



أسرار الجاذبية

معاذ الشحمة



The Charisma Secrets

Mouaz Shahmeh

MOU AZ
SHAHMEH

اسم الكتاب: أسرار الجاذبية _____ The Charisma Secrets

تأليف الكتاب: معاذ الشحمة _____ Mouaz Shahmeh

تاريخ إصدار الكتاب: 1439 هـ - 2018 م

جميع الحقوق محفوظة للمؤلف معاذ الشحمة ®

Email: mouazshahmeh4@gmail.com

Facebook: mouazshahmeh.official

تنبيه

جميع حقوق الطبع بأي شكل من الأشكال محفوظة للمؤلف، ومحظور نقل أو إعادة إنتاج هذا الكتاب بأي شكل من أشكال بدون إذن خطي من المؤلف، إلا في حالات الاقتباس القصيرة بغرض النقد والتحليل والاستشهاد، مع وجوب ذكر المصدر، ورجاء عدم المشاركة في سرقة المواد المحمية بموجب حقوق النشر والتأليف أو التشجيع على ذلك. نقدر دعمك لحقوق المؤلف والناشر، ويمنع نسخ أو استعمال أي جزء من هذا الكتاب بأية وسيلة تصويرية أو إلكترونية أو ميكانيكية بما فيه التسجيل الفوتوغرافي والتسجيل على أشرطة أو أقراص مقروءة أو بأية وسيلة نشر أخرى بما فيها حفظ المعلومات، واسترجاعها من دون إذن خطي من المؤلف.

All rights reserved. No parts of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the prior permission of the publishers. □

أسرار الجاذبية

معاذ الشحمه

The Charisma Secrets

Mouaz Shahmeh



إهداء

أهدي هذا العمل لذاتي التي تستحق الإهداء، ولنبيي محمد الذي يقول إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه، وللمسلمين والمسلمات، ولك أنت أيها القارئ.



المحتويات

4	إهداء
5	المحتويات
8	مقدمة
11	الباب الأول: قبل الجاذبية
12	1- اللغة هي الأساس
17	2- الجدل والنقاش والحوار
21	3- التعامل مع الاختلافات
24	4- كلمة لا
28	5- السؤال والجواب
33	6- علاقة فوز/فوز/فوز
38	7- استهلال المحادثة
42	8- إنهاء المحادثة
44	مزيد من الجاذبية
45	الباب الثاني: أساسيات الجاذبية
46	1- الصورة الكبيرة بدلاً من الصغيرة
50	2- الآخرون هم VIP
54	3- أذنين وفم واحد
58	4- التقبل والاحترام
61	5- الاسم والمهنة والهواية
63	6- الاعتراف للآخر بالتفوق
67	7- مشاركة الاهتمامات
70	8- مواصفات الصديق الحقيقي
76	9- كلمة لا أعرف
79	10- الاعتراف بالأخطاء ومسامحة النفس
84	11- التقبل لأخطاء الآخرين ومسامحتهم
87	12- الفرق بين الثناء والتطويل
91	13- الساندويتش والنصيحة بالمدح
94	14- التعامل مع النقد

98	مزید من الجاذبية
100	الباب الثالث: أدوات الجاذبية
101	1- إنصات الرجل وإنصات المرأة
103	2- الاختصار للرجل والمقدمات للمرأة
107	3- اقتراحات وليست أوامر
112	4- حواجز التواصل
114	5- الألفة
118	6- صعبو المراس
123	7- فن المفاوضات
134	8- لغة أخرى
140	9- حديث الهاتف
145	10- أنواع الابتسامة
151	11- خفة الظل
154	مزید من الجاذبية
155	الباب الرابع: حزمة ثانية من الأدوات
156	1- النوع الآخر من الذكاء
163	2- الذكاء الاجتماعي
169	3- ضباب العواطف
177	4- الجرأة بعظمة
181	5- لا تغضب وإدارة الموقف الإيجابي
187	6- التحكم في ردة الفعل
190	7- فعالية التوقعات الإيجابية
195	8- فصل السلوك عن السالك
199	مزید من الجاذبية
200	الباب الخامس: حزمة ثالثة من الأدوات
201	1- الحب يصنع المعجزات
206	2- قوة العطاء
212	3- عن التفاؤل وتقدير الذات
218	4- البصمة المميزة

222	5- بناء الثقة
230	6- اشعر بالسعادة بمفردك
234	7- نعمة عدم الكمال
238	مزيد من الجاذبية
239	كلمة ختامية
242	تعريف بالكاتب



المقدمة

استشهاد: أي شخص يمكن أن يغضب، فهذا سهل، ولكن أن تغضب من الشخص المناسب، وبالقدر المناسب، وفي الوقت المناسب، وللسبب المناسب، وبالشكل المناسب، فهذا ما ليس سهلاً. كما يقول أرسطو.

استشهاد: وإن القلب هو الذي يملك البصيرة، فهو يبصر الجوهر الذي تعجز العين عن رؤيته. كما يقول أنطوان إكسوبيري.

تحدث الكثير من العلماء والمتخصصين التربويين في مجال العلاقات الانسانية، وأبرزوا أهمية هذه العلاقات وتأثيرها على الانسان في حياته، وتحدث علماء الاجتماع وعلماء النفس في كثير من النظريات والقواعد التي تحكم التجمعات البشرية، ونحن ابتعدنا كل البعد عن التكلف الزائد، واللغة المعقدة في طرح أفكار هذا الكتاب، ولم نقرب من السهولة المخلّة، واللغة المائعة، بل جمعنا من العلم والبراهين القطعية، وأدرجنا الأسانيد الصحيحة من الأحاديث النبوية، والأدلة القرآنية، لننقل أفكاراً عن موضوع العلاقات الإنسانية، بحيث نكون قد أصلنا البحث والكتابة النظرية بتمارين عملية، نستطيع تطبيقها على أرض الواقع.

وقد وجدنا الكتب المخلدة في مجال العلاقات الانسانية وهي فن التعامل مع الناس لدليل كارنيجي، وكيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس، وقد كانت أفكارها التي طرحها في كتبه شديدة العظمة والقيمة في هذا المجال، والتي اعتمدنا عليها في

كثير من فصول الكتاب، إلا أنها تنحو إلى المجال النظري، لذلك جمعنا من التطبيقات العملية لأسرار الجاذبية وأدرجناها خلال فصول هذا الكتاب الـ 48.

فتحدثنا عن قانون الصورة الكبيرة، والآخرين هم VIP، وأذنين وفم واحد، وإنصات الرجل وإنصات المرأة، وكلمة لا أعرف، والأخطاء، ومشاركة الاهتمامات، والثناء، ومواصفات الصديق، وأنواع الابتسامة، وعن التفاؤل وتقدير الذات، واستهلال المحادثة، ونظرية الساندويتش، والاسم والمهنة والهواية، والاقتراحات، والاختصار للرجل والمقدمات للمرأة، والبصمة المميزة، وبناء الثقة، وعلاقة فوز/فوز/فوز، والحب، والاحترام، والذكاء من النوع الآخر، وصعبو المراس، وضباب العواطف، وحواجز التواصل، والألفة، والجرأة بعظمة، ونعمة عدم الكمال، وإنهاء المحادثات، وشعور السعادة، والغضب، والاختلافات، وتنمية اللغة، والذكاء الاجتماعي، والمفاوضات، والعطاء، وردة الفعل، وكلمة لا، والتوقعات الإيجابية، وتفوق الآخر، وفصل الفعل عن الفاعل، والجدل والحوار، وحديث الهاتف، وخفة الظل، ولغة الجسم، وفن السؤال والجواب.

وقد جمعنا هذه الفصول الـ 48 نتيجة لاجتهادنا خلال عشرة سنوات من البحث المتواصل عن الحقيقة والإثبات، وماذا سنخسر في هذه الفصول إذا طبقناها؟ وماذا سنربح؟ وجمعنا هذه الفصول ورتبناها بداية بالأهم ثم المهم، على الرغم من أنها كلها لها فاعليتها.

فأنت تستطيع القفز إلى الفصل الذي ترغب في قراءته على الفور وتستوعبه كفصل مستقل بذاته، وتستطيع أيضاً أن تقرأ الكتاب من أوله إلى آخره دون أن تلاحظ التنافر

بين تلك الأفكار، وكانت تلك الأفكار قد جمعت من كل حذب وصبوب من الكتب الغربية التي اعتمدت على التجارب والتحليل، وانطلقنا أيضاً من قيمنا الإسلامية، فأدرجنا الآيات الدالة، والأحاديث الشريفة، والقصص التي تثبت ما نحونا نحوه.

وقد قسمنا الفصول الـ 48 في 5 أبواب بدءاً من قبل الجاذبية في الباب الأول ثم الأساسيات في الباب الثاني ثم الأدوات في الأبواب الثلاثة أبواب الأخيرة. . وقد تم الاستشهاد في أكثر من 200 موضع من آية أو حديث أو بيت شعر أو قول مأثور، وتم سرد أكثر من 20 قصة من واقعنا المعاصر أو من السير والتراث.

استشهاد: وكما يقول الله تعالى في كتابه العزيز "لا يكلف الله نفساً إلا وسعها" سورة البقرة الآية 286.

فأنت تستطيع أن تقرأ فصلاً واحداً كل مرة، وتحاول تطبيقه في حياتك، ثم تنتقل لفصل آخر وتحاول تطبيقه في حياتك، وهكذا إلى أن ترى نوراً سطع منك وبدأ يبرز في التجمعات التي كنت تخشاه من قبل، وما أن تكتشف فعلاً سحراً يلوح منك، تسحر به كل من يقترب منك، نعم إنه سحر الجاذبية.



الباب الأول

قبل الجاذبية

محتويات الباب:

- 1- اللغة هي الأساس.
- 2- الجدال والنقاش والحوار.
- 3- التعامل مع الاختلافات.
- 4- كلمة لا.
- 5- السؤال والجواب.
- 6- علاقة فوز/فوز/فوز.
- 7- استهلال المحادثة.
- 8- إنهاء المحادثة.





أ. اللغة هي الأساس



استشهاد: إذا كنت تبحث عن النجاح والارتقاء نحو القمة، عليك أولاً إتقان اللغة كما يقول ابراهيم الفقي في كتابه سحر الكلمة.

فإذا قمت بتحليل يومك فستجد أن أكثر من 80% منه يقوم على التواصل الشفوي مع الآخرين، سواء كان ذلك من خلال تفسير أو إصدار الأوامر أو الإقناع أو توجيه النصائح أو الأسئلة والإجابة على الأسئلة وما إلى ذلك، واختصاراً ستجد أن معظم وقتك يمضي في الكلام والتعبير، وكلما صرت بارعاً في التعبير عن نفسك بوضوح ودقة للآخرين باستخدام لغة تزيل كافة احتمالات سوء الفهم، كلما صرت أكثر نجاحاً في التأثير على الآخرين وتوجيه أفعالهم، فلست الوحيد الذي اكتشف أن اللغة هي المفتاح السحري لبوابة الحياة والسعادة والنجاح.

استشهاد: فمن قبل سمعنا رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول لمعاذ بن جبل "إنك يا معاذ لن تزال سالماً ما سكت، فإذا تكلمت كتب لك أو عليك" رواه الطبراني في الكبير عن معاذ.

استشهاد: وحديث النبي محمد صلى الله عليه وسلم "ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو ليصمت" متفق عليه.

استشهاد: وهذا قول الشافعي الرائع إذ يقول:

لا يلدغنك إنه ثعبان
كانت تهاب لقاءه الشجعان

احفظ لسانك أيها الإنسان
كم في المقابر من قتل لسانه

استشهاد: وحديث النبي محمد صلى الله عليه وسلم "من صمت نجا" رواه الترمذي وأحمد عن عبد الله بن عمرو.

استشهاد: وقوله تعالى "ضرب الله مثلاً كلمة طيبة كشجرة طيبة" سورة ابراهيم الآية 24.

استشهاد: وقال صلى الله عليه وسلم عن معاذ "ثكلتك أمك، وهل يكب الناس على مناخرهم في جهنم إلا حصائد ألسنتهم" رواه مسلم والترمذي والنسائي وأحمد وابن ماجه.

وهذا يعني مدى أهمية الكلمات ودورها في صنع مصير الإنسان ومقدراته، واللغة هي دليل الشخصية.

استشهاد: فقديماً قال أحد الفلاسفة اليونان لشاب أطال الصمت أمامه "تكلم يا رجل حتى أراك".

وهذا يدلنا على أن السمات الشخصية لأي إنسان تظهر ملامحها من خلال آليات المحادثة، كاختياره للفظ الذي ينطق به وموضوع النطق، ونبرة الصوت وإيقاع الحديث، أكان عاجلاً أم متمهلاً، وغير ذلك من آليات التحدث.

وتنمية اللغة تعتمد في المقام الأول على تحصيل اللغة، وتحصيل اللغة يأتي من مصادر عدة، لعل من أهمها الاستماع الجيد.

استشهاد: وكما يقول ليدي بلسنجتون بأن الناس على استعداد دائم للعمل بالنصيحة ما دامت تتفق مع أمانيتهم ورغباتهم، فكلما كنت تستمع استماعاً حريصاً ويبدو أن محدثك في حالة عاطفية شديدة.

استشهاد: وكما يقول براين تريسي فأنصت بصبر إضافي قبل أن تقول أي شيء، دع الشخص يتحدث ويستنفذ كل ما بداخله من غضب أو عاطفة ويتخلص منها قبل أن تحاول الوثوب لتقديم أية اقتراحات، والأهم من ذلك أن تكون حذراً عند تقديمك للنصح، إلا إذا طلب منك ذلك، واعلم أن إنصاتك المتعاطف خير للمتحدث من ألف نصيحة، والاستماع يساعد على إنماء الحصيلة اللغوية من ألفاظ ومترادفات عدة، ويقدم للفرد البدائل التي ينتقي منها للرد على مختلف المواقف والأسئلة.

فهو يتعلم الأمثال والحكم، وما يكون مهذباً وما يكون فظاً من الردود والتعليقات، كما أن للاستماع أهمية كبرى في الظهور بمظهر الاتزان والوقار، كما يمنح الآخرين الشعور بأنك تحترم كلامهم وتقدر شخصياتهم، ومن مصادر اللغة أيضاً القراءة، والقراءة ليست مورداً للغة فحسب بل هي تعد أيضاً منهلًا عذبا للثقافة العامة، ولا أوصي بالقراءة في نوع واحد فقط من الكتب كالأدب مثلاً، وإنما أوصي بالقراءة بشكل عام.

فلو قمت بتخصيص وقت يومي للقراءة ولو نصف ساعة تقضيها في مطالعة جريدة أو مجلة أو كتاب، تكون بذلك وضعت لنفسك منهجاً طويلاً للأمد للارتقاء بثقافتك، وقاموسك اللغوي سيتنامى يوماً بشكل متميز.

وكلما صرت بارعاً في التعبير عن نفسك بوضوح ودقة للآخرين بالشكل الذي يمنع كافة احتمالات سوء الفهم، كلما صرت أكثر نجاحاً وقبولاً لدى الآخرين، وقد ثبت ارتباط النجاح والقدرة على الكسب بالمهارات الكلامية، كما ثبت ارتباط المهارات الكلامية وتنميتها بتحسين المهارات اللغوية.

قصة: وكثير من الأحيان نتفاجأ بمواقف اجتماعية لا نعرف كيف نرد فيها أو قد نخرج منها، واستمعنا يفيد في الرد على الكثير من الأسئلة المحرجة والمواقف الصعبة، فتلك المرأة التي كان لديها ولد نجيب وذكي فكانت في حفلة هي ونساء الحي، وجاء ولدها فقالت لها إحدى النسوة "قرة عينك"، فلم تعرف تلك المرأة أن ترد عليها وأصابها الإحراج، فقالت لها بسرعة حتى تنجو من الموقف "الله يقريك"، فضحكت النسوة عليها لردها، وازداد إحراج تلك المرأة، فكان الرد الجميل لها كأن تقول مثلاً "بنبيك".

وكثير من الأحيان نواجه بأسئلة محرجة أو أن تكون تلك الأسئلة لا نريد الإجابة عليها، كأن يقول لك أحدهم كم وزنك، أو كم عمرك، أو كم تتقاضى في الشهر من مرتب، وغيرها من الأسئلة المحرجة.

وكما وضع ياسر الحزيمي استراتيجيات عديدة للرد الذكي السريع لمثل هذه المواقف المفاجئة، فمثلاً لدينا استراتيجية التضخيم والتكبير، فإن استهزأ بك أحدهم مثلاً فقال "كم وزنك"، فترد عليه مثلاً "مع كرشي أو بدونه"، وهناك استراتيجية "أحسن من"، فمثلاً إن قال لك أحدهم "أنت قبيح أو بشع"، فترد عليه بشيء من قبيل "قبيح وبشع أحسن من طويل اللسان قليل الأدب".

وهناك استراتيجية "مثل"، فإن سألك أحدهم مثلاً "كم تتقاضى في الشهر؟"، فترد عليه مثلاً "مثل ما يتقاضى من يعملون بمثل هذا المجال"، فإن أصر عليك وألح بالسؤال وأنت لا تريد الإجابة فابدأ بالتفصيل كأن تقول مثلاً "فالعاملون في مجال كذا يتقاضون كذا وكذا والعاملون في مجال كذا يتقاضون كذا وكذا وهكذا..."، وإن ألح عليك أنك في أي قسم منهم تعمل فتجيب عليه مثلاً باستراتيجية الدعابة مثلاً أن تقول له "هل تريد أن توظفني؟".

وهي استراتيجيات لوضع حد للآخر دون أن تقل أدبك عليه، ولتعرف الردود الذكية والمناسبة في كل موقف عليك بالاستماع أكثر وأن تقرأ أكثر.

والصمت في كثير من الأحيان أحفظ للكرامة وأجلب للهيبة، ولتحسين لغتك عليك بالاستماع والإنصات الجيد وعليك بعادة القراءة، فلغتك الواضحة هي الأساس لبناء علاقاتك المتزنة الإيجابية.



2. الجدل والنقاش والحوار



النقاش هو عبارة عن حوار صحي بين أكثر من طرف حول موضوع أو أكثر بغض النظر عن الاتفاق في وجهات النظر، ولكن ما يجمعهم هو محاولة الوصول إلى الحقيقة، أو حتى مجرد الحوار في حد ذاته كما يعرفها إيهاب فكري في كتابه فن الكلام.

في حين أن الجدل يكون عادة بين طرفين أو أكثر، بشكل فيه حدة وهجوم من طرف على آخر، فالغرض في مجتمعنا لا يكون عادة لإظهار الحقيقة في أي موضوع، ولكن عادة يكون الجدل لإظهار شخص على آخر، أو لإظهار رأي على آخر.

ومن الصفات التي تميز بين الجدل والنقاش كما عرفها إيهاب فكري هي المقابلة، فإذا وجدنا أنفسنا نقابل كل ما يقوله الطرف الآخر، ونذكر عكس ما يقوله بشكل مباشر، نعرف حينها أننا في طريق الجدل وليس النقاش، فلا بد من تغيير النغمة كما يقال في اللغة العامية، لابد من البحث فوراً عن أي نقطة للاتفاق بين ما نراه وبين رأي الطرف الآخر، ومنها رفع الصوت، وسرعة الرد، وكثرة مقاطعة المتكلم، وتوجيه النقد لشخص المتكلم.

إن الجدل آفة، والمجادل في حقيقة الأمر ظالم لنفسه، لأنه عادة ما يكون غير متميز اجتماعياً نتيجة كثرة جداله مع الناس، وما يستوجب هذا الجدل من أحقاد وضغائن، فينال منه العدو ويهرب منه الصديق.

في حين أن الذي يشترك مع مجتمعه في نقاشات كثيرة حتى وإن كانت معقدة ومثيرة، تجده غالباً مرحب به في كافة الجلسات على مختلف أشكالها وأنواعها، حيث إنه يثري هذه الجلسات بمناقشاته مع المشاركين في هذه الجلسة، فيتكلم ويسكت ليعطي الفرصة لغيره، ويعترض في أدب، فلا يجرح أو يهاجم شخص المتكلم، بل على العكس، يجتهد في البحث عن نقاط الاتفاق حتى يبني الثقة بينه وبين الطرف الآخر، فيسهل عليه مناقشة نقاط الاختلاف بشكل موضوعي وحيادي.

استشهاد: وكما يقول طارق الحبيب في كتابه كيف تحاور، فالحوار والجدل يلتقيان في أنهما حديث أو مناقشة بين طرفين، لكنهما يفترقان بعد ذلك، فالجدل هو اللدد في الخصومة وما يتصل بذلك، ولكن في إطار التخاصم في الكلام، والجدال والمجادلة والجدل كل ذلك ينحى منحى الخصومة أو بمعنى العناد والتمسك بالرأي والتعصب له، أما الحوار والمحاورة فهي مراجعة الكلام والحديث بين طرفين دون أن يكون بينهما ما يدل بالضرورة على الخصومة.

استشهاد: ويدل على ذلك قوله تعالى: "وجادلوا بالباطل ليدحضوا به الحق" سورة غافر الآية 5.

استشهاد: وقوله سبحانه: "ومن الناس من يجادل في الله بغير علم ولا هدى ولا كتاب منير" سورة لقمان الآية 20.

وفي اللغة تسمى شدة الفتل جدلاً، والجديل الزمام المجدول من آدم.

استشهاد: ومنه قول امرؤ القيس:

وساق كأنبوب السقي المذلل

وكشح لطيف كالجديل مخصراً

استشهاد: وكما جاء في لسان العرب لابن المنظور أن الجادل من الإبل الذي قوي ومشى مع أمه، والأجدل الصقر، ورجل جدل إذا كان قوياً في الخصام.

استشهاد: وكما جاء في تعريفات الجرجاني بأن الجدل اصطلاحاً هو دفع المرء خصمه عن إفساد قوله بحجة أو شبهة، أو يقصد به تصحيح كلامه، وهو الخصومة في الحقيقة.

استشهاد: وقد وردت مادة الجدل في القرآن الكريم في تسعة وعشرين موضعاً، كلها جاءت بمعنى الخصومة إلا في أربعة مواضع:

"فلما ذهب عن إبراهيم الروع وجاءته البشرى يجادلنا في قوم لوط، إن إبراهيم لحليم أواه منيب" سورة هود الآية 74 – 75.

"وجادلهم بالتى هي أحسن" سورة النحل الآية 125.

"ولا تجادلوا أهل الكتاب إلا بالتى هي أحسن" سورة العنكبوت الآية 46.

"قد سمع الله قول التى تجادلك فى زوجها وتشتكى إلى الله والله يسمع تحاوركما إن الله سميع بصير" سورة المجادلة الآية 1.

فالجدل لم يؤمر ولم يمدح فى القرآن على الإطلاق، بل جاء مقيداً بلفظ الحسنى فى الموضوعين الثانى والثالث، مجرداً منها فى الموضوعين الأول والرابع، وخلاصة القول إن

كل جدل هو حوار وليس كل حوار جدلاً، لكن ربما تحول الحوار إلى جدل، وقد يجتمعان كما صدر في سورة المجادلة.

استشهاد: وقد ورد في التعريفات للجرجاني بأن للمناظرة معنيان إما النظير أو النظر بالبصيرة، واصطلاحاً كما ورد في لسان العرب لابن المنصور، فإما أن يكون ناظرت فلاناً أي صرت نظيراً له في المخاطبة، أو النظر بالبصيرة من الجانبين في النسبة بين الشيئين إظهاراً للصواب، ولذا فإن المناظرة في أصلها محمودة.

استشهاد: فالحوار هو السحر الحلال الذي يفتن عقول الناس ويأسر أفئدتهم كما يقول طارق الحبيب.

استشهاد: وكما قال صلى الله عليه وسلم: "الكلمة الطيبة صدقة" متفق عليه

استشهاد: وقوله صلى الله عليه وسلم: "ليس الشديد بالصرعة، ولكن الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب" متفق عليه.

استشهاد: وقوله صلى الله عليه وسلم: "إن الله رفيق يحب الرفق، ويعطي على الرفق ما لا يعطيه على العنف وما لا يعطي على سواه" أخرجه أبو داود وابن حبان.

ومن آداب الحوار كما يقول طارق الحبيب طلب الحق، واختلاف الآراء طبيعة بشرية، وحسن البيان، والظرف المناسب، ولا تستأثر بالحديث، وكن مستمعاً بارعاً، ولا تقاطع، وابدأ بنقاط الاتفاق، وافهم من أمامك، وحادثه باسمه، ولا تغضب، واعترف بالخطأ، واغضض من صوتك، واحترم الطرف الآخر، ولا تستطرد، ولا تخطئ، ولا تتعصب.

ففرق بين الجدل المذموم والنقاش والحوار حتى تكسب القلوب وتسحر العقول.



3. التعامل مع الاختلافات



استشهاد: لا يمكنك منع طيور التعاسة من أن تحوم فوق رأسك، ولكن يمكنك أن تمنعها من بناء أعشاشها في شعرك كما جاء في المثل الصيني، فالاختلافات بينك وبين الآخرين هي سنة الحياة التي لا تحيد ولا تتبدل، أما تعاملك معها هو الفارق فإما أن تجعلها خلافات أو أن تحولها لمشاريع تستثمر بها، وبذلك تحول مشاعرك إلى مشاريع.

استشهاد: فالرجل الشجاع ليس هو من لا يخاف فذلك الشخص البليد الذي لا يخاف، لأن هذا أمر أحمق وغير عقلاني، ولكنه هو الشخص الذي تتغلب روحه النبيلة على خوفها، وتواجه ببسالة هذا الخطر الذي تهاب منه طبيعته كما تقول جوانا بايلي.

وبالطبع هناك عدة أنواع مختلفة من المواقف العدائية، مع الرؤساء، وزملاء العمل، وبقية الموظفين بل وخارج نطاق العمل مع الأصدقاء وأفراد العائلة، لكن بشكل عام توجد رغبة واحدة وهي أن تظل هادئاً، ومسترخياً، وماضياً في طريقك.

استشهاد: وكما يقول وينستون تشرشل بأنه عندما تسير وسط نيران الجحيم، واصل السير.

وكما وضع مايك ليبلينج في كتابه العمل مع العدو عدة استراتيجيات للتعايش وهي أن تتواصل بمنتهى الهدوء والوضوح، وانظر للأمور بواقعية ومن منظورها السليم، وأن لا تشعر بأنك مدفوع للتصرف على عجلة، وأن تكف عن الشعور بعدم

وجود خيارات، وأن لا تدع العدو يسيطر على تفكيرك، وألا تدع العدو يتصرف فيك
كيفما يشاء، ولا تصدق الآخرين تلقائياً، وذلك بأن تناقش كل شيء، ولا تجعل
الماضي يعوق المستقبل، فعالج المشكلات قبل أن تتفاقم وتصبح مخيفة، ودع أحداث
الماضي في زمن الماضي، ولا تأخذ الأمر بمحمل شخصي، بل بمحمل سلوكي، وأن
تعتني بنفسك، وذلك بأن تتجنب قائمة المهام، ولا تلم نفسك، وغير من وضعيات
جسدك، وكف عن التدقيق في كل كلمة.

استشهاد: وكما يقول طارق الحبيب في كتابه كيف تحاور بأنه ليس الاهتمام بآداب
الحوار فضولاً من القول بل ضرورة حضارية لأن الحوار يؤثر في تشكيل قيم الأفراد
وأفكارهم وسلوكهم.

استشهاد: فقد قال تعالى: "وقولوا للناس حسناً" سورة البقرة الآية 83.

وأيضاً "وجادلهم بالتي هي أحسن" سورة النحل الآية 125.

و "والذين هم عن اللغو معرضون" سورة المؤمنون الآية 3.

وقال صلى الله عليه وسلم بأن "الكلمة الطيبة صدقة" متفق عليه.

فشيء لا بد منه هو الاختلاف بين البشر واختلاف الآراء، ولعله من أسباب تتابع الرسل
وتوالي الكتب، فإذا أدرك المحاور قبل حوارهِ أن الاختلاف وتبادل الآراء طبيعة بشرية
أقبل على محاوره بنفس مطمئنة، وروح هادئة، تكون سبباً في تقارب وجهات النظر
وإماتة روح الفرقة والاختلاف، فاختلاف الرأي لا يفسد للود قضية، فالنقاش هو حوار

عقول، والمودة هي حوار عواطف، فخلاف بسيط في وجهات النظر حري ألا يذهب بالمودة والمحبة، ويأتي بالعداء والخصومة.

استشهاد: وكما يقول فيثاغورس بأن أقدم كلمتين وأقصرهما (نعم ولا) هما أكثر الكلمات تطلباً للتفكير.

استشهاد: وكما يقول الصينيون بأن من يمش هوناً يمش دهرًا، فابدأ بنقاط الاتفاق بحواراتك، ولا يعيبك طول الحديث، فنقاط الاتفاق في بداية الحوار هي أجدى لاستمراريتها وللحفاظ على الود بينك وبين من تحاور، وتذكر دائماً بأنه من النعم التي أنعم الله بها علينا أن جعلنا مختلفين، فلا تحول هذه الاختلافات لخلافات، وافهم هذه الاختلافات وقدرها حق قدرها.



4. كلمة لا



إن قاموس مريم وبستر الخاص بالكليات، يظهر أن كلمة لا تستعمل بوصفها اسم وصفة وحال، وكما يعرض في التعريفات ال12 المدونة، فإن هناك عدة طرق لاستعمال كلمة لا، وبوصفها اسماً فإنها تعني عمل أو لحظة رفض أو نفي باستعمال كلمة لا، وهي أيضاً قرار أو تصويت في صيغة النفي.

استشهاد: وكما تقول جانا كيمب في كتابها لا، أن كلمة لا، لا تقل أهمية عن كلمة نعم، وإن كلمة لا هي بمثابة حماية للنفس من وقت ومصادر وذات.

وللحوار الإيجابي مع الذات ولتحويل حالة لا الداخلية إلا خارجية عليك بكلمات مثل لا، إنني أختار ألا أكون ضحية، ولا، لدي دائماً الاختيار، ولا، لا أحب ذلك، لا لن أدع هذا الشخص وهذا الوضع يرهقني بعد الآن.

ولتقول كلمة لا بفعالية مثلاً قل لا، ليس هناك أي أعذار أو توضيحات، أنا أعني لا، ولا بكل حماس أنت تقول لي لا، ولا عالياً أنت تقول لي لا، ولا شكراً، أنت تحترمني وتحترم طلبي وتقول لي لا، ولا على الإطلاق، أنت تقول لي إن طلبي لن يتحقق أبداً، ولا بحزم هذه كلمة لا ليس فيها مجال للتفاوض، ومرفوض، أنت خدمت في العسكرية أو خدمت فيها من قبل وتقول لي لا، فهناك الكثير من الوضعيات لقول كلمة لا سواء في العائلة أو في العمل أو في أي مكان دون أن تجرح الآخر أو أن تقل بأدبك معه وإنما هي حق من حقوقك الطبيعية.

وتوقف عن قول ربما، حتى لا تصبح مماطلاً، واتخذ قراراً، ولا تكثر من قول نعم، حتى لا تصبح من الشخصيات الموافقة دائماً وهي من الشخصيات صعبة المراس وغير المحببة، وسادة كلمة لا يعرفون متى يقولون نعم، فأعط نفسك الوقت الكافي للتفكير قبل أن تعلن قرارك، إن وضوح الأسباب التي جعلتك تتخذ القرار سيساعدك على الحفاظ على عزيمتك، وابدأ إجابتك بكلمة لا، وبتعبير آخر أنت تملك الخيار والحق لقول لا، فالكلمة ملك لك وحدك.

استشهاد: وكما قال مدرب الدفاع عن النفس كريس بأن كلمة لا هي جملة مفيدة، ويجب أن تؤمن بنفسك أن لك الحق في قول لا.

فلا تقلل أبداً من قيمة قوة كلمة لا، وإن قول لا، لا يعني رفضك لشخص الآخر، وإذا ما ركزت على القضايا سيصبح من السهل عليك الحفاظ على عزيمتك، وإن قولك لكلمة لا سوف يشجع الآخرين على قول كلمة لا أيضاً.

وهناك العديد من الكلمات لكي تقول لا ويجب أن تتبعها بالتزامك وإلا فسرعان ما ستتحول لكلمة نعم ومنها لا، ولا وأشكرك، ولا ليس الآن، ولا أبداً، ولن يحدث هذا، وإنني متفهم لحاجتك ولكنني منشغل هذه الأيام، سأقترح اسم أحد الأشخاص الذي يمكنه أن يساعدك، وأبداً وقطعاً لا، ولن يكون هناك إمكانية للقيام بهذا باتاً، وهذا مرفوض رفضاً باتاً، والجواب هو النفي، وهذا مرفوض، وهذا باطل، وممنوع التدخين، وممنوع رمي القاذورات، وأنا لست الشخص المناسب للقيام بهذا العمل وسأدلك على الشخص المناسب، ها هو رقمه/رقمها، ولا الرجاء شطب اسمي من القائمة، ولن أفعل هذا، ولا أريد أن أفعل هذا، وتوقف، وتوقف حالاً.

قصة: وكما جاء في السنة، حدثنا قتيبة بن سعيد عن مالك بن أنس فيما قرئ عليه عن أبي حازم عن سهل بن سعد الساعدي أن رسول الله صلى الله عليه وسلم أتى بشراب فشرب منه وعن يمينه غلام (عبد الله بن عباس - حبر الأمة وترجمان القرآن- رضي الله عنه) وعن يساره أشياخ فقال للغلام أتأذن لي أن أعطي هؤلاء فقال الغلام لا والله لا أوثر بنصيبك منك أحداً قال فتلته رسول الله صلى الله عليه وسلم في يده، صحيح مسلم.

فلم يقل له النبي محمد صلى الله عليه وسلم أبوك لم يحسن تربيتك أو وبخه أو غضب منه بل قبل رفضه، حيث كان الحق له لأنه في اليمين، وقبل منه كلمة لا.

استشهاد: وكما تقول سوزان نيومان في كتابها كيف تقول لا، أن الانسان الموافق دائماً يصبح غير ذي قيمة، ويشعر بالمهانة، ويتورط في المشاكل بسهولة، ويستغله الآخرون، ونتيجة لذلك لا تجده سعيداً، أو تجده ناقماً على نفسه لأنه أصبح انساناً طيعاً، ولا تغلف كلمة لا بكذبة أو تبطنها بأعدار واهية، فهذا يؤدي إلى نتائج عكسية لأنك ستشعر غالباً بالذنب بسبب كذبك وهذا الشعور هو ما تحاول تجنبه من الأساس.

وبقولك لا فأنت تعبر عن رأيك وتدافع عن حقوقك وتوجه حياتك كيفما تحب، وإنك عندما تقول نعم باستمرار للآخرين، فإنك تقول لا لنفسك وتضع مصلحتك في المرتبة الثانية أو الرابعة أو الأخيرة، وعندئذ تكون كمن يقول لنفسه ولأسرته إنه ليس مهماً، حيث إن مصلحتهم مقدمة على مصلحته.

وإذا كنت ترغب في التمتع باستقلاليتك فعليك حماية نفسك، وهذا يعني أنه يتحتم عليك أحياناً قول لا لمن تحبهم، وإن قول لا عند الضرورة، حتى وإن كان والداك لهما دخل في الموضوع، سوف يدعم استقلالك ويجبرهما على إدراك أنك تستحق الاحترام، وعندما تكون الحياة بطبيعتها الجماعية أكثر عدالة، فسوف يتضاءل شعورك بأنك محتال عليه.

وإن التربية مسألة تدوم مدى الحياة، فإذا كنت تريد حماية وقتك، وتوفير طاقتك، والحفاظ على مواردك، فأكثر من قول لا، سوف تستمر، أو هكذا ينبغي، في قول لا لعقود، لذا تخلص من عقدة الاحساس بالذنب، وإن الأثر الذي تحدثه نغمة صوتك ولغة جسدك في توصيل رسالة الرفض أبلغ من الأثر الذي تحدثه الكلمات الفعلية، أي أن الطريقة التي تقول بها كلمة لا قد تجعلها أكثر قبولاً، ويمكنك أن ترفض بفعالية دون أن تقول كلمة لا، وانتبه لكيلا يسرق عملك الوقت من مسؤوليات حياتك الخاصة، وعندما ترغب في فعل شيء ما، فاعلم أن هذا الشيء صحيح ومناسب، وهذه الرغبة نفسها ينبغي أن تكون هي المحفز عندما تريد قول لا.

فلكي تكسب العلاقات وتجذب القلوب لا يتحتم عليك قول كلمة نعم باستمرار، وإنما حق لك أن تقول كلمة لا.





5. السؤال والجواب



استشهاد: كلما طرحت أسئلة أفضل وأكثر، فإنك عادة ما تحصل على نتائج أفضل كما يقول آيان كوبر في كتابه فقط اسأل الأسئلة الصحيحة لتحصل على ما تريد. وكما يصنفها آيان كوبر بالقواعد الذهبية لتطبيق فكرة فقط اسأل ومنها أن تكون صريحاً وتسال بحرية، فإن طرح الأسئلة يجعلك صانعاً لمستقبلك، وما الذي تستطيع فعله بشكل مختلف؟ ولا تفترض أن الإجابة دائماً ستكون لا، وما أسوأ شيء ممكن أن يحدث؟ فلا تنس أن طرح أسئلة عما تريد لا يكلفك شيئاً، وكن طموحاً واسأل عما هو مستحيل.

استشهاد: وكما يقول لورد دارلينج بأن السؤال الذي يحمل بعض الخوف يتلقى دائماً إجابة واثقة.

واطرح أسئلة جريئة، واطلب دائماً السعر الذي تستحقه بالفعل.

استشهاد: وكما يقول ليو شتاين بأن الرجل الحكيم دائماً ما يشك في حكمة الآخرين لأنه يشك في حكمته، أما الأحمق فيشك في حكمة الآخرين لأنها تختلف عن حكمته.

وإذا لم تنجح في المرة الأولى، فيمكنك أن تسأل مرة أخرى بشكل مختلف.

استشهاد: وكما يقول برتراند راسل بأنه في جميع الأحوال، من الجيد للغاية أن تتساءل، من حين لآخر، عن الأشياء التي تقوم بها بديهياً.

وبمجرد أن تحصل على الإجابة بنعم فتوقف عن السؤال، ولا تستأذن أولاً إذا كنت ستقوم بما تريد في جميع الأحوال، وقل الحقيقة، وكل الحقيقة، ولا شيء سوى الحقيقة، وكما يقول فرنسيس بيكون بأن السؤال غير المتوقع والجريء يحدث دهشة هائلة للشخص، ويجعله أكثر ترحيباً بما يطلب منه.

واستوعب جيداً مفهوم "في بعض الأوقات"، وابحث دائماً عن تفسير لما يحدث، واطلب رد الفعل الذي تريد، وكما يقول بابلو بيكاسو بأن أجهزة الكمبيوتر عديمة الفائدة، فهي لا تقدم لك سوى الإجابات.

استشهاد: واجعل أسئلتك محددة، وكما يقول توماس باين بأن المفاهيم الخاطئة، وليست الحقيقية، هي التي تنمحي باستخدام الأسئلة.

وما مدى استفادة الطرف الآخر من تلبية حاجتك؟ ووضح ما تريد ولا تخش شيئاً، وتبن طريقة تفكير "كيف أستطيع أن...؟"، وما أكثر الحلول وضوحاً؟ وإذا أردت إجابة مختلفة عليك أن تسأل شخصاً مختلفاً، وكن مستعداً لتلقي الأسئلة، وكما يقول إدورد هودنت بأنه إذا لم تطرح الأسئلة الصحيحة، لن تحصل على الإجابات الصحيحة، فالسؤال الذي يطرح بالطريقة المناسبة عادة ما يثمر عن الإجابة المناسبة له، إن طرح الأسئلة يعد من المبادئ الأولى لتشخيص وفهم أية مشكلة، وتوجيه الأسئلة فقط هو الذي يساعد على حل المشاكل التي نتعرض لها.

واسأل الشخص الذي يعرف الإجابة، واطرح أسئلة خارجة عن المألوف.

استشهاد: وكما يقول تشارلز شتينميتز بأنه لا يصاب الانسان بالحمق إلا عندما يتوقف عن طرح الأسئلة.

وإذا طلب منك أحد المساعدة، مد له يد العون، وكن رقيقاً واسأل بلطف، وكما يقول يوجين يونسكو بأنه ليست الإجابة ما ينير الطريق، وإنما السؤال.

ومن الأسئلة التي ينبغي أن تطرحها على نفسك كما يقول آيان كوبر ماذا تريد؟ واسأل "متى...؟"، ومتى يكون أدائي أفضل؟ وأين يجب أن أحتفظ بأشياءى؟ وماذا أنتظر؟ وهل أقبل الخيارين، أم لا أقبل أياً منهما، أم أفعل شيئاً مختلفاً تماماً؟ وهل أعرف بالفعل ما أتحدث عنه؟ وهل من أستشيرهم على دراية حقيقية بما يفعلون؟ وهل من الممكن أن أكون مخطئاً؟ ومن يجب أن يفعل ماذا؟ وما الشيء الذي يجب أن أشعر بالامتنان تجاهه؟ ومن أهم عشرة أشخاص تقدرهم؟ ومتى سيكون الاتصال التالي؟ وإذا كان لدي يوم إجازة إضافي كل أسبوع، فيم سأقضيه؟

استشهاد: وكما يقول أوسكار وايلد بأن الإجابات دائماً ما تكون موجودة، نحن في حاجة فقط لأن نطرح السؤال الصحيح.

وما أكثر شيء أريد أن أغيره في نفسي؟ وهل يمكنني أن أقول "لا"؟ وما القدرات والفرص التي أمتلكها بالفعل؟ وما مدى أهمية هذا الشيء بالنسبة لي؟ وهل أستطيع أن أبدأ عاماً جديداً كل يوم؟ وهل أنا شديد التدقيق لدرجة تجعلني أعجز عن المضي قدماً؟ وهل تسير الأمور كما خططت لها؟

استشهاد: وكما يقول أنطوني جاي بأن العقل غير المبدع يستطيع تحديد الإجابات الخاطئة، ولكن لا يستطيع تحديد الأسئلة الخاطئة سوى العقل المبدع فقط.

فإن سر الحوار الوثائق يكمن في فن الإجابة على الأسئلة وطرحها، فما الذي يميز الناجحين عن الفاشلين اجتماعياً؟ فالإجابة كما تقول ليل لاوندس في كتابها كيف تجذب الناس كالمغناطيس بأن الناجحون لا يتوقعون الرفض، فإذا ما رفض طلبهم، فإنهم لا يلقون لذلك بالاً، بل يستمرون في الحديث، فإن توقع الرفض يكون دائماً توقعاً ذاتي التحقق أي من داخل الشخص نفسه، وأيضاً نعمة المحادثة عندهم أكثر نعومة، فأنت إذا سمعت أغنية للمرة الأولى، فإنك تستمع للحن قبل أن تميز الكلمات، وكذلك الحديث، فإن نغمات الناجحين كانت جيدة لأنهم تفاعلوا بسرعة مع الأسئلة وبهذا تخلصوا من فترات الصمت غير الموفقة، وحينما أجابوا، لم يعطوا إجابات من جملة واحدة، بل تكلموا لفترات أطول، وكانت أصواتهم مشحونة بالطاقة، وأظهروا سعادتهم بالحديث إلى الآخرين، كما أظهروا اهتمامهم بإنهاء كثير من إجاباتهم بسؤال.

فلتلخيص نمط الحديث المميز للناجحين عليك أن تتفاعل أسرع وتجببتوسع، فتجعل مستوى الطاقة عالياً بعدم ترك فترات صمت طويلة، وتتكلم لفترات أطول وتعطي إجابات أطول عن الأسئلة، وتلقي بكرة الحديث في ملعب الشخص الآخر بإلقاء سؤال آخر.

قصة: وكما في قصة الناجح الحكيم الذي أجريت معه مقابلة من مديع خبير، فطرح عليه هذا المديع سؤال مفتوح فقال له "كيف حققت كل هذا النجاح؟"، فرد عليه

الناجح الحكيم بأن اتخذت قرارات صائبة، فأراد المذيع الخبير أن يجعله يتحدث أكثر ويستنطق كلامه كما يقال، فسأله سؤالاً آخر من نمط الأسئلة المفتوحة التي تتيح للآخر بالحديث وتفتح له مجال التكلم، فسأله "وكيف كنت تتخذ تلك القرارات الصائبة؟"، فرد عليه الناجح الحكيم بجواب عجيب وقال له "كنت أتخذ قرارات صائبة بأن اتخذت قرارات خاطئة"، فتعجب المذيع من حكمته واختصاره في الرد مع البلاغة العجيبة التي تختصر النجاح، والذي هو كما عرفه ذلك الناجح الحكيم بأنه اتخاذ قرارات خاطئة فنتعلم منها لنتخذ قرارات صائبة.

فعند سؤالك للآخرين فاسألهم بالطريقة الصحيحة وتعلم فن السؤال، ولا بأس عند خطئك فاتخاذك للقرارات الصحيحة هو نتاج لقراراتك الخاطئة، وتعلم فن الإجابة على طريقة الناجحين اجتماعياً.





6. علاقة فوز / فوز / فوز



إن موقف فوز / فوز هو إطار عقلي وقلبي يسعى باستمرار إلى الاستفادة المشتركة في جميع التفاعلات البشرية، وموقف فوز/فوز قائم على فكرة أن هناك من الخير ما يكفي الجميع، وأن نجاح شخص ما لا يتحقق على حساب نجاح الآخرين أو عن طريق إقصائهم كما يقول ستيفن كوفي.

استشهاد: وكما يقول أندرو كارنيجي بأنه لا أحد يصبح ثرياً إلا إذا أثرى الآخرين.

وبموقف العطاء هناك ثلاثة أنواع من الناس، فهناك الآخذون الذين يأخذون ولا يعطون أبداً، وهناك التجار الذين يأخذون وبعد ذلك يعطون، وهناك المستثمرون الذين يمنحون وبعد ذلك يأخذون.

استشهاد: وكما يقول جون مكسويل بأن الناس يكونون أكثر الأصول قيمة وأهمية فقط إذا كنا على استعداد للاستثمار فيهم.

ولكي ترتقي بالاستثمار بالآخرين إلى مستوى جديد عليك بأن تفكر بأسلوب الآخرون أولاً، وتركز على الاستثمار وليس العائد، وتختار بعض الناس من أصحاب الإمكانيات العظيمة، وبعدها تتمتع بالعائد والمقابل في موسم الوفاء.

استشهاد: كما يقول الشاعر إدوين ماركهام بأنه هناك قدر يميزنا كأخوة، وأنه لا أحد يسلك طريقاً لوحدته، فكل ما ندخله على حياة الآخرين، يرتد عائداً على حياتنا نحن.

استشهاد: وكما تقول الأم تريزا بأنك يمكنك القيام بما لا أستطيع أنا القيام به، ويمكنني القيام بما لا تستطيع أنت القيام به، ويمكننا معاً تحقيق أشياء عظيمة.

ولتحقيق النصر العام كما وصف ستيفن كوفي بالعادات السبع للناس الأكثر فعالية علينا بالتفكير على طريقة مكسب - مكسب، وهي ليست مجرد تقنية بل هي فلسفة كاملة للتفاعل البشري وفي الحقيقة هي واحد من ستة تصورات ذهنية للتفاعل، أما التصورات الذهنية البديلة فهي المكسب/خسارة، أو الخسارة/مكسب، أو الخسارة/خسارة، أو المكسب، أو المكسب/مكسب، أو لا اتفاق.

والمكسب مكسب هو الإيمان بالبديل الثالث، فلن يسير الأمر وفقاً لأسلوبي أو أسلوبك بل سيسير وفقاً لأسلوب أفضل، وأسلوب أعلى.

والمكسب خسارة هو أسلوب السباق الخاص برحلة برمودا، ويعنى به التنافس، ونحن في الدين الإسلامي نهينا عن التنافس وأمرنا أن نبتعد عنه، وفي قوله تعالى "وفي ذلك فليتنافس المتنافسون"

فالمقصود هو الآخرة، والمقاعد فيها غير محدودة، أما في أمور الدنيا فأمرنا بالتعاون، ونهينا عن التنافس في الكثير من المواضع منها "ولا تنافسوا..."، "أخاف على أمتي أن يتنافسوها فيهلكوا"، فالتنافس مكروه في الإسلام وهو يولد الحقد والحسد وجميع مواصفات النفس المضطربة، وعقلية أنا أكسب وأنت تخسر هي عقلية مع الأسف محفورة في عقول الكثير منذ الصغر، كما يقول المثل تغدى فيه قبل أن يتعشى فيك، فكلها للأسف ترسخ مبدأ الفوز خسارة، وكما يقول ستيفن كوفي بأن الحياة تتطلب

في معظمها الاعتماد بالتبادل وليس الاستقلال، وتعتمد معظم النتائج التي تود تحقيقها على التعاون بينك وبين الآخرين، وتفكير المكسب خسارة يفسد هذا التعاون. ونوع الخسارة مكسب يعد أسوأ من المكسب خسارة، والناس الذين يفكرون بمبدأ الخسارة مكسب عادة ما يسهل إسعادهم أو إغضابهم، وهم يستمدون قوتهم من شعبيتهم والتقبل، وفي المفاوضات يمثل مبدأ الخسارة مكسب بالاستسلام، وفي القيادة يمثل التساهل، ويمثل كل من مبدأ المكسب خسارة والخسارة مكسب نوعاً من أوضاع الضعف التي تقوم على أساس انعدام الإحساس بالأمن الشخصي.

