

## الجزء السادس: التعامل مع الأمور الصعبة المواقف

### الفصل 21: أسلوب LEAD في التعامل مع الشكاوى

فهم الشكاوى

الشكاوى هي:

• عميل يعبر عن عدم تلبية توقعاته • فرصة لتحويل السلبي إلى إيجابي • هدية من الملاحظات تساعدك على التحسين • فرصة لإظهار كفاءتك واهتمامك • اختبار لذكاك العاطفي

تشير الأبحاث إلى ما يلي:

4% فقط من العملاء غير الراضين يشتكون، أما الباقون فيغادرون ببساطة. • العملاء الذين تُعالج شكاواهم بشكل جيد يصبحون أكثر ولاءً من العملاء الذين لم يواجهوا أي مشكلة على الإطلاق.

• العامل الأساسي ليس الحل، بل شعور العميل بكيفية معاملته

تغيير طريقة التفكير: لا تخشِ الشكاوى. انظر إليها كفرص لـ:

• أظهر أفضل ما لديك • ابن ولاءً راسخاً • احصل على ملاحظات قيّمة • مارس مهاراتك • حوّل الناقد إلى مؤيد

#### أسلوب القيادة

برنامج LEAD هو إطار عمل من أربع خطوات للتعامل مع الشكاوى بالذكاء العاطفي:

- L - استمع - E - تعاطف - A - اعتذر - D - افعل شيئاً (حل المشكلة)

ل - استمع

ما يعنيه ذلك: دعم يعبرون عن قلقهم بشكل كامل دون مقاطعة.

لماذا هذا مهم؟

• يحتاجون إلى الشعور بأن أصواتهم مسموعة قبل أن يتمكنوا من الانتقال إلى الحلول

- أنت بحاجة إلى معلومات كاملة لحل المشكلة بفعالية
- المقاطعة تزيد من الإحباط
- الاستماع يقلل من حدة مشاعرهم

كيفية القيام بذلك:

الوقوف على الحواجز وإزالة العوائق. تواصل معهم. لغة جسد منفتحة (أذرع غير متقاطعة). انحن قليلاً إلى الأمام (للتفاعل).

"أخبرني المزيد" "هيا"  
الإشارات اللفظية: "هممم" "أرى"

فأصبحوا يفتحون الخصل على

دفاعي: اختلق الأعداء، قلل من شأن قلقهم، تظاهر بالتشتت أو الملل

دعهم ينهون الأمر تماماً. حتى لو كنت تعرف ما ستفعله لإصلاحه، دعهم يعبرون عن إحباطهم بالكامل أولاً.

عندما ينتهون: "شكراً لك على شرح ذلك، دعني أتأكد من أنني فهمت... ثم لخص ما سمعته.

## التعاطف

ما يعنيه ذلك: الاعتراف بمشاعرهم والتحقق من صحة تجربتهم.

لماذا هذا مهم؟

- يجعلهم يشعرون بأنهم مسموعون ومفهومون
- يقلل من حدة المشاعر
- يُنشئ اتصالاً
- يحوّل الديناميكية من التنافس إلى التعاون

كيفية القيام بذلك:

أقولهم شيب شعورهم بالإنصاف: "مخيب للآمال، لا بد من ذلك"، "حدث هذا لي"، "لديك كل الحق في أن تكون مستاءً من ذلك"، "كم هذا مزعج".

"سأشعر بنفس النهوض ولو محبطاً للغاية"

أستطيع أن أتخيل

اختر نبرة صوتك:

• تعبير جاد وقلبي

• صوت أبطأ وأكثر هدوءاً

• اهتمام حقيقي في النبرة

ما لا يُعد تعاطفاً: الموافقة على أن شركتك/زميلك قد ارتكب خطأً (حتى الآن).

اتخاذ موقفهم ضد منطقتك

الاعتراف بالخطأ القانوني

ما هو التعاطف؟ هو الاعتراف بأن مشاعرهم منطقية، وإظهار فهمك لوجهة نظرهم.

التحقق من صحة تجربتهم الإنسانية

يمكنك دائماً تأييد المشاعر حتى لو لم تتفق مع تفسيرهم للأحداث.

أ - اعذر

ما يعنيه ذلك: التعبير عن أسفهم الصادق لتجربتهم السلبية.

لماذا هذا مهم؟

- يُقر بقيمتهم ومشاعرهم
- يتحمل المسؤولية
- يبدأ الإصلاح
- معظم الناس يريدون فقط التقدير والاعتراف.

