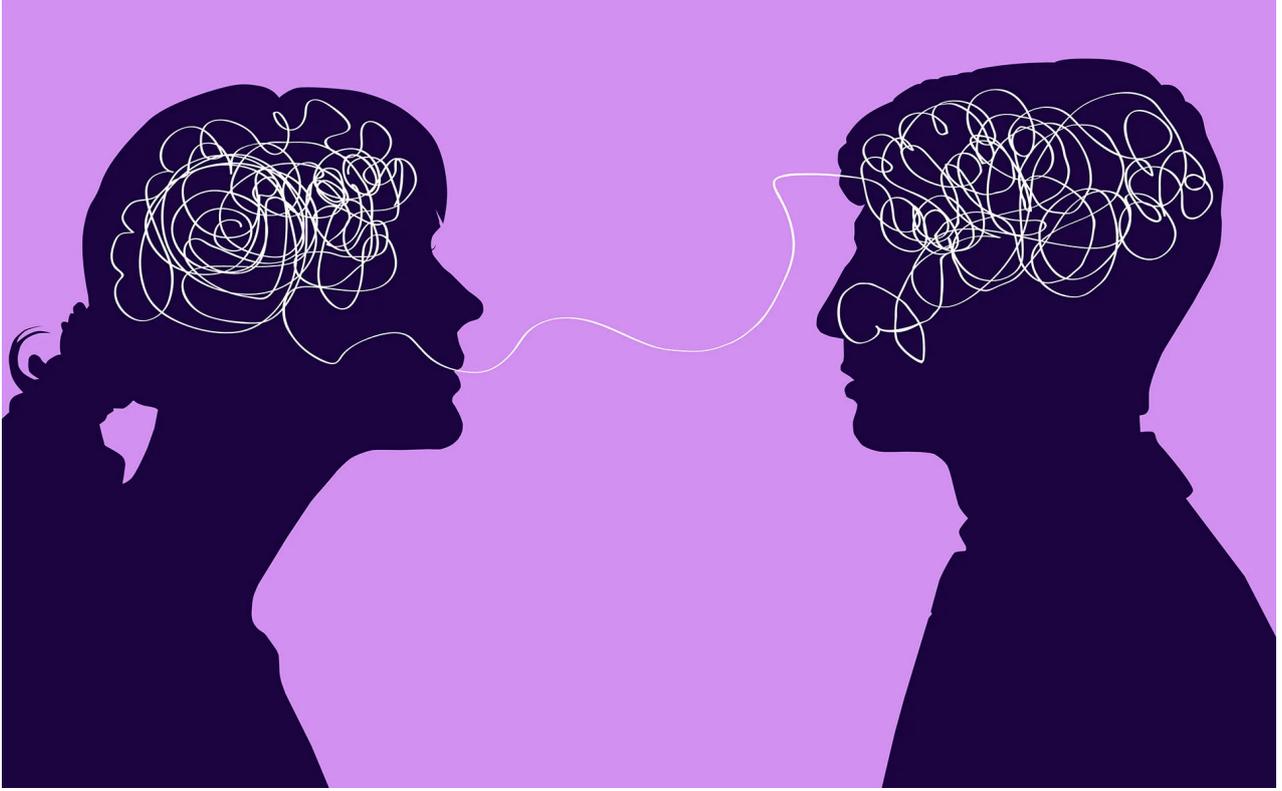


كيف تخوض محادثة صعبة لا يمكن تجنبها؟



من عادة البشر أن يحاولوا تجنب المحادثات الصعبة، ويرجع ذلك إلى قلقهم من أن تسوء الأمور، لكن الاستمرار في تجاهل الأحاديث الصعبة والمهمة يجعل الإحباط يتسلل إلى جميع الأطراف وتزداد التوترات وتتلاشى الثقة ويقل التعاون.

لذا يحتاج الناس إلى كثير من الإرادة والشجاعة للتعامل مع المواقف الصعبة وخوض نقاش مثمر، فتجنب النقاش أو تجاهله تمامًا لن يساعد في حل المشكلة، بل إنه يزيد من المخاوف ونبداً في إساءة تفسير أفعال الآخرين ونواياهم.

قبل أن تبدأ المحادثة

اضبط مشاعرك: فعادة ما تكون المشاعر عائقًا أمام إجراء محادثة مهمة خاصة مشاعر الخوف والدفاع والغضب، وفي معظم الأوقات تكون هذه المشاعر غير مرتبطة بالطرف الآخر بل بما نخبره لأنفسنا.

فمثلًا عندما يرغب شخص ما في إيذاء شخص آخر فإنه يرى نفسه بعين الضحية لإعفاء نفسه من المسؤولية تجاه الأمر ولتبرير أي فعل سلبى يتخذه، لذا قبل أن تبدأ تجنب أن تعيش دور الضحية وأن تعتبر الطرف الآخر هو الشرير.

ينبغي أن تكون مهتمًا بمعرفة الحقائق وسماع ما يقوله الآخرون والانفتاح عليهم دون اتخاذ قرار مسبق اجمع الحقائق: عندما نبداً في تبادل وجهات النظر المتعارضة يحاول كل شخص إثبات رأيه دون أن يستمع لما يقوله الآخرون، لذا لا تبدأ محادثة مهمة بمشاركة استنتاجك، بل شارك الحقائق والأدلة وانشر بياناتك والمنطق الذي قادك لمثل هذا الاستنتاج.

