[V1]

Introduction

[P1]

النزاع والخلاف حاجات حتمية في الشغل وفي الحياة الشخصية

أحيانا بتضطر إنك تقول أخبار سيئة للناس، أو تعتذر عن خطأ، أو تسأل شخص إنه يعمل تغيير معين أو حتى ينهي علاقة أو شراكة مهمة

كل اللحظات دي بتحتاج منك محادثات وغالبًا بتكون صعبة.

ممكن تعمل إيه في المحادثات دي؟

[P2]

في الكورس ده هنغير طريقة تفكيرنا عن الخلاف.

هنشوف سوا إيه بيخلي المحادثات صعبة.

وهنتكلم عن هياكل السلطة في العمل.

وكمان هناخد أمثلة واقعية من الحياة ومن بيئة العمل عن المحادثة الصعبة دي

وهنتعلم، إزاي تقاوم بعبارة سحرية.

فلو في محادثة صعبة جيالك قريب، عندك فرصة حقيقية هنا إنك تتعلم إزاي تديرها.

أنا شريف طه، ميديكال دكتور، وفاينانشيال آند بزنس كونسالتانت.

هو هتكلم معاكم عن كورس Managing difficult conversations واللي هتعرف فيه إزاي تبدأ، وتشارك، وتجتاز محادثة صعبة.

يلا بينا نبدأ الكورس

[V2]

New thinking mindset

[P1]

الخلاف سواء في البيت أو مكان العمل هو جزء من الحياة.

وكل واحد مننا بيتعامل معاه بشكل مختلف. بعضنا بيتجنبه والبعض التاني بينكره.

وبالتالي في أشخاص شايفين إنهم جيدين في التعامل مع الخلاف، لكن الناس دايمًا بتشوفهم على إنهم صعب التعامل معاهم ومفيش عندهم تعاطف مع غيرهم.

[P2]

أعتقد إن معاناتنا مع النزاع والخلاف ليها علاقة جزئية إزاي إحنا بنعرفه.

بدون إدراك واعي إحنا بنتعامل مع الخلاف على إنه خسارة أو مكسب.فإما كل حاجة تمشي على مزاجي أو متمشيش خالص.

بشكل شخصي هو أو هي غلطوا في المفهوم ده للخلاف مش خطأ تماما.

لو قرينا عن تعريف الخلاف، هنلاقي إنه عدم اتفاق أو جدال عادة بيستمر مدة طويلة.

وأكيد معظمنا بيكافح الخلاف ده، مين عاقل يتطوع بمزاجه إنه يمر بجدال وعدم اتفاق لمدة طويلة؟

أكيد دي حاجة مش ممتعة أبدًا

إيه اللي هيحصل لو تعاملنا مع الخلاف على إنه فرصة للنضج على المستوى الشخصي والمهني؟

فرصة إننا نفهم أكتر، وطريقة إننا نحقق مهمتنا؟

لو شفنا الخلاف بالمنظور ده، هنقدر نواجه الموقف بدري وبسهولة أكتر.

[P3]

أعرف مدير فرع كان بيتجنب إنه يتكلم مع مشرف المبيعات ، لإن من وجهة نظره، مشرف المبيعات بيقلل من سلطته.وعشان طلباته تتقبل كان بيروح لمديره بدل ما يروح له هو.

في الواقع هو لاحظ بداية صداقة بتتطور بينه وبين مديره.

مدير الفرع أخد الموضوع بشكل شخصي. في دماغه هو كان طرف تالت في خلاف سلطوي بين مديره وبين مشرف المبيعات.

الموضوع كان مأثر عليه بشكل كبير لدرجة إن انتاجه قل.

هل تقدر تخمن حله كان إيه؟

كان بيخطط إنه يرفد مشرف المبيعات

مكانش شايف اختيار تاني

شايف طريقة تفكير الفوز والخسارة هنا؟

بعد بعض التدريب، مدير الفرع بدأ يشوف الموقف زي ما هو، إنه فرصة لنضجه الشخصي وفرصة إنه يوضح دور ومسؤولية كل شخص.

الأهم من ده كله، إن دي كانت طريقة للقائد إنه يعيد تجميع الناس حوالين المهمة الحقيقية للمنظمة من خلال قوة المحادثة الصعبة.

في النهاية، مدير الفرع أجرى محادثتين صعبين، واحدة مع مديره والتانية مع مشرف المبيعات.

وأدرك أهمية الحقيقة.

إنك لو مش بتواجه بعض الخلاف، فده معناه انك مش بتنضج.

الخلاف حتمي وهيحصل، لكن مع التفكير والمهارات السليمة، نقدر نستخدم المحادثة في إننا نتجاوزه ونرجع لشغلنا.

[V3]

what makes a difficult conversation

[P1]

فيه زميل حكى لي على محادثة صعبة عملها وبيقول إن الرد مكانش بالصعوبة دي.

وبعدين بدأ يحكي لي بالتفصيل عن الطريقة اللي أدار بيها المحادثة.

أنا قلت بيني وبين نفسي هو أكيد مش فاهم

الناس بتختلف في إيه بيخلي أي محادثة تكون صعبة.

المحادثة اللي ممكن تكون غير مريحة للبعض ممكن تكون بسيطة ومباشرة للبعض التاني.

[P2]

الحقيقة إن في حاجات كتير ممكن تتغير. خلينا نتكلم عن بعضهم.

أولًا، الموقف.

حاجة بتحصل أنت مش عاوزها تحصل أو حاجة مش بتحصل وأنت عاوزها تحصل.

ثانيًا، العلاقة.

لما بيكون الخلاف مع حد احنا بنهتم لأمره بيكون الموضوع صعب.

بنقلق إننا ننفر الشخص ده مننا أو إننا ندمر العلاقة.

ثالثًا، هيكل السلطة.

الأشخاص دول ممكن يكونوا أعلى منك إداريا أو أدبيا، زي مديرك، أو والديك. وممكن يكونوا زيك، زميلك أو صديقك.

ممكن يكون موظف عندك أو بيتعلم منك.

الموضوع ممكن يكون معقد جدا طول ما في حد تحتك أو فوقك أو متساوي معاك في هيكل العلاقات دي.

رابعًا، العواطف والمشاعر.

إيه المشاعر والعواطف اللي ممكن الشخص يحس بيها، أو يعبر عنها، وإيه العواطف والمشاعر اللي أنت بتحس بيها لما تتخيل المحادثة دي؟

[P3]

خليني أديك سيناريو بسيط عشان تقدر تشوف تأثير الأربع متغيرات دول.

الموقف هو إنك بيجيلك اتصالات كتير من كريم اللي انت قابلته في غداء عمل.

بعد ما قابلت كريم تشربوا قهوة سوا، إكتشفت إن مقابلته ليك وراها أجندة خفية وهي إنه كان عاوز يدخل معاك في مشروع جديد.