كيفية القيام بذلك:

"أعذاراً بلبسها لا تلبسها" "أنا آسف لأننا لم نلب توقعاتكم"

"أعذاراً بلبسها لا تلبسها"

بهذه التجربة"

اصنعه:

- صادق: كن جاداً. انظر إليهم مباشرة في أعينهم.
- مُحدد: الاعتذار عن المشكلة المحددة
- غير مشروط: لا يوجد "لكن" بعده

ما لا يجب فعله:

"أنا آسف، ولكن تشعروا بهذه الطريقة" (بأسلوب استخفاف)

"أنا آسف لأنك أسأت فهمي" (يلقي باللوم عليهم) "آسف" تُقال بشكل سطحي دون معنى الإفراط في الاعتذار

(يكفي اعتذار واحد صادق)

يمكنك الاعتذار عن تجربتهم دون الاعتراف بالخطأ: "أنا آسف لحدوث هذا" (يعترف بالتجربة السلبية) مقابل "أنا آسف لأننا فعلنا ذلك" (يعترف بالخطأ).

في معظم الحالات، يكون الاعتذار عن تجربتهم أمراً مناسباً وفعالاً.

د - افعلي شيئاً (حل)

ما يعنيه ذلك: اتخاذ إجراء لحل المشكلة.

لماذا هذا مهم؟

- التعاطف بدون فعل يبدو فارغاً
- لقد جاؤوا بحثاً عن حل
- الفعل يثبت أنك استمعت إليهم
- يخلق فرصة لتجاوز التوقعات

كيفية القيام بذلك:

الصيغة:

1. حدد ما ستفعله: "هذا ما سأفعله..." "دعني [إجراء محدد]..."

2. استطلع آراءهم إذا كانت الخيارات: "يمكنني [الخيار أ] أو [الخيار ب]. أيهما تفضل؟"  
"هل يناسبك ذلك؟"

3. تصرف فوراً: لا تتأخر، افعل ذلك أثناء انتظارهم إن أمكن، وأبقهم على اطلاع.

تقدم

4. تجاوز الحدود إن أمكن: ابذل جهداً أكبر من الحد الأدنى لإصلاح المشكلة، وعض عن الإزعاج، وتجاوز التوقعات في الحل.

أمثلة:

المشكلة: طلب خاطئ . الحل: "أعتذر عن ذلك، سأقوم بتحضير الطلب الصحيح فوراً. سيكون جاهزاً خلال 5 دقائق، وهذا الطلب مجاني. سأضيف أيضاً [صنف إضافي] تعويضاً عن الإزعاج (إذا سمحت لنا بإجراءات التشغيل القياسية للشركة بذلك). هل هذا مناسب؟"

المشكلة: انتظار طويل. الحل: "أعتذر عن التأخير. سأتحقق من الأمر فوراً... [يتحقق]... حسناً، سيكون جاهزاً خلال 5 دقائق. كتعويض عن التأخير، سأقوم بترقية طلبك إلى حجم كبير بدون أي تكلفة إضافية (إذا سمحت لنا بإجراءات التشغيل القياسية للشركة بذلك). شكراً لصبركم."

المشكلة: المنتج غير متوفر. الحل: "أعتذر، هذا المنتج غير متوفر لدينا اليوم. يمكنني تقديم [الخيار 1] أو [الخيار 2] وسأحرص على تقديم خصم على أي منهما تعويضاً عن الإزعاج. أو إذا كنت تفضل ذلك، يمكنني الاتصال بفرعنا الآخر للتأكد من توفره. ما هو الأنسب لك؟"

عندما لا تستطيع أن تعطيهم ما يريدون:

• اشرح السبب (باختصار، وليس بشكل دفاعي)

• قدم أفضل بديل ممكن

• امنحهم الخيار/التحكم

• التعويض بطريقة أخرى إن أمكن

عزز قدراتك في حدود المعقول: ضع لنفسك إرشادات لما يمكنك تقديمه وفقاً لـ

إجراءات التشغيل القياسية:

• نسخ مُعاد إنتاجها

• المبالغ المستردة

• خصومات

• ترقية

• عناصر مجانية

اعرف مستوى سلطتك واستخدمه لحل المشكلات.

## تجميع الرصاص

مثال كامل:

الموقف: طلب العميل خاطئ وهو مستاء.

القيادة في العمل:

- الاستماع: [يشرح العميل المشكلة، تستمع إليه جيداً دون مقاطعة، مع الحفاظ على التواصل البصري والإيماء برأسك] "شكراً لك على التوضيح. دعني أتأكد من أنني فهمت - لقد طلبت [X] ولكنك استلمت [Y]. هل هذا صحيح؟"

هـ - التعاطف: "أتفهم إحباطك تماماً. كنت سأشعر بالإحباط أيضاً لو لم أحصل على ما طلبته."

أ - الاعتذار: "أعتذر بصدق، هذا ليس المعيار الذي نلتزم به."

