

التواصل الجيد وبناء علاقات قوية في العالم الافتراضي

كيف تغير جائحة كوفيد-19 العلاقات

مع استمرار جائحة كوفيد-19 في اجتياح العالم، انقلبت الأنشطة الروتينية والمسؤوليات المعتادة لدى الملايين منا رأساً على عقب. يحاول الكثير منا حالياً العمل من المنزل وفي نفس الوقت التوفيق مع الاحتياجات العائلية الملحة.

الكثير منا لم يسبق له العمل عن بعد، خصوصاً لفترات طويلة. وفي نفس الوقت، تضيف العزلة عن الكثير من أفراد العائلة والأصدقاء تعقيداً آخر. في ظرف شهرين فقط، كان على الكثير منا التأقلم على القيام بالعمل والتواصل مع الجميع في حياتنا عبر العالم الافتراضي. وهو تحد رئيسي بالنسبة للكثير منا. فالبشر كائنات اجتماعية، إذ نميل إلى البقاء مع أشخاص آخرين - (نعم، حتى الأشخاص الانطوائيين يحتاجون إلى ذلك) - وبسبب الانعزال المفاجئ والتقليص من التواصل المباشر ينتابنا شعور بالتوتر والحيرة.

سنعمل في هذا المورد على استكشاف موضوع التواصل الجيد وبناء علاقات قوية في العالم الافتراضي، لأنه لا يوجد في حياتنا أي أسس أخرى أهم من نوعية ونكهة علاقاتنا مع الآخرين لتعزيز صحتنا وسعادتنا - وهذا ينطبق على كل من العمل والمنزل.

التواصل الجيد وبناء علاقات قوية في إطار الفرق الافتراضية

بعض آليات مكان العمل الافتراضي التي تعقد العلاقات

هناك بعض الميزات الفريدة لمكان العمل الافتراضي. على سبيل المثال، نفتقد إلى التفاعل الجسدي (المصافحة، العناق) التي تنقل بصورة أساسية الثقة والتواصل والرغبة في التعاون، وعندما يكون اتصالنا الرئيسي افتراضي (حتى عندما نستخدم الفيديو) تفوتنا الكثير من الإشارات البصرية والتواصل غير اللفظي - في العادة، نصف الرسائل التي نقلها عند التواصل تكون غير شفوية. ولك أن تتخيل ما يعكسه تعبير وجه مشوش لشخص ما في اجتماع أو عندما يقوم بتبديل مكانه بصورة غير مريحة أو عندما يبدو غير مهتم بما يقال. من الصعب كثيراً التقاط هذه الإشارات عبر الفيديو، خصوصاً أن مكالمات الفيديو فيها تأخير، وفي بعض الأحيان يجعلها تبدو كما لو أن الشخص غير مهتم أو غير منخرط في الحديث. وقد تشكل هذه الإشارات تحدياً أكبر في المكالمات الهاتفية.

كما أننا نفتقد الكثير من التدفق الطبيعي للمعلومات الذي يحدث في مكان العمل المشترك. عندما نتشارك مكان عمل مألوف، عادة ما نلتقط الكثير عما يعمل عليه الآخرون، وما إذا كانوا مشغولين (أو غير مشغولين)، وجزء كبير من الصورة الشاملة لعمل الفريق، ويفوتنا الكثير مما يسمى "التعلم العرضي" في فرق العمل الافتراضية. ونتيجة لذلك، يسهل على أعضاء الفريق الشعور بالانسحاب وكسر التناغم بين فرق العمل.

وفيما يلي بعض النصائح التي لا تحتاج إلى جهد كبير حول التواصل الجيد وبناء علاقات قوية أثناء التفاعلات الافتراضية، وستبدو الكثير منها أساسية، وهي بالفعل كذلك. ومن العوامل المساعدة عند التواصل افتراضياً، أن تكون واضح المقاصد ومدرك لما يدور، إذ إن القوة تكمن في الأساسيات (كما هو الحال مع إدارة الرعاية الذاتية والتوتر).

النصائح الخاصة بتكوين العلاقات والتواصل الجيد في اللقاءات الافتراضية

1. تأكد من أن الجميع يحظى بفرصة المساهمة في النقاش الدائر: جميعنا سبق وأن انخرط في لقاءات يهيمن فيها شخص أو شخصين هيمنة كاملة، فإذا كان لديك الكثير من الاجتماعات الافتراضية، خصوصاً اجتماعات الفريق في مجموعات، تأكد من أن الجميع لديهم الفرصة للحديث. إذا كان عملك هو تسهيل الاجتماعات، فكر في وضع هيكلية للمساعدة في إنجاح هذه الاجتماعات، و/أو بادئ بدعوة أعضاء الفريق للمساهمة بأفكارهم وآرائهم ومخاوفهم. (حاول القيام بهذا بطريقة بحيث لا تجعل الناس يشعرون بالمفاجأة - على سبيل المثال، ألمح لهم بأنك ستسألهم للمشاركة في موضوع معين).

