**الاتصال وإعداد التقارير والبرامج**

****

**المستشار في التربية: محمد عقوني**

**العنوان الالكتروني :** [Tlemcen02@yahoo.com](mailto:Tlemcen02@yahoo.com)

**موقع التربية و التعليم في الجزائر**

<http://aggouni.blogspot.com>

****

**الاهــــداء**

**إلـــى الوالديـــن العزيزيــن أمــي و أبـــي**

**و إلـــى كل الآبـــاء و الأمهــات و رجال التربيـــة**

**و التعليـــــم و إلـى كل متطــلــع لصبــاح مشــرق**

**أهـــدي هذا العمـــل المتواضـــــــع**

**و إلــى كل النــــاس الطيبيـــن .**

**تعد الاتصالات من أهم عوامل نجاح العمل بين الأفراد و المجموعات، حيث تعمل على تحقيق التعاون و التفاهم المشترك بين أعضاء فريق العمل، كما تساهم في عمليات النمو المختلفة للمجتمعات، وتلعب الاتصالات دوراً كبيراً في إدارة الأعمال، حيث يمثل وجود أنظمة اتصالات قوية و فعالة  ضرورة ملحة لجميع المدراء يستطيعون من خلالها تحليل مشكلات العمل و المواقف، وإيجاد حل مناسب لها من جميع الجوانب مع أخذ جميع النتائج المتوقعة في الحسبان، لكن هذا التخطيط يفشل بأكمله في حال وجود أي خطأ في الاتصال، كما أنه قد يكلف هذا الخطأ في الاتصال الكثير جداً، ويؤدى إلى نتائج سيئة على المؤسسة.**

**مفهوم الاتصال**

**الاتصال هو التفاعل أو التعامل الذي يتم بين شخصين أو اكثر في موقف محدد بهدف تبادل المعلومات  و الوصول إلى نتائج معينة لدى أي طرف من أطراف الاتصال، أو هو تبادل الرسائل بين شخصين أو أكثر من خلال قنوات الاتصال، والاتصال هو عملية تأثير متبادل بين شخصين أو أكثر بغرض السيطرة على سلوك الشخص الآخر. ولابد من جود أنظمة اتصال فعالة داخل المؤسسة، لتسهيل تبادل الأفكار، والمعلومات، والمعاني بين فريق العمل.**

**أهداف الاتصال**

* **التأثير على جميع الأنشطة داخل المؤسسة لخدمة مصالحها.**
* **تبادل و توضيح الأفكار و المعلومات بين فريق العمل في المؤسسة.**
* **إيجاد حلول لمشكلات العمل.**
* **تلبية الاحتياجات النفسية و الاجتماعية للعاملين في المؤسسة.**
* **التعديل لتقبل التغيير.**

**أنواع الاتصالات**

* **الاتصالات الرسمية.**
* **الاتصالات الهابطة التي تتم من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الأدنى.**
* **الاتصالات الصاعدة التي تتم من المستويات الإدارية الأدنى إلى المستويات الإدارية العليا.**
* **الاتصالات الأفقية.**
* **الاتصالات غير الرسمية.**
* **الاتصالات الرأسية.**

**وتعتبر التقارير الإدارية من أهم عناصر الاتصال الفعال في المؤسسة ، لذلك يجب كتابتها بعناية ووضوح وفقاً لمراحل و قواعد كتابة التقارير الإدارية الفعالة.**

* **مراحل كتابة التقارير**
* **مرحلة التحضير و التجهيز، وتحديد الهدف من التقرير.**
* **مرحلة الترتيب و التنسيق، لعرض الأفكار و تقديم المقترحات.**
* **مرحلة كتابة التقرير.**
* **مرحلة مراجعة التقرير.**

**ويجب أن تكون التقارير منطقية و موجزة و تعرض الأفكار بكل وضوح، كما يمكن دعمها أيضاً بالصور أو الرسومات التوضيحية لتيسير عملية فهم الأفكار المعقدة.**

**و تتشرف إدارة الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي بتقديم هذه الموسوعة التخصصية التي قام بإعدادها فريق من الباحثين المتخصصين في قسم التأليف و البحث العلمي في الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي وفق أرقى المعايير العلمية و التقنية المتبعة في بريطانيا لإعداد الموسوعات كهدية متواضعة لجميع زوار و أعضاء و طلاب الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي الراغبين بتطوير معارفهم العلمية و العملية في الحقول المعرفية المتعددة التي تغطيها موسوعات الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي التي يتم تحديثها دائماً بالاستناد إلى الأبحاث المستجدة التي تصدر في المملكة المتحدة وعالمياً.**

**و تجدر الإشارة الهامة إلى أن جميع محتويات موسوعات الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي محمية بموجب قوانين حماية الملكية الفكرية في المملكة المتحدة  والاتحاد الأوربي و يمنع استخدامها أو النقل الجزئي أو الكلي و لأي سببٍ كان وفق شروط حماية الملكية الفكرية للأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي المدرجة في الرابط التالي :**[**حقوق الملكية الفكرية للأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي**](http://www.abahe.co.uk/copyrights.html)**. و أي استخدام غير شرعي لمحتوى موسوعات الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي ، و هو ما تتم مراقبته بشكل مؤتمت و لحظي على شبكة الإنترنت من خلال خدمات شركة Google  العالمية ، سوف يتم التعامل معه بالطرق القانونية الدولية التي تكفل حقوق الهيئات الأكاديمية البريطانية التي تتضمن الغرامة المالية الباهظة و إغلاق أي موقع إلكتروني يقوم بعملية الاستخدام غير الشرعي من خلال شركة الاستضافة التي يتبع لها و شطبه من سجلات محرك بحث Google**

**علاج المواقف السلبية للصفح**

**من أفضل العلاجات للموقف السلبى الامتنان والصفح. حينما تعلم الزوجان اللذان لديهما طفل مصاب بمتلازمة "  داون"   كيف يشعرون بالامتنان بدلاً من خيبة الأمل والخوف, انتقلا من توجه هدام إلى توجه بناء. ونفس الشيء حدث مع الأب الذي كان غاضباً لأنه لم يستطع أن يصل إلى مرآب السيارة دون أن يلتقط ألعاب أطفاله. فقد أصبحت حياتهم أسعد وأثرى بهذا التغير في العواطف.**

**إن الأمر سهل ميسور, أليس كذلك؟ كل ما يتطلبه الأمر هو استبدال توجه عقلي بآخر. حينما تتوقف عن اللوم والنقد أو الشعور بالأذى والغضب, ستصبح حراً  آنذاك كي تسامح وتحب, وتكون ممتناً ومرحباً. فدائماً هناك المزيد في الحياة لتشعر تجاهه بالامتنان. وأنا أحاول ألا أقبل الأشياء بلا تمحيص. في كل يوم أحاول أن أعد على الأقل مئات الأشياء التي أشعر بالامتنان لها.**

**وأجد أن ذلك يحسن توجهي لباقي اليوم. إن إدراكك للنعم التي منحت إياها يكسبك مستوى من الصبر والتفهم والفرحة ولكنك في المقابل إذا ركزت على ما تواجهه من صعوبات سوف تشعر بعدم الارتياح, ونفاذ الصبر والتعاسة.**

**ليس ما يفعله الآخرون ضدك هو ما يسبب توجهك السلبي, بل أفكارك وعواطفك التي تسمح لها بأن تقبع داخلك. إذا سمحت لنفسك أن تكون ممتناً ومتسامحاً سوف تكون قادراً على تنحية الكبرياء والأنا والغضب والانتقام والنقد والأذى النفسي.**

**إننا نطلب من الآخرين أكثر مما نطلبه من أنفسنا عادة. إذا تقلبنا طبيعتنا البشرية وأننا نرتكب أخطاء وأن أحكامنا ليست دائماً صحيحة, سنكون قادرين على مسامحة الآخرين.**

**قبل سنوات قليلة تسرعت في الحكم على اثنين ممن يعملون في مكتبي ويديرون حجوزاتي وترتيبات السفر والمسائل المالية. كان العمل يتنامى بسرعة, وغرق الاثنان في مسئولياتهما. كان لأحدهما مشاكل صحية مما زاد العبء. وحيث إنني كنت دائم السفر لم ألحظ أنهما مثقلان بالعمل لكن أمكنني أن أكتشف أن هناك مشاكل. فطلبت مستشارين لتقديم بعض التوجيهات. ولم ينفذ الموظفان توجيهات المستشارين وشعرت بأنهما لديهما توجهات خاطئة. في الواقع لم يكونا مؤهلين للتعامل مع المهام بسبب نموها الملحوظ. حينما لم تنجح الأمور قررت أن أستعين بإحدى الشركات لإدارة عملي فضاعفوا عدد الموظفين في مكتبي لكن لم تزل المشاكل نفسها قائمة.**

**عند هذا الحد أدركت أنني كنت قاسياً في حكمي على الموظفين الأساسيين اللذين كانا مخلصين لي. فذهبت إليهما وطلبت منهما أن يسامحاني. وسمح هذا لنا أن نعمل معاً مرة أخري. فاقتربنا من بعضنا أكثر وتنامى لدينا احترام متبادل. وتعلمنا أن نقدر مواطن القوة الضعف النسبية لدى الجميع. ووصلنا إلى احساس حقيقي بالسلام الداخلي لأنه لم يكن هناك شعور بالمرارة والأذى. أدركنا أننا نتقاسم نفس الأهداف وأننا خلقنا بيئة عملنا فيها معاً لإيجاد طرق لتحقيق تلك الأهداف.**

**من المهم أن نصفح عن الناس. والصفح لا يعني أن نستمر في علاقات مع أفراد خطرين مؤذين. إذا كنت تعرضت للأذى الجسدي أو النفسي سامحهم في قلبك. ولا يجب عليك بالضرورة أن تتعامل معهم أو تستمر في علاقتك بهم. الصفح يحررك من الألم والغضب. ويسمح لك بأن تتحرر من التوجهات السلبية واستبدالها بروح مسالمة. يمكنك أن تنعم بتوجه محب مع وجود مسافة بينك وبينهم.**

**الصفح عن النفس**

**إن الصفح عن النفس مهم جداً أيضاً. بعض الناس يرون أن صفحهم عن أنفسهم صعب لأنهم مثاليون. فقد حددوا لأنفسهم معايير غير منطقية. نحن جميعاً في حاجة لأن ندرك أننا لا نتمتع بالكمال. في الجامعة حينما كنت مريضاً كان علي أن أتبنى توجهاً متسامحاً مع نفسي. لقد جن جنوني لأنني كنت مريضاً ولم أكن قادراً على فعل أي شيء حيال ذلك.**

**ذات مرة قابلت امرأة شاركتني في قصتها عن الصفح عن النفس. لخمس سنوات أدمنت "  ستاسي"   المخدرات. وقد أقلعت عنها لفترة, ثم عادت لسلوكها المدمر. أما نقطة التحول فقد كانت عندما أخبرها مستشارها بأن تنظر إليه في عينه وتخبره بما تشعر إزاء نفسها وحياتها. كان ذلك بداية قبول الذات. وقد قالت إنها للمرة الأولى في حياتها تنظر من قريب إلى كينونتها, وواجهت شعورها بالذنب والخوف. انقضت غالبية حياتها وهي خائفة من ألا تحب نفسها. ثم في يوم ما كتبت خطاباً لنفسها تعتذر لنفسها عن سلوكها وعن صرف الناس عنها وعن عدم حبها لنفسها. وبمجرد أن سامحت نفسها امتلكت الشجاعة والقوة للتوقف عن تعاطى المخدرات. وقالت إنها في كل يوم تسأل الله أن يساعدها لتستمر على أفضل حال.**

**وإليك نقاطاً مهمة أخرى تؤخذ في الاعتبار عند استغلال قوة الصفح :**

**1. لا توجد حدود للغفران**

**إذا كان هناك موقف يتطلب الصفح والغفران وكان قد حدث في طفولتك أو في سنوات ماضية فمازال من الضروري أن تكمل عملك على تلك المشاعر السلبية. إن السلبية التي يسمح لها بأن تنمو سوف تؤثر على كل مظاهر حياتك . إنها سرطان سينمو وينتشر إلا إذا تعلمت أن تسامح وتتحرر من المرارة والغضب.**

**2.   توقع الشك حينما تنوي الصفح**

**لا يمكن أن تنتظر أن يفهم الشخص الآخر فوراً أنك قد قفزت من الشعور بالمرارة إلى قرار مفاجئ بالصفح. فاقترب من ذلك الشخص الذي تنوي مصافحته بطريقة سلمية. اسمح له بمساحة للمناورة ووقت للتفكير.**

**3.   إذا فقدت فرصتك ورحل الشخص الآخر فمازال من الضروري أن تسامحه**

**حاول أن تكتب خطاباً لذلك الشخص وآخر لك. تخيل أنك تسامحه. أخبره كيف آذاك. كن واضحاً ومحدداً. سأخبره أنك قد سامحته وأنك قد تحررت من الغضب.**

**4.  لا تنكر ولا تتجاهل أو تحاول أن تستعيد ذكرى مؤلمة**

**هل هناك مشاعر مضمرة ولا تزال تبعد عنها منذ سنوات؟ عد إلى هذه المساحات واكتشفها وتعامل معها. أما إذا لم تفعل فسوف يتكون لديك بلا وعي توجه يعكس الأذى والغضب الذي يكمن بداخلك.**

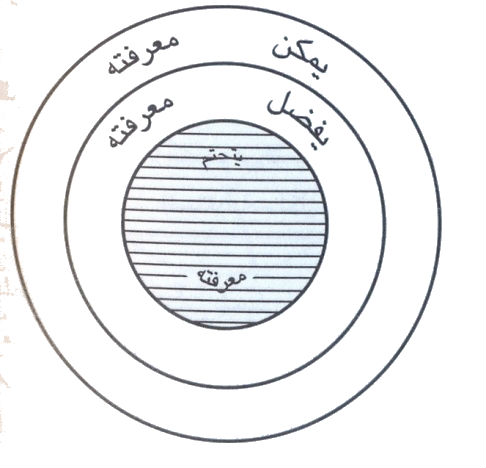
**5. حاول أن تفهم أن الصفح قد لا يكون متبادلاً**

**حينما تطلب الصفح تذكر أنك لا تستطيع أن تتحكم في استجابة الطرف الآخر. إذا كان الشخص لن يسامحك, سامح أنت نفسك واستمر في المضي قدماً.**

**ما هي  أولويات التواصل؟**

**تدفق المعلومات  
لا ينحصر التواصل عند مجرد الكلمات، فهو يتضمن تناقل المعاني- بشكل تلقائي أو متعمد- وتدفقها، ويعد الاتجاه الأبرز لسريان التدفق هو الهبوط من القمة إلى القاع، أو قل من المركز إلى المحيط الخارجي.**

**ورغم ذلك، فبالنظر إلي طبيعة التغير وسرعته في يومنا هذا، فإن هذا التضور التسلسلي التقليدي لا يبدو كافيًا. ويجب أن تكون اتجاهات تدفقات التواصل، اليوم وغدًا، داخل المنظمة لأعلى وأسفل ومن الجوانب.**

**أولويات التواصل  
هناك قدر كبير من الأمور الجديرة بالتواصل داخل أي مؤسسة؛ لذا فمن الضروري تقسيمها خلال فترة زمنية محددة إلى:  
-    يتحتم معرفته: النقاط الجوهرية اللازمة لتحقيق الهدف المشترك.  
-    يفضل معرفته: مرغوب ولكنه ليس ضروريًّا.  
-    يمكن معرفته: غير مهم نسبيًّا.  
   
وهذا يمثل- إلى حد ما- الفرق بين ما هو مهم وما هو نسبي وما هو مثير للاهتمام.**

**طرق التواصل  
كقاعدة عامة، يجب أن تنتقل المعلومات التي يتحتم معرفتها بأعلى طرق التواصل جودة. وهي إما أن تكون شفهية أو وجهًا لوجه أو مدعومة بالكتابة.**

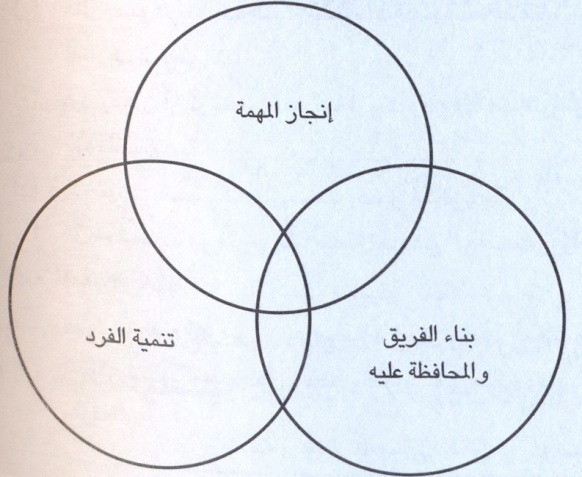
**يجب أن تقيم بنية ما لهذه الطريقة بين طرق التواصل الرئيسية، مثل:  
-    اجتماعات تعقد بين اثنين فقط (أسبوعيًّا/ كل أسبوعين/ شهريًّا).  
-    اجتماعات الفريق (أسبوعيًّا/ كل أسبوعين).  
-    اجتماعات القسم (شهريًّا/ كل ثلاثة أشهر).  
-    معسكرات العمل (كل ثلاثة أشهر/ كل ستة أشهر/ كل عام).**

**هناك رغبة دائمة للاعتقاد بأنك عندما تقدم نظامًا مثل مجموعات الإحاطة أو مجالس العمل، تكون بذلك قد أنهيت مشكلة التواصل؛ غير أن الأنظمة تخضع لقانون الضمور، حيث إنها تميل إلى الاضمحلال، فالنظم قد تفيد، لكن جودة النظم تتوقف على كفاءة من يقومون بإرادتها.**

**والوصول إلى المزيج الناجح أمر بسيط، ولكن النظم القوية والثابتة تدار بواسطة أشخاص يجيدون التواصل ويلتزمون به. إلى أي مدى تصل فاعليتي كمتواصل: من أعلى لأسفل، أم من أسفل لأعلى، أم باتجاه الجوانب؟**

**دور المؤسسات في حفظ التواصل**

**المؤسسات باعتبارها نظمًا للتواصل  
تتلخص المهمة الأولى للمدير في وضع وحفظ نظام التواصل.  
"تشيستر برنارد"، مدير تنفيذي أمريكي وكاتب مخضرم في مجال الإدارة  
المؤسسة هي نظام للتواصل في المقام الأول، ونحن الآن على علم لا يساوره أدنى شك بوجود ثلاث مناطق من الاحتياجات التي تتواجد دائمًا بين كل مجموعات العمل والمؤسسات:  
-    إنجاز المهمة المشتركة.  
-    ضم أفراد الفريق إلى بعضهم بعضًا كوحدة مترابطة.  
-    الاحتياجات التي ينضم بها الأفراد إلى المجموعة.  
ويجب أن يرتبط المحتوى الرئيسي للتواصل- معلومات وأفكار ومعارف، على سبيل المثال- داخل المؤسسة التي تنتمي إليها بتلك الدوائر الثلاث المتشابكة:**

**  
   
الغرض والغاية والأهداف**

**يعد الغرض الأساسي والغايات الرئيسية والأهداف الأكثر واقعية للمؤسسة أمورًا محورية في التواصل. فالغرض يجيب عن سؤال "لماذا".**

**الخطط والسياسات**

**يجيب التخطيط عن أسئلة "ماذا ومتى وكيف وأين ومن؟"، وقد يتم التخطيط على مستويات الفريق والتنفيذ والاستراتيجية.**

**التقدم والرؤى**

**التقدم يلعب دورًا تحفيزيًّا- والرؤى أكثر تحفيزًا. وقد يتضمن ذلك منتجات جديدة وابتكارات وتغيرات إيجابية في المهام.**

**تغييرات في الهيكل المؤسسي وتوزيع المهام**

**وهي أي تغييرات مؤسسية أو تبديلات في توزيع المهام بالمؤسسة.**

**سبل تطوير فريق العمل**

**كل ما يؤدي إلى الوصول إلى فريق عمل أفضل. حتى تتمكن الأطراف المختلفة من العمل ككيان متكامل ومتناسق.**

**الأخلاقيات والقيم**

**النجوم التي تهتدي بها المؤسسة المتمثلة في قيمتها المؤسسة؛ أي روح المؤسسة في مقابل شكلها التنظيمي.**

**الأجور وظروف العمل**

**كل ما يؤثر على الأجور وظروف العمل أو التوقعات الشخصية لتوظيف الأفراد.**

**الصحة والسلامة والرفاهية**

**المعلومات التي تؤثر على الأمن والسلامة.**

**التعليم والتدريب**

**كل ما يساهم في تنمية الأفراد- الكفاءة الحالية والإمكانية المستقبلية- لكل فرد في المؤسسة.  
  
من يفتقر إلى المعلومات لا يمكن أن يتحمل المسئولية، ومن لديه المعلومات لا يستطيع الفرار من تحمل المسئولية كاملة.**

**ست قواعد للخطب الفعالة**

**ست قواعد للخطب الفعالة  
التواصل هو فن استيعاب الآخرين لك.  
"بيتر أو ستيتوف"، ممثل وكاتب مسرحي بريطاني**

**الحديث أمام العامة، أو فن التواصل أو التعبير عن الآراء من خلال الكلمة، يأخذ أشكالا عدة بدءًا من الخطابات، أو المقالات، أو الأحاديث، أو المحاضرات، أو المواعظ، أو الدروس، أو العروض المسرحية، وحتى أقل درجات الرسمية، فتلك القواعد الست تنطبق عليها جميعًا. قم بتطبيق القواعد وسوف تصبح- بالممارسة- متحدثًا بارعًا.**

**1    كن واضحًا- فالوضوح من شأنه أن يجعل تواصلك صافيًا وشفافًا. فالسماء الصافية هي تلك التي تخلو من السحب والضباب والغيوم. هذا يعني أن يخلو الخطاب من أي غموض وبالتالي يسهل استيعابه. والوضوح ليس مسألة كلمات وعبارات بالمقام الأول. إنما قيمة الوضوح أمر داخلي: يجب أن يعمل كمبدأ، ينفي الأفكار من منبعها، داخل العقل.**

**2   كن مستعدًّا- وهذا يعني التزام التأني الواعي والجهد النشط قبل اتخاذ الفعل، بينما يعني عدم الاستعداد- في المقابل- أنك لم تفكر ولم تبذل أية محاولات في إعداد نفسك لما تعلم أنك ربما تواجهه أو سوف تواجهه. إنك تشبه فريق كرة القدم الذي لم يتدرب مطلقًا ولم يخطط قبل خوض المباريات.**

**3     كن بسيطًا- حتى لا يعق المستمعين أمور معقدة أو صعبة دون جدوى. ولكن لا تبسط الأمور للغاية ولا تتدًّن بحديثك مع الجمهور- حتى إن كانوا أطفالًا.**

**4     كن نشيطًا- اجعل خطابك مفعمًا بالحيوية! تنعم تلك السمة الحيوية أو النشطة من خلال الاهتمام والحماس الذي ينعم به قلب الخطيب وعقله، ولكن يجب أن يكون واضحًا في لغة خطابك.**

**5     كن طبيعيًّا- إذن كان ذلك أفضل لدي، فكن على سجيتك، يجب أن يعكس ما تقوله وكيف شخصيتك الطبيعية، فالتواصل الجيد هو الحقيقة من خلال الشخصية.**

**6     كن موجِزًا- اقتصد في كلماتك وفي أوقات الآخرين؛ لأن القليل أفضل.**

**"كلما زادت كلماتك، قلت قدرة الجمهور على التذكر".**

**التواصل و لغة الحوار**

**نموذج الحوار  
كلا, سيدى؛ لقد تحدثنا بما يكفي، لكنه لم يكن حوارًا؛ إذا إننا لم نناقش شيئًا بعد.  
د. صمويل جونسون، واضع معاجم إنجليزي**

**يفرق د. جونسون بين مجرد الحديث- المقتصر على تبادل أصوات البشر، كما لو كنا نؤكد لأنفسنا وللآخرين كوننا- وبين الحوار الحقيقي الذي دائمًا ما يتناول أمرًا ما بالنقاش.**

**ويتميز هذا الحوار بما يلي:  
-    يعقد وجهًا لوجه  
-    عملية تبادلية  
-    غير رسمي  
-    جدي ومنفتح  
-    يتناسب مع الموقف الذي عُقد فيه  
-    وسيلة للوصول إلى غاية معينة  
-    مرغوب وممتع**

**يميل التواصل إلى أن يكون مؤثرًا في الموقف التي تشبه الحوار المباشر وجهًا لوجه، ويكون أقل تأثيرًا في الموقف الأقل تشبهًا به، إن لم يتمكن المرء من رؤية الآخر، على سبيل المثال، فثمة طرف مفقود داخل المعادلة.**

**الحوار الهادف  
ولا يقتصر التأثير العالي على التواصل قريب الشبه بالحوار الهادف فحسب، إنما يعد الحديث إلى بعضنا بهذه الطريقة الشخصية أيضًا إحدى ألذ المتع تمنحنا الحياة إياها. كما يقول "روبرت ستيفنسون":  
الحوار هو أسهل المتع منالا على الإطلاق. فهو لا يكلف شيئًا من المال, وفيه من الربح الكثير، وهو ينمي علمنا ويرس قواعد الصداقة ويوطدها، ويمكن الاستمتاع به في كل الأعمال ومع الحالات الصحية تقريبًا.**

**التواصل والعلاقات  
الطائر يجمل جناحية، والجناحان يحملان الطائر.  
مثل صيني**

**يؤدي استمرار التواصل بين الأفراد إلى إنشاء نوع من العلاقات فيما بينهم, والعكس صحيح, فكلما توطدت العلاقات بين الأشخاص، زادت إمكانية تحقيق التواصل فيما بينهم- بكل أشكاله وأنواعه- إنه مبدأ أساسي آخر.**

**الثقة هى المكون الأساسي  
وتعد الثقة المكون الأساسي في هذا السياق، فالثقة بين الناس هي التفويض الواثق أو الإيمان بالنزاهة والصدق والعدل والقوة وحماية الشخص أو الشيء.  
إن لم تتحدث الصدق باستمرار، فأنت تفسد ما لا يمكن إصلاحه في أي علاقة بينك وبين الآخر, وهذا في المقابل يعوق التواصل في البداية حتى يصل الأمر إلى استحالته. ما الذي يجعلهم ينصتون إليك مرة ثانية؟ فكما يقول المؤرخ الروماني "ليفي": "إذا ضاعت الثقة، ضاعت العلاقات الاجتماعية بين البشر".**

**باختصار: إذا أردت أن تحقق تواصلًا جيدًا في العمل، وفي حياتك الخاصة كذلك, يجب أن تقيم علاقات. ولن يتسنى لك ذلك دون تواصل مزدوج- الاستماع بقدر الحديث- ودون أن يهدف إلى الحقيقة، يعد المكون الرئيسي داخل حياة شخص ما هو بناء الثقة أو الثقة المتبادلة، وتلك هي نتيجة عزم كلا الطرفين وشجاعتهما على التزام الصدق. إن لم تفِ بوعدك، فقد كسرت ما لا يمكن إصلاحه.**

**المغالطات التي تفسد الحجج**

**العلاقة  
لقد قسم معلمو الخطابة الكلاسيكيون هذا الموضع إلى أربعة أفرع:  
1.    السبب والمسبب.  
2.    السابق واللاحق.  
3.    المتضادات.  
4.    المتناقضات.**

**إن علاقة السبب والمسبب هي أساس كثير من الحجج، لأنها تبغي الإجابة عن أحد الأسئلة الجوهرية من بين أسئلة البشر كلها، ألا وهو: "لماذا؟".  
ولأن "لماذا؟" سؤال جوهري جدًا، فإن الحجج التي تقدم الإجابات تفرض نفسها تلقائيًا؛ لكنها ليست بالضرورة مقنعة. وعلى كل، فليس من اليسير دائمًا أن تجيب عن سؤال "لماذا؟"، وأن تجيب على نحو مقنع. وعندما تقيم حجة على فرضية السبب والمسبب، يجب أن تنظر إليها في ضوء خمسة مبادئ.  
1.    السبب الواحد قد يحدثه أكثر من سبب. فهل أنت على يقين من أنك حددت السبب الصحيح.**

**2.    السبب الذي تقترحه في فرضيتك يجب أن يكون ملائمًا للمسبب. ها أنت تكتشف أن الساعة التي كانت على رف المدفأة قد تحطمت إلى أجزاء صغيرة على الأرض أمام المدفأة بينما تمر خنفساء سريعًا عبر الرف، فلأنك تعلم أن الخنفساء ليست بهذه الدرجة من القوة لا تستنتج أنها هي التي طرحت الساعة، لكنك لا تستبعد احتمال أن قطًا يزن عشرين رطلاً أغرته الخنفساء فقفز على الرف فطرح الساعة وفر من المكان.**

**3.    إذا حددت السبب الممكن والملائم، توجب عليك ألا تغفل اعتبار الأسباب الأخرى التي لها نفس القدر من الإمكان والملاءمة. فمنذ بضع دقائق مرت شاحنة في الشارع بضجيجها فحركت كل ما في المنزل. فلعل الاهتزاز أفضى بساعة الرف إلى الدمار.**

**4.    انظر ما إذا كانت الظروف بحيث يمكن للسبب المفترض أن يحدث الأثر فعلاً. تمهل قليلاً، هل يمكن أن "توم" كان بالخارج يلاحق الطيور؟**

**5.    انظر ما إذا كان السبب المقترح يحدث الأثر نفسه دائمًا، أو على الأقل يترجح أن يحدثه، فعندما يحتك قط يزن عشرين رطلاً بساعة على رف مساحته عشر بوصات، فإن الساعة يقينًا ستسقط.**

**وكما سلف فإن المغالطات التي تفسد الحجج أحيانًا. من أشهرها فيما يتعلق بالسبب والسبب هو ما يعرف في اللاتينية باسم Post hoc ergo Propter hoc والتي تعني "بعد هذا، لذلك بسبب هذا".  
إن كسر مرآة يعني سبع سنين من الحظ السيئ. وقد كسر جون مرآة ومكث بعدها سبع سنين مبتلي بسوء الحظ.  
لا يوجد دليل قوي على أن مشاكل جون سببها حادث المرآة. إن مغالطة "بعد هذا" هي أكبر خطر في الحجج المبنية على السبب والمسبب.  
أما السابق واللاحق فعلاقة أقل صرامة من السبب والمسبب.**

**قال المدير المساعد لمتجر المكتب لمديره: "ينبغي أن نضاعف طلباتنا من الروايات الرومانسية، لأن موسم الذهاب إلى الشواطئ قد اقترب، وكثير من الناس يحبون قراءة الروايات الرومانسية وهم يأخذون حمام الشمس".  
إن المدير لا يحتج بأن حمام الشمس يجعل الناس يقرءون الكتب الرومانسية، بل بأن موسم الذهاب للشواطئ يؤدي إلى -سابقة- قراءة الروايات الرومانسية.**

**المتضادات امور متعارضة.  
وأوضح الأمثلة هو نعم ولا، وكثير من الحجج تركز على تأييد أحد هذين المتقابلين أو الآخر. وعلى أي حال، فإن الحجج السياسية تبنى في الغالب على فرضية تقدم المتضادات.  
"الاختيار بسيط. امنحني صوتك وتمتع بالحرية. وامنح خصمي صوتك واحكم على نفسك بالعبودية".  
إن الحجج القوية يمكن أن تبنى على المتضادات، لكن هذا الموضوع الفرعي ربما يؤدي إلى الإفراط في التبسيط والمبالغة، أي الميل إلى إلحاق المساحات الرمادية بلا مبرر بالأبيض والأسود.  
أما المتناقضات فينفي بعضها بعضًا، لكنها ليست متضادات. فعلى سبيل المثال:  
"الإجهاض حق للمرأة" مضاد ل"الإجهاض جريمة قتل" (لأنه لا يحق لأحد أن يقتل)، لكن                     "الإجهاض حق للمرأة" يناقض "الإجهاض ليس حقًا للمرأة".**

**الفرق بين المتضادات والمتناقضات  
ومن المهم أن ندرك أن الفرق بين المتضادات والمتناقضات. فالمتضادات تستلزم التصريح بزعمين أو فرضيين كليهما موجب "الحساء ساخن" في مقابل "الحساء بارد". أما المتناقضات فتستلزم النفي فقط: "الحساء ساخن" في مقابل "الحساء ليس بساخن"، بما يترك المجال لاحتمال أنه يكون قادرًا.**

**ويكاد يكون التصريح بعبارتين موجبتين أبلغ أثرًا من التصريح بعبارة موجبة ونفيها. ونحن أكثر حرصًا على تحديد أي هذين الموقفين هو الصحيح:- "توظيف عشرة موظفين جدد سيزيد من الأرباح" في مقابل "توظيف عشرة موظفين جدد سيقلص الأرباح"- أي من هذين هو الصحيح: "توظيف عشرة موظفين جدد سيزيد من الأرباح" في مقابل "توظيف عشرة موظفين جدد لن يزيد من الأرباح".**

**لكنه ليس من الممكن دائمًا أن تحتاج لفرضية قائمة على المتضادات على نحو صحيح.**

**فعبارة "يضمن الدستور حق الخصوصية" يمكن أن يحتج لها بنفس المنطق الذي يحتج به لنقيضتها "الدستور لا يضمن حق الخصوصية"، بينما لا يستطيع المرء أن يحتج لضدها: "الدستور ينكر حق الخصوصية". فهذه العبارة غير حقيقية في الواقع. إذ لا يوجد في الدستور ما يمنع هذا الحق.**

**تعليم فن الخطابة**

**اشعر بها  
يعد الروائيون خبراء في ما أسماه معلمو الخطابة الإغريق enargeia, أو ما نسميه نحن الحيوية أو كون الشيء ملموسًا.**

**بدلاً من أن يخبرنا الروائي أن "روينا كانت حزينة"، سيقوم برسم صورة بالكلمات: "بأصابعها المرتعشة أرسلت روينا شعرها الكستنائي إلى الوراء، وغاصت في الكرسي الموجود بجوار النافذة ذات الضوء الخافت، وبدأت تبكي بنشيج, هادئ أولاً، ثم صارت أكتافها ترتفع وتنخفض من شدته".**

**إن معظم الحجج لا تتطلب شيئًا على شاكلة هذه الميلودراما، لكن تقديم نماذج وحكايات معينة وواقعية بدلاً من الأفكار المجردة يمكن أن يجعل خطابك أكثر إثارة، وأيسر فهمًا، وأجدر بأن يذكر، وفي النهاية أكثر إقناعًا.**

**"عندما رأت جين وجه السيد سميث بابتسالمة عريضة كشفت عن أسنانه، علمت أنها قامت بعمل جيد جدًا في خدمة العملاء هذه الظهيرة".  
  
اجعلها واقعية  
المعقولية ليست نتيجة لأرجحية الحقائق المقدمة وحسب، بل هي أيضًا نتيجة لوقع حجتك والإدراك الذي يمونه القراء أو المستمعون عن شخصيتك، وعدالتك، وخبرتك. وقد يكون من المفيد تقدي مؤهلاتك وإظهار دوافعك, أعني تضمين مناشدة أخلاقية كجزء من حجتك. ويمكنك أيضًا تعزيز مصداقية المعلومات التي تقدمها بالقيام بما يلي:  
•    لا تقدم ما يناقض الحقيقة الطبيية أو التاريخية. فالمحاجة بأن "هذا أعظم إنجاز منذ انتصر نابيلون في واترلو" لن يعزز إدراك الخبرة لديك.  
•    استخدم الكلمات بدقة وعلى نحو سليم، واحتفظ بنبرة مناسبة للخطاب ولجمهورك. "إنكم يا شباب لم تسمعوا شيئًا بعد" لن يفتح لجنة التوظيف يمنحك المقعد الشاغر بقسم اللغة الإنجليزية.  
•    تجنب المبالغة، فأن تخاطر بتصريح ضعيف أفضل من أن تغامر بالمبالغة. فمعظم الناس يقاومون الألحاح في العرض.  
  
اختصر  
ألقِ إلى قرائك ومستمعيك المعلومات الكافية لإقناعهم وحسب. وفي بعض الحالات, ما هو كافٍ على جملتين أو ثلاث. وقد تقتضي بعض المحاجات الأخرى مساحة كتاب كامل، ولا تكون مفرطة الطول، إن الاختصار في الحجة ليس أمرًا مطلقًا. بل هو نسبي بحسب الموضوع والجمهور. لاحظ هذه القواعد العامة:  
•    لا تشعر أنك مضطر إلى البدء من البداية. ابدأ من النقطة التي تهم القراء أو السامعون.  
•    ابحث في عرضك عن المعلومات غير المتصلة بالموضوع أو الدخيلة عليه، احذفها.  
•    حتى وإن كانت بعض الحقائق متصلة بالموضوع, فاحذفها إذا كانت لا تسهم في تقدير حجتك أو إذا كان**

**يترجح أن تخفق في جمل القراء أو السامعين يتلقون وجهة نظرك. إن بائع سيارات كفؤأ يحاول أن يبيعك سيارة من طراز س لن يناقش سعر البرتقال ولا مزايا الطراز ص. فالأول لا صلة له بالموضوع، والثاني بالرغم من صلته (حيث إن الطراز ص هو سيارة على أي حال)، فلن يفيد في إتمام البيع.**

**تمرين الصمت**

1. **اتصل بأحد الأصدقاء وقل له إنك تريد القيام بتجربة.**
2. **اشرح له أنكما سوف تنظران إلى ساعتيكما في صمت،  لمدة خمس عشرة ثانية.**
3. **جرب القيام بذلك،  إن كلا منكما يعرف الكيفية التي تسير عليها الخطة،  إلا أنكما سوف تشعران كيف أنه من الصعب البقاء صامتين.**
4. **بعد ذلك،  حاولا القيام بنفس الشيء وجهًا لوجه.  وهذه المرة الدقيقة كاملة.  ما مشاعرك بعد القيام بالتجربة؟ متى بدأت تشعر بعدم الراحة؟ ما علامات عدم الراحة؟ هل كنت قادرًا على أن تنظر للطرف الآخر خلال فترة الصمت،  أم وجدت نفسك تتحاشى نظراته بعد فترة؟ هل ابتسمت أم ضحكت أم أصدرت أصواتًا مزعجة خلال فترة الصمت؟**
5. **حاول أن تعطي نفسك تصريحًا باستخدام الصمت لأسباب معينة،  مثل أن تحدث تأثيرًا في مناقشة ما لكي تحصل على تغذية راجعة.**

**نتائج إيجابية !**

**كما يحقق الصمت أيضًا نتائج إيجابية كبيرة في إسكات الآخرين.  فعلى سبيل المثال،  إذا ما أخذ أحد الأشخاص في الثرثرة معك تاركا لك مساحة صغيرة أو حتى لم يترك لك أية مساحة،  فإنه يمكنك أن تستخدم الصمت لإنهاء هذا الموقف بصورة طبيعية وبدون إيذاء الشخص الآخر. بكل بساطة،  يمكنك ألا تشجع من أمامك على الاستمرار في الكلام بعدم إعطائه استجابات إيجابية مثل هزات الرأس وتعبيرات الوجه وكل أنواع  التعزيز اللفظية. وعندما يُوَاجَه مَن يتكلم بهذه اللوحة الصامتة،  فسيتوقف عن الكلام إذا كان شخصًا عاديًا،  خلال دقيقتين سوف يلتزم الصمت**

**وعندما تستخدم الصمت بصورة جيدة،  سوف تكتسب التوقف عن الكلام.  فالوقفة في المكان المناسب والوقت المناسب تعطيك وقتًا للتنفس،  وللتفكير فيما سوف تقوله فيما بعد،  كما تعطيك الوقت لتلقي وهضم التغذية الرجعة التي تحصل عليها من الجمهور.**

**حاول أن تسامح الأخرين**

**امنح نفسك الفرصة كي تحب وتغفر**

**كانت علاقتي بوالدي دوماً غير قوية. كنت أتوق لاستحسانه وهو لم يكن يعطي استحسانه بسهولة. فإنني ابن لشخص يعمل في مجال وظيفتي, وقد قام أبي بتطوير حياته من خلال العمل الجاد والتحديات العقلية وأصبح أستاذاً جامعياً. كان أبي يؤمن بأن دوره هو أن يدفعني للأمام لا أن يمدحني. فإذا عدت إلى البيت  ودرجاتي جيد أو جيد جداً فإنه كان يقول لي: "  يمكنك أن تؤدي بشكل أفضل"  . وإذا أخبرته بأني سجلت عشرين نقطة في المباراة فإنه يقول: "  لابد أن المنافسة لم تكن قوية حقاً"  . لم أفهم ذلك وقتها لكن والدي كان يدفعني لتحقيق مستوى أعلى وأن يبقيني متواضعاً.**

**ألقى صديقي "  دان كلارك"   خطاباً حول قوة التواصل الفعال. قال "  دان"  : "  في المرة القادمة التي سنحضر هذا المؤتمر سنجري بحثاً ونسأل كم من الناس سمعوا آباءهم يقولون: "  أنا أحبك"  . في تلك الليلة أدركت أنني لم أسمع أبي أبداً يقول لي إنه يحبني. في نفس الليلة اتصلت جدتي وأخبرتها بذلك. فقالت لي شيئاً لن أنساه ما حييت. قالت: "  اعلم أن أباك يحبك ولكن إذا عدنا إلى الوراء فإنني لا أعتقد أن أباه أخبره يوماً بأنه يحبه"  .**

**أحياناً حينما تريد شيئاً عليك أن تكون راغباً في المبادرة. قررت في يوم عيد ميلادي أن أتصل بوالدي وأقول له: "  إني أحبك"  . إذا كنت تريد أصدقاء كثيرين،  فعليك أن تكون أنت نفسك صديقاً. إذا كنت تريد الحب عليك أن تمنحه أولاً. وكنتيجة لتلك المكالمة الهاتفية أصبحنا أنا وأبي نقول لبعضنا البعض: "  إني أحبك باستمرار"  .**

**لعلها مفارقة أن أكثر الكلمات تحفيزاً على الإطلاق هي الأقل استخداماً على الإطلاق-كلمتان: إني أحبك. هل تعرف أحداً يكتفي بسماع هاتين الكلمتين؟**

**استبدال العواطف السلبية**

**إن التخلص من اللوم والألم والغضب واستبدال العواطف السلبية بتوجهك يميل إلى الصفح والامتنان يعتبر خبرة علاجية قوية. وإن ذلك أيضاً يعيد لك تحمل مسئولية حياتك وما يحدث فيها،  فلن  تعود مرة أخرى إلى إلقاء اللوم على الآخرين لفشلك في تحقيق أحلامك أو الوصول إلى أهدافك. وبمجرد أن تتوقف عن لوم الآخرين ستتقبل المسئولية. أعتقد أن عدم الرغبة في قبول المسئولية وتحملها هو السبب وراء التوجهات السلبية التي يتبناها الكثير من الناس.**

**قد يكون صحيحاً أن شخصاً آخر مسئول عن شيء ما حدث لك،  لكن بمجرد أن تقوم بتحديد هذا الشخص المسئول فما الهدف من وراء استمرارك في لومه؟ انس اللوم واصفح واستعد مسئوليتك. قل لنفسك إنك تملك القدرة على تجاوز الموقف عن طريق الصفح والامتنان. تحمل المسئولية. ابدأ اليوم بالصفح عن الناس الذين سببوا لك الألم في حياتك.**

**أخبرتني صديقتي "  جانيل"   بقصتها. كانت علاقتها بوالدها متوترة. فقد كان يتوقع منها أن تكيف نفسها على القالب الذي تخيله هو لها كي تصبح أنثى محترمة. كان يريدها أن تتزوج وتمكث في المنزل لتربية الأولاد لكنها لم تفعل. فهي لم تتزوج ومستقلة ونجحت في التعليم العالي ومحترفة لمهنتها. ونتيجة لذلك كان من النادر أن تلقي استحساناً منه. أصبح والدها مستاءً منها ورفض محادثتها.**

**و "  جانيل"   تملك قلباً متسامحاً. على الرغم من أن والدها عاملها بشكل سيئ،  بادرت هي وكتبت له خطاباً تحاول أن تتواصل معه. فرفض قراءته. وكتبت آخر فطرحه جانباً بالمثل.**

**حينما حلت ذكرى عيد ميلاده أرسلت إليه صحبه ورد كبيرة مع بطاقة كتب فيها "  أبي إني أحبك"  . هذه الإيماءة الحنونة فتحت خطوط التواصل بينهما. فأجريا محادثة مشحونة بالعواطف وتصارحا.**

**لقد صفحت عنه.**

**كثيراً ما نتبنى توجهاً ينم عن العجز وقلة الحيلة في مواقف كهذه. ماذا أفعل؟ إنه لن يستجيب. لقد فعلت كل ما بوسعي. الأمر متروك له الآن كي يتواصل معي. ولأن "  جانيل"   كانت مستعدة لأن تتواضع وتختار الحب وتنبذ الإحباط والغضب فقد حدث التقدم المنشود.**

**الْمَحَبَّةُ تَصْبرُ طَويلاً؛ وّهِي لّطِيفَةٌ.**

**الْمَحَبَّةُ لاَ تّحْسُدُ. الْمَحَبَّةُ لاّ تَتَفَاخَرُ وَلاَ تَتَكَبَّرُ.**

**لاَ تَتَصَرَّفُ بغَيْر لِيَاقَةٍ،  وَلاَ تَسْعَى إلَى مَصْلَحَتِهاَ الْخَاصَّةِ.**

**لاَ تُسْتَفَزُّ سَريعاً،  وَلاَ تَنْسُبُ الشَّرَّ لأَحَدٍ.**

**لاَ تَفْرَحُ بالظُّلْمِ،  بَلْ تَفْرَحُ بالْحَقَّ.**

**إنَّهَا تَسْتُرُ كُلَّ شَيْءٍ،  وَتُصَدَّقُ كُلَّ شَيْءٍ،  وَتَرْجُو كُلَّ شَيْءٍ،**

**وّتَتَحَمَّلُ كُلَّ شَيْءٍ.**

**الْمَحَبَّةُ لاَ تَزُولُ أَبَداً.**

|  |
| --- |
| **ضبط التوجه وتعديله**   * **التحكم في التوجه: توجهك هو مسئوليتك فابدأ بإدارة عواطفك والتحكم فيها.** * **يمكنك تغيير توجهك سلبياً من خلال تغيير منظورك.** * **لك أن تحدد قيمة خبراتك الحياتية.** * **الأسباب الثلاثة التي تؤدي إلى تبني توجه سلبي هي أن تعتقد أن الصعوبات شيء أبدي،  ومدمر،  وشخصي.** * **الامتنان والصفح عنصران مهمان للحفاظ على توجهك الإيجابي.** |

**تذكر أن الثروة الحقيقية لا تقاس بما تملك ولا بمركزك،  ولكن بالروح التي تسكن بين جنبيك.**

**فن الإقناع الكلاسيكي**

**الإقناع الكلاسيكي  
وفقًا لما هو مدون مسطور- وهو بالطبع، كل ما يتوفر لدينا- كان الإغريق القدماء أول من قام بالاستخدام الواعي والمدروس للخطابة: فن الإقناع.**

**وقد وضح ذلك جليًا من ملاحم "هيوميروس" والتي تم تأليفها على الأرجح خلال القرن الثامن أو التاسع قبل الميلاد, أو أعمال كتاب المسرح العظماء من الإغريق من أمثال "سوفوكليس"، أو كتابات المؤرخين الأولين مثل "هيرودوت" و "ثيوثيديدس"، الذين نشطوا في القرن الخامس قبل الميلاد.**

**ولأن الإغريق كانوا أول من مارس الخطابة. كذلك كانوا أول من درسها وصاغها وقننها؛ في محاولة لتقديم إجابة منظمة لما كان بعد في الحقيقة سؤالاً يجمع بين السهولة والعمق، ألا وهو: كيف يمكنني أن أحقق أهدافي؟**

**ويعرف المؤرخون "كوراكس" السيراكيوسي الذي عاش خلال الربع الثاني من القرن الخامس قبل الميلاد كأول من قام بصاغة فن الخطابة. فقد ابتدع طريقة لمساعدة المواطنين العاديين ليترافعوا بأسلوب مؤثر من دعاوي الحيازة في ساحة القضاء. ويعد الإسهام الأكثر خلودًا له في الخطابة وصفه للشكل الصحيح للدعوى القضائية. فكتب أنها ينبغي أن تشتمل على استهلال أو مقدمة، وحكاية- تمثل الحقائق التاريخية قيد البحث- وحجج النفي والإثبات، وخاتمة، والتي بناءً على كل ما سبق تعطي للدعوى شكلاً موجبًا.**

**"جورجياس" الليوتيني  
وكان ل"كوراكس" على ما يبدو تلاميذ أو أتباع ربما ألفوا كتبًا في الخطابة خاصة بهم، إلا أن شيئًا منها لم يبقَ. أما الاسم الكبير التالي من بين الإغريق القدماء فهو "جورجياس" الليوتيني، والذي أدهش أهل "أثينا"- كسفير لصقلية لديهم- بمقدرته على إلقاء خطب مقنعة، وأثار اهتمامًا شديدًا دائمًا بالخطابة في أرجاء هذه المدينة اليونانية العظيمة والمؤثرة. ولعل "أيسقراط" تتلمذ على "جورجياس"، كما فعل فيلسوف المستقبل "سقراط". وقد بدأ "جورجياس" عمله المهني ككاتب للخطب بالأجر في قاعة المحكمة. وفي حوالي 392 قبل الميلاد افتتح مدرسته الخاصة للخطابة وجنى منها ثروة. وخلف للأجيال التالية إحدى وعشرين محاورة وتسعة خطابات تتلق بالخطابة، وهو يُذكر بصفة خاصة لما قاله عن الأناقة، والفصاحة، وإلقاء اللخطب، والاستخدام المؤثر للعبارات المجازية.**

**ازدهار فن الخطابة   
وفي ذلك الوقت كان فن الخطابة يزدهر في اليونان، خاصة في أثينا مركز الثقافة. وكان الخطباء وملعمو الخطابة يحظون بتقدير عالٍ. ويُدفع لهم بسخاء، فأثار نجاحهم السهل قدرًا من الشكوك. ولم ينتقد معلمي الخطابة من أتمثال "جورجياس" لكونهم أكثر اهتمامًا بالآراء والمظاهر عن الحقيقة الفلسفية إلا شخصية في وزن أفلاطون. وإنه لمن السخرية أن أفلاطون قدم حججه ضد معلمي الخطابة عن طريق المهارة البارعة في الخطابة. وأيًّا كانت الضربة التي وجهها أفلاطون لوجاهة فن الإقناع في "أثينا" فإن تقديره المتدني للخطابة ساعد في استثارة "أرسطو" وهو أشهر تلاميذه ليؤلف كتابًا كاملاً يسمى "الخطابة". وهذه الرسالة تقنن فن الإقناع وترفعه إلى أعلى مكانة يمكن أن يحظى بها لآلاف السنين، حتى في العصور الوسطى وعصر النهضة.**

**عمالقة الخطابة   
وفي منافسته مع أيسقراط" أدار "أرسطو" مدرسة للخطابة في أُينا" حوالي عام 333 قبل الميلاد، وأنجز كتابه عن الموضوع. وقد خصص أول أكبر جزأين من الخطابة لما أسماه معلمو الخطابة الكلاسيكيون "استكشاف" الحجج؛ أي الأساس الذي تؤلف منه محاورة مقنعة. ويمضي "أرسطو" ليشرح ثلاث طرق لبرهان الحجة: مناشدة العقل، ومناشدة العاطفة، والمناشدة الأخلاقية. وهذه تشكل أساسًا لكل النظريات الخطابية التي تلت أرسطو. وفي كتابه "الخطابة" عمد أرسطو إلى الرد على نقد أفلاطون ببيان كيف أن الخطابة كانت في الواقع وثيقة الصلة بالحقيقة كمعبر لا غنى عنه بين الواقع من جانب والإدراك، والفكر، والعمل البشري من ناحية أخرى.**

**وبعد أرسطو كان العملاق التالي للخطابة الكلاسيكية رومانيًا لا إغريقيًا. وقد ولد "شيشرون" عام 106 قبل الميلاد, وألف سبعة أعمال عن الخطابة وفن الخطابة، أهمها Orator و Brutus و De Oratore. ووسع منظور الخطابة إلى أبعد مما ارتآه أرسطو، محتجًا بأن معلم الخطابة الكفؤ كان عليه أن يحصل علمًا واسعًا إلى درجة أن دراسة الخطابة كانت حقًا دراسة ما يمكن أن يطلق عليه اليوم الفنون الحرة. فبفضل "شيشرون" وجدت الخطابة طريقها إلى قلب التعليم العالي، على الأقل في 1500 عام التالية أو ما يقاربها.**

**ومع "شيشرون" كان هناك عملاق آخر للخطابة الرومانية هو "فابياس كوينتليانس"، المشهور ب "كوينتليان"، والذي كان لعمله عظيم الأثر في التعليم العالي خلال العصور الوسطى وعصر النهضة. فقد غطى التعليم التمهيدي المطلوب للدراسة السليمة للخطابة من حيث طبيعة, وأهداف، ومنظور الخطابة، وفن الخطابة (بما فيه إيجاد وهيكلة مادة الحجج)، والأسلوب، ودور الذاكرة والإلقاء في الخطابة المؤثرة.**

**فن التواصل مع الآخرين**

**الفكرة: فن الإنصات**

**أهم ما في التواصل الاستماع إلى ما لا يقال.**

**بيتر دراكر**

**هناك اختلاف كبير بين الإنصات والاستماع، فالإنصات بذلك الجهد لإعادة الاهتمام أو الانتباه الكامل للشخص أثناء حديثه.**

**وتتضمن فوائد الإنصات الجيد اكتساب المعلومات والأفكار التي يمكنك الاستفادة منها، ومساعدة الآخرين عن طريق الإصغاء إليهم، وتعميق رغبة الإنصات إليك من قبل الآخرين،فكلما يقول المثل الغنينى: ليس هناك من هو مجرد من المعرفة سوى من لا يطرح أية أسئلة.**

**إن أولى خطوات تطوير الذات هي أن ترفع مستوى إدراكك للإنصات الضعيف والسيئ، وتشمل أعراض" مرض عدم الإنصات" كما يطل عليها شكسبير الإنصات التلقائي، والمقاطعات المنفرة، وصرف الأنظار. وكسل العقل. والانصراف نحو المسليات الخارجية، والتشويش على المتحدث أثناء حديثه.**

**يأتي الاستعداد للإنصات في مقدمة احتياجك لتك الرحلة. ثم يتبعها الإنصات إلى الرسالة بوضوح، تعقبه مباشرة عملي التدقيق التفسير، وربما أدى ذلك إلى مزيد من التقييم لمحتواها وفحواها. يجب أن تتحمل مسئولية تقديم بعض التقييمات بحرص شديد، حتى يتسنى للمتحدث معرفة ما إذا كانت الرسالة مفهومة ومهضومة، أما كونها مثيرة لاهتمامك بشكل أكبر- أو تثيره في المستقبل- أولا فتلك قضية أخرى.**

**" أنصت أولاً- وتحدث ثانياً".**

**يتمتع المنصتون المهرة- وهم عملة نادرة- بما يطلق عليه رجل الصناعة الياباني " كونوسيوك ماتسوشيتا" العقل المتفتح، وإليك كيفية وصفه له:**

**" العقل المتفتح" هو عقل واسع الأفق بما يكفي لتصور العديد من الاحتمالات، ومتواضع بما يكفي لتلقي العلم من جميع الأشخاص والأشياء، ومتبصر بما يكفي لرؤية الأمور على حقيقتها، وحكيم بما يكفي لتقدير القيمة الحقيقية للأمور.**

**الفكرة: نموذج الحوار**

**كلا، سيدي، لقد تحدثنا بما يكفي، لكنه لم يكن حوارًا؛ إذا لم نناقش شيئًا بعد.**

**د. صمويل جونسون، واضع معاجم إنجليزي**

**يفرق د. جونسون بيم مجرد الحديث- المقتصر على تبادل أصوات البشر، كما لو كنا نؤكد لأنفسنا وللآخرين كوننا بشرًا- وبين الحوار الحقيقي، الذي دائمًا ما يتناول أمرًا ما بالنقاش.**

**ويتميز هذا الحوار بما يلي:**

**-   يعقد وجهًا لوجه**

**-   عملية تبادلية**

**-   غير رسمي**

**-   جدي ومنفتح**

**-   يتناسب مع الموقف الذي عقُد فيه**

**-   وسيلة للوصول إلى غاية معينة**

**-   مرغوب وممتع**

**ويميل التواصل إلى أن يكون مؤثرًا في المواقف التي تشبه الحوار المباشر وجهًا لوجه، ويكون أقل تأثيرًا في المواقف الأقل تشبهًا به، إن لك يتمكن المرء من رؤية الآخر، على سبيل المثال، فثمة طرف مفقود داخل المعادلة.**

**ولا يقتصر التأثير العالي على التواصل قريب الشبه بالحوار الهادف فحسب، إنما يعد الحديث إلى بعضنا بهذه الطريقة الشخصية أيضًا إحدى ألذ المتع التي تمنحنا الحياة إياها. كما يقول" روبرت لويس ستيفنسون":**

**الحوار هو أسهل المتع منالا على الإطلاق. فهو لا يكلف شيئًا من المال، وفيه من الربح الكثير، وهو ينمى علمنا ويرسى قواعد الصداقة ويوطدها، ويمكن الاستمتاع به في كل الأعمار ومع كل الحالات الصحية تقريبًا.**

**مهارات فن الخطابة**

**الفنون الحرة الثلاثة  
كثيرًا ما تردد كتب التاريخ المدرسية وصف فترة العصور الوسطى بأنها "عصور الظلام"، التي نسي البشر خلالها فجأة وعدًا كل المعارف التي اكتسبوها خلال الحقبة الكلاسيكية. والحقيقة أن علماء العصور الوسطى قد قدروا المعارف الكلاسيكية واستخدموها لبناء ما كان يسمى بالفنون الحرة الثلاثة، التي كانت تشكل مقرر الدراسة للطلاب غير المتخرجين والذي كان يؤدي إلى ما يعادل درجة ليسانس الآداب.**

**أما فرع الفنون الحرة الثلاثة فكانت: النحو، والمنطق، والخطابة (وبالمناسبة، فبعد الفنون الحرة الثلاثة كانت تأتي مدرسة الدراسات العليا والتي تتكون من الرباعية: الموسيقى، والحساب، والهندسة، والفلك).**

**العصور الوسطى  
وخلال معظم العصور الوسطى، شكل فن الخطابة أساس الكتابة المؤثرة للرسائل، وتأليف وإقلاء العظات. وكانت هذه مهارات مهمة جدًا للمتعلمين من الرجال (وجميع خريجي الكليات خلال العصور الوسطى كانوا رجالاً) الذين كانوا في حاجة إلى التواصل بشكل مؤثر (وكانت الرسائل الشكل الرئيسي للتواصل الجاد). وفي الأغلب كان تاريخ الخطابة خلال هذه الفترة الطويلة يتمثل في نقل الفكر الخطابي الذي أبدعه في الأصل "أرسطو" و "كوانتليان".  
  