د - دو: "إليك ما سأفعله: سأجهز لك الطلب الصحيح الآن، وسيكون جاهزاً خلال 3 دقائق. هذا الطلب مجاني، وأضيف [الصفحة الإضافية] كاعتذار عن الخطأ ووقتك. هل هذا مناسب لك؟"

[يوافق العميل]

"ممتاز، سأجهز هذا لك على الفور. شكراً لك على لفت انتباهنا إلى هذا الأمر وعلى صبرك."

نتيجة:

• يشعر العميل بأن صوته مسموع، ومفهوم، ومقدّر • يتم حل المشكلة بسرعة • من المرجح أن يسمع العميل ويعود • إمكانية تحويله إلى داعم للعلامة التجارية

## تقنيات القيادة المتقدمة

عندما يكونون غاضبين جداً

تكييف القيادة:

• استمع لفترة أطول (دعهم يُفَرِّغون ما في جعبتهم) • تعاطف معهم بشكل أعمق (وازن شدة مشاعرهم بشكل مناسب) • اعتذر بشكل أكثر تحديداً • ابدل المزيد من الجهد لإصلاح الأمر

تقنيات إضافية:

• اخفض صوتك (لتهدئة الموقف) • خفف من وتيرة حركتك • لا تعكس غضبهم • حافظ على هدوئك التام

• أفسح المجال إذا لزم الأمر

عندما يكونون على حق وأنت/الشركة ارتكبت خطأ

### امتلكها بالكامل:

• لا تخلق الأعداء • لا تُلق اللوم على الأنظمة/الزملاء • تحمل المسؤولية نيابة عن المؤسسة • أصلح

الأمر بسخاء

"أنت محق تماماً. لقد ارتكبنا خطأ. أعتذر بصدق. دعني أصلح هذا الخطأ..."

عندما يكونون مخطئين لكنهم يعتقدون أنهم على صواب

موقف معقد - يتطلب براعة:

1. القيادة أولاً (الاستماع، التعاطف، الاعتذار عن الارتباك/التجربة)

2. وضح الأمر بلطف دون أن تجعلهم يشعرون بالغباء. 3. أقدم حلاً على أي حال إن أمكن.

مثال: يصير العميل على أنه طلب X بينما طلب في الواقع Y (لديك سجل بذلك).

أستطيع أن أرى أين يكمن الالتباس. "لا، لقد طلبت المنتج Y، إنه موجود هنا في النظام."

يبدو أن ما حدث هو [Y]. أعتذر عن أي سوء فهم. دعني أجعلك [X] الآن. هل هذا مناسب؟

يمكنك حل المشكلة دون الجدل حول من هو على حق.

عندما لا تستطيع إصلاحه

أحياناً لا يمكنك حقاً أن تعطيهم ما يريدون.

ما زلت أقود:

• استمع جيداً • تعاطف بصدق • اعتذر عما لا تستطيع فعله •

افعل ما تستطيع فعله

أفهم ما تطلبه، وأتمنى لو أستطيع فعل ذلك. للأسف، [السبب].

ما يمكنني فعله هو [بديل].

هل سيساعد ذلك؟

ثم قم بالتصعيد إذا لزم الأمر: "إذا لم ينجح ذلك، دعني أتصل بمسؤولي الأعلى الذي قد يكون لديه المزيد من الخيارات".

## بعد القرار

أكثر الأسئلة التي يطرحها الناس هي "هل كل شيء على ما يرام الآن؟" "هل يمكنني أن أحضر لك أي شيء آخر؟" عن الإزعاج. شكراً لإتاحة الفرصة لنا لتصحيح الأمر.

استفد من ذلك:

- ما سبب المشكلة؟
- كيف يمكن منع ذلك؟
- هل كانت هناك دلائل على قدمه؟
- ما الذي كنت ستفعله بشكل مختلف؟

دع الأمر يمر:

- لا تُطيل التفكير في الأمر
- لا تأخذ الأمر على محمل شخصي
- إعادة الضبط قبل العمل التالي
- لقد تعاملت مع الأمر بشكل جيد، فلنتقل إلى الأمام

## الفصل 22: الحفاظ على الهدوء تحت الضغط

### لماذا يُعدّ الحفاظ على الهدوء أمراً مهماً؟

عندما تحافظ على هدوئك: تفكر بوضوح أكبر، وتتخذ قرارات أفضل، وتهدئ من حدة التوتر مع الآخرين، وتُظهر كفاءة عالية، وتحمي سلامتك، وتُجسد الاحترافية.

عندما تفقد هدوءك: تشعر بعدم الأمان

تتفاقم المشاكل، وترتكب الأخطاء، والعملاء

يشعرون بالزمن بالتوتر، وتشعر أنت بالسوء بعد ذلك.

