

الشخصيات الصعبة



التعامل مع الشخصيات الصعبة

"إن العالم مكان خطير، ليس بسبب الناس الأشرار
ولكن بسبب الناس الذين لا يفعلون شيئاً حيال ذلك"

ألبرت أينشتاين

المحتويات

٦	١- ضبط النفس
٦	١.١ موقف
٦	٢.١ أمنح الناس ميزة الشك
٨	٣.١ التعامل مع الخلافات
٨	٤.١ الإستراتيجية الكبرى
١١	٢- أساليب الإستجابة
١١	١.٢ الإستجابة الكريمة
١٢	٢.٢ الإستجابة التعاطفية
١٢	٣.٢ إستجابة منطقية
١٣	٤.٢ إستجابة حل المشاكل
١٣	٥.٢ تركيبات
١٤	٣- المحادثات
١٤	١.٣ التركيز علي الحقائق
١٤	٢.٣ إرجاء الحكم
١٥	٣.٣ التركيز علي المحادثة
١٥	٤.٣ التركيز علي الإحتياجات
١٥	٥.٣ إ طرح أسئلة
١٦	٦.٣ الإشارات الغير لفظية
١٦	٧.٣ ضع تحدياً لنفسك
١٧	٤- التعامل مع الخلافات
١٧	١.٤ عملية حل الخلافات
١٧	١.١.٤ الإكتشاف
١٨	٢.١.٤ الجدل
١٨	٣.١.٤ البدائل
١٨	٤.١.٤ الحل
٢٠	٢.٤ أساليب حل الصراعات (التفاوض)
٢٠	١.٢.٤ السيطرة
٢١	٢.٢.٤ التكيف
٢١	٣.٢.٤ حل وسط
٢١	٤.٢.٤ التعاون
٢٢	٥.٢.٤ التجنب
٢٢	٦.٢.٤ الإنتقام وإيذاء النفس
٢٤	٥- المواجهات
٢٤	١.٥ توضيح الأحداث
٢٥	٢.٥ كيفية حل المواجهات
٢٥	٣.٥ خمس خطوات إرشادية للتعامل مع المواجهات
٢٥	١.٣.٥ تحدث عن مستقبل إيجابي
٢٥	٢.٣.٥ قم بشرح المشكلة بالتحديد

٢٦	٣.٣.٥	وضح لماذا تعتبر هذه مشكلة
٢٦	٤.٣.٥	قدم حلاً إيجابياً
٢٦	٥.٣.٥	إنهي الحوار بإيجابية
٢٨	٦	الكلمات السامة
٢٨	١.٦	التعميم
٢٩	٢.٦	التصنيف
٣٠	٣.٦	اللغة الإستفزازية
٣١	٤.٦	لعبة توجيه اللوم
٣٢	٥.٦	كلمات رد الفعل
٣٤	٦.٦	هل يمكنني فقط أن أقول ...
٣٨	٧	الأشخاص الصعبة
٣٨	١.٧	المتنمر
٣٩	١.١.٧	المتنمر العاطفي
٣٩	٢.١.٧	الترهيب اللفظي
٤٠	٢.٧	مدمن العمل
٤٠	٣.٧	السلبى العدوانى
٤١	٤.٧	الترجسى
٤٢	٥.٧	الضعانى (الضحية)
٤٣	٦.٧	الثرثار
٤٤	٧.٧	الساعى للكمال
٤٥	٨.٧	المتعطش للسلطة
٤٨		المراجع

أهداف الدورة التدريبية

بنهاية هذه الدورة سوف تكون قادراً على :
التجاوب مع الشخصيات الصعبة والمواقف الغير عادية بثقة وسهولة
أهدافك:

أكتب ثلاث من أهدافك الرئيسية أدناه . ماذا تريد أن تتعلم في هذه
الدورة؟ ماذا تريد أن تكتسبه؟ ما الذي تريد أن تكون أفضل فيه؟
ماذا تحتاج؟

١.

٢.

٣.

١ - ضبط النفس

" يا صديقي ، ليس المهم هو ما ضاع منك ولكن ما الذي فعلت مع ما ضاع منك "

هيوبرت همفري

الهدف :

بنهاية هذه الدورة التدريبية سوف تكون قادراً علي :

إستخدام التوجه العقلي المناسب عند مواجهة الآخرين للحد من تأثير

اللقاءات الصعبة

نحن نتعامل مع مجموعات واسعة من الأشخاص كل يوم ، بعض من هؤلاء الأشخاص قد يثبتوا أنهم أصعب كثيراً في التعامل من غيرهم ، فقد تجد نفسك هائج ، ثائر ، منزعج ، تحت التهديد أو ببساطة متأثر بشخص آخر ، في معظم الأحوال يكون تجنب الشخصيات الصعبة في حياتنا ليس خياراً ، فإنه ممكن أن يكون مديرك ، عميل أو حتي شريك حياتك ، في هذه الظروف أنت محتاج أن تعرف كيف تتواصل مع كل فرد وفقاً لسلوكه وعاداته مع المحافظة علي هدوئك ورباطة جأشك .

علي الرغم من أن بعض الأشخاص قد يبدو أنهم شخصيات صعبة ولكن بإستخدام التوجه العقلي الصحيح وإستخدام تقنيات مناسبة ، سوف تكون قادراً علي الحفاظ علي علاقة مثمرة وهادئة معهم .

١.١ موقف

"دكتور، أخي يعتقد أنه دجاجة"

" حسناً، أحضره إلي "

" أتمني لو أستطيع ، لكننا نحتاج إلي البيض "

هذا المقطع من "وودي ألين" يوضح أنه في بعض الأحيان لا يكون العالم هو الخطأ ولكن رؤيتنا للعالم تكون هي الخاطئة ، القاعدة الأولى في التعامل مع الناس هو أن تفهم معنى سلوكك خلال التفاعل مع الآخرين. إذا كنت تأخذ في إعتبارك أحتياجاتك ومشاعرك الخاصة فقط عند التعامل مع الآخرين ، إذا فأنت لا ترى ولا تتفهم مشاعر وأفكار وأراء الأشخاص الآخرين وهذا يمكن أن يؤدي بسهولة إلى صراع لا لزوم له وهو ما يمكن تجنبه ببساطة . فالنظر إلي الصورة الكبيرة وأخذ مواقف ومشاعر الآخرين في الإعتبار يعطيك فرصة أفضل لتتعم بعلاقات دائمة ، مريحة ، مثمرة وطويلة مع الآخرين.

٢.١ أمنح الناس ميزة الشك

فكر بإيجابية وحاول أن تخرج أفضل ما في الأشخاص. إستخدام لغة إيجابية عند التعامل مع الأشخاص وخاصة أولئك الذين تنتظر إليهم علي أنهم شخصيات صعبة وستحصل علي العديد من الفوائد المباشرة والغير مباشرة ، ستشعر أنك أفضل عندما تحافظ علي هدوئك وتتحكم في عواطفك على الرغم من عدم عدالة الوضع بالنسبة لك . فالشخص الآخر سوف يشعر بأنه قد سُمع وأنتك تعاملت معه بإنصاف وهذا يتيح لك فرصة الحصول على تفاعل بناء مع هذا الشخص مما يمكن أن يفيد كلا الطرفين.

لذا فأنت تحتاج في جميع الأوقات إلى التفكير في الهدف وهو حل القضايا العالقة وإحراز التقدم والنجاح. هناك دائماً إغراء لإظهار كيف نشعر حقاً ولكن دعونا نواجه الأمر ، إن إظهار شعورك بالإحباط والغضب في معظم الحالات لا يحركك إلى الأمام نحو الهدف الذي تريده .

الإرشادات التالية سوف تساعدك على التفكير والتصرف بشكل إيجابي حتى في الحالات الأكثر صعوبة :

١.٢.١ رؤية الخير داخل الأشخاص

معظم الناس تجد أنه من الأسهل العثور والتركيز على أوجه القصور من الإعراف والثناء على جهود الآخرين والعمل الجيد وبعبارة أخرى الكعكة لذيدة ونحن بحاجة فقط إلى التركيز على طعمها .

٢.٢.١ أن يكون لديك توقعات أقل

إذا كنت تشعر بخيبة الأمل من معظم الناس في كثير من الأحيان ، من الممكن أن تكون المشكلة في توقعاتك العالية ، البعض منا باحث عن الكمال. فإننا قد نريد أحياناً الأفضل من كل شيء ونشعر باستمرار بالحاجة إلي وجود أشياء ناقصة لزيادة جودتها. هذا يمكن أن يحبط من حولنا ممن يفكرون بصورة أكثر واقعية.... فكر في هدفك جيداً . هل تريد أن يقدم الآخرون لك خدمات قيمة أم أن العلاقة بينكم هي الأهم. ليس هناك من سبب للمخاطرة بكل شيء لزيادة الجودة قليلاً لتلبية رغبات الكمال الخاصة بك.

٣.٢.١ كن صبوراً

من خلال كونك صبور، فإنك تسمح للذين لديهم محنه أو كرب أن يهدئوا وأن يعودوا إلي حالتهم العاطفية الطبيعية ، كونك هادئ يحفظك من القفز إلي إستنتاجات وخلق صراع لا لزوم له. إن العواطف تتراكم ولكن إذا إنتظرت وتحليت بالصبر فإن عواطفك ستبدأ في التلاشي وسوف تعود إلي حالتك الطبيعية. التحلي بالصبر يتيح لك التفكير بعقلانية وإتخاذ قرارات أفضل من خلال النظر إلي جميع العناصر قبل إتخاذ أي إجراء .

٤.٢.١ دع الأمور تمر وسامح

في بعض الأحيان ، دع الأمور تمر ، فكر في نفسك كأب أو كأم تتعامل مع طفل غير مطيع . لو طفلك فعل شيء لا يجب أن يفعله ، قد تعتقد أنك بحاجة إلي تصحيح سلوكه ولكنك لن تضع في إعتبارك أن تنهي علاقتك به ، في بعض الأحيان دع الأمور تمر وسامح وهذا السلوك سيكون له أثر إيجابي على الآخرين خصوصاً إذا لم يتوقعوا ذلك.

٥.٢.١ ضع نفسك في موقفهم

نحن ننظر في المعتاد إلى كل شيء من وجهة نظرنا الخاصة. عندما تكون في نقاش أو صراع فإن الشخص الآخر يريدك أن ترى الوضع من وجهة نظره ، لهذا عليك القيام بأمرين ، عليك أولاً أن تحاول فهم موقفه حتي يمكنك إطلاعه على منطقك الذي وراء قراراتك أو عملك. معظم الناس توافقون جداً لأن يقولوا للعالم عن قصتهم ولكن أقل ميلاً بكثير لسماع الجانب الآخر. سوف تدهش من الكم الذي من الممكن تعلمه ومدى تحسن العلاقات من خلال الإستماع إلي مشاكل الآخرين وإظهار إهتمامك ، هذا يعني أنك بحاجة إلي الإستماع إليهم أكثر مما تقوله لهم. تحتاج للإتصال بهم وإظهار أنك مهتم. يكاد يكون من المستحيل الإختلاف مع أشخاص ما إذا كان يعتقدون حقاً أنك تهتم بهم.

٦.٢.١ امتدح

من الحقائق الثابتة أن الناس لا يحصلون على ما يكفي من الثناء أو المدح وتبين البحوث أن المدح له تأثير كبير في تعزيز العلاقات الشخصية والمهنية على حد سواء. يمكنك دائماً العثور على شيء لمدح الأشخاص حتي لو كان نادر الحدوث ، سيكون هذا موضع تقدير كبير جداً والشخص الآخر سوف يتذكر لك هذا.

٣.١ التعامل مع الخلافات

ما الذي يحدث لحالتك العقلية والبدنية عندما تواجه فجأة شخص كئيب ؟ أو شخص ما يقول لك أنت لم تبذل الجهد الكافي في هذا المشروع . الإحتمال الأكبر أن تطغي العاطفة عليك وقد تقول لنفسك " بالتأكيد لن أسمح له بأن يفكر بي هكذا " أو "كيف يجراً أن يقول لي هذا "ألخ ... وقد يؤثر ذلك عليك بديناً أيضاً ويففز معدل ضربات قلبك إلى أكثر من 100 ، فيصل الدم بكثرة إلي وجهك ليصبح أحمر اللون ، ببساطة يصبح جسدك مستعداً للقتال.

وضعية القتال تلك تحدث نتيجة الغريزة الحيوانية لدينا عند تعرضنا للتهديد وهذا الوضع يقلل من قدرتك على التعامل مع الموقف بهدوء وإنتاجية ومن أجل الخروج من هذه الحالة النفسية والجسدية فكل ما عليك فعله هو الإسترخاء والسماح لجسدك بالرجوع إلي حالته الأصلية . فيما يلي عدد من الأنشطة التي تمكنك من الدخول في الإسترخاء :

- خذ نفساً عميقاً ودعه يخرج بهدوء .
- أشرح أن هذا ليس الوقت المناسب للحديث وتوجهه إلى وقت آخر .
- أذهب للتمشية .
- أثناء المشي ، حرر عقلك فليس هذا هو الوقت لإعادة النظر في الوضع وتجاوز موضوع ماذا كان يجب قوله أو ماذا كان يجب فعله .
- أستمع إلى الموسيقى .

أرجع إلي المحادثة عندما تستعيد حالتك العاطفية الاصلية ، إنه لشئ مثالي أن تخوض مثل هذه المحادثات وكلا الطرفين ليس مشدوداً أو تعبان ، النقاش في هذا النوع من القضايا بعد يوم عمل شاق وطويل ليس شيئاً مثالياً ، عوضاً عن هذا يمكننا أن نعود في الصباح الباكر ونتعامل مع هذه المشكلة في قاعة إجتماعات هادئة دون مقاطعة .

٤.١ الإستراتيجية الكبرى

وفقاً ونظرية " الوقاية خير من العلاج " فإن أفضل نهج في حل المشكلة هو منعها من الحدوث قبل وقوعها وهناك إستراتيجية كبرى للتعامل مع الجميع بغض النظر عن مدي تعاونهم أو معقوليتهم من وجهة نظرك سوف تساعدك بشكل كبير في تعاملك مع الآخرين . في الواقع ، هي تعد جوهر التعامل مع الشخصيات صعبة (أو حتي الشخصيات المتوسطة الصعوبة) ، هذه الإستراتيجية تجمع مزيج من المواقف والسلوكيات والمهارات التي تساعدك في التعامل مع الشخصيات الصعبة . وفيما يلي عدد من المهارات العقلية والبدنية التي تساعدك في تقليل حالات الصراع وآثارها السلبية :

١.٤.١ فكر في العواقب

هناك طريقة رائعة تساعدنا على أن ننهي المطاف بدون صراع وهي التفكير في العواقب المترتبة على النزاع بطريقة مبالغ فيها . على سبيل المثال ، عندما تضرب بيدك على طاوله ، قم بالتفكير في كل الضرر الذي يمكن أن يحدث لمعصمك وبصرف النظر عن الألم الكثير ، قد تحتاج إلى إنفاق اليوم كله في المستشفى وبعد عمل أشعة أكس قد تحتاج حتى إلى وضعها في الجبس لمدة ٦ أسابيع وعلي المدى الطويل قد يكون لديك مشاكل مع الأنشطة اليومية مثل قيادة السيارة أو الرياضة . هذا عمل واحد يمكن أن يكون له تأثير سلبي كبير على حياتك و حياة من حولك . كل هذا ، فقط بسبب فقدان هدونك لمدة ١٠ ثواني أنت في غنى عن كل هذا العناء ! .

