

فن العلاقات الاجتماعية الناجحة

كيف تنجح في معاملة الناس وتكسب ثقة وحب الآخرين؟

- تعلم فن المناقشة والتفاوض والحديث اللبق ..
- كيف تسوي خلافاتك مع الآخرين بذكاء ولباقة؟
- روح الدعابة .. سلاح عتيق لتليين إنسان عنيق .. !
- اهتم بهذه الأشياء في معاملاتك تصبح موضع تقدير واعتزاز !
- أسرار النجاح في العمل وكسب ثقة الآخرين ..
- كيف تتعامل مع هؤلاء الناس : العصبي - المجادل - التكلبي؟

عبد الجبار أحمد عبد الجبار

دار الطلائع
للنشر والتوزيع والتصدير

دار الطلائع للنشر والتوزيع والتصدير

٥٩ شارع عبد الحكيم الرفاعي ناصية امتداد مكرم عبید وسمیر فرحات
مدينة نصر - القاهرة - ت : ٢٧٤٤٦٤٢ - ١٣٨٩٣٧٢ (٢٠٢) فاكس : ١٣٨٠٤٨٣ (٢٠٢)

Dar El-Talae For Publishing , Distributing and Exporting

59 Abdel Hakim El Refaei St. Nasr City - Cairo

Tel : (202) 2744642 - 6389372 Fax : (202)6380483

•• جميع الحقوق محفوظة للناشر

يحظر طبع أو نقل أو ترجمة أو اقتباس أي جزء من هذا الكتاب دون إذن كتابي سابق
من الناشر ، وأية استفسارات تطلب على عنوان الناشر .

*No Part Of This Book May Be Reproduced By any Process Without
Written Permission. Inquiries Should Be Addressed To The Publisher .*

رقم الإيداع : ٢٠٠١/١٥٩٧٠

الترقيم الدولي : 977-277--262-0

تصميم الغلاف : زكريا عبد العال

★ تطلب جميع مطبوعاتها بالملكة العربية السعودية
من وكيلنا الوحيد : مكتبة الدار البيضاء للطبع والنشر والتوزيع
تليفون : ٤٣٥٩٠٦٦ - ٤٣٤٠٣٥٠ - فاكس : ٤٣٥٥٧٠١

تم الطبع بمطابع ابن سينا بالقاهرة تليفون : ٢٢٠٩٧٢٨



•• إذا كنت لا تعرف ..

كيف تسوّى خلافاتك مع مديرِك العصبى ؟
أو كيف تتصدى لإساءة جارك العدوانى ؟
أو كيف تتعامل مع إنسان نكدى الطبع مائل للشكوى ؟
أو كيف تقيم علاقات ناجحة مع المخيطين بك ؟
أو كيف تجيد استخدام الذكاء الاجتماعى واللباقة لتحقيق أهدافك المنشودة ؟
فأنت بحاجة إلى هذا الكتاب ..

فهو يوضح لك من منطلق علم النفس والاجتماع والخبرة فى التعامل هذه الأشياء الضرورية للنجاح فى الحياة الاجتماعية والعملية :

- طرق ترويض بعض الناس الذين نجد صعوبة فى التعامل معهم (كالعدوانى والعصبى واللحوح والمجادل والصموت) .
- فن المناقشة والتفاوض والحديث اللبق لتسوية الخلافات والمواقف الصعبة .
- إجادة استخدام «الكلمات» كسلاح ضد الإساءة وكوسيلة فعالة لكسب ودّ الآخرين .

- كيف نساعد أنفسنا على تعزيز «قوتنا الداخلىة» لنكون أشدّ صلابة وحكمة وثباتاً وأكثر مقاومة للغضب والانفعال .

- فن التعامل مع الآخرين بأسلوب يجذب اهتمامهم لنا ويساعدنا على زيادة دائرة الأصدقاء والمحبين .

وأهدى هذا الكتاب بصفة خاصة إلى كل شاب طموح فى بداية طريقه نحو النجاح والتقدم ليساعده على إجادة فهم ومعاملة الآخرين ..

مع تمنياتى بالتوفيق ...

المؤلف

أصناف من الناس تصعب معاملتهم !



•• تعلم كيف تتعامل مع هؤلاء ...

من أبرز نواحي إجادة فن العلاقات الاجتماعية أن يكون المرء قادراً على التعامل بلباقة وحكمة مع مختلف أصناف البشر بما فيهم الجيد والردىء ؛ لأننا ببساطة نعيش مع هذا وذاك وليس بمقدور أحد منا أن يكيّف الناس على هواه !

فإذا لم تكن تعرف فتعلم .. لأنك إذا لم تحاول ولم تتعلم فإنك حتماً ستتعرض لخسارة بسبب عدم قدرتك على التفاوض والاتصال والمواجهة والتكيف مع بعض الأصناف من الناس التي قد تؤثر على أعمالك ومصالحك.

ولو تأملنا أصناف الناس في حياتنا الذين نجد صعوبة في التعامل معهم نجد أن هناك ثلاث فئات رئيسية من هؤلاء الناس الصعبة في التعامل ، وهذه الفئات، كما يحددها أيضاً علماء الاجتماع وعلم النفس ، تشتمل على الأنواع التالية من البشر :

•• الشخصية العدوانية (The aggressors) :

هذه الفئة تشتمل على كل أصناف البشر الذين يتميزون بسلوكيات مثل الميل للعدوانية أو الهيمنة على الآخرين ، والميل للعصبية الزائدة والصوت المرتفع كوسيلة لإخضاع الطرف الآخر ، وعدم الرغبة في مساعدة الآخرين ، وإبداء التهديد ، والميل للإيذاء .

•• الشخصية المائلة للشكوى (The complainers) :

وهي الشخصية التي تعيش وتنتعش على إبراز المعاناة والشكوى الدائمة ولعن الحظ العسر . كما تشتمل أيضاً هذه الفئة على المتشائمين ودعاة الهزيمة الذين يتميزون بسلبية مشابهة للشخصية الشاكية .

وخطورة هذا النوع تكمن في أن هذا التشاؤم والميل للشكوى الدائمة يعد شيئاً «مُعدياً» .. إذ يمكن أن يؤثر تأثيراً سلبياً علينا مع كثرة الاختلاط والتعامل مع هذه الشخصيات السلبية .

•• الشخصية المقفولة أو الصموتة (The clams) :

صاحب هذه الشخصية تجد صعوبة بالغة في التفاوض معه أو فهم ما يدور بذهنه لأنه ببساطة إنسان مقفول لا يتكلم إلا لضرورة ملحة ، ولا يعبر عن آرائه، ولا يبدى ردود فعل واضحة ، وبالتالي فإن الاتصال به شيء صعب .

•• فئات أخرى :

وهذه تشتمل على نوعيات كثيرة من البشر الذين تصعب معاملتهم .. كالإنسان اللحوح والإنسان المجادل وما إلى ذلك من الصفات السلبية .

•• ثلاثة أسلحة تسهل مأموريتك وتذلل لك الصعوبات ...!

وحتى نجيد التعامل مع مثل هذه الفئات الصعبة من الناس علينا أن نجيد استخدام بعض الوسائل لتذليل الصعوبات وترويض الغضب والحصول على ما نريد . هذه الوسائل بمثابة الأسلحة التي يجب أن نتسلح بها عندما نضطر للتعامل مع هذه الفئات لكي نحمي أنفسنا من شرهم (الشخصية العدوانية)

أو من تعاستهم (الشخصية الشاكية) أو من الغيظ الذي يملأ صدورنا تجاههم (الشخصية المقفولة) .

وهذه الوسائل (أو الأسلحة) عديدة ومختلفة ، ويعتبر من أهمها ما يلي :

- **قوة الكلمات** : بمعنى استغلال الكلام والألفاظ والعبارات استغلالاً

ماهراً كوسيلة للترويض .

- **التفاوض** : وهذا يعد فناً قائماً بذاته يعتمد على الحكمة واللباقة

والدبلوماسية .

- **الطرافة والمزاح** :

بمعنى استخدام الفكاهة أو المزاح أو الدعابة كوسيلة للترويض والوصول

إلى الهدف .

إن تحقيق علاقات اجتماعية ناجحة يعد فناً كبيراً يحتاج منا إلى الفهم

والتعلم والممارسة والتدريب ، ويجب أن نبذل جهداً كبيراً لإتقانه حتى

نستطيع أن نتكيف مع الآخرين ونذلل صعوبات المعاملة التي تدفعنا للمعاناة

والتراجع والغضب وربما التخلي عن بعض أهدافنا المنشودة .



كيف تتعامل مع إنسان عصبي (عدواني - سريع الغضب - بادئ بالشر)؟



•• إليك هذا الحوار :

- البائع : «معذرة ياسيدى لقد انتهت فترة ضمان جهاز التكييف .. لا بد أن هناك خطأ من جانبك قد أصابه بالعطب .. فلا تبرر ذلك بوجود عيب فنى!» .

- العميل : «ماذا تقول؟! .. هل هذه دعاية؟! .. أتبيعون للناس أجهزة رديئة.. وفوق ذلك تتهموننى بالغباء وعدم الدراية!»

- البائع : «لا أقصد ذلك ياسيدى .. حاول أن تهذا» .

العميل : «أنا أعرف تماماً ما تقصده .. أريد أن أقابل مدير الشركة لعله يكون أكثر ذوقاً وفهماً عنك!»

هذا الحوار السابق ، يعد نموذجاً لحديث إنسان عصبي (العميل) من خلال موقف معين .. ولاشك أن مثل هذا الإنسان تتعرض للتعامل معه فى كثير من المواقف ، فالإنسان العصبى الثائر الغاضب يعد الأكثر شيوعاً فى المجتمع بالنسبة لأصناف الناس المختلفة الذين يصعب علينا التعامل معهم .

إن مثل هذا الصنف من الناس يميل للعدوانية والثورة لأتفه الأسباب .. وتراه يتعامل مع الناس من منطلق إحساسه بالسلطة والقدرة على إخضاعهم له بصوته المرتفع وبذاءة حديثه . إنه صنف تصعبُ معاشرته ويصعب العمل معه لأنه ميال للغضب وليس قادراً على مقاسمة الآخرين أوقاتاً من المرح اللطيف ، فيبدو كل سلوكه تجاه الآخرين قائماً على العدوانية والمشاكسة

والتهديد أو النقد اللاذع . علاوة على أنه ميال لإساءة الفهم والظن السيئ وكأنه يترقب أى كلام أو تعليق يرى أنه يمسه بسوء ليبدأ فى الثورة والغضب .. فهو مستعد دائماً لإطلاق الإساءة على الآخرين !

•• ماذا يجب أن تلتزم به أمام إنسان عصبى عدوانى ؟

* الثبات والهدوء :

إن هذا الصنف من الناس يعرف تماماً أن سلوكه العنيف يُخضع الآخرين له، ويصيبهم بالضيق ويساعده على أن ينال منهم ما يريد . ولذا فإن أهم ما يجب أن تلتزم به تجاهه أن تحاول إخراجه عن مسار الغضب والثورة وذلك لا يتحقق إلا بالثبات واللباقة .. وبمجرد أن تسيطر على الموقف تتخذ موقفاً أكثر إيجابية بحيث تحاول إرضاءه فى حدود الممكن والمفروض بتقديم اقتراحات تبدو مرضية له .

•• فيمكن إجراء الحوار السابق على النحو التالى :

- العميل (فى غضب) : «ماذا تقول ؟ أتمزح معى ؟! .. أتبيعون أجهزة رديئة للناس وفوق ذلك تتهمنى بالغباء؟!»

- البائع (فى هدوء وحزم) : «إطلاقاً ياسيدى .. أعتقد أنك أسأت فهمى .. فإذا أردت أن تعيد الجهاز لإصلاحه فلا مانع فى ذلك ، وسوف نخبرك بسبب العطب فى أسرع وقت ، وبقيمة تكاليف الإصلاح . وإذا لم ترض بذلك ، فأعتقد أنه من الأفضل أن تقابل مدير الشركة» .

نلاحظ من ذلك ، أن البائع استطاع أن يغير الموقف وأن يتفادى الإساءة، وذلك من خلال اعتماده فى ردّه وحديثه على الآتى :

- ألا يغضب ويثور .. وبالتالي استطاع أن يمتص غضب العميل .

- أن يضع حلاً مريحاً للعميل ، وبالتالي لم يتحدَّ رغبته .

- أن يقترح عليه مقابلة المدير .. وبذلك قام بتوجيه العميل لمسار آخر أو فكرة أخرى تشعر العميل بأن البائع لا يتصرف من تلقاء نفسه ، وإنما بناء على نظام محدد للشركة ، كما تعطى له فرصة أخرى للاختيار .

وأمام هذا الرد اللبق يكون العميل أمام أحد أمرين ؛ فإما أن يقبل الحل الذى اقترحه البائع ، وإما أن يتصرف لحاله ، وفى الحالتين يكون البائع على سيطرة تامة على الموقف .

• دَعْ فرصة للشخص العصبى لكى يهدأ ..

كما يعتبر من أهم ما يجب أن نحرض عليه أثناء التعامل مع هذا الصنف من الناس أن نعطيه الفرصة لكى يهدأ .

وقد يكون من الصعب على نفس البعض منا ألا يتفاعل تجاه الوقاحة أو الإساءة ، ولكن يجب أن ندرك تماماً أن تحدّى هذه النوعية من الناس تدفعهم لمزيد من الغضب والثورة ، ولذا فإن التفاعل معهم باحتجاج وغضب سيكون أشبه بإلقاء الوقود على النار فيزداد تأججها ولهيبها .

• ابحث عن أى جهة للموافقة ؛

إن الشخص من هذا النوع لا يشعر بالموافقة مع أغلب الناس من حوله ولذا فإنك لو حاولت اقتراح أى فكرة تشعره بالموافقة [مثلما اقترح البائع فى المثال السابق] فإن ذلك يشعره «بارتباك» لأنه سيضطر إلى عدم الموافقة مع نفسه المحتجة مما يخرج من حالة الغضب .

إن هذا النوع من الناس يجد متعة خفية فى التحدى أو التضاد ، ولذا فإننا لو حاولنا القيام بعكس ذلك فإن المشكلة ستتطور حتماً إلى درجة حادة .

•• إليك هذا التمرين :

فى ضوء ما سبق ، حاول أن تجرد رد الفعل (أو الجواب) المناسب فى الموقف التالى :

- العميل لنائب المدير : «أتقول لى إن المدير غير متواجد بعدما قطعت كل هذه المسافة ؟! .. إنك لم تخبره حتماً بالميعاد .. إنك حقاً أبله لا تصلح لهذه الوظيفة !»
- رد الفعل :

•• إليك هذه المقترحات لرد الفعل المناسب :

- العميل لنائب المدير : «أتقول لى إن المدير غير متواجد ...»
- «سيدى ، لقد حملت رسالتك بالفعل إلى المدير .. وإذا أردت أن تقدم شكوى لرئيس المؤسسة فسوف أساعدك فى تقديم البيانات المطلوبة .. ولكن هل تسمح لى أولاً بأن أوضح لك سبب عدم تمكن المدير من مقابلتك فى هذا اليوم ؟»
- «سيدى ، إنى أشعر بأسف شديد بسبب اجتيازك هذه المسافة الطويلة ، لكنك لو سألت سكرتيرك الخاص لاتضح لك أننا حاولنا أكثر من مرة إبلاغك بأن المدير لن يتمكن من لقاءك هذا اليوم نظراً لحدوث ظرف طارئ . فإذا أردت أن تقدم شكوى ...»

•• تمرين آخر ...

عندما تسمع ضجيجاً من حولك بسبب مواجهة حادة بين رجل عصبى عدوانى و طرف آخر .. حاول أن تضع نفسك مكان هذا الطرف الآخر واقترح ردود الفعل المناسبة للسيطرة على الموقف بحكمة وهدوء .

كيف تتعامل مع إنسان دائم الشكوى

(متشائم - مدعى الهزيمة)؟



●● إليك هذا الحوار :

المدير : «أنا أعلم تماماً أنك تسكن بعيداً عن محل العمل ، لكن متطلبات العمل تستلزم تواجدك في ميعادك المحدد في الصباح . أرجو أن تبذل مزيداً من الجهد لتكون هنا في الوقت المناسب» .

