**التعامل مع المواقف الصعبة أثناء الاجتماع:**

يعتمد نجاح الاجتماع على تفاعل المشاركين و مدى مساهمتهم بفاعليه في تناول الموضوعات المطروحة و المشاكل التي يراد حلها, لكن يفرز ذلك التفاعل صراعاً بين المشاركين وحدة في النقاش و اختلافا في الرأي مما ينتج عنه بعض المواقف الصعبة بين أفراد المجموعة المشاركة.

و الحل يمكن في مقدرة رئيس الاجتماع على إدارة و توجيه لتحقيق أهدافه و يقع تحت مسئوليه مدى نجاح أو فشل الاجتماع و نورد أدناه بعض الموقف الصعبة و كيفية التعامل معها.

1. **الشخص الذي يريد الهيمنة على الاجتماع:**

بعض المشاركين يحاولون السيطرة على الاجتماع و احتكار النقاش و قد يكون مرد ذلك الخبرة أو الوضع الوظيفي أو المكانة الاجتماعية أو حتى أو حتى تخيل الشخص بأنه مميز.

* كيفية التعامل مع هذا الموقف:

على رئيس الاجتماع في هذه الحالة توجيه أسئلة مباشرة للآخرين لإشراكهم في النقاش.

إذا لم تنجح هذه الطريقة و أستمر الشخص في هيمنته على الاجتماع, يمكن لفت نظره إلى ذلك أثناء الاستراحة بطريقة لبقه.

1. **الشخص الكثير النقاش:**

هذا الشخص كثير النقاش و بالتالي يمكن أن يقاطع رئيس الاجتماع عند ذكر أي نقطة أو أبداء رأى, و قد تكون هذه عقدة لدى الشخص لشعوره بأنه يفهم كل شيء و قد تكون معلومة خاطئة و لكنه يقاطع المتحدث دائماً.

* كيفية التعامل معه:على رئيس الاجتماع توجيه أسئلة مباشرة لمشارك آخر و إعطاء المجموعة رصيدها للتعبير عن شعورها و التعليق و الرد على ملاحظات و سلوك مثل هذا الشخص.

1. **الناقشات الجانبية:**

هذه المشكلة تحدث في الغالب عندما يكون عدد المجموعة كبيراً جداً, لذلك تبدأ مناقشات جانبية بين أثنين أو ثلاثة من المشاركين.

* كيفية التعامل معها:

أحد الأساليب هنا أن يطلب الذي يدخل في المناقشة الجانبية إن يعبر عن رأيه أمام المجموعة حتى يستفيد الجميع من فكرته, و طريقة أخرى هي أن يصمت رئيس الاجتماع و يكف عن الحديث و ينظر إلى ذلك الشخص ليكف عن النقاش الجانبي.

1. **الشخص الذي لا يشارك:**

يقدر ما نجد في أي المجموعة أشخاصاً يتحدثون كثيراً, بقدر ما نجد بعض الماركين الصامتون, و لكن من الواجب رئيس الغ<تما أن يطين كل سائحة لإشراكهم.

* **كيفية التعالم معهم:**

أن يوجه إليه الرئيس الاجتماع سؤالا مباشراً في مجال اختصاصه الذي يعرفه جيداً.

1. **المشارك العدائي:**

أحياناً يكون بعض المشاركين ذوي النوايا السيئة نحو الرئيس, أو ربما ينظرون أن الاجتماع مضيعة للوقت.

* **كيفية التعامل معه:**

بدءا يجب توضيح أهداف الاجتماع بطريقة واضحة و منطقية لا تعطي فرصة لمثل هذا الشخص أن يستثار و التعامل مع مثل هذا المشارك تشوبه الكثير من الحساسية و يحتاج إلى دبلوماسية و حنكة لامتصاص غصبه و انفعاله و إشعاره بأن مساهمته في الاجتماع مهمة.

**بعض المواقف الأخرى /**

1. **ترغيب المشاركين للانتباه و المشاركة:**

من الضروري جذب انتباه المشاركين و ترغيبهم في المشاركة في ما يدور في الاجتماع و تحفيزهم لإبداء أرائهم دون حرج.

* **كيفية التعامل معهم هنا نجد استعمال وسائل التدريب المنتزعة مفيدة مثل/**
* المساعدات السمع بصرية (شرائح / رسومات / فيديو / تلفزيون .. الخ)
* الحالات الدراسية و المشاكل الواقعية.
* صوت المتحدث(رئيس الاجتماع) بالانخفاض تارة و العلو تارة أخرى.

1. **بدء النقاش:**

* توجيه الأسئلة من قبل الرئيس الاجتماع.
* حالات دراسية(حقيقة أم افتراضية), ثم مناقشتها.
* طلب المشاركين التحدث عن خبراتهم الشخصية.

1. **متابعة سير الاجتماع:**

* تلخيص النقاش
* عدم الانتباه للنقاط خارج الموضوع.
* الاستفسار عن طريق توجيه أسئلة مباشرة.

**4- تناول المواضيع الحساسة :**

* توقع المواضيع الحساسة و التعامل معها بحنكة.
* إذا استمر طرق تلك المواضيع يجب التزام الحياد.
* التركيز على تناولها بموضوعية.
* عدم الوعد باتخاذ خطوات عملية من قبل الإدارة العليا.

