

استخدام مهارات حل النزاعات

محاولة الصفح والمضيّ قدماً

استخدام مهارات حل النزاعات: محاولة الصفح والمضي قدماً

ما أثر الصفح في مفاوضات الأعمال والعلاقات الشخصية؟

في مفاوضات الأعمال، عندما يعتذر الطرف المقابل عن ضررٍ أو إساءة، هل ينبغي أن تصفح وتمضي قدماً؟ وماذا إن كان الصفح بعيد المنال؟ تقدّم أبحاث حل النزاعات لإيلين والدمن وفريدريك لِسكن إرشادات للتعامل مع هذه اللحظات وتحديد ما الذي يعنيه «المضي قدماً» على نحو واقعي.

نصائح من «دليل المفاوض»

- ❖ تكتب والدمن ولِسكن في فصل من The Negotiator's Fieldbook نقابة المحامين الأميركية، (2006) أنّ الصفح ليس عنصراً أساسياً في التفاوض؛ فقد تتمكن من بلوغ خط النهاية رغم استيائك الشديد من الطرف المقابل أو كرهك له. لكن عندما تعاني من مظلمة، قد تقع في حلقة من الغضب والشفقة على الذات والضعيفة، ممّا يعرّضك لمزيد من الصراع وللضغط النفسي والجسدي.
- ❖ ولأن مجرد تذكّر تجربة مؤذية يطلق استجابةً كيميائية حيوية للضغط، فإن تجاوز اللوم يمكن أن يساعدك على تنظيم مشاعرك بشكل أفضل وحتى خفض ضغط الدم، كما وجد الباحثون. وتكتب والدمن ولِسكن أنّ للفوائد الصحية التي يقدّمها الصفح أثراً تحويلياً في النزاع.
- ❖ في إحدى دراسات «مشروع ستانفورد للصفح»، جُمع أشخاص من طرفي الصراع في إيرلندا الشمالية ممّن تكبدوا خسائر شخصية بينها فقدان أحبّاء في أسبوع من تدريب على الصفح. وبعد ستة أشهر، انخفضت تقييمات المشاركين لشدة أذاهم بشكل ملحوظ.

استخدام مهارات حل النزاعات: محاولة الصفح والمضي قدماً

نصائح من «دليل المفاوض»

- ❖ -عموماً، وُجد أنَّ تدريب حل النزاعات يشجّع الناس على تنمية تعاطف أكبر تجاه من أساءوا إليهم، وعلى إعادة صيغة قصّة «الضحية» إلى قصّة «تغلب على الشدائد».
- ❖ في سياق المفاوضات، قد يُحسن الصفح الناتج عن اعتذار صادق وفي توقيت مناسب احتمالات التسوية ويُصلح العلاقات.
- ❖ هذا لا يعني أنَّ الصفح دائماً ممكن أو حتى مغوب. فكلّما كان الصدمة أكبر، قلّ استعداد الناس للمصالحة. وتشير دراسات مبادرات قضائية في رواندا وجنوب أفريقيا ما بعد الفصل العنصري إلى أنَّ الضحايا يحتاجون إلى شعور بالاستقرار الاقتصادي والنفسي قبل أن يتمكنوا من حشد القوّة للصفح عمّن ألحقوا بهم الأذى.
- ❖ لكن إن كان التخلّي نفسياً عن المظلومية يروق لك، فكيف تزيد قدرتك على الصفح؟ قد تعتمد قابليتك لصفح عمّن آذاك على معتقداتك حول الطبيعة البشرية، وفق نتائج تجربة عام 2010 لمايكل هازلهورن (جامعة ويسكونسن-ميلووكي) وموريس شويتزر وأليسون وود (جامعة بنسلفانيا).
- ❖ -واجه المشاركون خصماً انتهك ثقتهم مراراً في تفاوض محوسب قبل أن يعتذر أولئك الذين آمنوا بأن الطابع الأخلاقي يمكن أن يتغيّر مع الزمن كانوا أكثر ميلاً إلى الثقة بخصومهم بعد الاعتذار مقارنةً بمن اعتقدوا أنَّ الطابع الأخلاقي ثابت.
- ❖ -تشير النتائج إلى أنَّك تستطيع زيادة قدرتك على الصفح بترك المجال لاحتمال أن يكون الطرف المقابل الذي يقدّم اعتذاراً يبدو صادقاً وقادراً على النمو الشخصي.

استخدام مهارات حل النزاعات: محاولة الصفح والمضي قدماً

خلاصة الأمر: استخدام مهارة حل النزاعات لمحاولة الصفح والمضي قدماً هو عملية تهدف إلى تحويل الخلافات إلى فرص للنمو. تعتمد هذه العملية على الاستماع الفعال، وفهم وجهات النظر، والتعاطف مما يمهد الطريق لطب صفحة الماضي والتسامح وبناء علاقات أقوى وأكثر صحّة.



شكراً لكم