

التعامل مع الاعتراضات | مخطط تفكير وعمل للموجهة

تحضير قبل اللقاء

أسئلة واستعدادات للاعتراضات المتوقعة

- أسئلة نطرحها على أنفسنا: أي تحديات وأنماط تعامل في الفعالية قد تُحدث صعوبة أو اعتراضاً؟

للإجابة، يجب أخذ ما يلي بعين الاعتبار: المرحلة التطورية للمجموعة، الانتقالات، أحداث اللقاء السابق، المميزات الشخصية للمشاركين وأجواء العمل في المجموعة.

- ماذا يمكن أن نعمل لتخفيف الصعوبة؟

مثلاً: تقديم شرح ومعلومات تعزز الشعور بالأمان واليقين.

إضفاء شرعية للتفاوت في الوثيرة، طرق العمل والاستجابة – بحث تخلق الموجهة ثقافة التقبل وإتاحة الفرص. الحديث الصريح عن الصعوبات المتوقعة ومنح الشرعية للمشاعر التي قد تظهر خلال اللقاء.

خلال اللقاء

تشخيص الوضع في الغرفة على أنه اعتراض

ليس كل نقد أو خلاف في الرأي يُعتبر اعتراضاً. نحدد الاعتراض وفقاً لما يلي:

- مشاعرنا: ضغط، زعزعة، تهديد، تأهب، غضب.
- الأجواء في الغرفة: تجنب، عدوانية، سلوك هجومي، توتر، عدم ارتياح، عدم القدرة على التقدّم نحو الهدف رغم المحاولات.

التعاطف مع الذات

الإعتراف وتقبل المشاعر التي تتناوبني يؤدي إلى الهدوء العاطفي والجسدي.

جُمّل أقولها لنفسى: من الطبيعي أن تؤدي مثل هذه الحالة إلى الضغط، الشعور بالتهديد، الهلع والغضب. حالات الاعتراض تؤثر عليّ، لأنها كثيرة وأنا لوحدي، أو لأن هناك الكثير لإتمامه والقيام به. هذا ليس ضديّ، هذا تعبير عن صعوبة وضائقة يواجهونها، وأنا العنوان لتوجيه هذه الصعوبات.

الاعتراضات هي جزء ضروري من سيرورة النمو والتغيير – من الجيد أنها وصلت إلى الغرفة، وسنتمكّن من معالجتها معاً.

التفرغ للإصغاء

الهدوء الجسدي (الذي شعرنا به في الجسد) الناتج عن المرحلة السابقة يساعد على إعادة توجيه الانتباه إلى المجموعة. يتوقّف كل هذا "الصخب"، تتغيّر وثيرة ردود الفعل، وأصبح أكثر تفرغاً للإصغاء العميق للرسائل العاطفية الكامنة في جذور الاعتراض.

اختيار تكلمة التدخّل

في هذه المرحلة عليّ أن أختار:

أ. إمّا الاكتفاء بسيرورة داخلية من الهدوء، التفسير، الفهم والتعاطف، على أمل أن تُغيّر الأجواء وتؤثّر إيجاباً على القدرة على العودة إلى العمل الفعّال.

ب. تخصيص الوقت لخلق حوار علني، يهدف إلى فهم ما يدور يجري في المجموعة بشكل أعمق، مما يتيح العودة إلى العمل بعد معالجة الصعوبات.

لأتمكن من الاختيار، سأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- الوقت المتاح لي.
- شدة الاعتراض.
- المكاسب التي أحققها من الحوار الجماعي الذي ينشأ، والتكاليف المحتملة له التي قد يجنيها.

سيناريو أ:

تغيير داخلي يؤثر على ما يحدث في الخارج

- الإصغاء بانتباه وبشكل غير دفاعي لما يحدث ويُقال في الغرفة.
- تفسير لما يحدث – فهمت مصادر الاعتراض.
- متابعة الفعالية مع حساسية متجددة للسياق والحالة.
- إعادة اختيار النقاط المركزية والتعليمات.
- تدخلات تعاطفية أثناء متابعة الفعالية.

سيناريو ب:

إبطاء وتيرة الفعالية والتقدم، من منطلق الاعتراف بمساهمة الحوار في تعميق السيرورة

- إبراز وتوضيح الحالة في الغرفة من قبل الموجهة ودعوة المشاركين للتعقيب.
- طرح سؤال حول العوامل التي أدت إلى الصعوبة والاعتراض – مشاعر وأحاسيس.
- طلب آراء ومواقف أخرى، والتي بمقدورها أن تُحدث توازناً وتقترح وجهات نظر جديدة تُخفف من الصعوبة والقلق.
- إضفاء الشرعية والمصادقية على المشاعر والصعوبات التي ظهرت. الشعور بالإصغاء والفهم قد يخفف من جدة المخاوف وبيّح المجال للعودة إلى السيرورة.
- جمع الآراء المختلفة التي ظهرت في النقاش وصياغتها، وربطها بمحتوى اللقاء أو بأهداف السيرورة.
- إعادة التخطيط للعودة إلى العمل:
 - نتحدث بصراحة عن العودة إلى السيرورة.
 - نسأل: كيف نعود الآن؟ ما الذي يمكن أن نفعله الآن؟
 - نغلق جميع الجوانب التي ما زالت مفتوحة.
 - نعود معاً إلى العمل من بناءً على الاستنتاجات الجديدة التي توصلنا إليها.

في حالات معينة، يمكن اختيار سيناريو أ، وإذا استمرت الصعوبة – يمكن الانتقال إلى سيناريو ب.

تم تطوير المخطط من قبل ليلاخ بناي.