

من المحتمل أن تجد نفسك تتعامل مع طباع بشرية مختلفة طوال حياتك. سواء في مقابلة شخصية للتقدم لوظيفة ما، أو بدء علاقة جديدة، أو التواصل مع الفريق كجزء منه، لذا فإن مهارات التعامل مع الآخرين لها من الأهمية بمكان. ربما قد تكون لاحظت بالفعل أن جزءاً كبيراً من نجاحك يعتمد على مهارات التواصل وأنها من أكثر الطرق فاعلية عن غيرها. لتحسين مهارات التعامل مع الآخرين يجب أن تحسن التواصل غير اللفظي بجعله أكثر تفاعلاً وأن تدير عرضك بشكل صحيح.



## كيفية تطوير مهارات التعامل مع الآخرين

تفكر في التلميحات الشفهية سواء التي ترسلها عند التعامل مع الآخرين أو التي تتلقاها من الآخرين.

### ٣- تعلم لغة الجسد المريحة.

في الثقافة الغربية عموماً إذا أراد شخص أن يظهر الألفة والمحبة نحو شخص ما فيقوم بالآتي: يميل إلى الأمام ويوجه الوجه والجسم نحو الشخص الآخر. يستخدم الإيماءات، وتختلف على حسب نبرة ومعدل وقوة الصوت. يستمع بتمعن عن طريق هز الرأس والابتسام وعدم مقاطعة الشخص المتكلم. استرخ ولكن لا تباليغ، وبعبارة أخرى، لا تخفض كتفك،

إظهار السعادة عن طريق تعابير الوجه مثل الابتسامة كذلك زيادة سرعة الكلام أو استخدام لغة الجسد. قد تمر بأوقات يكون من المفيد أن تخفي مشاعرك (مثلاً عند شعورك بالخوف) فتضطر حينها ألا تظهر ذلك.

### ٢- تفهم أهمية التواصل غير اللفظي.

تشير التقديرات إلى أن التواصل غير اللفظي يقوم بإيصال حوالي ٦٠٪ من المعنى في التعامل مع الآخرين. لكي تكون ناجحاً في التواصل الشفهي مع الآخرين فأنت بحاجة للتعبير عن مشاعرك بالطرق التي يفهمها الآخرون بشكل صحيح.

### تحسين التواصل غير اللفظي

#### ١- تعرّف على مكونات التواصل غير اللفظي.

يشمل التواصل غير اللفظي تعابير الوجه، ولمسة اليد، ونبرة الصوت (ليست الكلمات التي تنطق ولكن النبرة التي تنطق بها). التلميحات البصرية هي أكثر أهمية للتفسير والعرض من الإشارات الصوتية. فالتلميحات البصرية تجعل من حولك يفسر تعابير وجهك بشكل صحيح مقارنة بلغة الجسد.

على سبيل المثال، إذا كنت تريد ان تظهر أنك سعيد فأكثر الطرق فاعلية هي

وتجذب تشنج العضلات. إذا كنت تجد نفسك تُركز كثيرًا على لغة جسدك، فبدلاً من ذلك انتبه إلى كلام من يحدثك.

#### ٤- تعرّف على المعايير الثقافية.

قد يُرحّب بلغة الجسد في بعض الثقافات وقد لا يرحب بها في البعض الآخر. مهارات التواصل غير اللفظي الجيدة تأتي عن طريق معرفة القواعد الثقافية المتعلقة بالتعبيرات العاطفية. على سبيل المثال، في الثقافة الفنلندية، التواصل البصري علامة على إمكان تبادل الحديث مع الشخص، بينما في الثقافة اليابانية، هو علامة عن الغضب. من المنظور العالمي، إذا كنت من السكان الأصليين لثقافة معينة فإن العديد من المعايير الشفهية ستكون غريبة. إذا وجدت نفسك تتواصل مع ثقافة متغايرة مع ثقافتك فذلك بسبب مشاهدتك سلوكيات الآخرين ومعايشتك لهم.

#### ٥- تفهم كيف تؤثر الفروق بين الجنسين على التواصل غير اللفظي.

من المفيد أن تفهم الفروق بين الجنسين عند التواصل غير اللفظي. يُعبّر الرجال والنساء عن أنفسهم في التواصل غير اللفظي بطرق مختلفة. عمومًا، النساء أكثر عرضة لاستخدام الاتصال البصري والابتسامة من الرجال، كما أنهن عرضة للتواصل عن طريق اللمس الجسدي.

