

مهارات الإنطباع الإيجابي



هل ذهبت إلى مكانٍ ما بمفردك فوجدت نفسك تبحث فيمن حولك عن شخص يكون على استعداد للتحدى معك؟ أتوقّع أزّك لن تختار شخصاً بشكل عشوائي، بل من خلال ما يبدو عليه من قابلية واستعداد للحديث معك، وبالتالي ستلتقط تلك الإشارات الخفية التي تصدر عنه، وأنت أيضاً تصدر منك مثل هذه الإشارات، كمحاولة للاقتراب منه بشكل آمن وهايئ، فهو يعطي إشارة بأزّه على استعداد للتحدي معك، سواءً كنت تعرفه أم لا، فإذا كنت تمتلك أسلوباً خاصاً يخبرك بمدى إنفتاحك عليه أو بمدى قابليةك واستعدادك للحديث معه، وهذا الأسلوب، وهذه المهارة، هي مهارة لغة الجسد.

لغة الجسد هي الحركات أو الإيحاءات غير لفظية كنظرية العين والإبتسامة والميل والقرب إلى الطرف الآخر. وإذا استطاع الشخص أن يستخدم هذه المهارة بالشكل الصحيح، استطاع أن يعطي إنطباعاً إيجابياً، وكذلك تكون لديه القدرة على التأثير البالغ، وتتولد بينه وبين الآخرين المحبة والألفة. ولترك إنطباعاً أوّلي إيجابي عند الآخرين، وحتى ينجح التواصل معهم، نقوم بالخطوات التالية في الثنائي الأولى من المقابلة:

١- التحية والمصافحة

قال تعالى: (دَعُوهُمْ فِيهَا سُبْحَانَكَ اللَّهُمَّ وَتَحْمِلُوهُمْ فِيهَا سَلَامٌ وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنَّ الْحَمْدُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ) (يونس/ ١٥). فمن خلال تحية الإسلام، وهي السلام، أُعلن ترحيبك من خلال جسدك، ولتكن ردة فعلك وعملك على أن يصل قلبك وعواطفك مع الإنسان الذي تقابله ولا تغطي قلبك بيديك، قال الإمام علي (ع): "إذا لقيتم إخوانكم فتتصافحوا وأظهروا لهم البشاشة والبشر، تتفرجّوا وما عليكم من الأوزار قد ذهب" (الخلال، الشيخ المصدق، ص63)، فاجمع طاقة الحب في قلبك واحتفظ بها قليلاً، ثم انقل هذه الطاقة إلى يدك اليمنى، ثم وجّهها إلى قلب الطرف الآخر أثناء المصافحة.

٢- العين

وهي الجزء الثاني من المقابلة، فلتكن البدائل بالنظر حتى تعكس عيناك موافقك الإيجابية، فتلقي العيون هو التفاعل الحقيقي.

٣- الإبتسامة

قال الإمام علي (ع): "حسن البشر من علائم النجاح" (عيون الحكم والمواعظ، علي بن محمد الليثي الواسطي، ص228)، فهي ترتبط إرتباطاً وثيقاً بلغة العيون، وهي من لغة الجسد الأخاذة.

٤- الإنحناء

ويكون بحركة غير ملحوظة للأمام لتوضيح إستعدادك للتواصل واهتمامك بالطرف الآخر، وهي بداية بناء الألفة، و"المؤمن الف مأله و لا خير في مَنْ لَا يَأْلِفُ وَلَا يُؤْلِفُ" (جامع السعادات، محمد مهدي النراقي، ج2، ص197).

نأتي بمثال على ذلك: عندما تذهب فاطمة إلى مكان لا تعرف أحداً فيه، وتحلس أمام طاولة بمفردها، وتكون أمام الطاولة المجاورة فتاة، وتريد فاطمة أن تتحدد إلىها، فإن كانت لديها مهارات تستطيع من خلالها أن تكسر حاجز الوحيدة مباشرة، ستبدى بعض الإيماءات أو الحركات، كأن تطيل النظر إلى تلك الفتاة بإبتسامة رقيقة، وقد تستغرب الفتاة في بادئ الأمر؛ لكونها لا تعرف فاطمة، وقد لا تستجيب لها، إلا أذّها بمجرد أن تعاود النظر إليها من جديد بإبتسامتها المرحة غير الباعة للشك والريبة، تستجيب لها ويتوارد لديها نوع من الإرتياح والقبول. وعندما تشعر فاطمة بأنها بدأت تستجيب، هنا تحاول أن تقرب منها عبر الميل الجسدي الآمن، بحيث لا تشعر بالدهشة أو الإنزعاج، إذ إن هذا الميل الجسدي سيوصل لها رسالة، وهي: أنا لدى القابلية والإستعداد للتحدد معك وأشعر بالإرتياح لك. ومن خلال هذا الميل، تستطيع فاطمة أن تدرك مدى قابليتها للإستجابة بشكل أعمق، وذلك عندما تبادر هي كذلك بالميل الجسدي، ومتى ما وصلت الفتاتان إلى القابلية والإستعداد للتواصل عبر النظرة والإبتسامة والميل (لغة الجسد) مباشرة، تبدأ بالمرحلة الثانية من مراحل التواصل وهي اللغة اللفظية، فتبادر

