

تعلم فن التعامل



حاول علماء النفس منذ القديم تفهم طبيعة الناس، ولقد لاحظوا أن الأشخاص يختلفون فيما بينهم اختلافاً بعيد المدى في بعض الأحيان، بينما يتشابهون فيما بينهم في أحيان أخرى إلى حد بعيد، وكان نتيجة الوقوف على ذلك الاختلاف وهذا التشابه أن قاموا بتقسيم الناس إلى فئات متباينة.

وطبيعي أن يدلي علماء الوراثة بدلائهم في هذا الموضوع، فيقولون لنا إن الإنسان يحمل إرثات عند والبويضة الرجل عند المنى بالتلاقح تحظى التي الخلية بنوات الكروموزومات على تقع (GENES) المرأة) فالسبب في اختلاف الناس بعضهم عن بعض في رأي علماء الوراثة مردّه إذن إلى اختلاف ما يرثونه عن آبائهم من إرثات.

أما مشايخي البيئة فيقولون: إن الإنسان لدى ميلاده وفي أثناء طفولته، بل وفي مراحل عمره التالية، يكون قابلاً للتأثر والتعديل، وإذا جاز لنا أن نقسم الناس إلى فئات متباينة فإنّ ما يكون تقسيمنا لهم على أساس ما تلقوه من مؤثرات بيئية كان لها أصداء متشابهة في حياتهم الواقعية، فالإنسان وفق هذه النظرة ابن بيئته، فالقروي يشبه أبناء قريته، وابن المدينة يشبه أبناء المدينة التي يوجد بها.

ومما سبق يتضح أن الناس يتباينون وفقاً لمؤثرات متعددة تؤثر عليهم - ولسنا الآن بصدد الحديث عن تلك المؤثرات - وإنما نريد أن نؤكد على هذه الحقيقة وهي: إن الناس يختلفون ويتباينون وفقاً لنوعية المؤثرات التي قد تتحد وقد تتباين من مكان لآخر، ومن زمان لآخر.

وعليه.. فمن أهم عوامل النجاح الاجتماعي هو تفهم سيكولوجية الآخرين الذين تريد التعامل معهم، فأنت تتعامل مع بشر لديه الإحساس والإدراك والشعور وعليك أن تتفهم طبائع الناس، واختلاف أمزجتهم، وتباين نفسياتهم، فهذه هي الخطوة الأولى نحو القدرة على التعامل معهم، والخطوة الثانية أن تتعامل مع الآخرين كما هم، وليس كما تريد أنت!!

إنّ مَنْ يتعامل مع الآخرين وفق فلسفته هو للحياة، ووفق نفسيته التي تعوّد عليها، لاشك أنّه سيكون مخطئاً، وأنّ النتيجة ستكون الفشل الذريع! ذلك أنّ الآخرين ليسوا عجينة تخبزها كيفما تريد،

وليسوا بآلة تحرّكها حيثما تريد وإنّما هم بشر لهم آراؤهم، ولهم نفسياتهم، ولهم فلسفتهم، في الحياة، وبالتالي فمن الضروري أن تتعامل مع الآخرين كما هم، لا كما أنت، وهذا لا يعني بالطبع التنازل عن شخصيتك وكيانك الخاص بك، بل عليك أن تحافظ على شخصيتك المستقلة، وكلّ ما هو مطلوب منك هو أن تكون قادراً على التعايش مع الآخرين، وعلى التعامل والتفاهم معهم، وإلى هذه الفكرة أشار الرسول محمد (ص) بقوله: "إنّ أقربكم مني مجلساً أحاسنكم أخلاقاً الموطئون أكنافاً الذين يألّفون ويؤلّفون". وقال (ص): "المؤمن ألفٌ مألوف ولا خير فيمن لا يألّف ولا يؤلّف" فمن علامات الإيمان -كما يقول الرسول (ص)- هو القدرة على التآلف مع الآخرين والتعايش معهم "المؤمن ألف مألوف" فهو يألّف الآخرين، والآخرين يألّفونه.. وهذا هو المؤمن!

