

استراتيجيات إدارة العلاقات

مجموعة "رجال الأعمال": afaqb.co



تتراوح العلاقات بين الأشخاص من علاقات عابرة إلى علاقات دائمة. وقد تبنى هذه العلاقة على الاستدلال أو الحب أو التضامن الاجتماعي أو تفاعلات العمل المعتادة أو أي نوع آخر من العلاقات الاجتماعية. وتتشكل العلاقات بين الأشخاص في سياق المؤثرات الاجتماعية والثقافية وغيرها.

سننظر هنا إلى العلاقات في مجال العمل، وسوف نتناول أهم الاستراتيجيات التي تساعدك على إدارة علاقاتك مع الآخرين بنجاح لتحقيق نتائج مثمرة.

١- كن متفتِّحاً وفضولياً:

قد لا يكون الحفاظ على العلاقات أحد متطلّبات توظيفك، لكن لكي ترتقي سلّم النجاح لا بدّ أن تجعل التفتُّح والفضول جزءاً من وظيفتك لا محالة. والتفتُّح معناه مشاركة المعلومات عن نفسك وعن الآخرين، ويمكنك الاستفادة من مهاراتك في إدارة الذات لتختار الطريقة التي تبدو بها متفتِّحاً وما الذي تشارك به، أيضاً عليك أن تُبرز اهتمامك بما لدى الطرف الآخر، أي أن تكون فضولياً لتعرف ما لديه. وكلّما أبديت اهتماماً واكتساباً للمعلومات عن الشخص الآخر، أحسنت تحديد حاجاته، وقلّلت فرص سوء فهمك له.

وعندما تطرح أسئلةً، اعتمد على مهاراتك في الوعي الاجتماعي لتختار المكان والزمان المناسبين. دع حُب الاستطلاع يبدو على نبرة صوتك، وعندما يبدو الطرف الآخر متفتِّحاً أمامك، فلن تكتسب معلومات تساعدك على إدارة العلاقة فحسب، بل سوف يُقدّر لك الطرف الآخر اهتمامك به.

٢- عزّز أسلوب التواصل الطبيعي لديك:

سواءً أدليت بدلوك في حوار الآخرين، أو تراجعت بصمتٍ معترضاً، فإنّ أسلوب تواصلك الطبيعي يحدّد شكل علاقاتك.

أحضر مدونة، ثم صِفْ في أعلى الصفحة ماهية أسلوبك الطبيعي، أطلق عليه ما تشاء من صفات. هل هو أسلوبٌ مباشرٌ أم غير مباشر، هل هو مريحٌ أم جاد، حادٌ أم فضولي، معتدلٌ أم متطوّلٌ؟ يرجع اختيارك للاسم إلى أنّك من المحتمل أن تكون قد سمعت ذلك الوصف لأسلوبك أكثر من مرّة.

على الجانب الأيسر من الورقة، دوّن مميّزات أسلوبك الطبيعي. وهي الجوانب التي ينظر إليها الناس بعين الاعتبار عندما تتعامل معهم. وفي الجانب الأيمن، جهّز قائمةً بالمواضع السلبية التي تؤدّي إلى وقوع اضطراب أو ردود فعل غريبة أو مشكلات.

حينما تنتهي اختر ثلاثاً من المميّزات التي يمكنك الإكثار من ممارستها لتطوّر من تواصلك. واختر بعد ذلك ثلاثة مواضع سلبية وفكّر في طُرُق إمّا للتخلّص من هذه السلبيّات وإمّا للتقليل من أهميّتها أو تحسينها. كن صادقاً مع نفسك فيما سوف تفعله وما لا تنوي فعله. وإذا احتجت مساعدةً لتحديد أيّ الجوانب سيعود عليك بأفضل النتائج، فما عليك سوى أن تسأل أصدقائك وزملائك في العمل وأسرتك ليسعفوك باقتراحاتهم.

