

طرق مختلفة لتحسين إدارة الخلافات من خلال مهارات التواصل الفعال
كتبت مرة: «نحن نجيء إلى الدنيا فرادى»، لذا، فالعلاقات بين البشر هي في الحقيقة
محور الحياة. علاقات يعنى تواصل، والتواصل يعنى التعرض للاختلافات الطبيعية
بين الناس، وأهمية ضرورة التعامل مع هذه الاختلافات بذكاء.



كيف نحسن إدارة خلافاتنا؟

من حديث في موضوع جاد وخطير، فقد يحتاج الأمر وقفة معه وذلك بأن تكون أكثر مباشرة. مع مراعاة الخطوات الآتية لتأكيد الجدية:

- أن تحدد ما لا تحبه
- ألا تصدر أحكاماً أو تضخم الأمور
- أن تستخدم رسائل «أنا» بدلاً من «أنت»
- أن تجمع الأشياء مع بعضها
- أن تلاحظ السلوكيات والنتائج والمشاعر
- ومن ناحية أخرى، يمكن أن يساعد كثيراً أن يقارب الشخص ويتبع سلوكيات المودة والصبر والتسامح، والتحقق من دقة الفهم. ومن المهم أن نعرف كيفية مقاربة التواصل الصحي، وكيف يمكننا أن نعدل أنماطنا في التواصل بناءً على الموقف والظروف.

بعض نقاط عن التواصل الفعال أثناء الخلافات:

عند محاولة التعامل مع أي خلاف أو نزاع، ينصحك الخبراء بأن تراعى اتباع مهارات التواصل الفعال الآتية، وهي ستساعدك حتماً في الوصول لنتائج أكثر إيجابية:

حافظ على تركيزك:

أثناء النزاع الجارى، من المفري أحياناً أن يستدعى المرء أحداثاً مشابهة حدثت في الماضي، فقد يبدو للواحد أنه من الضروري مراجعة تلك الأحداث الماضية لمناقشة كل شيء أزعجك مرة واحدة والتحدث في كل شيء (بالمرة!). لكن علينا ملاحظة أن هذه المقاربة من شأنها

طه عبدالباقي الطوخي كاتب ومترجم من مصر

الأشكال الأخرى من لغة الجسد للتعبير عن حضورك ومشاركتك. أما إذا كنت أنت المستمع، فأنت منفتح على سماع ما يقال ولا تقاطع المتحدث وتمنعه عن إتمام عرض رأيه، كما أنك أيضاً لا تركز انتباهك فقط على ما تريد أن تقوله بعد ذلك.

أهمية التواصل الصحي:

التواصل الصحي هو أمر حيوي وحاسم في الاحتفاظ بعلاقات طويلة المدى. فقد توصل الباحثون في دراسة اجتماعية إلى أن التواصل الكفؤ يمكن أن يقوى ويحسن مشاعر الرضا بين الناس، وخاصة في العلاقة الحميمة بين الأزواج. كما أن طريقة تواصلنا مع الآخرين تحدد غالباً كيف يمكننا حل النزاعات وتسوية الخلافات. فإذا استخدمت طرقاً صحية في التواصل، فالاحتمال الأغلب هو أن تجد أرضية مشتركة حتى أثناء الخلاف. حيث يمكن استخدام مثل هذه الأرضيات المشتركة بمرور الوقت في تقوية العلاقات.

ومن الطبيعي جداً أن تختلف طرق التواصل الصحي باختلاف الظروف والمواقف. فإذا توقفت واحد عن الاستجابة مثلاً لنمط هادئ وناعم

لكل إنسان على وجه الأرض طبيعة وأفكار ومواقف من الحياة تختلف عن كل إنسان آخر. إذاً، فلا مفر، من الناحية العملية، من التعامل مع هذه الاختلافات والتعارض في العلاقات بين الناس. الاختلاف في حد ذاته ليس مشكلة فهو شيء طبيعي كما هو معلوم، والمهم هو أن كيفية التعامل مع هذه الاختلافات هي التي تحدد إمكان تحسين العلاقات بين الناس.

وإذا فكرنا في الموضوع نجد أن معظم المشاكل التي تحدث بين البشر، ومنها الغضب والبعد والفرقة والعداوة، تنشأ نتيجة الاختلافات في المواقف أو في الرأي أو في الأسلوب أو في الفهم، والتي يمكن حلها جميعاً عن طريق تنمية وتعزيز التواصل الصحي بين الناس وصولاً إلى علاقات أقوى ومستقبل أفضل.

