# فـن التواصل الاجتماعى

**كيف تكسب محبة الناس؟**

**لا تجعل عاداتك السيئه تنفِّر الناس من الحديث معك لأن الحديث مع الناس يحتاج إلى اسلوب خاص وبالذات الغرباء.**

**إن الناس تنفر من الشخص الذى يمارس عادة سيئة ولا يرغبون فى وجوده أو التحاور معه والحديث معه. ومن هذه العادات ما يلى:**

١- **الشعور بالذاتية :** فعندما يبدأ شخص فى الحديث المفرط عن ذاته مستخدما أساليب مثل:

- أنا أقرأ ....
- أنا آكل ....
- أنا أفعل ....
- أنا أشاهد ....
- أنا حققت ....

فإنه يُشعِر السامعين بالضجر والملل ويجعلهم يختلقون الأسباب والمبررات للهروب منه .

٢- **الإفراط فى الاعتذار:** لابد أن تتجنب بدء الحوار أو الحديث مع الآخرين بجمل الاعتذار كأن تقول :

- آسف لأننى ....
- آسف لأننى غير ....
- آسف لإضاعتى وقتكم ....

فهذه الطريقة تجعل المستمع يشعر بالسأم وعجز المتحدث عن إجراء حوار ثرى ومسلٍّ .

٣- **التدخين:** إن الناس يعتبرون أن الشخص الذى يدخن وهو يتكلم شخص لا يلتزم بأبسط قواعد الذوق والكياسة، وهو شىء لا يمكن أن يغفروه له بل وقد يصفونه بالوقاحة.

٤- **الرّطانة:** ( وهى التكلم بالكلام غير العربى، أو كلام لا يفهمه الجمهور، وإنما هو مواضعة بين اثنين أو جماعة)

تجنّب استخدام الكلمات البليغة، والمصطلحات العلمية أو الثقافية التى قد لا يفهمها المستمعون واجتنب استعراض معلوماتك على أى نحو، فهذا لن يشعر الآخرين بأهميتك وتمكّنك بل سيشعرهم بأنك متفاخر ومتباهٍ بذاتك .

٥- **زلل اللسان :** عند الحديث مع شخص آخر لابد أن تضع فى اعتبارك عمره وشكله وجنسه.

- فلا يصح أن تحادث السيدات عن أمر قد يحرجهن .
- ولا يصح أن تنتقد السمنة بينما يعانى منها من يسمعك.

وغيره من الزلل الذى يجعل المستمع يتمنى ألاّ يراك مرة أخرى.

٦- **الإفراط فى إلقاء النكات:** إن الرغبة فى أن تبدو مسليا جذابا لا تكون بالمحاولات المتكررة لنزع الابتسامات والضحكات ممن حولك عن طريق الإفراط فى إلقاء النكات المكررة وغير المكررة؛ فهذا يجعلك تبدو خاويا ضحلا وتافها .

٧- **أسلوب التشكيك:** بعض الشخصيات تهوى استخدام أسلوب للتشكيك فيما يجرى من أمور على مسرح السياسة أو الفن أو الكرة أمام الآخرين علما ببواطن الأمور، وهذه عادة سيئة تضايق من ينصت للحديث.

٨- **التقليل من شأن المستمع:** لا تستخدم عند الحديث مع الآخرين تعبيرات مثل :

- اعرف أنك لا تعلم بأن ....
- أتوقع أنك لست على دراية بـ ...
- ربما لم تمر بتجربة....
- ربما أنك لا تعى ما أتحدث عنه .....

** وبدلا من هذه الأحاديث يجب على المتحدث اللبق أن يقول :

- أتوقع أن تكون على علم بـ ....
- أنا واثق بأنك على دراية بـ ....
- ربما مررت بتجربة .....

٩- **الإشاحة بالوجه:** إن النظر فى وجه وعينى من يستمع إليك شىء ضرورى جدا من أجل الاتصال الجيد والتواصل الفعّال، فهذا يجعل المستمع ينصت إليك بجدية، وإذا كنت لا تقوى على النظر فى عينى من تحادثه وتشيح بوجهك جانبا أو تحاول النظر إلى الأرض أو السقف؛ فهذا يصيب من تحادثه بالشك فى قوة شخصيتك، بل وربما يشعر بالإهانة، ولا يعنى ذلك أن تُشعِر من تحادثه بأنك تركز تماما فى عينيه ، بل افعل ذلك ببساطة ودون مغالاة.