٣- تجنّب إصدار إشارات متضاربة:

التناقض هو ما يربط بين الكلمات ولغة الجسد، وثقة الناس فيما تراه أعينهم تفوق ثقتهم فيما يسمعون. وعندما تقول شيئاً

لا ينطبق مع نبرة صوتك أو لغة جسدك، تصيب الآخرين بالارتباك والإحباط. وبمرور الوقت، سيتسبب هذا الارتباط في ظهور مشكلات في التواصل والتي بدورها تؤثر على علاقاتك.

وللتخلص من مشكلة تضارب الإشارات، استخدم مهاراتك في الوعي الذاتي للتعرف على مشاعرك، واستخدم أيضاً مهاراتك في إدارة الذات لتحديد أيّ المشاعر ينبغي أن تعبر عنها وكيف يمكنك التعبير عنها.

وخلال الشهر المقبل، ركّز الانتباه على مطابقة نبرة الصوت ولغة الجسد لما تحاول قوله. سجّل ملاحظات ذهنيّة عندما تخبر شخصاً ما بأنك على ما يرام، بينما يُرسل جسدك أو نبرة صوتك أو سلوكك إشارات مختلفة. وعندما تعي أنّك ترسل إشارات متضاربة، قم بإعادة الضبط للتطابق، أو فسّر ذلك التعارض.

٤- تذكّر الأمور الصغيرة التي تقوّي الأواصر:

في هذه الأيام- في العلاقات المتعلقة بكلّ من الإطارين الشخصي والعملي- قلّما نسمع كلمات من قبيل "من فضلك"، و"شكراً جزيلاً"، و"معذرة". وإنّ سماع هذه الكلمات قد يكون له أثرٌ إيجابيّ على الروح المعنويّة.

فكّر في أغلب المرّات التي تقول فيها كلماتٍ من العيّنة السابقة عندما يتطلّب الأمر ذلك، إن لم تكن تستخدمها غالباً، فقد

يرجع ذلك إلى قلة الوقت أو التُّعود، أو- حتَّى- الألم نفسي. اسعَ إلى تبني عادة إدخال المزيد من هذه العبارات في علاقاتك.

٥- تقبّل التقييم:

يُعَدُّ التقييم هبةً فريدة، يهدف إلى مساعدتنا على التطوُّر بطرقٍ قد لا ندركها في شخصنا. وحتَّى تتقبَّل التقييم على نحوٍ جيّد، فكّر أوّلاً في مصدر تقييمك. ينبغي أن يكون شخصاً لديه وجهة نظر مناسبة، وأن يكون على درايةٍ بك، وسبق له رؤية أدائك، ومهتمّاً بأن يراك تتطوّر.

وإذا تسلّمت التقييم، فاعدل إلى مهاراتك في الوعي الاجتماعي لتستمع وتصغي بالفعل لما يُقال. اطرح أسئلةً للتوضيح واسأل عن أمثلةٍ لتفهم وجهة نظر هذا الشخص على نحوٍ أفضل. وسواءً وافقت على ما قيل أم لم توافق، قم بشكر هذا الشخص على رغبته في المشاركة لأنّ تقديم التقييم فضلٌ يُعادل قبول التقييم.

ومن المحتمل أن يكون تلقّي التقييم أصعب جزءٍ من العملية، وإذا قرّرت ماذا ستفعل بشأن التقييم، فأتبع ذلك بالخطّط. إنّ القيام بالتعديلات في الواقع سوف يوضّح للشخص الذي قام بتقييمك أنّك تقدّر تعليقاته. تناول تقييم هذا الشخص

بمأخذ الجد، وحاول تطبيق مقترحاته، فليس هناك ما هو أفضل من هذه الطريقة لتقوي أواصر علاقتك به.

٦- ابن روابط الثقة:

الثقة تستغرق وقتاً ليتم بناؤها، ويمكن فقدانها في ثوانٍ، ويمكنها أن تكون الهدف الأهم والأصعب في إدارة علاقاتنا. ولكي تبني روابط الثقة، استخدم مهارات الوعي الذاتي وإدارة الذات، لتكون أول من يقوم ببعض المجازفة، وشارك بعض أو جزء من الأمور الشخصية عن نفسك في كل مرة. لا تعتقد أنه يجب عليك أن تكون كتاباً مفتوحاً دفعة واحدة.

