

ما هي مسببات التفاعلات الصعبة؟



تتبع التفاعلات الصعبة من الاختلافات بين الناس، في مواقعهم واهتماماتهم، في انطباعاتهم، في دوافعهم، في أسلوبهم. كذلك الاختلافات في تجاربهم الحياتية وخلفيتهم الثقافية، وبالفهم العميق لهذه الاختلافات ودورها في خلق التفاعلات الصعبة والصراعات الشخصية في مكان العمل، تستطيع أن تحدد موقفك في التعامل مع هذه الاختلافات بفاعلية.

الاختلافات في المواقع والاهتمامات

غالبًا ما ينبع الصراع بين شخصين في مواقع مختلفة (مواقف) واهتمامات (رغبات) فيما يتعلق بموضوع معين.

إذا ما أخذنا في الاعتبار المثال الآتي. الموضوع محل الاعتبار هنا هو وقت الإجازة.

تقوم بالإشراف على عدد من الفرق، لكل واحد من هذه الفرق قائد للفرق، جاء «راندل»، وهو قائد فريق لكنه جديد في الشركة، إليك شاكيًا بأنه لا يحصل على وقت كاف للإجازة مثل باقي قادة الفرق الأخرى. في مثل هذا الموقف، هناك اختلاف في موقف كل منكما، كما هو موضح في الجدول الآتي المعنون: «مواقع واهتمامات مختلفة».

عندما يلتقي شخصان وجها لوجه بخصوص مواقف أو اهتمامات مختلفة، تزداد التوترات والصراعات، وكلما ركزت على التفاعل الصعب المتعلق بالاهتمامات فإنه من المحتمل أن تجد حلا جيدا يفي باهتمامات كل منكما، في المثال الموضح أعلاه، كان بإمكانك أن تقترح على راندل أن يأخذ أسبوعا إضافيا للإجازة لكنه يستطيع عمل ذلك بإضافة يوم أو اثنين لعطلة نهاية كل أسبوع، بدلا من خمسة أيام متواصلة، بهذه الطريقة يشعر راندل بأنه عومل بالعدل وتتأكد أنت من أن راندل لا يغيب عن المشروع الذي يعمل فيه مدة طويلة.

مواقع واهتمامات مختلفة		
الموقف	راندل	أنت
	يجب أن أحصل على الوقت نفسه من الإجازة مثل قادة الفرق الأخرى	يمكنك أن تحصل على الوقت نفسه من الإجازة عندما تصبح هنا مدة تساوي مدد وجود قادة الفرق الأخرى
الاهتمامات (الرغبة)	أريد أن تتم معاملتي بالعدل	احتياك هنا لإدارة عملية تطبيق البرمجيات الجديدة

الاختلافات في الانطباعات، والدوافع والأساليب

بالإضافة إلى الاختلافات في المواقع والاهتمامات بخصوص بعض الأمور العملية، يمكن لأنواع أخرى من الاختلافات أن تزيد من التفاعلات الصعبة، يوضح الجدول الآتي المعنون «انطباعات ودوافع وأنماط مختلفة».

بعض الأمثلة:

انطباعات ودوافع وأنماط مختلفة	
الاختلافات	مثال
الانطباعات بخصوص ما هو حاسم وضروري	إنك ترى التوجيهات (القرارات) الإدارية مهمة بدرجة أكبر مما يراها أعضاء الفريق.
نمط وأسلوب العمل	أنت ترغب دائماً في مناقشة كل الأمور مرة واحدة، بينما يرى المشرفون عليك معالجة هذه المشكلات واحدة بعد الأخرى
أسلوب التواصل	تفضل أن يخطررك الآخرون عن المشكلة من خلال التواصل بالكتابة (كتابة)، بينما يجد أحد الموظفين أنه قد يكون من الأسهل إخطارك شفاهة من خلال مناقشة غير رسمية

يعتقد الكثير من الناس أنهم يفكرون، بينما هم
في الواقع يقومون بإعادة ترتيب تحييزهم.
«وليم جيمس»

الاختلافات في الخبرة الحياتية والخلفية الثقافية كذلك،
فإن الاختلافات بين شخصين في الخلفية الثقافية، الخبرة المهنية
والتعليمية أو حتى النوع (ذكر/ أنثى) أو العمر أو العرق يمكن أن
تؤدي إلى سوء الفهم والتوترات في مكان العمل، إن الخبرة الحياتية
الكلية لشخص ما تؤثر على افتراضاته بخصوص ما يجب أن يكون
عليه العمل أو ما هو متوقع من الآخرين.

