



المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية



الممار
دربك للتقد



حل الصراعات

دليل تدريبي

تم اعداد وطباعة هذا الدليل بدعم من صندوق الملك عبدالله الثاني للتنمية ووكالة الإنماء الكندية الدولية

المحتويات

٥	تقديم
٧	المقدمة
٩	فوائد الصراع
١٠	تمرين (١)
١١	كيف يمكن لي أن أعلم ما إذا كان الصراع إيجابياً أو سلبياً؟
١١	تمرين (٢): اختبار حل الصراعات
١٤	تسوية الصراعات
١٤	تمرين (٣): تصرفي في الصراعات
١٥	تمرين (٤): استراتيجياتي في التعامل مع الصراع
١٥	تمرين (٥): مقياس كيف أتصرف في الصراعات
١٨	أين أنت في استراتيجيات التعامل مع الصراع؟
١٩	الإستراتيجية الأولى: الانسحاب (أسلوب السلحفاة)
٢٠	الإستراتيجية الثانية: الإجبار (أسلوب سمك القرش)
٢١	الإستراتيجية الثالثة: تلطيف الأجواء (الدب اللطيف)
٢١	الإستراتيجية الرابعة: المساومة (الثعلب)
٢٢	الإستراتيجية الخامسة: التعاون
٢٢	أبعاد المواقف الصراعية الإيجابية: (استراتيجية التعاون)
٢٢	البعد الأول: الإدراك الدقيق لسلوكاتك وسلوكات الشخص الآخر
٢٤	البعد الثاني: تواصل بانفتاح وصدق
٢٦	البعد الثالث: بناء الثقة
٢٧	كيف تبني جو الثقة في علاقاتك مع الآخرين؟
٢٧	الأهلية للثقة
٢٨	البعد الرابع: التعاون في إيجاد الحلول
٢٩	إجابات مقترحة للصراعات المختلفة لاختبار حل الصراعات



تقديم

يعد الانسجام الشخصي والاجتماعي شيئاً مثالياً عندما تختلف الحاجات والقيم والدوافع بين الافراد سواء كان ذلك في بيئة المدرسة او العمل او حتى في العلاقات ما بين افراد الاسرة الواحدة

فامتلاك مهارات حل الصراعات يحد من الخلافات الشخصية ويفتح الافاق امام العديد من الحلول المحتملة، ويجعلنا اقرب الى الآخرين من خلال البحث عن حلول عادلة ومتوازنة تساعد في بناء الثقة بين الافراد لتصبح العلاقات داعمة ومنتجة.

لذا فإن تعلم اساليب التعامل مع الصراع وتلبية الاحتياجات الفردية هو امر ضروري، حتى لا يكون هذا الصراع مصدراً لاضاعة الوقت والجهد في محاولات التلخص منه.

قام مشروع المنار بإعداد هذا الدليل التدريبي ليسلط الضوء على مجموعة من الاستراتيجيات في التعامل مع الصراعات وتسويتها، مدعمة بمجموعة من الاختبارات والانشطة التدريبية للتعريف بإبعاد الصراع الايجابي، وإبراز اهمية التواصل الفعال في انهاء الصراع بطريقة ايجابية ومرضية لجميع الاطراف، كما تناول الدليل موضوع بناء الثقة في العلاقات واهمية التعاون في ايجاد الحلول للوصول بالفرد الى مستوى عال من التكيف الاسري والتعليمي والمهني.

يوفر مشروع المنار الادلة المتخصصة في مجال الارشاد المهني لخدمة الطلبة والباحثين عن عمل، وتتضمن تدريبهم على مهارات يحتاجها الاقتصاد ويتطلبها المجتمع، وتمكنهم من ان يصبحوا عناصر منتجة وناجحة، وذلك بتوجيههم نحو اساس ومبادئ اختيار الاعمال المناسبة لمؤهلاتهم وقدراتهم، وكيفية الاعداد وامتلاك المهارات المؤهلة للحياة والعمل، اضافة الى تقديم الاختبارات المساندة لهذه الادلة لمساعدة الافراد في تقييم مستوى مهاراتهم ذاتياً.

مدير المشروع

د. نادر مريان



المقدمة

تحمل كل العلاقات في ثناياها صراعاً أو عدم اتفاق أو مصالح متعارضة، حيث يتولد الصراع في العلاقات عندما يمنع فعل شخص ما أو يعترض ويتداخل مع أفعال الشخص الآخر، وقد يكون الصراع بين رغبات الأشخاص أو طرقهم في الوصول إلى الأهداف أو حاجاتهم الشخصية أو التوقعات التي يحملونها بعضهم البعض.

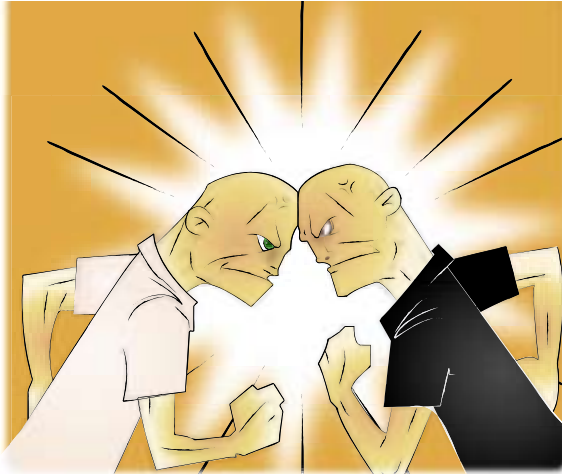
إن الصراعات موجودة في كل العلاقات (الأصدقاء، الزملاء، العلاقات الحميمة، رفاق العمل، الجيران،...) وقد تظهر الصراعات من وقت إلى آخر مع نفس الأشخاص. وبالرغم من حتمية الصراعات، إلا أن هناك إحساساً لدى أغلب المجتمعات بأن الصراعات بين الأشخاص أمور سيئة يجب تجنبها. ويعتقد أغلب الناس أن العلاقة الجيدة هي العلاقة التي لا يوجد فيها صراعات. والبعض الآخر يرى إن عدم وجود صراعات في العلاقات يعني عدم الانخراط في الحياة، والبرود العاطفي، ومرضاً في العلاقة. وتشير البحوث في العلاقات الإنسانية إلى أن الفشل في التعامل مع الصراع بطرق إيجابية يقود إلى تدمير العلاقات، وليس وجود الصراع بحد ذاته. وعندما يتم التعامل مع الصراعات بمهارات إيجابية، فإن ذلك يزيد من قوة وفعالية علاقاتك.

- لاحظ أن اللغة المستخدمة في هذا الدليل هي لغة ذكورية وتنطبق في أغلب حالاتها على الذكور والإناث، إلا إذا أشير العكس.



