

فن
التو اصل
مع الآخرين

إعداد:
محمد هشام أبو
القمبز

إهداء

أهدي هذا الكتاب إلى أمي التي سهرت عليا الليلالي
وأبي الذي رايني وتحملني حتى أصل إلى ما أتمنه
أهدي هذا الكتاب إلى الدكتور سلام الراشد والدكتور
إبراهيم الفقى والدكتور عمرو خالد والدكتور طارق
سويدان .. الذين نرسوا فيها ثمرة النجاح .. حتى أكتب
وأعدد هذا الكتاب
أهدي هذا الكتاب إلى كل إنسان يعاني من صعوبة
اتصاله مع الآخرين حتى يصبح أفضل إن شاء الله

المحتويات.....

المقدمة ..

تعريف فن التواصل مع الآخرين "الاتصال" ..

عناصر الاتصال ..

بيئية فن التواصل ..

شروط نجاح الاتصال ..

صفات المرسل والمستقبل ..

مبادئ الاتصال الأساسية ..

أساليب عملية في فن الاتصال والتعامل مع الآخرين ..

مهارات الاتصال الشخصي التسع ..

الاستماع ودوره في إنجاح التفاهم والحوار ..

استماع القادة ..

تحفييف التوتر ..

عناصر التفاهم ..

الأدوات الأساسية للاستماع الفعال ..

كيف تعطى نصيحة ..

المراجع..

مقدمة :

أنت الآن على موعد مع مهارة من أهم المهارات التي تتعلمها في حياتك ويتوقف عليها جزء كبير من فاعليتك وتأثيرك ونجاحك في الحياة إنها مهارة الاتصال مع الآخرين.

لقد نجحت البشرية في الحقبة الأخيرة من الزمان في تطوير آلات الاتصال من هاتف فاكس وجوال وانترنت وغيرهم حتى سمي عصرنا هذا الذي نعيش فيه بعصر الاتصالات وتطورت الحياة البشرية كثيراً بتطوير وسائل الاتصال، وهذا أيها القارئ ستتطور حياتك كثيراً إذا طورت أدوات اتصالك أنت مع الآخرين.

التعامل مع الناس فمن من أهم الفنون نظراً لاختلاف طباعهم ،فليس من السهل أبداً أن تحوز على احترام وتقدير الآخرين .. في المقابل من السهل جداً أن تخسر كل ذلك، وكما يقال الهدم دائماً أسهل من البناء ..

فإن استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل فإن هذا سيسعدك أنت في المقام الأول لأنك ستشعر بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك ، ويسعد من تخلط ويشعرهم بمحنة التعامل معك ..

الإنسان اجتماعي بطبيعة يحب تكوين العلاقات وبناء الصداقات. فمن حاجات الإنسان الضرورية حاجته للانتماء و من الفطرة إن يكون الإنسان اجتماعياً . والفطرة السليمية ترفض الانطواء والانعزal وترفض أيضاً الانقطاع عن الآخرين والفرد مهما كان انطوائياً فإنه يسعى لتكوين علاقات مع الآخرين وإن كانت محدودة وصعب وربما يستحيل عليه الانكفاء على الذات والاستغناء عن الآخرين.

كما قال سبحانه وتعالى:

الناسُ انا نَلِيقُنَّکُمْ مِنْ ذَکَرٍ وَأُنْثَی وَجَعَلْنَکُمْ شُعُوبًا وَقَبَائلَ [تَعَارَفُوا اَنْ اَکَرَمَکُمْ عَنَّ اللَّهِ اَتَقْنَکُمْ اَنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ)

تعريف فن التواصل مع الآخرين :

يقول د/ إبراهيم الفقي: "الاتصال كالوميض مهما كان الليل مظلمًا فهو يضيء أمامك الطريق دائمًا".

وقد بدأنا الحديث بالتعريف اللغوي للاتصال ومن خلاله نستنتج ثلاثة نتائج أولية:

- ١- أن الاتصال يحتوي على صلة أي علاقة بينك وبين من تتصلك به.
- ٢- أن الاتصال يقتضي البلاغ وهو توصيل ما تريده إلى الآخرين بصورة صحيحة.
- ٣- أن الاتصال يعني الاتحاد وهو الاتفاق والانسجام مع الآخرين.

وحول هذه المعاني تقول أخصائية العلاج الشهيرة فرجينيا ساتر: 'الاتصال هو عملية أخذ وعطاء للمعاني بين شخصين' وتقول أيضًا: 'إن الاتصال باختصار هو إقامة علاقة مع الشخص الآخر'.

إن هذه التعريفات جيدة للغاية إلا أن أفضل تعريف وصلت إليه هو ما ذكره الدكتور عوض القرني في كتابه 'حتى لا تكون كلامًا' فقال عن الاتصال: 'سلوك أفضل السبيل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني والأحساس والأراء إلى أشخاص آخرين والتاثير في أفكارهم وإقناعهم بما تريده سواء كان ذلك بطريقة لغوية أو غير لغوية'.

تعريف آخر :-

هي نشاط إنساني يؤدي إلى التواصل بين البشر، الغرض منه تبادل المعلومات، وهو نشاط ذو طبيعة خاصة؛ لأنه متواصل غير منقطع، لا يمكن إعادة، كما لا يمكن محوه أو عكسه.

تجربة توضيحية

دائرة الاتصال

تعالوا نحاول معًا باستخدام مهارات الاتصال الفعال عن طريق الكتابة. أن نرسم وسيلة إيضاح تساعدنا على تخيل مسارات المعلومات أثناء التواصل مع الآخرين ومعوقاتها.

الأدوات المطلوبة:

ورقة مقاس A4، ومجموعة ألوان، وقلم رصاص.

خطوات التنفيذ:

١. ابدأ الرسم باستخدام القلم الرصاص على عرض الورقة، ارسم دائرة في حجم قبضة يدك في الطرف الأيمن من الورقة، ولوّنها باللون الأزرق مثلًا واتكتب بداخلها "أنا".
٢. ثم ارسم دائرة مماثلة لها في الحجم في الطرف الأيسر من الورقة ولوّنها باللون الأحمر، واتكتب فيها "هو".

٣اً الآن ارسم خطّاً منحنىاً يخرج من قمة الدائرة الزرقاء الخاصة بك ليصل إلى قمة الدائرة الحمراء الخاصة بالأخر، وارسم عليه أسهماً صغيرة تبين اتجاهه من اليمين إلى اليسار، ثم اكتب فوقه بخط واضح: "إرسال".

ثُم ارسم خطّاً منحنىاً آخر يخرج من قاعدة دائرة الآخر ليصل إلى قاعدة دائرك، وارسم عليه أسهماً صغيرة تبين اتجاهه من اليسار إلى اليمين، ثم اكتب تحته بخط واضح: "استقبال".
هرسم خطّاً مقطعاً مستقيماً يصل بين دائرك ودائرة الآخر من المنتصف، ارسمه عريضاً في شكل قوالب طوب، ولوّنها بألوان كثيبة لا تحبها، واكتب داخل كل واحدة منها إحدى هذه الكلمات: معوقات، إزعاج، تشويش، موضوع، حواجز، سلبيات.. إلخ.

الشكل النهائي:

بি�ضاوي كبير، في كل طرف منه دائرة ذات لون مختلف، وفي وسطه صف متقطع من قوالب الطوب، يصل بين منتصفي الدائريتين.
اكتب على لوحتك عنواناً كبيراً: "دائرة الاتصال".

تعالوا الآن لنشرح هذه الدائرة المهمة التي نستعملها يومياً مئات المرات دون أن ندرى.
بساطة شديدة، كل واحد منا عندما يريد أن يتواصل مع إنسان آخر يكون عنده فكرة معينة أو "رسالة" message يريد توصيلها له، فيبدأ في "تشفير" encoding ما يريد قوله إلى اللغة المفهومة بينهما (سواء منطقية أو غير منطقية، كالإشارات والنظارات)، ثم يستخدم وسائل اتصال متعددة حتى "يرسل" هذه الرسالة المشفرة من "دائرةه" إلى "دائرة" الشخص الآخر (النصف العلوي من الرسم)، وعندما تصل الرسالة المشفرة إلى الآخر فإنه يقوم بعملية "فك الشفرة" decoding أي فهم الرسالة وتحليلها، ثم يعيد إرسال "رد فعل" feedback للمرسل في صورة رسالة جديدة (النصف السفلي من الرسم)، وتستمر دائرة الاتصال ما بين إرسال واستقبال، ورد فعل مقابل .. وهكذا إلى ما لا نهاية (نظرياً).

ولكن بالطبع- هذه هي الصورة المثالية، ما يحدث في الواقع أنه في معظم الأحيان توجد "معوقات" أو حواجز تُحدث تشويشاً على عملية الاتصال الفعال نسميها noise (التي هي قوالب الطوب ذات الألوان الكثيبة).

من أهم أمثلة هذه الحواجز: النظرة السلبية المسبقة للأخر، وهو ما يسمى "قولبة" stereotyping أي وضع الناس في قوالب جامدة معدّة مسبقاً طبقاً لظروف خاصة تم تعليمها على مجموعة من الناس وإصدار أحكام مسبقة عليهم، مثل: "كل الأسبان مصارعي ثيران" أو "القرويون بسطاء ومن السهل خداعهم" أو "المسلمون إرهابيون"! مع أن كل تلك الأفكار غير صحيحة على أرض الواقع، والتعامل من خلالها لا شاك يشكل معوقاً للاتصال الفعال.

مما سبق نستفيد عدة نقاط هامة:

١- لو تعاملنا مع الناس من خلال صورة مسبقة لم نكونها بناء على رسائلهم أو ردود أفعالهم الحقيقية فلا يمكن أن يتم أي نوع من التواصل الفعال؛ لأن هناك "تشويشاً" على فهمنا، بالضبط كما لو كنا لا نتحدث نفس اللغة. الصحيح أن نبدأ التواصل في حالة من الحياد، ونجتهد في تفسير ما يرسل إلينا من الرسائل على الوجه الصحيح، ثم نرسل رد الفعل تبعاً لذلك.

٢- الشكل المثالي لدائرة الاتصال ذو طرفين Two-way communication، كل واحد منها مرسل ومستقبل في الوقت نفسه باستمرار، أما الشكل المتبع في نظم التدريس عندنا فيلغى الجزء السفلي من الرسم (الخاص برد الفعل)، ويصبح نوعاً قاصراً من التواصل غير الفعال يسمى One-way communication أي اتصال من طرف واحد، وهو غير فعال؛ لأنه يلغى مصدراً هاماً للمعلومات عن مستوى استيعاب المتألق واستعداده للمزيد من عدمه!.

مانارة للاستشارات

www.manaraa.com

عناصر رئيسية :-

١. المرسل
٢. المستقبل
٣. الرسالة

أولاً / المرسل :

هو الشخص الذي يحمل معلومات أو رسالة معينة يريد أن يوصلها إلى الآخرين ويختار أفضل السبل لنقل هذه الرسالة حتى تكون مؤثرة أكثر ..

ثانياً / المستقبل :

هو الشخص الذي يستقبل الرسالة

وحتى تكون عملية الاتصال ناجحة ومؤثرة لا بد من توافر شروط النجاح في كل عنصر من هذه العناصر الثلاثة ومن الجدير بالذكر أن عملية الاتصال تمر وفق خطوات محددة لا تتم أي عملية اتصال بدونها نذكر هذه الخطوات بإيجاز:

ثالثاً / الرسالة :-

يخضع اختيار الرموز التي تشكل الرسالة لقواعد فنية ودلالية ونفسية لكي يصبح لهذه الرسالة أقصى قدر من الفاعلية والتأثير إذا ما صادفت ظروفًا ملائمة عند المستقبل وفي موقف اتصالي بصفة عامة

أولاً / القواعد الفنية "technical" :-

تعتمد القواعد الفنية للرسالة على الدقة التي يتم بها نقل الرموز من المرسل إلى المستقبل هذه الرموز قد تكون كلمات مكتوبة أو منقوطة أو صور الخ

صفات قواعد الفنية :

- الانقرائية
- الانسيابية
- الرشاقة
- الوضوح
- التلوين

الانقرائية :-

يقصد بها نفاذ كلمات الرسالة إلى عقل المستقبل بسرعة وبسهولة مع القدرة على تذكر محتواها إذا دعت الضرورة

عوامل هذه الصفة "فليش" roudolf flesch

١. طول الكلمة "الكلمات السهلة الرشيقه"
٢. طول الجملة
٣. الإشارات الشخصية

استخدام الكلمة ذات المقطع الواحد في معظم أجزاء الرسالة والابتعاد عن الجمل المركبة ، مع الاعتماد على الإشارات الشخصية ، كالأسماء والألقاب والضمائر والكلمات التي تشير إلى القرابة ، بالإضافة إلى استخدام صيغة المحادثة وما تتميز به من ضبط التعجب والأمر والجمل الناقصة "الشرطية".

الأسابية :-

حينما تداعي الأفكار في الرسالة في انسياط طبيعي فأن القارئ لا يستطيع إن يترك الرسالة هذه دون إن يصل إلى نهايتها . بينما يبتعد الفرد عن الرسالة بمجرد إن يشعر بفجوة بين أجزائها أو بعدم الترابط بين الأفكار التي تتضمنها

الرشاقة " مباشر " :-

المقصود بها إن يمس المرسل موضوعة مسا مباشرا محددا سوان يصل إلى هذه النقاط من أقصر طريق ، فلا غموض ولا معانٍ مشكوك في صحتها .

الوضوح :-

تساهم كل صفة من الصفات الثلاث السابقة في إضفاء صفة الوضوح على الرسالة بما يساعد على فهمها ولكي يتحقق الوضوح فلا بد من توافر الصفات التالية :-

استخدام الكلمات ذات المعنى الواضح المحدد .

تأكيد المعنى بكلمات أخرى ، فالتكرار هنا يساعد على الوضوح بالإضافة إلى تأكيد المعنى ...

تقديم الأمثلة التي توضح المعنى للمرسل .

استخدام المقارنات التي تساعده على الوضوح ، فالأشياء تتميز بأضدادها .

استخدام النقاط فهذا يساعد على سرعة الفهم والإلمام بمحتويات الرسالة ، بالإضافة يؤدي إلى القدرة على تذكر عناصر الرسالة .

التلويين :-

الأسلوب الذي يسير على وتيرة واحدة يبعث على الملل ، يجعل المستقبل ينصرف عن متابعتك

بينما تضفي الحركة والتنوع الحياة على الأسلوب يجعل المستقبل ينجذب إليه :

تنوع في الجمل الاسمية والفعلية والأسئلة والنداء واستخدام الأمر .

ثانيا / القواعد الدلالية :- "semantic"

تؤدى الرسالة الاستجابة التي يهدف إليها المرسل حينما تتواجد فيها العوامل التالية :

١. إن تجذب انتباه المستقبل .
٢. أن تستخدم رموزا تؤدى معنى واحد عند المستقبل .
٣. إن تثير الرسالة احتياجات محددة عند المستقبل ، وتقترح وسائل إشباعها .
٤. إن يكون الوقت مناسب للرسالة .

ثالثا / القواعد النفسية :-

درس سocrates الخطابة وأسسها على الجدل والبرهان وبنها على التحليل النفسي ، مما اوجب على المرسل إن يتعرف على نفسية المستقبل لتكون الرسالة مناسبة وملائمة .

أسس القواعد النفسية :-

١. الهجوم الجانبي والهجوم المباشر :

٢. عرض الجانبين المؤيد والمعارض :

ضرورة الاعتراف بالأراء المعاشرة والرد عليها

٣. استخدام استعمالات تعتمد على التخويف الشديد أو المعتدل أو البسيط .

٤. الاستعمالات العاطفية :

تشير بعض الدراسات إن الرسائل التي تحتوى على استعمالات عاطفية أكثر فاعلية من الرسائل التي تعتمد على الحجج المنطقية وحدها .

بيئية الاتصال :-

- ❖ اجتماع عمل
- ❖ محادثة مع صديق
- ❖ مهمة تعليم
- ❖ جلسة تدريب
- ❖ جلسة خاصة مع بعض الزملاء
- ❖ لقاء عام
- ❖ الخ.....

شروط النجاح الاتصال

- ١- وجود رغبة وحافر لدى المرسل وهذا يستدعي أن يكون له هدف واضح.
- ٢- تحديد صيغة الرسالة ولا بد أثناء ذلك من توقع رد فعل المستقبل: والرسالة الناجحة هي التي تجيب على خمس أسئلة:
 - أ- ماذا أريد من هذه الرسالة؟
 - ب- متى أريد ذلك؟
 - ج- أين أريده؟
 - د- كيف أريد أن يتحقق؟
 - هـ - لماذا أنا أريده؟
- ٣- إنجاز الرسالة فعلاً وتنفيذها على أرض الواقع.
- ٤- استقبال المرسل إليه لرسالتك.
- ٥- رد فعل المستقبل أو المرسل إليه تجاه رسالتك وهو الهدف الذي تسعى لبلوغه والوصول إليه.

إذن تستخلص مما مضى أن الاتصال حتى يكون ناجحاً لا بد من ركنين أساسين:

- ١- إقامة علاقات قوية مع الآخرين والتوافق معهم.
- ٢- نقل المعلومات والأفكار إلى الآخرين والتاثير فيهم بما ت يريد.

الصفات التي يجب أن تتوافر في الشخص حتى يكون الاتصال ناجح :

قبل الالتحاق بأي شركة أو مؤسسة لا بد أن يكون لديك صفات تؤهلك للالتحاق بها. وفي هذا المقال نذكر لك مجموعة من الصفات تؤهلك لتكون ممتازاً في عملية الاتصال مع الآخرين، وكلما تحققت هذه الصفات في نفسك بصورة أكبر كلما كنت أنجح في الاتصال مع الآخرين.

الصفة الأولى / الصدق والأمانة :-

كان رسول الله صلى الله عليه وسلم مبلغاً في قومه بالصادق الأمين والصفة الأساسية التي تصف بها أي نبي ورسول هي الصدق والأمانة. بل روى الإمام أحمد أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: 'يطبع المؤمن على الخلل كلها إلا على الخيانة والكذب.'

وسئل رسول الله صلى الله عليه وسلم: أيكون المؤمن جباناً؟ قال: نعم، قيل له: أيكون المؤمن بخيلاً؟ قال: نعم. قيل له: أيكون المؤمن كذاباً؟ قال: لا.

لماذا بدأنا أول الصفات المؤهلة بالصدق والأمانة؟

إن الصدق والأمانة بمثابة الأساس الذي سنؤسس عليه عملية الاتصال مع الآخرين بأكملها، ومنذ الان إلى نهاية هذا الباب تذكر دائمًا الصدق والأمانة، وأن أي شيء ستفعله في اتصالك مع الناس عليك بداية أن تكون صادقاً معهم أميناً لهم.

فحينما نتكلم عن التقدير مثلاً تقديرك للشخص الآخر عليك أن تكون صادقاً في تقديرك له وفي الصفات الحميدة فيه، لا كما يظن البعض أن التقدير يعني عبارات مدح جوفاء وتملق ليس له علاقة بالحقيقة. وكذلك كن أميناً في تقديرك تقدر الشخص وتثنى عليه بما ينفعه ويعطيه الثقة في نفسه، فلا تسرف مثلاً في الثناء والمدح حتى يصاب الشخص بالعجب والغرور.

يقول ديل كارينجي أاما الفرق إذن بين التقدير والتملق؟ الأمر بسيط الأول نقى خالص والآخر يصدر عن اللسان، الأول مجرد من الأنانية، الثاني قطعة من الأنانية، الأول مرغوب فيه من الجميع، والآخر مغضوب عليه من الجميع.

الصفة الثانية/ العدل:-

العدل مأخوذ من العدالة وهي إحدى شقى حمل البعير، فالعدالة هي تعادل شقى حمل البعير وتوارزناها. لذا فالعادل هو الذي عدل في حكمه وسوى بين طرفين القضية.

وقد جاء الأمر بالعدل في آيات كثيرة في كتاب الله وفي أحاديث رسول الله صلى الله عليه وسلم تعالى: {إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْأَنْجَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَى} [النحل: ٩٠]. وقال تعالى: بِإِيمَانِهَا نُوا قَوْا مَلِيلَيْنَ بِالْعَسْوَطِ كُفُّهُدَاءَ اللَّهَ وَلَوْ عَلَى أَنْفُسِكُمْ أَوْ الْوَدَيْنِ وَالْأَوْدَيْنِ فَإِنْ يَكُنْ فَاللَّهُمَّ إِنِّي فِي قَبِيلَةِ الْأَهْوَى أَنْ تَعْذِلُوا وَإِنْ تَعْذِلُوا وَأَوْ تُعْرِضُوا فَلَمَّا كَانَ يَمَّا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا} [النساء: ١٣٥].