أنت مضطر في الحالة دي تقول لكريم إنك مش مهتم ومش بتحب تحس بالضغط.

من ناحية العلاقة، فأنت معندكش مشكلة مع كريم، بس مفيش بينك وبينه تاريخ.

فممكن تشوفه تاني لأن انتوا في مجتمع شغل واحد، فأنت محتاج تحتفظ معاه بعلاقة لطيفة وصحية.

وبالنسبة لهيكل السلطة، كريم مش مديرك فأنت مش مضطر تقلق إنه يفصلك مثلا من الشغل.

فهو مجرد زميل ليك.

وأخيرا مشاعرك. أنت مش عاوز تجرح مشاعر كريم، وبدأت تتخيل رد فعله لو أنت قررت تخوض المحادثة دي معاه

هيحصل إيه لو فهمني غلط؟

إنت مش عاوز تحس بالإحراج في المرة الجاية اللي تشوفه فيها.

بتتخيل ردود أفعاله المحتملة، وبتتوتر، فبتقرر إن تجنب المحادثة دي مع كريم هو أفضل اختيار.

وفي نفس الوقت اللي أنت بتاخد فيه القرار، موبايلك بيرن وكريم بيتصل تاني.

فأنت بتضحك وبتقول لنفسك اهدى، ده سيناريو بسيط.

[P4]

بس هل فكرت في المتغيرات دي في الموقف؟

تجنب المحادثات الصعبة بيقل بشكل كبير وده لما تحلل قدامك المتغيرات اللي بتخليها صعبة.

عشان كده، عاوزك تفكر في محادثة صعبة وتوصف الموقف.

إيه اللي بيحصل وأنت مش عاوزه يحصل؟

أو إيه اللي أنت عاوزه يحصل ومش بيحصل؟

عرف العلاقة. من ١ لـ١٠

إيه نسبة اهتمامك بالشخص؟

وإيه المجازفة اللي أنت شايفها؟

وإيه ترتيبها في هيكل السلطة؟ هل هو أعلى منك؟ أقل؟ متساوي معاك؟

و إيه المشاعر اللي ممكن تظهر منك أو من الشخص التاني؟

الإجابة على الأسئلة دي هتدي لك الوضوح اللي أنت محتاجه قبل ما تبدأ أي محادثة صعبة.

[V4]

Identify hierarchy and patterns

[P1]

اشتغلت قبل كده مع مدير متنمر؟

أكيد كلنا إشتغلنا مع أشخاص من النوع ده

أنا أعرف مدير في شركة أدوية مشهورة جدا ، كان الكلام معاه صعب جدا وكان سريع الغضب. وكان بيزعق في الموظفين، برغم إن ده غير مقبول تماما في قواعد ولوائح الشركة.

وده صنع هيكل سلطوي الأكثر سلطة فيه بيستخدم تخويف الناس والأقل سلطة بيتجنبه.

لو كان الناس عندها شكوى كانت بتحتفظ بيها لنفسها وتتجنبه. حتى إن معظم الموظفين كان لو عندهم معلومات ممكن تفيد الشركة، كانوا بيخافوا يطرحوها على الساحة.

[P2]

خلينا نكتشف إزاي الأنماط وهياكل السلطة بتأثر على قدرتنا على النجاح في بدء محادثات صعبة.

فيه ٣ مستويات لهيكل السلطة. سلطة أقل، وسلطة متساوية، وسلطة أكثر.

مديرك عنده سلطة أكثر، وزمايلك عندهم سلطة متساوية لسلطتك، أما الموظفين والعاملين اللي بيشرفوا عليهم فليهم سلطة أقل.

بغض النظر عن الفئة اللي أنت فيها، الهيكل السلطوي بيأثر على المحادثة. وده لأن عقولنا متبرمجة على إنها تتجنب التهديدات وتقبل على المكافآت.

ولما بنتواصل مع حد أعلى مننا في المستوى، عقولنا بشكل طبيعي بتحطنا في وضع الحماية.

[P3]

لما حد بيقول أنا عارف الشخص ده هيتصرف إزاي، اللي بيعنيه فعلا إن هما الإتنين يعرفوا بعض من زمان. وبسبب التاريخ القديم ده إحنا بنتعامل سوا بأنماط معينة. سهل إنك تتعرف على أنماط الشخص التاني، لكن من المهم كمان تكون واعي بأنماطك أنت.

حدد موقعك في هيكل السلطة، هل عندك سلطة أقل أو أكثر أو سلطتك متساوية مع الشخص الآخر؟ وبعدين بص على الأنماط، إيه هو نمط الشخص اللي قدامك؟ وإيه هو نمطك؟ والأهم من ده إيه ممكن تعمله عشان تغير ردك النمطي؟ ممكن منقدرش نغير الهيكل السلطوي اللي احنا فيه، ولا نقدر نغير تاريخنا القديم ولا أنماط الآخرين. لكن نقدر نغير أنماطنا الشخصية. وده هيساعدنا إننا نتواصل بشكل أفضل.

[V5]

Do and not to Do during conversations

[P1]

مدير تنفيذي لشركة كان متضرر من قرار مجلس الإدارة أخذه من فترة قريبة.

قرارهم كان معناه إنه هيضطر يبدأ محادثة صعبة.

فهو عمل إيه؟

بعت رسالة منفعلة مقنعة عن طريق الإيميل.

لما رئيس مجلس الإدارة وصله الإيميل فهمه على إنه تهديد واعاد إرساله لباقي أعضاء مجلس الإدارة.

وفي المقابل هما انضموا للنقاش وعرضوا وجهات نظرهم وآرائهم.

واللي بدأ على إنه إيميل بسيط بقى مشحون جدا وكل ما يزيد عدد الناس في الإيميل، كل ما حدة النقاش بتزيد.

[P2]

أنا وأنت ممكن نتجنب محادثات صعبة كتير لو بس فهمنا المفروض نعمل إيه ومنعملش إيه.

أولًا، اتحكم في مشاعرك ومتبدأش محادثة وأنت مشحون عاطفيا. مفيش مشكلة إنك تحس بالمشاعر دي، مشاعرك هي اللي بتقول لك إن المحادثة دي لازم تحصل. بس لازم تخلي الوقت صح. مجرد ما تهدى فأنت في موقف أفضل إنك تبدأ المحادثة وتشارك فيها.

ولو لقيت نفسك متضايق، استنى شوية وادي لنفسك وقت تفكر في النتيجة النهائية اللي أنت عاوزها.

ثانيًا، اتكلم وجها لوجه و متستخدمش أي وسيلة إلكترونية في المحادثات الصعبة.

ولو حد استفزك بإيميله متقعش في الفخ. متعيدش إرسال الإيميل للآخرين ولا تسألهم عن رأيهم ولا تدافع عن نفسك بكل بساطة متردش.

