

## النجاح في العلاقات الإنسانية أساليب عملية للتنمية الذاتية

أسعد بن عبدالله العباد 1426/4/17  
2005/05/25

السلسلة	سلسلة التطوير الإداري
الكتاب	النجاح في العلاقات الإنسانية أساليب عملية للتنمية الذاتية
المؤلف	إلوود إن تشايمان
عدد الصفحات	126 صفحة
الناشر	دار المعرفة للتنمية البشرية

### فكرة الكتاب:

تُعدّ العلاقات الإنسانية التي تكونها على المستوى المهني أو الشخصي بمثابة -الكنز-، والشخص الذي لديه قدرة على تكوين علاقات إنسانية متينة يتمتع بذكاء اجتماعي فهل تملكه أنت؟ عموماً هذا الكتاب سوف يساعدك على تكوين علاقات إنسانية إيجابية على المستوى المهني أو الشخصي لبناء مستقبل مشرق وحياة متوازنة.

### الفصل الأول

#### أهمية العلاقات الإنسانية

غالبية الموظفين لا يقدرّون أهمية العلاقات الإنسانية: يعتمد استقرار المستقبل الوظيفي للموظف على مدى بنائه العلاقات الإيجابية في بيئة العمل أو حياته الخاصة؛ فالكثير من الموظفين يقدرّون قيمة الذكاء الفني، ولكنهم يجهلون قيمة الذكاء الاجتماعي، عموماً يمكن القول: إن جودة أية علاقة تنعكس على إنتاجية الشخص سواء كانت إيجابية أو سلبية.

#### طبيعة العلاقات الإنسانية:

تقوم العلاقة الإنسانية بين طرفين، وهذه العلاقة هي بمثابة الاتصال بين الناس وأفضل الطرق الموضوعية للحكم على العلاقات الإنسانية، هو التركيز على نوعية العلاقة بغض النظر عن شخصيات طرفي هذه العلاقة.

#### الموقف الإيجابي والعلاقات الإنسانية:

الموقف هو الحالة الذهنية التي تنتظر بها إلى الأشياء، فإن ركزت على الجوانب الإيجابية كان ذلك دافعاً لك للعلاقات الإنسانية الجيدة، وإن ركزت على الجوانب السلبية أدى ذلك إلى

تعطيل العلاقات الإنسانية.

والموقف الإيجابي يحقق ثلاثة أهداف:

1- يشعل حماسك للعمل الذي تؤديه أنت وزملاؤك.

2- ينمي طاقات إبداعك ويزيد من إنتاجيتك.

3- يساعد على إبراز شخصيتك بشكل إيجابي مما يجعل الآخرين يحرصون على التعامل

معك وإقامة علاقات مثينة معك.

### الإنتاجية والعلاقات الإنسانية:

هناك علاقة طردية بين ازدياد الإنتاجية وجودة العلاقات الإنسانية؛ فكلما كانت هناك علاقات إنسانية مثينة أدت لزيادة الإنتاجية، والعكس صحيح.

### ترجيح بناء العلاقات الإنسانية لصالح زملاء العمل:

أهم علاقة تقيّمها في العمل هي مع رئيسك المباشر وزملاء العمل الذي بدوره سيزيد من إنتاجك مما يجعلك محط إعجاب رؤساء العمل.

الاتصال قوام جميع العلاقات الإنسانية:

يمكن القول: إن الاتصال هو غذاء العلاقات الإنسانية فبسبب أي قطيعة أو سوء فهم هو نقص الاتصال.

### نظرية المنافع المتبادلة:

تنص هذه النظرية لكي تظل العلاقات مثينة يجب أن يستفيد كلا طرفي العلاقة من هذه العلاقة وبنفس القدر، وعندما يحصل أحد الطرفين على منافع أكبر من الطرف الآخر تبدأ بوادر خطيرة لانقطاع العلاقة.

برود الإحساس لدى الآخرين قد يفسد العلاقات الإنسانية:

تتسبب التصرفات التافهة غير المقصودة في إفساد الكثير من العلاقات، وبالرغم من أن هذه التصرفات غير مقصودة إلا أنها تدل على عدم الإحساس والشعور بالطرف الآخر.

التغيب عن العمل يفسد العلاقات الإنسانية:

التغيب أو التأخر عن العمل غالباً ما يدل على عدم الانضباط والالتزام، وبالتالي تسوء العلاقات مع الرؤساء لعدم ثقتهم بالمتأخرين، وكذلك يقل احترام وتقدير الموظفين للمتأخرين مما يؤدي إلى تراجع العلاقات الإنسانية.

تحويل المشاكل العائلية إلى مكسب لمستقبلك الوظيفي:

عندما تسمح للمشاكل المنزلية أن تغزو محيط عملك لا شك أن ذلك سوف ينعكس على أدائك في العمل مما يعرض علاقاتك الإنسانية ومستقبلك الوظيفي إلى الخطر.