الموظف : «وما ذنبي ؟ .. إنى أنتظر الحافلة وقتاً طويلاً كل صباح .. والمرور مزدحم دائماً .. كما أن قدمي تؤلمني ولا تعينني على الحركة النشطة ... إلخ»

المدير : «إن كثيراً من الموظفين غيرك يسكنون في مناطق بعيدة لكنك أنت الوحيد الذى تميل دائماً للشكوى !»

إن مثل هذا الصنف من الناس نراه دائماً غير راضٍ عن حاله ، دائم الشكوى ، ميالاً للنكد حتى إذا مدحته أو أبرزت شيئاً حسناً به فتوقع أن يقول لك شيئاً من هذا القبيل : «لكن ارتفاع ضغط الدم عكّر علىّ حياتي» .. أو «وما الذى أستفيد من هذه الترقية ما دام أن الأسعار فى ارتفاع مستمر ..» .. وما إلى ذلك من الشكاوى الدائمة المتكررة .

ولذا فإن هذا النوع من الناس قد يصعب احتمالاه !

●● المتشائمون ودعاة الهزيمة :

والإنسان دائم الشكوى شبيهه إلى حد كبير بنوعيات أخرى من الناس

تتميز بالسلبية كالمتشائم وكمدعى الهزيمة . فالإنسان المتشائم (Pessimist) يجد متعة أو راحة في تشاؤمه ويستخدم هذا التشاؤم كأداة (مثل العكاز) لجذب انتباه الناس إليه ولحالة السعي.

أما مدعى الهزيمة (Defeatist) فإنه يميل لإسقاط سلبيته على الآخرين ، فتراه يعلل حدوث كل شيء خاطئ بسبب الآخرين . فإذا قلت له مثلاً : «لماذا لا تبدأ عملاً جديداً؟» توقع أن يقول لك شيئاً من هذا القبيل : «وهل ستتركني مصلحة الضرائب في حالي .. ناهيك عن فاتورة استهلاك الكهرباء ... إلخ» ولذا فإنه مهما حاولت مساعدة الإنسان دائم الشكوى (Complainer) أو الإنسان المتشائم (Pessimist) أو الإنسان مدعى الهزيمة (defeatist) فتوقع أنه لن يرحب بما تقوله وذلك لأنك ببساطة تحاول أن تحرمه من أساس معيشته في الدنيا .. فهو يعيش بالشكوى أو التشاؤم أو ادعاء الهزيمة فهذه الصفة السلبية متأصلة في شخصيته ومن الصعب التخلص منها!

كما يعتقد مثل هؤلاء الأشخاص أنهم يعيشون كضحايا للأبد ، ويحاولون أن يعكسوا إحساسهم السلبي بالمعاناة والشكوى على الآخرين لكنهم في الحقيقة غير متعمدين لذلك .

•• كارثة اسمها ، الشكوى المتكررة والتشاؤم !

ولذا فإن وجود شخص من هذه النوعية في مجال عمل قد يعد كارثة!! .. ولكي تتصور مدى التدهور والسوء الذي يمكن أن تسببه شخصية من هذا النوع في مجال العمل إليك هذا الحديث الذي قاله المعلم لطلابه بعد توليه العمل في إحدى المدارس : «إن لدينا مجهراً واحداً لكل ستة طلاب ، وهذا يوضح لكم مدى ضعف الإمكانيات بهذه المدرسة .. فكيف سأقوم بشرح

دروس العلوم بدون وجود مجهر واحد مخصص لكل طالب ! . كما أن الفصل كما ترون ممتلئ عن آخره ، وهذا يثير أعصابي وبالتالي لا أريد أى نوع من الضجيج . لقد تعبت من التفاوض مع مدير المدرسة بخصوص زيادة عدد المصاييح بالفصل ، وفي كل مرة يصيننى باكتئاب!

إن مثل هذا الموقف السلبي لا ينعكس أثره فحسب على صاحبه (المعلم) وإنما يمكن أن ينعكس كذلك على الآخرين (الطلاب) وهو ما يؤدي بدوره إلى الإخفاق الشديد في مسيرة متطلبات العمل والتحصيل .

•• سياسة التعامل مع الشاكين والمتشائمين :

إن هذا الصنف من الناس لا خطورة متوقعة منه ، بصرف النظر عن تأثيراته الخطرة على الآخرين في مجال العمل ، ولذا فإنه لا يحتاج إلى ترويض بقدر ما يحتاج إلى مساعدة . كما أننا نحتاج أيضاً إلى أن نحمل أنفسنا من تأثيراته السلبية .

إن أفضل ما تفعله تجاه هذا الصنف من الناس أن تنصرف عنه . وإذا لم يتسنى لك ذلك فيجب أن توفر الحماية لنفسك من التأثيرات السلبية المتوقعة من جراء معاملته أو التحدث إليه .

- فهذا ما يمكن أن تفعله في الحالة الثانية :

احرص في بادئ الأمر على إظهار حسن الاستماع لما يقول . فاجعله يشعر أنك مستمتع بكل ما يقول .

دعنا نفترض أن هذا الشخص هو زوج أختك ويشكو لك من متاعبه على النحو التالي : « إن أختك تتهمنى دائماً بأننى السبب فيما يمر به أبناؤنا من ضائقة نفسية لأننى لا أحصل على إجازة كافية للترفيه عنهم .. ولكن

كيف يمكننى ذلك .. فمتطلبات عملى كثيرة جداً .. لقد تعبت عيناي من كثرة قراءة الملفات بل إننى أصبت كذلك بارتفاع بضغط الدم ، علاوة على ذلك فإن المدير الجديد يصمم على ...»

وبعدما استمتعت بما فيه الكفاية من الشكاوى المملة اقطع عليه الحديث بعمل أى حركة غريبة كأن ترفع يدك لأعلى ثم تقول مثلاً : «لحظة واحدة! .. أريد أن أفهم بالضبط سبب مشكلتك .. فزوجتك تتهمك بعدم الترفيه عن الأبناء .. وأنت تشكو من عدم وجود وقت كاف .. وفوق ذلك كله تواجه مديراً جديداً تحتاج إلى التأقلم معه .. أليس كذلك ؟!» ولكن كُن حذراً .. فعند هذا الحد قد تقع فى فخين .. الأول هو إظهار الموافقة . فعندما تعيد ما ذكره بشكل صحيح فإن ذلك قد يعنى موافقتك لما يقوله . وهذا بالتالى يدفعه للحديث عن سلسلة أخرى طويلة من الشكاوى والمتاعب . ولكى تتجنب ذلك، احرص على ألا تقول شيئاً يؤكد له موافقتك على ما يقول كأن تقول : «مضبوط» أو «معك حق» . أما الفخ الثانى الذى يجب أن تتفادى الوقوع فيه، فهو أن تقوم بدور المضطهد أو اللائم .. كأن تقول : «إن الأبناء يحتاجون إلى عناية كبيرة هذه الأيام .. وإنى أرى أنك لا توفر العناية الكافية لأبنائك ولذا فإنهم فى حالة توتر وغضب» .

فعندما تلعب هذا الدور سوف تشعره بأنه ضحية وسوف يضطر بالتالى للدفاع عن نفسه بذكر سلسلة أخرى طويلة من الشكاوى والمبررات . ولذا فإنه يجب أن تتأنى فى اختيار ما سوف تقوله له بعد قطع حديثه .

●● وهذه بعض الاقتراحات :

إذا كنت مدركاً تماماً لحقيقة المشكلة أو الموقف فاذكر مباشرة له ما تراه من حلول ممكنة .. كأن تقول : «حسناً .. إن لديك عدة اختيارات فيما أن

تبقى بالمنزل فى حين تذهب زوجتك مع الأولاد لقضاء إجازة للترفيه ، وإما أن ترفض إلحاح زوجتك بطلب إجازة لتتفرغ لمسئوليات العمل .. وإما أن تأخذ إجازة وتضطرب الأولاد فى رحلة للترفيه عنهم ولا تضع كل انشغالك فى مجال العمل .»

كما يجب أيضاً أن تحذر من التدخل بصفة شخصية فى حل هذه المشكلات كأن تقول له : «سوف أعرض هذه المشكلة على أختى لعلها تقدر ظروفك ومشاعلك» فأنت فى هذه الحالة سوف تتعرض لأكثر من مشكلة فإما أنها ستتهمك بالانحياز لزوجها ، وإما أنها قد تتهمك بالفضول والتدخل فيما لا يعينك ، وفى أغلب الأحوال توقع أن تكون ضحية مرة أخرى عندما تضطر لسماع شكاوى واتهامات جديدة من الزوجة .

•• الخروج من دائرة السلبية :

لنفترض أن أحد أصدقائك أو أقاربك من هذا الصنف من الناس .. فكيف يمكنك مساعدته ؟ لكى تفعل ذلك ، حاول أن تجعله يتصور ويدرك مفاهيم مختلفة لتواجهه فى الحياة . فوجب أن يكون قادراً على الإحساس بوزنه وقيمه والوقوف على قدميه على الرغم من وجود قوى خارجية تحاول إخراجه عن توازنه . فوجب أن يدرك أنه أمام اختيارين ، فإما أن يكون قوياً مسئولاً أو يكون ضعيفاً غير مكترث .

فلكى تساعد إنساناً من هذا النوع اجعله يرى ويتبين نتائج أفعاله لكى يتبين ما يجب عليه عمله .

والحوار التالى يوضح لك المقصود بذلك :

- الشاكى : «لقد مللت من الاستيقاظ مبكراً كل صباح للذهاب إلى العمل» .

- أنت : «وماذا سوف يحدث إذا لم تستيقظ من نومك للذهاب إلى العمل؟» .

- الشاكي : «سيلقى المدير بي في «الجحيم» !

- أنت : «وماذا سوف يحدث إذا انقطعت عدة أيام عن الذهاب لعملك؟»

- الشاكي : «سوف أفضل من العمل» .

- أنت : «وماذا تتوقع أن يحدث لك بعد فصلك من العمل؟»

- الشاكي : «سيكون من الصعب الحصول على عمل آخر في وقت مناسب» .

- أنت : «وماذا سوف يحدث لك إذا لم تجد عملاً آخر؟» .

- الشاكي : «سأعاني من العديد من المتاعب فلن أستطيع دفع فاتورة الكهرباء ولا قسط شراء المنزل بل إن زوجتي قد تهجرني . وربما ينتهي بي الحال إلى التشرذم في الشوارع!»

- أنت : «وماذا سوف يحدث لك إذا عشت متشرداً؟»

- الشاكي : «سأكون في غاية التعاسة» .

- أنت : «إذن فقد فهمت من كلامك أنك إذا لم تستيقظ مبكراً من نومك للذهاب إلى عملك ، سوف تفقد العمل ، وربما لن تجد عملاً آخر ، وسوف تكون تعيساً ، وقد تصبح متشرداً .. أليس كذلك؟» .

- الشاكي : «نعم» .

- أنت : «إذن فإنك تفضل الاستيقاظ مبكراً للذهاب إلى عملك ..
أليس كذلك؟» .

- الشاكي : «نعم» .

- أنت : «إذن عليك أن تستيقظ مبكراً كل صباح لتذهب إلى عملك
فقد اخترت بنفسك ذلك» .

وما نستنتجه من هذا الحوار أننا إذا حاولنا إدخال الشعور في نفس الإنسان
الشاكي دائماً (أو السلبي) بأنه «يختار» ما يريد عمله ولا يجبر على ذلك
فإنه يحس بأنه سيد الموقف وهذا يجعله بالتالي يتوقف عن أداء دور
«الضحية» .

ولكى تنجح في إجراء هذه المحاوره ، لابد أن تكتفى بإلقاء الأسئلة وامتنع
تماماً عن إبداء أى رأى .. فاجعل الطرف الآخر يتوصل للاختيار الذى يراه
مناسباً له .



كيف تتعامل مع إنسان صموت (ثقيل - مقفول - يخرج الكلام بالعافية) ؟



•• إليك هذا الحوار :

عندما رأى شعبان جاره رمضان يقوم بالعمل في حديقته ، صافحه ، وحاول محادثته على النحو التالي :

- شعبان : « إن ابنك وابني في نفس الفصل الدراسي .. »

- رمضان : [لا رد فعل] .

- شعبان : « إن ابني يمتدح ابنك كثيراً .. فهل قال ابنك شيئاً عن ابني ؟ » .

- رمضان : [كلمة غير محددة أو واضحة] .

- شعبان : « ما دام أن أبناءنا أصبحوا أصدقاء فأعتقد أنه لا مانع من ترتيب زيارة أسرية فيما بيننا » .

- رمضان : « ممكن .. » .

وأخيراً شعر شعبان بالملل وتثائب وانصرف لحال سبيله ..!

•• وإليك هذا الحوار :

أمضى الموظف وقتاً طويلاً في إعداد تقرير عن أحد مجالات العمل ، وقام بقراءته وعرضه على المدير ، وانتظر منه إبداء الرأي .

- المدير : « آه ... »

- الموظف : «هل هناك شيء يبدو غامضاً بالتقرير بحيث أعمل على تصحيحه؟»

- المدير : «لا ..»

- الموظف : «إذن ماذا تعتقد ؟ .. هل تراه جيداً؟»

- المدير : «لا بأس» .

- الموظف : «أريد أن أعرف ماذا يدور في ذهنك بالضبط؟» .

- المدير : [همهمة وكلام غير واضح أو محدد] .

● أكثر الناس إثارة لغيظك !!

إن مثل هذه النوعية من الناس تعد من أكثر أصناف الناس المثيرة لغيظ من يتعامل معهم لأنك ببساطة تتوقع رد فعل أو توضيحاً أو تعقياً منهم فلا تجد سوى ردوداً باردة أو لا ردود !
ولكن مهلاً ..

فهناك فرق يجب أن تنتبه له بين الإنسان الصامت والإنسان قليل الكلام .. فالنوع الأول إنسان مغلق لا تستطيع أن تعرف ما بداخله .. أما النوع الثاني فهو لا يتكلم إلا إذا وجد شيئاً مهماً أو ممتعاً أو ضرورياً يجب أن يقال .. فكلامه بحساب أو على قدر السؤال الذي توجهه له .

● سياسة التعامل مع الإنسان الصامت (Clam) :

التعامل مع هذا الصنف من الناس يحتاج منك إلى حكمة ، فإذا كان إنساناً عابراً لا تربطك به صلة فلا تهتم .. أما إذا كان إنساناً تتعامل معه وتضطر للتحديث معه ومعرفة آرائه (كمديرك في العمل) فلا بد في هذه الحالة أن تلتزم بسياسة خاصة أثناء التحديث إليه .

وأول ما يجب أن تنتبه إليه هو أن تحاول أن تكتم غيظك .. لأن هذا الصنف من الناس من أكثرهم إثارة للغيظ... كما يجب أيضاً أن تستبعد عامل الرفض بمعنى ألا تعتقد أن الإنسان من هذا النوع الصموت يرفضك أو يزدريك ، وإنما ما يجب أن تدركه أنه صموت مجرد أن هذه طبيعته ، ذلك بافتراض أن هذه الصفة تلازمه أثناء تحاور الآخرين معه كذلك . إذن فعليك أن تلتزم بالهدوء ، ولا تحاول أبداً أن تثير مثل هذا الشخص لعلك تحصل منه على انفعال أو رد فعل . والأهم من ذلك ألا تحاول أن تلقى بملاحظة تخرجه كأن تقول مثلاً : « يبدو كأن هناك قطعة إسفنج برأسك وليس مُخاً! » . بل على العكس ، إن مثل هذه الملاحظات أو الانتقادات السخيفة ستكون فعالة للترزاه بمزيد من الصمت. فبدلاً من ذلك ، اجعله يشعر أنك في حالة استمتاع فعلى للتحدث معه ومحاوَرته ، فذلك قد يجعله يتخلى عن صمته بعض الشيء فتتال منه بعض ما تريد أو ربما كل ما تريد .