يعاني

هدوئك مُعدي، وكذلك توترك.

### فهم استجابة الجسم للضغط النفسي

عند مواجهة الضغط/التهديد:

1. تنشيط اللوزة الدماغية (الدماغ العاطفي)

2. إفراز هرمونات التوتر (الكورتيزول، الأدرينالين)

3. ظهور الأعراض الجسدية:

• زيادة معدل ضربات القلب

• تنفس أسرع

•توتر العضلات  
•ضيق مجال الرؤية •ضعف  
القدرة على اتخاذ القرارات

رد الفعل: القتال، أو الهروب، أو التجمّد

هذا الرد تلقائي وتطوري، ولكن يمكنك التحكم فيه.

## تقنيات التهدئة الفورية

عندما تشعر بتزايد التوتر في اللحظة الراهنة:

1.تنفس بعمق

التنفس: 4-7-8

•استنشق من أنفك لمدة 4 ثوانٍ •احبس أنفاسك لمدة 7 ثوانٍ •أخرج الزفير من فمك  
لمدة 8 ثوانٍ •كرر ذلك من 3 إلى 4 مرات

آلية عمله: ينشط الجهاز العصبي اللاودي (استجابة الهدوء)، ويوقف استجابة التوتر

أو ببساطة: خذ ثلاث أنفاس بطيئة وعميقة.

2.توقف مؤقتًا

قبل الرد:

•عدّ إلى ثلاثة في سرّك •خذ نفسًا واحدًا •رتّب  
أفكارك

لماذا ينجح هذا الأسلوب: فهو يخلق مساحة بين المحفز والاستجابة، ويمنع التعليقات الانفعالية التي ستندم عليها.

عبارات تمنح الوقت:

•دعني أفكر في أفضل طريقة لمساعدتك... •أعطني لحظة واحدة فقط لأنك من ذلك... •دعني أتأكد من  
أنني فهمت...

3.أرخ جسمك

التوتر الجسدي يخلق توترًا نفسيًا.

استرخاء سريع للجسم:

•أرخ كتفيك (لاحظ أنهما قد ارتفعا)

- أرخ فكك
- أرخ يديك (افتح قبضتيك)
- اجعلي بشرتك ناعمة
- أرخ ركبتيك

لماذا ينجح ذلك؟: يرتبط الجسم والعقل ارتباطًا وثيقًا، فاسترخاء الجسم يرسل إشارات إلى الدماغ بأنه في أمان.

4. ركز على ما يمكنك التحكم فيه

عندما نشعر بالتوتر، غالباً ما نركز على ما لا نستطيع السيطرة عليه (غضب العميل، الآلة المعطلة، الطابور الطويل).

انتقل إلى ما يمكنك التحكم فيه:

- تنفسك
- نبرة صوتك
- كلماتك
- أفعالك
- موقفك

السيناريو الذهني: "لا أستطيع التحكم في هذا الموقف، لكن يمكنني التحكم في كيفية رد فعلي عليه."

5. استخدم الحديث الإيجابي مع الذات

ما تقوله لنفسك مهم.

حديث النفس غير المفيد:  
"غاضب"

"هذا أمر فظيع"  
"هذا غير عادل"

"لا أستطيع تحمل هذا"

إنهم يجعلونني أشعر بـ

حديث إيجابي مع النفس:

"حافظ على هدوئك، سأتولى الأمر."

"أستطيع التعامل مع هذا"

"لقد مررت بأسوأ من ذلك" "هذا سيمر"

"الأمر لا يتعلق بي شخصياً"

6. تخيل الهدوء

عرض سريع (3 ثوانٍ):

• تخيل نفسك تتعامل مع الموقف بهدوء وكفاءة

• تخيل العميل يغادر راضياً

• تخيل نفسك ناجحاً

لماذا تنجح هذه الطريقة؟ لأن الدماغ لا يميز جيداً بين الخيال والواقع، فتخيل النجاح يساعد على خلقه.

## الحفاظ على الهدوء مع العملاء الصعبين

تقنيات محددة:

1. لا تأخذ الأمر على محمل شخصي

يتذكر:

• هم منزجون من الموقف، وليس منك شخصيًا • أنت الهدف، لكنك لست السبب (عادةً)  
• سلوكهم يتعلق بهم، وليس بك • بعد ساعة، لن يفكروا في هذا • ربما لن تتذكر هذا بعد عام

إعادة صياغة التفكير: "الأمر لا يتعلق بي. إنهم يمرون بوقت عصيب. يمكنني المساعدة."

2. استمع بموضوعية

المهارة: سماع الكلمات دون استيعاب المشاعر.