١٠- **المغالاة فى استخدام الإيماءات والإشارات:** كثير من الناس لا يشعرون وهم يستمعون للآخرين بأنهم يستخدمون رأسهم فى الإيحاء لدرجة قد تستفز المتحدث وتُشعِره بالسخرية، بل إن بعض الناس يُفرطون فى تحريك أيديهم عند الحديث لدرجة تزعج المستمع وتنفِّره، وقد يرجع ذلك إلى التوتر

**د. علاء فرغلى**

**إستشارى الطب النفسى**

والعصبية، ولابد أن تدرّب نفسك على الحديث باستخدام إشارات اليد فى حدها الأدنى، وإذا أشرت بهما فلابد أن يكون ذلك بشكل تلقائى وللضرورة القصوى.

١١- **التصنُّع:** إن التصنُّع سلوك زائف يهدف إلى التأثير على الناس عن طريق الاستعراض والتظاهر والمتصنِّع عادة ما يستخدم ألفاظا وكلمات غير معتادة وغير مناسبة ويفتقر حديثه للقوة والجاذبية. إن محاولة المتصنِّع كى يبدو مختلفا عن الآخرين أو متميِّزا تؤدى عادة إلى نتيجة عكسية بل تؤدى إلى سوء الفهم والارتباك. امدح الخصال الحميدة لدى الآخرين، واطرد الرغبة فى التملُّق وقدم إعجابا صادقا وسخيا وأمينا.

١٢- **ترديد أقوال الآخرين:** لا تكن مقلِّدا لأحاديث الآخرين لمجرد أنها أحاديث جذابة شائقة فإن ذلك يجعلك تبدو كببغاء، عاجزا عن ابتكار طريقة خاصة بك ومختلفة عن الآخرين، بل عليك أن تتجنب استخدام الأنماط الشائعة والمصطلحات الدارجة التى لم تعد تؤثر فى الناس، ابتعد عن العبارات النمطية المبتذلة. حاول أن تنقِّح أفكارك الخاصة من خلال لغة أكثر صراحة وأقل طنينا . ربما تكون مخطئًا تماما ومع ذلك ترفض الاعتراف بهذا الخطأ وتدخل فى نقاش وجدل مع الآخرين، ولا يمكنك اجتناب ذلك إلا بمزيد من الفهم لذاتك وطبيعة شخصيتك وإلا ستتعرض دائما لأن تخسر نقاشك مع الطرف الآخر، وربما تشعر بنقص واستياء وتخسر ميل ورغبة الآخرين فى الاجتماع بك والنقاش معك .

١٣- **النقاش العقيم:** وتذكّر أنه لا شىء يضع نهاية لسوء الفهم والاستئثار بالرأى سوى الرغبة الصادقة فى سماع وجهة النظر الأخرى .

١٤- نسيان الأسماء: من الضرورى ذكر أسماء من تخاطبهم أثناء الحديث بقدر المستطاع، وهذا السلوك ضرورى لإشعار الناس باحترامك لهم لأن كل واحد منّا يعتز باسمه ويطرب لسماعه، وكثير منّا لا يتذكرون الأسماء والسبب فى ذلك ربما الانشغال الشديد أو ضعف الذاكرة، فعندما تحيى شخصا وتقف مترددا أمامه محاولا تذكر اسمه فإن ذلك يؤلمه ويشعره بالحرج، وأسهل طريقة لتذكُّر الأسماء هو أن ترددد وتكرِّره عدة مرات وتحاول ربط الاسم فى ذهنك بملامح الشخص وتعبيراته ومظهره العام.

**اتبع الإرشادات التالية لتقوية ذاكرتك:**

**أ- صمِّم على حفظ الأسماء:** عند التعرُّف على شخص فإننا لا نعنى بالتقاط اسمه وترديده على اعتبار أنك لا تعرفه وربما لا تقابله مرة أخرى، وإذا حدث وتم لقاؤكما فإنك ترتبك ولذا عليك ترديد أسماء الأشخاص الذين تقابلهم لأول مرة.

**ب- انتبه إلى ما تحفظ:** إذا صمّمت على حفظ اسم شخص ما فإنك ستتحقق من شكله وملامحه كوسيلة لأن تقرن الاسم بشكل صاحبه، فتذكر لون عينيه ولون ملابسه بل وطريقة حديثه ولهجته ومفرداته الخاصة.

**ج- استمر فى إنعاش ذاكرتك:** من وقت لآخر اجلس مع نفسك ودوِّن أسماء الأشخاص الذين تعرفت عليهم فى الفترة الأخيرة لتتأكد من عدم نسيانك لهم .

