

## إستراتيجيات لإدارة الصراعات والخلافات



«من الأمور التي تقلل من كفاءة تك وفعاليتك في استخدام الها تف مشاعر الغضب أو الانفعال التي تعتريك، حيث إن ذلك لا يُتيح لك التركيز التام على ما يقوله لك المتحدث الآخر، ولكن باستطاعتك التكيف أو التعامل مع مثل هذه المواقف باستخدام أسلوب يُسمى "الشعور السلبي بالإيجابية والتأكد": حيث إن تبني استخدام مثل هذه المهارة؛ سيمكّنك من الكشف عن مشاعرك بعبارة بسيطة؛ مما يُقلل من إنزعاجك وتوترك في نفس الوقت الذي يهدئك ويجعلك أكثر تحكماً في مشاعرك، وأمثلة هذا الأسلوب هي:

"عندما تصرخ فيّ - قائلاً بأنني لم أرد على مكالمتك؛ فإنني أشعر بالضيق حيث إنني حاولت عدة مرات الاتصالات بك وكنت أبلغ بأنك إما في اجتماع أو أنك خارج المكتب؛ ولذا فإنني أقدر تماماً لو أنك منحتني الفرصة لتوضيح موقفي قبل أن تصب نار غضبك عليّ".

التأكد الإيجابي تجاه تغيير الرأي:

يستخدم هذا الأسلوب في المواقف التي تتلقى فيها رسائل متعارضة أو متناقضة. وكما سبق وأوضحنا؛ من المهم جداً أن نظل موضوعيين بقدر الإمكان، وأن نشير إلى الحقائق المعروفة دون أن ندخل الانفعالات أو المشاعر في الموضوع لإفساد دائرة النقاش.

مثال:

"عندما تحدثنا مبكراً اتفقنا معاً على أن يوم الثلاثاء يوم مناسب لعقد اجتماع الفريق - والآن أنت تقول إن يوم الأربعاء أفضل، لذا فإنني أجد من الصعب عليّ قبول هذا التغيير في آخر وقت".

## التوصل إلى اتفاق وسط قابل للتطبيق:

من المهم أن نتذكر أنه دائماً يوجد حل وسط قابل للتنفيذ؛ وخاصة في حالة حدوث نزاع أو خلاف فيما بين احتياجاتك واحتياجات الآخرين. وكونك متأكداً وواثقاً من نفسك بإيجابية لا تعني مجرد الفوز، وإنما يعني التفاوض من موقع المساواة والتكافؤ بين الطرفين ويعني ذلك التوصل إلى حلول وسط حقيقية وقابلة للتفعيل، حلول تضع في اعتبارها احتياجات كلا الطرفين وتعطي لكل منهما وزناً أو ثقلاً متكافئاً. ويحتاج التصالح والاتفاق على حل وسط لنقطة نزاع أو خلاف عصبية بشرط عدم الإفراط في احترامك لنفسك.

## التعامل مع سلوك الآخرين:

أغلب سلوكنا؛ سلوك متعلم، وبالتالي نستطيع دائماً أن نقوم باختيار نمط السلوك الذي نتبعه، ونحن ندرك الفرق بين السلوك المقبول والسلوك السيء أو غير المناسب. وكل ما نحتاج إليه هو أن ندرك نوعية الخيارات التي نقوم بها - وغالباً ما يحدث عندما نواجه موقفاً عصبياً، فإننا نلجأ للشعور الغريزي بالمحافظة على الذات، مما يولد لدينا الرغبة في القتال أو الهروب من مواجهة الموقف كبدل، ومن ثم فإننا نختار إما السلوك العدواني أو السلوك السلبي بالرغم من أن كلا المسلكين عادةً لا يؤتي ثماره في أغلب الأحيان، ولكن قد تختار سلوكاً آخر غيرهما. إذ بإمكانك أن تتبنى السلوك الملمئن الإيجابي.