٢.٤.١ قولها بإيجابية

لنتأمل هذه الحقيقة "لا تلمس الطلاء".
إذا كنت نقول هذا لطفل ، ما الذي تتوقع أن يحدث بعد ذلك؟ من المرجح جداً أن يلمس الطلاء! هل هذا لأن الأطفال يستمتعوا بإزعاج آبائهم؟ حسناً ، على الرغم من احتمالية ذلك ، ولكن هذا ليس السبب الحقيقي ، علماء النفس يدعونها بـ "عملية المفارقات للسيطرة الذهنية". بطريقة عملية فإن المخ يقوم بأمرين ، أولاً التفكير في الموضوع وهو في هذه الحالة "لمس الطلاء" ثم بعد ذلك التفكير في أمر المنع لحدوث ذلك . المشكلة هنا أن الجزء الأول من التفكير يجعلنا نقوم بالتركيز فيه أولاً . لذلك فإن الطفل سوف يسمع "لمس الطلاء" أولاً قبل تسجيل الأمر السلبي وهو "لا".
هذا بالضبط ما يحدث مع الصراعات أيضاً ، فإذا كنت تخبر أحداً أن "لا يصرخ" فإنه بحاجة إلي تصور الصراخ أولاً قبل أن يتمكن من المضي قدماً لتسجيل الأمر السلبي ، نتيجة لذلك أصبح هذا الشخص أكثر وعياً لمفهوم الصراخ وفي معالجته لموضوع الصراخ هذا قد يفعل بالضبط ما كنت لا تريده. من الممكن أن تعتقد أن هذا الشخص يحاول أزعاجك من خلال تجاهل أوامرك ، مما يجعلك انت أيضاً عصبياً وتبدأ انت أيضاً بالصراخ لتفسير القصة علي هذا النحو.
وبالتالي إذا أردت توضيح رغبتك فمن الأفضل أن تفكر في جملة إيجابية. فيما يلي عدد من الأمثلة :

بدلاً من ...	قل ...
لا تكن كسولاً	دعنا نفعل ذلك
لا يجب أن أكل	يجب أن أكل طعاماً صحياً
لا تضغط علي الزر الأحمر	أضغط علي الزر الأخضر

٣.٤.١ أكتب يومياتك

"إذا كانت حياتك تستحق أن تعيش ، فهي تستحق أن تكتب عنها"

انتوني روبنز

قد وجد العديد من الباحثين أن أولئك الذين يكتبون أفكارهم أو مذكراتهم أو لديهم دفتر يوميات ، هم في طريقهم إلى أن يصبحوا أكثر نجاحاً في الحياة أكثر من أولئك الذين لا يفعلون ذلك وأظهرت بعض الدراسات أن أولئك الذين يعبرون عن أنفسهم في دفاترهم اليومية يكونون في نهاية المطاف أكثر صحة جسدياً من غيرهم . دفتر يومياتك الشخصي يمكن أن يكون متنفساً كبيراً عن القلق والمشاكل الخاصة بك. حتى لو لم يكن هناك أحد يقرأه ، فعملية التعبير عن العواطف والأهداف والأفكار تكون فعالة جداً.

٤.٤.١ الإلتزام بإتخاذ خطوات

لضمان القيام بالأشياء المهمة ، أكتبها ، كلما كتبت تفاصيل أكثر كلما زادت فرصة إنجازها ، على سبيل المثال، إذا كنت أكتب في التقويم الخاص بك (أجندتك) أوقائمة المهام ، "أتصل العميل في ٢:٠٠ مساءً" فإنه من المرجح أن تتصل به أكثر من ان تكتب فقط "أتصل بالعميل" والأفضل من ذلك هو كتابة "إتصل بالعميل في الثانية مساءً وإخبره عن المنتج الجديد وقم بدعوتة إلى إجتماع" فهذا يعتبر أكثر فاعلية من الجمل السابقة ، إذ يجعل الشئ المكتوب يحظي باحتمالية أكبر في التحقيق.

كيف يمكنك الإستفادة من هذه التقنية عند التعامل مع الناس صعبة؟ يمكنك الكتابة بالتفصيل كيف تريد أن تتعامل مع هذا الشخص الصعب. على سبيل المثال : لديك بالفعل بضعة لقاءات متوترة وغير منتجة مع زميل غير مقتنع بأرائك فيما يتعلق بمشروع معين. إنه يصبح دفاعي للغاية تجاه إقتراحاتك ويعتقد أنك تنتقد عمله. خلال الإستعداد للقاء القادم مع هذا الشخص أكتب أولاً مالذي تريد معرفته في الإجتماع المقبل حول طريقة عمله وتفكيره تجاه ذلك. يجب إن تعطيه الكثير من الوقت لشرح ما يقوم به بالتفصيل ، كيف ولماذا . كن مصمماً على الأطلاع على المشروع من وجهة نظره هو وفهم مخاوفه. أكتب أنك ستلتزم بالإستماع بعناية لقضيته قبل تقديم أي إقتراحات.

من خلال تطبيق هذه النهج السابق وإستخدام إستراتيجية واضحة المعالم ، سوف تكون قادر على إجراء محادثة سلمية وثمررة مع شخص يبدو عليه أنه شخصية صعبة وخلق علاقات عمل أفضل مع من حولك.

٥.٤.١ فكر في أهدافك

" ان النتائج التي تحدث هي حصيلة الاتصال "

تأكد أنك تعرف ما تريد من تعاملاتك مع الآخرين. قد يبدو هذا وكأنه أمراً واضحاً يجب القيام به ولكن علي ما يبدو أننا ننسى مراراً وتكراراً الهدف الأساسي ونسترسل في المحادثة. مثلاً : شخص ما يقول شيئاً وانت لا تحبه وتريده أن يعرف هذا في الحال بغض النظر عن حالة العلاقة بينكم الآن وما الذي تريد أن تخرج به . إن فهم هذه المشاعر هي الطريقة التي يمكن أن نحدد من خلالها نجاح علاقتنا مع هذا الشخص في وقت أقل من ١٠٠ ميلي ثانية. مع ذلك ، فالعواطف عادةً لا تكون دقيقة ومفيدة غير في الظروف التي تهدد حياتنا فعندما يتعلق الأمر مثلاً بتقييم برنامج من صنع زميل لك فربما لا تكون عواطفك هنا هي أفضل وسيلة للتقييم ، فأنت محتاج إلي التفكير في الموضوع بصورة أكبر بعقلك المنطقي وهذا يتطلب منك أن تعطيه الوقت الكافي ودائماً يجب أن تنظر إلي هدفك النهائي.

تمرين : من هو المفضل لديك؟

إستخدم الجدول التالي وحدد ٣ أنواع من الأشخاص و صنفهم في كل عمود

أشخاص دون اهتماماتي	أشخاص مقبولين	أشخاص مهمين

٢ - أساليب الإستجابة

"الشيء الوحيد الذي لا يمكنك أن تمنعني منه هو رد فعلى تجاه تصرفاتك . حيث أن أبسط حقوق الإنسان هي حرته في إختياره موقفه تحت أي ظروف "

فيكتور فرانكل

الهدف:

بنهاية هذا الفصل سوف تكون قادراً علي:

إختيار أسلوب الإستجابة المناسب في التعامل مع الآخرين

الإستماع بشكل فعال وإستخدام أكثر من أسلوب مناسب للرد يتيح لنا التعامل مع الأشخاص حتى الشخصيات الصعبة منهم بكفاءة ومنع الصراعات. فمعظم الصراعات تنشأ عندما يتوقف الناس عن الإستماع إلى بعضهم البعض أو ببساطة إستيعاب ما يقوله الشخص الآخر والإستماع فقط إلى ما يحبون سماعه . بطبيعة الحال فإن هذا يطيل من النقاش و يجعل حل المشكلة أكثر صعوبة .

عندما تصبح أكثر وعياً للأفكار والمخاوف والإستجابات الصحيحة يمكنك أستباق وتدارك الجدال والنزاعات التي قد تنشأ في وقت لاحق أثناء التفاعل ونجد فيما يلي أكثر أربعة إستجابات فاعلية :

١.٢ الإستجابة الكريمة

مثال:

الشخص الآخر : "أنا لست راضياً عن الطريقة التي تعاملني بها في الإجتماعات أمام الفريق ، أنا أشعر بعدم التقدير"

أنت : "أنا واثق من أنه يوجد سوء تفاهم في شيئاً ما أخبرني بما تشعر وأنا واثق أننا سوف نصل إلى حل"

الفكرة:

التركيز على الجوانب الإيجابية في الكلام وحقيقة أن زميلك مهتم بحل هذه المشكلة ورغبته في إقامة علاقة جيدة معك. فأنت هنا تستجيب لطلبة مع إظهار التعاطف ، أنت لا تحاكمه ولا تتحداه.

متي تستخدمه :

أستخدمه عندما يكون الشخص الآخر في موقف أكثر منك قوة وهذا أيضاً مناسب عندما يفكر الشخص الآخر بأنه مظلوم أو عندما يكون في حالة غاضب وأحياناً عندما يحاول بعض الأشخاص الإرتفاع عليك عمداً يمكنك إستخدام هذا الأسلوب للتصدي لهم .

نتائج عكسية :

تكرار هذا الفعل الكثير جداً يضعف تأثيره وتبين البحوث أن الناس يقل إنجابهم لك إذا كان كل ما يسمعونه منك هو التصريحات الإيجابية الغير واقعية ، عوضاً أن يصدقوا أنفسهم وإحساسهم وتوقعاتهم في أن يسمعون ردود فعل واقعية أو سلبية حتى بين الحين والآخر.

إستجابتك الكريمة من الممكن أن تفقد تأثيرها لو إستخدمتها بطريقة مستمرة ومع كل الأشخاص بغض النظر عن الموقف.

٢.٢ الإستجابة التعاطفية

مثال:

الشخص الآخر: "أنا لست راضياً عن الطريقة التي تعاملني بها في الإجتماعات أمام الفريق ، أنا أشعر بعدم التقدير"

أنت: "أستطيع أن أري أنك لست سعيد بسلوكي في الإجتماعات"

الفكرة:

يظهر ردك بأنك تتفهم قلقه. فأنت تتعاطف معه وتحاول تحسين العلاقة بدون إصدار أحكام ، هذا يشجع الشخص الآخر أن يثق بك أكثر ويكون أكثر إستعداداً ليتحدث إليك عن مشاكله.

متي تستخدمه:

مناسبة جداً عندما يكون الشخص الآخر عاطفي وفي حاجة إلي التعاطف وهذا أيضاً يكون مثالي عندما يكون الشخص الآخر لديه صعوبة في التواصل مع الآخرين أو يجد صعوبة في التعبير عن نفسه.

نتائج عكسية :

هذا النمط هو الأكثر ملاءمة لمعالجة العواقب بدلاً من أسباب المشاكل. عليك أن تكون حذراً عند قراءة مشاعر الشخص الآخر ، فهو يمكن أن يكون خائفاً وليس بالضرورة غاضباً. إستخدام الأسئلة المفتوحة لفهم المشكلة بشكل أفضل قبل محاولة المساعدة.

٣.٢ إستجابة منطقية

مثال:

الشخص الآخر: "أنا لست راضياً عن الطريقة التي تعاملني بها في الإجتماعات أمام الفريق ، أنا أشعر بعدم التقدير"

أنت: "ربما الآخرين قد أحضروا الكثير من الأفكار لطاولة المفاوضات ، أنت تحتاج لمزيد من التفكير بخصوص مشاركتك بالمقارنة بهم"

الفكرة:

أنت تستخدم المنطق في شرح السبب لتصريحات الشخص الآخر. من الممكن إنه قد يكون مبالغاً في فهم عواقب الأحداث في حين أنك كنت ببساطة تعيده إلى أرض الواقع من خلال التحليل المنهجي لموقفه. الإستخدام الدائم لهذا الأسلوب ينم عن تعلقك بالحقائق وأنت تتجنب التفسيرات العاطفية وغير العقلانية.

متي تستخدمه:

هذا مثالي عندما يبدو علي الشخص الآخر إنه مرتبك وفي حاجة إلي التوضيح. يمكنك أيضاً إستخدامه عندما تريد بيع فكرة أو منتج وعلى الرغم من إنه قد يؤخذ عليك إنحيازك الشديد للجانب المنطقي ، إلا أنهم على الأقل يتعلمون شيئاً جديداً قد لا يكونوا قد لاحظوه من قبل.

نتائج عكسية :

الإستجابة المنطقية يمكن أن تظهر مشاعر باردة وغير عاطفية. على وجه الخصوص ، عليك أن تكون حريصاً عند إستخدام هذا النمط إذا كانوا يتوقعون منك ردود فعل عاطفية بدلاً من أن تضع قيمة أكبر للنتائج عن الأشخاص ، أحذر .. فإن العلاقات أيضاً يمكن أن تدمر.

٤.٢ إستجابة حل المشاكل

مثال:

الشخص الآخر : "أنا لست راضياً عن الطريقة التي تعاملني بها في الإجتماعات أمام الفريق ، أنا أشعر بعدم التقدير"

أنت : "ماذا يمكننا أن نفعل لتأكد أن عملك يتم عرضه بصورة جيدة في الإجتماعات؟"

الفكرة:

مع هذه الإستجابة أنت تريد أن تحل المشكلة ولست مهتماً كثيراً بالإضطراب العاطفي الذي يعاني منه الشخص الآخر ولا تهتم بالتحليل المنطقي ، أنت فقط تريد أن تحل المشكلة والانتقال إلى قضايا أكثر أهمية بكثير. أنت هادئ في الأزمات والناس يمكنها الإعتماد عليك.

متي تستخدمه:

هذه الإستجابة مثالية عندما يكون الشخص الآخر جاهل بما يجب أن يفعله ويبدو عليه أنه عالق ويحتاج إلي المساعدة وهي أيضاً مثالية عندما يكون الشخص الآخر شخصية سلبية أو من الشخصيات صاحبة كلمة (لو). يمكنك إستخدامها لتشجيع التقدم عن طريق تقديم حلول والسير إلي الأمام.

نتائج عكسية :

تأكد من أنك فهمت ما كان الشخص الآخر يأمل في الحصول عليه قبل القفز إلى تقديم الحلول. فبعض الأشخاص قد لا يحتاجوا سوى بعض التعاطف وليس بالضرورة خطة مفصلة لإنقاذهم ، لا تستخدم هذا النمط من الإستجابة كما لو كان النمط الإفتراضي الخاص بك ، لأنه لا بد أن يكون هناك بعض المشاكل أنت غير قادر على حلها وهناك مثال كبير على ذلك هو التواصل بين الرجال والنساء وخاصةً بين الأزواج فغالباً ما تبحث المرأة عن مستمع جيد يتعاطف مع مشاكلها ويقر همومها في حين أن معظم الرجال يرتكب خطأ وهو القفز من أجل المساعدة ومحاولة تقديم الحلول ونتيجة لذلك قد يظهر بارد أو منهجي .

تذكر أيضاً أن الأشخاص علي الأرجح ينفذون الحلول إذا كانت نابعة منهم شخصياً وبالتالي بدلاً من منحهم خطط مفصلة لحل مشكلتهم حاول توجيههم نحو الحلول الممكنة.