**إن التخلص من العادات السيئة شىء يساعدك فى تحسين قدراتك على الحديث الجذاب الشائق من ناحية.

**ويجعلك تثبت لنفسك أنك تستطيع قهر أى عادة سيئة وهو ما يؤثر على ثقتك بنفسك.

**فإذا كانت لديك عادة التحدث بسرعة فاستبدلها بعادة الحديث البطىء.

**وإذا كنت تبدى استجابة فورية فدرِّب نفسك على أن تتمهل قليلا قبل أن ترد على من يحادثك، وهكذا.

**والآن ننتقل إلى مهارة هامة فى فن التواصل الاجتماعى وهى حُسن الإصغاء:**

● أرادت سيدة أن تمتحن حسن إصغاء الناس، فقالت لضيوفها وهى تقدم إليهم بعض الحلوى: جرِّبوا قطعة منها. لقد ملأتها بالزرنيخ. ولم يتردد أحد فى تناول الحلوى، بل قالوا جميعا: إنها لذيذة حقا، الرجاء تزويدنا بطريقة تحضيرها. جميعنا ننزع إلى الاعتقاد بأننا نصغى جيدا. والواقع أن معظمنا يتكلم بمعدل ١٢٠ إلى ١٨٠ كلمة فى الدقيقة ويفكر بمعدل أربعة أو خمسة أضعاف ذلك. وهكذا فإن انتباهنا يتوه بنا، وفى أكثر الأحيان لا نستوعب من حديث الشخص الآخر سوى نصفه، مع العلم أن المقدرة على الإصغاء والتجارب أمر ذو أهمية فى أى علاقة إنسانية سواء فى العمل أو فى البيت أو مع الأصدقاء.

● قصة أخرى: منذ سنوات تعلّمت درسا قاسيا، خرجت أبحث عن وظيفة وكنت تخرجت لتوى فى الكلية، فكانت لى مقابلة مع محرر جريدة تصدر فى بلدة صغيرة. كانت المقابلة تجرى على أحسن ما يرام، وبنفسية مرحة بدأ المحرر يخبرنى عن رحلته الشتوية للتزلج على الثلج. وإذ كنت مهتمة لأحداث تأثير عظيم فيه وتدبيج حكاية عن إحدى رحلاتى إلى تلك الجبال، جنحت فى تفكيرى عنه وبدأت تخطيط حكايتى الخاصة.

ما رأيك بذلك؟ سألنى فجأة وبما إنى ما كنت أستوعب كلمة واحدة مما قال، أجبته بمنتهى الحماقة يبدو أنها كانت عطله مدهشة كلها مرح! فحدّق إلىّ برهة طويلة وقال: كلها مرح؟ وأين المرح؟ لقد قضيت معظم العطلة فى المستشفى من جراء كسر فى ساقى!.

**كيف يمكننا أن نحسّن مقدرتنا على الإصغاء ؟**

لكى أحصل على الجواب حدّثت عددا من الذين تتطلب مهنتهم إصغاءً جيدا من أطباء نفسانيين ومستشارين للمشاكل العائلية وعاملين اجتماعيين وفيما يلى اقتراحاتهم:

**أولاً :** اصغ بكليتك: النقر بالأصابع وهز الرجلين مقبولان إذا كنت تصغى إلى المسجل ، أما إذا كنت تصغى إلى شخص آخر فذلك غير مقبول، إذ لا شىء يسىء إلى كبريائه كسلوكك هذا، لذلك حاول أن تنسى جميع الملهيات أظهر إصغاءك الكلى بنظرة مباشرة إلى محدثك أو بإيماءة مشجعة من رأسك أو بإشارة من يدك تحثّه على متابعة حديثه .

**ثانياً :** إذا كنت فى مجتمع وجاء دورك فى الحديث لا تشعر بأن واجبك التمسك به، بل افسح المجال لسواك.

**ثالثاً :** ساعد الشخص الآخر على الانطلاق فى الكلام بإبدائك ملاحظات قصيرة أو بطرحك بعض الأسئلة التى تُظهر أنك مصغ إلى ما يقول، وأن تكن ملاحظاتك من "حقا" أو "هات المزيد" : التحدث إلى شخص لا يتجاوب معك هو كالصياح فى هاتف معطل.

**رابعا :** نمِّ حساسيتك لتفهم مضمون الكلام، تلك الأفكار الباطنية التى كثيراً ما تحجبها الكلمات: من السهل أن نسمع الكلمات فقط وتفوتنا الفكرة الحقيقية وراءها.

**خامساً :** إصغِ من دون أن تدين الشخص الآخر، جميعنا نتحمس لوضع مقاييس للصواب والخطأ ونصدر أحكاما على الآخرين، لكننا بإدانتنا لهم بدلاً من الإصغاء إليهم نقطع خطوط الاتصال معهم.

الإصغاء فعل اهتمام، فعل غير أنانى يسمح لنا بالتخلص من عزلتنا فى ذواتنا المنفردة والدخول إلى دوائر الصداقة والدفء الإنسانى.