الناس في عصر النهضة  
كان أبرز معلمي الخطابة في عصر النهضة هو وحده أعظم علماء العصر، أعني "ديسيدريس إراسموس"، الذي أكد على تنواع وأسلوب التعبير أكثر منه على القواعد الصارمة للبرهان، وربما كانت أصح نصائحه وأكثرها خلودًا للكتاب المبدئين هي "اكتب، اكتب، ثم اكتب".**

**وقد كتب آخرون أيضًا من معلمي الخطابة كتبًا خلال عصر النهضة، بما فيهم الإسباني جوان لويس فيفس (1492-1540) وفيلبس ميلانكثون (1497-1560) الألماني والذي كان عالمًا ذا صلة وثيقة ب "مارتن لوثر"، وله اهتمام شديد- غير مستغرب- بآليات الفصاحة.**

**وفي فترة متأخرة من عصر النهضة قامت مجموعة من العلماء الإنجليز، تشمل روجر أشام، والسير جون شيك, والسير توماس إليوت )تربطه قرابة بعيدة بشاعر القرن العشرين الأنجلو- أمريكي العظيم ت. إس. إليوت) بالعودة مباشرة إلى الخطابة الأرسطوطالية وعمموها على تعليم شباب النبلاء الإنجليز، بينما ركز علماء إنجليز آخرون على الرومان، وشيشرون، وكوانتليان. وبحلول القرن السادس عشر كان الطلبة الإنجليز يتم تعليمهم من قبل الموالين لواحدة من المدارس الثلاثة السابقة للخطابة. فالتقليدون نقلوا المنهج الكامل للخطابة الكلاسيكية مؤكدين على كل من المنطق والأسلوب. و"الرامستيون" (أتباع معلم الخطابة الفرنسي الشهير بيري رامي الذي عاش في الفترة من 1515 إلى 1572 واسمه بالاتينية راموس) عارضوا الأرسطوطاليين بفصل الخطابة عن المنطق والذي اعتبروه مادة مستقلة يعلمها آخرون. وكرس الرامستيون أنفسهم للأسلوب, وفي حالة الخطاب الشفوي للإلقاء. وأخيرًا قامت مجموعة أخرى من معلمي الخطابة تدعى "الفيجورون" بتعليم قدر كبير من الاستعارة، والتشبيه،  والعبارات المجازية.**

**فرانسيس بيكون**

**رجل واحد خلال المرحلة المتأخرة من عصر النهضة انفصل بجرأة عن المدارس الثلاث للخطابة الإنجليزية. كان هذا هو العالم والفيلسوف فرانسيس بيكون (1561-1626) الذي كان أول طالب للخطابة منذ أيام الإغريق يرى الخطابة وسيلة أصيلة لمعالجة الفكر وتحويله إلى عمل. فاختزل "واجب الخطابة ووظيفتها" فيما أطلق عليه تطبيق "العقل على الخيال من أجل إثارة أفضل للإرادة". ووفقًا لبيكون فإن أي وسيلة لتطبيق الخيال على العقل من أجل إحداث الأثر المطلوب. وبصياغة أخرى، فإن الخطابة يمكن أن تستخدم لبث الحيوية في المنطق بلغة تروق للخيال لتحرك الإرادة من أجل العمل. وهكذا كانت الخطابة مادة محفزة في فن الإقناع.**

**أنواع القوة الرافعة**

**أندمج في مجتمعك   
‏**

**هناك طريقة من خلالها تستطيع أن توسع مجال علاقاتك واتصالاتك بالآخرين وتتمثل في الاشتراك في منظمات أو مؤسسات الخدمات الاجتماعية. إن الشخصيات البارزة في كل مجتمع والذين يجب عليك أن تعرفهم ويعرفوك عادة ما يشتركون في تلك المؤسسات بطريقة أو بأخرى. ابدأ بالانضمام إلى منظمة خيرية في مدينتك أو اشترك بإسهاماتك في أي مؤسسة خيرية تعنيك أو تهتم بها. اشترك في الأنشطة التي ترعاها دور العبادة التابع لها أو الحزب السياسي الذى تتبعه. وسوف تندهش عندما تتعرف على نوعية وطبيعة أولئك الذين يقومون بالكثير من الأعمال التطوعية.   
‏**

**أنت عبقري   
‏**

**إن القدرة على الابتكار هي أحد أنواع القوة الرافعة، ‏وتذكر أن كل ما تحتاج إليه لتكوين الثروة هو فكرة واحدة جديدة. واعلم أن كل إنسان لديه القدرة على إيجاد أفكار وحلول بناءة ومبتكرة فقط لو أنه ثابر في البحث عنها.  
  
‏ إن كل الثروات الضخمة تبدأ بفكرة. وسأفرد لهذا الموضوع فصلاً كاملاً نظراً لأهميته البالغة ومن خلاله سأعلمك كيف تطلق العنان لقدرتك على الابتكار.   
‏**

**أنجز عملك على أكمل وجه   
‏**

**إتقان أداء العمل هو أحد أشكال القوة الرافعة التي تفيدك كثيراً. إن تميزك عن الآخرين في مجال عملك سيعينك على أن تبرز فيه وتجتذب إليك انتباه الآخرين ممن لديهم القدرة على مساعدتك.   
‏ومن خلال البحث والدراسة يتضح لنا أن إتقان الأداء يفتح لك أبواباً أكثر وأسرع من أي صفات أخرى يمكنك تنميتها. وقد أظهرت التحاليل النهائية لتلك الدراسات أنك دائماً ما تتقاضى مرتبك بما يتناسب وبصورة مباشرة مع النتائج التي تحققها لصاحب العمل، فلو أنك تستطيع أن تكون لنفسك سمعة جيدة لدى الآخرين بكونك الشخص الذى ينجز عمله سريعاً ودائماً أبداً ما يحقق أفضل النتائج المرجوة والمتوقعة، فإن هذا كفيل بأن يضعك على المسار السريع نحو الارتقاء والتطور في مجال عملك.   
‏  
موقف إيجابي يبقى في الذاكرة   
‏**

**وهناك شكل آخر من أشكال القوة الرافعة بإمكانك تنميته وتطويره، ألا وهو الشخصية الإيجابية. وتظهر كل دراسة تتم على الأشخاص الناجحين أنه بازدياد قاعدة محبيك تزداد معها عدد الأبواب التي تتفتح أمامك علاوة على زيادة الفرص التي تتاح لك كي تتقدم وتتفوق. فلو أن هنالك من يحبونك حقاً فإنهم سيبذلون كل ما بوسعهم كي يساعدوك على النجاح. واعلم أن قدرتك على تكوين علاقات جيدة وطيبة مع الآخرين وقدرتك على الاتصال بهم بصورة مجدية ومؤثرة وظهورك دائماً في صورة الشخص الإيجابي منشرح الصدر كل هذا يرغب الناس في مساعدتك أينما تذهب.   
‏**

**إن الكاتب والباحث " دانيال جولمان " - والذي ذاع صيته من خلال كتاباته عن " الذكاء الانفعالي " - يقرر أن قدرتك على تكوين علاقات جيدة مع الآخرين لتحقيق النجاح أهم من اجتيازك لاختبارات مقاييس الذكاء العالمية أو تخرجك في إحدى كليات القمة. ويقرر أيضاً أن معظم الناجحين يصلون إلى القمة بتطوير وتنمية قدرتهم على التأثير والاختلاط والإقناع وترويج أفكارهم لدى الناس.   
‏**

**يقول " بيتر دراكر " إن الأدوات الثلاث الرئيسية لأى مدير تنفيذي هي حسن التعامل مع الآخرين، والعرض التقديمي، والعمل الكتابي. وإن النبوغ في أية ناحية من هذه النواحي يمكن تعلمه من خلال التدريب والتطبيق، لذلك اعقد النية اليوم على أن تكوّن علاقة ناجحة مع الآخرين. احرص على تلقى دروس في ‏الخطابة العامة وقم بدراسة وممارسة فن التفاوض. واعلم أن ما يزيد على 85% من نجاحك يتحدد من خلال مدى نجاحك في التواصل الجيد مع الآخرين، لذلك اعقد النية اليوم على أن تصبح خبيراً في العلاقات الإنسانية.   
‏**

**عامل الحظ   
‏**

**هناك عنصر آخر من عناصر النجاح والذي يشار إليه مراراً وتكراراً في العديد من قصص نجاح رجال وسيدات كثيرين، ألا وهو عامل الحظ. فالحظ شكل من أشكال القوة الرافعة وهو عامل مشترك وأساسي في كل النجاحات العظيمة. ومن حسن الطالع أن عامل الحظ يمكن، إلى أبعد حد، توقعه وهو يحدث وفق أسباب معينة. وفي كثير من الأحوال تستطيع فعلاً أن توجد حظك بنفسك من خلال ما تنجح أو تفشل في عمله.   
‏إن الحظ أمر يعتمد على الاحتمالات، فهناك احتمالية أن أمراً ما سيحدث وهذه الاحتمالية يمكن حسابها بشيء من الدقة. وتقريباً في كل حالة يمكن أن تزيد أو تنقص من احتمالية حدوث الشيء أو عدم حدوثه. وهذا هو الموضوع الرئيسي في كتابي " ارسم مستقبلك بنفسك ".   
‏**

**على سبيل المثال، هناك احتمالية شبه أكيدة أنك ستموت في حادثة مرورية. لكنك تستطيع أن تقلل من تلك الاحتمالية وذلك بالانتباه طول الوقت وقيادتك للسيارة بحرص شديد وارتدائك لحزام الأمان الخاص بمقعدك. هناك الكثير من الناس ممن يقودون سياراتهم ويظلون طول عمرهم بلا حادثة واحدة أو حتى التعرض لغر امة تجاوز السرعة المقررة.**

**إثارة التقمص العاطفي**

**كونستانتن ستانسلا فيسكي  
كتب الشاعر الروماني حوراس (65-8 ق.م.) أنك إذا أردت من قارئك أو مستمعك أن يشعر بشيء، فعليك أولاً أن تشعر أنت به.وقد قام المخرج المسرحي ومعلم التمثيل الروسي كونستانتن ستانسلا فيسكي (1863- 1938) بلابتكار طريقة في التمثيل (كما أسماها هو) تدور حول نفس المفهوم.**

**وفي طريقة ستانسلا فيسكي، ينبغي على الممثل ليثير العاطفة في جمهوره، ألا يتظاهر بالعاطفة المطلوبة أو يحاكيها وحسب، بل يجب في الواقع أن يشعر بها في نفسه حتى يجسدها وينقلها للجمهور. كذلك لإحداث مناشدة عاطفية فعالة، لا يمكنك ببساطة أن تخبر المستمعين أو القراء بما عليهم أن يشعروا به, أو حتى بما تشعر أنت به، بل يجب عليك تجسيد عواطفك، وتشخيصها على نحو يثير مثل هذه العواطف لدى جمهورك.**

**وهذا ليس بالصعوبة التي يبدو عليها، ونحن نقوم به كل يوم. إنه يسمى حكاية القصص. تأمل هذه الروايات الثلاث لنفس الحادثة.  
الراوي الأول: طاردني كلب. وكنت مذعورًا.  
الراوي الثاني: بينما أنا سائر، أتى ذلك الكلب الضخم الأسود, فجأة، يجري على مقربة باديًا أنيابه البيضاء الحادة مزمجرًا. وكنت مذعورًا.  
الراوي الثالث: كنت أسير كالمعتاد في شارع جرينفيلد، مارًا بذلك المنزل الذي فيه ذلك الكلب الضخم الأسود. ولاحظت أن الكلب لم يكن في الفناء كعادته.  
فقلت في نفسي إن هذا غريب.  
ثم نظرت بعيدًا عن الفناء وإلى الأمام مباشرة. فإذا بالكلب، واقفًا هناك، وذيله لأسفل، وشفتاه كاشفتان عن تلك الأنياب البيضاء الحادة. وكان يزمجر بصوت خفيض هادر.  
وظللت- لا أدري كم من الوقت- لا أستطيع حراكًا. ووقف كلانا ينظر إلى الآخر، وشفتا الكلب تزدادان صلابة وكشف عن أنيابه، والزمجرة تزداد انخفاضًا.  
فاستدرت ببطء شديد وبدأت في السير بعيدًا. ولسبب ما قررت أن النظر إلى الوراء سيكون خطرًا، وأنه سيستفز الكلب للهجوم. لذا أجبرت نفسي على النظر إلى الأمام، حيث أسير ببطء. وشعرت بقدمي كالرصاص، وركبتي في غاية الضعف حتى لم أكن أدري إن كنت سأواصل رفع قدمي الثقيلتين ووضعهما.  
ثم سمعت مخالب تعدو على الرصيف، فعلمت أنه قادم في اتجاهي؛ وبسرعة.**

**هدف المناشدة العاطفية  
إن رواية الراوي الثالث أطول من الروايتين الأخريين، لكنها تخلو من شيء موجود في كليتهما: كلمة مذعور. وما نجده هو أن هذه الرواية الثالثة أقوى، وأكثر إثارة، وأكثر إقناعًا بترك تلك الكلمة. والقصة لا تخبرنا كيف ينبغي أن يكون شعورنا. بل تعرض لنا الباعث على هذا الشعور، وتضيف إثارة إلى الحادثة بحيث تجعلنا نرى، و نحس، ونسمع الأفعال التي يحدثها ذلك الشعور.**

**إن المناشدة العاطفية تتطلب منك ان تقص قصة، وأن تعرض لا أن تخبر وحسب. فإذا تم هذا جيدًا، فإن هذا النوع من المناشدة لن يُعرف الآخرين على وجهة نظرك وحسب، بل سيولد فيهم نفس المشاعر المرتبطة بوجهة نظرك، والمشاعر التي أحدثتها وجهة نظرك، والمشاعر التي سوف تحدثها. "ضع نفسك مكاني" هكذا كثيرًا ما نقول. هذا هو بالضبط هدف المناشدة العاطفية.**

**إدراك التشابه بين الأشياء**

**المقارنة  
قليل من الأنشطة الفكرية أكثر شيوعًا من المقارنة. وقد أدرك علماء الخطابة الرومان ثلاثة موضوعات فرعية داخل هذا الموضوع.**

**إن التشابه هو إدراك وجه الشبه بين شيئين أو أكثر. وهو أساس نوعين عامين من الحجج: الاستقراء والقياس.**

**فالاستقراء يلاحظ الشبه بين عدد من الأشياء ويستخدم هذا التشابه للخروج باستنتاج عن شيء غير ملاحظ.**

**لمست قلاة ساخنة فأحرقت أصبعيز ولمست قدرًا ساخنًا فأحرق أصبعي. ولمست طبقًا ساخنًا فأحرق أصبعي. فلو لمست غلاية ساخنة فستحرق أصبعي.**

**ويحاجج القياس عن أنه لو أن شيئين تشابها من وجه أو من وجوه فهما على الأرجح متشابهان في سائر الوجوه أيضًا. وبينما يحاجج الاستقراء من جهة وجوه الشبه بين المتماثلات، يحاجج القياس من جهة وجوه الشبه بين غير المتماثلات. فالمقلاة الساخنة، والقدر الساخن، والطبق الساخن يسوغ النتيجة المستقرأة بشأن شيء مماثل رابع له نفس درجة الحرارة، وهو الغلاية.**

**وتجربة الإحساس بالحرق هي أيضًا مشابهة لما قد يبدو في الظاهر مختلفًا عن تجربة هجر المحبوب كما يشهد له القول المأثور: "لا يلدغ المرء من حجر مرتين". إن هذا التعبير هو فرضية تستند إلى القياس وهو فرع للمقارنة.**

**إن الاستقراء والقياس منهجان بهما نجاح عن طبيعة الواقع ومنافع ومخاطر الأعمال المزمعة. وها هي فرضية يدعمها الاستقراء:  
ينبغي أن نوظف عشرة موظفين جدد الآن. ففي المرتين الأخيرتين عندما وظفنا موظفين جدًا، فإن الإنتاجية المضافة لم تغطِ الأجور المضافة وحسب، بل زادت الأرباح 3 بالمائة.**

**وها هي فرضية تستند إلى القياس:  
توظيف موظفين جدد هو عادة تشبه أكل الفشار.**

**أما الاختلاف ففرع آخر لموضوع المقارنة. فالاختلاف يحدد وجوه التغاير بين شيئين أو موقفين أو أكثر ويسمح لك بصياغة أو تأييد فرضية تستند على هذه المتغايرات. وعلى سبيل المثال:  
"إذا كان صحيحًا أن إضافة موظفين جدد في عامي 1998 و 2001 إلى جدول الرواتب قد أسفرت عن زيادة في الإنتاجية، فإن سوق الأجهزة وقتئذ كان مختلفًا عنه اليوم. فبين عامي 1996 و 1998 نما السوق بمقدار 10 في المائة، وبين عامي 1999 و 2000 نما بمقدار 7 في المائة. ومنذ عام 2001 ترجع السوق بمقدار 2 في المائة. ولذلك فإن توظيف موظفين جدد الآن لن ينتج نفس الأرباح التي نعمنا بها نتيجة التوظيف في عامي 1998 و 201".**

**أما المعيار فهو الموضوع الفرعي الثالث والأخير من موضوع المقارنة. وموضع النقاش في كثير من المحاجات يكون أثر امتلاك شيء ما، أوشرائه، أو السماح به، أو إيجاده. فقولك: "مزيد من الموظفين سيحدث مزيدًا من الإنتاج" و "مزيد من الموظفين سيحدث مزيدًا من التكاليف" كلاهما يتعلق بالمعيار.**

**وإذا كان المعيار شائعًا وأساسيًا لكثير من الحجج، فإنه يمثل كثيرًا من المشاكل، حيث إن الأسئلة المتعلقة بالمعيار قد يصعب حسمها على نحو مرضٍ. تأمل هاتين العبارتين:  
المشروبات كلما زادت الصودا كان أفضل.  
المشروبات كلما قلت الصودا كان أفضل.  
أي الحجتين صواب أو أكثر صوابًا؟ إن الأحكام التي تتضمن المعيار غالبًا ما تكون غير موضوعية أو تتضمن عددًا من المتغيرات المعقدة.**

**استخدم قوة التعريف و الحجج العقلية**

**استخدم قوة التعريف  
تبدأ جميع الحجج العقلية بالشرح، والشرح في النهاية يقوم على التعريف. إن الشرح في الحقيقة أحد الأشكال الموسعة للتعريف. والمحاجة بعقلانية هي أن تشرح أي أن تخبر عن ماهية الشيء، أو تصفه، أو تجزئته إلى مكونات، أو تظهر كيفية عمله. وجميع هذه العمليات تتطلب التعريف، والشرح نفسه قد ينظر إليه على تعريف مركب، أي تعريف موسع مكون من تعريفات فرعية.**

**وقد فكر أرسطو، الذي فكر في أشياء كثيرة، جاهدًا في قاعدة التعريف وحاجج عن أن التعريف الذي يعرف الشيء حقًا هو تعريف ماهية هذا الشيء؛"التعريف بالماهية". إن التعريف بالماهية يعرف ويقدم ما يجعل الشيء على ما هو عليه، وفي نفس الوقت يميز الشيء عما سواه. وعلى سبيل المثال:  
"الإنسان كائن ذو رجلين" هو تعريف يصف الإنسان، لكنه ليس وصفًا ماهويًا، لأن نفس الوصف ينطبق على الطائر.**

**وواضح أنه لا حاجة لأن تبدأ بمقالة فلسفية كلما احتجت إلى تعريف شيء ما، ولكن النموذج الأرسطي للتعريف بالماهية يعطيك هدفًا ترمي إليه.  
وفي التعريف الصحيح والسليم، وهو الذي يقترب على الأقل من الهدف الجوهري، يكون الموضوع والمحمول متساويين، كالمادة التي على طرفي في علامة يساوي في التعبير الحسابي.**

**فتعريف "الإنسان كائن عاقل" يمكن تحويله إلى "الكائن العاقل هو الإنسان" ويظل صحيحًا، على شاكلة 1+2=3 الذي يمكن كتابته 3=1+2 وله نفس الصحة.**

**وعلى العكس، "الإنسان كائن ذو رجلين" لا يمكن تحويله إلى "الكائن ذو الرجلين هو الإنسان" لأن هذا التعريف يغفل الطيور.**

**وفي التعريف الماهوي يجب أن يكون الشيء المراد تعريفه (الذي أسماه أرسطو definiendum) في نفس التصنيف العام (ويسميه أرسطو genus أي الجنس) للفوارق المعينة التي تميزه عما سواه في نفس الجنس.**

**في مثالنا، "كائن" هو الجنس و"عاقل" هو الفارق، أي الشيء الذي يميز الإنسان عن سائر أفراد الجنس (أعني عن أي كائن).**

**وفي صياغة  التعريفات ربما تجد من المفيد أن تتابع المنطق الأرسطي، وقد كتب أرسطو أن الفراق في أي تعريف عادة ما يحدد واحدًا أو أكثر مما أسماه "العلل" الأربع للأشياء: العلة المادية، أو العلة الصورية، أو العلة الفعالة، أو العلة الغائية. على النحو التالي:  
يمكن تعريف الكرسي على أنه فرد من جنس الأثاث. فعلته المادية هي الخشب. وعلته الفعالة هي حقيقة أنه من صنع نجار. وعلته الصورية هي أنه يتكون من مقعد في وضع أفقي يعتمد على أربع أرجل عمودية معظهر عمودي خارج من المقعد. أما علته الغائية فهي أنه يستخدم للجلوس عليه.**

**إنشاء تعريفات سليمة  
إن الطريقة الأرسطية ليست أبدًا الطريقة الوحيدة الصحيحة لإنشاء تعريفات سليمة. بل يمكنك أيضًا استخدام المرادفات، والأنيمولوجيا، والوصف، والمثال لتعريف المصطلحات والمفاهيم. ويمكنك استخدامها جميعًا أو فرادى.**

**أما التعريف فهو طريقة مباشرة يمكن أن يساعد عليها القاموس. فقط كن حذر من أن المرادفات ليست متساويات حسابية، فمثلاً:  
يدمر ويهدم كلمتان مترافتان، لكن لهما أيضًا دلالات مختلفة، فلإخلاء قطعة أرض لبناء جديد، تهدم المبنى الموجود. صحيح أن هذا يعني أنك تدمره, لكن كلمة يهدم تتضمن من معاني القصد, والتخطيط، والعزم، والدقة أكثر من كلمة يدمر.**

**إن التعريف بالمرادف طريقة مختصرة ونافعة لإيصال المعنى الذي تريد, لكنها تنطوي على مخاطرة الانسياب العقلي. فظلال المعاني- الدلالات- مهمة، وفي بعض المواقف تكون الدلالة جد حاسمة.  
أما الأنيمولوجيا- وهي دراسة أصول الكلمات- فيمكن أن تعمل كمساعد ساحر ومبهر في التعريف أو على أنها التعريف نفسه.  
أما الوصف فهو شكل موسع من أشكال التعريف، ملائم للمصطلحات والمفاهيم الأكثر تعقيدًا.**

**المثال**

**والشكل الأخير للتعريف هو المثال. وبالرغم من أن هذا الشكل يستغرق مساحة في المحاجة الكتابية ووقتًا في الخطاب، يمكن ان يكون مؤثرًا على نحو درامي. فأن تقدم تعريفًا مختصرًا على نمط المعاجم لكلمة الشجاعة مثلاً شيء، وأن تعرفها بأن تقص نوعًا من القصص التي ضمنها جون إف. كنيدي كتابه الشهير profiles in Courage عام 1956 شيء آخر. فكل صورة للشجاعة في هذا الكتاب قدمت في الواقع كتعريف للشجاعة. وقد استحق المؤلف عن الكتاب جائزة Pulitzer.**

**وأيًا كانت الطريقة التي توظفها لإيجاد تعريف، فهناك قاعدة أساسية يجب مراعاتها، إنك لا يمكنك أن تعرف كلمة بألفاظ منها، فمثلاً:  
"الإنسان كائن إنساني" ليس تعريفًا صحيحًا، إذ يجب أن تعرف الشيء بألفاظ من غيره. والإخفاق في القيام بهذا يسمى بالحشو، والذي يعني التكرار؛ أي الكلام فارغ المضمون.**

**اسع من أجل أن يفهمك الآخرون**

**بعد ذلك اسع من أجل أن يفهمك الآخرون**

**في البداية اسع من أجل أن تفهم أولاً. .. من أجل أن تكون مفهوماً بعد ذلك. ومعرفة  كيف تكون مفهوما هو الجزء الثاني من العادة الخامسة وهو أساسي من أجل التوصل إلى حلول مكسب / مكسب.**

**ولقد عرفنا النضج من قبل وقلنا إنه التوازن بين الشجاعة ومراعاة شعور الآخرين.  والسعي لفهم الآخرين يستدعى مراعاة شعورهم , بينما السعي من أجل أن تكون مفهوماً يستدعى الشجاعة.  ومكسب / مكسب يتطلب درجة عالية من كليهما.  لذا ففي مواقف الاعتماد بالتبادل من المهم أن يفهمنا الآخرون.**

**كان اليونانيون القدماء يتبنون فلسفة رائعة تتجسد في ثلاث مفاهيم مرتبة بشكل تتابعي هي: روح الجماعة والعاطفة والعقل.  وأعتقد أن الكلمات الثلاث تنطوي على جوهر السعي من أجل الفهم أولاً وتقديم عروض فعالة.**

**ويقصد بروح الجماعة مصداقيتك الشخصية وإيمان الناس بأمانتك وكفاءتك. وهى الثقة التي تبثها في الجميع.  رصيدك في بنك المشاعر.  والعاطفة هي الجانب الخاص بالتقمص العاطفي.  أي المشاعر.  وهى تعنى توافقك مع المشاعر القوية التي يتضمنها تواصل الشخص الآخر.  أما العقل فهو المنطق والجزء العقلاني من العرض ألتقديمي.**

**لاحظ التتابع : روح الجماعة ثم العاطفة ثم العقل \_ أي شخصيتك ثم علاقاتك ثم منطقية عرضك.  وهذا يمثل تغييراً كبيرًا في التصور الذهني.  فعندما يشرع معظم الناس في تقديم عرض.  فإنهم يخاطبون المنطق مباشرة, أي فص المخ الأيسر , عن طريق طرح أفكارهم.  فهم يحاولون إقناع الناس بصدق منطقهم دون أخذ روح الجماعة والعاطفة في الاعتبار.**

**أحد معارفي كان يشعر بغضب شديد لأن رئيسه كان منغلقًا بداخل ما شعر أنه أسلوب قيادة غير منتج.**

**وسألني ´´ لماذا لا يفعل أي شيء؟ لقد تحدثت إليه عن الأمر وبدا مدركاً لما أقول ولكنه لم يفعل شيئا , لم يحرك ساكنا´´.**

**فسألته ´´ حسنا، لماذا لا تقدم عرضا فعالا ´؟ ´´.**

**فكانت إجابته ´´ لقد فعلت ´´.**

**´´ كيف تعرف ´´ الفعالية ´´ ؟ على من يقع اللوم إذا لم يحقق البائع مبيعات -المشترى ؟ إن الفعالية تعنى الأمور المجدية أي ( إ/ ق إ ).  هل أحدثت التغيير الذي تريد؟ هل بنيت العلاقة خلال هذه العملية ؟ ما هي نتائج عرضك ؟".**

**" لقد أخبرتك أنه لم يفعل شيئاً.  لم يكن منصتًا ".**

**ليكن عرضك فعالاً إذن.  لابد أن تتقمص عاطفياً ما يدور في رأسه. ولا بد  أن تتغلغل داخل تفكيره.  ولابد أن تبسط فكرتك وتصورها وتحدد البدائل التي تحظى بإعجابه بشكل أفضل مما يستطيع هو وهذا يتطلب أداء بعض الفروض المنزلية.  هل أنت مستعد لهذا ؟".**

**فسألني ´´ لماذا يتعين على القيام بكل هذا ؟".**

**" بعبارة أخرى،  أنت تريد منه تغيير أسلوب قيادته بينما لا تريد تغيير طريقة تقديمك لعروضك ؟ ´´.**

**فأجابني ´´ أعتقد هذا".**

**فقلت ´´ حسنا، ابتسم وتعلم التعايش مع أسلوبه ´´.**

**فقال ´´ لا أستطيع هذا.  إن هذا ينتقص من أمانتي ´´.**

**´´ حسنا، ركز على تقديم عرض فعال.  فذلك يقع داخل دائرة تأثيرك ´´.**

**وفى النهاية لم يفعل.  فيبدو أن الاستثمار كان كبيراً بدرجة لا يرغب في تحملها.**

**ثمة شخص آخر أعرفه وهو أستاذ بالجامعة كان مستعدا لدفع الثمن.  فقد جاءني  أحد الأيام وقال لي ´´ ستيفن ´´ لم أستطع النجاح في الحصول على تمويل لبحثي،  لأنه ببساطة ليس من بين الأبحاث الأساسية التي تهم القسم ´´.**

**وبعد مناقشة مطولة لموقفه، اقترحت عليه أن يقدم عرضًا فعالاً مستخدمًا روح الجماعة والعاطفة والعقل.  ´´ أعلم أنك مخلص وأن البحث الذي تريد إجراءه ستكون له فوائد عظيمة.  لذا حاول وصف البديل الذي يفضلونه بطريقة أفضل من تلك التي قد يصفونها به هم أنفسهم.  وأظهر لهم أنك تفهمهم فهمًا**

**جيداً ثم اشرح المنطق الذي يكمن وراء طلبك شرحًا وافيًا ´´.**

**فقال ´´ حسنا سأحاول ´´.**

**فسألته ´´ هل تود إجراء تجربة معي ؟´´ ووجدته موافقًا فبدأنا التدريب على فكرته.**

**وعندما حان موعد عرضه بدأ قائلاً ´´ الآن سأحاول أن أتبين مقدار فهمي لأهدافكم،  وما هي مخاوفكم المتعلقة بهذا العرض وتزكياني ´´.**

**وقدم عرضه ببطء وبالتدريج.  وفى منتصف عرضه ألتقديمي وبينما يظهر فهمه العميق واحترامه لوجهة نظرهم , استدار أحد كبار الأساتذة لزميله وأومأ برأسه ثم استدار إلى زميلي وقال له ´´ لقد حصلت على المال الذي تريد" عندما تتمكن من استعراض أفكارك استعراضا واضحاً ومحدداً وحياً والأهم  من كل هذا - في سياق فهمك العميق لتصورات الآخرين الذهنية ومخاوفهم ستزداد مصداقية أفكارك زيادة واضحة.**

**وحينها لن تكون منشغلا ´´ بالشيء الذي تريد´´ محاولاً إلقاء خطبة رنانة وتقليدية.  إنك تفهم بالفعل.  وربما يختلف ما تعرضه عن الفكرة الأساسية التي دارت في رأسك والسبب أنك بذلت جهدا من أجل الفهم وتعلمت.**

**والعادة الخامسة تضفى على عروضك درجة كبيرة من درجات الدقة والأمانة.  ويصبح الجميع على يقين أنك تستعرض الأفكار التي تؤمن بها وتأخذ في اعتبارك جميع الحقائق والمفاهيم الثابتة، الأمر الذي يعود على الجميع بالنفع.**

**صياغة و اعداد الرسائل و المذكرات**

**الأجزاء الرئيسية في الرسالة**

**ان الاهتمام بشكل الرسالة و حسن تصميمها و خلوها من الاخطاء الاملائية و الطبيعية و الذوق السليم في توزيعها و اختيار الورق المناسب و الطباعة الصحيحة كل ذلك يعكس اهتمام المرسل بما يكتب و يخلق اهتماما مماثلا لدى المرسل اليه.**

**ان الهامشين الجانبيين يجب ان لا يقل كل منها عن (20) مسافة في العرض و الهامش العلوي و السفلي اكثر من ذلك بقليل. واذا كانت الرسالة قصيرة فالمسافات بين الاسطر يجب ان تكون مضاعفة . ولكن في معظم الرسائل تفضل المسافة الواحدة بين الاسطر و ضعف المسافة بين الفقرات.**

**و الآن ما هي الاجزاء الرئيسية في الرسالة.**

**1. الترويسة:**

**تشتمل الترويسة على اسم و عنوان المرسل في مركز الوسط في اعلى الرسالة و احيانا نجد الاسم فقط في اعلى وسط الرسالة . بينما العنوان في الجانب الايمن ، ورقم الهاتف و العنوان التلغرافي في الجانب الايسر .ونهبط به اعداد من المسافات من العنوان و تتضمن الترويسة:**

**اسم المؤسسة ،مكانها ، نوع العمل ، رقم الهاتف، العنوان البرقي ، رقم التلكس ، رقم السجل التجاري او الصناعي أو الشعار الخاص بالمؤسسة .**

**2.  التاريخ:**

**يظهر التاريخ في الجانب الايمن من الرسالة بعد 4 الى6 مسافات تحت الترويسة ، ويجب ان لا يكتب الشهر رقميا بل يجب ان يذكر كتابة ( في الرسائل المكتوبة باللغة الاجنبية فان كتابة الشهر رقميا يشوش القارئ فالطريقة الامريكية في ترتيب التاريخ هي الشهر - اليوم - السنة - ، اما الطريقة البريطانية فهي اليوم - الشهر - السنة ، و لتفادي ذلك يكتب الشهر كتابة ) اما اليوم فيكتب بالرقم و كذلك السنة.**

**3.  العنوان الداخلي:**

**وهو عنوان المرسل اليه و على السطر الاول فيه يذكر اسم الشخص المرسل اليه مسبوقا بكلمة السيد… واذا كانت وظيفة الشخص معروفة ذكرت بعد الاسم او على السطر الذي يليه .**

**وعلى السطر الذي يليه اسم المنظمة او المؤسسة المرسل اليها وعلى السطر الذي بعده رقم البناء و الشارع وعلى السطر قبل الاخير اسم المدينة و الامارة مع الرمز البريدي ( اذا وجد) وعلى السطر الاخير اسم الدولة ، كما يوضح الشكل التالي:**

**اسم المرسل اليه   
…………………………………………..  
 الوظيفة   
…………………………………………..  
 اسم المؤسسة   
…………………………………………..  
 قسم البناء  
……………………………………………  
( المدينة ) ( الامارة ) ( الرمز البريدي )  
…………………………………………….  
( الدولة )**

**اذا كان الشخص المرسل اليه اكثر من شخص فتكتب كلمة السادة:**

**ويذكر ذلك في مخاطبة كل من شركات الاسماء حتى لو تضمنت اسما واحدا فقط**

**واما المنظمات و المؤسسات التي لا تخاطب فيها اسماء معينة فتكتب اسم المنظمة او المؤسسة فقط ، الا اذا كانت الرسالة موجهة الى شخص معين  فيها فتكتب اولا اسم الشخص يتبعه في السطر التالي اسم المؤسسة .**

**4.  الموضوع:**

**يكتب على هذا السطر مختصر الموضوع ليقدم للقاريء مسبقا فكرة عن الرسالة التي سيقرأها.**

**5.  تحية الافتتاح :تحت اخر سطر من العنوان الداخلي تأتي تحية الافتتاح و اول شيء يجب ان تتذكره هو ان تحية الافتتاح يجب ان تتوافق مع صيغة المرسل اليه فإذا كانت الرسالة موجهة الى شخص معين فتحية الافتتاح مثلا :**

**اعزاءنا السادة …او…السادة…**

**ويمكن ان تكتب الاسم الامل او الاسم الاخير للمرسل ، وذلك يتوقف على درجة المعرفة التي تربط بين المرسل و المرسل اليه ، وفي الاجابة فإن عليك ان تستخدم نفس الصيغة التي اتت في رسالة المرسل.**

**6.  جسم الرسالة :**

**ان موضوع الرسالة هو الذي يشكل جسم الرسالة الذي يقسم الي فقرات و كل فكرة جديدة تبدأ بفقرة جديدة .**

**و بينما تبدأ الفقرة الاولى من الرسالة بعبارة مناسبة او اشارة الي مراسلة سابقة فإن الفقرة الاخيرة تنهي الرسالة بعبارة تتفق مع الموضوع ، وهذا يعتمد بشكل رئيسي على الامور التي ناقشتها الرسالة و غالبا ما تعبر عن الرجاء في الحصول على اجابة سريعة او عرض او طلبية ، او انها تؤكد للمرسل اليه ان اجراء ما قد اتخذ.**

**7.  تحية الختام:**

**ويتبع اخر فقرة من الرسالة ، تحية الختام ، و الامر الاساسى هنا هو ان تكون   تحية الختام متوافقة مع تحية البداية .**

**8. التوقيع :**

**ويأتي التوقيع مباشرة بعد تحية الختام لتفادي كتابة أي سطور اضافية ليست من اصل الرسالة .**

**وحيث ان التوقيع في اغلب الاحيان غير مقروء فمن المعتاد ان يكتب الاسم بعد تحية الختام.  
و يوقع المرسل في الفراغ بين الاسم و تحية الختام وكذلك فإن المد راء ورؤساء الأقسام و المسئولين في المؤسسة، وبعد التوقيع يذكرون الي جانب الاسم الوظيفة على نفس السطر الذي كتب فيه الاسم او على السطر الذي يليه.**

**9.  رموز الاسماء:**

**وتكتب الحروف الاولي من اسم كاتب الرسالة و خاصة اذا كان موقع الرسالة هو غير الشخص الذي كتبها، و الرموز الاولى من اسم الطابع، و الحرفان الاولان الى اسم الكاتب بينما الحرفان الآخران  يرمزان الى اسم الطابع مثل أ ب /غ و.**

**كل اجزاء الرسالة الاخرى، عدا تحية الختام، واسم المرسل و وظيفته، و في نهاية الرسالة يسبقها و يليها مسافة فراغ واحدا بما في ذلك الفقرات ضمن الرسالة.**

**و قبل تحية البداية تترك مسافة فراغ واحد، و كذلك قبل تحية الختام و قبل و بعد السطر الذي نكتب عليه الموضوع، و كذلك قبل كل فقرة.**

**أما السطر الذي نطبع عليه اسم المرسل ووظيفته فيجب ان يسبقه مسافة ثلاثة فراغات للتوقيع، و تفصل مسافة فراغ و احد على الاقل بين اسم المرسل ووظيفته ، وبين السطر الذي يطبع عليه رموز اسم الكاتب و الطابع و يفصل بين هذا السطر الاخير و بين سطر المرفقات.**

**10. المرفقات**

**اذا تضمنت الرسالة اوراق او وثائق إضافية فيذكر ذلك في اسفل الرسالة في الزاوية اليمنى. وحتى ينتبه المرسل اليه الى تلك الاوراق او الوثائق الاضافية الرفقة مع الرسالة في نفس المغلف فيذكر نوع المرفقات و عددها**

**11.  الصفحات التالية:**

**اذا زادت الرسالة عن صفحة و احدة  فتكتب او تطبع الرسالة على اوراق بدون ترويسة او بترويسة مختصرة : اسم المرسل اليه و التاريخ و رقم الصفحة على كل صفحة اضافية.**

**12. كتابة العنوان على المغلف**

**رسالة موجهة الى شخص معين في منظمة او مؤسسة .**

**السطر الاول: لاسم الشخص.  
 السطر الثاني: لاسم المنظمة او المؤسسة .  
 السطر الثالث : لرقم البناء و اسم الشارع او رقم صندوق البريد.  
 السطر الرابع: للمدينة و الامارة و الرمز البريدي.  
 السطر الخامس: للدولة**

**في كتابة العنوان على المغلف يجب ان تلاحظ ما يلي:**

**1.    يجب ان نترك مسافة النصف من الاعلى ثم نبداء بكتابة السطر الاول على المغلف.  
2.    يجب ان يتطابق العنوان الداخلي للرسالة مع العنوان الخارجي على المغلف.  
3.   كلمة مستعجل او سري او خاص بالسيد … يجب ان تطبع بفاصل مسافتين اعلى السطر الاول من العنوان.  
4.   اذا كانت هنالك عبارة يسلم باليد فتكتب هذه العبارة في المكان الذي يلصق فيه الطابع عادة.**

**الأدلة والأسباب التي تدعم فرضيتك**

**البرهان في القلب  
ما أسماه الرومان confirmatio, أي اٌثبات أو البرهان، هو لب الحجة، أو إذا استخدمنا صورة ديناميكية أكثر ملائمة، هي المرتكز الذي يرفع عليه ثقل رسالتك المقنعة بنجاح.**

**وهذا، في أساسه، هو النقطة التي حولها تجمع وتقدم الأدلة والأسباب التي تدعم فرضيتك. ولذا فأنت تواجه ثلاث مهام:  
1.    جمع الأدلة والأسباب.  
2.    تحرير أدلتك وأسبابك.  
3.    ترتيب أدلتك وأسبابك.  
  
أضف...  
أحيانًا يكون من اليسير أن تحشد الأدلة والأسباب التي تدعم موقفك. وأحيانًا يستغرق الأمر بعض التفكير. وكثير من الكتاب يعدون حجة بصياغة فرضية، ثم يتخطون عرض الحقائق. ويعقدون قائمة بالبنود التي تدعم الفرضية. وإن حجج هذه القائمة المدروسة يمكن أن يكون مفيدًا لثلاثة أسباب.**

**الأول أنها تسير لك عرض كل شيء.**

**الثاني أنها تساعد في ضمان أنك لم تغفل شيئًا مهمًا.**

**الثالث أنها تيسر إتمام المهام الثلاث، لأن القائمة هي الطريقة الفعالة في جمع المواد، وفي طرح المواد التي لا تحتاج إليها (أي الأدلة والأسباب التي لا تسهم بشكل فعال في دعم فرضيتك)، وفي ترتيب المواد. وأن ترتيب أشياء في قائمة أيسر من تحريرها بعد صياغتها في صورة حكاية.  
  
... اطرح  
الرسامون الناجحون سيخبرونك بأن ما حذف من صورة هو على الأقل يساوي في الأهمية ما هو موجود بها. والكتاب المؤثرون سيقولون نفس الشيء. وعندما تؤلف حجة. فإن ميلك الفطري هو أن تلقي بكل مادة يمكن أن تؤيدك في هذا المزيج. وأحيانًا لا تكون هذه فكرة سيئة، خاصة إذا كانت قائمة بيانات المواد الداعمة لديك موجزة، لكن، في معظم الحالات يكون تحرير قائمتك خطوة مهمة. وإنه لأكثر إقناعًا أن تعطي شخصًا ثلاثة أسباب وجيهة ليتفق معك من أن تدفن قارئك أو سامعك تحت عشرة أسباب متفاوتة القوة. وفي الحقيقة، إنه لأكثر إقناعًا أن تقدم ثلاثة أسباب فقط وجيهة جدًا من عشرة أسباب وجيهة، أو حتى من ثلاثة وجيهة جدًا مضافة إليها سبعة أسباب وجيهة فقط.**

**ضمن ما هو ضعيف  
قم بتصفية المواد الداعمة لتصل إلى أشدها تأثيرًا، ولكن لا تطرح جانبًا كل الأسباب الضعيفة. فمتى ينبغي أن تضمن الأسباب الضعيفة؟  
•    ضمن الأسباب والأدلة الأضعف مع الأقوى عندما تكون المواد الداعمة قليلة بوجه عام. ففي هذه الحالات يكون الشمول ميزة.  
•    ضمن الأسباب الضعيفة عندما تكون أكثر شيوعًا من الأسباب القوية. دعنا نفرض أنك تحاجج أمام جمع من المواطنين أن مدينتك ينبغي ان تقوم بتركيب أعمدة إنارة جديدة في الشوارع غير المضاءة بشكل كافٍ. وأنت تفهم أن أكثر الأسباب شيوعًا للإنفاق على الإثارة هو أنها ستقلل الجريمة. هذا ما يعتقده أكثر الناس، وهذا هو السبب الذي سيجعل كثيرًا من الناس يدعمون الإنفاق على أعمدة إنارة جديدة للشوارع. وفي نفس الوقت، ومن خلال بحثك الخاص، علمت أن منع الجريمة يكمن خلف إجراءات الأمان للمرور والمشاة وأن نشاط بيع التجزئة في المساء كما تؤكد الإحصائيات يفيد من الإنارة الكافية في الشوارع. فتقرر بحكمتك- وفي ذهنك أن هدفك هو الحصول على تأييد المواطنين لتمويل الإنارة- ألا تخبر الجمهور أن منع الجريمة سبب ضعيف لتركيب مزيد من أعمدة الإنارة. وكذلك لن تسقط هذا السبب من حجتك. على الجانب الآخر, تقرر أيضًا ألا تزيف حجتك بإشباع جمهورك أن منع الجريمة هو أهم سبب للإنفاق على إنارة الشوارع. وبدلاً من ذلك، تقرر بناء حجة توظف المواد الداعمة الثلاث جميعًا.  
•    ضمن أضعف الأسباب من أجل التأثير الدرامي. فالحجج المقنعة عادة ما تبني قضية قوية، مثلما يقوم الملحن الماهر باستخدام أدوات كالصوت المتصاعد، والسرعة المتصاعدة، والتنسيق الدقيق المتدرج ليبني فقرة قوية في مقطوعة موسيقية. إن البدء لسبب ضعيف أو سببين ضعيفين نسبيًا يجعل الأسباب الأقوى التالية أكثر إثارة فقط تأكد أن الأسباب الأضعف, لا تفوق الأقوى أو تحجبها؛ وتأكد بالطبع الأسباب الأقوى لها تأثير حقيقي.**

**التواصل من خلال الملابس**

**التواصل غير المباشر: التواصل من خلال الملابس.**

**من خلال التواصل مع و مئات الأشخاص، ستعرف بالتجربة ما يناسبك، وما لا يناسبك. سوف تبني شخصيتك، ونظام الجذب الخاص بك. وستدرك الطرق التي تفلح والطرق التي لا تفلح. كذلك ستطور مظهراً وأسلوباً خاصاً بك. وكذلك ستتعلم كيفية التعبير عن نفسك أمام الجمهور: أي صورتك الشخصية. ولكنك قد لا تدرك كيف يراك الآخرون. عندما انتقلت لأول مرة إلى تشارلوت، كنت أوتدي بنطلون جينز مزوداً بحمالة صدر، وقميص ماركة دارلف لورين، وربطة للعنق. وبعد مرور ما يقرب من عام، قال لي احد رجال الأعمال أتعلم، أنت شخص ذكي للغاية، ولكنني أعتقد انك بحاجة إلى تغيير صورتك حتى ينظر الآخرون لما وراء المظهر". فكرت في الأمر لبرهة، ثم قررت أن أجرِّب, وبمجرد أن انتقلت من ارتداء البنطلون الجينز إلى البنطلون الواسع، تضاعف معدل تواصلي ثلاثة أضعاف. ربما كان كثير ممن نشئوا في الستينيات غاضبين منى الآن بسبب التنازل عن مثلي. ولكنني كنت أنظر للأمور بهذه الطريقة: لقد كان الجينز يؤثر سلباً على دخلي. أعجبني مظهري الجديد حقاً, وقضيت العشرين عاماً الماضية في تطويره باستمرار. بعض ما أرتديه قد ينطوي على مخاطرة, ولكنني مستعد للمخاطرة للحفاظ على مظهري. إذا سألت عما إذا كان لديك مظهر خاص بك, فبمَ ستجيبني؟ عندما تنظر إلى نفسك في المرآة في الصباح, ماذا ترى؟ هل سبق وسألت أي شخص عن رأيه في مظهرك؟ فيمَ يفكر الآخرون عندما يرونك؟ وربما يكون السؤال الأفضل هو: ما الذي يمكنك تحسينه حتى يعتقد الآخرون شيئاً أفضل مما يعتقدونه الآن؟ إنني أعتقد أنه من خلال الفقرات السابقة بإمكانك التوصل إلى أن المظهر يؤثر بشكل كبير على التواصل. وإذا قلت ببساطة: "كن صاحب مظهر احترافي "، فهذا لا يعني أي شيء. لقد كنت في بنك بالأمس، وكان جميع الموظفين في الأروقة بنفس المظهر. لقد ظهروا بمظهر احترافي، ولكن لم يمتلك أي منهم ما يمكن أن أعتبره مظهراً مميزاً.**

**المظهر يضيف إلى الجاذبية، ويمكن للمظهر غير المناسب أن يجعلك غير جذاب أو غير قادر على التواصل. حسناً, ليس "غير قادر" على التواصل، ولكن بالتأكيد "أقل قدرة" على التواصل. إن ارتداء حذاء بني اللون مع بذلة سهرة ليس مظهراً سيئاً فحسب، بل إنه ينم عن انعدام الذوق أيضاً.**

**أعتقد أنني تحدثت بشكل كاف عن الملابس. ولا أريد أن أسهب في الكلام عنها، ولكن أريد فقط أن أقول إنها جزء مهم من جاذبيتك. والحل السهل هو: اشتر ملابس أكثر، على فترات أقصر. والحل الأصعب هو: أثناء شراء الملابس، تأكد أنها تناسب طريقة ملبسك والصورة التي تسعى لعرضها للآخرين. وحتى إذا كنت تسعى إلى مظهر محافظ، يمكنك أن تظهر بشكل أنيق أيضاً، وصدقني، سيلاحظ الناس ذلك في الحالتين.**

**الحجج و عرض الحقائق**

**الحقائق  
بعد المقدمة يأتي بسط الحقائق. وكما سلف ذكره، فإن هذا الجزء قد يكون موجزًا إلى حد ما- أو حتى يتم الاستغناء عنه كلية- إذا علمت أن قارئك أو جمهورك على علم تام بالحقائق المتعلقة بحجتك. فإذا كنت تحاجج بشأن مزايا برنامج إلكتروني جديد لقسم الحسابات لديك، فلست في حاجة إلبى أن تقدم موجزًا عن الحسابات أو دور الكمبيوتر في الحسابات. لكن إذا كنت تروج لبرنامج حسابات إلكتروني ليستخدمه غير المحاسبين (كصغار أصحاب الأعمال)، فإن هذا الجزء من حجتك يمكن أن يستخدم لعرض القضايا والملامح الأساسية للحسابات بمساعدة كمبيوتر شخصي.  
  
  
اعرض  
قد تعتمد قوة ومدى صلة حجتك على عرض الحقائق- البيانات، والأحوال، والمشاكل، والفرص، وما إلى ذلك- التي يجهلها جمهورك. وهذا يجعلك في موضع قوة حامل الأخبار. اعرض الأخبار دون تحيز، لكن أوضح- لجمهورك- أهمية الحقائق التي تكشفها.**

**"لقد انتهيت لتوي من قراءة دراسة جديدة قد لا تكونون على علم بها. وهي تفصل كيف تنفق ضرائب المبيعات التي تحصل مني ومنكم. فدعوني أستعرض معكم ثلاث نقاط مهمة. فهذه المعلومات سنحتاجها جميعًا ونحتاج الاحتفاظ بها في أذهاننا مع اقتراب الانتخابات".  
  
أبلغ  
في كثير من المحاجات، تكون مهمتك في تقرير الحقائق هي ببساطة أن تبلغ قراءك أو مستمعيك، بحيث يكونون قادرين على فهم حجتك، وتقديرها، وتقييمها. فإذا كان قصدك هو إقناع مديرك الذي يبغض التكنولوجيا باستثمار 1000 دولار لكل وحدة من أجل عشرين جهاز كمبيوتر شخصي بدلاً من 500 دولار، فعليك تقديم المعلومات على نحو واضح، وتام، وبطريقة تظهر- في لغة تقنية- الفوائد التي ستحققها الـ 500دولار الإضافية لكل وحدة. إن وظيفتك هنا هي أن تقدم لرئيسك نفس المعلومات (ولكن مهيئة لشخص قد يكون على مستوى أقل من الذكاء التقني) التي أقنعتك بالإيصاء بإنفاق ضعف ما يبدو لازمًا على الحاسوبات الجديدة.**

**الحقيقة الماضية والحقيقة المستقبلية**

**الحقيقة الماضية والحقيقة المستقبلية  
يستخدم هذا الموضوع لبناء حجج بشأن ما إذا كان شيء ما قد حدث أو سوف يحدث. فيستخدمه رجال الشرطة، والمحامون، والقضاة في عملهم اليومي، وحيث إن كثيرًا من الحجج هدفها إقناع الآخرين بإمكانية أن شيئًا ما قد حدث أو سوف يحدث في المستقبل، فإن هذا الموضوع مفيد جدًا خارج قاعات المحاكم.**

**ففي كثير من الأحوال لا يشك في أن شيئًا ما قد حدث. ويقل الشك جدًا في أن شيئًا ما سوف يحدث في المستقبل. وعندما تكون مثل هذه الأحداث قائق، فلا حاجة لصياغة حجج للدفاع عنها. إن موضوع "الحقيقة الماضية والحقيقة المستقبلية" مفيد عندما تحاجج عن إمكانية (لا الواقع الفعلي لـ) حدث ما.**

**وهذا الموضوع تحكمه الفرضيات التالية، والتي كان معلمو الخطابة الكلاسيكيون أول من عبر عنها جميعًا:  
•    إذا كان الحدث الأقل احتمالاً قد وقع، فإن الحدث الأكبر احتمالاً من المرجح أيضًا أن يقع. وهذا يسميه معلمو الخطابة والمنطقيون "برهان الأولى" مستخدمين عبارة أصلها اللاتيني fortiori وتعني "من الأقوى"، ونحن نستخدم منطق الأولى طوال الوقت. "إذا كان يمكنني إدارة ميزانية شركة كبيرة، فبالقطع يمكنني إدارة ميزانية هذا المنزل".  
•    إذا كان حدث يعقب آخرًا من حيث الطبيعة قد وقع، فإن ذلك الحدث الآخر قد وقع أيضًا. وبالعكس، إذا كان الحدث السابق قد وقع، فإن تابعه أيضًا قد وقع.**

**والمثل السائر: "حيث وجد الدخان وجدت النار" هو مثال على فرضية تستند إلى هذا الافتراض. فالدخان تابع طبيعي للنار، ولذلك فإن رؤية الدخان تقتضي وجود النار، حتى وإن لم تكن النار مرئية. وإذا مررت ببقايا محترقة لأحد المباني، يمكنك تكوين  حجتين معقولتين بشأن سوابق هذه الحقيقة:**

**1) كان هناك حريق.**

**و 2) كان هناك أيضًا دخان.  
•    إذا كان الشخص لديه القدرة، والرغبة، والفرصة للقيام بشيء فقد قام به. وهذا هو أساس القاعدة الذهبية لرجل الشرطة في التعرف على المشتبه بهم. فالشخص الذي يترجح أن يكون مشتبهًا به في جريمة هو الذي لديه الوسيلة (القدرة)، والدافع (الرغبة)، والفرصة.**

**ومع ذلك عليك أن تلاحظ أن هذه العناصر الثلاثة لا تثبت الذنب. بل كل ما تفعله هو أن تشكل أساس الاشتباه. وتذكر دومًا أن موضوع الحقيقة الماضية والحقيقة المستقبلية يدور كله حول الاحتمالية لا الحقيقة.  
•    إذا وجدت المقدرة والرغبة للقيام بشيء ما، فسيتم القيام به. وهذا الافتراض فيه مرونة أكثر من الثلاثة الأولى ويمثل افتراضات معينة عن الطبيعة البشرية. "تقدمت بطلب لبطاقة ائتمان لكني أعد أني لن أستخدمها". (صواب... )  
•    إذا وجدت سوابق حدث ما، فإن الحدث سيقع. وليست هذه عبارة حتمية مطلقة، ولكنها فرضية قوية تتعلق بالاحتمالية. "مع كل هذه الخرق المشبعة بالزيت التي تلقيها في المرآب سينشب لدينا حريق عاجلاً أو  آجلاً.  
•    إذا أخذنا بالوسائل، فسيتحقق الهدف. ونحن نعمل وفق هذه الفرضية كل يوم. فأنت تستقل سيارتك في الصباح مفترضًا أنها ستوصلك إلى العمل. ولديك سبب وجيه للاعتقاد أن سيارتك هي وسيلة مناسبة لهذا الهدف. لكن بالطبع لا يمكن أن تكون على يقين تام. فربما وقعت لك حادثة. وقد يكون الجسر معطلاً. لكن من المعقول أن تفترض أنك ستقوم بذلك.**

**الخطأ الواقعي او التضليل**

**الفطرة السوية   
إحدى المغالطات الشائعة في الموضوع هي الخطأ الواقعي أو التضليل المتعمد. والمضاد الوحيد لهذه المغالطات هو الحقيقة، والتي يمكن التحقق منها بالبحث.**

**والفطرة السوية مهمة هنا، ليس فقط في اكتشاف الأخطاء والمضللات، بل أيضًا في وضع حد بين العبارات التي تتطلب إثباتًا واقعيًا وتلك التي لا تتطلب برهانًا، فالعبارات البديهية لا تتطلب دعمًا. والقضايا البديهية هي التي يعترف الناس كلهم على الفور وتلقائيًا بصدقها.**

**"أن تكون غنيًا أفضل من أن تكون فقيرًا" عبارة بديهية مقطوع بها، مثل عبارة "الحرية أفضل من الرق".  
نوع آخر من العبارات البديهية هو العبارات الصادقة من حيث التعريف:  
"المثلث هو شكل مغلق له ثلاثة جوانب" هذه لا تتطلب برهانًا، لأن هذا هو تعريف المثلث.  
وبالطبع، إذا كان التعريف خاطئًا، فالعبارى غير صحيحة.**

**صنف آخر من العبارات لا يتطلب برهانًا هو المعلومات العامة. وهذا هو القدر من المعلومات الذي يتوقع من أي شخص على قدر معقول أو حتى على أقل قدر من المعرفة ان يكون على علم به:  
"رئيس البلاد هو الرئيس العام للحكومة الفيدرالية للولايات المتحدة". هذه العبارة لا تحتاج إلى إثبات لأنها من المعلومات العامة؛ إلا إذا كنت تتحدث إلى رجل من بلد غير أمريكا.  
  
نصف الحقيقة  
نصف الحقيقة هو إحدى مغالطات الموضوع والتي دائمًا ما تستخدم عمدًا للتضليل. فكل ما يقال في نصف الحقيقة صحيح \_حقيقة يمكن التحقق منها)، لكن بعض المواد قد حذفت لإخفاء أو تشويه الصورة كاملة.**

**"جون سميث قد شوهد في صحبة مدمني مخدرات معروفين طوال الخمس سنوات الماضية. فهو ليس محل ثقة".**

**الظاهر أن هذا التأكيد معقول؛ حتى نقوم بالتحقق، فتجد أن جون سميث طوال الخمس سنوات الماضية كان مستشارًا محترفًا في إعادة التأهيل من المخدرات".  
  