اطلب منهم مقابلة وجها لوجه.

ولو ده مش متاح اطلب منهم اجتماع عن طريق التليفون.

[P3]

ثالثًا، اسعى لأنك تفهم وتتجنب إشارة أصابع الاتهام.

الرد الوحيد اللي بيكون موجود وأنت غضبان هو لوم الطرف الآخر واللوم ده غالبا بييجي من افتراضاتنا.

لكن افتراضك لنوايا سيئة ولومك للشخص الآخر هيخليهم يدافعوا عن نفسهم.

في الحقيقة أنت متقدرش تكون متنمر وتتوقع تعاون الآخرين. استنى لما يجيلك فرصة تسمع وجهة نظر الطرف الثاني قبل ما تجعل منه عدو ليك.

رابعًا، خليك مركز.

أنت غالبا شاركت في محادثة أخدت منحنى غير متوقع، الإحتمالات المتاحة هي إنك حصل لك تشتت ونسيت هدفك من المحادثة. لما ذهنك بيتشتت بنجادل على حاجات فاتت وحاجات ملهاش علاقة بموضوعنا الأساسي. الحل في إنك تفكر دايما في النتيجة النهائية اللي أنت عاوزها، عشان تتجنب أي إغراء في انك تخرج برة الموضوع.

[V6]

how to be ready for conversation

[P1]

كان فيه مرة مدير شركة بيقول لمستشاره الإداري واحد من المديرين اللي عندي فاشل.

فسأله إيه الحاجة اللي هو بيعملها ومش مفروض يعملها؟

فكان جوابه صعب أقولك، بس هو مش كويس.

فالمستشار كمل كلام وسأله إيه الحاجة اللي مش بيعملها ومفروض يعملها؟

فكان رده إنه صعب أوصف لك، بس حاجة واحدة أكيدة هي إني مش هجالس أطفال تاني.

من الواضح إن المدير التنفيذي محتاج يخوض محادثة مع المدير بتاعه، لكن هو مش قادر يستوعب بوضوح إيه اللي بيحصل.

[P2]

لو أنا وأنت مش قادرين نتكلم بوضوح عن إيه محتاج يتغير، فالتواصل بتابعنا هيفقد الوضوح والناس اللي إحنا في خلاف معاهم مش هيفهموا إحنا عاوزين إيه. فهيبان علينا إننا بنشتكي بس ، لكن إحنا نقدر نحضر نفسنا لمحادثة صعبة بحاجتين.

أولًا، إننا نكون واضحين في الموقف.

اسأل نفسك سؤالين.

الأول، إيه الشيء اللي الشخص ده بيعمله وهو مش مفروض يعمله؟

والثاني، إيه اللي الشخص مش بيعمله وهو مفروض يعمله؟

[P3]

على سبيل المثال، أنت شايف إن موظفك كمال سلوكه سيء، لكن مش قادر تفهم السبب.

باستخدام السؤالين، إيه اللي كمال بيعمله وهو مفروض ميعملوش؟

الإجابة كمال بيشتكي من الجدول لزمايله وهو مش المفروض يشتكي.

طب إيه اللي كمال مش بيعمله وهو المفروض يعمله؟

غير الشكوى، كمال المفروض يروح لمديره ويطلب منه يغير الجدول لأنه مش عاجبه.

دلوقتي أنت واضح فيما يخص التصرف ده، لكن ده لسه مش الوقت المناسب اللي تكلم فيه كمال .

[P4]

الخطوة الثانية الأساسية في التحضير لمحادثتك هي إنك تتخلص من أي مشاعر سلبية.

أنت بتشعر بالاستياء ناحية أحمد لأن شكواه استمرت لمدة طويلة.

قبل ما تتكلم معاه، أنت محتاج تتخلص من الطاقة السلبية دي.

وواحدة من الطرق اللي هتساعدك في التخلص من السلبية دي هي إنك تلاحظ أي أفكار سلبية أو أي كلمات سلبية أنت استخدمتها في وصف الشخص الآخر.

ممكن تقول قلت إنه شخص عنيد، أو مغرور، أو كسول، أو بيقول تعليقات سلبية بطريقة غير مباشرة.

[P5]

انت مش غلطان انك تحس بشعور سيء، ولكن أنت هتخوض محادثة أفضل معاه لو قدرت تتعامل معاه بشكل حيادي .

بدل ما تركز على عيوب أحمد اللي انت عارفها مسبقًا، ركز انتباهك على إنك إزاي تفيده.

جرب يكون عندك بعض الأفكار الهادئة عن أحمد وعن كونه بشر ممكن يخطيء ويصيب زينا كلنا، وإنه يستاهل فرصة عشان يتصرف بشكل أفضل.

لما تخلي مشاعرك حيادية ده هيساعدك تشوفه على إنه شخص هيساعدك في رحلة نضجك الشخصي. عشان كده متبدأش أبدًا محادثة وأنت مش قادر تفصل الموقف بشكل واضح. وإدي محادثتك أفضل فرصة للنجاح بإنك تتخلص من التصنيفات وتحول افكارك السلبيه لأفكار حياديه.

[V7]

How to control conversation

[P1]

سبب من الأسباب اللي بتخلينا نأجل المحادثات الصعبة هو خوفنا من إننا هنفقد السيطرة على المحادثة. وده بيحصل لما الشخص الآخر بيقول حاجة بتشتتك عن هدفك من المحادثة.

وبالتالي بتاخد منحنى مختلف تماما وبتلاقي نفسك بتتلاعب بالألفاظ مع الشخص الآخر وأنك فقدت التحكم تماما، فإزاي تقدر تخلي المحادثة تكمل من غير أي تشتيت؟ قبل ما تدعو الشخص الآخر للمحادثة، وضح له هدفك الأساسي والثانوي من الكلام.

[P2]

ناخد مثال

خلينا نقول إن المساعدة بتاعتك بتعمل شغلها بشكل جيد لكن دايما بتتأخر يوم أو اثنين في تسليم المشاريع. الهدف الرئيسي من محادثتك معاها إنك تأكد على أهمية تسليم الشغل في وقته.

والهدف الثاني إنك تعرف ليه بيحصل تأخير في التسليم.

وأنت بتحضر للمحادثة، حاول تتخيل إيه الملهيات اللي ممكن تحصل.

ممكن إنها تقول إنها شايفة إن ده مش عدل، أو مش دي الطريقة اللي كنا بنشتغل بيها قبل كده، أو رئيسي الثاني مكانش عنده مشكلة مع الموضوع، أو فيه أشخاص معانا في الفريق شايفين إنك متسلط.

[P3]

فإيه المفروض تعمله لو أي حاجة من دول اتقالت؟

بكل بساطة تعيد مسار المحادثة.

