

## مسرد المفاهيم والمصطلحات

**الخلاف:** حالة عدم الاتفاق بين طرفين في القيم، أو مواقف معينة، مما قد يؤدي إلى نزاعٍ ما لم يتم التوصل إلى حلٍّ يقبله جميع الأطراف.

**حل الخلاف:** إعادة الثقة بين المختلفين وإعادة العلاقات بينهما إلى حالتها الطبيعية وانتهاء الخلاف بقبول الأطراف المشاركة بالحل.

**التفاوض:** الالتقاء سوباً لمناقشة المشكلة والتوصل إلى حلٍّ يلبي حاجاتهم ومصالحهم بشكلٍ أفضل.

**الوساطة:** تدخل طرف ثالث محايد يُدعى "الوسيط" ليكون دوره خلق مناخ من التفاهم والتعاون في ما بينهما يساعد الأطراف المتنازعة في البحث عن حل يرضيهم.