وهذه بعض الأمور المهمة التي يجب أن تهتم بها في سياستك تجاه هذا الإنسان الصموت :

• اجعل أسئلتك متوحة :

لن تستطيع أن تجعل شخصاً من النوع الصموت يخرج عن هذا الطبع وينفتح لك إذا كنت تسأله أسئلة مقفولة مثله ، أي تتطلب الإجابة بكلمة نعم أو لا (dead-end questions) كهذه النوعية : « هل توافقتى على ذلك؟ » أو : « هل تختار الأمر الأول أم الثاني؟ » . فاختيارك لأسئلتك بعناية يمكن أن يساعدك على الوصول لبغيتك ، وهذا له أهمية كبيرة خاصة إذا كان هذا الشخص الصموت تربطك به علاقة عمل أي أنك تحتاج منه إلى إجابات واضحة مفهومة .

• ابتعد عن أسلوب التشكيك :

والمقصود بذلك أنك عندما تسأله سؤالاً ولا تتلقى منه الجواب الشافى (نظراً لطبيعته كصموت) لا تعقب هذا السؤال بسؤال آخر يشككه في قدراته كأن تقول : «هل فهمت ما أقصد ؟ » .. لأنك بذلك توحى إليه بأنه لا يرد عليك بما فيه الكفاية لأنه ببساطة إنسان غبي !!. فمثل هذا الأسلوب المشكك يعد أسلوباً ممتازاً لكى لا تحصل منه على ما تريد . وعلى العكس من ذلك ، فإن لجوءك إلى التعقيب الإيجابي يشجعه على طرح مزيد من المعلومات لأن ذلك يشعره ببساطة بالراحة . فيمكنك أن تقول مثلاً على سبيل المثال : «هل أستطيع أن أفهم من سكوتك أنك لن تجعلنى أقاسمك هذه التجربة ؟ » .. فهذا الأسلوب يجعله يشعر بتقديرك لطبعه كإنسان صموت .

• كن فضولياً ولكن بأدب (العب دور المحقق!) :

اجعل أسئلتك بوجه عام تبدو وكأنك مصمم على التوصل لمعرفة الإجابة فى فضول وشغف واستمر على هذا النحو حتى بعد انتهاء السؤال ولكن يجب أن يقترن ذلك بأدب جم . ولا تبعاً كثيراً بالصمت الذى يتبع أسئلتك له وإنما اجعل تعبيرك يدل على انتظارك فى شغف للإجابة .

فالحقيقة أن بعض الناس من هذا الصنف يجدون صعوبة أحياناً فى تكوين أفكارهم أو التعبير عنها بسرعة لأنهم اعتادوا على الصمت وضعف المشاركة الحوارية مع الآخرين . ولذا فإنك بهذا الأسلوب السابق تعطى الطرف الآخر فرصة ليجتاز هذه الناحية ويبدأ فى التعبير عما يريد .

• حاول تقبّل الصمت ولا تبدي انزعاجك منه :

احذر أن تقع فى هذا الخطأ أثناء حوارك مع إنسان صموت .. وهو أن تظهر له انزعاجك من صمته أو إجاباته الشحيحة كأن تتشاءب فى ملل أو ترد بكلمات تعبر عن استياءك من رد فعله الضعيف ، وإنما حاول أن تتقبل هذا الصمت واستمر فى القيام بدور الفضولى .. وأعد تكرار السؤال مرة أخرى وأخرى واحرص ، كما قلت ، أن تكون كل أسئلتك مفتوحة (Open ended questions) . وكأنك بهذا الأسلوب ترغمه بأدب على أن يتفاعل معك أو يعطيك الجواب الشافى .

•• الجأ إلى أسلوب « الافتراض ... » :

لكنك فى الحقيقة قد تجد أن الأسلوب السابق الذى تلعب من خلاله دور المحقق غير قادر على الرغم من ذلك على انتزاع الجواب الذى تريده ، أو قد ترى أنه يتميز بشيء من القسوة . ففى هذه الحالة يمكنك اللجوء إلى هذه الطريقة الأخرى لمساعدة هذا الشخص الصموت على التكلم .. والتى تسمى بطريقة الافتراض .

وإليك هذا المثال الذى يوضح لك كيفية استخدام هذه الطريقة ؛ فلنفترض إجراء هذا الحوار التالى بينك وبين شخص صموت والقائم على طريقة الافتراض ..

- أنت : « قل لى يا أحمد ، أين قررت تمضية إجازتك ؟ » .
- أحمد : [ملتزماً بالصمت .. أو يرد بكلمات غير محددة .. أو يقول لك لا أعرف] .
- أنت : « لنفترض أنك قررت ذلك فأين سيكون مكان تمضية الإجازة ؟ » .

- أحمد : «آه .. فى هذه الحالة سأمضى إجازتى فى الغردقة أو ربما مع أسرتى فى الإسكندرية» .

مثال آخر :

- أنت : «حسين ، ما رأيك فى اتخاذى لقرار نقل أعمالى إلى القاهرة بدلاً من الإسكندرية ؟» .

- حسين : [ملتزماً بالصمت .. أو يرد بكلمات غير محددة .. أو يبدو وكأنه يخشى من تقديم هذه الاستشارة الخاصة] .

- أنت : «لنفترض أن أعمالك فى الاسكندرية شهدت بعض التدهور .. فماذا ستفعل ؟» .

- حسين : «أعتقد أنى سأأخذ القرار بنقل أعمالى لمكان آخر أكثر نشاطاً» .

•• وماذا تفعل عندما لا تجدى كل الجيل ؟

قد نحاول بطريقة وأخرى أن تفتح فم هذا الشخص الصموت ليتكلم أو يظهر رد فعله لكن كل طرقك تبوء بالفشل . فى هذه الحالة ، تكون النصيحة بأن تبحث أنت شخصياً عن عيب فى حديثك قد لا تدركه . فالبعض منا قد يلقي بسؤال ما ولا يتلقى رد فعل مناسباً أو إجابة كافية ، وذلك ببساطة لأنه ربما يسأل بطريقة لا تظهر استمتاعه أو رغبته للطرف الآخر فى الاستماع لما سوف يقول . فهذا العامل يجب أن تراعيه باهتمام عندما تتعامل مع إنسان صموت بطبعه . فيجب أن تظهر له استمتاعك بما

سوف يقول .. ويجب أن تلاحظ شيئاً حول هذه النقطة وهو أن يكون إظهارك للاستمتاع حقيقياً وليس ادعاء ؛ لأن هذا الصنف من الناس يستطيع عادة أن يفرق بين الاهتمام الحقيقي والكاذب للطرف الآخر .

والبعض منا قد يتعرض في حديثه لكثرة التكلم عن نفسه وبالتالي لا يتلقى رد فعل كافياً من الطرف الآخر ، ولذا فإنه ينبغي أن تهتم كذلك بتفادي هذه الناحية عندما تتعامل مع شخص صموت . ويجب أن تدرك أن مثل هذا النوع من الناس يكون عادة شديد الحساسية ولذا فإنه يختبئ داخل قوقعة من الصمت لحمايته .

وبناء على ذلك ، يجب أن تكون معاملتك له قائمة إلى حد كبير على الاحترام ، ولا تظهر له استياءك من صمته . وإنما حاول جاهداً أن تخترق هذه القوقعة وتساعد على التحدث بوسيلة أو بأخرى من الوسائل السابقة .



كيف تتحدث عبر الهاتف إلى شخص صموت خجول ؟



•• الصمت المؤقت !

بعض الناس يكون قادراً على التحوار من خلال الحديث العادي ، لكنه يصاب بالصمت أو ضعف القدرة على التحوار عندما يجري هذا الحديث عبر أسلاك الهاتف حتى لو كان من يحدثه شخصاً مألوفاً له تماماً . ولذا نرى مثل هذا الصنف من الناس يرد دائماً بكلمات مثل : «آه» .. «مضبوط» .. «وهو كذلك» .. لكنه يعجز عن الاستطراد في الكلام والمحاورة.

ولذا فإن هذه الحالة يمكن أن نسميها بالخجل التليفوني أو الصمت المؤقت.

وفي أغلب الأحيان ، يكون سبب هذا الصمت المؤقت راجعاً لضعف الثقة بالنفس ، وبالتالي تحتاج المحادثات الهاتفية منه إلى بذل مزيد من الجهد للتعبير عن نفسه . وعلى الرغم من أن مثل هؤلاء الناس لا يعطون انطباعاً بوجود صعوبة لديهم في الاتصال بالآخرين ، إلا أنهم بمجرد أن يلتقطوا سماعة جهاز الهاتف يغلب عليهم إحساس بالخجل يحاولون تخبيته .

•• ماذا يمكنك أن تفعل أثناء هذه المحادثات التليفونية :

فلنفترض الآن أنك تتحدث عبر الهاتف لشخص من هذه النوعية ، فماذا يمكنك أن تفعل لكي تساعد على النطق ولكي تحصل منه على ما تريد معرفته ؟

التزم بنفس السياسات السابقة . فاجعل أسئلتك دائماً مفتوحة (open-ended) حتى تساعد على الاستطراد في حديثه . والعب دور الفضولي أو المحقق بلباقة وذوق بحيث تشعره بالحاحك على طلب الإجابة . وأظهر له استمتاعك بحديثه ، وهذا ما يمكن أن يعبر عنه نبرة صوتك .

واحرص كذلك على أن تجعل أسئلتك له مصحوبة بعبارات تدل على الاستمتاع والاهتمام مثل : «إني أود في الحقيقة أن أعرف رأيك بوضوح في هذا الموضوع» .. أو «لقد اعتمدت اعتماداً كبيراً على رأيك» .. أو «إني سأعمل بما سوف تقترحه» . كما احرص على أن تمنحه وقتاً كافياً لتنظيم أفكاره عقب كل سؤال تسأله . ولا مانع من تكرار السؤال مرة أخرى بعد انقضاء فترة للتفكير .

وفي حالة استمرار الطرف الآخر صامتاً أو في حالة حصولك على ردود غير كافية ، فلا تزعهج أو تخرجه بملاحظات قاسية ، لأنك بهذا الأسلوب سوف تزيده خجلاً ولا تتوقع أن يؤدي ذلك إلى استطراده في الحديث وحصولك على ما تريد من معلومات .

ولا تكن في نفس الوقت ملحاً أكثر من اللازم ، فإذا لاحظت أن المحادثة التليفونية غير مجدية ، فحدد معه موعداً لإجراء محادثة تليفونية أخرى أو للتحاور وجهاً لوجه .



كيف تتعامل مع إنسان مُجادل (مُلدعي للمعرفة - صلب الرأي)؟



•• إليك هذا الحوار :

تصور أنك بعت سيارتك بثمان ما اعتبرته مناسباً تماماً بينما اعتبره جارك ثمناً بخساً .. ودار بينكما هذا الحوار :

الجار : «إنك لا تعرف شيئاً عن أسعار السيارات ؟» .

أنت : «وهل تظن أنك تعرف كل شيء؟!» .

الجار : «إني واثق أنك خسرت على الأقل حوالي خمسة آلاف جنيه في هذه المبيعة !» .

أنت : «وما شأنك بذلك ؟» .

الجار : «إنك حقاً .. [شجار]» .

إن الإنسان المجادل الذي يدعى معرفة كل شيء ويريد دائماً إقناع الآخرين برأيه صنف شائع من الناس .

وعلماء النفس يقولون إن هناك ثلاثة دوافع وراء الجدل ، وهي :

- الرغبة في مجرد فرض الرأي على الآخرين أو محاربتهم بالرأى ..
ومثل هؤلاء الأشخاص يسمون بالمعترضين أو المحاربين ضد آراء الناس
(Fighters) .

- الرغبة في لفت الأنظار (attention seekers) .

- الرغبة في تغيير الأشياء وفقاً لآرائهم وهؤلاء يسمون بالمصلحين أو
الراغبين في إعادة تشكيل الأشياء (reformers) .

وإنه من المنطقي أن تدخل «مباراة الجدل» مع المصلحين فقط .. فاستمع إليهم وناقشهم إذ يمكن أن تستفيد منهم شيئاً .. أما النوعان الآخران من المجادلين فالأفضل أن تتجنبهم لأن المباراة معهم لن تفيد بشيء سوى مجرد الجدل أو الكلام الرخيص وتضييع الوقت .

إن الشخص الذى يجادلك مجرد لفت الأنظار أو الاستحواذ على الأهمية يرى فى الجدل وسيلة سهلة ومشروعة لتحقيق هذا الغرض لإحساسه بعدم التقدير الكافى أو لنقص ثقته بنفسه .

إن مثل هؤلاء الأشخاص هم الذين يتمسكون بآراء قد تكون مخالفة للواقع فتراهم يقولون مثلاً : «هذا ساخن» مع أنه بارد .. «هذا قديم» مع أنه حديث ، «هذا من تأليف فلان» .. مع أنه من المعروف أنه من تأليف فلان آخر ! فالجدل هنا مجرد إظهار المهارة للإحساس بالتفوق .

•• سياسة التعامل مع المجادلين :

وما يجب أن تفعله مع مثل هؤلاء المجادلين هو أن تتركهم يقولون ما يشاءون ويعتقدون ما يريدون اعتقاده ، فليس من واجبك أن تعلمهم على غير رغبتهم أو تصحح لهم ما يرونه صحيحاً ، فلا تجادلهم حتى لا تضيع وقتك واطرکهم ينعمون بأهمية زائفة .

أما المجادلون الثائرون ، وهم الذين يجادلون بغرض فرض الرأى (Fighters) فإنهم يجادلون لوجود شيء ما يثيرهم ضدك .. وسواء كانوا على حق أو على باطل فإنه ينبغى عليك عند التعامل معهم أن تلقنهم درساً عن كيفية التحوار معك باحترام فيمكنك أن تقول لهم شيئاً من هذا القبيل : «إنى لا أرحب بهذا الأسلوب للحوار» .. أو «إن لم تكف عن الصياح والضجيج فلن أتحدث إليك فى شيء» . أو يمكنك ببساطة أن تنصرف عن مكان الجدل أو

الشجار . وقد تتعرض لهذا الجدل العنيف من خلال محادثة تليفونية ،
ويمكنك ببساطة فى هذه الحالة أن تضع سماعة التليفون أو تقول شيئاً من
هذا القبيل : «عفواً، لن أستطيع استكمال الحديث معك .. إلى اللقاء» .

إن هناك بعض المواقف التى تضطرننا لإنهاء الجدل لصالح الطرف الآخر
وإظهار الطاعة له وإلا تعرضنا لعقاب ما أو وقعنا تحت طائلة القانون ، وهذا
قد يحدث مثلاً فى مجال العمل .

لكن هناك مواقف أخرى عديدة لا تضطرننا لموافقة الطرف الآخر أو
مواقف ليس المهم فيها من الصائب ومن المخطئ . والأفضل فى هذه المواقف
أن تترك الزمام للطرف الآخر ، أى تتركه يعتقد ما يشاء ؛ لأن الاستمرار فى
الجدل لن يفيدك بشيء بل قد يتطور الأمر إلى خلاف عنيف (كما بالمثل
السابق) .

فدعنا الآن نتصور إجراء الحوار السابق بطريقة أخرى بناء على المفهوم
السابق حيث أنك تركت جارك يعتقد ما يعتقد دون أن تحاول إقناعه برأيك
ففى هذه الحالة سيتضح لك أنه من الأفضل ألا تتمادى مع المجادل فى
جدله حتى لا ترهق أعصابك وتضيع وقتك .

•• المثال السابق :

– الجار : لقد بعث سيارتك بثمان بخس ... [المقصود : أنا فالح وأنت

ساذج!] .

– أنت : هل تعتقد ذلك ؟

– الجار : بكل تأكيد .

– أنت : حسناً .. إذا كان هذا رأيك فإننى أحترمه [المقصود : لست

مضطرباً للأخذ برأيك فأنا لدى تفكيرى الخاص] .

– إنك بهذا الأسلوب تتوقف عن الجدل فى الوقت المناسب .

