



فن التعامل مع الآخرين بين المثالية والواقع

م.د.سها ظلال عبد

فن التعامل مع الآخرين

أن التعامل بين الناس، ينبغي أن يكون مبنياً على الأخلاق، والمودة، فعندما يكون التعامل مبنياً على أسلوب حسن، وطريقة لبقة في الكلام، يسود عندها الاحترام المتبادل بين الناس، وبالطبع للناس أمزجة مختلفة، فمنهم الهادئ، والعصبي، والودود، والعنيد، وغيرهم، وعندما يقدر كل شخص، ويستوعب الشخص الآخر قدر المستطاع، يؤدي ذلك إلى تجنب حدوث المشاحنات، والمشكلات بين الناس، وبالطبع عند التقيد بالأخلاق التي يدعو إليها الدين، يشكل ذلك الصورة الواضحة عند الأسلوب السليم في التعامل مع الآخرين. يمكن أن نطلق على أسلوب التعامل مع الآخرين، مسمى (فن)، فهو طريقة تأقلم الشخص مع الأشخاص الذين يتعامل، أو سيتعامل معهم، سواءً في الحي، أو العمل، أو السوق، أو أي مكان يتواجد فيه، وتقدير ظروف الناس، والتعامل معهم وفق حدود معينه، يساعد على جعل الشخص فنانياً في التعامل مع الآخرين، وتقبلهم، واستيعابهم.

• إن المحك الحقيقي للإيجابية هو الناس ومفتاح الناس قوة وثقة حتى

تعطي لنا إيجابية في التعامل . والسؤال الآن هو كيف نتمتع بالقوة

والثقة في تعاملنا مع هؤلاء الناس ؟

• للوصول إلى إجابة هذا السؤال لابد لنا من فهم الناس أي فهم الطبيعة

الإنسانية وقواعدها التي تكمن وراء هذا السلوك الإنساني خاصة أن

الدراسات العلمية قد أثبتت أن الإنسان لو تعلم كيفية التعامل مع

الآخرين فإنه بذلك يكون قد قطع 85% من طريق النجاح في أي عمل

، وليس هذا فحسب وإنما 99% من طريق السعادة الشخصية أيضاً أي

مزيداً من الثقة بالنفس وإيجابية أعلى وبالتالي تكمن هذه القوة والثقة في

خفايا وأسرار.

قال الإمام علي (ع):

الإنسان إما أخ لك في
الدين أو نظيرك في المخلوق

*A man is either your brother in
faith or your equal in humanity*

Iman Ali - AS

اسرار التعامل مع الآخرين



- السر الأول : حب الذات
- السر الثاني : الانتصار على النفس
- السر الثالث : الصوت الدافئ
- السر الرابع : الشخصية الجذابة
- السر الخامس : إنشاء الانطباع الأول الجيد لدى الآخرين
- السر السادس : الودّ الفوري والصدّاقة السريعة
- السر السابع : إنتقاء الكلمات الجيدة
- السر الثامن : جذب الآخرين نحو وجهة نظرك
- السر التاسع : مدح الآخرين والثناء عليهم
- السر العاشر : العزف على أوتار القلوب



السر الأول: حب الذات

- مادمننا بصدد التعامل مع البشر فبدايةً لابدّ لأن نعرف أن كل الناس تحب ذاتها وتهتم بنفسها أكثر من أي شيء وأنهم – أيّ الناس – يريدون أن يشعروا دائماً أنهم مهمون في هذه الدنيا ويشكلون شيئاً ما في هذا المجتمع و هناك دائماً شوق داخل كل إنسان أن يحظى بتقبل الآخرين له .
- فاعلم أن كل الناس أسرى جوع حب الذات .
- ومن الآن فصاعداً افهم طبيعة النفس البشرية التي تتعامل معها ودعها تتحدث عن نفسها وتعتز بما فعلت وتفعل، فهذا سيساعدك كثيراً في التعامل وبالتالي فهمك للطريقة التي يتصرفون فيها وسوف يساعدك ايضاً على تطوير سياسات وخطط تعاملك معهم وبالتالي الدخول إليهم .

السر الثاني : الانتصار على النفس

• عرفنا في السر الأول كيف نشبع جوع حب الذات لدى الناس ولكن هذا لن يكفي للوصول إلى ما نريد فلا بدّ من دعم آخر هنا وهو أن تدفع هؤلاء الناس لأن يشعروا بأهميتهم في هذا الكون فلا يكفي أن تدعهم يتحدثون عن أنفسهم فقط بل تدفعهم دفعاً نحو أنفسهم ، وذلك يتأتى من خلال أن:

• تقنع نفسك بأن هؤلاء الناس لهم فعلاً أهمية وأنهم مهمون، إنك إن فعلت هذا ستجد أن هذا الأمر قد تسرب إلى من تتحدّث معه - حتى وإن لم تحاول إقناعه بأنه مهم فعلاً -.

