

أداة توماس كيلمان لحل النزاع (TKI)

المقدمة

إن حالات النزاع والنزاع نفسه يعد طبيعياً بالنسبة للبشر، بمجرد أن نعمل في أي ساحة تفاعل، لا بد أن تكون هناك مجالات نختبر فيها مصالح لا تتوافق مع اهتماماتنا، حيث إنه مثل الاحتكاك الذي بدونه ستكون الحركة مستحيلة. وهكذا لا ينبغي النظر إلى النزاع طوال الوقت على أنه شيء سيء، بل ينبغي بالأحرى توقعها وتطوير سبل حلها بالتساوي لأنها جزء من الطبيعة البشرية.

إن وجود النزاع في جميع مجالات المساعي البشرية تقريباً يعني أنه مثل الأسماك التي تتفنن السباحة من أجل البقاء؛ يجب على المرء أن يتقن فن التنقل في برك المياه المتضاربة من حولنا. إن إتقان كيفية التعامل مع النزاعات سيقود التقدم والتنمية في عالمنا، بل ويساعد على الحد من النزاعات و/أو الحالات التي يحتمل أن تؤدي إلى نشوب صراعات. النقطة التي يتم توضيحها هي أن النزاع و/أو المواقف المتضاربة تمكن البشر من البحث عن طرق للمضي قدماً في الحياة - سواء كان ذلك في عالم الأعمال أو في لقاءاتنا اليومية.

أدرك كينيث توماس ورافل كيلمان أهمية إيجاد طرق لحل النزاعات، ونتيجة لذلك، قاموا بصياغة أداة للتعامل مع النزاعات تسمى تمرين توماس كيلمان لإدارة الاختلافات، والذي يُعرف شعبياً باسم أداة توماس كيلمان MODE أو TKI.

التعريف

تقيّم TKI كيفية تعامل الأفراد مع النزاع بين الأشخاص.

لماذا وضع توماس كيلمان؟

يعد وضع توماس- كيلمان أداة فعالة للغاية يمكن استخدامها لاكتشاف سلوك التعامل مع النزاعات والمهارات الاجتماعية لموظفي المنظمة أو إدارتها. آلة توماس كيلمان (TKI) تشمل الأساليب أو الأنماط الخمسة للتعامل مع النزاع وفقاً لأداة Thomas-Kilmann MODE: المنافسة والتجنب والاستيعاب والتعاون والتسوية.

التنافس

يحدث وضع «المنافسة» عندما يحاول الفرد الفوز بمنصبه، ويلجأ إلى أن يكون حازماً، وهذه الاستراتيجية ليست سيئة تماماً. قد يكون من الأنسب عندما يحتاج المرء إلى اتخاذ حل سريع أو اتخاذ قرارات صعبة، خاصة في موقع السلطة. النقطة التي يتم توضيحها هنا هي أنه لا داعي للافتراض جدلاً عندما يكون المرء في وضع يسمح له بإنهاء الأعمال العدائية نظراً لمنصبه المتميز.

التجنب

يستلزم وضع التجنب المسالمة في إدارة النزاع، ويحدث ذلك عندما يحاول الفرد الهروب من المواقف غير السارة و/أو يحاول تأجيل المشكلات أو عدم القلق بشأنها. وعلى الرغم من أننا من منظور مثالي، نتفق على أنه ينبغي لنا أن نواجه المشاكل، يمكن أن تكون هناك حالات يكون من الأفضل فيها تجنب المواجهة، كما أن بعض المشاكل تافهة للغاية؛ إنهم لا يستحقون التأكيد.

ينطوي هذا النهج على تجنب النزاع وحجب وجهات نظر وآراء المرء، ويستخدم الناس أيضاً هذا النهج عندما تكون تكلفة المواجهة والحل أكثر بكثير من تكلفة العيش مع النزاع. ومع ذلك، فإن تجنب ذلك لا يحل النزاع، وعلى الجانب السلبي، فإنه يدفنه تحت السطح وقد يؤدي إلى صراعات مستقبلية.

الاستيعاب

والنموذج الملائم لحل النزاعات هو وسيلة أكثر ودية لحل النزاعات. «التكيف» يحدث عندما يكون الفرد قلقاً ومراعياً لمصالح أو مطالبات الآخر بدلاً من اهتمامه. قد يكون من المفيد في المواقف التي يكون فيها النزاع مضيعة كاملة لوقتك. وضع توماس و كيلمان هذا الوضع على أنه مرتفع في التعاون ومنخفض في الحزم. نحن نضحي بموقفنا لإسعاد الطرف الآخر.

التعاون

يشير مصطلح «التعاون» إلى الوقت الذي يشرك فيه الفرد الآخر في التوصل إلى حل ويهتم بإرضاء رغباته ورغبة الآخر. يتم استخدامه عندما نكون على نفس الصفحة مع الطرف المعارض. يحدث ذلك عندما يكون لكلا الطرفين سلطة ماثلة، ومستعدان للتعاون مع بعضهما البعض. عادة ما تكون الخطوة الأولى هي مناقشة مفصلة لفهم وجهات نظر بعضنا البعض، وهذا يؤدي إلى تحليل أعمق للحالة، ويحاول الطرفان أيضاً فهم توقعات بعضنا البعض ومحاولة التوصل إلى حل يمكن أن يستفيد منه الطرفان.

التسوية

يشير مصطلح «التسوية» إلى فرد يحاول إيجاد موقف وسط، أو إلى تبادل التنازلات مع طرف متنازع. ويتسم ذلك بكونه حازماً إلى حد ما وتعاونياً إلى حد ما. كل طرف متضارب يحصل على شيء يريده، وفي غضون ذلك، يتخلون أيضاً عن شيء يريده، لذا فهو فوز مختلط للجميع، ومع ذلك قد يحصل بعض الأطراف على حل أقرب إلى توقعاتهم بينما قد يكون حلاً وسطاً أكبر للآخر.

الخاتمة

قد لا يكون لدى الفرد أسلوب معين للتعامل مع النزاع. وفي حالات معينة، يمكن للمرء أن يتعاون، وفي حالات أخرى، قد يلجأ ذلك الفرد نفسه إلى التجنب أو المنافسة أو كليهما.