كيف تتعامل مع إنسان لئوح ؟



•• إليك هذا الحوار :

- مندوب المبيعات : « صباح الخير ياسيدى ، لدى صابون ممتاز » .
 - المستهلك : « عفواً ، لدى ما يكفينى من الصابون » .
 - مندوب المبيعات : « لكننى أريدك أن تجرب هذا النوع الجديد فإنه فائق الجودة علاوة على انخفاض ثمنه » .
 - المستهلك : « شكراً .. لا أريد صابوناً » .
 - مندوب المبيعات : « حسناً .. سوف أعطيك قطعة هدية مقابل كل قطعتين تشتريهما » .
 - المستهلك : « قلت لك : لا أريد صابوناً .. ألا تسمع !؟ .. هيا انصرف .. ياله من يوم أسود ...! »
- إن الإلحاح صفة موجودة منتشرة .. وهى صفة سخيصة - لاشك - لأن الإنسان اللئوح يحاول أن يرغمنا على قبول شىء أو عمل شىء ضد رغبتنا مما يثير فىنا الغضب والغيط وقد نحتار كيف نتصرف فى هذه المواقف لنبعد عنا هذا الإلحاح قبل أن يصيبنا الصداع وقبل أن ترهق أعصابنا !
- وبعض الفئات من الناس تعتمد على استخدام الإلحاح كوسيلة لترويج تجارتهم أو كوسيلة لتحقيق انتصار لهم يشعروهم بالمهارة .

ومندوبو الدعاية (كما بالمثال السابق) من إحدى هذه الفئات فليدهم قدرة هائلة على التكلم والإعادة والتكرار للترويج لبضائعهم وإرغام المستهلك

≡ فن العلاقات الاجتماعية الناجحة ≡

على شرائها .. وقد يضطر بعض الناس أن يقطع عليهم الحديث بشراء سلعة لا يريدونها مجرد الخلاص منهم !

•• سياسة التعامل مع الإنسان اللحوح :

إذا فكرت ذات مرة في شراء شيء أو الخضوع لأمر ما ضد رغبتك لمجرد الخلاص من الإلحاح فأنت مخطئ . فلا تفعل شيئاً لا تريد أن تفعله . وإنما واجه هذا الإلحاح بثبات وحزم وإيجابية وأيضاً بلباقة .. فاقطع على الإنسان اللحوح حديثه .. وعبر له عن رغبتك الحقيقية تعبيراً قوياً يوضح له أنك لست إنساناً سهل الخضوع .. والتزم بالهدوء والثبات حتى لا ينجح في إرهاق أعصابك .

والآن ، دعنا نستعرض كيفية إجراء الحوار السابق مع الأخذ بهذا الأسلوب :

•• المثال السابق :

- مندوب المبيعات : «صباح الخير ياسيدى ، لدى صابون ممتاز» .
 - المستهلك : «عفوا ، لدى ما يكفينى من الصابون» .
 - مندوب المبيعات : «لكننى أريدك أن تجرب هذا النوع ...»
 - المستهلك : [اقطع الحديث عند هذا الحد] : «قلت لك لا أريد صابوناً .. لا أريد صابوناً .. انتهى الأمر .. شكراً لك» .
- فهذا الحزم والثبات والهدوء يمكن أن ينهى الحديث عند هذا الحد دون أن تثير أعصابك ودون أن تضطر للتفوه بكلمات غير لائقة .
- ولو افترضنا أنه رغم ذلك ، عاد البائع يكرر كلام الدعاية فكرر أنت الآخر رفضك للشراء مرة أخرى وأخرى إن استدعى الأمر وبنفس النغمة وبدون انفعال أو كما يقولون مثل «الأسطوانة المشروخة» .
- ولكن احرص على أن تنهى حديثك بأسلوب ينم عن الامتنان رغم رفضك الشديد لطلبه .. وأبسط ما تقوله فى هذه الحالة عبارة «شكراً لك» .

فن العلاقات الاجتماعية



•• صعوبات نواجهها في حياتنا اليومية :

صعوبة التعامل مع بعض الناس أمر وارد في 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 تقييم 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 الكيمياء 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 يبحث 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 عصيب للغاية أو فى مواجهة إنسان سيئ الطبع جداً بينما قد يكون الأمر أبسط من ذلك .

ولذا لا بد كذلك أن تقوم بتقييم ردود أفعالك بأمانة تجاه المواقف الصعبة لتتبين 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 تعبر 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 للإجباطات المتكررة التي مر بها) .

واليك هذا المثال للحوار الصريح بين طرفين لإزالة أسباب الخلاف بينهما :

«إنى أشعر أن العلاقة بيننا تشهد بعض التوتر وأرى أن ذلك يمكن أن يؤثر على عملنا بصفتنا زملاء في قسم واحد . وإنى 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- كَفَّ عَنْ مَحَاوَلَةِ تَغْيِيرِ الْآخَرِينَ ..!

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 مستحيلأً 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 ويحببهم 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 ليته يكف عن هذه العصبية الزائدة» .. أو «يا ليته 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 ، فإما 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 وكأننا نمضى فى قارب واحد فإذا حاول أحدهنا 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 الطرف الآخر .

• سياسة الانتصار للطرفين :

هذه لاشك هى السياسة المثلى والتي تعنى أن نسعى لتحقيق حالة من الرضا والوثام 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 نتزع حقاً ليس من حقوقنا .

•• واليك هذا المثال :

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

لسانك هو سلاحك ضد الإساءة فأحسن استخدامه ..



•• الكلام سلاح ذو حدين !

إن قوة الكلمات أكبر مما قد يتصور البعض ، فقد تمثل أحياناً سلاحاً يقطع ويؤلم لكن جرحه ليس ظاهراً ؛ وذلك عندما تختار الكلمات بقسوة شديدة فتقع على نفوس الآخرين كوقوع الحجر الغليظ . وقد تمثل أحياناً أخرى دواء شافياً للمتعبين عندما تكون كلمات رقيقة حانية . وفي الجزء السابق ، وضحنا أن هناك وسائل يجب أن نحتمى بها ضد الإساءة والشعور بالغضب ، وفي هذا الجزء سنتناول بوضوح هذه الوسائل والتي تعتمد في كثير من الأحيان على إجادة استخدام قوة الكلمات .

•• ثلاث خطوات للدفاع عن نفسك :

إن استخدام الكلمات كسلاح لحمايتنا يتطلب تفهم وممارسة ثلاث قواعد أساسية ، وهي :

* تشخيص الهجوم .

* تكييف الدفاع .

* استمرار الدفاع حتى النهاية .

فلنتناول بوضوح المقصود من هذه الوسائل الثلاث .

* تشخيص الهجوم :

قبل أن نبدأ في استخدام سلاح الكلمات للدفاع عن أنفسنا ضد

الغضب أو الإساءة ، لا بد أولاً أن نتأكد من وجود هجوم ضدنا . إن بعض الهجوم الذى نتعرض له فى حياتنا اليومية قد يكون واضحاً تماماً بمعنى أن نية الإساءة ضدنا واضحة ولا تحتاج إلى التشكك فى وجودها .

مثال لذلك :

تصوّر أن سائق سيارة خرج من سيارته واتجه نحوك وهو يلعن ويسب لسبب ما يتعلق بمشكلات المرور ، فهذا النوع من الهجوم يعد هجوماً واضحاً ويسمى هجوماً كلامياً (Verbal attack) وقد يتطور مع الوقت إلى هجوم عضوى (physical attack) عندما يتطور إلى شجار بالأيدى .

لكن هناك فى الحقيقة نوع آخر من الهجوم وهو الهجوم الخفى والذى قد يكون أشد ضراوة من الهجوم المعلن أو الواضح وهو يعتمد على الإيحاء أو الإشارة أو الكلام الملتوى الذى يستفز أو يسخر أو يهزأ بناحية من شخصيتنا وكياننا . والأمثلة على ذلك كثيرة مثل الهجوم الخفى الذى يتعرض له بعض أصحاب الأوزان الثقيلة فى صورة سخرية غير مباشرة .. ومثل الهجوم الخفى للاستهزاء بإنسان قصير القامة أو قزم . وفى أحيان أخرى ، قد يتوهم البعض منا توجيه هجوم ضده فى حين أنه لا يوجد هجوم على الإطلاق وربما كان سبب ذلك حساسيته الزائدة للكلام أو النقد .

ولذا فإنه من الضرورى أن نهتم بتشخيص الهجوم : هل هناك هجوم بالفعل ضدنا؟ .. هل هو نوع من الهجوم الخفى ؟ .. هل يمكن اعتبار هذا الكلام أو الموقف حسن النية وليس هجوماً ؟

ويعد أخطر أنواع الهجوم وأشدّه ضراوة هو الهجوم الخفى ، كما قلت ، لأنه يمس النفس والكبرياء ، كما أنه يأتى عادة من أناس نألفهم كأصدقاء أو الأقارب أكثر ما يأتى من الغرباء . فإذا تعرضت لهذا النوع من الهجوم وجب عليك أن تنبه الطرف المهاجم إلى ضرورة تغيير سلوكه تجاهك ، وإذا لم يفعل فمن الأفضل لك أن تبعد عنه .

• تكييف الدفاع :

وهذا بمعنى أن تجعل رد فعلك للهجوم (أو قوة كلماتك) متوافقة مع قوة ونوعية الهجوم . فلا يجوز أن تتماذى فى الدفاع عن نفسك بصورة مبالغة قد تصل إلى إراقة الدم أمام نوع بسيط من الهجوم ! .. ولا يجوز كذلك أن يكون رد فعلك ضعيفاً أمام هجوم قاسٍ شرس .

واليك هذا المثال :

- الزوج لزوجته : «إذا كنت حقاً تحبيننى لما أصبحت مسرفة إلى هذا الحد» [نوع من الهجوم] .

- الزوجة : «إنه حقاً شىء سخيـف أن يشعر كثير من الأزواج بقلـة حب زوجاتهم لهم» [دفاع مضاد متساوٍ فى القوة] .

بهذا الرد يجب أن يتوقف الاحتدام أو المواجهة بين الطرفين عند هذا الحد . لكننا لو تصورنا أن دفاع الزوجة عن نفسها اتخذ شكلاً آخر مبالغاً فيه كأن تقول له : «إن الرجال ممن هم فى مثل عمرك يشعرون عادة بإهمال زوجاتهم لهم» .. لاستمر الاحتدام بين الطرفين لفترة أطول وربما تطور إلى شجار فظيع ولذا فإنه يجب أن تحذر من المبالغة فى ردود أفعالك بحيث تكون قوة دفاعك متوافقة مع قوة الهجوم . أما إذا زادت حدة الدفاع فتوقع أن يكون الأمر بين الطرفين أشبه بلعبة «البينج بونج» حيث يستمر كلاهما فى إلقاء القذائف ضد الآخر وقد يتطور الأمر إلى هجوم عضوى (جسمانى) .. وغالباً ما سيـشعر الطرف الذى لم يكيف دفاعه بالندم ، وسيدفع ثمن ذلك .

• استمرار الدفاع حتى النهاية :

وهذا بمعنى ألا تكون متخاذلاً فى دفاعك عن نفسك فيجب أن تواصل الدفاع طوال الوقت حتى تضع نهاية للهجوم دون اللجوء بالطبع إلى العنف .

فلا تتوقف في نصف الطريق .. ولا تجعل دهشتك من المبادرة بالهجوم
تشعرك بالشلل وإنما كن حازماً نشطاً في دفاعك عن نفسك .

أنواع الهجوم أو الإساءة :

نحن نتعرض في حياتنا لأنواع مختلفة من الهجوم لكن هناك نوعين
محددتين يعدان أكثر هذه الأنواع شيوعاً ، وهما :

١ - الاتهام المتخفى :

وهذا النوع غالباً ما يبدأ بعبارة «إذا كنت حقاً...» .

واليك هذه الأمثلة :

- المراهق لأبيه : «إذا كنت حقاً تريدني أن أتفوق في دراستي لاشترت
لى جهاز كومبيوتر ...» .

- الزوجة لزوجها : «إذا كنت حقاً تعتز بي لما تحدثت عنى بهذه
الطريقة...» .

- الطبيب لمريضه : «إذا كنت حقاً تريد إنقاص وزنك لتخلصت من
عادتك الغذائية السيئة ...» .

ففى كل هذه الأقوال يوجد اتهام أو لوم يمثل نوعاً من الهجوم الخفى ..
وهذا المعنى الحقيقى المقصود بهذه الأقوال :

- المراهق لأبيه : «أنت غير قادر على الاعتناء بأبنائك لأنك أب سئء!» .

- الزوجة لزوجها : «أنت محدود اللباقة ولا تعرف كيف تقدر وتحب
زوجتك» .

- الطبيب لمريضه : «أنت إنسان ضعيف الإرادة» .

•• كيف ترد على هذا النوع من الهجوم ؟

يجب مراعاة الآتى :

- لا تجعل دفاعك زائد القسوة .
- تمهّل فى الرد وخذ نفساً عميقاً .
- تمالك نفسك بحيث لا تظهر أى انزعاج .

•• والآن تعال نطبق ذلك على الأمثلة السابقة :

- المراهق لأبيه : «إذا كنت حقاً تريدنى أن أتفوق فى دراستى» .
- الأب (قاطعاً حديثه عند هذا الحد) : «ومنذ متى وأنت تعتقد أننى لأأريدك أن تتفوق فى دراستك ؟» [لاحظ أن الأب بمجرد سماع نصف العبارة قاطع ابنه على الفور فى حزم] .
- الابن : «لأنك لا تريد شراء جهاز كومبيوتر لى بينما كل زملائى لديهم جهاز كومبيوتر» . [لاحظ أن الابن بدأ يستسلم حيث تعلق بأنه يريد جهاز كومبيوتر لأن كل زملائه لديهم أجهزة كومبيوتر وليس بسبب تقصير والده] .
- الأب : «هل يمكنك أن تخبرنى بفائدة الكومبيوتر لك شخصياً ؟ فماذا ستفعل به مثلاً أثناء الامتحانات ؟» .
- [يلاحظ أيضاً أن الأب تعامل مع رد ابنه بجدية وطلب منه مزيداً من التوضيح وبذلك أصبح الابن غير قادر على الاستمرار فى الشكوى . وبذلك نجح الأب فى التصدى للهجوم ومعادلته] .

•• تمارين

والآن حاول أن تستكمل المثالين السابقين برد فعل مناسب :

- الزوجة لزوجها : «إذا كنت حقًا تحبني لما تحدثت عنى بهذه الطريقة...»

- الزوج :

- الزوجة :

- الطبيب لمريضه : «إذا كنت حقًا تريد إنقاص وزنك لغيرت عاداتك الغذائية السيئة...» .

- المريض :

- الطبيب :

٢- الصّغْنُ فِي الْمَشَاعِرِ :

هذا هو النوع الثاني الشائع من أنواع الهجوم . وهو هجوم محرج أكثر منه مؤذٍ . وبصفة عامة يأتي هذا الهجوم من طرف تربطنا به علاقة وطيدة (كالابن مثلاً) والذي يعرف نقطة ضعفنا فيها جمننا من خلالها .

ويجب مرة أخرى عند التصدى لهذا النوع من الهجوم الالتزام بالآتى :

- لا تجعل دفاعك زائد القسوة .

- تمهل فى الرد وخذ نفساً عميقاً .

- تمالك نفسك بحيث لا تظهر أى انزعاج .

وهذه بعض الأمثلة :

- المراهق لأمه : «لماذا تتعمدى دائماً ألا تكونى لطيفة معى ؟» .

- الزوج لزوجته : «لماذا تُصرى دائماً على إظهارى كرجل ضعيف ؟» .

- الأب لابنه : «ألا تستطيع أبداً أن تفعل شيئاً يجعلنى أرضى عنك ؟» .

•• كيف ترد على هذه الاتهامات ؟

هذه بعض الإجابات المقترحة :

- المراهق لأمه : «لماذا تتعمدى دائماً ألا تكونى لطيفة معى ؟» .
- الأم : «حسناً .. ما هو الشيء الذى يمكن أن أفعله وتراه لطفاً . دعنا نجلس معا ، وسأعد لك فنجان كاكاو وتحدث حديثاً جاداً . هل ترحب بذلك ؟» [لاحظ أن الأم خففت الاتهام لعمل شيئين : الأول : أنها تعمدت أن تكون لطيفة فى ردّها وبذلك استطاعت إلغاء الاتهام . وثانياً : أن اقتراحها باعداد فنجان كاكاو والقيام بالردشة مع ابنها أمر كفيل بإخضاع واستسلام الابن لأمه والتي تؤكد له بذلك خطأ اعتقاده].

•• تقارين

- استكمل الإجابة عن المثالين السابقين برد فعل مناسب :
- الزوج لزوجته : «لماذا تصرى دائماً على إظهارى كرجل ضعيف ؟» .
- الزوج : ...
- الزوجة :
- الأب لابنه : «ألا تستطيع أبداً أن تفعل شيئاً يجعلنى أرضى عنك ؟» .
- الابن :
- الأب :
- الابن :



القوة .. الثبات .. الحكمة ..

