ثالثاً:

- هـل تعـرف لغـة التعامـل وتـتقن قواعدها ؟!

هل تعرف لغة التعامل وتتقن قواعدها ؟!

هل هناك لغة للتعامل مع الآخرين؟! هل تريد أن يعاملوك بحسب متطلباتك؟ أم تعاملهم كما يريدون، أم يكون هناك تفاهم وتبادل للخبرات والتجارب؟

نعم هناك لغة للتعامل مع الآخرين وبالطبع أنت الذى ستحدد كيفيتها..من هذا المنطلق ستختلف لغة التعامل من شخص لآخر.. ولا يمكن أن تتعامل مع الجميع بأسلوب واحد، فلكل فكره وثقافته وبيئته التى ستتعامل معه على أساسها.

ومع ذلك هناك نوعان من الناس: ناس يخاطبون الآخرين حسب عقولهم ويرتضون بهذا..وناس لا يتنازلون عن أن يعاملهم الآخرون إلا حسب متطلباتهم.

والجميع يعانون.. فمن يخاطب الناس بقدر عقولهم ويرضيهم ويجد منهم كل المحبة سيأتى عليه وقت يتمنى أن يقترب أحد لتفكيره هو الآخر ويستطيع أن يتواصل معه.. وربما لا يجد ويشعر بالتعاسة.

ومن يريد أن يخاطبه الناس ويتعاملوا معه بحسب متطلباته واحتياجاته سيتعرض كثيرا للخلافات والإحباطات لأن ليس كل ما يتمناه المرء يدركه، فكل هفوة من أى شخص لا ترضى نفسه سيفتعل لأجلها مشكلة.. وإذا كنا قد عقدنا الأمور هكذا.. وقلنا لا هذا ينفع ولا ذاك، **فما الحل ؟!**

الحل: بما أننا لابد أن نتعامل مع بعضنا البعض بحكم وجودنا وسط الزملاء أو الأهل أو الجيران .. أو.. أو.. فلابد أن نجد لأنفسنا لغة للتعامل وإلا افتقدنا تواصلنا مع الآخرين واعتزلنا الحياة وهذا بالطبع لا يجدى.

وما دمنا نتعامل مع الآخرين برغبتنا أو بدونها، فلابد أيضا من أوجه للاختلاف والاتفاق، لأن للناس كيانات مختلفة وصورا متعددة.. **فمن أين جاء هذا الاختلاف ؟**

سبق وقلنا أن هذا الاختلاف والتباين يأتى من الوراثة ومن البيئة وأيضا من اختزان المخ لتجاربه.. فكل شخص يدرك ما حوله ويحاول أن يكون حقيقة جديدة بواسطة المخ الذى يرشح ويمرر هذه الحقيقة من خلال التجارب السابقة والمعتقدات وغيرها صانعا منها تلك الحقيقة الجديدة.. ولذلك فكل حقيقة تختلف من فرد إلى آخر.

فمثلا: لو نظرنا لأى زوجين وخاصة ممن تزوجا حديثا سنجد أن الخلافات فى السنة الأولى تصل لأعلى مستوى، وكثيراً ما يحدث طلاق فى هذه السنة إذا لم يدركا المنعطف الذى يسيران تجاهه، ويتناسى كل منهما أنه من بيئة مختلفة، ومن أب وأم مختلفين وأنهما تلقيا أوامر وتعليمات بُرمج بها عقلاهما من مصادر مختلفة لمدة خمس وعشرين سنة تقريبا.. فكيف سيندمجان فجأة خلال أيام، ولو فكر كل منهما قليلا فى لماذا يحاول أن يشد الآخر تجاهه!. لماذا لا يتركه يصل إليه ببرمجته هو مادامت هذه البرمجة لا تضره وهى مجرد أسلوب حياة مختلف.. لماذا لابد من التنازلات من أى طرف لتستمر الحياة مع أنه من البداية

ارتضى كل طرف الآخر كما هو.. إذ إنه كانت تعجبه تصرفاته وأفكاره وإلا لمَ انجذب إليه؟

لاشك أن هناك أمورا جوهرية ممكن أن نقف عندها لبعض السلوكيات التى قد تضر الآخر، ولكن من الصعب أن يصبح اثنان إنسانا واحداً.. أى ٢×١، فنحن لسنا شامبو، نحن بشر، فأنا كثيراً ما يزعجنى أن تفخر إحدى الزوجات أو أحد الأزواج بأنهما أصبحا يشبهان بعضهما فى كل شىء، فقبل أن يتحدث تعرف ماذا سيقول، وقبل أن تطلب طلبا يدركه، حتى أن المحيطين أصبحوا يرونهما يشبهان بعضهما تماما..ثم بعد ذلك يتحدثان عن الفتور والملل... إلخ.