2. بادر بدعوة/أو الطلب من أعضاء الفريق طرح أسئلتهم: بشكل عام، نطرح على أنفسنا الكثير من الأسئلة في حديثنا اليومي، فيما يحتاج المدراء إلى التركيز على الأسئلة التي قد تكون لدى أعضاء فريقهم الذين يشعرون بتردد في بعض الأحيان في طرحها أثناء الاجتماعات الافتراضية أكثر مما لو كانوا في الاجتماعات المباشرة.

3. اصغ إليهم جيداً، وضح لهم، وأكد لهم الفهم المشترك: تتيح تطبيقات الرسائل النصية والدرشة إمكانية التواصل بسرعة وسهولة، ولكن افتقار السياق والإشارات الشفهية/المرئية الأخرى يمكن أن يؤدي إلى سوء التفسير، ما يؤدي إلى التشويش، والإحباط، وحتى الاستياء. نحتاج إلى السعي لجعل أفكارنا واضحة، والاستماع عن كثب للتأكد من أننا نفهم ونفسر ما يقوله أعضاء الفريق الآخرين بدقة.

4. بناء علاقة تتجاوز العمل: أحد أكبر التحديات التي تواجه الفريق الافتراضي هي صقل الروابط الاجتماعية التي تجعل الجميع يشعر بالارتباط وأنهم جزء من شيء ذا قيمة. فالفريق المرتبط بعلاقات وثيقة ولديه شعور بالصدقة يؤدي مهامه بمرونة وكفاءة أكثر من الفريق الذي لا يمتلك تلك الروابط. لذلك، يعتبر صقل التفاعلات الإيجابية بين أعضاء الفريق (سواء في أوقات استراحة تناول القهوة/الغداء الافتراضية، التسجيل قبل الاجتماعات، مشاركة الدعابات إلخ) مهم للغاية.

التواصل الجيد وبناء علاقات قوية مع الأسرة والأصدقاء

العلاقات ليست مهمة في العمل فحسب، إذ تعتبر العلاقات الأسرية والعلاقات بالأصدقاء الصحية والجيدة أساسية لصحتنا العامة وسعادتنا ولديها أثر كبير على قدرتنا في الانخراط بكفاءة في عملنا. ولذلك، فيما يلي بعض النصائح حول بناء علاقات جيدة في العالم الافتراضي خلال هذا الموسم الذي تزداد فيه العزلة:

1. اجعل علاقاتك منتظمة: إذا كنت تريد المحافظة على علاقة ما أو تطويرها، فإن التواصل بصورة منتظمة مهم. فيمكن أن يساعد هذا في جعله جزء من روتينك المنتظم (مثل: مكالمة كل أسبوعين مع العائلة الذين يعيشون وراء البحار كل صباح أحد).

2. التواصل (أبدل جهد من أجل التواصل): إذا كانت العلاقة مهمة بالنسبة لك، كن مستعداً للقيام بالعمل للحفاظ عليها إذا كان عليك العمل افتراضياً. لا تنتظر لهم حتى يتصلوا بك أو يكتبوا لك. بادر أنت بنفسك. كن السباق، وكن السباق في المرة التالية، حتى وإن لم تشعر "بالإنصاف". لأن معظم الناس لا يجيدون البقاء على اتصال عبر المسافات البعيدة.

3. شارك: خلال هذه العزلة، قد نشعر بأنه لا يوجد الكثير في حياتنا للحديث عنه. قد تأخذ بعض الجهد الإضافي لمشاركة بعض التفاصيل الصغيرة عن يومك أو عملك مع المقربين من عائلتك وأصدقائك، لكن القيام بهذا سيساعدهم بشكل أفضل على فهم ما تقوم به والشعور بأنهم أكثر قرباً منك.

4. اطرح أسئلة مفيدة: يعتبر طرح الأسئلة عامل قوي لبناء العلاقات، خصوصاً في هذه الأوقات حيث نشعر بأنه لا يوجد الكثير للحديث عنه. لذلك، فكر في (أو ابحث عن) بعض الأسئلة الجيدة لطرحتها على أصدقائك وعائلتك لجرهم للحديث أكثر عما فعلوه في ذلك اليوم (أو جائحة كوفيد-19).