فمثلا أنت هتقول لها تسلم مشاريعها في الوقت المحدد.

وهي هتقول لك إن الآخرين مش بيحبوا الطريقة اللي أنت بتتصيد بيها أخطاءهم لو تعدوا الوقت المسموح.

قبل كده كان ممكن تخرج عن مسار الكلام، لكن دلوقتي هتقول لها إنها ممكن تكون صح لكن إحنا حاليا بنتكلم عنك وعن مشاريعك.

دلوقتي هي هتجاوب على سؤالك أو هتقول لك ليه هي بتعاني في وقت التسليم.

وفي الحالتين أنت هتكون حققت مهمتك وعرفت أصل المشكلة.

لكن ايه اللي ممكن يحصل لو المحادثة الصعبة مع واحد من زملائك؟

[P4]

خلينا نقول مع عادل.

أنت ملاحظ إنه بيسخر منك في اجتماعات الشركة والموضوع بيتسبب ليك بإحراج.

سلوكه، على الرغم من إنه هزار، لكن بيقلل من مصداقيتك وعملك الجاد في الشركة.

هدفك إنك تخلي عادل يبطل يقول نكت على شغلك.

وأنت بتتخيل المحادثة اللي هتدور بينكم، أنت شايف إن عادل هيقول حاجة زي أنا بهزر

فممكن ترد وتقول أنا متفهم، لكن بطلب منك تتوقف عن الهزار عن شغلي.

لكن نفترض إنه قال لك أنت حساس زيادة عن اللازم.

فأنت ترد وتقول ممكن أكون حساس فعلا، لكن أنا بطلب منك إنك تحترم رغبتي وتبطل تهزر في الموضوع. ممكن كمان يقول الناس التانيين مش بيتضايقوا لما بهزر معاهم في الموضوع فأنت تقول تمام، ممكن الناس التانية لا تمانع، بس أنا بطلب منك إنك تبطل.

[P5]

لاحظت الطريقة اللي استخدمتها؟

إنك تقر بأول جزء من كلامهم وبعدين ترجع تاني تطلب السلوك اللي أنت تفضله.

اتأكد إنك تسكت شوية بعد طلبك عشان تدي للطرف التاني الفرصة إنه يفكر في كلامك.

خلي دايما نبرة صوتك حيادية.

دلوقتي فكر في محادثة أنت محتاج تخوضها، وفكر في هدفك الأساسي والثانوي.

[V8]

How to avoid Exaggeration

[P1]

افترض إنك قائد لفريق رياضي مكون من مجموعة لاعبين.

في فريقك، عندك عماد.

عماد بيقاطع الناس لما بيكون دورهم في الكلام ودايما بيعبر عن آرائه بشكل واضح.

بعض اللاعبين بيسكتوا وبيبان عليهم الخجل والتردد مقارنة بعماد.

أنت حاولت تشارك أعضاء تانيين، لكن بعد أربع اجتماعات، الموضوع مش بيبقى سهل أبدا وأنت بقيت متضايق. هيحصل إيه لو قولت عماد، أنا زهقت من محاولة فرض سيطرتك في كل إجتماع؟

هتكون عنيف جدا، وهتُشعر باقي الأعضاء بالتهديد وهيخافوا يتكلموا في الاجتماعات بسببك.

وغالبا عماد هيشعر بالاتهام فهيدافع عن نفسه أو هيهاجمك.

[P2]

أخدت بالك من المبالغة والتصعيد؟

محتاجين نتعامل بحرص مع السلوكين دول لما يكون عندنا محادثة صعبة.

معظمنا مش واعي بعدد المرات اللي بنبالغ فيها.

بنقول حاجات زي أنا تعبان وخلصان تماما بدل ما نقول أنا مرهق وبنقول أنا ميت من الجوع بدل ما نقول أنا جعان والمبالغة في حد ذاتها مش مضرة أوي.

بنستخدمها عشان نوضح نقطة معينة أو نضيف تفاصيل ما لقصة.

[P3]

لكن لازم تتجنب المبالغة لما تكون بتخوض في محادثة صعبة وهنقول سوا إزاي.

أولًا، تحمل مسؤولية تجربتك.

من السهل إنك تلوم عماد على غضبك، لكن هتحصل على نجاح أكثر لو ببساطة ملكت مشاعرك.

خد بالك من الفرق بين أنا متضايق وبين عماد مضايقني

أنا متضايق، أنت مسؤول فيها عن مشاعرك

ثانيًا، افصل تجربتك عن الحدث اللي بيحصل في الوقت الحالي.

التجربة هي ضيق وهي حاجة تخصك، الحدث اللي بيحصل هو مقاطعة عماد لزمايله، وده يخص عماد.

ثالثًا، اطلب اللي إنت عاوزه.

متتكلمش عن قايمة فيها كل أخطائهم، وبدل ده اختار سلوك أو تصرف واحد أنت محتاج تغيره.

فمثلًا تقول لعماد إنك عاوزه الاجتماع الجاي يشجع شخص تاني إنه يشارك رأيه وبعدين يستني وميقولش رأي معاكس إلا لو ٣ أشخاص على الأقل اتكلموا وقالوا رأيهم.

رابعًا، اتكلم عن سلوك واحد محدد بدل التعميم.

اتخلص من كلمات زي دائما وأبدا.

افتكر إن المبالغة خلال محادثة صعبة بتؤدي للتصعيد.

لما تقدر تخرج عن إطار مشاعرك الشخصية وتشوف الموقف على حقيقته، هتقدر بوضوح تحدد المحادثة وتتأكد من إنك هتحصل على نتيجة إيجابية.

[V9]

Take the First Step

[P1]

مفيش طريقة واحدة تتعامل بيها مع محادثة صعبة.

ولكن فيه مخطط ونموذج نقدر نستخدمه عشان يساعدنا في التعامل مع المحادثات دي.

وده نموذج منهم بحب استخدمه.

النموذج مكون من خمس خطوات سهل لأي شخص إنه يمشي عليهم

اولا، إبدأ بتوضيح هدفك او غرضك.

ثانيا، بعد كده، قدم ملاحظات انت عملتها.

ثالثا، إسمع وشجع رد الفعل على كلامك.

رابعا، بعدين، قول طلبك، قول اللى انت محتاجه وعايزه.

خامسا، وفي الآخر خلص المحادثة بخلق نوع من المسئولية.

[P2]

تعالوا نجرب المخطط ده والنموذج بمثال عملي.

بتبدأ بتوضيح هدفك. ممكن يبقى حاجة زي كده.  
 سامي عايز اتكلم معاك بخصوص طريقتك في حفظ السجلات و إزاى ده بيأثر على أرقام مبيعاتك. انا عايز اتاكد ان متوفرلك كل حاجة تساعدك تحقق اهدافك.