فما هو المقصود بالتواصل الصحي؟

التواصل الصحي هو التبادل الفعال للأفكار والعواطف والأحاسيس والمشاعر بين الأفراد. ويتضمن هذا في العادة أن يأخذ كل واحد دوره (بدالة) في الحديث والاستماع. ويتطلب هذا أيضاً من المشاركين في الحديث أن يكرسوا أنفسهم وأوقاتهم بالتبادل، وأن يكونوا على وعى كامل ودراية بموضوع الحديث، وبما يفعلون وكيف يتصرفون أثناء المناقشات.

فعل سبيل المثال، إذا كنت أنت المتحدث، فربما تستخدم في حديثك مع المجموعة أو الشخص الآخر أساليب التواصل البصري أو

خذ مهلة/ وقت مستقطع:

يحدث أحياناً أن تستعر المناقشات ويتصاعد الانفعال بين الأطراف فيصعب الاستمرار في الحديث المنطقي العقلاني. فإذا شعرت أو شعر من تحدته بأى إحساس بالغضب بما يضر بروح الود فيصبح نمط الاتصال سلبياً، من المفيد حينئذٍ التوقف عن الكلام وأخذ مهلة حتى يهدأ كل من الطرفين.

ويعنى ذلك أن تتمشى بعيداً لبعض الوقت.. أو مشاهدة فيديو مسليّ يصرف عقلك عن الموقف.. لنصف ساعة مثلاً، واستئناف الحديث بعد أن يشعر الجميع/كلاكما بأنهم أهدأ وأقدر على العودة للنقاش. وهكذا يعنى التواصل الجيد أن يعرف المرء متى يأخذ فاصل/هدنة.

استمر في المتابعة:

يفيد أحياناً أخذ ذلك الفاصل، لكن المهم والأكثر فائدة استئناف الحديث بعده. فإذا قارب كل من الطرفين الموقف بسلوكيات بناءة، واحترام متبادل، ورغبة صادقة في رؤية وجهة نظر كل منهما، أو على الأقل، رغبة في إيجاد حلول، يمكن إحراز تقدم نحو هدف حل النزاع. وما لم يحن الوقت بعد للتوقف وإنهاء العلاقة، فلا تستسلم أبداً أو توقف التواصل.

اطلب معونة:

إذا وجد أحد الطرفين أو كل الأطراف أو أحدهم صعوبة في البقاء على هدوئهم واحترامهم وأدبهم أثناء النزاع، أو إذا حاولتما أن تجدا حلاً للموقف بالاعتماد على نفسيكما، ولم يتحسن الوضع، فربما يكون من المناسب الاستفادة من إشراف طرف ثالث يحاول التقريب بين وجهات نظر الطرفين.

وقد يفيد كثيراً في النزاعات الأسرية مثلاً، الاستعانة بالاستشارات الزوجية للمساعدة في تعلم مهارات فض النزاع مستقبلاً، فإذا رفض أحد الطرفين الذهاب، يمكنك أن تستمر بمفردك في تعلم تلك المهارات. والهدف في كل الأحوال هو تحسين العلاقات.

إن هدف مهارات التواصل الفعال هو تحقيق الفهم المتبادل بين الطرفين/الأطراف، وإيجاد حلول تسعد وترضى الجميع، وليس «كسب» النقاش أو «إثبات الحق» بأى طريقة. لا يتحقق هذا في كل المواقف، لكن قد يفيد استخدام أساليب الاتصال غير الشفهي أيضاً، التي من شأنها توضيح أكثر للمواقف والآراء. وعلى الجميع أن يتذكروا أهمية الاحتفاظ بالهدوء والاحترام حتى عند رفض أفعال الآخر.

الحكاية باختصار

- تجنب أحداث الماضي وركز على إيجاد حلول
- ابحث عن وأوجد نقاط توافق/ حلول وسط
- استمع بصدق دون مقاطع
- فكر قبل أن تتحدث
- اعترف بخطئك عندما تكون مخطئاً
- تفهم وجهة النظر الأخرى
- تعاطف عندما يتم انتقادك بدلاً من اتخاذ مواقف دفاعية
- والله أعلم.

بالأسئلة. وتستجد الجانب الآخر راغباً في الاستماع إذا شعر بأنه يتم الاستماع له أيضاً.

اصبر على أوجه الانتقاد وحاول أن تتفهمها: عندما ينتقدك أحدهم، يسهل علينا الشعور بأنه خاطئ، ومن ثم يتخذ معظمنا الوضع الدفاعي. وفي حين يصعب علينا أن نستمع للانتقاد، فكثيراً ما يتم تضخيمه من جانب الشخص الآخر وخصوصاً إذا كان منفِعلاً، ولكن من المهم أن نستمع لهذا الآخر وأن نتعاطف مع أحاسيسه ومشاعره. وأيضاً، انظر فيما يقوله وفكر في مدى صدقه، فقد يحتوي معلومات يمكن أن تفيدك.