يتصور:

• جدار زجاجي يفصلك عن غضبهم • تراقب دون أن تتأثر به • تسمع المعلومات دون أن تتأثر بها

أفهم إحباطك. دعني أساعدك في حل هذه المشكلة. (وليس "غضبك يثير غضبي").

3. اخفض صوتك

على عكس المتوقع: عندما يرفع أحدهم صوته، اخفض صوتك.

لماذا ينجح الأمر؟

• غالبًا ما يكون صوتهم مماثلًا لصوتك (تأثير المرآة) • يُظهر أنك لست مُهددًا • يُظهر  
سيطرتك وثقتك بنفسك • يُجبرهم على خفض أصواتهم ليسمعوك

خفف من وتيرة كلامك. فالكلام السريع يزيد التوتر، بينما الكلام البطيء يقلله.

4. استخدم اسمهم

إذا كنت تعرفه، فاستخدمه.

"عاتيك، أفهم إحباطك، دعني أساعدك في حل هذه المشكلة."

لماذا ينجح الأمر؟

• يُضيف طابعًا شخصيًا على التفاعل • يُوقف نمط غضبهم • يُذكرهم بأنك تراهم كأشخاص • عادةً ما يجعلهم

يرونك كشخص أيضًا

5. إيجاد أرضية مشتركة

تأكد من أنكما في نفس الجانب:

• "أريد إصلاح هذا الأمر بقدر ما تريد أنت إصلاحه"

مدونة قواعد السلوك | دليل التميز في خدمة ريبوز

• "دعونا نجد حلاً لهذا الأمر معاً" • "أنا هنا للمساعدة في  
 تصحيح هذا الوضع"

يُحوّل الديناميكية من التنافس إلى التعاون.

6. الإقرار دون الموافقة

يمكنك أن تتفهم المشاعر دون أن توافق على تفسيرها:

"أرى أنك منزع للغاية من هذا الأمر." (يعترف بمشاعرك، لكنه لا يتفق معك بشأن من المخطئ)

"هذا يبدو محبطاً." (يؤكد صحة التجربة)

لا يلزمك بالموافقة، لكنه يلزمك بذلك.

### الفصل: 23 تقنيات تخفيف التصعيد

يعني خفض التصعيد تهدئة الوضع المتوتر قبل أن يتفاقم.

فهم التصعيد

كيف تتصاعد الأوضاع:

1. مشاكل يواجهها العميل □ إحباط

2. يشعر بأنه غير مسموع أو مُتجاهل □ غضب

3. يرى رد فعل دفاعي □ تصعيد

4. يصبح الموقف تصادماً □ أزمة

هدفك: كسر هذه الحلقة مبكراً.

عقلية خفض التصعيد

قبل أن تتمكن من تهدئة الآخرين، اهتم بنفسك أولاً:

□ حافظ على هدوئك (هدوؤك مُعدي) □ لا تأخذ الأمر على محمل شخصي (الأمر يتعلق بالموقف) □

انظر إلى الشخص، لا إلى المشكلة (إنه يعاني) □ التزم بالمساعدة (نية صادقة لحل المشكلة)

أساليب أساسية لتهدئة الموقف

1. انظّم رد فعلك

فسيولوجيتك:

• تنفس ببطء وعمق

• أرخ كتفيك

• خفف من تعابير وجهك

• أبق يديك مفتوحتين ومرئيتين

• حافظ على وضعية هادئة

صوتك:

• صوت منخفض (أكثر هدوءًا من صوتهم)

• خفف من وتيرتك (بشكل متعمد، وليس متسرعاً)

• استخدم نبرة هادئة ومرتنة

• بدون سخرية أو حدة

لماذا ينجح ذلك: الخلايا العصبية المرآتية - فهي تتطابق لا شعوريًا مع حالتك الهادئة.

2. خلق مساحة مادية وعاطفية

### المساحة المادية:

• قف على مسافة مريحة (ليست قريبة جدًا)

• لا تحاصرهم أو تسدّ مخارجهم

• حافظ على وضعية منفتحة (غير عدوانية)

• احترم مساحتهم الشخصية

### المساحة العاطفية:

• امنحهم الوقت للتعبير عن أنفسهم

• لا تسرع في تهدئتهم

• اسمح بفترات توقف في المحادثة

• دع المشاعر تبلغ ذروتها ثم تتلاشى بشكل طبيعي

3. استمع بكل كيانك

أظهر أنك تستمع:

• واجههم مباشرة

• الحفاظ على التواصل البصري المناسب

• أومئ برأسك من حين لآخر

• انحن قليلاً (يُظهر ذلك التفاعل)

• تجنب المشتتات

يتجنب:

• أذرع متقاطعة

• النظر بعيداً أو تقليب العينين

• التحقق من الهاتف أو الساعة

• المقاطعة

• يبدو عليه الملل

4. استخدام عبارات تهدئة الموقف لفظياً

اعترف بمشاعرهم:

• "أرى أنك منزعج للغاية"

• "أنا أسمعك"

• "هذا يبدو محبطاً"

• "أتفهم أن هذا الأمر يهكم"

عبر عن اهتمام حقيقي:

• "أريد المساعدة"

• "دعونا نجد حلاً لهذا الأمر معاً"

• "أنا هنا لأصلح هذا الوضع"

• "رضاكم يهمني"

أظهر التزامك بالعمل:

• "دعني أرى ما يمكنني فعله"

• "سأصلح هذا"

• "هذه هي خطتي..."

