

## فن العلاقات الاجتماعية



### •• صعوبات نواجهها فى حياتنا اليومية :

صعوبة التعامل مع بعض الناس أمر وارد فى مختلف مجالات حياتنا اليومية لما يتصف به البعض من شخصيات تتميز بنواحي سلبية أو طبائع لا تتفق مع رغباتنا وميولنا مما يسبب لنا إزعاجاً ومشكلات .

والأمثلة على ذلك كثيرة مثل : مدير العمل الذى يثور لأتفه الأسباب .. والزوج المتوتر الذى ينفخ الهواء طوال الوقت فى وجه زوجته .. والقريب أو الصديق الذى لا يكف عن الشكوى والتشاؤم فيصيبنا بالإحباط ويهدر وقتنا. وغير ذلك من الأمثلة العديدة فى حياتنا اليومية ، كما سبق التوضيح .

وأيأ كانت الصعوبات التى نواجهها يومياً من خلال تعاملنا مع الآخرين فإننا بحاجة إلى سياسة حكيمة نتبعها لتقليل هذه الصعوبات ، ولحماية أنفسنا من التوتر، ولتحويل مواقف الهزيمة إلى مواقف للانتصار واتخاذ خطوات إيجابية .

### •• أربع خطوات لمواجهة المواقف الصعبة :

ومن أفضل هذه السياسات (أو الاستراتيجيات) سياسة وضعها عالم نفس أمريكى تتضمن أربع نقاط أو مراحل أساسية ، وهى :

١- تقييم الموقف .

٢- الكف عن محاولة تغيير الآخرين .

٣- حماية النفس من الغضب .

٤ - اعتناق سياسة مقبولة والأخذ بها .

والآن ، تعالوا نتفهم المقصود بهذه الخطوات .

#### ١ - تقييم الموقف :

لا بد أن نبدأ مواجهة أى صعوبة نقابلها بتقييم هذه الصعوبة أو الموقف الذى نحن بصددده . فكثير منا اعتاد على إلقاء اللوم على الآخرين دون أن يفكر فى حقيقة الموقف ومبررات الخطأ الذى أشعل النزاع . وقد يشعر بالندم بعد ذلك بسبب تفهمه الخاطئ للموقف .

ولكى تقيم الموقف تقييماً صحيحاً تحتاج إلى أن تسأل نفسك عدة أسئلة ، سؤالاً وراء الآخر ، وذلك على النحو التالى :

#### • هل هذا التصرف يعد مقبولاً أو مبرراً ؟

ولكى تجيب عن هذا السؤال ، يجب أن تكون أميناً مع نفسك . فراجع ما حدث بسرعة ، وقيم أسباب النزاع أو المشكلة وحاول أن تتوصل بأمانة لحقيقة الأمر .

#### •• إليك هذا المثال :

منذ أن تولى الكيميائيان أحمد ورشدى العمل معا فى معمل الجامعة صار المعمل يضح طوال الوقت بالخلافات القائمة بينهما . فأحمد يرى أن زميله رشدى غير كفء للقيام بمشاركته فى الأبحاث الجارية ، وأنه سبب فى تدنى مستوى البحث . ولذا كان من المتوقع أن تنشأ بينهما خلافات مستمرة ، أدت فى النهاية إلى إحساس أحمد بأسف شديد وضيق بالغ .

وقرر أحمد أن يقوم أثناء تواجد رشدى فى إجازة ببحث أسباب الخلاف بينهما وتقييم سلوك زميله رشدى تقييماً جيداً ، ودراسة خلفياته . واتضح لأحمد أن رشدى مر بظروف سيئة فقد تعرض للاضطهاد عندما حرم من

ترقية يستحقها .. وفصل من عمله بإحدى الشركات بسبب محاولته لتغيير ظروف العمل فى أحد المجالات مما أثار رؤسائه عليه .. وغير ذلك من الظروف المحيطة. كما قام أحمد بتسجيل الأحداث التى أدت إلى كل مشكلة حدثت فيما بينهما .

وقد اتضح لأحمد أمرين مهمين : الأول : هو أن رشدى زائد الحساسية للنقد أو الشعور بضعف التقييم .. والثانى : هو أن سلوكه غير الموافق له ليس فى حقيقة الأمر جزءاً متأصلاً فى شخصيته وإنما بسبب الظروف الصعبة التى مرّ بها.