• وستجد أن أكثر من يؤثر في الآخرين هم أولئك الذين يؤمنون بأهمية هؤلاء الآخرين ويرون فيهم أشخاصاً مهمين بالفعل.



• تقوم بملاحظة الأشياء المهمة أو التي يهيك معرفتها عن الآخرين حتى يلحظوا أنك تهتم بهم، فمجرد تذكر مناسبة سعيدة لأحد الأشخاص وتقوم بتهنئته بها سوف يلاحظ مدى اهتمامك به وتتوهج مشاعره تجاهك ويصبح أكثر وداً وتعاوناً معك وهذا ما تبغى الوصول إليه .

• تستسلم له، أي يشعر أنك وقعت أسيراً لما يقوله وتتبرر بما تسمع وبالتأكيد سيشعر أنه قد ترك انطباعاً جيداً في نفسك وأثر فيك.

• وإياك أن تواجه كلامه عن نفسه بسخرية أو بكلام مماثل له نفس الأهمية وإلا فسيبعد عنك وتتقلب القوة والثقة إلى ضعف وخذلان.





السر الثالث: الصوت الدافئ

- ما هو رأيك لو وقفت أمام مرآة وابتسمت ابتسامة صافية، ماذا سوف تجد؟
- شخص صاحب ابتسامة رقيقة تتمنى أن تراه باستمرار فهو روح التفاؤل .
- بينما لو رأيت شخصا آخر صاحب تقطبية عظيمة وملامح حديدية، ماذا ستقول؟
- لا أحب أن أنظر إلى هذا الشخص فهو شخص لا يطلق شرس صعب التعامل
- وهكذا أنت في تعاملك مع الآخرين، كلما كان صوتك هادئاً دافئاً وملامحك صافية ستجد ردود الآخرين هادئة دافئة صافية ذات طباع ملائكية ترفرف على أغصان الشجر، وإن فعلت العكس ستجد ما بذرت وستحصد ما زرعت .
- إنك إن سيطرت على نفسك سيطرت على الآخرين .

السر الرابع: الشخصية الجذابة

- شخصيتك سوف تحقق لك الكثير، فالجاذبية والديناميكية بوسعهما أن يجعلا الآخرين يحبونك . فالناس لا تحب المترددين والفاشلين ولكنهم ينجذبون نحو الذين يعرفون عنهم ماذا يريدون ويتوقعون الفوز والواثقين من أنفسهم ويؤمنون بها وببساطة يمكن أن يتم ذلك من خلال أن:
 - أجعل خطواتك ذات جرأة وكن واثقاً من نفسك وعيناك متطلعتين إلى هدف ما تستطيع أن تحققه لنفسك وبنفسك .
 - اجعل نبرة صوتك تعبر عن الثقة حتى يصل إلى الناس قبل أفكارك ، فهو الذي يقوم بتوصيل مشاعرك وعليه يحدد من يسمعك هل تتحدث بصوت ينم عن الشجاعة والإقدام ؟ أم اليأس والشجن والدموع ؟ وكذلك تكلم بوضوح وبلا تردد .



. كن ذا لياقة فإذا أردت التمتع بالقوة والثقة وكسب حب الناس ؛ كن شغوفاً بهم، فلا تجعل لسانك يخونك قط فإن القدرة على الكلام مع اللياقة تزيدك طلاوة وتزيد من قوة تأثيرك في الناس على اختلافهم .

. أضف صفة الحماس إلى شخصيتك وتصرف بحماس وتبنى مواقف وتصرفات يريد الطرف الآخر أن تقوم بالتعبير عنها فأنت لن تستطيع أن تصل لأمر شخصٍ ما ؛ ما لم تكن متحمساً أصلاً لهذا الأمر الذي تريده فعندما تكون متحمساً ويعرف من أمامك بحماسك فإنه سوف يريد هذا الأمر ويرغب به فالحماس مُعدٍ .

• عليك أن تصبر على الآراء والأفكار التي ترى في قرارة نفسك أنها غير متفقة معك فإن من أسرار الشخصية الجذابة الإصغاء الواعي المشوب بالتقدير والعطف لآراء الآخرين وتقبل الآخرين ودعهم يتمتعون بالاسترخاء عندما يعرضون وجهات نظرهم وأن يكونوا في مأمن من نقد الآخرين لهم.

