

# الفصل الثالث عشر

## مهارات التعامل مع العملاء -2-

أشتمل هذا الفصل على:

مهاراة الحوار مع الآخرين.



مهاراة الإقناع.



مهاراة لغة الجسم.



المفردات الرديئة للغة الجسم.





### مقدمة:

الاختلاف بين الناس في شئونهم، أمر قديم وسيبقى هذا الاختلاف بينهم إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها. وهذه الحقيقة قد أكدها القرآن الكريم في كثير من آياته، ومن ذلك قوله تعالى: ﴿وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ إِلَّا مَن رَّجِمَ رَبُّكَ وَلَئِنَّكَ خَلْقُهُمْ وَتَمَّتْ كَلِمَةُ رَبِّكَ لَأَمْلَأَنَّ جَهَنَّمَ مِنَ الْإِثْنَةِ وَالنَّاسِ أَجْمَعِينَ﴾ (هود: 118-119).

والاختلاف بين الناس في القضايا التي تهمهم له أسباب متعددة وبواعث متنوعة، نذكر منها:

- 1- عدم وضوح الرؤية للموضوع من كل جوانبه.
- 2- التعصب للرأي.
- 3- الاختلاف في تحديد مفاهيم الأشياء.
- 4- الحرص على المنافع الخاصة.
- 5- التنافس على موارد محدودة ومشتركة.
- 6- عدم توافق الأهداف.
- 7- الفروق الفردية بين الأعضاء.
- 8- الاختلافات التعليمية والمهنية والثقافية والاجتماعية بين الناس.

وهذا بدوره قد يؤدي على ظهور اختلاف في الرأي أو تناقض في الفكر أو تعارض في الاتجاه أو نشوء صراع فيما بينهم.

ويظهر ذلك في صورة صوت عالي (صراخ) أو نقاش حاد أو نزاعات واضحة أو باطنة بين الناس حول القضايا المهمة أو الموضوعات الخلافية التي يتم مناقشتها.

### أسس وأداب الحوار مع الآخرين:

في كتابه عن أدب الحوار في الإسلام أشار محمد سيد طنطاوي إلى أن المناظرة هي الوصول إلى الحق والصواب في الموضوع الذي اختلفت آراء المشاركين فيه. وذلك عن طريق الحوار والنقاش وتقديم الحجج والبراهين. بينما المكابرة هي نقاش الهوي أو مجرد إثبات الذات أو إثبات الوجود أو بغرض الشهرة أو غير ذلك من تصرفات لا تغني عن الحق شيئاً.

### ومن أسس وأداب الحوار مع الآخرين نذكر:

- 1- الفهم العميق لموضوع الحوار.
- 2- جمع المعلومات والأدلة والبراهين المرتبطة بموضوع الحوار.
- 3- العرض المنطقي والشيق والجذاب لهذه المعلومات والأدلة والبراهين.
- 4- الصدق أقصر الطرق للإقناع.
- 5- الموضوعية وعدم التحيز وتجنب الهوى في الحكم على الأمور والأشخاص، وعدم الخروج عن الموضوع الذي هو محل النزاع أو الخلاف.
- 6- التواضع وتجنب الغرور والتزام آداب الحديث.
- 7- إعطاء الطرف الآخر الحق في التعبير دون مصادرة لقوله أو إساءة إلى شخصه.
- 8- احترام الرأي الصائب واحترام رأي العقلاء.
- 9- الابتعاد عن الألفاظ السوقية والعامية البحتة وعبارات المبالغة والتهوين.

## مهارة الإقناع Conviction-Persuasion:

الإقناع هو القدرة على التأثير في الآخرين لتحقيق التجاوب منهم. فالإقناع عملية يهدف منها جعل طرف آخر (شخص، جماعة....) من أن يقبل رأي معين أو فكرة معينة أو يقوم بعمل معين.

أي أن الإقناع هو محاولة الترغيب عن طريق العقل والمنطق والمعرفة لجعل الآخرين يقبلوا تغيير آرائهم واتجاهاتهم أو سلوكياتهم.

أي أن الإقناع هو وسيلة لتحقيق هدف معين، قد يكون تغيير معلومة، اتجاه، سلوك لدى طرف آخر.

والإقناع إحدى المهارات اللازمة لأي فرد، وتعتمد بالأساس على مهارات الاتصال وتستخدم في المقابلات الشخصية والمناقشات الجماعية والاجتماعات وجلسات التفاوض وبرامج التوعية والإرشاد والحديث مع القيادات والمسؤولين.

من الأقوال المعروفة أنه لكي تحقق النجاح ليس المهم ما تعتقده أنت، بقدر ما تستطيع أن تجعل الطرف الآخر يدرك ذلك وفي كل يوم يواجه منا موقفاً واحداً على الأقل، يجب أن يحاول فيه إقناع شخص ما بأن يفعل ما يريد في حياتنا في المنزل والعمل ومع الآخرين وحتى تستطيع أن تقنع الآخرين عليك أن تراعي الاعتبارات التالية:

- 1- ترك انطباع جيد لدى العميل.
- 2- دراسة العميل والتعرف على نمطه وشخصيته.
- 3- معرفة موقف العميل من موضوع الإقناع.
- 4- الإنصات للعميل.
- 5- توجيه الحديث إلى العقل والعاطفة معاً.
- 6- تقديم الحجج الإقناعية بشكل منطقي ومرتب ومثير للاهتمام والانتباه.