بعد كده بتقول على السلوكيات اللى انت لاحظتها. ده ممكن يكون جزء صعب شوية. لأنك ممكن تقع في غلطة انك بتلوم أو بتفترض سلوكيات. والافتراض هنا بيخليه يظهر انه مش مهتم بالأرقام والخاصة بالمبيعات. هل بيهتم فعلا؟ طبعا إنت متعرفش. فقول بس حقايق بعيدا عن أي افتراضات. ايه اللى عمله بالفعل او معملهوش. على سبيل المثال، هتقول له أنا لاحظت انك مش بتستخدم نظام حفظ السجلات الاونلاين بكل بساطة شارك بملاحظاتك وخليك متأكد ان نبرتك متكونش فيها تهديد أو لوم.

[P3]

دلوقتي، سامي هيبقى محتاج يرد. شجعه على المشاركة في المحادثة عن طريق جملة زي ايه رأيك؟ أو قول لي ايه اللى حاصل أو قول لي ايه الخطوات اللى بتمشي عليها كده واحدة واحدة. وهنا ييجي الدور عليك انك تسمع. مش تتكلم. وانت بتسمع لرده ولو لقيت حجج كتير او لوم فده معناه انه في حالة مقاومة وعدم تقبل للكلام. رجع المحادثة تاني لمسارها.

[P4]

الخطوة الجاية هي انك تقول عايز ايه. فرضا انت اكتشفت ان سامي اصلا مخدش تدريب كامل على نظام حفظ السجلات اونلاين. فتعمل شوية تدريب تصحيحي ليه. لازم توضح انه هيكون في مسئولية ومحاسبة على اى قرار تتفقوا عليه.

بعد كده تأكد عليه إنك هتساعده وتحددوا موعد ثابت لقياس التطور.   
دلوقتي ممكن تكون بتسأل انا لو مشيت على المخطط والنموذج ده هتضمن ان الشخص الآخر يشتغل معاك.

والرد أنه للأسف لأ.

نجاح أى محادثة صعبة متوقف على عوامل متغيرة كتيرة.

ولكن ممكن تستخدم النموذج ده عشان يساعدك تكون متحكم في المحادثة ومركز على نجاح المحصلة النهائية.

[V10]

Know the reason

[P1]

لما بنقابل احتمالية الوقوع في محادثة صعبة، بنسأل نفسنا هل هتكون مجدية؟

هل تستاهل إننا نخوضها؟

ممكن بكل سهولة نقف عند السؤال ده ونحس اننا مش عارفين ناخد قرار.

ونفضل مترددين ما بين اللى عايزينه واللى مش عايزينه.

فأنت عايز تناقش مستوى الموظف السيئ وفي نفس الوقت مش عايز تجرح شعوره.

فأنت محتاج تحل مشكلة خلافك الداخلي قبل ما تمر بمحادثة صعبة بنجاح.

[P2]

أول خطوة هي أنك تركز على اللى انت عايزه قبل اللى انت مش عايزه.

لما هتركز على اللى انت عايزه، هيكون أسهل انك تحقق هدفك وتكمل في طريقك.

في حين لو ركزت على اللى انت مش عايزه ده هيخليك تماطل.

الخطوة التانية هي انك تلاقي سبب مقنع. السبب اللى عشانه محتاج تمر بالمحادثة الصعبة دي.

[P3]

على سبيل المثال، لو عايز تتكلم مع موظف عندك في أنه يحسن أداءه.

سببك في الحالة دي انك عايز تساعده يكون أنجح.

فا هتلاحظ ان السبب وراء المحادثة هو الصورة الأكبر وأنها خطوة للتقدم.

أما الاشياء اللى مش عايزها، فهي في الغالب عن الخوف من شعور الشخص ده الناتج عن المحادثة.

فأنت سببك انك تتكلم انه الموظف يتطور وينجح وفي نفس الوقت انت عارف انه لو متطورش ونجح فهتضطر تمشيه من وظيفته.

فدلوقتي انت لازم تفكر في الصورة الأكبر والأهم للموضوع، وهي تطوره مقابل الصورة الاقل اهمية وهي شعوره وقتها تجاه المحادثة.

ولأنك شايف الصورة الاكبر والاهم, فالمخاطرة تستاهل.

[V11]

Expect good result

[P1]

في الغالب لما بنتجنب محادثة صعبة، ده بيكون بسبب اننا بنستخدم مخيلتنا بطريقة سلبية.

فبنتخيل انه الشخص الآخر متعصب او متضايق.

بنتخيل خسارتنا لعلاقة او انه بيتحكم علينا من الناس بحكم معين، فبنتخيل نتيجة سلبية ديما.

احنا عايزين نستخدم قدراتنا في التصور والتخيل دي في اننا نتخيل عائد ونتيجة ايجابية.

تعالوا نعرف ازاى نوصل لنتايج ايجابية اكتر عن طريق التصور والتخيل، وعن طريق الكلام مع المستقبل.

[P2]

في الاول, احنا محتاجين نتخيل أو نتصور أنه في نهاية المحادثة الصعبة قدرنا نتحصل على نتيجة إيجابية. فلنفترض انك محتاج تعمل محادثة مع موظف عن أدائه ولكنك بقالك كتير بتأجلها. فأنت كنت بتتخيل الأسوأ, انه ممكن يستقيل وانت مش في وقت يسمح بده. أو انه ممكن يبكي, أو يلوموك أو يلوموا شخص تاني. أو يوصل الموضوع لأنه هيتخانق.

فبدلا من انك تركز على الأفكار دي، تخيل انت عايز الموظف ده يفكر ازاي ويحس بإيه بعد محادثتكوا.

[P3]

تخيل الموظف ده بيسمعلك وبينصت ليك.

تصور انه متقبل جدا لكلامك بخصوص تطوير مستواه.

تصور وتخيل نفسك بتقدر بنجاح تعيد توجيه المحادثة تاني لمسارها بعد ملاحظتك لنبرة او كلام سلبي.

ودلوقتي، تخيل انت هتفكر في ايه وتحس بإيه تجاه نفسك.

هتفكر في انه ازاى قدرت تتغلب على الاحساس بتجنب المحادثة دي. وتشعر بفخر وشجاعة.

وانك ناضج كفاية لأنك بتمر بمحادثة منتجة وذات نتيجة ايجابية.

بعد كده، تخيل المستقبل القريب.

تخيل نفسك انت والموظف بعد شهرين من دلوقتي.

في محادثة المتابعة هتلاقيك شايف نفسك بتهني الموظف على تطوره.

[P4]

بعد ما تتصور النتيجة الإيجابية، الخطوة التالية انك تسأل نفسك انت عايز توصل لإيه بدلا من أنك تشتكي من اللى انت مش عايز توصله.