٥.٢ تركيبات

بناءً على شخصياتنا قد تجد أنه من الأسهل إستخدام أنماط إستجابة معينة أكثر من غيرها ومع ذلك ضع في إعتبارك الأنماط الأخرى من الإستجابات عند التعامل مع مجموعة متنوعة من الأشخاص من أجل الحصول على أقصى قدر من النتائج . في بعض الحالات ، قد يصبح من الضروري إستخدام مزيج من الأساليب السابقة من أجل التواصل الفعال مع الآخرين. أنظر في المثال التالي :

"عضو في فريقك عاد من رحلة عمل طوال اليوم إلى المكتب ، مستنفذ وتعبان ، يجد التقرير على مكتبه يحتاج إلى تعديل قبل الغد وهو الشخص الوحيد المؤهل للقيام بذلك ، هو غير سعيد بهذا الوضع وبدأ بالشكوى لك. كزميل ، قررت أن تستخدم أسلوب الإستجابة الكريمة في البداية ، أدعوه لشرح مشكلته وإستمع له بشكل فعال. يمكنك الحصول معه علي كوب من الشاي والتحول إلى الإستجابة العاطفية. سيصبح أكثر إسترخاءً ولم يعد مستاء من الوضع. يمكنك هنا الانتقال إلي الإستجابة المنطقية لأكتشاف الحقائق وأساس المشكلة ، على سبيل المثال ، هذا التقرير يجب أن يرسل إلى العميل في الخامسة بعد ظهر غد فيمكنك تعديل غداً صباحاً وليس اليوم ، يمكنك الآن إستخدام إستجابة حل المشاكل للإنتهاء من هذا التقرير غداً صباحاً ربما تحتاج قليل من المساعدة من زملاء الآخرين. "

تذكر ، لا يجب إستخدام نمط واحد فقط للتواصل. يجب عليك التبدل بإستمرار بين هذه الأنماط إستناداً إلى الوضع الذي تتعامل معه في ذلك الوقت.

٣- المحادثات

" ليس فن الحديث أن تقول الكلام المناسب في الموضوع المناسب وإنما أن تسكت عن قول ما لا يجب أن يقال في لحظة مغرية للحديث "

دوروثي نيفيل

الهدف

بنهاية هذا الفصل سوف تكون قادراً علي

عمل محادثات بناءة بالحفاظ علي التركيز والسيطرة علي المحادثة

المحادثة الفعالة هي جزء مهم من إستراتيجية الإتصال لدينا وهذا ينطوي على فهم "وجهة نظر الآخرين" مع البقاء في حالة من السيطرة والتركيز على أهدافك الخاصة. إن بناء الإتصال الفعال هو المهارة التي يمكن إتقانها بالممارسة

١.٣ التركيز علي الحقائق

أجمع الحقائق قبل إتخاذ أي إستنتاجات ، دعونا ننظر إلى المثال التالي :
جين لا تهدي في كرسيتها ، مطوية ذراعها ولا تتحدث كعادتها.
وهذه الحقائق التي يمكنك جمعها من خلال الملاحظة البسيطة. فقط مع عدم وجود ما يكفي من الحقائق ، يمكنك الإنتقال إلى تفسيرها :
جين ليست مهتمة بالحديث ، فهي دفاعية وغير سعيدة.
الآن إذا قمت بإضافة المزيد من الحقائق قد يتغير التفسير إلى حد كبير. إفترض أن لديك أيضاً الحقائق التالية:

إنها الثامنة والنصف من صباح شتاء بارد جداً و نظام التدفئة معطل وقاعة الإجتماعات باردة للغاية.
التفسير الجديد ، أنه من الممكن أن جين ببساطة تتجمد ونظراً لأنه باكراً جداً فقد تكون في عملية أحماء لمهام اليوم الجديد وبعبارة أخرى أنها ليست في حالة دفاعية أو غير سعيدة ولكنها ببساطة في حاجة إلى تعزيز.

٢.٣ إرجاء الحكم

بمجرد أن تحصل على تفسير ، يجب أن تبقي حذراً في إطلاق حكمك ، فمن الأفضل دائماً تأجيل الحكم حتى يكون لديك ما يكفي من الوقت لجمع ما يكفي من الحقائق إلا إذا كنت ترغب في تقديم الحكم الذي قد يبدو قاسياً أو محرراً كما رأينا في المثال السابق ، حاول إستخدام منظور الشخص الثالث لكي تحد من هذه الرغبة مع إضافة المعني الذي تقصده للطرف الأخر. علي سبيل المثال ، أنظر المثل التالي:

" أنا لا يعجبني ترتيبات مكتبك الجديد "

يبدو جملة سلبية وتصادمية جداً ، بدلاً من ذلك ، يمكنك قول ما يلي :

" هذه الترتيبات غير مناسبة بسبب "

لقد قمت هنا بتغيير وجهة النظر في الجملة الأكثر معقولة التي أحتوت علي كلمة "لأن" . تلك الكلمة "لأن" لها تأثير سحري على الشخص الأخر حيث تبين البحوث أن من المرجح أن الشخص المستمع

يتجاهل فحص صحة البيانات التي تلي كلمة " لأن " ويقوم بإفترض أنها صحيحة ، كما أن هذا النمط يشجع المحادثات البناءة.

٣.٣ التركيز علي المحادثة

عندما تتحدث مع شخص آخر، يجب عليك الإستماع بفاعلية ، هذا يعني أنك بحاجة إلى تحرير عقلك من كل المواضيع الأخرى التي قد تظهر أمامك باستمرار والتركيز فقط على المواضيع ذات الصلة بالمحادثة وفيما يلي بعض النقاط لمساعدتك أن تبقى في حالة التركيز علي المحادثة :

- **دون ملاحظات:** إذا كان متاحاً ، دون بعض الملاحظات ، غالباً الأشخاص يكونوا معجبون جداً عند تدوين ملاحظات عن ما يقولونه. هذا يدل علي أنك منتبه وأن تعليقاتهم تستحق التسجيل ومع ذلك يجب الحرص علي أن لا تبالي ، فتدوين الملاحظات يكسر الإتصال بالعين ويبطئ المحادثة فإذا فعلت هذا بصورة متكررة فأنت توقف المحادثة وتفقد تسلسل أفكارك.
- **إبعاد أي شيء آخر ليس له علاقة بالمحادثة :** كن منظماً وجاداً في محاولة إستيضاح المحتوي.
- **التفاعل مع كلمات معينة " لكن "**: فأنت مثلاً يجب أن تتوقع من الشخص الآخر أن يختلف معك مهما قال من كلام . بعد كلمة "لكن".
- **تجاوز المشتتات أثناء المحادثة وحافظ علي التركيز:** فمن المحتمل أن يتم إيقافك من قبل الطرف الآخر أو حتي حدوث أي مشتت من البيئة المحيطة ، لا تنزعج ولا تدع الحوار يتأثر بهذه الأحداث ، دع المشتت بعيداً وأبق علي تركيزك في المحادثة ، فإن هذا إشارة علي أنك تأخذ هذه المحادثة علي محمل الجد . حيث يبدو عليك أنك بالتأكيد في وضع لا يسمح برفض أو تجاهل الافكار " حتى لو كان لديك الفرصة للقيام بذلك ".

٤.٣ التركيز علي الإحتياجات

إذا أظهرت اهتمامك للأشخاص الآخرين فمن المرجح أن يأخذوا وجهة نظرك علي محمل الجد ولكن من ناحية أخرى إذا بدا عليك أنك تحاول أن تدفع الحديث تجاه أجندتك الخاصة فإنهم مهما كان هذا منطقياً سوف يطوروا ببساطة مقاومتهم ليظهروا أنهم لم يتأثروا بك . أيضاً فإنه من خلال تركيزك علي أحتياجاتهم سوف تكون لديك أفضل فرصة لفهم ما يريدون ويمكنك حينئذ أن تتخذ الخطوات المناسبة لتوفير ما يحتاجون إليه.

٥.٣ إ طرح أسئلة

عندما تكون في محادثة ، حاول طرح الكثير من الأسئلة. هذا يساعدك علي فهم الشخص الآخر ويظهرك مهتماً. يمكنك أيضاً توجيه اتجاه المحادثة بإستخدام السؤال وبما أنك لا تحاول تقديم أي حلول فالشخص الآخر سيكون أكثر ميلاً إلى الإستمرار في الحديث ، لأنه سيشعر أنه لم يتم الحكم عليه وهنا عدد من المبادئ التوجيهية التي يمكن إتباعها :

- طرح الأسئلة المفتوحة.
- أفضل الأسئلة المفتوحة تبدأ بـ " ماذا " و " كيف " وهذه توفر لك علي أكبر قدر من المعلومات.
- حاول تجنب إستخدام "لماذا " لكي لا ينظر إليها علي أنها مواجهة.
- إذا كنت تسأل أي شخص مهم ، فعليك أن تكون حذراً كي لا يسيء فهمك ، علي سبيل المثال ، يمكنك أن تسأل ، "هل تستطيع أن تقول لي كيف" ...
- تجنب الأسئلة الضاغطة ، فهي مغالطة مزيفة ، فالسؤال عادةً ما يكون خطأ ، علي سبيل المثال، "هل لا تزال تخسر حصتك في السوق بسبب منافسيك؟" وهذا يمكن أن يأتي بنتائج عكسية

بسهولة ولن تساعدك تلك الأسئلة حقاً علي فهم العملاء . فالأفضل إستبدالها بالأسئلة المفتوحة مثل "كيف حالك بالمقارنة مع منافسيك؟".

٦.٣ الإشارات الغير لفظية

عند الإتصال وأعطاء إهتمام إضافي إلى لغة الجسد ، نلاحظ ماذا كان الشخص الآخر لديه لغة الجسد مغلقة (مكتوف الأيدي والساقين) مما يشعرك بالدفاعية وهل يحافظ على الإتصال بالعين؟ هل هو مسترخي أم يقف منتصباً؟ وجسده مشيراً نحوك (مهتم) أو بعيداً عنك بإتجاه الخروج (غير مهتم)؟ أجساد الأشخاص الآخرين يمكن أن تقول لك أشياء ولا تخبر بها عقولهم . هذه المعلومات يمكن أن تكون ذات قيمة للغاية بالنسبة لك.

بالإضافة إلى ذلك ، الإنتباه إلى نبرة الصوت ، فهناك العديد من الطرق التي يمكن أن تقول بها نفس الجملة ولكن كل طريقة يمكن أن يكون لها معنى مختلف جداً. المشكلة هي أنه في غمرة الأحداث ، قد تفوت بسهولة المعنى المقصود الصحيح مما يجعل إستنتاجاتك خاطئة وتسبب سوء فهم في نهاية المطاف. بالتسرع والرد قبل الأوان ، قد تجازف بتدمير العلاقة. هذا هو سبب آخر يجعلنا نقول أنه يجب علينا أن نبطئ في الإستماع ونؤكد أن لدينا ما يكفي من الحقائق وأنا جمعنا ما يكفي لفهم الشخص الآخر قبل الرد.

عندما تكون في مناقشة تعرف على الكلام الذي لم يقال ، ما هي الموضوعات التي يجب تجنبها ؟ ، ما هي المواضيع التي يجب تجاهلها ؟ هل هناك محاولة لتغيير المحادثة ؟ هل الشخص الآخر غير مستعدا لمناقشة شيء ما ، إذاً فلا تناقشه الآن ، فإنه سوف تتاح لك معرفته فيما بعد عندما يكون مرتاح للقيام بذلك.

٧.٣ ضع تحدياً لنفسك

الآن ، أنت تعلم أن تركيزك على المحادثة يساعدك على الإستمرار في التركيز ومع ذلك فأنت في حاجة إلى إظهار هذا إلى الشخص الآخر لأنه لا يعرف ما إذا كنت مهتماً أم لا. بالإضافة إلى ذلك قد تجد أحياناً القليل من الصعوبة لمتابعة محادثة ما بسبب الملل وهناك تقنية بسيطة يمكنك إستخدامها لمعالجة كل هذه القضايا من خلال وضع تحدياً بسيطة لنفسك.

أسأل نفسك أنه يجب أن تأخذ ثلاث نقاط رئيسية من هذه المحادثة وسوف تقدم هذه النقاط بمثابة ملخص للمحادثة إلى الشخص الآخر. على سبيل المثال:

" ١ - أنت تقول ٢ - ونحن بحاجة إلى ٣ - وينبغي لنا أن ،"
الشخص الآخر سيعجب بهذا الملخص المنهجي وسوف يكون سعيد لمعرفة أن كنت قد إتخذت نقاط له. كما أن ذلك يجعل من الأسهل بالنسبة لك أن تتذكر المحادثة.

٤- التعامل مع الخلافات

" إن التعاون يحتاج الى قدر من التضحية والإنضباط ، فالتعاون يتطلب إحترام رأي الآخر "

غاندي

الهدف

بنهاية هذه الفصل سوف تكون قادرا على :

أختيار الأسلوب المناسب لحل الخلافات للحصول على أفضل نتيجة

الإختلافات ضرورية لتحقيق التقدم والتاريخ مليء بالطفرات الكبيرة والتقدم المفاجئ في المعرفة والتي نتجت عن شكل ما من أشكال الإختلاف بين عدد من الأشخاص أو العناصر أو المجموعات وبالتالي فإن الهدف ليس هو القضاء على الخلافات تماماً ولكن تعلم كيفية التعامل معها وإستخدامها في التقدم إلى الأمام وخلق وضع جديد أكثر كفاءة

إن الذى يجعل الخلافات مشكلة ويجعلها غير منتجة هي طريقتنا في التعامل معها وذلك بأن تصبح عاطفي عندما تكون على إختلاف مع أحد أو أن تستخدم نفس الأسلوب الواحد والذي غالباً ما يكون غير مفيداً ويوصلنا فى النهاية الى نفس النتيجة ، معظمنا للأسف يتبع نمط الإستجابة نفسها مراراً وتكراراً.

أفضل طريقة لكسر هذه الحلقة المفرغة هو أن نتعلم كيفية الإستجابة لمختلف أنواع الأزمات وطريقة إستخدام الإستجابة التي حصلنا عليها كنقطة أنطلاق للوصول إلى مستويات جديدة من إتقان فن إدارة النزاع .

١.٤ عملية حل الخلافات

هناك العديد من الطرق لحل الخلافات ، إلا أن بعض الخطوات تكون مشتركة بين كل منهم والفكرة هي أن إتباع هذه الخطوات يمكنك أن تحل الأمر أو تحل النزاع وهذه الخطوات كما يلي:

١.١.٤ الإكتشاف

في هذه الخطوة يتم فحص مجال المشكلة وهذا يحدث عندما يذكر كلا الطرفين نقاط إختلاف أوجه نظرهم ومحاولة إظهار المشكلة من خلال وجهة النظر هذه ، إضافة المعلومات يمكن ان تفسر منطقية سلوكهم و أسباب تصرفاتهم وهنا بعض الأمثلة:

- " لقد جعلتني أتحمل ما لا أطيقه.
- " أنت لا تبذل الكثير من الجهد بينما نحن نعمل كما إنه لا يوجد غداً "
- " انت تحملني أكثر من قيمة خدماتك التي تقدمها لى "

العبارات تظهر مزيحاً من المنطق أو الإنفعالات. عادةً ما يكون هناك بعض الحقيقة بها ولكن عندما يتم الأفضاح عن البيانات عاطفياً ، فإن المناخ يتغير بسرعة.

وبالتالي كخطوة أولى لحل النزاعات والصراعات وقبل التعامل معها يجب البحث عن الحقائق . فالحقائق من الصعب معارضتها ، كما أنه من السهل الدفاع عنها ولكن الهجوم العاطفي على شخصية الآخر هو تحدي ضعيف قد لا تستطيع إثباته مما قد ينهي حجتك حتى قبل أن تبدأ . لذا يجب التركيز على الهدف وليس الفرد.

٢.١.٤ الجدل

دخلت المحادثة الآن إلى مرحلة الجدل ف كلا الطرفين قد استخدم جميع التكتيكات العاطفية أو غير ذلك لتوصيل رسائلهم. إلا انه لا أحد من الطرفين قد توافق مع الآخر بعد وكلا الطرفين قد إتخذ مواقف قوية. ولكي تنفذ نفسك من أن تعلق في هذه الدائرة ، أنت تحتاج إلى الوقوف مرة أخرى وتحديد هدفك الرئيسي، لا تنجرف في إغراء أن تربح الجدل باستخدام كل طاقتك وبدلاً من ذلك ركز على هدفك وحاول إيجاد حل وسط . عندما تضع نفسك مكان الآخر وإظهار أنك تتفهم موقفه فإن هذا يساعد جداً. تذكر، ليس من الضروري أن تتفق معهم ولكن أظهر لهم فقط أنك مهتم فإنهم لو أحسوا أنك لا تهتم ، فالجدال سوف يتحول ببساطة إلى صراع حاد وسوف يقودنا إلى متغيرات غير مرغوب فيها.