• "أنت بحاجة إلى..." (يبدو كأنه "هذه هي

الأهمية" (بأسلوب استخفايي)

"لا يوجد شيء يمكنني فعله" (يستسلم)

سياستنا" (غير مفيد))

5. التحقق دون الموافقة

يمكنك أن تتفهم مشاعرهم دون الاعتراف بالخطأ:

□ "أتفهم سبب إحباطك" (تأكيد على المشاعر) □ "يبدو أن هذه تجربة صعبة" (إقرار) □ "أتفهم قلقك" (إظهار أنك استمعت إليك)

"أنا  
ذلك الخاطئ، مخزن فظيعون" (يعترف بالخطأ دون داع)  
"أوافق، زميلي كان مخطئاً" (يلقي باللوم على زميله)

6. توفير الخيارات والتحكم

يشعر الغاضبون بالعجز. استعد بعض السيطرة:

"هل تفضل [الخيار أ] أم [الخيار ب]؟"

"ما الذي سيجعل هذا الأمر صحيحاً بالنسبة لك؟"

"كيف يمكنني مساعدتك على أفضل وجه؟"

"أي حل يناسبك بشكل أفضل؟"

لماذا ينجح ذلك: إن إعطاء الخيارات يحولهم من الدماغ العاطفي إلى الدماغ المفكر.

7. التركيز على الحلول، وليس على إلقاء اللوم

لا تشغل بمن هو المخطئ:

"حسناً، لقد طلبتها بشكل خاطئ" "لا بد أن البارستا السابق قد أخطأ" "حدث خطأ في النظام"

□ "دعونا نركز على إصلاح هذا" □ "هذا ما سأفعله" □ "الشيء المهم الآن هو تصحيح هذا الوضع"

8. استخدم تقنية "الشعور، الشعور، الاكتشاف"

ربط مشاعرهم بالحل:

نموذج: "أتفهم شعورك. لقد شعر آخرون بنفس الشعور. ما وجدناه  
يكون..."

مثال: "أتفهم شعورك حيال وقت الانتظار. لقد شعر عملاء آخرون بالإحباط أيضاً. ما وجدناه هو أن الاتصال مسبقاً يساعد، ويمكنني الآن تجهيز طلبك  
في غضون 5 دقائق."

لماذا ينجح الأمر: لأنه يُضفي طابعاً طبيعياً على مشاعرهم، ويُظهر التعاطف، ويُقدم حلاً.

سيناريوهات محددة لخفض التصعيد

السيناريو 1: رفع الصوت/الغضب

سلوكهم: الصراخ، نبرة عدوانية

ردك:

1. اخفض صوتك

2. حافظ على تعبير هادئ

3. "أرى أنك منزع للغاية. أريد أن أساعدك. هل يمكنك أن تخبرني بما حدث؟"

4. استمع جيداً

5. أسلوب القيادة (الاستماع، التعاطف، الاعتذار، الفعل)

السيناريو الثاني: المطالبة بالتحدث إلى المدير

وجاء في بيانهم: "أريد التحدث إلى مديرك الآن!"

ردك:

«بالتأكيد أستطيع التواصل مع مديري. قبل ذلك، دعني أتأكد من أنني أفهم...»  
 حتى أتمكن من إطلاعهم على الوضع. هل يمكنك إخباري بما حدث؟

• [استمع، حاول الحل]

• إذا كانوا لا يزالون يريدون المدير: "بالتأكيد. دعني أحضرهم على الفور."

لا تفعل: اعتبر الأمر فشلاً شخصياً. أحياناً يكون تصعيد الأمر إلى المدير أمراً مناسباً.

السيناريو الثالث: الاتهامات/اللوم

بيانهم: "لقد قمت بتحصيل المبلغ مني بشكل خاطئ!" أو "لقد أخطأت في طلبي!"

ردك:

• لا تتخذ موقفاً دفاعياً

• "دعني أتأكد من ذلك على الفور"

• [يفتش]

• إذا كانوا على حق: "أنت محق تماماً. أعتذر. دعني أصلح هذا على الفور."