فبدل ما هتقول انا مش عايزك تفضل تعمل نفس الغلطات. ممكن تقول انا عايز اساعدك تطور من مستواك بدلا من 75% تكون 90%.

فكلما كنت ايجابي أكتر وركزت على المستقبل، كلما قدرت انك توجد رد فعل ايجابي اكتر ووصلت اسرع لنتيجة إيجابية.

[V12]

Deal with resistance

[P1]

المحادثات الصعبة موجودة بكل الأشكال والأحجام.

بس إيه المشترك بينهم كلهم؟

المقاومة

المقاومة معناها إن المحادثة لن تحدث، أو إنها تمشي في اتجاه أنت مش عاوزه.

في أنواع كثير للمقاومة و هنحتاج نتعرف عليهم.

هنختصرهم في كلمة ساند

إس إيه إن دي

س أو ستاك او محشور

إيه أو أدهيرنج أو متعلق

إن أو نيجاتيف أو سلبي

دي أو دستراكتد أو مشتت

[P2]

خلينا نبدأ بستاك يعني محشور.

ودي معناها عدم قدرتك على اتخاذ قرار وتجنبك للأشياء اللي بتحصل لما تكون محتاج تتكلم عن حاجة لكن مش واثق إزاي، فتبدأ تأجل، أو تتجنبها تماما لأنك خايف من رد الشخص الآخر.

عشان تتخطى العقبة دي، محتاج تختار معاركك.

اسأل نفسك، إيه هدف المحادثة اللي أنا محتاج أخوضها؟

سببك لازم يعود بالنفع عليك وعلى الشخص الآخر.

فمثلا، المحادثة اللي محتاج تخوضها هتمنع حدوث مشكلة في المستقبل.

تصور النتيجة النهائية للمحادثة واختار تاريخ وابدأ محادثتك.

[P3]

تاني حرف هو إيه أو آدهيرنج أو ملتصق/متعلق.

وده فخ على فكرة.

لما تتعلق زيادة عن اللزوم بالطريقة اللي الطرف الآخر هيرد بيها.

اتخلى عن رغبتك في إنك تتحكم في الطرف الثاني.

ممكن يرفضوا فكرتك أو ممكن يغضبوا.

خليك جاهز لأي حاجة من دول إنها تحصل، وبالتالي تقدر ترسم حدود ليك مينفعش حد يتخطاها أو بكل بساطة تتخلى عنها.

الفكرة إنك متقدرش تتحكم في شخص ثاني لكن تقدر تتحكم في نفسك.

[P4]

بعد التعلق بتيجي الإن أو نيجاتيف أو السلبية.

الشكوى هي واحدة من أشكال السلبية اللي بتدل على المقاومة.

في محادثاتك، هتختبر مشاعر سلبية وهتسمع شكاوى من أشخاص آخرين.

إيه المفروض إنك تعمله؟

لو الشخص الآخر كان سلبي، خد نفس عميق وخليك مقدر مشاعره الحقيقية اللي هو حاسس بيها.

قول حاجات زي أنا فاهمك، أنا عارف إنك متضايق، وبعد كده غير مسار المحادثة بإنك تسأل.

إيه الإختيارات المتاحة ليك؟

واستخدم نفس الأسلوب مع نفسك.

لو لقيت نفسك سلبي وبتشتكي خد بالك إنك في حالة من المقاومة.

واسأل نفسك، إيه الإختيارات المتاحة لي؟

لما تلاقي الإختيار، بتلاقي القوة.

[P5]

وأخيرًا الدي أو ديستراكشن أو التشتت.

التشتت يشبه بشكل كبير التجنب، لكن أنا بفرقهم عن بعض بأن التجنب يحدث قبل المحادثة، والتشتت بيحدث في خلالها.

التشتت بيحصل لما الطرف الآخر يبدأ يحس بالمقاومة وبعدين يبدأ يلومك، أو يغضب، أو يعمل أي شيء عشان يغير تركيز ومسار المحادثة.

لما تشعر إنك مشتت مطلوب منك تعمل الحاجات دي.

خد نفس وقول خلينا نرجع نركز على الموضوع اللي بنتكلم فيه.

التدريب ده هيجهزك إنك تتخطى المقاومة وتعمل محادثة مفيدة ومثمرة.

[V13]

Be a good listener

[P1]

من السهل إنك تسمع لما تكون متفق مع الكلام اللي بتسمعه.

لكن كل ما تزيد صعوبة المحادثة، كل ما تزيد أهمية الإستماع.

لو في مرة لقيت نفسك في جدال، وبتتصارع مع الطرف الثاني بالألفاظ، افتكر إن الشخص اللي بيسمع الأول هو الشخص اللي بيتحكم في مسار المحادثة. وأنا بسمّي ده استماع جيد.

[P2]

و الاستماع الجيد هي أداة ممكن تستخدمها للتحكم في نبرة واتجاه المحادثة الصعبة.

الإستماع الجيد معناه إنك تتحكم في رغبتك الملحة إنك تكون صح، وإنك تتفهم، وإنك تفوز. وفي أبسط أشكالها [. هي تدريب وعادة ممكن تكتسبهم. وبتعمل في الحالتين، لو أنت اللي هتبدأ المحادثة الصعبة أو لما أنت تكون الطرف الثاني منها. الإستماع الجيد هو عن مفهوم الإستماع أولا. لأن لحد الشخص الآخر ما يحس إنه مسموع فأنت كلامك هيقابله الدفاع عن النفس وعدم الإتفاق معاك. طبعا حقك أنك كمان تكون مسموع. فتسأل نفسك انا دوري امتى؟ وانا فاهمك لكن لازم يكون في شخص هو اللي هيسمع الأول.

[P3]

الشخص اللي بيسمع الأول بيغير المحادثة. من خبرتي إنك لما تسمع لشخص الأول ويحس إنه مسموع بيكون عنده استعداد إنه يسمع تاني. أنت حتى مش مضطر إنك تتفق معاه في الكلام. كل اللي محتاجه إنك تعترف بحقيقة مشاعره ويكون عندك فضول حقيقي إنك تفهم وجهة نظره. تعالى نشوف سوا إزاي نتدرب على طريقة الإستماع الجيدة.

أولًا، اللحظة اللي حد يقاوم فيها أو يقول حاجة معينة تستفزك، خد نفس عميق.

وابني مساحة صغيرة بين التحفيز والرد عشان تقدر تفرق بين الرد ورد الفعل نتيجة لعادات قديمة.

بعدين قول حاجة زي أنا فاهمك أو أنا متفق معاك. وهما بالتالي ممكن يتفهموا ويعرفوا إنك مكنتش تقصد اللي اتقال.