فاطمة بـلقاء التحية وتقول لها: سعيدة بـوجودك، واقعاً قد أتيت إلى هنا، وأنا لا أعرف أحداً، وشعرت بأنكـ شخصية مريحة وأتمدّى أن أتحدّث معكـ إن كان ذلك لا يضايقكـ، وعندما تبدي استعدادها توجه لها الأسئلة العامة، مثلاً: ما إسمكـ؟ من أيـ منطقة أنتـ؟ ما رأيكـ بالمكان؟ وغيرها من الأسئلة، إلى أن تتجاذب الإثنان أطراف الحديث مع الآخر. وفي حال كانت الفتاة غير إجتماعية لا تستطيع أن تحاور الآخرين بطلاقة، وليس لديها مهارات المـنـج الإجتماعية، ولا القدرة على إشباع الحاجات النفـسـية، هنا تبادرـين أنتـ بإشباع حاجـتها النفـسـية، كالـحـاجـة إلى التـقـدير والإعـجاب والإـحـترـام والأنـسـ الذي يـشـعـرـهـ الإنسانـ بـوـجـودـ الآخـرينـ.

من المهم جـداًـ أن نـُـرـكــزـ على إشباع حاجـاتـ الآخـرينـ، ولكنـ بـطـرـيـقـةـ تـشـعـرـهـمـ بـالـأـمـنـ وـعـدـمـ الرـيـبةـ. ولـلـأـسـفـ الشـدـيدـ، الـبـعـضـ لـاـ يـمـلـكـ أـنـ تـكـوـنـ لـغـةـ جـسـدـهـ أـوـ كـلـمـاتـهـ أـوـ مـشـاعـرـهـ أـوـ أـسـئـلـتـهـ آـمـنـةـ، فـلـاـ يـشـعـرـ الآخـرـ مـعـهـ بـالـأـمـانـ، بلـ يـشـعـرـ بـالـخـوـفـ وـالـتوـتـرـ وـالـرـيـبةـ، فـمـثـلـ هـذـاـ السـلـوكـ قـدـ نـسـلـكـهـ مـعـ أـقـرـبـ النـاسـ إـلـيـنـاـ دونـ أـنـ نـشـعـرـ، فـأـحـيـاـنـاـ زـوـجـةـ تـُـنـفـِـرـ زـوـجـهـ مـنـهـ بـسـبـبـ اـسـئـلـتـهـ الـإـسـجـوـابـيـةـ:ـ (ـإـلـىـ أـيـنـ أـنـ ذـاهـبـ؟ـ وـلـمـاـذاـ أـنـ خـارـجـ؟ـ وـمـعـ مـَـنـ سـتـكـونـ؟ـ)، وـغـيرـهـاـ مـنـ الـأـسـئـلـةـ الـتـيـ تـطـرـحـ بـطـرـيـقـةـ غـيرـ فـنـيـةـ، وـالـتـيـ لـوـ طـرـحـ بـطـرـيـقـةـ وـبـأـسـلـوبـ آخرـ لـتـقـبـلـهـ زـوـجـهـ وـشـعـرـ بـالـأـمـانـ وـاسـتـجـابـ لـهـ).

إنـ أـسـهـلـ مـوـضـوـعـ يـمـكـنـ أـنـ تـتـحدـّثـ عـنـهـ فـيـ الـبـدـاـيـةـ هوـ عـنـ الـمـوـقـفـ الـحـالـيـ، وـعـنـ الـمـكـانـ الـذـيـ يـحـمـعـنـاـ، وـعـنـ الـأـشـخـاصـ، وـالـتـعـلـيقـ عـلـىـ بـعـضـ ماـ نـرـاهـ وـنـسـمـعـهـ بـشـكـلـ لـطـيفـ وـإـيجـابـيـ، وـعـنـ الطـفـسـ، وـحتـىـ بـيـدـأـ الـحـوارـ مـعـكـ قـبـلـ الـبـدـءـ فـيـ مـنـاـقـشـاتـ شـخـصـيـةـ.