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: إِنَّ الْمَقْسُطِينَ عِنْدَ اللَّهِ عَلَى مَنَابِرِ النُّورِ مِنْ يَمِينِ الرَّحْمَنِ عَزَّ وَجَلَّ وَكُلَّتِ يَدِيهِ يَمِينُ الَّذِينَ يَعْدِلُونَ فِي حُكْمِهِمْ وَأَهْلِهِمْ وَمَا لَوْلَا.

فحتى تنفذ أمر الله وتقوز بمنابر من نور عليك أن تتحقق العدل في اتصالك مع الناس. وكما ذكرنا فإن العدل موازنة بين طرفين وهكذا فإن اتصالك مع الناس يجب أن يكون متوازناً بين طرفين وهم:

طرف السلبية × طرف العدوانية

فالشخص السلبي هو: الذي يقسم نفسه على أنها أقل أهمية من الآخرين ويتنازلوا عن حقوقهم وأدائهم ومشاعرهم دائماً أمام حقوق الآخرين.

أما الشخص العدواني فهو على العكس تماماً فهو يقيم نفسه على أنها أكثر أهمية من الآخرين وأدائماً ما يستبد برأيه وحقوقه ومشاعره على حساب حقوق الآخرين.

أما الشخص العادل فهو: أن تدرك أن احتياجاتك وحقوقك وأرائك ومشاربك ليست أقل أو أكثر أهمية من تلك التي تخص الآخرين، وأنها تتساوى معها في الأهمية، ولذا ففي ظلال العدل فأنت تطالب بحقوقك واحتياجاتك وتعبر عن آرائك ومشاربك في قوة ووضوح وفي الوقت ذاته تحررت وجهة نظر الآخرين وتستمع إليها وتقبلها.

وهذا يضمن لك أنك لن تخرج من المواقف وأنت تشعر بعدم الارتياب من نفسك أو ترك الآخرين يشعرون بعدم الارتياب.

حتى تتحقق العدل في تعاملك مع الناس اتبع الخطوات الآتية:

- ١- قرر ما تريده.
- ٢- وضح هذا بصورة واضحة.
- ٣- فكر في أكبر عدد ممكن من طرق التعبير عن قرارك على قدر استطاعتك.
- ٤- أنصت إلى الآخرين واحترم آرائهم.
- ٥- تقبل النقد من الآخرين وناقشه، وعند انتقادهم انتقد أعمالهم لا شخصيتهم.
- ٦- لا تتردد في قول 'لا' إذا ما احتجت إليها.

- الإمام علي رضي الله عنه يضرب لنا مثلاً في العدل:

فقد سقط منه درعه في معركة صفين فبينما يمشي في سوق الكوفة يمر أمام يهودي يعرض درعه للبيع فقال لليهودي هذه درعي [يعبر عن حقوقه في قوة ووضوح] فقال اليهودي بل هي درعي وأمامك القضاء [يعبر عن حقه أيضًا] فيذهب الإمام علي للقاضي شريح ويقف هو واليهودي أمام شريح القاضي.

قال شريح: **البينة على من ادعى**. فقال علي: إن الدرع درعي وعلامتها كيت وكيت. وهذا الحسن بن علي شاهدي على ذلك [يستخدم أكبر قدر من طرق التعبير عن رأيه] فيقول شريح يا أمير المؤمنين إني أعلم أنك صادق ولكن ليس عندك بينة وشهادة الحسن لا تنفعك لأنك وقد حكمنا بالدرع لليهودي [يحترم الإمام علي النقد ويقدر وجهة نظر الآخرين]. ومن خلال هذا الموقف الرائع في العدل وفي الاتصال الصحيح يدرك اليهودي أن هذا هو دين الحق فيقول: **وَاللَّهُ إِنْ هَذَا الَّدِينُ الَّذِي تَحْكُمُونَ إِلَيْهِ لَهُ الْحَقُّ النَّامُوسُ الَّذِي أَنْزَلْتُ عَلَى مُوسَى وَأَنَّهُ لِدِينِ حَقٍّ** **أَلَا إِنَّ الدَّرْعَ دَرْعَ الْمُؤْمِنِينَ، وَأَنَّى أَشَهِدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنْ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ.**

الصفة الثالثة/ الرحمة:-

يقول تعالى في كتابه لنبئه صلى الله عليه وسلم سولنك إلا رحمة للعالمين { الأنبياء: ١٠٧ }.

ويقول النبي صلى الله عليه وسلم: "الراحمون يرحمهم الرحمن، ارحموا من في الأرض يرحمكم من في السماء" ويقول أيضًا عليه الصلاة والسلام: إنما يرحم الله من عباده الرحماء.

- الرحمة هي بلسم العلاقات مع الآخرين، وروح الاتصال الصحيح وبدونها تصبح الحياة جافة جداً وتفقد قيمتها ولا يصبح لاتصال معنى ولا روح.

أساس مهم جدًا في اتصالاتك وعلاقاتك الرحمة، أن تشعر بالآخرين وتحب الخير لهم وتقدر مشاعرهم وترى أحوالهم وظروفهم وبالرحمة يلتئم الناس حولك ويحبونك ولا يملون من الجلوس معك والحديث إليك. قال تعالى في فِي كِتَابِهِ الْكَوْنِيمِ: مَنْ أَنْذَنَهُمْ وَلَوْ كَذَّنَ
الْقَلْبَ لَا نَفْضَأُونَمِنْهُ حَوْلَكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَارِرْ هُمْ فِي الْأَمْرِ } [آل
أن] ١٢٩

لقد وصلت هذه الصفة إلى ذروتها في شخص رسول الله صلى الله عليه وسلم فكان أرحم نبي
أي تهمة ألم بها إنسان؟! لأن من نفعه - لأن نفعه

بأمده وارحم اب ببابله، وارحم روج بارواجه، وارحم قاد بجوده.
ها هي زينب بنت محمد صلى الله عليه وسلم ترسل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم أن ابنها يحضر وتطلب منه أن يأتي إليها، فيقول رسول الله صلى الله عليه وسلم أرسل إليها أن الله ما أعطه ما أخذه كا شرء عنده بمقدار

فقالت أقسمت عليك أن تأتيي فأتى النبي صلى الله عليه وسلم وأخذ الصبي بين يديه ولنفسه صوت
قعقعة فبكى النبي صلى الله عليه وسلم ومعه سعد بن معاذ قال أتبكي يا رسول الله؟ قال: نعم يا
سعد هذه رحمة يحعلها الله في قلوب عباده

- حتى الجنة يا أخي الجنة رحمة، جاء في الحديث أن الله يقول للجنة: 'أنت رحمتي أرحم بك من أشلاء من عبادي' ولا دخول الجنة ولا تنعم إلا برحمة الله تعالى.

- إن البشرية اليوم تعيش في مأساة عظيمة حروب وكوارث ومؤامرات وخيانات ويتعاني ملايين النساء والأطفال والشيوخ والرجال من الظلم والقهر وقلة الأمان والخيانة والمكر والخداع، ولذا

فاتصافك بالرحمة أيها القارئ العزيز ليس مفيداً لك ولا للمحيط الضيق الذي تعيش فيه فحسب بل هو مفيد للبشرية المنكهة المتعبة جماء

الصفة الرابعة/ التواضع:

قال تعالى **لَفْلَيْ كَلَّابُ الْلَّا يَخِرُّهُ نَجْعَلُهَا لِلَّذِينَ لَا يُرِيدُونَ عُلُوًّا فِي الْأَرْضِ وَلَا فَسَادًا وَالْعَاقِبَةُ لِلْمُتَّقِينَ** [القصص: ٨٣].
وقال صلي الله عليه وسلم: 'وما تواضع أحد الله إلا رفعه الله'.

التواضع أساس هام جدًا في اتصالك مع الآخرين فالشخص المتكبر مهما تعلم من فنون الاتصال والتعامل مع الآخرين لن يصل إلى اتصال ناجح حقيقي، وذلك لأن تكبره سيظل حاجزًا منيعًا بينه وبين الناس.

إن الكبر بمثابة الجدار العازل يعزل صاحبه عن الاتصال بالعالم الخارجي فهو يمنعك من الاتصال بالله قال تعالى في الحديث القديسي: **"الْكَبِيرَاءِ رَدَانِي وَالْعَظَمَةِ إِزَارِي فَمَنْ نَازَ عَنِي وَاحِدًا مِنْهُمَا أُلْقِيَتِهِ فِي النَّارِ وَلَا أَبَالِي"**.
ويمنعك من الاتصال بالجنة ودخولها: **"لَا يَدْخُلُ الْجَنَّةَ مَنْ كَانَ فِي قَلْبِهِ مَثْقَالَ ذَرَّةٍ مِنْ كَبْرٍ"**.

ولك أن تتأمل يا أخي رجل فقد اتصال بالله وبالجنة وبالناس ماذا ستكون قيمته وزنه في هذه الحياة الدنيا؟

لا شيء.

ومرة أخرى نجد الرسول صلي الله عليه وسلم يضرب لنا المثل في التواضع فقد روى الإمام البخاري عن أنس رضي الله عنه قال: **"إِنْ كَانَتِ الْأُمَّةُ مِنْ إِمَاءِ الْمَدِينَةِ لَتَأْخُذْ بِيَدِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَتَنْطَلِقْ بِهِ حِيثُ شَاءَتْ فَكَنْ مُتَوَاضِعًا إِلَّا مَحِبًا سَهْلًا مَعَ النَّاسِ"**.

الصفة الخامسة/ الحلم والأنانية والرفق:

تحتاج إلى هذه الصفات كثيرًا في اتصالك مع الناس فإنه من المعلوم بالضرورة أن الكمال لله وحده عز وجل وأن النقص من طبيعة البشر لذا ينبغي أن نتوقع الخطأ والزلل من الآخرين، فعليك أن تكون حكيمًا مع الفتي كاظمًا لغيطرك رفيقًا بهم مقدرًا طبيعة النقص في تكوينهم، وإن لم تقنع بذلك وسررت وراء غضبك فقد تنصرم أو أاصر الأخوة والمحبة ويدب الشفاق والنزع والخلاف **أَطْبِعْ قَوْلَ اللَّهِ: لَوْ رَسُولُهُ وَلَا تَنْذَرْ عُوْنَوْ فَتَفْشَلُوا وَلَذْ هَبْ رِحْكُمْ** [الأنفال: ٦].

وقال رسول الله صلي الله عليه وسلم مخاطباً أشجع عبد القيس: **"إِنْ فِيْكَ خَصْلَتَيْنِ يُحِبُّهُمَا اللَّهُ الْحَلْمُ وَالْأَنَانَةُ"**.

ولم لا تتصف بالرفق وقد قال صلي الله عليه وسلم: 'إن الله رفيق يحب الرفق ويعطي على الرفق ما لا يعطي على العنف وما يعطي على ما سواه' وقال أيضًا صلي الله عليه وسلم: 'إن الرفق لا يكون في شيء إلا زانه ولا ينزع من شيء إلا شانه'.

الصفة السادسة/ قبول الآخرين على ما هم عليه الآن :-

قبل الآخرين بكل ما هم فيه الآن بسلوكهم وصفاتهم وأفكارهم ومشاعرهم، قبل ذلك لأن هذا هو الواقع ونحن لا نعني بالقبول أنك توافق على كل أفكارهم أو اعتقاداتهم أو مشاعرهم، فإنك ستجد في العالم حولك أصناف شتى من الناس ستجد المسلم والكافر والمؤمن والفالسق، والأمين والخائن، والصديق العدو، والعصامي والظلامي، والصادق والكافر، والمتواضع والمتكبر إلى غير ذلك من المتناقضات، وإنما أقصد قبل كل هؤلاء لتقيم علاقات معهم وتنصلب بهم، وتعامل معهم بأسلوب صحيح فهذا تستفيد منه، وهذا تصلحه وهذا تحجم عن شره وهذا تغييره.

مثال : دائرة على الصبوره فيها نقطة سوداء
وجه نظرك مختلفة

مثال : حديث الرسول مع الإعراب كان يتكلم مع كل اعرابى على لهجته

والمنتبع للسنة يجد رسول الله صلى الله عليه وسلم يقيم علاقات واتصالات مع كل الناس بجميع أصنافهم، فتجده في موقف جالس مع كفار قريش يناقشهم ويدعوهم إلى الإسلام، وفي موقف آخر مع أصحابه يعلمهم دينهم، وفي موقف ثالث يزور جاره اليهودي المريض، وفي موقف رابع مدعو إلى طعام من رجل يهودي، وفي موقف خامس مع أزواجها يداعبهم، وفي موقف سادس مع الجارية منطلقة معه حيث شاءت.

بعض الناس وبكل أسف لا يتصل إلا مع من يوافقونه ويعزل نفسه عن مجتمعه وعن العالم الذي يعيش فيه، وبعضهم يردد كثيراً أن أغلب الناس لا يعجبونه، وأنهم بحاجة إلى التغيير حتى يتصل بهم.

وهذا فهم خاطئ، لا تنتظر التغيير من أحد بل غير أنت من نفسك، أنت لديك القدرة على التعامل والاتصال مع جميع البشر ومع كل البشر ولكن إذا غيرت من نفسك وصلت لهذا المستوى العالي من الاتصال اللامحدود وتذكر دائماً أن التغيير يأتي من الداخل لا من الخارج وأن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم.

هناك مثل صيني يضرب لهؤلاء:

"أن هناك شاب في العشرين من عمره قرر أن يغير العالم كله خلال عشرين سنة، وبعد عشرين سنة وحينما صار في الأربعين من عمره وجد صعوبة شديدة في ذلك، وأنه لم يستطع أن يغير العالم فقرر أن يغير بلده خلال عشرين عاماً، بعد عشرين عاماً وحينما صار في السنتين من عمره وجد أنه لم يصنع شيئاً، فقرر أن يغير من مدينته خلال عشرين عاماً، وبعد عشرين عاماً وحينما صار في الثمانين من عمره، قرر أن يغير من أسرته وبعد عشرين عاماً وحينما صار في المائة من عمره، وجد أنه لم يغير شيئاً اكتشف أخيراً الحقيقة المرة.

مبادئ الاتصال الأساسية:

المبدأ الأول: الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتآلف معهم:

دعنا نساعدك بدايةً أخي في فهم أنماط الناس من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم، فمن هذه الجهة يقسم الناس إلى ثلاثة أقسام:

١- البصري:

هذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤيا بالعين حتى أنه عند الحديث عن المعاني المجردة يحولها إلى صور مشاهدة فهو يركز أغلب انتباذه على صور وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها: أرى - أنظر - يظهر - مشهد - وضوح - لمعان - ملاحظة - مراقبة - منظر - ألوان - ظلام - ظلال - شروق. هذا الشخص تجده سريعاً في حركته سريعاً في كلامه في أكله، حياته على نمط سريع وذلك بسبب تأثيره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة والضوء.

٢- السمعي:

هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه في استقبال المعلومات وفي رؤية العالم من حوله هو السمع، هذا الشخص يحب الاستماع كثيراً وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة ويهتم كثيراً باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطيئاً، ويركز على نبرات صوته عند الكلام كما أنه يميل للمعنى التجريدية النظرية كثيراً.

وتجد عباراته يكثر فيها: اسمع - انصت - إصغاء - صوت - رنين - لهجة - ازعاج - صياح - همس - ثرثرة - صهيل - زئير - رعد. الشخص السمعي يتأنى في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه ويقلل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة، فهو رجل قرار حذر مثال

قال أحد الحكماء : المستمع الجيد خطيب جيد

٣- الحسي:

هذا الشخص ينصب اهتمامه الرئيسي على الشعور والأحساس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكيها لك من خلال ما شعر به وما أحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستتبطة من التجربة.

هذا الشخص تجد كلامه أكثر بطيئاً من سابقيه ويستشعر تقل المسؤولية أكثر من غيره ولذلك ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها وتجد عباراته يكثر فيها: شعور - إحساس - لمس - إمساك - حار - بارد - ضغط - شدة - ألم - حزن - سرور - ثقل - جرح - ضيق.

وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحدت نمط إدراكه، فإن هذا سيساعدك كثيراً في تحقيق التآلف معه.

اختبار توضيحي / اعرف شخصيتك :-

ها هو اختبار مكون من عشرة أسئلة لتعرف على شخصيتك:

١- ما الذي يؤثر في قرارك بشراء كتاب؟

أ- لون الغلاف والصورة داخل الكتاب.

ب- عنوان الكتاب ومحتواه.

ج- نوعية الورق وإحساس لمسه.

٢- ما الذي تفضله حينما يشرح لك أحد فكرة جديدة؟

أ- مشاهدة الصورة الإجمالية.

ب- مناقشة الفكرة مع الشخص المعنى ومع أشخاص آخرين والتفكير فيها.

ج- الشعور بالفكرة.

٣- ما الذي يحدث حينما يواجهك تحدي؟

أ- ترى وتتخيل النواحي المختلفة لهذا التحدي.

ب- تتبادل الآراء حول الحلول البديلة والخيارات.

ج- تقرر وفقاً لمشاعرك.

٤- في اجتماع عمل ما هو التصرف الذي تميل إليه؟

أ- مراقبة وجهات النظر ثم إبداء وجهة نظرك الخاصة.

ب- الاستماع إلى جميع الخيارات ثم تشرح رأيك في الموقف.

ج- الشعور بالمنافسة ثم إبداء رأيك.

٥- إذا احتجت إلى معلومات محددة ما الذي تتوقع حدوثه؟

أ- تنقل بنفسك للإطلاع على أراء مختلفة.

ب- تستمع إلى أفكار الخبراء.

ج- تستعين بخبرة ومعرفة أفراد آخرين.

٦- في حالة اختلافك مع شخص آخر ماذا تفعل عادة؟

أ- ترکز على بلاغ الشخص الآخر.

ب- تصغى باهتمام دون مقاطعة.

ج- تحاور بما يقصد الشخص الآخر.

٧- خلال مؤتمر أو ندوة ما هو دافعك الأول؟

أ- النظر إلى الصورة الإجمالية وتقييم الأشياء البصرية.

ب- الإصغاء لكل كلمة في البلاغ.

ج- الشعور بمعنى البلاغ.

٨- ما هو الشيء الذي تبحث عنه في علاقة إنسانية؟

أ- الشخص الآخر وهو في أحسن حالاته.

ب- كلمات دعم وتأييد من قبل الشخص الآخر.

ج- الشعور بالحب والتقدير من قبل الشخص الآخر.

٩- ما الذي تبحث عنه لدى شرائك سيارة جديدة؟

أ- الأجهزة البارزة المميزة مثل تكييف الهواء والنواوف الكهربائية والمقاعد الجلدية.

ب- كافة التفاصيل التي يزودك بها البائع.

ج- قيادتها دون تأخير بغية الشعور بالتحكم فيها والسيطرة عليها.

١٠- عند سفرك على متنه طائرة ما الذي تبحث عنه؟

أ - مقعد بالقرب من النافذة.

ب - مقعد بقرب الجناح لكونه أقل إزعاجاً للآخرين.

ج - مقعد وسط يجعلك تشعر بقدر أكبر من الطمأنينة.

المجموع الكلي [أ] [ب] [ج]

- إذا حصلت في [أ] على أعلى مجموع للنقاط فأنت بصري.

- إذا حصلت في [ب] على أعلى مجموع للنقاط فأنت سمعي.

- إذا حصلت في [ج] على أعلى مجموع للنقاط فأنت حسي.

لا حظ أين يقع المجموع الثاني للنقاط المسجلة فهو يمثل النمط الإدراكي الثاني ولثالث طبعاً يكون أدنى مجموع قد حصلت عليه.

- وبعد أن فهمت أخي القارئ أنماط الناس فيطرق حديثا إلى طرق تحقيق الألفة مع الشخص الآخر، فإذا كنت في اجتماع مثلاً أو في لقاء مع شخص وتريد تحقيق الألفة مع الشخص المقابل فأمامك خطوتين:

الخطوة الأولى / المجاراة :-

المجارات أن يجعل سلوكك الخارجي يتواافق مع سلوك الشخص الخارجي ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:

١- حاول أن تجعل تنفسك متواافقاً مع الشخص الآخر وقد يكون هذا غير مرير بالنسبة لك ولكن تزامن التنفس يعني تأسيس الألفة.

٢- حاول أن تجعل صوتك متواافقاً مع صوت الآخر من حيث السرعة - النبرة - الشدة، وسوف يساعد فهمك لطبيعة الشخصية علي تحديد الصوت المناسب لها.