وكما يقول المثل كن شمعة، فهو مثل خاطئ لأنه على مبدأ أن تحترق لإسعاد الآخرين، فلست مضطراً لأن تحترق أو أن تذوب لكي تضيء للآخرين السبيل، بل عليك بأن تكون كالقمر تأخذ النور من الشمس وتعكس الأشعة التي وردت إليك وتدفأت بها على الآخرين دون أن تتكلف ذلك، لأن من طبع القمر عكس الأشعة فلا هو يتكلف ذلك وإنما يسير على منهج اكسب وكسب، وخذ وأعط، فلا تكن كالشمعة التي تحترق بل كن كالقمر، وتمتعك بالعلاقات هو سر لنجاحك فيها واستمراريتها.

أما إن اجتمع شخصان من مبدأ مكسب خسارة فإن الموقف ما أن يتحول إلى نوع خسارة/ خسارة، والخسارة/ خسارة هي فلسفة الناس الذين يعتمدون على غيرهم اعتماداً كبيراً دون أن يكون لديهم توجه داخلي، والذين يتسمون بأنهم أشخاص تعساء ويعتقدون أن الجميع لا بد أن يكونوا تعساء مثلهم، وإذا لم يكسب أي شخص ربما لا تكون الخسارة أمراً سيئاً.

وهناك خيار المكسب الذي يلجأ إليه بعض الناس، وهم لا يهتمون إن خسروا الآخرون أم ربحوا بل فقط يركزون على الربح ويدعون الآخرين يربحون فلا يهمهم الآخرون بل يركزون فقط على الربح.

وفي الحياة قد تضطر لجميع الحالات الست، فمثلاً في مباراة كرة القدم يعني فوز أحد الفريقين خسارة الآخر، وقد يكون توجه مكسب خسارة يجلب لك الفوز على المدى القصير وإنما قد يكون قد أضرب بعض علاقاتك أو صفقاتك المستقبلية، أو منهج خسارة مكسب فأنت غير مرتاح للتعامل.

وإن اتبعت منهج مكسب فقط فلا توجد هناك محفزات لقيام العلاقة والاستثمار فيها، وعلى المدى البعيد ما لم يحقق كلانا مكسباً فهذا يعني خسارة كلينا، ولهذا السبب فإن المكسب مكسب هو البديل الحقيقي لوقائع الاعتماد بالتبادل.

وهناك شكل أعلى من المكسب مكسب وهو منهج المكسب مكسب أو لا اتفاق، وحين تضع في عقلك خيار لعدم الاتفاق تشعر بنوع من الحرية لأنك لن تضطر للتلاعب بالناس لتفرض جدول أعمالك وتقودهم إلى حيث تريد، بل تكون متفتحاً، وإن القبول بأي شيء أقل من المكسب مكسب في واقع الاعتماد بالتبادل هو خيار ثان ضعيف سيؤثر سلباً على العلاقات بعيدة الأجل، وتكلفة هذا التأثير السيء تحتاج إلى تفكير جيد ودراسة متأنية فإذا لم تتمكن من تحقيق المكسب مكسب حقيقي فعليك اللجوء إلى عدم الاتفاق.

ولتحقيق مبدأ مكسب/مكسب هناك ثلاثة محاور وهي الشخصية والعلاقات والاتفاقيات، وفي الشخصية لتعزيز المبدأ عليك برفع قيمة الأمانة، والنضج والذي هو التوازن بين الشجاعة ومراعاة شعور الآخرين، وتنمية مبدأ عقلية الوفرة لديك ويقصد به أن العالم به ما يكفي للجميع.

وللحصول على اتفاق في العلاقات لابد من توافر الشروط الخمسة وأن تكون واضحة وهي النتائج المرجوة وليست الأساليب، والإرشادات، والموارد، والمسؤولية، والعواقب، وللحصول في العمليات والاتفاقيات فعليك أن تنظر للمشكلة من وجهة نظر الآخرين، وتحدد المشكلات والأوضاع الأساسية وليست الأوضاع المتعلقة بالموضوع، وأن تحدد النتائج التي تشكل حلاً مقبولاً للجميع، وأن تحدد الخيارات الجديدة الممكنة لتحقيق هذه النتائج.

وربما تكون العلاقة فوز/ فوز، كأن تكون هناك صفقة بين تاجر مخدرات وممول، وهي تعد علاقة كارثية، فقد أضيف لعلاقة فوز/فوز، أيضاً كلمة فوز ثالثة وهي مصلحة المجتمع، أو الحق العام، فتصبح العلاقات السوية تقوم على مبدأ فوز/فوز/فوز.

فمنهج فوز/فوز/فوز هو منهج حكيم فعليك بتطبيقه وتفعيله في علاقاتك لتحقيق الربح والديمومة وتستثمر على المدى الطويل في علاقاتك فعليك بتطبيق مبدأ فوز/فوز/فوز.





7. استهلال المحادثة



إن دخول غرفة مليئة بالغباء تشبه القفز في حمام سباحة مليء بالثلج، وأسوأ جزء في هذا الموقف هي عند وقوفك على حافة لوحة القفز، وقد امتلأت بالخوف مما ستشعر به حينما يرتطم جسدك بالماء الثلج، ولكن ما إن تغطس بالماء، حتى يقل شعورك ببرودته، بل ويمكنك أن تستمتع بسباحتك فيه.

كذلك الأمر عند دخولك لحفلة ومناسبة مليئة بالناس وتقف في باب المدخل وقدماك تصطك ببعضها وترتجف يداك من الخوف، وجميع من في الداخل يتكلمون مع بعضهم وكأنهم يعرفون بعضهم البعض.

واليك الطريقة لتتجنب مثل هذه المواقف غير السارة بالنسبة لك، وما تسميه ليل لاوندس بملايس الإمبراطور الجديدة، ففي قصة الإمبراطور الذي أهدي له رداء جديد من الملابس الوهمية التي زعم من صنعها أنه لا يراها إلا المخلصون فقط، أما غير المخلصين فإن الرداء يكون بالنسبة لهم غير مرئي، وبناءً على هذا تقدم الملك بموكبه الكبير عبر شوارع المدينة، وقد انتفخت أوداجه لرؤيته كل هذا الجمع المحتشد من الرعية وكلهم يصدر أصوات تأوهات وصرخات إعجاب بالرداء الوهمي تملقاً ونفاقاً.

إلى أن مر الموكب بطفل صغير صادق، ما إن رأى الإمبراطور حتى صاح قائلاً: "ما هذا؟ إن الملك لا يرتدي شيئاً على الإطلاق"، ولتطبيق هذا الأسلوب، فسوف تحتاج لرداء خيالي، ولكن لا تخف فلن يتعين عليك أن تكون عارياً، أولاً عند وقوفك عند

باب المدخل انظر إلى المكان الفارغ بين جماعتين وكأنك تنظر لشخص تعرفه هناك، ثم ادخل وكأنك الإمبراطور وهو يحيي الحشود فتجاوز الرجل الثالث والرابع ثم سلم على الخامس.

وإذا كنت تعرف شخصاً في الداخل فأنت محظوظ، فسلم عليه ثم بادل شخصاً آخر ابتسامة صادقة فسيمتن لك، واذهب لذلك الرجل الجالس بمفرده فسيقدرك جداً بأنك الإمبراطور الذي يزوره، ولكن ماذا لو لم تجد أحد الأشخاص المنفردين، فعليك بالتوجه إلى قسم المشروبات أو المشهيات فهناك أشخاص يريدون أن يتحدثوا، فقل لأحدهم مثلاً: "أهلاً، أظن أنهم سيضحكون مني لو طلبت كوباً من العصير أو علبه من الكوكاكولا؟"

وبالمناسبة لا تضع شيئاً في يديك، لأن الأيدي الحرة أقدر على إجراء المصافحات ولكي تكون أقدر على التعامل مع الناس بأيديك الحرة وبمصافحاتك، وربما تشعر بالسخافة في المرة الأولى من استخدامك لهذا الأسلوب، ولكن هو أسلوب مجرب وجريه الكثير من الأصدقاء وأقسموا أنه فلاح معهم، ولحسن الحظ لم يصادف أحد منهم أن مر بهم ذلك الطفل الذي قال لغيره من الرعية المنافقين: "إن الملك عار بالفعل"، فلا أحد سيصرخ قائلاً "ها .. ها ... إن هذا الشخص يغرر بنا ولا يعرف أي واحد منا!".

يشكل بدء المحادثة مع الغرباء أزمة كبرى بالنسبة للعديد من الأشخاص، إذ تصيبهم الحيرة حول ما يجب قوله، والطريقة التي يجب أن يتصرفوا بها، ولا يعرفون كيف تكون لهم اليد العليا في المحادثة، وربما أنت بحاجة إلى أن يكون لك نفوذ على

الآخرين لكي يتسنى لك السيطرة على توجهات أو أفعال شخص ما من لقاءكما الأول، ولكنك تجهل كيفية تحقيق ذلك.

فالانطباعات الأولى تدوم، وتركك لانطباع جيد لدى الآخر يحقق لك نصف المهمة لكي تحقق سطوتك عليه، فالطريقة التي تؤثر بها على الآخرين في لقاءك الأول بهم عادة ما ستحدد كيفية استجابتهم لك لفترة طويلة، فإذا أزعجت شخصاً في لقاءك الأول به قد يحتاج الأمر لشهور حتى تمحو هذا الانطباع، واعلم أن الكلمات الأولى التي تنطقها أهم بكثير من آلاف الكلمات التالية.

لا توجد نهاية لافتتاحات المحادثة التي يمكنك توظيفها مع الغرباء، والتوجيه الوحيد الذي تحتاج أن تتبعه هو أن تطرح أسئلة إيحائية لكي تحث الآخر على الكلام عن اهتماماته الشخصية، مثل: "لطاماً كنت مولعاً بفض المحاسبة، على الرغم أنني لا أفهمه على الإطلاق. هل يمكنك أن تشرح لي المزيد عنه"، أو "لطاماً تمنيت أن أتوسع في فهم مجال البرمجيات، هل يمكنك أن تطلعني على طبيعة عملك كمبرمج"، ومثل هذه الأسئلة تصلح لكافة المهن، أو "لم أر مثل هذه الاكسسوارات التي ترتدينها، ترى كيف تنتقينها؟ وهل هي مكلفة؟ وهل بإمكانك أن تدليني من أين اشتري مثلها لزوجتي؟"

ويمكن أن تبتكر لنفسك افتتاحيتك الخاصة، بشرط أن تعتمد على مثل هذه الأسئلة الإيحائية التي تمنح الآخر فرصة للتحدث، وتلك وسيلة موثوق بها لتشجيع الآخرين على التحدث بحرية وطلاقة. ركز اهتمامك ببساطة على ما يهتم به الآخر، لا على ما تهتم به أنت، واحرص دوماً على إرضاء غرور الآخر، وأشعره بأهميته، وتأكد

من أنك لن تخفق أبداً، إن هذه الطريقة هي إحدى أفضل الطرق لاستهلال المحادثة مع الغرباء. فعليك بطرح الأسئلة الإيحائية وتذكر أن تترك انطباعاتاً أولاً جيداً، فالانطباعات الأولى تدوم.





8. إنهاء المحادثة



وهو أصعب جزء في الحوار وأكثره احتياجاً للمهارة، ففي بعض الأحيان يجد المحاور نفسه مضطراً إلى وقف الحوار، مثل أن يتبين له أن قاعدة الحوار وأساسيات النقاش في موضوعهما مجهولة أو متباينة، أو عدم مناسبة الظروف المحيطة لاستمرار مثل ذلك الحوار، أو أن الطرف الآخر دون المستوى المطلوب جدية وعلماً كما يقول طارق الحبيب، ومن بلغ الحد في اللجاجة فلا ينفع معه الحوار.

وقد تبلى أحياناً بمحاور لا يجدي معه منطق ولا حجة إما لقلة إدراكه أو لعدم اهتمامه، أو لأنه يجادل في توافه الأمور، فحينئذٍ نحّ منطلق العقل جانباً، وحاوّر بحنان وعاطفة كأسلوب مهذب في إنهاء الحوار.

وليس شرطاً أن يدعن أحد الطرفين للآخر لإنهاء الحوار، فربما توصلنا إلى أن قول كل واحد منهما صحيح أو يسعه الخلاف، فحينذاك يكون الحوار قد بلغ مقصده، وقد يحدث أحياناً أن يتحاور اثنان في أمر ليس مجالاً للاجتهد والنظر وإنما يحتاج مختصاً يقول فيه كلمته، ولذا فإن إنهاء الحوار بالاتفاق على استشارة مختص ربما يكون هو الأنسب، ويجب أن يكون إيقاف الحوار بطريقة مهذبة ذكية ليس فيها معنى العجز ولا الهزيمة، بل اعتداد الوثائق المؤدب.

فمقولة الانطباعات الأولى تدوم تنطبق أيضاً على الانطباعات الأخيرة، فلست بحاجة عندما تنهي الحديث أن تنهيه بعنف أو بشدة، بل على العكس من ذلك عليك باللطف والود.

استشهاد: قال تعالى: "وإذا خاطبهم الجاهلون قالوا سلاماً" سورة الفرقان الآية 63،
فحال المتزن العاقل هي أن يخاطب الناس دائماً بالرفق واللين.

استشهاد: ويكون لسان حالك كما قال الشافعي فأبلغ القول:

يخاطبني السفيه بكل قبح	فأكره أن أكون له مجيباً
يزيد سفاهة وأزيد حلماً	كعود زاده الإحراق طيباً

استشهاد: وكما ورد في روضة العقلاء لابن حيان البستاني:

لن يسمع الأحمق من واعظٍ	في رفعه الصَّوت وفي همِّه
لن تبلغ الأعداء من جاهلٍ	ما يبلغ الجاهل من نفسه
والحمق داء ما له حيلةٌ	تُرْجى كبعد النجم في مسه

وليس دائماً يكون إنهاؤك للمحادثة بسبب عطل أو خلل من الآخر، فقد تكون أنت مضطراً لإنهاء تلك المحادثة لأمر ألح عليك، وفي جميع الحالات عليك أن تنتبه لأن تترك انطباعاً خيراً جيداً، وأن تنهي محادثاتك باللين والرفق وأن تتقن فن إنهاء المحادثات.





مزيد من الجاذبية:

- 1- اعمل على تنمية حصيلتك اللغوية عن طريق زيادة قراءتك وإنصاتك.
- 2- اتجه إلى النقاش والحوار الذي يركز على القضايا وابتعد عن الجدل الذي يركز على الأشخاص.
- 3- قدر الاختلافات حق قدرها حتى لا تتحول لخلافات.
- 4- من حقك قول كلمة "لا" كما من حقك قول كلمة "نعم" فلتكن منصفاً بحق نفسك.
- 5- أتقن فن السؤال وأكثر من الأسئلة المفتوحة حتى تخلق حواراً، وأتقن فن إجابة الناجحين والجاذبين.
- 6- استهل محادثاتك بتلك الأسئلة الإيحائية التي لا تخفق أبداً في حث الآخر على الكلام.
- 7- أنه محادثاتك إن لزم الأمر.



الباب الثاني

أساسيات الجاذبية

محتويات الباب:

- 1- الصورة الكبيرة بدلاً من الصغيرة.
- 2- الآخرون هم VIP.
- 3- أذنين وفم واحد.
- 4- التقبل والاحترام.
- 5- الاسم والمهنة والهواية.
- 6- الاعتراف للآخر بالتفوق.
- 7- مشاركة الاهتمامات.
- 8- مواصفات الصديق الحقيقي.
- 9- كلمة لا أعرف.
- 10- الاعتراف بالأخطاء ومسامحة النفس.
- 11- التقبل لأخطاء الآخرين ومسامحتهم.
- 12- الفرق بين الشناء والتطويل.
- 13- الساندويتش والنصيحة بالمدح.
- 14- التعامل مع النقد.





9. الصورة الكبيرة بدلاً من الصغيرة



إن الكون يدور من حولنا بسرعة وكأننا خشب مسندة، لا نرى أحد يريد أن يفعل شيء إلا أن يبرز نفسه ويظهر للعالم وحال لسانه يقول تعالوا فانظروا لي، يريد أن يمتلك البقعة المضيئة من المسرح، وأن يظهر على الشاشات وفي الجرائد وفي الإعلانات، حتى لو كان ما يفعله لا يقتنع به شخصياً إلا أنه فقط يفعله ليرضي الآخرين من صنيعه، فهو يخالف قيمه ومبادئه، فقد نظر لكونه موجود في كوكب يدور من حوله غير مكترث به، ولم يجد سبيلاً ليجذب انتباه هذا الكوكب إلا بمحاولات فاشلة للفت النظر، فإذا أردت أن يهتم الناس بك عليك أولاً أن تهتم بهم، أو كما قال أحد الحكماء إذا أردت أن تكون مهماً فعليك أن تهتم بالآخرين أولاً.

ولا شك في أن من يتحدثون دائماً عن أنفسهم ولا ينتبهون لما حولهم فإنهم يعانون من أشع أنواع الأمراض النفسية من الاكتئاب والوساوس والнерجسية وغيرها، فلذلك إذا أردت أن تصبح مشهوراً فعليك أولاً أن تنسى نفسك تماماً وكأنك تنظر لصورة كبيرة تحيط بك من كل اتجاه بألوانها وأشكالها وزخارفها المختلفة، فإذا أحسنت الانتباه لتفاصيل هذه الصورة الكبيرة ولم تركز على الصورة الصغيرة تحسنت هذه الصورة بأكملها وأصبحت فائقة الجمال بمكوناتها مجتمعة وأدركت أن الأهم هو الصورة الكبيرة.

فمن يشعر بالوحدة وبأحاسيس الإهمال من الآخرين فلا يستغرب هذا الشيء، لأن كل شخص مشغول بحياته، وحتى أقرب أصدقاءك لن يتحملوا حديثك الدائم عن إنجازاتك ونجاحاتك أو إخفاقاتك على حد سواء لأنهم مشغولين بأنفسهم، فإن

أردت أن تحقق الشهرة والحب في كل مكان تزوره فما عليك إلا أن تنسى نفسك وتنظر للصورة الكبيرة وتنتبه لها أكثر، ويبدأ الانسان العيش حقاً عندما يتمكن من العيش خارج نفسه كما يقول ألبرت أينشتاين، فجميع الناس في العالم باستثناء شخص واحد هم عبارة عن آخرين، فإذا أردت أن تحقق الفوز بالعلاقات فعليك أن تنظر للآخرين وتنسى نفسك.

عجباً لأمر الأطفال فإنهم يجسدون معنى الأنانية في وصف واضح بمظهره كما تقول رسالة البريد الالكتروني التي وردت لأحدهم فشرع بمعنى الأنانية الذي كان يظنه بديهياً وواضحاً إلا أنه غير وجهة نظره بعدها:

إذا كان الشيء يعجبني، فهو ملكي.

وإذا كنت أستطيع أخذه منك، فهو ملكي.

وإذا كنت أملكه منذ برهة مضت، فهو ملكي.

وإذا كنت أقول بأنه ملكي، فهو ملكي.

وإذا كان يبدو أنه ملكي، فهو ملكي.

وإذا رأيته أنا أولاً، فهو ملكي.

وإذا كنت تستمتع به، فهو بالتأكيد ملكي.

وإذا كنت أنت الذي صنعه، فهو ملكي.

وإذا كان محطماً، فهو ملكك!

إنه معنى الأنانية بمفهومه الواضح، وكمثال على ذلك عندما أجرت إحدى المذيعات مقابلة تلفزيونية مع أحد الفنانين الشهيرين فبعد أن تحدثت ما يزيد عن نصف ساعة

عن نفسها سألت المذيعة أخيراً فقالت لها الآن أريد أن أسألك سؤالاً: ما رأيك فيني؟! فضحكت المذيعة والفنانة، فكن عاقلاً ولا تكن أنانياً.

قصة: فأنجلينا جولي مثلاً تقول إنها حققت كل ما يقول الناس عنه أنه يحقق السعادة من ثراء وشهرة إلا أنها لم تكن سعيدة حقاً وكانت تتمنى أن تموت أو أن تتعاطى المخدرات، ولكن ما إن اكتشفت الصورة الكبيرة ونظرت إليها حتى شعرت أخيراً بمشاعر السعادة، فقد تبرعت بكثير من أموالها للأيتام والمشردين وفي عام 2001 قبلت طلب مفوض الأمم المتحدة لتكون سفيرة للنوايا الحسنة وتبرعت بمبلغ يقدر ب3 ملايين دولار لخدمة الأيتام واللاجئين، فهي توقفت عن النظر والتركيز على نفسها وبدأت بالنظر للصورة الكبيرة.

فلا تظن أن كوكب الأرض يدور من حولك يا صديق فهو في الحقيقة يدور حول الشمس، فبدلاً من تركيزك للداخل باستمرار توجه للخارج إلى الصورة الكبيرة وانظر للآخرين.

استشهاد: وكما يقول جون مكسويل بأن القادة غير المسؤولين هم الذين لديهم توجه ذهني مفاده "أنا أولاً"، ويستغلون مواقعهم للاستفادة الشخصية، أما القادة المسؤولون فإن توجهاتهم الذهنية تتجه إلى أن "الآخرون أولاً"، ويدركون بأنه لكي ينجح الفريق، عليهم أن يقدموا الآخرين على أنفسهم. فلذلك إذا أردت أن تتمتع بحياتك فاخرج من الصورة الصغيرة إلى الصورة الكبيرة.

استشهاد: فالشخص الأناني هو أكثر من يتعرض للغش والخداع كما قال هنري بيتشر المناهض للعبودية، فبدأً من اليوم اخرج من عالمك الصغير إلى مناطق لم تكن تزرها من قبل وشاهد كل التفاصيل التي كنت تغفل عنها ولا تدع مجالاً للأناس السفلى أن تقودك للانحطاط عن مغزى حياتك الأصيل الذي هو في خدمة الآخرين والنظر للصورة الكبيرة.

قصة: وكما جاء في القصة الشهيرة بأن مجموعة من القدماء كانت لديهم ملاعق ذات يد طويلة وقديراً أمامهم ليشرّبوا الحساء، فحاول كل منهم النظر للصورة الصغيرة فلم يستطع الشرب بهذه الملعقة وتدفق الشراب وانسكب على الأرض ولم يشرب أحد، وبعد محاولات عديدة بعد أن كادوا أن يموتوا من الظمأ حاول أحدهم أن يمد يد المساعدة لمقابله فسقاه من ملعقته والآخر بدوره سقاه من ملعقته وهكذا حتى شرب الجميع بملاعق بعض ونظروا للصورة الكبيرة وأدركوا معناها بصدق فنجوا.

قصة: وذلك الملك الذي احتار به الحكماء والأطباء ليخرجوه من كآبته وتعاسته، فلا شيء ينقصه، فقد ملك كل شيء، وذهب ليبحث في البلد عن شخص سعيد ليرى ما لديه حتى يأخذه منه حتى يسعد، فوجد فلاحاً بسيطاً في قمة السعادة، فسأل ما الذي عنده حتى أصبح سعيداً فقال له حاشيته أنه ليس لديه سوى قميص يرتديه، فأمر الملك بأخذ هذا القميص، فازداد الملك تعاسة وازداد الفلاح سعادة، وفرح بأن قميصه يرتديه الملك، لأن السعادة تكمن في النظر للصورة الكبيرة وليس العكس.

فحاجتك للإشباع لن تتم إلا بتخليك عن صورتك الصغيرة ونسيان نفسك وانتقالك للصورة الكبيرة واهتمامك بالآخرين.



10. الآخرون هم VIP



استشهاد: "وقولوا للناس حسناً" سورة البقرة الآية 83.

فالحسن هو الكلم الطيب الذي يفوح منا لا لشيء إلا لنستخرج كنوز الآخرين والجواهر التي بداخلهم من لآلئ وألماس فنرى بذلك أنهم فعلاً يمتلكونها، كما جاء في المثل نهزّ الورد حتى نشتم رائحته العطرة، فالاهتمام بالآخرين هو أمر مهم حقاً حتى نظهر ونرى أجمل ما فيهم.

استشهاد: فابتعد عن الأشخاص الذين يحاولون الاستخفاف بطموحاتك. الأشخاص التافهون دائماً ما يفعلون ذلك، ولكن العظماء حقاً يجعلونك تشعر بأنك أنت أيضاً يمكن أن تصبح عظيماً كما يقول مارك توين.

إن كل إنسان يريد أن يرى اهتماماً من الآخرين أو أن يرى صوراً من التقدير لوجوده فكلنا نرغب بالتقدير والاهتمام فإذا لم يعرك النادل في المطعم اهتماماً فقد تشعر بالاستياء أو إن كنت في أحد الدوائر الحكومية البيروقراطية وقد تركك الموظف لما يزيد عن ساعة في الانتظار دون أي اهتمام فعندها تشعر فعلاً بعدم التقدير، فكلنا نرغب بهذا الاهتمام وكل شخص يرغب فيه فتوجه من الآن لتقدير الآخرين ولن ينتهي عملك مطلقاً لأنك لامست زر التشغيل الذي يرغبه كل الناس.

فلمست بحاجة للحيل التي يفتعلها البعض من حين لآخر حتى يحوزوا بإعجاب الآخرين فكل ما عليك فعله حقاً هو أن تهتم بهم وستحصل على دعوات لا حصر لها وسيتم دعوتك لأي اجتماع وأي رحلة أو زيارة لأنك محبوب.

وإذا عاملت إنساناً حسبما يبدو عليه، فإنك ستزيد حاله سوءاً. ولكن إذا عاملته وكأنه بالفعل الشخص الرائع الذي يمكن أن يكونه، فستجعله يصبح ما ينبغي أن يكون عليه كما يقول جوهان جوته. وكما جاء في المثل تظاهر بأنك تقدر وستصبح قادراً، فلا يوجد شخص في الوجود إلا ولديه شيء يستحق التقدير مهما وجدت فيه المعايير فليدعه بعض من المحاسن، فأحسن الاهتمام بالآخرين وانظر بعين النحلة فستجد الرحيق الموجود بهم ولن تحتاج للتحايل أو التظاهر المزيف حتى تنال إعجابهم فكل ما عليك فعلاً أن تنظر إليهم بصدق على أنهم جديرون بالاهتمام وستجدهم كذلك.

استشهاد: فيمكنك كسب أصدقاء عن طريق الاهتمام بالآخرين في غضون شهرين أكثر من الذين يمكن أن تكتسبهم في عامين عن طريق محاولة الفوز باهتمام الآخرين كما ذكر ديل كارنيجي في الصفات التي تجعل منك شخصاً كاريزمياً في كتابه المخلد كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس. فالناس لا يهتمون بقدر ما تعلمه أو ما تعرف بل يهتمون بقدر ما تهتم بهم.

استشهاد: وكما يقول توني أليساندرا عامل الناس بالطريقة التي يريدون أن تعاملهم بها.

فلن تستطيع الاستحواذ على انتباه شخص بحديث لا يهمله أصلاً وكثيراً ما نشاهدها في الجلسات الاجتماعية كأن تنشر النشرة فهي منشورة بالأصل فلا داعي لحديث لا يهم الآخرين بل توجه بكلامك دائماً في إطار اهتمامات الآخرين حتى تحوز على

إعجابهم واستحسانهم، ولا تتصنع ذلك بل قدرهم فعلاً وانظر إلى جوانبهم المشرقة التي تستحق التقدير ولن تندم على الاهتمام بهم.

فكل شخص نقابله يمكننا أن نتعلم منه شيئاً، ولا تحصر تعلمك في شخص واحد بل تعلم من أحدهم لتأخذ أجمل ما فيه، ثم بعد ذلك تنتقل لآخر حتى تأخذ أجمل ما فيه وهكذا...

استشهاد: فعندما يكون التلاميذ مستعدين سوف يظهر المعلم كما جاء في تعاليم أفلاطون.

فها هو ميسي أفضل لاعب في العالم في وقتنا الحالي بما لديه من مهارات واحترافية إلا أنه لا يتخلى عن تدريبه الشخصي الذي يتعلم منه باستمرار وإن توقف عن تعلمه منه فإنه يضمحل ويهبط بمستواه.

فمصطلح خدمة العملاء الذي يعرف بالدراسات الاقتصادية يمكن تعريفه بأنه الاهتمام بالآخرين، بل وليس الاهتمام بهم فقط بل إذهالهم مما يمكن تقديمه من رعاية وخدمة وترحيب واحترام وتقدير وجودة وكلها إن لم يكن فيها اهتمام ستفقد جزءاً كبيراً من قيمتها لأن البديل موجود من مقدمي الخدمات، فكيف تستطيع أن تحول الزبون إلى عميل؟

ذلك يكمن في تقديره والاهتمام به وتلبية مطالبه حتى قبل أن يقولها، واعتباره دائماً بأنه محق، وأنه الموظف رقم واحد في شركتنا، بل حتى قبل رئيس مجلس إدارة

الشركة، لماذا؟ لأنه هو الذي يمد الموظفين برواتبهم، لذلك تركز معظم الشركات الناجحة على موضوع الاهتمام بالعميل وتلبية مطالبه حتى تستمر في نجاحها.

ومثال ذلك شركة الموبايلات نوكيا قد انقرضت لماذا؟ ليس لأن خدمتها سيئة أو أنها ليست رائدة في مجال الجوالات النقالة، مع أنها تصدرت قائمة الشركات في بداياتها ولكنها أخفقت في الاستمرار لأنها لم تستطع مواكبة متطلبات العميل ولم تحقق مطالبه لذلك انقرضت، والآن تتسابق سامسونج مع آبل وغيرها من الشركات أيها التي تحقق للعميل أكثر رفاهية وتقدير وتلبية لمطالبه. فالاهتمام بالآخرين يمكن أن يحقق النجاح الدائم والازدهار.

فإذا أردت أن يقدرك الناس فقدرهم أولاً، وإذا أردت أن ترى اهتماماً فقل للناس وأفصح لهم عن اهتمامك بهم وأشعرهم بمكانتهم الخاصة في قلبك وفؤادك وكأنهم بحق رجال أعمال VIP أي أشخاص مهمين جداً Very Important People، ولا تشعر بشيء من التكلف بل ابحث فقط وستجد أن جميع الناس لديهم ما يقدرون من أجله إن أنت أحسنت البحث.





11. أذنين وفم واحد



لقد خلقنا بأذنين وفم واحد لحكمة بالغة وهي أن ننصت أكثر مما نتكلم، فلا نرى مثلاً أنه لدينا فمان وأذن واحدة لنتكلم ضعف ما ننصت بل العكس، وهذا الموضوع للأسف ينخر بمجتمعنا أنه يسعى أن يتكلم ولا يسعى لأن ينصت، وهذا سر من أسرار الكاريزما أن تكون ممن ينصتون، فهل تحب الشخص الذي يقاطع باستمرار؟

ويستأثر بالحديث لنفسه، ودائماً ما يرد قبل أن يفهم؟

فأنت تحب الشخص النقيض والمعاكس له تماماً، ومن ينصت لا يخسر شيئاً من إنصاته أبداً بل يكسب الكثير من الصداقات وهي طريقة مضمونة لجعل الآخرين يكونون لك قدراً من الاحترام والهيبة، فالأسد تُخشى وهي صامتة ولعمري فالكلب لا يخشى وهو نباح، والإنصات يضي عليك قدراً من الهيبة والمكانة.

وإضافة لذلك كما قال أحد الحكماء فإنك إذا تكلمت فأنت تعرف ما تتكلم عنه بجميع الحالات ولن تستفيد أمراً، أما إن أنصت فإنك تعرف ما تعرف، وستعرف ما يعرف الآخر بإنصاتك له، وبذلك يزيد وعيك وإدراكك لوجهات النظر المختلفة غير وجهة نظرك.

ما هو الفرق بين إنصات السيرة الذاتية وإنصات التقمص العاطفي؟

استشهاد: فقد ذكر ستيفن كوفي بأن الغالبية من الناس لا ينصتون بهدف الإنصات بل ينصتون بهدف الرد كما عرفها بإنصات السيرة الذاتية.

فما أن ينتهي الآخر من كلامه حتى تبدأ بعرض سيرتك الذاتية، أما الإنصات الذي يحقق لك نقاطاً في علاقاتك مع الآخرين فهو إنصات التقمص العاطفي، الذي يعتبر لبنة للتعاطف مع مشاكل الآخرين واستشعار ما يحدث لهم بعين مختلفة ومكان مختلف، بالذهاب إلى موقعهم والوقوف على أطلال تلالهم المحاطة بإدراكهم، فإنصاتك بالتقمص العاطفي لا يعني أنك تقرب بمشاكلهم، أو أن تتحمل أعباءها، وتحل لهم هذه المشاكل، بل يعني فقط أن تعطي هذا الجانب الانساني من كونك انساناً، فكل انسان يستطيع أن يشعر بالراحة عندما يفضض عما يحمل على كتفيه من هموم، فما بالك بمن يشعر به ويتعاطف معه بإنصات التقمص العاطفي.

ما الفرق بين الإنصات والاستماع؟

لا شك أنك في العديد من الأحيان كنت جالس تستمع للآخر وبعد ذلك سألك سؤالاً فتبين أنك لم تكن تنصت إليه، ولكن ما الفرق بينهما، فالاستماع هو أن تكون كالمسمار، ولا تنبس ببنت شفة، بل فقط هو أن تتوقف عن الكلام مع سرحانك في أشياء أخرى، وهذا ليس الإنصات المطلوب، أما الإنصات المطلوب فيطلب منك بذل مجهود، وعمل أشياء لتحصل على الفهم والإدراك، فمثلاً تسأله عن الأمور التي لم تفهمها، وتنظر إليه بعينه وتومئ له إيماءات الاهتمام والإنصات وعدم الإهمال، ثم ببعض الكلمات التي تنطقها له، مثل: نعم، صحيح، وماذا فعلت بعد ذلك؟، وماذا حصل عندها؟، نعم فهمت، أتفق معك ...

ولا شيء يجرح أكثر من أن يتجاهلك أحدهم وأنت في أوج حديثك، فإن الإنصات يعتبر إطراء ومجاملة بحد ذاته، فمن يقود الحديث والحوار تجده بالفعل هو ممن

ينصت أكثر، ومن يتكلم بفصاحة وكلام بليغ ومعبر وكلام ساحر يصل للقلوب تجده من المنصتين بلا شك. فالإنصات يتطلب منك بذل مجهود إلا أنه يعطي لك ثمار حسنة في العلاقات، فالمنصتون مرغوبون في كل الأوقات.

قصة: شكى أحد الأزواج من زوجته بأنها لا تنصت إليه، فذهب للطبيب ليخبره عن حالتها المضطربة، فأشار له الطبيب أن يعود للمنزل ويبدأ بالمناداة عليها من بعد 50 متراً فإن لم تسمعه فليقترب حتى 40 متراً ويكرر العملية هكذا حتى يعرف مدى استماع زوجته، فقام بالوصفة الطبية وبدأ بمسافة 50 متراً فنادى ماذا طبخت أيها الزوجة على الغداء؟ فلم ترد عليه الزوجة، واقترب أكثر لمدى 40 متراً فلم ترد، وهكذا حتى تلاصق بها وسألها ماذا طبخت على الغداء؟ فردت عليه، لقد أخبرتك للمرة الخامسة بأني طبخت الدجاج مع الأرز، ألم يعرف هذا الرجل بأنه هو من كان لا يسمع، فبدلاً من إلقاء اللوم على الآخرين في موضوع الإنصات، نتحمل مسؤولية الإنصات، ولنبدأ من أقرب الناس لنا، بدعوتهم وسؤالهم بغرض أن يفضفضوا لنا، لا بغرض أن نحكم عليهم أو نرد بسرعة.

استشهاد: فإذا كنت ترغب في الفوز بالعالم بأسره، فاصهره، ولا تطرقه كما قال ألكسندر ماكلايين.

استشهاد: فلا تستخدم أبداً مطرقة لإبعاد ذبابة عن رأس شخص آخر بل استعمل قفازاً لطيفاً، فكما يقول جون مكسويل في كتابه الفوز مع الناس بأنه درب نفسه على أنه عندما يسأله أحدهم فلا يطرقه بالإجابات فوراً بل ينصت أولاً، ثم يطرح الأسئلة، ثم ينصت مرة أخرى، ثم يطرح مزيداً من الأسئلة، ثم ينصت مرة ثالثة، ثم يرد.

استشهاد: ففن الحوار الحقيقي ليس في أن تقول الشيء المناسب في المكان المناسب. ولكن أيضاً ألا تقول الشيء غير المناسب في اللحظة التي تشعر فيها بإغراء قوله كما قال ليدي نيفل.

فلتكن لديك أذني فيل، لتحل مشاكل الأطفال وتحل مشاكل التربية بشكل كبير، فكثير من الأطفال عندما سئلوا عن أهم شيء يريدونه من الآباء، فكانت الإجابة بلا استثناء أنهم كانوا يريدون أذناً صاغية، وكلما أنصتت لأولادك في الصغر أنصتوا لك في الكبر عندما تريد شخصاً تتحدث إليه.

استشهاد: فنحن خلقنا بأذنين لنفهم كما قال ستيفن كوفي قبل أن نُفهم، فاسع للفهم أولاً لتزيد من فاعليتك بالعلاقات، وكبر أذنيك ليصيرا كأذان الفيلة! فنحن لنا أذنين لننصت وفهم واحد فقط لنتكلم، فأنصت ضعف ما تتكلم.





12. التقبل والاحترام



استشهاد: نحن لا نعادي الأشخاص بل أخطاءهم كما قال غاندي.

استشهاد: ونبي الله لوط لم يكره قومه بل كره عملهم فقال لهم: "إني لعملكم من القالين".

والاختلاف هو أمر طبيعي بينك وبين الآخرين فنحن بشر مختلفون، وبما أننا مختلفون فعلىنا تقبل فكرة هذا الاختلاف، وأن نتقبل الآخرين كما هم، كما قال مصطفى بو السعد بأن الاختلاف بينك وبين ابنك أمر طبيعي، والأهم أن تتقبله كما هو.

وإن قبولك لصديقك على علاته لا تقتصر فوائده على صنع أساس متين لصداقة قوية فحسب، وإنما يعد أحد أسرار الزواج السعيد الناجح أيضاً كما يقول ابراهيم الفقي، فإذا أردت أن تكون لديك القدرة على تقبل الآخر على حاله، فركز على جوانبه الإيجابية وتغاض عن عيوبه، فلكل منا محاسن ومساوئ، ولنا إيجابيات وسلبيات، فالكمال لله وحده، أما البشر فمن طبيعتهم النقص، والعصمة للأنبياء فقط.

ولا تنتقد شخصاً إذا أردت أن تتقبله على حاله، فالنقد هو المعول المدمر لأي علاقة، فإن نقدته فإنه حتماً يتأهب للدفاع عن نفسه، ونقدك هذا سيجعله ينفر منك إلا إن كان حكيماً وأخذ بنقدك ومع ذلك فلن يأنس بكثرة النقد، فتوقف عن نقدك بشكل كامل وتقبله كما هو.

والمشكلة تقع أكثر في جانب النساء أنها لا تحترم زوجها، أما الرجال فيحترمون زوجاتهم بالمجمل، ولكي نفسر ذلك فنسأل النساء هل تحترمين زوجك؟ فتكون الإجابات بغالبها نعم يحترمن، فنسألهن كيف تحترمون أزواجكم أعطونا دليلاً، فتقول إحداهن أنني أحترم خصوصياته ولا أفتش موبايله أبداً فنقول لها أحسنت هذا شيء جميل وإنما ليس هو الاحترام، وتقول الأخرى أنني أحترم زوجي فلا أقلل من شأنه أمام أهلي وأهله أبداً، فنقول لها أحسنت وإنما أيضاً ليس هذا هو تعريف الاحترام، فتعريف الاحترام هو أن تتقبلي زوجك كما هو دون أن تسعى لتغييره.

وكما قال المثل فإن المرأة تتزوج الرجل أملاً منها في أن تغيره وللأسف فإنه لن يتغير، فذلك الرجل الذي كان يتأخر دائماً إلى العاشرة مساءً حتى يعود للمنزل بسبب عمله، وفي أحد الأيام خرج مبكراً من عمله فلم يعد للمنزل وذهب إلى أحد الاستراحات حتى أصبح الوقت الساعة العاشرة ثم عاد للمنزل، فسئلت لماذا فعلت هذا؟ فقال كي لا تظن زوجتي أنها غيرتني، فلا تتوقعي أن تغيري الرجل واحترمي به بتقبلك له كما هو، فتعريف الاحترام هو أن تتقبليه كما هو دون أن تسعى لتغييره.

أما الرجل فلا يسعى لتغيير المرأة بل كما يقول المثل أن الرجل يتزوج أملاً في ألا تتغير زوجته ويتفاجأ أنها تغيرت بعد الزواج، ولذلك فإن الرجل لا يسعى لتغيير المرأة وإن سعى لتغييرها فإنه يغيرها بغيرها، أي إذا أراد الرجل أن يغير المرأة تزوج عليها بأخرى، وهنا نؤكد بأن الزواج إن كان بأخرى بهدف أن تحصل على السعادة التي حصلت عليها من الزوجة الأولى في شهر العسل، فأنت مخطئ في اعتقادك.

فإنك لن تجد السعادة إلا لمدة سنتين على الأكثر ثم ما تلبث أن تختفي هذه المشاعر مع الزوجة الجديدة، وهو ما يعرف لدى الأطباء بشعور الوقوع في الحب وزمنه الافتراضي من شهر إلى سنتين ثم يختفي، ولكن الحب يبني بعد فترة الوقوع بالحب ويستمر مدى الحياة لأن الحب تستطيع أن تبنيه مع الزوجة الأولى إذا اختفى شعورك بالوقوع في الحب، فالحب يبني على علاقة إيجابية غير هدامة، وهو قيمة عليا وليس شعور.

قصة: وفي قصة لأحدهم رواها لي أن زوجين وأعمارهما فوق التسعين ولا يزالان حتى الآن يتبادلان أطيب الكلام من مثل: "لو سمحت"، "شكرا لك"، وغيرها من الكلمات الجميلة التي تبني الحب وتزهره.

فلدى جميع الناس في العالم نزعة طبيعية لتقديم النصح ولكن لا تقلقوا لذلك، فلدى جميع الناس في العالم نزعة طبيعية لتجاهل النصح كذلك كما يقول براين تريسي، فتقبل الآخر على علاقته واحترم الآخرين لكي تأسر قلوبهم باحترامك لهم.





13. الاسم والمهنة والهواية



استشهاد: هناك ثلاثة أساليب مقترحة لاستهلال محادثات مع الغرباء تمكنك من عقد صداقة معهم، وهي الحديث عن اسمه أو مهنته أو هوايته كما يقول ابراهيم الفقي.

فإن اسم الإنسان هو أهم كلمة في العالم بالنسبة له، لذلك عليك أن تبدأ محادثاتك بكلمات مثل: "إن اسمك جميل، هلا أطلعتني بالمزيد حول أصله ومعناه؟"، أو "يعجبني اسمك، فأنا أحبه كثيراً رغم قلة من أقابلهم يحملون مثله"، وخاطب الناس بأسمائهم فهي أحب الكلمات على قلوبهم، وتذكر هذه الأسماء جيداً، فليس هناك إهانة أكبر من أن تنادي لأحدهم باسم خاطئ.

وحتى تتجنب نسيان الأسماء فكرر اسم من تحدث أكثر من مرة من خلال حديثك معه، وإن كنت تشك في سماع اسمه بالشكل الصحيح فتأكد منه وخاصة في اللقاء الأول به، واربط اسمه بتعاليم وجهه، أو باسم شخص تعرفه مسبقاً يحمل نفس الاسم، فتذكر الأسماء أمر ضروري في العلاقات الإنسانية.

وإن الجميع يحبون أن يطلعون الناس على أعمالهم، فكل ما عليك أن تقول: "لطالما اهتمت بمهنتك هذه، هلا أطلعتني على طبيعة عملك؟"، أو "لا شك أن مهنتك تتطلب قدرات خاصة، ترى كيف تقوم بكل أعبائها مجتمعة؟"، وهذا جدير بحمله على الاسترسال في الكلام لنصف ساعة أو ما يزيد عن ذلك.

وقد ينتهي بك الأمر لأن تشعر بطوفان من المعلومات قد غمر عقلك كما لو أنك قرأت كتاباً عن تلك المهنة، وتذكر أن هدفك من ذلك هو السيطرة على المحادثة، وتوجيه الموقف لمصلحتك في النهاية.

وأكثر الناس لهم هواياتهم الخاصة التي ربما يكونون يهتمون بها أكثر من عملهم، والنادر منهم من يتخذ تلك الهوايات عملاً له، وفي معظم الحالات ستجد أن الناس يكونون خبراء في تلك الهوايات، بالضبط كخبرتهم في عملهم وربما أكثر، فاطلب منهم أن يطلعوك على هواياتهم وستجد أن الكلام يحلو لهم بشكل كبير. فإن كان حق الله على الناس العبادات، فحق النفس على الناس هي الهوايات.

فلكي تتخلص من التوتر والهموم عليك بممارسة ثلاثة هوايات يومية بشرط أن تكون تستمتع بها، مثل الرياضة كالمشي وغيرها والقراءة والتسوق وغيرها من الهوايات المفيدة الممتعة بشرط أن تكون أنت تستمتع بها. لذلك فإن الهوايات موضوع شيق يحب كل شخص أن يتحدث عنه، فهذه هي المواضيع الثلاث التي تستطيع أن تبدأ بها الحوار مع الآخرين بطرحك للأسئلة الإيحائية وهي الاسم والمهنة والهواية.



14. الاعتراف للآخر بالتفوق

إذا أردت أن يلبي لك شخص غريب عنك رغباتك، وإذا أردت أن يبذل قصارى جهده لمساعدتك، فأنت بحاجة لأن تقول له شيئاً يجعله يشعر أنه أعلى منك منزلة وأرفع شأنًا بشكل أو بآخر، فالحقيقة أن كل من تقابلهم يشعرون بأنهم أفضل منك بصورة أو بأخرى كما يقول ابراهيم الفقي بكتابه سحر الكلمة.

والطريق الوحيد لقلب هؤلاء هو التأكيد على ذلك الشعور وإظهار اعترافك به، فعليك مثلاً أن – تطلب النصح من أحدهم، أو أن تطلب رأيه في أمر ما أو تطلب عونه بطريقة تبرز مقدرته، وسوف يبذل كل ما في وسعه ليمد لك يد العون.

وإذا أبدت الاستعداد فحسب للاعتراف بأن الآخر متفوق عليك في جانب أو آخر وطلبت مساعدته، فسرعان ما ستكتشف أنك قد أفدت منه فوائد عظيمة بفعل هذا السلوك ويمكنك استخدام هذا السلوك ويمكنك استخدام بعض العبارات التي تساعدك على ذلك، مثلاً "هلا مددت لي يد المساعدة في هذا الأمر؟"، "هلا أفدتني ببعض من نصائحك الحكيمة؟"، إنني أعلم أنك خبير في هذا المجال، وسأكون ممتناً إذا أعطيتني بعض الإرشادات"، إن مثل هذه العبارات تساعدك على استهلال المحادثة مع الغرباء الذين تحتاج لمساعدتهم دون أن تشعر بغضاضة من ذلك، وتجعله يبذل قصارى جهده لمساعدتك.

وكل شخص يملك مميزات ومجالات يتقن ويبرع فيها، وقد يكون فعلاً أميز منك في بعض المجالات وأنت أميز منه في مجالات أخرى، وما يضيرك أن تؤكد على تميزه

عليك، وترى بعد هذا الاعتراف منك بتفوقه على كل هذه المميزات من تفانيه في خدمتك، وبذله كل ما يستطيع ويعرف عن طيب نفس فقط لإرضائك، كل هذا يكون عند اعترافك بأنه متفوق عليك.