وبعد أن قام أحمد بتقييم الموقف على هذا النحو السابق استطاع أن يقيم حواراً ناجحاً صريحاً مع زميله رشدى ، واستطاع أن يتجنب المواقف التى تؤدى للنزاع بينهما مما حوّل الخلافات إلى مشاركة إيجابية من الطرفين لزيادة كفاءة العمل .

## ● هل أنت مبالغ فى ردود أفعالك ؟

هناك بعض المواقف الصعبة التى تجعل البعض منا يكاد أن ينفجر من الغيظ ويكن كرهاً شديداً لشخص ما باعتباره المسئول عن هذا الغيظ والضيق. ولكن هل دائماً تكون ردود أفعالنا متوافقة مع الحدث ؟ .. بالطبع لا ، فأحياناً يبالغ البعض منا فى ردود أفعاله مما يجعله يتصور أنه فى موقف عصبى للغاية أو فى مواجهة إنسان سيئ الطبع جداً بينما قد يكون الأمر أبسط من ذلك .

ولذا لابد كذلك أن تقوم بتقييم ردود أفعالك بأمانة تجاه المواقف الصعبة لتبين ما إذا كان رد فعلك مبالغاً أم عادلاً .

## • هل يمكن أن تؤدي المواجهة الصريحة إلى إزالة المشكلة أو الخصومة ؟

هذا هو ثالث سؤال يجب أن تسأله لنفسك . فأحياناً يكون الحوار الصريح بين الطرفين مساعداً بدرجة كبيرة على تجاوز المشكلة أو الخصومة ( كما حدث من خلال تجربة أحمد ورشدي السابقة ) . ولكي تحقق ذلك ، إليك هذه الاقتراحات :

- اطلب موعداً للمقابلة : واحرص على اختيار مكان هادئ ووقت مناسب للتفاوض .

- أقدم مباشرة على إجراء مناقشة صريحة تعبّر فيها للطرف الآخر عن رغبتك في بحث سبب الخلاف بينكما .

- كن دبلوماسياً ! ( فعلى سبيل المثال استطاع أحمد من خلال التجربة السابقة أن يعزز موقف رشدي تجاهه عندما أظهر له من خلال المحاورة الصريحة بينهما عن أسفه وتقديره للإحباطات المتكررة التي مر بها ) .  
**واليك هذا المثال للحوار الصريح بين طرفين لإزالة أسباب الخلاف بينهما :**

«إنني أشعر أن العلاقة بيننا تشهد بعض التوتر وأرى أن ذلك يمكن أن يؤثر على عملنا بصفقتنا زملاء في قسم واحد . وإنني أود أن نكون متعاونين وأن أستفيد من خلال العمل معك ، لكن ذلك أراه لا يتحقق . فهل ترى أننا غير متوافقين ؟ .. أريد أن أعرف وجهة نظرك ...»

## ٢- كفة عن محاولة تغيير الآخرين ..!

إن كثيراً منا يعيش بتصورات في ذهنه للصور المثالية التي يجب أن يكون عليها الناس من حوله أو الذين يتعامل معهم . فبعضنا مثلاً يرى أنه من المفروض عندما يدخل متجراً أن يبادر البائع بالاقتراب منه والابتسام له

وعرض السلع المختلفة عليه لإرضائه ويظل مداوماً على الابتسام له حتى إذا انصرف دون شراء أى شىء . وفى حالة عدم حدوث ذلك يتهم البائع بالوقاحة . ولذا فإن كثيراً منا يأمل أن يحدث الناس من حوله تغييراً فى سلوكهم لكي يتوافقوا مع الصورة الذهنية التى يرسمونها لهم .

ولكن فى الحقيقة ، وسواء كان الناس من حولنا فى صور مثالية أو غير مثالية ، فإن تغييرهم يكاد يكون أمراً مستحيلاً أو خارج حدود قدراتنا ، فلا أحد منا يستطيع أن يغير الآخر خاصة إذا كان هذا التغيير ضد إرادته .