إدارة علاقاتك، تحتاج إلى إدارة ثقتك بالآخرين. لذلك حدّد العلاقات الموجودة في حياتك التي تحتاج لمزيد من الثقة، واستخدم مهارات الوعي الذاتي لديك لتسأل نفسك ما الذي ينقصها. استخدم مهارات الوعي الاجتماعي لتسأل الطرف الآخر ما الذي يجب فعله لبناء الثقة، واستمع للإجابة. السؤال سيُظهر أنك تهتم بالعلاقة، وهو ما سيساعد في بناء الثقة، وتعميق العلاقة.

٧- اعتمد سياسة الباب المفتوح:

إذا كنت في حاجةٍ لأن تصبح أكثر انفتاحاً وأن تُظهر للناس أن بإمكانهم إجراء حواراتٍ غير محدّدة مسبقاً، وغير رسميّة معك،

فاعلم أنّ اعتماد هذه السياسة هو الحلّ الأمثل لك. تسمح سياسة الباب المفتوح لأيّ موظف بالتحدّث مع أيّ شخصٍ على أيّ مستوى، وتشجّع الاتصال المباشر والسهل لكلّ من يقلّ عنه مرتبة.

اسأل الأشخاص من حولك عمّا إذا كنت في حاجة لتبني سياسة الباب المفتوح لتدير علاقاتك بشكلٍ أفضل. وتذكّر، إنّ زيادة إمكانية الوصول الخاصة بك يمكنها أن تحسّن علاقتك، إنّها تفتح فعلياً باباً للاتصال، حتّى لو كان افتراضياً (عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الوتساب). سيشعر الناس بالتقدير والاحترام بسبب الوقت الذي تخصّصه لهم، وأنت ستحصل على الفرصة لمعرفة المزيد عن الآخرين.

٨- لا تغضب سوى عن قصد:

إنّ الغضب عاطفةٌ موجودةٌ لسببٍ ما، وهو ليس عاطفةً يمكن كبثها أو تجاهلها، لكن إذا أدركتها كما ينبغي واستخدمتها بشكلٍ هادف، فبإمكانك أن تحصل على نتائج تعزّز علاقاتك من دون شك.

فالتعبير عن الغضب بالطرق المناسبة يُوصّل مشاعرك القويّة، ويذكّر الناس بخطورة الموقف. أمّا التعبير المُفرط عن الغضب أو التعبير عنه في الوقت غير المناسب فيتسبّب في تحجير

عواطف الآخرين تجاه ما تشعر به، ويجعل أخذك على محمل الجدّ صعباً عليهم.

استخدم مهارات الوعي الذاتي لديك للتفكير وتحديد درجات غضبك المتفاوتة، بدءاً بما يزعجك قليلاً إلى ما يجعلك تستشيط غضباً. قم بكتابة ذلك، ومتى تشعر بهذه الطريقة. ثمّ حدّد متى يجب عليك أن تُظهر غضبك بناءً على معيار أنّ مشاركة هذا الغضب ستحسّن من هذه العلاقة بطريقةٍ ما. استخدم مهارات الوعي الاجتماعي لديك لتفكّر في الأشخاص الآخرين المشاركين، وردود أفعالهم.

٩- لا تتجنّب الأمور الحتميّة:

أنت وأحمد تعملان في نفس القسم، وهو يزعجك. ويزداد الطين بلة، قام رئيسك بإعطائك مشروعاً ضخماً لتعملا عليه معاً. يقترح أحمد أن تتقابلا على الغداء لتتحدثا عن الخطوات التالية، وأنت تخلق قائمةً سريعةً لأسباب عدم قدرتك على الحضور. لقد قُمتَ رسمياً بصدّ أحمد بخشونة. والآن ماذا؟ ما زال أمامك المشروع وعليك اكتشاف كيف ستعملان معاً.