لابد أن يكون لكل شخص لون وطعم مختلف، له سلبياته وإيجابياته، لابد أن نعلم أن الاختلاف فى الرأى لا يفسد للود قضية، وأن بعض الشجار أحيانا – رغم أننا لا نؤيده- يكون تجديداً للحياة وكاسراً للملل.

وإذا كنت قد تطرقت فى مثالى للأزواج، فهذا لأن علاقتهما من أقرب العلاقات الإنسانية التى يتجلى فيها التواصل واضحا، فما بالك بالآخرين!

• فالشخص الذى يتألم لأن من حوله لا يتعاملون معه، كما ينبغى سيظل يعانى مدى الحياة لأنه يتصور أن الآخرين يرون ما يراه، فإذا قاموا بأى فعل لا يناسب تفكيره ولكن مناسبا لتفكيرهم يعتقد أنهم مخطئون أو يتعمدون الإساءة إليه.. ولكنه لو تمهل قليلا وفكر فى المحيطين وكيفية تلقيهم للمعلومات وردود أفعالهم ربما لا يستاء

منهم نهائيا، فكل ينظر لمن حوله ويتصرف من خلال تركيبته التى بنيت وتكونت على مدار سنوات العمر ومن التجارب التى تلقاها.

مثال آخر: قد ننظر لمن يجلس وهو واضع رجلا فوق الأخرى وأمامه شخص أكبر منه فى السن على أنه قليل الذوق، وقد ينظر آخرون على أن هذا شيء عادى فربما هو لا يرتاح فى جلسته إلا هكذا لأنه طويل القامة مثلا، ولا يعتبرون فى هذا قلة ذوق. وربما هذا الشخص من أسرة تعتبر هذا شيئا عاديا وعلى هذا نقيس الأشياء.

مثال ثالث: من الكلمات الشائعة الآن كلمة "صايع"، وقد كانت من فترة تعتبر إهانة كبيرة إذا نعتنا بها شخصا، ومن المفارقات الغريبة أننى كنت أجلس مع إحدى صديقاتى ووجدتها تناقش ابنها الشاب وتتذاكى عليه بعض الشيء، وإذا به يقول لها "بطلى أمور الصياعة ديه" بصراحة صدمت وخاصة أننى وجدتها تبادله الحديث ولا تعبأ بما يقول.. وبعدها للأسف فهمت أنه حتى الكلمات أصبحت مفاهيمها جديدة وقد يتقبلها البعض والبعض الآخر لا.. وأنه كان يقصد من كلمته اللف والدوران !

ما علينا.. المهم إننا نريد أن نصل للطريقة التى يجب أن نتعامل بها مع الآخرين حتى ننال رضاهم ومحبتهم وتكون عن رضا نفسى.

- **واليكم بروشتة لكيفية التعامل مع الآخرين:**

- لابد أن تقترب أكثر ممن تريد التعامل معهم حتى تفهم لغتهم الحياتية وردود أفعالهم تجاه الأشياء وأيضا مفرداتهم اللغوية.

- لابد أن تعرف أنك يمكن أن تخطئ كالآخرين، ولابد أن تقف على أخطائك وتعالجها لأن من لا يخطئ ليس بشراً "فكل بنى آدم خطاء".
- لابد أن تغفر للآخرين هفواتهم التى لا يقصدون إيذاءك بها، بل تلمس لهم الأعذار إن وجدت.
- لابد أن تحترم تجارب وخبرات الآخرين حتى لو كانت لا تصل إلى مدى احتكاكك بالحياة.
- بعض الناس الهامشيين فى حياتك.. حاول أن تعاملهم بطريقتهم ولغتهم هم وأن تفهم سيكولوجيتهم، فمعاملتك لمحصل الكهرباء لابد ستختلف عن سائق التاكسى وعن زميلك فى العمل وعن معاملة حماتك... إلخ.
- لابد أن تعرف أن لكل شخص مفتاحا لشخصيته.. فمثلا هناك من يحب الرياضة وغيره يحب التحدث عن أولاده وهم مسيطرون على تفكيره، وآخر يحب العمل جدا وهكذا.