قصة: وأعرف مديراً لأحد الشركات فوجدت أنه محبوب جداً لدى موظفي الشركة والعملاء على حد سواء، فسألت عن سبب كاريزميته، فقال لي أحد الموظفين بأنه دائماً ما يستشير الموظفين، ويأخذ برأيهم ويشعرهم بغرورهم بعباراته السحرية التي لا تقاوم مثل "ما رأيك بالموضوع الفلاني"، أو "هلا أفدتني عن طريق خبرتك بعلاج مثل هذه المسائل ما هي أفضل الخيارات لحل مثل هذه المسائل"، وغيرها من الجمل التي تؤكد على أن الآخر متفوق عليه على الرغم من منصبه كمدير للشركة، وهو لم يكن يسرق أفكار موظفيه بل دائماً ما كان ينسب إليهم الفضل بهذه الأفكار الرائعة، وفعلاً كان الموظفون يؤدون عملهم بأحسن وجه، وكانت الشركة تحقق إنجازات رائعة في عهد توليه لإدارتها.

استشهاد: وكما يقول جون مكسويل بكتابه الفوز مع الناس بأن كل شخص نقابله يمكنه أن يعلمنا شيئاً.

استشهاد: وكما يقول لويس أرمسترونج بأن هناك بعض الناس الذين إذا لم يعرفوا، لا يمكنك أن تخبرهم.

فإذا كنت تتعامل مع الناس ما هو توجهك الذهني بالنسبة للتعلم منهم؟

هل أنت تتوجه توجه الغطرسة فتقول إنه لا أحد يستطيع أن يعلمني أي شيء؟

أم توجه السذاجة، فتقول شخص ما يستطيع أن يعلمني كل شيء؟

أم توجه قابلية التعلم فتقول كل شخص يستطيع أن يعلمني شيئاً ما؟

استشهاد: وكما يقول أفلاطون بأنه عندما يصبح التلاميذ مستعدين، سوف يظهر المعلم.

فلكي تتعلم من الآخرين، اجعل التعلم رغبة وشغفاً، وقدر الناس، وطور العلاقات التي تنطوي على إمكانية النمو، وحدد نقاط تميز ونقاط قوة الناس.

استشهاد: وكما يقول رالف إيمرسون بأنني لم أقابل أبداً أي شخص لم يكن يتفوق علي في أحد الجوانب، واطرح الأسئلة.

استشهاد: وكما يقول جون مكسويل بأن التغيير هو دائماً الهدف من التعلم، لا يمكنك أن تحقق النمو بدون تغيير، والقادة الناجحون متعلمون، والتعلم عملية مستمرة، إنها نتيجة للانضباط الذاتي والمثابرة.

استشهاد: وكما يقول جوته بأنه لا تترك يوماً يمر أبداً بدون تأمل عمل فني جميل، والاستماع لمقطوعة موسيقية رائعة، وقراءة كتاب شيق.

استشهاد: وكما يقول سيدني هارس بأن الشخص الناجح يدرك أنه ما زال أمامه الكثير الذي يجب أن يتعلمه، حتى عندما يكون خبيراً في رأي الآخرين، أما الفاشل فيرغب في أن يعتبره الآخرون خبيراً، قبل أن يتعلم بما يكفي لمعرفة مدى ضآلة ما يعرفه.

استشهاد: وكما يقول جون مكسويل بأن إحدى مفارقات الحياة أن الأشياء التي تجعلك ناجحاً في البداية نادراً ما تكون هي تلك التي تبقيك ناجحاً، فتوجه توجهاً ذهنياً بالتعلم مدى الحياة.

استشهاد: وكما يقول ديف أندرسون خبير الإدارة بأن التكبر هو السبب الرئيسي للفشل في الإدارة.

وكما جاء في المثل الصيني، طوبى لمن يسخرون من أنفسهم، فتسليتهم لن تنقطع أبداً، والمعرفة هي العدو الأكبر للتعلم، فاجعل أصدقاءك معلميك، وامزج متعة الحوار بفوائد التوجيه كما يقول بالتسار جراسيان، وكما يقول جون وودن بأن كل ما نعرفه تعلمناه من شخص آخر، فاعترف للأخر بأنه متفوق عليك إذا أردت أن تجعله يحبك.





15. مشاركة الاهتمامات



قصة: كان رئيس العمل مُغرماً بلعبة الشطرنج، ويلعبها منذ مدة كبيرة، ومولع فيها جداً، فلما دخل عليه أحد الموظفين في أحد الأيام من الموظفين المنضبطين بالعمل بملفات التقارير، فقال له رئيس العمل اجلس نتحدث قليلاً، فتحدثا لبرهة من الزمن وبعد موضوعات مختلفة من الأحاديث التي تطرقوا لها بادره رئيس العمل بعزيمة في يوم من الأيام ليلعبا لعبة الشطرنج، إلا أن الموظف رفض ذلك، فأصر عليه رئيس العمل ليريه براعته في هذه اللعبة، إلا أن الموظف رفض مبرراً أنه لا يعرفها، فلما أصر عليه رئيس العمل بأن يعلمه إياها قال له الموظف أنا لا أفهم حمق هؤلاء الذين يجلسون الساعات الطوال خلف رقعة الشطرنج والبيادق، ولا أفهم غباء هذه اللعبة التي لا يلعبها إلا من لديه وقت للهدردون أن يصيبه الملل من جلوسه أمام هذه اللوحة الخشبية والبيادق.

ويقول لي هذا الموظف أنه الآن يفهم سبب عدم ترقيته وترقي من هم أقل منه كفاءة في العمل، فما كان أجدر بهذا الموظف الغبي عاطفياً أن يحترم مشاعر رئيسه في العمل وأن يكون أكثر لباقة في تعامله مع شغف هذا الرئيس ولا يتهجم على حبه وغرامه بهذه اللعبة بهذه الكلمات الجارحة.

فالعثور على أصدقاء جدد يكون غالباً في مواقف مختلفة لا نكون قد خططنا لها مسبقاً في إطار بيئة العمل، إلا أنها تكون في إطار اهتمامات ونشاطات الآخرين، ويعتمد كسب الصداقات في المقام الأول في تجاذب تلك الاهتمامات والنشاطات سواء منها الدينية أو السياسية أو الرياضية أو الثقافية وغيرها.

ولكي تستطيع كسب هذه العلاقات فعليك يا صديق بأن تطلع على مفردات هذه النشاطات، فمثلاً إن كان الآخر يتابع كرة التنس وأنت لا تعرف عنها شيئاً فعليك بالتعرف على أسماء اللاعبين وبعض قوانين هذه اللعبة، فإن جلستما في مائدة واحدة أصبح لديك ما تقوله.

وإن كان مثلاً يتابع أفلاماً معينة أو بعض المسلسلات الهادفة المفيدة فاحفظ بعضاً من أسماءها وتعرف على بعض المعلومات العامة عنها لتثري حواراتك بالكلم الطيب بدلاً من التعدي على مشاعر الآخرين واهتماماتهم التي قد تكون خطوطاً حمراء بالنسبة لهم.

وإن كان أطفالك مثلاً يلعبون بعضاً من الألعاب فتعرف على قوانين هذه الألعاب وشاركهم في اهتماماتهم، فلن ينزل قدرك لديهم إن نزلت لمستواهم بل على العكس من ذلك سيزيد قدرك في نفوسهم، وسيكون لك احتراماً وحباً، وعندما يقعون في المشاكل فإن أول شخص سيلجؤون إليه هو أنت وليس الآخرين، لأنهم اعتبروك صديقاً لهم، فكن قريباً من أطفالك بمشاركتهم اهتماماتهم ونشاطاتهم.

وإن كانت زوجتك تشاهد التلفاز فلا داعي لأن تطفئه بمجرد وصولك إلى المنزل أو أن تنتقل من المسلسل الذي تتابعه هي إلى نشرة الأخبار السيئة - فلا يوجد هناك نشرة أخبار إيجابية فأغلبها ينشر الأخبار السيئة والكوارث - فدعها تتابع مسلسلها الذي تتابعه منذ فترة بل واجلس معها وتعرف على شخصيات المسلسل وشاركها بمجريات بعض أحداثه.

وإن كان زوجك يتابع مباراة كرة القدم فلا تقولي له إنه سخف أن تجلس أمام التلفاز لهذه الساعات الطويلة، بل اجلسي معه وتعريفي على هذه الفرق وأسماءها وبعض المعلومات عنها، وشاركيه الحوار فيها.

فمشاركة الاهتمامات تقرب وجهات النظر وتحبب الناس ببعضهم البعض لأنها الأساس المتين للعلاقات وتجاذب أطراف الحوار الإيجابي.





16. مواصفات الصديق الحقيقي



استشهاد: الأصدقاء هم تعويض إلهي عن الأقارب كما يقول واين داير.

وأكثر الناس يحبون أن يكون لهم العديد من الأصدقاء الحقيقيين حتى ولو كانوا لا يتجاوزون عدد أصابع اليد الواحدة، إذا ما هو تعريف الصديق الحقيقي؟

حسب ما نعرف الصديق بأنه من يدعمني ويشجعني ويمدحني بكل حالاتي، ولكن ماذا تقول في صديقك من صدقك لا من صدقك، أولاً هذا مثل وليس قانون، ثم إنه عندما أصيب فأنا أريد المدح، وإن أخطأت فأيضاً أريد المدح ولا أريد التحبيط، ويقول آخر فإن أفضل موقف لصديقي هو من يتقبلني بعيوبي ومزاياي، إن أحسنت أو أخطأت فهو يتقبلني كما أنا دون أن يسعى لتغييرني.

قصة: وكأني بذلك الخطيب عندما صعد على المنبر وبدأ يشتم المصلين وبدأ يشتم نفسه من ضمن الجموع فقال "أصبحنا كالبهائم"، وأنا كنت غافياً قليلاً وما إن بدأ يشتم فانتبهت لما يقول لأحفظ ما سيقول بعد هذه الشتيمة، ثم أكمل هذه الشتيمة فقال: "لقد أصبحنا كالبهائم نأكل ونشرب وننام ولا نقوم نصلي الليل"، إذا ماذا كان قصد ذلك الخطيب جزاه الله خيراً بعد أن شتمنا وأحبطنا وثبط عزيمتنا بوصفنا كالبهائم، وشتم نفسه - وهو شأنه - وشتم المصلين، لقد كان يريد أن يوصل رسالة التأكيد على أهمية صلاة القيام.

ونحن نقارن أسلوب نصيحته بأسلوب نصيحة رسول الله صلى الله عليه وسلم عندما قال انصر أخاك ظالماً أو مظلوماً، فالنبي محمد صلى الله عليه وسلم أحق أن يتبع في

سنته، ففي قصة الصحابي الجليل عبد الله بن عمر رضي الله عنه عندما غفل عن قيام الليل فكيف نصحه النبي محمد صلى الله عليه وسلم؟

هل شتمه أو قال له مالك يا عبد الله تأكل وتشرب وتنام ولا تقوم تصلي بالليل؟
حاشاه صلى الله عليه وسلم أن يقول له هذا الكلام، فقال له: "نعم العبد عبد الله بن عمر لو كان يقوم الليل"، وأنا أسألك هل هذه الطريقة مدح أو ذم في معالجة الخطأ، بل هي مدح بالتأكيد فقد قال له "نعم العبد" أي مدح وصورة إيجابية لما يريد منه صلى الله عليه وسلم، فما مرت ليلة على عبد الله بن عمر بعدها إلا ويقوم الليل فيها.

قصة: ومثال آخر من أمثلة الصحابة رضوان الله عليهم، وكان منهم ستة هم من أفاضل الصحابة منزلة ومكانة ومنهم بلال الذي كان عندما يحضر خطبة لأحدهم فإذا به يزوج ويقبل تكريماً لقدر بلال، وعبد الله بن مسعود هو أحد هؤلاء، وفي أحد الأيام مر عبد الله بن مسعود بالكندي وهو يدندن ويلحن، وقال الرواة بأن الكندي لم يكن قد مر على إسلامه يوم أو يومين، أي أنه جديد عهد بالإسلام، فما كان موقف الصحابي الجليل عبد الله بن مسعود لما سمعه؟

هل قال له مزامير إبليس، أو مزامير الشيطان ومن قبيلها؟ حاشاه رضي الله عنه، بل قال له بجملة لا تتجاوز خمس ثوان، "ما أجمله من صوت لو كان في كتاب الله"، فقط وأكمل طريقه بعدها، وماذا كانت ردة فعل الكندي؟ لم يسمع بعدها ملحناً أو مدندناً إلى بكتاب الله وحتى بينه وبين نفسه لا يغني ويضطرب إلا بالقرآن.

إذا فسنة المديح في كل حالاتي هي السنة النبوية وسنة السلف الصالح، فالصديق هو من يتقبل عيوبي ويمدح مزاياي، ويمكن أن تلخص هذه العبارة موقف الصديق: "إنني أعجب بك بسبب....، وأحبك برغم....." كما قال ابراهيم الفقي.

فعليك أنت أولاً أن تتبنى موقف الصديق الحقيقي حتى تحصل على هؤلاء الأصدقاء الحقيقيين، الذي يتصف بالصفات التالية:

فالصديق المخلص هو الذي سيقف إلى جانبك وقت تأزم الأمور، ولن يتخلى عنك عند بادرة الخطر، بل سيمنحك الدعم الكامل.

والصديق المخلص يثق بك، ويؤمن بك كلية مهما حدث، وكما تقول الحكمة القديمة: "لا تفسر أفعالك لأحد، فأصدقاءك ليسوا بحاجة لتفسيرات، وأعداؤك لن يصدقوها" إنك لست بحاجة لأن تثبت نفسك لشخص ما حتى تحتفظ بصداقته المخلصة.

ومهما قلت ومهما فعلت، فاعلم أن صديقك المخلص سيتقبلك كما أنت، ولن ينتقد زلاتك أو عيوبك الشخصية، وعلى الرغم من أن تلك العيوب لن تروق له بطبيعة الحال، لكنه سوف يتحملها عن طيب خاطر، فيما سيثني على ميزاتك وخصالك الحميدة أمام الآخرين.

وعندما تفوز بصداقة أحد، ستفوز باحترامه أيضاً، فالأصدقاء المخلصون سيحترمونك ويحترمون قراراتك وأفعالك، وسيبدلون قصارى جهدهم كي يساعدوك عن طيب خاطر.

والصديق المخلص لن يتكلم عنك باستخفاف أبداً أمام الآخرين، بل على العكس سيبدل كل جهده لإخماد الشائعات والنميمة التي تحط من شأنك أو تسيء إلى سمعتك، ولن يتلفظ في غيابك بشيء يخشى أن يقوله في وجودك.

وبينما تتعلم خطوات صنع الصداقة فستتحول إلى خبير في فن العلاقات الانسانية، ذلك لأن تكوين الصداقات والحفاظ عليها أمر يتطلب البراعة والدبلوماسية واللباقة.

استشهاد: فالصداقة مثل المال، الحفاظ عليها أصعب من اكتسابها كما يقول صامويل بوتلر.

فبعض الناس يدخلون حياتنا لسبب، وهي علاقات قصيرة ومحددة للغاية وتأتي أحيانا ثم تختفي للأبد، مثل علاقتك بطبيبك أو غيرها من العلاقات ذات السبب، وبعض الناس يدخلون حياتنا لفترة، فربما تدوم هذه العلاقات لأسابيع أو حتى لسنوات، ومثل هذه العلاقات كعلاقاتنا مع مدرسينا ومعلمينا، أو علاقاتنا في العمل، وهذه العلاقة مهمة أيضاً من أنواع هذه العلاقات، وبعض الناس يدخلون حياتنا للأبد، فكما يقول برنارد شو برسائلته لصديقه أرشيبالد هندرسون: "لقد أهملتكم بشكل فظيع مؤخراً.

هذا لأنني كنت مضطراً لإهمال كل شيء يمكن إهماله بدون حدوث ضرر فوري، وإلى حد ما بسبب أنك قد اختلطت بمجموعة من الأصدقاء الحميمين الذين لا يحلم المرء أبداً بمراعاة مشاعرهم"، لا بد أن برناردشو أدرك أن علاقته بصديقه كانت

بحاجة ماسة للاهتمام، وكان يرغب في إنقاذها، فالعلاقة الأكثر أهمية بالنسبة لأي شخص هي العلاقة الزوجية، أو العلاقة مع الأطفال، أو العلاقات العائلية.

فالمرأة تشعر بالقلق على المستقبل إلى أن تتزوج، أما الرجل فلا يشعر بالقلق على المستقبل أبداً إلى أن يتزوج، والرجال المتزوجون يعيشون لفترة أطول من غير المتزوجين، ولكنهم أكثر رغبة بكثير في الموت، فهل سمعت بمثل هذه الجملة من قبل؟

إن العلاقة بين الرجل والمرأة هي ليست بالعلاقة السهلة، وإن لم تتفهم الاختلافات بين الرجل والمرأة فستقع في الكوارث والمهالك، وكثير من المشاكل الزوجية، والعلاقات بالأطفال يمكن حلها باتباع دور الصديق.

استشهاد: فكما يقول سقراط: "بالتأكيد يجب عليك أن تتزوج. إذا رزقت بزوجة صالحة، فستصبح سعيداً. وإذا حصلت على زوجة طالحة، فستصبح فيلسوفاً"، بالتأكيد اختيار الزوجة أمر مهم، وإنما الأمر الأهم هو أن تحافظ على العلاقة بعد الزواج وتعرف كيف تديرها بأن تتبنى دور الزوج الصديق.

استشهاد: فكما يقول ألفريد كنزي: "ربما لا يكون هناك شيء أكثر أهمية في الزواج من التصميم على استمراره. بوجود مثل هذا التصميم، يجبر الأفراد أنفسهم على التغيير، وعلى قبول مواقف كانت في أحوال أخرى ستبدو كافية تماماً للانفصال"، وأساس العلاقة هو الالتزام ليس فقط بين الزوجين وإنما أساس كل علاقة، ولا بد من الاتصال عند حدوث المشاكل، وكما يقول المثل: "لا تسمع عني، بل اسمع مني"، فإن أغلب المشاكل في العلاقات يمكن حلها إن كان هناك تواصل.

إذا لم يصنع الانسان معارف شخصية جديدة أثناء تقدمه في الحياة، فإنه سرعان ما سيجد نفسه وقد أصبح وحيداً، فالإنسان، يا سيدي، يجب أن يحافظ على صداقاته في تجدد مستمر كما يقول صامويل جونسون.

فالعلاقات حتى تدوم لا بد من طبعها بصبغة الصداقة، والذكريات من نشاطات وتاريخ تفاعلي هي أمور رائعة يمكن لها أن تبني اتصالاً فعالاً وارتباطاً بين الناس.

والوعود ربما تصنع أصدقاء، ولكن الوفاء بها هو ما يحافظ عليهم كما يقول بنجامين فرانكلين، فالوفاء بالوعود أيضاً أمر مهم لاستمرارية الصداقات، وإن كان القانون الأول للصداقة هو أنه يجب رعايتها، فإن القانون الثاني هو أن تكون متسامحاً عندما يتم تجاهل القانون الأول كما كتب فولتير، إنه فعلاً قد تذبل الصداقات وتموت إن لم تتم رعايتها ومتابعتها باستمرار، فمن المهم جداً أن نمارس مبدأ الرعاية لعلاقاتنا.

لذلك حافظ على الصداقات مفعمة بالرعاية والاهتمام وإلا ذبلت وماتت، وكن أنت الصديق الحقيقي لغيرك حتى تجد هؤلاء الأصدقاء الحقيقيين، وتتمتع بصداقاتك.





17. كلمة لا أعرف



قصة: قد تلقيت دعوة لأحد الجلسات الشعبية، فلما جلسنا بدأ أحدهم بمقاطعة أي شخص يتكلم، وأخذ يستأثر بالحديث لنفسه، وبدأ يجيب على كل من يتحدث في هذه الجلسة، فرأينا أنه يجيب على كل ما يطرح حتى بدون إذن من أحد، فسألني من بجواري هل هو يعرف كل شيء حقاً؟ فقلت له ممكن أنه يعرف ولكنني أجزم لك بأنه لن يتلقى الدعوة مرة أخرى.

فمن يحب الشخص مدعي المعرفة أو كما يطلق عليه باللغة الدارجة "سيد أبو العريف" فهو إن كان يعرف حقاً فهذا لن يريح أي شخص بالتواجد معه إن كان هذا الكمال حقيقياً أصلاً، وإن كان لا يعرف فهو كالبالون الذي يتظاهر بالمعرفة، فإذا ردّ عليه أحد العارفين فسيحرج ويتوقف وقد يشتاط غضباً بسبب أن أحداً ما وقفه عند حده من ادعاءه الكاذب، فلن تصدق أنك إن مثلت مثل هذا الدور فسوف تنبذ من المجالس بشكل سريع وستصبح شخصاً مكروهاً على الرغم من نيتك الحسنة من تعريف الناس بالحقائق.

وأنا لا أقول لك أن تذلل نفسك، بل بأن تكون دبلوماسياً في بعض المواقف وأن تجيب بلا أعرف، فما يضيرك إن كنت تعرف حقاً، فلن تخسر شيء لأنك تعرف بل ستصبح محبوباً، أما إن كنت لا تعرف فقد أصبحت محبوباً بأية حال وقد تصلك إجابات رائعة بمجرد إقرارك بعدم معرفتك.

فقد سُئل الإمام مالك عن 48 مسألة وأجاب منها ب 32 مسألة بلا أدري، وجاءه رجل بأربعين مسألة فما أجابه منها إلا بخمس، وكان يقول جُنَّة العالم قوله: لا أدري، فإذا أضعها أصيبت مقاتله.

استشهاد: ومنها قول ابن عمر رضي الله عنهما: "العلم ثلاثة: كتاب ناطق، وسنة ماضية، ولا أدري".

استشهاد: وكما قال أحد الحكماء فإن "لا أعرف" هي نصف العلم، فالناس يدري ويدري أنه يدري فذاك العالم فاحترموه، ويدري أنه لا يدري فذاك طالب العلم فعلموه، ولا يدري أنه يدري فذاك الغافل فنبهوه، ولا يدري أنه لا يدري فذاك الجاهل فتجنبوه.

فسحر كلمة لا أعرف تغزو بها القلوب فهي كالعصا السحرية، ما إن انطلقت من لسانك حتى أعطتك هذه الكاريزمية والجاذبية، وإن خجلت من النطق بها فأليك بعض الكلمات المرادفة لها والتي تحل محلها وبإمكانك استخدامها وتؤدي الغرض: "لا أعرف، ولا أدري، وليس لي علم بالموضوع، لا أدرك الموضوع بكافة جوانبه لعلي أدركه، هل نسأل فلاناً لعله يعرف في الموضوع..."

لذلك متى كانت لديك كل الأجوبة متى طرح أحدهم أي موضوع مثير، فكن لبقاً ودبلوماسياً بالقدر الكافي، واعلم متى تتكلم ومتى تقول "لا أعرف" وتترك للأخر فرصة كي يتألق كما قال ابراهيم الفقي في كتابه سحر الكلمة، ببساطة كلمة لا أعرف كلمة سحرية فاستخدمها من حين لآخر.

استشهاد: وعن الشافعي وقد سُئِلَ عن مَسْأَلَة فلم يُجِب، فقيل له، فقال: حتى أدري أن الفضل في السكوت أو في الجواب.

استشهاد: وقال علي بن أبي طالب رضي الله عنه: وأبردها على كبدي، ثلاث مرات، قالوا: يا أمير المؤمنين، وما ذاك؟ قال: أن يُسأل الرجل عما لا يعلم فيقول: الله أعلم. رواه الدارمي.

ومن أجمل الكلمات التي يمكن لك أن تستخدمها من حين لآخر هي كلمة "لا أعرف" الجميلة التي لها مفعول السحر في أي مكان وزمان، فاستخدمها متى سنحت لك الفرصة لأنها مفتاح للقلوب.



18. الاعتراف بالأخطاء ومسامحة النفس



عندما تقع في الخطأ فإنك إنسان، وأنا لا أعرف إنساناً كاملاً لا يقع بالخطأ، فنحن بشر ومن طبيعتنا النقصان، فإذا وقع منك الخطأ فماذا تفعل؟

قصة: لم يكن سهلاً على ذلك الرجل عندما أوقفه الشرطي وهو متجاوز للسرعة المسموحة أن يقر بخطئه إلا أنه بكل الأحوال إن اعتذراً لم يعتذر فسوف تحرر له المخالفة، نحن لا نتكلم عن هذه الحالات في صورتها الطبيعية ولكن أريد أن أسألك إن جاءك الشرطي وأنت قد خالفت السرعة فإن بررت له موقفك فلن تحصل على شيء بالمقابل وقد تزيد الموقف اشتعالاً، وقد يتطور الموقف إلى مشاجرة بينك وبين الشرطي أنت في غنى عنها، أما إذا اعتذرت عن خطأك وبادرت بالفور بالاعتراف به فإن الشرطي سيحرر لك المخالفة بكل الأحوال إلا أنه سيكون أرق حالاً.

في كثير من الأحيان عندما تعترف بخطئك وتهول من أمره قبل أن ينتقدك الآخر فإنك تسمح له بإظهار كبريائه وموقفه النبيل بالصفح عنك وهي في كثير من الحالات تنهي الموقف بابتسامة، وباعترافك بخطئك فأنت تمهد جسر العلاقة مع الآخرين وبأننا بشر ولسنا معصومين، إذا أخطأت فماذا تفعل؟

كلما أصرت على تبرير موقفك كلما زادت المشكلة وتفاقت، وكلما أسرعت بالاعتراف بالخطأ كلما انتهت بسرعة، فإذا اعترفت بخطئك فعوض من أخطأت عليه بهدية وغيرها حتى يرضى، فإن رضي فلا تفتح النقاش بالخطأ مرة أخرى فيكون الاعتذار هو النهاية، فإن جاءك أحد فقال لك لماذا يا فلان أخطأت، أو أراد أحد أن

يفتح النقاش مرة أخرى فلا تفتح النقاش ثانية، وبعد أن تنهي الموقف وتصلحه وتعتذر وترضي من اعتذرت إليه فابتسم ولا يبقى وجهك حزيناً فالخطأ قد وقع وانتهى، فإن لم يتقبل الآخر اعتذارك في هذه اللحظة فسيتقبلها بعد فترة فلا تستعجل في رفض الاعتذار بل انتظر ولا تكرر الاعتذار وبالمقابل لا تقل لن أعتذر مرة أخرى بل الصمت هو مفتاحك لحل المشكلة، وإذا لم يكن لديك عمل بالمكان فعليك بالانصراف والرحيل من المكان لأن القلوب ما تزال مشتتة من الموقف فلن تهدئها عليك بالانصراف من المكان، فهذا هو الحل لكي تتعامل عندما تخطئ في أمر ما.

واعترفك بالخطأ سيزيد من موقفك النبيل بل ويرفعك درجات ويرقيك في نظر محبيك، وأنت لا تصر على الخطأ.

قصة: يقول لي رجل أنه كان هناك حارس أمن لحديقة من المتعجرفين وأصحاب الأنا العالية، فلما كان لديه كلب ويمشي في هذه الحديقة فإذا بحارس الأمن يأتي إليه ليؤنيه على تركه للكلب طليقاً دون أن يمسه فإذا تركه ربما عض الأطفال أو اعتدى على أحد، فعليه أن يربطه ويمسكه، فقال لي الرجل إن الكلب يتحسس من عنقه ولا يحب أن يمسه دائماً بل يريد أن يستمتع به طليقاً، وانتهى الموقف بعدها بفترة عاد الرجل إلى الحديقة ونسي مرة أخرى أن يربط الكلب.

ثم إذا بحارس الأمن يفاجئه، فقال لي هكذا تصرف بالحرف الواحد بادرته بالاعتذار فقلت له أنا لا أفهم لقد قلت لي المرة الماضية أن أربط الكلب ولم أربطه مع كل ما قلته لي إنني لا أستوعب الدرس، فقال له حارس الأمن لا عليك الأمر بسيط، فقال له الرجل كيف بسيط أنت قلت لي المرة الماضية ومع ذلك نسيت فلربما عض الأطفال

أو اعتدى على أحد، فقال له الحارس لا عليك أعرف أنت تحب أن تستمتع به طليقاً
فلذلك اذهب به إلى التلة البعيدة كي لا أراك فهناك لا يوجد خطر كبير على أحد،
وبذلك انتهى الموقف وأرضى غرور ذلك الحارس باعتذاره وجعله يظهر بموقفه النبيل
واكتسبه إلى صفه، أما إن برر موقفه فلن يزيد الموقف إلا اشتعالاً.

فإذا جرحت أحد بقول أو فعل فبادر بالاعتذار، وهذا الأمر يتطلب منك شجاعة أدبية
بأن تقول: "لقد كنت مخطئاً، وأنا أعتذر على ذلك" وهذا النوع من التواضع لا يحقر
من شأنك بل يزيدك رفعة وعلو.

استشهاد: "لا تؤاخذني بما نسيت ولا ترهقني من أمري عسراً" سورة الكهف الآية 73.

فالاعتذار تعبير عما يجول في النفس من شعور بالذنب، وللتوبة شروط وهي الندم على
الماضي مما فعلت ندماً صادقاً، والإقلاع من الذنوب، ورفضها وتركها مستقبلاً طاعة
لله وتعظيماً له، والعزم الصادق على ألا تعود في تلك الذنوب، ويضاف لها أمر رابع وهو
أن تؤدي الحقوق لأصحابها.

استشهاد: كما قال تعالى: "والذين إذا فعلوا فاحشة أو ظلموا أنفسهم ذكروا الله
فاستغفروا لذنوبهم ومن يغفر الذنوب إلا الله ولم يصروا على ما فعلوا وهم يعلمون"
سورة آل عمران آية 135.

وفي المنزل فإن الاعتذار عن الأخطاء يحافظ لك على جو حميمي في العائلة، أما إذا
تبادلت الاتهامات والتبريرات فإن المشاكل لن تنتهي أبداً، وخاصة بين الأزواج فإن
الزوجة عندما تظهر لك أخطاءك فإن بررت فلن تقدر على علاج المشكلة أما إن

اعترفت بخطئك فكأنها برداً وسلاماً هذه المشادات، وما تلبث أن تتحول بسرعة البرق إلى مكالمات إيجابية ولطيفة وتحافظ على جو الأسرة مفعماً بالود والألفة، ولن ينزل من قدرك أن اعتذرت سواء بالمنزل أو بالعمل، بل إن ذلك سيرفع مكانتك ويزيد من قدرك في قلوب محبيك وحتى أعدائك.

فاعتذر عن أخطاءك من اليوم ولا تبرر فإن آفة الاعتذار هي الأعذار، وآفة الأسف هي التبريرات فأعدائك لن يصدقوك وأصدقائك سيتقبلون عذرك بدون أن تبرر، فاجعلها اعتذارات واضحة المعالم ولا تلجأ للتبريرات، فقط كن مبادراً بأن تعتذر وستجد القبول والصفح من الآخرين وهذا سيجعلك مقدراً أيضاً لأن الاعتذار يحتاج إلى شجاعة وليس كل شخص قادر عليه.

و بمجرد أن تعتذر فأنت تسامح نفسك وتزيل عنها ما علق بها من أثر الذنب وحمله، بل إنك عندما تبرر فأنت تعزز شعورك بالذنب وتفاقم المشاكل، وعلى عكس ذلك عندما تعتذر فأنت تشعر بقمّة السعادة والطمأنينة، وكل هذا لا ينبع إلا من شخص نبيل وشجاع وقادر على الاعتراف بما أخطأ به.

وإن لم تكن قد أخطأت فعندما تعتذر فإن تخفف شدة وحدة المواقف، وتعبّر إلى أفئدة الآخرين على الرغم من أن الشكل الظاهري لها هو انتقاص من قيمتك، إلا أن الشكل الضمني للاعتذار هو أن ترتفع عن الموضوع وترتفع عن المشكلة والحدث بقبولك أنك قد تخطئ.

فاعتذر للآخرين وسامح نفسك عندما تخطئ لأنك عندما أخطأت كانت لديك كل الموارد في وقتها، أما الآن فإنك بمعرفتك لمعلومات أخرى فإنك لن تتصرف نفس التصرف بالتأكيد، فلذلك فاصفح عن نفسك أيضاً، واعترف بالأخطاء.





19. التقبل لأخطاء الآخرين ومسامحتهم



إنما نحن بشر، وبما أننا بشر فنحن معرضون للوقوع بالأخطاء، ونجد من أنفسنا ظواهر الزلل من حين لآخر سواء في الماضي أو في الحاضر أو في المستقبل فنحن قد نقع بالخطأ، أما من يعتقد أن البشر معصومين فهو بعيد عن الصحة والمنطق، فما من بشر كامل أو معصوم من الأخطاء إلا الرسول محمد صلى الله عليه وسلم، أما غيره من البشر فيقعون بالخطأ.

أما معيار التباين بينهم فهو مقدار خطئهم وما هي أثره وقوته على الرغم من أن الخطأ هو خطأ في كل حالاته، وعندما تقول بأنك لا تخطئ فأنت من كوكب آخر غير كوكب الأرض، وإن كنت من كوكبنا فأبشرك أنك ستخطئ كثيراً، والناس لا يقررون النجاحات بل هم غالباً ما يركزون على الأخطاء بدلاً من النجاحات، وهذا الأمر لا يعزز الاجتهاد، فإن كنت مثلاً مديراً لأحد الشركات واجتهدت مثلاً في مئة قرار وأخطأت في عشرة فأنت في عين المجتمع مخطئ في عشر قرارات، بل وقد يتم فصلك من عملك بدعوى أنك تخطئ، ولا ينظر لإنجازاتك التسعين من القرارات الصائبة.

فهذا هو الواقع في الأغلب مع الأسف، فلا تكن بهذه الصورة من الأغلبية بل اتجه إلى الاتجاه الآخر، اتجاه تعزيز الاجتهاد، وتغافل عن الزلات، لأن الناس غير معصومين وسيقعون بالأخطاء بشكل كبير، أما إن ركزت على أخطائهم فأنت المتأذي بالدرجة الأولى، وأنت من يحمل الهم، سامح واصفح لتكن أنت الرابع.

هذا لا يعني أن تقر بالأخطاء أو أن تقبلها، بل نحن نقول لك بأن تتقبلها فالفرق كبير بينهما، فالقبول يعني أنك تقبل بتكرار هذه الأخطاء وتقبل بالتعدي على الحقوق والواجبات، أما تقبلك للأخطاء فهذا يعني أنك تعرف مسبقاً بأن الآخرين غير معصومين وتلتمس لهم ألف عذر وعذر، وإنما لا تسمح بتكرار الخطأ، أو أن تسمح بالتفريط في حقوقك.

فالمتسامح هو الأقوى والأعز.

استشهاد: كما ورد عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال النبي محمد صلى الله عليه وسلم "ما ازداد عبداً بعضو إلا عزاً" رواه مسلم 2588.

فلم يجعل العز معرّفاً بل جاءت نكرة، أي أن العز الذي يأتي للمتسامح هو عزٌ مطلق عند الله وعند خلقه وعند البشر وفي الآخرة، فالمتسامح هو الأقوى والأعز في الدنيا والآخرة، لأن التسامح يحتاج لقوة نفس وهو ليس بالأمر السهل، فالمتسامح هو سلامة القلب والعقل، ومن يظن أن المتسامح ضعيف فقد ابتعد عن الصواب، لأن المتسامح هو الأقوى والأعز.

أما من يعتقد بأن المتسامح من يفرط بحقوقه فقد ابتعد أيضاً عن جادة الصواب، فقد يكون لي دين على أحد ما فأنا أسامحه وألتمس له ألف عذر وعذر، ومع تسامحي هذا له فإنني لا أفرط بحقوقه وأرفع عليه دعوى قضائية، ويوم الدعوة إن تعطلت سيارته فإنني أخذه بسيارتي إلى القضاء وأنا أسامحه من كل قلبي أما حقوقي فلا أتنازل عنها، فهذا شيء وذاك آخر.

تقبلك لأخطاء الآخرين يزيح تلال وجبال من على أكتافك ويريحك من الأحقاد والضغائن ويزيح الهم وأمراض القلوب عنك، ويجعلك تدخل إلى مواصفات النفس مطمئنة التي تعيش من خلالها حياة طيبة.

وما يزال التغافل عن الزلات من أرقى شيم الكرام، فإن الناس مجبولون على الزلات والأخطاء فإن اهتم المرء بكل زلة وخطيئة تعب وأتعب غيره، والعقل الذكي من لا يدقق في كل صغيرة وكبيرة مع أهله وأحابه وأصحابه وجيرانه.

استشهاد: قال الإمام أحمد بن حنبل رحمه الله.. تسعة أعشار حسن الخلق في التغافل. كما جاء في تهذيب الكمال لابن الجوزي رحمه الله.

قصة: فلا يوجد أحد فعل الإحسان أي التنازل عن الحقوق إلا النبي محمد صلى الله عليه وسلم في التاريخ عندما قال لأهل مكة اذهبوا فأنتم الطلقاء، ويوجد شخص آخر فعلها ولكن نسبياً وليست مطلقة كالنبي محمد صلى الله عليه وسلم، ولكنها تعتبر إحساناً ونقراً بها وهو نيلسون مانديلا الذي شغل منصب رئيس جنوب أفريقيا، وكان أول رئيس أسود اللون لجنوب أفريقيا، فقد مكث في السجن 27 عاماً ظملاً واعتداءً، إلا أنه سامح سجانته وازداد عزاً وقوة ورفعته بتسامحه هذا.

فتقبلك لأخطاء الآخرين ومسامحتهم تحفر لك أساساً متيناً في علاقاتك الاجتماعية، وتجعلك شخصاً محبوباً ومقبولاً، فاصفح عن زلات الآخرين وتقبل نقصهم وأخطاءهم لأنهم بشر.





20. الفرق بين الثناء والتطيل



نحن نساعد الناس بكل ما نستطيع من وسائل مادية وملموسة ومحسوسة، ولكن دعني أسألك سؤالاً ماذا إن لم تجد هذه الاحتياجات المادية لدى الآخرين لكي تساعدهم بها؟ وكثير من الأحيان لا تكون لدينا هذه المساعدات المادية للآخرين، فهناك مساعدة أخرى معنوية وهي يرغبها كل الناس بلا استثناء ألا وهي المجاملة الصادقة.

فعندما يقول لك أحدهم مجاملة صادقة فسيرفع من معنوياتك أنت الآخر، ويعزز فيك الحيوية، وعندما تسمع الكثير من المجاملات فلا بأس بها مهما كثرت لأنك تحبها وكل شخص يحبها، لأن النفس البشرية مجبولة على المدح، ولكن ما الفرق بين المديح الصادق أو المجاملة والثناء وبين المداينة والنفاق أو كما هو دارج بالتطيل؟

الفرق بينهما بان الثناء الصادق هو يبحث عن الفعل لا عن الشخص، أما النفاق فهو يهدف لمدح الشخص لشخصه لا لفعله، ومثال ذلك إن كنت مثلاً في مطعم وجاءك النادل بالطعام: فبحالة النفاق قد تقول له شيئاً من قبيل "أنت أجمل نادل، أنت نادل فاتن أو رائع..." وهي مجاملة مزيفة وتثير الشك في مضمونها، أما بالثناء الصادق فقد تقول له مثلاً: "لقد أحضرت الطعام بسرعة وبدرجة حرارته المناسبة وأشعرتني حقاً أنك تفعل فعلك باحترافية وكأنك تلبى الطلبات بسرعة الضوء، أو مثلاً أنت تحترم الزبائن حقاً لقد أدهشتني معاملتك الرائعة" فهناك فرق واضح بين الحالة الأولى والثانية.

مثال آخر عندما تدخل السكرتيرة تقارير العمل للمدير فيقول لها في الحالة الأولى: "أنت رائعة، أنت جميلة..." فهي كما تلاحظ تثير الشكوك والريبة، وواضح أنها مزيفة، أما إن قال لها مثلاً: "لقد أذهلتني التقارير التي أحضرتها بالأمس لدرجة أنني وقعتها وأنا مغلق عيني، تعجبني فيك سرعتك برفع التقارير وبراعتك في الكتابة على الآلة الكاتبة..." فالحالة الثانية تحتاج لبذل الجهد والنظر بعين النحلة بحثاً عن المزايا التي يمكن أن تمدح في الآخر.

وعندما تقول للمدرس أنه أفضل مدرس فهو نوع من النفاق، أما إن قلت له كم كانت محاضراته رائعة مثلاً، فأنت جاملته بنوع الثناء الصادق.

ففي حالة الثناء الصادق والمجاملة أنت تحتاج لبذل جهد ووقت حتى تستكشف إيجابيات الآخر، وأن تنظر بعين النحلة التي تنظر وتبحث عن الورود وعن كل ما هو جميل لكي تخرج العسل اللذيذ، وهذا المجهود لن يضيع منك سدىً لأنك ستجني ثمار الصداقة والحب، ولا تجامل أحداً كما لو تنتظر أن يحرر لك شيكاً كأجر على مجاملتك بطريقة المداينة والنفاق الاجتماعي.

فبالمجاملة الصادقة والثناء أنت تشبع لدى الآخر حاجات نفسية عديدة وهي لن تكلفك شيئاً، فأنت عندما تجامل الآخر فإنك تشبع لديه الحب والأمان العاطفي، واستحسان وقبول الآخرين، وإنجاز شيء يستحق العناء، وتقدير الجهود، والتقدير لقيمة الإنسان، والشعور بتقدير واحترام الآخرين، والشعور بالانتماء لمكان أو لجماعة ما، والشعور بالقوة الشخصية، والرغبة بالفوز والتفوق والحصول على أعلى المراتب.

فبمجرد أن تثني على الآخر فأنت تشبع لديه كل هذه الحاجات بثنائك الصادق ومجاملتك له، وبذلك سيقع بحبك على الفور وتكسبه كصديق.

استشهاد: فاقبض عليهم من اليوم فصاعداً متلبسين بفعل طيب أو صائب كما يقول كين بلانشارد.

وكما يقول جون مكسويل:

بأنه لا يمكن أن يتحقق لي النجاح إلا بوجود الآخرين.

ولا يمكن تعلم الدروس إلا من الآخرين.

ولا يمكن تحسين نقاط ضعفي إلا بوساطة الآخرين.

ولا يمكن اختبار قدراتي إلا تحت قيادة الآخرين.

ولا يمكن زيادة تأثيري إلا من خلال الآخرين.

ولا يمكن تركيز قيادتي إلا من على الآخرين.

ولا يمكن إعطاء أفضل ما لدي إلا للآخرين.

ولا يمكن ترك ميراثي إلا للآخرين.

لذا، يجب أن أبذل نفسي للآخرين وأحتفل مع الآخرين.

ولن تجد شخصاً يمدح بصدق إلا لأنه فعلاً مشبع من المديح ولا يشرب بالغيرة أبداً من الآخرين بل يحب لهم كل الخير والنجاح.

استشهاد: فالصديق الحقيقي يشجعنا ويتحدانا أن نعيش أفضل أفكارنا، ونحترم دوافعنا النقية، ونحقق أكثر أحلامنا أهمية كما أبدع هذه المقولة دان ريلاند.

فالصديق الحقيقي هو من يمدح ويثني بصدق فكن صديقاً وجذاباً بثنائك الصادق وابتعد عن المداهنة والنفاق والتطويل.

وبدلاً من أن تقول لأحدهم شكراً باقتضاب، اشرح له تفسيراً لها قبل أن تقولها له، وامدحه لصنيعه الجيد وبعد المديح قل له شكراً لك، كما تقول ليل لاوندس بأنه حينما يقول الجذابون للناس: "أشكرك"، فإنهم يمنحون الابتهاج الذي تقصده هذه الكلمة بتفسير سبب شكرهم.

وهم يعطون كل كلمة شكر بطانة رقيقة لينة. ودائماً ما تكون الابتسامات الكبيرة هي مكافأة الجذابين للناس. فبدلاً من أن تنزل من سيارة الأجرة وتقول للسائق شكراً المقتضبة فسر له سببها بأن تقول له مثلاً كم كانت قيادته متزنة، وبدلاً من أن تأخذ أغراضك من الدكان وتقول للبائع شكراً المقتضبة، أخبره كم كان تعامله معك لطيف ثم قل له شكراً لك.

فابتعد عن النفاق الاجتماعي أو ما يسمى بالتطويل أو الكذب لأنه سهل الكشف والناس لا يندعون به طويلاً، واقترب من الشناء الصادق والمديح والمجاملة، لأنه يعزز الإيجابيات ويثبتها ويقويها، ويزيد من حب الناس لك بقولك لهم مثل هذه الكلمات التي تعشقها كل أذن وتحبها، فتجمل صورتك لديهم ويقعون في حبك لمجاملتك.





21. الساندويتش والنصيحة بالمدح



استشهاد: يقول عمر بن الخطاب الصحابي الجليل: "رحم الله امرؤً أهدي إليّ عيوبي".

استشهاد: ويقول النبي محمد صلى الله عليه وسلم: "الدين النصيحة" رواه مسلم.

ونحن نقول بأننا عندما نخطئ أو نصيب فنحن نريد المدح ولا نريد النقد، وكل من يروج للنقد البناء فهناك خلل في طريقته، فهل يوجد هناك منعطفات مستقيمة؟

وهل يلتقي الهدم مع البناء؟

فكيف يصبح الهدام بناءً؟

وفي قول الصحابي الجليل عمر بن الخطاب في أنه أهدي، فهو دقيق في عبارته، فهل تكون الهدية مزينة ومزخرفة أم تكون بدون زينة أبداً، وفي قول النبي محمد صلى الله عليه وسلم بأن الدين النصيحة، فالنصيحة خلق وليست بسلوك، فهي تنزل وتطبق بعدة مناحي، إما أن تنزل بمنزل النقد وإما بمنزل المدح.

أما عنه صلى الله عليه وسلم ففي سنته الشريفة قد ألفت المؤلفات الضخمة في مدحه للصحابة، ولم يكن ينتقد أبداً فقد عرف حافظ الحديث أبو هريرة، وسيف الله المسلول خالد، والفاروق عمر، وذي النورين عثمان، والصديق أبو بكر... وغيرها من مدحه الكثير.

أما إذا انتقد صلى الله عليه وسلم فإنه كان ينتقد على طريقة ما بال أقوام، أي كان لا ينتقد شخصاً بعينه، وأريد أن أسألك سؤالاً يوضح الفكرة، لن يوجد شخص على

وجه الأرض يعرف منهم هؤلاء الثلاثة، من هم هؤلاء الثلاثة رهط الذين قال أحدهم
أنا أصوم ولا أفطر، والآخر قال أنا أقوم الليل ولا أنام، والآخر قال أنا لا أقرب النساء،
فلا يوجد شخص يعرفهم على وجه الأرض بل هم ثلاثة رهط.

وكانت طريقة النبي محمد صلى الله عليه وسلم هي النصيحة بالمدح، وقد توصل
الغرب لعدة نظريات في توجيه النقد، فمنها نظرية أن تمدح الشخص وبعدها تقول
لكن ثم تنقده، وقد فشلت طريقتهم لأنهم وجدوا بأن لكن تنسف ما قبلها.

ثم ذهبوا إلى نظرية المدح ثم النقد بدون أن تقول لكن، ولكنها فشلت أيضاً كأن تقول
لأحدهم أنت رائع وممتاز وإنما أنت لا تفهم، فأيضاً أثبتت فشلها، ثم ذهبوا لنظرية
السندويتش التي تفسر بأن تمدح الآخر ثم تبطن النقد في الوسط ثم تختتم بمدح،
كأن تقول لأحدهم أنه جيد ورائع ثم تقول له أنت لا تفهم ثم تختتم ولكن أنت عموماً
إنسان رائع.

ونحن لدينا في الإسلام نظرية النصيحة بالمدح التي تفوقت على الغرب بعدة قرون وهي
أفضل من نظرية السندويتش، وتعني نظرية النصيحة بالمدح بأن تطلب من الآخر ما
تريده منه عن طريق المدح وليس عن طريق الذم أو النقد أو التحبيط.