٣.١.٤ البدائل

بمجرد مناقشة موقف جميع الأطراف سوف تكتشف أن لديك القدرة علي بدء العمل على الخيارات المحتملة لتسوية النزاع ، هذا يحدث عند مناقشة الحلول وربما يكون هناك العديد من المناقشات وإكتشاف أساليب مختلفة لهذا الهدف . إن نجاح هذه المرحلة يعتمد إلى حد كبير على نظرة كل طرف إلى السلطة والموارد والمصلحة في الوصول إلى حل معقول ، خبراتهم السابقة ...ألخ.

٤.١.٤ الحل

أخيراً ، يتم إستكشاف الخيارات المتاحة ويتوافق جميع الأطراف المعنية على حل مثالي للمضي قدماً . عندما تكون النتيجة أنت كسبان وأنا كسبان وعند ذلك يتم موافقة جميع الأطراف على هذه النتيجة التي قد تبدو رسمية ويعتبر هذا حل النزاع.



إدارة الصراعات

الفهم:

- يجب فهم مشاعرك الخاصة حول النزاع. معرفة المؤثرات التي قد تجعل الشخص الآخر غاضباً. تجنب بعض الكلمات وتعبيرات الوجه ، ماهي نبرة الصوت ولغة الجسد التي يمكن أن تجعل الشخص الآخر منزعجاً.
- من المهم ممارسة الإستماع الفعال . لا مجرد الإلتفات إلى الكلمات. بل قراءة لغة الجسد ونبرة الصوت كذلك. لا ننظر إلى الأرض مع إغلاق الذراعين. بدلاً من ذلك ، حافظ على الإتصال المباشر بالعين ، إيماءة رأسك أثناء الإستماع والحفاظ على جسمك في حالة الإسترخاء. تذكر العبوس لن يساعدك.

الإنتقال إلى الإتفاقية:

- هل لديك اهتمام حقيقي لتسوية المشكلة.
- ناقش في مكان محايد.
- مناقشة حل المشكلة من خلال النظر في الحلول من نواحي كثيرة. كن مرناً ومنفتح.
- إشرح وجهة نظرك وما تحتاجه دون إهانة أو إلقاء اللوم على شخص آخر.
- وضح الإجراءات والمسؤوليات بعد الوصول إلى اتفاق.
- سجل الإتفاق وتوزيع نسخ منه.

المواجهة:

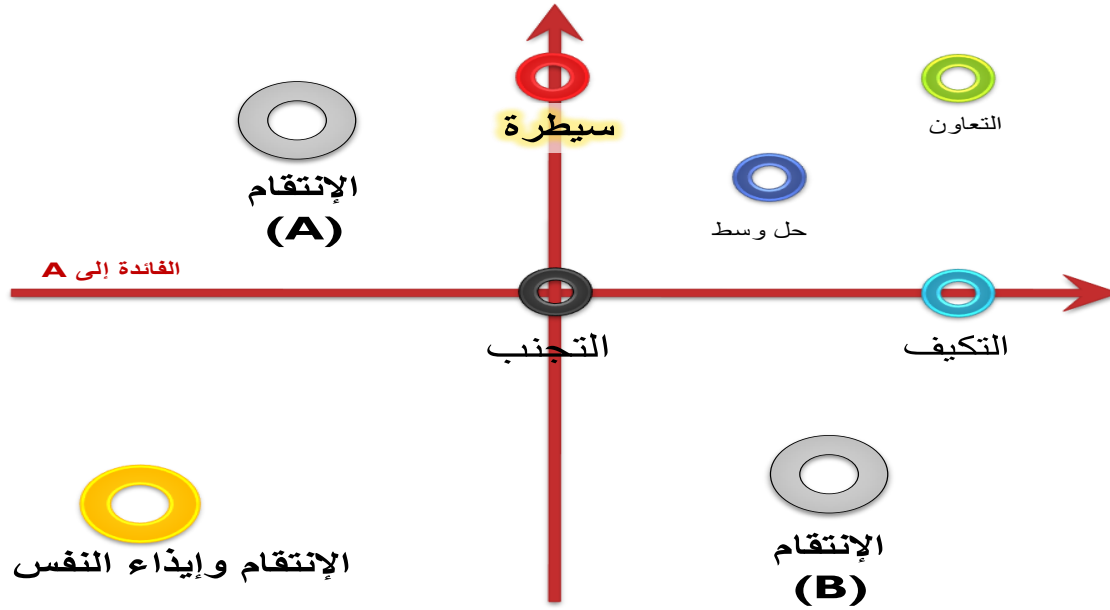
- حافظ على صوتك هادئاً وتحت السيطرة.
- أظهر في حالة أسترخاء.
- كن مباشر بشأن ما تريد وشرح القضايا مع تفاصيل محددة.
- إستخدم العديد من تصريحات " أنا " للتأكيد على شعورك والتعبير عن نفسك بحزم. أمثلة:
 - مثال سيئ : "أنت دائماً تقاطعني ، أنت لا تدع أي شخص يتحدث. أنت فقط لا تهتم بالآخرين"
 - مثال جيد : "عندما تقاطعني ، أنا أشعر بأنني غير قادر على المشاركة وينتهي الحديث دون أن تسمح لي بالتحدث والتعبير عن وجهة نظري".
- لا تكرر نفسك فبمجرد توضيح كلامك ، إعط قسطاً من الراحة وأترك الشخص الآخر يستوعب.

إستخدام الطرف الثالث:

- إذا لم تتمكن من التوصل إلى اتفاق ، فإنه ليس نهاية العالم. أطلب المساعدة من الوسيط الذين يمكنهم أن يشجعوا الحوار ويوفروا المساعدة والتحليل المنهجي لمجالات الإتفاق والأختلاف.

٢.٤ أساليب حل الصراعات (التفاوض)

عند حل الصراعات ، يمكنك إستخدام مناهج مختلفة إعتماًداً على شخصيتك والوضع الذي تتعامل معه. في الواقع ، يمكن تقسيم نطاق الصراع إعتماًداً على محورين ، "الإستفادة العائدة عليك" و"الإستفادة العائدة إلى الشخص الآخر". فمن السهل أن تتعامل بطريقة معتادة واسلوب معين لمواجهة جميع القضايا ولكنك بإستخدام الأنماط المناسبة في الظروف الصحيحة غالباً ما تكون أكثر فعالية وإنتاجية ، لذلك فإنه من الجيد أن تكون على دراية بكل هذه الأساليب وإستخدامها في الوقت المناسب. الرسم التوضيحي التالي يبين الأنماط الرئيسية عند حل النزاعات:



هذه الأنماط توضح جنباً إلى جنب المزايا والعيوب ومتى يتم إستخدامها
نفترض أنك " ب " والذي يتعامل معك " أ " .

١.٢.٤ السيطرة

متي يستخدم :

- إذا كان من المهم أن تكون علي صواب أكثر من الحفاظ علي العلاقات.
- في حالة الطوارئ وتحتاج إلي تسليم الرسالة بكل ما أوتيت من قوة.
- إذا كان الموضوع تافه والبعض الآخر لا يهتمون بالنتيجة.
- إذا كانت لديك السلطة واليد العليا في المفاوضات.

وقد تأتي بنتائج عكسية:

- لا تجعل هناك محاولة للتعاون بعد.
- في حالة الإستخدام المتكرر.
- قد يأتي اسلوب الإلتفاف علي الآخرين بالإلتفاف عليك فيما بعد ، فلا تتوقع من الناس أن يكونوا ودودين معك إذا كنت قد قمت بإستغلالهم قبلاً لأنها قد تكون مكيدة ، الغرض منها الإنتقام.

٢.٢.٤ التكيف

متي يستخدم :

- أنت لا تهتم.
- أنت تعلم أنك خطأ.
- أنت لا تمتلك القوة ولا تريد أن تكون عائقاً.

وقد تأتي بنتائج عكسية:

- الإستخدام المتكرر يجعل صورتك ضعيفة.
- قد يبدو أن الآخرين هم المسيطرون.
- قد تشعر بالإستياء من موقفك لاحقاً.

٣.٢.٤ حل وسط

متي يستخدم :

- أنت ترغب في وصول إلى حل ، حتى لو كان ذلك الحل يعني حلاً وسطاً.
- العثور على حل حتى لو أنه ليس مثالي ولكن لا يزال أفضل من طريق مسدود.
- أنت ترغب في التعاون ولكن الوقت والموارد محدودة وأنت مستعد للتنازل للمضي قدماً.
- لديك سلطة متساوية وليس هناك حل سهل فيجب علي كلا الطرفين الوصول إلي حل وسط.
- هذا هو السبيل الوحيد للوصول إلى نتيجة أنت تكسب وأنا أكسب أيضاً.

وقد تأتي بنتائج عكسية:

- إذا كنت لا تزال قادراً علي التعاون.
- قد تعتذر في وقت لاحق.
- إذا كان التفاوض يؤثر سلباً على علاقتك ، حيث أن كل طرف يحاول ممارسة السلطة على الآخرين.
- إذا لم يكن لديك ما يكفي من الوقت ، حيث أن المفاوضات سوف يستغرق وقتاً طويلاً وربما أيضاً سيكون لها تأثير عاطفي عليك.

٤.٢.٤ التعاون

متي يستخدم :

- من المهم لك لحل القضية ولكن أيضاً الحفاظ على العلاقة.
- من الأهمية الوصول إلي الحل الأمثل.
- قد تفضل التعاون مع الطرف الآخر كجزء من إستراتيجيك الرئيسية.
- أنت تأمل أن جميع القضايا يمكن معالجتها.
- أنت ترغب في الحصول على هذه النتيجة أنا أكسب وأنت أيضاً تكسب ، في الواقع التعاون يؤدي إلى النتيجة الأفضل بالمقارنة مع جميع الأساليب الأخرى لحل النزاع.

وقد تأتي بنتائج عكسية:

- إذا كنت لا تتفق مع أهداف الطرف الآخر أو وجهات النظر الأخلاقية والمعنوية.
- إذا لم يكن لديك ما يكفي من الوقت للعمل على كل التفاصيل بشكل تعاوني.
- إذا كانت القضايا تافهة ولا تتطلب الجهد المطلوب .

- إذا كان الطرف الآخر لا يوجد لديه النزاهة أو الإحترام المتبادل وهناك نقص في الإحتراف.
- إذا كان هناك إختلاف فكري غير قابل للحل بين الطرفين.

٥.٢.٤ التجنب

متي يستخدم :

- الوقت قصير وتحتاج إلى المضي قدماً.
- أن يكون لديك طاقة أقل لكن لا تزال ترغب في منع الطرف الآخر.
- أنت لا تعطي قيمة للعلاقة وليست مهمة بالنسبة لك.
- المسألة تافهة ولا تحتاج مجهود.
- "الذي يقاتل ويهرب ، يعيش ليقاتل في يوم آخر"

وقد تأتي بنتائج عكسية:

- إذا استخدمت مراراً وتكراراً وأصبحت كالعادة.
- إذا كنت تهتم بالعلاقة ويريد الحفاظ عليها أو تحسينها.
- قد تخلق مشاعر سلبية والتي قد تطول على مر الزمن.
- تشجع الجانب الآخر أن يأخذ أكثر من ما يستحق وربما تخلق توقعات كبيرة للمستقبل.

٦.٢.٤ الإنتقام وإيذاء النفس

وتظهر سلسلة من الإحتمالات ، فمن الممكن أن تظهر في المنطقة السلبية (المعروفة بأسم الجانب المظلم) عن طريق التفكير في الإنتقام الذي قد تأتي تكلفته عليك بإيذاء النفس والذي تفسيره أنك تريد الفوز مهما كلفك الامر ، حتي لو كان ذلك يعني المساس بموقفك أنت شخصياً.

آخر طريقتين مناسبين فقط كمالاذ أخير عندما تحاول كل الطرق الأخرى ومع ذلك عندما تفشل كل الطرق يمكن أن تكون هناك طريقة قوية جداً وهي أن تظهر أنك حقاً الواعظ ، التاريخ مليء بقصص الأشخاص الذين قاموا بإستخدام هذه الأساليب وحقت بعض النجاح معهم على الرغم من أن البعض الآخر أدى إلى كوارث.



أنماط حل النزاعات

النمط	الوصف
سيطرة	كسب كل ما يمكن كسبه
التكيف	يريد الحصول علي كل ما يمكن الحصول عليه
حل وسط	التفاوض للوصول إلي نقطة وسيطة
التعاون	إيجاد حل مثالي لإنتاج أكبر قدر من النتائج لكلا الطرفين
التجنب	البقاء بعيداً عن المفاوضات
الإنتقام	إيذاء الطرف الأخر
الإنتقام وإيذاء النفس	إيذاء الطرف الأخر مع عدم القلق بشأن إيذاء نفسك

٥- المواجهات

" المتشائم يرى صعوبة في كل فرصة ويرى المتفائل الفرصة في كل صعوبة "

ونستون تشرشل

الهدف:

بنهاية هذا الفصل سوف تكون قادراً علي :

التفاعل مع المواجهات بسرعة وكفاءة مع الحفاظ علي توازنك العاطفي

على الرغم من كل ما تبذله من التخطيط الدقيق ، النشاطات الوقائية والعمل الجاد لكي تكون شخصية معتدلة ، قد تجد نفسك فجأة في مواجهة ولديك القليل من الوقت لتحليل الوضع وإعداد المشهد. يجب عليك ببساطة تجهيز رد الفعل وفقاً لذلك وأن يكون رد فعلك متناسباً مع الحدث .

تذكر هدفك ليس بالضرورة أن تحصل على ما تريد مهما تكلف الامر، هدفك هو توضيح وجهة نظرك والحصول على أكبر قدر مما تريد علي أن نبقي أصدقاء. فالعلاقات سواءً كانت مهنية أو شخصية في كثير من الأحيان تكون أهم بكثير من القضية المطروحة. لذا يجب أن تكون حريصاً علي عدم خراب هذه العلاقات لأجل إنتصارات صغيرة.

١.٥ توضيح الأحداث

تخيل أنك تجلس خلف جهاز الكمبيوتر الخاص بك في المكتب واضعاً سماعة الأذن ولديك تركيز كامل على مهمتك التي هي كتابة تقرير هام لعميلك الخاص عن حالة المشروع. أثناء انهماكك في العمل ، بن زميلك في العمل أقترب منك من الخلف و برفق قرع علي سماعة الرأس الخاصة بك ، تعبيراً منه علي انه يمر من خلفك ، لسبب ما سماعة الرأس الخاصة بك ضخمت القرع جداً لدرجة أنك وقفت من مكانك. قلبك ينبض بسرعة جداً وأنت في حالة ذهول ولا تقدر حتي علي الكلام ، بن يتصرف علي طبيعته وينظر إليك وبيتسم ومن الواضح أنه يعتقد أن هذا مزاح ، لكنه ليس مضحكاً حقاً بالنسبة لك. الأسوأ من ذلك، أنك فقدت تسلسل أفكارك ، نوايا بن كانت جيدة ولكن النتيجة لم تأت كما أراد ومن المحتمل أنه لا يملك أدنى فكرة عما حدث للتو.

كيف يمكنك التعامل مع هذا الوضع؟ قد تقول شيئاً مثل "أوه ، هذا جعلني أقفز!" أو شيئاً من هذا القبيل بحيث تخبر بن أنك لم تحب ذلك.