٣- حاول أن تجعل حركاتك متواقة مع حركة الآخر حركة اليدين والرجلين والرأس.

٤- حاول أن تجعل تعبيرات الجسم متواقة مثل طريقة الجلوس - وضع اليد على الخد - وضع اليدين على بعضهما - تشبيك الأصابع، لاحظ ماذا يفعل المقابل وافعل مثله.

٥- تكلم مع الشخص المقابل بالأسلوب الأقرب إلى شخصيته فإذا كان شخصاً بصرياً ركز على تصوير الكلام له وضرب الأمثلة الواضحة، وأما إن كان شخصاً سمعياً ركز على نبرة صوتك وشرح الوضع بالتفصيل وشجع المناقشة بطرح أسئلة صريحة وحاول أن تركز على المعاني والألفاظ الدقيقة.

وإذا كنت مع شخص حسي اجعله يشعر بما تقوله وتفاعل مع الكلام.

الخطوة الثانية/ القيادة:

تولد المجاراة التأزر والاتصال القوي، أما الآن وفي هذه الخطوة أن لك أن تقود الشخص الآخر بعدما حصل هذا الاتصال وهذا التأزر، هي! خذ الآن بزمام المبادرة! قم بتغيير مقصود في سلوكك، وستجد أن المقابل يجاريك بدوره أو يتبعك، إذا حدث ذلك فإن هذا الشخص يتبع قيادتك ولديك علاقة اتصال ممتازة، الآن في هذه اللحظة تستطيع قيادته نحو النتيجة المرغوبة مثل أن تقنعه بما تريده أو تدفعه نحو عمل أو سلوك معين.

هذا هو المبدأ الأول لنخصه في الخطوات التالية:

١- فهم شخصية الشخص الآخر هل هو بصري أم سمعي أم حسي؟

٢- حقق التألف والتآزر من خلال مجارة سلوك الشخص الآخر.

٣- بعد الاطمئنان على تحقيق التألف قم بقيادة الشخص الآخر نحو ما تريده وتأكد من ذلك من خلال تغيير سلوكك وملحوظة رد فعل الشخص الآخر.

المبدأ الثاني/ ثلاثة الاتصال:

يعتقد بعض الناس أنه حتى يؤثر على الآخرين ويحصل بهم اتصالاً جيداً فسيركز على الكلمات المؤثرة ويرتبها بنظام معين على حسب شخصية الآخر، وبذلك قد أتم عملية الاتصال، والواقع أنه بذلك قد حصل ٧% فقط من عملية الاتصال.

فقد أجريت دراسات في بريطانيا في عام ١٩٧٠ حول تأثير الكلام على الآخرين فوجدوا نسبة التأثير في الآخرين أنت على الوجه التالي:
الكلمات والعبارات ٧% من التأثير.
نبرات الصوت ٣٨% من التأثير.

تعبيرات الجسم الأخرى من عيون وجهه وأيديه وجسم ٥٥% من التأثير وعلى الرغم من هذه النسبة الضئيلة للكلمات والعبارات إلا أنها قد تبلغ ١٠٠% عند الشخص الآخر لذلك اختر كلماتك بعناية.

المبدأ الثالث/ أهمية الدقة اللغوية في الاتصال:

في عملية الاتصال نحتاج إلى أن تكون دقيقةً جداً في اللغة التي تستعملها، وعليك أن تركب الجمل بصورة صحيحة محتوية على المعلومات المطلوبة من أجل الحصول على الإجابة المتوقعة.
- ومن ناحية أخرى فإن الآخرين أثناء حديثهم وبدون أن يشعروا كثيراً ما يرتكبون أخطاء شنيعة في التعبير عما بداخلهم، أكثر الأخطاء التي تحدث هي: الحذف والتشويه والإلغاء، وسيأتي تفصيل ذلك إن شاء الله، لكنك تحتاج أثناء اتصالك بالناس إلى استدرارك هذه الأخطاء من خلال السؤال والاستفسار والتتأكد حتى تفهم الآخرين بصورة صحيحة وتصل إليك المعلومات المقصودة، وإليك شرح للأخطاء الثلاثة الشائعة في استعمال اللغة:

١- الهدف:

قد يخاطب شخص ويحذف وسط الكلام معلومات أنت تحتاجها مثل [] قُتِلَ الرجل!

نقول له: من القاتل؟

[] قُتله الأسد.

نقول له: من المقتول؟

[] أنا أكثر حكمة!

نقول له: مقارنة بمن؟

٢- التشويه:

[١] مثل أن يقول لك: إنه يؤذيني.

نقول له: ما هو نوع الأذى؟

[٢] أو يصدر حكمًا معييناً فيقول مثلاً: من المؤكد أنك تفهم ما أقول.

فنقول: من المؤكد بالنسبة لمن؟ أو ما الذي جعله مؤكداً؟

[٣] أو يربط سبباً بنتيجة: كأن يقول: أنت لا تتصل بي أنت لا تحبني.
فتفوّل: كيف أن مجرد عدم الاتصال يعني عدم المحبة؟

٣- التعميم:

[١] مثل أن يقول: لم أنجح في أي شيء في حياتي.
فتفوّل له: في كل حياتك! هل نجحت في أي شيء في حياتك ولو مرة واحدة؟
[٢] أو نقول: كل الرجال صنف خائن لم أقابل رجلاً أميناً.
فتفوّل لها: لا أحد على الإطلاق؟ ماذًا عن والدك؟
كل هذه الأخطاء عزيزى القارئ تقتضى منك أن تكون في تركيز شديد أثناء اتصالك مع الآخرين
جاعلاً حواسك منتبهة لما يحدث.
وقد لا يتربّط على هذه الأخطاء ضرر يذكر في غالب الأحيان، ولكن هناك أحياناً أخرى يكلف
الخطأ فيها حياة الإنسان بل حياة أمة بأكملها.

ها نحن نبدأ هنا الكلام العملي: وفي هذا المقال نتناول
أساليب عملية في فن الاتصال والتعامل مع الآخرين.

القاعدة الأولى/ قدر الشخص:

التقدير حاجة فطرية يبحث عنها البشر ، كل البشر يرغبون في أن يكونوا شيئاً مذكوراً فالإنسان
بداية يبحث عن الطعام والشراب فإذا تمكّن من ذلك بحث عن الأمان، فإذا تمكّن من ذلك بحث عن
التقدير فإذا تمكّن من ذلك بحث عن الانجاز.
يقول الأستاذ جون ديوبي "أعمق واقع للإنسان إلى العمل هو الرغبة في أن يكون شيئاً مذكوراً".
وهو أحد المديرين الناجحين يسمى تشارلي شواب يسأل عن سر نجاحه في التعامل مع الناس
فيقول: "إنني أعتبر مقدوري على بث الحماسة في نفوس الناس هي أعظم ما أمتلك وسيبني إلى
ذلك هين ويسير فإني أجزل لهم المديح والثناء وأسرف في التقدير والتشجيع".

إن الناس يبحثون عنمن يقدّرهم في هذه الحياة وإذا وجدوه تمسكوا به وأحبوه جباراً شديداً، وإليك
هذه القصة العجيبة لدرك مدى حاجة الناس إلى القدير: يقول الكاتب الشهير ديل كارنيجي:
"ارتحل مسّتر 'سي' عقب انضمامه إلى معهدى بمدة وجيزة إلى لونج إيلاند في صحبة زوجته
ليزوروا بعض أقاربها الآخرين، ولما كان يتحمّل على مسّتر 'سي' أن يخبر طلبة فصله بنتيجة
تطبيقه لمبدأ إظهار التقدير للناس فقد فكر في أن يبدأ بالعمة العجوز.
وألقى مسّتر 'سي' نظرة في أرجاء البيت ليرى أي الأشياء فيه يسعه أن يبدي تقديره له وما لبث
أن سأله العمة العجوز: ألم يشيد هذا البيت في نحو عام ١٨٩٠؟ فأجابته: بلّى هذا على وجه
التحديد هو العام الذي بني فيه".

قال: إنه يذكرني بالبيت الذي ولدت فيه، إنه جميل، قوي البناء، فسيح الأرجاء، متعدد الغرف،
وإنه لمن سوء الحظ أن مثل هذه البيوت لم تعد تُشيَّد في هذه الأيام.
فوافقته العمة العجوز على ذلك، وأخذت تحكي له ذكريات الماضي يوم كانت مع زوجها المتوفى
ثم أخذت تطوف به في البيت فأبدى مسّتر 'سي' تقديره المخلص للتذكارات الجميلة التي جمعتها
خلال رحلاتها مع زوجها بقول مسّتر 'سي' فلما فرغنا من جولتنا بأنحاء المنزل اقتادتني العمة
إلى الحديثة حيث الجاراج، وهناك وجدت سيارة باكار فخمة تكاد تكون جديدة لم تمس وقالت لي
العمة في لهجة رقيقة:

لقد اشتري زوجي هذه السيارة قبل أن يموت بمدة قصيرة ولم أركها قط منذ وفاته، إنك يا مستر 'سي' تقدر الأشياء الجميلة ذات الذكرى العزيزة فخذ هذه السيارة إنها لك مع أخلص تحياتي'. ففوجئ مستر 'سي' بهذه المفاجأة قال: كيف يا عمت؟ إبني أقدر كرمك طبعاً ولكنني لا أستطيع أن أقبل عطائك، إبني لست قريباً لك ولديك أقارب كثيرون يودون أن تكون لهم هذه الباكار. قالت في ازدراه: أقارب؟ نعم لدى أقارب ليس لهم سوى انتظار موتي كي يظفروا بهذه السيارة ولكن بعداً لهم.

فعدت أقول لها: حسناً إذا كنت لا تريدين أن تعطينها لأحد منهم فلماذا لا تبيعينها؟ فهتفت مرة أخرى أبيعها؟ أتحبني أبيع هذه السيارة؟ أو تظن أنني أطيق أن أرى الغرباء يروحون أمامي ويغدون بهذه السيارة؟ هذه السيارة التي اشتراها زوجي لي أنا؟ إبني سأهديها لك يا مستر 'سي' فأنت تقدر التذكريات حق قدرها.

هذه العجوز كانت تلهف إلى شيء من التقدير والاعتراف بأهميتها فلما وجدت من يغدق عليها هذا التقدير لم تجد أقل من سيارة باكار تهديها له لتعبر عن امتنانها وشكرها.

وإلى جانب ذلك فإن التقدير يعطي الشخص دفعه إيجابية قوية جداً إلى الأمام ، وبيني في الشخص الثقة بالنفس والشعور بالنجاح ويثبت الإنسان في مواقف الشدائـد والمحنـ، كما فعلت خديجة رضي الله عنها حينما رجع إليها رسول الله صلى الله عليه وسلم بعدهما نزل عليه جبريل أول مرة فقال لها: لقد خشيت على نفسي. قالت له: كلا والله لا يخزيك الله أبداً إنك لتصلـ الرحمـ وتحملـ الكلـ وتكتـبـ المـعـدـومـ، وتـقـرـيـ الضـيـفـ وـتـعـيـنـ عـلـىـ نـوـائـبـ الـحـقـ.

مررت بي بعض الأيام كنت مصاباً ببعض الإحباط فقررت أن أصنع ملفاً داخل ذهني يجمع كل كلمات التقدير الحقيقة التي مررت بي في حياتي؟ فبدأت أتذكر وكلما ذكرت موقفاً سجلته في ذهني، تذكرت مواقف من والدي ومن بعض المعلمـينـ ومن شيوخيـ، فإذا بيأشعر بأملـ كبيرـ وترتـدادـ ثقـتيـ بنـفـسيـ وبـالـفـعلـ تـغـيرـتـ بـعـدـ صـنـعـ هـذـاـ المـلـفـ كـثـيرـاـ، وـمـرـرـتـ بـعـدـ صـنـعـهـ بـفـتـرةـ إـنـجـازـ كـبـيرـةـ بـحـمـدـ اللهـ.

ولكن نذكرك ونبهـكـ بأنـ يكونـ تـقـدـيرـكـ مـخـلـصـاـ وـصـادـقاـ وـحـقـيقـياـ ، اـبـتـعدـ عـنـ التـزـلـقـ الزـائـفـ ، وأـخـرـجـ الـكـلـامـ مـنـ قـلـبـكـ وـاصـدـقـ اللـهـ فـيـهـ، اـسـتـخـدـمـ كـلـمـاتـ سـاحـرـةـ مـثـلـ أـنـ تـقـولـ لـلـشـخـصـ: أـنـتـ رـائـعـ، يـعـجـبـنـيـ فـيـكـ الـقـوـةـ وـالـإـصـرـارـ، لـقـدـ تـغـيـرـتـ بـالـفـعـلـ إـلـىـ الـأـحـسـنـ ، إـنـنـقـطـعـ شـوـطـاـ كـبـيرـاـ فـيـ إـنـجـازـ ماـ نـرـيدـ، أـنـتـ عـلـىـ مـاـ يـرـامـ.

ولقد استخدم رسول الله صلى الله عليه وسلم هذا الأسلوب في تربية أصحابه أياً استخدم ، والمطالع لسيرة رسول الله صلى الله عليه وسلم يجدها مفعمة بالتقدير المخلص، فهذا أبو بكر يسميه بالصديق ، وهذا عمر يسميه بالفاروق ، وهذا خالد يسميه سيف الله المسلط ، وهذا حمزة يسميه أسد الله ، وهذا علي بن أبي طالب ، يخبر عنه أنه من الرسول صلى الله عليه وسلم بمنزلة هارون من موسى ، وهذا عثمان بن عفان يقول عنه أنه تستحي منه الملائكة ، وهذا أبو عبيدة يسميه أمين الأمة ، وهذا معاذ بن جبل يسميه أعلم الأمة بالحرام والحلال.

القاعدة الثانية/ أظهر اهتماماً حقيقياً بالشخص:

على قدر اهتمامك بالناس على قدر ما يهتم بك الناس، فالناس تبحث عنـ يهـتمـ بهـمـ وـيـتـفـقـدـ أحـوالـهـمـ وـيـسـأـلـ عـلـيـهـمـ لـاسـيـماـ فـيـ هـذـاـ الزـمانـ الـذـيـ اـنـشـغـلـ فـيـهـ كـلـ اـمـرـئـ نـفـسـهـ.

وقد رأيت في حاجة الناس وتعطشـهمـ إـلـىـ مـنـ يـهـتـمـ بـهـمـ الـجـبـ العـجـابـ فـبـمـجـرـدـ أـنـ تـرـفـعـ سـمـاعةـ الـهـاـفـفـ لـتـسـأـلـ عـلـىـ شـخـصـ أـوـ تـرـسـلـ إـلـيـهـ رسـالـةـ عـلـىـ الـجـوـالـ حـتـىـ تـجـدـ هـذـاـ الشـخـصـ يـمـتـنـ لـكـ هـذـاـ لـهـنـيـعـ الـعـظـيمـ اـمـتـنـاـ عـظـيمـاـ، وـيـطـلـبـ مـنـكـ أـنـ تـزـيدـ مـنـ هـذـاـ الـعـمـلـ بـقـدـرـ اـسـتـطـاعـتـكـ، بـلـ أـحـيـاـنـاـ تـواـجـهـنـيـ مـوـاقـفـ مـحـرـجـةـ مـنـ بـعـضـ الـإـخـوـةـ [وـهـمـ إـخـوـةـ أـكـفـاءـ كـرـامـ مـتـعـلـمـونـ وـمـتـفـقـونـ]ـ حـيـنـاـ

يسألونني أو يطلبون مني أن أهتم بهم أو أن أسألهم حينها أشعر بتقصير في تجاههم وأطلب منهم العفو والصفح.

لقد كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يهتم بأصحابه ويتفقد أحوالهم ويسأله عن غائبهم، ويزور مريضهم، وكان أبو بكر رضي الله عنه وهو خليفة المسلمين يذهب إلى بيت امرأة عجوز ليتفقد أحوالها وينظر لها بيتهما ويحلب شاتهما ثم ينصرف، وهكذا كان عمر يفعل رضي الله عنه. فلماذا لا نهتم نحن بأحوال الناس ولا نسأل عليهم ولا نظهر اهتماماً بهم؟ أعرف أحد الإخوة كانت إذا جاءت أيام الامتحانات يتصل بجميع إخوانه ليطمئن عليهم وكنت من جملة من يتصل بهم، وكانت أسعده بهذه المكالمة التي لم تكن تستغرق أكثر من دقيقة! ماذا فعلت في الامتحان اليوم؟ ما هو الامتحان القادم؟ ربنا يوفقك.

وحيثما تكلمت مع بعض الإخوة بخصوص هذا الموضوع ذكروا لي أيضاً الأثر الإيجابي الذي تطبعه هذه المكالمة في نفوسهم حتى إن أحد الإخوة قال لي: 'في أحد الامتحانات لم يتصل الأخ فلان بي فانصلت أنا به'.

فتأمل كيف استطاع هذا الأخ أن يقيم اتصالاً ناجحاً من خلال تصرف بسيط وسهل.

اشتكى أحد الإخوة في فترة من الفترات من تردي وضعه الإيماني ومن عدم قدرته على مواجهة الذنوب والمعاصي، وكانت المشكلة عدم وجود أحد له علاقة قوية معه حتى يساعد في اجتياز هذه المحن، حتى برع أحد الإخوة وساعد في تجاوز هذه المحن، فسألت هذا الأخ الذي ساعد الأخ المشتكى فقالت له: كيف استطعت أن تقيم علاقة قوية مع هذا الأخ مع أنني لا أراك تعبر عن مشاعرك وعواطفك تجاهه وهو شخص عاطفي؟ فقال لي: إنه الاهتمام بالشخص. وهكذا اهتم بالشخص وتتفقد أحواله تجد نفسك قطعت شوطاً كبيراً في الاتصال معه.

القاعدة الثالثة / أظهار الحب ..

القاعدة الرابعة / حدث الآخرين بمجال اهتمامهم :-

فالفرد يميل إلى من يحاوره و يحدثه في الميدان الذي يتخصص فيه و يميل إليه

القاعدة الخامسة / أحسن لمن تتعامل معهم تأسير عواطفهم :-

كما قال الشاعر : أحسن إلى الناس تستعبد قوبهم فطالما استبعد الإنسان إحسانا

القاعدة السادسة استخدم أسلوب المدح :-

مدح الآخرين إذا أحسنوا فلمدح أثره في النفس ولكن لا تبالغ

القاعدة السابعة : تجنب تصيد عيوب الآخرين وانشغل بإصلاح عيوبك ..

القاعدة الثامنة : تواضع فالناس تنفر من يستعلي عليهم..

القاعدة التاسعة : تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغي لها ..

القاعدة العاشرة : وسع دائرة معارفك واكسب في كل يوم صديقاً..

القاعدة الحادي عشر : اسعى لتنوع تخصصاتك واهتماماتك تتسع دائرة معارفك وتتنوع صداقاتك ..

القاعدة الائتى عشر : للناس أفراح و أتراح فشارکهم وجданيا و للمشاركة في المناسبات المختلفة مكانتها في نفوس الناس ..

القاعدة الثالثة عشر : حاول أن تكون واضحاً في تعاملك ..
وابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه .. فهـما بلغ نجاحك فسيأتي علىك يوم وتنكشف أقزاعك .. وتصبح حينئذٍ كمن يبني بيته على الرمل .. يعلم أنه سيهدم ..

القاعدة الرابعة عشر : حافظ على مواعيدهك مع الناس واحترماها
فاحترامك لها معهم.. سيكون من احترامك لهم.. وبالتالي سينادلونك الاحترام ذاته.

القاعدة الخامسة عشر : لا تكن لوحًا في طلب حاجتك..
لا تحاول إثراج من تطلب إليه قضاوتها.. وحاول أن تبدي له أنك تعذره في حالة عدم تنفيذه وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكم. كما يجب عليك أن تحرص على تواصلك مع من قضوا حاجتك حتى لا يجعلهم يعتقدون أن مصاحبتك لهم لأجل مصلحة.

القاعدة السادسة عشر : اختر الأوقات المناسبة للزيارة..
ولا تكثرها.. وحاول أن تكون بدعوة.. وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفاً لطيفاً.. فقد يكون لدى مضيقك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها ف يجعلك تبدو في نظره ثقلاً.