• لا بدّ لك من المرح والإشراق والتفاؤل فهذا يحبك الآخرون ويلجأون إليك ويحبون صحبتك.

• كن ذا مظهر لائق فالمظهر اللائق يكسبك احترام النفس والإحساس بالثقة والاطمئنان.

السر الخامس: إنشاء الانطباع الأول الجيد لدى الآخرين

• إن أول كلمات تتطرق بها أو مواقف تتخذها في البداية تشكل النغمة الأساسية للموقف بصورة مطلقة، وعندها يكون من الصعب أن تدفع من أخذ عنك انطباعاً سيئاً من البداية إلى تغيير ذلك عنك ولذا لا بدّ من:

. البدء بنغمة أساسها المودة وبالتبعية سيصبح اللقاء ودوا ودافئاً.

. سوف يتقبلك الطرف الآخر حسب تقييمك لنفسك.

• مكن الآخر من معرفة أنه قد ترك في نفسك انطباعاً جيداً عنه.

• يحكم الآخرون عليك من خلال آرائك في كل الأشياء مثل عملك ومؤسستك وآرائك في رئيسك وزملائك.. وليس من خلال رأيك في نفسك فقط.

• كن إيجابياً وحول المقابلة إلى جو إيجابي يكن الانطباع إيجابياً ولا تفعل العكس.

• كن بشوشاً وودوداً.



السر السادس: الودّ الفوري والصدّاقة السريعة

- هل سمعت عن الودّ الفوري وتكوين الصداقات من أوّل لحظة؟ ذلك هو السحر الخاصّ القادر على إفشاء شعور بالمودّة في الآخرين بسرعة وبالتالي يقربك من هدفك ولذلك عليك بـ:
 - عدم الخشية أو الخوف من أن يقوم الطرف الآخر بصدك، قم ولا تخف وخذ المبادرة.
 - تذكر دائماً أن معظم الناس توافقون إلى الودّ والصدّاقة مثلك تماماً.
 - حافظ دائماً على شيئين مهمين: الهدوء والابتسامة.
- والابتسامة الخالصة الطيبة المريحة الصادرة من أعماقك، فالناس يستطيعون أن يميزوا ما بين الابتسامة الحقيقية الخالصة وبين المزيفة، فإن وجدوا الأولى دفعهم هذا إلى الإحساس بالودّ والمودّة.



السر السابع: انتقاء الكلمات الجيدة

• إن نجاحك في الوصول إلى القوة والثقة مع الناس غالباً ما يعتمد على ما تملكه من مقدرة على التحدث واختيار الكلمات المناسبة، فكلما كان اختيارك جيداً للكلمات استطعت أن تصل إلى كيمياء الشخصية التي أمامك وببساطة .

• إذا كان حديثك مع شخص ما لأول مرة ابدأ بكلمات تبعث على الدفء عن طريق الأسئلة البسيطة أو الملاحظات الواضحة مثل الاسم، الحالة الاجتماعية، العمل، الأحوال الجوية، الهوايات المفضلة، أهم كتاب غير من حياته، أفضل شخصية تأثر بها، اللون المفضل، الطعام الذي يتمنى دائماً أن يأكله وستجد من هذا الحديث البسيط أن هناك حديثاً ودياً بدأ مع هذا الشخص كتاباً مفتوحاً أمامك اقرأ فيه ما شئت قانت تعرف من هو وماذا يحب و عليك أنت الباقي حتى تتألف معه.

• لا تستخدم كلمة "أنا نفسي" أو "أنا شخصياً" بل عليك بـ "أنت نفسك" للطرف الآخر.

• وجه الأسئلة التي تهتم الآخرين: لماذا، أين، كيف؟.. كيف استطعت أن تنجح في هذا؟

• ماذا تقول عندئذ؟.. إلى غير ذلك من الأسئلة التي تكسبك سمعة أنك واحد من أمتع المتحدثين.

• تحدث عن نفسك عندما يدعوك الطرف الآخر لذلك ولا تفرض نفسك وحديثك عليه.