فوائد الصراع

١. تزيد الصراعات من وعينا بأن مشاكلنا تحتاج إلى حلول. فهي تنبهنا بطبيعة المشكلات التي تواجهنا، ومن هم أطراف الصراع، وكيف يمكن لنا أن نتعامل معها.
٢. يشجع الصراع على التغيير. فهناك أوقات نحتاج إلى أن نتغير، وعندما نحتاج إلى تعلم مهارات جديدة وتعديل عادات سابقة.



٣. يزيد الصراع من قوتنا ودوافعنا للتعامل مع المشكلات. إن وعينا بوجود صراع يُوَجِّع من ردود فعلنا الجسمية التي تزودنا بالطاقة والقوة للتركيز ولخلق دافعية عالية لحل الصراع وترجمة الخطط إلى عمل.
٤. تجعل الصراعات الحياة أكثر متعة، فالصراع يخلق حب الاستطلاع ويثير الاهتمام، فالجدال والنقاش في أمور السياسة، والرياضة، والعمل والمشاكل الاجتماعية يجعلان تفاعلاتنا البيشخصية ممتعة ويقللان من فرص الملل في التحدث والفعل. فعندما لا يتفق الآخرون مع وجهة نظرك فقد يدفعك ذلك إلى مزيد من البحث في مسألة الاختلاف.
٥. غالباً ما تكون القرارات الجيدة وليدة الاختلاف والتعدد في الآراء بين الأشخاص المسؤولين عن القرار. فالاختلاف في الرأي ينتج قراراً تم التفكير به بشكل جيد.
٦. يساعد الصراع على فهم أي نوع من الأشخاص أنت، فما الذي يجعلك تغضب، وما الذي يخيفك، وما الأشياء المهمة بالنسبة لك. فمن خلال وعيك بأرائك التي تختلف فيها عن الآخرين ومن خلال رغبتك في الدفاع عنها ومرونتك في تعديلها تستطيع أن تفهم نفسك بشكل أفضل.

٧. يمكن للصراعات أن تعمق وتغني وتقوي العلاقة تحت وطأة الضغوط اليومية، فمن خلالها يمكن توصيل فهم وقيم الشخص للشخص الآخر ومدى التزام كل واحد منهم بالعلاقة، فهي أي الصراعات إذا ما تم التعامل معها بطرق بناءة، تنظف العلاقات من المنغصات وسوء الفهم وتحل محله فهماً أوضح.

من الواضح أن صراعاتنا حتمية وجزء أساسي من علاقاتنا. ويمكن لها أن تزيد من فرص تطورنا كأفراد أو أشخاص، ومن تطوير علاقاتنا ببعضنا البعض. ولهذا السبب فمن المهم لك أن تتعلم الطرق الإيجابية للتعامل مع الصراعات. وإذا قررت أن تتجنب الصراعات بالحذر منها أو تأجيل التعامل معها، فإن مصاعب بالغة ومدمرة سوف تعصف بالعلاقة. إن الهدف من هذا الجزء في هذا الدليل هو أن تتعلم طرقاً فعّالة لإدارة صراعاتك الحتمية مع الآخرين.

تمرين (١):

قبل المضي قدماً في التحدث عن الصراعات بينك وبين الأشخاص المهمين وغير المهمين في حياتك، أجب عن الأسئلة التالية بوضع دائرة حول (صح) إذا كانت العبارة تمثلك أو دائرة حول كلمة (خطأ) إذا كانت العبارة لا تمثلك.

الرقم	العبارة	الإجابة
١.	إذا كانت علاقتك متينة مع شخص ما، فلن يكون بينك وبينه صراعات.	صح خطأ
٢.	عليك أن تتجنب الصراعات كلما أمكن ذلك.	صح خطأ
٣.	يمكن للصراع أن يمنحك طاقة وقوة تجعلان حياتك ممتعة.	صح خطأ
٤.	يمكن للصراع أن يساعدك في فهم حياتك بشكل أفضل ويمكن أن يقوي علاقتك مع الشخص الآخر.	صح خطأ
٥.	يكون الصراع إيجابياً إذا رضيت والآخرون بنتائج الصراع وصارت علاقتكما أقوى.	صح خطأ
٦.	عليك أن تضع في اعتبارك أمرين هامين في الصراع هما تحقيق أهدافك الشخصية والإبقاء على علاقة جيدة مع الطرف الآخر.	صح خطأ
٧.	تستطيع خلق جو من الثقة إذا كشفت نفسك للشخص الآخر ولم يتعرض الشخص الآخر للسخرية إذا كشف عن ذاته.	صح خطأ
٨.	التفاعل البناء مع الآخرين يساعدك في حل الصراعات وبالتالي يبعد عقلك عن الصراع.	صح خطأ

راجع إجابتك بعد قراءة هذا الجزء من المادة.

من المعروف أن الصراع أمر حتمي في العلاقات، والمعلوم أيضاً أن عدد الصراعات التي يواجهها كل شخص تختلف من علاقة إلى أخرى، فقد يعيش أحدهم صراعات في بيته أكثر من تلك التي في عمله، وقد يكون عدد الصراعات التي تعيشها في الجامعة يفوق تلك التي عشتها في بيتكم خلال الـ ١٨ سنة السابقة من حياتك.

كيف يمكن لي أن أعلم ما إذا كان الصراع إيجابياً أو سلبياً؟

هناك أربعة أمور لتقرير ما إذا كان الصراع إيجابياً أو سلبياً:

١. إذا كانت العلاقة بينكما قوية ويستطيع كل منكما أن يتعامل مع الآخر أو يعمل معه فإن الصراع هنا إيجابي.
٢. إذا كان كلاكما يثق ويحب الآخر فإن الصراع إيجابي.
٣. إذا كنت والطرف الآخر راضيين عن نتائج الصراع فإن الصراع إيجابي.
٤. إذا كانت قدراتك أو مهارتك أنت وشريكك/ الطرف الآخر قد تحسنت، وأصبحتما قادرين على حل الصراعات المستقبلية فإن الصراع إيجابي.

تمرين (٢): اختبار حل الصراعات

أمامك مجموعة من المواقف الحقيقية التي تحتوي على صراعات في علاقاتك مع الناس الآخرين، حدث مع شباب وشابات في نفس عمرك. وأن كل موقف يحوي صراعاً يجب حله، إقراءه بعناية ثم اكتب استجابتك مباشرة في الفراغ المحدد لذلك. يجب أن تشمل استجابتك أو استراتيجياتك لحل الصراع مع الشخص الآخر. لا تكتب أفكارك لحل الموقف. وما تحتاج لكتابته فقط هو السلوك الذي ستقوم به لحل الصراع. إن هدفك الأساسي حل الصراع بخطوات عملية. الموقف الأول تم حله من أجل تسهيل مهمتك في إيجاد حلول للمواقف اللاحقة. قد لا يمثل حل الموقف طريقتك أو استراتيجيتك في الحل، لذلك اكتب حلاً تعتقد أنه يناسبك. ودرس وتمعن وقارن، بعد أن تنهي الإجابة وتحل المواقف الصراعية، استجابات زملاء لك، وصفته بعض حلولهم بأنها فعّالة أو أقل فاعلية أو غير فعّالة على الإطلاق.