### ثلاثة أخطاء شائعة:

- غالباً ما ندخل في مشاكل تبعد الناس عنا لأسباب منها:
- (1) عدم إعطاء الآخرين فرصة لتصحيح أخطائهم وتدارك الموقف.
  - (2) لا تتوقع أن تعطيك الإدارة الحافز على العمل بتحميل الإدارة كافة المسؤولية.
  - (3) التنفيس عن التوتر مفيد، ولكن عندما يكون في غير محله ووقته يفسد العلاقات الإنسانية.

## الفصل الثاني

### إصلاح العلاقات الإنسانية

عامل الرغبة في الإصلاح:

حقيقة إن عامل الإصلاح في أي علاقة يعتمد على الرغبة في إصلاح وبناء هذه العلاقة واستمرارها من قبل الطرفين بالشكل المناسب لكليهما، بغض النظر عن هو البادئ في الخطأ والزلل.

### الحوار الصريح:

يُعدّ الحوار الصريح هو الحل الأمثل لإصلاح العلاقات الإنسانية؛ لذا يجب اختيار الوقت والمكان المناسبين أولاً، ثم طرح الأفكار ووجهات النظر، وما هو المطلوب من كل طرف بأسلوب هادئ.

### حلّ الخلافات:

لا شك أن مفتاح الحل للخلافات هو الرغبة في الوصول إلى تسوية، لذلك كلما كان طرفا الخلاف حازمين ومتعاونين أمكن حل الخلافات بينهما.

### هل تتنازل أو تكون ضحية:

في أغلب الأحيان يُفسر التنازل في حل الخلافات بين طرفي الخلاف على أنه ضعف أو فشل أو استسلام، وهذا فهم قاصر بل ربما تكون هذه التنازلات مصدر قوة. كيف ذلك؟؟ عند تقديمك لتنازلات بسيطة في حل الخلافات تجبر الطرف الآخر على تقديم تنازلات أكبر

من تنازلاتك ليثبت لك أنه قدم تنازلاً أكبر منك، وبالتالي تكون قد كسبت أكثر وتم حل الخلاف بما يرضي الطرفين.

### إصلاح العلاقات المتضررة مع الرؤساء:

خلال إعادة بناء العلاقة مع رئيسك يجب عليك:

- تحافظ على ارتفاع مستوى إنتاجيتك.
- تحافظ على العلاقات الإيجابية مع زملاء العمل.
- تظهر لرئيسك تقديرك للعمل.
- ترفض أن تتحدث بسوء عن رئيسك أمام الآخرين.
- تذكر أن الرؤساء يُقاس نجاحهم بكفاءة أداء موظفيهم.

### الفصل الثالث

#### عملية الوقوع ضحية

فهم عملية الوقوع ضحية:

عندما ينشأ خلاف في إحدى العلاقات فإنها تمر بثلاث مراحل وهي:  
المرحلة الأولى: ينشأ تمزق سطحي في العلاقة مع تعرض الطرفين لأذى بسيط.  
المرحلة الثانية: ينشأ تمزق عميق مع تعرض أحد الطرفين لأذى أكبر من الطرف الآخر.  
المرحلة الثالثة: ينشأ صراع حاد، وغالباً ما يكون كلا الطرفين ضحية.  
مهما كان الضرر عند يتم إصلاح العلاقة في الوقت المناسب فإن كلا الطرفين يصبحان رابحين بدلاً من خاسرين.

#### التأثير على التقمّ الوظيفي:

ينهي كثير من الناس مشاكلهم إما بالنصر عن طريق حل المشكلة، أو بالخسارة فيكونون ضحايا لها. في كثير من الأحيان نسمح للمشاكل الخارجية أن تؤثر على حياتنا العملية فنقل إنتاجيتنا، ونُتخذ مواقف سلبية ضد الأشخاص، مما يعني تمزق العلاقات الإنسانية في بيئة العمل وخارجها فنكون ضحايا لمشاكلنا سواء شعرنا بذلك أم لم نشعر.

#### ثلاث طرق للوقوع ضحية:

- 1- عندما يرفض الشخص أن يصحح خطأه بسرعة.
- 2- عند السماح للوضع الذي لم يحدث فيه خطأ أن يمر دون تفسير.

3- عند السماح للانفعالات الناتجة عن خلاف في العلاقة بأن تمزق الشخص من الداخل.

### علاقات العمل ذات المجازفة الكبيرة:

كلما زادت أهمية العلاقة زاد احتمال أن تُصاب بأذى كبير عند وقوع الضرر. تتضمن علاقات العمل ثلاثة عوامل وهي:

- 1- عدد مرات الاتصال: الاتصال اليومي المتكرر قد يزيد من حدة الخلاف خصوصاً عندما يكون الاتصال مع الشخص الذي بينك وبينه خلاف بشكل يومي.
- 2- طبيعة العلاقة: إن العلاقة مع رئيسك أكثر تعقيداً من علاقتك مع الزملاء الآخرين.
- 3- الارتباط الشخصي: كلما زادت معرفتك الشخصية بزملاء العمل زادت حساسية العلاقة عند نشوء أي خلاف.