[P4]

مجرد ما يتفقوا معاك اسكت وتجنب الرغبة في إنك تجادل. هتجيلك الفرصة إنك تقول وجهة نظرك. اديهم فرصة تانية إنهم يكملوا كلامهم. اسألهم اذا كانوا لسه حاسين نفس الإحساس. لحد ما يحسوا إن أنت فاهمهم فعلا مش هيسمعوا وجهة نظرك التانية. بالعكس هيحسوا بالتهديد وهيكملوا جدال وهيطلعوك غلطان. لكن لو ركزت وخدت بالك من التغير اللي هيحصل لما يحسوا إنهم مسموعين. هيكونوا منفتحين أكثر وعندهم فضول إنهم يفكروا في وجهة نظرك. سلوكهم هيكون ألطف. افترض إنك هتحتاج وقت قبل ما تعرض موضوعك. ممكن تنهي المحادثة وتعرّف الطرف الثاني إن لسه عندك كلام تقوله لكن محتاج وقت بعدين هترجع وتكمل.

وده هيديهم وقت إنهم يكونوا منفتحين أكتر معاك. الإستماع الجيد هو جسر بيساعدك تغير مسار المحادثة لمسار إيجابي وبالتالي أنت تقدر تصنع فعل متماشي مع الموقف.

[V14]

Don’t meet resistance with resistance

[P1]

عشان تجمع شجاعتك وتبدأ محادثة صعبه دي حاجه مش سهله أبدا ، وده لانك بس هتلاقي المقاومة من الأشخاص الآخرين.

هم مش بيتفقوا معاك، ومش بيفهموا، ومفيش عندهم استعداد للتعاون.

بيغيروا المحادثة عشان يشتتوك.

لكن أكبر فخ في المحادثات الصعبة مش مقاومتهم، ولكن لما أنت بتقاوم مقاومتهم دي

إيه معنى إنك تقاوم مقاومتهم؟

معناه إن هم عندهم رد عاطفي للكلام اللي أنت قولته، وردهم العاطفي ده بيستفزك.

العواطف بعد كده هي اللي بتكون متحكمة وأنت بتفقد سيطرتك على المحادثة.

خلينا نلقي نظرة على الأربع عوامل دول وهم

اولا الغضب

ثانيا الجدال

ثالثا الرضوخ

رابعا التجنب

[P2]

لما حد بيقولك أنت غير عادل بالمرة وأنت ترد عليه وتقول كنت عارف إنك هتقول كده فأنت بقيت غضبان منه لأنه غضبان منك.

الجدال لما بيقولوا أنت مش فاهم وأنت تقول لا، أنت اللي مش فاهم فأنت بتجادل لأنهم بس غير متفقين معاك.

الرضوخ وهو لما تستسلم. لما يقولوا ماشي، الموضوع ده مش عاجبني وأنت تقول أوك، أنا غيرت رأيي.

فأنت غيرت موقفك عشان هم مش مرتاحين.

وبعدين ييجي التجنب.

التجنب بيحصل قبل وحتى خلال المحادثة لأننا بنقاوم ردود أفعالهم.

فإيه هي الخطوات اللي ممكن ناخدها عشان نتوقف عن مقاومة مقاومتهم؟

الخطوة الأولى، هي استخدم خيالك.

والثانية اخلق مساحة .

والثالثة هي الإقرار.

[P3]

في الخطوة الأولى، تخيل الأنواع المختلفة للمقاومة اللي الطرف الآخر ممكن يظهرها.

ممكن لا يتفقوا معاك، ممكن يجادلوك، ممكن يشتتوك، وممكن يلوموك.

استخدم خيالك عشان تجهز نفسك قبل المحادثة.

وبعدين تاني خطوة اخلق مساحة.

خلال المحادثة، لو قاوموا خليهم يخلصوا، متحاولش تغير الموضوع، ومتحاولش تهديهم، وطبعا متغلطهمش. اخلق مساحة ليهم يردوا فيها. خمس ثواني هيكونوا زي خمس ساعات، لكن اتنفس وخلي اللحظة تعدي.

وأخيرا، الخطوة الثالثة، الإقرار.

اعترف بحقيقتهم وصدقها. مثلا لو قالوا أنت مش فاهم رد وقول ممكن انا فعلا مش فاهم.

قر بوجهة نظرهم واطلب منهم يوضحوا الموضوع ليك أكثر. ممكن تقول ممكن أكون مش فاهم، بس أنا عاوز أفهم أكثر. ولما يبدأوا يتكلموا قول لهم دلوقتي أنا فهمت.

فاللحظة دي طبيعي الشخص الآخر هيبدأ يهدى وده بسبب إنك فضلت المتحكم في المحادثة ومبينتش رد فعل عاطفي على عواطفهم. دلوقتي أنت في مكان أفضل وتقدر تطلب منهم اللي أنت عاوزه وتخليهم يسمعوك.

[P4]

إنك تسمح لحد بالمقاومة من غير ما تضيف مقاومتك الشخصية هو إنك تتحكم في عواطفك وتفضل حاضر بالرغم من الرغبة في الغضب والجدال والإستسلام. المهارات دي بتاخد كثير من التدريب، لكن العائد بتاعها هو القدرة على تحويل التعاملات الغير مفيدة لآخرى مفيدة.

[V15]

How to test resistance

[P1]

المقاومة في المواقف الصعبة ممكن تظهر بصور مختلفة.

الناس بتشتكي وبتجادل وبتأجل وبيتجنبوا المحادثة من الأساس.

المقاومة هي حاجز كبير في طريق التقدم والنضج والإنتاج.

[P2]

ممكن يقولوا أنت مش مديني أي اختيارات، ده مش عدل، أنا معنديش الوقت الكافي إني أعمل اللي أنت طلبته مني، الموضوع هيكلف كثير، اللي أنت بتطلبه ده مش ممكن يحصل، أنا قولت لك إني بالفعل جربت ده.

إيه الحاجة المشتركة بين كل العبارات دي؟ عدم رغبة في الفعل. لما يكون هناك عدم رغبة بيكون في ركود. ولا شيء يحدث بدون عدم رغبة لأنها نقطة الإرتكاز.

[P3]

لما بتبدأ محادثة صعبة، لازم تتوقع إن الشخص الآخر هيقابلها بعدم الرغبة.

ممكن تكون هتشاركهم أخبار مش لطيفة أو بتطلب منهم يعملوا تغيير معين. ومع التغيير بييجي عدم الراحة، ومع عدم الراحة بييجي بعض المقاومة، ومع المقاومة بتيجي المحادثات الغير مثمرة.

فيه طريقة ممكن نعمل بيها اختبار للمقاومة بدون ما نكون محاصرين.

