

إدارة النزاع

قليل من العلاقات يخلو من النزاع، هذا إن خلت أي علاقة من النزاع أصلاً. من العلاقات الأسرية إلى بيئات العمل، يواجه الجميع تقريباً درجة معينة من الخلاف بين الأشخاص من وقت لآخر.

إنّ تجنب النزاع أو مجرد التظاهر بعدم وجوده، قد يؤدي في بعض الأحيان إلى تفاقم الوضع. نادراً ما يُحل النزاع الذي يُترك دون حل حتى يتسنى معالجته بشكل صحيح.

وعلى العكس من ذلك، فعندما نتعامل مع النزاع بطريقة مدروسة ومعقولة، فإننا نتعلم المزيد عن الآخرين وعن أنفسنا.

طرق فعالة لإدارة النزاع

- تعاطف مع وجهة النظر أو الموقف المعارض.
- تحلّ بالهدوء والاحترام والحكمة.
- تخلص من الاستياء والأحقاد بينما تعمل على التوصل إلى حل.
- حاول إيجاد أرضية مشتركة ومجالات يمكن فيها التوصل إلى حل وسط.
- تواصل بشكل واضح ومباشر.
- استمع للآخرين بشكل فعال. كن واعياً "بالمشاعر" التي يُعبر الآخرون عنها، وكذلك الكلمات التي يستخدمونها في التعبير عن أنفسهم.
- حافظ على اهتمامك وتحفيزك لإيجاد حل مقبول لكلا الطرفين.
- افصل المشاعر عن الحقائق.
- تجنب افتراض أشياء سلبية عن نوايا الشخص الآخر.
- إذا لم تكن متأكدًا من شيء ما، فاطلب التوضيح.

طرق غير فعالة لإدارة النزاع

- رفض إدراك أو الاعتراف بما هو مهم بالنسبة للطرف الآخر.
 - استخدام سلوك عدواني وصدامي وغير تصالحي.
 - رفض الاستماع إلى المعلومات الجديدة ذات الصلة بالنزاع.
 - اتخاذ نهج صارم وغير مرن. الإصرار على أن رأيك هو الصواب والرأي الآخر "خطأ".
 - تجنب الطبيعة الحقيقية للنزاع خوفاً من النتيجة السلبية.
 - إعطاء الأولوية "للفوز" أو أن تكون "على حق" بدلاً من البحث عن حل حقيقي.
- من السهل التفكير في النزاع باعتباره شيئاً يُمكن حله ببساطة عبر التواصل اللفظي، ولكن التواصل غير اللفظي يمكن أن يكون له تأثير بالغ الأهمية على إدارة وحل النزاع. إن الاهتمام بأشياء مثل الاختلافات الدقيقة في لغة الجسد، وتعبيرات الوجه، والإيماءات، والنبرة والمعنى الضمني قد يؤدي إلى فهم أفضل ليس فقط للمشكلة نفسها، ولكن أيضاً للدوافع الأعمق والكامنة وراءها.
- يمكن أن يكون حل النزاعات عملاً جدياً، لكن ليس من الضروري أن يكون خالياً تماماً من الفكاهة. فقد يكون استخدام الفكاهة والسخرية في الوقت المناسب في موقف ما وسيلة فعالة لتخفيف التوتر، وكسر الجمود، بل وربما حتى تقييم الموقف من منظور آخر تشتت الحاجة إليه.
- يمكن أن تكون إدارة النزاع موقفاً صعباً في أي علاقة، سواء كانت شخصية أو مهنية. ولكن من خلال الأدوات المناسبة والمنظور الهادئ والعقل المنفتح، يصبح من الممكن إيجاد حل والحفاظ على العلاقة.
- عندما يكون بإمكانك الاعتراف بالاحتياجات المتضاربة ويكون لديك الاستعداد للنظر إليها بتعاطف وتفهم، قد يؤدي ذلك إلى حل المشاكل بشكل إبداعي وبناء الفريق وتعزيز العلاقات.

للحصول على الدعم اللازم عندما تحتاج إليه
يرجى زيارة optumwellbeing.com/criticalsupportcenter للحصول على موارد
ومعلومات الدعم الإضافية المهمة.