١. أنت جالس في الصف تستمع لأستاذك يتحدث في موضوع معين من مواضيع المادة التي تدرسها. أنت تعتقد بأن الأستاذ في أثناء حديثه عن الموضوع ترك بعض الجوانب الهامة التي لها علاقة بالموضوع، ثم أنه تحدث عن أشياء تجد صعوبة في قبولها، وبعد أن أنهى الأستاذ محاضرتة سأل الصف عما إذا كان هناك أسئلة أو استفسارات أو تعليقات على محاضرة اليوم. ماذا تفعل؟

لن أقول أي شيء، لأنني سوف أشعر بالإحراج إذا لم يوافقني المدرس الرأي

تذكر أن تختار حلاً واحداً، وليس مطلوباً منك أن تقدم أكثر من حل. أكتب حلك للصراع في المكان المخصص لذلك وتحت الموقف مباشرة.

٢. لديك مشكلة دراسية في أحد المواد التي تدرسها الآن، ويبدو أنك الوحيد الذي يعاني من هذه المشكلة في هذه المادة. تخلفت كثيراً في تقديم الواجبات المطلوبة ولم تعمل جيداً في الامتحان الأول، وتحتاج إلى وقت كاف لأداء جيد في الامتحان الثاني. أنت تفكر بأنه من المستحيل أن تفتح مدرس المادة ليرشدك ربما بخطوات عملية لتحسن أداءك وأن يجيب على بعض أسئلتك. ماذا تفعل؟

٣. سألك أستاذك المفضل في الجامعة أن تعمل معه في مشروع بحث بعد الدوام، علماً بأنك لن تحصل على علامات أو فلوس مقابل عملك. أنت مشغول جداً بمساعدة أهلك بعد الدوام، كما أنه لا يوجد عندك اهتمام بموضوع بحث أستاذك المفضل ولكنك تحب هذا المدرس ولا ترغب في أن يتضايق منك. ماذا تعمل؟

٤. أنت غاضب لأنك تعتقد أنك لم تعامل بإنصاف في العمل خلال الأسابيع القليلة الماضية. لقد لاحظت أن الأشياء المطلوبة منك كثيرة وأنك تتحمل مسؤوليات أكثر من بقية زملائك، ولا تشكر أو تعزز على ذلك. أنت الآن غاضب ومنزعج مما يجري. ماذا تفعل؟



٥. لقد حصلت لتوك على علامة متدنية على تقرير تعتقد أنك تعبت عليه وأعدته بشكل جيد. أنت تعتقد أن هناك ظلماً في العلامة المعطاة لك وأنت تستحق افضل من ذلك. تشعر بأنك محبط ولكنك ترغب في أن تحصل على علامة عالية في هذه المادة. ماذا تفعل؟

٦. أنت تعرف بأن والديك لا يحبون أحد أصدقائك، ولا يتقبلونه بشكل جيد. ربما يعتقد أهلك بأن لصديقك هذا تأثيراً سيئاً عليك أو أنه شخص سيئ. أنت فعلاً تحب هذا الصديق، ويضايقك أن يفكر والداك بهذه الطريقة نحو صديقك هذا. ماذا تفعل؟

* قارن إجابتك بالإجابات التي اقترحها زملاؤك في نهاية الدليل ، لاحظ أن كل حل يحتوي على حلول فعّالة، حلول أقل فاعلية، وحلول غير فعّالة البتة.

تسوية الصراعات

تحدث الصراعات باستمرار داخل البيوت وخارجها، في العمل، في الجامعة بين الطلبة مع بعضهم البعض وبين الطلبة والمدرسين وبين المدرسين مع بعضهم البعض. ولا تخلو أي علاقة مهما كانت من صراع، وإذا تمكنت من فهم مشاعرك وأفكارك وسلوكياتك وفهم مشاعر وأفكار وسلوكيات الطرف الآخر يساعدك والآخر في إيجاد الحلول المناسبة لصراعاتكم.

تمرين (٣): تصرفي في الصراعات

اكتب على ورقة أهم أو أشد خمسة صراعات مررت بها أو تستطيع تذكرها، ثم اكتب استراتيجياتك في التعامل مع هذه الصراعات حتى وصلت والشخص أو الأشخاص الآخرون إلى حلول. وقد يساعدك على إجراء هذا التمرين الأسئلة التالية:

١. ما مشاعري عندما لا أتفق مع شخص آخر؟
٢. ما مشاعري عندما لا يتفق شخص آخر معي؟
٣. كيف أنصرف عندما لا يتفق شخص آخر معي أو لا أتفق معه على مسألة ما؟
٤. كيف أنصرف عندما أحاول أن أقنع شخصاً آخر (والدي، والدتي مثلاً) أن يغير آراءه أو أن يغير آراءها؟
٥. كيف أنصرف عندما يحاول شخص ما أن يقنعني بتغيير أفكاره أو مشاعري في موضوع ما؟
٦. كيف اصف استراتيجياتي السابقة في التوصل إلى حلول مع الأشخاص الذين اختلف معهم في صراع حول أمر ما؟

لاحظ أن عدم الاتفاق بينك وبين الشخص الآخر (وخاصة الشريك، الزميل، الصديق، الزوج، الوالد، الوالدة) أمر محتوم، ولو كان الأمر في غاية السهولة، مثل: إلى أين نذهب في عطلة نهاية الأسبوع أو ماذا نأكل غداً؟ ويختلف الناس في أشياء كثيرة ويتفقون على أشياء ولا يتفقون على أشياء أخرى. لاحظ أن بعضنا عند لحظة عدم الاتفاق يبقى صامتاً، والبعض الآخر يقول شيئاً ثم يتوقف. بعضنا يتفق مع آراء الآخرين بسرعة، والبعض الآخر يوافق بسهولة. بعض الناس، حتى داخل الأسرة الواحدة، وفي لحظة عدم الاتفاق يستقوي على الآخرين من أجل أن يُقبل رأيه، والبعض يحاول أن يجد أرضية مشتركة للاتفاق بين كل الأطراف، إن عدم الاتفاق لدى البعض يسبب مناقشات حادة وطويلة، يصاحبها ارتفاع في حدة الصوت. إن الهدف من التمرين السابق هو مساعدتك في أن تصبح أكثر وعياً بمشاعرك وسلوكياتك عندما لا تتفق مع شخص آخر في مسألة ما. هل تعلمت شيئاً جديداً عن سلوكياتك ومشاعرك في صراعاتك مع الآخرين خلال إجابتك عن الأسئلة السابقة.