[P4]

على سبيل المثال، خلينا نقول إنك واضح تماما مع الشخص الآخر فيما يخص التغيير اللي مطلوب منه يعمله. في الحالة دي أنت محتاج حد يتصل بواحد من العملاء المتضايقين ويعتذر ليه عن خطأ صدر منه. حاوط طلبك بالعبارة السحرية دي، هل عندك استعداد؟

فمثلا تقول سامح ، عندك استعداد تتصل بمستر جمال وتعتذر له على الشحن المتأخر؟

كلمة هل عندك استعداد أو هل تقدر بتوحي إنه عنده اختيار في الأمر، لكن اللي أنت بتعمله هو اختبار لمقاومته.

[P5]

خلينا نفترض إنه عنده مشكلة إنه يكون متواضع وقاوم طلبك، وقال لك حاجة زي إنها مش غلطته فهو مش مضطر يعتذر. دلوقتي التحدي بتاعك إنك تفضل حاضر ومتسمحلوش إنه يشتتك عن هدفك أو إنه يقودك لمحادثة مين المفروض يلام على الأمر وليه هو مش ضروري.

فاستخدم العبارة السحرية تاني لكن المرة دي هتربط العبارة بالحقيقة بتاعه سامح.

خد بالك من الطريقة المستخدمة هنا.

أنت لا تقاوم مقاومته.

أنت بكل بساطة هتفضل مركز على طلبك.

اختبارك للمقاومة بسؤالك هل تقدر؟ أو هل عندك استعداد؟ هيعمل فرق كبير لو أنت اتعلمت إزاي تحترفه وبالتالي هيدلك خلال عمل المحادثة الصعبة.

[V16]

Dealing with stubborn people

[P1]

معظم المحادثات الصعبة يمكن اختزالها في نقطتين أساسيتين

سؤال شخص ما لتغيير شيء معين.

أو تصحيح خطأ ما في الماضي أنت ارتكبته.

[P2]

لكن المحادثة هي فقط نقطة البداية.

أنت متقدرش إنك تجبر إنسان إنه يتغير، وحتى لو المحادثة هتدور حول خطأك أنت اللي محتاج يتصلح، أنت ماتقدرش ترغم شخص إنه يسامحك.

عشان كده هتعمل إيه لو استمروا في مقاومتهم لجهودك؟

[P3]

فكر في تلات حاجات، التقبل والحدود والتغيير.

أولًا، أنت ممكن ببساطة تتقبل الموقف.

لو دخلت في محادثة أنت ملكش فيها تحكم أو سلطة، التقبل هو أفضل اختياراتك. دلوقتي بسبب إنك مش شايف أي اختيارات حقيقية مش سبب إنك تتجنب المحادثة ككل.

لو في أمر ملّح، فالمحادثة لازم هتتكلموا فيها.

هقولك ليه. لحد ما الناس تعرف إن في مشكلة مش هيقدروا يعملوا تغيير. لازم تديهم اختيار.

[P4]

خلينا نفترض إن عندك موظف مش بيحقق التارجت بتاعه في المبيعات.

أنت بتحب الموظف ده ومش عاوز تفصله عن الشغل.

و قولت له الكلام ده لكن مفيش حاجة اتغيرت.

فأنت ببساطة تقدر تقبل قرارك وماتفصلهوش لحد ما يتوفر ليك اختيار آخر.

[P5]

أو تستخدم الطريقة التانيه فا ممكن تعمل حد معين.

فا مثلا، حط له مدة زمنية ولتكن 4 أسابيع عشان تساعده يوصل لهدفه.

وأخيرا ممكن تستخدم الطريقة التالته لو لاقيت انه بردومش قادر يوصل لهدفه، فا تقدر تنقله لقسم تاني أو تشيله من مركزه.

المحادثات ذات الهدف ليها القدرة إنها تطور العلاقات وظروف العمل والإنتاجية.

لما بيكون حد معندوش رغبة، فالمحادثة لازم تتم في كل الأحوال.

وحتى لو قاوموا فأنت عندك ٣ اختيارات وهم، إنك تتقبل مقاومتهم، أو تحط حدود أو تعمل أنت التغيير بنفسك.

[V17]

How to take a serious decision

[P1]

لو فاكر إن المحادثات الصعبة في حياتك الشخصية هتكون أسهل منها في حياتك المهنية فأنت غلطان.

وده عشان أكبر حاجز في كل محادثة صعبة هي المشاعر.

فكر فيها، أنت محتاج تتكلم مع المدير بتاعك في خطأ أنت عملته، لكن أنت خايف. أو محتاج تقول لشريك حياتك إنك سحبت من البنك أكثر من اللازم ولكن برده خايف.

أو مثلا لو أنت موصلتش لتارجت المبيعات بتاعك، فالتيم مأخدش البونص.

وأنت حسيت بالإحراج. أو إنك محتاج تعتذر لصديق إنك كذبت عليه لكن حاسس بالخجل منه.

احنا كائنات عاطفية بطبعها. سواء كنا في البيت أو في الشغل مش بنقدر نحط مشاعرنا على جنب.

[P2]

التجارب اللي بنمر بيها في حياتنا الشخصية وحياتنا المهنية متشابهة. فين وإزاي بتعبر عنها دي حاجه بتعتمد على البيئة المحيطة بيك. وعشان كده محتاج تفهم أكثر الثقافة اللي حواليك والبيئة اللي أنت عايش فيها. خلينا نتكلم عن البيئة العملية. ثقافة المنظمة اللي أنت جزء منها واللي بتأثر على قدرتك على التعامل مع الخلاف.

[P3]

ولكن ماذا عن بيزنيس العائلة اللي بيختلط فيه العلاقات الشخصية بالمهنية؟ احتمالات الدراما فيه بتتضاعف لأنك مضطر تتعامل مع مزيج من ثقافة العائلة وثقافة العمل. مفتاحك للقدرة على خوض محادثات صعبة في حياتك الشخصية والعملية هو الوعي. وده الواجب بتاعك. امسك ورقة وقلم أو الكمبيوتر بتاعك وجاوب على الأسئلة دي. إيه المشكلة الملحة اللي أنت بتواجهها؟ هل هي شخصية أو مهنية؟ إيه هي الحواجز الثقافية؟ وإيه هي الحواجز العاطفية؟ خليك تلميذ للبيئة بتاعتك سواء كانت شخصية أو مهنية، وبعدين صمم طريقة التعامل بتاعتك وأنت بتشارك في المحادثة الصعبة.

### [V18]

Conclusion

[P1]

سواء كنت متعود انك تتجنب او تتصرف بعدوانية

سواء كنت من النوع العاطفي أو المنطقي

أيا كانت طبيعتك، فإنت بتضطر لإجراء مناقشات صعبة

وهتواجه مقاومة

وهتلاقي نفسك عاوز تقاوم إنت كمان

بس دايما فيه حل

إستعمل الحاجات اللي إتعلمناها مع بعض

خليك مستمع رائع.

وفي النهاية بشكرك على حضور الكورس، وأتمنى لك وأتمنى لزملائك وشركتك، النجاح في العمل وفي الحياة