ماذا تفعل؟

- مشكلة (تيري):

لا يدري (براد) متى سيحدث ذلك؟ إلا أن هذا الموقف سوف
يسبب له مشكلة كبيرة. فهي (تيري) تقضي الكثير من وقتها في
إعادة الأنشطة التي تقوم بها، وكثيرا ما تتأخر في تسليم ما هو
مطلوب منها، وذلك يؤثر بدرجة كبيرة على جدولة (براد) للمهام
والأنشطة، كما أنها أيضا تنظر بعين الانتقاد لقرارات الفريق،
مما يسبب إعادة النظر في هذه القرارات التي تم اتخاذها، ومع
ذلك فإن (براد) يعلم أنه عندما تتولى (تيري) القيام بمشروع ما
فإنها/ تتميز بالدقة في عملها وبدرجة عالية من الذكاء والإصرار.

يرى (براد) أن العمل الدقيق الذي تقوم به (تيري)، والانتباه الحاسم للتفاصيل كان له أثر في إسهاماتها القيمة في الفريق، لكن أسلوب (تيري) في العمل له تأثير سلبي عليه، بدأ (براد) في تجنب (تيري) وبدأ يشعر بأن (تيري) تحاول أن تتجنبه، كيف يمكن (لبراد) أن يتواصل مع (تيري)؟ هل يتجاهلها كلية؟ إنه لا يستطيع تغييرها بأي حال من الأحوال.

ماذا تفعل؟ سوف يقترح الموجه حلاً لذلك، تحت عنوان ما يمكنك عمله)، فيما بعد.

عندما يأتي شخصان من خلفية أو تجربة مختلفة، تبدأ التفاعلات الصعبة حول أي موقف من المواقف في مكان العمل. اعتبر المثال الآتي:

تقوم «ستيلا» - مديرة تبلغ من العمر 61 سنة - بإدارة مشروع تطوير موقع إلكتروني على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت). وهي بصدد الانتهاء من هذا المشروع انتابها الشعور بأن أحد أعضاء الفريق لا يولي اقتراحاتها المتعلقة بإدارة المشروع أدنى اهتمام، وفي يوم ما، سمعت (ستيلا) أحد أعضاء الفريق يقول لزميل له: «لا يجب أن نتوقع من سيدة قريبة من سن المعاش أن تفهم الشبكة العنكبوتية». في هذه الحالة فإن الاختلافات في السن قد تسببت لعضو الفريق، الصغير السن، أن يفترض أنه بسبب السن، فإن

«ستيلا» قد لا تستطيع إدارة هذا المشروع بفاعلية. لهذا؛ فإن أعضاء الفريق لا يقبلون قيادة «ستيلا» أو تقدير معرفتها بهذا المشروع. ما لم تقم (ستيلا) بمعالجة هذا الموقف، فإنها سوف تواجه مشكلات في قيادتها لفريق المشروع بفاعلية.

نصيحة:

لكي تقلل التوتر الذي قد يحدث خلال التفاعلات الصعبة حاول أن تستعرض التشابه (في الاهتمامات، الخلفيات.. إلخ) وحاول مطابقة إيماءة لغة الجسد، وأسلوب الحديث للشخص الآخر، إن الشعور بالتعاطف والتواصل يؤدي إلى مستو عال من الراحة.

5 ما يمكنك عمله:

تذكر مشكلة «براد مع «تيري» وعدم تأكده من كيفية التعامل مع هذا الموقف.

إليك ما يقترحه الموجه:

إذا بدأ «براد» في تجنب «تيري»، يكون الوقت قد حان لأن يجلس معها، بينما يكون الأمر واضحاً تماماً «لبراد» فإن المشكلات هي: أن تبحث عن وجهة نظر «تيري» في هذا الموقف، فمن المحتمل أن تكون «تيري» قد نظرت إلى هذا الأمر من منظور مختلف.

على سبيل المثال: ربما يكون إعادتها لعمل الأنشطة موفراً للوقت، أو ربما أنها تنتقد قرارات الفريق؛ لأنها قد تعتقد أن هذه القرارات قد اتخذت في عجلة/ على عجل ولم ينظر إليها بالدقة المطلوبة. وبمجرد أن يفهم «براد» وجهة نظر «تيري» ويتوصل إلى السبب الرئيس للموقف، يستطيع حينئذ أن يتوجه «براد» إلى إيجاد حل للمشكلة (الاختلافات) وتحسين التفاعل بينه وبين «تيري». يجب أن يكون هدف «براد» ليس تغيير «تيري» ولكن تغيير طريقة التفاعل بينهما – والتي قد تكون تغيير سلوكياته هو.