تمرين (٤): استراتيجياتي في التعامل مع الصراع

١. فكر بمجموعة من أصدقائك أو أهلك (والدك ووالدتك، إخوانك وأخواتك).
٢. أعمل وحدك على إكمال الاستبانة القادمة (كيف أتصرف في الصراعات)، تمرين (٥).
٣. خصص (٥) أوراق بيضاء واكتب خمسة أسماء لمعارفك أو أصدقائك أو أفراد أسرتك، وقد يكون اثنان من أهلك واثنان من أصدقائك وواحد من معارفك.
٤. أكتب على كل ورقة من الأوراق الخمسة الأشخاص الذين أخترتهم وتحت كل اسم الاستراتيجية التي يستخدمها في إدارة الصراع بعد أن تكون قد قرأت الاستبانة «كيف أتصرف في الصراعات».
٥. صحح الاستبانة. رتب استراتيجياتك في إدارة الصراع بحيث يكون الترتيب الأول للاستراتيجية الأكثر استخداماً ثم الأقل استخداماً منها وهلم جراً. وهذا الترتيب سيعطيك فكرة عن استراتيجياتك في التصرف خلال إدارة الصراع، والاستراتيجية التي تحتل المرتبة الثانية تشكل خطتك في كيفية التصرف إذا لم تنفع الأولى، هكذا تكون الأمور لبقية الخمسة الذين اخترت.
٦. ناقش إذا شئت مع أصدقائك نقاط القوة والضعف في إدارة صراعاتك.
٧. سوف تتعرف أكثر على استراتيجياتك في إدارة الصراع بعد أن تجيب على الاستبانة.

تمرين (٥): كيف أتصرف في الصراعات

يحتوي هذا التمرين على مجموعة من الأقوال والأمثال التي تصف استراتيجيات مختلفة لحل الصراعات، وتعكس هذه الأقوال حكم بعض الناس الذين خبروا الصراعات. أقرأ كل واحدة من هذه التوجهات بعناية واستخدم المقياس المعطى إليك لتشير إلى الدرجة التي تمثل فيها هذه الأقوال تصرفاتك في الصراعات.

المقياس

٥. تماماً مثلما أتصرف في الصراع.
٤. غالباً ما أتصرف بهذه الطريقة في صراعاتي.
٣. أحياناً أتصرف بهذه الطريقة في صراعاتي.
٢. نادراً ما أتصرف بهذه الطريقة.
١. لم أتصرف بهذه الطريقة في صراعاتي.

الآن اقرأ كل قول أو مثل وضع الدرجة التي تمثلك على يمين كل جملة. تذكر أن رقم (٥) تمثلك تماماً ورقم (١) لا يمثلك على الإطلاق. الجملتان الأولى والثامنة تمت الإجابة عنهما لتوضيح المهمة في هذا التمرين.

الدرجة	الرقم	القول
٣	١	من السهل عليّ أن امتنع عن الشجار لا أن أنسحب منه
	٢	إذا لم تستطع أن تجعل الشخص الآخر يفكر مثلك اجعله يفعل ما تفكر به
	٣	تكسب القلوب القاسية بالكلمات الناعمة
	٤	إذا حككت جلدي سوف أحك جلدي
	٥	تعال الآن ودعنا نتفاهم معاً
	٦	الذي يستحق الثناء خلال الشجار هو الشخص الذي يبقى صامتاً
	٧	القوة تغلب الحق
٤	٨	الكلمات الناعمة تخلق طرقاً سهلة
	٩	الأفضل أن تحصل على نصف رغيف بدلاً من عدم حصولك على خبز على الإطلاق
	١٠	تكمن الحقيقة في المعرفة وليس في رأي الأغلبية
	١١	لا بد أن يأتي يوم ويُحارب فيه الشخص الذي حارب وهرب
	١٢	الذي يكسب الصراعات بشكل جيد يستطيع أن يجعل أعداءه يهربون
	١٣	اقتل خصومك أو أعداءك باللطف
	١٤	لا يكون الشجار أو النزاع عندما يكون هناك تبادل أو توزيع عادل
	١٥	لا يوجد شخص لديه إجابة نهائية ولكن يستطيع كل شخص أن يسهم بالإجابة
	١٦	ابتعد عن الأشخاص الذين لا يتفوقون معك
	١٧	تكسب المعارك بواسطة الأشخاص الذين يؤمنون بالفوز
	١٨	للكلمات اللطيفة أهمية كبيرة ولا تكلف إلا القليل
	١٩	العين بالعين والسن بالسن قانون عادل
	٢٠	الشخص الذي لديه الرغبة في الاستغناء عن احتكاره للحقيقة يستطيع أن يستفيد من الحقائق التي يتمسك بها الآخرون
	٢١	تجنب العدوانيين لأنهم سيجعلون حياتك تعيسة
	٢٢	الشخص الذي لا يهرب من الصراع يجعل الآخرين يهربون

٢٣	للكلمات اللطيفة قدرة على خلق الانسجام مع الآخرين
٢٤	للهدايا قدرة فائقة على تكوين الأصدقاء
٢٥	عندما تظهر صراعاتك للسطح وتواجهها بشكل واضح وبانفتاح فإنك ستتوصل إلى حلول فعالة
٢٦	أفضل طريقة للتعامل مع الصراعات تكون في تجنبها
٢٧	ضع قدمك في المكان الذي تريد أن تقف فيه فعلاً
٢٨	اللطف يهزم الغضب
٢٩	أن تحصل على شيء مما تريد أفضل من عدم حصولك على لا شيء
٣٠	الصراحة والصدق والقوة تحرك الجبال
٣١	لا يوجد شيء هام جداً يستحق المحاربة من أجله
٣٢	الناس في العالم نوعان، الفائزون والخاسرون
٣٣	إذا ضربك أحدهم بحجر اضربه بقطعة قطن ناعمة
٣٤	تتحقق العدالة عندما يستغني كل متخاصم عن جزء مما يريد
٣٥	تكتشف الحقيقة فقط عن طريق البحث المستمر والنزول إلى الأعماق

* بعد قليل ستعرف استراتيجياتك في التعامل مع الصراع من خلال إجابتك على الاستبانة.

