



**SLSALAH**  
CAREERS

# التفاوض وحل النزاعات





# الهدف العام

## اكتساب المستشارين مهارات

## التفاوض و حل النزاعات.





## الأهداف الخاصة

أن يفرق المستشار بين مفهومي  
النزاع و الصراع.

02

أن يمارس المستشار مهارات حل  
النزاعات .

04

أن يتعرف المستشار على مفهومي  
النزاع و الصراع.

01

أن يتعرف المشارك على أنواع  
النزاعات و الصراعات.

03

# ورقة عمل 1



كيف يحدث  
النزاع؟

كيف يحدث  
الصراع؟

ما الفرق  
بينهما؟

ما هو النزاع؟

ما هو الصراع؟

## الصراع

هو التصارع بين رغبات الفرد  
التي يحملها داخله و بين  
مكونات الجهاز النفسي له.



النزاع

التنازع بين شخصين أو أكثر  
بشكل لفظي أو جسدي.



# يحدث النزاع ويتصاعد عند



افتقار الأطراف  
المتنازعة لمهارات  
السلم .



عدم وجود علاقة  
صادقة بين الأطراف  
المتنازعة .



التحيز لفرد أو  
جماعة .



زيادة التهديد  
الملاحظ .



زيادة انفعالات  
الغضب و الإحباط .

# يحدث الصراع عند

تعارض رغبته مع معايير المجتمع.

عدم قدرته على اختيار البديل الأفضل.

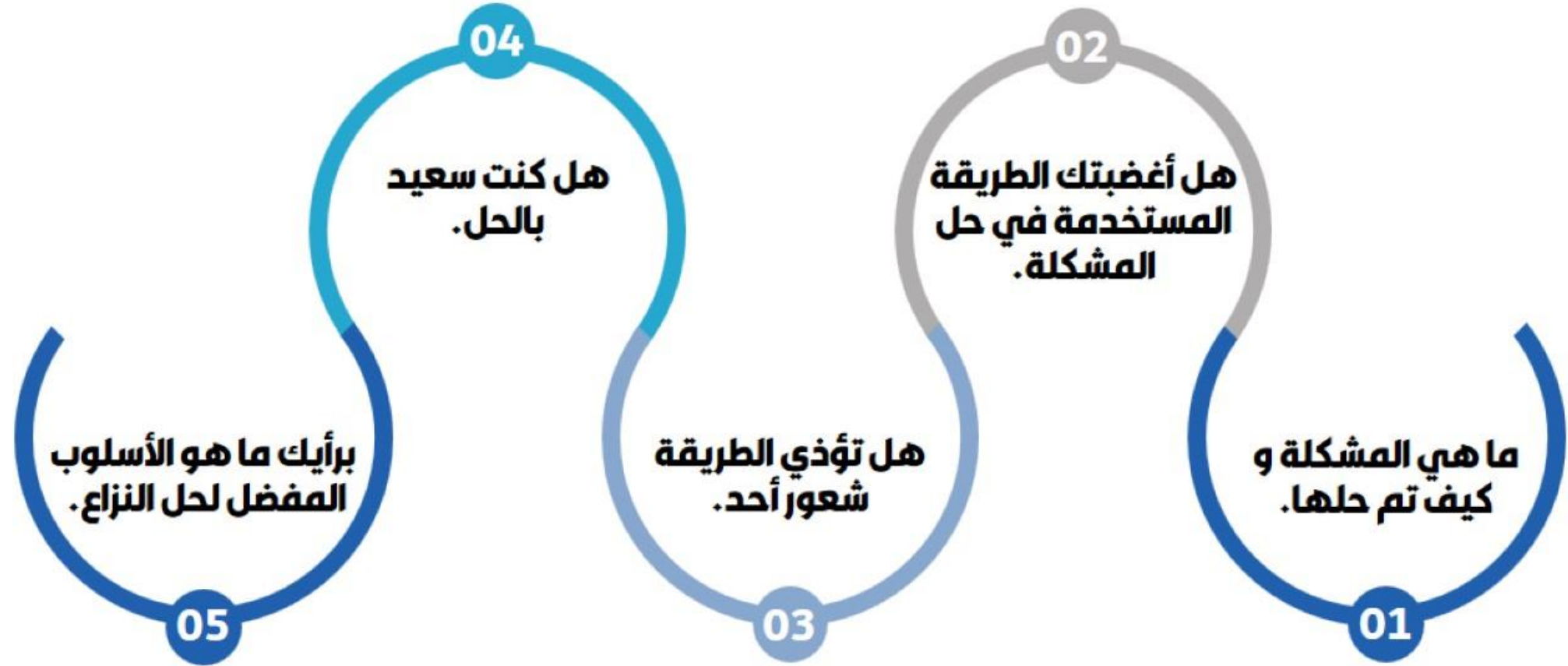
وجود رغبتين لدى الفرد و يرغب في تحقيقهما معا.

