# التعامل مع الناس

تلتقي أثناء عملك أو في مكتبك بالعديد من الناس للمرة الأولى ويكون فيهم أناس ودودين ومتعاونين، ولكنهم لا يمنحونك ثقتهم أو إتكالهم في البداية ومن أجل دعم الارتباط وللوصول إلى أفضل حالة في توثيق أواصر التعاون اتبع الاقتراحات التالية:

- خصّ ِص وقتاً لتبادل المعلومات: قد تبدو مرة شخصاً معقولاً، للبعض، ومرة عكس ذلك لآخرين، ولكن الناس تحاول أن تجعل العلاقات صحيحة ودافئة أثناء اللقاءات والمقابلات.. فاحرص على ذلك..

- احرص على إبداء الاهتمام بالآخرين ورفع شأنهم.. واستعدادك للتعاون ومُدَ يَدِ المساعدة قدر الإمكان وعندما تسنح الفرصة فلا تضيعها..

فن الإصغاء:

كما تريد للآخرين أن يسمعوا كلامك وينتبهوا أثناء حديثك.. فلابدّ أنّهم في ذات الوقت يرغبون تماماً بالإصغاء إلى كلامهم..

إنّ الإصغاء أدب وفن.. في السلوك والتعامل.. كما أنّه يعبر عن احترام المتكلم كما إنّ الإصغاء ذو فائدة جمّة.. للمستمع الذي يود الاطلاع والإلمام بموضوع الحديث ليجعله قادراً على اتخاذ القرار والإجابة الصحيحة.. ويقال في الأمثال العربية لوصف الذي لا يستمع أو يصغي جيداً فيخطئ في الإجابة "أساء سمعاً فأساء إجابة".

فإذا فشلت في الإصغاء فلن تتمكن من النجاح..

فيما يلي بعض سلبيات ومتاعب عدم الإصغاء:

- يجعل المتكلمين مضطرين لإعادة ما قالوه مرة ثانية..
- تغادر الاجتماع أو اللقاء وأنت لا تفهم ما قيل فيه..
- سيقوم المتحدثين بتحويلك إلى آخرين ليعيدوا لك المواضيع ويشرحوها مجدداً.
- لن تتمكن من امتلاك المعلومات التي يمتلكها غيرك.
- عدم اصغائك جيداً سيجعلك آخر مَن يعرف دائماً.
- ستفتقد دائماً المبادرة.. ويضيع اتخاذ القرار في وقته المبكر من بين يديك. ستتعود تكرار سماع العبارات التالية من محدّثيك:

- هل تسمعني؟
- إنّك لا تصغي لي!
- هل سمعت ما قلته قبل قليل؟..

كن مستمعاً جيداً..

لكي تكون مشاركاً جيداً في الحديث.. وتحظى باحترام سامعيك.. لابدّ أن تنمي مهارة وفن الإصغاء وحسن الاستماع لديك.. طور خاصية فن الإصغاء بالنقاط المقترحة التالية:

- أوقف النشاطات والمشاغل الأخرى أثناء الحديث.
- حوّل المكالمات القادمة مسبقاً إلى السكرتيرة أو جهاز الإجابة MACHINE ANSWERING.
- تهيأ ذهنياً للإصغاء.
- اجلس في مواجهة المتحدث.. أو حوّل نظرك نحوه أثناء الحديث.
- حوّل اتجاهك نحو الجدار إذا كان المتكلم عبر الهاتف (لتفادي الانشغال بأعمال المكتب).
- اطلب إيضاحاً مناسباً إذا كانت المعلومات ناقصة في الحديث الشفاهي أو المعلومات المكتوبة.. (حسب ما يلائمك).
- ركّز على إيماءات وانفعالات المتكلم.. شوارد وموارد الموضوع، بشكل جيّد ولتشجيعه على الانفتاح في الكلام عندما يرى تركيزك واهتمامك بحديثه.
- قم بتسجيل الموضوع صوتياً أو بتسجيل النقاط المهمة على الورق.

- تجنب الانفعال.. والتزم بضبط النفس.. وتجنب العدوانية..

الكاتب: عبدالكريم راضي

المصدر: كتاب المدير الناجح والتخطيط الإداري الفعّال