

وضع القواعد الأساسية

- توفر القواعد الأساسية إطارًا للناس لحل نزاعهم. يجب وضع القواعد الأساسية في بداية أي عملية لحل النزاع. يمكن أن تكون مختصرة جدًا أو مفصلة للغاية - مهما تتطلب الحالة.
- يجب أن تكون القواعد الأساسية:
- تم تطويرها والاتفاق عليها من قبل الطرفين.
- إيجابي عندما يكون ذلك ممكنًا. (على سبيل المثال ، "سنستمع إلى تصريحات بعضنا البعض بشكل كامل" ، بدلاً من "لن نقاطع".)
- عادل لكلا الطرفين
- واجب النفاذ
- قابل للتعديل
- مكتوبة ومنشورة في مكان ما حيث يمكن للطرفين الرجوع إليها (لمزيد من عمليات تسوية المنازعات الرسمية).
- إذا كانت الأطراف تستخدم وسيطًا لمساعدتها في حل النزاع ، فمن المهم أن يتم وضع القواعد الأساسية من قبل الأطراف وليس الوسيط. دور الوسيط هو دور المرشد والموجه وليس القاضي أو الحاكم الأعلى.
- تتضمن بعض الأمثلة على القواعد الأساسية ما يلي:
- سنستمع إلى تصريحات بعضنا البعض بشكل كامل قبل الرد.
- سنعمل معًا لتحقيق حل مقبول للطرفين.
- سنحترم بعضنا البعض كأفراد ، وبالتالي لن ننخرط في الإهانات الشخصية والاعتداءات.
- يمكن للمشاركين استخدام القواعد الأساسية طوال عملية حل النزاع لمراقبة وتعديل سلوكياتهم. تمنح القواعد الأساسية المشاركين طريقة موضوعية ومنطقية لمعالجة الهجمات الشخصية والقضايا العاطفية.
- على سبيل المثال: "جو ، أشعر وكأنك قطعت عباراتي العديدة الأخيرة. اتفقنا في بداية هذا على أننا سنستمع إلى تصريحات بعضنا البعض بشكل كامل قبل الرد".
- إذا تم التوسط في النزاع ، فإن هذا يمنح الوسيط أيضًا طريقة عادلة لإعطاء المشاركين ملاحظاتهم ومساعدتهم على حل النزاع. نظرًا لتطبيق نفس القواعد على الجميع ، يمكن أن يساعد الوسيط في الحفاظ على العدالة وتجنب التحيز.

بناء طاقة إيجابية

- حسن الخلق. يجب أن تساعدك خطوات التحضير التي ناقشناها سابقًا على تحديد الأشياء الإيجابية التي ستخرج من هذا الصراع. حاول التركيز على هذه الأشياء بدلاً من الجوانب السلبية للصراع.
- تأطير الأشياء بشكل إيجابي.
- إنشاء عناصر قابلة للتنفيذ.
- حاول إبعاد المشاعر عن عباراتك. اذكر مشاعر وآراء بطريقة موضوعية قدر الإمكان. صنف أفكارك على أنها أفكار ببء الجمل بعبارة "أعتقد ..."
- خذ استراحة عندما تحتاجها.
- إذا قلت ، "أرى من أين أتيت" ، فتأكد من أنك تعني ذلك. إذا لم تتمكن من معرفة من أين أتوا ، اطلب منهم إخبارك بالمزيد. في كثير من الأحيان ، يمكن أن تؤدي مشاركة المعلومات إلى انهيار دفاعات أصعب الأشخاص.
- ادع الشخص الآخر للدخول إلى حدائك. أخبرهم بقصة ، وحدد العواقب ، واشرح كيف تشعر بطريقة موضوعية. شارك أكبر قدر ممكن من المعلومات. إطار الاتفاقية
- يتخذ إطار الاتفاقية أحد الأشكال الثلاثة:
- أقدر ، و ...

- أحترم و ...
 - أوافق و ...
- فيما يلي مثال على إطار الاتفاقية قيد الاستخدام.

الشخص أ الشخص ب
أفضل طريقة لحل هذا الصراع هي أن تستقيل من منصبك على الفور. أنا أحترم رأيك ، وأعتقد أنه قد تكون هناك بعض الخيارات الأخرى القابلة للتطبيق.