استراتيجيات الصراع وأرقام الجمل التي تمثلها في استبانة كيف أتصرف في الصراع

الانسحاب	الإجبار/القوة	التلطيف/التهديئة	المساومة	التعاون
١ ٥	٢	٣	٤	٥
٦ ٤	٧	٨	٩	١٠
١١ ٣	١٢	١٣	١٤	١٥
١٦ ٤	١٧	١٨	١٩	٢٠
٢١ ٥	٢٢	٢٣	٢٤	٢٥
٢٦ ٥	٢٧	٢٨	٢٩	٣٠
٣١ ٣	٣٢	٣٣	٣٤	٣٥
مجموع العلامات =	مجموع العلامات =	مجموع العلامات =	مجموع العلامات =	مجموع العلامات =

الآن اجمع علاماتك. ضع علامة كل جملة ثم اجمع علامات كل استراتيجية وحدها (عامودياً). تمثل أعلى علامة الإستراتيجية التي تميل لاستخدامها في صراعاتك، وتمثل العلامة الأقل منها إستراتيجيتك رقم «٢» التي تميل لاستخدامها في حالة فشل الأولى، وتمثل العلامة الأقل الإستراتيجية الأقل استخداماً في صراعاتك. فمثلاً إذا كانت علامتك في إستراتيجية الانسحاب كالتالي:

٥	١
٤	٦
٣	١٣
٤	١٦
٥	٢١
٥	٢٦
٣	٣١
٢٩	

فإن مجموع علاماتك ٢٩ وقد تكون هذه إستراتيجيتك الأكثر استخداماً بعد أن تجمع بقية العلامات لبقية الإستراتيجيات.

أين أنت في استراتيجيات التعامل مع الصراع؟

نتعلم استراتيجيات الصراع خلال طفولتنا وبوسائل رسمية أحياناً وغير رسمية أحياناً أخرى (البيت، والمدرسة، ودور العبادة، والشارع)، ويصبح استعمالنا لهذه الوسائل مع الزمن عملية أتوماتيكية لا تحتاج لكثير من التفكير. وفي العادة، لا نعرف أو لا نعي كيف نتصرف في مواقف الصراع، إلا أننا نستخدم من الاستراتيجيات ما نعتقد أنه طبيعي، وبما أن هذه الاستراتيجيات متعلمة، فإنه بالإمكان تغييرها أو تعلم مهارات جديدة للتعامل مع صراعاتنا (لن تنتهي الصراعات ما دمت على قيد الحياة)، وعندما تمر بصراع أو تعيش صراعاً ما فإن هناك أمرين مهمين يجب أن تأخذهما بعين الاعتبار.

أولاً: تحقيق أهدافك الشخصية. علماً بأن هدفك الشخصي قد يكون عالي الأهمية أو ذا أهمية متدنية.

ثانياً: الحفاظ على مستوى علاقة جيدة مع الشخص الآخر. فقد تحتاج أن تتعامل مع الشخص الآخر الآن أو في المستقبل (فقد يكون والدك، صديقك، أستاذك، والدتك، خطيبك، زوجك). وقد تكون علاقتك بهذا الشخص قوية جداً وقد تكون غير مهمة كأن يكون بعيداً في درجة قرابته لك أو شخصاً عابراً.

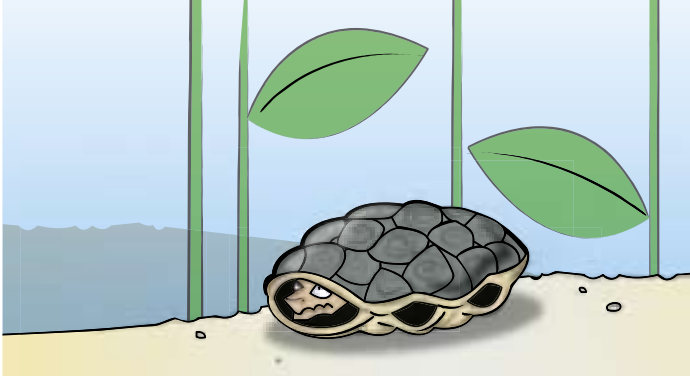


إن سلوكياتك خلال الصراع تتأثر بمدى أهمية أهدافك بالنسبة لك ومدى أهمية العلاقة التي تربطك بالشخص الآخر.

مع أخذ العاملين السابقين بعين الاعتبار (أهمية أهدافك وأهمية العلاقة)، فإن هناك أساليب أو استراتيجيات خمسة لإدارة الصراع يتبعها الأشخاص في صراعاتهم المختلفة وهي:

الإستراتيجية الأولى: الانسحاب (أسلوب السلحفاة)

في هذه الاستراتيجية ينسحب الشخص إلى مواقعه السابقة للصراع حيث يتجنب النزاع تماماً كما تنسحب السلحفاة إلى مخبأها، عندما تواجه بعائق ما ينسحب الشخص ويستغني عن أهدافه وعلاقاته، بمعنى آخر يبتعد عن القضايا والحاجات التي بسببها يدور الصراع وعن الناس الذين يمكن أن يتصارع أو يختلف أو لا يتفق معهم. ويعتقد هذا الشخص أنه لا أمل يرجى من محاولة حل الصراع، فهو يشعر بالعجز، كما يعتقد أنه من الأسهل أن ينسحب (جسماً ونفسياً) من الصراع بدلاً من مواجهته. مثال ذلك الطالب الذي يرغب في الذهاب برحلة ما، وفتاح والدته بذلك حتى قالت له والدته لا داعي لذلك ولن اسمح لك بذلك..انسحب الطالب ولم يقل شيئاً ولم يدافع عن رغبته بالذهاب مع أصدقائه.



الاستراتيجية الثانية: الإجبار (أسلوب سمك القرش)

هنا يحاول الشخص أن يستقوي على الشخص الآخر عن طريق إجباره قبول حلوله للصراع. ويكون تحقيق الهدف هنا أولوية مطلقة للشخص أما علاقته بالشخص الآخر فليس لها أهمية. فالشخص هنا يسعى لتحقيق الهدف مهما كان الهدف أو الطريقة وهو ليس معنياً بحاجات الناس الآخرين ولا يهتم ما إذا كان الناس يحبون أسلوبه أو لا يحبونه. فسمك القرش، من خلال سلوكياته، يعتقد بأن الصراعات تحل بوجود واحد رابع وآخر خاسر، بوجود بطل وآخر ضحية. فالربح أو الفوز يعطي هؤلاء الأشخاص إحساساً بالإنجاز والافتخار. فهم يحاولون الربح وتحقيق أهدافهم بوسائل الهجوم.



الاستراتيجية الثالثة: تلطيف الأجواء (الدب اللطيف)

وهنا تكون العلاقة مهمة جداً، بينما يكون تحقيق الأهداف الشخصية أقل قيمة أو لا قيمة لها. ويحاول الشخص هنا كل جهده أن يكون مقبولاً ومحبوياً من الناس الآخرين. ويعتقد الشخص بضرورة تجنب الصراع لصالح الانسجام مع الآخرين ويكون مقبولاً من طرفهم، فمناقشة الصراع تجلب الدمار والخراب للعلاقة. ويستغني الشخص عن أهدافه لصالح العلاقة وشعاره كالتالي «سوف أنسى أهدافي وحاجاتي وأحصل أنت على ما تريد من أجل أن تحبني»



الاستراتيجية الرابعة: المساومة (الثعلب)

يهتم الشخص هنا وبدرجة معتدلة بأهدافه وبالعلاقات مع الناس الآخرين. إنه كالثعلب يهتم ويسعى نحو المساومة. إنه يستغني عن جزء من أهدافه ويستخدم أساليب مقنعة ليستغني الآخرون عن جزء من أهدافهم. إنه يسعى نحو إيجاد حل للصراع مع الشخص الآخر حيث يكسب كل شخص شيء ما (الأرضية المشتركة بين وجهتي نظر متطرفتين أو متباعدتين). ولدى الشخص هنا قابلية للتضحية ببعض أهدافه وأجزاء من العلاقة من أجل إيجاد موافقة للمصلحة المشتركة التي تربطه بالشخص الآخر.