ثلاثة أسلحة فعالة ضد المواقف العصبية !



.. حياتنا مع الآخرين ...

حياتنا مع الآخرين ليست دائماً مبهجة ولا مؤسفة فبعض الناس يبعث في نفوسنا إحساساً بالارتياح أو الأمل أو التفاؤل ، وبعض الناس يثير في نفوسنا إحساس الغضب أو الضيق أو التشاؤم ، هؤلاء هم الفئة التي نجد صعوبة في التعامل معها ، والذي يساعدك مضمون هذا الكتاب على تخفيف هذه الصعوبة . لكننا نحتاج كذلك أمام هذا الصنف من الناس أن نتعلم كيف نحمي أنفسنا من الإساءة أو الغضب ، وقد سبق توضيح هذه الناحية من خلال كيفية إجادة استخدام الكلمات ، لكنه بالإضافة لذلك يجب أن نحاول كذلك تنمية قوة داخلية تعيننا على الثبات والتفاعل بحزم تجاه المواقف العصبية ، وهذا ما سوف نتعرض له في هذا الجزء .

.. أنواع الاعتداء أو الإساءة :

* الإساءة الجسمية (العضوية) :

وهذه تتمثل في نبرة الصوت الغليظة المرتفعة ، وفي ملامح الوجه العابسة المتوعدة ، وفي انقباض وتوتر الجسم عندما نصير هدفاً للتعدى من جانب طرف آخر . وقد يتطور هذا النوع من الإساءة إلى اعتداء بالفعل عندما نصير هدفاً للضرب أو الأذى الجسمي ، لكن هذا التطور قلما يحدث إلا إذا أثير الطرف الآخر من جانبنا .

•• ولكن ما الذى يمكن أن نفعله تجاه هذا النوع من الإساءة ؟

يمكنك ببساطة شديدة أن تضع سداً فى أذنيك فلا تسمع صوت خصمك المرتفع الذى يثير أعصابك .. وأن تخلع نظارتك حتى لا ترى بوضوح وجهه العابس أو أن تنظر لهدف آخر !

كما يمكنك أن تلجأ إلى أسلوب الدعابة لتخفف من حدة الغضب والتوتر (انظر الجزء الخاص بذلك) . ولكن أهم ما يجب أن تتحلى به تجاه هذه المواقف هو الثبات النفسى الذى يتأتى من إحساسك الداخلى بالقوة ، فليس من المتوقع أن يقوم الخصم بمهاجمتك وأنت ثابت أمامه غير عابئ بوعيده وتهديده .. ولكن لو تصورنا العكس ، أى تصورنا أنك حاولت الهرب أو التخاذل أمامه ولم تستطع مواجهته بثبات فإنك غالباً ستكون هدفاً لإساءة جسدية فعلية .

ولكن يجب أن تراعى كذلك اتخاذ مسافة مناسبة من خصمك الغاضب حتى تأمن حدوث أى مباغطة مفاجئة . ومن الطريف أن تعرف أن حالات الغضب الشديدة أو العدوانية يصحبها خروج طاقة سلبية من جسم الخصم الثائر والتي غالباً ما تشعر بتأثيرها عليك فى منطقة البطن حيث تشعر بألم فى المعدة أو القولون وربما تشعر بها أيضاً بمناطق أخرى كالقلب أو المخ وهذا يفسر لنا لماذا يقوم بعض الناس بتطويق أذرعهم حول جسمك عندما يواجهون شخصاً ثائراً فهم بهذا الوضع يحمون هذه المراكز من جسمهم من تأثير الطاقة السلبية .

•• الإساءة النفسية (أو الفكرية) :

اعتبر نفسك تتعرض للإساءة من هذا النوع عندما يحاول الطرف الآخر الحط من أفكارك ، أو يقلل من قدراتك ، أو يتخذ أسلوباً ذكياً لإظهارك

بالخطأ وسوء التقدير ، أو عندما يقوم بلىّ كلامك ليضعك في موقف المتهم أو المتجنّى ، وغير ذلك من الأساليب التي تسمى بوجه عام إلى شخصك .

وهذا النوع من الإساءة يمكن أن نتعرض له في ظروف عديدة من حياتنا اليومية ، كأثناء مناقشة أمور العمل في الشركة ، أو أثناء بحث خلاف وقع في المنزل ، أو ربما أثناء أى مناقشة .

•• ولكن ماذا يمكنك أن تفعل تجاه هذا النوع من الإساءة ؟

هذه بعض الاقتراحات المفيدة :

من أهم ما يجب أن تفعله ألا تشترك في مناقشة ساخنة مع الطرف الآخر (الخصم) ، وإنما دعه يستعرض علمه وبراعته ، واتخذ وضع المستمع أو على الأقل تظاهر بالاستماع إليه . وعندما ينتهى ، علّق على كلامه بشيء من هذا القبيل : «حسناً ، فبالأخذ بوجهة نظرك فإن كلامك صحيح تماماً» .

[لاحظ أن هذا التعليق وإن كان يدل على الموافقة إلا أنه يحمل في طياته أن هناك وجهات نظر أخرى مختلفة] . بعد ذلك تابع ما كنت فيه أو استكمل كلامك بعد هذا الهجوم وكأن شيئاً لم يحدث ، أو يمكنك أن تقول إنك لم تفهم سبب الخلاف أو موضوع المشكلة ، مما يضع الخصم في مأزق لأنه سوف يضطر لإعادة كل ما قاله مرة أخرى مع عدم إعطائك ضماناً بأنك سوف تفهم في هذه المرة !! .. ولا مانع من أن تعلل مرة أخرى بعدم تفهمك للموضوع !! فمن طبيعة أغلب الناس من هذا الصنف أنهم يفتأون جداً إذا طلب منهم إعادة تكرار أنفسهم (أو حديثهم) لأن ذلك يجعلهم يظهرون عادة في المرة الثانية بصورة أسوأ .

•• لماذا نعانى من بعض المواقف أو الكلمات ؟

عندما يتعرض إنسان « حسّاس » لهجوم نفسى أو شعورى ، فما الذى يجعله يعانى ؟

إنه يعانى لأن صورته أمام نفسه قد اهتزت ، أو أنه طعن فى كبريائه .

ففى الحقيقة أن كل إنسان - ومنذ عهد الطفولة - يبنى شخصيته حول جزء محورى يمثل صورته التى يراها لنفسه . وكلما كانت هذه الصورة وهذا البناء قوياً إيجابياً قل احتمال تعرض الإنسان لإساءة نفسية وأصبح قادراً على اكتساب تقدير الآخرين واعتزازهم كذلك بصورته التى رسمها لنفسه . أما إذا كانت هذه الصورة ضعيفة أو غير واضحة المعالم فإنه فى هذه الحالة يكون أكثر عرضة للهجوم والإساءة . ولذا فإن الذى يجب أن نتعلمه ونحرص عليه هو كيف نحافظ على صورتنا أمام أنفسنا التى رسمناها لنا أو كيف نحافظ على كبريائنا حتى لا نعانى أو نتألم . فنحن جميعاً معرضون لهذه المعاناة التى قد تبعثها فى نفوسنا كلمة غير مقبولة أو موقف سيئ أو ربما مجرد إشارة توحى لنا بسوء التقدير أو الإهمال .

ولذا فإن ضعف الثقة بالنفس يمكن أن نصوره بعدم التأكد من إيجابية أو قوة الصورة التى رسمناها لأنفسنا عندما نحاول أن نكشف عنها بإزالة جزء من القشرة المحيطة بها .. وهذا يحدث عندما يتساءل الإنسان : هل سأحظى بالإعجاب عندما أقوم بإلقاء هذه الخطبة ؟ .. أو هل سينال هذا العمل الذى أعددت على مدار فترة طويلة إعجاب الآخرين ؟ .. إلخ . أما أكثر هذه العبارات « السلبية » التى قد يقولها البعض لأنفسهم عبارة « ليس لى وقتاً » أو ماشابه ذلك ، فدائماً هناك وقت لكن ذلك ليس إلا نوعاً من الهروب بسبب الخوف من انكشاف الصورة الداخلية التى يكنها البعض لنفسه وقد لا يتأكد من أو لا يثق فى قوتها وإيجابيتها .

• كلمات وإشارات وحركات مؤلمة :

والحقيقة كذلك أن بعض الإشارات أو الكلمات أو الأقوال قد تدعو البعض للمعاناة عندما تعتبر من وجهة نظرهم إساءة بينما قد يعتبرها آخرون شيئاً عادياً، وسبب ذلك ارتباط هذه الأفعال أو الأقوال بتجارب نفسية سلبية مؤلمة ارتبطت بطفولة هؤلاء الناس أو بفترة بعيدة من حياتهم . فالبعض قد يعاني بشدة عندما يقول له أحد : أنت مخطئ .. وذلك لارتباط كلمة خطأ بتجربة أو تجارب نفسية مؤلمة حدثت في عهد الطفولة مثل الأم التي تتهم طفلها دائماً بالخيبة وعدم القدرة على عمل شيء ناجح .

فهناك اختلاف لا شك بين الناس فيما يثيرهم ويغضبهم أحياناً ، فكلمة عابرة تُقال في مجلس لشخص ما قد تثير معاناته وغضبه بينما إذا قيلت لشخص آخر قبلها بارتياح .

فحاول أن تواجه نفسك وتفكر في الكلمات أو التعليقات أو الإشارات التي قد تجعلك تعاني بشدة . فقد تكون أشياء مرتبطة بكونك كسولاً أو ضعيفاً أو مخطئاً أو غير ذلك . وعندما تضع يدك على شيء من هذا القبيل ابحث عن الصلة بينه وبين أحداث الماضي البعيد .. فابحث عن أى تجارب نفسية مؤلمة تراها ترتبط بهذه المعاني . فهذا يفسر لك سبب تفاعل التلقائي العنيف ضد توجيه هذه المعاني لك حتى لو كان التوجيه قائماً على سلامة النية .

إن توجيه كلمة « فاشل » على سبيل المثال لأحد معين قد تكون أشبه بإدارة مؤشر جهاز حيث يبدأ في العمل على الفور مثلما يبدأ هذا الشخص في المعاناة.

فلماذا لا نحاول أن نغير من تفاعلنا التلقائي ضد بعض الكلمات أو التعليقات ؟ .. أو لماذا لا نحاول ألا نعانى ونكون أكثر قوة وثباتاً !؟

•• لماذا لا تقاوم تفاعلك التلقائي المؤلم ؟

هل نستطيع أن نغيّر شيئاً من عاداتنا ؟

يقول بعض علماء النفس .. نعم .

فالحقيقة أننا نعمل (أو نتفاعل) بصورة تلقائية لفترة من الوقت ، لكننا تدريجياً نكتسب قدرة أكبر فى السيطرة على نفوسنا (أو تصرفاتنا) إذا حققنا بعض الجهد فى سبيل ذلك .

معنى ذلك أنه بإمكاننا أن نحاول تغيير تفاعلنا التلقائى الحساس المؤلم تجاه بعض الكلمات أو الإشارات أو الحركات التى اعتدنا على تقبلها بحساسية زائدة مؤلمة .

واليك هذا المثال :

«إن زوجتى أقفلت باب الشقة بعنف أثناء خروجها بعد حدوث نزاع بيننا.. وقد جعلنى ذلك التصرف أشعر وكأنها صفعتى على وجهى .. وقد تماديت فى مبالغة هذا التصرف مما أشعرنى بمعاناة شديدة . وأدركت خطورة هذا «المؤشر» الذى بعث فى نفسى المعاناة من بعد ذلك كلما أقفلت زوجتى الباب بعنف . فأحسست أننى قد وقعت فى فخ لا أستطيع الخروج منه ! .. وصرت متنبهاً تماماً لهذا التفاعل التلقائى المؤلم المرتبط بهذا الفعل . وراودتنى ذات مرة فكرة وهى أن أطلب من زوجتى المداومة على قفل باب الشقة بعنف حتى أستطيع أن أعادل أو أخفف هذا الشعور التلقائى . ومع تكرار هذا الفعل ، وبدافع رغبتى فى مقاومة هذا الشعور استطعت بعد وقت قصير ألا أكون مبالغياً بهذا الفعل ، لقد تمكنت من الاحتفاظ بثباتى وكبريائى ولم أعد أعانى منذ ذلك» .

إنه بإمكانك أن تستفيد من هذه التجربة السابقة لمقاومة أى شعور تلقائى يشير فى نفسك المعاناة أو الغضب (أو يدفع بمؤشر الجهاز للعمل) .

فمثلاً : حدّد قائمة بالأشياء التى تكره سماعها أو الصفات المحددة التى تكره وصفك بها .. واطلب من صديق وفى لك أن يقرأ هذه القائمة عليك عدة مرات ولاحظ ردود الفعل النفسية السيئة التى يستجيب لها مخك كلما تكرر سماع بعض هذه الكلمات أو العبارات أو الصفات . واطلب من صديقك إعادة تكرارها حتى تصل إلى حالة يمكنك سماعها دون معاناة . وعندما يتحقق ذلك ستكون قد تخلصت من مصدر تلقائى للمعاناة .

• **طريقة أخرى :**

إعادة البرمجة الذاتية !

المقصود بهذه الطريقة أن تحاول إدارة «مؤشر الجهاز» لقناة أخرى .. أى تحاول تغيير رد الفعل التلقائى المؤلم برد فعل آخر إيجابى ، وكأنك تقوم بإعادة «برمجة» لنفسك ولكى يمكنك عمل ذلك .. إليك هذه الطريقة :

- اعمل قائمة بالمواقف التى تراها تثير فى نفسك تفاعلاً تلقائياً سلبياً والتى تدعوك بالتالى للمعاناة أو قد تدعوك للإساءة للناس من حولك أو لبيئتك . بما فى ذلك كل شىء يجعلك تغضب أو تشور أو تخاف أو يجعلك تريد أن تخفيه فى داخلك .

- وعندما تنتهى من عمل هذه القائمة ، تأملها جيداً وادرسها واسأل نفسك ما الضرر الذى تسببه ردود أفعالك تجاه هذه الأشياء ؟ .. هل سيكون من الأفضل لك أن تستمر بنفس هذه الردود الفعلية التلقائية أم من الأفضل أن تحاول تغييرها ؟ .

- والآن ، أسأل نفسك ما نوع رد الفعل الذى تراه بديلاً نافعاً مناسباً لرد فعلك المعيب . واكتب ردود الأفعال التى تراها مناسبة لكل موقف .

- والآن ، تصوّر كل موقف فى ذهنك ، وتصور رد الفعل الإيجابى الذى تتخذه تجاهه .. كرر هذا التصور مرات عديدة حتى تساعد نفسك على أن يكون رد الفعل الجديد تلقائياً .

•• التفكير الإيجابى :

تأكد من أنك عندما تردد عبارات توحى بالفشل مثل : «لن أستطيع عمل ذلك» من أنك غالباً سوف تفشل .. بينما لو رددت لنفسك عبارة مشجعة متفائلة فإن ذلك سوف يزيد من فرص تحقيق النجاح بدرجة كبيرة.. وهذه الفكرة الأخيرة هى ما يسميها علماء النفس بالتقوية الذاتية (self-reinforcement) والقائمة على المبدأ الذى يقول : «نحن نصبح ما نفكر» بمعنى أننا قد نصبح من الفاشلين إذا فكرنا فى الفشل ورددناه على أذهاننا بينما قد نصبح أكثر قدرة على تحقيق النجاح إذا فكرنا فى النجاح .

واليك هذا المثال :

تصوّر أن رجلاً من هؤلاء المدعين للفشل جاءته هدية عبارة عن جهاز فيديو وعلى الرغم من كل الإرشادات الموضحة لتشغيل هذا الجهاز وعلى الرغم من مساعدة المحيطين به فى إرشاده لكيفية تشغيل الجهاز ، فإنه لا يزال غير قادر على تشغيله . ذلك لأنه أراد لنفسه أن يكون فاشلاً عندما ادعى مسبقاً بأنه لن يستطيع تشغيل الجهاز :

«ألم أقل لكم إننى لن أستطيع عمل ذلك» !