### العلاقة التي تتطلب ضحية:

عندما تكون العلاقة بين شريكين متساوية على أساس تقديم نفس الجهد والوقت من كلا الطرفين حسب نظرية المنافع المتبادلة، ولكن عندما يكون العبء على طرف دون الآخر بدون منفعة ينشأ بينهما الخلاف.

لماذا لا يشعر الناس بأنهم يجعلون أنفسهم ضحية:

عندما يتورط الأشخاص في خلافات لإحدى العلاقات، فإن القليل منهم ممن يتصرفون بحكمة نتيجة الخبرة والإدراك تمكنهم من معالجة الموقف بفعالية.

هناك ثلاثة عوامل تجعل من الصعب الفصل بين مستقبلك الوظيفي والإجهاد النفسي للموقف وهي:

1- تغليب النزعة الانتقامية: فعند حدوث إجهاد للموظف بسبب خلاف علاقات العمل فإنه يلقي اللوم على زملاء العمل.

2- قبول النصيحة من المصدر الخاطئ: فقد تأخذ المشورة من شخص بالخطأ فيزيد من اشتعال الخلاف.

3- تغليب الكبرياء: قد يقع الجميع في أخطاء ضمن إطار العلاقات الإنسانية، فإن الكبرياء والتحيز يمنعان إيجاد حل دون ضحايا.

## الفصل الرابع

### إستراتيجيّة الفوز

هناك أساليب عملية تساعدك على بناء علاقات جيدة والحفاظ عليها بكفاءة وهي:

(1) اعمل على تكوين علاقات متنوعة وحافظ عليها: تمتع بعلاقات متعددة مع الرؤساء والزملاء والعملاء والأصدقاء، فكل هؤلاء سوف يساهم بصورة مباشرة أو غير مباشرة في بناء مستقبلك الوظيفي.

(2) ركز على العلاقات لا الشخصيات: في علاقاتك مع الآخرين ركز على نوعية العلاقة بغض النظر عن شخصية طرف هذه العلاقة.

(3) طبق نظرية المنافع المتبادلة: لكي تستمر العلاقة مع الآخرين يجب أن تكون هناك منافع متبادلة بين أطراف هذه العلاقة بحيث لا يشعر أحد الأطراف أنه وقع في موضع الضحية.

(4) تجاهل المضايقات الصغيرة: كُفّ عن التركيز على التوافه من الأمور وركّز على الأمور الهامة والتي تؤثر على العلاقة.

(5) ضع لنفسك علاقة تحذير: كن مراقباً لنفسك فهل بدأت تتصرف بسلبية أو بإيجابية تجاه الأشخاص أو المواقف، وهل يؤثر ذلك على مستقبلك الوظيفي؟

(6) اختر مستشاريك بعناية: أنت بحاجة مستمرة إلى دعم من حولك، ولكن يجب أن تختار أشخاصاً يتصفون بالحكمة والموضوعية حولك يرشدونك ويوجهونك تستنير بأرائهم وأفكارهم.

(7) كيف تبتعد عن المشاكل: تعلم على قضية الانسحاب من الموقف، ولا تفسره ضعفاً، وإنما سمّه حلاً للخلاف، وتجنب الوقوع ضحية.

(8) متى تتنازل: يعدّ التنازل من أجل حماية مستقبلنا وعلاقتنا ذكاء اجتماعياً؛ لأنه:

- يكوّن منافع جديدة - عند قبول أفكار الآخرين عن التنازل يعد مكسباً لك - عندما يكون التنازل هو الوسيلة الوحيدة لاستعادة العلاقة.

(9) اجعل الخطة (ب) جاهزة: يجب أن يكون لديك خيار بديل لمستقبلك الوظيفي والخطة (ب) تتضمن الخطوات التالية:

- أن تعمل بأقصى كفاءة في وظيفتك الحالية.

- تحفظ قيمتك السوقية.

- تضاعف من شبكة علاقاتك مع الآخرين لاكتشاف فرص عمل أفضل.

(10) موقفك أئمن ما لديك فحافظ عليه: تساهم نوعية المواقف بمقدار الكفاءة والإنتاجية، فكلما كانت مواقفك إيجابية كان ذلك دليلاً على كفاءتك وإنتاجيتك العالية والعكس صحيح، ولكي تتخذ مواقف إيجابية عليك بهذه الأساليب:

1- استخدم أسلوب (الوجه الآخر) للموقف بمعنى انظر إلى المواقف من زوايا متعددة غير النظرة السلبية.

2- العب أوراقك الراححة، أي ركّز على الأمور الجيدة التي تُبدي لك الأمور السيئة صغيرة.

3- اعزل نفسك عن الهموم الكبيرة، أي قاوم بشدة تلك الهموم التي أفرزتها المشكلة، وادفعها عن ذهنك كي لا تؤثر على أدائك.

4- شارك بموقفك الإيجابي مع الآخرين: اجعل الموقف الإيجابي الذي تتخذه يتعدى إلى غيرك ممن هم حولك.

5- انظر إلى نفسك بشكل أفضل: كوّن لنفسك صورة إيجابية لكي تعيد التوازن لنفسك وتصبح نفسك مستقرة.