القاعدة الثامنة عشر : ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات..
ودعك على طبعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان .. وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

القاعدة التاسعة عشر : حاول أن تقلل من المزاح ..
فهو ليس مقبولاً عندك الناس.. وقد يكون مزاحك ثقيلاً فتفقد من خالله من تحب.. وعليك اختيار
الوقت المناسب لذلك

القاعدة العشرون: حاول أن تنتقي كلماتك.
فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختار أجملها. كما عليك أن تختار موضوعاً محباً للحديث.. وأن تبتعد عما ينفر الناس من المواضيع.. ف الحديث دليل شخصيتك

مهارات الاتصال الشخصي التسع :-

المهارة الأولى / اتصال العين :-

الهدف السلوكي /

يقول رالف والدو ايموسون / العين يمكن أن تهدد كما تهدد بندقية معبأة و مصوبة أو يمكن أن تهين كالركل و الرفس . أما إذا كانت نظرتها حانية و لطيفة فإنه يمكنها بشاعع رقتها و عطفها أن يجعل القلب يرفض بكل بهجة نشاط ..

١. أين تنتظر عندما تتحدث إلى شخص آخر ؟

٢. أين تنتظر عندما تستمع إلى شخص آخر

٣. كم هي المدة التي يتواصل فيها نظرك إلى شخص في محادثة وحبها لوجه ؟

٤. كم هي المدة التي يتواصل فيها نظرك مع أشخاص معينين عندما تتحدث إلى جمهور كبير ؟

أين تنتظر عندما تصرف عيناك عن شخص تتواصل معه في الحديث ؟

كيف تحسن اتصالك بالعين:

اتصال العين هو المهارة الأكثر تأثيراً بين تأثيراتك الشخصية المتعددة ، عيونك هي الجزء الوحيد من جهازك العصبي المركزي الذي يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر ، وللاتصال

بالعين آثار ثلاثة -

الألفة

أو التجويف

أو المشاركة

الألفة أو التجويف تتجان عن النظر إلى الشخص الآخر لمدة عشر ثواني إلى دقيقة.

أما المشاركة وهي التي تشكل أكثر من ٩٠٪ من اتصالنا الشخصي خاصية في مجال العمل فإنها

تستدعي أن تنظر إلى الشخص الذي تتحدث معه من خمس إلى عشر ثواني قبل تحويل النظر عنه إلى مكان آخر وهذا هو الطبيعي إن كنت تتكلم مع شخص أو ألف شخص.

أحذر من ..

١. أن تنظر إلى أي شرع وفي كل جانب الاستمعك فان ذلك يقوض مصداقيتك ويبعث على التوتر وعدم الطمأنينة

٢. إن تغمض عينك لمدة ثانية أو أكثر فانك بهذا الفعل تقول لا أريد أن أكون هنا أو لا أريد أن اسمع هذا وهذا الشعور سينتقل إلى مستمعيك ويشاطرونك عدم رغبتهما في الاستماع إليك.

٣. أن تركز نظرك على شخص أو اتجاه معين عندما تخاطب مجموعة كبيرة بل تقل عينك إلى كل اتجاه أعط خمس ثواني من التركيز في كل اتجاه.

نشاط :

أكتب ثلاث عادات أو أنماط ترغب في تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها فيما يخص عادات تواصلك بالعين.

١.....

٢.....

٣.....

أكتب ما تخطط أن تقوم به لتعديل أو تقوية أو تغيير كل عادة من هذه العادات.

١

٢

٣

المهارة الثانية / مهارة الوضع والحركة :-

الهدف السلوكي /

نشاط:

س ١ / هل تتكئ على أحد الوركين عندما تتحدث في مجموعة صفيه ؟

س ٢ / هل تضع ساقاً على ساق عندما تتفق تحدث بشكل غير رسمي ؟

س ٣ / هل الجزء الأعلى من جسمك منتصبًا ؟

س ٤ / هل اكتنافك في خط مستقيم أو متقوسة إلى الداخل نحو صدرك ؟

س ٥ / هل تعبر عن نفاذ صبرك ببنقرة قدمك أو نقرة قلمك عندما تستمع إلى أحد ؟

س ٦ / هل لديك حركات عصبية أو عادات لازمة لك عندما تتحدث في مجموعة كبيرة ؟

س ٧ / هل تتحدث في أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمي ؟

تعلم أن تقف منتسباً وتتحرك بصورة طبيعية وسهلاً يجب أن تكون قادرًا على تصحيح الاتجاه العام الذي يرتحي فيه الجزء الأعلى من الجسم . فعند قيامك بعملية الاتصال يكون الوضع أكثر فعالية عندما تكون مرتنا ، لأن تكون مغلقاً في وضعية متواترة هذا ينطبق على كل الملامح و الحركات وينطبق أكثر على الساق والقدم ؟

لنقمة تظهر عادة من خلال الوضعية الممتازة.

أن الطريقة التي تظهر بها نفسك جسمياً يمكن إن تعكس كيف تظهر نفسك عقلياً و الطريقة التي تنظر بها إلى نفسك هي عادة الانطباع الذي يكونه عنك الآخرون.

قف منتسباً : مظهر الجزء العلوي من جسمك يدل على رأيك في نفسك هذا الحكم ليس في كل الأحوال لكن على الأقل هذا هو رأى الآخرين فيك حتى تكون لديهم معلومات أخرى كافية لتغيير هذا الرأي.

راقب الجزء الأسفل من جسمك . عندما تتحدث إلى الآخرين فقد تقلل من تأثيرك بسبب الطريقة التي توقف بها . وقد تحول طاقة اتصالك الشخصي بعيداً عن مستمعيك من خلال لغة الجسم غير الملائمة.

ومن أكثر الأنماط الشائعة للوضعية الخاطئة هي ..

١. التراجع إلى الخلف

٢. الميل من جانب إلى جانب أو الاعتماد على رجل و التحول إلى الرجل الأخرى.

استعمل وضع الاستعداد:

لمحاربة هذه العادات السلبية خذ وضع الاستعداد وزنك إلى الإمام – فالاتصال يحتاج إلى الطاقة ووضع الاستعداد أفضل الطاقة .
تحرك في أرجاء المكان .

الاتصال و الطاقة لا يمكن فصل أحدهما عن الآخر.

عندما تتحدث إلى الآخرين ، تحرك في أرجاء المكان – أخرج من خلف طاولة الخطاب حتى لو كنت في وضع رسمي – هذا سيزيل الحاجز بينك وبين الآخرين حرك يديك و ذراعيك و تحرك

يمونة ويسره - لا تبالغ في ذلك بل تحرك ضمن مستوى طاقتكم الطبيعية
لكل أسلوبه الخاص.

ليست هناك طريقة صحيحة أو طريقة خاطئة للوقوف أو التحرك لكن هناك مفاهيم مفيدة تدفع في هذا السياق ومن هذه المفاهيم مفهومان هما:

الوقوف منتصباً

٢. الميل بوزنك إلى الإمام

نشاط /
اكتب ثلاثة أنماط من أنماطك المألوفة بخصوص الوضعية و الحركة التي تريده تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها .

1

۲

۳

ثم اكتب ما تخطط أن تفعله في تعديل أو تقوية أو تغيير كل عادة.

المهارة الثالثة / ملامح و تعاير الوجه :-

الهدف السلوكي / أن تتعلم أن تكون مستريحين و طبيعيين عندما نتكلم في الواقع أنسنا أحيانا لا نعرف عن قياداتنا الكثير أو لنقل كمثل أقرب عن أساندتنا في هذا البرنامج ولذلك تجدنا نراقبهم بشكل متقطع ونمنع النظر في ملامح و تعابير وجوههم لستنتاج من بعض الإشارات وردود الأفعال بعض الانطباعات الأولية ونبني عليها حكماً على شخصية هذا الإنسان أو ذاك . فإذا فتحنا نعتمد على حسنا وعلى مقدرتهم في قليل من الوقت على عرض الصفات التي تعجبنا و نختار منها

نیشنل

بيان بيكم مجموعة من الأسئلة حدد لكل منها جواباً مناسباً من واقع شخصيتك:

١. هل تتنسم تحت الضغوط أو أن وجهك يتجمد؟

٢. عندما نتحدث على الهاتف هل تجد نفسك تبتسم أو تعبس؟

٣. هل عندك حركة تعبّر عن الإحباط أو مكان غير ملائم تتحرّك فيه يدك عندما تتحدث تحت ضغط؟

٤- هل تتكى للأمام وترفع يديك فوق منطقة الحوض عندما تقدم عرضاً؟

٥. هل تعبّر عن نفاذ صبرك بالفقر بأصابعك على الطاولة عندما تستمع؟

٦. هل تجد صعوبة في إبقاء أصابعك قريبة من جسمك عندما تتكلم إلى مجموعة؟

لكي تكون فعالاً في اتصال الشخصي

١. يجب أن تكون يداك وذراعيك مسترية وطبيعية بجانبك

٢ يجب أن تكون حركاتك وإيماءاتك طبيعية عندما تكون نشيطاً .

٣. يجب أن تتعلم أن تبتسم تحت الضغوط النفسية بنفس الطريقة التي تكون فيها ابتساماتك طبيعية في الظروف العادية

الذى ينفرد هذا؟

ما الذي يفيد في هذا؟

لكي تتوصل بشكل فعال فانك تحتاج إلى:
أن تكون مبتهجاً في وجهك و إيماءاتك
٢. تفعل ذلك وكأنه شئ طبيعي .

وهناك عدة طرق يمكن من خلالها أن تضمن ملامح وجه أفضل .:

١. اكتشف كيف تنظر إلى الآخرين عندما تكون تحت ضغوط و اجعل هذا في مستوى الوعي لديك وان تعرف الشيء الطبيعي و الشيء غير الطبيعي وتدرك الفرق بينهما .

٢. كلنا لديه (إشارات عصبية) تجعل الواحد منا يذهب بيديه هنا و هناك عندما نتكلم و ليس أمامنا أو بجانبنا أي شيء نمسك به .

أ / اكتشف تلك الإشارات الرئيسية وبعد ذلك احرص على أن لا تعمل تلك الإشارات .
ب / حاول ألا تومئ أو تؤثر في بعض الكلمات أو العبارات فان الإيماءات ليست جيدة (ركيز على ألا تقوم بإشارتك العصبية)

ج / حاول أن يجعل بيديك بجانبيك عندما لا ترغب في تأكيد فكرة أو نقطة وعندما تريد التأكيد بصورة نابعة من الحماسة الطبيعية سيرد ذلك طبيعياً لكن لا يمكن أن يكون ذلك إذا كانت يداك متحركة بشكل مستمر لإشارات عصبية عندها لم يعد المستمع يدرك متى تكون النقطة حماسية وهامة من عدمها .

٣. يتسم بغض النظر عن الفتة إلى أنت فيها .
الناس ثلاثة أصناف .:

· وجوه بطبعها منفتحة و مبتسمة

· وجوا محايدة يمكن أن تتحول من ابتسامه إلى نظرة حارة و حادة

· وجوه جديه و حارة سواء اعتقو بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون

اكتشف من أي هذه الأنواع أنت ؟

فإن كنت من الصنف الأول فانك ستكون متميزاً في اتصالك مع الآخرين

إذا كنت من الصنف الثاني و تستطيع أن تتغير بسهولة من وجه مبتسم إلى وجه جدي فانك تتمتع بمرؤنة جيدة

وإذا كنت من الصنف الثالث فيجب أن تهتم بالأمر وتعمل بجد في هذا المجال لتحسين قدرتك على الاتصال فمن المحتمل أن تبتسم من الداخل ولكن وجهك يعكس كآبة من الخارج - وهذه الكآبة هي طريقتك في الاتصال بالآخرين . إن ما يدركه الآخرين في الظاهر هو الحقيقة بالنسبة لهم

الخلاصة / إن إشاراتك خصوصاً تعابير وجهك ستظهر أنك متفتح و قريب أو منغلقة

/ نشاط

اكتب أنماطاً ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك للإشارات وتعابير الوجه التي تريد تعديلها أو تعزيزها أو التخلص منها .

١ ٢ ٣

..... ٢ ٣

..... ٣

اكتب ما يخطط لفعلة لتعديل كل عادة أو تعزيزها أو تغييرها .

١ ٢ ٣

..... ٢ ٣

..... ٣

المهارة الرابعة / الالبس و المظهر :-

الهدف / أن تلبس و تزين و تظهر بمظهر لائق لنفسك و للبيئة التي أنت فيها.
يجب أن تعلم إن الانطباع الذي تتركه لدى الآخرين في أول مقابلة لا يمكن تكراره.
نشاط:-

- ٠ حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي بوضع كلمة نعم أو لا أمام كل سؤال ..
- س ١ / هل تبدو أفضل و ملابسك مصفوفة بطريقة معينة؟ ..
- س ٢ / هل نظارتك تمنع من التواصل الفعال بالعين؟ ..
- س ٣ / هل تبدو مختلفاً بالنظارات؟ ..
- س ٤ / هل هناك فرص في التأثير؟ ..
- س ٥ / هل تنظم الملابس في دولابك بطريقة عشوائية؟ ..
- س ٦ / هل تلبس ملابسك لجذب انتباه الناس أو للتأثير عليهم أو لأي سبب آخر غير تغطية جسمك؟ ..
- س ٧ / هل أنت دائماً متتبه لمظهرك؟ ..
- س ٨ / هل أظافرك مقصوصة و نظيفة؟ ..
- س ٩ هل ملابسك دائماً نظيفة و مكونة؟ ..

ت تكون لدينا انطباعات أنية واضحة عن الناس خلال الثنائي الخمس الأولى التي تراهم فيها .
ويقدر الخبراء أننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين في المائة من انطباعنا (السلبي أو الايجابي) إلى الانطباع الذي تكون في الثنائي الخمس الأولى . وبما أن تسعين بالمائة من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس ، لذلك من الضروري أن نكون مدركين للرسائل الاتصالية التي تحملها ملابسنا

إن العشرة بالمائة غير المعطاة من جسمنا هي في العادة وجوهنا وأحياناً غطاء الرأس(الغترة)
و هذه العشر بالمائة الأكثر أهمية من كل الجسم لأنها المكان أو المنطقة التي ينظر إليها الناس .
ولاشك أن الانطباع الذي يستقبله الآخرون يتاثر كثيراً بأسلوب الزينة الذي نزين به رأسنا.

كن لائقاً

الكلمات الأكثر أهمية للباس المؤثر هما كن لائقاً
اللبس في المستوى الوعي .

خذ نظرة فاحصة إلى طريقة لبسك وتزيينك

نشاط

قيم عاداتك.

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة الخاصة بملابسك ومظهرك التي تريد تعديلها أو تقويتها أو التخلص منها.

- ١
- ٢
- ٣

.اكتب ما تخطط فعله لتحقيق هذا الأمر.

- ١
- ٢
- ٣

المهارة الخامسة / الصوت و التنوع الصوتي:-

الهدف السلوكي : أن تتعلم كيف تستعمل صوتك بطريقة ثرية كلامة.

نشاط هل صوتك ثروة ؟

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي :-

س ١/ هل تبرز وتيرة صوتك لآخرين أم إنك فقط تتكلم بطريقة معتادة ؟

س ٢/ هل تعرف إذا كان عندك صوت رنان منخفض أو ذو غنة عالية أو بين هذين الصوتين ؟

س ٣/ هل تعرف متى يصبح صوتك باهتاً ، وما هي الأسباب ؟

س ٤/ هل سبق لأي شخص أن مدحك على صوتك اللطيف ؟

س ٥/ إذا كان الأمر كذلك لماذا ؟ وان لم يكن كذلك لماذا ؟

س ٦/ هل صوتك على الهاتف يختلف عن صوتك الطبيعي ؟

س ٧/ إذا كانت الإجابة بنعم . هل أنت مدرك للتأثير الذي يكون لصوتك على الهاتف ؟

س ٨/ هل تعرف كيف تصنع ابتسامة في صوتك ؟

س ٩/ عندما تسمع شخصاً يجيب على الهاتف في احدى المؤسسات فهل تعرف نوع الصورة التي يحملها ؟

س ١٠/ ما تأثير نغمة صوتك مقارنة بمحظوي رسالتك ؟

..... ١

..... ٢

..... ٣

..... ٤

..... ٥

..... ٦

..... ٧

..... ٨

..... ٩

..... ١٠

مهارة تحسين صوتك و التنوع الصوتي :-

صوتك .. هو الوسيلة الرئيسية التي تحمل رسالتك انه مثل وسيلة النقل.

صوتك رسول الحيوة و الطاقة .

يجب أن ينقل صوتك بشكل الإثارة و الحماس اللذان تشعر بهما أغلبنا يصبح بشكل سريع حبيسا لأنماط عاداته الصوتية التي من الصعب تغييرها .

بينما في الحقيقة أنه يمكن أن نغير عادتنا و نتعلم عادات جديدة . نغمتك الصوتية و نوعيتها تشكل ٤٨% من رسالتك كما أشار إلى ذلك دكتور مهربيان في دراسته .

بمعنى آخر إن نغمة حبالك الصوتية و الرنين والإلقاء تشكل ٤٨% من المصداقية التي تكون لديك عندما لا يستطيع الناس رؤيتك لأن تكون تتحدث على الهاتف مثلا .

أصوات الكلمة الواحدة ..
الخصائص الدقيقة للصوت أكبر أثراً مما نعتقد . و يمكننا أن نقرأ الكثير من أمزجة الناس
و حالاتهم النفسية من النغمة الصوتية على الهاتف خلال الثواني الأولى القليلة .
سمات الصوت الأربع ..

المكونات الأربع التي تكون تعبرك الصوتي هي
١. الاسترخاء
٢. طريقة التنفس
٣. الإلقاء
٤. وتأكيد المقاطع .

وكل مكون من هذه المكونات يمكن تعديله من خلال التدريبات لتوسيع تأثيرك الصوتي.
استعمل التنوع الصوتي

التنوع الصوتي وسيلة عظيمة تجعل الناس مهتمين بما يسمعون و منشغلين به.
تدريب على تسجيل صوتك باللة تسجيل . سجل بصوت مرتفع و آخر منخفض و حاول أن تنوع
في الحديث.

هذا التدريب سيجعلك تدرك رتابة الصوت ويساعدك على تطوير عادة التنوع في صوتك.
لا تقرأ الخطابات ..

يمكن أخطر أشكال الأداء الرتيب في القراءة بصوت عال . إن الكتابة و القراءة و الكلام وسائل
اتصال مختلفة لذا ننصحك باستعمال الملاحظات ومخطط الأفكار الرئيسة عندما تتكلم هذا
سيسمح لك بأن تترك لذهنك حرية الكلمات المنتقدة آنئـاً وهذا أيضاً سيساهم في صوتك على أن يكون
نشيطاً وطبعاً و مليئـاً بالحركة لأنك تفكر باستمرار و تكيف و تعدل محتوى رسالتك وأفكارك.
*نشاط :

اكتب ثلاثة من أنماطك الصوتية المألوفة التي تריד تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها ..

- ١
..... ٢
..... ٣

اكتب ما تخطط لفعلة لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة ؟

- ١
..... ٢
..... ٣

المهارة السادسة / اللغة غير المنطقية (وقوفات ، كلمات ..)

الهدف السلوكي / استعمال لغة واضحة وملائمة مع مستمعيك بوقفات مخطط لها مبتعداً عن الأساليب المفرغة من معناها أو الأصوات التي لا معنى لها .
نشاط ..

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي بوضع كلمة لا أو نعم أما السؤال ..

س١/ هل تعرف مرات توقفك ومدتها عندما تتحدث في مناسبات رسمية ؟ ..

س٢/ هل تستعمل اللغة العامية أو كلمات لها رموز خاصة أو لغة خاصة في محادثاتك الطبيعية دون أدرك ذلك ؟ ..

س٣/ هل تتذكر آخر مرة بحثت فيها عن كلمة في القاموس ؟ ..

س٤/ هل تعرف بالضبط الطول المعتاد للتوقف (أي الزمان المعتاد والذي تستغرقه الوقفات) أنتاء حديثك ؟ ..

س٥/ هل تستعمل الوقفات آلياً ؟ ..

س٦/ هل تستطيع أن تتوقف من أجل أحداث نتيجة مثيرة ؟ ..

س٧/ هل تعرف الأساليب غير المنطقية ((الأكثر شيوعاً)) ؟ ..

تحسين استعمال اللغة / إضافة الوقفات المناسبة والتخلص من الأصوات التي لا معنى لها : تكون اللغة من الكلمات المفهومة والأصوات غير المفهومة . يكون تواصل الناس أفضل عند قدرتهم على اختيار الكلمات الصحيحة ويتطلب ذلك استخدام مفردات غنية ملائمة للسياق ولا ينبغي أن يتحدث أحدنا إلى طفل بنفس الطريقة إلى يتحدث بها إلى مجموعة من علماء الفيزياء مثلاً ..