قصة: ولنوضح الطريقة فعندما كنا جالسين لخطبة الجمعة فإذا بالخطيب يصعد
على المنبر وبعد أن بدأ يخطب فإذا به يشتم المصلين ويشتمنا، فقال لنا بأننا أصبحنا
كالبهائم، وكنت قد أخذتني خفوة فعندما شتمنا انتبهت لما سيقول لنا بعدها ولا
أدري إن انتبه المصلون أم لا أما أنا فقد انتبهت لكي أحفظ ما قال، ثم أكمل قائلاً لقد

أصبحنا كالبهائم نأكل ونشرب وننام ولا نقوم نصلي الليل، فماذا كان يريد أن يوصل لنا رسالته هذا الخطيب مشكوراً بعد أن أحبطنا وثبطنا وأنزل معنوياتنا؟

فإذا بي بموقف النبي محمد صلى الله عليه وسلم عندما غفل عبد الله بن عمر رضي الله عنهما عن قيام الليل، فلم يقل له صلى الله عليه وسلم بأنه أحقق أو كالبهيمة يأكل ويشرب وينام ولا يقوم الليل حاشاه صلى الله عليه وسلم، بل قال له نعم العبد عبد الله بن عمر لو كان يقوم بالليل، فهو قدم له النصيحة عن طريق المدح، فقال له نعم العبد عبد الله بن عمر، وكذلك في قصة الصحابي الجليل عبد الله بن مسعود ذي المكانة الرفيعة بين الصحابة رضوان الله عليهم عندما مر بالكندي عندما سمعه يدندن ويغني ولم يكن قد مر على إسلامه يوم أو يومين، فلم يقل له شيئاً من قبيل مزامير إبليس أو مزامير الشيطان حاشاه رضي الله عنه، بل قال له ما أجمله من صوت لو كان في كتاب الله، ولم يسمع الكندي بعدها مدندناً حتى بينه وبين نفسه إلا في كتاب الله، فهذه هي طريقة النصيحة بالمدح.

إن النفس تكره النقد بطبيعتها وتحب وتميل للمدح، وإن ثلثي الحكمة في التغافل، فتغافل عن زلات الآخرين ولا تنتقد زلاتهم إن كنت قادراً على الصبر عليها، وفي حالات نادرة حيث يكون قد تكرر الفعل، وزادت الأذية مع مرور الوقت من جراء ذلك السلوك أو التصرف ولم تطق التحمل، فعليك بطريقة النصيحة بالمدح التي تتفوق على نظرية السندويتش التي ابتدعها الغرب، وهي سنة نبوية فعليك بها، وقل للآخرين ما تريد منهم وليس ما لا تريد بطريقة المدح، ووضع صورة إيجابية لهم عن أنفسهم.



22. التعامل مع النقد



عليك بالنصيحة التي تقول إنه لكي تتجنب الجدل والخلافات فعليك بأن تتجنب نقد الآخر وتبتعد عنه كل البعد، ولكن قد تصادفك أحيان كثيرة يكون الآخر هو من ينتقدك ويعلن عليك الحرب فماذا تفعل؟

هل سبق لك أن تلقيت نقداً من مديرك في العمل، أو تلقيت نقداً من أحدهم في الطريق أو غيرها من المواقف، قد تكون ردة فعلك هي أن ترد النقد بالنقد والإهانة بالإهانة ولكنك لن تستفيد شيئاً، بل هذا سيفاقم الأمر، وقد تفقد أعصابك أنت، أو قد تتخذ موقفاً آخر، فهل هذا هو إعلان منك بفوزه؟

كلا بل إن أعظم نصر لك هو أن تحتفظ بهدوئك، حتى إنه في المثل المعروف بأن الكلمة الطيبة تخرج الثعبان من وكره، إن الكلمة الطيبة كالماء الذي يطفئ لهيب الغضب، وحتى إن بقيت هادئاً والآخر يصرخ عليك، ما أن تمر فترة حتى يشعر بسخفه لأنه يصرخ لوحده، فيتوقف عن الصراخ ويهدأ، فعليك إذاً عندما يوجه أحدهم نقداً إليك أن تصمت ليفرغ ما عنده أولاً ثم تقابل نقده بالهدوء والروية، وهذا سيعمل على تهدئتك أنت ويحول دون إثارة ثائرتك، كما أن مظهرك الهادئ سيضفي عليك منظرًا من الهيبة ورباطة الجأش وقوة الشخصية.

وهذا ما يقره علم النفس التطبيقي، فعندما تكون على موقف يكاد أن يخرجك من طورك فتعمد أن تخفض صوتك وأن تهدئ الإيقاع، وهذا يشجع الطرف الآخر أن

يخفض صوته أيضاً، وإذا تحرى الطرف الآخر الهدوء واللين في كلامه فمستحيل أن يظل ثائراً لفترة طويلة.

افصل بين نقده وهو كشخص مقدر ومحترم، وتلقى النقد أيضاً بفصاه عنك كشخص محترم ومقدر وسلوكك، ولا تدافع عن نفسك أبداً لأنك إن دافعت عن نفسك فستخسر المعركة، كما يقول المثل من يحتاج لأن يدافع عن نفسه فهو إنسان ضعيف، فأنصاره وحلفاؤه هم من سيدافعون عنه، بل على العكس استفهم من الآخر عن نقده واتجه للرسالة خلف النقد وافهم ماذا يريد أن يقول لك ولا تركز على طريقته في النقد.

وكثير من النقد يكون غير موضوعياً وغير صادق، والناس ينتقدون ما ينقصهم فيريدون أن يجدوه في الآخرين، فلا عليك يا صديق، وفرق بين النقد الصادق الصحيح والنقد الجائر الذي لا يستند إلى الصحة، وفي كلا الحالات فعليك أن تحتفظ بهدوئك ولا تنفعل.

سألني أحدهم مرة ولكن إن انتقدني شخص أمام الجموع فإن هذا سيصيبني بالإحراج وقد تتزعزع مكانتي وموقفي بين الناس من نقده هذا؟ فقلت له إن نقده سيظل قائم وصحيح هذا، فعليك أن تستفهم منه أولاً ثم ترد فإن كان غيرك هو من أخطأ وليس الخطأ بخطئك فعليك ألا تقبل أن تلام على أخطاء الآخرين مهما كانوا حتى لو كان الخطأ صادر من رئيس مجلس الإدارة أو أي شخص فلن تقبل أن تلام على أخطاء أحد، وثانياً إن كنت أنت من قد أخطأ فعليك أن تتعامل مع الخطأ بالطبع بالرجوع لفصل التعامل إذا أخطأت.

ولكن في حالات معينة يكون هذا الشخص مركز على أخطائك حتى يفقدك سيطرتك، ويقول أحد قوانين الإدارة من يفقد أعصابه فقد سيطرته، إذا عليك بالهدوء دائماً في مثل هذه المواقف.

ولكن ماذا تفعل إن تمادى هذا الشخص في النقد، وكما يقول عنه علماء تحليل الشخصيات بأنه يوجد شخص في الاجتماعات هو الشخص الذي يطلق عليه اسم "أنا لك في المرصاد"، ففي هذه الحالة عليك أن تجمع بعض المعلومات عنه وعن مشاكله، فإذا تجاوز حده فاضرب له بواحدة أو اثنتين فيعرفها دون أن يفهم الآخرون ماذا تقصد وفقط هو من يفهمها فيعرف كيف يصمت، وفي جميع الحالات عليك بالهدوء والروية.

استشهاد: وكما يقول الشافعي في أبيات له بليغة:

تعمدني بنصحك في انفرادي	وجنبني النصيحة في الجماعة
فإن النصح بين الناس نوع	من التوبيخ لا أرضى استماعه
فإن خالفتني وعصيت قولي	فلا تجزع إذا لم تعط طاعة

وهو نوع من الأشخاص يسميه ريك برينكمان وريك كيرشنر في كتابهما التعامل مع من لا تطيقهم، بأنه الشخص القناص الذي يختبئ في مكان ثم إذا به يقنصك ويصيدك ليجعلك في موقف الغبي، فاسأله أسئلة كشافه تظهره من مكانه الذي يختبئ به مثل وما علاقة ما تقول بموضوعنا وغيرها.

أو قد يكون الشخص الدبابة الذي يسحق كل من أمامه، فعليك أن تكسب احترامه وتقرب منه دون خوف منه فتوقفه، أو قد يكون الشخص القنبلة الذي يكون هادئاً فينفجر فيك دفعة واحدة، فتآلف معه وتعاطف معه بدون أن تحمل نفسك الخطأ والمشكلة، فهدفك أن تسيطر على الموقف، وغيرها من أنواع الناس الذين ينقدون، فباستماعك كي تفهم تستطيع أن تتعامل مع أصعب الناس مراساً، وأن تتحدث لكي يفهمك الآخرون بهدوء وروية بعد أن ينتهوا من نقدهم.

استشهاد: وكما يقول تعالى "ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ" سورة النحل الآية 125.

فلا تقابل من يسيء لك بالإساءة بل دعه يرى النور المحمدي فيك، بأن تقابله بالهدوء وكأنها برداً وسلاماً، وتخرج أفضل ما فيه، فكن هادئاً عند تلقيك النقد.





مزيد من الجاذبية:

- 1- انظر للصورة الكبيرة بدلاً من الصغيرة، وانس نفسك تماماً واهتم بالآخرين لتزيد جاذبيتك.
- 2- تظاهر بالأمر حتى يصبح حقيقة، فقدر الآخرين واجعلهم أشخاص مهمين وستجدهم كذلك.
- 3- لقد خلقت بأذنين وفم واحد، فهل تنصت ضعف ما تتكلم؟
- 4- أن تتقبل نفسك كما هي وتتقبل الآخرين كما هم دون أن تسعى لتغييرهم هو تعريفنا للاحترام.
- 5- الاسم والمهنة والهواية هي مواضيع يحب أي شخص أن يتكلم بها فإذا أردت أن تفتح الحوار مع أحدهم وتكون لك اليد العليا في الحوار فابدأ بأسئلة إيجابية عن هذه المواضيع الثلاثة.
- 6- اعترف للآخر بالتفوق وستجني أفضل ما لديه لخدمتك.
- 7- إذا أردت أن تصنع صداقة متينة من صدفة عابرة فعليك بمشاركة الاهتمامات.
- 8- كن أنت صديق بمواصفات الصديق الحقيقي فالصداقة تتطلب براعة ودبلوماسية.
- 9- لا تكن من مدعي المعرفة ولا تلعب دور أبو العريف.
- 10- يوم أن أخطأت فقد اتخذت القرار الأنسب لك في ذلك الوقت وتعلمت منه فاعترف بأخطائك وسامح نفسك، فالاعتراف بالأخطاء شجاعة وجاذبية.

- 11- ما ازداد عبد بعفو إلا عزاً فسامح الآخرين عن أخطائهم وعثراتهم لأنك أنت أيضاً قد تخطئ معهم فلا أحد معصوم من الخطأ.
- 12- استعمل سحر الشناء الصادق لتكون العلاقات المتينة وميز بينه وبين التطبيل المزيف الكاذب.
- 13- النصيحة خلق وهي تنزل بمنازل عديدة إما أن تنزل بالنقد أو بالمدح والخيار لك في أن تنزلها بالمدح لتكسب العلاقات.
- 14- هدوئك إن وجه أحدهم إليك النقد كالماء البارد الذي يطفئ لهيب الغضب ويضفي عليك هيبة ومكانة وجاذبية.



الباب الثالث

أدوات الجاذبية

محتويات الباب:

- 1- إنصات الرجل وإنصات المرأة.
- 2- الاختصار للرجل والمقدمات للمرأة.
- 3- اقتراحات وليست أوامر.
- 4- حواجز التواصل.
- 5- الألفة.
- 6- صعبو المراس.
- 7- فن المفاوضات.
- 8- لغة أخرى.
- 9- حديث الهاتف.
- 10- أنواع الابتسامة.
- 11- خفة الظل.





23. إنصات الرجل وإنصات المرأة



استشهاد: "يا أيها الناس اتقوا ربكم الذي خلقكم من نفس واحدة وخلق منها زوجها وبث منهما رجالاً كثيراً ونساءً واتقوا الله الذي تساءلون به والأرحام إن الله كان عليكم رقيباً" سورة النساء الآية 1.

فلذلك لا بد من أن نفهم اختلافات المرأة والرجل حتى نستطيع بناء العلاقة على أساس متين وإيجابي، واضحة فيه أبعاد هذه العلاقة بشكل كامل.

فالرجل والمرأة يختلفان في الإنصات، ويختلفان في عديد من الأمور، فحتى لا تتحول هذه الاختلافات إلى خلافات لا بد من فهم هذه الاختلافات، فجون غراي في كتابه الرجال من المريخ والنساء من الزهرة يوضح هذه الاختلافات بأن الرجل عندما يتعرض للضغوط يذهب لكهفه، مبتعداً عن الضوضاء، لاسماً سكون الوحدة حتى يصفو مع نفسه ويخرج من هذه الضغوط.

أما المرأة فعندها الانسحاب يعني خوفها من أن تُجرح، فعندما تتعرض للضغط فإنها تقفز لبئرها، ويحاول الرجل إنقاذها فتستاء منه هي الأخرى وتعتبره لا ينصت لها ولا يتعاطف معها، فكي ينصت الرجل للمرأة عليه أن يومئ باستمرار، ويهمهم كثيراً، ويقول لها نعم وصحيح حتى لو لم يكن يوافقها على ما تقول، فقط علامة على إنصاته لها لأنها بطبيعتها حركية فالإنصات لها لا يكون بالسكون بل بالحركة التي هي همهمات وأصوات.

ومع ذلك عليه ألا يعطيها حلوياً عند إنصاته لها، فهي تعرض عليه مشاكلها دون أن تريد منه حلوياً فقط تريد من ينصت لها، فإن أعطاها حلوياً لمشاكلها فقد تعتبره وغداً لا خير فيه.

على عكس الرجل إن طرح مشكلته على أحد فهو يريد حلاً لها، والإنصات له يكون بالسكون تماماً دون أن تنطق بحرف، كأنك المسمار الساكن، فبذلك تصبح منصتاً بارعاً عند إنصاتك للرجل كأنك المسمار، أما إن قلت له نعم وصحيح فهذا يعني أنك تقصدها وتقصد كل كلمة تقولها، بل ويعتبرك أيضاً تقاطعه إن أكثرت من هذه الكلمات في إنصاتك له.

استشهاد: إن صورة الرجل المستمع هي صورة ثابتة جامدة. وصورة المرأة المستمعة هي صورة متحركة نابضة بالحياة. وحينما يريد الجذابون للناس أن يتوقف الجنس الآخر عن قول "إنك لا تستمع إلي"، فعليهم ببساطة أن يمارسوا الاستماع المتبادل بين الجنسين كما تقول ليل لاوندس.

فافهم هذه الفروقات بين الرجل والمرأة حتى لا تسمع بعد ذلك من الجنس الآخر "إنك لا تنصت إلي!"، ومارس الإنصات بالشكل الصحيح.



24. الاختصار للرجل والمقدمات للمرأة



استشهاد: "وليس الذكر كالأنثى" آل عمران الآية 36.

وجدنا عدة اختلافات في التعاملات بين الجنسين فهما مختلفان في العلاقات الإنسانية، ولكي تحوز على النقاط عند تعاملك مع كلاهما عليك باتباع طريقة كل منهما في علاقاتك، فصورة العلاقة مع المرأة تختلف بشكل أو بآخر عنها عند الرجل، وكما قال تعالى وليس الذكر كالأنثى، فالخلق مختلف في بعض المناحي، وإن كان خلقهما من آدم وتوجد بعض التشابهات، وإنما توجد هناك بعض الفروق.

وباتباع هذه المبادئ فسوف يتم القضاء على 90% من الذخيرة التي تستخدم في الحرب بين الجنسين في مكان العمل، ولن تشعر الموظفات البريئات بالقهر أو الضياع، ولن تتهموا باتباع أساليب دكتاتورية، وسوف تنزوي الحروب الناشبة بين الجنسين في المكاتب والهيئات لتأخذ موقعها في متاحف التاريخ مع غيرها من المعارك الغابرة، مثل معركة هاستنجز، أو حرب السنوات السبع كما تقول ليل لاوندس.

فعند التعامل مع النساء، وعندما تتحدث مع النساء سوف تتجنب الألفاظ المتعلقة بالجنس، وجميع التعبيرات التي تعمق الفروق بين الجنسين في موقع العمل، وأن تتحدث بأسلوب لا يركز على الموعظة المباشرة، وسوف تفعل ما يلي: تذكر ملاحظة ما أو تسأل سؤالاً ما كمقدمة لما تريد أن تقوله، تذكر أية مطالبات أو أوامر بطريقة رقيقة مثل "هل يمكنك أن تفعلي...؟" أو "هل يمكنني أن أطلب منك...؟"

وأن تكون أكثر حصافة وذوقاً حينما تقاطعها بسؤال، مثلاً، لتقول شيئاً من قبيل: "إنني آسف لمضايقتك، ولكن..."، وأن تقلل من الحديث عن الحقائق الواقعية، وتستخدم المزيد من الألفاظ المعبرة عن المشاعر مثل: إنني مسرور، أو متأثر، أو منفعل، أو متحمس... الخ، وأن تضيف الكثير من الجمل النهائية، أي التي تضاف في نهاية الحديث، مثل: "ماذا عنك أنت؟"، أو "ماذا تعتقدين؟"، للاستفسار عن رأيها، وأن تظهر لها الاحترام والاهتمام في حديثك معها، وأن تدخل تعبير "أنا آسف" أو "يا للأسف!"، في بعض الحالات القليلة، في حديثك معها.

وحينما تتحدثين مع الرجال سوف تتحدثين كما يلي: تخفضين صوتك، وتحدثين بشكل أكثر مباشرة، وأقل تردداً وتقولين ما تريدين قوله دون إهانات طبعاً، وتقولين ما تريدين قوله بجمل مفيدة كاملة، دون لف أو دوران، وتكونين مباشرة في حديثك، دون ديباجة أو مقدمات تافهة، ولا تستخدمين تعبيرات مثل: "إنني آسفة لمضايقتك ولكن..."، أو "إنني أعرف أنه سؤال سخيف ولكن..."، ولا تقولين أبداً إنني خائبة في علم الحساب، حتى لو كنت كذلك، وتقللين من الألفاظ المعبرة عن المشاعر وتستبدلينها بالحقائق، وتسقطين من حسابك كل الجمل النهائية التي لا لزوم لها بالنسبة للرجل، وتظهرين تقديرك وثقتك، ولا تعتذري ما لم تكوني تعنين الاعتذار حقاً.

فالرجال يتزوجون النساء على أمل أنهن لن يتغيرن أبداً، أما النساء فيتزوجون الرجال على أمل أنهم سوف يتغيرون، وكلاهما سوف يصابان بخيبة أمل في النهاية على حد

سواء كما يقول ألبرت أينشتاين، فلذلك علينا أن نفهم الاختلافات بين الرجال والنساء ونقدرها حق قدرها حتى لا تتحول لخلافات.

قصة: وأعجبنا قول أحدهم في الاختلافات بين الرجل والمرأة فأنشد بعض الكلمات التي تقول: قال لها، فقالت له، قال لها ألا تلاحظين أن الكون ذكراً؟ فقالت له بلى لاحظت أن الكينونة أنثى!! قال لها ألم تدركي بأن النور ذكراً؟ فقالت له بل أدركت أن الشمس أنثى! قال لها أوليس الكرم ذكراً؟ فقالت له نعم ولكن الكرامة أنثى!! قال لها ألا يعجبك أن الشعر ذكراً؟ فقالت له وأعجبني أكثر أن المشاعر أنثى! قال لها هل تعلمين أن العلم ذكراً؟ فقالت له إنني أعرف أن المعرفة أنثى! فأخذ نفساً عميقاً وهو مغمض عينيه ثم عاد ونظر إليها بصمت للحظات وبعد ذلك قال لها سمعت أحدهم يقول إن الخيانة أنثى.. فقالت له ورأيت أحدهم يكتب أن الغدر ذكراً، قال لها ولكنهم يقولون إن الخديعة أنثى.. فقالت له بل هن يقلن إن الكذب ذكراً.. قال لها هناك من أكد لي أن الحماسة أنثى، فقالت له وهنا من أثبت لي أن الغباء ذكراً، قال لها أنا أظن أن الجريمة أنثى، فقالت له وأنا أجزم أن الإثم ذكراً، قال لها أنا تعلمت أن البشاعة أنثى، فقالت له وأنا أدركت أن القبح ذكراً..

تنحنح ثم أخذ كأس الماء، فشربه كله دفعة واحدة، أما هي فخافت عند إمساكه بالكأس ثم ابتسمت ما أن رآته يشرب وعندما رآها تبتسم له قال لها يبدو أنك محقة فالطبيعة أنثى، فقالت له وأنت قد أصبت فالجمال ذكراً، قال لها لا بل السعادة أنثى، فقالت له ربما ولك الحب ذكراً، قال لها وأنا أعترف بأن التضحية أنثى، فقالت له وأنا أقرب بأن الصفح ذكراً.

قال لها ولكنني على ثقة بأن الدنيا أنثى، فقالت له وأنا على يقين بأن القلب ذكراً، ولا زال الجدل قائماً ولا زالت الفتنة نائمة، وسيبقى الحوار مستمراً طالما أن، السؤال ذكراً، والإجابة أنثى، فمن برأيكم سوف ينتصر على الآخر؟
بالعناد لا أحد ينتصر... ولكن إذا اتحد كل منهما مع الآخر بعلاقة تشاركية انتصرا وكان النصر مؤزراً لأن القوة في الاتحاد وليس الذوبان والانصهار، والهزيمة في العناد، وسبحان الذي خلق الأزواج كلها.

فكوني مباشرة عند تعاملك مع الرجل، واستخدم اللطف والمقدمات عند تعاملك مع المرأة وكن أقرب لغير المباشرة. وباحترام اختلافات الرجل والمرأة نتجنب الكثير من المشاكل والخلافات التي تنجم عن هذه الاختلافات.





25. اقتراحات وليست أوامر



استشهاد: يمكنك القيام بما لا أستطيع أنا القيام به، ويمكنني القيام بما لا تستطيع أنت القيام به، ويمكننا معاً تحقيق أشياء عظيمة كما تقول الأم تريزا، فشخص واحد أقل بكثير من أن يحقق العظمة لوحده، ويد واحدة لا تستطيع التصفيق، فالشمعة لا تخسر شيئاً عندما تضيء شمعة أخرى كما يقول توماس جيفرسون.

والمتعة المشتركة كما ينوه جون جوته هي متعة مضاعفة.

فأنت لا تستطيع القيام بكل شيء بمفردك بل تحتاج لفريق عمل، يشد أزر بعضه البعض، كل واحد في هذا الفريق يقوم بمهمة تكمل عمل الفريق وتكون ركناً من أركان نجاحه بأكمله، وللعمل مع الآخرين وتفويضهم بالمهام عليك أن تتقن فن توجيه الأوامر، فكل إنسان يحتاج لشخص يقوده في هذا العالم فكن أنت هذا القائد، كما يشير روبن شارما في كتابه القيادة بدون منصب.

فكل إنسان يستطيع أن يكون قائداً في موقعه وحيث يعمل، ولكن الكثير من الناس لا يحبون تلقي الأوامر باستمرار، وأنت إن أتقنت فن توجيه الأوامر فإن هذا سيعود عليك بفوائد كثيرة، منها أن الناس سيستجيبون بسرعة لتوجيهاتك وأوامرك الموجزة والواضحة وسهلة الفهم، وسينجزون الأعمال المنوطة بهم بشكل أفضل متى علموا بنتائجها، وأنت ستحرص على إصدار الأوامر الواضحة للقضاء على المركزية في العمل، وأيضاً القضاء على إهدار الوقت والجهد ومضاعفته بشكل إيجابي.

فلا تكن كهؤلاء الذين استلموا منصباً وهم غير مصدقين أنهم أصبحوا كذلك، فينتابهم جنون السلطة فيصدرون الأوامر لا لشيء بل فقط ليظهروا أنهم هم القائد والمدير، فإن كنت أنت المدير أو رئيس العمل فلا داعي لذلك لأن الناس سيستجيبون لك بحكم موقعك، وكثير من الأعمال تصبح روتينية مع الوقت فمثلاً لا تحتاج لأن تأمر العاملين بالحضور للعمل في اليوم التالي.

والأوامر التي تتطلب منك إصدارها هي التي تكون عند تغيير الإجراءات أو الوقت، وإن كانت هذه هي مهمتك فلا تخش أن تجرح الآخرين بإملائك عليهم الأوامر لأن هذه هي مهمتك، أما إذا لم تكن بحاجة لأمر ما فلا تصدره.

وعليك أولاً أن تحدد ما تريده بالضبط قبل إصدار الأمر بأن تطرح على نفسك الأسئلة التالية:

ما الذي تريد إنجازه بالضبط؟

ما المهمة الضرورية بالضبط؟

ما الوقت اللازم لإنجاز هذا العمل؟

ما مكان إنجاز هذا العمل؟

من هم أفضل من يقوم بهذا العمل؟

كيف سيتم إنجاز هذا العمل؟

ما الأدوات اللازمة لإنجازه؟

ما تكلفة إنجازها؟

وما مردودها؟

وكما تقول الحكمة بأن الشخص الناجح هو من يوظف اناس أفضل منه في خدمته، وتذكر دائماً بأن تركيز على النتائج في المقام الأول لا على طريقة التنفيذ، لكي يتسنى لك معرفة ما تريد من الأمر بالضبط قبل إصداره. وعليك أن تظهر لمرؤوسيك فائدة تحقيق أوامرك، فمثلاً تقول لأحدهم أنه إن أنجز العمل مبكراً وبإتقان فإنه يمكن له أن يخرج من العمل مبكراً، أو إن قام بهذه المهمة فإنه سيزيد الإنتاج وبالتالي سيزيد من نسبته في الربح.

وعموماً فإن هذا الشخص ليس له إلا الامتثال لأوامرك، ولكن إذا قام بالأمر على رغبة منه فستحصل على أدنى النتائج. ولكن عليك بأن تخلق جواً مناسباً لاتباع أوامرك، فاستعن بالثناء وتقدير الجهد والتأكيد على القيمة، فذلك سيجعل الشخص المكلف بالأمر سيبدل قصارى جهده من أجلك، واحرص على أن يكون عمله ممتعاً ويستحق العناء، وذلك بإعلامه بأن عمله هذا سيعمل على إنجاح الفريق بأكمله، وامنح ذلك الشخص الأمان العاطفي إذا أردت الحصول على أفضل النتائج، فلا تتبع أسلوب التهديد بشكل يجعله يشعر بالقلق من الخصم من مرتبه أو فقدان عمله أو منصبه.

احرص على أن تكون أوامرك مثالية، فمثلاً لست بحاجة لأمر من عشر صفحات لإدارة الماكينة بل يكفي فقط بعض الكلمات، فلا شك في أن الخطط اللازمة لغزو نورمانديا في الحرب العالمية الثانية كانت تكفي لملء غرفة كبيرة حتى سقفها، إلا أن

الجنرال أيزنهاور بدأ قرار الغزو بجملة بسيطة فقال "ستدخلون أوروبا، وستقومون بعمليات عسكرية تهدف لضرب قلب ألمانيا وتدمير قواتها المسلحة".

وبناءً على هذه الجملة تحرك أربعة ملايين جندي، وخمسة آلاف قطعة بحرية، وخمسة آلاف طائرة مقاتلة للحرب من أجل أوروبا، ولقد وضع الخطط لتلك الحرب مئات من ضباط الأركان، ولكن في النهاية تحرك ملايين الجند والقطع البحرية والطائرات بناءً على هذه الكلمات البسيطة التي قالها أيزنهاور، واحرص أن تكون أوامرك مناسبة للشخص المناسب، وأن تستخدم الكلمات البسيطة وتبتعد عن التكلف. وليس من الواجب استخدام الكلمات الفخمة عند الكتابة أو التكلم، فالكلمات البسيطة تجعل المعاني تتحرك بإنسانية أكثر للآخرين، وركز على نقطة واحدة ولا تشتت نفسك، واستعمل التعبير الشفوي قدر الإمكان بدلاً من النصوص المكتوبة، ودع أسلوبك يتكلم عن شخصيتك دون الالتزام بقواعد النحو.

فإذا أردت أن تضمن استيعاب الآخرين لأوامرك فعليك أن تطلب من الآخر أن يكرر الأمر على مسامعك، واطلب منه أن يطرح عليك الأسئلة إن تعذر عليه الفهم، واطرح أنت عليه الأسئلة أيضاً لتتأكد من استيعابه للأمر.

وكما يعرف ديباك شوبرا في كتابه روح القيادة بأن القادة LEADERS هي كلمة مكونة من روح القيادة ف L تعبر عن أن انظر واستمع، و E تعبر عن الترابط العاطفي، وحرف ال A يعبر عن الوعي، و D تعبر عن الفعل والعمل، و E تعبر عن الدعم والتمكين،

وR تعبر عن المسؤولية، وS تعبر عن التزامن الذي تخلقه بين هذه الأركان التي تجعل منك قائداً.

استشهاد: وكما يقول جون مكسويل أنه لا يمكن إجبار التابعين في المؤسسات الخيرية على التعاون، فإذا لم يكن للقائد تأثير عليهم، فإنهم لن يتبعوه إذاً، وعندما يكون الناس تحت تأثير شخص يفوض السلطة، فإنهم يشبهون الورق العادي بين يدي فنان موهوب.

استشهاد: وكما قال ونستون تشرشل ذات مرة بأن الديمقراطية هي أسوء نظم الحكم، لولا أن جميع النظم التي تمت تجربتها قبلها أسوأ منها.

استشهاد: فالقيادة يمكنك تعلمها، بل يجب أن تتعلمها، إنها مهارة وليست عادة مكتسبة كما يقول بيتر دركر.

استشهاد: ومن لم يتعلم الطاعة كما يؤكد أرسطو بأنه لن يستطيع القيادة.

استشهاد: وكما يقول نيتشه بأنه صعب أن تعمل أشياء عظيمة، والأصعب بأن تقود أشياء عظيمة.

فاجعلها أقرب للاقتراحات منها إلى الأوامر، واحترف فن توجيه الأوامر الذي يهابه معظم الناس، ولا تميل إلى جنون السلطة الذي ينتاب بعضهم عندما يتولون المناصب.





26. حواجز التواصل



استشهاد: كم من أحذية فاخرة بداخلها جوارب ممزقة، كما يقول سقراط.

يعرف التواصل بأنه إرسال رسالة من مرسل وتشفيرها واستقبالها من مستقبل وفك هذا التشفير، وهو ما يميز التواصل عن الاتصال والذي هو فقط جزء من التواصل.

ونحن كثيراً ما نفهم الرسالة خطأً، وكثيراً ما صادفتنا العديد من المواقف التي فسرنا بها الرسائل التي تأتينا من الآخرين بطريقة وهم كانوا يقصدون شيئاً مختلفاً تماماً، وهنا يدخل عنصر التشويش على الرسالة.

ومن العناصر التي تفلتر هذه الرسائل وهي اللباس والمسكن والجنس واللون والعمر ونوع السيارة التي يركبها الآخرون ومكانتهم الاجتماعية وغيرها، فعندما نقيم الأشخاص بناءً على مظهرهم الخارجي فإننا كثيراً ما نخطئ.

لذلك يجب علينا الاتصال بهم عن قرب حتى نفهمهم بشكل صحيح، فقد وجدنا أن الكثير من الأغنياء والذين يعيشون في القصور فإن تواصلهم ركيك وضعيف وليس كلهم، ووجدنا أن الكثير من الفقراء ومن يسكنون في بيت قش، إلا أن تواصلهم من أروع ما يكون.

فلنتوقف عن إصدار الأحكام على الناس، وأنت عندما لا تحكم على شخص فأنت أقدر على فهم رسالته بشكل واضح، وتستطيع سماع كلامه كاملاً دون أن يصيبه تشويش هذه الفلاتر، فتواصلك ليس فقط محصور بإرسال رسالتك للآخر واستقبالها منه

وبالعكس، أي أن يرسل هو لك هذه الرسالة وتستقبلها أنت، وإنما تخضع هذه الرسالة في الطريق لعوامل تشويش، ومنها المؤثرات على الصوت ولغة الجسد وغيرها.

قصة: وأحد المعلمين الحكماء أجرى تجربة اما رأى طالبين من طلابه يتبادلان المشادات الكلامية ويتشاجران عندما دخل للصف، فأمرهما بأن يأتيا لمنطقة طاولة المعلم ووضع كل منهما على طرف، وقال لهما أديرا ظهريكما، ووضع كرة على الطاولة بنصفين أبيض وأسود، وقال لهما استديرا وانظرا للكرة وصفاهما، فقال أحدهما إنها بيضاء فقال له الآخر أنت حتماً أعمى بل إنها سوداء، ثم طلب منهما المعلم أن يتبادلان الأماكن وألا ينظرا للكرة حتى يتبادلان الأماكن، ففعلا فإذا بهما يريان اللون الآخر عندما وقفوا في مكان الآخر.

وكثير من المشاكل التي تحصل عند التواصل تنشأ عندما لا نقرب من الآخرين ونسمع عنهم فقط دون أن نسمع منهم مباشرة، وبمعرفتك لهذه المشوشات وعدم حكمك على الآخرين المسبق فإنك تحسن تواصلك معهم بشكل ملحوظ.





27. الألفة



استشهاد: عن جابر قال، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "المؤمن يألف ويؤلف ولا خير فيمن لا يألف ولا يؤلف وخير الناس أنفعهم للناس" رواه الطبراني في الأوسط والبيهقي في الشعب.

استشهاد: وكما تقول فيرجينيا ساتير بأن الاتصال هو عملية أخذ وعطاء للمعاني بين شخصين.

فالألفة هي من طبيعة الإنسان لأنه بطبيعته اجتماعي، وأساس العلاقات الاجتماعية هو أن يحصل ألفة فيها، فنحن ننجذب لمن يشبهنا، ونصادق من نظن أنه قريب من اهتماماتنا واعتقاداتنا، وهذا الأمر لا يصلح في فرق العمل، فتعريف فرق العمل هو أن يعمل عدد من الناس المختلفين عن بعضهم، وإلا فإنهم إن كانوا متشابهين فإنهم ليسوا بفرق، بل هم شخص واحد حتى لو كانوا مئة شخص متشابه، ونحن لا نعني بالألفة هو أن تكون كالأخرين وتنسف نفسك تماماً، بل أن توائم الآخرين وتجاريتهم بالألفة تخلق تنافر بينك وبينهم، وأن تصبح قريباً منهم ومن قلوبهم، دون أن تنسى نفسك أو أن تغيرها.

وقد ظهر تفصيل وشرح للألفة في علم البرمجة اللغوية العصبية، وجاءت التطبيقات العملية التي نستطيع تطبيقها في أي وقت ومع أي شخص، لأن هذا العلم NLP هو علم إنساني وليس محصور لثقافة معينة، أو قبيلة أو بلد، وإنما هو علم إنساني، ومن خلاله

توجد هناك تكتيكات لتحقيق هذه الألفة، وهو منهج ثوري للتواصل الإنساني والتطوير الذاتي.

استشهاد: وكما يقول هاري ألدروبيريل هيدر بأن التفكير بشكل مختلف، يجعلك تتصرف بشكل مختلف وبالتالي تحصل على نتائج مختلفة، فمعنى أي اتصال هورد الفعل الذي ينجم عنه.

استشهاد: وإن البرمجة اللغوية العصبية تنصب على الهيكل أو البنية، وليس على المحتوى أو المضمون، وهي لا تصدر أحكاماً كما يقول إيان ماكديرمونت وويندي جاجو.

استشهاد: وكما يقول جوزيف أوكونور وإيان ماكديرمونت بأنك نظام يحيا في ظل عالم من الأنظمة، ففي تواصلك مع الآخرين عليك بالألفة، ولكي تحقق الألفة مع الآخرين هناك ما يسمى بالأنظمة التمثيلية والفيزيولوجيا وطبيعة الصوت كما يشرحها علم البرمجة اللغوية العصبية في مستويات المجارة أو التوافق والألفة.

ففي الأنظمة التمثيلية يقسمها لنظام بصري وسمعي وحسي ورقمي، فالبصري هو شخص يتحرك بكثرة ويومئ باستمرار، وهو شخص يلتقط الصور ويحفظها بسرعة، ويستخدم كلمات مفتاحية تدل على نظامه البصري منها مثلا "منظر، شاهد، صورة، إطار، شكل، ألوان، واجهة، وضوح، توهج...".

والسمعي هو شخص أهدأ من البصري وهو ينعم بالموسيقى ويحفظ الكلمات أكثر من البصري، ويستخدم كلمات مفتاحية مثل "كلمة، قال، موسيقى، تكلم، ترنم،

تفاصيل، تحدث..."، والحسي هو أهدأ الأنظمة وهو يتعامل مع المشاعر ويستخدم كلمات مفتاحية مثل "يشعر، يلمس، يتذوق، يشم، يחדش، يحس..."، أما النظام الرقمي فهو نظام غير محدد أي أنه ليس بصري ولا سمعي ولا حسي، وعند تواصلك مع الآخرين فتذكر أن تجاري الكلمات المفتاحية لهذه الأنظمة حتى تخلق ألفة قد لا يلاحظ الآخرون ماذا تفعل وإنما هي فعالة لخلق الألفة.

والفيزيولوجيا تعني وضع الجسم، وهو ما يطلق عليه علم البرمجة اللغوية العصبية بالمرآة، أي أن تعكس وضعية جسم الآخر عن قصد منك، وهي تختلف عن التقليد لأن التقليد يظهر وكأنه سخريّة من الآخر، وهو ما يخرب العلاقات، أما الانعكاس كما يطلق عليها، وهي مجازة معاكسة وعند عملك لها فلا تعملها وكأنها متكلفة بل عملها طبيعية، ومنها انعكاس للجسم كاملاً، ومنها انعكاس لنصف الجسم، أي إن حرك الآخر يده اليمنى مثلاً فأنت حرك قدمك اليسرى، وإن أخذ مثلاً كأس الشاي الذي على الطاولة بيده اليمنى، فأنت حرك الأوراق بيدك اليسرى مثلاً، وهو ما يسمى بالانعكاس وهو الجزء البصري من التوافق أي الفيزيولوجيا.

أما طبيعة الصوت ففيها بعض التكتيكات التي نستطيع أن نعملها، مثلاً أن توافق سرعة حديث الآخر، وأن تجاري طبقة صوته، وجهارته وخفوته، فإن كان يتحدث ببطء فتحدث ببطء، وإن كان يتحدث بسرعة فتحدث بسرعة، وإن كان يصرخ فاصرخ معه لفترة ثم ابدأ بعملية القيادة التي تأتي بعد المجازة والألفة بأن تخفض صوتك، وما يلبث هو أن يخفض صوته، وهو ما يطلق عليه بالمجازة والقيادة، وإن كان مثلاً يهمس فتكلم بصوت منخفض لتجاريه، وهذا ما يسمى بطبيعة الصوت.

وفي كثير من الأحيان نحتاج لكسر الألفة، وذلك بأن نكسر التوافق، مثلاً عندما نريد أن ننهي اجتماعاً، أو عندما نكون في التفاوض ولم نرض عن أحد البنود لكي نشعر الآخر بالضغط وغيرها من الحالات، وإنما الأصل في حياتنا هو أن نبني ألفة مع الآخرين.

قصة: وعن صفوان بن عسال رضي الله عنه أن رجلاً أتى رسول الله صلى الله عليه وسلم فقال: يا محمد بصوت له جهوري، فقلنا: ويلك اخفض من صوتك فإنك قد نهيت عن هذا، قال لا والله حتى أسمعه، فقال له النبي صلى الله عليه وسلم: بيد "هاؤم" (بنحو من صوته)، قال: رأيت رجلاً أحب قوماً لما يلحق بهم، قال ذلك مع من أحب. أخرج الطيالسي والترمذي وقال: هذا حديث حسن صحيح، وصححه ابن حبان.

فهذا نوع من الألفة التي طبقها النبي محمد صلى الله عليه وسلم مع الأعرابي الذي رفع صوته بأن رد عليه بـ "هاؤم" بنحو من صوته.

فابن ألفة مع الآخرين لتزيد من حبك في قلوبهم، فلا خير فيمن لا يألف ولا يؤلف، وطبق أدوات البرمجة اللغوية العصبية كلما سنحت لك الفرصة، لكي تخلق مزيداً من الألفة والتواؤم.





28. صعبو المراس



يعترض حياتنا الكثير من الشخصيات صعبة المراس، والتي قد تسبب لنا الإحراج من وقت لآخر، وإن كانت هذه النوعيات من الأشخاص من الغرباء أو من الأشخاص الذين نلتقيهم مرة أو قد لا نلتقيهم مرة أخرى بعد ذلك، فإن الأمر يبدو سهلاً في التعامل معهم فكل ما عليك أن تصبر إلى أن يمر الموقف، أما إن كان هؤلاء الأشخاص صعبو المراس من القريبين إليك من أب أو أم أو أخ أو أخت أو أستاذ جامعي أو غيرها من العلاقات التي تمتد لفترة زمنية فإن الأمر لن يكون سهلاً، وسيكون التعامل معهم بالفعل يشكل لنا عثرة تعترض طريقنا وخاصة إذا تكررت نفس المواقف التي نمربها من الشخصيات الصعبة، والتي قد تسبب لنا الكثير من الإحراج إن لم نحسن التصرف معها.

ولكي نفهم هذه الشخصيات الصعبة فقد صنّفهم ريك برينكمان وريك كيرشمر بكتابهما التعامل مع أناس لا تحتملهم بعشرة شخصيات وهي الدبابة والقناص والقنبلة الموقوتة والمتعالم والعلامة والموافق دائماً والمتردد والصامت واليائس والشكاء، ولكي نفهم هذه الشخصيات الصعبة فإن النطاق الطبيعي لجميع الشخصيات المتزنة يكون وسطاً بين السلبية والعدوانية وبين التركيز على الناس والتركيز على المهمة.

فإن كان الشخص يقع في مربع السلبية والتركيز على المهمة فيكون هدفه أداء المهمة بشكل صحيح، وإن كان يقع في ربع السلبية والتركيز على الناس فإن هدفه الانسجام مع الناس، وإن كان يقع في مربع العدوانية والتركيز على الناس فإن هدفه الحصول

على التقدير، وإن كان يقع في مربع العدوانية والتركيز على المهمة فإن هدفه إتمام المهمة.

ففي هذه المربعات الأربع يكون هناك الأهداف ومنها في المنطقة الرمادية الميل إلى المثالية والنزوع للسيطرة ومنطقة السلوكيات ومنها جذب الانتباه وطلب الاستحسان، فهدف إتمام المهمة ينزع إلى السيطرة وينشأ عنه ثلاثة أنواع من الشخصيات الصعبة وهي الدبابة والقناص والعلامة، وهدف أداء المهمة بشكل صحيح ينشأ منه الميل إلى المثالية وهي التي تنشأ عنها ثلاثة أنواع من الشخصيات الصعبة وهي الصامت والبائس والشكاء.

وإن كان الهدف الانسجام مع الآخرين مهدداً فينشأ عنه طلب الاستحسان والذي ينشأ عنه ثلاثة أنواع من الشخصيات الصعبة وهي الموافق دائماً والمتردد والصامت، وإن كان الهدف هو الحصول على تقدير الآخرين فإنه ينزع إلى جذب الانتباه الذي ينتج عنه ثلاثة أنواع من الشخصيات الصعبة وهي القناص والقنبلة الموقوتة والمتعالم.

فعليك أولاً أن تستمع لهذه الشخصيات لكي تفهم، وذلك بأن تأتلف سمعياً وبصرياً، وتكرر بعضاً من كلمات الشخص نفسه، وأن تستوضح الهدف والمعنى والمعيار، وأن تقوم بتلخيص ما سمعت منه، وأن تتأكد من أنك قد فهمت جيداً، ولكي تتكلم حتى يفهمك الآخرون فعليك بأن تراقب نبرة صوتك، وتعلن نواياك الإيجابية، وتقاطع المقاطعات بلباقة، وتقول الحقيقة، وتكون على استعداد للاستماع.

فعندما يتحول الشخص لدبابة، فسيكون هدفك نيل احترامه، وذلك بأن تحتفظ بثباتك، وأن تقاطع الهجوم، وأن تكرر بسرعة النقطة الأساسية، وتقصد الهدف ثم تطلق النيران، ثم تنعم بالسلام بشرف، وعندما يصبح شخص ما قناصاً فإن هدفك إخراجهم من مكنه، وذلك بأن توقفه عن الكلام وتنظر إليه وتكرر كلامه، وتستخدم معه الأسئلة الاستكشافية، وتستخدم الاستراتيجية المتبعة مع الدبابة إن لزم ذلك، وأن تقوم بالتجسس بحثاً عن الأحقاد، وأن تقترح مستقبلاً متحضراً.

وعندما يصبح أحد الأشخاص علامة فإن هدفك هو جعل ذهنه متفتحاً للأفكار الجديدة، وذلك بأن تكون مستعداً وملماً بموضوعك، وأن تكرر كلامه باحترام، وأن تأتلف مع شكوكه ورغباته، وأن تطرح أفكارك بشكل غير مباشر، وأن تقوم بتحويل العلامة لمعلم لك، وعندما يصبح أحد الأشخاص متعلماً فسيكون هدفك التخلص من أفكاره الخاطئة، وذلك بأن تمنح هذا الشخص قليلاً من الاهتمام، وتستوضح التفاصيل، وأن تقول الحقائق كما هي، وأن تمنحه هدنة في الوقت المناسب، وتكسر الدائرة السلبية التي يصنعها سلوكه.

وعندما يصبح أحد الأشخاص قنبلة موقوتة فهدفك هو السيطرة على الموقف، وذلك بأن تعمل على جذب انتباه هذا الشخص، وتهدف للوصول للقلب، وتقلل من حدة تعاملك معه، وتمنح بعض الوقت لممارسة السلوك الطيب، وتعمل على منعه من الانفجار، وعندما يصبح أحد الأشخاص من الموافقين دائماً فهدفك أن تحصل على وعود تعتمد عليها، وذلك بأن تجعل صدقه معك مأمون العواقب، وتتحدث بصدق، وتساعد على أن يتعلم التخطيط، وتؤكد من الالتزام، وتقوم بتقوية العلاقة.

وعندما يصبح أحد الأشخاص متردداً فهدفك هو مساعدته على تعلم التفكير بحزم، فأوجد له منطقة راحة، واجعل الصراعات تطفو على السطح، واستوضح الخيارات المتاحة، واستخدم نظاماً لاتخاذ القرار، وقم بإشعاره بالطمأنينة على صحة قراره وتأكد من متابعة تنفيذه، وقم بتقوية العلاقة.

وعندما يصبح أحد الأشخاص صامتاً فهدفك هو حثه على الكلام، فامنحه وقتاً كافياً، وأسأله أسئلة ذات نهايات مفتوحة، مع إظهار توقع الإجابة عليها، واعمل على تلطيف الأمر، وخمن، وتحدث عن المستقبل، وعندما يصبح أحد الأشخاص يائساً فهدفك هو التحول إلى حل المشكلة، فسر مع التيار، واستخدمه كمصدر لبناء شخصيتك، واترك الباب مفتوحاً، واستخدم الاستجابة العكسية، واعترف بالنية الطيبة لهذا الشخص، وعندما يصبح أحدهم شكاءً فهدفك تكوين حلف لحل المشاكل، فاستمع للنقاط الرئيسية، وقاطع وقم بالتحديد، وحول التركيز للحلول، وتحدث معه عن المستقبل، ودع حداً للموضوع.

ويمكن أن تكون أنت أحياناً ضمن هذه الشخصيات من حين لآخر فحلها وخروجك منها بأن تفهم التوازن بين السلبية والعدوانية وأن تتطبق التوازن بين التركيز على المهمة والتركيز على الناس، ولكي تنجح في علاقاتك مع الناس الذين لا تحتملهم فاجعل هدفك أن تصبح قادراً على التواصل بصورة فعالة، وأن تكون فريقاً مع شخص أو أشخاص ناجحين في التواصل، وأن تحص نعمك، وقدر ذاتك دائماً وتعود الكلمات الإيجابية في تعاملك مع نفسك.

وهذه بعض المنثورات الجميلة التي يجدر بك تذكرها عند تعاملك مع الشخصيات الصعبة:

سأتحرك باتجاه ما أريد، وأنا أريد ما سأحصل عليه، وتذكر بأن الأغصان التي تنحني بفعل الثلوج تعيش حتى ترى شتاءً آخر، أما تلك التي تقاومها فإنها تنكسر.

في جانب ما من هذه التجربة تكمن فرصة ما، ربما لكل سحابة سوداء بطانة فضية، ولكن كلنا يعرف بان الذهب والفضة والماس نجدها في الماء الموحل والتراب والصخور.

أي تجربة أستطيع أن اتعلم منها هي تجربة جيدة.

أستطيع أن أكون مرناً.

أعرف أن أي شيء ممكن، فقد أخبروا أديسون بأن المصباح الكهربائي غير ممكن، ولكن مصباحاً أضاء في رأسه.

كل الأشياء لا بد وأن تمر.

كان هذا يضايقني باستمرار، ولكن كل هذا خلفي الآن.

نحن نثق بالله، طبقاً للمثل القديم، فإن كل الأشياء تعمل معاً للأفضل.