**نشاط أسلوب حل المشكلات**

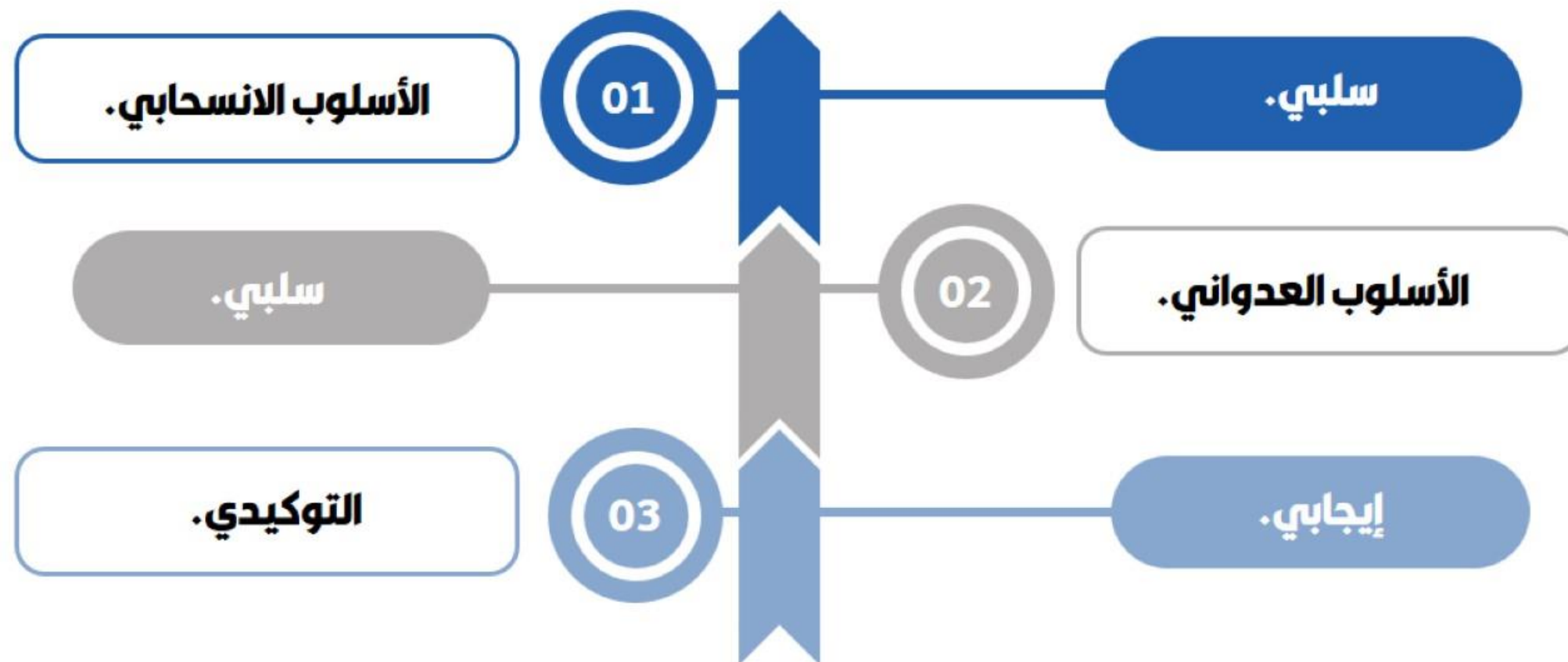
**اختر مشكلة حياتية من واقعك  
حاول إيجاد حلول لها .**