الكلمات غير المفهومة حواجز تقف في وجه الاتصال الفعال الواضح ومن أمثلة ذلك (آه - ٠٠٠) أوه يعني - كما تعرف حسناً)

الوقفات عنصر مكمل للغة ، فكيف يتم توظيفها التوظيف الجيد ؟

المتحدث البارع يستعمل وقوفات طبيعية بين الجمل ، والخطباء البارزون يتوقفون أحياناً ويختارون أماكن الوقفات بعناية للتأثير في مستمعيهم.

اللغة المباشرة ..

حدد ما تعنيه أسأل عما تريده بشكل واضح أن تقول مثلاً (سأحاول وأتى بجواب لك) قل (سأبحث في المرجع وسأصل بك لإخبارك قبل الثانية و النصف ظهراً)
ت تكون الثروة اللغوية بالاستعمال .

تزداد مفردات الأطفال اللغوية من خلال الأسرة والمدرسة أما البالغين فليس لديهم التدرج في مستوى معين لأنه لا يقوم بهم أحد لكن مستوى تعلمنا وارتفاع درجة الوضوح و التأثير في اتصالنا يزيد مفرداتنا خلال الاستيعاب النشط للكلمات الجديدة أحذر من المصطلحات .

أحذرك من الأساليب و المصطلحات التي يصطلاح عليها أهل تخصص معين أو فئة معينة من الناس ، فهذه الأساليب صالحة لأهل الاختصاص بوصفها طريقة سهلة و مختصرة و معبرة عما يريدون غير أن هذه الأساليب وان كانت مفهومة للفئة المتخصصة ألا أن أغلب الناس لا يفهمونها

الوقفة أداة مهمة:

نعم تستطيع أن تتوقف طبيعياً لمرة تمتد من ثلاثة إلى أربع ثوانٍ حتى في منتصف الجملة ، لكن المشكلة هي أننا غير معتادين عليها وعندما نقوم بها فان الوقفة التي تكون من ثلاثة أو أربع ثوانٍ تبدو مثل عشرين ثانية في عقولنا .

إذا حاول أن تمارس وقفات طبيعية ثم فكر في نتيجة هذه الوقفات . حاول المبالغة في الوقفات في التمرин وستجد أنك ستوظف الوقفات بشكل أفضل في محادثاتك الطبيعية .

تخلص من الأساليب والأصوات التي لا معنى لها أو غير مفهومة وأبدلها بالوقفات .
بقي لنا أن نتخلص من الأساليب غير المرغوبة والزائدة عن الحاجة والتي تمثل حواجز تمنع الاتصال لا تستعمل ((المهمة)) وتخلص من أي وقفات غير ضرورية
سجل نفسك على شريط مسموع أو مرئي واطلب رأى الآخرين حتى تتعرف على أساليبك غير المفهومة وبعد ركز بوعي على التخلص منها .

نشاط :

بعد أن تعرفت على هذه المهارة وعرفت كيف توظفها لإيصال رسالتك إلى مستمعيك بوضوح . اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك اللغة و الوقفات و المصطلحات والأصوات غير المفهومة التي تريدها أو تقويمها أو التخلص منها

- ١
..... ٢
..... ٣

ثم اكتب ما يخطط لعملة لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة .

- ١
..... ٢
..... ٣

المهارة السابعة / إشراك المستمع .:

الهدف السلوكي / القدرة على الاحتفاظ باهتمام الشخص الذي تتوصل معه واشراكة فيما نقول .
نشاط :

تقوم من خلال مهام عملك بممارسة الاتصال مع الآخرين كمتحدث في اجتماع أو جموع من الناس
إنطلاقاً من هذه الخبرة حاول الإجابة على الأسئلة الآتية :

س١/ ما هي الأشكال الثلاثة لسؤال ؟

س٢/ هل تتحرك عندما تتحدث ؟

س٣/ هل تدرك الحاجة لتشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك ؟

س٤/ إذا كنت تقدم الكثير من المعلومات فهل ستحصل على إشارة تدل على استجابة جمهورك
واشتراكهم في الاتصال ؟

س٥/ ما هما العنصرين المهمين لمحتوى ما نقول والذين يمكنك عن طريقهما إشراك المستمع
وأنت تتحدث ؟

..... ١

..... ٢

..... ٣

..... ٤

..... ٥

تحسين مهارة إشراك المستمع .

عندما تتكلّم وتشرك بالمحتوى الذي يهدف إلى مخاطبة الجانب الفكري فانك تتجه إلى مجال ضيق جداً . حيث تناشد في الغالب الجانب الأيسر من الدماغ و المتعلق بالمعلومات المجردة (كالحقائق والأرقام)

ولا ريب أن هذا قد يكون كافياً أحياناً لكن عليك أن تدرك بأن تلك المعلومات يمكن أن توصل بشكل فعال بواسطة الكتابة . فالناس يقرأون بسرعة خمسة أضعاف ما تتحدث . عندما تتكلّم وعندمتكون منهمكاً في عملية الاتصال فانك تكشف أفكاراً وآراءً وتحاول أن تحرك الناس تجاه فعل ما أو تقنعهم بالموافقة . وإذا لم تستطع تشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك فانك تفقد الكثير من إمكانياتك التأثير . وفي حقيقة الأمر المستمعون سواء كانوا شخصاً أو أشخاص يقعون تحت تأثير المؤثرات المختلفة في كل لحظة ولذا أنت تحتاج إلى تحريك كل أحاسيسهم وكل عقولهم وكلما كان المستمع منهمكاً أكثر ومشاركاً أكثر ومنفعلاً مع ما تقول كلما ازدادت قدرتك على إقناعه برسالتك

دومات ::

ونقصد بالدوامة أي شيء تفعله ينتج منه لحظة انهماك في عقول مستمعيك . ويمكن إنارة هذه الدومات من خلال الآليات التسع لإشراك المستمع والتي ستعرض فيما يلي ..

تسعة آليات لإشراك المستمع والتأثير عليه ::

هذه الآليات تتمحور حول ثلاث مجالات رئيسية ويمكن تكيف وتعديل هذه الآليات لقواعد المجموعة الكبيرة والاتصال الفردي ، والمحاور الرئيسية هي

١/ الأسلوب ب / التفاعل ج / المحتوى

أ/ الأسلوب ١ / الجانب المسرحي ..

ابداً حديثك بافتتاح قوي كبيان مشكلة مهمة ، أو رواية قصيرة مؤثرة ، أو طرح سؤال جدي
بحيث يجعل كل شخص يفكر فيه . كما يمكن أنتصرح تصريحاً مثيراً أو تقول عبارة مدهشة
ضع عنصراً مثيراً مثل وقفة طويلة لتأكيد عبارة مهمة أو نغمة صوتية أو تغيرات في درجة
الصوت أو

عواطف ذات ونيرة عالمية مثل الغضب أو البهجة أو الحزن أو الآثار .

صيغ عنصراً مثيراً مثل وقفة طويلة لتأكيد عبارة مهمة أو نغمة صوتية أو تعبيرات في درجة الصوت أو عواطف ذات وتيرة عالمية مثل الغضب أو البهجة أو الحزن أو الإثارة.
اختم اتصالك باقتباس مثير أو بعبارة مهمة أو بنداء قوى للعمل الجاد.

٢/اتصال العين:

- اعملهسحاً شاملاً لكل مستمعيك وذلك عن طريق الاتصال العيني المباشر المستمر لمدة طويلة عندما تشرع في الكلام ثم بعد ذلك ابدأ بالاتصال الموسع بالعين مع كل فرد على حدة.
- حافظ على إبقاء مستمعيك منهنكين ومشغلين معك بقدر الإمكان.
- لا تنس) الدرجة السياحية (منهم في إطار الغرفة أو القاعة أو على جوانب طاولة المتحدين.
- قس ردود أفعال مستمعيك خلال تقديم عرضك هل هم موافقون ؟ أم متضايقون ، أم يشعرون بالملل ؟ وهل لديهم أسئلة ؟

٣/الحركة:

- غير إليه تقديمك بالقيام بالحركة الهدافة كلما أمكن ذلك
- لا تتراجع عن مستمعيك . تحرك نحوهم خاصة في بداية اتصالك وفي نهايته.

٤/الأدوات البصرية.

- أضف تنويعاً إلى حديثك باستعمال الوسائل السمعية والبصرية . أعط مستمعيك شيئاً ما ينظرون إليه غير النظر إلى شخصك ؟
- استعمل أنواعاً مختلفة من الأدوات البصرية في أي عرض رسمي.

مثال/

١. استعمل الشفافيات

٢. الكتابة على السبورة الورقية

٣. استعمل البوربوينت الخ

- تدرب على هذه الأشياء مسبقاً حتى يكون استعمالك لها سهلاً وغير صارف للاهتمام.

- إشراك مستمعيك أو أحدهم إشراكاً عفويًا دون سابق إعداد مثل.

١/كتابة ملاحظات المستمعين على السبورة الخشبية أو الورقية، كتابتها على شفافيات لمناقشتها.

ب/التفاعل:

٥/الأسئلة:

. هناك ثلاثة أنواع من الأسئلة يمكن استعمالها في أي اجتماع. وكل سؤال يسمح لك أن تحصل على مستوى أعمق من المشاركة.

. الأسئلة الجدلية ستتيقى على مستمعيك نشطين و مفكرين وهذا يصلح خاصة عندما لا يتوافر لك الوقت أو أن الوضع غير ملائم لمناقشة قضية معينة بالتفصيل.

. اطلب رفع الأيدي للموافقة أو عدمها على بعض الأمور فهذا يشجع على المشاركة و يجعل الحياة تسرى في الجميع .

أطلب متظوعاً بمجرد مشاركة شخص واحد في الكلام أو في عمل مهمة فإنه سيشعرك بتتدفق الحياة في الآخرين كما لو كانوا هم المتظوعين .

٦/العرض:

خطط سلفاً لكل خطوة أو أجراء وتأكد من توقيت العرض بدقة قبل البداية
خذ متظوعاً من المجموعة لكي يساعدك في عرضك إذكان ذلك ممكناً

٧/ الألعاب و الحيل:

- أدخل بعض الألعاب التعليمية والفوازير و الحيل لرفع الملل وحاول قضاء وقت ممتع مع مستمعيك وإشراكهم معك دون أن يخل ذلك بالهدف الرئيس . وبحيث تبني مسيطرًا على الجلسة.
- استعمل الإبداع و الحيل والألعاب التي يمكن استعمالها بشكل فعال في كثير من الأوضاع . لكن حافظ على مستوى رفيع من الذوق عند التعامل مع هذه الأمور.

ج / المحتوى:

٨/ الاهتمام:

- قبل أن تتكلم راجع ما تود أن ت قوله بسؤال (كيف أفيد مستمعي)
- تذكر أن ذاكرة المستمع قصيرة المدى حاول تركيز المعلومات وجذب الانتباه . استعمل الاتصال العيني لإثارة الاهتمام . استخدم الأمثلة ، الفكاهة ، الأدوات البصرية ، الحركة لجذب اهتمام مستمعيك .

٩/ المرح ..:

- ابداً بتعليق حميي وودي .
- اجعل دعابتك ذات صلة بمستمعيك ولها علاقة بموضوع الحديث .
- كن محترفاً في إظهار إنسانيتك في الوقت المناسب .
- صور إحساس المرح وروح الدعاية . ويمكن ذلك عن طريق بعض القصص أو المواقف الطريفة أو الأحداث ، كما يمكن استعمال تعليقات المستمعين لخلق جو من المرح والدعاية .

نشاط :

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص مهارات جذب انتباه المستمع التي تريد تعديلاها أو تقويتها
أو التخلص منها ؟

- ١
- ٢
- ٣

ثم اكتب ما تخطط لفعلة لتعديل أو تقوية أو تغير كل عادة ؟

- ١
- ٢
- ٣

المهارة الثامنة / استخدام المرح :-

الهدف السلوكي / القدرة على أن تجعل بينك وبين مستمعيك علاقة واتصال جيد ومساعدتهم في التمتع بالاستماع إليك

نشاط :

من خلال تجاربك الطويلة وتفق كثيراً أمام فرد أو مجموعة من المعلمين لتدريب أو تقدير اجتماعاً أو غير ذلك ، انطلاقاً من هذه التجربة حاول الإجابة على الأسئلة الآتية.

س١/ هل أنت مرح؟ وهل تسخر من نفسك؟

س٢/ هل تقول أكثر من نكتتين في الأسبوع؟

س٣/ هل يرغب الناس في الضحك عندما يكونون معك؟

س٤/ هل تعرف الشيء الذي يجعلك تضحك؟

١.....

٢.....

٣.....

٤.....

تحسين استعمالك لروح الدعاية /

الدعاية واحدة من أكبر المهارات المهمة للتأثير في عملية الاتصال لكنها في الوقت نفسه واحدة من أكبر أساليب المراوغة.

بعض الناس جذابون ومحبوبون بطبعهم وآخرون يجب أن يعلموا ليكونوا كذلك وروح الدعاية مهارة قابلة للتعلم ويمكن أن تتعلم استعمال هذه المهارة بكل يسر وسهولة.

/ تبيهات /

لا ترو النكات: قليلون هم الذين يجدون رواية النكات وأضعافهم يعتقدون أن بإمكانهم رواية النكات جيداً . ولذا فان لم تكن من هؤلاء ولا من أولئك فلا تحاول رواية النكات في المواقف الرسمية.

الفكاهة ليست هدفاً بحد ذاتها :

في أكثر جوانب عملية الاتصال الشخصي ليست الفكاهة هدفاً بحد ذاتها ولكنها وسيلة للوصول إلى الآخرين والارتباط معهم على مستوى شخصي . وهذا الارتباط يتمثل في عدة مستويات أهمها مستوى (المحبة) ويكون من خلال عدة عوامل مثل البعد عن الأنانية ، الثقة ، الإرادة . ابتسامتك هي ما يراه الناس

عندما تتحدث فالناس ينظرون إلى وجوهنا وميزتنا السادسة هي ابتسامتنا . هذه السمة المهمة من سيماء وجوهنا تظهر بشكل سريع في كل حالاتنا.

*الناس يتعمدون أفضل من خلال المرح والفكاهة ولا تنسي أن اللحظات العاطفية هي أفضل الأوقات لإيصال رسالتك وأن باستطاعتك الوصول إلى الجانب الأيمن والجانب الأيسر من الدماغ لمستمعيك باستعمال المرح وروح الدعاية و المواقف الإنسانية الإيجابية

نشاط :

أكتب ثلاث من أنماطك المألوفة بخصوص مهاراتك في استخدامها للدعاية والمرح التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها.

١.....

٢.....

٣.....

أكتب ما تخطط لعملة من أجل تعديل أو تقوية أو تغير كل عادة من هذه العادات .

- ١
..... ٢
..... ٣

المهارة التاسعة / الذات الطبيعية :-

الهدف السلوكي /

١. إن تكون أصيلاً صادقاً تعكس شخصيتك الحقيقية في كل ظروف الاتصال
٢. إن تفهم قواعد الطبيعية و تستعملها في الاتصال
٣. إن تحول نقاط الضعف في الاتصال إلى نقاط قوة
٤. إن يكون لديك الثقة في نفسك للتكيف مع مختلف الظروف

نشاط :-

- قف مع نفسك قليلاً و حاول أن تجب على هذين الأسئلة بواقعية من خلال شخصيتك.
- س ١/ هل تتكلم بارتياح أكثر إلى المجموعة الصغيرة من الناس أو أمام جمهور كبير ؟
- س ٢/ هل تتكلم بارتياح أكثر تحت الضغط ؟
- س ٣/ هل تعرف في أي من مراحل التكلم الأربع أنت الآن ؟

- س٤/هل تعرف أقوى ثلاثة مهارات اتصال لديك ؟
س٥/هل يمكن أن تعدد نقاط قوتك و ضعفك في الاتصال ؟
س٦/هل تتحدث في أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمي ؟

..... ١
..... ٢
..... ٣
..... ٤
..... ٥
..... ٦

الاستماع ودوره في إنجاح التفاهم والحوار

مقدمة :-

عندما نتحدث.. نحب أن يستمع إلينا الآخرون.. لعل هذه طبيعة عامة فينا جميعاً.. لأن الاستماع يشعرنا بالثقة والاحترام.. ويحسّننا بالأهمية..

وقد أثبتت علماء النفس الاجتماعي أن الاستماع الجيد إلى الآخرين ليس بالضرورة ينتهي إلى التأثير الكامل عليهم إلا أنه يزيد من أواصر المحبة والتقارب الروحي والعاطفي بين الناس..

كما أن من أبرز سمات العظام وأصحاب النفوذ والتأثير في المجتمعات هي الاستماع والإصغاء إلى كلام الآخرين..

فليس كثرة الكلام دليلاً على قوة الشخصية ولا قوة التأثير بل ربما - أو في الغالب - ينتهي كثرة الكلام إلى ما لا يحمد عقباه من النتائج..

فإن الكلام الكثير يعرض صاحبه إلى الوقوع في الأخطاء الكثيرة أيضاً والدخول في مجالات بعضها هامشية قد تضر ولا نفع مضافاً إلى أن الملل الناجم منه ربما ينزل بمستوى الحديث إلى مصاف الحديث العادي والكلمات فاقدة القيمة أو الشعارات التي تفتقد إلى المزيد من الواقعية..
وبالتالي فإن من كثر كلامه كثر خطأه..

استماع القادة

إن بعض المدراء والقادة يستصعبون الاستماع إلى أصحابهم العاملين معهم تصوراً منهم أن ذلك مضيعة الوقت أو انشغالاً بأمور جزئية لا تعد مهمة.

والحال أن هذا من الأخطاء الكبيرة على المدى البعيد.. صحيح أن بعض ما يقال ويثار في الكلام يعد من الهمامشيات ويأخذ من وقت المدير وأعصابه الشيء الكثير إلا أن الكثير منه أيضاً قد يكون مهماً ويساهم مساهمة فعالة في تحسين وضع العمل وربما يقترح في ذهن القائد أموراً تعينه على اكتشاف الكثير من الخفايا والمهام أو توصله إلى الأفكار الاستراتيجية على مستوى الفكر أو التطبيق..

أو على الأقل تضع المدير في الأجواء الخاصة للعمل والعاملين أيضاً التي في الغالب هو بعيد عنها وكلنا يعرف كم للاحظة بالأجواء الخاصة دور في الإدارة الكفوعة، هذا فضلاً عن الفوائد الروحية والفكرية التي يكتسبها الأفراد جراء المجالسة مع الكبار والمحاورة مباشرة معهم.. وهناك ملاحظة مهمة ينبغي أن لا يغفل عنها المدراء في ذلك وهي:

١- إن صاحب الكلام في الغالب لا يخلو من ظلامه أو إحساس بالحرمان أو نقص يود إيصاله إلى الدائرة الأعلى لتنتصف إلى حقه أو يحمل اقتراحات أو تصورات يراها تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء أو تطوير العمل أو تنظيم الوضع الإداري بشكل جيد.

ومن الواضح..

٢- أن الإنسان إذا أحس ب حاجته إلى الكلام سيكون مشدوداً إلى البوح به وربما تتشحن نفسه بذلك وتكبر الشحنات وتتفاعل معه كلما تأخر إفراغها وإثارتها. وعليه فلا بد لهذه الشحنات من تفريغ فإذا وجد الإنسان أمامه من يستمع إليه من الأفراد الذين يهمه سمعتهم أو يريد إيصال كلامه إليهم يكون قد شعر بأنه أدى ما عليه وحقق بعض غرضه وأما إذا وجد أمامه الباب موصداً فإن ذلك سينعكس عليه سلباً وربما يصدمه نفسياً ويعود إلى ما لا يحمد عقباه من ردود الفعل.

لأن الكلام شحنة كبيرة في النفس وطاقة جبارة لا بد أن يوجد لها منافذ للتنفيس أو التنظيم لكي تستثمر إيجابياته ونحوه من سلبياته.

وينبغي أن لا ننسى أبداً أن السيل الجارف يتكون من قطرات والقشة ربما تقصم ظهر البعير..

٣- الكثير من المشاكل العويصة والأزمات الخطيرة كانت في بادئ أمرها صغيرة ولما لم تلتف إلى احتواها وتحديدها تكبر ثم تنفجر وتعود على الجميع بالضرر.

وينبغي أن لا نغفل أيضاً -

٤- إذا لم نستمع إلى الآخرين بشكل جيد وفعال – أن ذلك قد يزرع للمسؤولين صورة في أذهان أصدقائهم تصورهم بأنهم لا أباليون أو أنهم يتربعون عن مجالسة أصدقائهم والتعاونيين معهم وما يترب على هذا الانطباع السيئ من النتائج الخطيرة والأضرار البالغة على العمل والعاملين أوضح من أن تخفي.