الاستراتيجية الخامسة: التعاون

وهذا يهكم عندما تكون في صراع أهدافك وعلاقتك مهمة جداً، فلأهداف والعلاقة نفس القيمة وهي قيمة عالية. أن الأشخاص الذين يستخدمون التعاون ينظرون للصراع كمشكلة يجب أن تحل، لذلك يسعون ويستخدمون أساليب مختلفة حتى يصلوا إلى حل يحقق أهدافهم وأهداف الأشخاص الآخرين. كما يعتقدون بأن للصراع إمكانية تحسين العلاقة عن طريق تخفيف التوتر بينها. وهم يستخدمون النقاش الهادف لتحديد المشكلة ثم يبدؤون بتوليد البدائل وينفذون بديلاً يتفقون عليه، لذلك تجد أن الحلول في هذا الأسلوب ترضي أطراف الصراع كما يبقي العلاقة قوية. فهم لا يرضون بأقل من إيجاد حل يحقق أهدافهم وأهداف الناس الآخرين، كما أنهم لا يرضون حتى يجدوا حلاً يخفف التوتر ويزيل المشاعر السلبية. إن الاستراتيجية الخامسة تسمى أحياناً بالاستراتيجية البناءة أو الإيجابية وسوف يتم تناولها بشيء من التفصيل لاحقاً.

ويبقى سؤال: ما الاستراتيجيات التي استخدمتها حتى الآن في صراعاتك؟ هل تنوي إحداث تغيير في هذه الاستراتيجيات؟ هل الاستراتيجية التي تستخدمها الآن تناسب كل صراعاتك مع كل الناس الذين تعرفهم؟ هل يمكن أن تدمج أكثر من استراتيجية معاً في تناول صراعاتك في المستقبل؟

أبعاد المواقف الصراعية الإيجابية: (استراتيجية التعاون)

حتى تستطيع أن تدير صراعاتك بفعالية، عليك أن تكون واعياً بأبعاد المواقف الصراعية الهامة. فعليك مثلاً أن تكون ادراكات دقيقة للصراع وتوصل ما تدركه بوضوح للشخص الآخر في جو من الثقة والاطمئنان المشتركة. إليك تفصيل أبعاد الموقف الصراعية الإيجابي:

البعد الأول: الإدراك الدقيق لسلوكاتك وسلوكات الشخص الآخر

غالباً ما يكون هناك أخطاء إدراكية في سلوكياتنا وفي سلوكيات الآخرين من مثل التشويه للدوافع والسلوك والمواقف، وتوجد هذه الأخطاء في أغلب المواقف الصراعية سواء كان الصراع بين شخصين أو بين مجموعتين أو بين دولتين. وفيما يلي بعض الأخطاء الإدراكية:

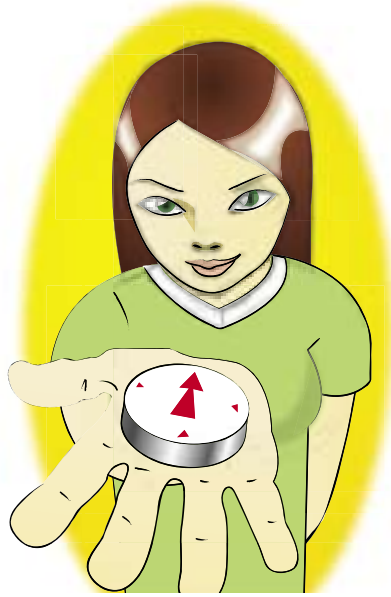
أ. نفس المرآة، في الموقف الصراعية أرى نفسي بريئاً وضحية وأنا أمثل الحقيقة والصحيح، بينما يرى الشخص الآخر نفسه بريء وضحية ويمثل الحقيقة والعدل والصحيح. ونتيجة هذا الخطأ أرى أن صديقي على خطأ وغير صحيح أو دقيق وصديقي يرى نفس الأشياء في سلوكاتي خلال الموقف الصراعية.

ب. العمى الذاتي الاتوماتيكي: في المواقف الصراعية تجد المتصارع (س) يرى كل الأفعال (الحركات، ردة فعل، ألفاظ) السيئة للطرف الآخر (المتصارع ص). ولا يرى أفعاله (والحركات وردود الفعل والألفاظ) المشابهة للمتصارع (ص). فالمتصارعون هنا يخفون أتوماتيكياً أفعالهم السيئة ويظهرون بشكل واضح الأفعال السيئة للآخرين. فالطالب مثلاً يمكن أن يرى قسوة المدرس ولؤمه وتسلمه ولا يرى مثلاً عدم انصياعه للقانون وتعليمات التصرف داخل الصف وعدم جديته في الاستعداد للامتحان والعكس صحيح.

ج. المعايير المزدوجة: وهذا يعني أنه حتى لو كان الاثنان على وعي كامل بأفعالهم (س) و ص في المثال السابق) تجاه أنفسهم أو اتجاه الآخرين فإن هناك نزعة لدى أحدهم (س) أو ص) أن يشعر ويتصرف بأن أفعاله مشروعة و أفعال الطرف الآخر غير مشروعة (لي الحق أن أقول ما أريد وليس لك الحق أن تقول أي شيء).



د. التفكير القطبي: وهنا يبسط الشخص الأمور لتخدم أغراضه، فكل شيء يفعلُه (س) هو صحيح أو جيد وكل شيء يفعلُه (ص) خطأ وسيء (أنا دائماً بعمل صح وعمرك أنت ما عملت صح).



إن الأخطاء والتشويهات الإدراكية السابقة لها خاصية تصعيد الصراع، وبالتالي فإن الطول الفعالة لمشاكلنا البيشخصية أو صراعاتنا مع الآخرين تصبح صعبة أو بعيدة المنال، فكلما اقتنعت كطالب أو كصديق أو زوج أو شريك بأنك على صواب والآخر على خطأ، وبأن أفعال الآخر خطأ ولا ترى أنت نفس الأفعال المشابهة لأفعال الآخر، وكلما استخدمت التفكير القطبي في صراعاتك مع الآخرين، كانت النتيجة مدمرة للعلاقة بينكما.