عند هذه النقطة تكون مهارات إدارة العلاقة ضرورية بكلّ معنى الكلمة، وإليك استراتيجيّة أساسيّة للعمل مع أحمد: لا

تتجنّبه، ولا تتجنّب الموقف، تقبّل الموقف، واختر أن تستخدم مهارات ذكائك العاطفي لتمضي قدماً معه.

ستحتاج لأن تراقب عواطفك، وأن تتخذ قراراتٍ عن كيفة إدارة تلك العواطف. بما أنّك لست بمفردك في هذا الأمر، استحضر مهارات الوعي الاجتماعي لديك لتجعل أحمد تحت سيطرتك، ولتضع نفسك مكانه. تقابل معه لتعرف ما الخبرة التي سيضيفها وخياراته للعمل معك في هذا المشروع. راقب لغته الجسدية لترى كيف يستجيب معك، ربّما تسبّب له نفس القدر من الإحباط!

شارك خياراتك لإدارة هذا المشروع وتوصّلا لاتفاق. يمكنك أن تقول له أنّك تفضّل أن تعملًا في أجزاء منفصلة من المشروع وتتقابلا كل فترة لتضمنًا أنّكما تسلكان المسار الصحيح. إذا وافق على ذلك، فهذا يعني أنّ صفقة عملك قد تمّ إبرامها. أمّا إذا لم يوافق، فهذا يعني أنّ الوقت قد حان لتطبّق الكثير من مهارات إدارة الذات والوعي الاجتماعي حتّى تتوصّلا إلى اتفاق.

إذا شعرت بالإحباط على طول الطريق، اسأل نفسك عن السبب، وقرّر كيف ستوجّه نفسك. في اجتماعكما المقبل، ذكّرا نفسيكما بهدف هذا المشروع. في نهاية المشروع، ابحث عن طريقة لتعترف بما أنجزتماه معاً.

١٠ - تقبّل مشاعر الطرف الآخر:

إنَّ أحدَ مفاتيحِ إدارةِ العلاقاتِ هو أن تميل إلى الشيء الذي يزعجك، وتأخذ دقيقةً لتعترفَ بمشاعر الآخرين، وليس لتكبتها أو تغيّرها. عندما تقول لصاحبك: "أنا حزين لأنك منزعج، ماذا يمكنني أن أفعل؟" فإنَّ مثل هذه التصرّفات البسيطة توضّح المشاعر من دون أن تجعل منها موضوعاً كبيراً، أو تهمّشها، أو ترفضها. كلّ شخصٍ لديه الحق في اختبار المشاعر، حتّى لو لم تختبر أنت نفس الشعور.

لا يجب عليك أن تتفق مع الطريقة التي يشعر بها الناس، لكن يجب عليك أن تعترف بأنّ تلك المشاعر مشروعة وأن تحترمها.

١١ - جامل مشاعر الشخص، أو موقفه:

لكي تتدرّب على مجاملة المشاعر في علاقاتك، فكّر في موقفٍ عاطفيٍّ أو موقفين مرتت بهما، وكان هناك شخص واحدٌ على الأقل - حاضراً. كيف تجاوبَ معك الشخص الآخر؟ هل تسبّب ردّه في تحسين مزاجك، أم في جعله أسوأ؟ هل كان هذا الشخص قادراً على مجاملة حالتك العاطفيّة؟ بمجرد أن تُجيب عن هذه الأسئلة، يكون دورك أن تركّز على مجاملة مشاعر الآخرين في المواقف التي يواجهونها.

امنح نفسك أسبوعاً أو أسبوعين لتكون مستعداً لمساعدة الأشخاص في علاقاتك الأكثر قرباً، أفراد العمل أو المنزل. أخبر نفسك أنّ دورك هو أن تلاحظ حالتهم المزاجية وأن تكون موجوداً من أجلهم بشكلٍ مفيد. وسواء كنت متحمساً أو قلقاً بشأنهم، ستظهر أنك مرهف الشعور وأنت مهتمٌ بما يمرُّون به.

