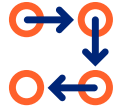




## إدارة الصراعات

علاقات قليلة، إن وجدت، تخلو من الصراعات. بدايةً من محيط الأسرة ووصولاً إلى بيئات مكان العمل، الجميع تقريباً يعاني من درجة معينة من الخلاف بين الأشخاص من وقتٍ لآخر على أقل تقدير.

علاقات قليلة، إن وجدت، تخلص من الصراعات. بدايةً من محيط الأسرة ووصولاً إلى بيئات مكان العمل، الجميع تقريباً يعاني من درجة معينة من الخلاف بين الأشخاص من وقتٍ لآخر على أقل تقدير. وقد يؤدي تجنب الصراعات، أو مجرد التظاهر بعدم وجودها، في بعض الأحيان إلى جعل الموقف أسوأ. فالصراع الذي يتم تجاهله نادراً ما يحل نفسه لحين معالجته بشكل سليم. وفي المقابل، عندما نتعامل مع الصراعات بطريقة مدروسة ومعقولة، فإننا نتعلم المزيد عن الآخرين وعن أنفسنا.



## الصراع الذي يتم تجاهله نادراً ما يحل نفسه لحين معالجته بشكل سليم.

### طرق فعالة لإدارة الصراعات



- تعاطف مع وجهة النظر أو الموقف المعارض.
- تحل بالهدوء والاحترام والعقلانية.
- تخلص من الاستياء والأحقاد بينما تعمل على إيجاد حل.
- حاول العثور على حل وسط ومجالات مشتركة يمكن الالتقاء فيها.
- تواصل بطريقة واضحة ومباشرة.
- انصت باهتمام. كن على دراية بالمشاعر التي يتم التعبير عنها، وكذلك بالكلمات التي يتم التحدث بها.
- حافظ على اهتماماتك ودوافعك لإيجاد حل مقبول لكلا الطرفين.
- افصل مشاعرك عن الحقائق.
- تجنب افتراض الأشياء السلبية وظن السوء عن نوايا الأشخاص الآخرين.
- إذا لم تكن متأكدًا من شيء ما، فاطلب التوضيح.

## تخلص من الاستياء والأحقاد بينما تعمل على إيجاد حل.

## طرق غير فعالة لإدارة الصراعات



- رفض الاعتراف أو الإقرار بما هو مهم للطرف الآخر.
- استخدام سلوكًا عدوانيًا وصدامياً وغير مرضي.
- رفض الإنصات للمعلومات الجديدة ذات الصلة بالصراعات.
- اتخاذ نهجًا صارمًا وغير مرن. الإصرار على اتباع طريقتك وحدك واعتبار غيرها "خطأ".
- تجنب الطبيعة الحقيقية للصراع خوفًا من الوصول لنتيجة سلبية.
- إعطاء الأولوية لتكون "فائزًا" أو "محقًا" على البحث عن حل حقيقي.

يسهل التفكير بأنه يمكن حل الصراعات ببساطة عن طريق الوسائل اللفظية، إلا أن التواصل غير اللفظي من شأنه التأثير بشكل فعال للغاية على إدارة الصراعات وحلها. قد يؤدي الانتباه إلى أمور مثل الاختلافات الدقيقة في لغة الجسد، وتعبيرات الوجه، والإيماءات، ونبرة الصوت، ومضمون الحديث إلى الفهم بشكل أفضل، ليس للمشكلة وحدها فقط، وإنما للدوافع الضمنية الأساسية وراءها أيضًا.

قد يكون حل الصراعات عملاً جادًا، ولكن يجب ألا يخلو من روح الدعابة تمامًا. فإضفاء الفكاهة والحيوية على الموقف في الوقت المناسب قد يكون طريقة فعالة للتخفيف من حدة التوتر وكسر الجليد، وربما حتى يضع الموقف في منظور تشتت الحاجة إليه.

قد تكون إدارة الصراعات أمرًا صعبًا في أي علاقة، سواء كانت علاقة شخصية أو مهنية. إلا إنه يمكن إيجاد الحلول والحفاظ على العلاقات باستخدام الأدوات السليمة، وتبني المنظر الهادئ، وتحكيم العقل المنفتح. عندما تكون قادرًا على التعرف على الاحتياجات المتضاربة وتكون على استعداد للتحقق منها برفق وتفهم، يمكن حينها أن يتم حل المشكلات الإبداعية وتعزيز روح الفريق وإقامة علاقات أقوى.

## الدعم الحرج عندما تحتاج إليه

تفضل بزيارة [optumeap.com/criticalsupportcenter](https://optumeap.com/criticalsupportcenter) للحصول على موارد ومعلومات إضافية حول الدعم الحرج.



# Optum

ينبغي ألا يُستخدم هذا البرنامج لتلبية احتياجات حالات الطوارئ أو الرعاية العاجلة. عند وجود حالة طارئة، يرجى الاتصال برقم الطوارئ في بلدك أو الذهاب إلى أقرب غرفة طوارئ. لا يجل هذا البرنامج محل رعاية الطبيب أو الرعاية المتخصصة. تشاور مع طبيبك للمتطلبات أو العلاج أو الدواء ذي الصلة بالرعاية الصحية الخاصة. ونظرًا لاحتمال وجود تضارب في المصالح، لن تُقدّم الاستشارات القانونية في القضايا التي قد تنطوي على اتخاذ إجراءات قانونية ضد Optum أو الشركات التابعة لها، أو أي كيان يتلقى المتصل من خلاله هذه الخدمات مباشرة أو بطريقة غير مباشرة (على سبيل المثال، صاحب العمل أو الخطة الصحية). قد لا يتوفر هذا البرنامج ومكوناته في جميع الولايات أو لجميع أحجام المجموعات كما أنه عرضة للتغيير. قد تفرض استثناءات وحدود للتغطية.

Optum هي علامة تجارية مسجلة لشركة Optum, Inc. في الولايات المتحدة وغيرها من الولايات القضائية. جميع العلامات التجارية أو أسماء المنتجات الأخرى هي علامات تجارية مسجلة أو علامات مسجلة لملكية أصحابها المعنيين. Optum هي رب عمل يؤمن بتكافؤ الفرص.