البعد الثاني: تواصل بانفتاح وصدق

التواصل الفعال والمستمر خطوة مهمة وحيوية في إنهاء الصراع بطريقة إيجابية أو بناءة. من المعلوم أن الأفراد خلال الصراع لا يتواصلون أو يرفضون الاتصال ببعضهم البعض، وعندما يطلب منهم أن يتواصلوا فإنهم غالباً ما يكذبون ويهددون ويوعدون ويحلفون ويبالغون. لكن عندما يكون الهدف من التواصل الوصول إلى اتفاق أو صلح عادل أو مرضٍ لك وللأطراف

المنخرطة في صراع، فإن الكذب والمبالغة والتهديد تقل إلى درجة كبيرة. لذلك ينصحك المختصون في فض النزاعات والصراعات البيشخصية أن تبقي قنوات الاتصال مفتوحة مع الطرف الآخر (عدم المقاطعة) وأن توصل له وعوداً وجمالاً معقولة، لا تحمل أي تهديد، هدفها الأساسي خلق اتفاق أو حل يكون مقبولاً لك وللطرف الآخر (والدك، أستاذك، خطيبتك، زوجك، أمك، صديقك، وهكذا). أحياناً وبالرغم من جهدك ونواياك الطيبة، إلا أنك تجد الطرف الآخر في المعادلة رافضاً في هذه اللحظة حل الخلاف أو الصراع، وإذا كانت الحالة هكذا فإن عليك إتباع العناصر التالية في تواصلك معه:

- أ. ضمّن تواصلك معه سلوكك أو سلوكياتك لحل الصراع.
- ب. حدد توقعاتك لاستجابة الطرف الآخر.
- ج. حدد ما الذي ستفعله إذا لم يسلك الشخص الآخر بالطريقة المتوقعة.
- د. حدد كيف ستكون العلاقة (درجة الود والتعاون) إذا استمر الشخص الآخر في التصرف الذي يتصرفه الآن؟



البعد الثالث: بناء الثقة

للتعامل بفاعلية وبكفاءة مع الصراعات لا بد من خلق جو يسوده الثقة بينك وبين من تتصارع أو تتنازع معه. وتعتبر الثقة عنصراً أساسياً وضرورياً لنمو أية علاقة وتطورها.

ما هي الثقة وكيف تبنيها؟ كل الناس تستخدم هذه الكلمة، فعلى سبيل المثال تسمع أحدهم يقول أنا ثقة، أو فلان يعرف أنني ثقة، أو ثق بي أو أنا موضع ثقة عند كل من عرفني أو أنا واثق من فلان، ومع ذلك فإن مفهوم الثقة من المفاهيم التي يواجه الباحثون صعوبة في تحديدها. وبناء على كتابات بعض الباحثين في الثقة يمكن تحديد الثقة بالأبعاد التالية:

١. أنت في موقف، ولديك اختيار وهو أن تثق بالآخر، يمكن أن تقود ثقتك به إلى نتائج مؤذية أو نتائج مفيدة لحاجاتك وأهدافك. بمعنى أنت تدرك أن هناك مخاطرة بثقتك بالشخص الآخر، فقد تميل الأمور إلى اليأس (فوائد) وقد تأخذ منحى آخر (الخسائر والأذى).
٢. أنت أيضاً تدرك أن النتائج -مهما كان نوعها سلبية أو إيجابية- تعتمد على سلوك الطرف الآخر إذا قررت أن تثق به.
٣. أنت أيضاً تدرك أو تتوقع أن تعاني أكثر إذا كانت النتائج سلبية مما ستكسب إذا كانت النتائج إيجابية.
٤. ستشعر بالثقة الذاتية نسبياً إذا تصرف الشخص الآخر بطريقة تؤدي إلى نتائج إيجابية.

المثال التالي يوضح العناصر السابقة

لily طالبة في السنة الثالثة (٢١ عاماً) تعاني من اكتئاب بسبب مشاكلها مع أهلها. اتخذت ليلي قراراً يتعلق بمفاتيح صديقتها (هيفاء) بمشاكلها. وتدرك ليلي أولاً (بأن قرارها بمناقشة مشاكلها الأسرية مع صديقتها قد يؤدي إلى نتائج إيجابية مثل مساعدتها على تبني خطوات عملية لتحسين علاقتها مع أهلها وسوف ترتاح من بعض المشاعر السلبية المرتبطة بذلك أو قد يؤدي مثل هذا القرار إلى نتائج مؤذية من مثل قد يضحك عليها أو يسخر منها أو قد ترفض من صديقتها أو قد تفضح صديقتها أمرها)؛ ثانياً تدرك بأن طبيعة نتائج خيارها يعتمد على سلوك صديقتها هيفاء. ثالثاً سيكون حجم معاناة ليلي أكثر في حالة رفض هيفاء المساعدة التي يمكن أن تتلقاها من نفس الصديقة (الخطوات العملية لتحسين العلاقة مع الوالدين). رابعاً ليلي على درجة من الثقة بأن صديقتها هيفاء ستساعدها في مشكلتها مع والديها أو أسرتها.

كيف تبني جو الثقة في علاقاتك مع الآخرين؟

حتى تبني العلاقة، لا بد من وجود شخصين يؤسسان لثقة متبادلة. ويؤسس للثقة من خلال التزام يخالط فيها الشخصان أو كل منهما نحو الآخر بكشف المزيد من أفكاره ومشاعره وردود أفعاله تجاه بعض المواقف أو اتجاه الواحد منهما نحو الآخر، أو قد تكون من خلال تعبيراتك نحو الآخر بالتقبل والدعم والتعاون. إذا (أ) كشف ذاته (مشاعره أو أفكاره أو ردود فعله) نحو (ب) ولم يلق من (ب) الفهم والتقبل والدعم، فقد ينسحب (أ) من العلاقة. إذا لاقت أفكار ومشاعر (أ) القبول أو الدعم من (ب)، فإن كليهما سيستمر في مخاطرة كشف الذات (المشاعر والأفكار وردود الفعل) ويستمر في بناء العلاقة وتطويرها. فكلما استمر الطرفان في الثقة بالطرف الآخر وفي كشف ذاتهما نمت العلاقة وتطورت إلى آفاق جديدة (فكر الآن بعلاقاتك، قويا وضعيفها... ألم تُبنى على الأساس السابق). تُبنى الثقة بين شخصين من خلال المخاطرة بالكشف والتأكد، وتدمر أو تخرب من خلال المخاطرة بالكشف وعدم التأكد (الدعم والتأييد).