تميل النساء إلى المقاطعة أقل من الرجال، والاستماع أكثر من الرجال. النساء أكثر قدرة من الرجال على تفسير تعبيرات الوجه بشكل صحيح.

#### ٦- نظم انفعالاتك العاطفية.

لأنها تعتبر جزءًا مهمًا من التواصل الناجح. عندما تشعر بطغيان العاطفة فإنك تحتاج لأن تأخذ نفسًا عميقًا لتشعر بالهدوء. انتبه لأن ترسل أى إشارات متوترة، عليك أن تسترخى عن طريق: إرخاء قبضاتك، لا تضغط على أسنانك، وقم بإرخاء أى عضلات أخرى.

في دراسة أجريت على ٥٠٠ من المدراء التنفيذيين، الذين تمكنوا من تنظيم عواطفهم والتعبير عنها بشكل مناسب (مثل مقاومة الاندفاع للبكاء عند تعرضهم للنقد) كانوا أكثر عرضة لاكتساب الثقة من الآخرين.

#### تحسين ردود أفعالك

##### ١- حدّد أهدافك.

هل تحصل على النتائج التي تريدها عند التحدث مع الآخرين؟ خذ وقتك للتفكير في آخر محادثة كانت لك مع شخص آخر. هل توصلت لما كنت تريده من المحادثة (على سبيل المثال، هل اقتنعت)؟ هل تشعر بأن الشخص الآخر كان يفهمك حقًا؟ إذا كان الجواب بالنفي، فكّر في استخدامك استراتيجية أخرى للحصول على النتائج التي تريدها.

إليك بعض الاستراتيجيات الفعالة: كن مُقنعًا: حاول أن تتأشّد الجانب المنطقي للشخص الآخر. على سبيل المثال، إذا كنت تريد من رفيقك في الغرفة إخراج القمامة، اشرح له بأنك تقوم بنفس القدر من الأعمال المنزلية وأنك قد أخرجت القمامة في وقت سابق. لذلك حان دوره لإخراج القمامة.

استخدم لغة الجسد في الترحيب: إذا كنت تريد الحصول على استجابة لطيفة لطلبك، حاول أن تُكوّن علاقة حميمة عن طريق لغة جسدك أولاً، ثم ادنُ إلى الشخص عندما يتحدث واستمع له بحرص وعناية.

استمع: لا تحتكر الحديث. بدلاً من ذلك، تابع كيف تستجيب وتستمع للشخص الآخر عندما يتحدث إليك. أنصت له وأظهر بعض الإشارات التي توضح انصاّك له مثل «أكمل حديثك»، «هاه»، «حقًا؟»

كن حازمًا بعقلانية: استخدم «الرسائل التي تبدأ بأنا» مثل «أنا أشعر بالإرهاق» كن حذرًا حول استخدامها أكثر من اللازم أو التحدث بشكل عدائي باستخدام «الرسائل التي تبدأ بأنك» مثل «أنت حقًا تجعلني أفكر بجنون».

#### ٢- استخدم الاتصال الفعال.

اطلب بشكل بسيط ومباشر للحصول على ما تريد، بدلاً من الرسائل المعقدة أو غير المباشرة. عندما تستطيع ذلك خُطّط ومارس ما تريد أن تقوله حتى تتمكن من إيصال رسالتك بسهولة وبسرعة. الاتصال الفعال لا يساعد فقط الآخرين في فهمك بل ويتيح لك المزيد من الوقت لإرسال المزيد من الرسائل.

على سبيل المثال، قد تريد أن تسأل رئيسك في العمل بأن يمنحك مزيدًا من المهام في عملك. فبدلاً من أن تقول: «مرحباً، إذا كنت تعتقد بأنها فكرة جيدة، لقد فكرت في كيفية منحى المزيد من المسؤوليات والمهام في العمل» قل: «أمل أن تمنحني المزيد من المسؤوليات على النحو الذي تراه مناسباً».

#### ٣- اعطِ لغيرك فرصة للحديث.

يتوقع الناس بأنهم لن يكونوا قادرين على المشاركة في الحديث بالتساوى. السماح للشخص الآخر بالكلام يعنى أنك تُعطى لنفسك فرصة للراحة بصمتك





تظن نفسك «فضلاً غليظاً» في الحديث، أو أنك تحاول أن تُقنع محاورك بالقوة، فأعد النظر في تلك الاستراتيجية. حاول أن تُوصل فكرتك عن طريق الإقناع والاتصال الفعال. باتباعك هذا الأسلوب سوف تتأكد من أن علاقاتك تستمر فترة طويلة وتزداد نجاحاً يوماً بعد يوم.