  
إساءة استخدام الأمثلة  
الأمثلة وسائل مهمة لدعم التعميمات وشرح العناصر المختلفة في الحجة. والناس طبيعيًا يستجيبون بشكل أسرع للأمثلة الملموسة منهم للتأكيدات المجردة. إننا حقًا عندما نعترض على تأكيد، غالبًا ما نطالب بمثال.**

**يقول شخص ما: "جين تكذب عادة".  
فتقول أنت: "هل حقًا تفعل؟ أعطني مثالاً".  
الأمثلة لا تقدر قيمتها بالنسبة لكثير من الحجج، لكنها عرضة لسوء الاستخدام. وعند تقييم الأمثلة (أو استخدامها) تأمل ما يلي:  
•    هل المثال حقيقي ودقيق؟ يؤكد شخص ما أن "براهامز كتب للأوبرا. ماذا عن فيديو مثلاً؟". المشكلة هنا هي ان مؤلف فيدليو هو لودفيج فان بتهوفن، وليس جونز براهام، الذي لم يكتب في الواقع للأوبرا.  
•    هل مثال واحد يكفي؟ أحيانًا يصلح مثال واحد لتوضيح او بيان رسالة، لكن المثال الواحد لا يكفي في الغالب لتقديم تأييد كامل للمعلومات.  
•    هل يمكنك تقديم أو تقييم الأمثلة المضادة؟ "كل الثورات تتبعها فترات من العنف الشديد. تأمل فقط مثلاً الثورة الفرنسية، والثورة الروسية، وأي عدد من الثورات في وسط وجنوب أمريكا خلال القرن التاسع عشر". يمكن أن ترد عليه: "ولكن ماذا عن الثورة الأمريكية؟".**

**إن الأمثلة المضادة تشير إلى أن الوصف الكلي في التعميم ("كل الثورات...") غير دقيق وينبغي أن يراجع ليستبدل "معظم" ب"كل". إلا أن الأمثلة المضادة لا تنفي الأمثلة المذكورة، وربما تفسر على أنها الاستثناء الذي يثبت القاعدة"؛ مثال وحيد يقف في تناقض صارخ ضد الكثير من الأمثلة ومن ثم يميل إلى تأكيد صحة تلك الأمثلة الكثيرة.  
•    ما سياق الأمثلة المقدمة؟ "لدينا عدد كبير من العملاء الراضين في المنطقة التابعة لك". على ما يبدو تقدم هذه العباة مثالاً قويًا للتأكيد الذي مفاده "يمكنك الوثوق بنا لأداء العمل الصحيح". لكن ماذا يحدث لو أنك فشلت في سياق المثال، لتكتشف أن الشركة المعنية قامت بخدمة 1000 عميل في المنطقة التابعة لك، منهم اربعة وعشرون راضون، والباقي يفكرون في إقامة دعوى قضائية؟**

**الخطوات الثلاث لبناء فرضية مقنعة**

**موضع النقاش و موطن الخطر  
في سياق هذا المقال سيكون لدينا المزيد لنقوله عن صياغة الفرضية، لكن يجب في البداية أن تتأكد من أن لديك فرضية وأنها عرضت بوضوح.**

**وفي معظم المواقف الواقعية- خاصة في مجال العمل- تكون الطريقة المعول عليها للتأكد من أنك وجدت فرضية مقنعة وجديرة بالاهتمام هي أن تتفحصها لتتأكد أنها عرضت بوضوح ما هو موضع نقاش وما هو موطن خطر؟**

**"شركتنا تحتاج إلى عشرة موظفين إضافيين" هذه فرضية معقولة. لكنها غير مقنعة. تشير بوضوح إلى ما هو موضع نقاش: التعامل مع طلبات خط الإنتاج أو الخدمة الجديد. "شركتنا تحتاج إلى عشرة موظفين إضافيين للتعامل مع طلبات الخط الجديد حتى لا نعاني من أزمة في النفقات بسبب الفجوة بين الطلبات، والتسليم، والدفع" هذه أفضل العبارات الثلاث للفرضية. فهي لا توضح المسألة فحسب، بل توضح المخاطر أيضًا، زادت قوة المبنى في النهاية. ومهما اعتدت التفكير على هذا النحو، كنت أكثر إقناعًا في صياغة حججك، فإذا جعلت هذا هدفك:  
•    فكر كيف تكون فرضية، وهي العبارة التي يمكن (ويجب) أن تدعمها الحجج.  
•    اربط فرضيتك بقضية واضحة.  
•    اربط القضية بفائدة أو بعاقبة: شيء معرض للخطر.**

**الكلاسيكيون الرومان  
وقد قدم معلمو الخطابة الكلاسيكيون الرومان توجيهًا مفيدًا للتحرك بين هذه الخطوات الثلاث لبناء فرضية مقنعة أوجديرة بالاهتمام. فطلبوا من الكاتب أو المتحدث أن يسأل ثلاثة أسئلة تتعلق بالفرضية. (تحذير:كانوا يتحدثون اللاتينية).  
1.    هل هي؟ وهذ سؤال عن الحقيقة.  
2.    ما هي؟ وهذا سؤال عن التحديد.  
3.    ما نوعها؟ وهذا سؤال عن الجودة.**

**فإذا كانت الفرضية الأساسية هي أن "شركتنا تحتاج إلى عشرة موظفين إضافيين"، يمكنك أن تستخدم هذه الأسئلة لتطوير عبارة أكثر إقناعًا:  
1.    هل تحتاج شركتنا بالفعل إلى عشرة موظفين؟ ولماذا؟ (سؤال عن الحقيقة)  
2.    وإذا سُلِّم أن شركتنا تحتاج بالفعل إلى عشرة موظفين إضافيين، فماذا سيفعل كل واحد من هؤلاء الموظفين؟ وماذا ستكون أدوارهم؟ (سؤال عن التحديد)  
3.    وبفرض أن هؤلاء الموظفين العشرة يؤدون أدوارهم كما ينبغي كيف سيقومون بتطوير شركتنا؟ هل ستكون هناك فائدة حقيقية، وهل ستترجع الفائدة المضافة على التكلفة المضاف؟ (سؤال الجودة)**

**إن الحجج المؤثرة والمقنعة تبدأ بحوار؛ بينك وبين نفسك. سل نفسك الأسئلة اللازمة لتحويل فرضية إلى فرضية مقنعة تستحق أن تدعمها حجة.**

**العلاقة بين الممكن والمستحيل**

**الممكن والمستحيل  
أحيانًا تكون الخطوة الأولى في إقناع شخص ليقوم بشىء ما هي تحاجج بنجاح عن أن العمل المقترح أمر ممكن. وأحيانًا تكون الخطوة الأولى في إقناع شخص أن يحجم عن عمل شيء ما هي أن تحاجج بنجاح عن أن العمل المقترح غير ممكن.وظروف الإمكان وعدم الأمكان يمكن أن تؤدي إلى فرضية مؤثرة.**

**كيفية الاقناع   
أنت تبيع برنامجًا لنظام الحمية. وفرضيتك هي أنه بإنفاق 100 دولار على برنامجك، يمكن أن ينقص الوزن بمقدار خمسة وعشرين رطلاً في ثلاثة أشهر. فعليك بإقناع عميلك بهذه الإمكانية وسوف تعقد الصفقة.**

**إن المحاجة على أساس الإمكان لها ميزة بارزة أخرى. ففي كثير من الأحوال يمكن أن تحاجج بطريق الاستدلال. لا بطريق الاستقراء، عن قضايا الإمكان. وبتنحية عنصر عدم الموضوعية. يمكن للمنطق أن ينهي بعض الجوانب المحتملة للنزاع. ووفقًا لأرسطو، فإن هناك ست حقائق استدلالية كبرى فيما يتعلق بالإمكان:  
1.    إذا كان أحد المتضادين ممكن أيضًا. فإذا كان يمكنك جني المال، يمكن أيضًا أن تخسره. وإذا كان يمكن أن تخسر المال، فكذلك يمكن أن تجنيه.  
2.    إذا كان أحد المتماثلين ممكنًا، فإن الآخر ممكن أيضًا. فإذا كان يمكنك أن تلعب التنس، يمكنك أن تلعب تنس الريشة.  
3.    إذا كان الأشق من أمرين ممكنًا، فالأيسر ممكن أيضًا، فإذا كان يمكنك تسلق الجبال، يمكنك أن تتسلق ربوة صغيرة.  
4.    إذا كان لشيء بداية، فله نهاية؛ وإذا كان له نهاية، فله بداية. وهذا المبدأ قد يتبناه الكثير في لقاءات جمعية تعليم الآباء.  
5.    إذا كانت أجزاء الشيء ممكنة، فالكل ممكن؛ وإذا كان الكل ممكنًا، فالأجزاء ممكنة. "يكنني أن أصنع محركًا، ونظام توجيه. وجهاز نقل الحركة، ومجموعة من المكابح؛ ولذلك يمكنني أن أصنع سيارة، وإذا كان يمكنني أن أصنع سيارة، فبالتأكيد يمكنني أن أركب لك جهازًا لنقل الحركة".  
6.    إذا كان الشيء ممكن أن يوجد دون مهارة، او فن، أو عداء، يمكن أن يوجد بمعونة المهارة، والفن، والإعداد.**

**انفصال الفصاحة عن المنطق**

**أوائل عصر التنوير  
بينما كان العلماء والكتاب في المرحلة المتأخرة من عصر النهضة وأوائل عصر التنوير مهتمين جدًا بفن الخطابة على أعلى مستويات التعليم والتعبير، كان نظراؤهم في القرن الثامن عشر وخاصة في إنجلترا وفرنسا أكثر اهتمامًا بها كجانب من التعليم الابتدائي. وفي نفس الوقت كانوا أقل افتتانًا بالعلاقة بين الخطابة والمنطق منهم بما بين الخطابة ما أسموه بوجه عام بالفصاحة. فكان النظر إلى الخطابة كنظام لفظي للحوار الجاد والمقنع أقل منه إليها كوسيلة لإظهار ذوق فني وإبداع جمال في اللغة.**

**وفي غضون القرن الثامن عشر مرت الأفكار المتعلقة بالأدب والتعبير اللفظي بتحول عميق مع حلول العصر الرومانتيكي. فقد رفعت هذه الحقبة الأدبية والفنية الأحاسيس، والمشاعر، والعواطف، والخيال فوق المنطق والتعبير المنطقي. ومال الكتاب والمعلمون والباحثون في النظريات خلال هذه الحقبة إلى فصل الفصاحة عن المنطق. بل ذكروا أن التعبير الهادف حقًا- والذي عرفوه بأنه اللغة القادرة على إلهاب المشاعر والخيال- غير متوائم مع التعبير المنطقي أو اللغة التي تحتكم إلى العقلانية. ومع بداية القرن التاسع عشر صار هذا الانفصال نبين العاطفة والمنطق، وبين الكتابة المناسبة للعواطف والكتابة المناسبة للمنطق فجوة واسعة لم يتم اجتيازها إلى الآن. وحتى في هذه الأيام يتبنى معظمنا ذلك الحكم الذي ينشأ في أواخر القرن الثامن عشر وأوائل القرن التاسع عشر من أن ثمة لغة عاطفية بليغة في جانب ولغة باردة عقلانية في جانب آخر،  وأن التوأمين أبدًا لن يلتقيا.  
  
إعادة اكتشاف السر  
إن القيمة العظمى للخطابة اليوم أنها يمكن أن تعيد تقديم ما صاغه الإغريق الكلاسيكيون أولاً منذ عهد بعيد في كتاباتهم وخطبهم: جسر ملائم بين العاطفة والمنطق وبين المنطق والعاطفة. وبرغم ما جعلنا كثير من كتاب القرنين الثامن عشر والتاسع عشر نعتقده، فهذان العالمان ليسا منفصلين من حيث الطبيعة ولا منغلقين تجاه بعضهما، فالخطابة تثير المنطق. وتجعل الحجة مقنعة.**

**خطة للتغلب على الآخرين  
إن هدف هذا المقال ليس إحياء الخطابة الكلاسيكية لذاتها، مع أن هذا قد يكون ممتعًا؛ بل إن هدفه هو أن يقدم للناس في العصر الحديث- الذين تعتمد حياتهم ومعيشتهم بدرجة كبيرة على قدرتهم على تحريك، وتحفيز، وإقناع الآخرين- بالفائدة من مجموعة من الأدوات التي لم تضيع بالكامل أبدًا ولكن وضعت في غير محلها يقينًا منذ وقت طويل. فالآن يمكنك فرز هذه الأدوات، ونفض التراب عنها، وفي النهاية تعيدها إلى العمل لتمنح التعبير وضوحًا منطقيًا، وتضيف العاطفة إلى التعبير المنطقي، وتعطي الإقناع تعبيرًا منطقيًا، وأخيرًا تقنع الآخرين بالعمل حتى تحقق ما تريده كل يوم.**

**تأثير قوة العاطفة**

**قوة العاطفة  
كثير من الناس، وخصوصًا أولئك الذين يشغلون مناصب قيادية، ينكرون أن العاطفة تلعب أي دور في القرارات التي يتخذونها. وغالبًا، ما تصدر هذه الإنكارات عن قدر كبير من العاطفة.**

**مع نهاية القرن الثامن عشر، قام معلمو الخطابة بمحاولات لإعادة الاعتبار إلى مناشدة العاطفة، محتجين ليس فقط بانها كانت مشروعة، بل وبأنه لا يمكن لأي محاولة للإقناع أن يتوقع منها النجاح بدونها. وحاول بعض معلمي الخطابة تحليل الإقناع. مبينين أي جزء يمكن تحقيقه من خلال مناشدة العقل وأي جزء يتطلب مناشدة العاطفة.**

**واحتجوا بأن الناس يحركهم إلى العمل أمران:**

**- الرغبة الظاهرة في الهدف من العمل.**

**- والقناعة بأن العمل المزمع سيحقق الهدف.**

**وإنه عن طريق مناشدة العاطفة يُجعل الهدف يبدو مرغوبًا فيه، ولكن عن طريق مناشدة العقل، تُجعل الوسائل المقترحة تبدو ممكنة، وهذه أفضل طريقة لتحقيق الهدف المقترح. وفي حين أنه من المشكوك فيه أنه يمكن، من الناحية العملية تفتيت سيكولوجية الإقناع بهذه الميكانيكية والدقة، فإن التفكير على هذا النحو قد يكون مفيدًا في توجيه صياغة حجة مقنعة. وعلى كل، فمنذ الطفولة علمنا أن نفكر كثيرًا على النحو التالي:  
"با بيلي، إذا أردت فعلاً تلك اللعبة, يمكنك لحصول عليها بأن تقوم بأمرين: ادخر مصروفك وقم ببعض الأعمال الإضافية في المنزل، والتي سأدفع لك في مقابلها".  
  
خطر! الأنسانية أمامك!  
قد يبدأ بيلي، والجائزة نصب عينيه، في ادخار نقوده ويؤدي باجتهاد الأعمال المنزلية التي تسندها إليه أمه، ثم، في غضون شهر أو شهرين، يصبح المال في يده، وربما يشبع رغبته باللعبة التي تعلق بها. إلا أنه من الممكن أيضًا أن تستثير مناشدة أمه لعقله تهيج العاطفة المحضة المعروف بنوبة الغضب. فالعواطف لا يمكن دائمًا إخضاعها للعقل أو أن توظف على نحو مثمر. ولأنهم علموا هذا، قامت حشود من معدومي الضمير وأهل الشر المحض بتوظيف مناشدة العاطفة لتحريك الجماهير من أجل الحرب، والاضطهاد، والمذابح المنظمة، والمذابح الجماعية.**

**وهذا أحد الأسباب التي من أجلها يحذر الناس من مناشدة العاطفة. وهو سبب جد وجيه. ومع ذلك، فإن إمكانية الاستخدام السيئ للآلة لا يعني أن الآلة ينبغي أن تطرح جانبًا. فالمفك يمكن أن يكون سلاح دمار مهلكًا او أداة بناء لا غنى عنها.**

**الهدف من مناشدة العاطفة  
إن الهدف من مناشدة العاطفة إذن هو القيام بذلك بشكل غير مباشر. فبدلاً من إخبار جمهورك بما ينبغي أن يشعروا به. أرهم الهدف أو الأهداف التي يترجح أن تثير رد الفعل المناسب.**

**إذا كنت تقوم بمناشدة خيرية، على سبيل المثال، فإياك من جانب أن تخبر الناس أنهم ينبغي أن يحزنوا لحالة الأطفال المشردين ثم تتوقع منهم من جانب آخر أن يستمعوا إليك وأن تقرأ عليهم قائمة من الإحصائيات. وبدل ذلك قص عليهم قصة أحد الأطفال المشردين. وصف لهم كيف يكون يوم في حذياة ذلك الطفل. وبعد ذلك وسع مناشدة الأخلاق تلك بأن تخبر جمهورك بدقة بما يمكنهم فعله للمساعدة. وبعد أن تبين سبل المساعدة يمكنك أن تختم بتكرار المناشدة العاطفية.**

**تحسين مهارات الاتصال الجماعي**

**العمل في مجموعات  
سيُطلب من معظم الطلاب الذين يدرسون في الكليات و الجامعات أن يقوموا ببعض العمل الجماعي أثناء دراستهم. قد يتضمن هذا، على سبيل المثال، مشروع عمل جماعي حيث يكون على المجموعة أن تقدم عملاً يتم تسليمه للتقييم. أو عرضاً جماعياً و الذي  ربما يحتسب ضمن درجات البرنامج الدراسي أولاً، إن مهارات الاتصال الجيدة و فهم ديناميكية المجموعة تُعد أساسية للعمل الجماعي الناجح، هذه الأمور تتم مناقشتها في هذا الفصل.**

**تحسين مهارات الاتصال الجماعي  
الاتصال هو المفتاح للعمل الجماعي الفعال، إنه يشمل توصيل رسالتك بفعالية و الاستماع لرسائل الأشخاص الآخرين.**

**المهارات الكلامية  
عندما تعمل ضمن مجموعة أنت تحتاج لأن تكون قادراً على توصيل أفكارك و أرائك بفعالية. يمكنك أن تفعل ذلك من خلال وضع النقاط التالية في الاعتبار.  
• اشرح آرائك بوضوح و أيجاز لا تخش لحظات التوقف إذا كانت تساعدك على بناء حجتك.  
• تحدث ببطء حيث إن هذا يسهل عليك أن توصل أفكارك و يجعله أكثر سهولة للأشخاص الآخرين أن يستمعوا لما ستقوله.  
• لا تأخذ الأمر على محمل شخصي عندما لا يتفق الناس مع أرائك.  
• كن صبوراً إذا لم يفهم أحد ما تقوله، فحاول أن تعبر عن نفسك بطريقة مختلفة.  
• لا تفترض أنك على حق طوال الوقت. كن منفتحاً للأفكار و الآراء الأخرى مع ذلك. إذا كنت متأكداً من أرائك، فلا تقتنع بالحجج البديلة. خاصة عندما يتم التعبير عنها بقوة أكثر من حججك.  
• كن واثقاً و جازماً لكن لا تكن وقحاً أو عدونياً.**

**يشعر بعض الأشخاص بالتوتر الشديد من التحدث أمام الاشخاص الآخرين. إذا كان الوضع كذلك، من أجل نصائح حول التغلب على التوتر عند التحدث أمام الناس.**

**مهارات الاستماع  
إن القدرة على الاستماع في إطار المجموعة أمر في غاية الأهمية، إلا أنها مهارة يجدها بعض الناس في منتهى الصعوبة. مع ذلك يمكننا جميعاً أن نعرف عندما لا يستمع إلينا شخص ما أو عندما لا يأخذ آراءنا على محمل الجد.**

**بالإضافة لهذا، عند العمل ضمن مجموعة أنت تحتاج لأن تستمع بعناية و أن تظهر أنك تستمع للآخرين، من خلال تواصل العين و الإيماءات و الاتفاق و الملخصات. يجب أن تنتظر حتى ينهي الشخص جملته قبل أن تطرح أفكارك. هذا سوف يؤدي إلي عمل جماعي فعال و بنّاء.**

**تلميح إذا عرف الناس أن الاخرين يستمعون إليهم، فإنهم سيتجهون لمتابعة طرح أفكارهم و سيكونون أكثر استعداداً للاستماع للآخرين.**

**التخطيط لعملك الجماعي  
عند التخطيط للعمل الجماعي أنت تحتاج للتعامل مع بعض الأسئلة المبدئية. إنها تعتمد على نوع و غرض مجموعتك، لكن يمكن أن تتضمن الآتي.  
• هل تحتاج لتعيين رئيس ؟ إذا كان كذلك، فكيف سيتم تعيين هذا الشخص ؟  
• هل تحتاج للاحتفاظ بسجل للأحداث، و إذا كان كذلك، فمن سيوافق على القيام بذلك ؟  
• متي و أين و ما مدي الانتظام الذي ستجتمع به مجموعتك ؟  
• هل من الممكن و المحبذ أن تحصل على تفاصيل التواصل الخاصة بكل عضو في المجموعة ؟  
• هل تحتاج لأن يقوم أحد بتتبع الوقت ؟  
• كيف ستضمن أن جميع من في المجموعة قادرون على تقديم مساهمات و أن آراءهم لن تتعرض للسخرية أو للتقليل من قيمتها ؟  
• هل الأشخاص في مجموعتك لديهم نقاط قوة و ضعف مختلفة ؟ كيف ستحدد هذا و هل سيكون له تأثير على توزيع العمل ( انظر بالأسفل ) ؟  
• ما العمل الذي يجب عليك إتمامه ؟ هل هناك موعد نهائي محدد ؟   
• كيف سيتم عرض الاستنتاجات و من سيقدمها ؟**

**تطوير قواعد للسلوك  
‏عندما تجتمع المجموعة للمرة الأولى، فإنك لا تعرف الكثير بشأن كيف سيتعامل الأشخاص لذلك، يمكنك أن تحل المشكلات عن طريق وضع قواعد أساسية ( قواعد للسلوك ) منذ البداية. يجب أن يشمل هذا:  
• أهمية الاستماع بفاعلية للآخرين.   
• احترام القيم و الآراء الفردية.  
• عدم تشجيع استخدام اللغة أو الآراء العدائية أو المزعجة.  
• توزيع العمل و الالتزام المتوقع من جميع أعضاء المجموعة.  
• ماذا ستفعل المجموعة إذا لم يحضر شخص ما الاجتماعات أولم يقم بإتمام العمل المخصص له.   
• كيف ستحل النزاعات عندما تحدث.  
• المسائل المتعلقة بالسرية.**

**‏احرص على أن يكون جميع أفراد المجموعة راضين عن مدونة قواعد السلوك و موافقين على الالتزام بقواعدها، ثم قم بكتابتها على لوح ورقي قلاب أو اصنع نشرة. إذا انحرف أي شخص عن القواعد، فقد تكون التذكرة اللطيفة من عدد من أعضاء المجموعة كافية لمعالجة المشكلة.**

**تعليم الخطابة الكلاسيكية**

**اختم بالقوي  
بالرغم مما يوجد بشأن ملاءمة استخدام الأسباب الضعيفة (إذا كانت أسبابًا شائعة أو لإحداث أثر درامي)، فمن المهم ألا تختم جزء الإثبات بغير المادة الداعمة الأقوى وقد يفرض المنطق أن الأسباب القوية ينبغي أن تسبق الضعيفة، إلا أنه في أي سياق يتذكر الناس ما يأتي في النهاية بشكل أفضل. ولهذا السبب اجعل النهاية قوية.**

**وعادة عندما تضمن الأسباب القوية والضعيفة نسبيًا، يبدأ المتحدثون والكتاب بالأضعف وينتهون بالأقوى. وأحيانًا، يمكن تنويع هذا النمط لتحقيق عنصر المفاجأة. وربما تبدأ بسبب قوي نسبيًا، ثم تنتقل إلى آخر أضعف شيئًا ما، ثم تختم بالأقوى من الأسباب كلها. إلا أنه حتى في هذا التحول عن النمط المعتاد، يختتم السبب الأقوى جزء الإثبات من حجتك. أما في حالة الأسباب متساوية القوة، فعليك مراعاة الاستراتيجيات المنظمة الأخرى.  
  
سباق الهدم  
أوصى معملو الخطابة الكلاسيكيون أن يكون الـ refutatin- التفنيد- تاليًا للـ confirmatio أو الإثبات. وكان افتراضهم أن كل وجهة نظر تولد وجهة نظر معاكسة، ومن ثم يتوجب دومًا تفنيد المعارضة حتى تمد وجهة نظرك بمزيد من الدعم. أما الكتاب والمتحدثون المعاصرون فلا يشعرون دومًا أنه يلزم تفنيد المعارضة، ليس صراحة على الأقل. ويوضحون أن تضمين تفنيد في حجة يخاطر بالترويج للرأي المعارض بغير قصد، بمجرد إذاعتها، ويوضحون أن كثيرًا من الناس تكون استجابتهم سلبية، لما يفهمونه على أنه مناشدة سلبية؛ تنتقد أو تهاجم خصمًا.**

**الإخفاق في الاعتراف بالمعارضة  
صحيح؛ أن الترويج غير المقصود للرأي المعارض وترك القراء أو المستمعين مع رسالة سلبية مخاطرة مهمة من مخاطر التفنيد. لكن الإخفاق في الاعتراف بالمعارضة وتفنيدها على الوجه الكافي يمكن أيضًا أن يكون استراتيجية خطرة. فربما يستنتج جمهورك أنك جاهل بوجهات النظر المهمة المعارضة. أو ربما يستنتجون أنك عالم بها، لكنك تتجاهلها أو تتحاشاها على أمل أن تتبدد. وربما يستنتجون أنك غير قادر على تفنيد المعارضة. وحتى لو لم يستخلص الناس هذه النتائج، فربما يشعرون بعدم القناعة بفشلك في مقارنة اقتراحك بما ينافسه. وقد تحاجج أن اقتراحك جيد، لكن جمهورك ربما يريد أن يعلم على أي نحو هو أفضل من أي اقتراح منافس. وتذكر أنه في مكان ما من خلفية أذهان معظم الناس يوجد المثال البالي الذي يستخدمه الحرفيون: "إذا لم يكن مكسورًا، فلا تصلحه".**

**تنمية فعالية مؤهلات المتحدث**

**ترويج الصورة  
مع أن المناشدة الأخلاقية مهمة لها صورة ثابتة، إلا أن هناك موضعين في الحجة يمكن فيهما القيام بمحاولات أكثر صراحة للترويج للصورة: المقدمة والخاتمة.**

**ذكرنا للتو الحاجة إلى تقديم نفسك. إن افتتاحية حجتك هي أيضًا موضع بسط هذه التقنية لتشمل شرح دوافعك.**

**"اسمي ماري سميث. وأنا طبيبة أطفال أمارس في هذه المدينة منذ خمسة وعشرين عامًا".**

**حتى الآن، تعد هذه تقدمة أساسية جيدة ترسخ بإيجاز وفعالية مؤهلات المتحدث. وها هي تواصل:  
"في أثناء عملي مع الأطفال. أرى أحيانًا دلائل الإيذاء: رضوض، وسحجات، وخدوش لا تحدث من اللعب العادي. وبالطبع، أبلغ بشكل اعتيادي عن أي من تلك الملاحظات إلى خدمة حماية الأطفال. لكن مؤخرًا، بدأت أشعر أن مجرد اتباع القانون ليس كافيًا. فمهنتي مكرسة لمساعدة الأطفال في التحسن والثبات على التحسن. ولم أعد أعتقد أن مسئوليتي المهنية تنتهي عند كتابة تقرير. ولهذا السبب أتيت للحديث معكم. فأنا أريد الحصول على دعمكم من أجل قانون جديد لتعرض الأطفال للخطر...".**

**هذه المقدمة تكون مناشدة أخلاقية قوية. فقد أحطنا علمًا لا بالمؤهلات المهنية للمتحدثة فحسب، بل علمنا أيضًا شيئًا عن أخلاقها. ومن الصعب أن تعرض عن شخص جاد.**

**وقد تنهي طبيبتنا حجتها بنفس الروح:  
"ليست لي طموحات سياسية. فأنا أحب كوني طبيبة, لكني وزملائي نحتاج إلى الدعم بتشريع قوي لنقوم بما نود القيام به، بل ويجب علينا القيام به: مساعدة الأطفال على التحسن، والثبات على التحسن. وإذا كان هذا يعني أنني يجب أن أخرج من كتبي للقيام بمناشدة سياسية، فليكن وذلك هو ما قمت به هذا المساء. وما أطلبه منكم هو...".**

**ها هي مناشدة أخلاقية أخرى، تقوم على صورة المتحدثة، وخبرتها، ودوافعها. ومن هذا المنطلق ستتابع بأن تدعو جمهورها إلى العمل عن طريق إخبارهم بما يجب عليهم القيام به لدعم التشريع الذي تحاجج عنه.**

**إيجاد الإضاءة المواتية  
المرة التالية التي تدخل فيها إلى محل أنيق أم متجر لعلية القوم، حول نظرك عن البضائع للحظات وانظر بدل ذلك إلى الطريقة التي تضاء بها البضاعة. إن مصممي أماكن بيع التجزئة يكرسون قدرًا كبيرًا من الفكر للإضاءة، لأنهم يقدرون أهمية عرض البضاعة في أفضل الأضواء الممكنة؛ الإضاءة المواتية.**

**وهذا على الأقل هو هدف المناشدة الأخلاقية: تقديم نفسك في إضاءة مواتية، أفضل إضاءة ممكنة. وفي معظم الحالات، لا تكون المناشدة الأخلاقية كافية بذاتها لتكوين حجة مقنعة, إلا أنها مؤثرة جدًا في وضع المناشدات الأخرى، بما فيها مناشدة العقل ومناشدة العاطفة.**

**في أفضل إضاءة ممكنة بتقديمك أنت في إضاءة مواتية. وإذا وثق الناس بك وآمنوا بذكائك وحصافة رأيك واستقامتك، فسوف يتقبلون حجتك ويكونون على استعداد لقبول أسبابك. وما أن يستمعوا إلى حجتك أو يقرءوها سيكونون أكثر ميلاً إلى التحرك على النحو الذي تطلبه منهم, بصفتك شخصًا ذا شخصية وخبرة بارزتين.**

**تواصل مع هم حولك**

**التواصل والحشد**

**إن الشم، واللمس، والتذوق، والرؤية هي  " حدود تواصلنا "  مع العالم. وعندما يبدأ الشخص في اعتبار نفسه جزيرة منعزلة عن العالم، فإنه لا يظل كائناً يشعر، أو يتواصل، أو يستثار. وقد أوضح  " بيرلز "  كيف أن الحياة المعاصرة – الجلوس في المكاتب مكيفة الهواء – قد خدرتنا؛ لأنها جعلت مستوى وعينا يقل حتى نعيش حياة أكثر انضباطاً خالية من المفاجآت. ولكن ماذا يقول الناس لأنفسهم عند احتضارهم؟ إنهم لا يقولون:  " ليتنا حققنا المزيد من الشعور بالأمان، أو كسبنا المؤيد من المال " ، بل يقولون:  " ليتنا اغتنمنا المزيد من الفرص وفعلنا المزيد من الأشياء "  – أي أنهم يصبحون أكثر تواصلاً مع الحياة.**

**المتواصلون و العصابيون**

**ويقول  " بيرلز "  إن الشخص المتواصل مع بيئته تواصلاً حقيقيّاً يشعر بحالة من الاستثارة، حيث يشعر طوال الوقت بشيء ما. أما العصابيون، فعلى النقيض وبدلاً من أن يخاطروا بالتواصل الحقيقي مع العالم، فإنهم ينسحبون على أنفسهم في عالمهم الداخلي. إنهم يعرفون ولكن لا ينمون أو يتطورون. والأسوياء يشاركون في الحياة:  " يأكلون ويجلبون الطعام، يحِبون ويحَبون، ويعتدون، ويتصارعون، ويتحاورون، ويدركون، ويتعلمون " .. إلخ.**

**ونقيض التواصل هو الحشد، وهو تصرف المرء وفقاً بما تعلم أن يتصرف به، أو بدافع من العادة، أو يرى الأشياء كما  " ينبغي "  أن تُرى. يقدم  " بيرلز "  مثالاً لشخص يقف في معرض فني ينظر إلى لوحة للفن الحديث؛ فيشعر مباشرة بأنه يدرك اللوحة في حين أنه  " في الواقع في حالة من التواصل مع الناقد الفني في الجريدة التي يفضل قراءتها " . تنمو الناس في هذا العالم، ولديهم توقعات كبرى بأن يغيروا طبيعتهم الحقيقية إلى طبيعة أخرى، وهذه الفجوة بين الطبيعة البيولوجية والمجتمع تؤدي إلى ثقوب في الشخصية:  " بعضنا ليس لديه قلب، ولا فطرة، وبعضنا ليس لديه رجلان يقف عليهما، ولا أعضاء تناسلية، ولا ثقة بالنفس، ولا عينان، ولا أذنان " . ويفضل  " بيرلز "  أسلوب الصدمة في توضيح هذه الحقيقة للجماعات. في العلاج بأسلوب الجشطلت يتعرف الناس على هذه الأجزاء الناقصة لديهم، ويستعيدون أثناء ذلك طبيعتهم الحقيقية سواء كانت عدوانية أو رقيقة.**

**حب لجارك ما تحب لنفسك**

**إن حبنا لجيراننا يعني بالضرورة أننا نحب أنفسنا. ولاحظ أن هذا لا يعني أن تظلم نفسك من أجل إسعاد جارك. لأنه ليس هناك طائل من أن نحرم أنفسنا أو نعاني أو نصبح تعساء. إن كل ما أقصده من وراء هذه المقولة هو أن نصنع نوعًا من التوازن بين احتياجاتنا واحتياجات جيراننا وأن نراعي كلاً منهما.**

**التواضع الزائف**

**ربما تعرف بعض هؤلاء الأشخاص الذين ينتزعون المجاملات من الآخرين بطرق مصطنعة. وتدور المناقشة بينهم بهذه الطريقة:**

**يقول أحدهم: "لا أمل في أن أكون عازف بيانو متميزًا".**

**ويأتي جوابك: "أعتقد أنك بالفعل عازف بارع".**

**فيقول: "ليس حقيقة- فأنا أقع في العديد من الأخطاء".**

**فتقول: "ولكن عزفك يبدو شيئًا عظيمًا بالنسبة لي".**

**فيقول: "لا فأنت تحاول فقط أن تكون لطيفًا معي".**

**فتقول: "أنا أعني هذا. فأنت رائع حقًا".**

**فيقول: "شكرًا... ولكن عزفي ليس كما تظن".**

**أليس هذا أمرًا يدعو للسخط؟ فعلينا أن ننهي مثل هذه المناقشات السخيفة بأسرع وقت ممكن، ونبدأ الحديث عن شيء أكثر عقلانية!**

**ولكن الأشخاص المتميزين حقًا لا يستخدمون مثل هذه الحيل من التواضع الزائف من أجل اقتناص مثل هذا المديح من الآخرين، ولكنهم يقبلون المديح بامتنان من أول مرة.**

**حسن علاقاتك مع والدتك**

**والدتك**

**أحب والدتي؛ فأنا أشبهها (فهي جميلة والحمد لله)،  ويتمتع كلانا بروح الدعابة نفسها ونتوق إلى الإحساس باهتمام من حولنا،  وأنا الآن في مرحلة من حياتي أستطيع فيها أن أمنح نفسي بسهولة درجة مرتفعة على علاقتي بوالدتي،  ولكن سبب إدراجي لهذا الكلام هو أنك تريد أن تعرف كيف تحصل على درجات أعلى في تقييم عجلة الحياة،  لذا فقد قسمت الحديث إلى ثلاثة أجزاء؛ الأول لمن لم تتجاوز نقاطهم أربع درجات،  والثاني لمن كانت نقاطهم تتراوح ما بين أربع إلى سبع درجات وثالث لمن أحرز ثماني نقاط وأكثر.**

**أقل من أربع نقاط**

**إن لم تتجاوز نقاطك الأربع،  فأغلب الظن أنك أمام مشكلة متعمقة الجذور عليك أن تتعامل معها،  ولن تكون أولويتك هنا أن تحرز عشر نقاط،  ولكن أن تحاول أن تحصل على المزيد من النقاط-تقدم شيئاً فشيئاً نحو تعديل الأمور إلى مسارها الصحيح.**

**وأنت وصلت للحال الذي أنت عليه الآن من خلال تأويلك للعالم من حولك،  فما يبدو لك أنه علاقة صعبة مع والدتك يبدو لغيرك أمراً طبيعاً تماماً،  ولهذا لا توجد طريقة واحدة لتحسين هذه العلاقة،  ولكن ثمة بعض أشياء يمكنك أن تقوم بها سيكون لها تأثير فوري.**

**ابدأ بالحديث**

**إن كنت مستاء من والدتك بعض الشيء (أو كان هذا الشعور من ناحيتها هي)،  فالأمر يستحق أن تمضي بعض الوقت لتشرح فيه ما تشعر به،  لا تبحث عن اعتذار أو حل،  فما عليك سوى أن تتحدث عن شعورك،  وستجد أنها خطوة أولى قوية.**

**تذكر الأوقات السعيدة بينكما**

**إن اخترت أن تفكر في الأوقات غير السارة بينكما،  فسينتهي بك الحال في التفكير في الأوقات غير السارة،  ليكن اختيارك الأوقات السعيدة- وحتما تكون هناك أوقات سعيدة.**

**استعن بوسيط**

**كثيراً ما يساعدك خال أو خالة أو صديق للأسرة إن كنت تواجه صعوبات على التواصل بشكل مباشر.**

**أو ربما لا تود أن تكون لك علاقة مع والدتك،  ولقد اختارت زوجتي هذا الطريق وهي في قمة السعادة،  فكانت تنظر إلى جدتها على أنها الإنسانة التي أرادت أن تدعوها بأمها بعدما اختارت أمها الحقيقية ألا تربيها،  وهي مطمئنة جداً لهذه الفكرة ولن تدعها أبداً تؤثر على عجلة الأسرة في حياتها.**

**من أربع إلى سبع نقاط**

**أعتقد أن بينكما حواراً على الأقل،  ولربما منحت نفسك هذه الدرجة؛ لأنك لست قريباً من والدتك كما تحب أو أنك لا تراها بالقدر الذي تحب أن تراها. وتذكر أنها مهمة الأم أن تقلق بغير داعٍ وأن تكون معينة تماماً بصغائر الأمور. ولعل تدخلها في أمورك كما تراه أنت يرجع إلى قلقها عليك،  وهي لا تقصد بذلك التطفل عليك،  وإنما هي تبدي مقدار قلقها عليك،  والأمر أن هذا القلق هو الذي يدفعك للجنون! وثمة نوع خاص من الأمهات اللائي يحملن هذا اللقب- إنها حماتك.**

**وإليك أربع نصائح لمساعدتك على تحسين تلك العلاقات:**

**1        امنحهما قدراً من الأهمية،  فكثيراً ما يكون سبب النظر إلى الأمهات على أنهن متطفلات نابعاً من عدم حاجتنا إلى الاعتماد عليهن،  فمن خلال منحك لأمك بعض الأهمية،  ستساعدها كثيراً على التخفيض من مقدرا " تدخلها"  في شئونك.**

**2        امنحها دوراً،  فالأمهات يعشقن القلق،  ولذا امنحهن شيئاً مهماً ليقلقن بشأنه أو ليتولين مسئوليته.**

**3     اتصل بأمك دون سبب،  لتتحدث إليها قائلاً:  " أنا أتصل بك لأتجاذب معك أطراف الحديث فقط" . ثم أطرح عليها الكثير من المشكلة.**

**4    قل لها إنك تحبها. فلا تسأم الأمهات أبداً من سماع تلك الكلمة وإن لم تقل ذلك لفترة من الزمن،  فالآن وقت مناسب لتقولها.**

**ثماني نقاط فأكثر**

**إذن فعلاقتك بوالدتك جيدة جداً ولكنك ترغب في أن تجعلها ممتازة،  أليس كذلك؟ حسناً،  إليك ما يمكنك أن تقوم به في الطرق التي اقترحتها عليك كي تحصل على درجات إضافية فيما يختص بعلاقتك بوالدتك.**

* **اصطحب والدتك للتسوق ولا تكن في عجلة من أمرك،  وقد سألت أمهات عدة عن هذه النقطة فقلن جميعاً إنهن يحببن التسوق مع أولادهن ولكن يشعرن بأن أولادهن في عجلة من أمرهم.**
* **لا تنتظر قدوم عيد الأم،  فلترسل لها شيئاً خاصاً غير الزهور- فهذا ما يقوم به الجميع.**
* **رتب لقضاء عطلة نهاية أسبوع معها في الخارج. ربما تكون رحلة سريعة لك ولكن ستحب والدتك الترتيب لها وستستمتع بالوقت وتبتهج لذكريات الرحلة.**
* **ابحث عن شريط فيديو قديم يجمع العائلة (أو " شريط سينمائي" ) وشغله في مشغل أسطوانات الـ (دي في دي)،  ثم حضر لعرض خاص،  ولكم ستدهشون عندما تكتشفون كم تقدم بكم العمر.**

**نصيحة رائعة**

**ما عليك سوى التفكير فيما فعلته والدتك لك حتى تكون معها، ولا يهم علاقتك الحالية بها، فعليك أن تتذكر ما فعلته لك وبذلك يمكنك أن تكون متواجداً مها، وأنت تقرأ هذه الكلمات الآن.**

**" الأم هي الإنسانة التي،  إن كانت في موقف فيه خمسة أشخاص والطعام المتوفر لأربعة فقط،  ستقول إنها لا تريد أن تأكل الآن وإن كان الجوع يعتصر معدتها" .**

**حسن علاقاتك مع والدك**

**والدك**

**إنه دور الأب أن يسبب الحرج لأبنائه وقتما تتاح له الفرصة لذلك. وقد قلت مسبقاً إنني لن أسبب ذلك لأبنائي ولكني،  دون حتى التفكير في أنني أقوم بأي شيء خطأ،  أمسيت الأب المحرج لأبنائه على طول الخط،  ولا أعرف كيف حدث ذلك ولكن ما تعلمته هو أنه لا يوجد ما يعرف بـ" الأب الجذاب" . وعليه،  مع اعترافي بهذه الحقيقة،  وأنا أكتب هذه الكلمات كأب.**

**إن كانت درجاتك متواضعة في علاقتك بوالدك...**

**دعنا نبدأ من الدرجات الدنيا. إن كانت درجاتك متواضعة في علاقتك بوالدك،  فإما أنه بداخلك مشاعر سلبية قوية جداً تجاه والدك،  أو أنك لا تراه أو كلاهما.**

**إذن،  ماذا إن كنت لا تراه فحسب؟ فالسؤال الأول هو:  " هل تريد أن تقوم بشيء حيال هذه النقطة؟"  وقد تكون سعيداً جداً لعدم وجود أب في حياتك. فستكون الخطوة الأولى إذن هي أصعب خطوة،  كيف تعيد الاتصال بينك وبين والدك؟ لدي صديقة كانت في هذا الموقف من قبل،  فاقترحت عليها أن تكتب لوالدها خطاباً،  وكانت فكرة جيدة ولكنها بعد مضي أربعة أسابيع لم تكتب له أي شيء؛ فما كان السبب؟ " لا أعرف كيف أبدأ" .**

**لذا،  إليك فقرة افتتاحية يمكنك أن تستهل بها خطابك:**

**والدي العزيز**

**ليس من السهل على أن أكتب لك هذا الخطاب وأظن أنه ليس من السهل عليك أيضاً أن تقرأه. ولكني اضطررت لكتابته لأنني أعتقد أننا لدينا بعض الأمور التي نحتاج إلى أن ينظر فيها كلانا كي تكون حياة كل منا أسعد.**

**وإليك بعض الأفكار حول ما سيلي ذلك:**

* **فقرة إيجابية تتناول المكان الذي تعيش فيه الآن.**
* **بضعة أسطر حول النقاط الجيدة التي كانت في علاقتكما.**
* **جزء جلي الوضوح عما تريده،  كن دقيقاً.**
* **كلمة أخيرة.**

**إن كانت العلاقة بينكما متكلفة**

**إن كانت العلاقة بينكما جيدة،  ولكنها ليست ممتازة،  فإليك بعض الأفكار لعلك تستفيد منها:**

* **نظم يوماً فيه الآباء بأولادهم أو يوماً يجتمع فيه الآباء ببناتهم. وهو يوم لكما أنتما الاثنان فقط،  وينبغي أن يكون مثيراً لكما أنتما الاثنان بعيداً جداً عن نمط حياتكما المعتاد قدر ما تستطيع أن تجعله،  فعندما يختلف هذا اليوم عن حياتكما المعتادة فستشعران بشيء مشترك بينكما وإن شعر كلاكما أنه خارج منطقة الراحة الخاصة به،  فسيساعدكما ذلك على التقرب من بعضكما.**
* **لا تصدر أحكاماً مسبقة على النحو الذي سيتجاوب به والدك مع هذا الاقتراح. فربما يكون هذا اليوم واحداً من أفضل الأيام التي قضيتها في حياتك.**
* **أبد اهتمامك بوالدك،  فالآباء يحبون أن يهتم الأبناء بهم. فهم يقولون إنهم لا يحبون ذلك،  ولكن في الحقيقة هم مولعون بذلك.**
* **أنصت إلى حديثهم ولو لم يكن مترابطاً مع بعضه،  فللآباء قدرة فريدة من نوعها على الاستمرار في الحديث عن أشياء غير مترابطة ببعضها،  وكثيراً ما يسارع أولادهم بإكمال الجمل لهم؛ وهذا أسلوب أكيد لتجعل والدك يشعر بتدني مكانته عندك.**

**إن كنت تريد أن تكون علاقتك بوالدك رائعة**

**علاقتك بوالدك جيدة جداً ولكنك تريدها أن تكون ممتازة‍!**

**إليك تسع طرائق كي تحصل على المزيد من الدرجات في علاقتك بوالدك:**

1. **اصطحبه إلى السباقات.**
2. **قل له إنك تحبه.**
3. **علمه مهارة تعلمتها.**
4. **كن صبوراً معه على نحو خاص.**
5. **اطلب منه أن يأتي ليزورك في منزلك.**
6. **أد واحدة من المهام التي يقوم بها. دون أن تنتظر طلباً.**
7. **التمس مساعدته في شيء يحتاج إلى مساعدة يدوية.**
8. **مارسا الرياضة معاً.**
9. **اطلب منه أن يعلمك شيئاً هو ماهر فيه.**

**نصيحة رائعة**

**أرسل له بطاقة في وقت غير عيد الأب أو عيد ميلاده أو في المناسبات الدينية.**

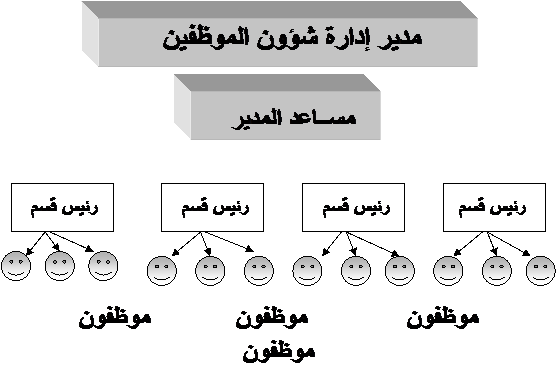
**"  أحياناً ما يترك أفقر الرجال لأبنائه تركه تجعلهم أغنى الأغنياء" .**

**" روث إيه. رينيكل"**

**"  الأبوة هي أن تتظاهر بأن كل ما تحبه لا قيمة له بدون أطفالك" .**

**دراسة حالة لادارة شئون الموظفين**

**علي هو مدير إدارة شئون الموظفين في إحدى المنظمات ويعمل في إدارته عشرين موظف موزعين على أربع أقسام إدارية,يرأس كل منها رئيس ويمارس أحمد على رؤساء الأقسام إشرافاً مباشراً  و على باقي الموظفين إشرافاً غير مباشر من خلال رؤساء أقسامهم.تقدم أحمد في الآونة الأخيرة بطلب للمدير العام يطلب منه تعيين مساعد له بسبب كبر حجم العمل لديه و قد استجاب الأخير للطلب و تم تعيينه وفي ضوء الظروف الجديدة في الإدارة قام أحمد بوضع نظام وشبكة اتصال بينه و بين مرءوسيه,وبين مرءوسيه بعضهم ببعض على النحو التالي:**

****

**وقد عقد أحمد اجتماعاً عاماً لجميع من يعمل في إدارته رؤساء و مرؤوسين**

**قام خلاله بشرح نظام الاتصال الجديد الذي  سيعمل به في الإدارة وفق ما يلي:**

**1-لا يحق لرؤساء الأقسام الاتصال بالمدير أحمد مباشرة, فالاتصال سيكون من خلال مساعده.  
2- لا يحق للموظفين في الأقسام الاتصال بمساعد المدير أو المدير مباشرة   
فالاتصال من خلال رؤساء أقسامهم أولاً ثم المساعد فالمدير.  
3-خصص أحمد موعداً يوماً ولمدة ساعة من أجل تلقي الاتصالات في إدارته.  
4-يكون الاتصال بالمدير مصطفى كتابيا أما الاتصال الشفهي فيجب أن يكون في أضيق الحدود وعند الحاجة و الضرورة وذلك لوجود قناعة عند مصطفى بأن الاتصال الشفهي يضيع الوقت.  
5- يؤكد أحمد على أهمية وضرورة الاتصال الأفقي بين رؤساء الأقسام لكن ليس بشكل مباشر بل من خلاله ليكون دائماً في الصورة.  
6-لا يسمح بالاتصال غير الرسمي بين موظفي الإدارة لأنه يعتبر مضيعة للوقت  
7-حدد أحمد موعد اجتماع اسبوعي يجتمع مع رؤساء  أقسامه لتداول أمور   
العمل في الإدارة.**

**في أول اجتماع دوري أسبوعي عقد أحمد مع رؤساء أقسامه , حضر في الوقت المحدد حيث رحب بهم وبدأ باعطاء بعض التوجيهات و الإرشادات وكان يتوقف بين الحين والآخر ليتذكر بعض الأمور التى كان ينوي طرحها عليهم في الاجتماع و أثناء حديثه مع رؤساء أقسامه كانت نظراته دائماً تذهب لخارج الغرفة من خلال النافذة المجاورة لمكان جلوسه.**

**وبعد انتهائه من حديثه افسح المجال لرؤساء الأقسام بالتحدث و إبداء آرائهم و مشاكلهم . وأثناء استماعه لهم رد على الهاتف الذي بجانبه ثلاث مرات و كان في كل مرة يعتذر لرؤساء الأقسام بلطف و لباقة بالمقاطعة التي حدثت بسبب الهاتف وخلال الاجتماع كان أحمد يتثأب بكثرة وينظر إلى ساعة يده أثناء حديث الرؤساء معه وبعد ساعة انهى أحمد  الاجتماع الأول و ذلك قبل أن يكمل رؤساء الأقسام حديثهم معه وقد اعتذر لهم واوضح أن السبب هو شعوره بالإرهاق حيث لم ينم ساعات كافية الليلة الماضية وقد شكرهم على حضورهم و حسن استماعهم له وتمنى لهمم التوفيق..**

**المطلوب:**

**1. اقرأ الحالة الموجودة بين يديك وبين رأيك فيما يلي :**

**أ.  نظام الاتصال الذي وضعه مدير شؤون الموظفين أحمد   
ب. الأخطاء التي وقع فيها مدير شؤون الموظفين أثناء اتصاله الشفهي مع رؤساء أقسامه**

**وذلك من خلال حديثه معهم واستماعه لهم خلال الاجتماع الدوري الأول الذي عقده معهم.**

**2. ما هي مقترحاتك لتطوير عملية الاتصال وزيادة فعاليتها في إدارة شؤون الموظفين.**

**فن الإقناع العقلي**

**مناشدة العقل  
يعتبر أكثر الناس في معظم الأوقات مناشدة العقل هي المعيار الذهبي للإقناع، فشعورنا يكون أفضل تجاه القرار الذي يمكن أن نقول عنه "هذا معقول"؛ أو بعبارة أخرى تروق إلى طبيعتنا العقلانية. ولذا، فمن بين طرق المناشدة الثلاث دائمًا ما تكون مناشدة العقل هي الأقوى والأكثر إقناعًا.**

**إن الحجج التي تروق للعقول توظف واحدًا أو أكثر من المواضيع (والمواضيع الفرعية) : التعريف، المقارنة، العلاقة، الإمكان والاستحالة، الحقيقة الماضية والحقيقة المستقبلية، والشهادة (وتشمل الخبير، والإحصائيات، والقانون، والأمثال، والوقائع السابقة).**

**مناشدة العقل**

**ومن الناحية المثالية تقوم مناشدة العقل على الاستخدام السليم للمنطق الاستنباطي والاستقرائي، مع انه ليس من الممكن دائمًا (أو من الضروري أو حتى من المرغوب فيه) أن تسوق جميع أشكال البرهان المنطقي الصوري.**

**إن الطرق المنطقية المختصرة ليست جائزة فحسب بل هي تسهم غالبًا في حجة أيسر قراءة وأسرع فهمًا. ولذلك فهي أكثر إقناعًا. وفي الحقيقة، فإنه بينما يوظف المناطقة الصوريون القياس المنطقي الذي يصوغ مقدمات صورية ويستنبط نتائج صورية (متخذًا كنموذج هذا الشكل "إذا كان أ صوابًا و ب صوابًا فإن ج يجب أن تكون صوابًا)، فإن معلمي الخطابة يبنون الحجج اللفظية عادة باستخدام نسخة أقل صورية ومختصرة من المنطق القياسي تسمى القياس الإضماري، حيث توجد نتيجة ومقدمة واحدة؛ أما المقدمة الأخرى والتي تذكر صراحة في المنطق القياسي تفهم أو تضمن.**

**فعلى سبيل المثال، قولك "يجب أن يكون جون جمهوريًا لأنه يفضل نسبة نخفضة على ضرائب الدخل الموحدة" هو قياس إضماري يتضمن نتيجة (يجب أن يكون جون جمهوريًا) ومقدمة (لأنه يفضل نسبة مخفضة على ضرائب الدخل الموحدة) ولكنه يترك المقدمة الضمنية غير المصرح بها: "جميع الجمهوريين يفضلون نسبًا مخفضة على ضرائب الدخل الموحدة".**

**فائدة القياس الإضماري   
إن فائدة القياس الإضماري ظاهرة، فهو يختصر الكلام، والوقت، والتصريح السمج بما هو واضح. لكنه ينبغي أيضًا أن يكون واضحًا، أن هناك مخاطر في القياس الإضماري، وفي جميع مناشدات العقل في الواقع. إذ يحتمل أن التعميمات المطلقة والافتراضات غير المبررة تكمن وراء حجة لها الشكل التام للمنطق الصوري, مما يجعلها خاطئة، حتى وهي تقوم في الظاهر بمناشدة عقلانية. فهل كل الجمهوريين يفضلون النسب المخفضة على ضرائب الدخل الموحدة؟ وهل بعض الديمقراطيين على الأقل يفضل ذلك أيضًا؟**

**قواعد الخاتمة الناجحة للخطبة**

**خط النهاية  
بعد أن تمر بالمقدمة، والتي تتضمن عرض فرضيتك، ثم عرض الحقائق، ثم برهانها في الإثبات، يتلوه تفنيد الحجج المعارضة، لعلك تتساءل: ماذا بقى؟ والحقيقة هي أن كثيرًا من الحجج يتلاشى ويخفق عند خط النهاية.**

**غالبًا ما كان معلمو الخطابة الكلاسيكيون يشيرون إلى الجزء الأخير من الحجة بكلمة recapitulatio أو إعادة التلخيص، والتي لا تعد حقًا وصفًا مثيرًا للخاتمة. فهي تعني مجرد ملخص وتكرار. والأفضل ان تفكر في الخاتمة على أها دعوة اللعمل. وهذا ربما يتطلب شيئًا من الإعادة باختصار، وهو ما أسماه كونتليان enumeratio, أي سرد أو إعداد قائمة بالنقاط الرئيسية، لكن إعادة الاختصار يتلوها ما أسماه كونتليان affectus: إثارة الاستجابة العاطفية المرادة في الجماهير. ولنتحول من العصر الكلاسيكي إلى الوقت الحاضر. فكر في الحجة ككل على أنها عرض لبيع سلعة وفي نهاية الحجة على أنها إنهاء لعملية البيع. إنك في حاجة إلى توجيه جمهورك إلى القيام بالعمل الذي ترغبه: كأن يصوتوا على نحو ما، أو يدعموا اقتراحك، أو يقبلوا وجهة نظرك، أو  نحو ذلك. وحتى يتم العمل يظل البيع غير منعقد.**

**إتمام البيع: أسلوب أرسطو  
كتب أرسطو أن الجزء الختامي من الحجة ينبغي أن يحقق أربعة أشياء:  
1.    ينبغي أن يترك الجمهور مؤيدين لرأي المتحدث وغير مؤيدين لرأي من يعارضه.  
2.    ينبغي أن يلخص الحجة.  
3.    ينبغي أن يعظِّم المقترحات، والمواقف، والآراء المذكورة في صلب الحجة وفي الوقت نفسه يدمر أو على الأقل يخفف من قوة المقترحات، أو المواقف، أو الآراء المعارضة.  
4.    ينبغي أن يثير عواطف مرغوبًا فيها في أفراد الجمهور، عواطف تجعلهم يتوقون إلى القيام بما يريد المتحدث أو يقوموا به.  
إن قائمة المطالب هذه مفيدة، رغم أنك قد تجد رغبة في تنويع الترتيب, وقد تجد أيضًا من الصعب أو حتى من غير اللازم أن تفصل الخطوات الثلاث الأولى على نحو دقيق.  
  
أشعل الهمم  
قد تجد من النافع جدًا أن تفسر المطلب الأول من مطالب أرسطو على أنه ببساطة نصيحة أن تشعل همم قرائك وسامعيك. أشعل هممهم بخبرتك وعدالتك بالإضافة إلى القوة الإقناعية لحجتك. أشعل هممهم بالثقة في قبول حجتك والعمل وفقا.  
  
  
التلخيص  
لخص بإيجاز النقاط الرئيسية في حجتك، أي النقاط التي تريد من جمهورك أن يذهبوا بها، وركز على تلك المحاور في حجتك التي يغلب على الظن أن تدفع إلى العمل الذي تنشده.  
  
التعظيم  
فكر في هذا على أنه تركيز لما أوجزت، وفرصة لإضافة مزيد من التأكيد إلى أهم النقاط لديك، ومع المختصر ينبغي أن تقود هذه الخطوة مباشرة إلى الدعوة الختامية للعمل.  
  
