الحل الأمثل للخلافات في سبع خطوات



◄عندما تعترف بالخلافات وتحلها بالشكل السليم فإنّك تقلّ ِلها لأقصى درجة، وتصل بالتفاهم المشترك إلى الدرجة المُثلى، وكذلك ستتخذ أكثر القرارات البناءة وتقلل المآسي والأزمات في حياتك. ولحل أي خلاف، من الضروري أن تتوافر الرغبة في ذلك لدى الطرفين.. إنّ هدف الحل الثنائي الأمثل للخلافات هو إيجاد حل يرضي جميع الأطراف المعنية. عندما تحل الخلافات بإستخدام التواصل الأمثل توضع مصلحة جميع الأطراف المعنية في الاعتبار، ويتم التفاوض للتوصل لأفضل الحلول، ولكن في الحياة الواقعية أحياناً لا تسفر المفاوضات عن أي اتفاق، فقبل بدء المفاوضات من مصلحتك أن تحدّد خطة الطوارئ الخاصة بك؛ لتلجأ إليها في حالة الفشل في التوصل إلى اتفاق وسوف يزيد هذا من قوتك ونفوذك، ويصل بها إلى أقصى حد.

عندما تبدأ المناقشات يجب أن تشترك الأطراف المعنية مباشرة في الخلاف فقط في البحث عن حل له. وفي أثناء تلك المناقشات نجد أنّ لإبداء الإحترام لتقدير الذات الخاص بالآخرين أهمية كبرى. ركّ ِز تماماً على الموضوع، واستمع وأنت تفكّ ِر بالطريقة المُثلى، وحدّد أفضل تاريخ للمتابعة.

يمكن استخدام المنهج التالي الذي يتكوّن من سبع خطوات:

- الخطوة الأولى: حدّ ِد الخلاف بشكل واضح.

يجب ألا يستغرق هذا أكثر من 20 بالمائة من وقتك.

- الخطوة الثانية: حدّد الغاية الأساسية من الحل.

لماذا أحتاج إلى حل؟ لماذا يحتاج الطرف الآخر إلى حل؟

- الخطوة الثالثة: حدّد كلّ المعلومات التي تحتاجها.

حدّد سبب الخلاف والاحتياجات والاهتمامات والمخاوف الأساسية، والأرضية المشتركة لكل الأطراف المعنية. ربّما تحتاج لجمع بعض المعلومات الإضافية.

- الخطوة الرابعة: تعاون مع الخصم من أجل إيجاد الخيارات الممكنة.

فكرة بارعة. لا تحكم على الحلول في هذه المرحلة.

- الخطوة الخامسة: قيّ ِم الخيارات المتاحة على ضوء المعلومات التي جمعتها.

ادرس مدى عدالة وعملية كل خيار.

ادرس كذلك المزايا والعيوب، وقيّم النتائج بالنسبة لكل الأطراف المعنية.

- الخطوة السادسة: تفاوض وقرّر وصدّ ِق على ونفّ ِذ أفضل الحلول.

ما الذي يمكن أن يمنحوه لي؟ ما الذي يمكنني/ يمكننا أن نمنحه لهم؟ ما أسهل ما يمكنني تقديمه؟ ما أكثر ما يمثل قيمة لهم؟ هل من مصلحتي أن أكشف عن خطتي البديلة المُثلى للطوارئ؟ لتضمن اتفاقية واضحة، ولكل المهام المتضمنة اطرح بعض الأسئلة التي تبدأ بـ"ما؟ ومن؟ وأين؟ ولماذا؟ وكيف؟ وما

أنسب وقت؟" أنشئ أفضل منهج للمراجعة.

- الخطوة السابعة: حدّد أفضل تاريخ للمتابعة:

قيم مدى فعالية الحل على ضوء الخبرات الإضافية والمعلومات المناسبة.►

المصدر: كتاب التفكير الأمثل (كيف تحقّق أفضل ما في ذاتك؟)