إنّ القدرة على كسب الأصدقاء، ونيل احترام الآخرين، والتأثير عليهم، لهي من علامات التعامل السليم مع الناس.

وكم يشكّل كسب الأصدقاء من رصيد مهم لنجاح الإنسان. وكما قال الإمام عليّ بن أبي طالب (ع):

عليك بإخوان الصفاء فإنّهم **** عما إذا استنجدتهم وطُهِهُورُ

وإنّ قليلاً ألفٌ خل وصاحبٍ *** وإنّ عدواً واحداً لكثيرٌ

وأنشد العرب أيضاً في هذا المعنى بقولهم:

وما المرءُ إلّا بإخوانه *** كما يقبض الكف بالمعصم

ولا خير في الكف مقطوعةً *** ولا خير في الساعد الأجم

إنّ تكوين علاقات اجتماعية ناجحة، لن يكون بمقدور إلّا مَنْ يتقن فن التعامل مع الآخرين، ويعرف أسس العلاقات الاجتماعية، ويفهم سيكولوجية مَنْ يتعامل معهم.

التعامل.. فن!

التعامل... فن..

لماذا؟!

لأنّه يعتمد على الشعور والإحساس والعاطفة والذوق.. والعقل أيضاً. والإنسان كي يكون ناجحاً في تعامله مع الآخرين بحاجة إلى تمرين وتدريب كي يتقن فن التعامل.

والتعامل مع الآخرين ليس أمراً سهلاً، ولكنه ليس صعباً جدّاً... ليس سهلاً.. لأنّك ستعامل مع أصناف متباينة من البشر... نفسيات متناقضة، أمزجة متعددة، مستويات مختلفة... إلخ.

وليس صعباً جدّاً.. لأنّك تملك مؤهلات الرجل القادر على التعامل مع كلّ تلك الفئات والأصناف.

ويبقى.. أن تتقن أصول هذا الفن.. فن التعامل.. وفيما يلي أهم أصول هذا الفن.. نعرضها بإيجاز شديد:

كيف تتكلم؟ وبماذا تتكلم؟ ولمن تتكلم؟ ومتى تتكلم؟! هل طرحت هذه الأسئلة في يوم ما على نفسك؟!

لا شك أن للكلام أصوله وقواعده... ومن المهم معرفتها.

إن للكلمة الطيبة الصادقة المعبرة فعل السحر، حيث تفتح القلوب المغلقة، وتؤثر في النفوس المرهقة، ولذا قال عز من قائل: (أَلَمْ تَرَ كَيْفَ ضَرَبَ اللَّهُ مَثَلًا كَلِمَةً طَيِّبَةً كَشَجَرَةٍ طَيِّبَةٍ أَصْلُهَا ثَابِتٌ وَفَرْعُهَا فِي السَّمَاءِ * تُلْقِي أُكْلَهَا كُلَّ حِينٍ بِإِذْنِ رَبِّهَا وَيَضْرِبُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ لِلنَّاسِ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ * وَمَثَلُ كَلِمَةٍ خَبِيثَةٍ كَشَجَرَةٍ خَبِيثَةٍ اجْتُثِّتَتْ مِنْ فَوْقِ الْأَرْضِ مَالَهَا مِنْ قَرَارٍ * يُثْبِتُ اللَّهُ السَّذِينَ أَمَنُوا بِالْقَوْلِ الثَّابِتِ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَفِي الْآخِرَةِ وَيُضِلُّ اللَّهُ الظَّالِمِينَ وَيَفْعَلُ اللَّهُ مَا يَشَاءُ) (إبراهيم / 24-27).

إن على الإنسان أن يتعلم كيف يتكلم؟ فالكلام يعبر عن شخصية صاحبه، فاختيار الكلمات الجميلة، والعبارات المؤدبة، والجميل المهدبة.. كلها تعبر عن شخص محترم وقادر على كسب الآخرين والتأثير فيهم.