لنفترض الآن بعد ذلك بأسبوع ، بن فعل نفس الشيء مرة أخرى ، ربما قد نسي نتيجة المرة السابقة. من وجهة نظره ليس مشكلة كبيرة علي أي حال. كيف تتفاعل الآن ؟

هل حقاً الموقف يستدعي الغضب والصراخ ؟ هل هذا سيساعدك ؟ هل هذا الحدث يستحق مواجهة شاملة مع زميلك بن الذي لا يقصد أي ضرر؟

وإن المواجهات عادةً ما تكون نتيجة لعدم التطابق بين ما تشعر به حول شيء ما وكيفية شعور الشخص الآخر حيال ذلك. إذا كان الشخص الآخر لا يعرف كيف تشعر ، إنها مسؤوليتك أن توضح له ذلك لا يمكننا أن نتوقع دائماً أن يعرف الجميع نتيجة لأفعالهم.

٢.٥ كيفية حل المواجهات

ويمكن تقسيم الإتصال الخاصة بك إلى ثلاثة أنواع على النحو التالي:

- السلبي: أنت أكثر قلقاً بشأن احتياجات الآخرين من نفسك.
- عدواني: أنت أكثر قلقاً بشأن احتياجاتك من الآخرين.
- حازم: أنت المسئول حول نفسك والآخرين.

أفضل أسلوب هو استخدام الإتصال الحازم ، دافع عن حقوقك وفي نفس الوقت أفهم مصالح وإحتياجات الآخرين واحترمها. الإتصال بحزم هو على وجه الخصوص ضد السلوكيات العدوانية التي من المحتمل أن تراها في المواجهة.

معظم الشخصيات المهيمنة بإفراط أو عدوانية جداً ، ينظر إليهم علي أنهم فتوات ، أنظر إلى العمق ، هؤلاء الفتوات شخصيات لا تشعر بالأمان ، فهم يمارسون السيطرة لأنهم غير أمنين أن يسمحوا للآخرين بمشاركة الأفكار أو حتي التأثير. جذور هذا السلوك يمكن العثور عليها في مرحلة الطفولة وسلوك الفتوة هذا يتعزز في كل مرة مع مواجهة شخص سلبي أو غير حازم ، حالما يصبح سلوك الفتوة طريقة حياتك الخاصة وتجد المكافأة لهذا السلوك فإن ذلك سيستمر.

هذا التكيف الإيجابي يعزز من إستمرار السلوك الذي سوف يؤدي إلى مجموعة متنوعة من العلامات الشخصيات المهيمنة : تعزيز الأنا (الغرور) ، الظهور فجأة ، الحاجة إلي بناء الأمبراطورية الخاصة بهم ظهور الثروة النقدية وإستخدام الإتياع و هكذا....

في نهاية المطاف ، فإن الغرض من الخطاب الحازم هو:

"أن تكون مسيطراً علي الموقف والتواصل بينما تحافظ علي قنوات الإتصال مفتوحة ومرنة".

٣.٥ خمس خطوات إرشادية للتعامل مع المواجهات

دعونا نعود إلى المثال السابق ، أن تريد أن تعامل بن بحزم كيف تشعر تجاه تصرفه من أجل أن يتوقف عن فعل هذا مرة أخرى. الخمس خطوات التالية هي طريقة منهجية رائعة في التعامل مع المشكلة وتقديم رسالتك ، تذكر الحفاظ على هدوء أعصابك فقط قم بمتابعة هذه الخطوات ، في هذا الدليل سوف يستخدم سيناريو السماعه كمثال ، لذلك يمكننا أن نري كيفية التطبيق من واقع عملي.

١.٣.٥ تحدث عن مستقبل إيجابي

مثال:

"سيكون رائعاً إذا أمكننا العمل معاً في هدوء وسلام"

المبدأ:

في هذه الخطوة أنت تريد صورة للمناخ العام بحيث يستفاد منها كلا الطرفين ويجب أن يكون صورة إيجابية وجذابة لكلاً منكم ، غير ذلك يمكنك توقع الإحتجاج منذ البداية.

٢.٣.٥ قم بشرح المشكلة بالتحديد

مثال:

"عندما كنت تنقر علي السماعه وهي في أذني ، أرتفع الصوت كثيراً وأصبحت منزعاً"

المبدأ:

هذه فرصتك لكي تجعل الشخص الآخر يعرف مدي بؤسك ، لأنه قد لا يعرف ما هو إحساسك تجاه هذا الأمر ، لذلك يجب عليك تقديم حقائق ولا تخلط بين تصريحاتك الخاصة ومشاعرك وأحكامك الخاصة لأن

ذلك سوف يؤدي إلى تضائل قيمة رسالتك. بدلاً من ذلك أعرض الحقائق الخاصة بك ودع الأشخاص الآخرين يصلوا إلي الإستنتاج بأنفسهم .

٣.٣.٥ وضح لماذا تعتبر هذه مشكلة

مثال:

"إنها فعلاً كما لو كان أطلق علي النار، جعلتني أقفز وأصبحت عصيباً حقاً وفقدت تركيزي وتطلب وقتاً للرجوع لطبيعتي"

المبدأ:

هنا ، أشرح عواقب أفعالهم. على الرغم من أنك قدمت الحقائق في الخطوة السابقة وسمحت لهم بتكوين الإستنتاجات الخاصة بهم ، قد لا يزالوا لا يدركوا ما هي المشكلة ، هذه هي فرصتك لكي تجعلهم يعرفوا ما هي المشكلة في ما فعلوا وأن يستمعوا لماذا كان هذا الموقف سبب إزعاج لك وفي عبارة أخرى ، في هذه الخطوة يمكنك توضيح نتائج أفعالهم.

٤.٣.٥ قدم حلاً إيجابياً

مثال:

"لماذا لا تقم بالتلويح لي في المرة القادمة عند مرورك"

المبدأ:

في هذه الخطوة ، عليك التركيز على كيفية حل القضية من خلال تقديم بديل ، يمكنك هنا استخدام الدعابة لتخفيف حدة الموقف ومنع الإساءة إلى زميلك ، تجنب استخدام الجمل السالبة وبدلاً من ذلك التركيز على الجمل الإيجابية.

٥.٣.٥ إنهي الحوار بإيجابية

مثال :

"شكراً لإصغائك لي يا زميلي والأن هل ترغب في الحصول علي كوباً من القهوة أو شيئاً آخر"

المبدأ:

باستخدام لغة إيجابية والإنتهاء من القضية بصدر رحب ، فإنك تقول لزميلك إنه لا توجد مشاعر سيئة بينكما ، عن طريق الإلتزام بالحقائق وتجنب التعليقات العاطفية وإصدار الأحكام ، لقد عرضت مشكلتك بوضوح وأضفت ما هو الحل المثالي ، لقد قمت بمعالجة هذه المواجهة كحدث معزول مع عدم وجود تأثير طويل المدى على العلاقة الخاصة بكم وأنت الآن سعيد أن تترك هذا خلفك والمياه سوف ترجع إلى مجاريها.

تدريب : المواجهة

أطلع علي السيناريو التالي وإستخدم دليل الخطوات الخمس لتقديم إجابتك في الجدول التالي.

تتحدث إلى رئيسك في غرفته حول مواضيع مختلفة ذات الصلة بالعمل. زميلك ، كريس ، يقرع على الباب ، يقطع محادثتك ويناقش بعض الأعمال غير الهامة ويتركك مع أبتسامة. لقد فعل ذلك عدة مرات من قبل ومن الواضح أن لديه فضول عندما تتحدث أنت ورئيسك في العمل ولا يمكنه التوقف كونه فضولي ، لقد بدأت تنزعج من هذا السلوك منذ أن بدأت تشتبه أنه يفعل هذا لتخويفك وأنت لا ترغب برفع شكوي إلى مديرك حول هذه القضية التافهة وتريد معالج الوضع. كيف ترد؟

ردك	الخطوة
	تحدث عن مستقبل إيجابي
	قم بشرح المشكلة بالتحديد
	وضح لماذا تعتبر هذه مشكلة
	قدم حلاً إيجابياً
	إنهي الحوار بإيجابية

٦ - الكلمات السامة

"غالباً ما يكون عدم رؤية الإهانة أفضل من الإنتقام من ذلك"

سينيكا

الهدف:

بنهاية هذا الفصل سوف تكون قادراً علي :

تحديد الكلمات السامة والتعامل معها مع الحفاظ علي كفاءة محادثتك

تخيل أنك في محادثة مع زميل لك ولديك تحفظ علي بض النقاط ولكنك وافقت علي الإختلافات للإنتقال إلي موضوع آخر وفجأة زميلك قال شيئاً من وجهة نظرك غير عادل ، لا يمكنك إلا أن تشعر بالرغبة في الجدل وإظهار عاطفتك ، كل شئ كان يجري علي ما يرام ولكنك تشعر بأن تعليق زميلك هذا مثل مادة سامة من شأنها تلويث المزاج العام.

الكلمات والتصريحات التي تأتي في غير محلها والتي تقال بلا مبالاه ، غالباً ما تهدد بشكل كبير الحماسة وتؤدي إلي إنخفاض الإنتاجية ومضيعة للوقت والطاقة وقد صنفت هذه التعليقات أو الكلمات الضارة إلي عدد من المجموعات المختلفة وإدراك هذه الكلمات أو الجمل ومعرفة كيفية التعامل معها بشكل فعال تمكنك من تجنب الدخول في مواجهات لا داعي لها والتعامل بكفاءة أكبر مع الشخصيات الصعبة.

١.٦ التعميم

أمثلة:

- " أنت لن ... "
- "أنت دائماً ..."
- "هذا المشروع هو الأسوأ في التاريخ".
- "هذا العميل هو الأكثر إزعاجاً علي الإطلاق".
- "جميع موظفي البنوك جشعين".
- "جميع مندوبي المبيعات يكتسبون رزقهم من الكذب".

المفهوم:

اللغة هنا مليئة بالكلمات القاسية ، المشكلة مع هذا النهج هو أنك تكاد أن تكون مخطئ لأن معظم الأمور ليست متطرفة (لاحظ أننا لم نقل أي شيء متطرف) السبب في إختيارك لهذا اللغة السامة خلال الخلاف قد يكون المبالغة في الشكوي الخاصة بك ، لتجعلها تبدو أكثر أهمية ولتلبّي رغبة إظهار عدم الرضا لديك.

كيفية التجنب:

الحل هو إستخدام "اللغة الرمادية" ولا ينبغي التعبير عن شئ بالتدقيق لأنه من المرجح أنها ليست حقيقة بدلاً من ذلك إستخدام الكلمات الناعمة في محادثتك وسوف تكون دائماً علي حق.

تذكر ... من السهل للأخرين إلتقاط تعميمك من أن يلتفتوا إلي النقاط الرئيسية الخاصة بك ، لا تحسب أن الموضوع سهل.

كمثال يمكنك استخدام :

- "بعض الناس".
- "أحياناً".
- "بهذه المناسبة".
- "حالياً".
- "أثناء".
- "عندما كنت متعباً".
- "مع هذا الشخص".
- "في هذا المكان".

الإستقبال:

نفهم أنه عندما يستخدم شخص ما التعميمات في محادثة ، ربما تكون محاولة لإثبات شعورهم بالقلق والتأكيد على مدى أهمية هذه المسألة بالنسبة لهم. تجاهل اللغة المبالغ فيها ، كن مهتم جداً بما يقال وأعترف بقلوبهم ، ركز علي الحقائق والتفاصيل في المحادثة وبعد فترة تجد ان معظم الناس تبدأ في فهم منهجك وربما يحذو حذوك ، علي سبيل المثال:

- " نعم أنا مقدر إهتمامك ، لكن بالنسبة لهذه الحالة ما هو أفضل أسلوب في رأيك؟"
- "بالفعل هناك بعض موظفي البنوك جشعين ولا حدود لجشعهم. أنا أتفق معك علي ذلك والسؤال هو ، ماذا تعتقد في تأثير هؤلاء علي مؤسستنا وعلي الإقتصاد ككل؟"

٢.٦ التصنيف

أمثلة:

- "أنت كسول".
- "أنت ميئوس منك".
- "أنت سطحي".
- "أنت متسلط".
- "أنت شديد التحفظ".

المفهوم:

هذه هي الشنائم الكلاسيكية التي كانت موجودة منذ غادرنا الكهوف (أو ربما قبل ذلك).

كيفية التجنب:

بمجرد أن تشعر أنك بحاجة إلي تصنيف أحدهم ، فكر في تصريحات إيجابية. يمكنك دائماً العثور علي الإيجابية في أي شيء. علي سبيل المثال ، "أنت بطيء" قل لنفسك " لقد أخذ هذا وقت أطول من المعتاد، لذا أنا بحاجة إلي إعادة النظر في هذا الموضوع" ، إذا كانت " أنت متسلط" قل لنفسك "أنا مقدر حماسك في الماضي قدماً في مختلف جوانب هذا الدور ... "

تذكر التصنيف مشابه للتعميم والتصريحات المتطرفة ومنطقياً فإن حديثك في معظم الوقت يكون خاطئ ومرة أخرى "من الممكن أن تخسر الحرب بسبب التركيز علي المعارك الكثيرة"

الإستقبال :

إذا تلقيت علامة تدل عليانه تم تصنيفك وأنت لا ترغب في هذا ، ببساطة تجاهله وأفهم أن هذا التصنيف ما هو إلا مفهوم خداعي ، هذا الشخص يحاول الإرتفاع عليك ويظهر عدم سعادته بخصوص شئ معين ، أعتبر على مصدر عدم السعادة تلك وحاول إصلاحها.

٣.٦ اللغة الإستفزازية

مثال:

- "من الواضح أنك لا تفهم".
- "أنت تصرخ".
- "أنت تبالغ في رد فعلك".
- "أنت مخطئ".
- "أنت لست علي علم بـ".

المفهوم:

هذا النوع من اللغة غالباً ما يستخدم لإثارة رد الفعل والأشخاص غالباً ما تتفاعل معه بدفاعية فينشأ النزاع.

كيفية التجنب:

لتجنب التصريحات الإستفزازية قدم بياناتك بدون إصدار أحكام بدلاً من البيانات المباشرة التي يجدها معظم الناس مهينة ، يمكنك استخدام الأساليب التالية لتغيير لغة استفزازية إلى شيء مثمر :

- استخدم تصريحات "أنا".
- استخدم لغة إيجابية.

علي سبيل المثال يمكنك استخدام البدائل التالية:

الكلمات السامة	الكلمات الإيجابية
"من الواضح أنك لا تفهم"	"هل كنت واضحاً بالقدر الكافي؟"
"أنت تصرخ"	"لقد بدأ صوتنا في الأرتفاع ، كيف تشعر بذلك؟"
"أنت تبالغ في رد فعلك"	"أنت تتخيل أن مشاعرك تجاه هذا الموضوع قوية"
"أنت مخطئ"	"أنا أتذكر ذلك بطريقة مختلفة"
"أنت لست علي علم"	"ربما يمكنني إضافة بعض المعلومات"

ومع ذلك ، ضع في إعتبارك الإستجابات التابعة ، حتي إذا تم تعديل عباراتك علي أساس المبادئ التوجيهية المدونة أعلاه. علي سبيل المثال:

"أنا أعرف أنك غاضب"

هذه ليست عبارة جيدة لأنها يمكن أن تؤدي بسهولة إلى:

- المشاحنات " لا، أنا لست كذلك" ، "نعم أنت كذلك" . " لا "
- القبول الشديد "بالطبع أنا غاضب !!!!"

في كلتا الحالتين انت لم تتحرك الي الأمام ، بدلاً من ذلك حاول إستخدام النهج العاطفي:

- "كان يمكن أن أكون غاضباً لو كنت مكانك".
- "أنا أتفهم جيداً لماذا تشعر بذلك إن وجهة نظرك لم توضع في الإعتبار".