7- الالتزام بالصراحة والوضوح والدقة.

8- الصدق أقصر الطرق للإقناع.

وتضيف بعض الكتابات الإدارية والاجتماعية إرشادات أخرى في شأن مهارة الإقناع هي كالتالي:

1- اقنع أنت بما تحاول أن تقنع به الآخرين.

2- جهز نفسك (من ستقنع وبماذا ولماذا؟).

3- المصالح والقيم هي التي تحرك الناس، دورك هو اكتشاف هذه المصالح لتضع يديك على مداخل التعامل معهم.

4- استخدم أسلوباً مناسباً لعرض فكرتك.

5- استخدم كل أدواتك (معلومات، إشارات، حركات الجسم).

6- قسم الموضوع حتى تسهل عليك المهمة.

7- كن صبوراً طويل البال، ولا تكن يئوساً.

8- ضع نفسك مكان من تحدثه، واحترم وجهة نظره.

9- أنصت لتعليقات من تحدثه.

10- لا تهاجم وجهة نظر من أمامك حتى لا تبدو متعصباً لأفكارك.

راعي كل هذه الإرشادات حينما تريد أن تقنع شخصاً ما، فقد لا تفاجأ إذا لم يقتنع فقد لا يحدث الاقتناع من جولة واحدة. وهناك بعض الحالات يكون من الصعب إقناع الآخرين بالأفكار الجديدة وذلك لأن الإنسان يكون في حالة توازن مع أفكاره ومعطيته وعندما يفاجأ بفكرة جديدة يأخذ ردود الأفعال التالية:

1- إما أن ينكر الفكرة؛

2- أو يتعايش معها،

3- أو يبحث عن أفكار تفسدها.

## مهارة لغة الجسم:

الاتصال غير اللفظي Non-Verbal Communication - عكس الاتصال اللفظي  
- لا يعتمد على الألفاظ والكلمات والجمل والعبارات، ولا يستخدم اللغة المنظومة أو المكتوبة في التواصل مع الآخرين.  
وإنما يتمثل الاتصال غير اللفظي في أي استجابة إنسانية غير كلامية؛ مثل: الإشارات والإيماءات وتعبيرات الوجه.

بمعنى أنه أي رسالة ترسل وتستقبل مستقلة عن الكلمة المنطوقة أو المكتوبة، وتتضمن عوامل أخرى مثل مظهر كل من المرسل والمستقبل، والمسافة بينهما، والمواقع، والمكان، واستخدام الوقت... وهناك من يعرف الاتصال غير اللفظي بأنه عملية نقل الأخبار والمعلومات باستخدام الإشارات أو الإيماءات والسلوك. وقد تكون هذه الإشارات أو التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصدر الاتصال.

ويشير ماكس إيجرت إلى أن عملية الاتصال لا تنحصر في اللغة اللفظية من خلال الكلمات التي تتلف بها فقط، بل يجب أن تمتد لما هو أشمل. وكما قال الفرد أدلر: إذا ما وجدنا أن نفهم شخصاً ما فعلياً أن نسد آذاننا وننظر إليه، كما هو الحال في فن التمثيل الصامت (البناتوميم).

وتجب الإشارة هنا إلى أهمية الاتصال غير اللفظي في تحقيق أهداف التواصل بين الناس، مع مراعاة انسجامه مع الاتصال اللفظي، حتى لا يؤدي تفاعلها غير المنسجم إلى معان متناقضة.

على أية حال فإن فهم الاتصال غير اللفظي وترجمته ليس بالعملية السهلة؛ نظراً لاختلاف تأثير هذه الرسائل من ثقافة إلى أخرى داخل المجتمع وداخل المنظمة أيضاً.

هذا ويطلق في الكتابات الحديثة على الاتصال غير اللفظي مصطلح لغة الجسم .Body Language

### المفردات الرديئة للغة الجسم:

- 1- العينان اللتان تتجنبان النظر للمتحدث.
- 2- مصافحة الآخرين بكف لينة رخوة أو بقوة تؤذي الآخرين.
- 3- الحركات العصبية.
- 4- الجلسة المسترخية.
- 5- الجلسة المتكاسلة.
- 6- الوقوف السلبي.
- 7- عض الشفاه.
- 8- قضم الأصابع
- 9- النقر بالأصبع.
- 10- اللعب بالخاتم في الإصبع.
- 11- اللعب بالقلم أو فتحه أو غلقه مرات عديدة في نفس الوقت.
- 12- اللعب بالمفاتيح.
- 13- اللعب بالنقود المعدنية في الجيب.
- 14- اللهو بالشعر أو بخصلات منه.
- 15- طقطقة مفاصل اليد.
- 16- طقطقة مفاصل الرجل.
- 17- طقطقة الرأس.
- 18- الاستخدام المستمر والمعتاد لبعض الأصوات مثل النحنحة والهمهمة.