أما ذلك الشخص الذي لا يستخدم إلا العبارات القاسية، والكلمات الحمقاء، والألفاظ الغليظة.. فإنه لن يحصد إلا المزيد من الأعداء والهاقدين عليه!

الكلام فن.. وقل من يجيده، فبالرغم من أن كل الناس يتكلمون، إلا أن القليل منهم من يجيد الكلام، فلا يستخدم ذوقه وعقله عندما يريد أن يتكلم، فتراه يتحدث بأسلوب منفر، وتراه يضع الكلام في غير مواضعه مما قد يثير عليه الكثير من المتاعب، يقول أحد الكتّاب:

"إن أسوأ شخص في نظري هو الذي يبدأ كلامه معك بالتحدث عن جدته، ثم يعرج على كل فرع من شجرة العائلة ثم يختم قصته بذكر جميع الأحفاد..

ونوع آخر هو الوضع الذي يشعر بمركب النقص فيه فتراه يقحم الأسماء المشهورة في كل جملة يتفوه بها، وغالباً لا يكون على دراية بمن يتكلم عنهم، ولكن مركب النقص المتأصل في نفسه يجعله يضيف على نفسه رداء من الأهمية".

إن معرفتك من أين تبدأ الحديث، ومن ثم كيف تدير الحديث، وبالتالي كيف توصل أفكارك للآخرين بكل هدوء وواقعية، لهو من أهم عناصر فن الكلام المتقن.

وكما قال أرسطو: "ليست الشجاعة أن تقول كل ما تعتقد، بل الشجاعة أن تعتقد كل ما تقوله".

2- فن الإنصات:

وهل الإنصات بحاجة إلى فن؟!

أجل...!

هناك الكثير من الناس لا يعجبهم أن ينصتوا للآخرين، ولأسباب شتى، وربما يكون أهمها محاولة إظهار التفوق على المتكلم! ولكن النتيجة ستكون محاولة انتصار المتكلم على المقاطع! وهكذا تبدأ الأفعال، وردود الأفعال.. والنتيجة: مزيد من شحات الغضب والحقد والضعينة!

لقد خلق لك لساناً واحداً وأذنين، كي تسمع ضعف ما تتكلم...!

وتأكد بأنك تستطيع أن تحوز على احترام الطرف الآخر عندما تنصت إلى ما يقوله باحترام، أكثر

مما لو كنت تتكلم إليه...!

تقول "دورثي ديكس": "إنَّ أقصر طريق إلى الشهرة، ومحبة الناس هو حسن الإنصات إلى ما يقولون، وكلَّ ما أنت في حاجة إليه لتكسب حبَّهم هو أن تقول (يا سلام) وبعدين، وما عدت أبحث عن كيف أكون محدثة لامعة بل انصبَّ اهتمامي على أن أكون منصتة طيبة وألاحظ أنَّ مَنْ يفعلون ذلك يلقون ترحيباً أينما ذهبوا".

وفي تطبيق برنامج وضعته إحدى الجامعات لتعليم فنَّ الإنصات لطلابها، ثبت أنَّ كلَّ الطلبة الذين تلقوا هذا البرنامج زادت أمامهم فرص النجاح في حياتهم العملية بنسبة 25%.

لقد آن الأوان لكي تعرف أنَّ الإنصات فنَّ يجيده يجيد كسب الناس إلى صفه، ويزيد من رصيده من الصداقات.

فإذا أردت أن تكون علاقات اجتماعية واسعة، فما عليك إلَّا أن تكون مستمعاً طيباً، دع الطرف الآخر يتحدث، وكن أنت مستمعاً جيداً، بحيث تشعر الطرف الآخر بأهميته، أنصت إليه بكلَّ اهتمام، ركِّز نظرك في وجهه، وإيَّاك أن توزع نظراتك، وهو يتحدث، يميناً وشمالاً، فهذا يشعره بتثاقلك عن حديثه، ويترك انطباعاً سيئاً لديه عنك.

