التعامل مع الآخرين مهارة يفتقدها الكثيرون

علم الاجتماع : المدير الناجح يمضي 80% من وقته في الاتصال مع الآخرين

.. التعامل مع الآخرين مهارة لا يجيدها كثير من الناس فرب كلمة طائشة تخرج من الفم تفسد صفاء العلاقة بين أخوين متحابين وربما يصل الحال إلى أكثر من ذلك بكثير وباتقانك فن التعامل مع الآخرين تجنب نفسك المشاكل وقد تكون من الذكاء والثراء والأفكار ما يجعلك في مكانة مرموقة ولكن ما قيمة كل ذلك إذا لم تتمكن من اتقان هذا الفن؟!

تحقيق/مفيد درهم

■ يذكر الدكتور محمد الأغبري أنه عند تعامله مع الناس يجد البعض منهم لا يجيد فن التعامل مع الآخرين مما يؤثر عليه سلباً.

الشعور بالتشاؤم لا يحدث سوى مع إحساس الفرد بأن الحياة أسودت في وجهه واللافت أن البعض في مجتمعنا يسعون إلى عكس تشاؤمهم على المحيطين بهم دائماً وقتل لحظات استمتاع الآخرين بالحياة.

■ ورغم حصول طاهر على رصيد ثقافي ومعلوماتي إلا أنه لا يتقن فن الكلام والتعامل مع الآخرين مما انعكس سلباً على طريقة توصيله الرصيد الثقافي والمعلوماتي للآخرين والبعض من الناس عند تعاملهم مع الآخرين يستشيطون غضباً ويرفضون قبول الاعتذار يجادلون بصوت مرتفع واستفزاز مشاعر الآخرين.

■ يقول محمد العزي: إن غياب فن التعامل مع الآخرين لدى البعض جعل أحدهم يتحدث في سفاسف الأمور وينزل من قيمته وكرامته أثناء تعامله مع المسؤولين.

■ وأشار الطفل أحمد أن أباه لا يجلس معه ولا يستمع إليه ويهمش رأيه.

■ الدكتورة عفاف أحمد الحيمي – رئيس قسم علم الاجتماع بجامعة صنعاء تقول: أدى عدم اتقان بعض الآباء لفن التعامل مع الآخرين إلى عدم جلوسهم إلى أبنائهم والاستماع إلى مشاكلهم مما ينعكس سلباً على تعامل الأطفال معهم والآخرين ، ولقد أشارت بعض الدراسات إلى أن المدير يقضي (٨٠٪) من وقته في الاتصال والتعامل مع الآخرين.

ضرورة بشرية

■ ويقول الشيخ باسم أمين عبدالباري إمام جامع الحسيمة بالأعبوس: إن الله تعالى قرر مبدأ التعامل بين الناس وجعله ضرورة بشرية وسنة كونية بل بين في كتابه الكريم أن من أسرار خلق الإنسان وتصنيف البشر إلى أمم وشعوب هو أن يتحقق الاتصال والتعارف بينهم ، لذا قال تعالى: (يا أيها الناس إنا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا إن أكرمكم عند الله اتقاكم إن الله عليم خبير) فنتمنى من الناس أن يحسنوا التعامل فيما بينهم وأن يحبوا للآخرين ما يحبون لأنفسهم كما قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه).

وأكد علماء الاجتماع على أن اللسان هو قلم القلب ورسول العقل وإذا كان القلم أقوى من السيف فإن الكلمة المنطوقة أقوى من كليهما ، كما أن طرق المناقشات بين البشر وأساليبهم تختلف وفقا لاختلاف نفسياتهم وشخصياتهم إلى الحد الذي جعل العلماء يرفعون شعار: (كلامنا يدل علىٍ نفسياتنا) والطريف أنهم قسموا الناس وصنفوهم تبعاً لطريقة الحديث إلى: الشخصية العدوانية وهي التي تكون كلماتها دائما جافة وجازمة وحادة وتصل إلى النقد اللاذع ومهاجمة آراء الآخرين، والشخصية المخادعة وهي التي تقدم في حوارها كلاماً معسولاً ممتعاً يحتمل معنى مبطن يختلف عن المعنى الظاهر من الكلام.

والشخصية المتسامحة وهي التي تجاري الآخرين في الحوار والنقاش مهما كان نوعه واتجاهه لكسب ثقة الآخرين وفي النهاية تنفذ الرأي الذي تقتنع به.

والشخصية الصامتة وهي التي تستجيب لك بالتعبيرات الجسدية والإيماءات والحركات وتبتعد تماما عن الاشتراك في الحديث بصورة علنية.

والشخصية المضللة هي التي تفعل عكس ما تقول ولا جدوى من النقاش معها.

مهارات فن الكلام

■ ويقول يوسف الأقصري في كتابه: (فن الكلام والحوار مع الآخرين): يعتبر فن الكلام والحوار مع الناس من أهم الفنون والمهارات التي يجب اكتسابها للارتقاء بشخصية الإنسان لأن اللغة والكلام وسيلتان لا غنى عنهما للتفاهم والتعامل مع الناس ، ولعل تنمية مهارات الاتصال واتقان فن الكلام والحوار مع الناس وزيادة ثرواتك اللغوية وإجادة الحديث يجعل منك فنانا في العلاقات الإنسانية.

وأشار الأقصري إلى مهارات فن الكلام والتي تتمثل بالرغبة في المعرفة والتحلي بالشجاعة والثبات على الهدف والالتزام به والتفكير قبل الحديث وتحديد هدفه واختيار الكلمات والأصوات ولغة الجسد بدقة والتغلب على الخوف والثقة المعززة باحترام الذات والحيوية وتجنب الجدال وجاذبية الكلمات وحفظ اللسان وطريقة إيصال الكلام والمصداقية والقدرة على الاستماع وعدم المقاطعة والحديث فيما يهم الناس وتؤيد آراءك بحقائق والسؤال عن الأحوال والمشاكل قبل السؤال عن الآراء والأفكار وتقدير أهمية الآخرين وكسب المستمع إلى صف المتكلم وقراءة ما بين الكلمات والسطور والتنوع والتعبيرات المجازية والتغلب على النسيان والهدوء وترتيب الأفكار بتسلسل منطقي وزماني والانتباه الجيد والنصيحة بسرية تامة وكلمات رقيقة طيبة لطيفة يسبقها إطراء ومدح وأن تركز على الخطأ في التصرف أو القول وغيرها.

ويذكر الدكتور علي الحمادي في دراسته المعنونة بـ» الكنز الذي لا يكلف درهماً « بعض قواعد وفنون التعامل مع الآخرين والتي تتمثل بقبول الاعتذار والتفاؤل والذكاء وسرعة البديهة والسيطرة على الغضب والابتسامة والتفضل في غير منة والترفع عما في أيدي الناس وعدم جعل الآخر يمن عليك والشفاعة للآخرين وإشعار الآخر بأهميته وعدم التجريح والإساءة وحب التشجيع والمدح والثناء على حساب كره إظهار العيوب والمثالب والمبالغة بالمدح والعدل والمساواة في علاقة الناس في كل شيء والبحث عن معالي الأمور والابتعاد عن سفاسفها والاعتراف بالحق وعدم الإصرار على الخطأ والابتعاد عن التقليد الأعمى والشخصية الأمعية والتعامل مع الآخرين بما يتناسب وطبيعة مرحلتهم وبالذات الأطفال والمبادرة بالتعرف على الآخرين.

مختصون:

التعامل مع الآخرين ضرورة بشرية وسنة كونية