ولو تصورنا العكس لزادت بالفعل فرص النجاح . بمعنى أنه لو أراد وصمم على تشغيل الجهاز فإن عقله سيمضى به نحو تحقيق هذا الهدف ويساعده على النجاح .

ولكن لا يجب بالطبع أن نعتبر هذا النوع من التفكير شيئاً مطلقاً أو شيئاً يحقق المعجزات .. فالذى يقول لنفسه أنا سليم ومعاف ، وهو مصاب بالسرطان، لن يشفى من السرطان ، لكن هذا التفكير الإيجابي سيساعده حتماً على تحمل آلام المرض ومتاعبه وزيادة استجابته للعلاج . وبناء على ذلك ، فإن نوعية تفكيرنا (أو ما اخترناه لأنفسنا) يمكن أن تؤثر بدرجة كبيرة على علاقاتنا مع الآخرين بل وعلى تحقيق ما نريده من الحياة . فلو فكرت مثلاً فى الإحساس بالخجل وأنت تستعد لإجراء مناقشة أمام الناس فإنك غالباً سوف تشعر بالخجل أما لو فكرت بشكل إيجابي فإن فرصة حدوث الخجل ستكون أقل بكثير ، ولذا فإنه من الضروري أن نحاول إظهار التأكيد لأنفسنا على اتخاذ موقف إيجابي تجاه علاقاتنا بالآخرين بل وتجاه كل أهدافنا التى نود تحقيقها .

ولكى تفعل ذلك ، اتبع القواعد التالية التى تعتبر بمثابة أدوات فعالة قوية لمساعدتك على اعتناق تفكير إيجابي :

١- التمسك بتأكيد القيمة الذاتية :

هذا المبدأ يبدو معروفاً للكثيرين .. وأفضل ما يوضحه هذا المثال : «مهما قال الناس عنى أو فعلوا ضدى فأنا إنسان له قيمته» . فيجب أن نتمسك بهذا التأكيد لقيمتنا . همتا ساءت الظروف .

•• التزم بالزمن المضارع !

كما يجب أن يكون تمسكنا بهذا التأكيد فى «الزمن المضارع» وليس فى زمن «المستقبل» كأن تقول : «إذا ظللت بهذه السلبية فسينال منى هذا الشرس ولذا فإننى سوف أكون إيجابياً من الآن» ولا تقول : «فسوف أكون إيجابياً فى المرة القادمة» . وذلك لأن هذا التأكيد يؤثر على عقلنا الباطن عندما نكون فى زمن الحاضر أكثر ما يؤثر عليه مستقبلاً .

•• تجنب نفى الصفة المنبوذة :

ومن خصائص عقلنا الباطن كذلك أن يتلقن أحياناً الأفكار أو المعاني التي تدور في أذهاننا دون أن يفرق ما إذا كانت مثبتة أم منفية !
ولكن ما معنى ذلك !؟

لو قلت لك مثلاً : «هذا كلب» .. فإن صورة الكلب ستأتى مباشرة إلى ذهنك ثم ينتهي الأمر .. لكننى لو قلت : «لا تفكر فى الكلب» فإن أول ما سوف تفكر فيه هو الكلب .

وهذه النقطة يجب كذلك أن نضعها فى الحسبان عندما نحاول أن نكون إيجابيين أو نحاول تعزيز قوتنا الداخلية .

فلا تقل مثلاً : «لن أشعر بالخوف عندما أواجه هذا الإنسان الشرير» ولكن قل : «أنا شجاع» .. لأنك فى الحالة الأولى تلقن فكرة الخوف لعقلك الباطن .. أى أن المقصود هو أن تركز تفكيرك على ما سوف تفعله أو تتحلى به وليس على ما تريد تجنبه .

(٢) أربع كلمات يجب أن تتجنبها :

ويجب كذلك أن يتميز تطلعك إلى تأكيد الذات بالعقلانية والموافقة . فلا تقل مثلاً : «سوف أظل دائماً هادئ الأعصاب» فهذا القول ليس منطقياً لأنك حتماً سوف تتعرض لظروف قد تجبرك على الخروج عن هدوءك وبالتالي تشعر فى هذه الظروف بضعف قدرتك على تأكيد الذات . ولذا تجنب استخدام الكلمات مثل : -ائماً - نهائياً - كلياً - راعياً .

كما يجب كذلك أن تكون حريصاً على جعل هذا التأكيد مقتصرأ على نفسك فحسب . فلا تقل مثلاً : «سأبقى هادئاً وأجعل الطرف الآخر يضحك ..» وذلك لأنه ليس بإمكانك تأكيد حدوث شىء للطرف الآخر مما يشكك أيضاً فى قدرتك .

(٣) ضع تأكيدك بقدراتك موضع التنفيذ :

ليس كافياً أن تقول لنفسك مثلاً: «إني إنسان واثق من نفسه» .. وإنما لا بد أن تقوم «ببرمجة» نفسك بناء على هذه المعلومة الجديدة حتى تكون شيئاً متأصلاً فيك . ولكي تساعد نفسك على ذلك ، إليك هذه الاقتراحات :

- ضع عبارة «التأكيد» في مكان ظاهر بحيث تراها من وقت لآخر وتساعد على تسجيلها بعقلك .

- كرر هذا التأكيد لنفسك عدة مرات في المساء قبل الخلود إلى النوم وعقب الاستيقاظ .

- مارس من وقت لآخر عملية التصور الذهني بمعنى أن تتصور نفسك في حالة تطبيق فعلى لهذا التأكيد .. فتصور مثلاً أنك تتعامل مع زملائك أو رئيسك في العمل بمنتهى الثقة والثبات .

- وبالإضافة لذلك ، احرص أيضاً على تكرار هذا التأكيد في المواقف الصعبة مثل : «مهما قالوا عني أو فعلوا ضدي فأنا واثق من نفسي ومن قيمتي كإنسان» .

(٤) العقيدة .. أساس ضروري لبناء القوة الداخلية :

التقرب من الله تعالى بالصلاة والدعاء ، لاشك أنه يمنح الإنسان قوة داخلية تجعله أكثر صبراً وتحملاً في المواقف العصيبة ، وأكثر حكمة في تقدير الأمور ووضعها في حجمها الصحيح . فالمؤمن ينظر لسائر المخلوقات ، مهما بلغت قوة البعض منها ، على أنها مخلوقات ضعيفة وأن العالم كله إلى زوال وأن الخالق سبحانه وتعالى هو الجدير بالتعظيم والإجلال .

وعلماء الطب النفسي الحديث يؤكدون أن العقيدة تلعب دوراً كبيراً من هذا المنطلق في مساعدتنا على زيادة إحساسنا بالقوة الداخلية .

فمن الأساليب النفسية المساعدة على ذلك ما يسمى بعملية الفصل

(Disassociation) والتي تساعدنا على وضع ما نهاجمهم في حجمهم الحقيقي باعتبار أننا جميعاً مخلوقات ضعيفة ! وهذا الفصل يعني أن نحاول فصل أنفسنا في المواقف الصعبة عن شعور الهوية .

•• واليك هذا المثال :

لنفترض أنك في مواجهة مع مدير عصبي غليظ سبى الطبع وأنتك تجلس أمام مكتبه الضخم الأنيق على مقعد متواضع يرمز لوضعك المتدنى بالنسبة له .

فلكى تقاوم شعور الهوية وتكون قادراً على الثبات واتخاذ وضع قوى أمامه [مع اقتتران ذلك بالتأدب والاحترام !] الجأ إلى طريقة التخيل الذهني ، فتصور مثلاً أنك تنظر إليه من الفتحة العكسية لجهاز تليسكوب ، وبالتالي ستراه أصغر حجماً بكثير !!

وحاول أيضاً أن تنظر إلى مشكلاتك على أنها أصغر حجماً من حجمها الحقيقي فذلك يمنحك قدرة أكبر على التصرف والمواجهة .



تدريبات للسيطرة على الانفعال والغضب



نحن نتعلم كيف نتعامل مع المواقف الصعبة لكننا لم نعرف كيف يمكن أن نسيطر على انفعالنا وغضبنا مما يعيننا بالتالي على مواجهة المواقف الصعبة بشكل أكثر ثباتاً وقوة .

إن المشاعر المؤلمة أو الانفعالات يصحبها عادة تغير في حركات التنفس . فأنت عندما تكون مكتئباً تميل للتنهيد .. وعندما تكون متوتراً تميل للتنفس السريع . والحقيقة أننا لو حاولنا السيطرة على هذا التغير بحركات التنفس أمكننا كذلك السيطرة على الانفعال أو الشعور المؤلم نفسه .

والتنفس ببطء وعمق أحد هذه الأساليب التي تساعدنا على مقاومة شعور التوتر والغضب ؛ لأن ذلك يعمل على استرخاء العضلات المتوترة . فعندما تكون منفعلاً جرب هذه الطريقة : املاً صدرك بالهواء بشهيق عميق وتأني في إخراج الزفير .

وهناك طرق أخرى لمقاومة التوتر مثل صرف انتباهك لإدراك الإحساس بأشياء ملموسة من حولك .. فمثلاً حاول أن تستشعر ملمس المقعد الذي تجلس عليه .. أو تستشعر ملمس حذاءك بالأرض التي تضع قدميك عليها وما إلى ذلك .

– الاسترخاء :

كما يجب أن نعرف أن الانفعال والغضب يؤدي كذلك إلى تأثير على إفراز الهرمونات فيزيد مثلاً إفراز هرمون الأدرينالين أثناء الانفعال وهذا يؤدي بدوره إلى تأثيرات عضوية كزيادة العرق وزيادة ضربات القلب ووجودنا في حالة من التحفز عموماً . ومن أفضل الوسائل التي يمكن أن تقاوم هذه التأثيرات هي ممارسة الاسترخاء والذي يعتمد في مضمونه على الحركات

التي تساعد على استرخاء العضلات والتخلص من تراكم الهرمونات التي يزيد إفرازها أثناء الانفعال (هرمون الأدرينالين أساساً) . ويمكن أن تمارس هذه الحركات ببساطة شديدة كأنك تهز رأسك مثلما يهز الكلب الخارج من الماء رأسه ! .. أو تتشائب على مهل شديد بحيث يظل الفم منفرجاً للحظات .

كما يمكنك ممارسة أحد تمارين الاسترخاء المنظمة المدروسة ، كهذا التمرين التالي الذى يعتمد على عمل تدليك ذاتي (self-massage) :

أدر رأسك من جهة اليمين إلى جهة اليسار بحركة دائرية منتظمة .. ثم اعمل تدليكا خفيفا للرقبة بيديك .. ثم مدد عنقك وكتفيك واعملى تدليكا لكل كتف باليد على الجهة الأخرى باستخدام إصبع الإبهام وباقي الأصابع .. ثم قم بتدليك أطراف الأصابع .. ثم اخفض كتفيك .. واستشعر الهدوء والاسترخاء .. واجعل تنفسك عميقاً بطيئاً ثم أنهى التدريب بتنهيدة عميقة .
[لاحظ أن المناطق التي تقوم بتدليكها هي أكثر المناطق تعرضاً للشد والتوتر ولتجمع المخلفات السامة التي تصاحب الانفعال والتوتر] .

تدريب آخر للاسترخاء :

يعتمد هذا التمرين على ممارسة نظام معين للتنفس بغرض بث الهدوء والاسترخاء فى الجسم ، وهذه هى الطريقة :

- اختر مكاناً هادئاً منعزلاً بعيداً عن الانزعاج . اخلع أى ملابس ضيقة حول صدرك ، أو خصرك ، واخلع حذاءك .

- ارقد على ظهرك فوق الأرض مع جعل الذراعين مفرودتين على الجانبين وعلى بعد بضعة سنتيمترات من الجسم مع جعل كفى اليدين متجهين إلى أسفل .

ولا مانع من وضع وسادة تحت رأسك أو تحت ركبتيك لتكون أكثر ارتياحاً فى هذا الوضع .

- أغمض عينيك ، وابدأ فى الشهيق ببطء من خلال الأنف ، ومدد صدرك وضلوعك مع سحب البطن إلى الداخل قليلاً .

- قم بالزفير بحركة بطيئة مستمرة حتى يرتخي الصدر والضلع ، ويراعى أن تكون مدة الزفير ضعف مدة الشهيق . كرر حركة الشهيق والزفير على هذا النحو لعدد ثلاث أو أربع مرات .

- قم فى هذه الخطوة بالشهيق ببطء ، على غرار الخطوة السابقة ، ولكن مع رفع الذراعين تدريجياً إلى أعلى وإلى الخلف حتى يلامس ظهرا اليدين الأرض خلف الرأس .

- وبعد امتلاء الرئتين بالهواء ، لا تقم مباشرة بالزفير ، وإنما اكنم نفسك لبضع ثوان مع شد وفرد الجسم إلى أقصى درجة من أطراف أصابع اليدين حتى أطراف أصابع القدمين .

- قم بعد ذلك بالزفير بحركة تدريجية بطيئة مع العودة بالذراعين إلى وضعهما الأصلي .

كرر هذا التمرين ثلاث أو أربع مرات .

- وسائل أخرى فعالة لمقاومة الغضب والتوتر :

*** كن متوازناً فى تقديرك للأمور :**

وهذا بمعنى تقدير قيمة الموقف العصيب وما يستحقه من مقدار الضغط النفسى .. فمن الملاحظ أن بعض الناس يبالغون فيما يشعرون به من توتر وانفعال تجاه بعض المواقف التى لا تستحق فى الحقيقة هذا القدر من الانفعال ، ولعلمهم يكونون معذورين فى ذلك لطبيعتهم الانفعالية الزائدة .

فبالقيام بتقدير الأمور تقديراً سليماً والاعتیاد على التعامل بردود أفعال مناسبة، يمكن - بلا شك - تجنب الضغط النفسى فى كثير من الأحيان .

* عبر عما تريده بوضوح :

إن البعض منا يميل بطبيعته إلى تخزين مشاعره وانفعالاته حرصاً على ألا يتسبب الإفصاح عنها فى الاصطدام بالطرف الآخر ، أو فى تصاعد الأمور أو ربما لضعف ثقته بنفسه وبالتالى عدم تمكنه من عرض ما يعنيه بوضوح . وهذا الكبت للمشاعر يتسبب - فى الحقيقة - فى الإحساس بالإحباط والضغط النفسى ؛ ولذا فإنه يجب أن تثبت أو توضح حقيقة ما تعنيه ، أى أن تنقل رسالتك بوضوح بحيث لا تدع هناك مجالاً لسوء الفهم ، وهذا لا يعنى بالطبع أن تكون مندفعاً أو حاداً أكبر من اللازم فى عرض فكرتك ! .. ولكى تحقق ذلك يجب أن تكون واثقاً من نفسك ، وأن تلقى بما تشاء من الأسئلة والاستفسارات حتى لا تهدر حقاً من حقوقك .. فلا تدع نفسك أبداً تعاني أو تتألم فى صمت وإنما اعرض فكرتك بوضوح ولباقة مثبتاً للآخرين صحة ما تعنيه .

* حدد قدراتك وكن إيجابياً :

حاول أن تضع خطة أو اتجاهاً لحياتك ، بحيث لا تنحرف إلى أهداف بعيدة عن قدراتك الحقيقية فتقع بالتالى فريسة لضغوط نفسية . كما يجب فى نفس الوقت ألا تجعل الأفكار السلبية هى المسيطرة على تفكيرك .. فلتكن متفائلاً واثقاً من نفسك فى حدود قدراتك .

إن الأفكار السلبية كفيلة عادة باقتيادنا نحو الفشل ، وما يصحبه من ضغوط نفسية ، أما الأفكار الإيجابية المنطقية فإنها تحارب الفشل . فعلى

سبيل المثال : عندما تستعد لإلقاء خطبة على حشد من الناس ، فلا تجعل التفكير في إمكانية عدم تقبل الناس لما تقوله هو شاغلك ، وإنما ثق بنفسك واجعل الجانب الإيجابي هو الجانب المسيطر على أفكارك .