استشهاد: وكما يقول النبي محمد صلى الله عليه وسلم: "الذي يخالط الناس ويصبر على أذاهم أعظم أجراً من الذي لا يخالط الناس ولا يصبر على أذاهم" رواه الترمذي وابن ماجه، فتعامل مع الشخصيات الصعبة بعد أن تفهم هذه الشخصيات فهماً دقيقاً، وأخرج أفضل ما لديهم وأحسن ما يمتلكون عن طريق تعاملاتك الراقية.



29. فن المفاوضات



استشهاد: كونك لطيفاً لا يعني أنك ساذج كما يقول جورج فولر بكتابه دليل المفاوضات.

وهناك مواقف عديدة يجب ألا تتفاوض وتكون سعيداً بهذا القرار، وخطط للحصول على الكثير بالقليل، وحدد بدائلك وخياراتك، فكلما كثرت البدائل تحسن القرار، وكلما زادت معلوماتك عن موضوع التفاوض وعن الآخر كلما زادت قدرتك على إحراز تفاوضات ناجحة، فالمعلومات قوة، وهناك مهارات لازمة للمفاوضين وهي قدرتهم على الاتصال الفعال بوضوح لتجنب الأخطاء المكلفة، ويمكنك أن تعرف الكثير عن طريق الاستماع الفعال، فهناك تكتيكات القبول أو الرفض وكيف تحولها لمفاوضات، وهناك تكتيكات قسمة الفرق وما به من شركاء، وهناك أسلوب القطعة بالقطعة والنكلة بالمليم.

والمرونة قوة، فالشخص المرن هو الأقدر على تحقيق أهدافه، وعليك أن تتجنب الدخول في صراعات ذاتية، وهناك خطوات لاجتياز الطرق المسدودة، وعليك النقاش بفعالية دون عدا، ويك أن تدفع الآخر على تقديم أول عرض، ولا تطرح العرض الأول، وعليك أن تطلب المستحيل حتى تحصل على ما تريده، وهناك مواقف من الواجب عليك أن تخفض مطالبك، وهناك بدائل للتفاوض من تحكيم ووساطة.

استشهاد: إن المفاوضات هي عملية نحاول من خلالها الوصول إلى أسس وشروط تتعلق بما نريد أن نحصل عليه من الآخرين وما يحصلون عليه منا كما عرفه كيفن كين

في كتابه المفاوض المثالي، وهناك أربع مراحل لعملية التفاوض وهي الإعداد والتحاور والعرض والتساوم.

فعلبك أن تحدد مطالبك، وأن تستخدم التحاور كوسيلة لتقييم رؤى المفاوض الآخر، وأن تتجنب التهديدات، وتشجيع جو المودة، وأن تستمع بإيجابية وتطرح أسئلة مفتوحة، ويتكون العرض من مكونين وهما الشرط والعرض، فالشرط يتضمن مطلبك، والعرض يتضمن ما سوف تعطيه للطرف الآخر نتيجة تلبية لمطالبك.

استشهاد: وكما يقول روبرت ماير في كتابه كيف تفوز في أي مفاوضات بأن الفوز هو عبارة عن توجه ذهني.

فالسيطرة على مقاليد الأمور في حياتك تبدأ بتطوير عقليتك، وضمن أسرار التأثير على الآخرين بالارتباط والانحياز والاحتياجات والتحكم والتقييم والفهم، فالشخص الآخر ليس أنت، ويستنتج الآخرون الحقائق من انطباعاتهم، وإدراكاتهم، وافتراساتهم الداخلية، وعندما تبدأ المشاعر في التحكم، يتصرف الأذكاء بحماقة، فهم ينسون أنك بإمكانك أن تأخذ الحصان للماء، ولكنك لا تستطيع أن تجعله يسبح على ظهره، ومن حماقات أنهم لا يعترفون بخطئهم، ومن حماقات أنهم بدلاً من التركيز على كيفية أداء شيء ما، يركزون على أسباب عدم أدائه بهذه الكيفية من قبل.

ولكي تتغلب على الرفض، عليك أن تقسم النقاط المزعجة إلى جزئيات صغيرة، والمشكلة التي تصاغ بصورة جيدة هي مشكلة قطعت نصف الطريق إلى الحل، وعلبك

أن تهدف لتحقيق أهداف محددة، فالمساومة في السوق هي حدث أما التفاوض هو عملية مستمرة، فما لا يحدث لك الآن يمكن أن يحدث لك لاحقاً.

استشهاد: وكما يقول ريتشارد لوكي وباترسون بأنه توجد ثلاثة مفاهيم لا غنى عنها في التفاوض الناجح وهي البدائل والسعر المقبول ومنطقة الاتفاق المحتمل، والمستمع الجيد يستمع، ويفسر، ويقيم ويتفاعل.

ولحل الصراع هناك عدة استراتيجيات ومنها الانسحاب والتجنب، والتهديئة والمواءمة، والتسوية، والإكراه والتنافس، وحل المشاكل والتعاون، وللحزم أهمية كبرى في المفاوضات، ولكي تتعامل مع الصراعات بحزم عليك أن تواجه بلطف، وتقول لا بحزم، وتعطل فعالية المعارضة، وتعالج غضبك، وتلجأ لطرف ثالث قوي، وتتبادل المواقع مع خصمك، فاعرف كل ما يمكنك معرفته عن الطرف الآخر، وتخيل صورة ذهنية لاتفاق مثالي.

استشهاد: ولإتقان التفاوض عليك بإتقان عدة فنون لا بد منها كما قال فيليب روبنز في كتابه التفاوض فن الفوز وهي، فن الحوار، وفن الإنصات، والتعامل مع الضغوط، وضبط المشاعر، وإتقان فن التواصل.

استشهاد: وكما تقول باربارا أندرسون بأن التفاوض جزء أصيل من حياة الانسان، إلى حد أنه يمكن القول بأن الانسان كائن مفاوض، فهو في حالة مفاوضات دائمة.

وهناك عدة استراتيجيات للتفاوض منها الصبر، فبالصبر تبلغ ما تريد، ومنها المفاجأة، والأمر الواقع، والانسحاب الهادئ والانسحاب الظاهري، والكر والفر أو التحول أي يمكنك التحرك للأمام أو الخلف، والقيود أي نهاية المطاف، والخداع.

استشهاد: ومن صفات المفاوض الناجح كما تقول باربارا أندرسون في كتابها التفاوض الفعال بأنه لديه قوة التحمل ونضج الشخصية، ويتمتع بالذكاء والدهاء، ولديه حسن التصرف وسرعته، وإجادة فن الاستماع والانصات، وسرعة الملاحظة والفتنة، واللباقة والكياسة، والإدراك الشامل والكامل.

وشروط التفاوض هي القوة التفاوضية، والمعلومات التفاوضية، والقدرة التفاوضية، والرغبة المشتركة، والمناخ المحيط.

وهناك 23 مبدأ للتفاوض وهي:

- 1- أن تكون على استعداد دائم للتفاوض وفي أي وقت.
- 2- وألا تتفاوض أبداً دون أن تكون مستعداً للتفاوض.
- 3- والتمسك بالثبات الدائم وهدوء الأعصاب.
- 4- وعدم الاستهانة بالخصم أو بالطرف المتفاوض معه.
- 5- ولا تتسرع في اتخاذ القرار وخذ الوقت في التفكير.
- 6- وأن تستمع أكثر مما تتكلم وإن تكلمت فلا تقل شيئاً له قيمة خلال التفاوض التمهيدية.
- 7- وليست هناك صداقة دائمة ولكن هناك مصالح دائمة.

- 8- والايمان بصدق وعدالة القضية التفاوضية.
- 9- والحذر والحرص على عدم إفشاء ما لديك دفعة واحدة.
- 10- ولا أحد يحفظ أسرارك مثل شفتيك.
- 11- وتبنى تحليلاتك ومن ثم قراراتك على الوقائع والأحداث الحقيقية وليس على التمنيات.
- 12- وأن تتفاوض من مركز القوة، والاعتناع بالرأي قبل إقناع الآخرين به.
- 13- واستخدام الأساليب غير المباشرة في التفاوض وكسب النقاط التفاوضية كلما أمكن ذلك.
- 14- وضرورة تهيئة الطرف الآخر وإعداده نفسياً لتقبل الاعتناع بالرأي الذي نتبناه.
- 15- وهدوء الأعصاب والابتسامة هي مفتاح النجاح في التفاوض.
- 16- والتفاوض الدائم ومقابلة الثورات العارمة والانتقادات الظالمة برباط الجأش والهدوء المطلق والعقلانية الرشيدة.
- 17- والتجديد المستمر في طرق وأساليب تناول الموضوعات المتفاوض بشأنها وفي أسلوب عمل الفريق التفاوضي.
- 18- وعدم البدء بالتفاوض بجملة استفزازية أو بنظرة عدوانية.
- 19- أو بحركة تعبر عن الكراهية والتحدي والعدوان.
- 20- والتحلي بالمظهر الأنيق المتناسق الوقور المحترم في جميع عمليات التفاوض وفي كافة جلساته الرسمية.
- 21- والاستمتاع بالعمل التفاوضي.

22- ولا يأس في التفاوض ولا هزيمة مطلقة نهائية ودائمة فيه.

23- وعدم الانخداع بمظاهر الأمور والاحتياط دائماً من عكسها.

ومن مهارات المفاوض تحليل المشكلات واتخاذ القرارات، ومعرفة أنواع البشر وخصائصهم وكيفية التعامل معهم، ومهارات الاتصال الشخصي، ومهارات الاتصال وكيف تخاطب الآخرين وتؤثر فيهم، وفن الإنصات، وفن المقابلة، وحل المشكلات، وفن المحادثة، ومهارات البيع والإقناع.

وهناك مصادر ثمانية للقوة التفاوضية التي ذكرتها باربارا أندرسون في كتابها التفاوض الفعال، وهي مجموعة في كلمة:

NO TRICKS (Need, Options, Time, Relationships, Investment, Credibility, Knowledge, and Skills)

ومن تقنيات التفاوض أن تطلب أكثر مما تتوقع الحصول عليه، وتظهر الدهشة والذهول عند العرض الأول، ولا تقل نعم للعرض الأول مهما يكن، ولا تجعل تنازلك الأول كبيراً، ولا تتنازل في التفاوض حتى تحصل على شيء بالمقابل، وتستخدم تقنية الشخص الطيب والشخص الشرير، ولا تبدأ ولا توافق على تقسيم الفرق المالي.

استشهاد: وكما قال نابليون بونابرت بأن الخطيئة التي لا تغتفر للقائد، أن يقوم بتشكيل صورة مفترضة لتصرفات العدو وردات فعله بطريقة معينة لحالة هجوم معينة، في حين أن ردة فعل العدو قد تكون مغايرة تماماً.

استشهاد: وكما يقول مايكل دونالدسون في كتابه الجرأة في التفاوض بأنه عليك قبل أن تبدأ المفاوضات أن تحدد أمنيته، وهي هدفك الذي تهدف لتحقيقه،

ورغبتك، وهي النتيجة التي ستنتهي إليها المفاوضات حسبما تريد، وذلك وفقاً لقوى السوق الخارجية، وإنها النتيجة التي تنتهي إليها الغالبية العظمى من الصفقات.

ونقطة إيقاف التفاوض، وهي النقطة التي ستترك فيها المفاوضات، لأنك ببساطة، تجد الأمر لا يستحق الاهتمام، إذ ستخسر نقودك، أو كبرياءك، أو منصبك إن أتممت الصفقة، أو تشعر كما لو كنت قد خسرت، مما يدفعك لعدم إتمامها.

فلكي تكون مفاوضاً ناجحاً ومحناً فقط كن على سجيتك، وقوتك متجذرة في قدرتك على إيقاف التفاوض، والمعرفة قوة، وللأرقام قوة، وللمبدأ قوة، وللعاطفة قوة.

ففكر في أمنيته ورغبتك ونقطة إيقافك للتفاوض على أنها إشارات مرور داخلية، فالأمنية هي ضوء أخضر راسخ، وتحركك أمر مستحب، وأمامك مجالات واسعة، أما الرغبة فهي وميض ضوء أصفر متقطع وتحذيري، وتمهل نقطة إيقاف التفاوض هي ضوء أحمر يشير إلى التوقف وهو ضوء المكابح، وعندما ينقضي كل شيء، فإن الأمرين الأكثر أهمية هما استقامتك وسمعتك الحسنة.

استشهاد: وكما يقول وارن بافيت بأنه يستغرق بناء سمعة طيبة ستين عاماً، أما تدميرها فلا يحتاج إلا إلى ستين ثانية.

استشهاد: وكما يقول جون كينيدي بأننا لنبدأ من جديد، ونتذكر دائماً أن الأدب ليس علامة ضعف، وأن الإخلاص يحتاج دوماً لما يبرهن عليه، دعونا لا ننقل مخاوفنا إلى بعضنا البعض، دعونا لا نخشى التفاوض والحوار.

استشهاد: وكما يقول دين أتشيسون بأن التفاوض بالمعنى الكلاسيكي الدبلوماسي هو افتراض أن الطرفين راغبان في الاتفاق أكثر من عدم الاتفاق.

استشهاد: وكما تقول أشلي بريليانت بأنه إذا لم تستطع أن تدور حوله، أو أن تقفز من فوقه، أو تنفذ من خلاله، فمن الأفضل أن تتفاوض معه.

فكل شيء قابل للتفاوض، وهناك فارق بين المناظرة أو المساومة والتفاوض، والتفاوض يعتبر مشروعاً تعاونياً، ولكي تكون ناجحاً، عليك أن تكون قادراً على التواصل مع الآخرين، ويجب أن يكونوا راضين عن شخصيتك لكي يتمكنوا من إقامة علاقات عمل معك وبناء علاقات تستند إلى الثقة المتبادلة كما يقول جورج روس.

استشهاد: وكما يقول كارل ألبرخت بأنه ابدأ بهدف وانه باتفاق، وهو يؤكد على أهمية التحضير للتفاوض وإنهاء التفاوض، وذلك بأن تعرف نفسك، وأن تحدد القضايا، وتدرس التفاصيل.

استشهاد: ويؤكد براين تريسي على أهمية وجهات النظر المختلفة والأهداف المتماثلة فيقول بأن قدرتك على التفاوض والتواصل والتأثير وإقناع الآخرين بالقيام بالأشياء هي جزء لا يتجزأ إطلافاً من أي نجاح تحققه في الحياة، إن أكثر الرجال والنساء تأثيراً في مختلف المجالات هم أولئك القادرون على تنظيم ما يتلقونه من الآخر من تعاون ومساعدة بكفاءة وتوجيهه نحو إنجاز الأهداف والغايات المهمة.

استشهاد: وإن طبيعتك تعلن عن نفسها بصوت مرتفع، لذا لا أستطيع سماع ما تقول كما يقول إيمرسون، لذا عليك أن تفهم المفاوضين الآخرين والمفاتيح غير اللفظية أيضاً.

استشهاد: وكما يقول فيكتور كيام بأن المعلومات هي أعظم أسلحة المفاوض.

وكما يصنفها روجر داوسون في كتابه أسرار قوة التفاوض، فحيل بداية التفاوض وهي اطلب أكثر مما تتوقع الحصول عليه، فقد نكون أحياناً بحاجة لافتعال طريق مسدود، ولا توافق أبداً على العرض الأول، فثمة خطأ ما إن وافقت بالتأكيد، وناك بعض المواقف التي يجب عليك أن تقبل العرض الأول وهي محدودة، وتجهم عند سماع العرض، وتجنب المواجهة أثناء التفاوض، وحيلة البائع المتحفظ والمشتري المتحفظ، فحينما يصيبك اليأس تقمص حيلة البائع المتحفظ، واستخدم الأسلوب الملزم.

وهناك حيل لوسط التفاوض، تظاهر بأنك لا تملك سلطة القرار، وتهايوي قيمة الخدمات، وإياك أن تقترح اقتسام الفارق، وكيف تتعامل مع الموقف المتأزم، والموقف المتعثر، والموقف المتفاقم، واطلب دائماً المقابل، ولا تطلب شيئاً بعينه.

وحيل نهاية التفاوض من حيلة الفتى الطيب والفتى الشرير، والاقتناص، وكيف تتدرج في تقديم التنازلات، وحيلة سحب العرض المقدم، وكيف تهيب الجانب الآخر لقبول العرض.

وهناك حيل غير أخلاقية وهي الطعم، وهي إبعادك عن القضايا الأساسية بقضايا هامشية، وحيلة سمك الرنجة الأحمر، وهو افتعال قضية مفتعلة لإجبارك على

التنازلات، وحيلة التقاط الكرز، ولواجهتها عليك بجمع المعلومات وتوسيع الخيارات، وحيلة الخطأ المتعمد، والمغالطة، والتصعيد، والمعلومة المقصودة.

ومن مبادئ التفاوض أن تحمل الطرف الآخر على أن يسبقك في الالتزام، ومن الذكاء التظاهر بالحماسة، ولا تدع الطرف الآخر يحرر العقد، وقرأ العقد في كل مرة، والنقود المرحلة، فاستخدم الفواصل عند إعطائك لأرقام واستخدم الكسور فهي أكثر إقناعاً، ويميل الناس لتصديق كل ما هو مكتوب، والتركيز على القضايا.

واسع دائماً لتهنئة الطرف الآخر، حتى لو كان أداؤه عادياً.

ولمعالجة قضايا التفاوض الصعبة، هنالك فن الوساطة، ووجوب اعتبار الوسيط شخصية محايدة، وفن التحكيم، وفن فض الصراع، وهناك نقاط ضغط في التفاوض وهي عامل الوقت، وقوة المعلومات، فلا تخش الاعتراف بأنك لا تعرف، ولا تتردد في طرح السؤال، فيمكنك أن تعالج قضايا ضخمة بمجرد طرح بعض الأسئلة، واعمد إلى طرح السؤال المفتوح، ويشكل المكان الذي يطرح فيه السؤال أهمية كبرى، ولا تسأل الشخص الذي سوف تقوم بالتفاوض معه، واستخدم الأسئلة التي تقودك للوصول لما هو أبعد من المعلومات، وكن مستعداً للانسحاب من المفاوضات، ولك أن تقبل أو أن ترفض، واستراتيجية الأمر الواقع، والبطاطا الساخنة، وهي أن يقوم أحد الأشخاص برمي مشكلته بوجهك على اعتبار أنها مشكلتك أنت وعليك أن تحلها، فلا تسمح للآخرين بإلقاء مشاكلهم فوق عاتقك، والإنذار، وهو يحوي نقطة ضعف وهي إنك إن هددت ولم تطبق التهديد فقد فقدت قوتك التفاوضية.

ومن السمات الشخصية للمفاوض المحنك القدرة على التنقيب عن المزيد من المعلومات، والصبر اللازم للصمود أمام المفاوض الآخر، والقدرة على المطالبة بالمزيد، والنزاهة التي تملي عليك الوصول إلى حل يرضي الطرفين، واستعدادك لأن تكون مستمعاً جيداً، واستعدادك لمواجهة المواقف الغامضة، والروح التنافسية، وعدم الشعور برغبة ملحة في اجتذاب محبة الآخرين.

ولكي تقوي سطوتك على الجانب الآخر هناك السلطة الشرعية، وهي سلطة اللقب، وهناك بعض الألقاب لا تعني شيئاً، وسلطة الثواب، وسلطة العقاب، وسلطة القيم، وسلطة التأثير في الآخرين، وسلطة الخبرة، وسلطة الموقف، وسلطة المعلومات، وتضافر السلطات، وسلطة الجنون وهي سلطة لا ينصح بها، وقد يكون لها شكل آخر وهو أن تكون قادراً على أن تقنع الآخر بأنك غير متنبأ بالتصرفات، ولا يوجد توقع لتصرفاتك، فهي تمنحك السطوة والسلطة، وهناك أنواع أخرى للسلطة وهي سلطة الإرباك، وسلطة المنافسة.

ويتعلمك لمهارات التفاوض فأنت تتقن فن فض الصراعات وحل جميع المشاكل التي قد تعترضك، بحيث تقودنا إلى مستقبل مشرق يكون فيه العنف والجريمة والحروب حوادث عرضية، وبياتقانك لفن المفاوضات تستطيع كسب القلوب، وأن تكسب العلاقات بشكل كبير، وأن تتجنب الصراعات والمشاكل.





30. لغة أخرى



لا نقصد اللغة اليابانية أو الصينية أو الاسبانية أو الفرنسية أو الانكليزية، وإنما نقصد لغة يفهمها جميع الناس في أي مكان في العالم، ويفهمها الصغير والكبير، والرجل والمرأة، فنحن نقصد لغة الجسد.

استشهاد: وكما يقول ياسر حماية بكتابه فن لغة الجسد بأنها لغة تواصل حديثة، وتعتمد على تعابير الجسد ومصطلحاته، وهو علم يدرس طرق التواصل غير اللفظي.

ونتيجة للتوصيلات الموجودة بين الملايين من الخلايا العصبية، هناك ثلاث حقائق متباينة في دماغ الانسان (الدماغ هو الآلة، أما العقل فهو الوظيفة)، وهي حقيقة أو واقع معرّف إدراكي تعليمي الذي يسمح بإجراء العمليات المنطقية، وحقيقة أو واقع حسي حركي يسمح بالقيام بالحركات واستعمال الحواس، وحقيقة أو واقع نفسي شعوري الذي يسمح بربط المشاعر بالأحداث، وإن قوة الانسان تكمن في قدرته على ربط واستعمال هذه الحقائق الثلاث آنياً وفي نفس الوقت لإصدار فعل واعٍ.

ومن أخطاء لغة الجسد كما يقول خالد آل عوض، فإن لغة الجسد الإيجابية تتسم بالقوة، كما أن الرسائل السلبية غير الشفهية التي تبعث بها للآخرين عادة ما تكون مفرطة للقوة، وتأخذ اتجاهاً معاكساً لما نريد، لذلك علينا أن نتجنب ما يلي:

الدخول المتردد، والنظرات المسدلة، وإمالة الذقن لأسفل، ومصافحة الأيدي ببرود، وسحق الأيدي عند المصافحة، والتململ، والتنهّد، والتشاؤم، وهرش الرأس، وعض الشفة، وفرك مؤخرة الرأس أو العنق، وتضييق العينين، ورفع الحاجبين، والنظر إلى

الشخص الآخر من فوق نظارتك، وتقاطع اليدين أمام الصدر، وفرك العينين والأذنين أو جانب الأنف.

وإن الوجه ليس حيادياً أبداً، وكما يصنفها ياسر حماية فهناك أربع قواعد تتحكم في قسّمات الوجه وإيماءاته، وهي القاعدة الفصية نسبة إلى فصي الدماغ، وقاعدة التطابق مع الغير، والقاعدة الحسية المتعلقة بالحواس، وقاعدة اتجاه الحركات.

ففي القاعدة الفصية هناك ثلاث معلومات مهمة وهي أن الذكاء العقلي كمادة خام، والمشاعر لديهما مكان مخصص في الدماغ، وكل مناطق الدماغ المتعلقة بعملية التعلم تتفاعل بشكل جماعي لمنبهات الوسط الخارجي للإنسان، والفص الأيمن للدماغ يحرك الشق الأيسر للجسد، والفص الأيسر للدماغ يحرك الشق الأيمن للجسد.

وقاعدة التطابق مع الغير، وهي التبادل مع الآخرين، وهي موهبة فينا منذ الولادة تمكننا من التكيف مع الآخرين، وبواسطة قاعدة التطابق مع الآخرين يستطيع الفرد أن يدرك نظرة الآخرين إليه بواسطة حاسة البصر.

والقاعدة الحسية، وهي أن الحواس ممثلة في قسّمات الوجه وإيماءاته، وإن الحركات اللاواعية تحاول إعاقة تأثير الأحداث الخارجية فينا، وهذا كلما أوحى إلينا ذهننا ب (لا تسمع)، (لا تنظر)، (لا تحس) (من حاسة اللمس)، (لا تتكلم) وهذه الأخيرة مثلاً تدفعنا إلى إطباق الشفتين، وتقريباً كل الأفعال (من كلمة فعل عند أهل اللغة) مرتبطة بالحواس الخمس، وإن الحركات الصغيرة (الدقيقة) في الوجه ما هي إلا ترجمة مادية لشعورنا بمعنى تلك الأفعال.

وقاعدة اتجاه الحركة، وذلك بحسب الحالة النفسية وتكون على مساحة لا تتجاوز ثلاثة سنتيمترات مربعة.

استشهاد: وكما يقول آلان وباربارا ببيز في كتابهما المرجع الأکید في لغة الجسد بأن المهم هو كيف كنت تبدو عندما قلت هذا الكلام، وليس الكلام في حد ذاته، وحدة الملاحظة تعني أن تكون قادراً على رصد ما بين كلمات الشخص ولغة جسده من تناقضات.

فسبعة من كل عشرة أشخاص يضعون ذراعهم اليسرى على اليمنى عند ثني الذراعين كما يقول آلان وباربارا ببيز، والاختلافات الثقافية كثيرة، ولكن إشارات لغة الجسد الأساسية واحدة في كل مكان.

وكما يقول آلان وباربارا ببيز بأنه اقرأ الإيماءات في مجموعات، فحك الرأس يعني عدم التأكد، ولكنه أيضاً علامة على وجود قشرة الرأس، وعندما تتناقض كلمات الشخص مع لغة جسده، تتجاهل النساء ما يقال، فابحث عن الانسجام، وقرأ الإيماءات في سياقها.

وتزييف لغة الجسد أسهل مع الرجال منه مع النساء، لأن الرجال عموماً لا يقرؤون لغة الجسد جيداً، والكاذب لا يستطيع التظاهر سوى لفترة قصيرة فقط، والانسان العصري أسوأ في قراءة إشارات الجسد من أسلافه، لأننا الآن تشتتنا الكلمات.

استشهاد: وكما يقول آلان وبارابار ببيز بأنه ما الفرق بين الملاحظ والصائد الذي

يتتبع الفريسة؟

ورقة وقلم.

فالكلاب المستسلمة تظهر حلقها، أما البشر فيظهرون راحة اليد، وعندما يكذب الرجال، يمكن أن تكون لغة جسدكم واضحة، أما النساء فيفضلن أن يبدين مشغولات عندما يكذبن، وتحويل راحة يدك من اتجاهها لأعلى إلى اتجاهها لأسفل يغير فهم الآخرين لك تماماً، والمرأة التي تظهر إشارات الأنوثة الشديدة في اجتماع عمل جاد تفقد مصداقيتها، ويمكن أن تفضل اللقاءات الأولى بين الرجال والنساء بسبب طرق المصافحة السيئة، وتسبب الابتسامة الطبيعية تجعدات مميزة حول العينين، والأشخاص غير الصادقين يبتسمون بأفواههم فقط، وقد أثبت العلم أنه كلما زاد تبسمك، زادت ردود أفعال الآخرين الإيجابية نحوك، وعندما تطوي ذراعيك تقل مصداقيتك جداً، وفي اليابان تأكد أن حذاءك نظيف تماماً وفي حالة جيدة، ففي كل مرة ينحني فيها الياباني يتفحص حذاءك، فإذا لم تكن متأكداً من أسلوب التعامل بأدب مع ثقافة شخص آخر، فاسأل أهل البلد لتعرف كيف تسير الأمور.

استشهاد: وأفضل سياسة دائماً هي أن تقول الحقيقة، إلا بالطبع إذا كنت كاذباً

ماهراً بشكل غير عادي كما يقول جيه جيروم.

والنظرة الطويلة يمكن أن تولد مشاعر حميمية، واستخدام النظرة المناسبة يعطي مصداقية، ويسمح للأطباء ومصفي الشعر بالدخول في منطقتنا الحميمية، ونسمح للحيوانات الأليفة بذلك دائماً، لأنها لا تشكل أي تهديد، وهز القدم يشبه محاولة المخ

للهرب من الموقف الحالي، والسيقان المفتوحة تظهر ثقة الرجل، والمغلقة تظهر تحفظه، والإيماء بالرأس يشجع على التعاون والاتفاق، والجلوس في مواجهة الآخر مباشرة يخلق أجواء سلبية، وليس المهم ما تقول والمهم أين تجلس، والانطباعات الأولى هي بمثابة الحب من أول نظرة في عالم الأعمال.

وكما يقول آلان وباربارا بيبز بأن الأسرار الستة للغة الجسد الجذابة هي الوجه، فاجعل وجهك مشرقاً حافلاً بالتعبيرات، واجعل الابتسام عادة دائمة لك، واحرص على أن تظهر أسنانك من حين لآخر، والإيماءات، فكن معبراً، ولكن بدون إفراط، واجعل أصابعك مغلقة عندما تومئ، ويديك أسفل مستوى ذقنك، وتجنب ثني ذراعيك أو تشبيك قدميك، وحركة الرأس، فاستخدم الإيماء بالرأس ثلاث مرات عندما تتكلم، وإمالة الرأس عندما تصغي، واجعل ذقنك لأعلى باستمرار، والاتصال بالعين، فحافظ على الاتصال بالعين مع الآخرين بالقدر الذي يشعر الجميع بالارتياح، فما لم يكن النظر للآخرين محظوراً ثقافياً، فإن من ينظرون للآخرين يكتسبون مصداقية أكثر ممن لا ينظرون، ووضع الجسم، فمل للأمام وأنت تستمع، وكن منتصباً وأنت تتحدث، والمساحة الشخصية، فقف على مسافة من الطرف الآخر تجعلك تشعر بالارتياح، وإذا تحرك هو للخلف، فلا تخط أنت للأمام مرة ثانية، والمحاكاة، فقم بمحاكاة لغة جسد الآخرين، بطريقة رقيقة وخفية.

استشهاد: وقد كان النبي محمد صلى الله عليه وسلم يتقن لغة الجسد في إيصال الرسائل النبوية، وقد وردت الكثير من الأحاديث الشريفة لتصف ذلك، فعن جابر بن عبد الله قال: كان رسول الله صلى الله عليه وسلم إذا خطب احمرت عيناه، وعلا صوته

واشتد غضبه، حتى كأنه منذر جيش يقول: "صبحكم ومساكم"، ويقول: "بعثت أنا والساعة كهاتين"، ويقرن بين إصبعيه السبابة والوسطى. رواه مسلم.

استشهاد: وعن ابن عمر، عن عمر رضي الله عنهما قال: لا أعلمه إلا رفعه - قال: "يقول الله تبارك وتعالى: من تواضع لي هكذا - وجعل يزيد باطن كفه إلى الأرض، وأدناها إلى الأرض - رفعته هكذا"، وجعل باطن كفه إلى السماء، ورفعها إلى السماء. رواه أحمد.

استشهاد: وعن أنس بن مالك رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من عال جاريتين حتى تبلغا جاء يوم القيامة أنا وهو"، وضم أصابعه. رواه مسلم.

استشهاد: وعن سفيان الثقي رضي الله عنه قال: يا رسول الله، أخبرني بأمر في الإسلام لا أسأل عنه أحداً بعدك، قال: "قل: آمنت بالله، ثم استقم"، قال يا رسول الله، فأي شيء أتقي؟ قال: فأشار بيده إلى لسانه. رواه أحمد.

استشهاد: وعن جرير بن عبد الله البجلي رضي الله عنه يقول "ما رأني رسول الله صلى الله عليه وسلم منذ أسلمت إلا تبسم في وجهي" رواه البخاري.

فتعلم اللغة الأخرى في التواصل، وهي تواصلك الغير لفظي، وتعلم لغة الجسد ليحبك الناس وتجذب القلوب إليك.





31. حديث الهاتف



إن 93% من تواصلك هو تواصل غير لفظي كما يقول نيدو كوبين بكتابه كيف تصبح متواصلاً جيداً، ومعظمه غير ملحوظ، لكن باستطاعتك أن تجعل الكثير من تواصلك غير اللفظي تحت سيطرة واعية.

وتقع وسائل التواصل غير اللفظي في أربع مجموعات رئيسية:

- طبيعة الصوت.
- لغة الجسد.
- تعبيرات الوجه.
- الملابس والزينة.

فليس المهم ما نقول من كلمات ولكن المهم كيف نقوله، فلننتبه لحجم الصوت وسرعته، وعليناك بالترنيم أي التنغيم وتغيير درجة الصوت، ولننتبه لنبرة صوتنا، وأهمية الوصل، أي طريقة تواصل الحروف الساكنة والمتحركة أثناء استمرار الكلام، ونبرات الضحك والبكاء والتأؤب والتنهد وغيرها.

وصوتك يعكس شخصيتك كما يقول فيفان بوكان بكتابه كيف تتحدث بثقة أمام الناس، فالصوت يصنع أو يهدم أحاديثك.

استشهاد: وكما يقول روبرت فروست بأنه هناك أصوات تضي معان أكثر على الكلمات.

فالكلمات تأخذ معاني مختلفة في أوقات مختلفة في مواقف مختلفة، والتواصل يحدث بالطرق التالية:

- 7% كلمات.
- 38% صوت.
- 55% لغة جسد.

وإن الصوت شيء فريد أكثر من البصمة، إنه يكشف عن شخصيتك ومزاجك واتجاهاتك ومشاعرك، في كل مرة تفتح فيها فمك لتتحدث، فإنك تعرض نفسك وأفكارك وبضاعتك وخدماتك.

وفي اللقاءك الشفهي هناك خمسة مبادئ يمكن أن تستخدمها كما يصنفها فيفان بوكان وهي استخدام علامات الترقيم في الحديث، فبدلاً من اللزمات الكلامية مثل "اممم، آآآ... التي تشتت المستمع استخدم بدلاً منها السكتات الكلامية والوقفات، وهناك ما يسمى بالقوة الصوتية، وذلك بأن تتحدث من الحجاب الحاجز وليس من الحلق، والصياح ليس إظهاراً وذلك لسببين ألا تستخدم الصياح فالأول أنها متعبة للغاية والثاني أنها تدمر الصوت، وهناك أيضاً طبقة الصوت، وهناك أربعة أصناف لطبقة الصوت تصرف المستمع وهي المرتفع للغاية والمنخفض للغاية والصاخب للغاية والحاد للغاية، وهناك أيضاً الإيقاع، والتمييز.

فصوتك مرآة تعكس ما بداخلك.

استشهاد: وكما يقول بندار بأن ما يقوله الانسان من كلام جيد يقوله بصوت لا يموت أبداً.

استشهاد: ويقول هوميروس بأنه لقد توقف ولكن الصوت الممتع ما زال في آذانهم حتى كأنهم ما زالوا يستمعون.

فاللسان الكسلان يخرج ألفاظاً كسولة، والشفاه المتجمدة تجعل الصوت غير واضح، والأصوات المحبوبة تجني ثماراً طيبة.

استشهاد: وكما يقول ريد فاريل بأن نغمات الصوت الفضية تعطي نتائج ذهبية.

استشهاد: ويقول أرسطو بأن الخطابة هي القدرة على النظر في كل ما يوصل إلى الإقناع في أي مسألة من المسائل.

استشهاد: وكما قال تعالى " ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي أحسن " سورة النحل الآية 125.

استشهاد: وقد ورد في الحديث الشريف قول عائشة رضي الله عنها " كان كلام رسول الله صلى الله عليه وسلم كلاماً فصلاً يفهمه كل من سمعه " رواه أبو داوود.

استشهاد: وكما يقول أبو عثمان الجاحظ بأن للكلام غاية ولنشاط السامعين نهاية.

وكما يقول طارق السويدان في كتابه فن الإلقاء الرائع بأنه لا تقلد غيرك في صوته أو نبرته أو لبسه أو طريقة حركته ولا مانع من أن تستفيد من تميز الآخرين، ولا تقعر الكلام (الفصحى المبالغ فيها) ولا تتكلف استعمال أسلوب بلاغي أو سجعي فلن

تبدو طبيعياً، وكن أنت كما أنت في حياتك الطبيعية، ولا تغير من نمطك أو شخصيتك لأنك تتحدث أمام الناس.

استشهاد: وكما يقول ديل كارنيجي بأنه تطلع إلى الشرارة الوحيدة في شخصيتك التي تميزك عن سائر الناس.

استشهاد: وكما جاء في القرآن الكريم "واغضض من صوتك" سورة لقمان الآية 19.

استشهاد: وكما يقول توني جيرى بأن نبرة صوتك تؤثر على نظرة الناس إليك.

فالقط له أكثر من 100 صوت والكلب له 10 أصوات والزرافة ليس لديها حبال صوتية.

استشهاد: وتعلم كيف تستخدم قوة الصمت ولو لثواني، وكما يقول سويرالف ريتشاردسون بأن الوقفات هي أقيم شيء في الخطابة.

وكما يقول طارق السويدان بأنه هناك ست وقفات وهي بعد البدء، وقبل الكلام، وقبل أن تسأل، وقبل البند الجديد، وبعد الكلمة الأخيرة، وقبل قولك (شكراً).

استشهاد: وكما يقول جريفيل جانربأن الوقفة هي السر الأعظم في الخطابة.

استشهاد: وكما يقول جورج واشنطنون بأنه فكر قبل أن تتحدث، واحرص على النطق السليم لمخارج الألفاظ، وتجنب أن تصب كلماتك صباً في عجلة واضطراب، بل تلفظ بها في نظام ووضوح.

فامنح الناس وقتاً للتفكير كما يقول براين تريسي ورون آردين في كتابهما قوة السحر، وتحدث بإيقاع أفضل عن طريق استخدام تقنية الإبطاء، فقم بتسجيل

صوتك وأنت تتحدث طبيعياً ولاحظ مدى سرعة صوتك وضخامته وطبقاته ونبراته بأن تستمع للتسجيل أكثر من مرة وتلاحظ عيوب صوتك لتحسنها وحسناته لتبقي عليها.

فقدوة السحر يمكنك أن تطبقها عبر حديثك على الهاتف كما شرحها براين تريسي ورون آردين، فانتبه للانطباع الأول، وابحث عن سبل لمعرفة كيف يتحدث ويستمع أحدهم، وقدم للناس ما يريدونه، وذلك بأن تشجع الآخر على الحديث، وتحدث بوضوح وبساطة ومباشرة، وتستمع بحرص، وتكون مستمعاً صبوراً، وتكون مسمعاً فعالاً، وتقاطع بدون إساءة، وتستخدم أمثلة وقصصاً تتسم بالاقتراب والحيوية، ولا تضع افتراضات مسبقة، ولا تندفع، واستخدم الوقفات، ولا تفرط في تقديم المعلومات، وأبد تعاطفك مع أمزجة الناس وانشغالاتهم، واحرص على الاحتفاظ بحيوية وطاقته صوتك، وعبر عن عواطفك، وابتسم وأنت تتحدث عبر الهاتف، وقدم للناس ما تريده أنت منهم، وركز على التحدث بما يهتم به الآخرون، وقاوم إسداء النصيحة، واطلب الإذن دائماً، واستجب بفرقة للغضب أو السلوك العدواني، ولا تتوقف عن أدائك الساحر حتى تضع السماع، وتخيل نفسك مثل مرشد مستمعك.

فتعلمك لحديث الهاتف يجنبك الكثير من مشاكل سوء الفهم في عصر التباعد والمسافات بين الناس واعتمادهم على الجوالات بشكل كبير، وشكل يفقدتهم جزءاً كبيراً من عناصر الاتصال وهو العنصر المرئي، فتعلم حديث الهاتف.



32. أنواع الابتسامة



في علم نفس النمو والارتقاء يقول العلماء بأن الطفل عندما يصطدم رأسه بشيء فإن شعوره بالألم سيتأخر لثواني قليلة، على الأم أن تواجهه في تلك الثواني بابتسامة عريضة، أو أن تضحك بصوت عالٍ أمامه، فإن ذلك سيجعل شعوره بالألم يختفي قبل أن يبدأ في الصراخ، فأنت لست بحاجة لأن تتلفظ بكلمة واحدة لكي تؤثر على الآخر، لأن الابتسامات والتجهّمات معدية بحد ذاتها، والأمر يرجع إليك فيما تريد أن تعدي بها الآخرين فموقفهم وأفعالهم ستعتمد بشكل كلي على مواقفك وأفعالك.

ولكن ما الفرق بين الابتسامة الحقيقية والابتسامة المصطنعة والمزيفة؟

إن أكثر الفروق وضوحاً بين ابتسامة حقيقية صادقة وابتسامة زائفة هي فترتها الزمنية. فابتسامات الجذابين للناس تكون بطيئة، بطيئة حقاً، وابتساماتهم تفيض بالبشر واللبشاشة على وجوههم. ويبدون وكأنهم يغترقون مما في داخل قلوبهم، حتى إذا امتلأت قلوبهم بالسرور الذي نالته عيونهم، فإن سرورهم يفيض بالابتسام على شفاههم، فكان ابتسامة الجذاب للناس تقول: "يااه، إنني حقاً أحب ما أرى" كما تقول ليل لاوندس، فمن الآن فصاعداً لا مزيد من الابتسامات الآلية المتكلفة للجميع بالجملة. ولكننا سننظر إلى كل شخص على حدة.

لنرى الجمال فيه ثم ندع الابتسامة تنبثق ببطء من داخل قلوبنا لتتدفق وتفيض على وجوهنا.

وكثيراً ما تنصح الجدات الأطفال بأن يبدووا وجوهاً مبتهجة، وابتسامة عريضة، وأن يظهروا أسنانهم اللولبية البيضاء عندما يقابلون شخصاً جديداً، وذلك لأن الجدة كانت تعرف بالحدس، أن ذلك يعطي ردة فعل إيجابية عند الآخرين.

وفي دراسات علمية مسجلة عن الابتسام في أوائل القرن التاسع عشر، حيث استخدم العالم الفرنسي جولوم بولون التشخيص الكهربائي والتنبيه الكهربائي للتمييز بين ابتسامة السعادة الحقيقية وأنواع الابتسامات الأخرى، فوجد أن العضلة الوجنية يتم التحكم فيها عمداً.

وبمعنى آخر يتم استخدامها لصنع ابتسامات مزيفة لمحاولة اصطناع الود وإظهار الخضوع، أما العضلات الدويرية العينية الموجودة عند العين فتعمل باستقلالية، وتظهر المشاعر الحقيقية للابتسامة الصادقة. وكما يقول آلان وباربارا بيبز فإن الابتسامة الطبيعية تسبب تجاعيد مميزة حول العينين، والأشخاص غير الصادقين فإنهم يبتسمون فقط بأفواههم.

وقد وضع البروفسور بول إيكرمان من جامعة كاليفورنيا، ودكتور والاس فريزين من جامعة كنتاكي نظاماً أسموه نظام تشفير حركة الوجه FACS حيث أن الابتسامات الحقيقية تصدر من العقل اللاواعي، وهذا يعني أنها تلقائية. حتى أن بعض المصورين يطلبون منك أن تقول كلمة cheese لأن هذه الكلمة تسحب العضلة الوجنية للخلف. ولكن النتيجة تكون ابتسامة مصطنعة، وصورة تبدو غير صادقة.

لماذا تعتبر الابتسامات والتجهيمات معدية بحد ذاتها؟

يعتقد البروفسور راث كامبل من جامعة كوليدج لندن بأن هناك خلية عصبية عاكسة في المخ تثير الجزء المسؤول عن التعرف على الوجوه والتعبيرات، وتسبب رد فعل فورياً مماثلاً. بمعنى آخر، سواء كنا ندرك ذلك أم لا، فإننا نقلد أو نحاكي تلقائياً التعبيرات الوجهية التي نراها.

فقد أثبت العلم أنه كلما زاد تبسمك، زادت ردود أفعال الآخرين الإيجابية نحوك.

فهناك خمسة أنواع شائعة للابتسام وهي ابتسامة الشفاه المطبقة، والابتسامة الملتوية، وابتسامة الفك الساقط كابتسامة الجوكر في فلم باتمان، وابتسامة النظر لأعلى من الجانب وهي الابتسامة التي استخدمتها الأميرة ديانا لتأسر قلوب الناس في كل مكان، وابتسامة بوش العريضة، فابتسم دائماً، وسيتساءل الجميع ما الذي يدور في ذهنك.

وذكر البروفيسور ويليام فراي من جامعة ستانفورد أن 100 ضحكة تعطي الجسم تمرين أيروبيك يعادل جلسة لمدة عشر دقائق على جهاز التجديف. وكلما تقدمنا في العمر، أخذنا الحياة بجدية أكبر، فالشخص البالغ يضحك بمعدل 15 ضحكة في اليوم فقط، أما من في مرحلة ما قبل المدرسة فيضحك بمعدل 400 مرة.

إن الضحك يشفي بالفعل، فهو يحفز مسكنات الألم الطبيعية بالجسم ومحسنات المزاج، والمعروفة باسم الأندروفينات، وهذا يساعد على تخفيف الضغط العصبي وشفاء الجسم. والأندروفينات هي مواد كيميائية تفرز من المخ عند الضحك، وتركيبها

الكيميائي يشبه المورفين والهروين ولها تأثير مهدئ على الجسم، مع بناء الجهاز المناعي بنفس الوقت.

وهذا يفسر لماذا نادراً ما يصاب الأشخاص السعداء بالمرض، ولكن هؤلاء الذين يتدمرون غالباً ما يبدون مرضى. فبعض الناس يتناولون الكحوليات ويتعاطون المخدرات ليشعروا بما يشعر به السعداء بصورة طبيعية. ومن يضحك كثيراً يعيش طويلاً.

وللضحك والابتسامة ميزة اجتماعية أيضاً وهو يحقق لك الكاريزمية في العلاقات، فالنكات تسبب فقط 15% من ضحكنا، وللضحك علاقة كبيرة بالترابط مع الآخرين. والدعابة تعتبر وسيلة للإقناع كما توصلت كارين ماتشيلت أستاذة التسويق في كلية إدارة الأعمال بجامعة سينسنيتي، حيث قالت بأن الدعابة والفكاهة للإعلانات يزيد المبيعات، ووجدت أن الدعابة تجعل المستهلكين يقبلون على ما يدعيه الإعلان ويزيد من المصادقية، لذلك فالإعلان الفكاهي الذي يقدمه شخص مشهور يكون ناجحاً ومقبولاً أكثر.

استشهاد: وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "أنكم لن تسعوا الناس بأموالكم فليسعهم منكم بسط الوجه وحسن الخلق" رواه مسلم.

استشهاد: وقال صلى الله عليه وسلم: "لا تحقرن من المعروف شيئاً ولو أن تلقى أخاك بوجه طليق" رواه الحاكم والبيهقي في شعب الإيمان.

استشهاد: وعن جرير بن عبد الله رضى الله عنه قال: "ما حجبني النبي صلى الله عليه وسلم، ولا رأني إلا تبسم في وجهي" رواه البخاري.

فالاتسامة سنة نبوية تؤجر عليها أيضاً.

استشهاد: فعن أبي ذر رضي الله عنه قال: قال صلى الله عليه وسلم: "تبسمك في وجه أخيك لك صدقة" رواه الترمذي.

استشهاد: وقد قال ابن عيينة: "البشاشة مصيدة المودة، والبرُّ شيء هين، وجه طليق، وكلام لين".

استشهاد: وكما أبلغ الوصف إيليا أبو ماضي:

قلت: ابتسم يكفي التجهم في السما!	قال السماء كئيبه! وتجهما
لن يرجع الأسف الصبا المتصرما	قال: الصبا ولي! فقلت له: ابتسم
صارت لنفسي في الغرام جهنما	قال: التي كانت سمائي في الهوى
قلبي، فكيف أطيق أن أتسما	خانت عهودي بعدما ملكتها
لقضيت عمرك كله متأما	قلت: ابتسم وأطرب فلو قارنتها
مثل المسافر كاد يقتله الظما	قال: التجارة في صراع هائل
لدم، وتنفث كلما لهثت دما	أو غداة مسلولة محتاجة
وشفائها، فإذا ابتسمت فريما	قلت: ابتسم ما أنت جالب دائها
وجل كأنك أنت صرت المجرما؟	أ يكون غيرك مجرما. وتبيت في
أسرو الأعداء حولي في الحمى؟	قال: العدى حولي علت صيحاتهم

قلت: ابتسم، لم يطلبوك بدمهم
قال: المواسم قد بدت أعلامها
وعلني للأحباب فرض لازم
قلت: ابتسم، يكفيك أنك لم تنزل
قال: الليالي جرعتني علقما
فلعل غيرك إن رآك مرنما
أثراك تغنم بالتبرم درهمما
يا صاح، لا خطر على شفتيك أن
فاضحك فإن الشهب تضحك والدجى
قال: البشاشة ليس تسعد كائناً
قلت ابتسم مادام بينك والردى

لو لم تكن منهم أجل وأعظما
وتعرضت لي في الملابس والدمى
لكن كفي ليس تملك درهما
حيا، ولست من الأحبة معدما
قلت: ابتسم و لئن جرعت العلقما
طرح الكأبة جانبا وترنما
أم أنت تخسر بالبشاشة مغنما؟
تتثلما، والوجه أن يتحطما
متلاطم، ولذا نحب الأنجما
يأتي إلى الدنيا ويذهب مرغما
شبر، فإنك بعد لن تتبسما

يا لروعة أبيات إيليا أبو ماضي ووصفه الجميل للابتسامة رغم ما تعاني من مشقات الحياة.