كن فضوليًا وواثقًا: تحتاج إلى مزيج من الثقة والفضول عند إجراء محادثة صعبة، فيجب أن تثق بأن موقفك يستحق هذا الجهد، لكن ينبغي أيضًا أن تكون مهتمًا بمعرفة الحقائق وسماع ما يقوله الآخرون

والانفتاح عليهم دون اتخاذ قرار مسبق.

اضبط دوافعك: اسأل نفسك قبل خوض المحادثة، ما الذي أريده حقًا؟ وما الذي أريده للشخص الآخر؟ وكيف ستتأثر العلاقة بيننا؟ هل ستؤدي المحادثة إلى أضرار أكثر من المكاسب المتوقعة؟ ووفقًا لإجاباتك يمكنك تحديد كيف ومتى ستخوض هذه المحادثة.

كيف تجري محادثة صعبة؟

خطط دون أن تضع نصًا

من الجيد أن تدون ملاحظات ونقاط رئيسية للمحادثة دون أن تتماذى في كتابة نص، فأنت لا تعلم كيف سيرد الطرف الآخر، ومن المستبعد أن تسير الأمور وفقًا لخطتك، لذا احرص على مرونة المحادثة واستخدم لغة حيادية دون عنف أو إساءة للآخرين.

كن مباشرًا ودقيقًا

اتجه نحو الموضوع مباشرة دون مواضيع جانبية، فالأحداث الأخرى تتسبب في تشويش الموضوع الرئيسي للمحادثة وإضاعة الوقت، وكن صريحًا ومحددًا في ملاحظتك وتحدث بوضوح عن سبب إجراء المحادثة، فكلما كنت واضحًا كان النقد سليماً وفي محله.

تحرك نحو المشكلة وليس بعيدًا عنها

عندما نبدأ الحديث عادة ما نحاول أن نتجنب الاتجاه سريعًا نحو نقطة الصراع خوفًا من اشتعال الموقف، لكن هذه النقطة مجرد معلومة مثل باقي المعلومات، عندما نتصرف على هذا الأساس فإننا نتمكن من التعامل مع المشكلة بشكل جيد ونحزق تقدمًا.

تعامل بجهل حتى لو كنت تملك المعرفة

اطرح الأسئلة على الأطراف الأخرى حتى لو كنت على معرفة جيدة بهم وتعلم ما قد يقولونه، ربما يتغير جوابهم في أثناء النقاش وربما يضيفون معلومات أخرى مهمة تسهل النقاش، لذا لا تطلق أحكامًا مسبقة بشأن الآخرين وكن صبورًا.

كن مستمعًا جيدًا

تمهل في الحديث وفكر جيدًا قبل أن تخرج الكلمات من فمك، اعثر على الكلمة المناسبة التي تحتاج لقولها قبل أن تقول ما تندم عليه لاحقًا ولا تقاطع الآخرين في أثناء حديثهم، إن الاستماع الجيد والتمهل في الرد يشكل جزءًا كبيرًا من حل المشكلة.

تحكم في عواطفك

تحدث بنبرة متوازنة ومحترفة ولا تدع عواطفك تقود الحديث، ركز فقط على الحقائق، فكلما تمكنت من التحكم في عواطفك تمكنت من توصيل رسالتك بشكل أفضل، لكن هذا الأمر لا يعني أن تتجاهل مشاعرك أو مشاعر الطرف الآخر.

تحمل مسؤوليتك

أي حديث مشترك هو مسؤولية الأطراف المشاركة، لذا تحمل المسؤولية المنوطة بك واستخدم كلمات توحى بذلك، وتجنب اللوم المستمر وإلقاء المسؤولية على الأطراف الأخرى فالهدف هنا هو حل المشكلة والمضي قدمًا.

افعل ولا تفعل

- إذا كنت مضطرًا لخوض مناقشة طويلة فلا بأس بالحصول على فترات راحة لتكونوا أكثر هدوءًا وتركيزًا.
 - ابطئ وتيرة المحادثة حتى تتمكن من العثور على كلمات مناسبة، كما سيبدو عليك أنك مستمع جيد.
 - ابحث عن حلول ببناء وبدائل مناسبة واقترحها.
 - لا تحاول أن تقود المحادثة في اتجاه واحد، لكن كن مرئيًا ومنفتحًا تجاه الآخرين.
 - لا تتجاهل الطرف الآخر واسأله كيف يرى الأمر وابتحثا عن النقاط المشتركة بينكما.
- في نهاية المحادثة أسأل نفسك ما الذي تعلمته وكيف استفدت من التجربة وابتحث عن النقاط السلبية لتجنبها لاحقًا، ولتجنب المزيد من المحادثات الصعبة تحدث مع الآخرين دائمًا عند ظهور أي مشكلة وقدم ملاحظتك واطرح الأسئلة طوال الوقت، بهذه الطريقة سيصبح نادرًا أن تحتاج لإجراء محادثة صعبة.