الإستقبال:

إذا أستخدم شخص ما هذه اللغة معك ، ببساطة أبق هادئ وفكر بإيجابية ، لا تأخذ الطعم إذا كنت لا تريد الإنتهاء بلعبة اللوم ، فكر في أكثر إجابة كريمة ممكن أن ترد بها وركز علي أي شئ إيجابي في الحوار ورد مع بعض التعاطف ، علماء النفس يطلقون عليه "تجاهل المشاعر الإيجابي"، حيث يمكنك البحث عن الملاحظات الإيجابية بإستمرار للحصول على أفضل النتائج.

٤.٦ لعبة توجيه اللوم

مثال:

- "لو كنت قد فكرت في ذلك مبكراً ...".
- لقد أخبرتك بذلك".
- لقد قمت بدوري".
- لقد تم إبلاغك سابقاً".
- علي الأقل لقد فعلت أنا شيئاً".

المفهوم:

من السهل أن نلوم الآخرين عندما تسوء الأمور ، إنه إغراء إيجاد أخطاء في عمل الآخرين ولكن يجب أن تفكر في الهدف العام. هل حرب اللوم هذه سوف تقود إلى أي مكان أم أنها فقط تؤدي إلي دمار العلاقة؟

كيفية التجنب:

إذا كان الشخص الآخر هائج ، تجنب إستخدام كلمة "أنت" ويمكن تفسير هذا بأنه هجوم ويمكنك بسهولة الإنتهاء في حلقة مفرغة.

أفضل طريقة لتجنب هذا النوع من الصراع هو إستخدام عبارة " أنا " من خلال وضع تركيزك الخاص على نفسك ، فلا تخاطر بفتح حرب اللوم التي يمكن أن تغير تماماً إتجاه المحادثة.

تذكر الأشخاص في بعض الحالات يشعروا بالهجوم بمجرد سماع كلمة " أنت " خلال نزاع ، حتى قبل أن تشرع في قول بقية جملتك فإنهم يعتقدوا أنك تتهمهم.

حتى لو أستخدمت كلمة " أنا" يمكن أن تتطوي الصياغة علي هجوم ولذلك فعليك أن تكون حذراً مع الصيغة الخاصة بك. بدلاً من ذلك ، إظهارها مفيدة:

- " أنا أحاول أن أرى كيف يمكننا المضي قدماً".
- "أني أتساءل ما الشي القادم الذي يمكننا القيام به".

الإستقبال:

إذا كنت تري أن الحوار سينتهي بلعبة اللوم ، علي الفور عرقل مجري الحوار وأخرج من هذه الدائرة وبالتالي الشخص الآخر لن يمكنه مواجعتك ، كلما بقيت داخل هذه الدائرة كلما أصبح من الصعب الخروج منها.

على سبيل المثال ، أنظر إلي الحوار التالي:

أ : "إنه ليس خطأي".

ب : "حسناً، إنه ليس خطأي أنا أيضاً".

أ : "بلي إنه خطأك ، لقد فعلت ذلك".

ب : "لا لم أفعل".

أنهم لن يصلوا إلي أي شيء. بدلاً من ذلك ، إذا كنت أنت "أ" فيجب عليك عرقلة هذه الدائرة والحديث في إتجاه مختلف.

أ : "إنه ليس خطأي"

ب : "حسناً، إنه ليس خطأي أنا أيضاً"

أ : "حسناً نحن نحتاج أن نعمل سوياً لنعرف لما حدث ذلك"

ب : "بالطبع نحن نحتاج لذلك"

أ : "حسناً أخبرني أكثر عن شعورك تجاه ذلك"

كما ترى ، المحادثة الثانية بناءة أكثر بكثير من الأولى ، "أ" حاول المساعدة ونجح في إيقاف تلك الدائرة المفرغة.

٥.٦ كلمات رد الفعل

مثال:

- "لا".
- "لكن".
- "سخافة".

المفهوم:

بعض الكلمات يمكن أن تكون سلبية للغاية وصدامية ، مثل "لا" و "لكن" ، ففي اللحظة التي تسمع فيها هذه الكلمات ، تريد الاحتجاج بغض النظر عن هدفك الخاص .

كيفية التجنب :

أفضل طريقة لتجنب هذه الكلمات هي إحلال ما يعادلها ولكن الإيجابي ، حتى تتمكن من الحصول على ما تريد. على سبيل المثال ، بدلاً من القول:

- "مشروعنا ملتزم بالوقت المحدد، لكن فريق التسويق متأخر كثيراً عن الجدول الزمني لإعداد حملة الدعاية"

يمكنك أن تقول:

- "مشروعنا ملتزم بالوقت المحدد و فريق التسويق يبذل قصاري جهده ليلحق بالجدول الزمني المضغوط لإعداد حملة الدعاية"

لقد أوضحت نفس الرسالة ولكن مع تقليل احتمالات المواجهة والمقاومة.

لتجنب رد الفعل الكلمات ، يمكنك استخدام الصيغة التالية :

١. حدد ٣ أشياء تعجبك في الموضوع.
٢. حدد ٣ أشياء تود أن تكون مختلفة في الموضوع.
٣. توصيل كل شيء في جملة واحدة لتظهر فهمك بالموضوع و رغبتك في تحسينه.

مثال:

"إن محادثات الشات " الدردشة " على موقعنا على الإنترنت هي فكرة مثيرة للأهتمام. سوف نجعل من السهل للعملاء للتفاعل مع موظفي الدعم لدينا. سوف يحصلوا على ردود على الفور بدلاً من الإنتظار لرسائل البريد الإلكتروني وذلك ربما يقلل من الوقت الشراء المرتقب ويزيد من المبيعات المحتملة. أود أن أرى كيف يمكن لأفراد الدعم من جانبنا متابعة النظام علي مدار الساعة ، ان الدردشة على شبكة الإنترنت دائماً متاحة. ولكن تحتاج نافذة الدردشة أيضاً إلى من يستجيب من خلالها ، فإذا لم يجد العملاء من يتجاوب معهم فيها ربما يلجأون لإرسال بريد إلكتروني ونحن نحتاج لمتابعته أيضاً فأنا أشك في كفاءة السيرفر " الخادم " ، لذلك نحن بحاجة إلى التفكير في هذا بعناية جداً "

مع هذه الصيغة أنت تظهر أن لديك نوايا حسنة ولا تحاول الإنقذاد ولكن المساعدة وسيكون لذلك تأثير إيجابي سحري على الشخص الآخر.

الإستقبال :

إذا إستخدم الآخرون هذا النوع من العبارات ضدك ، حاول أبعاد الحوار عن كلمة "لا" والدخول إلى مناطق أكثر إيجابية. يمكنك حتى أن تطلب من الشخص الآخر مساعدتك على هذا ، لأن "لا" يمكن أن تحقق التوقف التام . على سبيل المثال ، يمكنك أن تقول:

- "ماذا تقترح إذا كنا نريد أن نتحرك إلى الأمام مع ذلك؟"
- "الذي عميل لديه خبرة في هذا الموضوع ، يمكنني أن أستدعيه ونخوض في هذا الموضوع مرة أخرى ونري ماذا يعتقد هو"
- "ماذا نحتاج لتغييره لحل المشكلة؟"

وبطبيعة الحال ، عليك أن تكون حذراً بشأن ماتعرضه ، وأن تفعل ذلك مع اللهجة المناسبة، وأحرص علي عدم إستخدام السخرية .

تدريب : ثلاثة أشياء

"يفكر مديرك في نقل مقر المكتب من مركز المدينة إلي منطقة أعمال علي أطراف المدينة ، حيث أنه يجد أن تكاليف إستئجار المكاتب في وسط المدينة باهظة وهو يريد توفير بعض التكاليف. أنت في نقاش معه وتريد أن تظهر له أنك غير سعيد بهذه الخطوة". إستخدم الحوار المبين أعلاه وأكتب أجابتك.

ردك	الخطوة
	ثلاثة أشياء تحبها
	ثلاثة أشياء تريد أن تكون مختلفة

٦.٦ هل يمكنني فقط أن أقول ...

أمثلة:

- "هل يمكنني أن أقول شيئاً".
- "لوفقط تركتني أنهي حديثي".
- "أنت تستمر في مقاطعتي".
- "لا تقفز في منتصف الحديث".
- "أنت لا تسمح لي بالحديث".

المفهوم :

يستخدم تكنيك مقاطعة الكلام هذا بطريقتين ، إحدى الطرق هي عندما نشعر بغضب وعدم الصبر. فنحن لا يمكن الإنتظار لدورنا ونريد العالم أن يعرف مشكلتنا والأخر هو إستخدام هذا النوع من التعليق عمداً لوقف الشخص الأخر عن التحدث وعلى الرغم من فعالية ذلك في بعض الحالات ، إلا أنه إذا ما إستخدم بشكل متكرر يمكن أن يكون له نتائج عكسية تماماً ويضر العلاقات.

مع هذا النهج ستصبح المحادثة أعلى وأعلى صوتاً لأن كلا الطرفين يحاول أن يجعل الأخر يصغي إليه بالرغم من أن الإستماع يتوقف فعلياً كلما أصبح الصوت أعلى.

كيفية التجنب :

عندما تكون في المناقشة ، من السهل أن تشعر بأنك تريد أن تقاطع الشخص الأخر في منتصف المحادثة وأن تصح له. في محاولة لمقاومة هذا الإغراء فكر في الهدف العام وما الذي تحاول تحقيقه ؟ مع أخذ ذلك في الإعتبار واتخاذ نفس عميق ، إستخدم إيماءات الموافقة وإظهار أنك تستمع والأفضل هو أخذ بعض الملاحظات فالشخص الأخر يريد منك أن تسمعه فبمجرد أن يقتنع الشخص الأخر أنك تسمعه وانك تفهم ما يشعر به سوف يهدأ والأمر يمكنك توضيح القصة من جانبك .

الإستقبال:

إذا قاطعك الشخص الأخر، دعه يفعل ذلك مرة واحدة فقط وإذا قاطعك مرة أخرى ، فأنت بحاجة إلي رد ومع ذلك فأنت تريد الرد للحصول علي أقصى قدر من النتائج. أنظر إلي هذا الرد:

"هل يمكنني الحديث بدون مقاطعتك؟"

هذا الرد فعال للغاية ولكنه صدامياً إلي حد ما ، دعنا ننظر إلي الرد الأخر:

"هل يمكنني المشاركة بأفكاري بدون مقاطعة؟"

هذا أفضل قليلاً ، علي الرغم من أن الجملة بأكملها يهيمن عليها كلمة "توقف" ، فالشخص الأخر سيسمع فقط كلمة "مقاطعة" ويمكن أن يكون لها نفس رد فعل الجملة السابقة والذي لم يكن رداً مثالياً ، دعونا ننظر إلي الرد التالي:

" كيف يمكنني المشاركة بأفكاري ؟ "

الآن أنت تطلب تعاون الشخص الأخر الذي هو أكثر فاعلية بكثير، الشخص الأخر سوف يدرك أن يكون عادل إذا كان يريد الحصول على أي شيء من هذه المحادثة ، لا يزال بإمكانك تحسين ردك.

"ما هي أحسن طريقة بالنسبة لي للرد عليك وبالتالي يمكنك أن تستمع إلي وجهة نظري؟"

يبين هذا الرد أنك أنسان تعاوني تريد رأي الآخرين وعموماً يظهر كمشخص يريد التعاون.

تدريب: الكلمات السامة

أنظر إلي الحالات التالية:

١. في كل الجمل التالية حدد وضع خط تحت العبارات والجمل السامة.
٢. إعادة صياغة هذه الفقرات عن طريق إزالة الكلمات السامة وإستبدالها بكلمات وعبارات إيجابية.

<p>"أنا حقاً أكره هذا المشروع. لا شيء يعمل أبداً ، العميل ليس لديه فكرة عما يريد ، علي أي حال نحن عالقون بسبب هؤلاء الناس الغير أكفاء. لقد قمنا بعملنا في هذه الصفقة على أي حال".</p>	<p>حالة ١</p>
<p>"أنا أفهم ما تقول ولكن فكرتك "العبقرية" ببساطة غير عملية. فلا توجد وسيلة على الأرض تجعلنا نستبدل نظام ويندوز لدينا مع نظام لينكس والإضطراب لتغيير كل شيء. لقد قلت لك من قبل عن هذا وأنا لا أوافق وإذا حدث خطأ ما وأنا متأكد من حدوث ذلك ستكون أنت الوحيد المتحمل المسؤولية "</p>	<p>حالة ٢</p>

تدريب : المحادثات السامة

أنظر في الحوار التالي وتعرف على الكلمات السامة المستخدمة في كلا الجانبين وقدم تحسين في محادثة بطريقة بناءه وفي نفس الوقت الذي يتناول القضايا الأساسية التي نوقشت وتحسين السلوك في المستقبل.

الشخص أ : " لم أكن على علم بهذا "

الشخص ب : " بلا كنت علي علم ، بيتر أرسل مذكرة بهذا !"

الشخص أ : " لم أتلقى مذكرة مطلقاً "

الشخص ب : " حسناً ، من مسؤولياتك الحصول عليها ، هل تقصد أنك لا تقرأ العديد من الرسائل الإلكترونية هذه الايام ، ماذا بك ؟ "

الشخص أ : " بلي أنني أقرأها ، ما الذي جعلك تعتقد أنني لا أقرأ البريد الإلكتروني الخاص بي ؟ "

الشخص ب : " لانك تفعل ذلك ، الأسبوع الماضي لم تحضر الإجتماع الأسبوعي ، لأنك لم تنظر إلي البريد الإلكتروني وقبل أسبوع أيضاً "

الشخص أ : " توقف ، توقف. هذا ليس صحيحاً ! لقد كنت أتحدث مع عميل هاتفياً والذي كان أكثر بكل الأحوال أهمية بكثير من الإجتماع الغبي هذا وعلي الجانب الآخر لقد جئت الإجتماع بأي حال "

الشخص ب : " نعم ، بعدما تم الإنتهاء من كل المناقشات ، أنت لم تساهم بشئ علي الإطلاق ، فأنت لا تعتقد أن الإجتماع يستحق وقتك الثمين ، لقد فعلنا كل التصاميم وقمنا بتحليل جميع البيانات.... "

الشخص أ : مهلاً ، الذي تحاول أن تقوله أنني لا أعمل بقدر ما تعمل أنت ! قبل أسبوعين ، كنت مريض طوال الأسبوع ! فلا تفترض "

الشخص ب : أنا أتحدث هنا ولا تقاطعني ، لقد فعلنا كل الحسابات و قمنا بصياغة العرض وأنت لم تفعل شيئاً مطلقاً في هذا ، أنت تحب أن يعتقد فيك الأشخاص بأنك شخص يعمل بجد ولكن في الحقيقة أنت لست كذلك "

الشخص أ : كيف تجرؤ أن تقول لي بأنني لست جيداً بما فيه الكفاية؟ كيف يمكنك أن تقول هذا بعد كل ما فعلته لهذا الفريق؟ إذا كنت لا أفعل الكثير، فأنت لا تفعل أي شيء على الإطلاق".

الشخص ب : " لا تتحدث معي هكذا ايها المبتدئ ، أنت جديد هنا جداً كي تتحدث معي أصلاً "

الشخص أ : " أنا لا أستطيع أن أصدق أنني أواجه هذه المحادثة السخيفة معك "

الشخص ب : " يمكنك الإنسحاب أو أنك ستدخل في ورطة كبيرة "

الشخص أ : " !!!!!!! " (الأحمرار الشديد ، أنفاس عميقة ، الدخول للغضب جداً ، الإستعداد للإنفجار .)