الدعوة للعمل  
اختم بأن تعطي لجمهورك توجيهًال صريحًا.  
"القرار واضح وملح. تبنوا خطتي حتى نستطيع البدء بدفع المبيعات إلى المستوى الذي نستحق جميعًا ان نحظى به".**

**قواعد ونصائح عامة في كتابة التقارير**

**يجب أن تلم بالموضوع الذي ستكتب حوله التقرير**

**•    ارجع الى بعض التقارير السابقة في ادارتك  
•    ضع خطة للكتابة تحتوي على كل المعلومات ذات الصلة  
•    يجب ان تكون لغتك سهلة وبسيطة  
•    ركز في موضوع التقرير ولا تخرج عنخ الى موضوعات جانبية  
•    ضع خطة للتبويب  
•    اختصر في العرض دون الاخلال بالمعني الذي تقصده  
•    لا تكن متحيزا لرأي اوفكرة   
•    اجعل اسلوبك مسترسلا كأنك تتحدث  
•    اذا استعنت ببعض المراجع لابد ان تذكر  
•    لا تستخف بعقل القارئ وانظر الى الامور من وجهة نظره  
•    حاول ان تتنبأ بالاسئلة التى يمكن ان تثار حول نقاط معينة  
•    استرسل في عرض المعلومات فاعرض الامور المألوفة اولا ثم الامور الغير المألوفة  
•    لا تتجاهل الاسماء والمراكز والمناصب  
•    لا تتكلف كثيرا في صياغتك الجمل   
•    لا تكرر استخدام الاسماء واستخدام الضمائر  
•    لا تستخدم صيغة المجهول  
•    لا تذكر حقائق الا اذا كانت تخدم التقرير  
•    اذا كان القارئ غير متخصص فلا تكتب اصطلاحات او تعبيرات مهنية قد لا يكون ملم بها   
•    حاول ان تكون محددا ودقيقا وواضحا في ببياناتك ومعلوماتك  
•    استخدم الجداول والرسوم البيانية التى تسهل على القارئ فهم هدف التقري  
•    اذا اردت جذب انتباه القارئ فضع خطا تحت الجمل المارد التنبيه اليها  
•    اذا كان تقريرك به بعض الاسئلة التى تود ان يجيب عليها القارئ فلابد ان تكون واضحة  
•    اعمل على ان يكون تقريرك جذاب بقدر الامكان من خلال التسيق في الفقرات والبنود  
•    لتزم بقواعد اللغة مثل وضع النقاط والفواصل  
•    استعمل القياس ( اي المقارنة)  
•    استخدم قدرتك على الاستنتاج والربط بين الامور والتفكير المنطقي  
•    اهتم باعداد السليم للتقرير ومهارات الكتابة  
  
لا تقل**

**•    اظن – اشك  
•    لا يمكن زيادة الانتاج  
•    وسيلة نقل  
•    في هذه اللحظة  
•    في حال حدوث  
•    انت  
•    انا  
•    يستحيل الانتهاء من المشروع  
•    سوف نرسل لكم الطلبية محملة في سيارة نقل ولن يتم تحميلكم مصاريف السيارة  
•    توجد العديد من البدائل التى يمكنكم المفاضلة بينها  
•    بمجرد ان وصلت  
•    سوف نكون شاكرين لوتكرمتم وارسلتم  
•    في المستقبل القريب  
•    اعد التقرير بالامس  
  
خاتمـــة**

**أن التقارير ، كأداة من أدوات الاتصال ، تلعب دورا كبيرا فى إدارة العمل داخل مختلف أروقة المنظمات ، وذلك من خلال انسياب المعلومات بين وحدات المنظمة صعودا وهبوطا . ولقد ازداد الاعتماد عليها نسبة لتعقيد العمل والأنشطة التى تقوم بها المنظمات انتشارها الجغرافى و توسعها .**

**وإعداد التقرير يستوجب الالتزام بالأسس و القواعد السليمة لكتابة التقارير والتى تتلخص فى الاستعداد لإعداد التقرير وذلك بالتحديد الدقيق  لموضوعة وجمع البيانات الازمة لإعداده ثم البدء فى الكتابة و الالتزام بالشكل و النسق المحدد لكتابة التقرير .**

**هذا ولابد من التنويه الى أن كتابة التقرير تتطلب التخطيط السليم لكافة مراحل وخطوات إعداده ، وذلك إذا أردنا له أن ينتهى فى الموعد المحدد له .**

**كن الأخ الأكبر لمن حولك**

**•    أعطِ الفرصة لأبنائك ليشاركوا في عملية اتخاذ القرارات العائلية،  وستندهش من رجاجة أفكارهم.  
•    قبل أن يسافر أحد أفراد العائلة لبضعة أيام،  أخبره أنك تحبه.  
•    احتفظ بنسخة احتياطية من دفتر عناوينك الشخصي.  
•    املأ بطاقات آرء العملاء.  
•    اشترك ف المسابقات الكبرى،  فمن يدري؟  
•    لا تصر على أن يأكل أطفالك كل يوم ما في أطباقهم من طعام.  
•    لا تفوت فرصة الذهاب لصيد السمك برفقة والدك.  
•    لا تفوت فرصة السفر برفقة والدتك.  
•    أمسك بيد طفل وهو يعبر الشارع.  
•    افعل شيئًا كل يوم يحفظك بصحة طيبة.  
•    عندما تكون على سفر،  توقف بصورة منتظمة في المقاهي والمطاعم الصغيرة المحلية.  
•    لا تحرم أي شخص من فرصة إسدائك معرفوًا.  
•    إياك أن تخبر شخصًا أنك كنت تحب شكل شعره أكثر قبل أن يقوم بقصه.  
•    عندما تلعب الجولف أو التنس،  احرص من حين لآخر على أن تلعب مع شخص أفضل منك.  
•    انفض الغبار أولاً،  ثم استخدم المكنسة الكهربية لإزالته.  
•    عندما تركب مع شخص سيارته،  اعرض أن تدفع أنت رسم الانتظار أو رسم المرور نيابة عنه.  
•    اعرض أن تتولى أنت دفع الإكرامية عندما يدعوك أحدهم لتناول الطعام.  
•    مع مطلع كل ربيع قم بزراعة بضع ثمار من الطماطم.  
•    قم بزيارة متجر للحيوانات الأليفة من حين لآخر وشاهد الأطفال وهم يتفرجون على الحيوانات.  
•    تذكر أن المستقبل الناجح يبدأ من الآن.  
•    لا تسفه من مخاوف وهموم طفلك.  
•    استفد من المحاضرات المجانية حول أي موضوع تكون مهتمًا به ولو بقدر قليل.  
•    لا تتخلَّ عن حلمك فقط لأنه يحتاج إلى وقت طويل لتحقيقه. فسوف يمر الوقت على أي حال.  
•    احمل الجراء والهريرات والأطفال الرضع كلما سنحت لك الفرصة بذلك.  
•    احفظ أسماء أمهات الكتب الدينية.  
•    احفظ أسماء وترتيب زعماء دولتك.  
•    احمل معك بطاقات المعلومات الخفيفة لتقرأها بصوت عالِ للسائق أثناء القيام برحلة طويلة بالسيارة،  فهي تجعل الوقت يمر بسرعة.  
•    بعد أن يتجادل الأطفال ثم يعتذروا،  اطلب من كل واحد منهم أن يقول شيئًا لطيفًا عن الآخر.  
•    احمِ ظهرك على الدوام.  
•    راقب وزنك.  
•    احفظ لسانك.  
•    لا تنس الدين الذي تدين به لكل من سبقوك.  
•    تذكر أن كل ما هو مبتكر سيتعرض للنسخ والمحاكاة.  
•    عند السفر،  احزم معك من الجوارب والملابس الداخلية أكثر مما تعتقد أنك ستحتاجه.  
•    ارتدِ ملابس تليق بالمنصب الذي تريده،  لا بالمنصب الذي أنت به الآن.  
•    احتفظ باثنين من الكتب التحفيزية المفضلة لديك إلى جوار فراشك.  
•    إياك أن تتجاه إنذار الحريق.  
•    لا تكتب شيئًا لا تريد أن يقرأه غيرك.  
•    اهمس في أذن طفلك النائم قائلاً: "أحبك".  
•    قم بجولة خلوية على ظهر حصان ولو مرة واحدة في حياتك.  
•    عندما تقوم بحل اختبار يعتمد على تحديدك للعبارات الصحيحة من الخاطئة تذكر أن العبارات التي تحتوي على الكلمات: أي،  كل،  دائمًا،  أبدًا،  على الدوام،  تكون في الغالب خاطئة.  
•    احرص على أن يعرف أبناؤك يقينًا أنه بغض النظر عما يحدث،  فإنك ستظل بجانبهم.  
•    استخدم أدوات كتابة جيدة إن أردت أن تؤخذ تعليقاتك المكتوبة بشكل جدي.  
•    إن لم يسبب ذلك مشكلة،  فقم بإيقاف سيارتك إلى جانب الطريق كلما مر بك موكب جنازة.  
•    أثناء شهور الشتاء احتفظ في صندوق سيارتك بغطاء ثقيل تحسبًا للطوارئ.  
•    جرب ركوب طائرة شراعية.  
•    جرب ركوب نطاد.  
•    عند الخلاف مع أحد أفراد العائلة،  كن البادئ بالاعتذار.  
•    اسأل رئيسك في العمل عما يتوقع منك.  
•    لتعرف من يقف خلف فكرة أو نشاط معين،  فتش عن المال.  
•    إن استعرت شيئًا أكثر من مرتين،  فمن الأفضل لك أن تشتري واحدًا لنفسك.  
•    عندما تبني منزلاً،  احرص على أن تكون به شرفة مسقوفة.  
•    كن مبدعًا.  
•    كن متقد المشاعر.  
•    كن شخصًا ملتزمًا.  
•    كن أول شخص بالغ يقفز في حمام السباحة أو يجري نحو مياه المحيط برفقة الأطفال الصغار،  فسوف يحبونك لذلك.  
•    لا ترفع صوت مسجل السيارة بدرجة تعجز معها عن سماع صوت سيارات الطوارئ.  
•    لتكن لديك بعض المعلومات عن التحف الأثرة والسجاجيد الشرقية والفن الحديث.  
•    احذر من أن يراك أحدهم تختلس النظر إلى ساعتك وأنت تحادثه.  
•    كل عام أعطِ العال أجمع هدية قيمة. تبرع بنصف لتر من دمك.  
•    تذكر أن أغلى لحظات الحياة غالبًا ما تأتي بلا إنذار مسبق.**

**كن واضحًا وموجزًا و معقولاً**

**كن واضحًا، وموجزًا، ومعقولاً  
نصح معلم الخطابة الروماني كونتليان ببناء العبارة المعبرة عن الحقيقة بحيث تكون واضحة، وموجزة، ومعقولة.  
ويتطلب الوضوح أن تجعل حجتك مفهومة لجمهورك. وهذا يعني أنك يجب أن تقيس مستوى المعلومات لدى جمهورك. فإذا قدمت معلومات أقل من اللازم، فسوف تخفق في إيجاد السياق الذي تُفهم فيه حجتك، وتقيم وتقبل على أفضل وجه.**

**وإذا قدمت معلومات أكثر من اللازم ربما تفقد انتباه الناس، أو ربما يشعرون أنه يُفضل عليهم أو أنهم يخاطبون من علٍ. إذا قدمت مستوى غير ملائم من المعلومات، سواء أكثر من اللازم أو أقل من اللازم، فأنت تذيع رسالة ولا صلة حقيقية بينك وبين مستمعيك أو قرائك. وإذا هم أحسوا هذا فسيسألون بالتأكيد لماذا يكرسون وقتهم وانتباههم لمحاجتك.**

**وكما سوف نناقش بعد قليل، فثمة عنصر إضافيان مطلوبان لتحقيق الوضوح. أما الأول فهو العرض المنهجي. وفي كثير من الأحوال يكون الترتيب الزمني هو الخطة الأسهل، الأكثر طبيعية، والأيسر فهمًا. وفي حالات أخرى، ربما تحتاج إلى الحديث، أو يمكنك المتابعة بتفكيك المعلومات إلى خطوات منفصلة.**

**وقد أضاف معلمو الخطابة الإغريق عنصرًا نهائيًا إلى الوضوح هو: enargeia, وهو ما يمكن ترجمته إلى "اتقاد النشاط" أو "الحيوية" أو حتى "أن يكون ملموسًا". فالمعلومات المجردة (على سبيل المثال، المبادئ العامة, أو المصطلحات القانونية او التقنية) أو المعلومات الفجة التي يصعب هضمها (كالقوائم الكويلة من التواريخ والأرقام) غالبًا ما تثير في السامعين والقراء على السواء حالة تسمى أحيانًا MEGO وهي الحروف الأولى لعبارة تعني "على عيناي غشاوة". وإذا تشتت انتباه جمهورك فقطعًا ستخفق حجتك في الإقناع. قدم كل المهلومات اللازمة بشكل واضح، وملموس، وواقعي، ومفهوم قدر الإمكان.**

**"روح الفطنة"  
أما "الإيجاز" فقد كتب شكسبير في هاملت أنه "روح الفطنة". فالمحاجة لا ينبغي أن تكون أطول مما يلزم. وإذا اختصرتها أكثر من اللازم فستخاطر بترك بعض الأجزاء المهمة في مناشدتك. لكن إذا أطلتها أكثر مما ينبغي فستفقد جمهورك. إن محترفي المبيعات الناجحين يعرفون متى يتوفقون عن البيع. فالوقت الذي ينبغي عنده التوقف عن الكلام هو بمجرد شعورك أن البيع قد تم.**

**أما المعقولية فهي سمة جوهرية للمعلومات التي تقدمها. فإذا كانت الحقائق والأرقام التي لديك ذات صدى أجوف, وتفشل في أن يكون صداها حقيقيًا، يكاد يكون يقينًا أن حجتك سترفض. وتأتي الحقائق المعقولة من مصادر معقولة يمكن التدليل عليها، وتعززها خبرة جمهورك. لكن أحيانًا قد تكون الحقائق غير المعقولة صحيحة تمامًا.**

**"بالرغم من أننا بعنا في هذا الفصل أجهزة أكثر من أي وقت مضى في تاريخ الشركة، فقد فقدنا أموالاً أكثر من أي فصل مضى في تاريخنا".**

**إن هذه العبارة غير المعقولة لكنها صحيحة. ولمنع فقدان ثقة جمهورك، اعترف بعدم المعقولية:  
"مع صعوبة تصديق هذا، فالبرغم من أننا بعنا في هذا الفصل أجهزة أكثر من أي وقت مضى في تاريخ الشركة، فقد فقدنا أموالاً أكثر من أي فصل مضى في تاريخنا".**

**كيف تبتعد عن المغــالطــات؟**

**ابتعــد عـن المغــالطــات  
دليل موجز عن الأخطاء المنطقية، والتفكير المعيب والحجج غير السائغة يساعدك في تجنب هذه الأخطاء ويكسبك مناعة ضد الحجج الزائفة للآخرين.**

**كثير من المحاجات تفشل في إقناعنا. وكثيرًا ما نجدها خاطئة من حيث الواقع، فمن اليسير مثلاً إحداث ثغرات في عرض بائع سيارات يصف مزايا في سيارة على أساس مواصفات تعلم أنها خاطئة: ثلاثمائة حصان؟إن كراسة المصنع تقول 225!".**

**لكننا أيضًا كثيرًا ما نواجه حججًا تستند إلى حقائق صحيحة، أو إلى حقائق لسنا في وضع يسمح لنا بتفنيدها أو التحقق منها. إن ذلك يبدو خاطئًا على نحو ما. إن التسلسل الفكري يبدو معيبًا، لكننا غير قادرين على أن نضع أصبعنا على موطن الخطأ.  
  
لماذا تفشل الحجج ؟  
تنبه معلمو الخطابة الكلاسيكيون إلى مغالطات التفكير الاستقرائي والاستنباطي كما تنبهوا إلى طرق الإقناع. فالمغالطات التي تشمل العبارات الباطلة أو الخاطئة، أو الأخطاء، أو عدم الدقة في الحقائق تسمى مغالطات الموضوع. أما المغالطات التي تشمل التفكير الزائف, أو غير الصحيح، أو حتى المضلل فتسمى مغالطات التفكير. وهذه الأخيرة تنقسم إلى قسمين: مغالطات التفكير الاستنباطي ومغالطات التفكير الاستقرائي.  
  
مغالطات الموضوع  
الحجج القائمة على مغالطات في الموضوع هي الأيسر غالبًا في تعيينها وتفنيدها: شريطة أن تكون عالمًا بالحقيقة. فالقضية التي مفادها أن الكرسي أبيض يمكن تفنيدها بالإشارة إلى الكرسي الأسود. وبالطبع، ليست الحقيقة دائمًا متاحة. وفي هذه الأحوال، يجب عليك أن تقوم بالبحث اللازم للعثور على الحقيقة وفي الوقت نفسه ربما يكون عليك أو تؤخر تفنيد الحجة المشكوك فيها بأن تقول مثلاً: "لا أستطيع المنازعة في استنتاجك، لأنه ليس لدىَّ الأرقام اللازمة. إذ أحتاج إلى الاطلاع عليها على مدار العام السابق والذي قبله. ثم أنظر في هذا الأمر ثانية".  
وليكون تعرفك، دعنا نقسمها إلى سبعة أقسام عامة.**

**التأكيد المحض    
تقوم بعض الحجج على مجرد التأكيد: "كلبي أذكى من كلبك". والإجابة الواضحة عليه "لا ليس كذلك". ومثل هذه المنازعات يمكن أن تستمر للأبد؛ أو حتى ينشب عراك أو يكل الطرفان.**

**إذا كان التأكيد قابلاً للإثبات أو التفنيد، فهناك احتمال تسوية النزاع. أما إذا لم يكن، فسيكون النزاع عقيمًا.  
وبعض التأكيدات تتصل بالذوق. "الماركة س من المايونيز مذاقها أفضل من الماركة ص" هذا يمكن حسمه جزئيًا بعقد اختبار تذوق يتضمن عددًا وافيًا من المستهلكين، لكنه لن يكون قطعيًا. أما مسائل الذوق الأكثر تعقيدًا- الطلاء من نوع ريمبراندت أفضل من نوع روبنز"- لا يمكن حسمها، مع أنه يمكن أحيانًا المحاجة عنها بوضوح أكثر إذا شرحت- في أثناء المحاجة- أسباب تأكيدك شرحًا وافيًا. إن نفاذ الصبر يقومون بهذا دومًا. والنتائج لا يمكن اعتبارها نهائية بالمعنى المطلق للحق أو الباطل، لكنها يمكن أن تلقي الضوء على المعايير التي يتكلم بها الناقد.**

**كيف تتقن استخدام المنطق؟**

**كـــن منطقــيًا  
كيف تستخدم المنطق لتجعل قضيتك محكمة وتحرك الناس في اتجاهك ؟  
  
مع أنه من الصعب تصديق ذلك، خاصة أثناء مباريات كرة القدم، أو بيع التصفية، أو الحرب، فإن البشر كائنات عقلانية معظم الوقت. حتى عندما يفشل الناس في أن يتسموا بالعقلانية، فإنهم يصفون العقلانية بأنها فضيلة رفيعة وعظيمة القيمة. وإذا كان عليك ان تسأل "لماذا اتخذت هذا القرار؟"، فمعظم الناس في معظم الأوقات، سيقولون إن الإجابة بـ "لأنه أمر منطقي" أفضل من "لأنه بدا جيدًا" أو "لأنه أخبرني أن أقوم بذلك".  
  
مارس سلطة المنطق  
ليست مناشدة العقل أرقى في ذاتها (بالمعنى الأخلاقي) من مناشدة الأخلاق أو العاطفة، لكنها دومًا أكثر إقناعًا على نحو يعتمد عليه. وهذا ما يعني به هذا المقال. فبينما تفهم المناشدة الأخلاقية والعاطفية على أنها تنطوي على عنصر قوي من النسبة وعدم الموضوعية، تبدو مناشدة العقل (وهي كذلك من بعض الوجوه) أكثر موضوعية وأبعد عن التحيز.**

**قدم لشخص أسبابًا منطقية للقيام بما تريده أن يقوم به وسيشعر على الأرجح أن القرار قراره هو لا قرارك أنت. اعرض حجة عقلانية بوضوح و"سيرى الناس بأنفسهم" السبب في أن اقتراحك هو "فكرة جيدة". أما مع الطرق الأخرى فهناك احتمال أقوى لأن يكون رد فعلهم أنه يحاول إقناعي بهذا الأمر مع مقاومة مكافئة للإقناع. وربما الأسوأ، فإذا اقتنع القارئ أو المستمع، فربما يغلب عليه فيما بعد نوع من ندم المشتري، فيشكو في مرارة "لماذا تركته يقنعني بهذا الأمر؟".**

**كيف تصيغ خطاب مقنع؟**

**مصادر الابتكار  
في الخطابة الكلاسيكية أول خطوة في صياغة خطاب مقنع- أي حجة - كانت الكلمة اللاتينية invention والتي تعني "الابتكار" أو "الاكتشاف". وتوجد العديد من الوسائل المساعدة لابتكار أو اكتشاف الحجج. وكان معلمو الخطابة الإغريق يسمونها "الوسائل الفنية" للإقناع (entechnoi pisteis) لأنها تشكل بخاصة فن الخطابة، ولأنها وسائل ومبادئ للخطابة.**

**لكن الابتكار أيضًا يقوم على "وسائل غير فنية" للإقناع: أي المصادر التي هي خارج فن الخطابة والتي هي متاحة للجميع، سواء له مهارة في عملية وإجراءات الجدل أو لا.**

**وتشمل وسائل المساعدة الخارجية للابتكار الموسوعات، والقواميس، والكتيبات، والدوريات المتخصصة، والببليوجرافيا، والصحف، والمجلات، ومصادر الإحصاءات (كالسجلات الحكومية)، ومصادر شبكة المعلومات الدولية. وغالبًا ما يتطلب صياغة الحجج المقنعة بحثًا في مجالات الموضوع المناسبة.  
  
كن ذكيًا  
كن مستعدًا لتكون مقنعًا بتعلم المجال الذي تحاجج فيه. وما يلي هو بعض الاقتراحات المبدئية لإيجاد المصادر الخارجية ووسائل المساعدة على الابتكار. الخطوة الأولى: احصل على بطاقة مكتبية.  
  
مصادر التجارة والمهن  
تعلم مجالك. وتحدث إلى الذين تعمل معهم، وانضم إلى جماعة أو منظمة مهنية في مجالك. وإن لزم الأمر، فاذهب إلى المكتبات العامة وراجع المنشورات التي لها صلة بصناعتك، أو مهنتك، أو تجارتك، أو مشروعك.  
  
سير الأعلام  
كتب الببليوجرافيا هي مصدر مهم للمعلومات لبناء كثير من الحجج. وعندما تحتاج معلومة ببليوجرافية ابدأ بالمعجمين الإمامين، وكلاهما متاح في أقسام المراجع بالمكتبات العامة: Dictionary of National Biography وهو اختصار لـ (Oxford, England: Oxford University Press) Briton   و Dictionary,of American Biography (New York: Scribner)، وهو يغطي الأمريكيين ذوي الشأن. وأحد المؤهلات للانضمام إلى أي هذين العملين الكبيرين هو الموت. فالأحياء لا ينجحون في الدخول في هذين المعجمين.  
  
أدوات المرجع  
يقدم قسم المراجع بالمكتبات العامة فهارس غنية مهمة ستقودك إلى مصادر رئيسية تساعد في الحجج. إن كتاب Readers Guide to Periodical Literature هو مرشد مقارن مرتب على الموضوع والمؤلف للمقالات المنشورة فهي الطبعات الوجيزة من Humanities Index و Social Sciences Index (وطبعا بواسطة New York: H.W. Wilson).**

**أما الفهارس المهمة في الأدب المتخصص (وقد أصدرها جميعًا إتش. دبليو. ويلسون ككتيبات) فتشمل Applied Science and; Education Index; Art Index; Biological and Agricultural Index Essay and General Literature Index; Business .Periodical Index; Technology Index وكثير من الصحف الكبرى تنشر فهارس متاحة في الغالب على الشبكة الدولية وكذلك مطبوعة في أقسام المراجع بالمكتبات العامة.  
وتشمل كتب الببليوجرافيا الرائدة كتاب: A World Bibliography of Bibliographies و Bibliographic Index: A Cumulative Bibliography of Bibliographies.**

**جميع هذه الفهارس الكبرى هي أعمال غالية الثمن ومكونة من عدة مجلدات، حتى إنك على الأرجح لن ترغب في شرائها لقتناء في المنزل أو حتى في المكتب. إلا أن الكتب والكتيبات العامة التالية ينبغي أن توجد في المكتبة الخاصة لأي كاتب أو متحدث.**

**The World Almanac and Book of Facts (New York: World Almanac Books) وينشر سنويًا.  
Information Please Almanac (Boston: Pearson Education) وينشر سنويًا.  
وإضافة إلى ذلك ينبغي أن تقتني قاموسًا جيدًا- وجيع القواميس الرائدة المتاحة موثوق بها - وموسوعة جيدة. ويتوافر كل من Encyclopedia Britannica  و World Book Encyclopedia في شكل كتب تقليدية من عدة مجلدات باهظة الثمن أو على شكل سي دي أو دي في دي للاستخدام على الكمبيوتر الشخصي بأسعار معقولة.  
  
بارتليت وآخرون  
تفيد الاقتباسات في توضيح أو تفصيل أو حتى تأييد بعض أ,جه الحجج. وكتاب Bartlett's Familiar Quotations (Boston: Little, Brown and Company, 1992) مرجع لا غنى عنه. كذلك يعد كتاب Quotationary الذي حرره فرانك (New York: Random House, 1999) ذا فائدة جمة.**

**كيف تقنع الآخرين بصحة فرضيتك؟**

**الشهادة، والخبير، والإحصائيات، والقانون، والأمثال، والوقائع السابقة  
- الشهادة موضوع قوى آخر تؤسس عليه الحجة. ونحن نعتمد عليه كثيرًا. وأهم أشكال الشهادة- أي الفروع الأربعة الرئيسية- هي الخبير، والإحصائيات، والقانون، والوقائع السابقة.  
- فأما الخبير فذلك يعتمد على شهادة من مصدر ذي أهلية لإقناع الآخرين بصحة فرضيتك.  
السيدة جونسون محامية بارزة متخصصة في الضرائب، وهي واثقة أن الإعفاء الضريبي الذي أقترح الاستثمار فيه قانوني تمامًا. على أن هذا الموضوع قد ينهار إذا اختلف أهل الخبرة فيما بينهم.**

**فمحامي الدفاع يأتي بطبيب نفسي يزعم أن موكله ليس مذنبًا بحجة الجنون. ويأتي المدعي بطبيب نفسي آخر فيدلى برأيه عن أن المتهم في كامل قواه العقلية.  
عند اختيار خبير ليدعم حجتك (أو عندما تقوم بتقييم استخدام الخبير في حجة غيرك) سل الأسئلة التالية:  
•    هل رأي الخبير متماسك البناء أم متناقض أم غير منطقي؟  
•    هل يبدو الخبير غير متحيز؟ (لقد انتقدت المنظمات المعنية بالمستهلك شهادات الأدوية من الأطباء الذين يعملون كمستشارين بالأجر في شركات الأدوية).  
•    هل يستند رأي الخبير إلى أحداث المعلومات؟  
•    هل يعد رأي الخبير مقبولاً لدى غيره من الخبراء في هذا المجال، وبخاصة الخبراء البارزين في المجال؟**

**•    هل ثمة خطأ واضح في الافتراضات الأساسية المؤسس عليها رأي الخبير؟ (قال الخبير المزعوم: "بناءً على الاختبارات لدى قناعة أن الدواء س ذو أثر فعال"، لكن الاختبارات لم تشمل سوى اثنى عشر مريضًا).**

**هل الخبير هو فعلاً خبير؟   
وثمة سؤال آخر لتسأله: هل الخبير هو فعلاً خبير؟ فبينما تستمع إلى لاعب لكرة السلة ينصح بشراء بعض الأحذية، فما الذي يعلمه هو أكثر مما تعلم أنت عن المشروبات الخفيفة؟ ثم ها هو شخص يعلن عن دواء ويقدم شهادة يقولها رجل يرتدي معطف المعمل الأبيض ويبدأ قائلاً: "لست طبيبًا،, ولكنني أمثل دور الطبيب على التلفاز..."، فماذا إذن؟**

**- أما الإحصائيات فهي في غاية الإقناع في أي حجة، لأنها- شأنها شأن الأرقام- تبدو موضوعية على نحو جلي, ولذلك فهي معول عليها تمامًا، فإذا كان لديك إحصائيات جيدة فاستخدمها، ولكن فقط تأكد أنها جيدة وصادقة, وتدعم حجتك على الحقيقة.**

**وقبل أن تستخدم الإحصائيات في محاجة كن حذر من قصورها الرئيسي. فإذا جمعت المعلومات الإحصائية بعناية ومنطقية، فإن الأرقام الناتجة تؤكد بعض الحقائق، لكنها لا تدعم بالضرورة الاستنتاجات المبنية على أساس تلك الحقائق.**

**"ستون بالمائة من مجموع الناخبي صوتوا لصالح سميث" هذه قد تكون إحصائية واقعية دقيقة، وعليها فمن المعقول أن تحاجج بأن المرشح سميث يروق للناخبين أكثر من المرشح جونز. لكن ليس من المعقول أن تستنتج- على أساس هذه الإحصائية وحدها- أن سميث سيكون رئيسًا أفضل من جونز.**

**ومن الأسئلة الأخرى المتعلقة بالإحصائيات:  
•    ما مصدر البيانات؟ هل هو كفؤ؟ هل هو من ذوي الأهلية؟ هل هو غير منحاز؟  
•    ما الطريقة التي بها جمعت الإحصائيات؟  
•    ما حجم عينة الإحصائية؟ أين ومتى جمعت الإحصائية؟  
•    من الذين أجريت معهم المقابلات؟ هل العينة نموذجية حقًا؟  
•    هل الإحصائيات حديثة؟**

**- وأما القانون فهو يحسم كثيرًا من المحاجات. "دعنا لا نسدد الضرائب عنها" تدحضها بسهولة الحجة المضادة المستندة إلى القانون: "القانون ينص على أن علينا سدادها".**

**وبالطبع فإن تطبيق القانون الفرعي يشمل المبادئ ليس دومًا واضحًا، أو سهلاً، أو ميسورًا؛ ولذلك نلجأ للمحكمين. وهذا الموضوع الفرعي يشمل المبادئ المنظمة مثل العقود، والمحاضر، والصكوك وغيرها من الوثائق القانونية.**

**- أما الأمثال والحكم فتستخدم كثيرًا في المحاجات كما لو أنها تحمل قوة القانون. ولأن الحكمة المضروب بها المثل تعكس تراكم الخبرة البشرية، يمكن أن تكون مقنعة ومفيدة كأساس لفرضية أو مستند لحجة:  
"أفهم أنك تتوقع لمبيعات الأجهزة الجديدة أن تملأ احتياطياتنا من النقود. لكننا ينبغي أن نؤخر الإنفاق حتى تروج تلك الأجهزة فعلاً. وعلى كل لا تعد فراخك قبل أن تفقس".**

**إن مشكلة الأمثال والحكم أنها- بالنسبة لأي قول- يمكن في الأغلب دومًا أن تجد ما يناقضها:  
"نعم, لكن لا ربح دون مغامرة".**

**وكذلك يمكن لأي أحد أن يصوغ قولاً يشبه وقعه وقع المثل:  
"لا يمكن أن تكون غنيًا جدًا أو نحيفًا جدًا". (هذه قد تكون فرضية فاسدة).  
وإذا كانت معظم الأمثال مجهولة المصدر، ولذلك تتمتع بمنزلة التعبير عن الحكمة الجمعية، فإن بعضها يمكن تتبعه ليصل إلى مصادر مريبة جدًا.**

**"القوة لا تكمن في الدفاع بل في الهجوم "حكمة في غاية الإقناع. لكنها تصبح في غاية السوء إذا صدرت من أدولف هتلر فيكتابه "كفاحي" Mein Kampf.**

**- أما الوقائع السابقة فهي موضوع مقنع جدًا ليبنى عليه فرضية لدرجة أنه أساس القانون الأمريكي. ففي هذا البلد أغلب القرارات القانونية (بعبارة أخرى القرارات المتعلقة بالمجادلات القانونية) تستند إلى قانون أو واقعة سابقة بالإحالة إلى الأحكام القضائية التي صدرت في الماضي.**

**وفي سياق أوسع، يؤسس الناس جميع أشكال القرارات على السوابق، وهي كلمة تعني "ما سلف". إننا حقًا نقدر "الخبرة" (أي العلم بالسوابق) وننزلها فوق كل ما سواها تقريبًا عندما نستنصح طبيبًا، أو محاميًا، أو ميكانيكي السيارات.**

**"الاطراد الأحمق هو غول العقول الصغيرة".  
لكن انظر لهذه الحكمة من رالف والدو إميرسون: "الاطراد الأحمق هو غول العقول الصغيرة". إن استخدام السابقة لمجرد كونها سابقة يؤدي إلى حجة ضعيفة؛ أي غير مقنعة. فيجب أن تظهر أن السابقة ذات قيمة.  
"في آخر مرة واجهنا هذه المشكلة قمنا بكذا، وكذا، وكذا، مما حال دون وقوع أزمة بل وأحدث ارتفاعًا في الدخل العام. فأقترح الحل نفسه الآن".**

**إن المحاجة على أساس السوابق لا يستلزم إيجاد سابقة تتطابق مع الظروف الراهنة تمامًا. فالظروف، والأحداث، والإجراءات الماضية يمكن أن تستخدم كأمثلة أو نماذج للظروف والأحداث الراهنة وللإجراءات المقترحة.**

**أمريكا و الكساد الكبير  
"عندما واجهت أمريكا أزمة وذعرًا أثناء الكساد الكبير، تحدثت فرانكلين روزفلت بصراحة وعلى نحو مطمئن عبر المذياع في برنامجه الشهير Fireside Chats. وهذه الأحاديث فعلت الأعاجيب لبقاء الدولة متماسكة. ولذا فإني أقترح يا سيدة جونز، بصفتك المدير التنفيذي، أن تسيري على هذا النهج وتعقدي مؤتمرًا عن طريق الفيديو مع جميع موظفينا من أجل الصراحة وإعادة الطمأنينة. فنحن في حاجة إلى تجنب الذعر وإلى أن يتضافر الجميع من أجل الخروج من هذه الأزمة".**

**كيف تنجح في إقناع الآخرين؟**

**انفتح من فضلك  
من يريد إقناع شخص آخر بشيء ما عليه أن يستخدم طريقة أو أكثر من ثلاثة طرق أساسية للمناشدة: مناشدة العقل، والأخلاق، والعواطف. ومع البدء في ذلك المقال سنصل إلى ما يتضمنه ويستلزمه كل من طرق المناشدة هذه، ولكن قبل أن تقرر أي طريقة - أو مزيج من طرق المناشدة- ستسخدمها، أنت في حاجة إلى أن يكون لديك ما تحاجج عنه وإلا فابحث عن شيء تحاجج عنه.**

**والآن ربما يُعذر شخص يكتب كتابًا عن كيفية المجادلة في إخباره القرار أن ما يجادلون عنه هو شأنهم الخاص لا شأن من سواهم. لكن معلمي الخطابة الكلاسيكيين، وبخاصة شيشرون وكونتليان الرومانيين جعلوا ذلك من شأنهم. وتوصلوا إلى ما أسموه "المواضيع"، وإنها لجد جديرة بأن تنقل كطريقة فعالة جدًا ي تنظيم أفكارك واكتشاف ما يتوجب عليك أن تقوله. وفي حججك يمكن أن تستخدم واحدًا أو أكثر من "المواضيع" من القائمة التالية لتفتح، وتستكشف، وتقدم خطابًا مقنعًا.**

**التعريف  
كثير من الحجج تستخدم أو حتى تبدأ بالتعريفات. وبعض الحجج هي عبارة عن تعريف. إن التعريف يمكن أن يكون طريقة لفرز العناصر البارزة في قضية معقدة أو مربكة. وبعض المحاجات تنحل إلى عراك لفظي عقيم لأن الخصوم- وقد فشلوا في تحديد القضايا الرئيسية- صاروا يتحدثون على طرفي نقيض فإذا كان جون وماري يظنان أنهما يتجادلان بشأن الفاكهة، لكن جون يفهم هذه الكلمة في هذه الحالة على أنها تعني التفاح بينما تفترض ماري أنها تعني البرتقال. فقد فشلت المحاجة في تحديد القضية.**

**إذن على الأقل ينبغي أن يبدأ الحوار المقنع بالتأكد من أن الجميع متقفون على تعريف القضايا الأساسية. لكن يمكن أيضًا استخدام التعريف كموضوع لمحاجة بأكملها. وفي هذه الحالة يتفرع التعريف إلى أحد نوعين:  
فالتعريف بالجنس هو فرضية يمكن أن تؤسس عليها محاجة. "القيادة في حال السكر جريمة ضد المجتمع". هذه العبارة تعرف القيادة حال السكر بأنها نوع من جنس الجرائم ضد المجتمع. ونحن نوظف الجنس في التعريف كثيرًا، ومن غير قصد.**

**فعلى سبيل المثال: "السوشي طعام باهظ السعر"، "الرجال من المريخ"، "النساء من الزهرة"، "السلطة تفسد"، "رجال الشرطة مولعون بالكعك". وإذا استخدم برؤية يمكن أن يكون أكثر الوسائل فعالية وتأثيرًا لإيجاد فرضية حجتك.**

**التقسيم  
أما الموضوع الفرعي الثاني للتعريف فهو التقسيم. عد للحظة إلى بولس الذي يقدم في رسالته الأولى إلى الكورينثيان هذه الفرضية عن الخصال الثلاث التي ينبغي أن توجد في النفس الراشدة: "والآن تقبلوا الإيمان، الرجاء، عمل الخير، هذه الثلاثة: لكن أعظمها هو عمل الخير". لقد قرر برلس أن الرشد يعرف بثلاثة أشياء: الإيمان، والرجاء، وعمل الخير. وهذا في حد ذاته تعريف بالتقسيم- س تتقسم إلى "أ" و "ب" و "ج"- وهي أيضًا فرضية، أي شيء يمكن أن تدعمه الحجة. ويضيف برلس فرضية أخرى لهذا التعريف بالتقسيم تقرر أن أعظم خصلة في الثلاثة هي عمل الخير.**

**إن هذا يمكن أن يكون الأساس الكامل لحجة، ولذلك فهو جدير بأن يسمى فرضية.**

**كيف تنقذ نفسك بذكاء ؟**

**خطط الإنقاذ**

**لعل واحدا من أغرب الأحاسيس التي اختبرتها على الإطلاق هو ذلك الإحساس الذي شعرت به أثناء العمل في مسرحية "آين راند" (The Night of January)، والتي تحدث بالكامل في قاعة محكمة. ولقد لعبت فيها دور رجل عصابات يدعى "جاتس ريجان"، وهي شخصية تضطلع بجزء كبير من الحديث في المسرحية. وكما هو الحال مع كل مسرحيات المحاكم، تدور هذا المسرحية حول التحقيقات والاستجوابات، وبالتالي كان أغلب حواري يضم جملا على شاكلة: "وماذا حدث بعد ذلك؟"، و"ماذا بعد؟". ولم تكن هناك نقطة مرجعية محددة لأعود لها في حالة نسياني لجملة ما، كما لم تكن هناك فرصة منطقية لأى شخص آخر ليبدأ الحديث بدلا منى سواء ليمنحني بعض الوقت لأفكر، أو ليقدم لي معلومة تحفز ذاكرتي وتنشطها. ومع عدم وجود أية إضاءات مسرحية أو تحركات مميزة على خشبة المسرح، لم تكن هناك أية إشارات تقنية يمكنني التقاطها مما يحدث حولي لأتذكر ما نسيت. أضف إلى الافتقار إلى نقاط مرجعية واقع أن الجمهور يبعد عنى 10 أقدام فحسب. لقد كنت قادرا على رؤية وجه كل فرد منهم بينما كان بإمكانهم أن يروا كل نقطة عرق تتصبب مني.**

**لقد وصلت إلى لحظة لم يمكنني حينها تذكر أين وقفت وأين سأكمل مساري، وكان زملائي من طاقم التمثيل يجلسون حولي، وكان أحدهم يقف بمواجهتي: حيث كانوا جميعا ينظرون لي بأمل، غير قادرين على التفوه بأية جملة قد تساعدني على التذكر. وقد نظرت عندها للساعة المعلقة على الحائط وراقبت عقرب الثواني وهو يدق، وتساءلت ترى كم ثانية يستغرقها الأمر حتى أغرق تماما؟**

**ماذا سأفعل؟**

* **السباحة حتى بر الأمان؟**
* **الاستغاثة بأحدهم؟**
* **القفز على كتفي شخص آخر لا تمكن من التقاط أنفاسي بينما هو يغرق؟**

**لقد أنقذت نفسي بالفعل، لكنني دفنت الخاتمة الدرامية للصدمة التي تعرضت لها في مكان ما من هذا المقال.**

**زلات الذاكرة**

**تعد زلات الذاكرة واحدًا من بين الكثير من الأسباب التي قد تحتاج معها إلى خطة إنقاذ، وسوء التخطيط والاستعداد لا يعد من أسباب الكثير من هذه الزلات. على سبيل المثال، قد يستمر اجتماعك لفترة أطول بكثير مما خطط له أي شخص. ولقد قدمت نفسك وفكرتك بشكل رائع، والآن أنت في دائرة الضوء- ولا يوجد معك المزيد من المواد لتستعرضها. أو قد ينضم شخص غير متوقع إلى جمهور بعدما نجحت في الفوز بقبول زملائه؛ وهو معارض لك، وبالتالي يقف تقدمك فجأة بسبب استماع الآخرين له وهو يتحداك.**

**بغض النظر عن سبب المشكلة، تنقسم سبل الإنقاذ إلى ثلاث شرائح: إنقاذ نفسك، وإشراك شخص آخر ليساعدك، وانقاذ نفسك على حساب شخص آخر بحيث يبدو هو بمظهر سيئ (لا تشمئز من الشريحة الأخيرة. إذا حاول أحدهم قطع وريدك الوداجي وذبحك، فليس أمامك سوى منعه أو السقوط لتنزف حتى الموت. إن الأساليب المكيافيللية لها مكانها في الحياة، لكن لا ينبغي أن تتركها لتحرك كل أفعالك).**

**سأقدم لك بعض الإرشادات العامة التي تنطبق على كل الشرائح لتساعدك أثناء تعلمك لتفاصيل إنقاذ نفسك:**

* **حافظ على رباطة جأشك: أنت خبير، وبالتالي عليك الحفظ على لغة جسد دالة على الثقة. يمكنك مغادرة الغرفة للحظات لو اقتضى الأمر، أو الذهاب باتجاه دورق الماء لتتيح لنفسك متنفسا من الهواء (ملحوظة: لقد اضطررت للقيام مؤخرا، لذا لا تظن حتى للحظة أن الجبناء أو قليلي الخبرة هم فقط من يواجهون صعوبة في الحفاظ على رباطة جأشهم).**
* **استعد دائما بخطة طوارئ: تقول الشخصية الكرتونية "فوجهورن ليجهورن": "إنني، لحسن الحظ، أقوم بترقيم ريشي تحسبا لأي طارئ!".**

**في الوقت الحالي أريد منك التركيز على الضرورة القصوى لضم خطط طوارئ للإعدادات التي ستجهزها لتصبح خبيرا.**

**تذكر: إذ ا كنت مستعدا لمغامرتك فسيأتي الحل الذي تحتاج إليه لأزمتك طوعا حتى بابك.**

**كيف تنهي جلستك بنجاح مع جمهورك ؟**

**القضاء على كل الشكوك**

**إن إنهاءك للجلسة بسبب نفاد الوقت قد يكون نتيجة لتخطيط فاشل، أو قد يكون جزءًا من نجاح عملية التخطيط. فهو تخطيط فاشا إذا كنت قد أخطأت في حساب الفترة الزمنية المطلوبة لاستعراض خبرتك. وقد يكون دليلاً على نجاحك إذا كنت قد نجحن في إشراك جمهورك معك لدرجة جعلت الوقت ينفد قبل نفاد معلوماتك. أما ما لن ترغب في فعله، فهو إعطاء انطباع للآخرين بأنك أخذت على حين غرة بنفاد الوقت المتاح لك. والعبارات على شاكلة" عفوا... هذا كل ما لدىَّ، إلا إذا كان لديك أنت شيء آخر"، هي عبارات ممهدة لوقوع كارثة.**

**كذلك يعد نفاد المعلومات بسرعة من المواقف التي لن ترغب في مواجهتها بالطبع، ولكن إذا حدث هذا فعليك تذكر ثلاث قواعد:**

1. **لا تستمر في الحديث فقط لتملأ الفراغ؛ فجملة مثل" هذا كل ما سأقوله عن هذا الموضوع" يمكنها أن تفيدك بشكل أفضل لأنها ستعطى انطباعا للآخرين بأنك قادر على تقديم أفكار لو اخترت هذا.**
2. **لا تختلق شيئا أو تخرج بشكل مفاجئ عن مسارك الصحيح في المحادثة. فإذا نفدت الأشياء التي يمكنك قولها- مثلا، عن الحاصلين على جائزة نوبل- سيكون من الحماقة الإشارة إلى أن " جوثيرمان"- لاعب كرة أمريكي- هو أول شخص من الحماقة يجب أن يفوز بكل من كأس هايزمان وجائزة نوبل للسلام.**
3. **لا تقدم ملاحظات تتحدى بها جمهورك لتبعد انتباههم عن افتقارك إلى حقائق إضافية. إن أسوأ وقت على الإطلاق على دعم هذا التعليق بالحقائق التي قدمتها بالفعل، سيظل موقفك أمام جمهورك ضعيفا. إن مجرد تكرار المعلومات التي صارت قديمة لن يساعدك على إنقاذ ماء وجهك أو الفوز بالنقاش.**

**قد يواجه الأشخاص الفائزون بقبول الآخرين لهم باعتبارهم خبراء إغراء شديدا للتحدث ببلاغة عن شيء آخر بعيد عن موضوع الحديث. إن معلوماتهم عن الموضوع (أ) تنفد- لا مشكلة؛ حيث ستجدهم ينتقلون ببساطة إلى الموضوع (ب). لذا لا يفترض بك أن تترك غرورك ليكون هو ما يحركك هو ذكاءك وليس غرورك. فالشيء الذي سيقتل قبول الناس لك سريعا هو الحاجة إلى شرح كل شيء حالما تحقق النجاح في مجال واحد فحسب.**

**" جيمس واطسون"**

**تأمل مثلا الحالة الغريبة للدكتور" جيمس واطسون". لقد كان حريًّا ب" واطسون"- مكتشف الحمض النووي ذي الشكل اللولبي المزدوج- أن يلتزم بخبرته في علم الوراثة بدلا من الإدلاء بتصريح لإحدى الجرائد البريطانية قائلا فيه إن التجارب أكدت أن الزنوج أقل فكريا من باقي البشر. ولقد انقلب هذا التصريح ضده في يوم 18 أكتوبر 2007. وبعد ذلك بيوم، اعتذر" واطسون" عما بدر منه وقال إن تعليقه فسر بشكل خاطئ. ( هل سمعت من قبل بتعبير" القليل جدا... متأخر جدا"؟). لقد أصبح واقع حصوله على جائزة نوبل للعلوم في عام 1962 فجأة مجرد ذكرى قديمة بعد تصريحه عن مستقبل أفريقيا. إن هالة" الخبير" التي لاحقته لحوالي 45 عامل، بدأت الآن في التلاشي تدريجيا، ولقد قام وزير العمل والتطوير والمهارات البريطاني" ديفيد لامى" بتلخيص ما كان الكثير من الأشخاص يفكرون فيه قائلا: " من المؤسف أن نرى رجلا يتمتع بسجل حافل في المجال العلمي وهو يقضى على كل تاريخه بآرائه المتحيزة غير المنطقية" (سى إن إن- 19 أكتوبر 2007).**

**ومثلما هو الحال مع المحقق الذي يقابل مصدرا للمعلومات لأول مرة فيجد نفسه يعاني من" الافتقار إلى خطة"، من المحتمل أن تتفاجأ أنت أيضا بعدم استجابة الجمهور لاستراتيجيتك أو باستجابتهم لها بشكل سلبى. إذن عليك ألا تصر على اتباع شيء أثبت فشله. وإذا لم تتمكن من تحقيق ما تريد، فاعلم أن الوقت قد حان لخطة جديدة، وستعرف هذا من خلال مراقبة لغة جسد جمهورك. وإذا كنت قادرا على الاستفادة من مكاسبك ودمجها معًا، ستتمكن من إنهاء جلستك بالشكل السليم. وإدراك أنني حصلت على بعض المصداقية في مجال لا أعلم عنه أي شيء هو أمر في حد ذاته يعزز من موقفي بما فيه الكفاية، وبالتالي علىَّ اختيار الرحيل بينما يمكنني هذا. وتذكر أنه نادرا ما يتحتم عليك أن تصبح أكثر الناس علما على وجه الأرض. وأنت على الأرجح لم تقدم نفسك بالفعل باعتبارك متحدثًا في مجال الاندماج النووي البارد ثم اشتريت هذا المقال لتستعد لاستعراض خبراتك. إن التمتع بالخبرة يعنى أن تكون خبيراً بالقدر المطلوب لتقوم بعد ذلك بإنهاء الجلسة بينما لا تزال بإمكانك هذا. عليك أن تعلم الوقت المناسب للتوقف عن الحديث!**

**لا تقطع وعدًا لا تستطيع الوفاء به**

**حُسن العمل خير من حُسن القول  
بنجامين فرانكلين**

**الثقة والصدق  
تعتمد جميع العلاقات الإنسانية- مهنية كانت أم شخصية- على الثقة، والصدق هو ما يولد الثقة وبالعكس فعدم الصدق بكل صورة- الخيانة الكذب النفاق الخداع عدم النزاهة- يتآكل ومن ثم يدمر الثقة بين الناس.**

**ما هو الوعد ؟  
والوعد هو التعهد شفهيًّا أو كتابة بالقيام بفعل معين (أو الامتناع عن أدائه). ما لم تحقق الوعد الذي قطعته على نفسك فإنك في أعين الآخرين ستكون في موضع عدم الصدق. فكيف سيكون شعورك حينها؟**

**عندئذ يحدث تأثير الدومينو حيث تنهار مستويات الثقة وهذا بدوره يقدح في سمعتك الحالية فكلما تصدعت العلاقات, انهار التواصل معها أيضًا. وفي النهاية يحول العملاء اليائسون تعاملاتهم إلى مكان آخر فانهيار الوعود, يعني انهيار العمل.**

**احتفظ به لنفسك  
إذن لا تقطع الوعود على نفسك ما لم تفِ بها. مالم تنتو الوفاء بوعدك فاحتفظ به لنفسك. فإذا قلت: "سيصلك أثاث الغرفة يوم الثلاثاء" فتأكد من أنه سيصل في ذلك الموعد. وإلا فلا تقطع الوعد من الأساس.  
ينطبق هذا المبدأ نفسه على جميع المعاملات، كتحديد المواعيد النهائية أو مواعيد العملاء على سبيل المثال. كما تنطبق بالطبع على سوقك الداخلية بالعمل: فلا تقل لزملائك إنك تنوي بفعل ما ثم لا تفعله.**

**أما إذا حدث ما يعوقك بالفعل عن الوفاء بوعدك، فأطلع العميل على تلك الحقيقة دون تسويف، مع تقديم الأسباب- وليس الأعذار.**

**- هل يمكنني التفكير في مثال على مدار الأشهر الستة الماضية عندما كان أحدهم يقدم لي منتجًا او خدمة ما ولم يحترم الوعد الذي قدمه؟ وعندما احتجت قطع مزيدًا من الوعدود لم يف بها أيضًا؟  
- كيف كان شعوري وقتها؟  
- هل سأتعامل مع الشركة نفسها مرة أخرى؟  
- وهل أوصيت أصدقائي بالتعامل معها؟**

**سيصدر الناس حكمهم عليك بناءًا على أفعالك لا أقولك.**

**مهارات التواصل بين الأشخاص**

**مهارات التواصل  
-    هل تؤمن بالأهمية البالغة لنجاح التواصل المزدوج في إطار الحياة العلمية؟  
-    قبل معايشة موقف رسمي للتواصل كإلقاء كلمة أو اجتماع ما, هل تهتم بالنقاط الخمس لنجمة التواصل؟  
-    هل يمكنك التحدث بوضوح وبساطة وإيجاز, وأن تفعل ذلك كله بشكل تلقائي وطبيعي؟  
-    هل تطبيق مهارات الإعداد والتخطيط لديك على الاجتماعات واللقاءات الشخصية؟  
-    هل أصدر أحدهم تعليقًا خلال الأشهر الستة الماضية بأنك مستمع جيد؟  
-    هل يمكنك تقبل النقد البناء بنفس الروح والسلوك الذي تقدمه بها؟  
-    هل يوجد داخل المؤسسة قنوات غير رسمية للتوصل سواء بين الموظفين ورؤسائهم أو العكس, أو فيما بين الأنداد؟  
-    هل تمتلئ القنوات بالأعشاب الضارة أم أنها نقية ونضرة وتستخدم يوميًا؟  
-    أي من المبادئ الستة للخطب الفعالة تحتاج إلى ممارستة كثيرًا؟  
-    أي تقضي وقتًا كافيًا في الإعداد الجيد قبل تقديم عرض ما؟  
-    هل تصورت نفسك بينما تلقي عرضًا تقديميًّا- في المقدمة والوسط والخاتمة والأسئلة/ المناقشة وكلمة الشكر الأخيرة؟  
-    إلى أي مدى تعاني من "مرض" عدم الإنصات؟  
-    هل يمكنك ضرب أمثلة عندما وقعت في شرك الاستماع الانتقائي أو تجنب المواطن الفنية أو الصعبة أو انتقدت طريقة إلقاء المتحدث أو المؤثرات البصرية؟  
-    هل تستمع إلى المعنى العاطفي لما يقوله بالإضافة إلى موضوع حديثه؟  
-    هل تملك الشجاعة الأدبية لكي تقدم النقد البناء لمن يعملون تحت سلطتك؟  
-    هل تتمتع بالمهارة والكياسة المطلوبة لتقديم النقد بفاعلية؟  
-    كيف لك أن تحكم ما إذا كان الشخص قد استمع إلى نصيحتك أو طرحها؟  
-    عند تلقي التغذية المرتدة من الآخرين, فهل تبحث عن نموذج في تعليقاتهم؟  
-    هل أنت ضليع في تقديم الشكر والمدح المبرر كما أنت ضليع في تقديم النقد واكتشاف الأخطاء؟**

**مهارات العروض التقديمية الناجحة**

**عبارة "عرض تقدمي" تحل محل كلمة "خطبة" كمصطلح عام يعبر عن التحدث أمام الجمهور،وهناك مناسبات كثيرة لتقديم عرض تقديمي، مثل:  
-    تقديم عرض تسويقي أو عرض مبيعات.  
-    بدء الترويج لمنتج جديد أو خدمة جديدة.  
-    الحديث في إحدى الندوات أو المؤتمرات.  
-    إدارة جلسة تدريبية.  
-    تقديم خطة العمل الخاصة بك.**

**أضف مثالين آخرين في مجال عملك، وحاول أن تفكر في المستقبل، إذا كانت خططك في مجالك المهني تعمل بنجاح، فأي نوع من فرص الخطابة تتجلى لك؟**

**يمكنك أن تدرك في الحال مدى أهمية مهارات العرض بالنسبة لك، وبعيدًا عن التأثير الذي ربما تحدثه العروض على عملك من حيث النتائج النهائية، فإنها تعد كذلك أحداثًا مهمة بالنسبة لك على مستوى الشخصي. اعلم أنك ستخضع للاختبار بعض الشيء ويصدر الآخرون عليك الأحكام. وفي بعض المجالات، ربما تعتمد حياتك المهنية أو ترقيك الوظيفي على مستوى أدائك.**

**لذا يجب أن تهدف إلى تنمية مهارات العرض لديك، حتى تتمكن من العرض بثقة وتأثير في كل المناسبات التي ربما تلوح لك، وتتضمن تلك المهارات القدرات التالية:  
-    تحديد المناسبة والجمهور ومكان العرض.  
-    تخطيط العرض وكتابته.  
-    استخدام المؤثرات البصرية (إذا لزم الأمر).  
-    إعداد الخطاب.  
-    إجراء البروفات (مع الآخرين إذا دعت الحاجة).  
-    تقديم العرض في اليوم المحدد.**

**تلك كلها قدرات ضرورية. إذا إنها جميعًا تسهم في تأثيرك العام كمتحدث. ربما تعجز عن التحكم في بعض العوامل أو أدارتها- كالمكان على سبيل المثال- لكنك يجب أن تتأكد من القيام بكل فعل من شأنه ضمان النجاح. عندئذ تدرك يوم العرض محققًا التوازن لخوفك الطبيعي عن طريق زيادة الثقة وتوقعات النجاح.**

**أفضل طريقة لتقديم العرض في اليوم المحدد  
إذا كنت قد اديت واجبك فلن تكون بصدد مواجهة مفاجآت كبيرة عند تقديمك للعرض, غير أنه ربما واجهتك بعض التغييرات غير المتوقعة في يوم التقديم؛ يجب أن تكون حكيمًا عند إحداث أية تغييرات في محتوى العرض أو طريقته.**

**وما إن تنتهي من ذلك، حتى تصبح مستعدًّا أنت وجمهورك لخوض الرحلة معًا, فكل شيء متوقف الآن على مهاراتك التقديمية.**

**مهارات تقديم العرض**

|  |  |
| --- | --- |
| **المقدمة** | **إذا كانت المقدمة التي يطرحها الرئيس بحاجة إلى التعديل, فقم بإجرائها مشكورًا بشكل لطيف.**  **اجذب انتباه جمهورك. وضح خلفية العرض وأهدافه بطريقة موجزة وواضحة وفعالة قدر الإمكان، مانحًا جمهورك بعض الوقت لائتلاف صورتك والاعتياد عليك شخصيًّا.**  **أخبر جمهورك بما تنوي فعله ولماذا.** |
| **الوسط** | **"الفخامة والسرعة والمساحة"- كل المميزات التي تتسم بها السيارة الجيدة- يجب أن يتسم بها عرضك.**  **اجعل العرض مسترسلًا بينما تقوم بتغطية النقاط المعدة بسلاسة.**  **أخبر جمهورك مسبقًا إذا كنت تريد منهم طرح أسئلة الاستيضاح أثناء حديثك أو الاحتفاظ بها لحين انتهائك من العرض.**  **حاول أن تستوعب الجمهور بعينيك أثناء حديثك, حتى يشعر الجميع بأن الحديث يشملهم**  **تذكر أن تنوِّع نبرة صوتك وألا تتحدث بسرعة كبيرة أو بطء شديد.**  **كم مرحًا- فالناس يحبون النظر إلى من يبدو عليهم المرح والبهجة.** |
| **النهاية** | **نبه جمهورك بالإشارة عندما تنتقل إلى المرحلة النهائية.**  **لا تقدم أفكارًا أو معلومات جديدة وإنما عزز ما قدمته من قبل.**  **اختم حديثك بخاتمة قوية قدر الإمكان: خاتمة قصيرة وقوية.**  **احرص دائمًا على حسن الاستعداد واحفظ العبارتين أو الثلاث الأخيرة.** |
| **الأسئلة/ المناقشة** | **كرر الأسئلة التي ربما يتعذر على الجمهور سماعها.**  **حاول ألا تطنب في الإجابة عنها، وعزز النقاش بطرح أسئلة من صنعك أنت.**  **تأكد من إعادة تلك المرحلة كامل الاهتمام.**  **كن لبقًا دائمًا وعبر عن تقديرك.**  **فكك الأسئلة متعددة الأجزاء وأجب عن كل جزء على حدة.** |
| **الخاتمة** | **تجنب إنهاء الجلسة بمزيد من تلخيص المناقشة وتعزيز نقاط العمل.**  **اختتم حديثك بشكر الجمهور.** |

**نموذج لمكالمة هاتفية ناجحة**

**نقطة الاتصال الأولى**

**يقول الموظف: "مدير السفريات هو السيد جينكنس" .**

**إذن فقد عرفت من هو مدير السفريات- لكن ما زال عليك أن تمر من السكرتيرة.**

**"كل المكالمات تمر على مساعدته أولاً" .**

**"هل تستطيعين أن تخبريني باسمها؟" .**

**"نعم, إنه سيلفيا" .  (شيء مزعج جداً! في بعض المكالمات تعرف الاسم الأول لشخص ما, وهذا ليس بالأمر المفيد لك.  فمن غير المعقول أن تقول عندما تحدثها: "مرحباً سيلفيا.  هل من الممكن. . . ؟").**