تحديات العلاقات خلال جائحة كوفيد-19

تمثل جائحة كوفيد-19 بعض التحديات غير العادية للعلاقات، خصوصاً العلاقات العائلية.

تُفاقم الكارثة الفروقات الموجودة مسبقاً بين الأشخاص فيما يتعلق بأسلوب تأقلمهم الطبيعي (الطريقة الطبيعية لإدارتهم للتوتر والضغط). ونتيجة لذلك، في مثل هذه الحالات غالباً ما تُقرب هذه الظروف بين أعضاء العائلة أو العكس من ذلك.

لقد حولت جائحة كوفيد-19 الأعمال الروتينية (مثل التسوق، وحضور المناسبات الدينية، الخروج للأكل، الخروج بشكل عام، التواصل مع أعضاء العائلة الآخرين) إلى قرارات تحمل مخاطر عالية. فنحن نحاول باستمرار خلال هذه الجائحة أن نقيم السياق والخطورة ونرجح الكثير من المتغيرات عند اتخاذ القرارات حول ما سنفعله وما لن نفعله.

في هذه البيئة، سيتخذ أشخاص نحبهم حتماً قرارات لا تتفق معها أو نشعر بارتياح تجاهها. وسيكون لأشخاص نحبهم آراء قوية حول قرارات نتخذها والمخاطر التي يرون أننا سنتحملها نتيجة تلك القرارات.

المبادئ الإرشادية للتعامل مع تحديات العلاقات خلال جائحة كوفيد-19

فيما يلي بعض المبادئ التي قد تكون مفيدة بما أننا نمر بلحظات معقدة وعصيبة:

تذكر أولويتك الرئيسية: أحياناً (خصوصاً عندما نعتقد بأننا على "صواب") نفقد رؤية ما هو مهم فعلاً في الموقف أو الأخذ والرد. لذلك، تذكر أولويتك الرئيسية هنا، في الغالب ستكون صحة علاقاتك العائلية وإبقائها بحالة جيدة في هذا الوقت من العام المقبل، أو حتى في العقد المقبل، إلخ.

تذكر بأنك في نفس الفريق واطهر نوايا حسنة: تذكر أننا جميعاً في نفس الفريق ونواجه نفس العاصفة. قد ننظر إلى البيانات والسياق بطرق مختلفة ونتخذ قرارات متفاوتة. لكننا في نفس الفريق وعلى الأرجح لدينا نفس الأهداف النهائية - وهو البقاء بأمان وحماية من نحبهم والآخرين.

تذكر أنه على الرغم من أننا قد ننظر إلى الحقائق بطرق مختلفة ونتخذ قرارات متفاوتة ونطلق مجموعة الأحكام حول المخاطر، فأبي مخاوف أو معارضة أو طرح الأسئلة من العائلة في العادة مدفوعة بالحب. فالغرض منها ليس جعل حياتك أكثر صعوبة لغرض المتعة فحسب. فإذا أظهرنا نوايا حسنة وتذكرنا أننا في نفس الفريق، فإن ذلك سيكون مفيداً.

إذا كنت تميل إلى تحمل المخاطر: إذا كنت تميل إلى تحمل المخاطر في هذا النوع من الظروف، ابذل جهداً للانخراط بفاعلية وبحب مع أفراد أسرته الأكثر حذراً. فإنها ستساعدك تحديداً لو كنت ممن ينصت جيداً. تدرب على الاستماع لتفهم مواقف أفراد عائلتك، ليس فقط لتتمكن من مجادلتهم أو كشف أخطائهم، واحترم حذرهم حتى لو لم تتفق معهم، ولا تسخر من كونهم أكثر حذراً منك.

إذا كنت أكثر حذراً: إذا كنت أكثر حذراً وتشعر بالقلق أو الإحباط بسبب ما يقوم به بعض أفراد عائلتك، فيما يلي بعض النصائح للانخراط بفاعلية وبحب مع أفراد عائلتك الذين يتخذون قرارات تراها أنت غير مريحة. أولاً، لا تحملهم ما لا يطيقون من الحقائق أو تُعيرهم على موقفهم. فإنك على الأرجح لن تغير موقفهم عن طريق إرسال عشرات المقالات البحثية إليهم. فإذا كنت فعلاً تريد أن يغيروا سلوكهم (خصوصاً لو كنت قلقاً من أن سلوكهم يعرضك أنت أو الآخرين للخطر)، حاول مشاركة مخاوفك وشعورك بالخطر معهم واطلب مساعدتهم. وهذه هي على الأرجح هي أكثر الطرق فاعلية لضمان تعاونهم.