وـحتـىـ تـُـشـجـعـ الآخـرينـ عـلـىـ التـواـصـلـ مـعـكـ، تـذـكـرـ أـحـدـ الـمـوـاـقـفـ الـتـيـ كـنـتـ فـيـ مـنـاسـبـةـ مـعـيـّـنـةـ، كـإـجـتمـاعـ أوـ حـفـلـةـ. وـإـذـ أـرـدـتـ أـنـ تـتـحدـّثـ مـعـ شـخـصـ مـاـ، وـرـغـبـتـ أـنـ يـقـدـمـ هوـ عـلـىـ مـحـادـثـتـكـ أـوـ يـسـتـجـيبـ لـمـحـاـولـتـكـ لـبـدـءـ الـكـلـامـ مـعـهـ، فـمـاـ الـذـيـ فـعـلـتـهـ فـيـ ذـلـكـ الـمـوـقـفـ؟ـ إـنـ أـوـلـ طـرـيـقـ هيـ مـحـاـولـةـ فـتـحـ بـاـبـكـ أـمـامـ الآخـرينـ لـيـتـمـكـنـواـ مـنـ الـوـصـولـ إـلـيـكـ، وـهـوـ مـاـ يـشـكـرـ إـلـىـ الـإـنـطـبـاعـ أـوـلـ عنـكـ عـنـ الـآخـرينـ. أـمـّـاـ لـوـ أـغـلـقـتـ بـاـبـكـ فـيـ وـجـوهـ الآخـرينـ بـمـثـلـ هـذـهـ الـأـسـالـيـبـ عـنـ طـرـيـقـ لـغـةـ الـجـسـدـ، وـذـلـكـ بـالـوـقـفـةـ الـمـتـصـلـبـةـ وـبـالـنـظـرـاتـ الـحـادـةـ، إـنـّـكـ بـذـلـكـ تـرـسـلـ رسـالـةـ لـهـمـ وـتـخـبـرـهـمـ أـنـّـكـ لـاـ تـرـغـبـ بـالـتـعـرـُـفـ إـلـيـهـمـ.

الـأـسـاسـ أـوـلـ لـلـإـنـطـبـاعـ إـلـيـجاـبـيـ عـنـكـ عـنـ الـآخـرينـ هوـ فـتـحـ بـاـبـكـ أـمـامـ الـآخـرينـ، وـذـلـكـ عـنـ طـرـيـقـ الـإـنـسـجـامـ معـهـمـ وـالـظـهـورـ بـمـظـهـرـ جـيـّـدـ؛ـ لـأـنـّـهـ مـنـ الـمـعـيـنـاتـ لـدـعـمـ الثـقـةـ لـأـسـيـمـاـ فـيـ الـمـقـابـلـاتـ الـمـهـمـةـ وـالـخـاصـةـ، وـكـذـلـكـ الثـقـةـ بـالـنـفـسـ وـعـدـمـ التـكـلـُـفـ وـالـمـبـالـغـةـ فـيـ التـعـاـمـلـ، وـأـيـضاـ الـمـبـادـرـةـ فـيـ تـقـدـيمـ نـفـسـكـ لـلـآخـرـيـنـ؛ـ لـأـنـّـ التـعـرـيـفـ بـالـنـفـسـ يـدـلـ عـلـىـ الثـقـةـ، وـذـلـكـ سـرـعـانـ مـاـ يـوـجـدـ أـرـضـيـةـ مـشـتـرـكـةـ بـيـنـكـ وـبـيـنـ الـآخـرـيـنـ، إـذـ مـعـظـمـ النـاسـ يـفـضـلـوـنـ مـَـنـ يـأـخـذـ الـمـبـادـرـةـ فـيـ الـمـوـاـقـفـ الـإـجـتمـاعـيـةـ؛ـ لـأـنـّـهـمـ يـشـعـرـوـنـ بـالـإـرـتـيـاحـ، وـالـأـهـمـُـ مـنـ ذـلـكـ يـزـيـحـوـنـ عـنـهـمـ عـبـءـ بـدـءـ الـحـدـيـثـ. وـإـضـافـةـ إـلـىـ ذـلـكـ، إـنـّـكـ تـرـسـمـ طـابـعـاـ عـامـّـاـ عـنـكـ مـنـ الـمـقـابـلـةـ الـأـوـلـىـ، وـلـأـسـيـمـاـ

إذا كانت حالتك المزاجية إيجابية. ▶

المصدر: كتاب (تعلّم فنون التواصل وإدارة الضغوط)