**"أتعرفين اسمها الثاني؟" .**

**"نعم.  ترينش- سيلفيا ترينش" .**

**والآن أنت تحادث المساعدة.**

**"مرحباً؛ مكتب السيد جينكنس" .**

**"هل أتحدث مع سيلفيا ترينش؟" .**

**\*انعم، سيلفيا تتحدث" .**

**والأمر الآن يرجع لامتلاكك كياسة تذكر أسماء الأشخاص؛ فأنت تستعين بالأنا الخاص بهم؛ فمعظم السكرتيرات يعتبر أنفسهم مساعدات شخصيات لمديريهن.  والكثير منهن يحمل هذا اللقب.  وموظفو الاتصالات الهاتفية ( خاصة إذا كانوا مؤقتين أو موظفين جدداً) قد يكونون غير واعين بذلك الأمر.  فلا تفعل ما يفعله معظم الناس وتتعامل معه مباشرة كسكرتير أو سكرتيرة؛ فالدلالات التي يحملها ذلك ستجعلك غير محبب إلى نفوسهم.**

**خاطبهم كأشخاص – بأسمائهم.  فقد جذبت انتباههم، وهم يميلون إليك من الناحية النفسية لأنك أكدت وجودهم في التسلسل الهرمي للسلطة، وهذا الشيء يناضل الناس من أجله في مكان العمل.**

**والآن ننتقل للجزء الأصعب؛ فقد أكدت على هويتهم؛ فحاول أن تؤكد على هويتك الخاصة.**

**في هذه المرحلة قد تتطور الأشياء أو تفشل.  والمشكلة هنا أن بعض موظفي السكرتارية الذين ينقلون المكالمات إلى رؤسائهم قد يتمادون في تصرفاتهم؛ فسلطتهم الزائدة قد تعنى أن رؤساءهم قد لا يسمعون عن شيء مهم؛ فعليك أن تزيد من سرد مميزاتك لتتأكد أنه سيتم سماعك.**

**وهناك متطلبات أساسية، مثل الكياسة؛ فليس لها بديل.  فنحن نحب الحديث إلى الأشخاص الاجتماعيين المهذبين؛ فإذا أظهرت كياسة واحتراماً فقد قطعت نصف الطريق.  ومعظم الناس قد يكونون كسولين جداً ولايمكن الاهتمام بهم.  والموضوع التاليهو: هل يبدوكلامك مهماً؟ (حسناً، أنت شخص مهم، لكن هذه ليست المسألة - فالمهم هو هل تبدو مهماً بالفعل؟).**

**وهذا ما يهتم به كل متلقي الاتصالات الهاتفية عن رؤسائهم.  فهم لا يستطيعون تقدير** **شكلك الخارجي على الهاتف؛ فيتم المحكم عليك من صوتك وكيف يبدو، وما تقوله وكيف تقوله.**

**فلنستمر.  لقد سألت للتو إذا ما كان السيد جينكسن غير مشغول:**

**"أتستطيع أن تخبرني بما يتعلق به الموضوع؟" .**

**"بالطبع.  إنني أتبع شركة MBI العالمية. . .  واسمي كيس.  ويجب أن أناقش أمراً بخصوص المؤتمر" .**

**"هل تحدث إليك من قبل, سيد كيس؟" .**

**"كلا, لم نتحدث من قبل" .**

**"سأرى إن كان غير مشغول" .**

**وبعد دقيقتين: "إن لديه ارتباطات في هذه اللحظة.  يمكنك أن تكتب له الموضوع" .**

**"الأمر ليس بهذه البساطة؛ فأنا أريد أن أناقش شيئاً مهماً معه, فأنا لا أمانع من الانتظار.  أنا فقط أحتاج إلى أربع أو خمس دقائق من وقته" .**

**"دقيقة واحدة, سيد كيس" .**

**"جينكسن يتحدث" .**

**قد مررت من السكرتيرة. عمل جيد.  لكن لا تنس أن المدراء أنفسهميستمتعون بأن يجعلوا من الوصول إليهم أمراً صعباً؛ فهم يشعرون بالقوة عندمايرفضون استقبال المكالمات، وهذايعطيهم شعورا بالرضا. ("يريد الناس التحدث إلىّ؛ لكن ليس لدىّ وقت"- زيادة في تقديرالذات).**

**ويعتقدون أيضًا أنه من الضروري أن يخبروا سكرتيراتهم أنهم ليسوا جاهزين للحديث لأيشخص.  ومع ذلك، فليس هناك إنكار لحقيقة أن للمساعدينتأثيراًكبيراً على رؤسائهم.**

**وإذا نظرت إلى الأمر من وجهة نظرهم الخاصة؛ فالسكرتير لا يريد أن يبدو غير كفء أمام مديره؛ لذلك عليهم أن ينتقوا من يسمح له بالدخول.  وفي الواقع، يطبق بعض الأشخاص هذا جيداً؛ لذلك فالأمر يرجع للمتصل في أن يترك الانطباع السليم وبعد ذلك يبقى- بكل سرور.**

**قد يطلب المدير من سكرتيره تقييماً مختصراً (30 ثانية) للمتحدث على الهاتف ومعرفة موضوع مكالمته, وبذلك فالأمر يرجع للسكرتير أن يقنع رئيسه أن يتحدث إليك.  ("يبدو مقبولاً, سيد جينكس, اعتقد أنه من الجدير بك أن تكون محادثة سريعة" .**

**وصل سلعتك لجمهورك**

**دراسات حالة**

**لقد قمت باختيار سيناريو حقيقي وعالجته بطريقتين مختلفتين لأعطيك لمحة عن أن الكيفية التي يمكن للاستراتيجيات المدعومة بأساليب وأسئلة من شأنها مساعدة من يرغب في التحول إلى خبير على تواصل سلعته إلى الجمهور.**

**ملخص السيناريو: حدثت موجة جفاف شديدة جعلت الحاكم يطلب من الرئيس إعلان حالة الطوارئ في نصف مدن الولاية التي يحكمها. كما كان يرغب أيضا في الحصول على إذن بإبطال الاتفاقيات القانونية مع الولايات المجاورة، والتي تؤثر على حصصهم من الماء، (ملحوظة مهمة: ملخص السيناريو حقيقي، لكن عملية استكشافه تنطوي على بعض التكهنات عن الكيفية التي سيستجيب بها الأشخاص على اختلافهم).**

**استخدام استراتيجية اللؤلؤة في اجتماع ثنائي**

**تم تكليف صحفية استقصائية مبتدئة بمقابلة الحاكم بعد ساعتين واجراء حوار معه. كان هدفها هو دفعه للإفصاح عن خططه، وأن يقدم لها تصريحات محددة عما ستعنيه هذه الخطط للمواطن العادي على مستوى الولاية. إليك الطريقة التي قد تدور بها المقابلة:**

* **ذهبت الصحفية إلى المقابلة وهي على دراية بالمعلومات التي قدمناها في سيناريو الأحداث مع مجموعة من الحقائق المرتبطة بالموضوع- نواة اللؤلؤة: تعاني الولاية من تضخم في سوق الإسكان، حيث خسر شخص من بين كل 299شخصا منزله خلال موجة الحجز على العقارات المرهونة عام 2007. والكثير من الأشخاص يعيشون في منازل تكلفتها أعلى مما يمكنهم تحمله. ولو تعرضوا لهزة بسيطة في موقفهم المالي، سينضمون إلى الأعداد المتزايدة للأشخاص الذين فقدوا منازلهم.**
* **تواجه الصحفية الحاكم بمسألة عاطفية: خوفه من سعى المواطنين العاديين لإزاحته في الانتخابات القادمة إذا لم يوفر لهم الماء.**
* **هذا الأسلوب يلعب على وتر "حبه لشيء ما"- وفي هذه الحالة سيكون "حبة للسلطة".**
* **لا تحتاج الصحفية إلى التمتع بأية معرفة عميقة بالموضوع عند هذه المرحلة لتسأل: "كيف أثر هذا الخوف على تقديرك للتأثير الاقتصادي لخرق الاتفاقيات القانونية مع الولايات المجاورة؟".**
* **هذا السؤال توجيهي ويشير ضمنًا إلى أن الأولويات الشخصية للحاكم أهم عنده من مصالح المواطنين.**
* **ينكر الحاكم هذا الأمر موضحا أن مصالح الولاية قد تم التفكير فيها ووضعها في الاعتبار.**
* **عندما يواجه السياس موقفا مثل هذا، فإنه، على الأرجح ، سيحاول توجيه ضربة وقائية. فإذا كانت الولاية معروفة مثلا بملاعب الجولف وبزهد تكاليف الطاقة فيها، سيحاول السياسي العمل على طمأنتك بأن هذه العناصر الاقتصادية ستظل قوية كما هي.**
* **أما إذا لم يقدم الحاكم أي شيء سوى الإنكار. فيمكن لأسلوب الصمت أن يكون فعالا للغاية. فصمت الصحفية سيعنى ما مفاده : "أنت تدين لي بما هو أكثر من هذا الرد، وأنت تعلم هذا".**
* **بعد أن تعرف الصحفية العناصر الاقتصادية التي ذكرها الحاكم في إنكاره المطول، تسأله: "ألن يؤثر ما تفعله على ملاعب الجولف والطاقة الكهرومائية؟".**
* **وهكذا تضع الصحفية المطبقة فوق الأخرى لتكون اللؤلؤة. فهي عندما ذهبت إلى الجلسة، لم تكن تعرف شيئا عن أهمية تلك العناصر الاقتصادية.**
* **يقدم الحاكم إنكارًا آخر: "ليس هذا ما عنيته"، وهو ما يحمل اعترافًا بتأثير الأزمة على هذه العناصر. لكنه يبدأ في اتخاذ الخطوات اللازمة للتخفيف من وطأة هذا التأثير.**
* **كلما زاد التأثر العاطفي للحاكم، قل إدراكه. وطرح الأسئلة التي تجعله في حاجة إلى تقديم الإنكار تلو الآخر سيدفعه على الأرجح إلى تسريب معلومات أكثر مما كان ينوي الإفصاح عنها.**
* **تراقب الصحفية لغة جسد الحاكم لترى إشارات المنفسات التي تصدر عنه، وتخلص من ذلك إلى أن: "أسلوب الاستجواب هذا يؤتي بثماره معه".**
* **الآن ستطرح سؤالا معلبا أعطته لها إحدى زميلاتها قبل الذهاب إلى المقابلة. ولم يكن لهذا السؤال أي معنى قبل ذلك، لكنها الآن تفهم صلته بالموضوع: "أنت تدرك أن عملية حركة اندفاع الماء التي تطلب تقليصها هي نفسها القوة المنتجة للطاقة الكهرومائية التي تعمل في ساعات الذروة علي تغذية المرافق بالكهرباء في الجزء الجنوبي من الولاية، أليس كذلك؟". ولأن الحاكم ليس غبيا، فلن يجيب عنها ببساطة قائلا لا. إلا أن قول نعم يعني أن عليه الاستمرار في تقديم حقائق تجعله لا يبدو بمظهر غير المبالي- وهذا سيقدم لها المزيد من المعلومات.**
* **عندما تسأل الصحفية عن الخطوات المحددة التي سيقوم بها الحاكم لمواجهة التأثير المحتمل لاقتراحه على الطاقة الكهرومائية، تكون قد وضعته في مأزق. فهي الآن تسيطر على مقاليد الأمور باعتبارها خبيرة لأن رده عليها سيفتح الطريق إلى عدد لا يحصى من الأسئلة بشأن التأثير الاقتصادي للمشكلة على حركة التجارة والأعمال، وعلى أصحاب المنازل السكنية الذين يتمكنون بالكاد من سداد أقساط الرهن العقاري وعلى العلاقات التجارية مع الولايات الأخرى.**

**10 أشياء يجب أن تعرفها عن التواصل**

**عشرة أشياء تعلمتها عن التواصل من الرئيس بيل كلينتون**

**سواء كنت تحبه أو تكرهه، لا تستطيع أن تنكر أن " بيل كلينتون" فنان بارع في التواصل.  لقد رأيته أثناء عمله مرات عديدة، وهو أعجوبة تستحق المشاهدة.  كيف يفعلها؟ كيف يتواصل مع الأشخاص الذين يكرهونه، وفي خلال دقائق قليلة يجعلهم يضحكون، ويتعانقون، ويستمعون إليه بإنصات؟**

**خلال الفترة التي عملت فيها لدى الرئيس كمتدرب في البيت الأبيض، راقبته عن قرب، محاولاً أن أكتشف سره.  أول شيء لاحظته هو أنه يهتم دائمًا بشعور الآخرين.  إذا تراجعوا عاطفيًا خلال عملية التبادل، فانه يقوم بسرعة بإشراكهم مرة أخرى ويعيدهم على الطريق.  لديه عدد لانهائي من الأساليب، ولكن هذه ما كنت أراه يستخدمها كثيرًا:**

1. **يقوم بحكاية قصة. كان هذا أقل إقحامًا– وأكثر فاعلية- من توضيح وجهة نظره مباشرة.  وكانت قصته دائمًا تثير مشاعر معينة عند المستمعين، مثل الضحك، أو الغضب، أو الشفقة وتساعدهم على التواصل مع الذي يريد توصيله لهم.**
2. **يقوم باتصال جسدي. في مناسبات عديدة، تجده يضع ذراعه على كتفك، أو ظهرك، أو ساعدك بينما يتحدث، ناقلاً الطاقة إليك عن طريق الحركة.**
3. **يتذكر اسمك لقد حًّيرني هذا وأدهشني. إن عدد الأشخاص الذين يقابلهم الرئيس في مكتبه خلال سنة واحدة هائل جدًا.  ربما لن يستطيع تذكرهم كلهم.  لكن إذا قابلك "كلينتون" في أكثر من مناسبة، سيحفظ اسمك ببراعة ويستخدمه في كل مرة يتحدث إليك فيها.  وهذا يأخذنا إلى النقطة التالية.**
4. **يناديك باسمك. سواء تذكّره أو نظر خلسة إلى الشارة التي تحمل اسمك، سيحرص على مناداتك باسمك أكثر من مرة خلال حديثه معك.  خلال واحدة من الزيارات الأخيرة لي معه، دخل إلى الغرفة وقال بدفء "شون،  كم أنا سعيد برؤيتك يافتى" .لقد أخبرني أحد الأشخاص أن صوت اسمنا عندما ينطقه احد بنغمة محبة يكون واحدًا من ألطف الأصوات التي يمكن سماعها. وأنا أتفق معه.**
5. **يتواصل معك بالعين.  عندما تقع عين الرئيس "كلينتون" علي عينك، لا تتركك حتى يتم التفاعل.  خلال كل سنواتي من التحدث إلى المشاهير– من مشاهير الرياضة ونجوم هوليوود إلى أقطاب الأعمال والسياسيين – استطاع عدد قليل أن يستخدم هذا الأسلوب بتلك البراعة. معظم هؤلاء المغرورين لا يستطيعون إبقاء التواصل أكثر من ثوان معدودة قبل أن يبدأوا بفحص الغرفة بحثًا عن شخص أكثر أهمية من الواقف أمامهم ليتحدثوا إليه. ياله من شيء مقزز!**
6. **يستخدم تعابير وجهه لينتقل حالته العاطفية.  سيحييك الرئيس "كلينتون" بابتسامة في عينيه في المناسبات السعيدة، وبعيون حزينة وتعبير عن التعاطف في لحظات الدمار. فعندما يكون غاضبًا من شيء،  يظهر على وجهه مثل العاصفة الصيفية.  أنا متأكد أن هناك أوقات، مثلما يحدث لنا جميعًا، كان يشعر بشيء ويظهر شيئًا غيره. ولكنه لم يبد مخادعًا أمامي، كان دائمًا ناجحًا في نقل العاطفة التي يريد أن يظهرها.**
7. **يضبط نبرة الصوت وحجمه بناء على صلة التي كوّنها.  إذا كانت الصلة قوية، سيكون صوته أكثر صخبًا. أما إذا كانت الصلة ضعيفة، سيستخدم أسلوبًا ناعمًا في الكلام. أسلوب بسيط، لكن فعّال.**
8. **يسألك عن رأيك.  في المرة الأولى التي التفت إليَّ الرئيس وسألني: "شون، ماذا تعتقد بشأن ذلك؟" . فكرت:  هل سألني للتو عن رأيي؟"، هل سألني لأنه حقًا يريد معرفة رأيي أو لأنه يعرف أن في ذلك إطراءً شديدًا أن يسألني قائد العالم الحر ، أنا لست متأكدًا تمامًا.  ولكن أعرف أن هذا الشعور رائع، ومازلت أتذكره حتى هذا اليوم. يحب البشر أن يُعطوا آراءهم في الأشياء.  في المناسبات   النادرة التي يسألنا أحد عن رأينا في شيء ما – ويستمع إلينا يشعرنا ذلك بالأهمية الشديدة.**
9. **يختار كلماته بحكمة. لم أجد الرئيس "كلينتون" ولا لمرة واحدة يستخدم ألفاظاً متدينة ، أو يتحدث اللغة العامية باستهتار.  كان يختار الكلمات بحرص شديد ليكون التعبير الذي يبحث عنه.**
10. **يمتدحك علنًا في كل فرصة ممكنة.  في 24 يوليو 1998، كنت أحضر حدثُا في روز جاردن، عندما قال الرئيس فجأة: "أريد أيضًا أن أشكر شون ستيفنسون، من (بويز ناشون) دفعة 1996، وهو الآن متدرب في شئون مجلس الوزراء.  شكرًا لك على ما تفعله هنا" .  ثم أومأ برأسه في اتجاهي وابتسم. هل فعل ذلك لأنه بروتوكول متبع أم لأنه فعلاً ممتن لخدمتي في البيت الأبيض؟ سأختار أن أصدق الأخيرة.  إنه شعور رائع.**

**أحيانًا أشير إلى قدرة الرئيس "كلينتون" على التواصل مع من يكرهونه ب "ظاهرة غسيل السيارات" . يأتي أصحاب المقام الرفيع وأسرهم– خاصة الذين يشككون فيه وغير الودودين معه – ويدخلون البيت الأبيض من بوابات الجناح الشرقي، وترتسم عليهم غالبًا تعبيرات الازدراء.  يأخذون جولة في كل الأماكن العامة ثم يتجهون إلى مكتب الرئيس في الجناح الغربي؛ ليجتمعوا معه. بعد عدة ساعات، وعندما يغادرون البيت الأبيض من بوابات الجناح الغربي– يبدون مختلفين تمامًا.  وكأن الرئيس "كلينتون"، مثل غسيل السيارات الشامل، وقد أزال العبوس عن وجوههم بطريقة سحرية واستبدله بتعبيرات عن الارتياح التام.  بالطبع شيء استثنائي!**

**قد قالوا دومًا إن مهارة "كلينتون" الكبرى هي قدرته على الاتصال.  سوف أختلف معهم.  أنا أومن أن ما يلائمه أكثر هو قدرته على التواصل.**

**4 خطوات لبناء علاقات ناجحة**

**خلق علاقات رائعة مع أي شخص**

**تعد القدرة علي مقابلة شخص ما لأول وبناء اتصال سريع وقوى أحد الأشياء التي نعتقد أنها فطربه, والتي قد تحدث بطريقة طبيعية لبعض الأشخاص دون آخرين.  حسناً, إليك الأخبار الجيدة؛ لا يهم مدي الصعوبة أو السهولة التي تلاقيها في الاتصال مع الأشخاص, فهناك بعض التقنيات البسيطة للغاية التي يمكنك استخدمها لخلق الاتصال مع أي شخص.**

**ألم يكن من الرائع أن تبقي طوال حياتك في تعامل مع الأشخاص الذين تحبهم فقط؟ فلا تواجه المزيد من التحديات في العلاقات العائلية, ولا يكون هناك المزيد من البحث في طلبات العملاء, ولا تواجه المزيد من المواقف الضاغطة مع الزملاء الذين لا تتفق معهم في الرأي.**

**الأكيد, أن هذا لن يحدث أبداً, ولذا ينبغي عليك أن تتعلم كيفية التواصل مع الأشخاص الآخرين بصرف النظر عن هويتهم, أو وظيفتهم, أو موطنهم الأصلي.  فكيف يمكنك فعل ذلك؟ المثير أن تلك المهارة شأنها كشأن معظم "المهارات الحياتية" التي تؤديها مع من تحبهم بشكل طبيعي, فأنت بحاجة إلى تعلم هذه التقنيات ثانية وتطبيقها في تلك العلاقات التي بها المزيد من التحديات.**

**هناك أربعة أشياء لتضعها نصب عينيك عندما تطمح في بناء علاقة مع أحد الأشخاص:**

**1 النتيجة المرجوة**

**ما الذي تحتاجه حتي تنجح في بناء هذه العلاقة؟ حسناً, علي سبيل المثال, إن كنت تعمل في المبيعات وتريد بناء علاقة مع أحد الزبائن, فقد تقول لنفسك:  "ما الذي يمكنني فعله كي أتمم هذه الصفقة كي أحصل علي العملة؟" أو بطريقة أخرى:  " كيف يمكنني تحقيق أفضل نتيجة ممكنة لي وللعميل؟" وكما تناول في المقال السابق, وأيا كانت نواياك, فأنا أؤكد لك أن العميل سيكتشف ذلك.  وسيكون بمقدوره استنباط هدفك المرجو من خلال استخدام آذان سكوبي وستقل فرصة إنصاتهم لك إذا ما عملوا أن أهدافك أنانية إلى حدٍ بعيد.**

**2 أرهف آذان "سكوبي"**

**هنا بالتحديد يحين الوقت لتتأكد أن آذان سكوبي في حالة جيدة ومرهفة بالفعل.  فمن الضروري عندما تطمح في بناء علاقة مميزة مع أحد الأشخاص أن تستخدم كل حدسك الحسي في قراءة الشخص الآخر ومدي تفاعله معك.  إن رغبت في معرفة المعني الذي يربطونه بسلوكك, فآذان سكوبي كفيلة بذلك.**

**3 كن مرناً**

**إن حدث ولم يستجيب لك الشخص الآخر بالطريقة التي تأملها, إذن من الأفضل لك أن تغير سلوكك.  تذكر.  أن  الشخص صاحب المرونة السلوكية القصوى هو الذي يحقق نتيجة المفضلة, خاصةً إن كانت أهدافك واضحة ومركزة بطريقة إيجابية.**

**4 أظهر قدراً مناسباً من حب الاستطلاع**

**أظهر قدراً مناسباً من حب الاستطلاع تجاه الآخر, وتفكيره.  وسلوكه, بدلاً من أن أخذ دور الناقد.  عندما لا تتقبل منطق شيء ما.  فلا يعني هذا أنه غير صحيح-بل هو فقط مختلف.  إن كنت تتفق معي أننا نتاج بيئتنا فستدرك أن الناس من بقاع.  وثقافات, وتعليم, وأديان متعددة وتبعاً لذلك سيكون لديهم وجهات نظر وآراء مختلفة.  إن كان هدفك إقامة علاقة مع ذلك الشخص, وفي اللحظة التي تحكم عليه فيها, فإنك بهذا تعقد مقارنة لسلوكهم مع منظورك الخاص لما هو صحيح وما هو خاطئ( مما يعني أن فلا ترك بدأت بالعمل).**

**بدلاً من ذلك, أظهر فضولاً تجاه ذلك الشخص وآرائه:   وهذا أنك ستبقي مستعداً لسماع وجهة نظره.  ولا يعني هذا أنك مرغم علي الاتفاق معه أو تغير أراءك الشخصية, لكن عليك أن تحترم أن لديه وجهة نظر مختلفة.  كل دقيقة تفقدها في انتقاد أحد لأشخاص تعني فقدك دقيقة من قدرتك علي التواصل معه.**

**مع ذلك, وكما هو الحال في الحال في أحيان كثيرة, يعد هذا أسهل في قوله من فعله.**

**4 طرق لتكسب حب الآخرين**

**وسائل لكي تزيد من محبة الآخرين لك**

**قمنا بعمل فحص للأدلة كافة وتحدثنا مع عدد كبير من الأشخاص واتبعنا الفطرة السليمة لكي نتوصل إلى اثنتى عشرة وسيلة تزيد من محبتك في قلوب من حولك، عليك بها إذن ونحن نضمن لك أنها ستكون ناجحة في تعزيز قوة تأثيرك.**

**1. حقق الاستفادة القصوى مما حباك الله به من مميزات: إن أغلبنا لن يعمل كعارض أزياء أو يشترك في مسابقات ملكة جمال العالم لذلك فإن لظلم بين أن يعتمد أحد مكونات المحبة على الجاذبية الجسدية، فالآخرون يحكمون عليك من مظهرك، وكلما زادت جاذبيتك، تساوت جميع الأشياء الأخرى، وزادت محبة الآخرين لك ـــــ مما يؤثر على كل شيء في حياتك، بدءاً من إمكانيات تحقيقك للنجاح في مستقبلك المهني إلى ما يتاح لك من فرص اجتماعية.  
ولكن النقطة الجوهرية التي لابد من استيعابها هي أن الجاذبية هي الأهم؛ فالجاذبية تختلف عن الوسامة وعن الجمال مما يعني أنك تتمتع بميزة إضافية عن غيرك ولكن المهم هو أن تحسن الاستفادة مما تتمتع به من خصال. إننا جميعاً ندرك أن الناس الذين لا يشبهون اللوح الزيتية المرسومة يتمتعون أيضاً بجاذبية طاغية لذا ابحث عن أكبر عدد ممكن من الوسائل التي تجعلك ترتقي بمستوى ما تتمتع به بالفعل. قم بعمل تصفيفة جذابة وحافط على وزنك واعتن ببشرتك وزد من لياقة عضلاتك وكن أنيق الملبس لتثير الإعجاب، وبما أن الآخرين يرون من الخارج انعاكساً لما يدور في داخل نفسك ــــ فكر في نفسك كشخص جذاب.**

**2. كن ودوداً: قد يكون الأمر بديهيّاً ومع ذلك يظل صحيحاً ــــــــ سوف يصبح لدى الأشخاص استعداد أكبر لمحبتك ما دمت ودوداً معهم. فلتبتسم في وجوههم وسوف يبادلونك ابتساماً بابتسام، كن دافئ المشاعر وصريحاً وسيعاملك من حولك بنفس الأسلوب. ولكن ما الوضع إذا كنت في كل مرة تقابل فيها شخصاً لا تعرفه من قبل ينتابك شعور بالخجل؟ أو إذا كنت تجد صعوبة في التعبير عما يدور في خلدك؟ إن هذا الأمر يعتبر تحديّاً لبعض الأشخاص. ولكن عندما تفكر في الغرباء كأصدقاء لم يسبق لك مقابلتهم، فسوف يعينك ذلك على تجاوز الأمر ــــ فكل الأشخاص الذين تعتبرهم الآن أصدقائك كانوا في يوم ما من الأيام غرباء، وما إن تتعرف على الآخرين بالفعل، فإن تعاملك الودي معهم ـــــ بأن تلين لهم في القول وتمد لهم يد العون ـــــــ سوف يقوى محبتك ويدعم قوة تأثيرك عليهم.**

**3."نحن نشبه بعضنا البعض إلى حد كبير": إن السواد الأعظم من الأشخاص يحبون من هم على شاكلتهم. لذلك حاول العثور على الأشياء المشتركة بينك وبين الشخص الآخر، فقد تكونان من أبناء نفس المنطقة أو لكما اهتمامات مشتركة أو كنتما زميلين في الدراسة أثناء مرحلة الطفولة أو ربما تشغلان نفس الوظيفة أو ربما تكمل وظيفة أحدكما وظيفة الآخر أو قد تتشابه طباعكما ــــ فقد تتصفان بالهدوء والتدبر أو الصخب وحب الظهور. ويشير البحث الذي أجراه "روبرت كالديني" إلى أن أوجه التشابه تلك تعد أحد المصادر القوية للمحبة، لذلك احرص على أن يكون لك العديد من الاهتمامات في المجالات كافة، وكن ملماً بالأحداث الجارية، واطرح الكثير من الأسئلة على من تقابله من أشخاص. فبهذه الطريقة سوف تجد العديد من الأشياء المشتركة بينكم، وهو الأمر الذي من شأنه تعزيز فرص زيادة محبتهم لك.**

**4. اجعل نفسك جذاباً من الناحية العاطفية: طبقاً لما ذكره "تيم ساندرز" فإن عامل المحبة التي تتمتع بها يعكس قدرتك الشخصية على ترك تجارب عاطفية إيجابية داخل الآخرين. لاشك أن للجاذبية الجسدية أهميتها خاصة فيما يتعلق بكسب ود الآخرين إلا أن الجاذبية العاطفية تفوقها أهمية، فالأفراد عادة ما يستجيبون للأشخاص القادرين على إظهار مشاعرهم ــــــ بلا إفراط، وتعد إحدى الوسائل الفعالة في تحقيق ذلك التوازن المنشود هي تنمية الذكاء الوجداني، ويدور مفهوم الذكاء الوجداني الذي روج له "جولمان" خلال التسعينات حول الوعي العاطفي بالذات وضبط النفس.**

**على سبيل المثال يشعر "سايمون" بالإحباط عندما يخفق فريقه في إنهاء المهام بالشكل الصحيح وهو الأمر الذي ينعكس على ملامحه ولغته الجسدية. لذلك فإن فريقه لا يحبه لأنهم يستشعرون ضيقه منهم عندما يطلبون منه النصح والإرشاد، ولكي يتمكن "سايمون" من الإفلات من هذه الدائرة اللعينة عليه إدراك الدور الذي يلعبه فقدانه للسيطرة على انفعالاته الوجدانية في تحقيق النتيجة التي وصل إليها ـــ ومن ثم تغيير سلوكه.**

**إجراء محادثة مع من تتصل به**

عندما **تصل في النهاية إلى الشخص الذي ترغب في مكالمته هاتفياً, فأنت مجرد ضيف على خط الهاتف الخاص به؛ فيجب أن تسير محادثتك على تلك الفكرة.**

**ومن المؤكد أنك قد قطعت هذا الشخص في أثناء تنفيذه لشيء ما.  فلا تعرف ما هي حالته المزاجية؛ فقد يكون في قمة غضبه مثلاً.  وقد يكون قادماً من رحلة عمل بعيدة هذا الصباح, وقد يكون يتعافى من مرض ما.  وربما يكون سقف حجرته قد انهار.  وقد يكون في خضم اجتماع مهم.  لكن مهما كان الأمر فيجب عليك التأكد أنه لن يخبرك بشيء؛ فالأمر يتعلق بك, استعمل القليل من مهارات الإقناع لديك.  أين قدرتك على التقمص العاطفي- الميزة التي لا يتقنها معظم الناس؟ ادخل في عقل من يحدثك.**

**"سيد جينكس, أشرك على وقتك الذي تقضيه معي, سأكون مختصراً للغاية في كلامي" .**

**وهناك نقطتان في صالحك؛ فقد عرفت أنهم مشغولون, وهذا الشيء به كثير من الكياسة.  والنقطة الثانية هي أنك قد قمت بخطوة إيجابية لتتأكد أنك ستحصل على انتباههم أثناء حديثك؛ فقد وعدت أن تكون مختصراً في كلامك, وهذا أشبه بوقع الموسيقى على آذانهم!**

**أنت تعرف كيف يسير الأمر.  عندما يتصل بك شخص تعرفه.  ولديك ملايين الأشياء لتنجزها، وإذا كنت تعرف أن هذا الشخص لديه النية في أن يستمر في الحديث، فسيقول عقلك: "لا، ليس هذا الشخص ثانية"، وفي الغالب لن تهتم بكلامه، وطوال الوقت الذي يتحدث فيه المتحدث فأنت مشتت لأنك تحاول أن تتوصل إلى إنهاء حديثك معه.  ولذلك يفوتك أغلب ما يقوله.**

**وفي الغالب، يتلقى الناس اتصالات هاتفية تحت ضغوط؛ فقد يجدون أنه من الصعوبة أن يقولوا لا أولأنهم قد رفضوا مرات عديدة من قبل ويشعرون أنه من الأفضل الانتهاء من أمرهذا الشخص؛ فإنهم يتخذون موقفاً سلبياً من البداية؛ وبذلك يكون الأمرأشبه بمباراة في المبارزة.**

**لكن عندما يقول المتصل: "سوف أكون مختصرًا في كلامي", فمن التوقع أن يترك الآخرون دروعهم؛ فينتبهون؛ ويستمعون؛ ويهدئون قليلاً ويستمعون إلى ما يقال.**

**وهناك أنواع من الناس يفضلون تناول أي موضوع بسرعة؛ فعقولهم ستسابق ما يتم قوله، ولن يكون جيداً منه أن يتركك في نقطة البداية.**

**وهناك العديد من الأشخاص يطيلون مدة المكالمة الهاتفية بالتحدث بأسلوب بطئ،فيلقون بالجمل ويفشلون في الانتهاء منها لأنهم يفكرون في أمرآخر.  وتكون محادثاتهم،أو مشاهدهم الضاحكة، شيئاً من هذا القبيل: "ربما نستطيع أن نحاول و. . . أنا أقصد،إذا تعاقدت معنا بحد أدنى بنسبة. . .  أوسأرى ما علىّ فعله. . . "ويسير الأمرعلى هذا النحو.  فليس هناك بداية، ولا نهاية- أوحتى نتيجة.**

**وقد تجد مخرجاً من تلك المواقف في مواقف الحادثة المباشرة حيث يمكنك استعمال مميزات تعوضك عن ذلك، لكن على الهاتف فأنت تعتمد فقط على عرض رسالتك بالطيع.**

**اسأل نفسك: "ما الذي يحدث على الجانب الآخر من الهاتف؟" .**

**أخلاقيات إلقاء الخطبة**

**اللغة والأخلاقيات**

**سأركز علي لغة إلقاء الخطب، بما في ذلك العناصر التي تتضمنها مثل:**

**•    الجناس الاستهلالي  
•    العبارات المبتذلة  
•    الاستعارات والتشبيهات  
•    التصوير**

**إن كيفية الاستعانة بمكونات اللغة المختلفة ضمن الخطبة يجب أن تكون وفقًا لأسلوبك الخاص ومستوى ارتياحك. وأنا، كمتحدث محترف، أكتب خطبا من أجل المحترفين في مجال الأعمال، كما يطلب مني أيضًا كتابة خطب لحفلات الزفاف والمشاهير والمعلمين والمدراء، بل وحتي الوزراء. ورغم وجود اختلاف في أسلوب المقالة الذى يريده كل منهم، فإن جميع عملائي يطلبون مني أن تكون خطبهم علي هيئة محادثة. وكتابة الخطب علي هيئة محادثة تعتبر تحديًا؛ ولكن من المعرفة العملية الكبيرة  بمجال عناصر اللغة التي بين يديك ستصبح الأمور أكثر سهولة.**

**عناصر اللغة**

**والآن، سنلتقى نظرة علي عناصر اللغة المتنوعة، مصحوبة ببعض النصائح التي تساعدك علي الاستعانة بها في خطبك. ومع ذلك تجنب الإفراط في استخدام تلك العناصر لأنها تؤدى إلي تشتت الجمهور وتحويل انتباههم بعيداً عن الاستماع إليك.**

**الجناس الاستهلالي**

**الجناس الاستهلالي هو عبارة أو جملة طويلة تبدأ فيها الكلمات بنفس الأحرف، ومن عبارات الجناس الشائعة والتي يعرفها معظمنا عبارة "نكون أو لا نكون"، وعبارة "الظلم ظلمات". ويمكن استخدام الجناس الاستهلالي من أجل إبراز جزء من العرض بحيث يصعب نسيانه، أو إضفاء نوع من الظلال الدرامية أو الشعرية. ويقدم هذا الأسلوب للمستمع عبارة جذابة تذكره دائمًا برسالة ما.**

**وإليك مثالا يمكنك من خلاله أن تستخدم الجناس الاستهلالي في خطبك وعروضك، فلتستمتع به. خلال ورش العمل التي أقيمها أستخدم جناسًا استهلاليًا يمثل خطوات التحفيز الثلاثة، وهي:**

**•    التقدير  
•    التفوق  
•    التعزيز  
العبارات المبتذلة**

**هي عبارة عن عبارات قصيرة قديمة تشير إلي أفكار شائعة فقدت أصالتها نتيجة للاستخدام المفرط. ومن بين هذه العبارات المبتذلة عبارة "انظر إلي الجانب المشرق". وإليك المزيد من الأمثلة:**

**•    إننا نتعلم طيلة حياتنا.  
•    الأيام دول.  
•    عش خالي البال تسعد.  
•    اليوم ولدت من جديد.  
•    لا كسب بدون جهد.  
•    سحابة صيف عابرة.  
•    كل الزهور لا تخلو من الأشواك.  
•    ابتهج، إنها ليست نهاية العالم.  
•    الأمور تسير نحو الأسوأ.**

**ها أنت قد فهمت الفكرة. ويظل استخدام هذه العبارات في الخطبة فعالاً طالماً أنها تتوافق مع رسالتك. علي سبيل المثال، إذا كنت تلقى خطبة تحفيزية علي مجموعة من الناس يستعدون لبدء برنامج تدريبي فيمكنك استخدام عبارة "لا كسب بدون جهد" لأنها ملائمة للغرض. ومن العبارات التي أستخدمها عندما أعمل مع عملائي الذين ينتابهم شعور بعدم الارتياح عند التحدث أمام الناس "ابتهجوا، إنها ليست نهاية العالم"، وأشرح للعميل أن عليه قهر خوفه من التحدث أمام الجمهور والإيمان بأن الجمهور سيحبه ويهتم للرسالة التي يحاول توصيلها.  
  
الاستعارات والتشبيهات**

**الاستعارة هي مقارنة تصويرية بين شيئين عادة لا توجد علاقة بينهما، حيث ينشأ عنها صورة ذهنية. علي سبيل المثال "زهرة الحب" هذه استعارة، والرسالة التي تصل إلي المستمع هي أن الحب مثل الزهرة، ضعيف وجميل ولكن تملؤه الأشواك.**

**والتشبيه مثل الاستعارة يعد أحد أنواع الصور البلاغية التي تقارن بين شيئين لا علاقة بينهما، وغالبًا ما يسبق العبارة "مثل" أو "كأن" علي سبيل المثال "حبي مثل الزهرة الحمراء".**

**ومن الشائع استخدام الاستعارات والتشبيهات للتعبير عن المشاعر والأفكار والمفاهيم المعقدة، أو التي تحمل معني خاصًا لك، أو ترسم للجمهور صورة بعينها حتي لو كانت هزلية. وبالنسبة لي- عندما ألقى خطبة تحفيزية لكي يشعر المشاركون بأنهم في أحسن حال- فإنني أستخدم هذا التشبيه "إنكم تشبهون مليون دولار".  
تدريب: الاستعارة أو التشبيه**

**استخدم استعارة أو تشبيهًا يصف شعورك حيال هذه المواقف:**

**1.    الحصول علي تقدير "امتياز" في الاختبار النهائي، بينما كان الحصول علي مقبول هو منتهي أملك.  
2.    أول تجربة لك في القلق من التحدث ورهبة المسرح.  
3.    التعرض لحادث خطير.**

**أساليب جمع وعرض المعلومات**

**يوجد عدد من الأساليب لجمع المعلومات أهمها :**

**•    الملاحظة.  
•    المقابلة .  
•    الاستمارة**

**الملاحظة :**

**تعنى الملاحظة وصف وفهم التصرفات التى تحدث بشكل طبيعي حيث يقوم الباحث بعملية الملاحظة للحصول على معلومة مفصلة عن التصرفات الواقعية ولذلك يجب :**

**أن يتم تخطيطها بشكل منظم .  
أن يتم تسجيلها بشكل منظم وربطها بفرضيات عامة.  
أن يتم إخضاعها للرقابة والتدقيق بخصوص مدى ملاءمتها ودقتها .**

**أما مجال استخدام أسلوب الملاحظة فى تجميع المعلومات فهو فى المجالات الطبيعية وكذلك فى العديد من فروع العلوم الاجتماعية كتجارب المختبر والدراسات الميدانية ويعتبر علماء النفس الصناعي والتربوي من المساهمين بشكل كبير فى تطوير أسلوب الملاحظة واستخدامها فى أغراضهم .**

**أنواع الملاحظة :**

**يمكن تقسيم الملاحظة من حيث درجة تنظيمها ووصفها إلي نوعين ، ويعتمد هذا التقسيم على تدريب البحث وخلفية ومدى معرفته بمنهجية البحث وهذين النوعين**

**1- الملاحظة البسيطة :**

**حيث يركز الباحث على ملاحظة ما يجرى أمامه وتسجيله كما يحدث في الواقع الفعلي حيث لا يكون هناك خطة مسبقة تحدد التصرفات التي سيقوم بملاحظتها ومدى تكرارها.**

**وهذا النوع من الملاحظة يزود الباحث بمعلومات وفيرة عن الظاهرة قيد البحث كما يسمح للباحث بمرونة فى تغيير تعريف الظاهرة كلما حصل على معلومات أفضل عنها .**

**وبالنظر للصعوبة التى يواجهها الباحث عادة فى تذكر ما حدث خلال الملاحظة .**

**هناك عدد من النقاط التى تساعد على تذكر وترتيب الاحداث وهى:**

**المشــتركون : وضع معلومات عنهم - أعدادهم - علاقاتهم مع بعضهم .**

**المكــان   : وصف مكان الملاحظة ســواء أكان مختبرا أم قاعة أم شارع .**

**الهدف : بيان السبب لجميع المشتركين فى ذلك المكان مع بعضهم البعض :مكان عمل ، دراسة ، دعوة رسمية أم أن الاجتماع تم بمحض الصدفة .**

**الوصف : وصف الاحداث التى تجرى وما يفعله المشتركون وأسباب قيامهم بتصرف معين وما يثيره ذلك فى الاشخاص الآخرين .**

**التكرار : مدى تكرار التصرفات التى تحدث خلال الدراسة والمدة التى استغرقتها ومدى اعتبارها ظاهرة .**

**ب- الملاحظة المنظمة :**

**تتضمن الملاحظة المنظمة قيام الباحث بملاحظة ظاهرة معينة تحدث أمامه  بعد وضع مخطط مسبق لأنواع التصرفات التى سيقوم بملاحظتها وتسجيلها ومعرفة مدى تكرارها ، أى أن الباحث يحدد ويختار التصرفات التى يعتزم مشاهدتها والتى لها علاقة بالبحث الذى يقوم بأجرائه .**

**ان القيام بالملاحظة يتطلب من الملاحظ اعطاء اهتمام خاص لعدد من النقاط لتجنب السلبيات التى قد تنتج ، ومن هذه النقاط :**

**- تسجيل المعلومات بشكل دقيق و صحيح .  
- عدم تشويه المعلومات .  
- كتابة المعلومات بلغة واضحة .  
- تقلـــيل الأخطاء .  
- وضع نظام تصنيف للمعلومات .  
- الوضع النفسي للملاحظ .   
- التركيز على التفاصيل المهمة .  
- عدم المبالغة فى التقدير .  
- ملاحظة الاتصالات و الحركات الجسدية .**

**أسلوب الملاحظة :**

**تواجه الباحث مشكلة تحديد الدور الذى سيقوم به فى عملية أخد الملاحظات وطبقا لذلك فأن العلاقة يمكن أن تأخذ أحد الشكلين ألاتيين :**

**اخفاء شخصية الباحث .  
تدخل الباحث والكشف عن شخصيته .**

**ولابد من الاشارة الى أثر التقدم التكنولوجى على الوسائل المستخدمة فى عملية الملاحظة والتسجيل ، فهناك أجهزة الفيديو و الكاميرات التلفزيونية التى تستطيع العمل فى الظلام .**

**كما وساعد التقدم التكنولوجى فى ابتكار أجهزة تساعد فى تحليل المعلومات بواسطة تطوير برامج الحاسب الإلكترونى.**

**أسس الاتصال الفعال**

**تعريف الاتصال**

**نقل أو تلقي أوامر، تعليمات، توجيهات، معلومات، آراء …. الخ. من جهة لأخرى التي قد تكون فرداً أو جماعة، وذلك من أجل إحاطتهم بها والتأثير في سلوكهم وتفكيرهم، وتوجيههم الوجهة الصحيحة والمطلوبة، باستخدام وسيلة اتصال مناسبة، لضمان استمرارية العمل في المنظمة وتحقيق التفاعل بين إدارتها والعاملين فيها.**

**نقاط أساسية في مفهوم الاتصال**

**عملية نقل أو توصيل مقصودة من طرف لآخر تنطوي على أن المتصل عند قيامة بالاتصال يكون لديه مفهوماً واضحاً عن معنى معين يريد نقلة أو توصيله من شخص الى آخر أو من جهة لأخرى**

**•    الاتصال عملية مكونة من عدة مراحل متتالية، من خلالها تتم عملية النقل أو التوصيل المقصودة، ويطلق عليها مصطلح مثلث الاتصال.  
•    عملية النقل أو التحويل للمعنى المقصود تستخدم:**

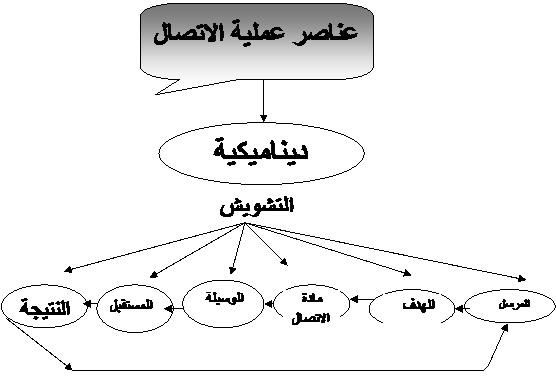
**أ - التعابير الكتابية.  
ب - التعابير اللفظية.  
ج - لغة الجسد (الاتصال العاطفي).**

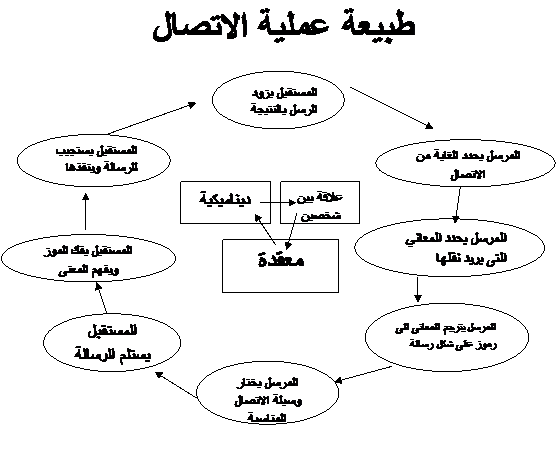
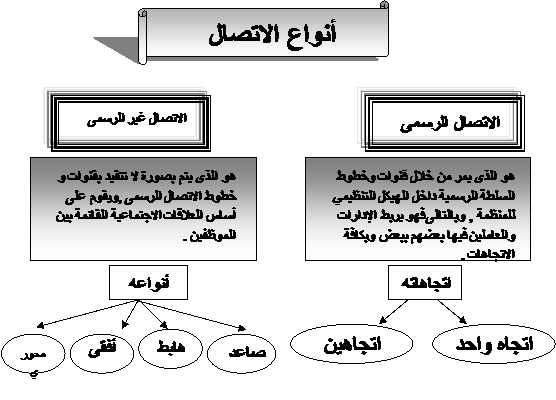
**أهداف الاتصال**

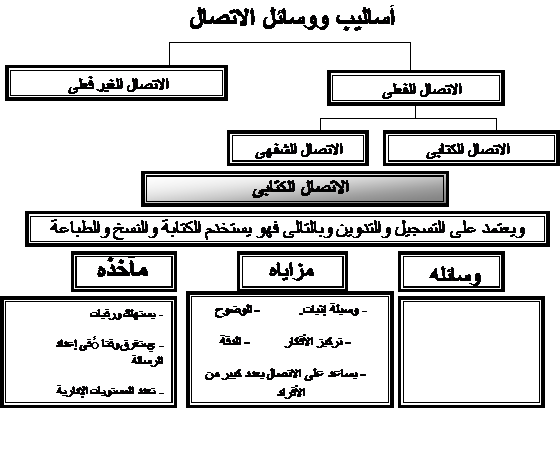
**إحداث التفاعل / التنسيق / التعاون أداء العمل بشكل أفضل**

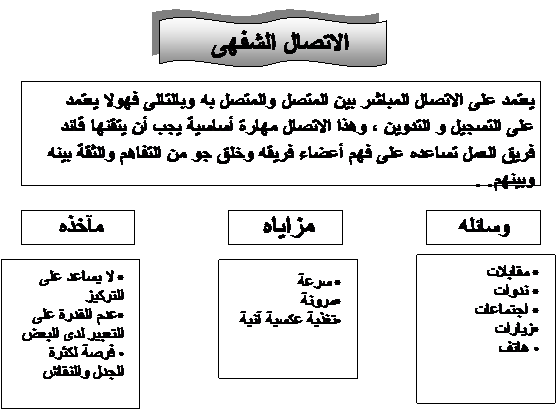
**أهمية الاتصال**

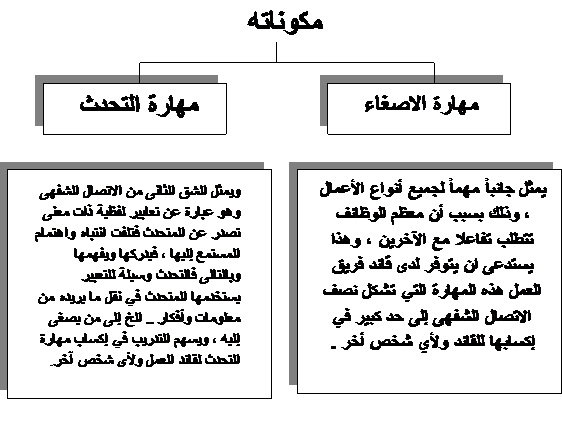
**الاتصال مهارة يجب أن يتقنها أي فرد  لفريق عمل .  
الاتصال ركن أساسي في عملية توجيه أعضاء فريق العمل .  
الاتصال مفتاح لفهم الآخرين .  
الاتصال وسيلة يستخدمها قائد الفريق لتحقيق تضامن وتماسك الجماعة .  
القائد الناجح هو الذى يصرف معظم وقته فى عملية الاتصال العمودى والأفقى .**

**  
   
التغذية العكسية**

**  
**

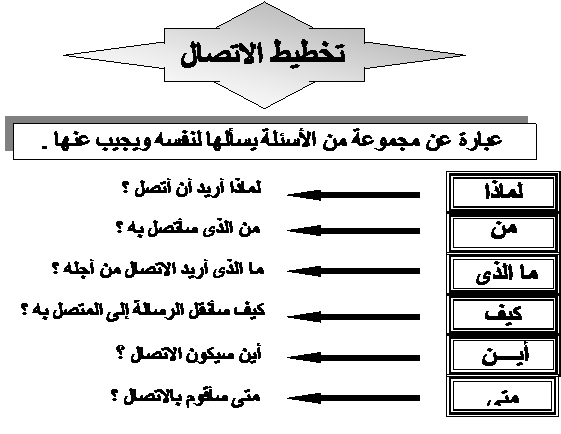
****

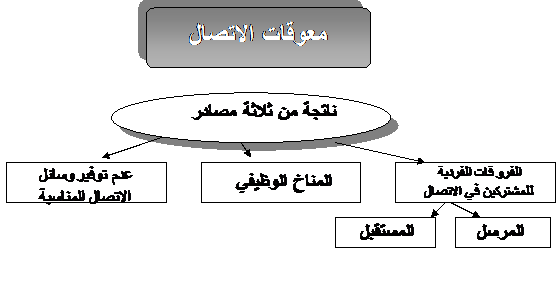
****

****

**الاتصال غير الفعلى**

**يعبر المظهر الخارجى والفسيولوجي للمتصل وما يصدر عنه من حركات جسمية كحركات الوجه واليدين والرجلين والرأس ..الخ عن اتصال ينقل رسالة غير لفظية إلى المتصل به ، فالعبوس مثلاً دلالة على الغضب وعدم الراحة ويحدث الاتصال غير الفعلى  عادة أثناء الاتصال الشفهى .**

**وهذا الاتصال يؤثر بشكل كبير في فاعلية الاتصال الشفهى سلباً ، نظراً لوجود احتمال انصراف انتباه المستمع إليها   
  
 **

****

**•    اللغـــة      
•    مستوى التعليم والثقافة   
•    درجة توفير المهارة     
•    درجة الاهتمام   
•    درجة التفاهم بين المتصل والمستقبل  
•    المقاطعات  
•    كبر حجم المنظمة     
•    الحالة النفسية  
•    الحالة الفسيولوجية   
•    ضغط الوقت**

**أكثر الخطب تأثيرًا في التاريخ**

**قائمة أفضل عشر نصائح: أكثر الخطب تأثيرًا وخلوداً في التاريخ:**

**فيما يلي أقدم لك عشر خطب أعتبرها الأكثر تأثيرا وخلودا في التاريخ. انتبه، إنني لم أذكر الخطب بالكامل بل مقاطع منها فقط:**

**1. خطبة جيتيسبرج. ألقي هذه الخطبة "إبراهام لينكولن" في 19 نوفمبر عام 1863. " منذ سبعة وثمانين عامًا مضت أتي آباؤنا إلي هذه القارة وكونوا هذه الأمة الجديدة، وكان تحقيق الحرية هو غايتهم، ومن ثم فقد حملوا علي عاتقهم مبدأ المساواة بين الناس". إنني واثق أنكم قد قرأتم هذه الخطبة، وهي واحدة من أفضل الخطب المعروفة في التاريخ الأمريكي، وقد ألقاها الرئيس السادس عشر أثناء الحرب الأهلية. ويا لتأثير تلك الخطبة المدهش علي الرغم من أن مدتها لا تتجاوز الدقيقتين. وعلي مر الزمان أصبحت خطبة "جيتسبرج" ورسالة الختام التي تحملها- "حكومة الشعب بالشعب ومن أجل الشعب"- رمزًا لتعريف الديمقراطية.**

**2. الحرية أو الموت. ألقي هذه الخطبة "باتريك هنري" في 23 مارس عام 1775. عقب مظاهرة الشاي في بوسطن في 16 ديسمبر عام 1773، حينما قام المستوطنون الأمريكيون بإلقاء 342 صندوق شاي كبير في ميناء بوسطن وأصدر البرلمان البريطاني سلسلة مما أطلق عليها القوانين الصارمة ردًا علي التمرد في "ماساشوستس". وجاءت كلمات "هنري" القوية: "رحمتك يا الله! إنني لا أعرف المسلك الذي سينتهجه الآخرون، ولكن بالنسبة لي: إما أن تمنحني حريتي أو تمنحني الموت!". واستطاع بهذه الكلمات التأثير علي حكومة "فيرجينيا" لدعم قراراته، وانضمت "فيرجينيا" إلي الثورة الأمريكية.**

**3. حق المرأة في التصويت. وقد ألقتها "سوزان بي. أنتوني" عام 1873. خلال فترة الثمانينات من القرن التاسع عشر كانت النساء في الولايات المتحدة مجردات من كافة الحقوق القانونية، حتي إنه لم يكن يحق لهن المشاركة في الانتخابات. وألقت "سوزان بي. أنتوني" خطبة عقب إلقاء القبض عليها بتهمة التصويت غير القانوني في الانتخابات الرئاسية عام 1872. وفرض عليها دفع غرامة مالية قدرها 100 دولار، ولكنها رفضت دفعها. وفي خطبتها قالت: "في "ويبسستر"، و"ويرسستر"، و "بوفير" يعرفون المواطن بأنه شخص يعيش في الولايات المتحدة ويحق له الانتخاب وتولي المناصب الرسمية. والسؤال الوحيد الذى لم يتم الإجابة عنه حتي الآن هو: هل النساء من هؤلاء الأشخاص؟ ولا أعتقد أن أيًا من معارضينا لديه من الشجاعة ليقول إن النساء لسن كذلك. وعندما تكون النساء أشخاصًا فهذا يعني أنهن مواطنات، ولا يحق لأية ولاية سن أي قانون أو تنفيذ أي قانون قديم من شأنه التقليل من حقوقهن أو حصانتهن. ومن ثم فإن التمييز ضد المرأة في دستور وقوانين العديد من الولايات يعتبر اليوم باطلاً ولاغياً".**

**وعقب وفاتها في عام 1906، بعد عقود من العمل الدؤوب وافق كل من الحزبين الجمهوري والديمقراطي علي منح المرأة حق التصويت.  
  
4."لدي حلم". ألقي هذه الخطبة" مارتن لوثر كينج" في 28 أغسطس عام 1963. وألقي "كينج" هذه الخطبة المهمة أثناء مسيرة نظمت عام 1963 في واشنطن بشأن الوظائف والحرية؛ حيث كانت تبعد خطوات عن النصب التذكاري ل "لينكولن" أمام حشد يبلغ 250 ألف شخص. ومنذ عام 1963 أصبحت خطبة كينج "لدي حلم" أشهر الخطب التي ألقيت خلال القرن العشرين. ومن خلال كلماته العميقة والمؤثرة حظي "كينج" بمكانة بارزة باعتباره أحد زعماء الحقوق المدنية.**

**وسأقدم لكم ختام خطبته:**

**"دعوا أجراس الحرية تدق، فعندما يحدث هذا، عندما نسمح لأجراس الحرية بأن تدق، عندما تدق أجراسها في كل قرية، عندما تدق في كل ولاية وكل مدينة، فسوف نعجل بقدوم ذلك اليوم الذي تصفق فيه أيادي السود مع البيض علي اختلاف دياناتهم، ويَشْدُون بكلمات الزنوج القدامى: " لقد تحررنا أخيراً! نحمد الله أَننا صرنا أحراراً!".**

**5. إعلان الحرب. ألقاها "فرانكلين دي. روزفات" في 8 ديسمبر عام 1941. ففي يوم الأحد 7 ديسمبر عام 1941 شنت الطائرات الحربية اليابانية هجمات جوية علي ميناء "بيرل هاربر" في "هاواي" وسط ذهول الأمريكيين. وفي يوم الاثنين 8 ديسمبر وقف الرئيس "روزفلت" أمام الكونجرس، وألقى خطبته من أجل إعلان الحرب علي اليابان، وأطلق علي اليوم السابق أنه "يوم الخزي والعار، ولن يمحي من ذاكرة التاريخ"، حيث قال: "إنني أطلب من الكونجرس إعلان أن الولايات المتحدة في حالة الحرب مع إمبراطورية اليابان من تاريخ الهجمات اليابانية الوحشية غير المبررة يوم الأحد 7 ديسمبر عام 1943".**

**ألوان المناطق الخاصة بالتقديم والمُحاضر ودلائلها**

**هل أنت فى المنطقة الحمراء ، الزرقاء ، أم الرمادية ، أثناء عملية التقديم ؟**

**زاوية الحرارة    المنطقة الحمراء    منطقة التبادل    المنطقة الزرقاء    زاوية البرودة  
                  
                  
                                          المنطقة الرمادية**

**هذه الخريطة تبين اى نوع من المحاضرين أثناء وكيف تحب أن تكون وماذا يحب أن تكون عليه؟**

**المنطقة الزرقاء:**

**في هذه المنطقة المحاضر يكون :**

**\* محلل                                  \* متحفظ Restrained  
\* منطقي                               \* متأن ، متمهل Deliberate   
\* برجماني                             \* مفكر   
\* عاقل                                  \* مثقف   
\* ( متبصر ، ادراك عميق ) 00 Insight    
  
صفات المحاضرة :**

**- المحاضرة تكون منظمة وشاملة و علمية .  
- الموضوعات محددة ودقيقة في موضوع معين .**

**هل يجب أن يكون اسلوب محاضرتك في المنطقة الزرقاء ؟ اذن ركز على هذه النقاط قبل الاجابة على هذا السؤال توقف عند هذه النقاط .**

**1) التجهيز للمحاضرة والاستعداد ضرورى .  
2) الذاكرة القوية للاجابة على الأسئلة وذلك من خلال وجود معلومات مفصلة عن الموضوع.  
3) رؤساء مجالس الإدارات يفضلون هذا الأسلوب لأنهم يشعرون بالراحة حيث لا يدخلون العواطف في العمل .  
4) الجمهور صبور مع هذه النوعية من الحاضرين لعرض ما لديهم دون الاخلال بالوقت المحدد للبرامج .  
5) المحاضرين في هذه المنطقة لديهم المقدرة للاقناع أكثر من المحاضرين التابعين للمنطقة الحمراء .  
  