ولذا فإن من يعيش بمثل هذه التصورات نراه ينسجم مع بعض الناس ويحبهم بينما يكره آخرين ولا يريد التعامل معهم باعتبارهم خارج نطاق الصورة المثالية التى يجب أن يكونوا عليها ، أى أنه يتعامل مع الآخرين على حسب ما يوافق مزاجه .

### ● التمنى لا يفيد فى علاقاتنا الاجتماعية !

ولذا ليس غريباً أن نسمع مثل هذه التعليقات مرات عديدة من خلال تعاملاتنا مع بعضنا البعض : «يا ليتة يكف عن هذه العصبية الزائدة» .. أو «يا ليتة يكون أكثر صبراً وتحملاً» أو «إنه انسان طيب لولا هذه الأنانية التى يتصف بها» .

والخطأ الذى يحمله هذا المعنى هو أننا نريد الآخرين أن يتغيروا ليوافقوا رغباتنا ، وعندما لا يحدث ذلك نلقى باللوم عليهم ، ونصنفهم وفق تقديرنا لهم أصنافاً مختلفة ، فهذا أنانى .. وهذا غير محتمل .. وهذا عصبى ، بينما نغفل فى كثير من الأحيان عن أننا نتعامل مع بشر وكل منهم له عيوبه ومحاسنه وطبعه المختلف . فالآخرون ليسوا نتاجاً لتصورنا ، ونحن لا نستطيع أن نلغى فى شخصيتهم الجوانب التى لا تتفق مع توقعاتنا كما أننا لا نستطيع أن نجعلهم يفكرون من نفس المنطلق الذى نفكر منه !

## •• تغيير الموقف وليس تغيير البشر !

ولذا فإن من أهم ما يضمن نجاح علاقاتنا مع الآخرين أن نقبلهم على صورتهم وطبيعتهم . وهذا لا يعنى أن نستثنى تماماً احتمال الخلاف مع بعض الناس وإنما يعنى ألا نقبلهم إلا إذا كانوا على هوانا ! كما أن هذه النقطة يجب أن تؤخذ فى الحسبان عندما نتعرض لخلاف أو موقف صعب فليس من الحكمة أن نحاول حل هذا الخلاف على أساس ضرورة أن يتغير أحد الطرفين ، فليس بإمكاننا أن نعيد بناء وتشكيل أحد وإنما من الممكن بالطبع أن نغير من موقفه وسلوكه تجاهنا وهذا ما يجب أن نسعى إلى تحقيقه من خلال مراجعتنا لأنفسنا أولاً وتقييم الموقف بوضوح وأمانة ، واتخاذ ردود فعل حكيمة تجاهه .

فنحن من الممكن أن نؤثر على موقف الآخرين تجاهنا لكننا لا نستطيع تغييرهم وفق ميولنا ورغباتنا !

### ٣- حماية النفس من الغضب :

عندما نواجه موقفاً عسراً أو خلافاً صعباً فإن كثيراً منا يميل للتفاعل معه بعمق فيجنى الغضب والتوتر والأرق ، ولكن كيف يمكن أن نحمل أنفسنا من هذا الغضب ؟

إنه ليس من السهل بالطبع أن تمنع نفسك من الغضب أو توفر الحماية الكافية ضد التأثيرات السيئة للمواقف العصبية ، لكن هناك سياسات أو اقتراحات يمكن أن تساعدك على ذلك . ونظراً لأهمية هذه الخطوة ، فسوف نتعرض لهذه الوسائل بوضوح فى الجزء التالى من الكتاب .

### ٤- اعتناق سياسة مقبولة والأخذ بها :

عندما نتعرض لخلاف أو أزمة مع الآخرين يكون أمامنا عدة اختيارات بصفة عامة ، إما أن نقبل الصراع والتحدى لتحقيق الانتصار ، وإما أن نستسلم للهزيمة ، وإما أن نحاول تحقيق الوفاق وتسوية الخلافات بصورة ترضى الطرفين . والآن تعالوا نوضح مفهوم هذه السياسات المختلفة بشكل أوضح ومزاياها وعيوبها .