فابتسم ابتسامة حقيقة، يظهر فيها شعاع النور من وجهك ليستوطن في قلوب محبيك، وكأنهم مرايا تعكس هذا النور ليعود عليك مرة أخرى فتسعد به وتسعد الآخرين بابتسامتك الحقيقة التي تقول بمجرد أن تطلقها أنك سعيد ومسرور بما ترى، فابتسم ابتسامات حقيقية من اليوم فصاعداً.





33. خفة الظل



استشهاد: الفكاهة لا تصنع عرضاً تقديمياً جيداً كما يقول فيفان بوكان بكتابه كيف تتحدث بثقة أمام الناس، فالمسألة ليست ضحكاً دائماً.

استشهاد: وكما يقول جوش بيلنجس بأن هناك عدد قليل جداً من قضاة الفكاهة الجيدين، وهم لا يوافقون.

فيجب أن تكون الفكاهات مناسبة، وإنها فن ويجب أن يكون الإيقاع فيها مثالياً، والنهائية غير متوقعة، فلا شيء يضايق المتحدث أو المستمع أكثر من أن يتوقع سماع نهاية ثقيلة لفكاهة طويلة ثم يجدها فعلاً ثقيلة، ومؤلفو الفكاهات قليلون ونادرون، فالقصص أفضل من الفكاهات.

وكما يقول فيفان بوكان بأنه توجد خمس طرق لتلقي فكاهة ناجحة وهي أن تستخدم الفكاهة التي تحبها فقط، وتنظر لاختيار الفكاهة على أنه شيء مهم، وتطور أسلوبك، ولا تسب أحداً مطلقاً، وتختار فكاهاتك بجدية.

فإن خفة الظل شيء معنوي وغير ملموس، إنها تحير كالزئبق وهشة كالعطر، وأساء شيء قد يحدث فوق المنصة أن يظن شخص أنه خفيف الظل وهو ليس كذلك، إن هناك أشياء كثيرة غير مضحكة فلا تحاول أن تجعلها مضحكة باستخدام الفكاهات.

استشهاد: فلا تكذب من أجل إضحاك الناس فالرسول يقول "أنا زعيم بيت في وسط الجنة لمن ترك الكذب وإن كان مازحاً" رواه أبو داوود.

استشهاد: وكما يقول دان فينو شيارو بأنه لنكون صرحاء، فالفكاهة في فن الخطابة خطيرة، نعم كلما زادت المخاطرة زادت الفرصة لإضحاك الناس، ولكن ستزداد معها احتمالية جرح شعور أحد الحضور، وقد لا يتذكر النكتة، ولكنه سيتذكر الإهانة حتماً.

وكما يقول طارق السويدان بكتابه فن الإلقاء الرائع بأنه عندما تلقي النكات فعليك بأن تراعي وتتأكد من مناسبة الفكاهة للموقف، فهناك خطب من طبيعتها الجدية مثل النعي والكوارث وغيرها، وأنها مناسبة للموضوع والجمهور، فالفكاهة المناسبة للمدرسين قد تختلف عن تلك المناسبة للاقتصاديين، وأنها لا تحوي إهانة لأي أحد من الحضور، وأنها تتناسب مع أسلوبك الخاص، فلا تقلد الآخرين في الفكاهة، وأن يكون لها هدف متعلق بالنقطة المطروحة، وأن تكون سهلة الفهم، وإذا حدث وأن البعض لم يفهمها فلا تشرحها بل استمر في الحديث، وأن تكون جديدة وغير مشهورة.

استشهاد: وكما يقول كارين بأنه لا تستخدم الفكاهات إلا عندما تكون مناسبة وتستطيع إلقاءها بخفة ظل.

وهناك فكاهات غير مناسبة فتجنبها وهي التي تتعلق بالدين والمعاقين والطائفية والقادة السياسيين والجنس والعقم وبلاد معينة وشكل الانسان وأماكن معينة والاتجاهات السياسية وقبائل معينة وإهانة شخص بعينه.

وكما يقول فينان بوكان بأن الضحك من قبل الجمهور لا يعني أنك أصبحت ممثلاً مشهوراً، فبعض الضحك قد يكون تعاطفاً معك أو أدباً.

استشهاد: فالناس يدفعون للترفيه مبالغ أكبر من التعليم كما يقول جوني كارسون.

استشهاد: وكما يقول علي الحمادي بأنه أنت لست بهلواناً أو مهرجاً وإنما أنت ناقل علم لك هيبتك واحترامك، فلا تفرط في المزاح والضحك، واعلم أن من كثير ضحكه قلت هيبتة ومن كثير مزحه استخف به، لذا عليك بالاعتدال والتوسط.

فتعلم فن خفة الظل، وكيف تلقي النكات والفكاهة لكيلا تجرح إنساناً، بل تكسب القلوب إليك.





مزيد من الجاذبية:

- 1- أنصت للرجل كالمسمار، وأنصت للمرأة وأنت تومئ باستمرار.
- 2- كن مباشراً مع الرجل وابدأ بمقدمات مع المرأة.
- 3- فن طرح الأوامر هو فن يتقنه القادة ويمكنك أن تتقنه.
- 4- انتبه لمرشحات وحواجز التواصل في علاقاتك.
- 5- لا خير فيمن لا يالف ولا يؤلف، فأتقن فن المجارة والقيادة.
- 6- تعرف على صعبى المراس وكيف تخرج أفضل ما لديهم.
- 7- فن التفاوض هو فن يجب إتقانه لكي تحظى بالجاذبية والحضور بين الناس.
- 8- ليس ما يهم هو ما تقول وإنما المهم كيف تقوله فلغة جسدك هامة جداً في إيصال رسائلك عبر تواصلك مع الآخرين.
- 9- حديث الهاتف يتقنه من يعمل في خدمة العملاء، وأنت أيضاً يمكنك إتقانه لتزيد جاذبيتك، فاعمل على تحسين صوتك وأتقن حديث الهاتف.
- 10- ابتسم ابتسامات صادقة ورياضة ولا تتكلف الابتسامات المبتذلة.
- 11- احذر من خفة الظل فمخاطرها أكثر من محاسنها، واستبدلها بالقصص.



الباب الرابع

حزمة ثانية من الأدوات

محتويات الباب:



- 1- النوع الآخر من الذكاء.
- 2- الذكاء الاجتماعي.
- 3- ضباب العواطف.
- 4- الجرأة بعظمة.
- 5- لا تغضب وإدارة الموقف الإيجابي.
- 6- التحكم في ردة الفعل.
- 7- فعالية التوقعات الإيجابية.
- 8- فصل السلوك عن السالك.





34. النوع الآخر من الذكاء



استشهاد: "سنريهم آياتنا في الآفاق وفي أنفسهم حتى يتبين لهم أنه الحق" سورة فصلت الآية 53.

استشهاد: فإن نجاح الإنسان وسعادته في الحياة يتوقفان على مهارات لا علاقة لها بشهاداته وتحصيله العلمي كما يقول دانيال جومان.

ويعرف الذكاء العاطفي بأنه قدرة الإنسان على التعامل الإيجابي مع نفسه والآخرين.

استشهاد: وكما يقول ستيفن هيين بأن الذكاء العاطفي هو قدرة الإنسان على التعامل مع عواطفه، بحيث يحقق أكبر قدر ممكن من السعادة لنفسه ولمن حوله.

استشهاد: وكما يقول ياسر العيتي بأن الذكاء العقلي يصل بك إلى سقف معين، أما الذكاء العاطفي فيفتح أمامك الآفاق، والعلاقة بين النجاح والذكاء العاطفي علاقة أسية.

استشهاد: وكما يقول تعالى: "قد أفلح من زكاهها، وقد خاب من دساها" سورة الشمس الآية 9 و10.

استشهاد: وكما أكد النبي محمد صلى الله عليه وسلم فقال: "إنما العلم بالتعلم، والحلم بالتحلم" رواه الطبراني في الكبير.

ففي دماغ كل واحد منا منطقة تسمى اللوزة Amygdala وهي لا تسجل فقط كل الأحداث التي نمر بها بل تسجل المشاعر التي صحبت هذه الأحداث.

استشهاد: وقال صلى الله عليه وسلم: "يا وابصة استفت قلبك واستفت نفسك ثلاث مرات، البر ما اطمأنت إليه النفس والإثم ما حاك في النفس وتردد في الصدر وإن أفتاك الناس وأفتوك" رواه أحمد في صحيحه.

استشهاد: وقال صلى الله عليه وسلم أيضاً: "دع ما يريبك إلى ما لا يريبك فإن الصدق طمأنينة وإن الكذب ريبة" حديث حسن صحيح رواه الترمذي.

فإن الحدس مرتبط بعمل هذه المنطقة من الدماغ المختصة بحفظ المشاعر والتي تسمى باللوزة أو Amygdala.

استشهاد: ويؤكد القرآن على أهمية الاعتقاد والصورة المتشكلة في العقل الباطن في عملية النصر فقد قال تعالى: "الذين قال لهم الناس إن الناس قد جمعوا لكم فاخشوهم فزادهم إيماناً وقالوا حسبنا الله ونعم الوكيل، فانقلبوا بنعمة من الله وفضل لم يمسسهم سوء واتبعوا رضوان الله والله ذو فضل عظيم" سورة آل عمران الآية 173 و174.

وكما ذكر دانيال جولمان في كتابه الذكاء العاطفي أنهم أجروا اختباراً على مجموعة من الأطفال وذلك بعرض قطعة من الحلوى "المارشميلو" فإن صبروا ولم يأكلوها حتى انقضاء فترة من الوقت فسيتم مكافأتهم بقطعة أخرى، أما إن تناولوها فلن يحصلوا على أخرى، ووجدوا بأن الأطفال الذين صبروا وحصلوا على القطعة

الثانية أنهم عندما كبروا أصبحوا أكثر سعادة في حياتهم، وأكثر نجاحاً في حياتهم المهنية، وأكثر استقراراً في حياتهم الأسرية والعاطفية.

فلقد خلق الله العواطف في نفوسنا من أجل وظيفة معينة، وهي حماية الإنسان من المخاطر والحفاظ على وجوده، والارتقاء بهذا الوجود، فعاطفة القل مثلاً تدفع الإنسان إن وقع في مشكلة أن يبحث عن حل لها، وعاطفة الخوف وظيفتها أن تبعد الإنسان عن الأخطار، وعاطفة الغضب وظيفتها أن تدفع الإنسان للدفاع عن حقوقه عندما يعتدى عليها، وعاطفة الحب تدفع الإنسان إلى التضحية في سبيل من يحب ...

فلكل عاطفة توجد هناك رسالة خلفها كما يقول توني روبنز، فعلىنا أن نفهم هذه الرسالة التي تشير بها العاطفة لنا، وألا نقمعها أو نكبتها فذلك يضر بنا ويؤدي إلى احتقان هذه المشاعر التي لا تلبث أن تنفجر في أوقات لا نرغبها، فجدير بنا أن نفهم الرسالة خلف هذه المشاعر.

فلا توجد هناك مشاعر سلبية أو إيجابية بل كلها إيجابية لأنها تحمي الإنسان وتنبهه وكأنها إشارات المرور التي في الطريق.

استشهاد: وكما يقول ستيفن هينين بأننا لا نستطيع أن نقرر عواطفنا ولكننا نستطيع أن نقرر ماذا نفعل حيالها، فأنا لا أستطيع ان أقرر متى أغضب أو أخاف، أو متى أقلق، ومتى أحب، ومتى أكره، لكنني أستطيع أن أقرر كيف اتعامل مع خوفي وقلقي وحبتي وكرهتي، فأول خطوة نحو التحكم في العواطف هو تسميتها.

وإن العلاقة كما يقول ستيفن هين بين الأركان الثلاثة وهي الأفكار والعواطف والسلوك هي علاقة متبادلة ذات اتجاهين، فنحن نستطيع أن نتحكم بعواطفنا وما يطلق عليه بالذكاء العاطفي بأن نتحكم بأفكارنا التي تؤثر في المشاعر، أو أن نتحكم بسلوكنا الذي يؤثر على العواطف.

أما بالنسبة للتفكير فنستطيع أن نغير طريقة تفكيرنا، وإن قلبت لقلب.

استشهاد: فإن غيرنا الصورة الذهنية استطعنا أن نغير الواقع كما قال واين داير فإنك بتغييرك للداخل تستطيع تغيير الخارج.

استشهاد: وما أروع من قول عندما قال النبي محمد صلى الله عليه وسلم واصفاً التحكم بالأفكار فقال: "يا غلام إني أعلمك كلمات: احفظ الله يحفظك، احفظ الله تجده تجاهك، وإذا سألت فاسأل الله، وإذا استعنت فاستعن بالله، واعلم أن الأمة لو اجتمعت على أن ينفعوك بشيء لم ينفعوك إلا بشيء قد كتبه الله لك، وإن اجتمعوا على أن يضروك بشيء لم يضروك إلا بشيء قد كتبه الله عليك، رفعت الأقلام وجفت الصحف" حديث حسن صحيح رواه الترمذي.

استشهاد: وأيضاً في قوله صلى الله عليه وسلم: "عجباً لأمر المؤمن إن أمره كله خير، وليس ذلك لأحد إلا للمؤمن، إن أصابته سراء شكر فكان خيراً له، وإن أصابته ضراء صبر فكان خيراً له" حديث صحيح رواه مسلم.

أما إعمال الذكاء العاطفي بين السلوك والعاطفة فيتجلى باتباع سلوك معين من أجل السيطرة على العاطفة، كالمشي والرياضة والتنزه والتسوق وأكل الشوكولاتة وغيرها من السلوكيات التي تستطيع ان تعملها فتسيطر على العاطفة.

والتعاطف أساس للنجاح في العلاقات الإنسانية فعندما يشعر أحدنا بالضيق لسبب ما، فإنه يجب أن يجد إنساناً يتحدث إليه، ولا شك أنه إذا وجد شخصاً ينصت إليه ويتفهم مشاعره، كما وصفه ستيفن كوفي بإنصات التقمص العاطفي، فإن ذلك سيخفف عنه شيئاً من هذا الضيق.

فإن التعاطف مع الآخرين أي الإحساس بمشاعرهم وإشعارهم بتفهم هذه المشاعر هو من أهم صفات الإنسان الذكي عاطفياً، ويعتمد تقدير المشاعر على ثلاثة أمور، وهي إدراك هذه المشاعر فأنت ترتاح للشخص الذي يراك منزعجاً فيقول لك "أراك منزعجاً بشدة"، وثانياً تفهمها دون الحكم عليها، كقول أحدهم "أدرك تماماً أن هذا الأمر مزعج بالنسبة لك"، وثالثها التعاطف، كقول أحدهم "أدرك وأفهم تماماً ما تشعر به، فقد مررت بهذا الشعور من قبل"، وإن كان تقدير المشاعر هو أكثر ما يريح الآخرين فإن أكثر ما يضايقهم هو أن لا يتم تقدير مشاعرهم، فأولها تجاهل المشاعر كأن تقول لأحدهم "لماذا العبوس، ابتسم"، وثانيها إخبار الآخرين أن هذه المشاعر غير طبيعية، كأن تقول لأحدهم عندما تراه متضايق "أنت حساس زيادة عن اللزوم"، وثالثاً إخبار الآخرين كيف يجب عليهم أن يشعروا، كأن يقول أحدهم "لماذا تحب هذا الإنسان، أنا لا أرى فيه شيئاً يستحق الإعجاب".

وإن التعاطف مع الآخرين يحتاج إلى استقرار عاطفي، فالإنسان الذي تستهلكه عواطف القلق أو الخوف أو الحزن ينخفض إحساسه بمشاعر الآخرين، ولذلك علينا ألا نلوم الآخرين إذا لم يتعاطفوا معنا إذا كانوا في حالة نفسية غير مستقرة، وإن التعاطف مع الآخرين شرط من شروط القيادة الناجحة، والذين يعتقدون بان القيادة القوية هي التي تدوس على مشاعر الآخرين، ولا تهتم بها مخطئون تماماً.

وكما ذكر دانيال جولمان بأنه أجريت دراسة على الضباط في أمريكا فوجدوا أن أكثر الضباط نجاحاً هم أكثر الضباط قدرة على التعاطف مع جنودهم، وليس هناك تعارضاً في أن يكون القائد حازماً ومتعاطفاً في نفس الوقت.

استشهاد: فقد قال تعالى: "فبما رحمة من الله لنت لهم، ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك" سورة آل عمران الآية 159.

وإن الإنسان الذي يجيد التعاطف مع الآخرين يجذبهم إليه، فالناس عادة يبحثون عن من يتعاطف معهم.

فالإنسان الذكي عاطفياً هو شخص يعرف نفسه، ويعرف نقاط ضعفه ونقاط قوته، ويقراً مشاعره باستمرار، وثانياً يتحمل المسؤولية في علاقاته بالآخرين، وهو إنسان متعاطف، يتفهم مشاعر الآخرين ويراعي هذه المشاعر، وهو إنسان متفائل، لا يشله الفشل ولا تخيفه العقبات بل تزيده تحدياً وحماساً، وهو إنسان يعشق لعبة التغيير، فيقبل النقد برحابة صدر ويغير نفسه دائماً ساعياً نحو الأفضل، وهو إنسان متسامح، لا يحمل في قلبه غلاً ولا حسداً ولا حقداً.

استشهاد: وكما قال تعالى: "إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم" سورة الرعد الآية 11، فتعلم الذكاء العاطفي الذي ينقسم للوعي بالذات وإدارتها، والوعي بالآخرين وإدارة العلاقة معهم، فافهم المشاعر، وكن ذكياً عاطفياً.





35. الذكاء الاجتماعي



يعرف الذكاء الاجتماعي بأنه القدرة على الانسجام والتآلف الجيد مع الآخرين وكسب تعاونهم معك، وكما يقول فيكتور هوجو بأن هناك شيء أقوى من كل جيوش العالم، ذلك الشيء هو فكرة جديدة حان وقتها.

نعم إنه ذكاء من نوع مختلف، وهو يتجاوز حدود حاصل الذكاء IQ، وكما وضع أرل ألبرخت في كتابه الذكاء الاجتماعي أبعاداً لهذا الذكاء وجمعها بخمسة أبعاد، وهي الوعي الموقفي، وهو كأنه رادار اجتماعي، أو هو القدرة على قراءة المواقف وتفسير سلوكيات الآخرين في تلك المواقف، وفقاً لأهدافهم المحتملة، وحالتهم العاطفية، وميلهم إلى التواصل، والحضور، ويشار إليه غالباً بمصطلح التأثير، وهو مجموعة كاملة من الإشارات التي يعالجها الآخرون ليتوصلوا منها إلى انطباع تقييمي للشخص، والأصالة، والوضوح، أي القدرة على تفسير أفكارك وصياغة آرائك، والتعاطف، وهي الإحساس المشترك بين شخصين، الذي يتجاوز معنى الكلمة المنحصر في إبداء الشفقة تجاه الآخرين.

استشهاد: وكما يقول مارك توين بأنه كان عنيفاً قاسياً في جداله، بينما كنت أرد عليه بحذر وهدوء مرؤوس لا يريد أن يلقي من حجرة قائد المركب على ارتفاع أربعين قدماً من سطح الماء.

فالغباء وعدم الإحساس الموقفي يجعل المواقف أكثر سوءاً، فعلينا أن نفهم السياق الاجتماعي، وأن نفهم السياق المكاني، فمناطق التواصل تقسم للحيز العام والاجتماعي والشخصي والحميمي.

استشهاد: وكما يقول روبرت بيرنر بأنها يا لها من قوة عظيمة تلك المنحة الإلهية، أن نرى أنفسنا كما يراها الآخرون، يحررنا هذا من داء التخبط والكثير من الأفكار الحمقاء.

استشهاد: وكما يقول جيمس دين بأنه عش سريعاً، ومت شاباً، واترك جثة حسنة المظهر، فلا شك أن المظهر يلعب دوراً جيداً في الذكاء الاجتماعي.

استشهاد: وكما يقول باباي أنا هو أنا، وهذا كل ما هو أنا، فخذ النصيحة من باباي، فلأصالة دور جوهري في الذكاء الاجتماعي، والنرجسية هي افتقاد للأصالة، في لغة الذكاء الاجتماعي ما يطلق عليه علماء النفس بالنرجسية أو حب الذات، يسمى افتقاد الأصالة.

استشهاد: وكما يؤكد مارك توين على أهمية الوضوح فيقول، الفارق بين الكلمة المناسبة والكلمة شبه المناسبة فارق شاسع تماماً كالفارق بين البرق وحشرة البرق، فلتكون واضحاً عليك بتحديد الوقت المناسب، وهناك ما يسمى مرض الثرثرة، فأحياناً يكون الصمت أفضل.

استشهاد: وكما يقول أحد الفلاسفة بأن تلتزم الصمت فيشك البعض أنك أحمق أفضل من أن تتكلم فتقطع الشك باليقين.

استشهاد: وكما يقول لورانس كوجلين أو كما جاء في أحد تعاليم البوذية بأنه لا تتكلم إلا بعدما تجيد فن السكوت، وعليك أن تتعلم لغة الهليكوبتر وأحاديث المصاعد، أي أن تكون كلماتك مقصودة ومصوبة للهدف مباشرة، وحتى تكون أكثر وضوحاً عليك أن يكون متوسط طول الجملة لديك 20 كلمة أو أقل، وأن تتجنب لغة المصطلحات، وأن يكون كلامك مبنيًا للمعلوم قدر الإمكان.

قصة: حينما غادرت حجرة العشاء بعد أن جلست إلى جوار السيد جلادستون، اعتقدت أنه أذكى رجل في انكلترا، ولكن بعد أن جلست في جوار السيد دزرائيلي اعتقدت أنني أذكى سيدة في انكلترا، كما تقول إحدى السيدات عند سؤالها عن انطباعاتها عن رجلي الدولة الانكليز بنيامين دزرائيلي وويليام جلادستون، هناك العديد من السلوكيات التي تهدم التعاطف مثل المزاح المستفز والإهانات غير اللفظية وإفشاء الأسرار وكثرة الشكوى وتقديم نصائح غير مرغوب فيها وغيرها، ولتقوية التعاطف علينا أن نقوي الانتباه ونعزز التقدير للآخرين، والتكلم بروح إيجابية.

استشهاد: وكما تقول هيلين كيلر بأنني أستطيع أنا العمياء أن أقدم نصيحة للمبصرين، نصيحة صغيرة لأولئك الذين يرغبون في تحقيق أقصى استفادة من نعمة البصر، استخدموا أعينكم كما لو أنكم ستفقدون البصر غداً، والأمر نفسه ينطبق على الحواس الأخرى، استمعوا إلى أصوات الموسيقى، وغناء الطيور، وعزف الأوركسترا وكأنه آخر ما ستسمعون، المسوا كل شيء وكأنكم لن تلمسوه مرة أخرى أبداً، شموا عبير الزهور، وتذوقوا اللقمة مبهجين وكأنكم ستفقدون حاستي الشم والتذوق للأبد.

وللتواصل عدة أساليب وذلك وفقاً لارتكازها على النتائج أو على العلاقة الاجتماعية، وهي الانطوائي والدبلوماسي والقائد والمحفز، فاتجاه التواصل في العلاقة الاجتماعية إما أن تكون منخفضة أو مرتفعة، وفي التركيز على النتائج إما أن يكون التركيز على الناس أو على المهمة، وفي كلا الحالات عليك ألا تصدر أحكاماً مسبقة.

والمسار الحلزوني المزدوج في العلاقات يبدأ بعدم الثقة ثم ينحدر إلى الاستفزاز ثم التصعيد ثم طريق مسدود، ويبدأ من التعاطف ثم يصعد إلى التقبل وثم التبادل ثم الاستمرارية، فلا فائدة من الجدل أبداً وخير موقف لك للفوز بالجدل هو أن تتجنبه من الأصل.

استشهاد: وكما يقول ويليام بلاك بأن الشخص الذي يتم إجباره على الاقتناع لا يقتنع أبداً.

استشهاد: وكما يقول لاوتسو الحكيم الصيني بأنه ليس أفضل قبطان من يبحر بتهور، وليس أفضل جندي من يعميه حماسه، بل إن أعظم منتصر هو من يربح دون خوض المعركة.

ولكي تجري حواراً حاسماً يقول ستيف ألبرخت عليك أن تفهم الموقف بوضوح، وأن تحدد مصالحك بوضوح، وأن تحدد استراتيجية تعامل، وأن تقوم بالتحاور بروح بناءة، وتعمل على الوصول إلى نتيجة واضحة، ولكي تحصل على موافقة حدد المصالح وحدد عناصر القيمة وصمم مجموعة من حزم الاتفاقات المقترحة (ثلاثة على الأقل)، وقم بالتعاون لتحقيق أفضل اتفاق، وقم بتحسين وتدعيم الاتفاق المختار.

وإن الانسان كائن اجتماعي بطبعه كما عرفه ابن خلدون في مقدمته، ليس له غنى عن التعامل مع الآخرين من المحيطين به، ولكن التعامل مع الآخرين ليس بالأمر الهين، كما يقول ابراهيم الفقي في كتابه كيف تكون نجماً اجتماعياً بأنه ربما تسبب هذا التعامل بمشاكل كثيرة للشخص، لأن طباع الناس مختلفة، وأمزجتهم متباينة، وبموجز العبارة لابد للشخص أن يكون لبقاً ومرناً وذكياً في تعامله مع المحيطين به.

استشهاد: وكما قال أبو الفتح البستي:

أحسن إلى الناس تستعبد قلوبهم لطالما استعبد الناس إحسان

فعندما تقول الحقيقة دائماً يثق بك الناس، وعندما تفعل ما قلت أنك ستفعله كما وعدت، يحترمك الناس، وعندما تشعر الآخرين بالتميز يحبك الناس، ولكي تكون صديقاً جيداً كما قال ابراهيم الفقي.

عليك أن تستخدم الدعابة، وأن تكون مقدراً للآخرين، وتظهر الاهتمام، وتظهر الاحترام وتتوقعه، وتكون أميناً، ومعاوناً، وتطلب المساعدة.

استشهاد: فقاعدة العلاقات الجيدة في المسيحية تقول "إن كل ما تفعله للآخرين مما يمكن للآخرين أن يفعلوه معك، يؤثر عليك كما يؤثر عليهم، لأن هذا هو القانون والكتاب".

استشهاد: وفي الإسلام "عن أنس بن مالك رضي الله عنه خادم رسول الله صلى الله عليه وسلم أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه، رواه البخاري ومسلم.

فهذه هي القاعدة الذهبية في العلاقات الجيدة، أما المعاملة التي يريدها الجميع هي الاحترام والعدل والأمانة.

فالذكاء الاجتماعي يعد أساساً لنجاح المنظمات والشركات، كما أنه كفيلاً بنجاحك وفلاحك في الدنيا والآخرة، فالذكاء الاجتماعي يمكن تعلمه ويجب تعلمه، وهو ضروري لكي تكسب القلوب، ويحبّك الناس.





36. ضباب العواطف



الابتزاز العاطفي صورة قوية من صور الاستغلال، ويقوم فيه أشخاص مقربون منا بتهديدنا بأن يعاقبونا على عدم فعل ما نريدون، ويعلم ممارسو الابتزاز العاطفي مقدار تقديرنا لعلاقتنا بهم، ويعلمون أوتارنا الحساسة وأسرارنا الدفينة، وقد يكون هؤلاء الأشخاص آباءنا، أو أزواجنا، أو رؤساءنا، أو شركاءنا في العمل، أو أصدقاءنا أو أحبابنا، وأياً كان مقدار اهتمامهم بنا، فهم يستخدمون هذه المعرفة الخاصة في نيل ما يريدون، ألا وهو امتثالنا لهم، كما تقول سوزان فورورد في كتابها الابتزاز العاطفي.

وإن مجرد وجود ابتزاز عاطفي في علاقة مقربة لا يعني أن هذه العلاقة محكوم عليها بالفشل والانهاء، ولكنه يعني ببساطة أننا نحتاج لأن نعترف اعترافاً صريحاً بالسلوك الذي يسبب لنا الألم ونصححه، وأن نعيد وضع هذه العلاقات على أرض أكثر صلابة، فإشعال الأنوار على العلاقات التي يشوبها ضباب الابتزاز العاطفي كفيل بإنهاء هذا الابتزاز وهو أساسي لبداية الحل، وليس لكل مبتز الأسلوب ذاته أو سمات الشخصية ذاتها، فمنهم سلبيون، وبعضهم عدوانيون للغاية، وبعضهم مباشرين وبعضهم ماكرون للغاية، وأيضاً إن الخوف والخوف من الخسارة، والخوف من التغيير، والخوف من الرفض، والخوف من فقدان السلطة، هو أرضية مشتركة تمتد تحت هؤلاء المبتزين.

ويمكن لأحداث أن تكون محفزة للابتزاز، مثل رفض من الحبيب أو فقدان الوظيفة أو الطلاق أو التقاعد أو المرض، يمكنها أن تحول شخصاً مقرباً إلى مبتز، وهو يتطلب طرفين حتى يتم هذا الابتزاز فدورنا يمكن أن يزيده أو أن يلاشيه.

وللأسف فإن الإذعان لسلوك المبتز هو مكافأة له، وفي كل مرة نكافئ فيها أحداً على تصرف معين، سواء كنا مدركين أو غير مدركين لذلك، فإننا نؤكد له بكل السبل الممكنة أنه في إمكانه تكرار ما فعله معنا من قبل.

وينتشر الابتزاز العاطفي كما تنتشر فروع شجرة اللبلاب، ويمكن لفروعه اللولبية أن تلتف حول كل جانب من جوانب حياتنا، فإذا كنا ندمن للابتزاز العاطفي في العمل، فربما نعود للمنزل وننفس عن غضبنا في أولادنا، وإذا كنا نحظى بعلاقة فاشلة مع آباءنا، فربما نصب جام غضبنا على وسلبيتنا على شركاء حياتنا، لا يمكننا أن نضع صراعاً ما في صندوق ونكتب عليه المدير أو الزوج ونحتفظ بهذا الصندوق لما تبقى لنا من حياتنا، وربما نزيد من معاناتنا الشخصية التي تدفعنا لأن نصبح مبتزين، لننفس عن إحباطاتنا في شخص أضعف أو أكثر حساسية منا.

إن الثمن الذي ندفعه في كل مرة نستسلم فيها للابتزاز العاطفي هو ثمن باهظ جداً، ولعل أسوأ ما يمكن أن يحدث لنا في كل مرة نستسلم فيها للابتزاز العاطفي هو أننا نخسر الشعور بالنزاهة والتواصل مع بوصلتنا الداخلية، التي تساعدنا على تحديد القيم والسلوكيات التي ينبغي أن نتبعها.

فثمن خضوعنا للابتزاز العاطفي باهض جداً، فشعورك بالذنب هو بالفعل شعور أناني، وهو ما يوحيه إليك المبتزون، وتخلصك من شعورك بالذنب يعد مفتاحاً للتخلص من هذا الابتزاز، وبدون شعورك بالذنب فإن المبتز لا حيلة له.

ويمر الابتزاز العاطفي بست مراحل وهي الطلب والمقاومة والضغط وشم التهديدات والإذعان والتكرار، وكثير من الابتزاز يكون مخفياً وغير واضح جداً.

وإنما يبقى ابتزازاً لذلك علينا بإشعال النور على ضباب هذا الابتزاز العاطفي، وهناك فرق بين فرض الطلبات والابتزاز العاطفي، وليس كل فرض للطلبات أو الرغبات يصنف على أنه ابتزاز عاطفي وإن كان يشبهه إلى حد كبير، فلا ضير في أن تطلب من شخص ما ألا يتحدث عن موضوع حساس، ولكن ماذا لو تضمن الصراع شيئاً أكثر جدية مثل علاقة أحد الزوجين بشخص آخر، أو مشكلة إدمان شخص ما للمخدرات، أو عدم أمانة شخص ما في العمل؟

في مثل هذه الحالات، قد يتفوه الطرفان بأشياء بغیضة لبعضهما البعض، وقد يبدو وضع الحدود على أنه ابتزاز عاطفي لأن المشاعر قوية للغاية، وحتى في مثل هذه الحالات، فإن الفرق واضح بين وضع حدود مناسبة وبين الابتزاز العاطفي، وإن الفهم أو التعاطف مع المبتز عاطفياً لن يجديا نفعاً، بل هما في الواقع يصبان البنزين على نار الابتزاز.

وينقسم الابتزاز لأربعة أقسام وهي المعاقبون، وهم الذين يخبروننا بأنه يجب أن نقوم بعمل ما وإن لم نفعله فإنه سيترتب عليه عواقب، وهذا النوع واضح وظاهر وهو النوع العدواني، وهناك نوع آخر وهم المعاقبون للذات وهم الذين يهددون بأنهم سيلحقون الضرر بأنفسهم إن لم نرضخ لهم، وهناك نوع آخر وهو ما يطلق عليه بالمعاملة الصامتة، فالمعاقبون الصامتون يبنون حائط سد بيننا وبينهم خلف وجه خال من التعبيرات ويتفادون تحمل أي مسؤولية عن المشاعر التي نشعر بها تجاههم، وهناك نوع

آخر من الابتزاز وهم المعانون، وهم يتخذون موقفاً فحواه أنهم إذا شعروا بالبؤس أو المرض أو عدم السعادة، أو كان حظهم سيئاً، فهناك حل واحد فقط وهو أن نعطيهم ما يريدون، حتى لو لم يخبرونا بما يريدونه.

وهناك نوع آخر من المبتزون وهم المغرون الذين يغروننا ويشجعوننا ويعدوننا بالحب أو النقود أو التقدم الوظيفي، وهم على مبدأ العصا والجزرة، ولا يقتصرون في إغراءاتهم على الأشياء المادية لكي نرضخ لهم وننفذ ما يريدون بل قد يستخدمون الجزرة العاطفية من حب وتقبل وغيرها من المشاعر، وأياً كان أسلوب الابتزاز فهو يدمر سعادتنا، وعلينا بالتخلص منه نهائياً.

ويعمد المبتزين أياً كان نوعهم على تعزيز مشاعر الخوف والالتزام والشعور بالذنب لدينا، وهو ما يسمى بالضباب الحاجب الذي يجعلنا نرتبك ونشعر بعدم الراحة، ومن الخوف من الغضب وهو لا يقتصر على غضب الآخرين فحسب بل نخاف من غضبنا نحن، ومنها الاستجابات الشرطية، ومن شعور الالتمام شعور الدين الدائم الذي يستغله المبتزون.

والشعور بالذنب هو القنبلة النيوترونية للمبتز، فهو ربما يبقي العلاقات قائمة، لكنه يقوض الثقة والحميمية اللتين تجعلاننا نريد أن نكون طرفاً في هذه العلاقات، ولكي ينشر المبتزون الضباب على مشاعرنا ليشعرونا بالخوف والالتزام والذنب فإنهم يذهبون للالتفاف، وبمعنى آخر نحن الطالحن وهم الصالحن، بالإضافة لتشويه المبتزين لسمعة الأشخاص المستهدفين، فإنهم يمارسون ضغطاً من خلال تحدي شخصيتنا ودوافعنا وقيمنا، ويصيب المبتز حالة من الحرمان فهو يعتقد بأنه إذا لم

يصمم على الحصول على ما يريده، فإنه لا يملك أي فرصة للسيطرة، وإن الأشخاص الذين واجهوا خسارة وحرماناً كبيرين في طفولتهم عادة ما يصبحون كثيري المطالب على المستوى العاطفي وعالة على الآخرين بشكل واضح كبالغين كي يتجنبوا الإحساس بالرفض أو الهجر أو التجاهل.

وقد يكون عدم القدرة على تحمل الإحباط استجابة أيضاً للشكوك والضغوط الحديثة نسبياً، حيث تزداد احتمالية حدوث ابتزاز زيادة مهولة خلال أزمات مثل الانفصال أو الطلاق، وفقدان الوظيفة، والمرض، والتقاعد، التي تقوض إحساس المبتزين بأنفسهم كأشخاص ذوي قيمة.

قد لا يشكل الابتزاز العاطفي تهديداً للحياة، ولكنه يسلبنا أعلى ممتلكاتنا، وهي نزاهتنا، والنزاهة هي مستودع قيمنا وبوصلتنا الأخلاقية، وهي التي توضح الصواب والخطأ بالنسبة لنا.

وهذه بعض التأكيدات لتعزيز النزاهة:

أنا أدافع عما أؤمن به، أنا لا أدع الخوف يدير حياتي، أنا أواجه الأشخاص الذين تسببوا في إيذائي، أنا أحدد شخصيتي ولا أسمح للآخرين بالقيام بذلك، أنا أفي بالوعود التي أقدمها لنفسي، أنا أحمي صحتي النفسية والعاطفية، أنا لا أخون الآخرين، أنا أقول الحقيقة...

واحترام نزاهتنا وحمايتها ليس أمراً سهلاً، حيث إن المبتزين يشوشون على نظام الإرشاد بداخلنا عن طريق إحداث ارتباك وجلبة، وبينما يفعلون ذلك، نبدو كأننا

نفقد التواصل مع جوانب المعرفة داخلنا، فإذا بنا نوبخ أنفسنا حين ندرك أننا استسلمنا مرة أخرى، والابتزاز العاطفي يتركنا مشحونين بالمشاعر المتأججة المكبوتة، وكما يقول صلاح الراشد فإنك إذا خضعت للابتزاز العاطفي فاستعد للمزيد منه.

وعندما لا نحمي أجسادنا، فهي ترسل لنا إشارة من خلال الألم لكي ننتبه، ونحن نعرف أن الاستسلام للابتزاز العاطفي يجعلنا نخون أنفسنا واستقامتنا، لكننا نميل إلى التغاضي عن الطريقة التي قد نخون بها من نهتم بأمرهم وذلك عن محاولة تهدئة المبتزين أو تجنب النقد.

والابتزاز العاطفي يمتص الأمان من العلاقة، ونعني بالأمان حسن النية والثقة وهما العنصران اللذان يتيحان لنا أن نكشف عن أنفسنا لشخص ما دون الخوف من أن تتم معاملة أفكارنا ومشاعرنا العميقة باهتمام ولا شيء غير ذلك، أما هذان العنصران وما سيتبقى فهو علاقة سطحية خالية من الصراحة العاطفية التي تمكننا من أن نكون على سجيئتنا مع الطرف الآخر.

ومن الكلمات التي تقوي تحملنا للابتزاز "أنا أستطيع التحمل"، وربما تبدو تلك الكلمات الثلاث غير مهمة، لكن إذا تم استخدامها استخداماً صحيحاً، يمكنها أن تصبح أحد أسلحة مقاومة الابتزاز العاطفي، وهي ذات فاعلية لأنها تعارض اعتقاداً يقودنا للموافقة على طلبات من يبتزوننا، وهي فكرة أننا لا نستطيع تحمل الضغط.

فاسأل نفسك هل تقول هذه الكلمات عندما تتعرض للابتزاز؟

أخبر نفسي بأن الاستسلام ليس بالأمر الجلل.
أخبر نفسي بأنه لا بأس أن أستسلم إذا كان ذلك سيدفع الشخص الآخر لأن يسكت.
أخبر نفسي بأن ما أريده خطأ.
أخبر نفسي بأن الأمر لا يستحق أن أخوض معركة.
سأستسلم الآن لأنني سأأخذ موقفاً لاحقاً.
أخبر نفسي بأنه من الأفضل أن أستسلم على أن أؤدي مشاعر الطرف الآخر.
لا أدافع عن نفسي. أفقد قوتي.
أقوم بأشياء لأرضي الآخرين وأصبح مرتبكاً بشأن ما أريده. أذعن.
أتخلى عن الأشخاص والأنشطة التي أهتم بها لإرضاء المبتز.
فاستبدل التصريحات القديمة بالجديدة لتتخلص من الابتزاز:
القديم: "أنا أخبر نفسي بأن ما أريده خطأ"
الجديد: "سأطلب ما أريده، حتى إذا غضب المبتز"
القديم: "سأستسلم الآن لأنني سأأخذ موقفاً لاحقاً"
الجديد: "سأتمسك برأيي وأأخذ موقفاً الآن"
القديم: "أقوم بأشياء لأرضي الآخرين وأصبح مرتبكاً بشأن ما أريده"
الجديد: "أنا أقوم بأشياء لأرضي نفسي وكذلك الآخرين، وأنا واضح بشأن ما أريده"
فأنا أقاوم الابتزاز العاطفي وأشعر بالقوة والثقة والفخر والبهجة.

وعندما تتعرض للابتزاز، فتوقف كأن تقول للمبتز "لا أستطيع أن أجيبك الآن،
أحتاج لبعض الوقت للتفكير"، وراقب، وبمجرد أن تفصل نفسك عن دراما الابتزاز،
تصبح في موضع يتيح لك جمع المعلومات التي تساعدك على تحديد الطريقة التي
سترد بها على المبتز، وخلال الوقت الذي اكتسبته لاتخاذ قرارك، ستحتاج إلى أن
تصبح مراقباً على نفسك وعلى الطرف الآخر، وعند تحليلك للموقف فإنه سيقع
ضمن ثلاثة حالات وهي إما أنه ليس بالأمر الجلل، أو أنه يحتوي على مسائل مهمة،
ونزاهتك على المحك، أو أنه يتضمن إحدى مسائل الحياة الرئيسية، والاستسلام أو
الاستسلام سيلحق الضرر بالآخرين.

وضع استراتيجية وهناك أربع استراتيجيات لوقف الابتزاز العاطفي وهي التواصل غير
الدفاعي، وعمل تحالف مع الخصم، والمقايسة، واستخدام الدعابة، فلنوقف الابتزاز
العاطفي من عالمنا ولنخلق جواً نظيفاً لكنه جو متفتح ولا يخدعنا أحد فيه.

فقانون الابتزاز العاطفي هو التحدي، ولن أقبل شعرة ابتزاز، ولن أقبل أكون تحت
رحمة المبتز، لأنني إن واجهت خطئي أهون عليّ من أعيش باقي عمري تحت الاستفزاز،
لأنه لن يتوقف إلا بتحديه، فتخلص من ضباب العواطف.





37. الجرأة بعظمة



استشهاد: كما تشرحه الدكتورة برينيه براون في كتابها الجرأة بعظمة بأنه شجاعة الضعف.

فكلنا يعترينا الضعف من حين لآخر وإنما الجرأة تكمن في تقبل ضعفنا هذا، أجل نحن نكون منكشفين تماماً عندما نكون ضعفاء، أجل، نحن نقبع في غرفة التعذيب التي نطلق عليها عدم اليقين، وأجل نحن نجازف بمخاطرة عاطفية كبيرة عندما نسمح لأنفسنا أن نكون ضعفاء، ولكن ليست هناك معادلة تتساوى فيها المجازفة، وتحدي عدم اليقين، وانكشاف أنفسنا عاطفياً مع العجز.

فمن الخرافات المشهورة أن الضعف عجز، بل هو ليس كذلك، وغالباً ما ينشأ رفضنا للضعف من ربطنا له بعواطف مظلمة مثل الخوف، والخزي، والأسى والحزن، وخيبة الأمل، ولكن التعريف الدقيق للضعف الإنساني هو أنه عدم اليقين، والمخاطرة، والانكشاف العاطفي، وكما تقول مادلين لينجل بأنه عندما كنا أطفالاً، كنا معتادين على اعتقاد أنه عندما نكبر، لن نكون ضعفاء، ولكن الكبر ينطوي على قبول الضعف، فأن تكون حياً هو أن تكون ضعيفاً.

فمن الخرافة أن تعتقد أنك لا تقبل الضعف، ومن الخرافة بأن تعتقد أن الضعف هو مشاركة كل شيء، ومن الخرافة أن تعتقد أنه يمكننا الاستمرار بدون المساعدة من أحد.

إن الخزي يستمد قواه من عدم الحديث عنه، وهذا يفسر حبه لمنشدي الكمال، حيث يسهل جداً إبقاؤنا صامتين، إذا اكتسبنا قدراً كافياً من الوعي بالخزي لتسميته والتحدث إليه، فإننا نكون قد شللنا حركته من الأساس، الخزي يكره أن يكون هناك كلمات تدور حوله، إذا تحدثنا عن الخزي فإنه يبدأ في الذبلان، تماماً مثلما أن التعرض للضوء كان يعتبر مميتاً للأشباح، فاللغة والكلام يسلطان الضوء على الخزي ويدمرانه.

وعلينا أن ن فك تشابه وتشابك الخزي والشعور بالذنب والإهانة والحر، فالشعور بالذنب أي أنني فعلت شيئاً سيئاً، أما الخزي فأنا سيء، ولكي تتعافى وتتعاطف من الخزي عليك بالخطوات الأربع التالية وهي التعرف على الخزي وفهم مثيراته، وممارسة الوعي النقدي، والتواصل مع من حولك، والتحدث عن الخزي.

عندما كنا أطفالاً، كنا نجد طرقاً لحماية أنفسنا من الضعف، ومن الإصابة بجرح، ومن التقليل من قيمتنا، ومن خيبة الأمل، إننا نرتدي درعاً، ونستخدم أفكارنا وعواطفنا وسلوكياتنا كأسلحة، وتعلمنا كيف نجعل أنفسنا نادريين، وحتى أن نختفي، والآن كبالغين فإننا ندرك بأنه لكي نعيش بشجاعة، وغاية وتواصل، لكي نكون الشخص الذي نتوق إلى أن نكونه، يجب علينا مرة أخرى أن نكون ضعفاء، يجب علينا أن ننزع الدرع، وأن نخفض أسلحتنا، وأن نظهر، وأن نجعل أنفسنا مرئيين.

فمن دروع الضعف الشائعة تلك البهجة المنذرة بشر، ولممارسة الجرأة بشجاعة عليك بالامتنان بثلاث خطوات، أولاً تأتي البهجة إلينا في لحظات، لحظات عادية، إننا نخاطر

بخسارة البهجة عندما نصبح مشغولين جداً بملاحقة ما هو غير عادي، وثانياً كن ممتناً لما تملكه، وثالثاً لا تبدد البهجة.

ومن الدرود درع الكمال، ولتمارس الجرأة بعظمة فعليك بتقدير جمال التصدعات، ومن الدرود درع الخدر، ولممارسة الجرأة بعظمة عليك بوضع الحدود، وإيجاد الراحة الحقيقية وتنمية الروح، ومن الدرود درع الجاني أم الضحية، وللجرأة بعظمة عليك بإعادة تعريف النجاح، وإعادة التكامل مع الضعف، وطلب الدعم، ومن الدرود مشاركة كل شيء، وللجرأة بعظمة إن الإفراط في المشاركة ليس ضعفاً بل هو يسبب الانفصال، وعدم الثقة، وعدم الارتباط.

ومن الدرود درع الضوء الغامر، وللجرأة بعظمة عليك بتوضيح النوايا، ووضع الحدود وتنمية الاتصال، ومن الدرود الاقتحام والسلب، وحله التشكيك في النوايا، ومن الدرود التهكم والنقد والروعة والقسوة، وللجرأة بعظمة عليك بمشية البهلوان، وممارسة مرونة الخزي، ومراجعة الوقائع.

استشهاد: وكما يقول تيودور روزفلت ليس الناقد هو ما يهم، ولا رأي الشخص الذي يشير بالبنان إلى كبوات الرجل القوي، وأين كان يمكن لقائم بالأفعال أن يؤديها بشكل أفضل، الفضل يعود للرجل الذي يوجد حقاً في الحلبة، الذي وجهه مشوب بالتراب والعرق والدم، الذي يسعى ببسالة، الذي يخطئ، الذي يخفق مرة تلو الأخرى، لأنه ليس هناك جهد بدون خطأ أو إخفاق، ولكن من يكافح حقاً ليصنع الأفعال، من يعرف الحماسات العظيمة، الإخلاصات العظيمة، الشي يقدم نفسه من أجل قضية

نبيلة، الذي يعرف أنه في أحسن الظروف في نهاية الانتصار إنجازاً عالياً، والذي في أسوأ الظروف إذا فشل، يفشل على الأقل مع الجرأة بعظمة.

استشهاد: وكما يقول ديفد راست بأنه ليست السعادة التي تجعلنا ممتنين، إن الامتنان هو ما يجعلنا سعداء.

فمارس الجرأة بعظمة حتى تنهي مشاعر الخزي من حياتك للأبد وتنسفها عن طريق جرأتك بعظمة.





38. لا تغضب وإدارة الموقف الإيجابي



استشهاد: إذا خرج الغضب عن سيطرتك، فأنت أسير هذا الغضب، إنك في حاجة إلى علاقة جديدة مع عواطفك، علاقة تجعلك من يقود هذه العواطف وليس العكس كما تقول ماريا أراباكيس.