*** كن متوقعاً للضغوط النفسية فيقل تأثيرها عليك :**

إذا لم يكن بإمكانك تجنب الضغوط النفسية .. فتوقع حدوثها ، بمعنى أنك حين تنتظر حدوث ضغط نفسي لك بسبب شيء ما ، فإن هذا التوقع يقلل من وطأته .. فمثلاً : إذا توقعت ارتفاع قيمة الضرائب لزيادة نسبة المبيعات فإن هذا التوقع يخفف - لاشك - من الضغط النفسي الذي تتعرض له حينما تطالب بدفع قيمة ضرائب مرتفعة .

وحينما يتوقع الطالب حصوله على درجات منخفضة بسبب إهماله للمذاكرة فلاشك أن ذلك يقاوم إحساسه بالضغط النفسي عندما تعلن نتيجة الامتحان .

• اصرف غضبك في قنوات أخرى :

في هذه الحالة ليس هناك مفر سوى أن تفعل شيئاً لتصريف طاقة الغضب والتوتر في قناة أخرى .. ولكن ماذا تفعل ؟

يمكن في هذه الحالة التصرف بأي طريقة تراها مناسبة .. كممارسة الاسترخاء (كما سبق التوضيح) .. أو التحدث إلى الأصدقاء المقربين .. أو ممارسة أى نشاط رياضي ولو رياضة المشي .



روح الدعابة .. الدواء السهل لتلئين إنسان صعب !



•• لماذا لا تلجأ إلى هذا الأسلوب البسيط ؟!

إن روح الدعابة أو اللطافة أو المزاح تعتبر - لاشك - من الوسائل الفعالة للتعامل مع بعض الناس الذين تصعب معاملتهم (كالنماذج السابقة) لأنها ببساطة تخفف التوتر من المواقف المشحونة بالغضب أو العصبية أو البذاءة .. فهي دواء سهل لترويض إنسان صعب ، وفكرة ذكية لتخفيف المواقف التراجيدية . فهي تساعد الإنسان العصبى على أن يهدأ .. وتساعد الإنسان المقفول الصموت على أن يتكلم .. وتساعد الإنسان الشاكي (النكدى) على أن يكف عن شكواه .. وتساعد الإنسان المتشائم على أن يترك تشاؤمه بعض الوقت .

وتكمن فاعلية اللطافة أو المزاح فى أنها تعطى صوراً غير حقيقية للأشياء البغيضة مما يخفف من بغضها . فعندما يضحك أو يسخر أو يمزح إنسان تخربت الأشياء من حوله فإن ذلك لا يعد علامة للجنون ، بل على العكس ، بعد وسيلة لانتعاش الروح فى ظل هذا الخراب .

- نواحي استخدام سلاح المزاح والدعابة :

ولكى تتبين أهمية هذه الوسيلة فى علاقاتنا الاجتماعية ، دعنا نوضح بعض الأمثلة التى يمكن أن يستخدم فيها المزاح أو اللطافة كوسيلة فعالة لكسب الموقف :

* عندما تريد أن تقول «لا» بشكل لا يغضب الطرف الآخر .

* عندما تكون مشغولاً بمشكلة وتجد أن الحلول التقليدية غير مجدية ، فروح الدعابة في هذه الحالة تساعد على إعادة تصور المشكلة بشكل آخر قد يؤدي إلى إيجاد حل سهل بسيط .

* المزاح يعمل بمثابة صمام للأمان . ألم تلاحظ من قبل أن الناس الذين يقضون وقتاً طويلاً في أعمالهم يميلون بعد العمل للاسترخاء والمزاح وإلقاء نكت هزلية؟! .. فهذا أسلوب بسيط للتخلص من التوتر .

* أثناء التفاوض بشأن مشكلة تؤدي إثارة المزاح أو الفكاهة إلى تليين الأطراف المتنازعة مما قد يجعلهم يسلكون مسلكاً آخر للتفاوض أقل غضباً وحدة .

* عندما تريد أن تصل إلى إنسان صمّ أذنيه عن سماعك فإن إلقاء دعابة أو مزاح يمكن أن يشد انتباهه إليك .

* المزاح أو الدعابة وسيلة فعّالة للغاية لتخفيف الحرج أو العقد النفسية بين الناس ! فإذا أردت أن تليّن إنساناً أو تشعره بالراحة يمكنك أن تتغلب على حواجز السن أو التعليم أو المكانة الاجتماعية بروح الدعابة .

* إذا اضطررت لإلقاء خطبة أو حديث علني فإن اللجوء إلى الدعابة يساعدك على مقاومة التوتر كما أنها وسيلة فعّالة لشد انتباه الناس إليك .

– كيف تجيد استخدام روح الدعابة ؟

إذا كنت لا تضحك يومياً لمرة واحدة على الأقل فإن هذا الجزء لن يفيدك ! وبعض الناس يعتقد أن روح الدعابة قد تقلل من هيبتهم واحترامهم، ولكن على العكس ، إذا كانت الدعابة مقبولة أو المزاح في

محلّه أو الفكاهة تخفف توتر الحاضرين فإنه لا شك أن اللجوء لمثل هذه اللطائف سيجذب انتباه الآخرين ويزيد من تقديرهم للإنسان المرح اللطيف .
 وتقوية روح الدعابة أو المزاح أمر لا يتأتى إلا بالممارسة . فألق بما تراه لطيفاً مضحكاً ولا تخف . واجعل الروح المرحّة وسيلة تعتمد عليها عندما تتأزم الأمور أو أثناء قضاء بعض مصالحك في جو مشحون بالتوتر والزحام .
 ولاحظ من ناحية أخرى أن الإنسان الذى لا يميل للضحك والمزاح يلقي فى كثير من الأحيان نفوراً من الآخرين .

بل إن وجهه يكتسب مع الوقت ملمحاً (سحنة) عابسة . وتفسير ذلك هو أننا عندما نضحك نقوم بتشغيل مجموعتين أساسيتين من عضلات الوجه ، واحدة تقوم بسحب زاويتي الفم لأعلى ، والأخرى تقوم بسحب الشفة السفلى لأسفل فينفرج الفم . فإذا كان الضحك شيئاً نادر الحدوث تعرضت هذه العضلات للضمور من قلة الاستخدام بناء على الحقيقة العلمية التى تقول: «إن العضو الذى لا يستخدم يضمّر» . وتبعاً لذلك يتخذ تعمر الوجه شكلاً أشبه بالعبوس كما أن تقوية روح الدعابة تستلزم كذلك الاختلاط بمن لديهم هذه الروح لكى تنتعش وتقوى . فابتعد عن العبوسى وتقرب للمرحين متى كان بإمكانك ذلك . فكلما زاد ضحكك زادت قدرتك على إضحاك الناس والتخفيف عنهم وزادت قدرتك على التعامل معهم بليونة وارتياح .



فن المناقشة والتفاوض والحديث اللبق



•• وسيلتك الفعالة لتحقيق النجاح :

لن تستطيع مواجهة إنسان صعب المعاملة .. ولن تستطيع كسب الأصدقاء.. بل لن تستطيع أن تشق طريقك في الحياة بنجاح إلا إذا أجدت التفاوض مع الآخرين ، وكيفية التفاوض بلباقة وحكمة في المواقف الصعبة لتسوية الخلافات، وأيضاً كيفية استمالة الآخرين إليك بحديثك الجذاب .
فدعنا الآن نلقى الضوء على بعض الجوانب الأساسية حول هذا الموضوع الاجتماعي المهم .

*** أنت مسئول بدرجة كبيرة عن معاملة الناس لك !**

إذا كنت غير راض عن علاقتك بالآخرين أو ترى أنك لا تنال التقدير الكافي منهم ، فابحث في طريقة معاملتك للناس ، وابدأ في تغييرها ، سيتغير موقفهم تجاهك .
إن بإمكانك كل منا أن يجعل الناس تعامله بما يحب أن يعاملوه به ، وذلك في الأغلب الأعم .

لكننا للأسف ، كثيراً ما نلوم الطرف الآخر ، فإذا اضطرت حياتنا الزوجية مثلاً نميل إلى اتهام الزوجة ، أو إذا اهتزت علاقة الصداقة اتهمنا من نصادقهم، بينما في الحقيقة أننا قد نكون المسئولين عن هذا الخطأ أو على الأقل عن جزء كبير منه .

إليك هذا المثال :

تشكو هذه الزوجة من زوجها قائلة : «بني أحس أنني مجرد جارية له

أتلقي منه التعليمات .. فهو لا يساعدنني أبداً في أمور المنزل ، ويخرج كما يشاء ويعود كما يشاء ، ولا يقدر أى شىء حسن أفعله لأجله! .

وعندما سئلت الزوجة هذا السؤال : «ولماذا لا تواجهينه بأخطائه؟» قالت: «لقد فعلت مرة ، لكننى وجدته على وشك الغضب والثورة ، ولذا تجنبت ذلك ، واكتفيت بالخضوع لإرادته» .

قد يبدو للبعض أن اضطراب هذه العلاقة الزوجية يرجع إلى خطأ من جانب الزوج ، لكن فى الحقيقة أن هناك خطأ مشتركاً تتحمل الزوجة نصفه أو أكثر .

إن هذه الزوجة لم تفعل شيئاً إيجابياً يمكن به أن تصلح من معاملة زوجها لها ، وإنما اكتفت بالاستسلام للضعف والخضوع لإرادته والشكوى من معاملته السيئة .

ولكن ما الذى يمكنها أن تفعله؟! .. إن ما يجب أن تفعله هو أن تحترم نفسها ، فالناس فى الحقيقة يحترمونا بقدر ما نحترم أنفسنا . إن هذه الزوجة يمكنها أن تفعل أو تقول أشياء كثيرة لزوجها لتواجه هذه الإساءة ، مثل : «أرجوك ألا تثور فى وجهى مرة أخرى عندما أحادثك وإلا لن أهتم بأمورك بعد اليوم» .. أو يمكنها أن تقول له بهدوء شديد : «زوجى العزيز إننى لست جارية لك .. وأريد أن تحسن معاملتى كما يعامل الزوج المسلم زوجته» . فبمثل هذا الأسلوب تظهر هذه الزوجة لزوجها اعتزازها بنفسها واحترامها لذاتها ، مما يضطر الزوج لأن يعاملها على هذا الأساس .

إن هناك فى الحقيقة أمثلة كثيرة من المعاملات اليومية التى تتطلب منا أن نظهر للطرف الآخر احترامنا لأنفسنا لكى يعاملنا على هذا الأساس مما لا يدعونا للشكوى والتذمر .

إليك هذا المثال :

إنه من الشائع أن يطرق باب منزلك أحد الأصدقاء أو الأقارب ويحدثك حديثاً طويلاً مملاً لا أهمية له بالنسبة لك مما يجعلك تغضب فى نفسك

وتتألم لاستقطاع جزء من وقتك . ولكن لا تغضب ولا تتألم فى مثل هذه المواقف وإنما أظهر ببساطة ولباقة للطرف الآخر احترامك لوقتك حتى يعاملك على هذا الأساس . كأن تقول له : «إنى أقدر اهتمامك بالتحدث إلىّ عن هذا الموضوع ، لكنه فيما يبدو أنك قد نسيت أنك حدثتني عنه من قبل» .. أو قل ببساطة : «عفواً ، هل يمكنك أن تختصر فى هذا الموضوع لأننى حقاً مشغول هذه الليلة» .

إنك ببساطة عندما تتبع مثل هذا الأسلوب القائم على إظهار احترامك لنفسك واعتزازك بوقتك ومصالحك الشخصية فإنك حتما ستضطر الآخرين لأن يعاملوك باحترام وتقدير .

* لا تفتح فمك قبل أن تعرف الحقيقة !

- إليك هذا المشهد :

[عندما دخل مدير العمل على مكتب الموظف وجده نائماً ولا يعمل ، فأمر بإجراء تحقيق معه فى الحال] .

واتضح من التحقيق أن الموظف لم يكن نائماً وإنما كان ساندا رأسه على المكتب ليخفى دموعه بسبب حادث وفاة أخيه ! وبعد معرفة المدير لحقيقة الأمر، ذهب للاعتذار للموظف ، وليس ذلك فحسب بل قام بصرف مبلغ لمساعدته فى هذه المحنة . إن هذا الحرج الذى تعرض له المدير والصورة السيئة التى رسمها لنفسه فى عيون الآخرين كان من الممكن تفاديها بمجرد سؤال بسيط : «هل حدث شىء دعاك لترك العمل ؟» . إن البعض منا فى الحقيقة كثيراً ما يقع فى هذا الخطأ وهو التسرع بمهاجمة الآخرين بحديث غليظ دون معرفة حقائق الأمور بالقاء بعض الأسئلة . فهذه المعرفة يمكن أن تحمينا من الشعور بالحرج أو الإحساس بالندم للتسرع فى مهاجمة الآخرين ، كما أنها ضرورية لسبب آخر وهو أنها تمنحنا القوة فى الحديث لأننا بالمعرفة نتحدث حديثاً واضحاً بعيداً عن الظلم أو الإهانة للآخرين .

- احترس من النميمة !

كما يجب أن نطبق التحذير السابق على كل ما يصل إلى آذاننا من أخبار عنا قد تسيء إلينا .. فلا تفتح فمك قبل معرفة الحقيقة !

إننا لو تخيلنا أن عشرين شخصا يقفون في دائرة ، وأنا قلنا خبرا لأحدهم وطلبنا منه أن يميل على أذن المجاور له وينقل له هذا الخبر ثم يكرر ذلك حتى يتم نقل الخبر بين العشرين شخصا . إنه في أغلب الظن ، سنجد أن آخر من وصل إليه الخبر سيقول شيئا مخالفا إلى حد كبير عن أول شخص سمع الخبر .

فهكذا تنقل الأخبار دائما بين الناس حيث تتعرض المعلومات بينهم إلى التشويه والمبالغة إلى حد قد يغيرها تماما عن الحقيقة ، ولذا فإنك إذا لم تسمع الخبر من مصدره فقد يكون من الصعب عليك أن تتبين حقيقته أو لماذا قيل . ومعرفتك بحقيقة أى خبر هو أهم ما يجب أن تبحث عنه ، فقبل أن تصدق أى شىء ، وقبل أن تثور وتغضب ، وقبل أن تقطع علاقتك مع صديقك أو زميلك فى العمل ، وقبل أن تتشاجر مع زوجتك اسع للوصول إلى مصدر الخبر لتعرفه على حقيقته . فإذا صدقت أى شىء يقال فقد تفقد ثقتك فى الكثيرين ، ولن يمكنك الاحتفاظ سوى بعدد قليل من الأصدقاء والمحبين .

* كيف نحل مشكلة ؟ .. كيف تناقش الآخرين ؟

بعضنا يختلف مع الآخر وعندما يحاول مناقشة هذا الخلاف نرى أن الخلاف يتطور ويتطور وتتفاقم المشكلة دون التوصل لحل وبالتالي تكون المناقشة فى هذه الحالة هى سبب تفاقم النزاع بين الطرفين بينما كان من المفروض أن تقلل هذا النزاع وتسيطر عليه !

ليست كل المناقشات ذكية لبقة .. فالمناقشة المفيدة البناءة لها قواعد وأصول حتى تأتى بنتائجها الطيبة .

فما الذى يجب أن تلتزم به عندما تناقش طرفاً منازعاً لك !؟

إليك هذه القواعد المهمة :

بداية ، يجب أن تعتمد المناقشة الصحية المفيدة على كيفية التواصل والتفاهم بطريقة فعالة ، وليست العبرة بمن يخسر أو يكسب المناقشة من الطرفين . وإنما العبرة بالتوصل لحلول مفيدة مرضية للطرفين . أما التصميم على الانتصار وتغليب وجهة النظر فإن ذلك يضع عقبة أمام التوصل لفائدة مرضية . كما أنه لا يجوز التهاون على مفض أو التنازل عن حق واضح بغرض امتصاص المشكلة أو شراء السلام والوثام بأى ثمن !

* كما يجب الالتزام بهذه القواعد المهمة :

- لا بد من اختيار توقيت ومكان مناسبين للمناقشة . ويجب أن يكون هذا المكان و هذا التوقيت مريحاً للطرفين .

- ابدأ مناقشة الخلافات بحسن نية وبصوت هادئ .. وأعط الفرصة للطرف الآخر للرد الكامل ولا تقاطعه .

- كُن متوقفاً لأى هجوم من البداية وعليك أن تتحلى بالصبر والثبات أمامه لأن عكس ذلك سوف يشعل النزاع ويزيد الخلاف . كما أن هذا الثبات ضد الهجوم يضيف فى رصيدك ويجعل المتواجدين ينحازون إليك .