تحفيف التوتر

هل جربت الدخول في محاورة مع شخص كثير الكلام؟!.

- ما هو شعورك وهو يتحدث إليك مسهاً!.

- وهل جربت محاورة أناس يستمعون أكثر مما يتكلمون ما هو شعورك معهم؟.

لاشك أنك تشعر أحياناً بأن الثاني قوي الشخصية والتاثير واسع المدى وواثق الخطى بينما الأول يشعرك بالمزيد من الملل والسام وبالتالي لا يستطيع أن يحقق أهدافه المرجوّة.. لأن الكلام وسيلة للتعبير والتفاهم وغير الكلام ما قلّ ودلّ كما يقول مولانا أمير المؤمنين (عليه السلام)..

فإذا زاد الكلام عن حدّه ابتهل بالذكر وتوسيع الواضحت التي هي من مستهجنات البلاغة وبالعكس من ذلك الاستماع فقد أورثت التجارب العديدة -فضلاً عما ورد في الأخبار الشريفة وما أثبته علماء النفس الاجتماعي - المزيد من القناعة في أن الاستماع الجيد من أهم الأدوات الرئيسية للوصول إلى قلوب الآخرين والتفاهم المثمر معهم..

و خاصة في موقع الخلاف والتوتر. وفي الواقع لوحظ أنها تؤدي دوراً كبيراً في التخفيف من التشنجات وتهديء من الميول العدوانية واستعمال العنف في لحظات الانفعال.

فعندما نستمع بانتباه وهدوء إلى محدثينا محاولين فهم مما يقولونه فإن من الصعب أن نقع أسري الإثارات والاستفزازات التي يمكن أن نتعرض لها..

كما أن من الصعب - في الغالب - أن نواجههم بالعنف أو نمارس معهم شكلاً من أشكال السيطرة أو نتعصب لآرائنا فقط ونتصرف وكأننا وحدنا على حق.. أو نقوم بتغيير الموضوع أو استعمال المغالطة في طريق الحوار.

إذاً الإصغاء الفعال والمدروس يشكل صمام أمان يحمينا من الوقوع في أسارة أفكارنا المسبقة أو انفعالاتنا الحارة.. فكيف إذا مارس طرفنا الآخر الأساليب نفسها وقابلنا بالهدوء والثقة واستمع إلينا جيداً أيضاً؟.. في الأجواء العادمة المريرة - كمحادثة صديق حميم أو قريب في شؤون الحياة - نستمع إلى محدثينا بشكل جيد وهادئ.. ونحس وكأننا نحتاج إلى المزيد من الاستماع إلى كلامهم..

وباختصار نسمح لهم أن يقولوا ما عندهم ونحاول نحن أيضاً أن نتعاطف مع ما يقولون ونشرعهم بالاهتمام والتفاعل بل ونساعدهم على طرح مشاكلهم بوضوح وأمان.. لأننا نستمتع بكلامهم.. أو نحب أن نكتب ودّهم ونحافظ على علاقاتنا معهم بشكل جيد ووطيد..

وأما عندما تكون الأجواء متوترة ومشحونة بالانفعالات – وهو الذي يحصل في مواقف الخلاف غالباً – فإن العديد منا ينسى إمكاناته الكبيرة في احتواء الأزمة فيتورط فيها بل وربما يزيدها اشتعالاً، إذا لم يجد من نفسه اهتماماً للإصغاء وفهم ما يقوله الطرف الآخر وماذا يريد؟.

والسؤال الذي يطرح هنا هو: كيف ينبغي أن نصغي لمن تحدثنا في احتواء الأزمة رغم التوتر المتصاعد؟ وماذا يمكننا أن نفعل لنشجع الطرف الآخر – المنفعل – على التعاون بدلاً من الصراع أو امتصاص مضاعفات الانفعال على الآخرين؟ وما هي الأساليب التي توفر إصغاءً فعالاً في إجراء الحوار؟.

لاشك أن هناك العديد من المهارات العملية التي لا يكفي معرفتها والعلم بها في فرض السلام على التوتر ما لم نمارسها ممارسة ميدانية متواصلة.. وفي هذا المختصر نذكر بعض الأدوات الأساسية للاستماع الفعال..

أولاً- لذّ ص حماورتك

على الرغم من بساطة التلخيص إلا أنه يعتبر مفتاحاً مهماً من مفاتيح الإصغاء الفعال، وإذا جربت مرة – وأنت تحاور- تلخيص ما يدور بينك وبين محاذيثك وسجلت النقاط البارزة من حديثه ستتوصل إلى الفوائد الكبيرة التي تحصل عليها جراء ذلك سواء على صعيد كسب الود والمحبة أو على صعيد التفاهم والاتفاق.. ولو أوجزنا الفوائد الجمة التي نكتسبها من التلخيص بشكل نقاط سندكم للتلخيص من أهمية في تفعيل الحوار واستثماره..

فعدم انتباهنا لخلص ما يقوله محدثنا بين حين وآخر فإننا:

١- نعطيه المزيد من انتباهنا وتركيزنا على مودى كلامه والوصول إلى عمق مضمونه ومراميه.. لأن الكتابة والاستماع معاً يشتراكان لشد الذهن إلى محور الكلام والحواف دون شروده إلى ما يصرفه عن صلب الموضوع.

٢- ونوضح له في الوقت نفسه أننا نتابع معه مجريات الحديث وتسلسل موضوعه فيشعر بالمزيد من الثقة والتركيز أيضاً لإشباع الموضوع بما يثير البحث ويمنعه من الهمسيات، وهذا أمر يعود علينا أولاً أيضاً لأنه يسهل علينا فهم ما يدور في خلد طرفنا الآخر وفهم مصالحه وأغراضه وهو بدوره يوفر لنا قدرة أكبر على إدارة الحوار بما يلبي طموحاتنا ويعود على الجميع بالنفع.

٣- إنه يجذبنا الواقع في شراك الفهم الخاطئ لما يقوله الطرف الآخر وبالتالي تبني بعض الآراء والآراء التي ربما تسيء إلينا أو إليه من حيث لا نحسب.

٤- إنه يجنبنا الوقوع في فخ الفرض والسيطرة على الآخرين أو الظهور بمظهر من يحاول ذلك على الأقل.. لأن التلخيص يمنع - في العديد من الحالات - من المقاطعات أو الهبوب في وجه المتحدث بين آونة وأخرى لرد كلام له أو توجيهه كلام إليه..

ولو لاحظنا أجواء الندوات التي يعقدها أناس يلخصون ثم يتكلمون وأخرى خالية من التلخيص ستجد كم للتلخيص من أهمية في إضفاء الهدوء والموضوعية على أجواء الحوار. لأن من لا يلخص يقع أحياناً في فخ الاهتمام بما يقوله هو ويشدّ مشاعره وذهنه لما يريد أن يعبر عنه هو أو يلبي له مصالحه وينسى أو يغفل عما يريد أن يتحدث به طرفه الآخر لهذا قد يبتلى بتضييع الحوار بالمقاطعات المستمرة أو تغيير مجرى الحديث.. أنظر على سبيل المثال:

(أ) إنه لمن دواعي سروري أن أجد فرصة أحدث فيها عن الأعمال التي أجزتها خلال هذه الفترة..
ب) (مقاطعاً) وأخيراً عرفت خطك وتوجهت إلى وظيفتك.. (تغيير الموضوع وهو يشير إلى عدم الانتباه الجيد إلى ما يقوله الطرف).

(أ) اسمح لي أن أكمل كلامي ثم تفضل بالإجابة.. إن أعمالي كانت صعبة و تعرضت فيها إلى الكثير من الغاء..
ب) (مقاطعاً) طبعاً لأنك متفرد و تعمل لوحده (حكم سريع، ونصيحة، وإثبات تفوق).

وأنت تجد أنه لو تواصل الحديث بهذه الشاكلة سيبعد شيئاً فشيئاً عن أجواء الحوار الموضوعي الهدف وينتهي في آخر المطاف إلى العراك أو الانفصال - على أحسن الفرض - فإن الحوار الهدى بحاجة إلى أجواء ودية صافية يسودها الاحترام والسكنية فإذا - أحياناً - يقوم من نرغبة في أن يستمع إلينا ويتفهم مشاعرنا واهتمامنا بسد الطريق أمامنا ويقطع علينا باب التفاهم فإن ذلك سيقطع الأمل أيضاً بالتواصل معه والوصول إلى حل..

وأكثر من هذا - في المواقف التي نريد أن نتبادل أطرافنا الحديث العادي اليومي - إذا واجهنا أطرافاً لا يحبون الاستماع ولا يبدون لنا أي اهتمام فإننا سنشعر بالألم وإذا لم نتحل بالصبر وسعة الصدر ربما تنفع عاطفياً ونقلب جو الصداقة معهم إلى جو عراك وتخاصم فتصوروا إلى أي مدى يمكن أن يؤدي -التسرع في الكلام وعدم الإصغاء - إلى إثارة الغضب والاستفزاز بل وربما ينتهي إلى العراك وفقدان الأصدقاء فضلاً عن معاداة الخصوم..

إذن الاهتمام بـتلخيص حديث الآخرين بأمانة وهدوء يعطينا فرصاً كبيرة لهم كلامهم ولتحكيم التفاهم بدل العراك كما يعطينا قدرة جيدة على تجنب محاولات الضغط والسيطرة ليحل محلها التحاب والتقارب المتبادل..

عناصر التفاهم

وذلك لأنه يضمن لنا العناصر الأساسية للتفاهم من:

تركيز الانتباه على كلام الطرف الآخر.

والتأكد من فهم مغزى حديثه.

ومتابعة النقاط الهامة منه للرد أو التأييد..

وإشعاره بالصدق والثقة والظهور بأننا نريد فهمه وعدم السيطرة عليه..

فإنه ليس من السهل تركيز الانتباه على كلام الخصم في مواقف الخلاف المتصاعد.. لأن تشنج الأوضاع وتوتر

الأعصاب قد يغرينا بمحاولة المناورة وإفحام الطرف الآخر (الإثبات الأنماط أو غير ذلك) وقليل منا من يفكر

بإقناع الآخرين بصحة وجهة نظره من الزاوية المنطقية. واضح أن محاولات الإفحام والفرض تقودنا إلى

التركيز على أنفسنا وأفكارنا وما يهمنا.. وتساهم العصبية والانفعال مساهمة كبيرة لسد العين والتفكير عن

فهم الطرف الآخر وما يحسّه ويفكر به..

لذا فإن محاولة التلخيص تفيد في السيطرة على أنفسنا وتنظيم أفكارنا في نفس الوقت الذي تشير إلى حسن

نوایانا وصدقنا في الحوار مما يشيد تواصلاً أفضل ويقيم جواً صافياً من الأمان والثقة وبيني جسراً متينة

للتفاهم والارتباط بين الطرفين.. لأن التلخيص يعطي للمتحدث شعوراً بتتبعنا لتفاصيل حديثه بدقة واهتمام

دون أن نحس به بضغط أو تقل آرائنا الخاصة دون أن نوجه إليه سلسلة الأسئلة والمقاطعات الشبيهة

بالأحكام القاسية..

وبالتالي فإن التلخيص يتضمن الإعلان للطرف الآخر عن استعدادنا لفهمه وجاهزيتنا للتعاون معه.. وهذا

لأشعار كفيل بشدّه إلينا ودعوة صادقة للنقارب والتفاهم ثم التنسيق..

فوائد أخرى

لكي ننجح في تأثيرنا أو استثمار الحديث مع الآخرين فإننا نحتاج إلى إشارات تدل على حبنا للتواصل ومتابعة

الحوار معهم..

كثيراً ما يحدث - حتى في أحاديثنا اليومية مع الأصدقاء - أن نحس بأننا أخطأنا في فهم محدثنا بل وأحياناً

نحس بأننا قد أساءنا فهم مقصده ونواياه وبالتالي أساءنا تقديره واحترامه..

ويزداد هذا الشعور في مواقف الصراع والتناصر.. وذلك بسبب عدم الاستماع أولاً لما يقوله الطرف الآخر
وماذا يريد..

والكثير من الناس يبتلى بسوء الظن والتشكيك في نوايا الطرف الآخر عندما لا يقيم تواصلاً معه وبالتالي فإن
للشيطان دوراً كبيراً في إثارة النزاعات والفتن بين الأخوة والأصدقاء وفي الغالب يستغل القطيعة ليثير في
النفوس الأضغان والتهام.. فإذا أقمنا تواصلاً معهم واستمعنا إليهم من قريب تكون قد أغلقتنا عليه أبواب ذلك..
إن سوء الفهم.. وسوء الظن يجران وراءهما كثيراً من النتائج السلبية التي تنعكس بشكل واضح على مجرى
الحديث وعلى إمكانات حل النزاع بشكل إيجابي وفعال.

واستخدام التلخيص يوفر لنا قدرة جيدة على تخفيف الشوك وتصعيد الأزمة وذلك لأننا بالتلخيص مضافة إلى
شعار الآخرين بأننا جادون من أجل التفاهم تكون قد امتلكنا القدرة على التأكد من مغزى كلامهم.. والتعرف
على مدى فهمنا له..

فإن من المهم جداً أن لا نخلط في كلام الناس ونمزج ما يقصدونه بما نفهمه نحن فكثيراً ما نستنتج من كلام
محديثنا استنتاجات متسرّعة ربما لم يكونوا يقصدونها في الواقع في مطبات سوء الفهم أو سوء الظن الأمر
الذي قد يعكس أجواء العلاقات ويمنع من التفاهم.. فإذا لخصنا كلام محدثنا وركزنا على أهم النقاط فيه سيبقى
لنا مجال للاحتجاج به عليه كما يبقى لديه فرصة للتفسير الواضح الذي يمنع من سوء الفهم الذي يزيد الطين
بلة في معظم مواقف الصراع.

إن مهارة التلخيص يمكن أن تكون مفتاحاً للتفاهم المتبادل وللتعرف على مصالح كلا الطرفين وبالتالي
تساعد على قيادة المفاوضات بشكل خلاق وهادف بدلاً من العراك والأذى المتبادل..
وعليه فإننا نشجع على أن نجرب هذا الأسلوب في المحاورات لنصلح هذه المهارة فيما نتعلّم من احترام
الآخرين والاستماع إليهم بشكل أفضل وليسهل علينا التفاهم معهم.

إن التلخيص وإن كان يتطلب منا المزيد من الجهد والتركيز وكتابة ما يدور في المناقشات إلا أنه يعطينا قدرة
كبيرة على تحويل الصراع إلى تفاهم والعراك إلى تفاوض وبالتالي يعطينا مهارة جيدة على تحويل المشاحنات
إلى محبة وتعاون مضافاً إلى ما له من طاقة كبيرة على توثيق الكلام وكذلك التعمق في مقتضياته وحلوله
وفي موقع الخلاف الاحتجاج به لنا أو علينا.

ويكفي في هذا فوائد جمة تغطي على ساعات الجهد والتعب الناجم من عملية التلخيص نفسها..

ثانياً – الدخول إلى عالم الآخرين

كثيراً ما يكفي أن ننظر من بعد إلى شخصين يتحدثان فيما بينهما لنتوصل إلى نوعية العلاقة التي بينهما وهل هي علاقة رسمية أم علاقة أقرب وأكثر حميمية.. (إذ لاحظنا وضعيات جسديهما أو حركات أيديهما أو المسافة التي تفصل بينهما) فربما سنتعرف على مستوى العلاقة بينهما.

هل تذكر منظر شخصين يتحدثان في مقهى أو حافلة نقل..؟

هل راقبت وضعك وأنت تتحدث إلى شخص قريب جداً إلى روحك وقلبك؟

هل انتبهت إلى أسلوبك في الحديث مع طفل صغير؟

إنك في الغالب تنزل إلى مستوى - الطفل - وتحاطبه على قدر فهمه ومداركه وفي الأخبار الشريفة ورد استحباب التصابي للصبي.. لماذا؟.. لأن ذلك كله عبارة ثانية عن فتح نوافذ نفسه والدخول إلى عالمه لتقييم معه تواصلاً جيداً. إذن أسلوب المحادثة وطريقة الجلوس وتقارب الوجهين أو تقاطع النظارات أو الهمس وغيرها مؤشرات عفوية قد تدلنا على مدى الانسجام والتفاهم بين الناس... .

إن الروح هي التي تتكلم ولكن مرة اللسان يعبر عن مشاعرها وأحساسها وأحياناً الجسد وكلما كانت العلاقة صميمية أكثر كان خطاب الجسد أدق وأوضح.. عليه فإذا أردنا أن تصل كلماتنا ومضامينها إلى محدثينا بشكل جيد ولطيف فعلينا أن نحرص على أن تكون لغة الجسد متوافقة مع ما نقوله لهم..

وإذا كنا حريصين على أن يحدثنا طرفنا الآخر عن نفسه بسهولة وارتياح أكبر فعلينا أن نحسسه بالأمن والثقة في علاقته بنا..

ومن هنا فعلينا أن نفهم إيقاع وحركات جسده والألفاظ التي يستخدمها ومدى سرعة حديثه أو بطءه والرموز التي يبطن بها الكلام لنتفهم أحاسيسه الكامنة جيداً ثم العمل على فتح منافذها والدخول إلى عالمه والتحاور معه من الداخل..

إن من أشد موانع التفاهم أن يتحدث شخصان من عالمين مختلفين لا يسعى أحدهما لدخول عالم الآخر..
أضرب لك بعض الأمثلة:

* عندما نتحدث إلى إنسان بسيط أمي حتى ندخل إلى فهمه ومستواه لا بد وأن نتكلم بالأسلوب الذي يفهمه ويستمتع به وبالتالي نتمكن من أن نؤثر به ونوصله إلى طريق مفتوح للتفاهم فإذا تحدثنا إليه بألفاظ رنانة أو اصطلاحات من تلك التي يستخدمها المثقفون أو الاختصاصيون فإن ذلك سيمنع من التواصل الجيد لأننا

نكون قد وضعنا بيننا وبينه حاجز كبيرة في المستويين وبالتالي حول دون الوصول إلى نتائج مرضية لأن طرف الحديث أصبحا في عالمين مختلفين تماماً.

* المدير الذي يتحاور مع عماله وموظفيه حول موضوع أو يحاول معالجة أزمة أو تصحيح فكرة لا شك أن فاصلة الواقع والأدوار يمكن أن تجعل فوائل نفسيه تحدد من مستوى العلاقات إلا أن المدير الناجح يمكنه أن يخفف من التباعد الكبير بينه وبينهم إذا دخل إلى عوالمهم فمثلاً..

* ربما يجد من المناسب أن يلتقي معهم في بيته ويواصل الحديث وهو في ملابسه البيتية..

* وربما يقبل ضيافتهم البسيطة على فنجان قهوة أو شاي في كافى وربما يخرج معهم في جولة سياحية..
وربما يأكل طعاماً شعبياً لم يتعود العمال والموظفون أن يروه على هذه الحالة.

* وإذا ابتعد عن الأسلوب الخطابي واجتنب الألفاظ ولغة القرارات ليستعمل بدلاً منها كلمات بسيطة وأمثلة من واقع العمل سيكون أقرب إليهم ويسعّرهم بالثقة والاطمئنان للافتتاح عليه.. لاته أصبح واحداً منهم.. وهذا الانفتاح الإيجابي الكبير من شأنه أن يمد جسور التفاهم والاتصال الذين يحظى الجميع بفوائددهما..

* وفي موقف آخر.. يمكننا أن نشجع محدثاً خجولاً على الحديث بعفوية واسترسال عندما ننحني بقامتنا إليه أو نصغي إلى كلامه مع اقتراب قليل باتجاهه أو نتواصل معه بصرياً بشكل لطيف وشفاف..
ولعل العديد منا مرّوا في تجارب لدى الحديث مع أناس لا يركزون كثيراً في الحوار كيف يكون الحديث معهم ثقلياً أنظر.. إذا تحدثنا مع أشخاص باهتمام فوجدنـاـهم يتطلعون إلى ساعاتهم أو يصلحون من هنـاـهم أو يتصفـحـون أوراقاً أو يطالعون مجلة أو صحيفـة، أو يلتفـتون إلى هنا وهناك كـمـ سيـثـيرـ هذاـ الأـسـلـوبـ فيـنـاـ منـ النـفـرـةـ وـالـمـلـلـ وـالـإـحـسـاسـ بـالـاحـبـاطـ..