يقول: "إيزاك ماركسون" بطل العالم في مقابلة مشاهير الناس إنَّ: "معظم الناس يفشلون في طبع أثر طيب في مَنْ يقابلونهم لأول مرة، لأنَّهم يهملون الإصغاء باهتمام! إنَّهم يحصرون همهم في الكلام الذي سيقولونه، ومن ثم يصمون آذانهم عن الاستماع، وقد قال لي عظماء الناس: إنَّهم يفضلون المستمعين الطيِّبين على المتكلِّمين الطيِّبين، ولكن يبدو أنَّ المقدرة على الاستماع أندر من أي صفة طيِّبة أخرى".

وليس العظماء وحدهم، هم الذين يحتاجون إلى مستمع طيِّب، بل الناس جميعاً هكذا.

وكما قالت مجلة "ريدرز دايجست" ذات مرة: "إنَّ أكثر الناس يستدعون الطبيب لا ليفحصهم وإنَّما ليستمع إليهم!".

ولكي تعرف مدى الأهمية لإجادة فن الإنصات.. إليك الإعلان الطريف التالي:

"لعلَّ أغرب إعلان زواج نشر هو ذلك الذي طلب صاحبه فيه زوجة لا يهتم أن تكون غنية... أو مثقفة... أو جميلة... أو لم تبلغ سن الأربعين.. أو تجيد الطهو.. المهم هو أن تحب النكت... ليس مطلوباً منها أن تنكت... ولكن أن تستمتع إلى النكت التي يرددها زوجها، وتموت على نفسها من الضحك!! ووصف صاحب الإعلان نفسه بعد ذلك بأنَّه في الخامسة والأربعين، وسيم، وميسور الحال، وقد نشر الإعلان في ست صفح أوروبية".

وقد قال أبو تمام مشيراً إلى أهمية الإنصات لمن يتكلَّم:

مَنْ لي بإنسان إذا أغضبتَه *** وجهلتُ كان الحلمُ ردَّـ جوابه

وإذا صبوتُ إلى المدامِ شربتُ من *** أخلاقه وسكرتُ من آدابه

وتراه يصغي للحديث بطرفه *** وبقلبه ولعلَّه أدري به

وقال ابن عباس: لجليسي عليَّ ثلاث: أن أرمقه بطرفي إذا أقبل، وأوسع له إذا جلس، وأصغي له إذا حدَّث.

ونتساءل.. هل أنت ممن يحبون الكلام ولا يطيقون الاستماع للآخرين؟!

أم أنكَ ممن يجيدون الإنصات للآخرين ولا يتكلمون إلا بقدر الحاجة؟!

إذا كنت من الصنف الأول.. فأنت بحاجة إلى تغيير هذا المنهج.. وكلّ ما يتطلبه هذا التغيير.. هو أن تمرن نفسك على الإنصات الجيّد، قد تجد صعوبة في البداية، ولكن النهاية ستكون مريحة، وستتحول إلى عادة من عاداتك.

أما إذا كنت من الصنف الثاني.. فأنت قادر على كسب المزيد من الأصدقاء بسهولة.

يقول الفيلسوف الفرنسي "لاروشفركو": "إذا أردت أن تخلق الأعداء فتميز على أصدقائك، أما إذا شئت أن تكسب الأصدقاء فدع أصدقائك يتميزون عليك!".

ذلك لأنّ أصدقاءنا عندما يتميزون علينا يحسون بالأهمية والاعتبار، وعندما نتميز عليهم نحن يحسون بالنقص، فيثير فيهم هذا الحسد والغيرة.

3- فن اللباقة:

ماذا تعني كلمة "اللباقة"؟

اللباقة مأخوذة من كلمة لَدِيقٌ، لَبِيقاً، وَلَدِيقٌ، لباقة أي حذق، طرف، ولانت أخلاقه وَلَدِيقُ الشيء: لَدِيقُهُ، واللَّدِيقُ مؤنثه لَدِيقَةٌ، واللَّدِيقُ مؤنثه لَدِيقَةٌ أي اللَّيِّنُ الأخلاق، اللطيف، الطريف.