- راقب ردود أفعال كلامك على الطرف الآخر وأفضل ما يدل على ذلك تعبيرات وجهه ونبرة صوته .

- احرص أثناء المناقشة على ذكر اسم الطرف الآخر كلما وجهت له حديثاً لأن هذا يعد لطفاً منك ويظهر تقديرك له .

- عندما تستمع للطرف الآخر ، تأكد من أنك تفهم كل ما يريد وتعرف لماذا يريد ذلك .. وإذا كرر الشيء نفسه لكنك لم تفهم سبب غضبه، استوضحه ، وسله عما إذا كان هناك سبب آخر لغضبه ، فربما كان هناك أمر يضايقه لكنه لم يستطع التحدث عنه .

- اجعل حديثك فى صميم الموضوع ولا تنحرف للتحدث عن أشياء أخرى حتى لا تنزلق إلى متاهات أو طعون شخصية .

- عزز آراءك دائماً بالأسباب والبراهين والأدلة .

- احترس من اللجوء للمقارنة خاصة في حالة بحث مشكلة زوجية ، فلا تقول زوجة لزوجها مثلاً : « فلان يوفر لزوجته كل ما تطلبه .. لماذا لا تفعل مثله ؟ » .. فإن اللجوء لمثل هذه المقارنات ينطوي على إهانة وتهجم مما يزيد من احتدام النزاع .

- لا تسيء تفسير ما يقوله الطرف الآخر أحياناً فإنه قد يعكس مخاوفه ولا يتعمد الإساءة إليك .

- تكلم عن أخطائك ومناطق ضعفك ، كما تتكلم عن مزاياك ومناطق قوتك إذا كنت مقدماً على الكلام عن مناطق ضعف الطرف الآخر ولا تنس الحديث عن مزاياه أيضاً حتى تمهد طريق التفاهم .

- حاول أن تكون بشوشاً لطيفاً وخاصة في المناقشات العامة ، فحاول أن تتطرق أحياناً إلى موضوعات تثير البهجة و السرور حتى تتمكن من تقليل الغضب والتوتر .

* أصول الحديث اللبق :

احترس من الوقوع في هذه الأخطاء !

من طبيعة أغلب الناس أنهم يرون عيوب الآخرين لكنهم لا يتنبهون لعيوبهم ! .. ومن أسوأ هذه العيوب الخفية عيوب المحادثة ؛ لأنها ببساطة تباعد ولا تقرب وتمسر ولا تيسر ، فإذا أردت أن تتجاوب مع الآخرين بلباقة ، وتناقش خلافاتك بأسلوب مجد ، وتوسع دائرة أصدقائك فراجع أسلوب حديثك إلى الناس بأمانة ، فإذا وجدت أنه يتميز بأحد العيوب التالية ، فاعمل على إصلاحه :

- لا تشبث برأيك دائماً .. فقد يكون خاطئاً !

إن المحادثة ليست مجالاً لإثبات أفضلية أحد الطرفين على الآخر . فبعض الناس يعتقدون عكس ذلك ، ولذا فإنهم يعرضون أفكارهم أمام الطرف الآخر على أنها حقائق ينبغي عليه أن يقتنع بها وألا يجادلهم فيما يقولون ..

وإن اختلفوا فى الرأى مع غيرهم يتمسكون برأىهم دائماً على أنه هو الرأى الصائب. وهذا فى الحقيقة راجع إلى اعتبارهم للحديث أو للمناقشة على أنه نوع من إثبات الأفضلية ، فإن استسلموا لرأى الطرف الآخر المخالف لرأىهم كانوا من الخاسرين أو الضعفاء ، ولذا فإنهم يريدون دائماً أن يكونوا من أصحاب الرأى الصائب حتى يشعروا بأنهم الأفضل أو الأقوى .

ومثل هؤلاء المتحدثين نجدهم دائماً يقولون عبارات مثل : «إنك مخطئ تماماً» .. «لا أوافقك الرأى بتاتا ... من أين جئت بهذه المعلومات الخاطئة» .. «لا .. لا .. إن الأمر ليس كذلك ، دعنى أقول لك الرأى الصائب» .

إن مثل هذا الأسلوب فى الحديث يباعد ولا يقرب ، ويقطع ولا يصل ، ويضع عراقيل أمام استمرار المفاوضات أو المناقشات بأسلوب يوصل لنتائج مفيدة .

- لا تلعب دور الناقد ، فأنت حتماً بك عيوب !

النقد لا يجدى مع البشر . هذه معلومة صحيحة إلى درجة كبيرة . فمن المقبول لك أن تكتشف خطأ أو تقصيراً فى نفسك بنفسك أما إذا اكتشف الآخرون هذا الخطأ فإن الأمر يختلف !

حتى الأشقياء والمجرمون تراهم يدافعون عن خطيئتهم بكل جهد ، فهم إما يدعون البراءة أو يبررون جرمهم على أنه نتيجة الظروف .. قليل منهم من يعترف بالفعل بأنه مجرم ! فلدينا نحن البشر ميلاً كبيراً لأن نرى أنفسنا دائماً فى الجانب الصحيح البرىء ، ولذا فإن انتقاد الآخرين لنا وإبرازهم لأخطائنا يعد وسيلة سهلة سريعة لتدهور العلاقة فيما بيننا . فالنقد أو الرفض لأعمالنا أو سلوكياتنا أشبه بوقع السوط على أجسامنا .

ولكن هل معنى ذلك أن تتوقف تماماً عن إبداء أى نقد فى حديثك للطرف الآخر؟! إن هناك ظروفًا تضطرنا لانتقاد الآخرين ، فلنقدم على النقد فى هذه الحالة ولكن مع الالتزام باللباقة حتى لا نخرج الطرف الآخر ونخفف من وقع النقد عليه .

يفضل أن تبدأ نقدك دائماً بإطراء على الطرف الآخر .. فأنا حينما أقول لك : «إن شعرك يبدو جذابا لامعا وقميصك غاية فى الذوق .. أما حذاؤك فيبدو نظيفا يحتاج إلى تلميع» فلا شك فى أنك ستستقبل هذا الأسلوب النقدى وستشعر أننى أوافقك أو أقف إلى جانبك ..وبالتالى تقوم غالبا بإصلاح موضع الخطأ بنفس راضية .

إنه من الممكن للزوجة أن تتقبل نقد الزوج لطبيخها إذا مزج ذلك بإطراء لطيف ، أما بدونه فأعتقد أنه لن يأكل طبيخا بعد ذلك !!

ويجب ألا يكون هذا الإطراء مجرد نفاق أو مجاملة ليست فى محلها فالحقيقة أن غالبية الناس بهم صفات ولهم أفعال يمكن ملاحظتها ومدحها. فابحث عن مواطن الجمال فى الطرف الآخر وامتدحها ، كما يمكنك أن تخفف من حدة النقد بأن تلجأ للتذكير بدلا من القول المباشر متى سمح الأمر بذلك .فأنت عندما تذكر الطرف الآخر بشيء مثل : «أود أن أخبرك بشيء أنت تعرفه ... » أفضل من أن تقول له : « كان يجب أن تفعل كذا بدلا من كذا» لأنك فى الحالة الأولى تختبر ذاكرته أما فى الحالة الثانية فإنك تختبر ذكائه أو قدرته على عمل شيء حسن . فالناس لا يخرجون بسبب ضعف ذاكرتهم لكنهم يخرجون بسبب اتهامهم بنقص الذكاء أو الدراية .

- لا تكن مملاً ولا ثرثاراً !

إن المحادثة الجيدة بمثابة مباراة بين فريقين ، فكما يستأثر أحد الفريقين بالكرة لفترة ثم يأخذها منه الفريق الآخر لفترة فإنه يجب أن يمسك أحد طرفى الحديث بزمام التكلّم لفترة ثم يعطى الزمام للطرف الآخر بينما يلتزم بالإنصات حتى يأتى دوره فى التحدث . فهذه الموازنة الجيدة أساس لنجاح المحادثة أو الحوار.

وبناء على ذلك لا ينبغى لطرف من طرفى الحديث أن يكون ثرثارا لا يدع فرصة للطرف الآخر لكى يقول رأيه ويعبر عن أفكاره .. كما لا ينبغى

أن يكون سلبياً في المحادثة ملتزماً بالسكوت غير راغب في التعبير عن رأيه وأفكاره فذلك يشعر الطرف الآخر بالملل ويفقد الحديث جدواه وفاعليته .

* تنمية القدرة على التفاهم :

إن كل المشكلات ، سواء كانت أسرية ، أو عملية ، أو اجتماعية أو حتى سياسية ، تبدأ بسيطة ، لكن سوء التفاهم هو الشرارة الأولى التي تؤزم المواقف وتشعل النزاع والغضب بين الطرفين .

ولذا فإن تنمية قدرتنا على التفاهم مع الآخرين أمر ضروري للاحتفاظ بعلاقة جيدة سواء في مجال العمل أو في المجال الاجتماعي أو في المجال الأسري .

وعن هذه الناحية ، يقول دكتور «ويت شولتز» أستاذ السلوكيات بإحدى الجامعات الأمريكية : «علينا أن نكسر قيود عدم التفاهم ، ونؤمن بأن الاتصال الإيجابي ، وحسن التفاهم مع الآخرين ، هو أساس الانسجام والسعادة والنجاح في الحياة .. إن كلمة «تفاهم» معناها في القاموس «تبادل الآراء والأفكار» والتفاهم السليم هو الذى يقوم على الصراحة والوضوح ، وجودة الأفكار المدروسة ، والإقناع الفعال ، والمضمون القوى الصادق المفهوم» .

وبمعنى آخر ، إذا أردت بحث أمر ما مع طرف آخر كمديرك فى العمل ، أو مع زوجتك أو جارك ، فاحرص على استعمال الكلمات التى توضح المعنى ، وتجنب الأساليب المؤثرة أو التلميحات التى قد تترك أو لا تترك انطبعا فى النفس . فليكن حديثك مباشراً . وتذكر أن الكلمات خير عون لك ، فانتقيها بدقة ، وحملها رسالتك رأساً إلى الهدف المقصود . وعليك أن تذكر أن الحديث منصفة ، والتبادل الفكرى ثنائى ، وأن حسن الاستماع مفتاح العقد . كما أن الصوت له أكبر الأثر فى نوعية التفاهم ، وفى التأثير على الآخرين تأثيراً حسناً أو سيئاً .. ويقول الإذاعى «ادوارد مارو» عن هذه الناحية الأخيرة :

«إن صوت المرء جزء من خلقته يعطى انطباعاً عن جمال طبيعه وخلقته وخصائص شخصيته أو العكس ، يشجع المستمع على الاستمرار فى سماعه ومحاولة فهم ما يقال بشغف وإقبال ، أو يدفعه إلى الصد والإعراض» .

فخلاصة القول ، أن حسن التفاهم يطفى حرائق المشكلات ، وقواعد حسن التفاهم ، هى الحديث الصريح المنطقى المباشر والأسلوب الواضح البسيط ، والصوت الدافئ الودود ، وحسن الاستماع ، وعلينا أن نتذكر أننا إذا لم نكن مفهومين من الآخرين ، فإن العيب فى أسلوبنا .

* أظهر اهتمامك بالآخرين تكسب ودهم :

إن كلا منا يعتز بذاته اعتزازاً كبيراً والدليل على ذلك أننا عندما ننسى اسم أحد أو نناديه باسم خاطئ فإنه ينزعج ويغضب وبناء على هذه الحقيقة يجب أن تكون علاقاتنا مع الآخرين قائمة على إظهار التقدير والاحترام لهم ، فبدون هذا العامل المهم تسوء العلاقات ونخسر الزملاء والأصدقاء .

فإذا أردت أن تجيد معاملة الآخرين ، فنبغى عليك إشباع هذه الناحية عندهم ، أى إشعارهم بالتقدير والاهتمام دون لجوء إلى مبالغة أو نفاق . وهناك أشياء كثيرة يمكنك الحرص على الالتزام بها فى المعاملة .. ومن أبسطها أن تدعو كل من تتعامل معه باسمه لأن اسم الإنسان منا هو فى الحقيقة أجمل كلمة فى لغته ! .. فالاسم وإن كان مجرد كلمة إلا أنها تشعر صاحبها بالخصوصية والاهتمام . فيذكر عن الرئيس الأمريكى السابق «فرانكلين روزفلت» أنه كان شديد الحرص على تذكر أسماء كل من يتعامل معهم ، بما فيهم العمال البسطاء ، وكان هذا سبباً من ضمن أسباب تقدير واعتزاز كل من تعامل مع هذا الزعيم عن قرب .

ومن نواحي التقدير والاهتمام أيضاً ، أن تهتم بإلقاء التحية بود وحرارة على زملائك ومعارفك وجيرانك .

كما يجب أن تعبر عن اهتمامك بالطرف الآخر أثناء إجراء مكالمة هاتفية بالاستماع الجيد وإظهار الاستمتاع بما يقول . إن كثيراً من الشركات

تحرص على اختيار موظف لبق ليتولى مهمة الرد على المحادثات التليفونية مجرد أن يشعر العملاء بالاهتمام والتقدير من خلال محادثتهم التليفونية ، باعتبار أن ذلك شيء ضرورى لإقبال العملاء وكسب ثقتهم .

إن الاعتياد على استخدام بعض العبارات مثل : «إنى آسف لإزعاجك» أو «هل تمنع أن ..» أو «هل تأذن لى أن ...» له وقع رائع فى نفس المتلقى لأن مثل هذه العبارات البسيطة التى لا تكلفنا شيئاً تشعره بتقديرك واحترامك له وبالتالي يمكن أن تزيل كثيراً من العقبات التى تعترض الناس فى تعاملاتهم مع بعضهم البعض .

إن بإمكاننا أن نتغلب على جزء كبير من المشكلات والمواقف الصعبة التى نقابلها من خلال تعاملاتنا اليومية مع بعضنا البعض بمجرد أن نطبق هذه القاعدة البسيطة وهى إشعار الطرف الآخر بالتقدير والاهتمام .

فتصور مثلاً أنك تقف فى طابور طويل أمام موظف متوتر متعب بإحدى المصالح الحكومية ، وعندما جاء دورك للتعامل معه وقضاء حاجتك امتدحت فيه صفة أو شيئاً ما كمنظارته الجذابة فإن مثل هذا الإطراء البسيط يمكن أن يعيد له ابتسامته التى غابت وسط عناء العمل ويشعره بشيء من الأهمية وبالتالي يتحمس لأداء مصالحك ، أما لو تصورت أننا لو التزمنا بالأنانية والجفاء فى تعاملاتنا ولم نهتم على الإطلاق بالآخرين بشيء من السعادة أو التقدير من خلال تعاملاتنا معهم دون أن ننتظر من ذلك عائداً فلا شك فى أن تعاملاتنا مع بعضنا البعض ستكون خشنة وعرضة لعقبات ومواقف صعبة كثيرة .

وهذا المعنى نفسه هو ما يعبر عنه أصدق تعبير قول الرسول الكريم ﷺ الذى كان قدوة فى حسن المعاملة حيث يقول فيما رواه عنه البخارى فى كتاب الإيمان « لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه» .

صدق رسول الله ﷺ .



٣ مقدمة
٥ أصناف من الناس تصعب معاملتهم
٨ كيف تتعامل مع إنسان عصبى ؟
١٢ كيف تتعامل مع إنسان دائم الشكوى ؟
١٩ كيف تتعامل مع إنسان صموت ؟
٢٦ كيف تتحدث عبر الهاتف إلى شخص صموت خجول ؟
٢٨ كيف تتعامل مع إنسان مجادل ؟
٣١ كيف تتعامل مع إنسان لحوح ؟
٣٣ فن العلاقات الاجتماعية
٤١ لسانك هو سلاحك ضد الإساءة فأحسن استخدامه
٤٨ القوة - الثبات - الحكمة - ثلاث أسلحة ضد المواقف العصبية
٦٠ تدريبات للسيطرة على الانفعال والغضب
٦٥ روح الدعابة .. الدواء السهل لتليين إنسان صعب
٦٨ فن المناقشة والتفاوض والحديث اللبق
٧٩ المراجع