* إذا دخلت في حوار مع مديرك أو زميلك وفوراً حمل التليفون أو قطع حديثك وتكلـمـ معـ شخصـ آخرـ.. قد يشعرـكـ بأنهـ فيـ عـالـمـ غـيـرـ عـالـمـ.

إن إقامة تواصل مثمر مع الطرف الآخر يكون أسهل وأقرب عندما ندخل إلى عالم الطرف الآخر وننفذ إلى روحـهـ وـقـلـبـهـ.. وـتـزـدـادـ أهمـيـةـ هـذـهـ الآـلـيـةـ كـلـمـاـ كانـ مـوـضـوـعـ الحديثـ صـعـباـ..

إذن نستطيع أن نستمع إلى محدثنا استماعاً فـهـلاـ عندما ندخل بشكل سريع إلى عالمـهـ.. وـوـاضـحـ.. إنـ الدـخـولـ إلىـ عـالـمـ الآـخـرـينـ ليسـ لهـ صـيـغـةـ ثـابـتـةـ بلـ ربـماـ يـكـفـيكـ الدـخـولـ إلىـ عـالـمـ مـحدثـكـ:
أنـ تـجـلـسـ معـهـ جـلـسـةـ بـسـيـطـةـ وـمـفـتـحةـ.

وربما تتحنى إليه جسدياً أو تتوجه إليه بوجهك ومقامه بذك.

وربما تجلس معه في مطعم أو مقهى.

وربما أن تتكلم بالطريقة التي يحبها ويميل إليها وهكذا..

وبالتالي فإنه ليس من الصعب أن تساهم بعض الالتفاتات البسيطة لأسلوبنا وطريقة تعاملنا مع الآخرين في تحسن علاقتنا بهم وتوطيد جسور الربط وفي النتيجة التوصل معهم إلى تفاهم أفضل حول المشكلات الصعبة. إن تمثل عالم الطرف الآخر هو فمن بذاته والفوائد المترتبة عليه أكبر مما نتصور إن الناس أذواق ومشارب والحالات النفسية للبشر تساهم كثيراً في نوعية قراراتهم وطبيعة تصرفاتهم..

فإذا تمكنا من أن نتعايش مع الآخرين حسب ميولهم النفسية ودخلنا عوالمهم وتكيفنا مع أجواءهم سنكون في الحصيلة أقدر على تفهم ما يريدون وبالتالي أقدر على إدارة الأزمة معهم إدارة ناجحة ومشرفة. فإن تمثل عالم الخصم يفيينا بالإضافة إلى ما تقدم.. يفيينا في صب موضوع الحديث في النقاط الهامة التي تمسنا وتدخل في أولوياتنا..

فعندما يحس محدثنا بأننا قريبون من عالمه الخاص ودخلنا إلى قلبه ومشاعره فإنه يكون من الأسهل عليه وعلىينا أن نتعامل بارتياح وطيب نفس وهو يوفر لنا قدرة أكبر على أن نؤثر فيه بمقترناتنا وآرائنا لأنه لا يشعر بأننا معه في حالة حرب أو خصومة.. أو هناك نوايا يخافنا منها.. كما لا يحس بأن هناك محاولات ضغط وإكراه تفرض عليه من خارج.

ثالثاً - اعمل على توجيه الحديث :-

ونعني به الإدارة المقصودة لأقوالنا وأقوال محدثنا في الاتجاه الذي نطبع إليه.. وطبيعي هذا يشمل صيغة الحديث ومحتوياته..

إن محدثينا قد لا يستطيعون في بعض الأحيان أن يتحدثوا إلينا بطلاقة خصوصاً في القضايا الهامة بالنسبة إليهم لذا ربما يقعون في مطبات تهميش الكلام أو الخروج به عن الموضوعية أو الامتناع عن المواصلة وتجلى هذه الأزمة في موقع الخلاف.

ربما يعود ذلك إلى توترهم النفسي.. أو خجلهم أو قلقهم وخوفهم من العواقب أو الإبهام في المستقبل وغموض المصير ونحو ذلك..

فإذا كان هدفنا نحن أن نتوصل إلى تفاهم ثم تعاون معهم فإن بإمكاننا أن نساعدهم على التعبير عن ذلك بسهولة وفي نفس الوقت نقود المحادثات بالاتجاه الذي يهمنا ويهمنا ويهمنا المفاوضات..

كيف نوجه الحديث؟

١- لعل أول طريق للوصول إلى الآخرين هو أن نبدأ نحن بالتحدث عن أنفسنا فيما يتعلق بموضوع البحث.

فإننا بذلك نكون قد زودنا طرفا الآخر بما يعينه على فهمنا ومخاطبتنا وفي نفس الوقت تكون قد رفعنا عنه حالة القلق والخوف ولو بعض الشيء.

وذلك لما تقدم بيانه من أن أكثر المخاوف والقلق ينشأ من الغموض في الطرف الآخر فإذا تحدث عن نفسه بوضوح وصراحة يكون قد أزال عن نفسه الالتباس.. ولعلنا نبدأ الحديث هكذا..

* إني أدرككم لهذا الموضوع من الأهمية بالنسبة إلينا لذا قد يصعب عليكم التحدث به وقد وقعت أنا شخصياً بهذا الإحساس في تجارب سابقة فقد جرى حديث مع... (وتبدأ تقص له الموضوع تدريجياً من حيث لا تشعره بروتين المحاوره).

٢- فإننا عندما نبرز الجزء المخفي من شخصيتنا بأسلوب رقيق ولطيف تكون قد أشعرناه بالأمن والطمأنينة فتشجع بشكل طبيعي للحديث معنا بارتياح وثقة. في الوقت الذي ما كنا نحصل على هذا الاسترسال إذا تعاملنا معه وفق الروتين أو بقيينا نتكلتم ونتحفظ منه.

٣- إذن بالحديث العفو الواضح يمكننا أن نوجه الحديث بالاتجاه الذي يعود علينا جميعاً بالفائدة وتحقيق المصالح المشتركة...

هناك أسلوب آخر لتشجيع الطرف الآخر للدخول في الحديث بأمان وثقة.. وهو لا يقل أهمية عن الأول.. وذلك إذا حددنا موضوع المحادثة بوضوح ودقة.. في بعض الأحيان نساهم نحن في إرباك الطرف الآخر إذا كان موضوع حديثنا معه مبهماً وشديداً العمومية..

٤- واضح أن العموميات تضيّع الغرض وتقطع رأس الحديث وخواتيمه فيعيش أطرافه والطريق أمامهم مبهم لا يعرفون من أين يبدأون وإلى أين ينتهيون..

أنت.. إذا حورك محدثك هكذا.. (عن الأوضاع الإدارية في العمل مثلاً).
في الواقع لا أعلم من أين أبدأ وبأي موضوع أبدأ وإلى أي نقطة انتهي..

في الحقيقة أنا لست مستعداً للخوض في هذا الحديث الآن لأنه لا شيء عندي أبدأ به ولا يدور منه شيء في رأسي.

مع هذا الحديث كيف ستجد نفسك؟ وهل ستتمكن أن تتوصل إلى حل؟.

بينما لو حدد موضوع الحديث من أول وبدأ من حيث يبدأ به في هكذا مواضع ستجد أن المحادثات مشرمة وتصل في آخر المطاف إلى حلول..

لذلك إذا واجهنا هذا النوع من الحديث هناك طرق تعيننا على توضيحه ورفع الإبهام عنه فيمكننا أن نوجه

بعض الأسئلة مثلاً إليه فنقول:

قل لي من فضلك.. ما هي أخبارك الإدارية؟

وهل تشعر بالارتياح في عملك مع مديرك؟

لماذا تشعر بعدم الراحة من مديرك مع أنه إنسان جيد ومتواضع؟

ما هي الخطوات التي ينبغي أن تتخذ لإنجاح الأزمة الإدارية؟

و واضح أن مثل هذه الأسئلة تركز على المهم من جوانب الحديث وتطوّقه بسور واضح يمنع منه الشطط أو الخروج عن الموضوعية في نفس الوقت الذي يرفع منه الإبهام والغموض وبهذا تكون قد ساعدنا محدثنا على توجيه الحديث وأعطيناه رؤية أوضح وأعمق وأكثر تحديداً عن موضوع المحادثات في نفس الوقت الذي تكون قد وفرنا لأنفسنا جملة من المعلومات الجيدة عن أوضاع الطرف الآخر التي من شأنها أن تعيننا على إدارة الحوار بالشكل الأفضل، وتصل في الآخرة إلى نهاية مرضية لنا جميعاً.

كيف تعطي نصيحة؟

مهما تنوّعت سبل الاتصال ووسائل الدعوة والتأثير.. فإن الكلمة الصادقة والنصيحة المباشرة المخلصة ستظل تحتل مكانة عالية وأساسية في عالم الدعوة.

فإذا كان تقديم النصيحة رسالة كل رسل الله عليهم السلام، فقد سجّل القرآن الكريم على لسان نوح قوله عليه ملتبلاً **بَلَغْتُكُمْ رِسَالاتِ رَبِّي وَأَنْصَحْتُكُمْ وَأَعْلَمْ مِنَ اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ** {[الأهلهل]}.
الآيات [الأهل] هود - عليه السلام - : **{أُبَلَّغْتُكُمْ رِسَالاتِ رَبِّي وَأَنَّا [كُمْ نَاصِحٌ أَمْمِينٌ]}.**
[الأهل] اصلاح - عليه السلام - : **{يَا قَوْمَنَقْدَ أَبْلَغْتُكُمْ رِسَالاتِ رَبِّي وَنَاصِحْتُكُمْ {[الأهلهل]} شعيب - عليه السلام - : {لَقَدْ أَبْلَغْتُكُمْ رِسَالاتِ رَبِّي وَنَاصِحْتُكُمْ {[الأهلهل]}.**

[الأهلهل]: ٩٣]

ولقد أشار النبي - صلى الله عليه وسلم - إلى تلك المكانة العليا للنصيحة؛ حيث عرَّف الدين بأنه النصح للمسلمين، فقال: ((الَّذِينَ قِيلَتْ طَمَنْحَةُ فَإِلَيْهِمْ أُنْهَا)) ((اللهُ أَكْبَرُ، وَلِكِتَابِهِ، وَلِرَسُولِهِ، وَلَا إِيمَانَ الْمُسْلِمِينَ وَعَامَّتِهِمْ)) [مسلم].

كما أنه - صلى الله عليه وسلم - أخذ البيعة من الصحابة عليها ضمن أفعال ثلاثة؛ فمن جرير بن عبد الله - رضي الله عنه - قال: ((بَأَيْمَانِ رَسُولِ اللهِ - صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - إِقَامٌ الصَّلَاةِ، وَإِيتَاءُ الزَّكَاةِ، وَالْذُّصْحَ لِكُلِّ مُسْلِمٍ)). [البخاري].

من معاني النصيحة

والنصيحة تحمل في معناها ضمن ما تحمل: الإخلاص والصدق والنقاء والصراحة والصفاء؛ فهي مشتقة من الفعل "تصح" أي: خَلَصَ، والناصح: النقي الخالص من كل شيء، والذُّصْح: نقىض الغشّ، ويقال: نَاصَحُتْ لَهُ، أَيْ: أَخْلَصْتُ وَصَدَقْتُ. كما تحمل أيضًا معنى الإصلاح والنمو.. يقال: نَاصَحَ الْغَيْثَ الْبَلَادَ نَاصَحًا إِذَا اتَّصَلَ نَبْتَهَا فَلَمْ يَكُنْ فِيهِ فَضَاءٌ وَلَا خَلْلٌ [سان العرب]. وقال ابن الأثير: نصيحة: كلمة يُعبَرُ بها عن جملة، هي "إِرَادَةُ الْخَيْرِ لِلْمَنْصُوحِ لَهُ"، فليس يمكن أن يعبر عن هذا المعنى بكلمة واحدة تجمع معناها غيرها.

والنصيحة تُعني: صحة الاعتقاد في وحدانية الله، وإخلاص النية في عبادته، وترك الإلحاد في صفاتِه، ووصفه بصفاتِ الكمال والجلال كلها، وتتنزيهه من جميعِ الناقصِ، والقيم بطاعته، واجتناب معصيته، والحب فيه والبغض فيه، وموالاة من أطاعه، ومعاداة من عصاه، والاعتراف بنعمته وشكره عليها.

والنصيحة لكتاب الله تُعني: التصديق به والعمل بما فيه، وتعظيمه، وتلاوته حق تلاوته، والذب عنه، والوقوف مع أحكامه، وتفهم علومه وأمثاله، والاعتبار بمواعظه، والتفكير في عجائبِه، والعمل بمحكمه، والتسليم لمتشابهه، ونشر علومه.

والنصيحة للرسول تُعني: التصديق بنبوةِ رسالته، والانقياد لما أَمَرَ به ونهى عنه، ونصرته حيًّا وميَّا، ومعاداة من عاده، وموالاة من والاه، وإعظام حقه وتوقيقه، وإحياء طريقته وسننته، وبث دعوته، ونشر شريعته، ونفي التهمة عنها، والإمساك عن الكلام فيها بغير علم، وإجلال أهلها لانتسابهم إليها، والخلق بأخلاقه والتلذق بالآباء، ومحبة أهل بيته وأصحابه، ومجانية من ابتدع في سنته، أو تعرض لأحد من أصحابه.

والنصيحة لأئمة المسلمين تُعني: معاونتهم على الحق، وطاعتهم فيه وأمرهم به، وتنبيههم وتنذيرهم برفق ولطفهم، وإعلامهم بما غفلوا عنه ولم يبلغهم من حقوق المسلمين، وألا يُغَرِّوا بالثناء الكاذب عليهم، والدعاء لهم بالصلاح.

والنصيحة لعامَّة المسلمين تُعني: إرشادهم لمصالحهم في آخرتهم ودنياهم، وكف الأذى عنهم، وتعليمهم ما يجهلونه من دينهم، وإعانتهم عليه بالقول والفعل، وستر عوراتهم، ودفع المضار عنهم، وجلب المنافع لهم، وأمرهم بالمعروف ونهيهم عن المنكر برفق، والشفقة عليهم، وتوقيير كبارهم، ورحمة صغارهم، وتخولهم بالموعظة الحسنة، وترك غشهم وحسدهم، وتنشيط هممهم إلى الطاعات.

حُكْم النصيحة

يقول الإمام النووي نقلًا عن الإمام ابن بطال رحمهما الله - إن النصيحة تُسمى دينًا وإسلامًا، وإن الدين يقع على العمل كما يقع على القول. والنصيحة فرض يجزي فيه من قام بها ويسقط عن الباقين. والنصيحة لازمة على قدر الطاقة - إذا علم الناصح أنه يُقبل نصحه، ويُطَاع أمره، وأَمْنٌ على نفسه المكروره؛ فإن خشي على نفسه أذى فهو في سعة إهـ.

ولكن أعلم - أخي الداعية - أن الأجر والثواب إنما يكون على قدر المشقة والتعب؛ فلا تترك النصيحة لشخص ما بحجة الحفاظ على صداقته وموذته، أو لطلب الواجهة عنده ودوام المنزلة لديه؛ فإن تلك الصدقة والمودة بينكما - إن كانت حقيقة - توجب له حقًا عندك، ومن حقه أن

تنصحه وتهديه إلى مصالح آخرته، وتنقذه من مضارها، وصديق الإنسان ومُحبُّه هو من سعى في عمارة آخرته، وإن أدى ذلك إلى أذى في دنياه، وعدوه من يسعى في ذهاب أو نقص آخرته، وإن حصل بسبب ذلك صورة نفع في دنياه، وإنما كان إبليس عدوًّا لنا لهذا، وكان الأنبياء صلوات الله وسلامه عليهم أجمعين- أولياء للمؤمنين لسعدهم في مصالح آخرتهم وهدايتهم إليها.

أهمية النصيحة

وتتبع أهمية النصيحة - كوسيلة من وسائل الدعوة- من عدة جوانب:

- ١- قدرة جميع الناس على تقديمها.
- ٢- لا تتطلب جهداً كبيراً ولا وقتاً طويلاً في الترتيب والإعداد والتقديم.
- ٣- لا تتطلب إلا مهارات بسيطة يمكن لكل تعلمها.
- ٤- النصيحة عالمة واضحة على حب الشخص المنصوح، فإن أحد معايير الحب هو النصح المخلص، والصديق الذي يقدم للصيحة يُعد صديقاً لا يمكن الاستغناء عنه في الحياة.

أمور يجب أن يراعيها الناصح

- ١- الإخلاص لله، وجعل النصيحة خالصة لوجهه وحده، وليس لأي غرض دنيوي.
- ٢- أن يكون هو نفسه يطبق ما يقول وقدوة حسنة فيما ينصح به من فضائل أو ينهى عنه من رذائل.
- ٣- التأكد من صحة الأمر الذي ينصح به من الناحية الشرعية وغيرها، فلا يقدم معلومات مشوشة، فتاك أمانة.
- ٤- تخير الوقت المناسب.
- ٥- تحسس الجو النفسي المهيئ لسماع النصيحة.
- ٦- الذكاء في انتقاء واستخدام الكلمات المناسبة.
- ٧- إظهار الحب وإبداء الود بإخلاص الشروع قبل توجيه النصيحة.
- ٨- جب أن تكون النصيحة سرًّا بينك وبين المنصوح، وليس علانية؛ فقد قال الإمام : الشَّفَاعِيُّ وَرَعَّطَهُ الْفَهَاءُ سِرًّا فَقَدْ نَصَدَهُ وَزَانَهُ، وَمَنْ وَعَظَهُ عَلَانِيَةً فَقَدْ فَضَدَهُ وَشَانَهُ". وتتأكد أن النصيحة العلانية لا تؤتي ثمارها الطيبة، وإنما تخرج عن كونها نصيحة إلى كونها استفزازاً للمنصوح وإشعاره برغباتك في فضحه أمام الآخرين، وتسيطر عليه هذه المشاعر، مما يجعل أذنيه وقلبه لا تلتقت للمعنى الطيب الذي تشتمل عليه النصيحة؛ مما يجعله يأخذ موقفاً مضاداً. وتذكر أن الهدف من النصيحة هو تصحيح العيوب والأخطاء لدى الأفراد، وليس إشاعة أفعالهم السيئة أو فضحهم.
- ٩- عدم إشعار المنصوح بالتكبر والتعالي عليه، ولا تجعله يشعر في كلامك بنغمة التفوق والاستعلاء، أو اللوم أو السخرية، أو الاتهام.
- ١٠- أشعر المنصوح بتقبلك شخصياً للنصيحة إن هو أو غيره نصحك، وأنك غير منزه عن الخطأ.
- ١١- أشعر المنصوح بتقديرك لظروفه وأنك تلتزم له الأذار.
- ١٢- احذر أن يتحول موقف النصيحة إلى ساحة جدال عقيم ومناقشة عدائية.

أمور يجب أن تتتوفر في المنصوح:

- ١- الترحيب بالنصيحة بقلب سمح وعقل متفتح ووجه مبتسم.
- ٢- التعبير عن قبولها بالامتنان والتقدير.

٣- التصميم والعزم على الشروع في العمل بهذه النصيحة نحو تحقيق التحسن المطلوب.

وفي المأثور: "أَدَّ النصيحةُ إِلَى أَكْمَلِ وجْهِهِ، وَاقْبَلَهَا عَلَى أَيِّ وجْهٍ".

ولكن مادا لو لم تجد من المنصوح هذه الأشياء، رغم قيامك بالنصيحة على أكمل وجه؟

١- اعلم أولاً أن تقديم النصيحة واجب علينا وعبادة نؤديها الله - عز وجل - ، بغض النظر عن الطريقة التي يتلقاها بها المنصوح.

٢- اعلم أن أفضل الناصحين قوبلوا بمثل أو أشد ما قوبلت أنت به؛ فقد أقام رسول الله - صلى الله عليه وسلم - على أمر الله - عز وجل - صابرًا محتسباً، مؤدياً إلى قومه النصيحة، على ما يلقى منهم من التكذيب والأذى والاستهزاء.

٣- إذا حاورتك المنصوح فاحرص على محاورته بالحسنى، وإن أساء إليك فلا ترد إساءته، بل افعل مثلما فعل هود - عليه السلام -؛ حيث حكى عنه القرآن الكريم: ﴿وَإِلَى عَادٍ أَخَاهُمْ هُودًا قَالَ يَأَقُولُمْ أَعْبُدُوا اللَّهَهُمَّ كُمْ هَلَّ تَأْلِقُونَ قَالَ الْمَلَأُ الظَّاهِرُونَ كَفَرُوا مِنْ قَوْمٍ مِّنْهُ إِنَّا لَنَرَاكَ فِي سَفَاهَةٍ وَإِنَّا لَنَظُرُ ذُكْرَ مَنْ الْكَاذِبَيْنَ﴾ [الأعراف: ٦٥، ٦٦].

