

## التعامل مع الإحتكاكات في بيئة العمل



«حتمًا» ستصادف دائمًا في حياتك بعض الشخصيات الصعبة، ولكن بفضل التواصل الجيد قد تنجح في إزالة الخلافات التي تؤثر بدورها على العلاقات الإنسانية. المواجهة في التعامل مع حالات الإحباط: مَنْ منّا لم يتعامل مع شخص مستفز أو سيء السلوك وخاصة بمكان العمل؟ فإذا لم تكن تعمل بمفردك، فحتمًا سوف تواجه مثل هذه الإحتكاكات بزملاء العمل. ولكي تمنع تفاقم المشكلة، لا بدّ وأن تعترف بوجودها. فكثير منا لا يحاول أن يتعامل مع التحرش أو الإحتكاك، فنحن نميل إلى كبت مشاعر الإحباط، فيتملكنا الغضب فنخفي هذا الغضب ثم نترك لأنفسنا العنان وسط الأصدقاء وأفراد العائلة. ومن المواقف الشائعة داخل بيئة العمل عند التعامل مع حالات الإحباط الفردية، هو اللجوء إلى التعبير عن المشاعر داخل المجموعة. فكم فترة راحة قضيتها في المناقشات عن أصعب الشخصيات؟ تحدث عن الأمر: إن الإحتكاك المهمل قد يفسد العلاقات الإنسانية؛ لذلك يجب عليك أن تجلس وتناقش الأمر قبل أن يخرج عن حدود السيطرة. فكرة مثمرة! بدلاً من أن تنظر إلى الآخرين وكأنهم سبب المشكلة، حاول أن تحمل المسؤولية عنهم بنفسك. فإذا سمحت لأي شخص بأن يغضبك؛ فسوف تصبح أنت سبب المشكلة. فإذا حاولت أن ترجع السبب في أي شيء إلى شخص آخر، فهذا معناه أنك تعترف بسلطته عليك. أما إذا حاولت أن تحمل المسؤولية على عاتقك؛ فلن تصبح عرضة للاستفزاز، أو حتى تصل إلى حالة الغضب التي يسعى لها الطرف الآخر. فكر جيداً فيما يجب أن تفعله لكي لا تصبح عرضةً للاستفزاز أو الغضب بسبب الآخرين أو في كيفية التجاوز عن سلوكهم. التعبير عن مشكلتك: في بعض الأحيان

يكون التعايش مع الاحتكاك هو الخيار الوحيد. وقد يكون أيضاً الخيار الأيسر. فبدلاً من أن تتجاهل المشكلات الشخصية، حاول أن تتحدث إلى أطرافها. فمن المفترض دائماً إذا كان صاحب المشكلة هو رئيسك في العمل، فليس أمامك أي خيار إلا أن تتحمّله. أما إذا كان هناك شخص معيّن لا يشعر بالانتماء إلى فريق العمل أو يشعر بالضغط، فبإمكانك أن تبحث عن طريقة مناسبة لكي يصبح جزءاً منه أو حتى يدرك الروح التي يتسم بها الفريق. وتذكر أنّّه على الرغم من وجود بعض النماذج السلوكية التي يصعب التعامل معها، فإنّ هذا الأمر قد يختلف تماماً مع حقيقة سلوكها. ▶ لمحة سريعة إذا كان هناك مَنْ يحاول مضايقتك، ولكنك تريد أن تتجنب مواجهته بالأمر: .

اسأل نفسك أوّلاً، هل هذا التصرف هو مجرد رد فعل لتصرف سابق من جانبك؟ .

حاول أن تظهر له أنّك قد تكون أخطأت الفهم. .

شجّعه على إيضاح نقطة خلافه معك. .

استمع إليه بجدية وكرر على مسامعك ما ذكره. المصدر: كتاب كيف تُغيّر مسار حياتك الشخصية والعملية/ التواصل الفعال