استشهاد: وكما يقول تيودور روبين بأن الشعور بالغضب والتعبير عنه بشكل صحي هو في الواقع نقيض الجنون.

استشهاد: وكما يقول جوته بأن السلوك مرآة تعكس صورة الشخص.

استشهاد: وكما تقول جيل ليندفيلد في كتابه إدارة الغضب بأنه لا أحد يحتمل أن يخنق غضبه بالعادات والتحمل، والغضب قد يكون قوة إيجابية بشرط أن نعبر عنه بحساسية وحسم، وكما يقول آن سكيف بأن الشخص الوحيد الذي لا يشعر بنار الغضب أو الغيظ تضطرم داخله في لحظة ما هو شخص ليست له مشاعر أو وعي.

استشهاد: وكما تقول جيل ليندفيلد بأن الغضب شيء خطير، ولكن عدم الغضب وقت اللزوم قد يكون أكثر خطورة.

عندما تشعر بالغضب فأنت تمر بخمس مراحل وهي بداية الغضب وزيادة الغضب وشدة الغضب والتشويش والاعتذار كما صنفها طارق الحبيب، ففي بداية الغضب مثلاً أنت تفسر الموقف كأن لا يرد عليك السلام أحدهم عندما تسلم عليه، وزيادة الغضب تكون عندما تفسر عدم سلامه بأنه قاصد له، وتأتي شدة الغضب بأنك كرهته

وحقدت عليه لأنه أهملك، ثم تأتي هذه المرحلة بأن تشتمه أو تضربه، وتأتي بعدها مرحلة التشويش وذلك بأن تنتبه لما صدر منك ولكنك لست مدركاً تماماً للموقف. وتأتي بعدها مرحلة الاعتذار وذلك بأن تعتذر له إن عرفت مثلاً أنه رد عليك السلام ولكنك أنت لم تنتبه جيداً أو أن صوته كان خافتاً، أو أنه لا يسمع ولديه مشكلة بالسمع فتبدأ مرحلة التشويش لديك وتأتي بعدها مرحلة الاعتذار، وذلك بأن تقدم له اعتذاراً أو تعوضه بأي شكل.

والحكيم هو الذي لا يدخل دائرة الغضب من الأساس وذلك بما يسمى بإدارة الموقف الإيجابي، أي أنك من المرحلة الأولى من مراحل الغضب تخرج من دائرته، أي أنك لا تدخل بالدائرة من أصلها، وذلك بإدارة الموقف الإيجابي، وذلك بالتماسك للأعداء كما ورد في الأثر بأن تلتمس لأخيك سبعين عذراً، وأن تفصل الشخص عن سلوكه فهو مخلوق من مخلوقات الله العظيمة فافصل بينه وبين سلوكه الذي هو صدر عن برمجته سواء العائلية أو الاجتماعية،

وعند عدم دخولك في دائرة الغضب فأنت تتجنب مرحلة التشويش ومرحلة اشتداد الغضب التي تكاد أن تكون مدمرة للنفس، فابتعد عن الدائرة بعدم دخولك فيها أصلاً.

استشهاد: وعن أبي هريرة رضي الله عنه، أن رجلاً قال للنبي صلى الله عليه وسلم: "أوصني"، قال: لا تغضب، فردّد، قال: لا تغضب. رواه البخاري.

استشهاد: وقال النبي صلى الله عليه وسلم: إذا غضب أحدكم وهو قائم فليجلس، فإن ذهب عنه الغضب وإلا فليضطجع. رواه أبو داود.

فأنت تستطيع أن تتحكم بغضبك وذلك بإدارة موقفك الإيجابي.

فدائرة الغضب المفرغة هي دائرة تنتقل من الفكرة إلى الشعور إلى السلوك، وتستطيع أن تخرج من هذه الدائرة بأن تخرج إما من رابط الفكرة والشعور، بأن تغير من صورتك الذهنية وتفسيراتك، وإما بأن تخرج من رابط الشعور والسلوك، وذلك بأن تغير من وضعيتك وذلك بالحركة التي تستطيع أن تعملها. أما شعورك فأنت لا تستطيع أن تتحكم فيه وإنما تستطيع أن تتحكم بأفكارك التي تشكل الشعور، أو أنك تستطيع أن تتحكم بسلوكك الذي ينتج الشعور، وقد يكون الشعور يؤدي إلى مزيد من الأفكار أو السلوك، وإنما أنت تستطيع أن تخرج من دائرة الغضب بأن تفصل ارتباط الفكرة بالشعور أو ارتباط السلوك بالشعور.

وكما صنفها ويليم ديفور في كتابه الغضب أنك من أجل أن تحول الغضب إلى قوة للتغيير الإيجابي فعليك بخطة الخطوات العشر وهي، اعقد هدنة مع غضبك، واصنع رابطة مع الغضب والحب، وحدد أوتارك الحساسة، واحك قصتك، وكن جيداً في التعامل مع الحزن، وتخلص من المشاعر السامة، واتخذ قرارات جديدة، وكن منصتاً فعالاً، وتمسك بقوتك، واصنع حياة ساحرة، وكما قال فيكتور فرانكل بأن هناك فاصل بين المؤثر والاستجابة، فأنت تستطيع أن تملأها بثلاث نقاط وهي القرار والاختيار والمسؤولية، فلا أحد يستطيع أن يملئ عليك مشاعرك إلا إذا سمحت له بذلك.

وتقول جيل ليند فيلد أنه لإدارة الغضب عليك بأن تتحدّ اتجاهاتك وتغيرها، وأن تسيطر على مخاوفك، وتواجه الوحش بداخلك، وتعامل مع ركاب الغضب المكبوت،

فأنت لا تستطيع أن تغير الماضي ولك تستطيع أن تغير طريقة النظر إليه، فالإساءة إليك لن تمثل شيئاً إلا إذا ظللت تتذكرها، وأن تتعلم التعبير عن المشاعر تعبيراً مناسباً وبارعاً، وتذكر أنك تستطيع السيطرة ما لم يزد غليان الغضب بداخلك، وحاول أن تجد قنوات بناء لغضبك.

استشهاد: فمن الصواب أن تغضب للظلم وعدم المساواة، ولكن طريقة إدارتك للغضب واستخدامك له هي أحد أصعب الدروس وأطولها في الحياة كما يقول باسل هوم.

استشهاد: وكما يقول ماكاي وروجرز وماكاي بأن الضغط العصبي هو وقود الغضب ولكنك تستطيع أن تتعامل بنجاح مع الضغط العصبي بدلاً من أن تغضب، تذكر أن التماسك هو مفتاح التفوق.

حاول أن تتخيل الثمار التي سوف تجنيها إذا ما احتفظت بهدوئك، فإن ذلك سيحفزك على مقاومة الغضب بشكل أكبر مما سيفعله خوفك مما سوف يحدث إذا ما فقدت أعصابك، وإن احتفاظك بهدوئك يجعلك تظهر بمظهر المتزن الواثق الذي يرغب الناس في مصادقته وتواجده معهم في أغلب أوقاتهم، والشخص الهادئ هو أقدر على أخذ حقوقه.

استشهاد: وكما يقول دانيال جولمان بأن للانفعالات وجودها القوي في حياتنا، وهي تحتاج منا إلى أن نعبر عنها في الوقت المناسب، غير أننا في خضم حياتنا الصاخبة نتجاهلها تماماً، فتكبت في أعماقنا، إننا لا ندرك هذه الانفعالات إلا عندما تستفحل بدرجة كبيرة وتصل بداخلنا إلى مرحلة الفوران.

وكما جاء في الحكمة الإسبانية بأن معرفة الذات هي البداية لتقويمها، فساكنو البيوت الزجاجية يجب أن ينظفوا نوافذهم بصفة منتظمة إذا كانوا يريدون أن يبقوا هادئين كما تقول جيل ليندفيلد في كتابها الاحتفاظ بهدوئك، وإن الغضب هو أحد الأسباب التي تنكأ الجراح العاطفية القديمة التي تحتزنها نفوسنا، لذلك فإذا كان لديك الاستعداد لأن تفقد هدوئك، فلا بد أن تداوي هذه الجراح.

استشهاد: وكما تقول لويس كارول بأن الملك مضى يقول لن أنسى أبداً آلامي ومخاوفي في تلك اللحظة، قالت الملكة سوف تنسى، ولكن إذا لم تحفظ هذه الذكرى حية في ذهنك.

استشهاد: وكما يقول هنري فورد بأنه يستطيع إنجاز الأمور من يعتقد أنه قادر على ذلك، ويخفق في إنجازها من يعتقد بعجزه أمامها، فالإنسان هو ما يعتقد.

استشهاد: وكما تقول أجاثا كريستي بأننا لدينا جميعاً عادات غريبة، ولكننا أبداً لا ندرك ذلك، وكما يقول جوته بأنه أول ما نلمحه في الأشخاص المتميزين هو قدرتهم على أن يضعوا لأنفسهم حدوداً.

استشهاد: فلكي أحافظ على هدوئي، يتعين عليّ أن أتقبل الأشياء التي لا يمكن تغييرها، وأن تكون لدي الشجاعة لكي أغير الأشياء التي أريد تغييرها، وأن تكون لدي الحكمة التي أستطيع أن أفرق بها بين الحاليتين كما يقول رينهولد نيبور.

استشهاد: وكما يقول الجنرال برادلي بأن الشجاعة هي القدرة على العمل كما ينبغي والأداء بطريقة صحيحة، حتى عندما يبلغ الخوف بنا مبلغه. فلا تغضب وأدر موقفك الإيجابي.



39. التحكم في ردة الفعل



استشهاد: يؤكد ستيفن كوفي في كتابه العادات السبع للناس الأكثر فعالية بأن المبادرة هي عملية اختيار ذاتي.

استشهاد: ويقول فيكتور فرانكل في كتابه إرادة المعنى بأنه يوجد فاصل بين المؤثر والاستجابة.

فمثلاً عند الكثير من العرب يعني لباس اللون الأسود على حالة من الحزن، وإنما في بعض الدول الآسيوية نفس الحالة من الحزن مثلاً تكون الاستجابة لها بلباس اللون الأبيض، وهذا يؤكد عدم ارتباط الفعل بردة الفعل.

وكما يقول قانون الفيزياء الشهير لكل فعل ردة فعل، إلا أن هذا القانون لا ينطبق على البشر، فقانون البشر هو قانون لكل مسبب فعل ردة فعل، فوراء كل فعل توجد نية إيجابية، ووراء كل سلوك يوجد قصد حسن، وتجتمع معادلة النتائج في كلمة "حسن" وهي أن لكل حدث نقابله باستجابة فنحصل على النتيجة، وكما يقول المثل الصيني أنه من حماقة أن تفعل نفس الشيء وتوقع نتائج مختلفة، وكما يقول صلاح الراشد بأنه تنطبق معادلة "مرن" على العلاقات الإنسانية، وهي أنه توجد مواقف تمر بنا فنفاعل ردة فعل لها فنحصل على النتائج، ونعود هنا إلى الحد الفاصل بين الموقف وردة الفعل، فنحن نستطيع الاختيار من ردات الفعل المناسبة.

ويحدد بشير الرشيدي معنى نظرية الاختيار في ثلاث قدرات وهي قدرتك على توجيه سلوكياتك كما يحلو لك، والسيطرة عليها والتحكم في مكوناتها، أي الأفعال +

الانفعالات + التفكير + الوظائف العضوية الفيسيولوجية، وثانياً قدرتك على اختيار سلوكياتك التي تميزك عن غيرك تعود عليك بالسعادة أو التعاسة، وتجعلك محبوباً عند الناس أو مكروهاً منبوذاً منهم. وثالثاً قدرتك على تحمل مسؤولية سلوكياتك، فأنت المسؤول وحدك عما تفكر فيه وتنفعل به وتفعله بما يحدد وظائف جسمك العضوية الفيسيولوجية.

استشهاد: وكما يقول فرانك كلارك بأن أفضل شيء يمكن للأباء أن يعلموه لأبنائهم هو كيف يمضون في الحياة من دونهم.

استشهاد: وكما يقول مصطفى أبو السعد بكتابه هكذا نربي بأن الوعي يتم بتحمل مسؤوليات اختياراتك، وواقعية اختياراتك، وقيمك ومنطقاتك.

والحرية باختصار تعني القدرة دون إجبار من أحد على اتخاذ قرار ما باستخدام ما هو متاح من معلومات للاختيار بين بدائل تحقق هدفاً محدداً، والمسؤولية تعني باختصار الاستعداد لتحمل كامل النتائج المترتبة أو التي ستترتب على ذلك الاختيار (أي اتخاذ ذلك القرار)، فأنا أختار إذاً أنا صاحب قرار.

ويرى ويليام جلاسر صاحب نظرية الاختيار أن الحرية بالنسبة له تعني أن يسمع للطرف الآخر بكل وعي، ويختار ما يريده هو وليس ما يريده الآخرون، ويحاول تقديم اقتراحات للناس بناءً على خبراته ومعلوماته، واستغلال الفرص التي تمر به والاستمتاع بها، وأن يكون مسؤولاً عن كل عمل يقوم به، ولا يلقي اللوم على الآخرين، فلا يستطيع أن يختار إلا الإنسان الحر، والحرية هبة من الله وقدرة ينميها الإنسان

ويتمرن عليها، فأسس الاختيار هي الحرية والوعي والقيم، وخالصة الاختيار أن كل قرار مبني على الحرية يجعل الانسان أكثر إنسانية، وأن حياة الانسان هي مجموعة من القرارات، سواء كانت صغيرة أم كبيرة، والتي ينبغي أن توصله في النهاية إلى السعادة الأبدية، ويقول فرانسوا فاريون بأن قراراتنا هي التي تكوننا، فإننا نبني حياتنا الأبدية يوماً بعد يوم، دقيقة بعد دقيقة وقراراً بعد قرار، كل قرار هو حجر في بناء ذاتنا وبناء حياتنا، فتحكم في رداد فعلك لتجذب القلوب.





40. فعالية التوقعات الإيجابية



إن مدحك للآخرين يحرك الدافع لديهم للمزيد مما تمدح، ومدحك وثناءك منشط لهم ومحفز، وقد كانت سنة النبي محمد صلى الله عليه وسلم أنه كان يضبط أصحابه متلبسين وهم يحسنون صنعا، وكانت شيمته التغافل عن زلاتهم وعثراتهم، فقد كان يبحث بالمجهر عن حسناتهم وإيجابياتهم.

استشهاد: وكما جاء في رواية نافع عن بن عمر في صحيح مسلم: أن ابنة لعمر كان يقال لها عاصية فسامها رسول الله جميلة، وفي رواية أخرى عند الإمام مسلم أيضاً: أن رسول الله صلى الله عليه وسلم غير اسم عاصية فقال أنت جميلة، وهذا يؤكد على أهمية الصورة الذاتية عن النفس وعلاقتها بالكلمات الإيجابية، وعلاقتها بالتوقعات الإيجابية.

استشهاد: وفي الحديث الذي رواه مسلم والبخاري وغيرهما عن عائشة رضي الله عنها قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "لا يقولن أحدكم: خبثت نفسي، ولكن ليقل: لقست نفسي، ومعنى لقست أي غثت أو ضاقت".

وفي هذا الحديث نهي عن تحقير الانسان لذاته، ويعلق ابن حجر على الحديث السابق فيقول إن المرء يطلب الخير حتى بالفأل الحسن، ويضيف الخير لنفسه ولو بنسبة ما، ويدافع الشر عن نفسه ما أمكن، ويقطع الوصلة بينه وبين أهل الشر حتى في الألفاظ المشتركة.

وقد ورد عنه صلى الله عليه وسلم العديد من الأحاديث التي تؤكد على قيمة المدح في تعزيز الإيجابيات وتأكيداتها وتغافله لإطفاء السلبيات والمضي قدماً عنها.

استشهاد: ومنها قوله لعبد الله بن مسعود رضي الله عنه "إنك غلام معلم"، وقوله لأبي موسى الأشعري رضي الله عنه "لقد أوتيت مزمارةً من مزامير آل داوود"، وقوله لأشج عبد القيس رضي الله عنه "إن فيك لخصلتين يحبهما الله ورسوله، الحلم والأناة"، ومنها أيضاً التوقعات الإيجابية عن النفس لتحفيزها وتزويدها بالطاقة والشجاعة على الإقدام.

استشهاد: وكذلك مدح النبي محمد صلى الله عليه وسلم لعمر بن الخطاب رضي الله عنه في حضوره فقال "ما رأيك الشيطان سالكاً فجاً إلا سلك فجاً غير فجك" رواه البخاري.

استشهاد: وفي قوله تعالى عن النبي محمد صلى الله عليه وسلم "وإنك لعلى خلق عظيم" سورة القلم الآية 4.

تأكيد على أهمية المدح والصور الإيجابية.

استشهاد: ومنها قوله سبحانه وتعالى "لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة لمن كان يرجو الله واليوم الآخر وذكر الله كثيراً" سورة الأحزاب الآية 21.

استشهاد: ومنها قوله سبحانه "وما أرسلناك إلا رحمة للعالمين" سورة الأنبياء الآية 107.

استشهاد: وقوله تعالى "فبما رحمة من الله لنت لهم، ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك" سورة آل عمران آية 159.

وفي هذه الآية السنة الكونية التي لا تحابي أحداً حتى رسول الله صلى الله عليه وسلم، وهي أن اللين والرفق هو الذي يكسب القلوب، أما الشدة والقساوة فتنفر القلوب، ومن اللين والرفق أن ترسم صوراً إيجابية فيمن حولك، وتدعمهم وتشجعهم باستمرار.

استشهاد: وفي كتاب مايكل لوسير قانون الجذب، فإنه عليك أن تحدد ما تريد إن كنت ترغب ألا تحصل على المزيد مما لا تريد، وفي تواصلك مع الآخرين فقل لهم ما تريد منهم وليس ما لا تريد، وغلف ما تريد بغلاف الرفق واللين والكلمة الطيبة. وإذا ركزت على ما لا تريد فسوف تحصل على المزيد منه باستمرار، لأن كل شيء تركز عليه يزيد ويكبر، فأنت تحصل على ما تريد وللأسف تحصل أيضاً على ما لا تريد، فركز على ما تريد إن كنت لا تريد ما لا تريد.

استشهاد: وكما ورد في كتاب السر لروندا بايرن بأن ما تقاومه سوف تجذبه، لأنك تركز تركيزاً قوياً بمشاعرك عليه، ولكي تغير أي شيء اتجه إلى داخلك وبث إشارة جديدة بأفكارك ومشاعرك، وعليك أن تملأ حياتك بما تريده أياً كان.

استشهاد: فتريده تصوره وستحصل عليه كما تقول جيني سكوت في كتابها.

وتلك الأم التي تقول لأولادها لا تتضاربون في غيابي فقد أعطتهم صورة سلبية، فما أن تعود حتى تجدهم قد تضاربوا، وعندما يسكب الولد كأس الشاي مثلاً، فبدلاً من أن تقول له الأم لا تسكب كأس الشاي، فلتقل له ما تريد فمثلاً شيئاً من قبيل امش ببطء وأنت تحمل الكأس، أو حافظ على هدوئك عن شريك الشاي، وغيرها من التوقعات الإيجابية والأشياء التي تريدها تلك الأم، والمعلم بدلاً من أن يقول لطلاب

لا تشاغبون أو لا ترفعوا أصواتكم أو لا تقاطعوني عندما أتكلم، فليقل مثلاً، حافظوا على هدوء القاعة الصفية ولينصت الجميع لما سأقول من أفكار هامة، أو مثلاً للمشاركة ارفع يدك، وغيرها مما يريد ذلك المعلم وليس ما لا يريد، لأن كل شيء تركز عليه يزيد ويتكرر، فركز على ما تريد.

وابحث بالمجهر عن المحاسن والإيجابيات لمدحها والثناء عليها، وانظر بعين النحلة وكف عن النظر بعين الذبابة، فالذبابة تبحث دائماً عن القاذورات والقمامة، أما النحلة فتبحث عن الأزهار والرحيق وكل ما هو جميل، وسعادتنا تكمن في نظرنا بعين النحلة كما يقول ابراهيم الخليفي.

فعندما نركز على الإيجابيات ونتغافل عن السلبيات، فإننا نرتاح ونسعد، ونرى مزيداً من الإيجابيات لأن مركز نظرنا ويؤثره تغيرت، ونسمع مزيداً من هذه المحاسن، أما عندما نركز على السلبيات فإننا المتضررون في المقام الأول، ونحن المتضايقون، لأننا ركزنا على ما لا نريد، فجلبنا لأنفسنا المزيد مما لا نريد، ونظرنا بعين الذبابة، فمن اليوم وصاعداً انظر بعين النحلة وابتعد عن النظر بعين الذبابة، فالتوقعات الإيجابية تكسب العلاقات وتكسب القلوب.

وعلى الرغم من أن التوقعات الإيجابية رائعة جداً إلا أنها عندما يبالغ فيها تصبح محبطة للآخرين، وتشعرهم بعدم القبول، فاحفض توقعاتك بشكل عام من الآخرين حتى لا تصاب أنت بالإحباط ولا يصابون هم أيضاً بالإحباط لعدم قدرتهم على تلبية توقعاتك العالية، وبرغم ما يتوجب علينا من خفض توقعاتنا من الآخرين فعلياً أن

نرفع توقعاتنا الإيجابية عن أنفسنا في حالات القوة والنشاط لدينا، أما في حالات ضعفنا وخور طاقتنا، علينا بخفض توقعاتنا من أنفسنا أيضاً حتى نستعيد عافيتنا.

وبشكل عام تبقى التوقعات الإيجابية أفضل من السلبية، وللتوقعات الإيجابية فعالية في تشكيل صورة ذهنية لدينا وتحفزنا للوصول لما نطمح إليه وما نرغب وجوده في الآخرين، فابحث بعين النحلة عن مميزاتك ومميزات الآخرين وتحدث عنها، وارسم توقعات إيجابية لما لها من أثر بالغ في تشكيل صور ذهنية تكون حياتنا، ورفع للمعنويات، وخاصة عندما نشاهد محاولات من الآخرين، ونريد أن يستمروا في المضي قدماً، ونشد على أيديهم، وما يضيرنا إن كسبنا العلاقات بفعالية التوقعات الإيجابية.





41. فصل السلوك عن السالك



أن تفصل السلوك عن السالك يعني أن تحب بلا شرط أو قيد، فلا تربط حبك لأولادك بشرط أو لازم، ولا تربط حبك لوالديك بشرط أو قيد، ولا تربط حبك لأصدقائك بشرط أو قيد، ولا تربط حبك للناس بشرط أو قيد.

استشهاد: وكما يقول ابراهيم الخليلي بأن فصل السلوك عن السالك يعني أن تحب الشخص بلا شرط أو قيد وترفض سلوكه الخاطئ إن وجد، فلا تربط حبك للشخص بسلوكياته، فأنت تحبه بدون شرط أو قيد.

استشهاد: وكما جاء في الحديث الشريف عن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله عليه وسلم: "والذي نفسي بيده، لا تدخلون الجنة حتى تؤمنوا، ولا تؤمنوا حتى تحابوا، أولا أدلكم على شيء إذا فعلتموه تحاببتم؟ أفشوا السلام بينكم" رواه مسلم.

فالحب بلا شرط وقيد يجب إفشاءه، وهو الحب الحقيقي الصحيح الذي يبني لا على السلوك بل على حب مخلوقات الله، وإفشاء الحب الحقيقي يكون بعدة لغات جمعها جاري تشابمان بكتابه لغات الحب الخمس وهي كلمات التشجيع وتبادل الهدايا والأعمال الخدمية وتكريس الوقت والاتصال البدني، وكما يقول مصطفى بو السعد بأن 90% من الآباء لا يحبون أولادهم و10% فقط هم من يحبون أولادهم.

فالسؤال هل تحب ابنك؟

والجواب يكون بسؤال أكثر أهمية هل تعبر لابنك عن حبك؟

والكثير من الآباء يعتقد بأن الولد يعرف تلقائياً بأن الوالد يحبه لأنه يحبه حياً فطرياً فهو ولده، ونجيب على ذلك بأن الولد لا يعرف فأخبره بأنك تحبه بلا شرط أو قيد، لا بسبب سلوكياته بل بسبب أنه ابنك حبيبك، وكما يقول مصطفى بو السعد بأنه يجب عليك أن تعبر لابنك يومياً 60 مرة عن حبك، وإن كان لك 10 من الأولاد فعليك أن تعبر لهم عن حبك 600 مرة يومياً، وهي ليست بكثيرة ف60 مرة تعني 60 ثانية، من قبيل كلمات "أحبك، عزيزي، بعد عمري، ولدي الحبيب..." فلا بد أن تعبر عن حبك.

قصة: وفي قصة تلك المعلمة التي حاولت أن تداعب طلابها، فقالت لهم من يحضر 5 دولار يحصل على ضمة وقبله، وفي اليوم التالي أصبحت دموعها تسيل كالنهر هي ومديرة المدرسة، للأسف انهالت الدولارات على طاولة المعلمة، نعم فقد كان الأطفال يحتاجون لإظهار الحب، فتقول الأم يدري أنني أحبه، ونقول لا يدري، بل أظهري له حبك.

استشهاد: وكما جاء في الحديث الشريف أنه حدثنا محمد بن يوسف حدثنا سفيان عن هشام عن عروة عن عائشة رضي الله عنها قالت جاء أعرابي إلى النبي صلى الله عليه وسلم فقال تقبلون الصبيان فما نقبلهم، فقال النبي صلى الله عليه وسلم: "أو أملك لك أن نزع الله من قلبك الرحمة" صحيح البخاري.

وفصلك للسلوك عن السالك يعني أن تتقبل الشخص فعندما يعرف الولد أنك تتقبله برغم خطئه فهذا يشجعه على الإفصاح لك بما يفعل، ويشجعه أكثر على الصدق معك، فإن قال لك فعلت كذا وكذا من الأخطاء، فضمه وتقبله كشخص،

وعاقب سلوكه، فقل له مثلاً يا ولدي أنا أحبك وإنما سلوكك هذا عقابه كذا وكذا، فهناك فرق بين العقاب الذي لا نوصي به، وبين العواقب التي يتفق عليها من قبل، وهي حدود أمان تضمن للولد أنه يعيش في بيئة مضبوطة.

وأن هناك خطوط حمراء لا يتجاوزها وهي كما يقول مصطفى بو السعد "ضوابط الدين، والأمن والسلامة والأنظمة والقوانين التي تسري في البلد"، ونحن بصفتنا آباء من واجبنا أن نحمي أولادنا بحدود هذه الضوابط الثلاث، أما غير هذه الضوابط الثلاث فليقل الولد ما شاء ويفعل ما يشاء، فبالنسبة للأقوال، ليقبل ما يشاء وليناقش ما يشاء حتى ضمن هذه الحدود، وإن لم أكن أعرف أنا الوالد الجواب لسؤاله، فأبحث أنا وهو عن الإجابة في مصادر آمنة، لأنه إن لم تجب أنت أيها الوالد عن أسئلته فسيجيب آخرون في عصر التكنولوجيا التي تجيب عن أي سؤال، وقد لا تكون الإجابات مضمونة الجانب.

والحدود في الفعل هي أن يفعل ما يشاء إلا بثلاثة حدود وهي الدين والأمن والقوانين، فمثلاً في الدين لا يسمح بشرب الخمر أو غيرها من ضوابط الدين، وفي الأمن لا يسمح باللعب بالنار أو السكن مثلاً وغيرها، وفي القوانين لا يسمح بقيادة السيارة بدون رخصة مثلاً وغيرها. وكلما كان هناك ضوابط وعواقب وليس عقاب، كلما أحس الولد بالأمان.

وأنت تحب الآخرين حتى وإن أخطأ الآخرين معك، فأنت تفصل السلوك عن السالك، فترفض سلوكياتهم الخاطئة، وتقبلهم كأشخاص.

وكلما التمس الأعذار لأخطائهم ازددت ارتياحاً وتسامحاً، وهذا لا يعني التفريط بحقوقك، وإنما أن يتخلص عقلك من الهم وقلبك من الحقد والضغينة، فتنام مرتاح البال، فالتمس لأخيك سبعين عذراً.

استشهاد: وكما روي عن عمر رضي الله عنه أنه قال: "لا تظن بكلمة صدرت من أخيك شراً وأنت تجد لها في الخير محملاً".

استشهاد: وعن سعد بن عباد رضي الله عنه قال: "ولا أحد أحب إليه العذر من الله، ومن أجل ذلك بعث المبشرين والمنذرين" رواه البخاري ومسلم.

فالتمس الأعذار وافصل الفعل عن الفاعل، وفرق بين السلوك والسالك لتكسب العلاقات وتكسب القلوب.



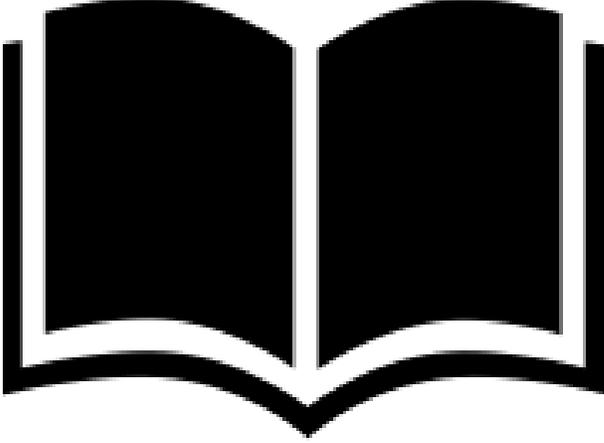


مزيد من الجاذبية:

- 1- ذكاؤك العاطفي يكون بوعيك بمشاعرك في البداية ووعيك بمشاعر الآخرين وإدارة مشاعرك وإدارة علاقاتك.
- 2- ذكاؤك الاجتماعي يركز على بؤرة وعيك واستشعارك لمشاعر الآخرين وتعاطفك معهم وإدارة علاقاتك معهم بشكل حكيم.
- 3- لا تقبل بالابتزاز العاطفي في حياتك على الإطلاق لأنه يسلبك أعلى ما تملك وهو نزاهتك ولا تبتز الآخرين، وتحرر من ضبابية المشاعر وهي مشاعر الخوف والالتزام والذنب.
- 4- ناقش المواضيع التي تشعر بالخزي بشجاعة وبيئة مضبوطة لأنك كلما تجنب النقاش فيها كلما زادت سيطرتها على حياتك.
- 5- المعركة الوحيدة التي يمكن لك أن تكسب فيها هي التي تتجنبها ولا تخوضها، فإدارة الغضب هي ألا تدخل بدائرة الغضب من الأساس أي من الأفكار وذلك بتعزيز وإدارة موقفك الإيجابي.
- 6- بين المؤثر والاستجابة ثلاث نقاط وهي القرار والاختيار والمسؤولية فتحكم في ردات فعلك وكن مسؤولاً.
- 7- تفاعل بالخير تجده وتوقع الشر تجده فتفاعل بالخير وقدر قيمة التوقعات الإيجابية.
- 8- عليك أن تفصل السلوك عن السالك، وأن تفصل الفعل عن الفاعل، وتفصل الشخص عن سلوكه، فناقش السلوكيات وامدح الشخص.

الباب الخامس

حزمة ثالثة من الأدوات



محتويات الباب:

- 1- الحب يصنع المعجزات.
- 2- قوة العطاء.
- 3- عن التفاؤل وتقدير الذات.
- 4- البصمة المميزة.
- 5- بناء الثقة.
- 6- اشعر بالسعادة بمفردك.
- 7- نعمة عدم الكمال.





42. الحب يصنع المعجزات



قصة: إن الحب يصنع المعجزات، فلقد رأيت بعيني كلباً وقطة نائمين على بعضهما البعض ليدفئا نفسيهما، فكان الاثنان يحبان بعضهما ويخافان على بعضهما كما يقول ابراهيم الفقي.

استشهاد: والحب هو الذي يجعل للأشياء قيمة كما يقول سعود السنعوسي في ساق البامبو.

فدوائر الحب تكون في حب الله تعالى وإن رضا الله تبارك وتعالى يجب أن يكون الشغل الشاغل لكل إنسان في هذه الحياة حتى إن البعض يقولون إن معرفة الله تبارك وتعالى هي المهم وبقية الأمور كلها تفاصيل، وثانياً حب المخلوقات فإن حب الله سبحانه وتعالى ينبع منه حب كل مخلوقاته سواء من بني آدم أو من المخلوقات الأخرى، وثالثاً حب النفس فعليك أن تحب نفسك وتقدرها، وتقول أنا أحب الهدية التي وهبني الله سبحانه وتعالى إياها، وثم حب الوالدين فعليك أن تحب والديك مهما فعلا، وعليك أن تحب أفراد العائلة، فلا بد لنا أن نصل لمرحلة ندرك فيها كيف نحب وكيف نجهر ونعلن عن هذا الحب، وثم يأتي حب العمل، فتعلم كيف تجتاز ما يعترضك من ظروف وعقبات، وكيف تتكيف مع ما لا تستطيع اجتيازه مما لا يرضيك ولا تحب من حالات وظروف ومواقف، وثم دائرة حب الناس، فإن طبيعة الإنسان الداخلية هي التي تحدد علاقته بالآخرين.

استشهاد: وكما يقول ريتشارد تمبلر بأنه ليس شرطاً أن تحصل على الحب من حيث أعطيته، فالحب يصنع المعجزات وإنما عليك بأن تنسى أنك أعطيت الحب وستتلقى الحب من حيث لا تدري.

استشهاد: وإن حياتنا إذا ما أفرغناها من المشاعر فبئس الحياة هي كما يقول كريم الشاذلي.

استشهاد: وكما يقول أفلاطون أنه إذا أردت أن يدوم حبك فأحسن أدبك، فإن الحب قيمة عليا يمكن الحفاظ عليها باتباع عدد من الأخلاق.

استشهاد: وكما يصف قيس ليلي عشقه قائلاً:

أعد الليالي ليلة بعد ليلة	وقد عشت دهرًا لا أعد الليالي
أراني إذا صليت يمت نحوها	بوجهي وإن كان المصلى ورائيا
وما بي إشراك، ولكن حبها	كمثل الشجا أعيا الطبيب مداويا
أحب من الأسماء ما وافق اسمها	وأشبهه أو كان منه مدانيا
هي السحر إلا أن للسحر رقية	وأني لا أفي لها الدهر راقيا

استشهاد: وكما يقول الإمام علي بن أبي طالب واصفاً حال العشق إذ أبلغ الوصف فقال: "العشق مرض ليس فيه أجر ولا عوض".

استشهاد: فكن الرجل في معانيه القوية فلن تجد المرأة معك إلا في أقوى معانيها كما يقول مصطفى صادق الرافعي.

استشهاد: وقد قال نزار قباني ذات مرة بأنه فاتن وجهك لكن في الهوى لا تكفي فتنة الوجه الجميل.

استشهاد: ويؤكد الرافعي في وحي القلم قائلاً بأن الأسرة لا تقوم على سواد عيني المرأة وحمرة خديها، بل على أخلاقها وطباعها.

استشهاد: وكما يقول عبد الكريم بكار بأن السعادة تحب الغفلة، وتقلقها الأسئلة المستفزة التي تطعن في حقيقة وجودها مثل: ترى هل أنا سعيد؟

استشهاد: ومن لا يعرف شيئاً لا يحب أحداً، ومن لا يستطيع أن يفعل شيئاً لا يفهم أحداً، ومن لا يفهم شيئاً لا قيمة له، ولكن من يفهم فإنه أيضاً سيحب ويلاحظ ويرى، وكلما ازدادت المعرفة بشيء عظم الحب، وإن أي إنسان يتصور أن جميع الثمار تنضج في الوقت نفسه الخاص بنضج الفراولة لا يعرف شيئاً عن العنب كما قال بارسيلسوس.

ومن يعتقد بأن الحب يبدأ عند الزواج فهو مخطئ فهذا هو شعور مختلف عن الحب بل هو يسمى بالوقوع بالحب، وعمره الافتراضي يقدر بالسنتين وما يلبث أن يختفي، ومن يبحث عن الحب بالزواج من زوجة غير زوجته فقد أخطأ لأن هذا الشعور سوف يختفي على حد أقصى بعد سنتين، أما الحب الحقيقي فيبنى بعد السنتين ويستمر مدى الحياة.

فكلمة الحب هي أهم كلمات اللغة، وهي أيضاً الكلمة الأكثر إثارة للحيرة، وقد اتفق كل المفكرين الدينيين والمفكرين العلمانيين على أن الحب له دور مهم في الحياة، وقد قيل إن الحب هو أسمى معاني الجمال.

وقيل أيضاً الحب يجعل العالم يتطور، وقد تناولت آلاف الكتب والمجلات والأغاني وكذلك الأفلام هذه الكلمة، ووضعت العديد من الأنظمة الفلسفية الحب في مكانة متميزة، وأراد الرسل والأنبياء أن يكون الحب هو السمة المميزة لأتباعهم كما قال جاري تشابمان في كتابه اللغات الخمس للحب.

وقد توصل علماء النفس إلى أن حاجة الانسان إلى الشعور بأنه محبوب تعد ضرورة عاطفية بشرية أساسية، فلأجل الحب نتسلق الجبال، ونعبر الأنهار، ونجتاز الصحاري، ونتحمل الكثير من الصعاب، ولكن بدون الحب تصبح الجبال صعبة التسلق، والبحار مستحيلة العبور، والصحارى لا يمكن احتمالها، وتصبح الصعاب هي مشكلتنا في الحياة.

وقد أعلى الأولون من شأن الحب عندما أوضحوا أن أي شيء يحققه البشر ولا يكون الحب هو الدافع الأساسي له فهو لا يساوي شيئاً في الحقيقة، وانتهوا إلى أنه في آخر مشهد من مشاهد الدراما الإنسانية ستبقى ثلاث شخصيات فقط وهي الإيمان والأمل والحب، ولكن أعظم شيء فيها هو الحب.

وللحب لغات خمس كما صنفها جاري تشابمان، وهي كلمات التشجيع كما قال مارك توين بأنني أستطيع أن أعيش لمدة شهرين على الثناء اللطيف، وتكريس الوقت

فإن أحد الجوانب الأساسية في تكريس الوقت هي المعية، وليس يعني ذلك القرب المكاني، بل المعية معناها التركيز الشامل، وتبادل الهدايا، وأعمال خدمية فالطلب مولد للحب أما الأمر فإنه يوقف تدفق الحب، واللغة الخامسة وهي الاتصال البدني وهو يشمل اللمسات والقبلات وغيرها.

فالحب شيء عظيم وهو بالفعل يفعل المستحيلات في العلاقات الإنسانية، ومعظم المشاكل بين الأزواج أو في علاقاتنا بالأطفال فنحن قادرين على أن نحلها جميعاً بمعرفة لغة الحب الخاصة بهم وتفعيلها معهم، فلنطبق لغات الحب الخمس في حياتنا لأن الحب يصنع المعجزات.





43. قوة العطاء



استشهاد: يقول عظيم جمال وهارفي ماكينون في كتابهما قوة العطاء بأنه أظهرت إحدى الدراسات بأن الأشخاص الذين يمارسون قدراً كبيراً من الإيثار – أي تفضيل الآخرين على أنفسهم – يتمتعون بتدفق كمية أكبر من الإندروفين، وهذه الكمية يمكن أن تعطي دفعة للجهاز المناعي، الأمر الذي يساعده على التعافي سريعاً من العمليات الجراحية ويقلل من الشعور بالأرق وعدم الارتياح.

وتمكن العلماء أيضاً بفضل تكنولوجيا المسح الضوئي الحديثة للمخ من اكتشاف دليل على أن البشر مبرمجون على العناية ببعضهم البعض وتقديم يد العون لبعضهم البعض، وإن الشعور بالراحة النفسية منبعه الأساسي سخاء الروح والأفعال، ويعبر بيروفيروتشي عن العطاء فيقول أن نكون عطوي في القلب هو أقصر الطرق لكي نصل إلى ما نصبو إليه.

لماذا ينبغي علينا العطاء؟

يعود عليك العطاء بالعديد من الفوائد منها أنه يمكن أن يحقق فارقاً إيجابياً للآخرين، وهناك فائدة عاطفية وبدنية وأيضاً مالية ستعود عليك، ويمكن أن يساعدك للوصول إلى كامل طاقاتك وقدراتك، ويمكن أن يعطي لحياتك معنى أكبر وإشباعاً وسعادة أكثر.

فكر في هذه الإحصاءات:

واحد من كل أربعة أشخاص في العالم يموت جوعاً، واحد ونصف بليون شخص في العالم لا ينعمون بقدر كاف من المياه النقية، يعاني عشرين مليون شخص في العالم على الأقل من ويلات الحروب، والاعتقال، والتعذيب، يموت طفل كل بضع ثوان من أمراض يمكن الوقاية منها، سبع سكان العالم يعانون الأمية، يتعرض ثلاثة ملايين شخص في الولايات المتحدة، أغنى دولة في العالم، إلى التشرذ سنوياً.

ومن فوائد العطاء هي أن تكسب علاقات جديدة، والشعور بالأمان، والحصول على وظائف، والتمتع بصحة جيدة، والشعور بالقوة والفخر والإنجاز، والسعادة، والسلام والحب.

وإن العمل بشكل تطوعي من شأنه أن يقوي جهازك المناعي، ويقلل من معدلات الكولسترول، ويقوي من قلبك، ويقلل من فرص التعرض لآلام الصدر، وبصفة عامة يقلل من الشعور بالإجهاد.

وقد قال الرومي فأبلغ حيث قال إن رجلاً مر بجوار شحاذ سائلاً لماذا يا إلهي، لا تفعل شيئاً من أجل هؤلاء الأشخاص؟ فرد الشحاذ قائلاً بل إنه قد فعل، لقد خلقك.

فالعطاء يظهر قوانا الداخلية ويبرزها.

استشهاد: وكما قال غاندي بأنه لكي تجد نفسك عليك أن تنساها في خدمة الآخرين.

فالكثير من بذل الذات يعني الكثير من اكتشافها.

استشهاد: وكما يقول كورنيل ويست بأن الحياة الثرية تعني في جوهرها خدمة الآخرين، ومحاولة ترك العالم على حال أفضل مما وجدته عليه.

استشهاد: وكما يقول الرافي بأنك إن لم تزد على الحياة شيئاً كنت أنت الزائد عليها.

استشهاد: وكما قال غاندي ذات مرة أن هناك دائماً ما يكفي للمحتاج، ولكن ليس هناك ما يكفي مطلقاً للطماع.

استشهاد: وكما يقول أوج أوندينو بأن النجاح بدون سعادة هو أسوأ أشكال الفشل.

ويمكنك أن تمنح وأن تعطي الحب، والضحكة، والمعرفة، والقيادة، والأمل، والحياة، والوقت، والمال، والمهارات، والصحة، والحنان، والرعاية، والنصيحة.

استشهاد: وكما يقول ستيفن كوفي بكتابه العادات السبع للناس الأكثر فعالية بأن الحب يحتاج إلى فعل، وليس التصرف بسلبية، وإنه يتطلب ممارسة وفعلاً.

وكما ورد في موقع Laughs بأن الطفل يضحك مائة وخمسين مرة في اليوم، أما البالغ فيضحك في المتوسط خمس عشرة ضحكة فقط يومياً، وهذا يعني أن البالغين لا يضحكون بالكم الكافي وهذا أمر غير مضحك، ويشير بيتر بيندر من خلال كتابه القيادة من الداخل بأن كل إنسان يمتلك بذور العظمة، ولا يحتاج الأمر سوى أمرين حتى يصبح المرء قائداً، وهما تنمية المهارات الضرورية، والتغلب على أعظم عائق وهو الخوف، وتكمن قيمة القائد في العثور على القيم الكامنة داخل الآخرين.

استشهاد: وكما قال ويليام وارد بأن المعلم العادي ينقل المعلومة، والمعلم الجيد يفسرها، والمعلم المتفوق يظهرها، أما المعلم الرائع فيكون مصدراً للإلهام، وإن سر النصيحة السديدة هو أن تفهم ظروف الشخص الذي تنصحه ودوافعه ومشاعره، وحينها سيكون من المرجح أن تلقى نصيحتك كل التقدير.

وأنت في مقدورك العطاء إلى نفسك، وأسرتك، ومجتمعك، والمؤسسات غير الهادفة للربح، وكوكب الأرض بأسره، وكما تقول المقولة فالأقربون أولى بالمعروف، وفاقد الشيء لا يعطيه، فالعطاء للنفس ضروري، فالحب يبدأ بك أنت، ومن لا يحب نفسه لا يحب الآخرين، ومن لا يقدر نفسه لا يقدر الآخرين، وعليك أن تصغي لصوتك الداخلي، أو ما يسميه علماء النفس بحديث الذات، وامنح نفسك وقتاً للراحة، وكن رحيماً بنفسك، وعطاؤك في أسرتك، وأعظم كرم في الأسرة هو الكرامة، فليس هناك ما يسمى بالكرامة داخل الأسرة.

استشهاد: وعن أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها قالت قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "خيركم خيركم لأهله، وأنا خيركم لأهلي" أخرجه الترمذي.

ومن بين الأشياء العجيبة التي توصل إليها جون جوتمان أحد رواد العمل البحثي في مجال الحياة الزوجية، هي نسبة التوازن التي يمكن أن تساعد في نجاح زواجك مساعدة كبيرة، وهي أن تذكر لشريكك خمسة أشياء إيجابية في مقابل شيء واحد سلبي، فإن فرص نجاح واستمرار زواجكما كبيرة.

وعلينا أيضاً المسؤولية المجتمعية، والمبادرات التطوعية في المجتمع، والعطاء على مستوى العالم.

قصة: فما هو الشيخ عبد الرحمن السميّط الذي بلغت إنجازاته الخيرية ما يتجاوز إنجازات الدول، فقط اعتنق على يده الإسلام ما يقرب من 11 مليون من الأفارقة، وقد دعم 9500 من الأيتام، وقام بتمويل 95000 طالب، وبنى 5700 مسجد، وأنشأ 200 مركز لتدريب النساء، وأنشأ 860 مدرسة، و4 جامعات، و102 مراكز إسلامية، و9500 من الآبار، وطبع 51 مليون من المصاحف وقام بتوزيعها، رحم الله الشيخ عبد الرحمن السميّط.

استشهاد: وكما يقول خليل جبران إن من يعيش في القلوب يستحيل أن يموت.

استشهاد: وكما يقول روبرت سكولر بأنه ما الذي ستحاول القيام به إذا علمت أنك لن تفشل؟

فامنح باحترام.

استشهاد: وكما يقول خليل جبران بأن الرياح لا تهب على البلوط العملاق بصورة ألطف مما تهب بها على أصغر ورقة شجر.

وعليك العطاء بتواضع.

استشهاد: وكما قال أفلاطون بأنه كن عطوفاً، فكل شخص يعيش في معركة قاسية. وامنح دون قيد أو شرط.

استشهاد: وكما يقول رالف إيمرسون بأنه من أجمل تعويضات هذه الحياة أنه لا يمكن لأحد مساعدة شخص آخر دون أن يساعد نفسه.

ومتى يمكنك العطاء؟

والإجابة الموجزة على هذا السؤال هو اليوم، فالعطاء في وقت الشدة.

استشهاد: كما قال خليل جبران أن الشخص الذي تسبب لك في الجرح قد يكون مجروحاً هو الآخر، وربما مع عطفك هذا سوف ينتهي هذا الجرح.

وعش حياة بسيطة.

استشهاد: وكما قال سقراط بأن الحياة التي لم تجربها لا تستحق العيش فيها.

فالعطاء قوة جبارة، فتعلم فن العطاء وتمتع بقوة العطاء، لتبدأ منك ومن المركز، ثم تشع على المحيط وعلى الآخرين.





44. عن التفاؤل وتقدير الذات



يعد بدء يومك بالتفاؤل إجراءً حكيماً إلى أبعد الحدود، وهو قرارك أنت فإن شئت كنت سعيداً وإن شئت كنت تعيساً، فهو اختيارك ولا أحد يجبرك على هذا الاختيار، فإن أمسك قد ولى ومضى، وغدك لم يأت بعد، فركز حضورك على اليوم وعلى اللحظة التي أنت فيها، لأنها هي اللحظة الوحيدة الحقيقية كما يقول إيكهارت تول في كتابه قوة الآن، فالماضي قد يكون مؤلماً والغد قد يكون مظلماً، أما إن ركزت على الحاضر وعشته بالتفاؤل والأمل فإنك ستحول الماضي إلى رصيد من التجارب وخزان من الخبرات، وسيشرق مستقبلك بالأمل.