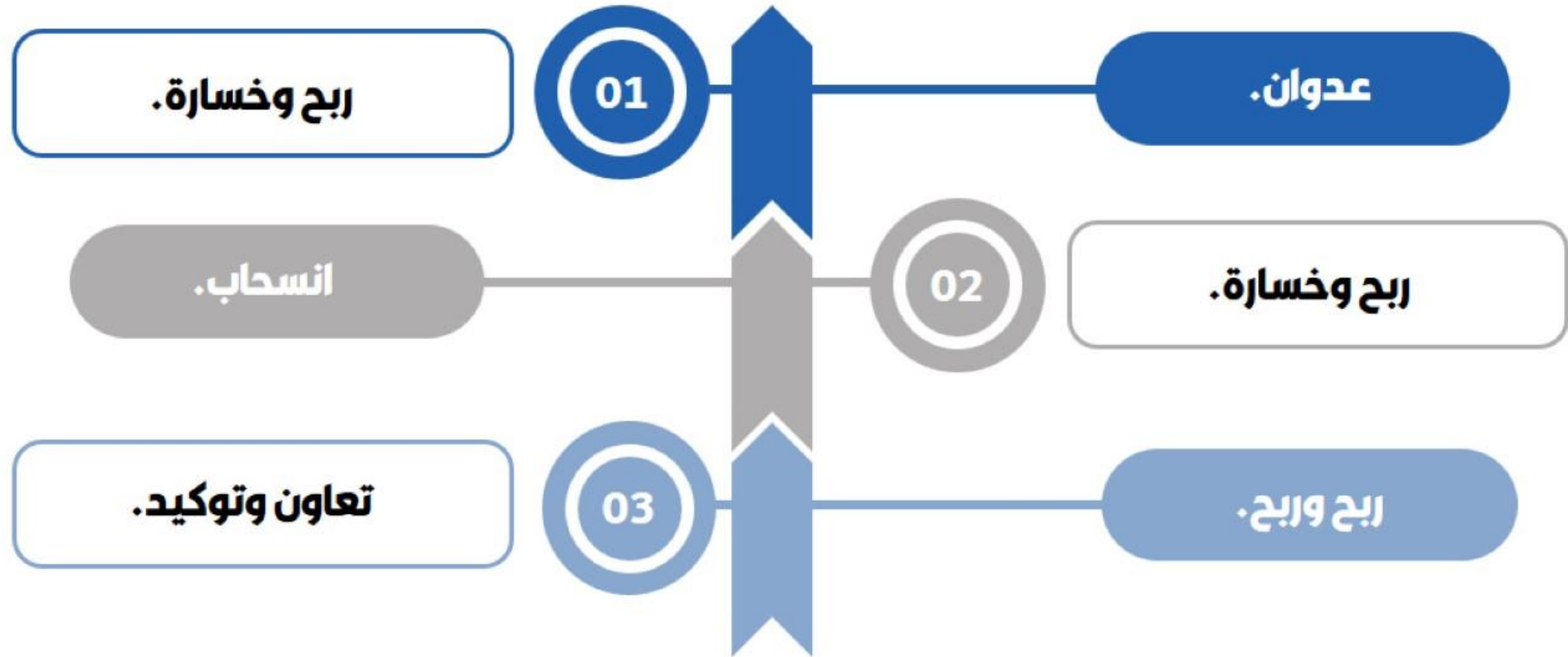
# نقطة



# أساليب حل المشكلات



# معادلة أساليب حل المشكلات



# صفات الشخص المسالم



# اختبارات توكيد الذات 1

أنت تنتظر في طابور طويل لتشتري من المقصف تترك مكانك  
لترى مدى تقدم الطابور فتعود لترى أن طالب آخر أخذ مكانك  
ماذا تفعل :

01

تتركه يقف مكانك لأنه أصبح  
داخل في الدور.

02

تتقدم أمامه لتدفعه  
بشدة خارج الطابور و تقول  
له يجب أن تلتزم بالدور.

03

تذكر له بأدب أنك تقف  
في الدور منذ فترة و  
تأخذ دورك.

## اختبارات توكيد الذات 2

بعد خروجك من أحد المحلات بعد شرائك بعض الأشياء  
اكتشفت أن البائع قد أخطأ الحساب و أخذ منك مبلغ زائد عن  
الثمن الحقيقي ما تفعل :

01

تدع الأمور تجري كما هي حيث  
أصبحت خارج المحل.

02

تعود غاضبا إلى البائع و  
تتهمه بالسرقة .

03

تعود على البائع و تذكره  
بالمشتريات و بالحساب و  
تسترد المبلغ .

# مفاتيح حل التمارين

- الإجابة رقم (1) تمثل الأسلوب الانسحابي السلبي.
- الإجابة رقم (2) تمثل الأسلوب العدواني.
- الإجابة رقم (3) تمثل الأسلوب الإيجابي في حل المشكلات.





SLSALAH  
CAREERS

شكراً لكم

م. اسراء القطاونه

- استشاري وأخصائي تدريب مهني وريادة أعمال ومصمم معتمد للعديد من الجهات الأردنية والسعودية في تصميم وإعداد الحقائب التدريبية.