• إذا كانوا مخطئين: "أستطيع أن أرى أين يكمن الالتباس. إليكم ما حدث... دعوني..."

"المساعدة في التوضيح."

السيناريو الرابع: مطالب غير معقولة

طلبهم: شيء لا يمكنك فعله حقاً

ردك:

1. "أفهم ما تطلبه"

2. "للأسف، لا أستطيع [الطلب] بسبب [سبب وجيز]"

3. "ما يمكنني فعله هو [أفضل بديل]"

4. "هل هذا مناسب لك؟"

إذا استمروا في ذلك:

• حافظ على هدوئك وثباتك

• كرر حدودك بلطف

• اعرض إحضار المشرف إذا لزم الأمر

السيناريو الخامس: الهجمات الشخصية

سلوكهم: إهانتك شخصياً

ردك:

1. لا ترد على الإهانة

2. حافظ على مهنتك

3. "أتفهم أنك منزعج، أريد المساعدة في حل هذه المشكلة."

4. إذا استمرّ في: "أنا هنا للمساعدة، وأود أن أعاملك باحترام. هل يُمكننا التركيز؟"

كيف يمكن إصلاح هذا؟

5. في حالة الإساءة: اطلب مساعدة المشرف

اعرف حدودك: لست مضطراً لتحمل الإساءة.

عندما لا ينجح خفض التصعيد

علامات تحذيرية تدل على تصاعد الوضع:

• يزداد حجم الصوت رغم جهودك

• يصبح عدوانياً جسدياً (إيماءات، حركات)

• التهديدات (حتى الضمنية منها)

• لن يشارك في المحادثة

• بدء قلق العملاء الآخرين

ما يجب القيام به:

1. طلب المساعدة: "دعني أطلب من مشرفي المساعدة في هذا الأمر"

2. حافظ على مسافة آمنة: تراجع للخلف إذا شعرت بعدم الأمان

3. اتصل بالأمن إذا كان متاحًا وكان الوضع يستدعي ذلك.

4. اتصل بالسلطات إذا كان هناك تهديد حقيقي.

سلامتك تأتي أولاً.

بعد تفاعل صعب

لنفسك:

• خذ استراحة قصيرة إن أمكن

• تنفس بعمق، استعد نشاطك

• تحدث إلى زميل أو مشرف

• لا تعيد تشغيله بلا نهاية

• تعلم من التجربة، ثم اتركها.

للفريق:

• إبلاغ الزملاء باحتمالية عودة العميل

• شارك ما نجح (أو لم ينجح)

• ادعموا بعضكم بعضاً

وثيقة إذا لزم الأمر:

• يجب الإبلاغ عن الحوادث الخطيرة

• دَوِّن ما حدث، وكيف كان رد فعلك

• يجب إبلاغ المشرف

الفصل 24: متى تطلب المساعدة

فهم متى يكون التصعيد مناسباً

طلب المساعدة مهارة مهنية، وليس فشلاً.

المواقف التي تتطلب وجود مشرف/إدارة

1. يتجاوز صلاحياتك

عندما يطلب العميل:

• المبالغ المستردة التي تتجاوز الحد المسموح به للموافقة

• استثناءات السياسة التي لا يمكنك منحها

• خصومات غير مصرح لك بتقديمها

• الوصول إلى المناطق/المعلومات المقيدة

ماذا تقول: "أريد مساعدتك في هذا الأمر. دعني أتصل بمشرفي الذي يملك صلاحية اتخاذ هذا القرار."

2. تصاعد الصراع

متى:

• يزداد انزعاج العميل رغم جهودك

• يطلبون صراحةً مقابلة المدير

• يبدو أن الوضع يتفاقم.

• لقد جربت أساليبك ولم ينجح أي شيء

ماذا تقول: "أرى أن هذا الأمر مهم جداً بالنسبة لك. دعني أتصل بمديري الذي قد يكون لديه خيارات إضافية للمساعدة."

3. مخاوف تتعلق بالسلامة

متى:

• العميل يهدد (لفظياً أو جسدياً)

• الوضع غير آمن

• العميل في حالة سكر أو تحت تأثير المخدرات

• عملاء آخرون معرضون للخطر

إجراء فوري:

• احصل على مشرف على الفور

• اتصل بالأمن إن كان متاحاً

• اتصل بالشرطة في حالة وجود تهديد حقيقي

• سلامتك وسلامة الآخرين هي الأولوية

4. المشكلات المعقدة

متى:

• تتطلب هذه المشكلة معرفة تقنية لا تمتلكها

• أنظمة/أقسام متعددة مشاركة

• الحاجة إلى تفسير قانوني أو سياسي

• تأثير مالي كبير

ماذا أقول: "هذا الأمر أكثر تعقيداً مما أستطيع التعامل معه بمفردي. دعني أحضر شخصاً يمكنه أن يقدم لك أفضل إجابة."