وإن من يكون سعيداً سيجذب الناس إليه وهو بالأصل جذاب، كما يقول المثل إن بكيت ستبكي لوحدهك وإن ضحكت ضحك العالم بأسره معك، فلا تدع مجالاً لليأس يتغلغل إلى قلبك، واملأ نفسك وعقلك وفؤادك بالإيمان بالله سبحانه وتعالى، وبأن الغد أفضل بإذنه تعالى، وعش سعيداً باختيارك.

قصة: فشخصيتك تحدد الطريقة التي ترى بها الأشياء من حولك، فكما قال عجوز حكيم عندما جاءه شخص ليسأله عن أحوال الناس في البلد وكيف هم، فقال له الحكيم ما حال البلد التي أتيت منها فقال الرجل إنهم أشرار وغير طيبين أبداً، فقال له الحكيم إن الناس هنا أشرار أيضاً، وبعدها بفترة قصيرة جاءه شخص آخر ليسأله عن أحوال الناس في البلد وكيف هم، فسأله الحكيم كيف حال الناس في البلد التي أتيت منها فقال له الرجل إنهم أختيار وطيبون جداً، فقال له الحكيم إن الناس هنا أيضاً أختيار وطيبون.

فاستغرب رجل كان جالساً بجوار هذا الحكيم من اختلاف رده مع أن السؤال هو نفسه، فسأله عن تفسير لما جرى، فقال له الحكيم إن حال البلد يتوقف على كيف هي نظرتك أنت للناس، أما الناس ففيهم الخير والشرير ولكن أنت إلى أين تنظر.

قصة: وذلك الأعمى الذي جلس طويلاً وهو يضع قبعته أمامه إلا أنه لم يجن سوى القليل من المال وكان قد وضع لوحة بجانبه مكتوب فيها "أنا أعمى فساعدوني"، فمر رجل به ثم أخذ هذه اللوحة ووضعها مرة أخرى، وما أن ذهب حتى بدأ الناس يضعون نقوداً في القبعة حتى امتلأت لأكملها، فاستغرب الأعمى من ذلك وسأل أحد المارة أن يقرأ له ما هو مكتوب على اللوحة، فقرأ له الشخص "نحن في فصل الربيع فانعموا برؤية جماله"، فذلك تأثير الكلمات وما لها من وقع بليغ، فاختر كلماتك وتفاءل.

وكما جاء في الأثر أن تفاءلوا بالخير تجدوه، مع العلم أنه ليس بثابت أنه حديث عن النبي محمد صلى الله عليه وسلم إلا أن معناه صحيح، وقد ثبت عنه صلى الله عليه وسلم أنه كان يعجبه الفأل، والفأل هو الكلمة الطيبة.

استشهاد: وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال النبي صلى الله عليه وسلم: يقول الله تعالى: "أنا عند ظن عبدي بي، وأنا معه إذا ذكرني، فإن ذكرني في نفسه ذكرته في نفسي، وإن ذكرني في ملأ ذكرته في ملأ خير منهم، وإن تقرب إلي بشبر تقربت إليه ذراعاً، وإن تقرب إلي ذراعاً تقربت إليه باعاً، وإن أتاني يمشي أتيته هرولة رواه البخاري ومسلم.

فإن التفاؤل أمر رائع، وسواء تفاءلت أم لم تتفاءل فالأمر راجع لك، هل تريد أن تكون سعيداً أم أن تكون تعيساً فالقرار لك.

إن الناس يشبهون الماء: إنهم يبحثون عن التوازن الخاص بهم. فالشخص صاحب صورة الذات السلبية يتوقع أسوأ ما يمكن أن يحدث، ويدمر العلاقات، ويبحث عن آخرين على نفس شاكلته السلبية. وهؤلاء الذين لديهم صورة ذات إيجابية وصحيحة من المرجح أن يكونوا في قمة النجاح، وأن يروا إمكانية النجاح لدى الآخرين، وأن ينجذبوا إلى أناس ناجحين آخرين.

استشهاد: وكما يقول ناثنياي براندين: "إننا نميل إلى الشعور بأكبر قدر من الارتياح والطمأنينة والأمان مع الأشخاص الذين لديهم مستوى من تقدير الذات مشابه لمستوى تقديرنا لذاتنا.

قد تتجاذب الأطراف المختلفة في بعض الأمور، ولكن ليس هذا الأمر"، ويقول أوليفر هولمز أنه كان يمشي في أحد الأيام في الشارع، فانضمت إليه فتاة صغيرة، وعندما قررت الفتاة العودة باتجاه منزلها، فقال لها رجل القانون الشهير أنه إذا سألتك أمك عن تأخرك قولي لها أنك كنت مع أوليفر هولمز، فردت عليه الفتاة بكل ثقة، وأنت إذا سألك أصدقاؤك أين كنت فقل لهم أنك كنت تمشي مع ماري براون، إنها بنت مقدره لذاتها.

قصة: وها هو الخليفة الخامس الحاكم العادل الورع عمر بن عبد العزيز عندما كان الظلام قد حل، مشى هو ووزيره في الليل فإذا به يدوس على أحد الناس عن طريق

الخطأ، فانتفض هذا الشخص وهب في وجه أمير المؤمنين عمر بن عبد العزيز وقال له
أحيوان أنت؟!

فرد عليه بكل أدب لا بل أنا عمر وأكمل طريقه، وبعد أن مشا هو ووزيره قليلاً سأله
وزيره لقد شتمك هذا الشخص.

فقال له عمر لا بل سألني هل أنت حيوان فأجبت لا أنا لست بحيوان بل أنا اسمي عمر،
إنه يمثل قمة تقدير الذات بموقفه هذا، والصورة الإيجابية الذاتية بمعناها الجميل.

فربما لا أستطيع تغيير العالم من حولي، ولكنني أستطيع تغيير رؤيتي لهذا العالم،
فإن الطريقة التي ترى بها الآخرين سوف تحدد عن طريق العدسة التي ترى بها
نفسك، ويبدو أن الطبيعة البشرية قد أعطت الناس القدرة على تقييم وإصدار
الأحكام على جميع الناس في العالم باستثناء أنفسهم.

استشهاد: وكما يقول فيل ماكجيرو أن أكثر العلاقات التي يمكن أن تبنيها أهمية
على الإطلاق هي علاقتك مع نفسك، ينبغي عليك أولاً أن تكون أفضل صديق
لنفسك.

استشهاد: فالإنسان الذي لا يستطيع الصفح عن الآخرين يحطم الجسر الذي لا بد أن
يعبر هو نفسه فوقه كما أشار جورج هيربرت، فصفحك عن الآخرين هو بالفعل
صفح عن ذاتك، فسامح نفسك وقدرها حق قدرها.

استشهاد: فأبرز سمة تميز الشخص عالي الإنتاجية عن غيره هي تقدير الذات كما
ينوه جون جيلمور.

استشهاد: وأي قدر من التحفيز لا يكون ممكناً حتى يرتفع تقدير المرء لذاته كما يقول تشارلز كسوك.

وتقدير الذات ينقسم بأبعاده الشاملة لثلاثة أقسام وهي: المادي كالمظهر والقدرات البدنية، وتقدير أداء الذات كالأداء في العمل وفي المهام الأخرى، وتقدير الذات الاجتماعي كالعلاقة بأفراد الأسرة والعلاقة بالأشخاص المهمين في حياتنا.

استشهاد: فكلما كان تقديرنا لذاتنا سليماً وجيداً، قويت رغبتنا في أن نعامل الآخرين باحترام وود وكرم وعدل وإنصاف، بما أننا لا ننزع للنظر إليهم على أنهم بمثابة تهديد لنا، ولأن احترام الذات هو أساس احترام الآخرين كما يقول ناثانيل براندين، فتقدير الذات هو الأساس للعلاقات الإيجابية.

استشهاد: فالأهداف كما يقول فيكتور فرانكل أمر أساسي لا غنى عنه، لأنها تعطي للحياة معنى، فالأمل والتفاؤل يزيد من تقدير الذات أيضاً وهو يعتبر كتصرف حكيم أن تتفاءل.

وهذه بعض الكلمات التي تعكس أهمية التفكير الناجح وتقدير الذات:

إذا كنت تعتقد أنك مهزوم، فأنت كذلك. وإذا كنت تعتقد أنك لا تستطيع القيام بأمر، فلن تستطيع. وإذا كنت ترغب في الفوز، لكنك تعتقد أنك لا تستطيع، فالأرجح أنك لن تفوز. وإذا كنت تعتقد أنك ستخسر، فأنت خاسر. نحن نجد في هذا العالم أن النجاح يبدأ بإرادة المرء، فالأمر كله متوقف على طريقة التفكير. إذا كنت تعتقد أنك متميز فانت كذلك.

أنت في حاجة لأن ترقى بتفكيرك كي يرتفع شأنك. أنت في حاجة لأن تكون واثقاً بنفسك أولاً، حتى تتمكن من الفوز بالجائزة. معارك الحياة لا يكون النصر فيها دوماً للأقوى أو الأسرع. لكن عاجلاً أو آجلاً، يكون الفائز هو من يعتقد أنه يستطيع الفوز!

استشهاد: وكما تقول ألدوس هكسلي أنه ليس هناك إلا جانب واحد في هذا العالم يمكنك تحسينه، وهو ذاتك، فقدر ذاتك وتفاعل لتتعم بتعزيز وتقدير الذات.





45. البصمة المميزة



استشهاد: عن أبي حميد الساعدي وأخرجه ابن ماجه أن النبي محمد صلى الله عليه وسلم قال: "أجملوا في طلب الدنيا فإن كلاً ميسر لما خلق له".

فأنت النسخة الوحيدة الأصلية منك في هذا الكون، وليس فقط لك بصمة إصبع مميزة ومتفردة، بل لك بصمة أذن متفردة ولك بصمة عين متفردة ولك بصمة لسان متميزة وكل خلية فيك لها بصمة متميزة، فأنت فريد وليس لك مثيل كما يقول مصطفى محمود.

استشهاد: وكما يغنيها حمود الخضر في أغنية جميلة له:

فبدوت شخصاً آخر.. كي أتفاخر
فوجدت أني خاسر.. فتلك مظاهر
جوهرنا هنا.. في القلب تالألأ
ذاك جمالنا.. يسمو يتعالى
إلا بما يرضيني.. كي أرضيني
فقناعتي تكفيني.. ذاك يقيني
لن أسعى لا.. لرضاهم
لن أرضى أنا برضاهم

لأجاريهم.. قلدت ظاهر ما فيهم
وظننت أنا.. أني بذلك حزت غنى
لا لا.. لا نحتاج المال.. كي نزيد جمالاً
لا لا.. نرضي الناس بما لا.. نرضاه لنا حالا
أقبلهم.. الناس لست أقلدهم
سأكون أنا.. مثلي تماما هذا أنا
سأكون أنا.. من أرضى أنا
وأكون أنا.. ما أهوى أنا
كن أنت تزدد جمالا..

وهذا لا يعني ألا تساير الأحداث أو أن تنسجم مع المجموع العام كما يقول المثل إن كنت في روما فالبس كما يلبس الرومان، وإنما أن تكون بجوهرك هو أنت الأمانة

النفيسة التي خلقها الله سبحانه وتعالى، والكنز والقطعة الفنية الفريدة التي خلقت بإعجاز، فاعرف قدر نفسك، وأفضل هدية ممكن أن تقدمها لنفسك أن تكون نفسك. وأصلاً فشخصيتك هي التي تحدد الطريقة التي ترى بها كل شيء كما يقول جون مكسويل، وهناك خمسة أشياء تحدد شخصيتنا وهي الجينات، وصورة الذات، وخبرات الحياة، والتوجهات وخيارات التعامل مع الخبرات، والاصدقاء.

ولملاحظة الذات ابتدع جوهاري طريقة للملاحظة وأسموها جو هاري ويندوز.

استشهاد: وقد قال تعالى "إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم" سورة الرعد الآية 11.

فقد صنفت النظرة للذات وفق هذه النظرية لأربع نوافذ وهي النافذة المفتوحة وهي أمور تعرفها ويعرفونها وهي مثل اسمك وصفاتك الشكلية والتخصص العام ولغتك، والنافذة العمياء وهي أمور تعرفها ولا يعرفونها مثل أسرارك الشخصية وعلاقتك بالله وتفاصيل العلاقات العاطفية وخطتك الشخصية، والنافذة القناع وهي أمور لا تعرفها ويعرفونها وهي مثل طريقة مشيتك ولزوماتك الكلامية ولزوماتك الحركية وانتقاداتك في التصرفات، والنافذة المجهولة وهي أمور لا تعرفها ولا يعرفونها مثل فحص الدم والفحوصات الطبية واختبارات الشخصية واختبارات الذكاء.

استشهاد: وربما لا يكون باستطاعتي تغيير العالم الذي اراه من حولي، ولكن يمكنني تغيير ما اراه بداخل نفسي كما يقول جون مكسويل.

استشهاد: وكما أكد فيل ماكجيرو بأنني دائماً ما أقول أن أكثر العلاقات التي يمكن أن تبنيها أهمية على الإطلاق هي علاقتك مع نفسك، وينبغي عليك أولاً أن تكون أفضل صديق لنفسك، فتقبل الذات هو البداية لأي تقدير للذات وثقة بالنفس، وهو الأساس لأي نجاح وتميز في الحياة، ثم يأتي الصدق مع الذات وبإمكانك الاستفادة من نظرية جوهاري ويندوز لذلك، ثم يأتي تحسين الذات.

ولا يمكن أن تحدث تغييراً في الذات حتى تتقبلها أولاً في البداية، كمثّل من تريد أن تخفض وزنها وأن تخسر من وزنها، فما تلبث إن كانت عزيمتها قوية شهرين حتى تنتكس وتعيد كل ما خسرت من وزن إن لم يكن معها زيادة في الهدايا من الوزن، أما من تتقبل ذاتها بوزنها الزائد، وتحب ذاتها كما هي، فإن تحسين حياتها سهلة التحقيق، ثم بعد تقبلها لذاتها تأتي مرحلة التحسين، فتتبع نظام صحي وتمارس الرياضة لترفه عن نفسها وتتبع نظاماً صحياً في الغذاء لتكسب صحتها وليس لتخسر من وزنها، ولا يهملها إن نقص وزنها أم لا، بل هي تحب ذاتها.

فرسمك لخارطة طريق النجاح هو أمر يتعلق باكتشافك لذاتك وفهمك لمهاراتك ومعرفتك بمن تكون وماذا تريد، وأنت بحاجة لعلاقات تتمتع بسمات: التفاهم، والثقة، والاحترام، ويمكنك بناؤها من خلال: الإعلان عن ذاتك كأن تخبر الآخرين والعالم بكل المعلومات التي ستمكنهم من فهمك بصورة أفضل.

واسأل أصدقاءك بأن تطرح عليهم أسئلة من شأنها أن تساعدك على فهم شخصياتهم بصورة أفضل وأوضح.

استشهاد: واطلب النصيحة وكن مستعداً لطلب النصيحة البناءة بشأن كل المسائل التي تهتمك، وكن أيضاً مستعداً لتقديم النصيحة حين تطلب منك كما يقول روبرت ستيفن كابلان.

فكن نفسك، وتقبل نفسك كما أنت بكل عيوبك ونقائصك ومساوئك، وبكل مزاياك ومحاسنك وإيجابياتك، ولا تسعى لتغيير نفسك قبل أن تتقبلها وتحبها كما هي، وإن مقولة "وما أبرء نفسي إن النفس لأمارة بالسوء إلا ما رحم ربي إن ربي غفور رحيم" سورة يوسف آية 53.

هي لامرأة عزيز مصر وليست من قول الله سبحانه وتعالى، بل إن النفس يجب عليك أن تقدرها حق قدرها وتحبها وتحترمها، لأنها الشيء الوحيد الذي سيعيش معك طوال حياتك، وتقديرك لذاتك هو أساس لنجاحك وتميزك، فكن أنت ولا تفرط ببصمتك المميزة التي وهبك الله إياها، لأن تقديرك لذاتك أساس لثقتك بنفسك، وأساس لتقديرك للآخرين، ومن لا يقدر نفسه لا يقدر الآخرين، ولا يسعد بحياته، ولا يديم علاقاته، فقدّر نفسك وكن أنت.





استشهاد: على المدى القصير، يكون التمتع بثقة مفرطة في النفس أمراً جيداً، لأنه يدفعنا إلى المغامرة والتجريب، لكن إدراكنا لحدودنا ونقاط ضعفنا يساعدنا أكثر على المدى الطويل لأنه يقودنا إلى التواضع، ويساعدنا في علاج مشكلاتنا والتخلص من عيوبنا ومواصلة التعلم والتأقلم والعمل بدأب، وجعل الأسباب مقدمات النتائج كما يقول توماس تشامورو.

فسواء عمل الإنسان بجد وكد لإظهار قدراته أم لا، فسيحتاج دائماً لأن يبدو بارعاً أمام الآخرين. ويمثل إبراز قدراتك 10% فقط من معادلة النجاح وتعتمد الـ 90% الباقية على الاستعداد والعمل الشاق الذي يقود إلى النجاح.

وكما يؤكد توماس تشامورو بأن الكفاءة أو النجاعة الاجتماعية تساوي قراءة الآخرين مجموع لها التقرب الإيجابي منهم ومضاف لها التأثير فيهم، وكثيراً ما نبالغ في دور الثقة بالنفس في تحقيق النجاح، فحين نعتقد أننا بحاجة للمزيد من الثقة، نكون بحاجة أكثر لسد الفجوة بين مستوى ثقفتنا، وبين مستوى قدراتنا.

وكونك محل ثقة مجاملة أكبر من كونك محبوباً كما يوضح جورج ماكديونالد، فمن المستحيل أن يكون هناك مبالغة في تقدير أهمية الصدق عندما يتعلق الأمر بالثقة، فإذا قمت باختصار العلاقات في أكثر عناصرها أهمية، فدائماً ما سيكون ذلك العنصر هو الثقة، وليس القيادة، أو القيمة، أو المشاركة، أو أي شيء آخر،

فإذا لم تكن هناك ثقة فإن العلاقة ستواجه مشكلة، والثقة هي أساس القيادة كما يقول جون مكسويل بوصفها بمبدأ الأرض الصلبة.

استشهاد: وكما كتب وارين بينيس بأن الاستقامة هي أساس الثقة، والثقة ليست أحد مقومات القيادة بقدر ما هي نتاج لها.

إن الصفة الوحيدة التي لا يمكن اكتسابها، وإنما لا بد من استحقاقها، إنها تمنح من جانب الزملاء والمرؤوسين، وبدونها لا يستطيع القائد العمل بكفاءة، فالثقة هي أساس كل علاقة، وهي إطار أي علاقة، وهي قمة أي علاقة.

استشهاد: وكما يقول ويليام بوست بأن بناء الثقة يتم عندما تكون الأقوال والأفعال متطابقة.

وتنشأ الثقة أيضاً عندما يشعر الناس بالأمن والأمان، ولكن عندما يتم ازدراء الآراء والأفكار والسخرية منها، لا يستغرق الأمر وقتاً طويلاً لتدرك أن المناخ ليس آمناً ولا مساعداً على تعريض نفسك للخطر، ويمكن إضعاف المناخ الدفاعي عن طريق تقديم تعليقات وصفية وليست تقييمية، والتعبير عن مشاعر الاهتمام والمشاركة، والاستعداد للبحث، والإنصات، وفهم والاستفادة من آراء الآخرين بفعالية.

استشهاد: وكما يقول تشارلز كينجزلي بأنها نعمة لأي رجل أو امرأة أن يكون لديه صديق، روح بشرية أخرى يمكننا الثقة بها بشكل مطلق، شخص يعرف أفضل وأسوأ ما فينا، ويحبنا برغم كل عيوبنا. فتعريف الصداقة وسمتها المميزة بأنه توجد تلك الثقة المتبادلة بين الأصدقاء.

ولتكسب ثقة الآخرين عليك أولاً بأن تعرف بأن الثقة تبدأ بك أنت، كما كتب شكسبير ذات مرة بأنه قبل أي شيء آخر، كن صادقاً مع نفسك، وسيتبع ذلك، كما يتبع الليل النهار، أنك لن تستطيع أن تكذب على أي إنسان آخر، وثانيها بأن الثقة لا يمكن تقسيمها لأجزاء.

استشهاد: كما تقول شيرشل بيهل بأن إحدى حقائق الحياة هي أنك إن لم تكن تستطيع الثقة بشخص آخر في جميع المجالات، فإنك لا تستطيع الثقة به في أي مجال منفرد.

وثالثها بأن الثقة تشبه حساب البنك.

استشهاد: كما يقول مايك أبراشوف بأن الثقة تشبه حساباً بنكياً، عليك أن تستمر في وضع الإيداعات إذا كنت تريد لحسابك أن يكبر، وأحياناً، سوف تحدث أخطاء، وسيكون عليك أن تسحب من الحساب، ولكن في نفس الوقت الحساب في البنك يحقق أرباحاً، فإذا ما حدث وأن سحبت من رصيدك فصحح الأمر بسرعة بأن تعتذر، وتسال نفسك لماذا خنت الثقة، وتصحح المشكلة في حياتك، وتعلم أن استعادة الثقة أمر يتطلب وقتاً أطول من الوقت الذي يتطلب فقدها، وتذكر أن الثقة تستعاد بالأفعال وليس بالأقوال فحسب.

فإذا كنت فعلاً شخص جدير بالثقة، فهل تثق بالآخرين أم لا؟ وهي مشكلة تواجه الكثير من الناس عندما يكونون جديرين بالثقة أنهم يجدون صعوبة بالثقة بالآخرين، فاصفح عنهم وخاصة إذا كنت صاحب الحق، ووضح أن الانتهاك الذي حصل لا

ينبغي أن يتكرر مرة أخرى، فالصفح عن الآخرين لا يعني السماح لهم بالاستمرار في جرحك وإيذاءك، وتذكر أفضل أوقاتهم، فنحن جميعاً لدينا لحظات ارتفاع وانخفاض، ونقاط ضعف وقوة، ومن النصح أن نعامل الناس وفقاً لأفضل صفاتهم.

استشهاد: وكما قال هنري سيمبسون وزير الخارجية الأمريكي الأسبق بأن الدرس الرئيسي الذي تعلمه في حياته الطويلة هو أن الطريقة الوحيدة التي يمكنك أن تجعل بها إنساناً آخر جديراً بالثقة هي أن تثق به، والطريقة المؤكدة لجعله غير جدير بالثقة هي أن ترتاب فيه، وتظهر له ارتيابك هذا، فالثقة بالآخرين مخاطرة، ولكنها مخاطرة تستحق القيام بها، بدون الثقة لا يمكنك بناء علاقات صحية دائمة.

استشهاد: وكما يقول إدورد مارشال بأنه تتحقق السرعة فقط حين يثق الناس حقاً ببعضهم البعض.

استشهاد: وكما يقول المهاتما غاندي بأنه في اللحظة التي تبرز فيها الشكوك حول دوافع الشخص، فإن كل شيء يفعله يصبح ملوثاً، وكما أكد ستيفن كوفي بكتابه سرعة الثقة، بأن العلاقة تكافؤية بين الثقة والسرعة وعكسية بينها وبين التكلفة، فكلما زادت الثقة زادت السرعة وقلت التكلفة، وكلما قلت الثقة قلت السرعة وزادت التكلفة، فالثقة هي الأساس للاقتصاد المتين، وإن تكلفة عدم ثقتنا باهظة للغاية كما يقول رالف إيمرسون.

وهناك خمس موجات للثقة كما يصنفها ستيفن كوفي، وهي الثقة الذاتية، والثقة في العلاقات، والثقة المؤسسية، والثقة في السوق، والثقة المجتمعية، وكما يقول جيم

بيرك بأن الثقة هي المفتاح الأساسي للنجاح على المدى الطويل، وللمصداقية في الكفاءة الذاتية أربعة أسس هي النزاهة والنية والإمكانات والنتائج، وهي مرتبطة ببعضها البعض.

ولتزيد من نزاهتك عليك بأن تصدر التعهدات وتلتزم بها أمام نفسك، وأن تدافع عن شيء ما.

استشهاد: كما يقول جورج فيشر بأنه عش بمبادئك وقيمك، واعرف ما تمثله، وعش وفق هذه المعايير.

استشهاد: وعندما تؤمن بشيء ولا تحيا من خلاله، فأنت غير صادق كما يقول غاندي.

استشهاد: وأيضاً انفتح على الآخرين، فالطمع يدمر الثروة، والثقة والنزاهة، على العكس من ذلك، يزيدان الرخاء كما تقول باتريشيا لبوردين.

استشهاد: وعن أمير المؤمنين أبي حفص رضي الله عنه قال: سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول: "إنما الأعمال بالنيات، وإنما لكل أمرؤ ما نوى..". رواه البخاري ومسلم في صحيحهما.

فالنية هي الأساس في بناء النزاهة التي تؤسس للثقة، ولكي تحسن نيتك عليك بأن تفحص دوافعك وتنقحها باستمرار، وأعلن عن نيتك، واختر الوفرة، كما يقول واين داير بأن مقياس حياتك لن يكون بقدر ما جمعته وعددته من أموال، بل بقدر ما تبذله من عطاء للآخرين.

والإمكانات يمكن أن تختصرها كلمة TASKS، وهي T المواهب، وA التوجهات، وS المهارات، وK المعرفة، وS الأسلوب، وكما يقول جون جاردنر بأن السعادة الحقيقية تتضمن الاستخدام الكامل لقوى الشخص ومواهبه.. ولكي تزيد من حجم إمكاناتك عليك بأن تساير مواطن قوتك وهدفك، وألا تتخلف عن الركب، وأن تعرف وجهتك.

والنتائج مهمة، فنتائجك في الماضي وفي الحاضر وفي المستقبل، وعندما تدبر النتائج عليك بطرح سؤالين وهما "ماذا؟"، و "كيف؟" الرائعين، ولكي تحسن نتائجك عليك أن تحمل مسؤولية النتائج، وتتوقع الفوز، وتكون نهايتك قوية.

ولكي تبني ثقتك مع الآخرين فتحدث بصراحة، وأظهر الاحترام، وتحر الشفافية، وصحح الأخطاء، وأظهر الولاء وخاصة للغائبين، وحقق النتائج، والزم التحسن، وواجه الواقع، ووضح توقعاتك، وتحمل المسؤولية، واستمع أولاً، وأوف بالالتزامات، ووسع نطاق ثقتك.

ومن الأمور التي تخل بمصداقيتك أن تغتاب أحداً غائباً وتذكره بسوء، وكما يقول المثل أنك إذا أردت أن تحتفظ بولاء الحاضرين فلا تأكل لحم الغائبين، أي لا تغتابهم وتذكرهم بسوء في غيابهم، ولهذا تفسير منطقي وهو أن من يغتاب أحداً في حضوري فقد يغتابني أنا الآخر بغيابي، وحتى أثبتها الغرب بأنه ليس فقط من يشارك في الغيبة والنميمة، بل حتى من يسمع لها فقد توضع عليه في المستقبل،

فحتى لا تقبل أن تسمع للغيبة والنميمة، فإذا بدأت تلك المحادثات فإن لم تقدر أن تدافع عن الغائب أو تغير الحديث، فاستأذن بالانصراف.

استشهاد: وفي النهاية كل ما ستحصل عليه هو سمعتك كما تقول أوبرا وينفري.

استشهاد: وكما يقول روبرت إيكرت بأن الثقة هي الأساس في بناء سمعة الشركة، وقيمة أسهمها، هي كنتيجة مباشرة لذلك، والعلامة التجارية في الشركات لن يتم نجاحها إلا إذا اقترنت بثقة العميل، والعائلات هي عبارة عن مؤسسات إن صح التعبير، فالثقة مهمة جداً في بناء العائلات كما في المؤسسات لزيادة الإنتاجية والفاعلية.

استشهاد: وكما يقول جيف بيزوس مؤسس موقع أمازون بأن العلامة التجارية مثل السمعة بالنسبة للإنسان، فأنت تكتسب السمعة عن طريق محاولة القيام بالأشياء الصعبة بشكل جيد.

والثقة المجتمعية بمبدئها المساهمة وهي بالأساس أن ينوي المرء إيجاد قيمة بدلاً من تدميرها، والعطاء بدلاً من الأخذ، ولبناء مجتمع صحي علينا أن ندرك قيمة مبدأ المساهمة في بناء الثقة المجتمعية.

فالثقة الذكية وحسن التقدير هي مرحلة متوسطة بين الارتياب أو الشكوك، وبين مرحلة الثقة العمياء أو السذاجة.

استشهاد: وكما يقول رونالد ريجان بأنه ثق، ولكن تثبت.

استشهاد: وكما يقول دوج كونانت بأن أول شيء يجب على أي قائد القيام به هو بث الثقة.

استشهاد: وكما تقول فرانسيس كيمبل:

أن تثق بالجميع وتتعرض للخداع.

ثم تبكي على هذه الثقة، وذلك الخداع.

أفضل من الشك في قلب واحد، لو صدقته.

ملاً حياتك ببركة الإيمان الحقيقي.





47. اشعر بالسعادة بمفردك



من يقول إن الجنة من غير ناس لا تداس فهو بعيد عن الحقيقة، فأنت بمفردك قادر على أن تنعم وتعيش السعادة الحقيقية وتصنع الإيناس، وإن جاءت العلاقات الجميلة فأهلاً وسهلاً بها، وإن لم تأت فأنت سعيد لوحدك حتى إن لم يكن لك علاقات، وحتى أن كثير من الناس يصادقون الحيوانات من قطط وكلاب أليفة فقط لأنهم وجدوا أنها لا تؤذيهم واستمتعوا بها، فهم أحرار بما اختاروا من صداقات.

وأنت إن لم تكن تنعم بالسعادة لوحدك فأنت لن تكون سعيداً إن وجدت هذه العلاقات لأنك غير سعيد، فالسعادة تنطلق من الذات وليس من العلاقات، ثم تنتشر للعلاقات، أي أنها تنتشر من المركز إلى المحيط وليس بالعكس، لأنك أنت المركز والعلاقات هي المحيط، فانعم بالسعادة لمفردك.

استشهاد: وكما يقول عبد الله المغلوث في كتابه تغريد في السعادة والتفاؤل والأمل أن هناك بشر مثل المطر عندما يهطل تنتشر السعادة والدعوات، وهناك بشر مثل موجة الغبار عندما تهب تمتلئ الصدور بالضيق، ومن ينشغل بالآخرين، لن يجد وقتاً لينشغل بنفسه، فالفرح فعل تصنعه لا تنتظره.

استشهاد: وهناك معبد واحد فقط في الكون، إنه جسم الإنسان كما يقول توماس كارلايل.

استشهاد: وكما يقول بوذا أنك أنت نفسك، كما أي شخص في الكون كله، تستحق محبة نفسك وشغفك بها.

استشهاد: وكما يقول فرانسيس دي سال بأنه لا تتمن أن تكون أي شيء إلا نفسك وما أنت عليه، وحاول أن تكون كذلك تماماً.

استشهاد: وكما يقول ديباك تشوبرا بأن السعادة هي من أمور الحياة الطبيعية، لأنها جزء لا يتجزأ من الذات، عندما تتعرف ذاتك تصل إلى منبع السعادة، لكن معظم الناس يريدون أنفسهم ويحتارون في أمر صورة ذاتهم.

قصة: وفي القصة التي تروى في القديم أن طفلاً وجد حجراً في الشارع فأخذه ومشى في الشارع وكان للصدفة أحد العلماء الجيولوجيين في الحي فصادف أن رأى الولد وقد شك العالم أن هذا الحجر الذي بيد الولد هو ماسة ثمينة جداً، فطلب من الصبي هذا الحجر مقابل أن يعطيه مبلغاً طائلاً من المال، فقال له الولد أنا لا أعرف ما أفعل بهذا المال ولكن أعطني بعض المأكولات الشهية والحلويات، فذهب العالم الجيولوجي فأحضر له بعض الألعاب والحلويات وأخذ منه الحجر، وذهب ليحلله في مخبره، وكرر عملية التحليل خمسة عشر مرة، فلم يصدق العالم نفسه، فقد أخذ من الصبي ماسة خام باهظة الثمن، يقدر ثمنها بثروة طائلة، فهذا الصبي لم يكن يعرف ما كان يملك في يده، وأنت أيها القارئ تملك جوهرة نفيسة في داخلك،

لأنك كنز ثمين وجوهرة نفيسة من صنع الخالق سبحانه وتعالى، فلا تبع نفسك رخيصاً كما فعل الصبي، وقدر ما لديك.

ومن صفات الذات المزيفة EGO أنها تقوم بدمج الهوية الشخصية لك بالأشياء الخارجية وتربطها بها، كأن تربط هويتك برأي الآخرين فيك أو ما تملك من متاع

مادي لديك، وغيرها من الأمور الزائفة التي لا تصف الذات الحقيقية كما عرفها ديباك شوبرا، فأنت لست رأي الآخرين فيك، بل أنت أعظم مخلوق خلقه الله سبحانه وتعالى.

استشهاد: كما يقول يوغا ثاريشتا بأنه أنا النور الذي يجعل كل تجربة ممكنة الحصول، وأنا الحقيقة المخبأة في جميع الكائنات، فأنت مخلوق روعي رباني.

فلا تربط سعادتك بأحد على وجه الأرض، وتلك المرأة التي تربط سعادتها بزوجها، فقد ابتعدت عن الحقيقة، فأنت يا سيدتي تقضين مع زوجك فقط ثلث يومك إن بالغنا في الوقت المفروض، وباقي وقتك هو مع نفسك، فكيف تربطين سعادتك بشيء لا تملكه، وكثيراً ما نقولها للمرأة وقد أعلنها بقوة مصطفى أبو السعد فقال كيف تري المرأة زوجها العين الحمراء؟!

ونحن لا نقصد أن تخل بحقوق زوجها أو واجباتها، فعلى العكس أن تؤدي حقوقه كاملة، وإنما أن تريه العين الحمراء وذلك بأن تنعم بالسعادة بمفردها، فإن قالت له أريد أن أخرج لبيت العائلة فعارضها، فلا تلح عليه أبداً بل على العكس تقول له حاضر زوجي، وتجلس في البيت، وهذا سيجعله يحاول أن يضايقها لفترة زمنية ليست بالطويلة إلى أن ينصاع لها، لأن الرجال ينصاعون وينقادون للنساء السعيدات، ويبتعدون عن النكديات بشتى السبل، وبكل الوسائل، فكوني سعيدة بمضردك وأريه العين الحمراء.

فلا تربط سعادتك بأحد على وجه الأرض، لأن الناس يكونون في حياتك لفترة معينة بهدف غرض معين يعلمه العلیم سبحانه وتعالی، ویأتون ویذهبون، فلا تأس على أحد إن ذهب وهذا لا یعنی أن تكرهه بعد غیابه بل ودك یبقى له، وإنما انعم بالسعادة وأشعر بها بمفردك.



48. نعمة عدم الكمال



الطالب الذي يسعى لدرجات الامتياز بعملية جد وجهد وتعب وعناء لا طائل من جهده، جميل ولكن ما قولك بمن طلب العلا سهر الليالي؟

أقول من يطلب العلا يتمتع فالوصول للقامة هدف وإنما تتمتع بالرحلة هدف آخر، وإنتاجية المتمتع غير إنتاجية الذي يلهث لتحقيق الأهداف، وذلك الآخر الذي يريد أن ينقص وزنه ويجوع ويتعب من الخطأ فعله، فهو يحول حياته إلى شقاء، بدلاً من أن تنزل وزنك بسنة اجعلها سنتين وإنما بدلاً من أن تشقى تسعد فالقضية اختيار كما يقول بشير الرشيد.

المثاليون أشقياء لأنهم يستخدمون كلمات مثل "يجب، لابد، ينبغي..." فهذه الكلمات هي مصادر للشقاء، والمثاليون دائماً ما يشعرون بالنقص، والنقص جميل لكن استكمال هذا النقص هو التحدي، كيف تستكمل هذا النقص؟

استشهاد: إن امتلاك زمام قصتنا وحبنا لأنفسنا أثناء هذه العملية هو أشجع شيء سنقوم به أبداً كما تقول برينيه براون في كتابها نعمة عدم الكمال، وإن امتلاك زمام قصتنا يمكن أن يكون صعباً لكنه لا يقارب صعوبة قضاء حياتنا هاربين منه، وتقبل نقاط ضعفنا مخاطرة لكنه لا يقارب خطر اليأس من الحب والانتماء والمتعة، تلك التجارب التي تجعلنا بأكثر أحوالنا ضعفاً، فلن نكتشف القوة اللانهائية للنور إلا عندما نتحلى بالشجاعة الكافية لاستكشاف الظلمات.

استشهاد: فلكي تتحلى بنعمة عدم الكمال عليك بأن تنمي المصادقية أي أن تتحلى عما يظنه الناس.

استشهاد: وكما تقول مارجريت يونج بأنه غالباً ما يحاول الناس أن يعيشوا حياتهم بالعكس، فهم يحاولون الحصول على أشياء أكثر أو مال أكثر، كي يفعلوا أموراً أكثر مما يرغبون في فعلها، كي يكونوا أكثر سعادة، وطريقة حصول الأمر بالفعل هي العكس، فعليك أن تكون على حقيقتك، ثم تفعل ما عليك فعله حقاً، كي تحصل على ما ترغب به.

استشهاد: وعليك بتنمية التعاطف مع الذات والتخلي عن الكمالية، كما تقول آنا كويندالن بأن الأمر الشاق بحق، والمدهش حقاً، أن تتحلى عن أن تكون كاملاً، وأن تبدأ العمل لتصير نفسك.

إن الكمالية ليست تحسین للذات بل هي بجوهرها تدور حول محاولة نيل الرضا والقبول، ففهم الفرق بين السعي الصحي والكمالية ضروري لخفض الدرع أرضاً والتقاط حياتك، وإن الكمالية مدمرة للنفس، ببساطة لأنه لا يوجد هناك شيء كامل، فالكمال لله وحده، وهو هدف لا يدرك.

استشهاد: وكما يقول كريستوفر جيرمر بأن لحظة من التعاطف يمكن أن تغير يومك، وسلسلة من مثل هذه اللحظة يمكن أن تغير مجرى حياتك.

استشهاد: وعليك بتنمية روح مرنة وأن تتخلى عن الخدر وانعدام الحيلة، فلم يكن في وسعها أن قط أن تعود وتجعل بعض التفاصيل أجمل، كل ما كان بوسعها فعله أن تتقدم للأمام، وأن تجعل الكل أجمل كما تقول تيري كلاود.

وعليك بتنمية الشكر والمتعة، وأن تتخلى عن الشعور بالندرة والخوف من المجهول.

استشهاد: وكما تقول أديلا روجرز جونز بأن المتعة تبدو كخطوة خلف السعادة، السعادة هي نوع من الأجواء التي بوسعك أن تعيش بها في بعض الأحيان حين تكون محظوظاً، والمتعة هي النور الذي يملؤك بالأمل والإيمان والحب.

وعليك بأن تنمي البديهية والإيمان الواثق وأن تتخلى عن الحاجة لليقين، وعليك بتنمية الإبداع، والتخلي عن المقارنة، وعليك بتنمية اللعب والراحة، والتخلي عن الإجهاد كرمز للمكانة وعن الإنتاجية كرمز لجدارة الذات، وعليك بتنمية الهدوء والسكون، والتخلي عن القلق كأسلوب حياة، وعليك بتنمية العمل ذي المعنى، والتخلي عن الشك في النفس و "يفترض أن"، وعليك بتنمية الغناء والضحك والرقص، والتخلي عن أن تكون رائعاً ومسيطرًا دائماً.

استشهاد: كما يقول مارك توين ارقص كما لو أنه لا أحد يراك، غن كما لو أنه ليس هناك من يسمع، حب كأنك لم تتأذ من قبل قط، وعش وكأنك في نعيم.

استشهاد: وكما جاء في التنزيل الحكيم "لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا

كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاعْفِرْ
لَنَا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ" سورة البقرة الآية 286.

فتخل عن رغبتك في الكمال وتمتع بنعمة عدم الكمال.





مزيد من الجاذبية:

- 1- إن الحب يصنع المعجزات ولا يكفي أن تحب الآخرين بل عبر عن حبك لهم بلغات الحب الخمسة من كلمات التشجيع وتبادل الهدايا والأعمال الخدمية والاتصال البدني وتكريس الوقت.
- 2- نحن نعيش حياة حقيقية بالعطاء، فمارس العطاء للآخرين ولا تحترق كالشمعة وأنت تعطي بل كن كالمنارة التي لا تذوب وتنير للآخرين وهي مستمتعة.
- 3- عش الآن وهنا بإيجابية، وتمتع باللحظة وقدر ذاتك وتفاءل.
- 4- أنت متميز فلا تقلد الآخرين فلك بصمة مميزة.
- 5- لا توجد علاقة بدون وجود ثقة فابن الثقة ولا تفرط فيها.
- 6- لا تبحث عن سعادتك في حديقة الجيران، واسعد بنفسك تسعد بعلاقاتك إن وجدت وإنما أنت سعيد لوحدك حتى بدون علاقاتك.
- 7- قدر نعمة عدم الكمال ولا تسعى للمثالية فالكمال لله وحده.

كلمة ختامية

استشهاد: في يوم فتح مكة قال صلى الله عليه وسلم "... ومن دخل دار أبا سفيان فهو آمن" برغم أن أبا سفيان كان كافراً في ذلك التوقيت وكان من صفوف الأعداء، ولكن إنزال الناس منازلهم وتوقيرهم وتقديرهم واحترامهم جعل أبا سفيان زعيم قريش يفهم الرسالة المبطنة ويأتي معلناً إسلامه بعد هذا التعامل الراقي والحضاري والاحتواء من رسولنا الكريم رسول الرحمة والسلام والعدل كما يقول محمد سعد الله.

وتصرف الرسول صلى الله عليه وسلم مع الأعرابي الذي سأله عن الصوم في السفر، حيث قال له فيما معنى الحديث "ليس ام برام صيام في ام سفر"، وتصرفه صلى الله عليه وسلم مع الأعرابي الذي بال في المسجد، حيث أمر الصحابة بأن يتركوه حتى يقضي حاجته وأمر بعد ذلك بإراقة الماء عليه، وحثه صلى الله عليه وسلم الدائم على حسن الخلق حيث قال "ما من شيء أثقل في ميزان العبد المؤمن يوم القيامة من حسن الخلق وأن الله يبغض الفاحش البذيء" أخرجه الترمذي بسند صحيح.

فالكياسة الاجتماعية نؤجر عليها، وذلك باتباعنا لسنة النبي محمد صلى الله عليه وسلم بأنه كان ذكياً اجتماعياً، وذلك يؤتي علينا فوائد كثيرة منها أن نصبح ذوي شعبية ومحبوبين لدى الآخرين.

فهل تنظر للصورة الكبيرة بدلاً من الصغيرة؟ وهل تنظر للآخرين باعتبارهم مهمين فعلاً؟ وهل تنصت للآخرين بتقمص عاطفي أم تستمع استماع السيرة الذاتية؟ هل تنتظر الآخر لينتهي حتى تتكلم أم أنك تنصت له فعلاً؟ وهل تميز بين إنصات الرجل

وانصات المرأة؟ وهل تقول كلمة لا أعرف أم أنك تلعب دور أبو العريف؟ وهل تتقبل الآخرين كما هم ولا تسعى لتغييرهم؟ وهل تستطيع قول كلمة لا عند الحاجة؟ وهل تثني على الآخرين وتمدحهم؟ وهل تقدر ذاتك حق قدرها؟ وهل تستطيع التعامل مع مشاعرك وتستطيع التخلص من ضباب العواطف والابتزازات العاطفية؟ وتتحكم بلغة جسدك؟ وتتكلم بصوت واضح ولغة مفهومة؟ وهل تبتسم في المواقف المناسبة أم أنك متجهم دائماً؟ وهل أنت صديق حقيقي بمواصفات الصديق الحقيقي؟ وهل تستطيع أن تتعامل مع النقد إن وجه إليك أم أنك تحبط بسهولة؟ وهل تستطيع أن تبني ألفة مع الآخرين؟ وهل تعرف أن تتعامل مع الشخصيات الصعبة؟ وهل تستطيع أن تلقي النكات دو أن تجرح أحدهم؟ وهل تستطيع أن تبدأ وتنتهي حواراً ناجحاً وتميز بين الحوار والجدل؟ وهل تتكلم مثل الناجحين أم أنك تخشى الآخرين وتهاب التجمعات؟ وهل تتفاوض بشأن حقوقك؟ وهل تسأل وتجيب بالطريقة الصحيحة؟

كانت هذه هي رحلة أسرار الجاذبية التي كشفنا فيها عن الكثير من الأسرار التي لم تعد بأسرار، وإنما لها كما نعتقد مفعول السحر في العلاقات الانسانية، بدءاً من علاقة الانسان بربه وعلاقته بذاته وعلاقته بالآخرين، حتى يحقق الفلاح في الدنيا والآخرة، ويفوز في الدارين.

وكما جاء في القرآن الكريم "والعصر، إن الانسان لفي خسر، إلا الذين آمنوا وعملوا الصالحات وتواصوا بالحق وتواصوا بالصبر" سورة العصر.

فعدلك في هذه العلاقات والتي تختصر أنواع العلاقات جميعها بثلاث وهي علاقة الانسان بربه، وعدلها الإيمان، والثانية وهي علاقة الانسان بذاته وأولويتها بالترتيب كما جاءت في السورة الكريمة، والعدل فيها أن يعمل الانسان الصالحات، والعدل في العلاقة الثالثة والأخيرة وهي العلاقة بالآخرين هي أن يتواصى الانسان بالحق ويتواصى بالصبر في تعامله بالآخرين.

فطبق هذه الأسرار في حياتك، ولا نقول بأن تطبقها كلها دفعة واحدة وإنما أن تطبق منها ما استطعت تطبيقه، وفي كل مرة تطبق سرّاً ثم آخر، حتى تصل للتفوق في العلاقات، وانقل هذه الأسرار واهمس بها في أذن محبيك، فمن الجاذبية أن تهدي أسرار الجاذبية لمن تحب، وتنشرها فيمن حولك حتى نراها مشعة في المجتمعات، وتختفي ظواهر التشاحن والبغضاء من كوكبنا إلى الأبد.





تعريف بالكاتب

- مدرب معتمد من الجامعة الأمريكية للعلوم بولاية أوريغون.
- مدرب معتمد من الأكاديمية العربية لحلول التدريب والاستشارات التدريبية.
- مدرب معتمد في حملة تدريب وتأهيل مليون شاب سوري.
- مدرب معتمد في منصة مهارة للتعليم المفتوح.
- حاصل على دبلوم دمج التعليم بالحياة من الجامعة الأمريكية بالقاهرة STEAM.
- حاصل على دبلوم في التعلم المدمج من جامعة كولومبيا البريطانية.
- حاصل على دبلوم في مبادئ البحث العلمي من جامعة عمان العربية.
- حاصل على دبلوم معرفة بلا حدود من جامعة سوسة.
- حاصل على دبلوم في الرياضيات التحضيرية والحياة من جامعة القدس المفتوحة.
- حاصل على دبلوم الابتكار في العمل الحكومي من مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي.
- حاصل على دبلوم التفكير الفعال من خلال الرياضيات من EDX.
- حاصل على دبلوم حل الخلافات ولغة الجسد والذكاء العاطفي والتسويق وخدمة العملاء من بريطانيا.
- حاصل على شهادة قيادة الحاسوب الدولية ICDL.
- حاصل على دبلوم NLP ومساعد ممارس NLP من بريطانيا.
- حاصل على 3 دبلومات في تعلم اللغة الإنكليزية من BRITISH COUNCIL.
- حاصل على شهادة الحياة المتوازنة من د. طارق السويدان وأكاديمية الإبداع الخليجي.

- حاصل على شهادة كيف تصبح مربياً إيجابياً من د. مصطفى أبو سعد ومركز هدوء للاستشارات.
- حاصل على شهادة إدارة التسويق من أ. د. طارق الحبيب ومركز مطمئنة.
- حاصل على شهادة لماذا نقرأ، وكيف نقرأ من مركز آفاق المعرفة و د. معن القطامين.
- مدرب ومحاضر في جامعة دمشق كلية الهندسة المدنية.
- درب عشرات الآلاف في معظم بلدان الوطن العربي.
- له العديد من الإصدارات المكتوبة ومنها: مزيد من الجاذبية والذكاء الاجتماعي، وفن الإلقاء، والقوة والنفوذ، ومعوقات السعادة .. التي حققت انتشاراً واسعاً.
- كاتب للعديد من المقالات في موقع مقال.
- كاتب للعديد من المقالات في موقع شبكة الجزيرة الإعلامية.



[mouazshahmeh.official](https://www.facebook.com/mouazshahmeh.official)



mouazshahmeh4@gmail.com