الأهلية للثقة: هل تثق بالآخرين؟ هل أنت أهل للثقة؟ هل الآخرون يثقون بك؟

إن سلوك أهلية الثقة يعرف برغبة الفرد في أن يستجيب لمخاطرة كشف الذات لدى الآخر بطريقة تؤكد للشخص الآخر بأنه سيجرب أو يختبر نتائج إيجابية أو مفيدة، فهي أيضاً قدرة (مها) ورغبتها أن تستجيب لمخاطرة (ميسون) بكشف ذاتها بطريقة تؤكد فيها (مها) (لميسون) بأن نتائج هذا الكشف ستكون إيجابية. أهلية الثقة إذن هي قبول (أ) للثقة التي يضعها (ب) في (أ). فالتعبير الملاحظ للقبول والدعم والتعاون وتبادل الكشف بطريقة مناسبة عناصر أساسية لأهلية الثقة.

يمكن أن يكون التقبل العنصر الأقوى والأعمق في العلاقة البيشخصية. هناك نقطتان مهمتان في هذا الموضوع: الأولى، أن تقبلك للآخرين ينتج عن ويبدأ من تقبلك لذاتك، والثانية أن تقبلك للآخر في العلاقة يقلل من مستوى القلق والمخاوف لدى الآخر. فالمخاوف والقلق معيقات أساسية في بناء وتطوير علاقات بناءة وإيجابية. إن المهارات الأساسية لتوصيل التقبل والدعم والتعاون هي التعبير عن الدفاء، والفهم الدقيق لرسائل الآخر والنوايا الصافية للتعاون.

هل من المناسب أن تثق بالآخرين دائماً؟ الجواب كما حزرت لا. هناك أوقات قد يكون لزاماً عليك أن لا تكشف عن أفكارك ومشاعرك وردود فعلك لأشخاص آخرين. هناك، كما تعرف، أشخاص أنت تعرفهم، يستحسن أن لا تكشف أوراقك (أفكارك ومشاعرك وتجاربكم) أمامهم. تحتاج أحياناً أن تكون قادراً على معرفة متى يكون مناسباً أن تثق بالآخرين ومتى يكون مناسباً أن لا تثق بالبعض الآخر.



أن ثقتك بالآخرين تكون مناسبة عندما تكون واثقاً ولو نسبياً بأن الشخص الآخر سيتصرف بطريقة تؤدي إلى فائدتك أو فائدة العلاقة أكثر من أن يؤذيك أو يؤذي علاقتك به، ففي مثل هذه الظروف (والتنافس واحد منها) فإن الثقة بالآخر قد تكون غير مناسبة أو في غير محلها. فعلى سبيل المثال عندما تعرف أن زميلاً لك قاسياً وعدائياً وقد استغل كشفك لذاتك في السابق، فإنه من غير المناسب أن تثق به في الحاضر.

البعد الرابع: التعاون في إيجاد الحلول

إن أفضل طريقة لإيجاد حلول إيجابية للصراعات البيشخصية هي أن نتخبط والشخص الآخر بخطوات عملية تعاونية لتحقيق أهدافكم المرغوبة فعندما يقوم أعضاء فريق كرة القدم بخطوات تعاونية لتحقيق هدف وهو الفوز بالمباراة، والمدرس والطالب يخططان معاً لواجب بيتي لزيادة فرص الطالب في التعلم في تبادل تعاوني بين الاثنين، كلها امثلة ايجابية لتحقيق الاهداف المشتركة.

إن التعاون المتبادل بين أي شخصين في أي علاقة يكون قوياً ويفضي إلى نتائج إيجابية ويعمق العلاقة. إن التعاون بين الأشخاص يؤدي إلى المودة والمحبة ويزيد من مستوى الثقة والرغبة الأكيدة للإصغاء والتأثر بالآخر. فالصداقة مثلاً مبنية على التعاون المتبادل. إن تطور العلاقة المرضية يقع على عاتق قدرة الأشخاص في تحديد أهداف مشتركة ومن ثم التعاون لتحقيق هذه الأهداف، وهذه هي الحال في المواقف النزاعية. فالطريقة الأكيدة لإيجاد حل بناء للصراع أو النزاع أو الخلاف هي البحث عن حلول تعاونية للصراع.

إجابات مقترحة للصرعات المختلفة لاختبار حل الصراعات

الصراع الأول

١. حل فعّال: ارفع إصبعي وأخبر الصف ما اعتقده حول الموضوع الذي طرحه الأستاذ دون الاعتداء على ما قاله الأستاذ.
٢. حل أقل فاعلية: لا أقول شيئاً لأنني قد أخرج لعدم موافقتي المدرس على رأيه.
٣. حل غير فعّال على الإطلاق: أخبر المدرس أنه خطأ وأن معلوماته قديمة.

الصراع الثاني

١. حل فعّال: أطلب من المدرس أن يساعدني في بعض الموضوعات حتى أستطيع أن ألحق بزملائي.
٢. حل اقل فاعلية: أن أدرس أغلب الوقت وأن أحاول أن ألحق بزملائي وأحصل على علامات جيدة.
٣. حل غير فعّال على الإطلاق: أسقط المادة وأخبر المدرس بأنه ظالم.

الصراع الثالث

١. حل فعّال: أخبر أستاذي بأنني مشغولاً جداً وأنه لا يوجد لدي وقت كافٍ حتى أساعده في المشروع الذي ينوي عمله.
٢. حل اقل فاعلية: أرهق نفسي وأجد وقتاً وأساعد المدرس.
٣. حل غير فعّال على الإطلاق: أخبر المدرس بأنني سوف أساعده في مشروعي ولكنني سوف أتغيب عن الحضور وأتججج ببعض الأعذار.

الصراع الرابع

١. حل فعّال: أتحدث مع رئيسي في العمل عن الوضع وأحاول أن أجد معه اتفاقاً من نوعاً ما.
٢. حل اقل فاعلية: أتذمر وأشكو من الموقف وأجعلهم يروا الظلم الذي يلحق بي.
٣. حل غير فعّال على الإطلاق: أتوقف عن عمل الأشياء والمسؤوليات الملقاة على عاتقي، أعتقد أنها الطريقة الوحيدة كي يقدرُوا ما أقوم به.

الصراع الخامس

١. حل فعّال: أتحدث مع أستاذ المادة حول علامتي وأخبره أنني جاهز لعمل تقرير جديد أو اختبار أو شيء دراسي يطلبه مني.
٢. حل اقل فاعلية: أحاول أن أحسن من علامتي في المرات القادمة.
٣. حل غير فعّال على الإطلاق: أجادل المدرس بجهدى المبذول وعدم عدله في علامتي وإذا لزم الأمر أصرخ بوجهه.

الصراع السادس

١. حل فعّال: أتحدث مع والديّ حول الأمر وبعدها أدعو صديقي لمقابلتهم كي يتمكنوا من معرفته بطريقة أفضل.
٢. حل اقل فاعلية: عدم إحضار صديقي للبيت وعدم التحدث عنه أمام أهلي.
٣. حل غير فعّال على الإطلاق: أستمر بمقابلة صديقي وأخبر والدي أنني لم أعد صديقه على الإطلاق.