إذا لم تجد نتيجة من الحوار، فاذْهَبْ الحوار فوراً، وافعل وقل متلما فعل وقال صالح - عليه للشَّهَلَمْ وَلَقَوْهَهُ يَأْهَلُوهُ طَهِّي لَهْدَهْ أَبْلَغْنَكُمْ رَسَالَةَ رَبِّي وَنَصَدَّحْتُ لَكُمْ وَلَكِنْ لَا ذُجْبُونَ الذَّاصِحِينَ﴾ [الأعراف: ٧٩].

٤- لا تتقاعس ولا يثبط عزتك إذا لم تجد تغييرًا فوريًا في سلوك من نصحته؛ فمثل هذه التغييرات عادة ما تحتاج إلى فترة زمنية تنتهي بين الاقتناع، ثم العزم، ثم التنفيذ.

٥- من الممكن أن تجد البعض غير مكترث بنصيحتك المخلصة، ولكن هذا ينبغي إلا يصيبك بالإحباط؛ فقد أظهرت التجارب أن هؤلاء الذي أزعجتهم النصيحة الصريحة ورفضوها عند تلقيها كانوا في وقت ما فيما بعد مقررين وممتدين تماماً في قلوبهم للنصيحة وقدمها.

برنامج عملي

١- أحضر ورقة وقلمًا، واحتل بنفسك ساعة.

٢- قم بإجراء عَصْف ذهنِي، لتذكر من في أقربائك وجيرانك وزملائك و المعارفـك يحتاج إلى نصيحة منه.

٣- اكتب كل اسم يرد على خاطرك، محدداً أمامه النصيحة التي تريد أن توجهها له، مع مراعاة الأولويات، والأهم من النصائح قبل المهم.

٤- حدد وسيلة الاتصال بكل منهم، والمدخل الذي ستتدخل منه.

٥- رتب الأسماء في مجموعات بحسب تجاورهم والصفة التي تجمعهم.

ابدا الان

وأخيرًا..

إن سيدنا عمر بن الخطاب - رضي الله عنه - طالما دعا ربه قاتلاً جمَّ الله امرأً أهْدَى إِلَيَّ عيوبِي" ، قوله هذا يدل على أنه يعتبر تذكيره بعيوبه هدايا، وأنها ليست هدايا قيمة فقط، لكنها ضرورية لا يمكن الاستغناء عنها، ولا سيما في الوقت الحاضر.

إن هذه الممارسة تنبع من حبنا للأخرين واهتمامنا بهم، فإذا أنت أحببتم بتعين عليك أن توضح لهم أخطاءهم، لا أن تفضحها للأخرين، ويعين عليهم أن يتبدلوها معك ذلك، وإن فإن يصبح ملائيم تساؤل وفقاً للحديث: "لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لَا خَيْرٌ مَا يُحِبُّ لِذَفْسُوهُ" [البخاري].

وهذا هو نقىض الأنانية التي نجدها في المجتمعات المادية؛ لأن الناس فيها يهتمون بأنفسهم فقط، إن غايتهم هي الحرية الشخصية للتمتع بالشهوات والانقياد وراء الرغبات، وهم بذلك غير ملزمين أن يخبروا الآخرين بما لا يودون سماعه، من مكاشفة العيوب ومحاولة إصلاحها؛ مما يمثل صورة من صور النفاق الاجتماعي.

إن هدف الداعية هو إقامة الحق في المجتمع، حتى لو أدى ذلك إلى إخبار الآخرين بما لا يودون سماعه، وعليك إذن أن تبدأ حالاً، وتعود نفسك على ذلك.

إنك لا تفكر عندما ترى أحد الناس يرتد قميصاً متسلحاً أو فقد بعض أزراره، أو يضع رباط عنق معوجاً أو غير مناسب، أو فتحة سرواله مفتوحة، أو بقايا طعام على وجهه ولحيته، لا تتردد أن تتحدث إليه وتنصحه بتعديل ما رأيت، ولا تجد حرجاً في ذلك، ولا هو أيضاً.. فما بالننا نتردد ونسكت إذا رأينا عيوباً أخطر من تلك العيوب المظهرية الشكلية، عيوباً في القلب والسلوك؟!.

النشاطات داخل الكتاب :

١. نشاط عناصر الاتصال

دائرة الاتصال

تعالوا نحاول معًا باستخدام مهارات الاتصال الفعال عن طريق الكتابة. أن نرسم وسيلة إيضاح تساعدنا على تخيل مسارات المعلومات أثناء التواصل مع الآخرين ومعوقاتها.

الأدوات المطلوبة:

ورقة مقاس A4، ومجموعة ألوان، وقلم رصاص.

خطوات التنفيذ:

- ابداً الرسم باستخدام القلم الرصاص على عرض الورقة، ارسم دائرة في حجم قبضة يدك في الطرف الأيمن من الورقة، ولوّنها باللون الأزرق مثلاً واكتب بداخلها "أنا".
- ثم ارسم دائرة مماثلة لها في الحجم في الطرف الأيسر من الورقة ولوّنها باللون الأحمر، واكتب فيها "هو".

الآن ارسم خطّاً منحنياً يخرج من قمة الدائرة الزرقاء الخاصة بك ليصل إلى قمة الدائرة الحمراء الخاصة بالآخر، وارسم عليه أسهماً صغيرة تبين اتجاهه من اليمين إلى اليسار، ثم اكتب فوقه بخط واضح: "إرسال".

ثم ارسم خطّاً منحنياً آخر يخرج من قاعدة دائرة الآخر ليصل إلى قاعدة دائرك، وارسم عليه أسهماً صغيرة تبين اتجاهه من اليسار إلى اليمين، ثم اكتب تحته بخط واضح: "استقبال".

هذا الكلمات: معوقات، إزعاج، تشويش، موضوع، حاجز، سليبات.. الخ.

الشكل النهائي:

بيضاوي كبير، في كل طرف منه دائرة ذات لون مختلف، وفي وسطه صفات متقطعة من قوالب الطوب، يصل بين منتصفي الدائرتين. اكتب على لوحتك عنواناً كبيراً: "دائرة الاتصال".

تعالوا الآن لنشرح هذه الدائرة المهمة التي نستعملها يومياً مئات المرات دون أن ندري. ببساطة شديدة، كل واحد منا عندما يريد أن يتواصل مع إنسان آخر يكون عنده فكرة معينة أو "رسالة" message يريد توصيلها له، فيبدأ في "تشفير" encoding ما يريد قوله إلى اللغة المفهومة بينهما (سواء منطقية أو غير منطقية، كالإشارات والنظارات)، ثم يستخدم وسائل اتصال متعددة حتى "يرسل" هذه الرسالة المشفرة من "دائرةه" إلى "دائرة" الشخص الآخر (النصف العلوي من الرسم)، وعندما تصل الرسالة المشفرة إلى الآخر فإنه يقوم بعملية "فك الشفرة" decoding أي فهم الرسالة وتحليلها، ثم يعيد إرسال "رد فعل" feedback للمرسل في صورة رسالة جديدة (النصف السفلي من الرسم)، وتستمر دائرة الاتصال ما بين إرسال واستقبال، ورد فعل، ثم رد فعل مقابل .. وهكذا إلى ما لا نهاية (نظرياً).

ولكن -بالطبع- هذه هي الصورة المثالية، ما يحدث في الواقع أنه في معظم الأحيان توجد "معوقات" أو حاجز تحدث تشويشاً على عملية الاتصال الفعال نسميتها noise (التي هي قوالب الطوب ذات الألوان الكثيبة).

٢. نشاط مبادئ الاتصال الأساسية:

المبدأ الأول: الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتآلف معهم:
السمعي ، البصري ، الحسي .

اعرف شخصيتك:

ها هو اختيار مكون من عشرة أسئلة لتتعرف على شخصيتك:

١- ما الذي يؤثر في قرارك بشراء كتاب؟

أ- لون الغلاف والصورة داخل الكتاب.

ب- عنوان الكتاب ومحنته.

ج - نوعية الورق وإحساس لمسه.

٢- ما الذي تفضله حينما يشرح لك أحد فكرة جديدة؟

أ- مشاهدة الصورة الإجمالية.

ب - مناقشة الفكرة مع الشخص المعنى ومع أشخاص آخرين والتفكير فيها.

ج - الشعور بالفكرة.

٤- ما الذي يحدث حينما يواجهك تحدي؟

أ- ترى وتتخيل النواحي المختلفة لهذا التحدي.

ب - تتبادل الآراء حول الحلول البديلة والخيارات.

ج - تقرر وفقاً لمشاعرك.

٤- في اجتماع عمل ما هو التصرف الذي تميل إليه؟

أ- مراقبة وجهات النظر ثم إبداء وجهة نظرك الخاصة.

ب - الاستماع إلى جميع الخيارات ثم تشرح رأيك في الموقف.

ج - الشعور بالمنافسة ثم إبداء رأيك.

٥- إذا احتجت إلى معلومات محددة ما الذي تتوقع حدوثه؟

أ- تتنبئ بنفسك للإطلاع على أراء مختلفة.

ب - تستمع إلى أفكار الخبراء.

ج - تستعين بخبرة ومعرفة أفراد آخرين.

٦- في حالة اختلافك مع شخص آخر ماذا تفعل عادة؟

أ- ترتكز على بلاغ الشخص الآخر.

ب - تصغي باهتمام دون مقاطعة.

ج - تحاور بما يقصده الشخص الآخر.

٧- خلال مؤتمر أو ندوة ما هو دافعك الأول؟

أ- النظر إلى الصورة الإجمالية وتقييم الأشياء البصرية.

ب - الإصغاء لكل كلمة في البلاغ.

ج - الشعور بمعنى البلاغ.

٨- ما هو الشيء الذي تبحث عنه في علاقة إنسانية؟

أ- الشخص الآخر وهو في أحسن حالاته.

ب - كلمات دعم وتأييد من قبل الشخص الآخر.

ج - الشعور بالحب والتقدير من قبل الشخص الآخر.

المجموع الكلي [أ] [ب] [ج]

- إذا حصلت في [أ] على أعلى مجموع للنقاط فأنت بصري.

- إذا حصلت في [ب] على أعلى مجموع للنقاط فأنت سمعي.

- إذا حصلت في [ج] على أعلى مجموع للنقاط فأنت حسي.

٣. نشاطات المهارة الأولى اتصال العين.

• أين تنظر عندما تتحدث إلى شخص آخر ؟

• أين تنظر عندما تستمع إلى شخص آخر

• كم هي المدة التي يتواصل فيها نظرك إلى شخص في محادثة وجبها لوجه ؟

• كم هي المدة التي يتواصل فيها نظرك مع أشخاص معينين عندما تتحدث إلى جمهور كبير ؟

• أين تنظر عندما تتصرف عينك عن شخص تتوافق معه في الحديث ؟

نشاط:

أكتب ثلاث عادات أو أنماط ترغب في تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها فيما يخص عادات
تواصلك بالعين

- 1
..... 2
..... 3

أكتب ما تخطط أن تقوم به لتعديل أو تقوية أو تغيير كل عادة من هذه العادات.

- 1
..... 2
..... 3

٤. نشاطات المهارة الثانية مهارة الوضع والحركة

أكتب ثلاثة أنماط من أنماطك المألوفة بخصوص الوضعية و الحركة التي تريد تعديلها
أو تقويمها أو التخلص منها.

- 1
..... 2
..... 3

ثم اكتب ما تخطط أن تفعله في تعديل أو تقوية أو تغيير كل عادة.

-

٥. نشاطات المهارة الثالثة ملامح و تعابير الوجه.

نشاط /

أكتب أنماطاً ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك للإشارات وتعابير الوجه التي تريد
تعديلها أو تعزيزها أو التخلص منها

- 1
..... 2

3

اكتب ما يخطط لفعلة لتعديل كل عادة أو تعزيزها أو تغييرها

1

2

3

٦. نشاطات المهارة الرابعة / التبسم و المظهر

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي بوضع كلمة نعم أو لا أمام كل سؤال .

س١ / هل تبدو أفضل و ملابسك مصوفة بطريقة معينة؟

س٢ / هل نظارتك تمنع من التواصل الفعال بالعين؟

س٣ / هل تبدو مختلفة بالنظارات؟

س٤ / هل هناك فرص في التأثير؟

س٥ / هل تنظم الملابس في دولابك بطريقة عشوائية؟

س٦ / هل تلبس ملابسك لجذب انتباه الناس أو للتأثير عليهم أو لأي سبب آخر غير تغطية جسمك؟

س٧ / هل أنت دائماً متتبه لمظهرك؟

س٨ / هل أظافرك مقصوصة و نظيفة؟

س٩ هل ملابسك دائماً نظيفة و مكونة؟

نشاط

قيم عادتك.

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة الخاصة بملابسك ومظهرك التي تريد تعديلاها أو تقويتها أو التخلص منها.

1

2

3

اكتب ما تخطط فعله لتحقيق هذا الأمر.

1

2

3

٧. نشاطات المهارة الخامسة / الصوت و التنوع الصوتي

حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي .:

س١/ هل تبرز وتيرة صوتك لآخرين أم انك فقط تتكلم بطريقة معتادة؟

س٢/ هل تعرف إذا كان عندك صوت رنان منخفض أو ذو غنة عالية أو بين هذين الصوتين؟

س٣/ هل تعرف متى يصبح صوتك باهتاً ، وما هي الأسباب؟

- س٤/ هل سبق لأي شخص أن مدخلك على صوتك اللطيف ؟
 س٥/ إذا كان الأمر كذلك لماذا ؟ وان لم يكن كذلك لماذا ؟
 س٦/ هل صوتك على الهاتف يختلف عن صوتك الطبيعي ؟
 س٧/ إذا كانت الإجابة بنعم ، هل أنت مدرك للتأثير الذي يكون لصوتك على الهاتف ؟
 س٨/ هل تعرف كيف تصنع ابتسامة في صوتك ؟
 س٩/ عندما تسمع شخصاً يجيب على الهاتف في احدى المؤسسات فهل تعرف نوع الصورة التي يحملها ؟
 س١٠/ ما تأثير نغمة صوتك مقارنة بمحظوي رسالتك ؟

| | |
|-------|----|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |
| | 4 |
| | 5 |
| | 6 |
| | 7 |
| | 8 |
| | 9 |
| | 10 |

نشاط :

اكتب ثلاثة من أنماطك الصوتية المألوفة التي تريده تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها ..

| | |
|-------|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |

اكتب ما تخطط لفعله لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة ؟

| | |
|-------|---|
| | 1 |
| | 2 |
| | 3 |

٨. نشاطات المهارة السادسة / اللغة غير المنطقية (وقوف ، كلمات)

نشاط :

- حدد جواباً لكل سؤال فيما يلي بوضع كلمة لا أو نعم أما السؤال ..
س١/ هل تعرف مرات توافق ومتها عندما تتحدث في مناسبات رسمية ؟
س٢/ هل تستعمل اللغة العامية أو كلمات لها رموز خاصة أو لغة خاصة في محادثاتك الطبيعية دون أدرك ذلك ؟
س٣/ هل تتذكر آخر مرة بحثت فيها عن كلمة في القاموس ؟
س٤/ هل تعرف بالضبط الطول المعتاد للتوقف (أي الزمان المعتاد والذي تستغرقه الوقفات) أثناء حديثك ؟
س٥/ هل تستعمل الوقفات آلياً ؟
س٦/ هل تستطيع أن تتوقف من أجل أحداث نتيجة مثيرة ؟
س٧/ هل تعرف الأساليب غير المنطقية ((الأكثر شيوعاً)) ؟

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك اللغة والوقفات والمصطلحات والأصوات غير المفهومة التي تריד تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها

- 1
2
3

ثم اكتب ما يخطط لعملة لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة.

- 1
2
3

٩. نشاطات المهارة السابعة / إشراك المستمع.:

حاول الإجابة على الأسئلة الآتية :

- س١/ ما هي الأشكال الثلاثة للسؤال ؟
س٢/ هل تتحرك عندما تتحدث ؟
س٣/ هل تدرك الحاجة لتشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك ؟
س٤/ إذا كنت تقدم الكثير من المعلومات فهل ستحصل على إشارة تدل على استجابة جمهورك واشتراكهم في الاتصال ؟
س٥/ ما هما العنصرين المهمين لمحظى ما نقول وللذين يمكنك عن طريقهما إشراك المستمع وأنت تتحدث ؟
.....1
.....2
.....3
.....4
.....5

نشاط :

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص مهارات جذب انتباه المستمع التي تريد تعديلها أو تقوينها
أو التخلص منها ؟

- 1
- 2
- 3

ثم اكتب ما تخطط لفعلة لتعديل أو تقوية أو تغيير كل عادة ؟

- 1
- 2
- 3

١٠. نشاطات المهارة الثامنة / استخدام المرح

نشاط :

من خلال تجاربك في الحياة وغير ذلك ، انطلاقاً من هذه التجربة حاول الإجابة على الأسئلة الآتية :

- س ١/ هل أنت مرح ؟ وهل تسخر من نفسك ؟
 س ٢/ هل تقول أكثر من نكتتين في الأسبوع ؟
 س ٣/ هل يرغب الناس في الضحك عندما يكونون معك ؟
 س ٤/ هل تعرف الشيء الذي يجعلك تضحك ؟

- 1
- 2
- 3
- 4

نشاط :

أكتب ثلاث من أنماطك المألوفة بخصوص مهاراتك في استخدامها للدعاية والمرح التي تريدها أو تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها.

-1
.....2
.....3

أكتب ما تخطط لعملة من أجل تعديل أو تقوية أو تغيير كل عادة من هذه العادات.

-1
.....2
.....3

١١. نشاطات المهارة التاسعة / الذات الطبيعية

نشاط :

قف مع نفسك قليلاً وحاول أن تجب على هذين الأسئلة بواقعية من خلال شخصيتك.

س١/ هل تتكلم بارتياح أكثر إلى المجموعة الصغيرة من الناس أو أمام جمهور كبير ؟

س٢/ هل تتكلم بارتياح أكثر تحت الضغط ؟

س٣/ هل تعرف في أي من مراحل التكلم الأربع أنت الآن ؟

س٤/ هل تعرف أقوى ثلاثة مهارات اتصال لديك ؟

س٥/ هل يمكن أن تعدد نقاط قوتك و ضعفك في الاتصال ؟

س٦/ هل تتحدث في أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمي ؟

-1
.....2
.....3
.....4

| | |
|-------|---|
| | 5 |
| | 6 |

١٢. نشاطات إعطاء النصائح

برنامج عملي

- ١- أحضر ورقة وقلمًا، واخْلُّ بنفسك ساعة.
- ٢- قم بإجراء حَدْف ذهني، لتنذكر مَنْ في أقربائك وجيرانك وزملائك ومعارفك يحتاج إلى نصيحة منه.
- ٣- اكتب كل اسم يرد على خاطرك، محددًا أمامه النصيحة التي تريد أن توجهها له، مع مراعاة الأولويات، والأهم من النصائح قبل المهم.
- ٤- حدد وسيلة الاتصال بكل منهم، والمدخل الذي ستدخل منه.
- ٥- رتب الأسماء في مجموعات بحسب تجاورهم والصفة التي تجمعهم.

المراجع :

أولاً / المراجع الالكترونية :

- ✓ فن الإدراة : مفكرة الإسلام [/http://islammemo.cc](http://islammemo.cc)
- ✓ النادي سحر : الاتصال فن ، إسلام أون لاين ،<http://www.islamonline.net>
- ✓ محمد آل حسن : منتدى التطوير الذاتي : منتدى سنابس <http://www.sanabes.com/forums/archive/index.php/f-43.html>
- ✓ فتحي عبد الستار : كيف تعطي نصيحة؟ ، الشبكة الليبية <http://libay-web.net>
- ✓ ٢ ، مهارات ذاتية ، <http://libay-web.net>

ثانياً / المراجع المكتوبة كتب وأبحاث "اللغة العربية" : دكتور على عجوة ، الأسس العلمية للعلاقات العامة ، مكتبة عالم الكتب

ثالثاً / المراجع المكتوبة "اللغة الانجليزية" :

Stephen Covey, the 7 habits of highly effective people, Franklin Covey, v2.0

• فجر طاقتك الكامنة في الأوقات الصعبة ، ديفيد فيسكوت ، صيد الفوائد ، الطبعة الأولى
مترجم