التحليل	
تحسين المحادثة	
	أ
	ب
	أ
	ب
	أ
	ب
	أ
	ب
	أ
	ب
	أ
	ب
	أ

٧- الأشخاص الصعبة

"يرى الناس ما هم علي إستعداد لرؤيته فقط"

رالف والدو إمرسون

الهدف:

بنهاية هذا الفصل سوف تكون قادراً علي :

تحديد أي نوع من الأشخاص الصعبة الذي تتعامل معه وكيف ترد وفقاً لذلك

حتى الآن ، رأيت كيفية التعامل مع الحالات المختلفة وتعلمت كيفية الرد عليها ومن المفيد أيضاً بنفس القدر تحليل أنواع مختلفة من الشخصيات أنت دائم الإتصال معهم وتتعلم كيفية التعامل معهم على أساس شخصياتهم.

١.٧ المتتمر

السلوك:

البلطجة هو عمل من الاعمال التي تتسبب عمداً في الضرر من خلال التحرش اللفظي والإعتداء الجسدي والترهيب والتلاعب والأساليب الخفية المماثلة . يمكن لأي شخص أن يكون بلطجي ، ليس لذلك علاقة بالبراعة الجسدية أو الحجم .

أصل السلوك:

الفتوات يتعلمون هذا السلوك في مرحلة الطفولة في سن مبكر جداً. فإنه عادةً ما يكون نتيجة الإتصال مع بعض البالغين في بيئتهم وكذلك وسائل الأعلام ، التلفزيون ، الصحافة وغيرها من مصادر المعلومات ومن المعروف جيداً أن العديد من الفتوات وقعوا ضحايا أنفسهم ويرون سلوك البلطجة على أنه وسيلة مناسبة للرد على البيئة. إنهم غالباً ما يحاولون حماية أنفسهم . على أي حال ، يرى البلطجي إن سلوكه مقبول تماماً ولا يرى شيئاً خاطئاً.

إن قدرة الفتوات على التعبير عن أنفسهم قد تكون صعبة وقليلة ومعظمهم قليلون الثقة بأنفسهم و دائماً يحاولون إثبات أنهم ليسوا ضعفاء . هذا الضعف قد يترجم إلى الآخرين في شكل من أشكال المضايقة وسوء المعاملة.

كيفية التعامل معه :

الخطوة الأولى في التعامل مع الفتوة هو أن نفهم ضعفاتهم الأساسية والعلم أنهم وقعوا ضحايا الإساءة النفسية والجسدية نفسها . سوف يساعدك هذا على فهم أفضل أعمالهم وإيجاد وسيلة بناءة للتعامل معهم. البلطجة تأتي في أشكال كثيرة ، يمكنك إستخدام الأساليب المقترحة أدناه للتعامل بفعالية معها:

١.١.٧ التمر العاطفي

التهديدات، الغيرة ، الغضب المتفجر، التجاهل، التوسل إلى ذوى المراتب الاعلى ورياء السلطة.

الإستجابة:

إذا كنت على يقين من أن الإعتداء العاطفي هو نمط وليس عملاً لمرة واحدة ، فلا تتخذ خطوات لفصل نفسك عاطفياً عن الأحداث . تذكر الفتوة مهتم بضررك عاطفياً وأن يراك تعاني ، لديك كل القوة أن لا تتفاعل عاطفياً وبالتالي نزع فتيل الوضع وإشعال الموقف. أياً كان ما قمت به ، لا تخضع للتخويف.

٢.١.٧ الترهيب اللفظي

- "ألا تري كم أنت أخرق".
- "لا بد أن أقابل المدير وهذه سوف تكون نهايتك".
- "لا تستخف بي".

الإستجابة:

الإساءة اللفظية يمكن أن تكون واسعة النطاق جداً ويمكن تقديمها بطرق خفية. الأمثلة والسخرية ووضع العلامات والإذلال والتهكم المستمر... الخ. عند التعامل مع البلطجة اللفظية ، يجب الإستجابة وبحزم. لا تحاول أن تنتقم أو تدخل في لعبة اللوم. أو أن يكون التعامل على قدم المساواة ، لا تظهر السلبي. كن حازماً في الإتصال الخاص بك على سبيل المثال لا تقل:

- "أنت مخطأ ...".
- "أنا أسف حقاً لهذا ...".
- "لن أفعل ذلك مرة أخرى ... من فضلك ...".
- "من تعتقد نفسك حتي تتحدث إلي بمثل هذه الطريقة !".
- "هل تجرؤ".
- "لا أستطيع ...".

بدلاً من ذلك يمكن أن تقول:

- " يمكنك تهديدي بالقدر الذي ترغب فيه ...".
- " أعتقد أن ما فعلته كان على حق".
- " سأفعل ...".

٣.١.٧ الترهيب البدني:

اللمس وركل الأشياء ، الضرب بعنف على الطاولة والتصدى وإختراق منطقة الراحة.

الإستجابة:

لغة الجسم يمكن أن تلعب دوراً حاسماً في لقاء مع الفتوة. كما رأيتم ، الفتوات يتطلعون للأرتفاع عليك يريدون أن يحصلوا على قتال ولعرقلة هذا يمكنك إستخدام الإيماءات ولغة الجسد المفتوحة ولأجل البقاء قوياً. أتبع هذه الإرشادات:

- إستخدم الذراع والقبضات المفتوحة وأيضاً لغة الجسد.
- قف بحزم ومنتصب القامة.
- حافظ علي الإتصال بالعين طوال الوقت.
- تأكد من أن وجهك مسترخي لكنه جاد.
- حافظ علي المسافة.
- لا ترحل أو تدر ظهرك لهم.

٢.٧ مدمن العمل

السلوك:

مدمن العمل هو الشخص الذي دائماً يكون مشغول بالعمل ويحرص على إظهار هذا للأخرين. يبدو أنه يتمتع بالعمل المفرط وقد يظهر أنه يبدو يعمل الكثير ولكنه لا يحقق أكثر من زملائه. مدمن العمل يميل إلى أن يكون له حياة واحدة وغالباً ما يهمل مناطق أخرى من حياته وحياة الآخرين اليومية.

أصل السلوك:

واحدة من الأسباب الرئيسية وراء هذا النوع من السلوك هو الحاجة إلى الإشادة ، من خلال العمل الجاد وإظهار جهودهم للأخرين يريدون إثبات مدى أهمية وجودهم في نجاح الفريق الذي يعملون فيه وهذا النوع من المواقف أيضاً يعود إلى تجارب الطفولة. كان الناس الذين لم يتلقوا الكثير من الثناء يريدون منك أن تعوضهم عن هذا النقص في الإهتمام. سبب آخر هو أنه قد يكون خائفاً من التجاهل أو أن يترك جانباً. إنهم يريدون أن يفعلوا أي شيء للحصول على إنتباه الآخرين فوجدوا أن أخذ الكثير من عبء العمل والتواجد في وسط كل شيء هو وسيلة رائعة للحصول علي الإنتباه و الملاحظة.

كيفية التعامل معه:

معظم مدمني العمل لا يعرفوا تماماً أن لديهم مشكلة. وللتعامل معهم ، يجب ببساطة أن يعرفوا أنهم محل الإهتمام وإعطائهم الكثير من الثناء و الثقة في أنفسهم بإستخدام التالي مثلاً :

- قل ، "بطيء".
- "وضح الأهداف والجدول الزمنية".
- "إمنح الكثير من المديح عن الإلتزام والتفاني"
- تأكد من أن ما وعدت به يمكنك فعله. ومراقبة الجودة بشكل سريع للتعليق على ذلك.
- مراقبة تعدد المهام. إذا كانوا يفعلون أشياء كثيرة جداً في وقت واحد فهناك إحتتمالات كبيرة بأنها لن تكون بشكل صحيح. السماح لهم بالقيام بمشروع واحد في وقت واحد لزيادة الجودة. تأكد من أنها لا يعملون تحت ضغط .

٣.٧ السلبي العدوانى

السلوك:

السلوك السلبي العدوانى هو شكل من أشكال المقاومة والعرقلة. يجوز أن شخص يقبل بسعادة القيام بمهمة فشل في إنجازها شخص آخر بطريقة أو بأخرى ويلقي بالوم بعد ذلك على الناس أو علي الحالات مثل ضيق الوقت وقلة الدعم ونقص المعدات أو أشياء كثيرة أخرى ويستخدم هذا النوع من السلوك ليحمي نفسه من تحمل المسؤولية عندما لا تسير الأمور وفقاً للخطة. الخصائص الأخرى المرتبطة بالسلوك السلبي العدوانى تشمل المماطلة ، عدم المرونة والمرارة والمزاج المتغير.

على سبيل المثال ، فإن أي شخص يقبل بمهمة إعداد التقرير قبل موعد معين ولكنه يأخذ وقتاً طويلاً جداً للإنتهاء منه ، فإنه يقوم بإستخدام مختلف الأعذار التافهة مثل عدم وجود المحتوى وليس لديك القدرة على مكالمة الناس وأجهزة الكمبيوتر بطيئة، عدم وجود برامج وهلم جرا. كم يمكنك تخيل أن السلوك السلبي العدوانى يمكن أن يكون مزعج جداً للناس الذين ينتظرون إنجاز المهام فى مواعدها.

أصل السلوك:

الشخص السلبي العدوانى يريد تحقيق النتائج مع عدم التوضيح بأي شيء. في الواقع هذا ما يجعل هذا السلوك قوي جداً. تخيل طفل في متجر للعبة الذي يرفض التخلي عن لعبة أو حتى ترك المحل. يتم مواجهه الوالدين من قبل الطفل الذي يرفض أن يفعل "شيئاً" وفى النهاية يحصل على ما يريد بالضبط.

فيتعلم الطفل أنه يمكن أن يحصل على الكثير بهذه الطريقة ، بسهولة يمكن لهذه الصفة أن تمتد معه إلى مرحلة البلوغ.

الأشخاص يقومون باستخدام هذا السلوك للأسباب التالية:

- يأخذون شكل غير مباشر من السيطرة.
- يظهرون إذا كانوا يعنون الأمر ، أنه لن يتغير شيئاً في أذهانهم.
- هذا الشخص غير قادر على قول "لا" أو يجد في ذلك صعوبة بالغة.
- لديهم صعوبة في التعبير عن غضبهم.
- انهم لا يستطيعون الوقوف أمام الإضطرابات العاطفية مما يمنعمهم من الخوض في مجادلات واللجوء إلى الإختصارات.

يمكنك إكتشاف السلوك السلبي العدوانى باستخدام العلامات التالية:

- استخدام عبارات مثل "أنه ليس من عملك" ، "لا يهمني حقاً" ، "لا علاقة لي شيئاً" ، "خير لكم"
- استخدام كلمات غامضة مثل "من الممكن" ، "قد تكون" ، "ربما".
- الإفتقار إلى الرعاية.
- إتصال العين القليل.
- التتهيدات.
- يبدو مشغولاً.

كيفية التعامل معه:

إذا كنت أحد الوالدين وتواجه مع هذا النوع من السلوك من طفلك، ماذا كنت ستفعل؟ فهناك حل مشترك هو ببساطة السير بعيداً. قد يصرخ الطفل بصوت أعلى وأعلى ولكن في النهاية سوف يستسلم ويبدأ بالتحرك.

والشبهه إلى حداً ما كبير مع أحد الوالدين ، يجب التعامل مع السلوك السلبي العدوانى عن طريق الحفاظ على هدوء أعصابك وعدم الوقوع في الخدعة. فإذا أظهرت بعض اللطف والرقه وخاصةً بعدما كنت حازم ، فأنت فقط تقوم بتعزيز هذا السلوك. من خلال إظهار أن الإستمرار في قيامه بهذا السلوك يعمل حقاً وينبغي التمسك به وهو الأمر الذي تريدهم أن يتجنبوه . وبالتالي ، فإن أفضل طريقة للتعامل مع الشخص السلبي العدوانى هو السير بعيداً عنه فكلما زاد الإختلاط به كلما زادت قوته ، اعطيه تعليمات واضحة لما تريد. أنفق على جدول مواعيد ثابت مع الكثير من التفاصيل. تأكد من سير العمل بشكل مستمر. تأكد من أنهم يفهمون عواقب فشل المهمة وأن هناك عقوبة مناسبة إذا فشلوا. أفهم أنهم ضحايا أنفسهم وانهم في حاجة للمساعدة ، في الواقع الحزم يمكن أن يحقق نتائج .

٤.٧ النرجسي

السلوك:

النرجسية مشتقة من الأساطير اليونانية "النرجسى" مصطلح في علم النفس يعني حب الذات و تنطوي على مجموعة من الصفات الشخصية المعنية بالذات منها التمرکز على الذات والإعجاب بالنفس. "النرجسى" كان شاباً يوناني وسيم وقت في حب إنعكاس صورته الخاصة في بركة من الماء وقد صاغ هذا المصطلح من قبل سيجموند فرويد. إن الجميع تقريباً لديهم قدر من الصفات النرجسية على الرغم من أن النرجسية تعرف على إنها إضطراب حاد في الشخصية وفيما يلي السلوكيات المعتادة:

- عنيد جداً.
- يركز على ذاته.

- تكيف الحقائق لتناسب إحتياجاتهم.
- لا يخجل من إستخدام الآخرين لمنفعته الشخصية.
- يقضي وقت ملحوظ أمام المرأة.
- من المستحيل تقريباً إستخدام المنطق معه.
- لا يستمع إلي وجهات نظر الآخرين أو قصصهم.
- سريع في إلقاء اللوم علي الآخرين.

أصل السلوك:

كالعادة أصل السلوك عادةً يعود إلى مرحلة الطفولة وطريقة تربية الأباء للطفل. الأطفال الذين يولدون أولاً ولا سيما الذكور الذين يتمتعون بالحماية والإعتناء أكثر من نصيبهم العادل يكونون في خطر من تعرضهم للنرجسية. تبدأ الصفات في الظهور عندما يكون الشخص في مواجهة فجأة مع العالم حيث لا يمكن الحصول على كل ما تريد مما يؤدي إلى الغضب النرجسي.

كيفية التعامل معه:

قم بإستخدام الجمل التالية للرد عليهم :

- كن مرتاحاً لقول "لا" لهم.
- لا تتملقهم.
- إذا كنت تعرف أنهم مخطئون ، فدعهم يعرفون ذلك.
- إلترزم بالحقائق والحد من المحتوي العاطفي عند الإتصال بهم .
- إستخدم لغة جسد مسترخية خالية من العدوان والغضب والعاطفة المفرطة.
- لا تسمح لنفسك أن تخضع للإبتزاز ، إذا رغبوا في لعب العاب العقل ، فأسمح لهم بذلك ، إذا كانوا يريدون أن يشتكوك لرئيسك نقول فقط : "هذا من دواعي سروري".
- تخيل الشخصية النرجسية كأنه طفل لا يمكنه الحصول على الحلوى ويصرخ للحصول عليه.
- وانت كأب جيد ، ببساطة سوف تتجاهل النداءات والصراخ وتبقي حيث أنت.

٥.٧ المعاني (الضحية)

السلوك:

الأشخاص الذين يعانون غالباً من إفتقار احترام الذات والثقة المنخفضة في قدراتهم ومساهماتهم. لديهم وجهة نظر سلبية تجاه كل شيء تقريباً. فهم يعتذرون دون داعي يريدون من الناس التعاطف والشعور بالأسف لهم وعادةً ماتكون مهارات التواصل لديهم فقيرة وبالتالي يقل تعاملهم تدريجاً مع المحيطين بهم وهذا بدوره يعزز أعتقادهم في بؤسهم وتستمر الحلقة المفرغة.

أصل السلوك:

المعانون يريدون الأهتمام. يريدون أن يعرف الجميع أن العالم غير عادل معهم ولديهم دائماً شيء يتألمون بسببه وهم دائماً بحاجة ماسة لان يكونوا مقبولين ومحبوبين. أوجه قصور هذه عادةً ما تكون نتيجة لتنشئة الطفولة والشعور الدائم بأنه ضحية.