١٢ - عندما تهتم، أظهر اهتمامك:

هناك الكثير من الأشخاص الذين يقومون بأعمالٍ عظيمةٍ حولك يومياً. عندما تهتمّ لأمرٍ ما، أظهر اهتمامك، لا تتردد أو تؤجل ذلك إلى الأسبوع المقبل. افعل شيئاً هذا الأسبوع أو حتى هذا اليوم.

إنّ الأشياء البسيطة مثل بطاقات التهنئة أو الأشياء الأخرى غير المكلفة- لكنّها معبرة- التي تُلخّص ما تشعر به هي كلّ ما تحتاج إليه لتترك انطباعاتاً وتقوي العلاقة.

١٣ - لا تتخذ القرارات فحسب، اشرحها:

نحن لسنا أطفالاً بل راشدون. ولكي نؤيّد فكرةً ما، يجب أن نفهم لماذا تمّ اتّخاذ القرار. عندما تستخدم ذكاءك العاطفي في إدارة العلاقات، ضع هذا في اعتبارك. وبدلاً من أن تُحدث تغييراً وتتوقّع من الآخرين أن يقبلوا به، خذ بعض الوقت لتشرح سبب

هذا القرار، موضحاً البدائل، ولماذا كان الاختيار النهائي هو الأكثر عقلانية. وإذا كان بمقدورك السؤال عن أفكار وإسهامات في وقت مبكر فسيكون هذا أفضل، وفي النهاية، اعترف كيف سيؤثر هذا القرار على كل شخص.

يُقدّر الناس هذه الشفافية والصراحة، حتى لو كان القرار سيؤثر عليهم سلباً. إنّ الشفافية والصراحة أيضاً يوضّحان للناس أنّهم مصدر للثقة، والاحترام، وأنهم متواصلون مع منظماتهم، بدلاً من إخبارهم ما يجب عليهم فعله، وإبقائهم في الظلام.

١٤ - اجعل تقييمك مباشراً وبنّاءاً:

إذا كنت مستولاً عن إعطاء التقييم، إليك الطريقة التي تفكر بها في التقييم مع استخدام الذكاء العاطفي: إنّ إعطاء التقييم هو حدثٌ يبني العلاقات، ويتطلب مهارات الذكاء العاطفي الأربع لتصبح فعّالاً. استخدم مهارات الوعي الذاتي لتحديد مشاعرك عن التقييم. هل أنت مرتاحٌ لهذه العملية؟ لماذا نعم؟ ولماذا لا؟ بعدها استخدم مهارات إدارة الذات لتقرر ماذا ستفعل بالمعلومات التي عرفتها عن نفسك للتو من خلال الإجابة عن الأسئلة السابقة.

ثمّ بعد ذلك، استخدم مهارات الوعي الاجتماعي لتفكر في الشخص الذي يتلقّى التقييم. تذكر، إنّ التقييم يهدف إلى مخاطبة المشكلة، وليس الشخص. كيف يحتاج الشخص لسماع رسالتك

بشكلٍ واضح، ومُباشر، وبنّاء، ومحترم؟ إنّ التقييم البنّاء يتكوّن من شقين: مشاركة آرائك وتقديم حلول للتغيير.

١٥ - وُفق بين نيتك وتأثيرك:

لكي توفّق بين كلامك وتصرّفاتك وبين قصدك، يجب أن تستخدم مهارات الوعي الاجتماعي وإدارة الذات لتلاحظ الموقف والأشخاص المتواجدين فيه، فكّر قبل أن تتكلّم أو تتصرّف، واتّخذ رد الفعل المناسب والدقيق. قم بعمل تحليلٍ سريع. فكّر في موقفٍ حيث كان تأثير كلامك أو أفعالك مخالفاً لما قصدته، على قطعة من الورق، قم بوصف الواقعة، قصدك، وتصرّفاتك، والتأثير، والنتيجة النهائية، أو رد فعل الآخرين. بعدها، اكتب ما لم تُدرکه في هذا الموقف، واكتب ما أدركته متأخراً، وتفهمه الآن، متضمناً الإشارات الغائبة، وما عرفته عن نفسك وعن الآخرين.