الكلمات



تشبه المفاتيح

إذا استخدمتها بشكل صحيح

تغلق بها فم

وتفتح بها (قلب)



السر الثامن: جذب الآخرين نحو وجهة نظرك

- الوضع الطبيعي أنك عندما تصادف رأياً معارضاً لوجهة نظرك هي أن تناقش وتجادل، وبالتالي تتمنى أن تتغلب عليه بطريقة أو أخرى، المهم أن يقتنع، كما أنه من الطبيعي أيضاً أن تأخذ الأمر بمثابة تهديد وصفعة موجة لذاتك، وعليك أن تقوم بالرد بما ينال من ذاتك ويملكك الانفعال، والمهم هنا هو الفوز حتى ولو بالقوة أو بتكسير عظام الطرف الآخر، لا، لن تملك الناس عند ذلك وإنما سيحصل العكس، ولذا لا بدّ من:
- الاستماع والإصغاء الجيد لما يعرض الطرف الآخر لوجهة نظره ولا تقاطعه أثناء عرضه، وأعد عليه بعض النقاط التي قام بعرضها، وإذا انتهى أسأله عما إذا كان هناك ما يجب أن يضيفه، اجعله يشعر تماماً بأنك مهتم بوجهة نظره تماماً.
- لا تتسرّع بقول كلمة "لا" بل خذ لحظة للتفكير وأشعره بذلك حتى تعطي لديه انطباعاً بأنك فكرت ولم تتسرّع، ولا تزد من مدة التفكير فيظن أنك تتهرب أو حدث نوع من الارتباك النسبي لما قاله.

• ادرس كل النقاط التي يعرضها الآخر وستجد بها بعض نقاط تلتقي بها معه، اعترف بها وسلم بصحتها وليس من المفيد أن تعارضه في كل النقاط التي تحمل وجهة نظره، وعندما ترى أن جميع نقاطه ووجهة نظره غير صحيحة لديك وافقه على بعض النقاط البسيطة وغير المهمة وعندها سيصبح لديه ميل أكثر للتسليم بوجهة نظرك.

• عندما تبدأ في عرض وجهة نظرك كن هادئاً ولا تتفعل ولا تهدد ولا تلوح باستخدام القوة.

• إذا قمت بتغيير وجهة نظر الطرف الآخر دعه يحفظ ماء وجهه ولا تخرجه وإلا فلن يخرج عن نطاق وجهة نظره السابقة، وافترض أمامه أنك لو كنت مكانه لتبنييت وجهة نظره في ظل ما كان متوافراً من معلومات وحاول دائماً ان تجد مبرراً لوجهة نظره أو لخطئه إن كان مخطئاً.

السر التاسع: مدح الآخرين والتثناء عليهم

• عليك أن تعرف أن المدح والتثناء لهما مفعول السحر في النفس البشرية، فالجميع يستجيب لهما ويسعد بهما وتهيم روحه في السماء من فرط الرضا والانبساط، كل هذا يتم وبكلمات بسيطة.. فقط بـ:

• اجعل مدحك صادقاً وخص من تمدحه به ولا تداهنه أو تتملقه.

• عبر عن مدحك بوضوح ولا تتردد ولا تفترض أنه يعرف أنك تمدحه.

• إذا كانت مجموعة من الأفراد ليكن مدحك لهم فرداً وبأسمائهم وليس بالجملة

• "شكراً لكم جميعاً"

• انظر إلى من تمدحه وتطلع إلى عينيه.

• ابحث عن عمد عن الأشياء التي يمكن أن تمدح عليها الغير.

• صب مدحك على الشيء الذي قام به الشخص وليس الشخص ذاته، فالأول يمكنك من الحصول على مزيد من النتائج، والأخير يشعر من تمدحه بالمجاملة والإحراج والزهو.



السر العاشر: العزف على أوتار القلوب

- لن تستطيع أن تعزف لحناً مميّزاً يدخل إلى قلوب من تريد إلا إذا أجدت هذا العزف وخرج من قلبك أنت أولاً ، وهذا العزف بدايته ليست لدى الطرف الآخر وإنما لديك، فأنت لن تستطيع أن تفهم أي شخص ما لم تكن راغباً في الإنصات إليه بعناية وتعاطف وصبر.
- وهذا الإنصات يجعلك عازفاً ماهراً بحق، لماذا؟
- لأنك بإنصاتك الصبور العطوف إليه إنما تقول له: إنك جدير بالإنصات لك وتستحق ذلك، فهذا تزيد من درجة اعتزازه بنفسه وهذا هو بداية العزف على وتر قلبه بكل خلجاته وسكنات جسده، وعلى العكس تماماً إن فعلت ذلك ولم تنصت له بكفاءة وبكل حواسك كان عزفك شاذاً ناشزاً عن كل معايير اللياقة واللباقة وجاء أثرك عكسياً.



• وحتى يتسنى إجابة هذا العزف لابدّ من :

• النظر إلى وجه الشخص الذي يتحدث والتركيز جيداً فيه بغير بلاهة أو برود في الوجه وملامحه.

• أظهر من الحركات الجسدية ما يعبر عن متابعتك الجادة لما يقول مثل: قول نعم أو إيماءة برأسك أو غير ذلك.