كيفية التعامل معه:

ويظهر الشخص "المعاني" مشاعره لفظياً أو بشكل غير لفظي أيضاً :

اللفظي:

- "لن أكون جيداً في هذا".

- "لقد فعلت كل ما بوسعي".
- "أنا شخص ميئوس منه".
- "لا بد وأنني الشخص الأسوأ علي قيد الحياة".
- "أترى .. ألم أقل لك أنه أنا دائماً".

غير لفظي:

- مرتبك.
- دائماً ما يكون ساهم ، سارح.
- يبدو مكتئباً.
- علي إستعداد لتلقي اللوم عن كل شئ حتي ولو كان لم يفعل شيئاً.
- يتنهد.

الإستجابة:

يجب أن نفهم إن الشخص "المُعاني" يريد تعاطفك حتى عندما لا يكون لذلك سبب. فبمجرد حصولهم علي إهتمامك ، فإنهم يبدأون في لعبة السيطرة والتلاعب بك ، تحتاج أن تقف بحزم تجاه مشاعرك .

- قل لهم أن سلوكهم هذا يضعف قدراتهم ويضعف مشاركتهم في الفريق.
- لا تدعهم يعتقدون أن سلوكهم هذا يعمل ويؤثر في الآخرين ، لأن هذا سوف يعزز هذا السلوك.
- لا يجب أن تتأثر بالقصص العاطفية ، هذا هو في الواقع ما يحلو لهم لتحقيقه.
- أخبرهم بأن سلوكهم يؤثر على فهم الآخرين لهم وأنهم قد لا يكونوا موضع ترحيب في المستقبل.
- تصرف وأدرك جيداً انهم يصطنعوا لعبة عليك ، لا تقع في ذلك.

٦.٧ الثرثار

السلوك:

بعض الأشخاص يحبون التحدث حتى عندما لا يكون هناك شيء ليقولونه. هذه الأنواع من الناس لا يمكن أن تجلس في بيئة هادئة ولديهم باستمرار الكثير من الموضوعات والكلمات والدردشة عامة. إنهم يدورون حول الأشياء ويتحدثون ثلاث فقرات يمكن تلخيصهما في كلمة واحدة ويحبون الحديث عن التفاصيل أكثر من اللازم في حياتهم ، مما لا يعود عليك بشيء أو بفائدة.

أصل السلوك:

الأشخاص الثرثارة باستمرار لا يمكنها التوقف عن الحديث. إذا كان هناك صمت ، فإنهم يشعرون باستمرار أن لديهم قدرة علي ملء الفجوة وعندما يقعون تحت ضغط عصبى. علي سبيل المثال : عندما يأتي متأخراً للإجتماع وبدلاً من إيجاد مقعد بهدوء ، فإنه يعتذر بصوت عال جداً ويشرح بالتفصيل ما حدث وجعله يتأخر علي الإجتماع وعادةً ما يكون الأشخاص الثرثارة منفتحون أكثر، مما يعني أنهم يفضلون التفاعل مع الناس أكثر بكثير من الحصول على القيام بالمهمة بمفردهم.

السبب الجذري في سلوكهم هو حاجتهم إلى أن يسمعو من الآخرين أو أن يلاحظوا. لديهم إنعدام ثقة ولكي يعوضوا هذا فطريقتهم هي الحصول على الأهتمام من الآخرين ، بل ويتحدثون كثيراً ليحصلوا علي إنتباه الآخرين وبطبيعة الحال يمكن أن يكون سلوكهم غير منتج تماماً للآخرين وأشخاص آخرين يمكن أن يصابوا بالأحباط وأن يغضبوا من الشخص الذى يستأثر بالحديث "للدردشة أو الحوار" ويكون لسان حالهم " لماذا لا يسكت/ تسكت"

كيفية التعامل معه:

عند التعامل مع الشخص الثرثار، يكون هدفك هو الحد من الدردشة التي لا لزوم لها. لهذا يمكنك استخدام الإرشادات التالية :

- رصد المحادثة للتأكد من أنك لا تقفز من موضوع إلى آخر قبل الإنتهاء من الموضوع الأول.
- الأشخاص الثرثارة، مشهورين برواية قصص داخل قصص داخل قصص ...
- استخدام الأسئلة المغلقة لتقليل ردها ، كل ما تريده هو "نعم" أو "لا" .
- امدحهم كثيراً. تذكر، فإنهم يحتاجون إلى الأهتمام بسبب عدم ثقتهم بأنفسهم. إذا أمكنك أن تلي رغبتهم ، سيكون لديهم حافز أقل للحديث والحصول على أنتباهك.
- أن تكون محدد جداً حول ما تريد.
- لا تستخدم لغة غامضة.
- عندما تتحدث إليهم ، ركز على موضوع واحد ، لا تعطيمهم عذراً لجلب نصف دسنة من القصص الأخرى.

٧.٧ الساعي للكمال

السلوك:

الساعي للكمال يبحث باستمرار لتحسين الأمور حتى لو كان من غير الممكن أو المجدي القيام بذلك. يبحثون باستمرار عن أخطاء في الأشياء والمشاريع أو العمليات ويحاول جاهداً لجعل الأمور في نصابها الصحيح ولا يمكن أن يتسامح مع الأشياء إلا إذا كانت بأفضل شكل ، وهنا عدد من الإشارات يمكنك استخدامها للكشف عن الساعي للكمال :

- ساخر ومولع بالانتقادات.
 - "كان يمكن أن يكون أفضل من ذلك بكثير".
 - "لقد فعلت قدر استطاعتك .. والأن دعني أريك كيف يتم عملها".
- يقود الأسئلة للعثور علي الأخطاء وهي عادة للإمساك بالأشخاص علي حين غرة.
 - "هل تعتقد أن هناك شيئاً غير مألوف في هذا التقرير؟"
- يجعل الأمور صعبة للأشخاص الأخرين
 - "لقد تحدثت عن ذلك عدة مرات الأسبوع الماضي عندما تحدثنا علي الهاتف ، إما أنني لم أكن واضحاً وتكلمت بمجرد سخافات أو أنك لو تكن معي أثناء المكالمة" (وينتهي مع أبتسامه عريضة).
- يظهر عدم الرضا " أه .. أنا لست متأكد من ذلك ... "
- زائغ العينين، متنهد، عبوس، يبدو غير مصدقاً.
- إغلاق العينين ، يظهر الإنفعالات مثل أحداث ضجيج أو رمي الأشياء على الطاولة أكثر قليلاً مما ينبغي.

أصل السلوك:

مكتشفوا الأخطاء عادة ما يكونوا ضحايا من الرقابة المفرطة في مرحلة الطفولة. لقد تعرضوا للانتقاد الحاد لكل فعل صغير فعلوه وتعلموا أن العالم ليس بهذه السهولة وأنه يوجد أخطاء في كل مكان. أنهم يصرون علي الوصول للكمال ولكنهم لا يدركونه أبداً ، لذا فإنهم يسقطون أفكارهم علي الأخرين من خلال هذا السلوك بعدم ثقتهم فيهم وإظهار نقائصهم .

كيفية التعامل معه:

في بعض الأحيان يمكن أن تكون أنت الشخص الحساس للنقد وتفكر في الشخص الآخر علي أنه مكتشف الأخطاء فقط ، لذلك فأنت تحتاج إلى منحهم ميزة الشك :

- هل الأخطاء المكتشفة تهدد موقفك؟
- هل الإنتقاد له مبرراته؟
- هل هذه هي المرة الأولى التي يتم فيها توجيه هذا الإنتقاد؟
- هل يمكنك تحسين الموقف في المرة القادمة من خلال الأخذ في الحسبان أن يتم تحقيق هذه المطالب؟

أنت بحاجة إلي التأكد من أن الإنتقادات الموجهه إليك ليست صحيحة قبل أن تتمكن من المضي قدماً للرد على خطأ المكتشف ، للرد إستخدم ما يلي :

- دع الآخرين إلى المناقشة حتى يتمكنوا من تقديم الدعم لك في قضيتك.
- كن صارماً وإستخدم الحقائق التي من الصعب إنكارها.
- أمتك إحترام عالٍ للذات وذكر نفسك بإنجازاتك العظيمة.
- لا تقل " أنا أسف " ، " إنه خطأي " ان هذا فقط يغذي رغبتهم في الإستمرار في هذا السلوك.
- إستخدام أسئلة قصيرة (مغلقة) للحصول على إجابات دقيقة.
- كن صارماً عند التعامل معهم وأطلب منهم تغيير سلوكهم.

٨.٧ المتعشش للسلطة

السلوك:

بعض الأشخاص يحبون السلطة أكثر من غيرهم. كونه قوي يعني أنه المسيطر ويمارسه السلطة على الآخرين. هذه الأنواع من الشخصيات تكون صارمة جداً وتريد أن تظهر أنها مسؤولة. هؤلاء الأشخاص يمكن العثور عليها في كل مكان ، ربما بسبب امكانية تحقيق مكاسب كبيرة عند امتلاك السلطة فإنك تجد هؤلاء الأشخاص بكثرة في أدوار الإدارة و السياسة.

أصل السلوك:

تعود سمة هذه الشخصية إلى مرحلة الطفولة. إذا تم رفض وصول الطفل إلى الأشياء أو الأماكن التي يريدونها بإستمرار دون معرفة سبب وجيه ، فإنه يربط ضرورة وجود السلطة والسيطرة بالحصول على الأشياء التي يريدونها

من ناحية اخرى فإن الإعتقاد الشخصي هو الذى يحدد موضع السيطرة على حياة الشخص ، أولئك الذين يعتبرون أن موضع السيطرة داخلي " من الداخل " يعتقدون أن حياتهم هي نتيجة لتصرفاتهم و قراراتهم الخاصة . في حين أن أولئك الذين يعتبرون أن موضع السيطرة خارجي " من الخارج " يعتقدون أن البيئة والمصير والفرص تحدد الأحداث في حياتهم ، إن تحديد موضع السيطرة ينبع من طفولتنا والطريقة التي تم التعامل بها معنا من قبل والدينا أو المسؤولين عن تربيتنا. الأطفال الذين نشأوا على الجهد والمسؤولية والتعليم والقدرة على التفكير بأنفسهم عادة ما ينتهوا بموضع السيطرة الداخلية.

في المقابل ، الأطفال الذين يتم السيطرة عليهم من الأباء بقوة وإتباع العديد من القواعد ، عادةً ما ينتهوا بموضع السيطرة الخارجية والإعتقاد أن قواعد العالم يتم تعيينها مسبقاً وليس هناك مما يمكن عمله لمواجهتها . كما ان الحرمان الإجتماعي أيضاً يلعب دوراً هاماً في تحديد موضع السيطرة فهؤلاء الأطفال من هذه الأسر هم الأكثر عرضة للإعتقاد بأن المصير والحظ هو الذى يحدد حياتهم.

ان الذين لديهم احساس عالي بموضع السيطرة الداخلية يميلون إلى التفكير سياسياً أكثر وهم أكثر عرضةً لمحاولة التأثير على الآخرين للحصول على ما يريدون. كما أن احتمال مشاركتهم في السلك السياسي أقوى من أولئك الذين لديهم موضع السيطرة الخارجي.

والتعطش للسلطة هو جنون العظمة و يعمل بإستمرار على بناء حماية حول النفس ، هؤلاء هم الذين يحدون بناء إمبراطورية فقط لغرض حماية أنفسهم مثل الدكتاتوريين والأباطرة.

كيفية التعامل معه:

الخطوة الأولى في التعامل مع متعطش السلطة هو التعرف عليهم. ويمكنك إستخدام المؤشرات التالية:

- هم يحاولون بإستمرار السيطرة على كل شيء.
- يضعون تدابير أمنية كثيرة مثل رموز للأقفال وكلمات السر وغيرها ويترددون جداً للتصريح بها.
- يفضلوا أن يكونوا كتومين.
- عندما يكونوا تحت التهديد، لا تترددون في إستخدام وسائل لفظية من تشتيت التهديد.
- هم ليسوا أشخاص متعاونون ولا يجرون العديد من الصفقات وبدلاً من ذلك يفضلون التمتع بالحصول على ما يريدون بالقوة المحضة (المادية أو السياسية).
- يعملون لساعات طويلة وينجذبون إلى أصحاب السلطة.
- يعترفون بحبهم للسلطة والنفوذ.
- مهتمون للغاية بالمكسب السياسي من أجل تحقيق مصالحهم وعادةً ما يشتهروا بالطعن بالظهر، بالتأمر و"القول والقال" للحصول على ما يريدون .
- يحبون وجود المؤيدين حولهم دائماً .
- يظهروا السلوك السلبي العدواني .
- يمكن أن يصبحوا متتمرين (فتوات).
- يميلون للقسوة ويستخدموا أي شيء بما في ذلك تدمير سمعة الآخرين للحصول على ما يريدون.

بطبيعة الحال ، فإن هذا السلوك يولد الخيانة ويخلق جو من عدم الثقة في أي منظمة ، فسياساتهم من الممكن ان يكون لها آثار سيئة على الآخرين . بسببهم تنخفض المعنويات ويرغب العديد من الأفراد أن ينأوا بأنفسهم أو الرحيل تماماً ، بعض الأشخاص يبدأوا في الصراع مع متعطشي السلطة مما يستنفذ كل طاقتهم بعيداً عن القيام بالمهام الرئيسية، ان قصص سقوط الشركات كثيرة جداً بسبب مثل هذا النوع الذي يخرج عن نطاق السيطرة ويقوم بتدمير الشركة بأكملها.

الرد :

المتعطشين للسلطة مهتمين أكثر بأن يصبحوا أقوياء وليس إظهارها فقط مثل المتتمرين ونتيجة لذلك فهم ينظرون الي الناس كالعقبات التي تعترض تقدمهم وسيطرتهم ورغبتهم في الإستحواذ التي لا تنتهي ، ضع ذلك في الإعتبار ، يمكنك إستخدام الإرشادات التالية للتعامل معها:

- حافظ علي المسافة.
- كن حازماً ، مهذباً وصارماً.
- لا تتحداهم ولا تظهر أنك مستعد للعب لعبعتهم ، لأن هذا هو بالضبط ما يريدون لك أن تفعل لكنهم علي الأرجح مستعدون للذهاب أكثر بكثير مما تريده أنت أخلاقياً.
- إبحث عن الدعم من الآخرين وأكتسب بعض الحلفاء ولا تظهرهم ، لأن المتعطش الي السلطة يريد أن يتركك وحيداً.
- إظهر أنك لا تقف في طريقهم.

- أرفض أن يتم ترهيبك وكن مستعداً لقول "لا" وأنت تعنيها.
- كن منطقياً وواقعياً ولا تكن عاطفياً وحذار من لغة جسديك، إبقها مسترخية ومفتوحة.
- إذا اعتقدت أنك أنتصرت ، اسع لشرح القضية للنفوذ الأعلى قبل أن يتسببوا في ضرراً لك .
- ضع حدوداً واضحة جداً لهم أين يسمح لهم بأن يتواجدوا وأين لا يسمح لهم.

المراجع

- Cialdini, R., (1984) “*Influence: The psychology of persuasion*”, HarperCollins, ISBN: 978-0-06-124189-5
- Lieberman, D., (2000) “*Get Anyone to do Anything and Never Feel Powerless Again*”, St. Martin’s Press.
- Leibling, M. (2005) “*How People Tick*”, Kogan Page Limited, ISBN: 0-7494-4362-6.
- Pease A., Pease, B. (2004) “*The definitive book of body language*”, Orion, ISBN: 978-0-7528-5878-4
- Mind Gym, (2009) “*The Mind Gym: Relationships*”, Sphere, ISBN: 978-1847440631.