اللباقة إذن... الطرافة، واللطافة، ولين الأخلاق.

فاللباقة في الكلام هو أن تكون لطيفاً وطريفاً في كلامك.

واللباقة في العمل هو أن تكون لطيفاً في عملك.

واللباقة في التعامل هو أن تكون لطيفاً وطريفاً في تعاملك... وهكذا دواليك.

اللباقة بمعنى آخر هي: القدرة على وضع الأمور في مواضعها...

فقد يكون الكلام جيداً في وقت ما، بينما يكون الصمت هو الأفضل في وقت آخر، وقد يكون الحزم حسناً تجاه موقف ما، بينما يكون اللين هو الأحسن في الموقف الآخر.

هذه القدرة على تشخيص الأمور... هي اللباقة.

ولكن.. كثيراً ما تختلط المقاييس، وتنعكس المعايير على الإنسان فيفقد القدرة على وضع الأمور في نصابها، وعندها يخرج عن حدود اللباقة.

ولن تكون إنساناً لبقاً بين ليلة وضحاها، بل لا بدّ من فترة زمنية، تلازمها ممارسة اجتماعية كثيفة، فمن خلال علاقاتك الاجتماعية ستكتشف نقاط القوة والضعف لديك، كما ستستطيع أن تفهم طبائع الآخرين، وطريقة التعامل معهم.

إنّ تفهم طبائع الآخرين، وتقويم الشخصيات المتباينة، ومعرفة مفاتيح القلوب المختلفة، هي سرّ نجاح كلّ الذين حققوا نجاحات باهرة على صعيد العلاقات العامة.

يقول (هنري فورد): "إذا كان هناك سرٌّ واحد للنجاح فذلك هو المقدرة على إدراك وجهة الشخص الآخر، والنظر إلى الأشياء بالمنظار الذي ينظر به إليها".

ويقول (أوين يونج): "إنَّ الرجل الذي يسعه أن يضع نفسه موضع الآخرين، ويفهم عقلياتهم لا ينبغي أن يتولاه الإشفاق من المستقبل".

إنَّ معرفة عقليات الآخرين، وتفهم نفسياتهم، هي الخطوة الأولى نحو تعامل لبق معهم، فمن لا يفهم إلا طبائع نفسه، ولا يحترم إلا آراءه الشخصية، سيقع بالتأكيد في أخطاء قاتلة مع الآخرين!

لقد ورد في الأثر.. إنَّ داود (ع) قال: يا ربَّ كيف لي أن يحبني الناس كلّهم وأسلم فيما بيني وبينك؟ قال: "خالق الناس بأخلاقهم وأحسن فيما بيني وبينك، وفي بعضها: خالق أهل الدنيا بأخلاق الدنيا، وخالق أهل الآخرة بأخلاق الآخرة".

إنَّ التآلف مع الآخرين، والتعامل الحسن معهم، وحسن الأخلاق، لهي من علامات الإيمان، لقد قال النبيّ محمّد (ص): "إنَّ أحبكم إلىَّ الذين يألفون ويؤلفون، وإنَّ أبغضكم إلىَّ المشاؤون بالنميمة، المفرقون بين الإخوان" وقال (ص): "أكمل المؤمنين إيماناً أحسنهم أخلاقاً" وقوله (ص): "إنَّ من خياركم أحسنكم أخلاقاً" وقوله: "إنَّ المؤمن ليدرك بحسن خلقه درجة الصائم القائم" وكثيرة هي الأحاديث التي تحثُّ وترغب المسلم في حسن الأخلاق، ولطافة التعامل مع الآخرين، فالدين المعاملة.

وأخيراً ضع نصب عينيك هذه الحقيقة الهامة:

"إنَّ قدرتك على إجادة فن التعامل مع الآخرين هو الطريق الأقصر نحو بناء علاقات اجتماعية ناجحة".

الكاتب: عبد الله أحمد اليوسف

المصدر: كتاب الشخصية الناجحة