5. أنت غارق عاطفياً

متى:

• تشعر بأنك تفقد رباطة جأشك

• الوضع يسبب ضغطاً نفسياً

• أنت منزعج للغاية لدرجة أنك لا تستطيع التفكير بوضوح

• أنت بحاجة إلى لحظة لإعادة ترتيب أفكارك

ماذا تقول: "دعني أطلب من أحد زملائي المساعدة في هذا الأمر."

ثم: استراحة قصيرة، تنفس بعمق، ثم العودة عندما تستقر حالتك.

هذا وعي ذاتي واحترافية، وليس ضعفاً.

كيفية التصعيد بفعالية

لا تكتفِ بتسليم المشكلة إلى غيرك، بل هيئ الظروف المناسبة لنجاح مشرفك:

1. قم بإبلاغ المشرف على انفراد:

• ما حدث (حقائق)

• ما يريده العميل

• ما جربته بالفعل

• الحالة العاطفية للعميل

2. تقديم المشرف بشكل احترافي: "هذا [الاسم]، مشرفنا. لقد شرحت الموقف، وهو هنا للمساعدة."

3. البقاء حاضراً إذا كان ذلك مناسباً:

• يمكن أن يُظهر الاستمرارية

• قد تتمكن من المساعدة في إيجاد الحل.

• قد يرغب المشرف في وجودك هناك

4. التعلّم منه:

•راقب كيف يتعامل المشرف مع الأمر

•اسأل لاحقاً: "ما الذي كنت ستفعله بشكل مختلف؟"

متى يجب الاتصال بالأمن/السلطات

اتصل بالأمن عندما:

•يرفض العميل المغادرة عند الطلب منه

•العدوان الجسدي أو التهديدات

•السرقه أو النشاط غير القانوني المشتبه به

•الشعور بعدم الأمان بشكل حقيقي

### اتصل بالشرطة عندما:

•خطر مباشر على أي شخص

•وجود أسلحة

•الاعتداء الجسدي

•تهديدات خطيرة

•العميل في حالة سكر شديد ويقود السيارة

لا تتردد: سلامتك وسلامة الآخرين هي الأهم.

الحصول على المساعدة من الزملاء

لا تحتاج كل المواقف إلى إدارة، ففي بعض الأحيان يمكن للزملاء المساعدة:

متى تسأل زميلاً؟

•أنت بحاجة إلى دعم أثناء أوقات الذروة

•لدى العميل سؤال تقني لا يمكنك الإجابة عليه

•أنت بحاجة إلى شخص ما ليحل محلك أثناء معالجتك للمشكلة

•تريد رأيًا ثانيًا حول كيفية التعامل مع أمر ما

•سيكون أسلوب العمل الجماعي أكثر فعالية

كيفية السؤال:

•"هل يمكنك مساعدتي في...؟"

•"هل تعرف كيف...؟"

•"هل يمكنك تغطية الصندوق بينما أنا...؟"

بناء ثقافة الدعم المتبادل.

معرفة مواردك

حدد نظام الدعم الخاص بك:

مساعدة فورية:

• الزملاء في نوبة العمل

• مشرف وردية

• المدير المناوب

قضايا محددة:

• المشاكل التقنية: [من يجب الاتصال به]

• عطل في المعدات: [من يجب الاتصال به]

• السلامة/الأمن: [للتواصل]

• مسائل الموارد البشرية: [للتواصل]

• انتهاكات الأخلاقيات: [الخط الساخن للأخلاقيات]

احتفظ بهذه المعلومات في متناول يدك.

بعد الحصول على المساعدة

1. شكر من ساعدوا: "شكراً لكم على تدخلكم، أنا أقدر ذلك حقاً."

2. جلسة التقييم: "هل يمكننا التحدث عما حدث؟ أريد أن أتعلم من هذا."

3. التوثيق عند الحاجة: يجب الإبلاغ عن الحوادث الخطيرة وتوثيقها.

4. العناية بالنفس: المواقف الصعبة مُرهقة -اعتني بنفسك

بناء الثقة في طلب المساعدة

أعد صياغة تفكيرك:

"لم أستطع تحمل ذلك"  "لقد استخدمت مواردك بفعالية"

"أنا غير كفؤ"  "أنا أعلم بأمور التصعيد؟"

أفضل المحترفين يعرفون:

• حدودهم

• متى يجب التصعيد

• كيفية استخدام الموارد

• أن الفرق تعمل بشكل أفضل من الأفراد

• طلب المساعدة قوة وليس ضعفاً.