

## روشتات إدارية في مهارات بناء العلاقات



- كيف تبني علاقات ناجحة مع الآخرين؟
- كن واقعياً، وتقبل الآخرين كما هم، وتجاوز عن أخطائهم، ولا تركز عليها.
- امتدح الآخرين، واكتشف إمكانياتهم ويحسن بك أن تثني عليها.
- كن متقناً لعملك ولدورك المطلوب منك، وقدم العون إلى الآخرين في نواحي تميزك.
- تحمل قليلاً إذا أخطأ الآخرون في حقك، وعاتبهم بمودة ولطف.
- تعامل بروح تعاون المتنافسين.
- تعرف على مشكلات الآخرين وهمومهم، وقف بجوارهم أثناء الأزمات والأفراح.
- تحدث مع الناس فيما يهتمون به، كطموحاتهم وأحوال أبنائهم، فإنهم يحبون الحديث فيما يهتمون به، وقد يفردون لذلك وقتاً كبيراً.
- لا تفترض في الآخرين افتراضات سلبية، ثم تتعامل معهم بناءً عليها... دع الأيام تنبئك عن شخصية من تتحدث معه.
- إذا دار بينك وبين الآخرين حوار، فدعهم يحتفظون بماء وجوههم، إذا تبين أن لآرائك وجهة وقبولاً
- لا تتردد في الاعتذار إذا وقعت في خطأ... تقدم لمن أمامك، وحاول أن تسترضيه بالطريقة التي يقبلها.

كيف ترفع قدرتك على الاتصال والتواصل مع الآخرين؟

- حاول أن تتبين مدى وصول رسالتك إلى الآخرين وفقاً للمعنى الذي تقصده.
- احرص في العمل على الالتقاء بالآخرين للتأكد من الاستفادة من المراجعة التي تمت بينكم.
- احرص على المحادثات غير الرسمية مع المرؤوسين، وتبين من خلالها مدى تقدم العمل من عدمه.
- لا تنسَ وجود صندوق اقتراحات داخل مؤسستك يكتب فيه المرؤوسين ما يودونه من مقترحات أو مشكلات.
- حدد نوع الاتصال الأكثر مناسبة مع مرؤوسيك من خلال احتكاكك بهم؛ هل هو المقابلة الفردية، أم الاجتماع، أم التقارير؟ ولا يمنعك ذلك من تعداد طرق الاتصال.
- إذا تبين لك أن هناك شبه إجماع بين مرؤوسيك على وجود مشكلة معينة، فلا بد أن تخصص وقتاً لمناقشتها، وجمع المعلومات حولها، واتخاذ قرار بشأنها.
- اسع إلى تحقيق رضاء مرؤوسيك وتحقيق أهدافهم من خلال الأنشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية والترفيهية.
- تأكد أن مرؤوسيك يفهمون رؤية المؤسسة ورسالتها؛ وهي الصورة التي تخطط المؤسسة للوصول إليها.
- علم مرؤوسيك كيف يقدمون تقاريرهم واضحة، وجيزة ومختصرة، وصمم مستندات شركتك بشكل عملي غير مرهق، وفي الوقت نفسه كافٍ للاستدلال على الموقف الحالي والتوقعات المستقبلية.
- استخدم أسئلة مفتوحة للتعمق داخل الآخرين، والحصول منهم على معلومات قد تهملك.

كيف تنصت للآخرين؟

احذر..

- أن تحكم على المتحدث بشكل مسبق، وتقرر أن ما سيقوله لا يستحق الاهتمام.
- أن تسمح لذهنك بالشروء أو أن تأخذك أحلام اليقظة بعيداً عن الانتباه لمحدثك.
- أن تتخذ أي قرار دون أن تنصت للآخرين وتستعرض وتقيم كافة الحقائق.
- أن تهمل مشاعر وأحاسيس المتحدث.
- أن تركز اهتمامك على شكل المتحدث وطريقة كلامه، فتنسى التركيز على ما يقوله.
- أن تنصت فقط لمن يتفقون معك في وجهات النظر، وتهمل من يختلفون معك في وجهات النظر.

• ألا تأخذ في الاعتبار حالة المتحدث وتأثيرها على درجة استيعابه للرسالة المقدمة.

• أن تبدأ حديثك قبل انتهاء الطرف الآخر من حديثه تماماً.

• أن تهتم بنقاط التفصيلية وتغرق فيها، وتنسى النقاط الرئيسية.

• أن تتحدث في وقت غير مناسب أو مكان غير مناسب لمحدثك.►

\* خبير تطوير إداري.. وتنمية بشرية

المصدر: كتاب الانفتاح على الذات والآخرين