المنطقة الحمراء :**

**في هذه المنطقة المحاضر يكون :  
                             - عاطفى                            - منساق   
                             - مفاجئ                             - كارزمي   
                             - مبدع                               - متهور   
                             - فطرى ، غريزى Instinctive     - جرىء ، جسور   
                             - غير مترابط Disjoints   
   
  
صفات المحاضرة :**

**\* الحاضرة تكون غير منظمة وهى حسب حالة الجمهور .  
\* الخروج عن الموضوع للتوضيح وضرب الأمثلة .   
\* عدم التقيد بالشكل العام للمحاضرة وبيئتها .   
   
المنطقة الرمادية :  
  
هذه المنطقة هى منطقة آمنة وهى موجودة منذ قرون ولم تتغير وهى منطقة تفقد حرارة المنطقة الحمراء وحدة المنطقة الزرقاء وهى موجودة لأن أكثر من الناس يحبون أن يكونوا تقليديين على أن يكونوا مغامرين ومبدعين كما ويجب أن يكون المحاضر في هذه المنطقة :    
\* حذر Cautious                                      \* تقليدى   
\* مستوعب  Accommodating                        \* مساوم   
\* مخمن                                                  \* محايد ، موضوعى   
\* غير ملتزم noncommittal                          \* متردد ، متذبذب**

**في هذه المنطقة يكون المحاضر متردد وينسي وهذا يمكن أن يكون مكلف ، كثير من المحاضرين الذين يستمعون الى هذه المنطقة يجهلون انهم واقفين بها .**

**أما لانه يوجد كثير منهم في هذه المنطقة ولذلك يبدو الأمر عاديا أو ربما أن يكون المحاضر ممل هو شيئا غير مهم لدى الاصدقاء والاقارب و الزملاء وهم لا يحبونه أن يثيروه .  
  
كيف تخرج من هذه المنطقة الرمادية ؟**

**(1) جرب الحاضرة و لا تقلها .**

**\* المحاضرة الشفهية عادة مملة والتجريب عن طريق الجداول والأشكال ممتع .  
\* هيئة المحاضر يجب أن تعبر عن الموضوع .  
\* اذا كان تعلم لغة أجنبية عملية سهلة يجب عليك أن تعطى بعض الكلمات للتجربة .   
\* اذا كانت المحاضرة تتعلق بسلعة معينة يجب عليك ان تجربها كيف تعمل .   
  
(2) استخدام الوسائل السلمية والبصرية التي تمنحط حرية الحركة**

**\* استخدام جهاز التحكم عن بعد لتسهيل الحركة .  
  
(3) طور نفسك بقدر المعلومات التي لديك .**

**\* لا احد يتطور من فراغ .  
 \* الأسلوب المتبع للتطوير الذاتى هو وجود مخازن في المخ كل مخزن يحتوى على معلومات .  
 \* كل مخزن مع صورة دهنية تساعدك على التذكر .  
 \* اجعل المخ يتحرك بحرية ويبحث عن جميع المخازن واخد النقاط المتعلقة بالموضوع .  
   
(4) لا تقطع النظر عن شخص لأكثر من عشر ثواني .**

**\* لا توزع الأوراق قبل الانتهاء من الموضوع .  
  
(5) اصبح قويا من خلال قدرتك الشخصية .**

**\* لا تقلد أحد .  
\* ابحث عن أفضل شيء إيجابى لديك .  
\* تعرف على نقاط ضعفك .   
\* اسأل نفسك أسئلة بخصوص المحاضر و الجمهور .**

**أنماط التواصل الثلاثة**

**أنماط التواصل الثلاثة: البصري, والسمعي, والحسي**

**يمكن تصنيف الناس على صعيد التواصل إلى ثلاثة أنواع.  فبعض الناس "بصريون", ومن الطرق الناجحة للتواصل معهم هي التواصل من خلال مايرونه بينماتكون قنوات تواصلهم الأخرى مغلقة.  مجموعة أخرى من الناس"سمعيون", أي أنك تستطيع التواصل معهم بنجاح من خلال ما يسمعونه.  والمجموعة الثالثة هم "الحسيون",أي أنهم عادة ما يتواصلون من خلال الاتصال الجسدي.**

**من البديهي أن هذا لا يعنى أن الشخصيتواصل بطريقة بصرية, أو سمعية, أو حسية فقط, ولكن يدل على أنه يفضل نوعًا معينًا من التواصل عن آخر.  ويعد الإلمام بأنماطتواصل الآخرين من الخطوات الأساسية لإجراء تواصل ناجح.  واليك بعض النصائح الإضافية التي تساعدك على إجراء تواصل فعال:**

**ابتسم:  هناك مثل يقول: "الابتسام هوأولى خطوات اللطف" . عندما تقابل الناس بابتسامة, فإنك تفتح قلوبهم لك.  هناك بعضن الأشخاص-حتى أولئك الذين لا يعانون من أية مشاكل- دائما ما يكونون عابسي الوجه, ولا يمكن التواصل معهم. لذا, عندما تكون بمفردك, تدرب على الابتسام, واعلم أنه يمهد الطريق لإجراء تواصل فعال, خاصة مع أولئك الذين يندرجون تحت فئة المتواصلين البصريين.**

**قدم مجاملة:  من الطرق الفعالة لبدء التواصل مع شخص يميل للتواصل السمعي بدء المحادثة بمجاملة.  إن معظم الناس يحبون أن يكونوا محل إعجاب الآخرين.  لذا, فإن مدح شخص ما لن يساعد فقط على بناء ثقته بنفسه, ولكن أيضا سيخلق شعورا عظيما داخل هذا الشخص تجاهك.**

**اكتب خطابا: من التقنيات الأخرى التيتعزز التواصل الفعال كتابة خطاب (أورسالة إلكترونية).  فمعظم الأشياء التي لا يستطيع الناس التعبير عنها شخصيا يعبرون عنهافي الخطابات. وبالتالي, إذا استطعت الاعتياد على كتابة خطابات, فلن يساعدك هذا فقط على التغلب على العديد من مشاكل التواصل بالنسبة لك, ولكنك أيضا ستستطيع هز مشاعر الشخص الآخر بكلماتك.**

**عند كتابة خطاب, انتبه والتزم بمبدأين مهمين للغاية.  الأول: في بداية الخطاب, امدح الشخص الآخر بشكل صادق وحقيقي. والثاني:  عبر عن نيتك الحقيقية من التواصل الكتابي. على سبيل المثال, لنقل إن لك زميلاًفي العمل يتشاحن معك دائمًا ولا تستطيع التعامل معه.  إليك نموذجا لخطاب يمكنك أن تكتبه له لفتح قناة للتواصل معه:**

**عزيزي]اسم الزميل], إنك شخص رائع, ولطالما أعجبت بمعرفتك وخبرتك, وخاصة بالطريقة الرقيقة التي تتعامل بها مع عملاقك. لابدأن أعترف بأنني فخور أن لي زميلاً مثلك. . . .  وأؤمن بأنه قديكون من الأفضل لعلاقتنا في العمل أن نحاول الوصول لحل ما فيما يتعلق بتلك المسألة (المشكلة القائمة بينكما).**

**وبالتأكيد, عندما يستقبل زميلك مثل هذا الخطاب الصادق منك, سيتأثر ويدرك أنه اقترف خطأ في سلوكه معك. وبلا شك, سيقوده الخطاب لإعادة التفكير في أفكاره وسلوكياته.  ومن الآن فصاعدا, سيتعامل بشكل ودودمعك, وستسعد بصحبته والعمل معه.   وفي النهاية, ستتحسن جودة حياتك بفضل هذه الطريقة البسيطة للتواصل. وهذه هي حال التواصل الجيد, والذي يمكن أن يثرى حياتك إلى أقصى حد, ويجعلك شخصا ناجحا في كل ما تفعله.**

**تذكر أن التواصل الفعال يعد عاملا مهمًّا جدا في تحسين نوعية حياتك, كما أنه يتيح لك الوصول لأعلى درجات النجاح, واكتساب الثروة, والراحة النفسية, والمعرفة, وغيرها من منجزات الحياة الجيدة.  أنشئ تواصلاً, واكسبقلوب الناس, وأثر حياتك.**

**أنماط من الوسائل البصرية**

**استخدام المطبوعات والمذكرات**

**ما يجب عليك القيام به**

**قبل التقديم :**

**\*\* القراءة التمهيدية .  
  
أثناء التقديم :**

**\* شرح الهدف .  
\* السماح بوقت للقراءة .  
\* إيضاح الافكار الأساسية   
  
بعد التقديم :**

**\* شرح المحتوى .  
مالا يجب عليك القيام به :  
- التحدث أثناء توزيع المطبوعات .  
- التنافس من أجل الحصول على الانتباه .**

**الأكثر شيوعا :**

**- مطبوعات ، مذكرات / قراءة  تمهيدية .  
- لوحة .  
- جهاز بروجكتور علوى.  
- لوح أبيض وأسود**

**الأقل شيوعا :**

**- شرائح .  
 - أفلام .  
 - نماذج وعينات .  
 - فيديو.  
مطبوعات ، مذكرات أو القراءة التمهيدية   
  
الفوائد :**

**\*  تلخيص حقائق معقدة   
\* تغني المستمعين من تدوين الملاحظات   
\* مرجع دائم**

**استخدام اللوح**

**ما يجب عليك القيام به :**

**\* الكتابة بخط كبير .  
\* استخدام الوان .  
\* استخدام ورق غير مكتوب فيه .   
\* اكتب بقلم الرصاص مقدما .  
\* افحص التتابع .  
  
ما لا يجب عليك القيام به :**

**\* الكتابة بكلمات غير مرتبة .   
\* الكتابة بخط صغير جداً .  
  
شرائح جهاز البروجكتور   
  
الفوائـد**

**\* سهل التخزين .  
\* سهل القراءة .  
\* بخط اليد أو إنتاج الكمبيوتر .  
\* سريع التحضير   
\* متعددة الجوانب و الأشكال   
\* ملئ بالألوان .  
\* يمكن تغييره .**

**لوح أبيض وأسود**

**ما يجب عليك القيام به :**

**\* الكتابة بخط كبير .  
\* استخدام الوان .  
\* الكشف تدريجيا .  
\* السماح بوقت للقراءة .  
\* مصباح كهربائي  احتياطى .  
  
ما لا يجب عليك القيام به :**

**\* استخدام عدد كبير من الشرائح .  
\*الكتابة بخط صغير جداً .  
\* التكلم مع الشاشة .  
\* الوقوف أمام الشاشة .  
\* التكلم أثناء تغيير الشرائح .  
\* ترك الجهاز مفتوحاً .**

**أنواع أساليب الأشخاص**

**الأشخاص ذوو الأسلوب المرن**

**‏إن هذا النوع من الأشخاص يستخدم أقل حد من البيانات إلا أنه يرى أن لها معانى مختلفة فى الأوقات المختلفة. ويقدر الأشخاص الذين يتبعون الأسلوب المرن الفعل والسرعة والتكيف والتنوع وهى المصادر التى تمدهم بالأمان. وهم يفضلون عدم التخطيط على الإطلاق واستخدام حدسهم والاعتماد عليه فى اتخاذ ردود الأفعال. ويسعى هذا النوع من الأشخاص وراء العديد من الأهداف إلا أن‎ ‏‎أهدافهم هي ما يعتقدون أن الآخرين يرغبون فيه، لذلك فهم يغيرون آراءهم وفقًا لمن يتعاملون معهم. وهم يرتاحون للمؤسسات التى تعطيهم تحكمًا مطلقا نظرًا لإبداعهم وتكيفهم٠**

**ويفضل الأشخاص المرنون الاختصار والتواصل المباشر والتقارير الموجزة تمامًا مثل الأشخاص المتسمين بالحسم. إلا أنهم يفضلون العديد من الحلول الموجزة التى يمكنهم الاختيار من بينها وذلك علي العكس من الأشخاص المتسمين بالحسم الذين يفضلون قرارًا واحدًا "أفضل القرارات". ويحب المرنون الكثير من التفاعلات التلقائية بين الأشخاص ويتم اتخاذ القرارات على أساس المشاركة وأخذ احتياجات ومشاعر المشتركين فى الاعتبار وتعتمد القيادة على المحبة والجاذبية، التى تدعمها المحركات الإيجابية لتفعيلها.**

**وقد أنشأ "ويليام سى دورانت" عددًا كبيرًا من المشروعات التجاربة بما فى ذلك جنرال موتورز. وفيما يتعلق بالقيمة، أظهر "دورانت"أنماطًا شديدة المرونة. وقد كان شديد الاهتمام بحجم المبيعات والنتائج قصيرة المدى مقارنة بالتقارير طويلة المدى التى تتعلق بالربح. وقد كان "دورانت" يتخذ قراراته بناءً على حدسه وبصيرته التى عادة ما كانت تخطئ نتيجة لاستعجاله والتحليل غيرالكافى للبيانات. ويفضل المرنون المظاهر السطحية اللامعة التى تضفى الجودة.وقد يشير ذلك إلى انخفاض جردة وزيادة عدد السيارات التى أنتجتها جنرال موتورز فى عهد "دورانت" ولم يكن "دورانت" يخطط بشكل رسمي ، وإنما كان ينفذ أفكاره واستراتيجياته. ولم يكن يرى كيف يمكن لقسم الحسابات مساعدة الإنتاج، وكان من معارضى الرقابة على المخازن التى كان يراها مقيدة للغاية. وقد كان "دورانت" يدير مؤسسة غيرثابتة لحد كبير، إلا أنه ترك سلطات اتخاذ القرار الأخير لنفسه.**

**عند التعامل مع هذا النوع من الأشخاص انتبه للأفكار الجديدة المقترحة. قم بالمبادرة، وتحرك بسرعة لأن الأفعال هى المهمة. لا تبالغ في أى موضوع أو تعقده لحد كبير. حاول أن تحافظ على استمرار المناقشة وحاول أن تحافظ أيضًا على لطفها ولكن لا تتطرق لموضوعات شخصية. حاول أن تبنى النتائج من خلال مغامرات ولا تطلب أبدًا أى إرشاد مباشر. حاول أن تبقى حرًا ولا تذكر أى تفاصيل فى المناقشة. وحاول أن تقلل أى اقتراحات جديدة.**

**الأشخاص ذوو الأسلوب الحاسم**

**إن الأفراد الذين يستخدمون هذا الأسلوب في اتخاذ القراريستخدمون أقل حد من المعلومات للوصول لنتيجة قاطعة. ويهتم الأشخاض الذين يتبعون هذا الأسلوب بالسرعة والجودة والتناسق.**

**وهم يهتمون بالأفعال والنتاثج، كما أنهم يستخدمون أقل قدر ممكن من البيانات لعمل خطة منظمة ومحكمة، وتكون هذه الخطط على المدى القصير كما أن موعد تنفيذها من الأمور شديدة الأهمية، ولا يتم السعى إلا خلف هدف أو اثنين، ويكون لهذه الأهداف تركيز واحد عادة ما تكون متعلقة بأهداف المؤسسة. يفضل هذا النوع من الأشخاص الهيكل التدرجي للمؤسسة على أن تكون هناك خطة واضحة وقصيرة. كما أن التواصلات يجب أن تكون موجزة ومباشرة. ومن ثم، فإن جميع المعاملات تتم من خلال المدير ويجب أن يتم كتابة التقارير بشكل موجزوأن يتم التركيز على النتائج والأفعال المزكاة.**

**عند التعامل مع هذا النوع من الاشخاس، قدم النتائج فى البداية، ولا تبُح بالتفاصيل إلا إذا طلب منك ذلك. كن إيجابيًا وتجنب توجيه النقد الشخصى.تجنب الظهور فى مظهر الإنسان غير الواثق من نفسه، كن ثايتًا فى منصبك٠**

**التزم بالمواعيد ولا تتعامل مع الامور بشكل شخصى ولكن بشكل عملى. لا تتوقع عمل علاقات تتسم بالدفء مع الأخرين، ولا تنبهر بحجم الإنتاج. لا تتخط أيضًا رئيسك فى العمل إذا كان من النوع الحاسم وذلك إذا كنت ترغب فى المحافظةعلى علاقاتك به ومن ثم ضمان الاستمرارفي عملك.**

**الأشخاص ذوو الأسلوب المتسلسل**

**على النقيض من الأشخاص المرنين والحاسمين، يستفيد اصحاب هذا الاسلوب من كميات كبيرة من المعلومات التى يحللونها بدقة للوصول لأفضل النتائج. ويقدرهذا النوع من الأشخاص الكمال والانضباط والشمول. لذلك فهم يحبون السيطرة على مجريات الأمور كما أنهم يحبون التخطيط الدقيق طويل المدى مما يضمن لهم السيطرة على الطريقة المستخدمة والنتائج وهم معنيون بأهدف شخصية بسيطة يأملون تحقيقها من خلال الإسترا تيجيات المدروسة .**

**وهم يميلون للمؤسسات التسلسلية المعقدة التى تفرض فيها السيطرة والسياسات والإجراءات على العاملين.ويحب الأشخاص التسلسليون التواصل المفصل والحلول. ويجب أن تتسم التقاريربالرسمية والدقة، وأن تحتوى على جمل مفصلة عن المشكلة والطريقة بأفضل حل ممكن. وعادة ما يتم رؤية التقارير الموجزة والمختصرة باعتبارها غير كافية وارجاعها لعمل تحليل بيانات مفصل.**

**والأشخاص التسلسليون يحفزون الأخرين من خلال استخدام المعلومات، ويؤثرون فيمن حولهم بواسطة المنطق والتحليل. وتعتمد القيادة على التنافس. ويتم اتخاذ القرارات من جانب واحد إلا أنه يتم استشارة التابعين لمزيد من المعلومات والآراء.**

**وعلى الرغم من أن "ريتشارد نيكسون" لم يكن من هذا النوع من الأشخاص،فقد كان له أسلوب فى اتخاذ القرار أشبه بالنمط التسلسلي فقد كان دائمًا يقدرمعرفة المعلومات واستخدامها لدعم النتيجة التى توصل لها. فقد حدد أهدافه وركز على تحقيقها ، وكان قد قرر وهوفى الثانية عشرة من عمره أنه سوف يكون محاميًا، وكان يسعى دائمًا وراء الأهداف طويلة المدى التى توصله للسلطة. وقد بدت حياته كسلسلة من الحملات جيدة التخطيط بدءًا بسعيه للحصول على شهادة الحقوق حتى وصل للكونجرس ومنه إلى كرسي الرئاسة الذى بدأ يخطط له منذ أوائل 1952 ٠ لقد كان يحب الجداول والعادات المنظمة ووضع فترات زمنية لإنجازالمهام.**

**ولسوء الحظ وضح نيكسون كيف يمكن للهدف التسلسلي الوحيد للأصول الداخلية أن يمنع صاحبه من التفكير فى المخاوف. والنتائج الأخرى. فقد تمثلت مشكلات "نيكسون" فى فضيحة ووترجيت ومشكلاته فى شراء مكان مناسب كى يقيم فيه فى نيويورك.**

**عند التعامل مع هذا النوع من الأشخاص حاول أن تتعرف بسرعة على مبادئه الأساسية وطرقه فى القيام بالأمور. يعد ذلك حلول أن تقرب يين اقتراحاتك و قيمه وطرقه. قدم له تحليل البيانات والنتائج. توقع من هذه الطائفة إعادة القيام بما قمت به أو "تصحيح" اقتراحاتك. فلا تكئرمن الجدل محاولا الفوز فى المناقشة خاصة أمام الناس. فكر في إجاباتك جيدًا و تجنب الإجابات المتسرعة.أنصت جيدًا ‏ولا توقع نفسك في الأخطاء.**

**الأشخاص ذوو الأسلوب التكاملي**

**من الأفضل التعامل مع هذا النوع من الأشخاص من خلال عرض المشكلات لا الحلول. لاحظ أن تحليل البيانات يجب أن يتسم بالشمول وأن يعتمد على عدة مصادر. تجنب الأمور المؤكدة وكن مستعدًا للمناقشات الطويلة. تجنب التنافس و حاول أن تفوز بتعاونه بكل ما أوتيت من قوة. حاول أن تسيطر على الأمور انتبه لاهتمام الشخص ذى الأسلوب التكاملي بك وكن صريحًا وصادقا معه.**

**الأساليب المختلطة**

**كما هي الحال مع الأساليب السلوكية، يستخدم بعض الناس أسلوباً واحدًا مهيمنًا ضد اتخاذ القرارات إلا أن البعض الآخر يستخدم العديد من الأساليب. إذا تم تقسيم اساليب الناس فى عملية اتخاذ القرارات ، نحصل على أساليب مختلطة يتم تصنيفها كأساليب معتدلة أو لها بعد واحد. وتعد أكثر الطرق التى يتم استخد امها من الأساليب المختلطة هى المعتدلة فى تركيزها ودرجة تعقيدها. وهذا الأسلوب القابل للتعديل هو أقرب ما يكون لنقطة التقاطع يين البعدين، ومن السهل أن يكتسب سمات الأساليب الأساسية الأربع وفقًا للموقف المطروح إلا أنه لن يستجيب بنفس الطريقة المتطرفة٠**

**وهناك أسلوب مختلط آخر شائع للغاية وهو خليط بين الأسلوب التكاملى والتسلسلى٠ وهذا الأسلوب يستخدم أقصى قدرللمعلومات- التى هى سمة مميزة لكلا الأسلوبين - لكنه يقوم بتوريد العديد من النتائج البديلة، كما هى الحال مع الأسلوب التكاملى، وفى نفس الوقت يصل إلى أفضل حل، والتى هى سمة مميزة للأسلوب التسلسلي ويعد هذا المزيج هو الأكثر تعقيدًا بين كل الأساليب، وهو يتكرر بشكل كبير بحيث يمكن أن نطلق عليه "الأسلوب المعقد".**

**أنواع الخطب المختلفة**

**أنواع الخطب**

**توجد العديد من أنواع الخطب التي يمكنك إلقاؤها في حياتك العملية والشخصية. ويمكن لتحليل الجمهور الذى يجريه أن يساعدك علي إلقاء أفضل خطبة ممكنة، لذا فكر في اختيار التحليلات التي تركز علي الأسئلة المتعلقة بنوع الخطبة التي ستلقيها. فعلي سبيل المثال، إذا كنت ستلقى خطبة تكريم فيمكن أن يتضمن البحث سؤالا أو اثنين عن مشاعر الجمهور تجاه الشخص الذى يتم تكريمه. وإليك أنواع الخطب:**

**•    خطبة تعليمية  
•    خطبة استعراضية   
•    خطبة احتفالية أو خطبة تكريم  
•    خطبة مرتجلة  
الخطبة التعليمية**

**تقدم الخطبة التعليمية معلومات للجمهور. ويجب أن تخبر الجمهور عن سبب أهمية وقيمة المعلومات. علي سبيل المثال:**

**• مرشد سياحي يشرح تاريخ الآثار القديمة  
• مبرمج كمبيوتر يشرح فوائد نوع جديد من أنواع برامج الكمبيوتر وإمكانياته  
• طبيب يشرح أحدث علاج تم التوصل إليه لمرض الزهايمر  
الخطبة الاستعراضية   
الخطبة الاستعراضية تشبه الخطبة التعليمية عدا أنك تطلع الجمهور عن طريق توضيح كيفية أداء عمل معين. استعراض أداء الأمر. والفرق بين الخطبة التعليمية والخطبة الاستعراضية هو إظهار كيفية فعل الشيء. علي سبيل المثال:  
• يقوم أحد مدربي التزحلق علي الجليد بتوضيح كيفية المراوغة بمزلاج التزحلق  
• يقوم مبرمج كمبيوتر بتعليم أحد أقسام الشركة كيفية تشغيل نظام جديد للبريد الإلكتروني  
• تقوم جمعية مندوبي المبيعات تدرب العاملين الجدد علي كيفية تنسيق التجارية.**

**خطبة الإقناع**

**في خطبة الإقناع؛ تقوم بمحاولة إقناع الجمهور بإحداث تغيير ما، مثل كيفية تغيير طريقة التفكير بشأن الصراعات، أو حث الجمهور علي القيام بأشياء لا يقون بها الآن. علي سبيل المثال:  
• محام يحاول إقناع هيئة قضائية  
• ممثل علاقات عامة يحاول إقناع عميل بتمديد برنامجه التسويقي أو تغيير شعاره  
• مندوبو مبيعات يحاولون إقناع عميل بشراء نوع جديد من أنواع السيارات بدلاً من نوع آخر**

**الخطبة الاحتفالية**

**في الخطبة الاحتفالية، تقدم تقدير أو تكريمًا شخصًا ما أو مؤسسة ما من أجل إنجاز قامت به. علي سبيل المثال:  
• تقديم جائزة لعضو في مؤسسة ما   
• الاحتفال بالمكتبة الجديدة في المدينة  
• العمل كرئيس لأحد المهرجانات.**

**الخطبة المرتجلة**

**ربما تمر بموقف تتم دعوتك فيه إلي مخاطبة مجموعة من الناس دون سابق إنذار؛ حيث تكون داخل فصل دراسي، أو عمل، أو مناسبة اجتماعية. علي سبيل المثال:**

**• تتم دعوتك إلي الرئيسية في اجتماع ما، ويطلب منك إلقاء بضع كلمات حول الشخص القادم الذى يتولى تمويل المشروع  
• الشعور بالحاجة إلي الموافقة أو الاعتراض علي أمر خلال اجتماع مجلس المدينة  
• أن تجد نفسك فجأة ضيف شرف في حفل عيد ميلاد والجميع يصرخ: "خطبة! خطبة!"**

**أهمية الإحسان في الحياة**

**الإحسان موجود في أقوالنا وافعالنا، ولكنه يمكن في بواعثنا في المقام الأول. لم يفعل السيد" بويس"  ما قام به لأنه ظن أن أحد أولاد خادم القطار الشاب سيصبح مشهوراً ويكتب عنه. وفضل" بيل دبليو"  أن يظل مجهولاً، فلم تكن الشهرة ضمن بواعثه لتأسيس رابطة مكافحة إدمان الخمور. ولم يتقاض أي من هذين الرجلين ما يزيد على راتبهما لمجرد أنهما تخطيا حدود المسمى الوظيفي الخاص بهما، فبالتأكيد لم تكن الثروة ضمن بواعثهما. إن مثل هؤلاء الأشخاص لديهم بواعث-إنه باعث إيثار الغير؛ لأنهم توقفا عن النظر لأنفسهما واختارا حكم حياة الآخرين.**

**وفي رحلتك للبحث عن معنى الحياة، اعلم أن أفضل مكان تبدأ من عنده هو خارج ذاتك-وذلك عن طريق التفكير في الآخرين والقيام بالأعمال التي تبدي الإحسان، بغض النظر عن مدى أهمية حجم تلك الأعمال. وفي كل يوم وفي كل مكان، تمتد فرص القيام بالإحسان لتتعدى مجرد إخراج المال فتشمل إظهار العطف أو إعطاء الأمل أو إبداء المجاملة المناسبة في وقتها أو إنارة الطريق المظلم للآخرين.**

**تأملات**

* **رأى السيد" بويس"  القدرات الكامنة الموجودة في الشاب" سيمون"  وعزم على مساعدته. فهل هناك أي" فتيان في القطار"  يمكنك التأثير في حياتهم من خلال الإحسان إليهم؟ جيران أو زملاء بالعمل أو أصدقاء؟**
* **الأفراد المذكورون في تلك القصص بذلوا أكثر من مجرد المال. لقد بذلوا وقتهم ورؤيتهم وتشجعيهم وحكمتهم لمنفعة الآخرين. فما الذي تتمتع به وتستطيع مشاركته مع الآخرين-المواهب، روح الدعابة، الهوايات، المتعلقات، الأمل، المجاملات؟**
* **فضل" بيل دبليو"  أن يبقى مجهولاً. فهل أبقيت إحسانك للآخرين مستتراً؟ وما هي بواعثك وراء" ما تقوم به" للآخرين؟**
* **أجل" أنطونيو"  أحلامه من أجل أشقائه. فما التضحيات التي ستقوم بها لتجعل أفراد أسرتك يشعرون بإحسانك إليهم؟**

**المزيد من التأملات عن الإيثار والعطاء**

**بذل أنفسنا يعد الإحسان أكثر من مجرد إخراج المال للفقراء؛ ولكنه بذل قلوبنا ووقتنا ومواهبنا وطاقتنا لإنارة حياة الأخرين، سواء أكانوا أغنياء أم فقراء. وإذا لم يكن في قلبك إحسان، فأنت تعاني من أسوأ مشكلة تصيب القلب.**

**-" بوب هوب"**

**أسمع من الناس هذه العبارة:" أوه، لو كنت غنيًّا، كنت سأساعد الناس بأعظم الأشياء" . ومع ذلك، فنحن من الممكن أن نكون أغنياء في الحب والعطاء والكرم. بالإضافة إلى ذلك، فإن أولينا اهتمامنا للآخرين، وإن بحثنا عن الاحتياجات الدقيقة لأولئك الذين يحتاجون مساعدتنا بشدة، فسنجد أننا سنبذل اهتمامنا الذي ينم عن الحب والذي يقدر بأكثر من كل مال الدنيا.**

**-" ألبرت شويتزر"**

**نحن الأن نفكر في" فاعل الخير"  وكأنه شخص يتبرع بمبالغ كبيرة من المال؛ فالكلمة تشمل اسم الفاعل وهو من يقوم بالفعل للآخرين، أما الفعل الذي يتم القيام به فيتمثل في تقديم الخير والحب والعطاء والإيثار، فجميعنا نستطيع أن نصبح" فاعل خير" . هكذا، يمكننا أن نبذل أنفسنا.**

**-" إدوارد ليندسي"  مجلة " جايدبوستس"**

**يصبح المرء ثريًّا عندما يبذل نفسه في سبيل الآخرين.**

**-" سارة بيرنهارت"**

**يرقد الموتى في المقابر ومعهم فقط أعمالهم الصالحة التي قاموا بها تجاه الآخرين.**

**-" دي ويت والاس"**

**أجد الحياة عملاً ممتعاً \_ وتكون أكثر إمتاعاً حينما نعيش للآخرين.**

**\_" هيلين كيلر"**

**إن كنت تريد إسعاد الغير، فأظهر الرحمة والرأفة والعطف للآخرين، وإن كنت تريد إسعاد نفسك، فأظهر الرحمة والرأفة والعطف للآخرين أيضاً.**

**\_" دالاي لاما"**

**إن البطولة الحقيقية يمكن ملاحظتها في الرزانة ولا يمكن التعبير عنها في شكل أعمال درامية؛ فهي ليست الدافع للتفوق على الآخرين بأي ثمن، ولكنها الدافع لخدمة الآخرين بأي ثمن.**

**\_" آرثر آش"**

**في اليوم التالي لوفاة السيدة " فوسديك" ، رأيت " هاري إيمرسون فوسديك"  وقوة إيمانه، ولن أنسى هذا الموقف مطلقاً. قمنا أنا وزوجي بزيارته. كان " هاري"  يبلغ من العمر 86 عاماً، وتوقعنا أن نجده محطماً إثر فقد الزوجة التي كان يللها ويهتم بها على مدار أكثر من ستين عاماً. وعلى نقيض ذلك، قابلنا بابتسامة قائلاً: " كانت " فلورنسا"  تتمتع بصحة جيدة حتى آخر أيامها. وكنت أنا من يعاني من الأمراض، وكنت أخشى أن أموت قبلها وأتركها بمفردها. والآن رحلت، وسأكون بمفردي لأواجه الوحدة، وبالرغم من كل ذلك أنا ممتن؛ فمواجهة الوحدة بدلاً من " فلورنسا"  هو كل ما يمكنني القيام به من أجلها"**

**أهمية الإحسان في الحياة**

**الإحسان موجود في أقوالنا وافعالنا، ولكنه يمكن في بواعثنا في المقام الأول. لم يفعل السيد" بويس"  ما قام به لأنه ظن أن أحد أولاد خادم القطار الشاب سيصبح مشهوراً ويكتب عنه. وفضل" بيل دبليو"  أن يظل مجهولاً، فلم تكن الشهرة ضمن بواعثه لتأسيس رابطة مكافحة إدمان الخمور. ولم يتقاض أي من هذين الرجلين ما يزيد على راتبهما لمجرد أنهما تخطيا حدود المسمى الوظيفي الخاص بهما، فبالتأكيد لم تكن الثروة ضمن بواعثهما. إن مثل هؤلاء الأشخاص لديهم بواعث-إنه باعث إيثار الغير؛ لأنهم توقفا عن النظر لأنفسهما واختارا حكم حياة الآخرين.**

**وفي رحلتك للبحث عن معنى الحياة، اعلم أن أفضل مكان تبدأ من عنده هو خارج ذاتك-وذلك عن طريق التفكير في الآخرين والقيام بالأعمال التي تبدي الإحسان، بغض النظر عن مدى أهمية حجم تلك الأعمال. وفي كل يوم وفي كل مكان، تمتد فرص القيام بالإحسان لتتعدى مجرد إخراج المال فتشمل إظهار العطف أو إعطاء الأمل أو إبداء المجاملة المناسبة في وقتها أو إنارة الطريق المظلم للآخرين.**

**تأملات**

* **رأى السيد" بويس"  القدرات الكامنة الموجودة في الشاب" سيمون"  وعزم على مساعدته. فهل هناك أي" فتيان في القطار"  يمكنك التأثير في حياتهم من خلال الإحسان إليهم؟ جيران أو زملاء بالعمل أو أصدقاء؟**
* **الأفراد المذكورون في تلك القصص بذلوا أكثر من مجرد المال. لقد بذلوا وقتهم ورؤيتهم وتشجعيهم وحكمتهم لمنفعة الآخرين. فما الذي تتمتع به وتستطيع مشاركته مع الآخرين-المواهب، روح الدعابة، الهوايات، المتعلقات، الأمل، المجاملات؟**
* **فضل" بيل دبليو"  أن يبقى مجهولاً. فهل أبقيت إحسانك للآخرين مستتراً؟ وما هي بواعثك وراء" ما تقوم به" للآخرين؟**
* **أجل" أنطونيو"  أحلامه من أجل أشقائه. فما التضحيات التي ستقوم بها لتجعل أفراد أسرتك يشعرون بإحسانك إليهم؟**

**المزيد من التأملات عن الإيثار والعطاء**

**بذل أنفسنا يعد الإحسان أكثر من مجرد إخراج المال للفقراء؛ ولكنه بذل قلوبنا ووقتنا ومواهبنا وطاقتنا لإنارة حياة الأخرين، سواء أكانوا أغنياء أم فقراء. وإذا لم يكن في قلبك إحسان، فأنت تعاني من أسوأ مشكلة تصيب القلب.**

**-" بوب هوب"**

**أسمع من الناس هذه العبارة:" أوه، لو كنت غنيًّا، كنت سأساعد الناس بأعظم الأشياء" . ومع ذلك، فنحن من الممكن أن نكون أغنياء في الحب والعطاء والكرم. بالإضافة إلى ذلك، فإن أولينا اهتمامنا للآخرين، وإن بحثنا عن الاحتياجات الدقيقة لأولئك الذين يحتاجون مساعدتنا بشدة، فسنجد أننا سنبذل اهتمامنا الذي ينم عن الحب والذي يقدر بأكثر من كل مال الدنيا.**

**-" ألبرت شويتزر"**

**نحن الأن نفكر في" فاعل الخير"  وكأنه شخص يتبرع بمبالغ كبيرة من المال؛ فالكلمة تشمل اسم الفاعل وهو من يقوم بالفعل للآخرين، أما الفعل الذي يتم القيام به فيتمثل في تقديم الخير والحب والعطاء والإيثار، فجميعنا نستطيع أن نصبح" فاعل خير" . هكذا، يمكننا أن نبذل أنفسنا.**

**-" إدوارد ليندسي"  مجلة " جايدبوستس"**

**يصبح المرء ثريًّا عندما يبذل نفسه في سبيل الآخرين.**

**-" سارة بيرنهارت"**

**يرقد الموتى في المقابر ومعهم فقط أعمالهم الصالحة التي قاموا بها تجاه الآخرين.**

**-" دي ويت والاس"**

**أجد الحياة عملاً ممتعاً \_ وتكون أكثر إمتاعاً حينما نعيش للآخرين.**

**\_" هيلين كيلر"**

**إن كنت تريد إسعاد الغير، فأظهر الرحمة والرأفة والعطف للآخرين، وإن كنت تريد إسعاد نفسك، فأظهر الرحمة والرأفة والعطف للآخرين أيضاً.**

**\_" دالاي لاما"**

**إن البطولة الحقيقية يمكن ملاحظتها في الرزانة ولا يمكن التعبير عنها في شكل أعمال درامية؛ فهي ليست الدافع للتفوق على الآخرين بأي ثمن، ولكنها الدافع لخدمة الآخرين بأي ثمن.**

**\_" آرثر آش"**

**في اليوم التالي لوفاة السيدة " فوسديك" ، رأيت " هاري إيمرسون فوسديك"  وقوة إيمانه، ولن أنسى هذا الموقف مطلقاً. قمنا أنا وزوجي بزيارته. كان " هاري"  يبلغ من العمر 86 عاماً، وتوقعنا أن نجده محطماً إثر فقد الزوجة التي كان يللها ويهتم بها على مدار أكثر من ستين عاماً. وعلى نقيض ذلك، قابلنا بابتسامة قائلاً: " كانت " فلورنسا"  تتمتع بصحة جيدة حتى آخر أيامها. وكنت أنا من يعاني من الأمراض، وكنت أخشى أن أموت قبلها وأتركها بمفردها. والآن رحلت، وسأكون بمفردي لأواجه الوحدة، وبالرغم من كل ذلك أنا ممتن؛ فمواجهة الوحدة بدلاً من " فلورنسا"  هو كل ما يمكنني القيام به من أجلها"**

**أهمية التواصل " غير المنطوق" ؟**

**إذا كنا نستطيع فقط قراءة عقول الآخرين؛ فأي الأفكار قد نستقبلها \_ وما مقدار الاختلاف بين هذه الأفكار مقارنة بما يخبرنا به الآخرون عن أنفسهم (من خلال حديثهم)!**

**" لقد كانت حفلة ممتعة" .**

**(قراءة العقل:  كنت أتمنى أن أظل في المنزل وأشاهد مسلسل" Desperate Housewives" )**

**" نعم.  شكراً لقدومك.  سوف نتصل بك خلال أسبوع \_ فلدينا أشخاص آخرون لنلتقي بهم" .  (قراءة العقل:  عليك بالذهاب رجاء \_ فأنت تضيع وقتي. . .  إنه يمزح. كيف يتوقع منى أن أفهم الأسلوب المستعمل في شركته الحالية \_ أتعتقد أن مظهري الغريب قد حذره منى. . . )**

**" لا أمانع بالطبع في اقتراضك آلة جز العش الخاصة بي لمرة ثانية" (قراءة العقل:  إنهم يتحولون إلى جيران من الجحيم. يا لها من وقاحة.  إنها المرة الخامسة التي تقترضها منى لقد قالت منذ سنة إنها ستشترى واحدة).**

**وربما كان من الأفضل لنا ألا نستطيع قراءة العقول لأنها ربما تكون عملية ذات اتجاهين؛ حيث سيكون الطرف الآخر قادراً على قراءة أفكارنا أيضاً.  وعلى أية حال؛ أذا  كنا لا نستطيع قراءة الأفكار كما ذكرنا فإننا في حاجة لقراءة الناس في محاولة منا إلى إدراك ما لم يتحدثوا به؛ فيجب علينا قراءة لغة الجسد الخاصة بالآخرين في محاولة منا لتبين ما يقولونه في عقولهم،  وتذكر أن العقل والجسد شيء واحد.**

**والجانب غير المنطوق في أي موقف للتواصل هو ما يمدنا بأفضل المفاتيح لمشاعر الفرد الحقيقية،  ولكي نكون ناجحين في " قراءة"  لغة الجسد،  من الضروري أن نجمع مكونات السلوك الفرد كنوع من الترتيب المعقد  وننظر إلى السلوكيات في سياقها العام،  وليس بشكل منعزل،  فبالرغم من كل شيء،  فإن لغة الجسد ليست علماً،  لكن طالما تعلمت ملاحظة الإيماءات المختلفة،  والإشارات واللغة غير المنطوقة فستصبح متمكناً في لغة الجسد؛ مثلها في ذلك مثل أية مهارة تكتسبها.**

**واليك تحذيراً؛ عندما تقرأ كتاباً ومجلات تخبرك بشكل غير محدد عما تشير إليه الإيماءات المختلفة بتفسيرات مختلفة.  في البادية،  عليك البحث عن مجموعة من المعلومات التي قد تدعم تقييمك.  ثانياً،  هذا الأمر ليس مؤكد النجاح.  وفي غياب " قراءة الأفكار"  بشكل جيد فلن تحصل على نظرة أفضل لما يدور في خلد الطرف الآخر.**

**وفي المعتاد،  عندما يحاول الناس إخفاء مشاعرهم،  يجب عليهم أن يتدربوا جيداً على قدرتهم على إظهار انفعالاتهم غير المنطوقة؛ وذلك أصعب بكثير من التحكم في النتائج المنطوقة (على الرغم من أن اللغة البديلة تعطيك طرقاً بديلة \_ انظر الأسفل)،  لكن حتى زيف الكلمات قد يخونه " التسرب"  الانفعالي وهو شيء من الصعب السيطرة عليه.**

**وهناك المزيد والمزيد من الاهتمام بفهم مشاعر الآخرين للتواصل معهم بنجاح،  وهناك حالات نحاول فيها أن " نكون على النفس الطول الموجي مع الناس " لننقلهم من النقطة أ إلى النقطة  ب،  ولغة الجسد هي طريقة أساسية للتعرف على مشاعر الآخرين؛ لذلك فمن المهم للغاية أن يكون لديك القدرة على قراءة تلك المشاعر بشكل فعال وان تظهر تعاطفك مع هذا الشخص.**

**ولنعد بالزمن إلى الوراء في فترة الستينات من القرن الماضي؛ حيث قدم لنا " د.  ألبرت ميربيان"  الأستاذ بجامعة لوس أنجلوس \_ بعض الأبحاث المذهلة التي يتم الاستعانة بها عند التطرق إلى موضوع لغة الجسد وقد أعطانا الأرقام التالية:  (55،  38،  7) حيث لاحظ أن معظم الأشخاص كانوا مخطئين في إرسال الرسائل المختلطة أو المزدوجة.  وقد وجد أن تأثير أي رسالة من الممكن تقسيمه إلى 55% على الجانب المرئي (غير المنطوق) ،  38 % على الجانب الصوتي (أشياء مثل نغمة الصوت،  الإيقاع الخاص بالصوت،  وتغير نبرة الصوت) و 7% على الجانب المنطوق (الكلمات المستخدمة فعلياً).**

**لذلك في المحادثات التي تتم وجهاً لوحه بين الأفراد نجد أن:**

* **93% من تأثير المحادثة غير ملفوظ ( 55% لما تراه ، 38 % لطريقة التحدث )**
* **7% من تأثير المحادثة ملفوظ ( ماتقوله وطريقة قولك له )**

**وبكل بساطة يوضح لنا ذلك أن النسبة الأكبر من الرسالة التي ننقلها للآخرين في أي تفاعل مع الناس (وجهاً لوجه) تظهر من خلال إشارات الجسد أو (حديث الجسد).**

**وإذا قمنا بتحليل وظيفة اللغة في المواقف اليومية بين الناس،  نجد أن الهدف منها هو توصيل أفكارنا ومشاعرنا للآخرين؛ وإذا حدث ذلك بشكل جيد نجد أننا قد تواصلنا بشكل جيد مع الآخرين؛ وذلك لا يحدث باستعمال الكلمات فقط؛ فحتى كلماتنا تعتمد كثيراً على طريقة نطقنا لها،  كما سنرى بالأسفل**

**إتقان الثقة الجسدية**

**أتقن الثقة الجسدية**

**تلعب الطريقة التي تتحرك وتتحدث بها, ومظهرك, وطريقة تعاملك مع نفسك دورًا حاسمًا ليس فقط في تحديد كيف يراك الآخرون, لكن أيضًا في بناء إحساسك بالثقة والكبرياء. لقد شهدت مثالًا على هذا وأنا في عمر صغير, عندما قابلت أكثر شخص واثق رأيته في حياتي.**

**عندما دخل هذا الرجل إلى الغرفة, اتسعت عيناي.  كان حضوره طاغيًا. لم يضايقني أن طوله كان ستة أقدام وسبع بوصات وكان عرضه مثل الثلاجة. تحدث إليّ, ولكنني لم أستطع أن أركز فيما يقوله.  لم يبد هذا حقيقيًا.  كنت خائفًا قليلًا, وممتلئًا بالبهجة في نفس الوقت.  إنها مرات قليلة في الحياة عندما تقف وجهًا لوجه (أو في هذه الحالة, وجهًا لركبة) أمام بطل طفولتك. . .  لكنني متعجل ولم أروا لكم الحكاية من بدايتها.  اسمحوا لي أن أعيد شريط حياتي وأخبركم كيف كان لقائي الأول مع توني روبينز.**

**أمنية الطفولة تتحقق**

**عندما كنت في الجامعة, كان أصدقائي ينشغلون بصرف النقود على شراء البيتزا, والمشروبات, وأقساط السيارات.  ولكن لم أكن مثلهم.  لقد ادخرت نقودي واشتريت بها أحدث شرائك عن تطوير الذات لــــــــ "أنتوني روبينز" .  لقد بدأ ولعي بملك تطوير الذات عندما كنت طفلًا. وعن طريق الرحلات الجوية التي كنت أقوم بها مع أسرتي, طوّرت علاقتي مع كتالوج الهدايا الذي كان مدسوسًا في جيب ظهر المقعد أمامي.  ما أثارني حقًا هو إعلان عن ألبوم صوتي لرجل يدعى أنتوني روبينز.  قفزت في وجهي عبارات مثل" عش بشغف", و "أيقظ قواك الخفية", و "القوة الشخصية" .**

**لقد حفزتني نسخة الدعاية وحدها. لقد وضع ادعاءات جريئة: "يمكنك أن تحصل على كل ما تريده في الحياة!", و "يمكنك أن تتحكم في مسار حياتك!" كان تفاؤله مفقدًا للصواب.  عندما كبرت, كنت أتابع إعلاناته المتأخرة على التلفاز.  وقد علمت أنني بطريقة ما, سأقابله وسأصبح صديقًا لهذا العملاق في مساعدة الذات.  ثم- في أواخر يونيو 1996- عندما كنت محافظ بويز ستيت في إلينوي, حظيت بالفرصة.**

**ذلك العالم, تحقق حلم فتى مراهق, فقد جاءتني الفرصة لأخاطب مئات الفتيات في جيرلز ستيت ذلك العام.  لقد ألقيت مئات الخطب أمام آلاف الأشخاص خلال عملي كمتحدث.  القليل منها تفوت على تلك المرة.  لقد أشعت جوًا من البهجة وسط الحضور.**

**كانت تلك الفتيات المراهقات (ما يقرب من ألف فتاة) محبوسات بعيدًا عن الأولاد. كنت أنا أول شاب يتواصلن معه منذ وقت طويل على ما يبدو.  لمدة خمس عشرة دقيقة وسبع وثلاثين ثانية, كنت لهم مثل إلفيس.**

**بعد خطابي, اقتربت مني فتاة اسمها "جانين" . أصبحنا أصدقاء سريعًا.  وبعد أسبوع, دعتني لأحضر معها مسابقة ملكة جمال إلينوي.  كانت تريد مساندة صديقتها, التي كانت متنافسة في المسابقة. شعرنا ببعض الملل خلال المسابقة؛ لذا تسللنا من الباب الخلفي وذهبنا إلى الردهة.  بينما كنا نتجول في الردهة, اقترب منا رجل في منتصف الأربعينيات.**

**قال: "اسمي جون" .  كان مهتمًا بمعرفة طبيعية إعاقتي والتحديات التي كانت تواجهني بسببها.  تصورت أنه شخص ودود لديه حب استطلاع لمعرفة وضعي الجسدي.  لقد قابلت عشرات من الناس مثله. في تلك اللحظة, كنت منزعجًا بسبب المقاطعة, فقد كنت مشغولًا بمغازلة جانين.**

**ثم أخبرني أنه متطوع في مؤسسة Make- A- Wish.  وأخبرني أنه سيتم إدراج انه سيتم إدراج اسمي على القائمة لأتمنى أمنية بسبب إعاقتي الدائمة.  قلت له طبعًا بالتأكيد.  ولَمِ لا؟ في النهاية غادر, وعدت أنا وجانين إلى المرح.**

**لم ينس جون وعده.  على الرغم من انه استغرق أكثر من عامين لترتيبه (غالبًا بسبب جدول مواعيد أنا وتوني المزدحم), تحققت أمنيتي.  سافرت إلى أورلاندو, فلوريدا, لمقابلة توني روبينز وجهًا لوجه بعد أحد الأحداث المباشرة.**

**إصلاح علاقتك مع الآخرين**

**هذه ليست نزهة خلوية،  وعليك أن تسأل نفسك إذا ما كنت مستعداً لكي تبذل الوقت والجهد لكي تعيد الأمور إلى الطريق الصحيح-إن الجهود الضعيفة عادة ما تسبب ضرراً مضاعفاً وليس إصلاحاً.**

**قد تبدو المهمة مستحيلة في البداية،  لكن عادة ما تؤدي بعض التغيرات البسيطة إلى تأثيرات عميقة، وإليك عشرة أشياء تستطيع فعلها الآن من أجل أن تضع قدميك على بداية الطريق الصحيح:**

1. **ابدأ مواعدة أحدكما مجدداً. هل تتذكر مقدار الجهد الذي كنت تبذله لإنجاح العلاقة حينها؟ اخرجا في بعض المواعيد الغرامية وابذلا نفس المجهود الذي بذلتماه في بداية علاقتكما.**
2. **لا تتحرج أن تنطق بكلمات الأسف- حتى إن لم تكن المتسبب في المشكلة.**
3. **كن حاضراً ومتواجداً،  إن كثيراً من العلاقات تفشل لأن أطرافها يغرقون في عالمهم الخاص-كن حاضراً من أجل شريك حياتك.**
4. **اكتب رسائل غرامية. لست مضطراً لكتابة قصائد شعر مشبعة بالعاطفة؛ يكفي أن تبين إلى أي مدى تقدر ما يفعله شريك حياتك من أجلك.**
5. **قوما بطهي إحدى الوجبات معاً-افعلا ذلك الآن. بالنسبة لبعض الناس،  قد يكون الطهي المشترك بداية للطلاق،  لكن بالنسبة لمعظم الناس،  فإن الطهي معاً هو طريقة رائعة للتقرب مجدداً.**
6. **اطرح على شريك حياتك بعض الأسئلة،  وأظهر انبهارك بإجاباته.**
7. **قدم مجاملات من القلب. أخبر شريك حياتك بالأشياء التي تحبها،  وليس بالأشياء الخطأ في علاقتكما.**
8. **قللا أو توقفا عن مشاهدة التلفاز،  وخاصة في غرفة النوم (أظن أن بإمكانك القيام بتلك الخطوة بسهولة).**
9. **تذكر لحظاتكما السعيدة. إذا عدت بالذاكرة إلى أجمل لحظات الماضي،  سيكون بإمكانكما خلق لحظات أسعد في المستقبل.**
10. **قوما برسم عجلة الحياة معاً.**

**تبنَّ الأسلوب الصحيح**

**إن أحد أسباب فشل العلاقات الزوجية هو نسيان الهدف الأساسي من العلاقة أو تجاهل حميمية العلاقة من طرف أحد الزوجين.**

**عندما انفصلت عن زوجتي،  سافرت إلى استراليا لكي أشاهد " توني روبنس"  وهو يقدم منتداه الشهير " موعد مع القدر" . وفي الحادية عشر من مساء اليوم العاشر لشهر أبريل لسنة 2002،  رأيت " توني روبنس"  يشرح المستويات الثلاثة للعلاقات،  وفي تلك اللحظة اتخذت قراراً بأنني لن أرضى أبداً سوى بعلاقة من المستوى الثالث. أنا أعلم أنني قد اتخذت قراري في تلك اللحظة؛ لأنني قد كتبت تلك المستويات على الورق.**

**والمستويات الثلاثة هي:**

**المستوى الأول:  ما يمكنني أن أستفيد به من تلك العلاقة؟**

**المستوى الثاني:  سوف أقوم بهذه الأشياء من أجلك ولكنني أتوقع منك أن تقوم بتلك الأشياء من أجلي.**

**المستوى الثالث:  إن احتياجاتك هي احتياجاتي.**

**عندما سمعت تلك الكلمات،  أدركت أنني في الماضي كنت أتعامل مع زواجي كعلاقة من المستوى الثاني،  وعندما فشل الزواج،  هبطت بالعلاقة إلى المستوى الثالث،  فسوف تحرز أعلى الدرجات في أقصر وقت.**

**نصيحة رائعة**

**كتب أحد أصدقاء صديق لي كتاباً اسمه: "كل ما يحتاج الرجل لمعرفته لكي يقوله للمرأة"، وكانت كل صفحة في الكتاب تحمل نفس الكلمتين: "نعم، يا عزيزتي".**

**" إن الحب عبارة عن قوة جبارة لا مثيل لها،  إنها قوة خفية،  لا يمكن رؤيتها أو قياسها،  ومع ذلك فهي من الشدة،  بحيث يمكنها أن تغيرك في لحظة وأن تقدم لك من البهجة ما لا يمكن أن تقدمه لك أي ملكية مادية مهما بلغت قيمتها"**

**إعداد التقارير**

**مقدمة**

**أن التقارير تشكل عنصراً أساسياً في عملية الاتصال الإداري ، فهي من جانب تشكل القاعدة الأساسية التي تعين القيادة التنفيذية في اتخاذ القرارات الواجبة في ضوء الحقائق الماثلة،**

**الغرض الاساسي من التقرير هو نقل المعلومات بصورة سليمة متكاملة فيجب ان يكون**

**واضحا        مختصراً        كاملا        دقيقا**

**و التقرير هو، في واقع الأمر، عرض كتابي للبيانات و الحقائق  والمعلومات المتعلقة بموضوع معين بقدر من التفصيل لعرض نتيجة معينة للإدارة أو تسجيل نشاط او ظروف قائمة لحل المشكلات**

**فوائد التقرير**

**1.    معاونة الادارة في اداء وظائفها المختلفة مثل التخطيط- التنظيم – التوجيه – الرقابة ( الاشراف والمتابعة)  
2.    التوثيق والتسجيل حيث تفيد التقارير في تسجيل الانشطة وانجازات ومشكلات تواجه العمل  
3.    تبادل المعلومات بين الوحدات الادارية المختلفة داخل المنظمة مما يؤثر على خطط وسياسات واجراءات وبرامج العمل مما يسهل تحقي رسالة المنظمة  
4.    معلومات مرجعية اى تتضمن معلومات دائمة يمكن الرجوع اليها ( مثل كتيب الاداء)  
  
فالتقارير ما هي إلا أداة لتحريك الإدارة في الاتجاهات السليمة و ذلك من خلال اتاحتها الفرصة للنقاش و تبادل المعلومات و وجهات النظر حول الأمور المطروحة للبحث**

**و هناك عدة مزايا للتقرير أهمها ما يلي:**

**•    وسيلة فعالة لتوصيل البيانات   
•    المصادر الدائمة للمعلومات   
•    اقتصادية للغاية، إذ يمكن تداولها بتكلفة معتدلة   
•    العون في فهم المسائل المطروحة للبحث، التثبت من حقيقتها، و استكشاف البدائل الواردة بغية حلها  
  
أنواع التقارير**

**هنالك عدة أنواع من التقارير يمكن تصنيفها و ذلك حسب الشكل أو الهدف و فيما يلي بعض من هذه الأنواع :**

**أ- المذكرات:**

**تستخدم المذكرات بكثرة كوسيلة من وسائل الاتصال و تبادل البيانات بين وحدات المنظمة ، و لقد ازدادت أهميتها نسبة لتوسع المنظمات و انتشارها و تعقد طبيعة العمل.**

**و الظروف التي يفضل فيها استخدام المذكرات هي:**

**- نقل البيانات التي تتطلب تسجيلاً دائماً لحفظها و الرجوع إليها عند الحاجة   
- نقل البيانات التي يكون من السهل الخطأ عند نقلها شفوياً كالإحصائيات و التفاصيل   
- نقل نفس البيانات لعدد كبير من الأفراد   
- تسجيل السياسات أو القرارات التي يتخذها الإداريون   
- تأكيد و تسجيل القرارات أو الاتفاقات التي يصل إليها الإداريون فيما بينهم .**

**هذا و يجب أن تتوافر بعض الخصائص في المذكرات ، منها:**

**- مناقشة موضوع واحد فقط .   
- الخلو من الشكليات مثل عنوان المرسل إليه … الخ   
- بيان أسماء المرسل و المرسل إليه والموضوع بأعلى المذكرة .**

**ب- تقرير الأداء:**

**و يشمل معلومات تتصل بمستوى الأداء الحالي ، مبينة في نمو تفصيلي المناشط القائمة و أهدافها**

**ج- تقرير جمع الحقائق:**

**و يشمل جمع الحقائق و تقديم البيانات في ترتيب و سرد منطقي سليم**

**د- التقرير الفني :**

**يطرح الحقائق المتعلقة بموضوع فني متخصص.**

**هـ - تقرير تحديد المشكلة :**

**يبحث في جذور قضية من القضايا بهدف التحقيق من مسبباتها و تحديد طبيعتها.   
  
و- تقرير حل المشكلة :**

**يعرض و يحلل الظروف و المسببات التي تكمن وراء مشكلة معينة . قد يشمل هذا النوع من التقارير كل أو بعض العناصر الموجودة في أنواع التقارير الأخرى. هذا النوع المتميز من التقارير يشمل تقديم البيانات ، يناقش الحلول الواردة للمشكلة و يعطي المؤشرات الواجبة للحل الأمثل .   
  