على سبيل المثال، تخيل أنك تريد أن تذهب في رحلة مع صديق لك. وعندما حان وقت الرحلة حدث ظرف طارئ لصديقك مع حيواناته الأليفة ولن يستطيع الذهاب معك. بدلاً من أن تجعل صديقك يشعر بالذنب لغيابه عن تلك الرحلة، أظهر له خيبة أملك لعدم مجيئه وحاول تقديم المساعدة له بطريقة أو بأخرى، وشرح له تفهمك للموقف.

### أفكار مفيدة

ليس كل ما تقوله يستقبله المستمع استقبالا جيداً. تشير الدراسات إلى أن «الرسائل التي تبدأ بـ «أنا» قد تُرى بشكل عدائى عندما يكون الطرف الآخر غضبان، مثل «أنا أشعر بالغضب» يمكنك أن تحاول التعبير عن الضيق بدلاً من أن تغضب مثل «أنا محبط» أو «أنا أشعر بالضيق» لأن هذه التصريحات يمكن أن يتحملها الآخرون.

واستخدمها في بناء تفاهات مشتركة. على سبيل المثال، إذا كنت لا توافق على الذهاب لمطعم معين، ولكنكما تتفقان على أن كلا منكما جائع، استخدم تلك النقطة في التوصل إلى قرار يُرضى الطرفين. إذا وجدت من يجادل في تلك النقطة التي اتفقتم عليها، خذ قسطاً من الراحة وتحدثاً لاحقاً في تلك الموضوع. على سبيل المثال، يمكنك أن تقول «كلانا جائع حقاً، لذا لماذا لا يمكننا أن نختار المطعم اليوم، ويمكنك أن تختاره المرة القادمة».

### ٢- لا تفترض أو تخمن شيئاً.

فمن الأفضل أن تكون واضحاً ومباشراً عند التعامل مع الآخرين. إذا كنت تفترض أو تخمن كثيراً، فسوف ينتهي ذلك إلى سوء الفهم وقد يسبب توتراً في علاقاتك مع الآخرين. على سبيل المثال، تخيل أنك تتحدث مع شخص كبير في السن ويطلب منك تكرار ما قلته. لا تفترض أن تقدمه في السن سبب في جعله لا يسمع جيداً ولا يتكلم بصوت عالٍ ليفهم.

إذا كان الكلام غير واضح، فحاول معرفة ما يريده المتحدث قبل أن تواصل الكلام معه. يمكنك أن تقول «أنا آسف، هل كنت أتحدث بصوت منخفض جداً؟».

### ٣- لا تجبر أحداً على الحديث معك.

لا أحد يجب أن يشعر كما لو لم يكن لديه فرصة للتعبير عن رأيه. إذا كنت

هذا، ولكن لا تطل فترة صمتك لأكثر من بضع ثوانٍ. أظهر الاهتمام وركّز على الشخص الآخر الذي يجادل، واجعل التواصل بينكما يبدو أكثر تفاعلاً. على سبيل المثال، انتبه إلى مقدار الكلام الذي تقوله، وهل استغرقت فترة طويلة في حديثك؟ انتبه من حديثك وأعطِ الفرصة لغيرك ليتكلم.

٤- تعرّف على مبادئ التواصل الجيد. عموماً، هناك خمسة مبادئ التي تجعل التواصل يبدو فعالاً: الثقافة، أهمية الموضوع، الصدق، الأدب، والتواضع. هناك افتراضية بين الناس أنه عندما تتحدث لابد من فعل الآتي:

- المساهمة بالمعلومات التي لا يعرفها الآخرون.
- التفاعل والاهتمام بكل من يشارك في الحوار.
- الصدق (إلا في حالة السخرية والتهكم).

- استخدام الكلمات التي تتم عن كونك شخصاً مهذباً، مثل قولك «من فضلك» و «شكراً».

### اجتناب المفاخرة والأنانية.

#### التحكم في انطباعات الآخرين عنك

#### ١- ابحث عن أساس مشترك.

هذا يمكن أن يساعدك وكذلك الشخص الذي تحدثه في تحقيق أهدافك. ابحث عن الصفات المشتركة