**5- دفع النقاش إلى الهدف المنشود:**

* التركيز على حالات واقعية و حقائق مقنعه.
* الاستفادة من ذوي الخبرات في المجموعة و طلب أبداء مرئي.
* تشجيع الالجيد:لمبتكرة.
* عدم التركيز على البديهيات.

**المشارك الجيد :**

1- يرتب نفسه للاجتماع.

2- يساهم بأفكاره في النقاش.

3- يستمع بفعالية لآراء الآخرين

4- ينظر إلى المشكلة بموضوعية.

5- يساهم في النظام و إدارة الغ<طماع

6- يعطي تغذية راجعة لرئيس الاجتماع

7- يلتزم بتنفيذ ما توصل إلية الاجتماع و تم الاتفاق عليه.

**المشاركون**

* يكون مرتباً أموره مسبقاً لحضور الاجتماع.
* يحضر إلى الاجتماع في الوقت المحدد
* لا يدخل في المناقشات جانبية.
* يطرح بعض الأسئلة التي تثري النقاش.
* يكون منتبهاً لما يدور في الاجتماع
* ألا يتسرع بالحكم على الآراء و الأفكار قبل أن تكتمل الصورة

**هل أنت مشارك فعال.**

**أجب على الأسئلة التالية بنعم أو لا**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | السؤال | نعم | لا |
| 2 | هل تعرف غرض الاجتماع الذي تحضره؟ |  |  |
| 3 | هل تفهم دورك بالاجتماع؟ |  |  |
| 4 | هل تؤكد حضورك الاجتماع مسبقاً |  |  |
| 5 | هل تستعد مسبقا للاجتماع بتحضير المعلومات |  |  |
| 6 | هل تصل في المكان و الموعد المناسبين |  |  |
| **7** | هل تدخل في المناقشات الجانبية |  |  |
| **8** | هل تترك الاجتماع و لو لقترة بسيط لأسباب غير ملحة |  |  |
| 9 | هل تستفسر عن نقاط لا ففمها |  |  |
| 10 | هل تتقبل آراء الآخرين |  |  |
| 11 | هل أنت مستمع فعال |  |  |
| 12 | هل تشارك في النقاش عندما يكون هنالك شيء يستحق المشاركة؟ |  |  |
| 13 | هل تساعد الآخرين في الالتزام بنقاش الموضوع لمطروح؟ |  |  |
| 14 | هل تنفذ ما أتفق عليه في لاجتماع من خطوات تنفيذية ؟ |  |  |
| 15 | هل تساهم في تطوير الاجتماع بإعطاء مرئي؟ |  |  |
| 16 | هل تخطر الأشخاص المعينين بما توصل إلية الاجتماع و المواضيع التي تمت مناقشتها بعد الاجتماع؟ |  |  |

**كيف تتصرف ؟**

1- إذا كنالمتاحة.لاجتماع و حضرت إلى قاعة الجماعات مبكراً لتجد القاعة مرتبة على غير ما تريد رغما عن إن الترتيب الذي وجدته يمكنك من عقد الاجتماع:

**الخيارات المتاحة ..**

* الاتصال بالعاقات العامة ليوعدوا ترتيب القاعدة
* الانتظار حتى يحضر المشاركين
* ترتيب الغرفة بنفسك
* تترك القاعة كما هو مرتبة ثم تتقدم بشكوى للجهة المختصة.
* تؤجج الاجتماع/ تلغيه

2**- دعوت إلى الاجتماع يحضره عشرة أشخاص في الساعة التاسعة صباحاً, و في حوالي ساعة التاسعة و عشر دقائق** حضر ثمانية من المشاركين و الاثنان المتغيبان لم يخبران بتأخرخرهما :

الخيارات المتاحة:

* تبدأ الاجتماع بالحاضرين بالثمانية
* تنتظر خمس دقائق أخرى لتعطي الاثنين فرصة للحضور.
* الاتصال هاتفياً بالغائبين لمعرفة ما إذا سيحضران أم لا.
* إن تأخذ رأي الحاضرين إذا كنت ستبدأ أم لا.

**3- بعض الالمتاحة. يشاركون في النقاش رغم أنه يبدو عليهم لاهتمام:**

الخيارات المتاحة ..

* مراقبة الوضع لمعرفة إذا كان الحاسيستمر أمأم لا
* تسأل أحدهم لإبداء راية في الموضوع المطروح
* تسأل أحدهم لماذا لا يشار في النقاش
* لا تفعل شالمتاحة. سيشاركون إذا أرادوا ذلك

**4- تطرح موضوعا للنقاش لا أحد يتكلم :**

الخيارات المتاحة ..

* أطرح سؤالا عام علة المجموعة
* أطرح سؤالا مباشرا لأحد المشاركين
* أسأل لماذا لا يشارك الحاضرون
* ألغ الاجتماع

**5- تلاحظ وجود المشاركون و حركاتهم أن درجة الحمص و الانتباه لما يدور في الاجتماع تتناقص:**

**الخيارات المتاحة**

* التحدث بصوت عال و بطريقة جذابة
* أثارة النقاش بتوجيه أسئلة للمجموعة
* أخذ راحة خمس دقائق