أسس حل المشكلة :**

**إن كتابة التقارير ليست عملية ارتجالية ، بل تتطلب التريث و الاستعداد قبل الشروع  في الكتابة ، و إخراج التقرير في صورته النهائية. فالتقرير، في واقع الأمر ، هو حلقة متصلة لنقل المعلومات و فعاليته تعتمد على كمية و نوعية البيانات الحقيقية التي يبرزها و تعاني التقارير غير الفعالة من جدب و فقر في المعلومات أو تضخمها مظهرياً لا جدوى من ورائه. و يستوجب المدخل العلمي التحقيق أولاً من المعلومات التي تم رصدها سلفاً، ثم يليها تحديد نوعية المعلومات المطلوبة لاكتمال الصورة هذا ، و يبدأ التحليل للبيانات بالفحص و المراجعة المتأنية للمعلومات التي تمم رصدها لتحديد صلتها بالموضوع ، والتأكد من مصادرها و قابليتها للتحقيق.**

**اجعل لحديثك طابعاً متميزاً**

**لغة الجسد والصوت**

**توضح الأبحاث أن أكثر من نصف التواصل البشرى يكون غير لفظي. وعندما تتحدث أمام مجموعة من الناس فإن حكم مستمعيك عليك- وعلي الرسالة التي ترغب في توصيلها إليهم- يعتمد علي ما يرونه منك، مثلما يعتمد علي يسمعونه منك.**

**ويعتبر جسدك أداة فعالة لإضفاء مزيد من التأكيد والوضوح علي كلماتك، كما أنه أقوى أداة يمكنك استخدامها من أجل إقناع الجمهور بصدقك وجديتك وحماسك. ومع ذلك فإذا لم تتوافق حركاتك البدنية مع رسالتك اللفظية فإن جسدك يمكنه هزيمة كلماتك وتذكر هذه المقولة:**

**"التوصيل الفعال للخطبة يستلزم تكريس الشخص بكامله لصالح هذه الخطبة".**

**الأداء الإيجابي: اجعل من جسدك**

**مرآة تعكس رسالتك**

**يمكنك تعلم استخدام جسدك بالكامل كأداة لتوصيل حديثك، فالمتحدث هو أهم مساعد بصرى بالنسبة للجمهور. وإليك أسباب أهميتك:**

**1.    أنت لست في حاجة إلي إطفاء إضاءة القاعة كي تُرى.  
2.    أنت لا تحترق.  
3.    أنت لا تنحشر.  
4.    أنت لا تنكسر.  
5.    أنت لست أحادي البعد.  
6.    أنت لا تحتاج إلي وجود فني كهرباء لتشغيلك.**

**وتبدأ عملية تطوير لغة الجسد بدراسة الرسائل غير اللفظية التي يقدمها أي متحدث بما في ذلك:**

**•    وضعية التحدث الملائمة  
•    الإيماءات  
•    حركة الجسم / طريقة السير  
•    تعبيرات الوجه  
•    التواصل بالعين  
•    المظهر العام**

**وعندما تلقى خطبة فإن المستمعين يستخدمون أعينهم وآذانهم، وكذلك غريزتهم لتحديد ما إذا كنت:**

**•    صادقاً.  
•    سعيدًا بالفرصة التي سنحت لك للتحدث إلي الجمهور.  
•    مؤمنا حقاً بما تقوله.  
•    مهتما بالجمهور وتهتم لشأنهم.  
•    واثقا بنفسك ورابط الجأش.**

**وإليك مقولة أخرى مهمة:**

**"حركات الجسد أعلي صوتًا من الكلمات".**

**ادرس هذا المثال جيداً: شخص ما يقلب أوراقه بين يديه ويتعثر بينما يعتلي المنصة، ويجلي صوته ويمسك بالمذياع بقوة ويشرع في إلقاء خطبته قائلاً: "إنه من دواعي سروري أن أكون معكم اليوم. إنني أحمل لكم رسالة بالغة الأهمية".**

**إن التأثير الذى تحمله هذه الافتتاحية يمكن أن يمثل أي شيء آخر، عدا أن يكون شيئاً إيجابيًا. وعلي الرغم من أن كلماته تعبر عن سعادته بالتحدث إلي الجمهور غير أنه قد نقل إليهم رسالة غير لفظية معاكسة تمامًا تقول: "إنني أشعر بعد ارتياح شديد، ولا أرغب في التواجد هنا اليوم".**

**وقد تكون رسائل هذا الرجل المرئية قد انعكست من خلال عصبيته وافتقاره إلي الخبرة وعدم الارتياح البدني؛ حيث انتقلت دون أن يشعر، وأظهر التواصل غير اللفظي عدم صدقه وعدم اكتراثه وعدم توافقه، علي الرغم من أنه بعيد تمامًا عن كل هذه الصفات.**

**وعندما تتحدث، يميل الجمهور إلي تصور توجهاتك وفقًا لما يرونه من خلال حواسهم. علي سبيل المثال؛ إذا لم تكن متحمسًا فسوف ينتاب الجمهور نفس الشعور أيضًا، وإذا بدت عليك العصبية فستنتقل هذه العصبية إلي الجمهور، وإذا داومت علي تحريك يديك وقدمك فسيعتقد الجمهور أنك لا تستطيع السيطرة علي نفسك وسيشككون في رسالتك. لذا، من الضروري أن يقوم جسدك برسم مشاعرك الصادقة ونواياك الحقيقية، ومن ثم لا تسير لغة جسدك في عكس اتجاه أهدافك.**

**من أهم فوائد حركات الجسد هي أنها تعد مقياسا صادقا للمشاعر والتوجهات أثناء التحدث مع الجمهور. وهناك فوائد أخرى أيضًا، منها:**

**• الحركات البدنية تعطى للرسالة مغزى أكبر.  
• يميل الناس إلي الشعور بالملل بسبب عدم الحركة؛ فهم بالسليقة يوجهون أنظارهم إلي الأشياء المتحركة.  
• يتذكر الجمهور الرسائل التي تصل إلي العديد من الحواس، لذا فإن الإيماءات وحركات الجسد وتعبيرات الوجه تعد أدوات قيمة عندما يتم استخدامها بمهارة.  
• الحركات الجسدية تعد بمثابة علامات ترقيم للحديث. فاللغة المكتوبة تحتوى علي مجموعة من علامات الترقيم مثل الفاصلة، والفاصلة المنقوطة، وعلامات الاستفهام، وعلامات التعجب، وغيرها، ولكنك عندما تتحدث فإنك تحتاج إلي مجموعة مختلفة تمامًا من الرموز التي تساعدك علي توضيح   
الأجزاء المهمة في كلامك، وكذلك إضافة قوة وحيوية إلي كلماتك.  
• تساعد الحركات البدنية علي تهدئة التوتر العصبي. ولعل إصابتك بالتوتر قبل إلقاء الخطبة يعد أمراً، فهو يدل علي أهمية خطبتك، ولكن استخدام لغة الجسد بفعالية يمكنه مساعدتك علي التخلص من العصبية بمجرد أن تشرع في الحديث.**

**اخدم الآخرين واسعد بذلك**

**على مدار السنوات أصبحت معتادًا النزول في فندق قريب من المنعطف رقم 4 بالطريق السريع. إنه المكان الذي أقابل فيه زميلي "روبرت هولدن". وهناك تعرفنا على سيدة تدعى "بام" تعمل في الفندق كانت "بام" بطلة في تقديم الخدمات. ففي كل مرة كنا ننزل بالفندق. كانت تحيينا بابتسامة من القلب،  وكانت تهتم بنا اهتمامًا حقيقيًا وتهتم بما نقوم به،  وتطلعنا على أحدث اكتشافاتها مما تقرؤه وتشاهده على التلفاز. إنها تعامل الجميع بهذه الطريقة؛ فخدمة الآخرين ليست أسلوبًا تستخدمه،  ولكنها انعكاس لشخصيتها.**

**ماذا تمثل لك الخدمة؟ ساعات طويلة وتضحية؟ إذا كان الأمر كذلك،  فهذه فهم خاطئ تمامًا. إن الخدمة الحقيقية تعني مشاركة قلبك وروحك مع الآخرين وخلق علاقات قائمة على الثقة. إنها تشمل معرفة وتلبية احتياجات شريك وأصدقائك وأفراد أسرتك وزملائك وعملائك. إنها فلسفة قائمة على العطاء كوسيلة للسعادة.**

**سل نفسك: "كيف لي أن أخدم الناس تمامًا كل يوم؟"،  ثم كن مستعدًا لأن تعطي بدون أنانية- سوف تكافأ على ذلك حتمًا.**

**الحب،  الحب،  الحب**

**توقف للحظة وسل نفسك: ما أهم شيء في حياتي؟ هل هو حسابك في البنك أم منزلك أم وظيفتك أم حالتك الاجتماعية؟ هل هم أفراد أسرتك أم أصدقاؤك؟ على الرغم من أن هذه العوامل مهمة في حياتك،  أنا أعتقد أن أهم شيء في الحياة على الإطلاق هو الحب.  
  
إن شكل الحب الذي أشير إليه لا يعني العاطفة فحسب،  وإنما هو فلسفة في العيش. وهذه الفلسفة تضع الحب أولاً،  قبل أي شيء آخر. إنها اختيار معانقة الحياة بحنو وشفقة وتعاطف وفهم وزيادة قبولك لنفسك وللآخرين.  
تذكر،  أنك لن تجد أبدًا السعادة قبل الحب! قدم الحب أولاً ثم ستصلك السعادة.**

**استخدام التكتيكات المناسبة**

**انته من تقديم ملاحظاتك باستخدام تكتيك مناسب لنوع المعلومات التي قدمتها من قبل. فبالنظر الى "جيمس واطسون": عندما هاجمت وسائل الإعلام "واطسون" بسبب تصريحه عن مستوى ذكاء السود، كان بإمكانه القيام بأمرين من ثلاثة، اعتمادًا على معلوماته وقناعته:**

1. **العودة بدليل عملي دامغ يؤكد صحة تصريحه هذا على افتراض أن ما قاله هو حقيقة علمية وليس مجرد رأى؛ حيث كان يمكنه الاستشهاد بدراسات في علم الأعصاب، والوراثة، وأفرع أخرى للمعرفة لها صلة بالموضوع ليعزز ما قاله. والتكتيك المستخدم هنا هو: ساتر النيران، أو استخدام قوة كاسحة من المعلومات.**
2. **عدم قول أي شيء في البداية، والانتظار حتى يقع أحد منتقديه السود- مثل "ديفيد لامى"- في خطأ فادح في التقدير أثناء الحديث عنه، ليقوم عندها وفي نفس اليوم بالاعتذار عن تعليقه عن السود. التكتيك: القناص، أو إطلاق الرصاص في أكثر أوقات الهدف ضعفا.**
3. **التأكيد مرة بعد الأخرى على أن كلامه قد تم تحريفه وأسئ نقله وفهم بشكل خاطئ. التكتيك: إطلاق نيران مضادة، أو الرد لحماية نفسه.**

**لقد اختار "واطسون" النقطة الثالثة وقام- طبقا للمصطلحات العسكرية- بإطلاق نيران مضادة أثناء التقهقر، وهوما يعني رده على إطلاق النيران مع التراجع في نفس الوقت لإعداد لدعم من نوع ما: فالاعتذار السريع قد وفر له بعض الوقت لإعادة التفكير في تصريحه واعادة تحديد هدفه. وبعد ذلك عاد مرة أخرى بنفي وإنكار أقوى لفكرة "عدم وجود أسس علمية" لهذا التصريح.**

**إن ما تحتاج إلى معرفته. إذ ا كنت راغبا في الحفاظ على سمعتك باعتبارك خبيرًا- هو: إذا كنت ستتفوه بأشياء قد تمس أمورا حساسة لدى الآخرين، فالأفضل لك أن تمتلك الحقائق الكافية لدعم ما ستقول- حقائق كافية ترهب الناس وتمنعهم من التفكير في مدى شرعية تصريحاتك. واذ ا لم تفعل، فهذا يعنى أنك لا تملك أي خيارات تكتيكية في ات قيمة.**

**استبدال الاستراتيجيات**

**هناك خطوة فعالة لإنهاء الجلسة مع الآخرين عندما تصل إلى نهاية مسدودة، وهى استبدال الاستراتيجيات بحيث يمكن لخبير آخر الدخول إلى الجلسة بمعلومات جديدة. مثال: يمكنك القيام بهذا عن طريق توجيه كل انتباهك إلى مشكلة ما وطرح الأسئلة التي تأخذك باتجاه الحل (استراتيجية المحقق) ، أو يمكنك حث الآخرين على المشاركة بإسهاماتهم كما يحدث في ورش العمل (استراتيجية حساء الحجارة)، أو يمكنك دفع جمهورك لإضافة مزيد من الطبقات فوق طبقة معلوماتك (استراتيجية اللؤلؤة).**

**فلنقل مثلا إنني أتحدث مع مشجع متعصب لرياضة البيسبول وأمطره بمجموعة كافية من الحقائق لأبدوا أنا أيضا مشجعا للُّعبة وبحيث يشعر بالثقة في كوني على اطلاع بالأمر فيطلق العنان لنفسه للتفوه بالمصطلحات المتخصصة بينما أرى أنه يتحدث لغة غريبة بالكامل. هنا سأنقض على الدوافع البشرية وأقول له: "لقد أحببت رياضة البيسبول لأنني أدركت أنها تشكل جزءًا كبيرا من الحياة التي أفتقدها، لكنني ما زلت جديدا في هذا المضمار"- وهذا سيثير على الأرجح ردا على شاكلة: "أنت بالتأكيد تعلم أكثر مما يعلمه أغلب من تحدثت معهم عن هذه الرياضة. أنت بالتأكيد تحبها بقدر ما أحبها أنا أيضا!"، وعند هذه النقطة سيشعر كما لو أنني أقدر خبراته وسيبدأ في الاضطلاع بدور الموجه ليعطيني بعض المعلومات الإضافية- هذه استراتيجية اللؤلؤة.**

**اطرح سؤالا**

**يمكنك إنهاء الجلسة بتكليف الحضور بواجب منزلي ليقوموا به. عندما أدرَّس للآخرين لفة الجسد، أقوم وعن عمد بطرح مفاهيم غاية في الصعوبة في نهاية المحاضرة؛ فهذا من شأنه أن يدفع من وظفوني للاستعانة بي مرة أخرى- لو كانت الحالة هنا هي دورة دراسية ليوم واحد فقط. أما لو كانت الدورة على مدار يومين، فإنني أقوم من خلال أفعالي بخلق صناديق بريد افتراضية في عقول الجميع بحيث أجدهم يأتون إلى المحاضرة ومعهم اسئلة، والكثير من الأفكار، ومستعدين لفهم ما سأشرحه. وعندما يحصلون على الإجابات فإنني أصبح بمثابة المعلم الذي يقودهم نحو النور- المعلم الذي يربطون اسمه دائما بالخبرة في مجال لغة الجسد.**

**حتى لو كنت تعلم أنك لن ترى جمهورك ثانية، اعلم أنهم سيتذكرونك بإجلال واحترام إذا كان آخر ما تفوهت به في حديثك معهم هو سؤال مثير للتفكير.**

**استخدام باوربوينت بشكل جيد**

**المصطلح الأصلي : و سائل مساعدة بصرية . لقد كان الغرض من الشريحة هو تعزيز الفكرة و ليس إعاقتها . و هكذا فإن شرائح باوربوينت تفيد في :  
• الرسوم البيانية : القصص الرائعة ، و لغة الجسد الممتازة لا يمكن أن تغني عن شكل بياني معبر . إذا كنت تحاول شرح النمو في مبيعات المنتج مثلاً . إن الرسوم البيانية و المخططات تكون مفيدة للغاية في شرح الأفكار ، و لكن اجعلها بسيطة . فإذا كان من الضروري و جود ثلاث خطوط على رسم بياني و احد ، فربما يمكنك أن تفكر في صنع الرسم البياني الواحد ثلاث مرات للمساعدة على سهولة الفهم .  
• الصور : على سبيل المثال . يمكنك أن توضح كيف سيبدو منتج جديد ؛ و لكن عليك أن تفعل هذا في الوقت المناسب بالضبط . فلو أن الصورة ظهرت قبل الشرح ، فإن جمهور الحاضرين سينظرون إلى الصورة ، و لن ينصتوا إليك . قدم المنتج ، و تحدث قليلاً ؛ ثم اعرض الصورة ؛ و كف عن الحديث لبرهة . ثم استمر .  
•المخططات : “ هذا هو الهيكال الإداري الخاص بنا للمحاسبة “ . اعرض هيكل القسم و اسمح للناس بفرصة استيعابه بالتوقف عن الحديث ، ثم ربما كان من المناسب أن تتلقى الأسئلة و الاستفسارات .  
• الاقتباسات : شيء مثل “ اترك أثراًفي العالم “ ، لستيف جوبز . و لا يجب أن تقرأ الاقتباس لجمهورك ؛ إنهم يستطيعون قراءته .  
• الإثارة : تعرض أحد الشرائح الرقم 42 مثلاً . يثير هذا اهتمام الجمهور و يجعلهم يتساءلون عن مغزى هذا الرقم ؛ و يمكنك عندئذ أن تشرح لهم .  
قدم عروضك بدون استخدام الكمبيوتر غالباً . حاول تحسين :  
• حالتك : الحالة التي تنتابك ستنتقل إلى جمهورك . إذا كنت متحمساً ، فسيكون جمهورك متحمساً ؛ و إذا كنت تشعر بالضجر ، فسيشعر به جمهورك أيضاً .  
• المساحة : لا تقف و راء المنصة ؛ توجه نحو الجمهور و سر بين أفراده و تواصل معهم .   
• القصة : احكِ القصص ؛ إن الناس يحبونها و يتذكرونها .  
• التنظيم : ليكن لديك تدفق منطقي للعرض يستطيع الناس متابعته : بداية ، و وسط ، و خاتمة !   
• عوامل الجذب : استخدم عامل جذب لإعادة انتباه العقول التي تنحرف و تتشتت بعيداً عنك. قد يكون هذا سؤالاً ، أو نشاطاً ، أو قصة . . .  
• لوحة القصة : أنت مخرج فيلم ؛ خطط البداية ، و الخاتمة ، و حتى المطاردات .  
• الشرائح : بعد ذلك ، حدد الشرائح التي تحتاجها . ستجد أنك لا تحتاج الكثير منها ، و هكذا ينبغي أن تكون الحال .**

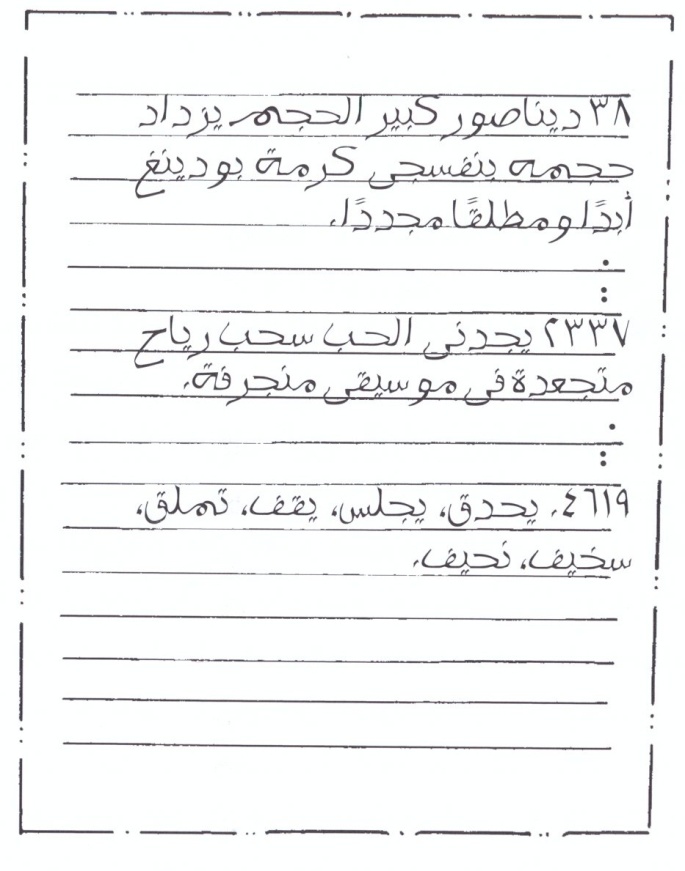
**استخدامات اللغة**

**اللغة واللهجة**

**تعريف اللغة**

**ماذا تعنى معرفتك للغة؟ معرفتك للغة تعنى قدرتك على خلق تواصل يعبر عن معانٍ ودلالات تتخيرها أنت، وكذلك تفسير معاني ودلالات يحملها الآخرون أثناء تواصلهم.  وهذا ينطبق على كل من اللغات المنطوقة واللغات غير المنطوقة، كلغة الإشارات المستخدمة في الولايات المتحدة الأمريكية، التي يعتمد فيها على الإشارات.  فلكي يتم خلق اللغة وتفسيرها، فلابد لمستخدم اللغة المنطوقة أولغة الإشارات أن يكون على دراية بنظام الصوت (أوالإشارات) الخاص بهما- أي كل من الرموز الاعتباطية التي ترمز إليها اللغة،  والمعاني المتفق بخصوصها. ونقصد باللفظ اعتباطي أنه ليس من الضروري أن يكون هناك ارتباط بين كل من الأصوات أو الإشارات الخاصة باللغة وأسماء تلك الأصوات أو الإشارات.  حيث لا نجد على سبيل المثال أن هناك سببًا قويًا لضرورة دلالة الأصوات الخاصة بكلمة مثل "لبخ" على كونه نوعًا محددًا من أنواع الأشجار.  ولكن هذه هي الحقيقة.**

**ومن خلال معرفتك بقواعد اللغة يكون بمقدورك أن تتوصل إلى كيفية صياغة جمل جديدة لم تسمع بها من قبل، أو حتى صياغة جمل لم يتحد ث بها أحد من قبل.  كما أن معرفتك بقواعد اللغة تمكنك من تحديد ماهوجملة وما ليس بجملة.  فلم يقم أحد مثلاً بتعليمك قائمة بكل الجمل غير ذات المعنى في اللغة، مثل:**

****

**و لكنك تتعرف عليها فيالحال - ودون أن تتوقف لتحلل هذه الجمل أوتقوم بتفكيكها - أنها غير ذات معنى نظرًا لعدم تشكيل أي منها لأي جملة ذات تركيب ومعنى صحيحين،**

**اللهجة**

**قد نرى أن الكثيرين يتحدثون إحدى اللغات، مثل اللغة الإنجليزية، لكن لماذا يتحدثها بعضهم على نحو مختلف تمامًا؟ إن هذه الأسباب عديدة، وأول سبب نتناوله من تلك الأسباب هو اللهجة، فاللهجاتهي أشكال مفهومة لنفس اللغة ولكنها تختلف عنها في بعضن المناحي الخاصة بنظام اللغة.  وتنشأ اللهجات نتيجةً لانفصال بعض الأفراد عن بعضهم  البعض بفواصل جغرافية، ومن هنا تنشأ الاختلافات تدريجيًا في لغتهم - وليس هذا بالأمر الذي يحول دون الفهم المتبادل بين هؤلاء الأفراد، ولكنه كافٍ لأن يجعل لكل منطقة عناصرها المتفردة فيما يتعلق باللغة.**

**وأحيانًا ما يطلق البعض على اللهجات لُكنات.  وقد تسمع البعض، على سبيل المثال، يتحدثون عن اللكنة الخاصة بالجنوب، ولكن قد يثير ذلك حيرة البعض؛ حيث إنه من المفترض أن يطلق اسم "لكنة" على طريقة نطق الشخص للغة لا تكون لغته الأصلية. ومنعًا للاختلاط سوف نعتمد هنا على هذا التعريف لكلمة "لكنة". بالإضافة إلى أن اللهجة تشتمل على اختلافات أخرى غير تلك الخاصة بالنطق (الاختلافات الصوتية) رغم أهمية تلك الاختلافات.  وهناك أيضًا الاختلافات الخاصة بالكلمات (المعجمية)، وكذلك الاختلافاتفي ترتيب الكلمات (الإعرابية) فالأشخاص الذين يتحدثون الإنجليزية كلغة أولى هم أهل دول مختلفة مثل الولايات المتحدة، وكندا،  وبريطانيا، وأيرلندا، والهند، ونيجيريا، وكينيا، وجزر الباهاماس، وجاميكا، ولذا نجد لهجات مختلفة للغة الإنجليزية في تلك الدول، وكذلك في كل مكان في العالم تكون اللغة الإنجليزية فيه هي اللغة الأولى.**

**ومن اللهجات المهمة للغة الإنجليزية، التي لا يتحدث بها الناس في الولايات المتحدة الأمريكية رغم أنها تخصها، هي اللهجة الإنجليزية الأمريكية الفصحى(ASE)،  وتقول عنها "فيكتوريا فرومكين" و"روبرت رودمان" في كتابيهماAn Introduction to Language (هاركورت براس، ١٩٩٨): "هي لهجة أمريكية يتحدث بها العديد من الأمريكيين تقريبًا. . .. فهذه اللهجة هي اللهجة المثالية.  وما من أحد يتحدث بهذه اللهجة؛ وحتى إن كان هناك من يتحدث بها فلن نستطيع معرفة ذلك، نظرًا لعدم التعريف الدقيق لهذه اللهجة"(انظر صفحة ٤٠٨).  وعلى الجانب الآخرنجد أن الإنجليزية التي يتحدث بها الأمريكيون الأفارقة (AAE)، ما هي إلا لهجة، أومجموعة من اللهجات كلغة السود أو اللغة العامية التي يتحدث بها الأمريكيون الأفارقة الذين يعيشون في الحضر.  ومن اللهجات الأخرى للغة الإنجليزية التي يتحدث بها الأشخاص في الولايات المتحدة الأمريكية اللهجة الإنجليزية اللاتينية (التي يتحدث بها المتحدثون بالأسبانية من المهاجرين إلى دول وسط وجنوب أمريكا)، وكذلك الإنجليزية المكسيكية (التي يتحدث بها الأمريكيون المكسيكيون في الجنوب الغربي لأمريكا و الأمريكيون الذين يعيشون بولاية كاليفورنيا).**

**وفى داخل تلك اللهجات، يصف لنا الأسلوب وكذلك القدرة الصوتية كيف يتحدث أهل أي مكان من الأماكن التي يتحدث أهلها بتلك اللهجات في المواقف الرسمية.  فهناك أحيانا ما نطلق عليه اللهجات الخاصة بالمواقف (في مقابل اللهجات الخاصة بالمكان).**

**خصائص الأسلوب الرسمي والأسلوب غير الرسمي**

|  |  |
| --- | --- |
| **غير الرسمي** | **الرسمي** |
| **جواز الاختصار** | **صيغ ومصطلحات فصيحة تبتعد عن الاختصارات** |
| **جواز التعبيرات الفظة،  والاصطلاحية،  والعامية** | **استخدام الألفاظ والتراكيب النموذجية** |
| **جواز القطع والوصل في لتركيب** | **تكون بنية الجمل نموذجية** |
| **جواز الحشو (كما تعلم) والوقفات** | **يتم التعبير بوضوح واختصار** |
| **جواز الألفاظ المحظورة**  **استراتيجية حساء الحجارة**  **استخدام استراتيجية حساء الحجارة في اجتماع لمجلس المدينة**  **يذهب عضو من المجلس المحلى لإحدى المدن إلى حضور اجتماع مع الحاكم وهو في حالة من الغضب العارم بسبب وضع الماء في ولايته بصفة عامة وفي مدينته بوجه خاص. إن كل ما يرغب فيه في هذه اللحظة هو فضح الحاكم بطريقة تضمن عدم انتخابه ثانية. إليك الطريقة التي قد تدور بها المقابلة:**   * **يرى عضو المجلس المحلي أن الحاكم محاط بعالم اقتصاد، وخبير في الإسكان، وكبير خبراء البيئة في إدارة الولاية. على الفور يدرك الرجل أن المعلومات القليلة التي يعرفها عن الموقف ستلعب دور "الحجر السحري".** * **فكرة الاندفاع بغضب للتعامل مع الموقف ليست مطروحة هنا على الإطلاق. لذا يبدأ العضو بتوجيه كلامه لخبير البيئة قائلا: "لدى شكوك خطيرة حيال تصريحاتك عن التأثير البيئي لهذه المشكلة".** * **هذا شكل من أشكال النقد الذي يدفع الطرف الآخر للإدلاء بمعلومات عما فعله. وفي هذه الحالة ينتهز العضو الفرصة ليتحدث عن شيء حتى الحاكم نفسه لا يعرف عنه شيئا: مجموعة من التقارير عن تقييم مصدر الماء في مقاطعات الولاية كلها.** * **هنا تتدخل صحفية قائلة إنها رأت تلك التقارير، وان التقرير الخاص بعاصمة الولاية ليس له أي معنى على الإطلاق. ثم ترفع يدها الممسكة بالتقرير إلى أعلى وهي تتساءل لم لا يحتوي التقرير على أكثر من 3 صفحات، في حين أن أحد التقارير المعدة لمقاطعة صغيرة للغاية في الشمال يحتوي على تحليل شامل ومفصل من 16 صفحة.** * **لقد تم وضع أول ثمرة خضروات في الحساء. لقد أضافت الصحيفة باستشهادها بوثيقة رسمية النكهة للحساء تماما كما كان يتمنى عضو المجلس المحلي.** * **يسأل مزارع عما يفترض به فعله عندما تستولى الحكومة على الماء الذي يحتاج إليه لري محاصيله التي تساعد على إطعام الأشخاص والماشية في العديد من الولايات المختلفة.** * **إذا لم يكن لدى الحاكم وصديقه عالم الاقتصاد خطة يمكنهما الإعلان عنها كإجابة عن سؤال "ما الذي يفترض بي فعله"، فهذا يعني أنهما لا يملكان أية إجابة مقنعة. إن مكونات الحساء تتجانس معًا الآن.** * **يلتفت عضو المجلس المحلي إلى المرأة الجالسة بجواره ويهمس إليها قائلاً: "ما الذي يجعلهم يصبحون خبير الإسكان إلى هذا الاجتماع؟ هل سيسبب هذا مشاكل لأصحاب المنازل؟". فيدفعها هذا السؤال إلى القفز من مكانها مع توجيه سيل من الاتهامات الغاضبة للحاكم بأن إجراءاته سترفع تكلفة الطاقة في الولاية بنسبة 40%، وهو ما سيجعل من المستحيل على الكثير من الأشخاص التمكن من دفع نفقات الكهرباء وسداد أقساط الرهن العقاري.** * **المزيد والمزيد من العناصر تضاف إلى الحساء بفضل وصفة الإدانة التي أصبحت واقعا بعد إسهامات الآخرين فيها، والتي حفزها العضو بملحوظة بسيطة وبعض التعليقات للمتابعة.**   **عندما يعود عضو المجلس المحلي إلى مدينته، يمكنه أن يقول للمواطنين هناك: "لقد شكلت لجنة لتقصي الحقائق لكشف الوقائع الفعلية لهذا الموقف". وبذلك فإن كل شخص ممن إعداد الحساء سيتذكر بشكل خاص مذاق المكون الذي أضافه، وربما حتى يعتقد أن الوصفة كلها كانت خاطئة، ولكن بغض النظر عن ذلك، فقد تم إعداد الحساء. في هذه الحالة تم عزل المجلس المحلى. فأية دعاية سلبية لم تكن لتصيبه هو وحده، وإنما كانت ستصيب المجموعة بأكملها وكانت ستعطيه المزيد من الشهرة.**  **يمكنني أن أعطيك المزيد والمزيد من الطرق التي يمكن لهذا السيناريو أن يحصد بها نتائج مختلفة لأشخاص يستخدمون استراتيجيات، ومنهجيات، وأساليب حزم معلومات، وأسئلة، لكن مهمتك هي التمكن من اللعب باستخدام هذه المتغيرات.**    **تمرين: صمم النجاح**  **قد أقوم بترسيخ خبرتي خلال التحقيق، لكنني أفعل هذا فقط بقدر المعلومات التي أحتاج إلى استخلاصها من المصدر. ويكون الأسرى في حالة نفسية مختلفة تماما عن حالة جمهورك، لكنهم يظلون في حاجة إلى إقناعهم بأنني نفس الشخص الذي أدعيه: وإن لم يحدث هذا فسيتلاشى الحافز الذي يدفعهم إلى التحدث معي. ومع محاولتك لكسب قبول الآخرين لك باعتبارك خبيرًا ، ستحتاج إلى الاستمرار في الحديث لفترة طويلة بما فيه الكفاية لتحصل على ما تريد، لكنك ستحتاج أيضا إلى معرفة الوقت المناسب للتوقف عن الحديث. استخدم استراتيجيتك والأدوات الداعمة لها لتضمن المحافظة على انتباه الجمهور والحصول على مشاركتهم واقناعهم، ثم امض قدما تجاه هدفك. فنحن نعلم أن الحديث أثناء إجراء التحقيقات سينساب إلى نقطة يجب إيقافه عندها. وسوف أشرح لك كيف تفعل هذا أثناء اضطلاعك بدورك كخبير.** | **ارتداء الشخص ملابس تلائم المناسبة** |

**اطلب المساعدة من الآخرين**

**الخرافة: طلب إشباع الحاجة من الآخرين سيجعلني أبدو أكثر احتياجاً**

**غالباً ما يقول عملائي جملة كهذه " إن طلب إشباع الحاجة من الآخرين سيجعلهم يعتقدون أن لديّ الكثير من الحاجات واني مثير للشفقة "  إن الاعتقاد الخطأ في هذه الجملة يمكن في فكرة أن الناس ستلاحظ حاجاتنا حتى لو حاولنا إخفاءها عنهم. والحقيقة أن طلب سد وإشباع الحاجات من الآخرين يجعلك أكثر ثقة بنفسك. فإن الحاجات لا يمكن إخفاؤها ويمكننا جميعاً وبالفطرة أن نشمها على مسافة أميال. وبالتالي فإن التظاهر بأنك خال من الحاجات لن يخدع الناس. فإن الحاجات كما الروائح الكريهة ينبغي التعامل معها والاعتراف بوجودها. وكما قلنا من قبل. فإن طلب إشباع الحاجات من الآخرين يجعلك تكتسب ثقة أكبر. وقد  لاتصدق هذا قبل أن تجربه،  لذا فأبدأ على الفور ولاحظ هؤلاء الذين يطلبون ما يريدون بطريقة محددة واضحة. فستلاحظ أنهم لا يواجهون أي مشكلة في إشباع حاجاتهم؛ لأن لديهم عادة الطلب الصريح المباشر. لاحظت " ليزا"  أن لديها حاجة إلى أن يسمعها الآخرين. فقد كانت تشعر بإحباط شديد إذا ما حاول أصدقاؤها أو شريكها مقاطعتها وهي تعرض قضية ما أو قصة معينة لكي يسدي الآخرون إليها النصيحة ويقدموا اقتراحاتهم. في البداية لم تكن " ليزا"  تشعر بالارتياح عندما تطلب من الآخرين أن يشبعوا هذه الحاجة لديها. ثم وجدت أنها تتحدث كثيراً مع زملاء العمل الذين لا يتركون لها مساحة لتتحدث،  كما أن صديقها كان يضايقها كثيراً بمقاطعته لها مما جعل التواجد في مكان واحد مع هؤلاء أمر تضيق له نفسها. وبعد نقاش طويل أقنعتها أخيراً أن عليها أن تتغلب على خوفها من مصارحة الآخرين بحاجتها وأن عليها أن تطلب ممن حولها ما تريده منهم. أصبحت " ليزا"  قادرة على أن تخبر رئيسها وزملائها في العمل وبشكل لطيف أنها لم تنتهِ من كلامها بعد،  ومن ثم تعلم رئيسها وزملاؤها ألا يقاطعوها أثناء الحديث مما أكسبها احترام الجميع،  وأهلَّها للترقية التي كانت تحلم بها. أما بالنسبة لحياتها بالمنزل فقد تعودت " ليزا"  أن تخبر صديقها بأنها تريد أن يسمعها فبدأت تقول له :"  عزيزي،  كل ما أريده منك هو عشر دقائق خالصة تسمعني فيها. هل يمكن أن تسمعني دون أن تهمس بأي شيء ؟"  كانت " ليزا"  تشعر بإشباع حاجتها إلى أن يسمعها الآخرون حين تسلك هذه الطريقة. وقد ذكرت لي أن ما تفعله جعلها تشعر بالرضا بدلاً من الإحباط. وقد شكرت صديقها على سماعه لها وقالت له إنها تقدره كثيراً على تفاعله معها. فقد شعرت بالامتنان؛ لأنه سمعها وأشعرها بالتقدير أيضاً. وتعلَّم صديقها أنه لم يكن من الأجدى أن يحاول حل مشكلاتها من خلال إطلاق النصائح والتوجيهات والاقتراحات،  وإنما كان عليه أن يستمع لها بطريقة محايدة. لقد أصبحت " ليزا"  الآن أكثر ثقة بنفسها بعدما أدركت أن عليها أن تطلب من الآخرين ما تريده بشكل مباشر.**

**اعرف جمهورك قبل أن تخاطبهم**

**اعرف جمهورك**

**يمثل فهم جمهورك نصف التواصل الجيد،  فحتى أبرع الخطباء سيفشلون في التواصل بفاعلية إن عجز جمهورهم عن فهمهم؛ لذلك اختر كلمات يفهمها جمهورك بسهولة،  وإن كان الأشخاص الذين تخاطبهم يمتلكون خبرة تقنية،  بوسعك استخدام كلمات تقنية يمكنهم فهمها بوضوح وسرعة.   ولكن إن تحدثت عن موضوع تقنى إلى جمهور لا يملك خلفيه عنه،  لا تستخدم لغة تقنية،  لأنه إذا لم يستطيع جمهورك فهم مفرداتك،  ستضيع رسالتك.**

**طُلب من "دينيس كيه.  "- وهو مهندس- أن يشرح مفهومًا طوره لمجموعة من الممولين كان يأمل أن تقوم بتمويل مشروع شركته،  فطلب النصيحة من مديره قائلا: "أنا لا ألاقى أية صعوبة عند التعبير عن أفكاري للمهندسين الآخرين؛ فنحن نتحدث نفس اللغة،  ولكن هؤلاء المصرفيين ينتمون لعالم آخر، لذلك أخشى ألا يتمكنوا من فهمي على الإطلاق" .**

**فقال له مديره إنها مسئوليه وليست مسئوليتهم أن يجعل رسالته تصل إليهم؛ فلابد أن يترجم اللغة التقنية إلى لغة يفهمها الأشخاص العاديون،  وإن كان لابد له أن يستخدم اللغة التقنية إلى لغة يفهمها الأشخاص العاديون،  وإن كان لابد له أن يستخدم لغة تقنية،  لابد أن يخصص وقتًا لشرح أي مصطلح يستخدمه للمرة الأولى،  وعلى الأقل مرة ثانية إن استشعر ضرورة ذلك.**

**اتبع "دينيس" النصيحة،  وعندها هنأه مديره وزملاؤه على عرضه التقديمي الذي انتهى بتمويل الممولين للمشروع.**

**وعلى الجانب الآخر،  لا تخاطب جمهورك بطريقة مفرطة التبسيط.  طلبت شركة كبرى من "برنارد آر.  "- وهو محامى علاقات عامة- تدريب مشرفي مصنعهم على آخر قوانين ولوائح المساواة بين الموظفين.   افترض "برنارد" أن المشرفين لا يملكون أية خلفية عن القوانين وأمضى النهار برمته يشرح لهم الأساسيات،  وعندئذ لاحظ أن المشاركين يبدون متململين وضاجرين،  ولم يدرك حتى وقت استراحة الغداء أنهم حضروا مؤخرًا ندوة عن القوانين وكانوا يتوقعون منه شرح جوانب أكثر تعقيدًا لتطبيقاتها.  ومما لا شك فيه أن المدير الذي أعطاه هذه المهمة كان لابد أن يخبره،  ولكن المتواصلين البارعين يحرصون على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن جمهورهم ودرجة إلمامهم بالموضوع،  حتى يستطيعوا التواصل معهم بفاعلية.**

**الأنواع الخطب للجماهير**

**أنواع الخطب : الخبرية**

**في اليوم الثالث ناقشت الأنواع المختلفة للخطب: الخبرية والتوضيحية والمقنعة والاحتفالية والمرتجلة. و في هذا المقال ، سأقدم لك نموذجا لخطبة حتى تتذوق نكهة الخطب المختلفة وتتعلم كيف تفرق بينها .ومن خلال هذا المقال سأشاركك جزءا من خطبة خبرية ألقيتها على الجمهور لأقدم لهم معلومات حول موضوع محدد.**

**عندما كنت لا أزال أعمل مهندسا في مجال المواد النووية ألقيت خطبة- "الطاقة النووية وطريقة عملها"- على طلاب مادة العلوم بالمدرسة الثانوية الذين يدرسون الطاقة النووية، جاء فيها:**

**تعد الطاقة النووية إحدى تلك الأشياء التي تجعلنا نحيا في النور، ولكن الكثير منا يقبعون في ظلام عدم معرفتها. وأنا معكم اليوم لإلقاء بعض الضوء على الموضوع، حيث أتحدث إليكم عن الطاقة النووية وطريقة عملها.**

**ولكي نبدأ دعونا نعرف كيف يصنع البخار. تخيل قارورة ماء سخنت على لهب وأنت تشاهد الماء وهو يبدأ في الغليان، وبعد غليان الماء يتولد عنه بخار ينتج عنه صوت صفير ينبعث من القارورة. ونفس النتيجة تحدث عندما تسخن القارورة باستخدام طبق ساخن، والاختلاف الوحيد هو أن التسخين في المرة الأولى كان باستخدام اللهب مباشرة بينما في المرة الثانية يتم استخدام طبق ساخن.**

**إن الماء النووي يتم تسخينه أيضاً ومصدر الحرارة يكون ثاني أكسيد اليورانيوم، وهو عنصر مشتق من اليورانيوم. وعندما ينشطر اليورانيوم ينتج عنه الحرارة، ومن ثم يسخن الماء ويغلي.**

**وربما تتساءل عن سبب اختياري لخطبة تتعلق بعملي السابق. عندما تكون متحدثا متخصصا فإنه يمكن أن يطلب منك تقديم عرض حول موضوعات تقنية معقدة. وقد نجحت هذه الخطبة لأنني استخدمت مصطلحات بسيطة، وحاولت شرح الانشطار النووي باستخدام المتشبهات، وعرضت أمثلة من العالم الواقعي يستطيع الطلاب ربطها بالموضوع.**

**نصيحة اليوم**

**عندما تكون جادا بشأن الطريقة التي تتبعها من أجل تحسين مهاراتك الخطابية وتقديم العروض فربما تحتاج إلى تدريب متخصص. ويمكن لمدرب جيد أن يقدم لك تقييما موضوعيا حول المستوى الذي وصلت إليه قدراتك في الخطابة، ويساعدك على تشكيل خطتك إلى أهداف. ولا توجد حلول سريعة، لكن يمكنك التحسن سريعاً، وربما تنجح في هذا خلال بضعة أسابيع إذا عملت بجد في الاتجاه الملائم.**

**ويمكن لمدرب الخطابة أن يقيمك شخصيًا أو بمساعدة الفيديو أو شرائط التسجيل؛ حيث يتم مراجعة الشريط. ويكتمل التقييم بتحليل نقاط القوة وكذلك النقاط التي تحتاج إلى تحسين. وإذا كنت تبحث عن مدرب للخطابة فيمكنك العثور عليه من خلال دليل الهاتف أو من خلال الإنترنت. وعندما تتحدث إلى المدربين- سواء عن طريق الهاتف أم شخصيًا- فكن صريحًا، واطلب من المدرب قائمة بالعملاء الذين يعمل معهم وتقارير هؤلاء العملاء. واسأله عن عدد سنوات خبرته في مجال التدريب، واسأله كذلك عما إذا كان قد نشرت له كتب، أو شرائط فيديو، أو شرائط تسجيل. وبعد جمع كافة المعلومات فكر في هذه الحقائق واختر المدرب الذي سينجح معك.**

**في اليوم السابع سوف أناقش كيفية التعامل مع الأحداث الطارئة التي تسبب بعض المشكلات للمتحدث، وسوف أخبرك ببعض الأحداث الطارئة التي حدثت لي خلال عملي كمتحدث.**

**الاتصال الفعال**

**بعض الإرشادات الأساسية لتحقيق الفاعلية في الاتصال :**

**1- حدد الغرض من الاتصال وما الذى تريد تحقيقه من وراءه؟  
2- حدد مضمون الاتصال بما يتماشى مع الهدف .  
3- حدد مضمون الاتصال بما يتماشى مع المستقبل من حيث :**

**\* مستواه العلمي والثقافي.**

**\* مستواه الإدراكي .**

**4- لا تحاول تحقيق أكثر من هدف في الاتصال الواحد .  
5- اجعل مضمون الاتصال واضحاً ومفهوماً .  
6- تابع اتصالك .  
7- اجعل تصرفاتك تؤيد مضمون اتصالك .  
8- تبنى الاتصال ذو الاتجاهين.  
9- كن متفهماً لاستفسارات من اتصلت بهم .**

**تنمية مهارات الاتصال لدى فريق العمل**

**أولا: في مجال الاتصال الكتابي**

**•    استخدم جمل وتعابير واضحة ومفهومة في رسالتك .  
•    قسم الرسالة الى أقسام ( المقدمة - المحتوى - النهاية )  
•    راعي الترتيب و الفواصل والنقاط .  
•    تجنب التكرار .  
•    اجعل الغاية أو المطلب الذى تريده في رسالتك واضحاً ولا تعتمد على الاستنتاج .  
•    لا تستخدم الاتصال الكتابى في نقل المشاعر .  
•    صنف الرسائل الى أنواع .  
•     معلومات - أوامر - توجيهات - عقوبات اقناع وتبرير   
•    هيئ نفسك نفسيا وفسيولوجيا للكتابة .  
•    هيئ لنفسك الجو المادى المريح للكتابة .**

**ثانــياً: في مجال الاصغاء**

**•    ركز تفكيرك مع المتحدث وامنع الشرود الذهني لديك.  
•    حاول توفير المناخ المادي المناسب .  
•    حاول باستمرار استنتاج ما سيقوله المتحدث .  
•    سجل أفكار المتحدث .  
•    ابتعد عن تقييم ما يقوله المتحدث أثناء حديثه .  
•    لا تعطي اهتماما لدلائل الاتصال غير الفعلى .  
•    اشعر المتحدث بأنك مهتم بما يقوله .  
•    عليك التحلى بالصبر .  
•    لا تقاطع المتحدث إلا عند الضرورة .  
•    يجب أن تكون مستعدا نفسيا وفسيولوجيا للاستماع .  
•    ضع نفسك مكان المتحدث .  
•    لا تصدر أحكاماً سريعة أثناء الإصغاء .  
•    تحسس المعاني الضمنية .**

**ثالثاً: فى مجال التحدث**

**•    هيئ نفسك قبل التحدث : نفسيا- فسيولوجيا- فكريا .  
•    لا تسهب كثيرا فى الشرح .  
•    ابتعد عن الثرثرة .  
•    راعي المستوى التعليمي ، والثقافي، والفكري لمن تتحدث إليه .  
•    كن واثقاً بنفسك .  
•    اظهر قناعتك فيما تقوله .  
•    كن يقظا لنبرات صوتك .  
•    لا تسرع فى التحدث .  
•    انتبه لنظرات عينيك.  
•    كن يقظا لما يصدر عنك من دلائل الاتصال غير الفعلي .  
•    امنع الشرود الذهني لدى المستمع  
•    استخدم لغة سهلة ومفهومة - مألوفة -  
•    حاول توفير المناخ المادى المناسب**

**الاتصال الهاتفي الفعلي**

**سنتَّبع حسن الحظ الذي حالف السيد بيتس عند محاولته أن يرتِّب لعقد اجتماع عمل, مظهراً- وغير مظهر- مهارات الاتصال, وهذه السيناريوهات تتماشى على نفس النحو لأي تعاملات من هذه النوعية وفي أي مكان؛ فالمهارات من الممكن اكتسابها وهي فعَّالة في الحصول على نتائج إيجابية- بغض النظر عمن تتعامل معه- أولاً, سنرى الطريقة التي لا يتحسن أن نفعلها- "الطريقة" الخطأ- وبعد ذلك سننظر إلى الطريقة الناجحة- "الطريقة" الصحيحة.**

**موقف1**

**"مكتب السيد كلايتون" .**

**"مرحباً, أود التحدث على السيد كلايتون" .**

**"مَنٍ المتصل؟" .**

**"أنتوني بيتس, من فنادق توب نوتش" .**

**"هل لي أن أسالك ماذا تريد منه؟" .**

**"إنه شيء ما أريد مناقشته معه" .**

**"هل تحدث معك من قبل, يا سيد بيتس؟" .**

**"لا, لم يتحدث معي من قبل" .**

**"انتظر دقيقة" .**

**"لقد تحدثت مع السيد كلايتون, أتستطيع أن تخبرني ما الأمر؟" .**

**"حسناً إذن, أردت أن آتي وأتحدث معه عن الفندق الخمس نجوم الذي نمتلكه" .**

**"دقيقة واحدة. . . " .**

**"لقد تحدثت إليه مرة ثانية, إنه في اجتماع الآن, ومشغول جداً, وقال إنه يمكنك أن تكتب إليه, وسيتصل بك إن سيهتم بالموضوع" .**

**"لا, أنت لا تفهمين, أنا هنا فقط لعدة أيام, يجب أن أتحدث إليه, لا أستطيع أن أرسل له شيئاً في البريد" .**

**"آسفة لكنه مشغول جداً" .**

**"وأنا أيضاً!" .**

**موقف 2**

**"أتستطيع أن تعطيني اسم سكرتيرة السيد كلاريتون, من فضلك؟" .**

**"نعم- إنه كارين كاربنتر" .**

**"أتستطيع أن توصلني بها عن طريق الهاتف؟" .**

**"إنني أوصلك بها الآن" .**

**"مكتب السيد كلايتون" .**

**"نعم مرحباً, هل أستطيع التحدث إلى كارين كاربنتر, من فضلك؟" .**

**"كارين كاربنتر تحدثك" .**

**"آنسة كاربنتر, صباح الخير, هل تستطيع مساعدتي؟ اسمي بيتس" (توقف), "وأنا تابع لشركة فنادقٍ توب نوتش, إنني أرغب في كلمة سريعة مع السيد كلاريتون إذا كان متاحاً الآن" .**

**"حسناً, أنا أعلم أنه مشغول جداً الآن, سأرى, هل يعلم ما الأمر الذي تريد أن تتحدث معه بخصوصه؟" .**

**"من المحتمل أن يعرف شركتي, هل تخبرينه أن الأمر بخصوص فندق خمس نجوم تمتلكه شركتنا, أعتقد أنه يريد أن يسمع عنه؟ إذا كان مشغولاً الآن من الممكن أن تسأليه متى أستطيع أن أتحدث معه حديثاً قصيراً" .**

**"ثانية واحدة, سيد بيتس, أتمانع في الانتظار على الهاتف؟" .**

**"ثانية واحدة, سيد بيتس, أتمانع في الانتظار على الهاتف؟" .**

**"لا, خذي وقتك, أنسة كاربنتر" .**

**"سيد بيتس, لقد أخبرني أنه سينتهي بعد حوالي نصف ساعة, إذا تركت رقمك سيتصل بك" .**

**"لا, الأمر جيد, سأتصل ثانية بعد حوالي 45 دقيقة" .**

**"حسنًا" .**

**"شكراً لك, وداعاً الآن" .**

**وبعد خمس وأربعين دقيقة:**

**"مكتب السيد كلايتون" .**

**"هل تحدثني الآنسة كاربنتر؟" .**

**"تحدثك الآن, هل أنت السيد بيتس؟" .**

**"نعم, مرحباً ثانية" .**

**"إنني أوصلك بالسيد كلايتون الآن" .  (كليك)**

**"ريتشارد كلاريتون يتحدث" .**

* **العديد من الأشياء في حياتنا \_\_\_\_\_ بمكالمة هاتفية؛ لذلك فالتأكيد على أهمية مهارات الاتصال الهاتفي أمر مهم إلى درجة كبيرة.**
* **بعض الأشخاص يتعرضون لاضطرابات \_\_\_\_\_ أثناء حديثهم في الهاتف, (هل سبق لك وسألت نفسك: "هل هذا نفس الشخص الذي كنت أتحدث معه بالأمس؟")؛ فقد تجدهم متكلفين, وعصبيين, ومن الصعب فهمهم.**
* **عند غياب تعبيرات الوجه ولغة الجسد, تجد أن اختيارك لــ \_\_\_\_\_\_ و \_\_\_\_\_ الخاصة بأي \_\_\_\_\_\_ تصبح الأكثر أهمية على الهاتف لتوصل الأحاسيس مع أي رسالة.**
* **وعليك لما \_\_\_\_\_\_ على الجانب الآخر من الخط- أمر مهم, وخاصة في مكالمات العمل؛ ففي أي وقت تتصل فيه بشخص ما, فمن الممكن أن تكون قد \_\_\_\_\_\_ أثناء عمله لشيء ما.**
* **ال\_\_\_\_\_\_\_ مهم جداً على الهاتف؛ فقد يتم إنهاء المكالمة أو تقليصها بطريقة ما؛ لأن الشخص الذي نتصل به مشغولٌ أو لديه رفقة؛ مما يعني نهاية \_\_\_**
* **اختيار \_\_\_\_\_ المناسب أو عدم \_\_\_\_\_ تعتبر قرارات محورية يجب أن يأخذها المتصل؛ لأنها تشكِّل \_\_\_\_\_\_ النهائي سواء كان إيجابياً أو سلبياً.**

**في الخمسينات من القرن الماضي، كان هناك ثلاثة سافرين ينزلون بأحد الفنادق في لاس فيجاس (كانوا في فندق "نيون سيتي" لحضور الدورة العالمية للبوكر), أخبرهم خادم الفندق بأن إيجار الغرفة ١٥ دولاراًفي الليلة، فأعطى كل واحد منهم ١٥ دولاراً للخادم، فكان الجموع ٤٥ دولاراً، وعند وصول موظف الاستقبال الليلي، أخبر الخادم أن الفندق يقدم "نسبة تخفيض" خاصة وأن سعر الغرفة أصبح عشرة دولارات في الليلة؛ لذلك أخذ موظف الاستقبال ٣٠ دولاراً من الخادم وأخبره أنه يرد الباقي للضيوف.**

**وفي أثناء صعوده في المصعد رأى الخادم أنه طالما أن الضيوف الثلاثة لا يعرفون سعرالغرفة،فسيكونون سعداء بأي خصم؛ لذلك أعطى كل فردمنهم ٣ دولارات، بمجموع تسعة دولارات، واحتفظ بستة دولارات لنفسه كبقشيش.**

**الأمور تسير جيداً, لكن هنا المشكلة؛ فكل واحد من الضيوف الثلاثة دفع 12 دولاراً لغرفته, بإجمالي 36 دولاراً, والخادم احتفظ بستة دولارات, بإجمالي 42 دولاراً, فما الذي حدث للدولارات الثلاثة الأخرى؟**

**كل يوم في حياتنا, نقضى وقتاً كثيراً في التفاوض, حتى وإن لم نكن على وعي بأننا نتفاوض؛ لأن معظم التفاوض يحدث بشكل غير رسمي, وقد لا ندرك أنه قد حدث أي نوع من أنواع المفاوضة, وكوننا نفعل ذلك كل يوم, لا يعني أننا بارعون في ذلك.**

**إننا نفكر في عملية التفاوض كما لو كانت حكراً لاتحادات التجارة والعاملين في مجال التجارة، أوللمدراء التنفيذيين أثناء تولى أمر أحد المزادات، أو أمر خاص بالأمم المتحدة. في محاولة للتوفيق بين دولتين متنازعتين - لكن الأمر أكبرمن ذلك بكثير،في معاملاتنا الشخصية نحن نعتبر مفاوضين مهمين؛ فنحن نتفاوض بشأن زيادة مرتباتنا، ونحدد أي شريط فيديوسنستأجرمن نادي الفيديو، وأي مطعم سنتناول طعامنا فيه، ومن سيقوم بجز الحشائش؛ ونحن نبيع منازل، ونشترى سيارات، ونتفاوض للحصول على تعويض عن جهاز التجميد المعطل، ونلعب تنس الطاولة مع العمال؛ لأنهم يعدِّلون مرتباتهم مع أي ضربة حظ، والقائمة طويلة وممتدة، وقد تكون سمعت هذا القول المأثور؛ أنتلا تحصل أبداً على ما تستحقه في حياتك؛ بل تحصل على ما تتفاوض عليه.**

**ومهارات التفاوض الجيد مهمة جداً؛ لأنها عادة ما تكون المرحلة الأخيرة في رحلة الإقناع- نقل الأشخاص من النقطة أإلى نقطة الهدف ب- وكل المهارات الست الأخرى التي ناقشناها ستحتاج منا إلى أن نتفاعل مع الموقف؛ لأن الاستماع المنطوي على التقمصالعاطفي، وتوجيه الأسئلة، وقوة استدعاء المعلومات، والحفاظ على الانتباه مركزاً، واختيارالكلمات،السلوك غير الملفوظ.  أصبحت مكونات مهمة للوصول إلى موافقة الفرد الذي تتحدث معه.**

**وفي كل من حياتنا الشخصية والعملية، ستكون لنا علاقات مستمرة مع بعض الأشخاص الذين نتفاوض معهم، وبذلك فالهدف الأسمى هو أن تصل إلى اتفاق يدعم المنفعة المتبادلة، بعبارة أخرى، أن تصل إلى موقف يربح منه الطرفان؛ اتفاق أوموقف يرضى الطرفين، ويتم التوصل إليه في جومن الثقة والأمانة، وهذا لا يعنى أن:**

* **عليك التضحية بأهدافك الخاصة.**
* **عليك أن تكون مهتما بأن يحصل الطرف الآخر على ما يريد.**

**فهذا يتعلق بهم، فوظيفتك أن تحقق فائدتك، والطرف الآخر مسئول عن فعل نفس الأمر لنفسه، ومن الممكن اختصار الهدف الأسمى في كلمة واحدة:  الاتفاق.**

**والحياة الواقعية، بالطبع، تعنى أنَّ الطرف الآخر- سواء كان أحد زملاء العمل, أو رئيسك، أو جارك، أوصديقك، أوقريبك، أومدير المخازن، أوأحد التجار-لا يهتم بهذا المبدأ الخاص "بالفائزين".**

**الاتصال بالآخرين عن طريق الفكر**

**تستطيع الاتصال من خلال الفكر**

**بما أنه لا يمكنك تخلل رأس شخص آخر والشعور بما يفعله، فإنك في الحقيقة لا يمكنك معرفة تجربة هذا الشخص، ولكنك تستطيع الاتصال به من خلال الفكر. إنك تقوم بالاتصال بكل شيء وكل إنسان على هذا الكوكب من خلال عملية الفكر، وذلك لا يحدد شكل الحياة لديك ولكنه يتعلق بكيفية التعامل مع عالمك من خلال أفكارك.**

**ولذلك توصل العديد من كبار المفكرين عن طريق شتى الأساليب إلى أن الفكر أو العقل هو المحدد النهائي للطريقة التي سوف تسير عليها حياتنا. وقد قال الفيلسوف الهولندي "سنبوزا": "إن الأشياء التي أخاف منها أو التي تخاف مني لا يمكن أن يكون لها هذا التأثير إلا إذا تأثر بها العقل أولاً".**