ما هي الخيارات التي كنت تفكر فيها؟ أعتقد أنني إذا أصدرت اعتذارًا للفريق عن سوء التفاهم ، فسنكون في طريقنا لحل النزاع. أعتقد أن هذا الخيار منخفض للغاية بالنسبة لهذا الموقف. أوافق على أنه قد لا يكون بياضًا قويًا بما يكفي ، وقد أحتاج إلى اجتماعات فريق لمعالجة القضايا الأساسية.

إنشاء مخطط هيكل السمكة

1. للبدء ، ارسم سهمًا أفقيًا يشير إلى اليمين على ورقة كبيرة. اكتب المسألة في نهاية السهم.
2. الآن ، اعملوا معًا لسرد الأسباب المحتملة. جَمِّع هذه الأسباب. ارسم خطًا يشير إلى السهم الكبير لكل سبب و اكتب السبب في الأعلى.
3. الآن ، اكتب كل سبب على سطر يشير إلى سهم المجموعة. (تعمل الملاحظات اللاصقة جيدًا لهذا الغرض). والآن أصبح لدى الأشخاص المتنازعين خريطة واضحة لما يحدث.



إطار الاتفاقية

يتخذ إطار الاتفاقية أحد الأشكال الثلاثة:

- أفدر ، و ...
- أحترم و ...
- أوافق و ...

فيما يلي مثال على إطار الاتفاقية قيد الاستخدام.

الشخص أ	الشخص ب
أفضل طريقة لحل هذا الصراع هي أن تستقيل من منصبك على الفور	أنا أحترم رأيك ، وأعتقد أنه قد تكون هناك بعض الخيارات الأخرى القابلة للتطبيق.
ما هي الخيارات التي كنت تفكر فيها؟	أعتقد أنني إذا أصدرت اعتذارًا للفريق عن سوء التفاهم ، فسنكون في طريقنا لحل النزاع.
أعتقد أن هذا الخيار منخفض للغاية بالنسبة لهذا الموقف	أوافق على أنه قد لا يكون بياضًا قويًا بما يكفي ، وقد أحتاج إلى اجتماعات فريق لمعالجة القضايا الأساسية.

بناء طاقة إيجابية

• حسن الخلق. يجب أن تساعدك خطوات التحضير التي ناقشناها سابقًا على تحديد الأشياء الإيجابية التي ستخرج من هذا الصراع. حاول التركيز على هذه الأشياء بدلاً من الجوانب السلبية للصراع.

• تأطير الأشياء بشكل إيجابي.

• إنشاء عناصر قابلة للتنفيذ.

• حاول إبعاد المشاعر عن عباراتك. اذكر مشاعر وآراء بطريقة موضوعية قدر الإمكان. صنف أفكارك على أنها أفكار ببء الجمل بعبارة "أعتقد ..."

• خذ استراحة عندما تحتاجها.

• إذا قلت ، "أرى من أين أتيت" ، فتأكد من أنك تعني ذلك. إذا لم تتمكن من معرفة من أين أتوا ، اطلب منهم إخبارك بالمزيد. في كثير من الأحيان ، يمكن أن تؤدي مشاركة المعلومات إلى انهيار دفاعات أصعب الأشخاص.

• ادعُ الشخص الآخر للدخول إلى حذائك. أخبرهم بقصة ، وحدد العواقب ، و اشرح كيف تشعر بطريقة موضوعية.

شارك أكبر قدر ممكن من المعلومات.

- إنشاء مخطط هيكل السمكة**
1. للبدء ، ارسم سهمًا أفقيًا يشير إلى اليمين على ورقة كبيرة. اكتب المسألة في نهاية السهم.
 2. الآن ، اعملوا معًا لسرد الأسباب المحتملة. جَمِّع هذه الأسباب. ارسم خطًا يشير إلى السهم الكبير لكل سبب واكتب السبب في الأعلى.
 3. الآن ، اكتب كل سبب على سطر يشير إلى سهم المجموعة. (تعمل الملاحظات اللاصقة جيدًا لهذا الغرض). والآن أصبح لدى الأشخاص الممتازين خريطة واضحة لما يحدث.