فلو حصلت على المفتاح استخرج نسخة فورا وضعها فى جيبك، وحين تريد أن تسعده أو تدخل معه فى أى حديث ابدأ بأن تفتح باب قلبه قبل عقله بالمفتاح الذى فى جيبك وستجد ما يرضيك.. وعامل الناس كما يحبون أن يُعاملوا.

- لا تحكم على الناس من خلال تصرفاتهم بالنسبة لك بل ضع نفسك مكانهم واحكم على تصرفاتهم فيما بعد.

• ويجب ألا تنسى أن تختار كلماتك بحذر، إذ حالما تنطق بها لاتستطيع استرجاعها إذا أردت أن يكون ما تقوله فعالا، كن متأكداً من التحكم بعقلك قبل أن تفتح فمك، عندئذ لن يكون لديك أى سبب لتأسف على ما تقوله.

▪ ولابد أن تعرف أن داخلنا لا يعلمه إلا الله ونحن، أما خارجنا فهو ما يراه الناس، ولذا يجب أن نهتم بسلوكياتنا الظاهرة أمام الناس ولكن بلا خداع أو نفاق.

وأن معاملة الناس على الرغم من أنها موهبة وفطرية إلا أنه لابد لها من وقفات، فعاملهم معاملة حسنة ولطيفة لكن لا تجعل المسافة بينكم قريبة زيادة عن اللزوم وخاصة مع الأقل منك مرتبة..ولاتعامل من هم أعلى بطريقة قد يسىء البعض فهمها.. فخير الأمور الوسط.

• ولا تنس أن تعاملك مع الناس أنت الذى تفرضه وأنت الذى تحدده، فاحترامك لنفسك يفرض على الآخرين احترامك.. ومعرفتك ما تريده ممن حولك، وهل تريدهم أن يعاملوك كما تحب، أم كما يحبون هم؟!.. وهذا سيتوقف عليه مدى استجابة الآخرين لك ومدى حبهم فأنت الذى ستحدد هذا.. وبالطبع سيختلف تعاملك من شخص لآخر - كما سبق وقلنا-.

وذكرنى الحديث عن فن التعامل مع الآخرين بما حدث لى من سوء تفاهم بينى وبين إحدى زميلاتى وأننى عدت إلى منزلى مستاءة للغاية، وعندما صارحت ابنتى بما يضايقنى وجدتها تقول لى: ألازلت يا ماما

تتعاملين بتلك الطريقة وهذا المنطق.. فقلت لـها أى منطـق؟! قالـت: أكل هذه التعاسة لأنك زعلـت مـن زميلتـك!.. فقلـت لـــها: نعـم.. فقالت: أتحبينها لـهذا الحد؟ قلـت: لا.. هـى مجـرد زميلـة ولكـن قـد وشت بى وضايقتنى فقالت لى بكل حكمة: "يـا أمـى يا حبيبتـى لابد أن تتعاملـى مع البشر وخاصة الـهامشييـن منهـم والذين لايهمونـك كصور.. كرسوم متحركة.. وسألتنى: هو فيه حد بيزعـل مـن الـصور فقلت لـها: طبعا لأ.. فقالت: حينئذ لن تزعلى من أحد مادمـت ترينـه كذلك، وإذا كان هناك موقف وتريدين أن تتحدثى عنه لإحـدى هـذه الصور حركيها ولكن لا تجعليها تعنى لك أكثر من كونها صورة.

وبالفعل بدأت أفعل هذا وارتحت كثيراً وكنت سعيدة لأننى بـدأت أتعلم من ابنتى التى تتمتع بالكثير من الحكمة.. ولكنى لم أبح لـها بهذا بل قلت لـها: ممكن برضه أن آخذ الحكمة من أفواه المجانين، وانقلبت النصيحة لدعابة.

وبعد كل ما قلناه من طرق للتواصل والتعامل هل يمكنك أن تدير دفة الحديث !