اعترف بما يخصك فعلاً:

علينا أن نعرف أن الشعور بالمسئولية الشخصية عن أفعالنا وأقوالنا هو قوة لنا وليس بأى حال سمة ضعف. إن التواصل الفعال يتضمن الاعتراف عندما نخطئ. ففى أى نزاع، إذا تحلى الاثنان (أو الجميع) واشتركا في بعض المسئولية (وهذا ما يتم في معظم الحالات)، ابحث عن واعترف بما يخصك، فهذا من شأنه أن يوضح المواقف، ويعطى المثل الطيب، ويظهر النضج أيضاً. كما أنه كثيراً ما يلهم الشخص الآخر ليكون أكثر تعاطفاً، ويؤدى ذلك بالطرفين إلى الفهم المتبادل والوصول إلى حلول.

استخدم رسائل «أنا» بدلاً من «أنت»:

فمثلاً، بدلاً من قول: «اختلط عليك الأمر هنا»، ابدأ حديثك بكلمة «أنا» عن نفسك وعن شعورك، مثل: «ربما لم أستطع التوضيح جيداً» وهكذا تصبح المقاربة أقل اتهامية، وتقلل من ميل الطرف الآخر لاتخاذ موقف دفاعي، كما تساعده على أن يفهم وجهة نظرك بدلاً من شعوره بأنك تهاجمه.

ابحث عن نقاط توافق/ حلول وسط:

بدلاً من محاولة كسب النقاش، ابحث عن حلول تستوفي احتياجات الطرفين، سواء من خلال حلول وسط أو حل جديد مبتكر يعطى كل واحد ما يرغبه - كسب كسب win win. إن هذا التركيز هو أكثر عدالة وأكثر فعالية في الواقع مما إذا حصل أى طرف على ما يريده على حساب الطرف الآخر. إن التواصل الصحي يتضمن إيجاد حل يسعد كلا الجانبين.

أن تشوُّش على الموضوع الجارى مناقشته وتصعب على الجميع إيجاد فهم مشترك وتعرقل الوصول إلى حل للموقف الحالي، ولأنها أيضاً تزيد من إرباك وإرهاق المتحدثين. حاول ألا ترجع للمشاكل السابقة. حافظ على تركيزك على الحاضر، وأحاسيس وتفهّم كل الحاضرين لبعضهم البعض - حاول أن تركز على إيجاد حلول. إن ممارسة التأمل اليقظ تعلمنا كيف نعيش في اللحظة الآنية في كل مجالات الحياة، بما في ذلك التواصل.

استمع جيداً لما يقال:

كثيراً ما يعتقد الناس أنهم يستمعون، لكنهم فى الحقيقة يشغلون أنفسهم أثناء حديث الآخر، بما يجبون أن يردوا به على كلام هذا الآخر عندما يتوقف عن الحديث. حاول أن تلاحظ ذلك فى المرة القادمة عندما تدخل فى مناقشة.

إن التواصل الفعال الحقيقي يتضمن اتجاهين (رايح/ جاى). وبينما قد يصعب ذلك فى مواقف تتسم بالحدة والانفعال، حاول الاستماع بصدق لما يقوله الآخر أو الآخرون. لا تقاطع. ولا تتخذ أوضاعاً دفاعية. استمع فقط، وفكر وافهم وتبصر فيما يقولون فيعرفون أنك تستمع فعلاً. ومن خلال هذه الممارسة، ستفهمهم بشكل أفضل، وسوف يجعلهم هذا راغبين فى الاستماع إليك بدورهم.

حاول أن تفهم وجهات نظرهم:

فى النزاعات يريد معظم الناس أن يشعروا بأنهم يتم الاستماع لهم وفهمهم. فنحن نتكلم كثيراً محاولين شرح وجهات نظرنا حتى يمكن للآخر أن يرى الأشياء بطريقتنا. هذا كله مفهوم، لكن التركيز الشديد على رغبتنا فى أن يتم فهمنا فوق كل شيء آخر، يمكن أن يأتى بنتائج عكسية. فإذا اتبع كل الناس هذا السلوك كل الوقت، فسيفقد التركيز على وجهة نظر الشخص الآخر، ونجد أن لا أحد يشعر بأنه مفهوم، وهكذا نصل إلى ما يشبه حوار الطرشان.

حاول بصدق أن ترى الجانب الآخر، وحينئذٍ ستستطيع أن تشرح وجهة نظرك بشكل أفضل. فإذا لم تستطع رؤية هذا الجانب الآخر، استعن

