

هناك رغبة في التعاون بغرض تلبية مطالب الطرف الآخر، بينما في الوقت نفسه يتصرف بغرض تلبية احتياجاته وبشكل غير جازم. حيث يميل الناس إلى أن يكونوا أكثر دبلوماسية؛ حيث ينظرون إلى الحفاظ على العلاقة باعتبارها الهدف الأكثر أهمية. وهذه حالة تسمى حالة "خاسر - رابح".



" إذا لم نغير الاتجاه

الذي نحن عليه، فعلى الأرجح أن نصل في نهاية

المطاف إلى مبتغانا"

<مثل صيني>

## أساليب حل مشكلة مشتركة

وهناك أساليب مختلفة يمكن أن تستخدم تبعاً لخطورة المشكلة.

### النقاشات غير الرسمية

حيث يتم تشجيع الأطراف على رؤية الصراع باعتباره مشكلة يجب حلها وليس معركة لكسبها. "كيف يمكننا حل هذه المشكلة؟"

### التيسير

يجلب صانع القرار الطرفين معاً للمساعدة في تحديد الحل. وينصب التركيز على التعاون.

### التفاوض

حيث تجلس الأطراف معاً، وتتقف وتعلم بعضها البعض حول هذه الموضوعات المطروحة، وتقوم بتطوير وتقييم حلولاً معقولة. التفاوض هو وسيلة هامة من أجل التوصل إلى حلول تكون مفيدة لكلا الطرفين.

### التوسط/الوساطة

حيث يساعد طرف ثالث محايد المجموعتين المتصارعتين أو المجموعات المتصارعة على إيجاد حل لمشكلتهم. ويمكن أن يطلب من الوسطاء تسهيل التوصل إلى اتفاقات في طائفة واسعة من النزاعات، من الحروب والسياسة الدولية، إلى الخلافات التجارية والنزاعات داخل الأسر والمجتمعات المحلية. وعلى أي صعيد كان فإن السمة الرئيسية للوسيط هو الاستقلال والحياد. فالوسيط لا ينتمي إلى أي من الأطراف المتصارعة، ودائماً ما ينظر الوسيط للصراع "من الخارج".

طباعة ونشر [www.networklearning.org](http://www.networklearning.org)  
أنظر أيضاً ورقة العلوامات الأساسية رقم 1 بعنوان: "التشبيك" ورقم 2 :  
"محوارات مجموعات التركيز"  
نقلها إلى العربية: مبارك على

الأسئلة التي يمكن طرحها عند إختيار أحد هذه الأساليب هي:

- هل يساعد الأسلوب طرف في الحصول على ما يحتاج أو يريد؟
- هل يساعد طرفاً في التعامل مع الطرف الآخر؟
- ما هي أفضل مقاربة للوضع المعين؟
- ماذا سيكون التأثير أو النتيجة المتوقعة أو المرجوة؟
- ما هي القضايا المطروحة؟

### تذكر

أن الصراعات تتميز عادة بالعواطف الجياشة ومن الأهمية بمكان خلق "بيئة آمنة ومريحة" للمشاركين حتى يفتحوا ويعبروا عن أنفسهم.

### المزيد

- \* تحويل التركيز من المناصب إلى المصالح؛ وتشجيع مرونة التعبير عن الموضوعات بطرق مختلفة
- \* التعامل مع التوتر والغضب: تعرف كيف تتعامل مع غضب وتهديدات الشخص الآخر، فضلاً عن التعامل مع غضبك الخاص بأكثر الطرق فعالية وملاءمة
- كما أن مهارات التواصل الجيد أمر أساسي:
- \* استخدم سي 5 في مجال التواصل: أي أن تكون الرسالة واضحة وصحيحة وموجزة ومقتعة وكاملة
- \* الإصغاء بنشاط مع الفهم
- \* استمع وقم بصياغة ما قاله الطرف الآخر مجدداً في كلماتك الخاصة بك
- \* كن منفتحاً للإصغاء إلى تصورات واحتياجات الآخرين، حتى لو لم تكن توافق على ما يقولونه

وضع في اعتبارك أن معظم الصراعات تقوم على أساس تصورات وليس على أساس الواقع!

### المزيد من الإطلاع والمعلومات:

\* مقاربات للتفاوض:

[http://en.wikipedia.org/wiki/Negotiation#Approaches\\_to\\_negotiation](http://en.wikipedia.org/wiki/Negotiation#Approaches_to_negotiation)

\* مقال حول الصراع داخل المنظمات:

<http://work911.com/conflict/carticles/orgcon.htm>

[/www.berghof-handbook.net/articles](http://www.berghof-handbook.net/articles)

\* مقالات حول حل وتحويل الصراعات بما في ذلك أدوات مساعدة:

\* حل الصراعات في دليل للتدريب (أنشطة للشباب، مع ألعاب أنظر صفحة 100 )

[www2.gtz.de/dokumente/bib/gtz2009-0098en-youth-social-work.pdf](http://www2.gtz.de/dokumente/bib/gtz2009-0098en-youth-social-work.pdf)

\* مهارات حل الصراعات:

[www.helpguide.org/mental/eq8\\_conflict\\_resolution.htm](http://www.helpguide.org/mental/eq8_conflict_resolution.htm)

\* مجموعة أدوات لمقاربات حل الصراعات: [http://kroc.nd.edu/sites/default/files/reflective\\_peacebuilding.pdf](http://kroc.nd.edu/sites/default/files/reflective_peacebuilding.pdf)

pdf