## التعامل مع السلوك العدواني:

عندما يصبح الآخرون محبطين أو متضايقين فإن بإمكانهم أن يكونوا مستائين لغيرهم ومتعبيد؛ بل وغير عقلانيين وخاصة إذا كانوا يتحدثون عبر الهاتف. وفي مواجهة مثل هذه المواقف فأنت في حاجة للصبر واللباقة لكي تستطيع التعامل مع نفسك ومع الآخرين في هذه الظروف. وعليك باستخدام كل مهاراتك لكي تعكس الأمانة والإخلاص؛ بالإضافة إلى الاحتراف والمهنة. وهناك بعض الوسائل المحددة الشخصية التي يمكنك تبنيها ويمكن من خلالها أن تدع المتحدث إليك يُنفس عن مشاعره ويخرج كل الغضب الذي يعتريه، مما يساعد على تهدئة الموقف بما يؤدي إلى الوصول إلى حل المشكلة المطروحة، أو إلى تمكين الطرفين من التفاوض بهدف الوصول إلى حل وسط يرضي الطرفين.

وتتيح لك الوسائل التالية - في حالة استخدامها - إلى تزويدك بالثقة الإيجابية للاستجابة بفاعلية تجاه الآخرين في مثل هذه المواقف العصبية.

## استمع بإيجابية:

ركز انتباهك على المتحدث وانصت للكلمات التي يقولها ويستخدمها في حديثه إليك، في نفس الوقت الذي تركز فيه أيضاً على المشاعر الكامنة وراء هذه الكلمات التي ينطقها. واسمح للمتحدث بالتنفيس عن مشاعره وانفعالاته دون أن تقاطعه، مع استخدام كلمة "نعم" أو "أفهم ذلك تماماً" بنبرة تتسم بالإيجابية والصدق؛ وذلك لكي تُبين للمتحدث أنك تستمع إليه بانتباه وتركيز. ثم عليك بعد ذلك بمراجعة فهمك وتأكيده للموضوع بأن تعيد صياغة النقاط الأساسية لشكوى المتحدث أو مشكلته بأسلوب هادئ وواضح.

## اعترف بوجهة نظر المتحدث:

أظهر التعاطف والتواصل مع مَن يتحدث معك، وحاول أن ترى الأمور من وجهة نظره - وتقبل حقيقة أن "من حقّه (أو حقّهم) أن يعبروا عن مشاعرهم مع تقديرك واعترافك بهذا الحقّ". وتعامل مع المتحدث على أنه إنسان، وتعامل مع مشكلته على أنها مشكلة فردية تخصه كشخص حتى لو كنت سمعت هذه المشكلة من قبل من العديد من الأفراد.

واستخدم دائماً العبارات الإيجابية مثل: "سوف أفعل"، "يمكننا" "نعم". "ومع ذلك". "ومن ناحية أخرى".

أنشودة أو حكاية جانبية:

كان هناك رجل كهل يقف هو وحفيده على أطراف إحدى القرى عندما واجها أحد المسافرين الذي قال: "أخبرني يا سيدي العجوز ما نوعية الأفرط الذي يقطنون القرية التالية؟ وبدلاً من الرد عليه، سأله العجوز: كيف وجدت السكان في القرية السابقة التي مررت بها؟ وكان الرد: "لم يكونوا ودودين أو مرحبين بشكل كبير"، وهنا رد العجوز بقوله: "ستجد السكان في القرية القادمة بنفس الوصف تماماً" وهنا شكره المسافر ومضى لحال سبيله.

وأثناء النهار ذاته فيما بعد اقترب رحالة أو مسافر آخر من العجوز وحفيده سائلاً إياه: "أخبرني يا سيدي العجوز عن نوعية السكان الذين يقطنون القرية القادمة؟"، وهنا سأله العجوز نفس السؤال الذي سبق وطرحه على الرحالة أو المسافر الأوّل - ولكن المسافر الثاني رد بطريقة مختلفة هذه المرة؛ إذ قال: "لقد كانوا ظرفاء جداً ودافئي العواطف وودودين للغاية!" وهنا رد العجوز بنفس رده السابق: "ستجد الأفراد في القرية التالية هم أيضاً بنفس الوصف الذي شرحته!" وبعد أن شكر، المسافر الثاني ومضى لحال سبيله، سأل الحفيد جده، وهو ينظر إليه في الوجه: "مَن من الرجلين كذبت عليه؟"، فرد العجوز، "لم أكذب على أي منهما! فأنت تحصد ما تبتذر!!".

المصدر: كتاب الأساليب الفنية الفعّالة للاتصالات الهاتفية