## • سياسة الانتصار والهزيمة :

هذه السياسة ليست مقبولة لأننا عندما نتنصر على الطرف الآخر نتعرض من ناحية أخرى لخسائر لأننا فى حقيقة الأمر شركاء فى الحياة وكأنا نمضى فى قارب واحد فإذا حاول أحدها عمل ثقب بالقارب ليغرق الآخر فإنه حتماً سيغرق معه . فالانتصار الذى نحققه يجعلنا نحسر الطرف الآخر ونخسر شراكته لنا فى الحياة ونفتح بذلك على أنفسنا أبواباً للشر والضغائن .

فلو تأملنا قانون الغابة حيث تتجلى سياسة الانتصار والهزيمة أو القوة والضعف للاحظنا فى أغلب الأحيان أن الحيوان المهزوم يظل فى حالة انتظار للفرصة المناسبة للنيل من خصمه المنتصر .

## • الرضا بالهزيمة :

كما أن هذه السياسة ليست مقبولة لأنها تتنافى مع إحساسنا بكبريائنا واعتزازنا بأنفسنا . فكيف يمكن أن نرضى بأن يستحوذ أحد على حق من حقوقنا أو يهدر من كبريائنا ؟! . ولذا لا ينبغي أن نكون سلبيين فى الأزمات أو المواقف الصعبة ، وإنما علينا أن نتخذ خطوات إيجابية فعالة تضمن لنا الحفاظ على كياننا وحقوقنا دون إهدار لحقوق أو كيان الطرف الآخر .

## • سياسة الانتصار للطرفين :

هذه لاشك هى السياسة المثلى والتى تعنى أن نسعى لتحقيق حالة من الرضا والوئام بين من نختلف معهم بحيث نحفظ لكل منا حقه ولا تعرض أحداً لخسائر . وهذه السياسة تحتاج منا - لاشك - إلى إجادة فهم الآخرين والتعامل معهم وأيضاً تحتاج إلى الالتزام بالأمانة فى تقييم الموقف بحيث لا نتزعزع حقاً ليس من حقوقنا .

## •• وإليك هذا المثال :

دعنا نفترض أنك تريد ممارسة سياسة تحقيق الانتصار للطرفين مع مدير العصبى أو مع جارك العدوانى . فلتتحقق ذلك لابد أن تتحلى بالشباب بحيث

لا تدع ما سوف يقوله أو يفعله ينال منك ، فهى الفرصة لعقلك ليعمل بحكمة. وكن حذراً من الوقوع فى هذا الخطأ الكبير وهو اختيار التوقيت غير المناسب للتفاوض معه . فتأكد من أن الطرف الآخر ليس خاضعاً لضغط نفسى سواء بسبب متاعب العمل أو بسبب المرض أو بسبب أى شىء آخر.. لأنك إذا اخترت توقيتاً غير مناسب فتأكد من أن سياستك ستبوء بالفشل لأنك حتماً ستلقى من جانبه اعتراضاً ومقاومة أكثر من أى توقيت آخر ولذا لا تستعجل الأمور ولا تتسرع ، ولا تجعل أيضاً إحساسك بالفشل فى تطبيق هذه السياسة خلال اللقاء الأول يشعرك باليأس فلا يزال أمامك لقاءات أخرى كثيرة للتفاوض .

كما يتحتم عليك كذلك ألا تلجأ للتفاوض إلا فى توقيت تراه مناسباً لك شخصياً لأن تطبيق هذه السياسة يحتاج منك إلى التحلى بالصبر والثبات وحسن الفهم والإدراك وهذه الأشياء قد تنقصك فى أوقات الغضب أو التوتر لسبب أو لآخر .

ويجب أن تبدأ فى التفاعل تجاه الأزمة أو الخلاف بتقييم الموقف تقييماً صحيحاً ، وهناك أمر آخر يجب أن تأخذه فى الحسبان عند مواجهة إنسان تصعب معاملته وهو أن تفكر مسبقاً فيما سوف تفعله إذا باءت مهمتك بالفشل . فيجب أن يكون لديك مسبقاً عدة اقتراحات أو حلول للعمل بها فى حالة الفشل فى تحقيق الرئام . وقد يكون أسهل هذه المقترحات هى ترك الأمور على ما هى عليه . فمن حقلك أن تنسحب وتترك الطرف الآخر لعناده أو غلظته .

كما يجب أن تكون مدركاً تماماً أثناء وضع هذه المقترحات لردود الفعل المحتملة ، وحساب أى خطورة متوقعة .