• أطلق بعض الأسئلة الإيضاحية حول الموضوع فهذا يشجع المتحدث على الاستمرار ويعطيه الانطباع بأنك معه بكل حواسك، شريطة أن يكون السؤال منطقياً وفي موقعه.

• لا تقاطع، لا تقاطع، لا تقاطع .

• لا تخرج عن موضوع الحديث في موضوعات متشعبة من جانبك.

• انتق من الكلمات التي قالها المناسب ورددتها مرة أخرى بالتأكيد على كلامه.

• قاوم كل ما يشئت ذهنك ويصرفك عن المتحدث حتى وإن كان حديثه مملاً ركز على المحتوى ولا تلتفت لأخطائه

• يلعب الذكاء الاجتماعي دوراً فعالاً في إغناء حياة الإنسان وإدخال المزيد من الإيجابية عليها وذلك لأنّ الإنسان الذي يعيش وحيداً ومنعزلاً عن الآخرين غالباً ما سيُعاني من المشاكل النفسيّة العديدة في المستقبل، وكيف اتكلم مع الناس بذكاء؟

• أولاً: التعامل مع الآخرين بلطف

لتكون ذكياً في التعامل مع الناس عليك أن تتعامل معهم بلطفٍ ولين، بعيداً عن استخدام الألفاظ والكلمات العنيفة التي تجعلهم يبتعدون عنك وعن الحديث معك، فالذكاء هو أن تتجح في الحصول على ما تريده من الآخرين بأساليبٍ راقيةٍ وهادئةٍ بعيداً عن المشاكل والتجريح .

• ثانيًا: ضبط الأعصاب

كيف تعامل مع الناس في الحالات العصبية، والانزعاج؟

- عندما تتعرض لأي مشكلة أو أي خلاف مع شخص مزعج ومُستفز عليك أن تتحلّى بالصبر الشديد والبال الطويل وأن تبتعد عن الغضب والانفعال، وذلك لكي تتمتع بالذكاء الاجتماعي الذي ستجُ من خلاله في النيل من كل الأشخاص الذين يُحاولون استفزازك وإثارة أعصابك.

• ثالثًا: الابتسامة

أكدت العديد من الدراسات النفسية بأنّ الابتسامة هي السلاح الفعّال الذي يستطيع الإنسان من خلاله أن يُحقّق اتصالاً اجتماعياً ذكياً مع كل الأشخاص الذين يُحيطون به والذين يتعامل معهم في العمل، لهذا عليك أن تحافظ على ابتسامتك اللطيفة أثناء تعاملك مع الآخرين وأن تبتعد عن التجهّم والعبوس.

● رابعاً: الاستماع

- لكي تتعامل بذكاءٍ مع الآخرين عليك أن تتعلم فن الإنصات والاستماع لهم، وإعطائهم الفرص الكافية لكي يُعبّروا عن أفكارهم وآرائهم بكل وضوح وصراحة دون أن تُقاطعهم، وذلك لكي تتجح أنت كذلك في تحليل شخصيتهم والتوصل إلى المفاتيح المناسبة للتعامل معهم بشكلٍ صحيح.

● خامساً: احترام وجهات النظر

- إياك أن تكون مُتعصباً وأن تستهزء بأفكار الآخرين وبآرائهم، وذلك لأنّ التعصب هو دليلٌ واضحٌ على أنّك شخصٌ أناني ولا تمتلك القدرة على احترام أفكار الآخرين وهذا ما يجعلهم يبتعدون عنك.

● سادساً: التواضع

- لكي تكون ذكياً في تعاملك مع الآخرين عليك أن تتمتع بصفة التواضع، هذه الصفة التي تعتبر من أهم الصفات التي تجعلك كبيراً في نظر الناس ومثالاً أعلى يُحتذى به، وشخصاً لا يمكن الاستغناء عنه.

● سابعاً: عدم التصنّع

- لتنجح في التعامل بذكاء مع الآخرين عليك أن تحرص على التعامل معهم بشكل طبيعي وبأسلوبٍ نابع من القلب، بعيداً عن التصنّع، وعن التمثيل، وذلك لأنّ أغلب الأشخاص لا يُحبون الشخص المتصنّع وسرعان ما يكتشفون تمثيله ويبتعدون عنه.

- بتقيّدك بهذه النصائح البسيطة ستنجح في التعامل مع الناس بذكاءٍ وحكمة لتكتسب محبتهم وتقديرهم لك.

فن التعامل مع الآخرين لخصها "المولى" في جمل ثلاث :
"خذ العفو ..

وامر بالعرف ..

وأعرض عن الجاهلين "



تتذكروا

جزيلنا



drdcha.com