أخيراً، قم بكتابة ما كان يمكنك فعله بشكلٍ مختلف لتحافظ على التوافق بين قصدك وتأثيرك. إذا لم تكن متأكّداً فاسأل شخصاً آخر كان متورّطاً في نفس الموقف.

١٦ - اختر عبارات لإصلاح المحادثة المتصدّعة:

في المحادثات المتصدّعة، قد تظهر أخطاء الماضي على السطح، ويتم قول تعليقات مؤسفة، ويكون اللوم حاضراً. لا يهتم

من قال ماذا، أو من "بدأ هذا"، إنه الوقت المناسب للتركيز في إصلاح المحادثة بعبارة تصحيح الأمور.

لكي تفعل هذا، يجب أن تتخلى عن اللوم، وتركز على الإصلاح. هل تريد أن تكون على حق، أم تريد حلاً؟ استخدم مهارات الوعي الذاتي لترى ما الذي تقدّمه للموقف، استخدم إدارة الذات لتضع ميولك جانباً، واختر الطريق السريع.

ستساعدك مهارات الوعي الاجتماعي في تحديد ما يطرحه الطرف الآخر على الطاولة أو ما يشعر به. إنّ النظر في كلا الجانبين سيساعدك في اكتشاف أين انهار التفاعل بينكما، وما هي عبارة "تصحيح الأمور" المناسبة لبدء الإصلاح. إنّ عبارات تصحيح الأمور مثل نسمة من الهواء المنعش. لهجتها محايدة، وتجد أرضاً مشتركة.

قد تكون عبارة "تصحيح الأمور" في منتهى البساطة مثل قول: "هذا الأمر قاسٍ"، أو سؤال الشخص عما يشعر به. بالمجهود الواعي والممارسة، ستكون قادراً على إصلاح المحادثات المتصدّعة قبل أن تصل لمرحلة غير قابلة للإصلاح.

١٧- تعامل مع المحادثات الصعبة:

لا مَفَرَّ من المحادثات الصعبة، لا تفكّر في الهروب منها لأنّها بالتأكيد ستلحق بك. ورغم أنّ مهارات الذكاء العاطفي لا تجعل

هذه المحادثات تختفي، إلا أنّ اكتساب بعض المهارات الجديدة يمكن أن يجعل اجتياز هذه المحادثات أسهل بكثير من تدمير العلاقة:

ابدأ بالاتفاق: إذا كنت تعرف أنّك ستنتهي بخلافٍ ما، ابدأ مناقشتك بالأشياء المشتركة بينكما. سواءً كان هذا اتفاقاً على صعوبة المناقشة وأهميتها أو اتفاقاً على هدفٍ مشترك، اخلق جواً من التوافق.

اطلب من الشخص أن يساعدك على فهم موقفه: يريد الناس أن يُصغى إليهم. اطلب من الشخص أن يوضّح وجهة نظره. تحكّم في مشاعرك كما يلزم الأمر، لكن ركّز على فهم وجهة نظر الطرف الآخر.

قاوم دافع التخطيط لـ "عودة جديدة" أو رد: لا يستطيع عقلك أن يستمع جيداً ويستعدّ للكلام في نفس الوقت. استخدم مهارات إدارة الذات لإسكات صوتك الداخلي، وتوجيه انتباهك للشخص الموجود أمامك.

ساعد الطرف الآخر على فهم موقفك أنت أيضاً: وفهم وجهة نظرك. اشرح انزعاجك، وخواطرك، وأفكارك، والسبب وراء تلك الأفكار. تحدّث بوضوح وصراحة.

امض قُدَمًا بالمحادثة: بمجرد أن يفهم كلُّ منكما وجهات نظر الآخر، حتَّى لو كان هناك خلاف، يجب على أحدكما أن ينتقل للخطوة التالية.

أبقِ على اتصال: تفقّد التطوّرات باستمرار، اسأل الطرف الآخر إذا كان راضيًا أم لا، وابق على اتصالٍ معه كلّما مضيت قُدَمًا. لقد قمت بنصف ما يتطلبه الأمر لتحافظ على سير العلاقة بسلاسة.

منقول بتصريف عن: موقع النجاح