**وقد أضاف "ألبرت إيليس" مؤسس مذهب العلاج النفسي الانفعالي: "إن البشر وكذلك مختلف الأمور لا يمكنهم أن يُشعرونا بالقلق إلا إذا شعرنا نحن بالقلق نتيجة اعتقادنا بأن مثل هؤلاء الأشخاص والأشياء سوف يسببون لنا القلق". ويضيف "رالف والد إيمرسون": "إننا نصبح على نفس الحالة التي نفكر بها على مدار اليوم". كما قال "شكسبير" ذات مرة: "ليس هناك ما هو حسن وما هو سيئ، ولكن التفكير هو الذي يجعلنا نرى بعض الأمور على أنها حسنة والبعض الآخر على أنها سيئة"، وقد قال "إبراهام لينكولن": "إن الناس يشعرون بالسعادة عندما تكون السعادة هي ما بداخل عقولهم". وقد لخص "نورمان فينسنت بيل" ذلك بقوله: "قم بتغيير أفكارك وبذلك تغير عالمك".**

**مستقبلنا يتشكل عن طريق الأفكار**

**إن مستقبلنا يتشكل عن طريق الأفكار التي تكون لدينا غالباً، حيث إننا نصبح نفس الشكل الذي نفكر فيه، وجميع الأشخاص لديهم القدرة على كتابة قصصهم الخاصة. وأنا أؤمن بهذا كما أؤمن بأية حقيقة مطلقة. ويقول "أيكس" في القصة الرمزية التي قمت بتأليفها والتي عنوانها "هدايا من أيكس": "ليس هناك طريق للسعادة حيث إن السعادة هي الطريق".**

**أفكاري هي التي كانت تشكل عالمي دائماً**

**بعد أن قامت والدتي بلم شمل أسرتنا بنجاح، عشنا في الجانب الشرقي من "ديترويت". وكنت أقضي ليال عديدة أشاهد برنامج "تونايت شو" الذي يقدمه "ستيف آلان" وذلك في جهاز تليفزيون أبيض في أسود بينما الجميع نائمون. لقد أحببت طريقة "آلان" في المزاح. وبينما أنا جالس في حجرة المعيشة الصغيرة التي تطل على طريق "موروس" كنت أتخيل نفسي ضيقاً في هذا البرنامج يتحدث بحرية إلى "ستيف آلان"، وكنت بالفعل أعمل وفقاً لنظام معين حيث أقوم بتعديل هذا وحذف هذا من الحوار.**

**ولكن الصورة التي تخيلت بها نفسي ضيفاً في البرنامج يناقش أمور يعرف صحتها لم تكن صورتي وأنا في الثالثة عشرة من العمر بل صورتي وأنا شاب كبير. وقد تمركزت معظم اللقاءات مع الضيوف حول معتقداتي آنذاك والتي لا تختلف عن معتقداتي الآن؛ وهي قدرتنا على اختيار مصيرنا وقدرتنا على إضحاك الآخرين. لقد كانت هذه الأفكار حقيقة لدرجة إنني كنت أخبر إخوتي وأصدقائي بما كنت أقوله في البرنامج عندما أظهر فيه. لقد كانوا يعتبرونني آنذاك مجرد طفل يتمتع بخيال جامح، كما كنت شارد الذهن دائماً مهما حدث، ولذلك كانوا يسخرون مني ثم ينتقلون إلى شيء آخر أكثر واقعية.**

**الصور الداخلية**

**ولكن الصور الداخلية التي رسمتها لنفسي لم تدمرها تصرفات الآخرين حيث إنني- على ما أذكر- كنت قادراً على الولوج داخل هذا العالم "من الفكر الخالص" الذي كان يعد حقيقياً بالنسبة لي مثله في ذلك مثل العالم المادي الذي نحياه جميعاً. وفي مرات عديدة عندما كنت طفلاً كنت أعرف ما سيحدث لي قبل أن يصبح حقيقة واقعة؛ حيث إنني أكون قد عشت ذلك مراراً في داخل عقلي. وحيث إنني كنت صغيراً، ولم أستغل هذه المقدرة بأية طريقة، وفي النهاية توقفت عن إخبار الآخرين عنها.**

**الاتصال عبر الهاتف**

**تعلم استعمال الهاتف لتحقيق مصلحتك المثلى وتحقيق قراءة أفضل للموقف**

* **·        الأمر يبدأ بمكالمة. . .**
* **·        اصقل طريقة اتصالك الهاتفي**
* **·        انتق الاتجاه الصحيح**
* **·        مكالمات العمل**
* **·        التوقيت**
* **·        عندما يكون لدى الطرف الآخر صحبة**
* **·        تقديم نفسك على الهاتف**
* **·        الإعداد لعقد اجتماع**
* **·        القليل كثير**
* **·        وضع الاعتناق العاطفي عبر الهاتف موضع التنفيذ**

**إن كوننا نستطيع إجراء مكالمة هاتفية من أي مكان وفيأي وقت من على الهاتف المحمول نتج عنه أن كثيرا منا لا يستعمل الهاتف كما يجب.  وبالمثل، فالراحة والأساليب المتوفرة في البريد الإلكتروني تعنى أن كثيرًا من الناس لا يستعملون الهاتف كما اعتادوا أن يفعلوا.  ويجب عليك ألا تخطئ في تقديرقيمة أوتأثير مكالمة هاتفية مرتبة الأفكار؛ فهي عادة ما تكون بداية الانطلاق نحو هدفك.**

**الأمر يبدأ بمكالمة. . .**

**لن نكون مبالغين إذا قلنا إن أغلب الأشياء في حياتنا تبدأ بمكالمة هاتفية.**

**وقد سئل الملحن سامي خان عن الطريقة التي اتبعها في تلحين بعض أغانيه الرائعة هذا السؤال: "ما الذي يأتي إلى خاطرك أولاً؟ الكلمات أم الموسيقى؟" .**

**فكان رده: "المكالمة الهاتفية!" .**

**ولأنها تنقل الانطباعات، فإن "أنفسك الهاتفية" يجب أن تكونفي أفضل حالاتها؛ فنحن جميعًا مختلفون في أسلوبنا عند الاتصال بالأصدقاء، والأقارب، والأشخاص الذين نعرفهم جيداً.  وعند استعمالنا للهاتف في سياق العمل نلاحظ أسلوباً مختلفاً بشكل طبيعي. ولكي تكون فعالاًفي مكان عملك يتطلب ذلك عادة مهارات جيدة في المحادثات الهاتفية.**

**وهناك اتجاه متزايد الآنلاستبدال المكالمات الهاتفية بالبريد الإلكتروني.  فرسائل البريد الإلكتروني تكون جيدة إذا كانت تتبع أشياء ناقشتها مع الشخص المرسل إليه أوحادثته هاتفياً، وأيضاً، فقد تكون رسائل البريد الإلكترونيعملية عند التعامل مع الأشياء ذات الطابع غير الشخصي أو ذات المدى القصير- مجرد مجموعة من المعاملات المؤقتة التي لن يكون لها قيمة بعد ذلك.  لكنَّ هناك اتجاهاًمتزايداً الآن لاستبدال المكالمات الهاتفية برسائل البريد الإلكترونيفي المواقف التي تتطلب (على الأقل) نوعا من التواصل البشرى٠**

**فكر جيدًا قبل ضغطك على زر "الإرسال" بالبريد الإلكتروني، لأنه في الغالب ما تكون أغلب الرسائل في حاجة إلى أن يتم توصيلها بالصوت-فياجتماع أو على الهاتف.  فمن المكن لرسالة بريد إلكتروني مكتوية بطريقة خاطئة (ينقصها الدفء في المشاعر, على سبيل المثال) أن تدمر عرضاً مهماً, أو علاقة عمل أو صداقة عزيزة؛ ففي بعض الأحيان قد يتطلب الأمر أن ترفع سماعة الهاتف وتتحدث بنفسك.**

****

**إذا كنت تريد إقناع شخص ما بوجهة نظرك أو بطريقة تفكيرك،فمن المهم أن تتذكر، على سبيل المثال، أن رسالة البريد الإلكتروني هذه لا "تبتسم" أو تظهر أي"لغة بديلة" لتدعم الانطباع الجيد - في المقام الأول -كما سمح لك الهاتف.  والرسالة الإلكترونية وسيلة اتصال ذات اتجاه واحد إذا قارناها بالمكالمة الهاتفية فهي ذات اتجاهين - فأنت لا تعلم عادة ما هي آراء الطرف الآخر التي يخفيها.**

**إذن. . .  متى تستعمل البريد الإلكتروني ومتى تستعمل الهاتف؟ الإجابة ببساطة هي أن تضع نفسك مكان الطرف الآخر، فما الذي تعتقد أن الموقف يتطلبه، مع الأخذ فيالاعتبار اهتمامات ومصالح الفرد الآخر مع مصالحك واهتماماتك؟ فلا تختبئ خلف رسائل البريد الإلكترونيفي الوقت الذي تكون فيه في حاجة إلى محادثة صوتية لتقنع الطرف الآخر أو تحسين الأمورفي علاقة معينة.**

**ومن المؤكد أن إمكانية اتصالانا بأي فرد عن طريق هاتف محمول من أي مكان وفيأي وقت أدت إلى اتجاه حماسيفي استعمال الهواتف. ومن الضروري وجود وعي أكثرإذا كنا نتصل بفرد ما عن طريق هاتفه المحمول، فإنه سيستقبل المكالمة فيأي وقت وفيأي مكان.  فما الذييعنيهذلك؟ هذايعني أننا يجب أن نكون أكثر وعيًا بالعوامل المتعلقة بالموقف والتي قد تؤثر في المكالمة.  فهل من الممكن لك أن توصل فكرتك- وانتباه الفرد المتلقي منقسم- أثناء وقوفه في إشارة المرور الحمراء؟ أووهوفي منتصف تناوله للعشاء؟ أوفي عربة القطار المزدحمة؟ فالعوامل المتعلقة بالموقف تؤثر في نتائج المكالمة. فمن الأفضل أن تقدر الموقف وتحدد إذ كنت ستتصل ثانية في وقت آخر.  وهذا الأمر يتوقف على الغرض من المكالمة؛ فوعيك وحدسك يعتبران من المفاتيح الأساسية في هذا الموقف.**

**الاستعمال الحكيم للهاتف**

**وفي مجال العمل نجد أن الاستعمال الحكيم للهاتف يمهد الطريق لاجتماعات ناجحة وقد يجنبك السفر في رحلات عمل طويلة. على سبيل المثال، إذا شعر العملاء بالراحة والاطمئنان على اتفاقاتهم معك على الهاتف فلن يطلبوا عقد اجتماع وجهاً لوجه معك، وبذلك فأنت توفر أغلى وأقيم سلعة لديك:  الوقت.**

**هل سبق لك أن كنت فياجتماع مع شخص ما- محام، أوموظف تخطيط من المجلس المحلى، أوزميل عمل من فرع آخر، أوعميل مستقبلي، أو عميل حالي - وقلت لنفسك: "كنت أستطيع عمل كل ذلك بالهاتف"؟ فأنت تستطيع توفيرثلاث أوأربع ساعات، أوحتى يوم أواثنتين من السفر وتمضية ليلتك في مكان ما عن طريق محادثة هاتفية.  وهذا يحدث كل يوم، وفي كل مكان لأنه في بعض الحالات تكون النفس الهاتفية الخاصة بالفرد غير مقنعة بشكل كافٍ.**

**ومع ارتفاع رواتب الموظفين، وتقليل حجم الأعمال، والاهتمامات البيئية التي يتسبببها البترول فيمايتعلق بزيادة شبة الكربونفي البيئة والقيوداليومية المفروضة علينا، تجد أن الهاتف أصبح الآن حجر الأساس في العديد من الواقف.  وإذا استطعت أن تستعمل الهاتف لأقصى درجة ممكنة فستجد أن الأرباح مؤكدة ولا تقبل الجدل.**

**الاتصال غير المادي بين البشر**

**الاتصال غير المادي والفكري بين البشر**

**تخيل أن هناك صندوقاً في حجم ثمرة الجريب فروت له غطاء من أعلى، الآن حاول أن تخمن كم عدد البنسات التي يمكنك تخزينها في هذا الصندوق. ربما يمكنك أن تخمن أنه بإمكانك تخزين ثلاثة آلاف بنس في هذا الصندوق، ولكن إذا سألتك "كم عدد الأفكار التي يمكنك تخزينها في هذا الصندوق مع إحكام الغطاء لتجنب عدم تسربها؟" ربما تجيب "كيف يمكن أن تُخَزن الأفكار في صندوق؟ إن الأفكار لا شكل ولا أبعاد لها، وأنت لا تستطيع تخزين شيء دون أن يكون له أبعاد أو حدود مادية".**

**والآن اسأل نفسك "ما الذاكرة؟" في النهاية سوف تستخلص أن الذاكرة ما هي إلا أفكار. إذاً أين نخزن هذه الأفكار التي لا أبعاد لها حتى نستطيع استرجاعها كما نفعل. إن العديد من الناس يؤمنون بأن الذاكرة مُخزنة في المخ، ومع ذلك فإن المخ صندوق في حجم ثمرة الجريب فروت؛ إنه كيان مادي. هل تستطيع تخزين الأفكار التي ليس لها كيان مادي في صندوق من الكيان المادي؟ بالطبع لا، وعليه نسأل: ما الذاكرة وأين تكون إذا لم تكن مُخزنة في المخ؟ ضع ذلك في رأسك وسوف نتدبره فيما بعد.**

**والآن دعني أسألك سؤالاً آخر كثيراً ما أسمعه: "أين نذهب عندما نموت؟" يحاول معظم الناس الخروج علينا بنوع من الأماكن التي تتناسب مع كيانهم المادي فقط، ولكنني أعتقد أن معظم ما نحن عليه هو خارج قواعد الكيان المادي، ولذلك فإن إجابتي على هذا السؤال تكون بسؤال آخر: "أين تذهب كل هذه الشخصيات التي كانت معك في الحلم عندما تستيقظ؟" إن الكيان المادي يشغل حيزاً من الفراغ وتستطيع تخزينه، في حين أن الكيان غير المادي (الفكر) لا يحتاج إلى مكان حيث إنه لا أبعاد له، كما أنه لا نهائي، ولذلك فإنه من المستحيل بالنسبة لنا أن نفهمه من منطلق الكيان المادي فقط. فلكي نعيش الروحانية الكونية يجب علينا الولوج داخل أبعاد أخرى من الوجود تكون فيها البدايات والنهايات وأماكن التخزين لا ضرورة لها.**

**إن خلاصة ما أود قوله هنا هو أن الكون يحوي كياناً غير مادي لا بداية ولا نهاية له، ويعد الفكر بالنسبة لي جزءاً من هذا البعد الغامض.**

**هناك بطاقات تعريف عديدة لهذا البعد غير المادي: الروحانية، الإدراك السامي، الحكمة الداخلية، التنوير، حالات الإدراك المحول أو المتغير، ... وهكذا. ولكنني أطلق عليه الفكر لأننا جميعاً جزء منه. وهنا في النشاط الإنساني الفكري المتعارف عليه عالمياً مكان نستطيع أن نبدأ منه فهم البعد غير المادي.**

**يسمى هذا الفكر السامي في بعض البلاد والتقاليد الشرقية بـــــــ "الطاو". وقد قيل إن الطاو الذي تم وصفه ليس هو الطاو نفسه، وذلك لأن الكيان المادي باختصار سواء منطوق أو مكتوب يصف التجربة نفسها؛ في حين أن ما نعيشه من خلال الحواس هو شيء مختلف تماماً. فيختلف الوصف عن التجربة في مجال الفكر، ولكن لكي نكتب عنه نستخدم الكلمات حتى نجعله في متناول الجميع بقدر الإمكان، وإلا فسوف يكون هذا الكتاب- على سبيل المثال- سلسلة من الصفحات الفارغة. ولكننا إذا كنا على قدر من التنوير كما يجب أن نكون؛ فإن هذا يكفي! إنك قد تضع هذا الكتاب جانباً بعد دراسة دقيقة وتقول: "عميق للغاية"، ولكننا لم نصل لهذه المرحلة بعد، على الأقل أنا لم أصل لها. ولذلك وجدت نفسي ككاتب أكتب عن أشياء لا يمكن وصفها هنا في نطاق التزامن- مجال الفكر.**

**إذا كانت الذاكرة (الأفكار) لا يمكن تخزينها في عقولنا؛ فعلينا عندئذ أن نتقبل الاحتمال القائل بوجودها خارج المخ بطريقة ما. إن الأحداث الغامضة التي تبدو غير قابلة للتفسير ربما تندرج بطريقة ما تحت عنوان الأفكار تقابل الأفكار. وإذا كان هناك اتصال غير مرئي بين الأفكار والكيان المادي؛ فلِمَ لا يكون هناك اتصال بين الأفكار والأفكار الأخرى كذلك؟ وإذا كانت الأفكار بالعقل تقابل أفكار أخرى ونحن مصدر الأفكار؛ فباستطاعتنا أن نقوم بخلق مواقف متزامنة- أي تحدث في آن واحد.**

**إنني اعتبر الفكر شيئاً نخلقه طوال الوقت، وإننا نحن مصدر هذه العملية الإبداعية من خلال اتصالنا بالكيان اللامتناهي، وعن طريق هذا الإدراك نستطيع أن نتخلى عن فكرة "المصادفة" ونؤمن بالذكاء أو الإدراك السامي الذي يعمل في الكون. وبالطبع بمجرد أن نؤمن به سوف نراه بالفعل يعمل كل يوم. ومبدأ التزامن ليس مبدأ سلبياً يعتمد على التخمين، بل إنه هنا ويعمل وأنت جزء منه سواء آمنت به أو لم تؤمن، أو سواء رأيته أو لم تره.**

**الاتصال في التوقيت الخاطىء**

**التوقيت**

**إذا اتَّصلت بفرد في التوقيت الخطأ؛ فقد يكون ذلك نهاية علاقتك به، أو تجارتك معه، أو طلبك لمكالمة عاجلة مع الميكانيكي، أو رحلتك التجارية، أو طلبك فيالحصول على يوم إجازة، وفي المعتاد لا تحصل على فرصه ثانية.**

**تذكَّر الآتي:  الأشخاص في الغالب لا يميلون إلى تغيير آرائهم بعد رفضهم لطلب ما؛ فذلك يجعلهم يبدون كمترددين ويبدون كما لوكانوا قد ارتكبوا خطأ في المرة الأولى (الأنا ثانية)، حتى إذا كانوا يعلمون أنهم مخطئون؛ فمن المحتمل أن يتمسَّكوا بشده بقرارهم الأول،الذي اتخذوه بتسرع.**

**لماذا تَّم اتخاذ القرار بتسرع؟ لأنهم مشغولون ويريدون التخلص منك، وإذا أمسكت السماعة، وعرضت أن تتصلفي وقت آخر. . .  فهذه قد تكون قصة أخرى؛ فلنواجه الأمر- في الحياة- من الأسهل أن تقول لا مباشرة، إذا كنت تحت ضغط لمدة طويلة وعندك مشاغل كثيرة.**

**لذلك فالتوقيت مهم جداً؛ فإذا استنتجت من صوت، أحد الأشخاص أنَّ الوقت الذي اتصلت به فيه غيرمناسب؛ وذلك الأمرلايساعد قضيتك،قم بإنهاء المحادثة من بدايتها،في بعض الأحيان ينهيها الطرف الآخر،لكن في أغلب الحالات سيكون من الأفضل أن تفعل ذلك؛ فربما ما زال لديك الكثيرلتكسبه.**

**وهذه النقطة مهمة جداً(ويتجاهلها الكثيرون) وتستحق التكرار:  أن تعرف متى تتحدث ومتى لا تتحدث مع شخص في التليفون- فهذا قديشكل الفرق بين تحريك الجبال وتحريك كومة من الرمال. ويجب عليك أن تكونواعياًلجميع جوانب الموقف في كل الأوقات؛ فهيفي الغالب قد تصنع شيئاً أوتدمِّره.**

**عندما يكون لدي الطرف الآخر صحبة**

**من المعتاد أنه عندما تتصل هاتفياً بشخص ما، أن يكون مع أشخاص آخرين، وقد يخبرك بذلك ويقترح أن يتصل أحدكما بالآخر في وقت لاحق:**

**"أنا في منتصف اجتماع هذه اللحظة, هل أستطيع أن أحدِّثك بعد ذلك؟" .**

**"أنا أجلس مع شخص ما, هل يمكنك الاتصال بعد قليل؟" .**

**إذا عرض الشخص الآخر أن يتصل بك ثانية، أخبره أنك ستتصل به، والأمر أفضل بهذه الطريقة؛ فمن المحتمل أن ينسوا؛ فتوفر على نفسك الانتظار والتساؤل، حتى إذا لم ينسوا؛ فقد تكون مكالمتهم لك ليست ذات أهمية قصوى بالنسبة لهم (بسبب المشاكل التي نتجت عن الاجتماع الذي قاطعته باتصالك)؛ فهيفيالمستوى الأدنى محن اهتماماتهم.**

**وإذا أخبرك الشخص الآخر أنه مع شخص ما، فأنت محظوظ؛ فذلك أفضل من ألا يخبروك، ومن هنا تبدأ المشاكل. مشكلة:  يتحدث الأشخاص بشكل مختلف عندما يكون معهم شخص ما.**

**وأسباب ذلك تتضمن الآتي:**

* **أنهم قلقون.**
* **يريدون أن يؤثروا في الشخص الذي أمامهم.**
* **أنهم مدركون أنهم بذلك يبقون على الشخص الجالس معهم ينتظر (لذلك يسرع من المحادثة معك).**
* **لا يريدون أن يجعلوا الشخص الذيمعهم يعلم بشأن الموضوعالذي تتحدثون فيه.**
* **أنهم يتحدثون بنظام الاتصال الداخلي، ويستطيع الجالسون معه سماع كل كلمة.**

**لاحظ نفسك وأنت بمفردك، تتحدث في أمر خاص ببيتك أو بعملك، ستكون محادثتك متدفقة بشكل جيد، وأنت تنظر إلى الأشياء المعتادة لنظرك، وليس عليك أن تراعى ما تقوله في نهاية حديثك؛ فلا يستطيع أحد سماعك؛ فهي محادثة خاصة بين شخصين.**

**والآن قارن هذا الموقف بموقف آخر تكون فيه مع شخص آخر أو مجموعة أشخاص؛ فقد تستعمل أسلوبًا رسميًّا؛ فتكون أقل مودة، أو حتى أقل مزاحاً، وتختار كلماتك بعناية أكثر، فتصبح أقل طبيعية أوأقل تدفقاً في كلماتك؛ فأنت مدرك أن كلامك يتم "فحصه" من قبل الأشخاص الموجودين معك؛ فذلك أمر طبيعي.**

**إذا كنت تحادث شخصاً ما للمرة الأولى وتحاول جذب انتباهه، وتصادف أن يكون معه شخصن آخر، فقد تتعرض لمشاكل؛ فقد يكون من النوع الذي يكون دائماًجاهزاً للتأثير في الشخص الوجود أمامه، وقد يكون الشخصالذيمعه هورئيسه في العمل؛ لذلك فقد يحاول أن يعاملك بطريقه سيئة؛ وذلك للاستعراض أمام من معه تظاهراً بالشجاعة فيقول له: ااأنا أعرف كيف أتعامل مع مضيعي الوقت؛ فوقتي مهم جداً" .**

**وقدتكون شخصاً لطيفاً، وأسلوبك في الاتصال الهاتفي ممتاز، وعرضك رائع، لكن سيكون هناك رفض فني لمكالمتك؛ لأن الفرد الآخر يريد أن يبدو ماهراً و قوياً أمام من يشاهدونه.**

**وإذا كان لديهم اجتماع من أي نوع، فإن مكالمة هاتفية واحدة تجبر على التوقف في الإجراءات، والاجتماعات لها درجات مختلفة من الأهمية؛ فقد يكون معهم السكرتيرة، أو شركاؤهم في العمل، أومدراؤهم، أو وكيل إعلانات، أو أحد المصفين القضائيين في المكتب؛ وسيكون أمراًجيداً إذا أخبروك أن تتصل ثانية، لكن العديد من الأشخاص لا يفعلون؛ لأنهم يرون أن الاتصال ثانية سيكون غيرملائم لهم (أولك).**

**وإذا تلقوا مكالمتك فتركيزهم يكون متذبذباً؛ لأنهم مدركون أنهم يبقون على أشخاص ينتظرون في مكاتبهم، ووقتهم ثمين أيضاً، وأفضل طريقة لإخراجك من المكالمة هوأن يرفض عرضك، بغض النظر عن مميزاته.**

**في بعض الأحيان قد تكون رسالتك تأكيدًالشيء قد ناقشته بالفعل؛ فهم لا يريدون للشخص الموجود معهم أن يعلم أنه يفكرفي شراء كوخ يطل على نهر الدوردجن، أوشراء سريرمعلق في المكتب(جاكوزى), أويفكرفي توظيف خبراء لمشروع ما، وهكذا أصبح متكلفاًفي محادثته معك, ومن جانب واحد؛ فتعتقد أنه لم يعد مهتماً بالمكالمة.**

****

**ومن المهم أن تنتبه إلى أنَّالشخصالذي تحادثه معه رفقة؛ لذلك عليك أن تعمل جاهدا على قراءة نغمة صوته؛ وذلك سيعطيك مؤشراً إذا ما كان عليك أن تخاطر وتطلب طلبك أو تقدم عرضك بسرعة، أو عليك الانتظارلفرصة أفضل.**

**وإذا كنت تتحدث مع شخص ما للمرة الأولى، فمن الأفضل أن تسأله هل من اللائم أن تتحدث معه، حتى وإن مررت من مرحلة الفحص أو التصفية ووافقوا على الحديث معك؛ فهذه الإيماءات قد تجعل الشخص أكثرتجاوباً معك.**

**القاعدة الذهبية هي:  فلتحدد ما إذا كان الوقت ملائماً لتقديم طلبك أو عرضك، أوأنك ستجد استماعاً أفضل في وقت آخر.  كم عدد المرات التي أنهيت فيها محادثة هاتفية وقل لنفسك: "ذلك الأمر غريب؛ فقد كان مهتماً عندما تقابلنا الأسبوع الماضي؛ ما الشيء الذي قد يكون حصل؟ هويبدو مختلفاً تماماً، أظنه متوتراً في الغالب؟" .  (وكم عدد المرات التي فكَّر فيها الناس عنك بهذه الطريقة؟).**

**الأشخاص قد يبدون مختلفين وأقل تجاوباً؛ لأنهم لم يكونوا بمفردهم،ويجب عليك تقدير الوقف وإنهاؤه سريعاً، وإذا لم تهتم بذلك وتابعت وخاطرت بالحديث، فربما إذا كنت تحادث شخصًا ما للمرة الأولى، وكانت لحظة غير مناسبة؛ فقد تخسر ولن تتوفر لك فرصة أخرى.**

**القاعدة:  إذا شعرت بالشك, اسأل إذا ما كنت قد قاطعت عمل شيء ما؛ فأنت تدخل إلى عقل من تحادثه، فأنت تظهر قدراتك الإقناعية (التقمص العاطفي + الصدق= الإقناع).**

**التوقيت أمر محوري إذا ماكنا نحاول إقناع الآخرين في موقف معين؛ فنحن عادة ما نستجيب لنفس المثير بشكل مختلف تماماً باختلاف الوقت، وتلك طبيعة إنسانية، وفي بعض الأحيان يكون السبب إدراكيًّا(الحالة المزاجية), وفي بعض الأحيان تكون الظروف هي السبب، ويجب أن نؤكد مراراًوتكراراً أنَّ:  مناقشة شيء ما في التوقيت الخاطئ قد يؤثر فيباقي الأمور إلى الأبد؛ فانتظر الفرصة الجيدة التي ستقودك مباشرة إلى هدفك،**

**أنت تعرف كل ما يتعلق بالتوقيت في حياتك المنزلية؛ فعليك الانتظار حتى الوقت المناسب قبل أن تناقش أي شيء مهم:**

**"اجلس يا عزيزتي، هل أحضر لكِكوباً من الشراب؟ ها هو؟ كيف كان الاجتماع اليوم؟ جيداً! أنا سعيد جداً، هناك توقعات بزيادة المرتب الشهر القادم؟ أخبار رائعة. . .  تريدين كوباً آخر؟ ها هو،أنت تعرفين أنكِ أخبرتني أنكِ ستأخذين إجازة في سبتمبر؟ حسناً، فقد أرتني إميلي عرض رحلة البحر التوسط،الذي كان موجوداًفي جريدة الديلي ميل" .**

**وفي مجال العمل، يتم فقدان العديد من الأعمال التي يكون من المكن التعاقد معها؛ لأن المتصل لا يفهم ما سبب الحاجة إلى الحدس قبل الاتصال بالهاتف، مل ستتَّصل بعميل من المكن التعاقد معهفي التاسعة صباحاً بعد انتهائه من رحلة صيف امتدت لأسبوعين لتتحدث عن شيء قد ناقشته معه بالفعل في ليلة رحيله؟ هل تتَّصل برئيسك، المدير التنفيذي؛ لتخبره عن اختيارك الذيينطوي على المخاطرة لشركة سيارات جديدة، وفيالصباح اكتشفوا أنَّ هذه الشركة قدَّمت عطاءًغير مُرحَّب به؟**

**والناس عموماً، يستجيبون بشكل أفضل إذا كانوا في مزاج جيد وغير واقعين تحت ضغط، وتسير الأمور على نحو جيد، أظهر بعض حدة الذهن، واخترتوقيت طلباتك لما هو في مصلحتك، بعبارة أخرى، أجر الاتصال عندما يكون الفرد الآخر قادراً على أن يوليك انتباهه بأفضل شكل ممكن؛ فالتفكير الجيد ضروريفي العلاقات الشخصية، وأمر محوريفي عالم الأعمال، ويجب علينا أن نكون واعين لذلك باستمرار؛ فنحن نعلم أن ذلك أمر صحيح**.

**الاستعداد هو الطريقة الوحيدة في الواقع.**

**عندما تذهب لحضور حدث تواصل. علاقات، إلى أي مدى تكون مستعداً؟ عندما تذهب إلى لحضور من اجتماعات التواصل، سواء كان تجاراً أو اجتماعياً، إلى أي مدى تكون مستعداً؟ 7. كلما قل تركيزك على الحافز الذي يدفعك للمقابلة, زادت احتمالات نجاح التواصل.**

**معظم الأشخاص الذين يحاولون التواصل يكون لديهم حافز أو حاجة. لا بأس بهذا، بناءً على التوقيت الذي تطرح فيه طلبك. وفي رأيي، يجب أن يكون ذلك آجلاً وليس عاجلاً. في البداية، اطلب الصداقة وقبول التعارف. وبعبارة أخرى، ألقِ جدول أعمالك وراء ظهرك وركز على التواصل, وليس استخلاص المعلومات. هل هدفك هنا هو مكسب قصير المدى أم علاقة طويلة الأجل؟**

**امنح الآخرين اهتماماً حقيقاً قبل أن تطلب منهم منحك اهتماماً حقيقاً.**

**إذا كنت تحاول التواصل مع آخرين، فبالطبع سيكون عليك أن تعرفهم جيداً. ليس هذا فقط بغرض تحديد إمكانياتهم، ولكن بغرض التعلم منهم وأفضل طريقة لمعرفة الآخرين هي طرح الأسئلة. هل لديك قائمة أسئلة معدة مسبقاً يمكن أن تمنحك فهماً للشخص الذي تقابله؟**

**كلما أسرعت بالعثور على شيء مشترك مع الشخص الآخر, اختفت الحواجز بينكما بسرعة أكبر. لا يكمن السر في الرابط المشترك بينكما، وإنما يكمن في العثور على هذا الرابط. فعندما تتوصلان إلى أساس مشترك، ستجد لديكما دائماً ما تتحدثان عنه. فكر في أقرب الأصدقاء والعلاقات التي كونتها على مدار حياتك. أؤكد لك أن الأساس مليء بالأشياء المشتركة بينكم. هل أنت على استعداد لتخصيص الوقت لمعرفة الأشياء المشتركة في التواصل الأولى؟**

**كلما ارتقيت سلم النجاح, أصبح الآخرون أكثر انتباهاً تقدمك. جميع الناس يرغبون في تكوين علاقات وارتباطات قوية مع الآخرين. والسؤال المهم هو: هل يريد الأشخاص الأقوياء تكوين علاقات معك؟ ذلك يعتمد على القيمة، والاهتمام الذي تولده. وبشكل عام، فالأشخاص الأثرياء لا يكونون في عجلة عند اتخاذ قرارات مهمة. لا تكن أنت كذلك أيضاً. ابن الثقة بالنفس والثقة بالآخرين من خلال التحرك ببط ء أكثر. هل تحاول تكوين علاقات ذات مستويات أعلى؟ وهل يستجيب لك الآخرون بطريقة إيجابية؟**

**الصورة التي تعرضها للآخرين غالباً ما ستكون مسئولة عن تحديد قدرتك على تحقيق تواصل جيد. ينبغي أن تعرض صورة ممتازة لنفسك وليست جيدة فحسب. والصورة تبنى السمعة. كيف يشير إليك الآخرون عند التحدث عنك من وراء ظهرك؟**

**يحكم عليك الناس من خلال كل تصرف تفعله. إنهم يحتفظون**

**بمؤشرات ذهنية بشأن الوعود التي تقطعها وكيف تفي بها. لذا، يجب أن تظهر لهم أداءً متميزاً دائماَ. ولا يمكنك أن تبدو لهم متميزاً فحسب، بل عليك أن تقوم بأفعال متميزة، وتفعل كل شيء بطريقة متميزة أيضاً. هل تفعل دائماً ما تقول إنك ستفعله؟ وهل يشير الناس إليك باعتبارك متميزاً؟**

**منح القيمة. لكي تبني علاقة راسخة، يجب أن يكون هناك تبادل للقيمة. العلاقات ذات الجانب الواحد هي علاقات قصيرة الأجل. أما العلاقات المبنية على القيمة المتبادلة فتكون علاقات دائمة ومستمرة. هل تقدم القيمة دائماً بنفس القدر الذي تتوقع أنت الحصول عليه؟**

**توصيل رسالتك بمهارات تواصل مميزة. يتعلق التواصل بتحقق**

**الجذب بطريقة قوية تتطلب توصيل رسالتك بطريقة واقعية. ما مدى براعتك في جعل رسالتك جذابة بما يكفي بحيث توضع في الاعتبار؟**

**الحفاظ على اتصال دائم أكثر أهمية أعلى قيمة من القيام بالتواصل الأولي.**

**إنني أستخدم مجلة إلكترونية أسبوعية تصدر على الإنترنت، وكذلك يجب أن تفعل أنت. فمن خلالها، يتم إرسال نصيحة أسبوعية أو معلومة مفيدة لكل عميل، كل أسبوع. هل تقدم رسالة قيمة لكل عميل. كل أسبوع؟**

**بما أنك لا تعلم اليوم الذي سيحدث فيه تواصل قوي فعال, فعليك أن تكون مستعداً كل يوم. الأمر ليس قضية تركيز بنسبة 100% فحسب، بل هو قضية الانتباه للأشياء المحيطة بك. هل تقوم بمحاولات تواصل جديدة كل يوم من أجل بناء العلاقات؟**

**تحدد سمعتك الحالية مصيرك المستقبلي. أياً كانت سمعتك في الوقت الحالي، فهي التي تحدد المستقبل القريب لنجاحك. والسمعة عملية بناء مستمرة. ماذا تقول عن سمعتك الحالية؟**

**كن نفسك. تحدث بصدق, وتصرف بصدق, وكن صادقاً, وستجد أن الآخرين يفعلون نفس الشيء بدورهم. في كتاب ديل كارنيجي الرائع "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس"How to Win Friends and Influence people, وكانت الفكرة الرئيسية هي: "كن نفسك". إلى أي مدى أنت صادقاً مع الآخرين؟ إلى أي مدى أنت صادق مع نفسك؟ وهناك عدة أسباب لأن تكون نفسك .**

**أولاً: إنه الشعور الأكثر راحة الذي يمكن أن تمنحه لنفسك.  
ثانياً: إنه يكون واضحاً عند إظهاره. إنه يوضح أنك مسترخٍ وواثق عند التعامل بصدق.  
ثالثاً: إنه قابل للتكرار دائماً. فهو يسمح لك بأن تكون منسجماً في جميع تواصلاتك مع جميع علاقاتك. وأخيراً: إنه أفضل الطرق وأكثرها أمانة في التصرف. إنه ينشئ جواً للحوار المفتوح والتواصل الآمين. لقد قدمت لك القواعد والأدلة الإرشادية الشخصية لنجاح تواصلاتك وعلاقاتك (وحياتك). والآن, يرجع إليك أمر التطبيق والتنفيذ.**

**التواصل أمر يرجع إليك.**

**مصدر القوة1 من الذي أعرفه؟  
1.    حساب قيمة من تعرفهم.  
2.    اختبار ذاتي للكتاب الأسود الصغير للتواصل.  
3.    كيف تعلمت التواصل. وكيف كونت العلاقات.  
4.    أساس مصدر قوتك الحالي: ثروتك البشرية.  
5.    "بيلي, قم بواجبك!" واجب التواصل**

**الاستمارة أو الاستبيان**  
**أساليب جمع وعرض المعلومات**

**يوجد عدد من الأساليب لجمع المعلومات أهمها :**

**•     الملاحظة.  
•    المقابلة .  
•    الاستمارة**

**الاستمارة أو الاستبيان :**

**وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها .**

**ويتطلب الاستبيان تحديد مشكلة البحث بشكل واضح حتى يمكن عرضها على شكل أسئلة ، حيث أن الغموض والتغيير الخاطئ سيكون لهما تأثير على النتائج .**

**أنواع الاستمارة :**

**أ- الاستمارة المغلقة : وتكون الإجابة فيها على الأسئلة محددة بعدد من الخيارات مثل نعم أو لا أو موافق أو غير موافق .**

**ب- الاستمارة المفتوحة : حيث يكون هناك حرية الاجابة على الأسئلة بدلا من حصر الاجابة فى عدد محدد .**

**تصميم الاستمارة :**

**أن عملية تصميم الاستمارة تتطلب المرور بعدد من المراحل حتى يتأكد الباحث أن المحتويات تلائم الموضوع قيد البحث ، وتتبع عادة الخطوات التالية :**

**- تحديد نوعية المعلومات المطلوبة .  
- تحيد نوع الاستمارة المطلوبة .  
- عمل مسودة الاستمارة .  
- اعادة فحص وتعديل الأسئلة .  
- اختبار مبدئى للاستمارة .  
- تدقيق الاستمارة وتوضيح استعمالها .  
- تعليمات الاستعمال .  
- توزيع الاستمارة .**

**الاستماع إلى لغتنا**

**لأن توجهاتنا وسلوكياتنا تنبع من تصوراتنا الذهنية فإذا استخدمنا وعينا الذاتي لدراستها سنتمكن من رؤية طبيعة الخرائط المهمة من خلالها. وعلى سبيل المثال اللغة التي نستخدمها هي مؤشر حقيقي يحدد لأي مدى نرى في أنفسنا أشخاصاً مبادرين .**

**ولغة الأشخاص الانفعاليين تعفيهم من المسئولية .**

**" هكذا أنا،  وهذه هي طبيعتي ". أنا أتحلى بالعزم ولكن يمكنني فعل شيء حيال هذا "**

**" إنه يدفعني للجنون ! " إني لست مسئولاً عن هذا،  هناك شيء ما يتحكم في حياتي العاطفية لا حيلة لي فيه " .**

**" لا يمكنني القيام بهذا الأمر " ليس لدى متسع من الوقت شيء ما خارج عن إرادتي  يحكمني – الوقت المحدود "**

**" لو أن زوجتي تتحلى بشيء من الصبر " إن سلوك شخص آخر يحد من فعاليتي.**

**" لابد من القيام بهذا " إن الظروف أو الآخرين يدفعونني للقيام بما أفعل،  ولا أملك حرية اختيار أفعالي.**

|  |  |
| --- | --- |
| **لغة الانفعال                                                             لغة المبادرة** | |
| **ليس بيدي حيلة**  **هكذا  أنا.**  **إنه يدفعني للجنون .**  **أنهم لن يسمحوا  لي بهذا .**  **يتعين على القيام بهذا .**  **ليس باستطاعتي.**  **لابد .**  **لو أن .** | **لندرس البدائل المتاحة لنا .**  **بإمكاني أن اختار طريقة مختلفة .**  **يمكنني التحكم في مشاعري .**  **يمكنني تقديم عرض مؤثر.**  **لابد أن أختار الاستجابة الملائمة .**  **أنا من يقوم بالاختيار.**  **أفضل.**  **سأفعل.** |

**وتنشأ هذه اللغة من التصور الذهني الأساسي للتصميم. والروح الأساسية المسيطرة عليها هي روح التملص من المسئولية،  لست مسئولا عن هذا،  ولا يمكنني اختيار الاستجابة.**

**سألني  احد طلابي ذات مرة " هل تسمح لي بعدم حضور الصف ؟ لدى جولة للعب التنس " .**

**فسألته " هل يتعين عليك الذهاب أم أنك اخترت الذهاب ؟"**

**فأجابني " يتعين علىّ َالذهاب بالفعل ؟"**

**" ما الذي سيحدث إن لم تذهب ؟"**

**" سأطرد من الفريق" .**

**هل ترضى عن هذه العواقب؟"**

**"كلا"**

**" بعبارة أخرى إنك تختار الذهاب لأنك تريد البقاء في الفريق. ولكن ما  الذي سيحدث إذا فاتك صفى ؟"**

**" لا أعلم "**

**" فكر جيدا. في اعتقادك  ما هي النتيجة الطبيعية لعدم حضور الصف ؟"**

**" لن تطردني  أليس كذلك ؟" .**

**" ستكون هذه عاقبة اجتماعية. سيكون ذلك  متكلفاً. إن لم تشارك مع فريق التنس فإنك لن تعلب. هذا طبيعي. ولكن إذا  فاتك صفي  ما هي العاقبة الطبيعة ؟"**

**" أعتقد أنى سأفوت الدرس" .**

**" هذا صحيح. إذا يتعين عليك أن تزن عاقبة  هذا مقابل عاقبة عدم الذهاب مع فريق التنس ومن ثم يمكنك الاختيار.  أعلم أنني لو كنت مكانك لاخترت الذهاب مع فريق التنس ولكنني لا أفرض عليك القيام بأي شيء ".**

**فأجاب بهدوء " أذن أختار الذهاب مع فريق التنس ".**

**فأجبته وأنا أصطنع عدم التصديق " وتفوت صفي ؟"**

**إن المشكلة الخطيرة التي تصاحب لغة الانفعال هي أنها أصبحت نبوءة التحقيق  الذاتي. إذ يصبح الناس خاضعين للتصور الذهني الذي يصممون عليه،  ويتصنعون الأدلة الداعمة لمعتقدهم. ويتعاظم شعورهم بأنهم ضحية وأن الأمور خارجة عن سيطرتهم وأنه لا حيلة لهم في اختيار حياتهم أو أنه أمر مقدر. ودائماً يلومون قوة خارجية على الظروف التي يمرون بها – أو أشخاص آخرين أو الظروف أو حتى النجوم.  أثناء إحدى الندوات التي كنت أتحدث فيها عن مفهوم المبادرة نهض رجل وقال " ستيفن،  يعجبني ما تقول ولكن كل موقف يختلف عن الآخر. خذ  زواجي مثلاً،  إنني  قلق بشأنه لأنني  وزوجتي لم نعد نكن لبعضنا البعض المشاعر ذاتها كسابق عهدنا. وأعتقد أنني لم أعد أحبها كما أنها لم تعد تحبني أيضاً. ما الذي يسعني القيام به ؟" .**

**فسألته " ألم تعد بينكما أي مشاعر؟"**

**فأجابني مؤكداً " هذا صحيح. لدينا ثلاثة أطفال ونحن قلقان بشأنهم . ما الذي تقترحه؟" .**

**فأجبته " أحبها"**

**" لفد أخبرتك،  لم تعد بيننا أي مشاعر"**

**" أحبها "**

**" ألا تفهم لقد انتهت المشاعر بيننا " .**

**" إذن أحبها. فالمشاعر إذا لم تكن موجودة فهذا سبب أدعى لتحبها "**

**" ولكن كيف تحب عندما لا تحب ؟" .**

**" أياديك إن الحب فعل. والحب – المشاعر – هو ثمرة الحب،  أي الفعل. لذا أحبها،  واخدمها،  وضح من أجلها،  واستمع إليها، وقدرها.**

**هل أنت قادر على هذا ؟" .**

**وتؤكد الكتابات العظمية التي تشكل فكر المجتمعات التقدمية أن  الحب فعل. ولكن الناس  الانفعالين يحولونه إلي مشاعر – وبعد ذلك تقودهم تلك المشاعر.  ويميل كتاب السيناريو في هوليوود إلى دفعنا إلى تصديق  أننا لسنا مسئولين وأننا نتاج لمشاعرنا،  ولكن سيناريوهات هوليوود لا تصف الواقع. فلو حكمت مشاعرنا تصرفاتنا فهذا نتيجة لتخلينا عن مسؤوليتنا وزيادة قوة مشاعرنا لتدفعنا إلى**

**أما  الناس المبادرون فيجعلون الحب فعلا. والحب هو شيء تقوم به وتضحيات تبذلها والتخلي عن الأنانية كما تفعل الأم التي تلد طفلاً  إلى العالم. وإذا أردت دراسة الحب لابد أن تقرأ عن هؤلاء الذين بذلوا تضحيات من أجل الآخرين،  حتى من أجل أولئك الذين هاجموهم أو لا يحبونهم. وإذا كنت والداً انظر  إلى الحب الذي تكنه لأبنائك والتضحيات التي  تبذلها من أجلهم. والحب هو قيمة تتحول إلى واقع من خلال الأفعال التي تدل على الحب. والناس  المبادرون يضعون المشاعر في مرتبة أدنى من القيم،  ومن ثم يتسنى لهم استعادة  الحب والمشاعر .**

**الاعتماد المتبادل عملية إبداعية**

**بالنسبة إلى كثير من الناس، تبدو فكرة الاعتماد المتبادل فكرة غريبة، بل قد تكون دخيلة، بل إن أغلبنا يحاولن باستمرار أن يعيشوا الحياة على أنهم كيانات مستقلة قادرة على الصمود وحدها- وبالتالي فإن الاعتماد المتبادل بالنسبة إليهم يمثل عكس المستهدف منه.**

**من خلال الاعتماد المتبادل نبنى كيانا أكبر من أنفسنا، ونشترك مع الآخرين في إخراج شيء أعظم من مجموع الجهود الفردية.  وبقيامنا بذلك فإننا نقترب أكثر من بعضنا كبشر، ونعزز من التوافق الضروري من أجل ضمان حدوث تأثير الكاريزما.**

**"عندما نبدأ في العيش على هذا الكوكب كإخوة وأخوات، ونقر بأهمية الاعتماد المتبادل، سنكون حينها بشرا بكل ما تحمله الكلمة من معنى" .**

**"ديزموند توتو"، الحاصل على جائزة نوبل**

**لم تنجح "أوبرا وينفري"، مقدمة البرامج الحوارية الأمريكية، في بناء علاقة وطيدة مع جمهورها إلا عبر عرض القصص والأحداث البارزة التي مرت بها هي شخصياً.  ومن حكاياتها القديمة أنها تعاطت المخدرات، وتعرضت للاغتصاب أثناء طفولتها، وأثناء محاولاتها الجاهدة لخفض وزنها الضخم، تناولت في إحدى المرات كعكة هوت دوج ذات حجم كبير منقوعة في مشروب الخوخ.**

**كما أن "آدم ليفين"، المغنى الكبير ولاعب الجيتار في فريق البوب (مارون 5)، له أيضا علاقة بمعجبيه تتسم بقدرٍ كبيرٍ من الألفة، وقد قالت والدته: "لقد استغرق ثمانية أعوام لتطوير نفسه، فقد قدم أول عرض له معطيا ظهره للجمهور" .**

**الألفة هي ثالث عنصر من عناصر تحفيز الكيمياء الشخصية. إنها ميثاق عاطفي أو علاقة ودودة بينك وبين الآخرين تعتمد على الحب والثقة المتبادلين، فهي تخلق شعوراً بأنك تفهم اهتمامات جميع المحيطين بك وتشاركهم فيها؛ فكلا الطرفين يشعر برابط عاطفي.  وربما تأتى الفائدة الأعظم من قدرة الألفة على حلق شعور بالرضا والكمال.**

**وتختلف الدراية عن الألفة، على الرغم من أن هناك من يشعر بالارتباك بسبب تقارب معنى المصطلحين.  فقد يقابل بعض الناس أحد المشاهير إنها ميثاق عاطفي أو علاقة ودودة بينك وبين الآخرين في الشارع ويحاولون التقرب منهم ظنا منهم أنهم يعرفونهم فعليا، إلا أن هؤلاء المشاهير معروفون على شاشة التلفاز فقط، وليس عبر علاقة حقيقية من ذلك النوع الذي يقوم بين شخصين إنك لن تستطيع وضع شكل محدد للألفة التي تحدث عادة بصورة عفوية عندما "تضبط عدستك" مع عدسة شخص آخر. ومع ذلك تستطيع بالتأكيد أن تحقق الظروف المناسبة للنجاح، مثلا بكونك جديرًا بالثقة، وبإعطائك للآخرين أكثر مما تأخذ، وبإظهار الاحترام لهم. وبذلك يكون الأمر أشبه بتدعيم جسر فوق النهر؛ فكلما كان الجسر قويا زاد ما يحمله من الناس.**

**إن كلا منا علاقات مع الآخرين بطريقته الخاصة؛ فبناء العلاقات بعد فنا وليس علما.  وبصفة أساسية، فأنت تقوم باستخدام كل جوانب شخصيتك في التواصل.  ماذا يعنى هذا على المستوى التطبيقي؟ تتضمن المبادئ التي تساعد على بناء الألفة بينك وبين الآخرين:**

* **الارتباط**
* **الحساسية**
* **التعاطف**
* **الاحترام**
* **القدرة الجسدية**
* **اللغة**
* **طرح الأسئلة**
* **عرض تقديم المساعدة أو المعلومات**
* **رواية القصص**

**الانتباه و التواصل مع الأخرين**

**المقدمات**

**إن المشكلة عادة لا تكون قضية نسيان اسم ما؛فالمشكلة ببساطة هي أنك لم تسجل الاسم فيالمقام الأول.  وهذا لا لشيء أكثرمن الكسل أوعدم الاهتمام.  أوالأعصاب. الأعصاب؟ لماذا الأعصاب؟**

**يبدو أنه عندما نقابل شخصاً ما للمرة الأولى،  فالصدمة الابتدائية لنظام الإدراك تبعدنا عن عملية الاستماع الطبيعية؛ فنحن نكين واعينجداً لما سنقوله،  وما نبدوعليه والانطباع الذي نخلفه لكننا ننسى الاسم بعد أن تم إخبارنا به بثوانٍ قليلة؛ لكن يبدو أننا لم نسمع الاسم في المقام الأول.  لكن الطرف الآخر لا يعرف ذلك في العتاد.  وعادة لن يشك في أمرك خاصة إذا سمع اسمك وتذكره.**

**وإذ ا لم تتذكر اسم شخصن ما من البداية (أو لم يقل اسمه)،  فستكون اللحظات التالية التي يتم فيها مصافحة الأيدي (إذا كان ذلك موقفاً رسممياً) تقدم فرصة جيدة لتطلب من هذا الشخص أن يكرر اسمه.  وهناك نفور عام من هذا الفعل،  عادة ما يكون محرجاً،  خشية أن نبدو وقحين أو سخفاء،  ولكن على العكس،  فذلك يظهر الاحترام؛ فأسماؤنا هي أكثر الأشياء التينمتلكها خصوصية - فنحن ننفرد بها؛ فالاسم يشكل جزءاً كبيراً من شخصية الفرد، وبالتالي نجد الناس يستجيبون بشكل أكبر لهؤلاء الذين ينادونهم بأسمائهم.**

**هناك شخصان تم تقديمهما إلى بعضهما بواسطة طرف آخر.  فيتصافحان بالأيدي:**

**"مرحبًا.  أنا سو مادسين" .**

**"تسرني مقابلتك.  جون واتكينس" .**

**ويبدوهذا أسلوبًا مباشراً جدًّا،  لكن من المكن أن ينسى أحد الطرفين أوكلاهما اسم الطرف الآخر بسبب الاهتمام أو القلق بما سيتم قوله بعد ذلك؛ فمنذ أن يتم تقديمهما إلى بعضهما،  ستجد أن عقولهما تعمل باستمرار على الجملة التالية؛ فالاسم قديمحي من الذاكرة؛ فهذه الحالة ليست،  مشكلة تذكر،  بل مشكلة سماع.**

**فلنرجع ثانية إلى الحفل الذيكنتمدعواً إليه.  فعند وصولك وجدت نفسك في مواجهة غرفة مليئة بالأشخاص،  وتم تقديمك إلى مجموعة من الأشخاص؛ واحدًا تلو الآخر،  والأسماء متتالية: "ريتشارد-هذه إيلين،  سيمون،  شيليا،  بول،  ليزا،  أندريه،  راشيل. . . "**

****

**وفي نفس الوقت فأنت تريد أن تعرف الظاهرالمختلفة للمكان- الديكور،  وعدد الأشخاص الموجودين،  وصوت الموسيقى،  وعدد المشروبات المتبقيةوأيشيء آخرقد يشد انتباهك ٠**

**وهذه المشتتات، التي اتحد معها إدراكك الشخصي ورغبتك في مقابلة كل هؤلاء الأشخاص،  تعنى أنك ستتذكرواحداً أواثنين من هذه الأسماء. وفي المعتاد أنت لا تربط الاسم الصحيح بالشخص الصحيح؛ وذلك ليس مشكلة بالنسبة للأشخاص الذين تم تقديمك إليهم.  فلديهم اسم واحد عليهم تذكره طوال الحفلة - اسمك. وأيضًا فقد استقروا فأصبحوا هادئين؛ فالتفكير وأنت هادئ أسهل بكثير.**

**وقدينتهي بك الأمر بالانجذاب مبدئيًّا للشخصين اللذين صادف أن تذكرت اسميهما.  وأنت وحظك - فقد يكون الاثنان هما الأكثر مللاً -هذان الأحمقان اللذان استأصلا الزائدة الدودية أو اللذان نقلا منقولاتهما بنفسيهما عند بيعهما لمنزلهما.**

**البحث عن آراء اخرى في المواقف**  
‏

**بعد أن تشاجرت " نانسي " مع زوجها " جيري " غادرت المنزل وتركته يشتعل غاضباً، قال لنفسه: "لقد نلت كفايتي لقد انتهت علاقتنا، سأتركها أنا أيضاً "، كان غاضباً وبائساً، ولم يكن يرغب في إنهاء حياته الزوجية معها.   
‏**

**ما الآراء الأخرى في هذا الموقف؟ إليك بعض الاحتمالات من وجهة نظر  " نانسي "  "انها طريقتها لكي تهدأ ، وهي  لا تدرك أن "جيري " سيفسر سلوكها كرغبة في إنهاء العلاقة، وكان عليها أن تخرج على أية حال ولم توضح له الأمر لأنها كانت غاضبة، إنها نادمة علي ما قالته وتلوم نفسها، إنها تعاني من صعوبة في التحكم في أعصابها وتعلمت الابتعاد لكي تهدأ منذ طفولتها، إنها تشعر بالخزي، وتعتقد أنه كان يعني كل ما قاله عنها أثناء المشاجرة من أشياء بغيضة وتريد العودة إليه.   
‏**

**يمكنك أن تفكر في احتمالات لآراء أخرى. فالموقف قد يكون متفجراً ومعقداً، لكن النقطة الأساسية هنا أن منظور المرء يكون مغيباً عن الحقيقة ومنظور الآخرين غير مرئي‏ بالنسبة له تحت وطأة اللحظة.   
‏**

**أسال نفسك: " ما أسوأ شيء يمكن أن يحدث ؟ " ماذا لو كان "جيري " و " ماري " على حق، وتحققت أسوأ مخاوفهما ؟ قد تكتشف " ماري " أن الجميع لا يظنون أنها ممتازة في عملها، وقد يكتشف "جيري " أنه سيفقد " نانسي"**

**إن حدث ذلك سيحزن كلاهما بشكل شبه مؤكد، ولكن من المهم ألا يحولا هذه الصعوبات لكوارث، إذا ظنت " ماري " أنها لن تجيد أي عمل وتنبأ " جيري " بأنه لن يجد علاقة أخرى فإن أفكارهما ستزيد آلام جراحهما، وكلما ساءت مشاعرهما، سيكون من الصعب أكثر التكيف مع الصعوبات الحقيقية التي يواجهانها، واذا بدا لك أن أسوأ الاحتمالات سيقع، أو وقع بالفعل، فإن الخطوة التالية هي أن تسأل نفسك كيف تتكيف: كيف تتعامل مع هذا  الموقف الصعب.**

**عندما تبدو المشكلات صعبة لا تفهم، أو عندما تبدو حقاً بلا حل، يكون من المغرى أن نستسلم. أو نذعن، قد لا تستطيع " ماري " أو " جيري  " ما يريدانه فيما يتعلق بالعمل " المناسب " أو العلاقة الجديدة، فهل عليهما أن يظلا يتعذبان بالمشاعر السلبية ؟ هل يصبح ذلك أمراً حتمياً لا مفر منه ؟ ‏ما الخيارات المتاحة أمامهما ؟   
‏**

**لن يفيد أن نتظاهر بأن هذه الصعوبات غير مهمة، لكن " ماري " و " جيري " قد يكون لديهما مصادر تساعدهما على وضع المحنة في إطار وحدود معينة، كل منهما لديه مهارات شخصية وصفات إيجابية تساعدهما: روح الدعابة، القدرة على قبول ما لا يمكن تغييره، المثابرة، المرونة، وهكذا، فكل منهما تكيف مع صعوبات في الماضي ويمكنه أن يفكر فيما فعله آنذاك. مثل التوجه للأصدقاء أو الأقارب طلبا للمساعدة أو النصيحة أو الدعم. قد يحتاجان للمعلومات أو أماكن لتلقي مزيد من التدريب أو مقابلة مزيد من الناس ممن لديهم اهتمامات متشابهة ومشتركة، وبالتالي قد يكون هناك عدة طرق للبحث عن عمل جديد و علاقات مختلفة لم يجرباها بعد.   
‏**

**النقطة الواضحة هنا هي أن المصادر لها أشكال وأحجام عديدة: صفات شخصية، مهارات و قدرات، الآخرون، المعلومات والمعرفة العامة، وهكذا. واستخدام كل هذه الموارد يساعد علي وضع المشكلات التي تواجهك في المنظور الصحيح، أما إذا لم تستخدمها عندما تنتابك  مشاعر سلبية، ستميل للشعور بأنك لا حول لك ولا قوة وتكون عرضة لإلقاء اللوم على نفسك0 ‏وتتسلل إلى رأسك أفكار مثل: " انا بلا فائدة "، " ليس بوسعي أن أفعل شيئاً ". "يجب أن أتكيف مع الأمر بشكل أفضل من ذلك "، مما سيزيد حالتك سوءاً ويصعب عليك قبول الأمر الواقع كما هو: غالباً لا يكون الواقع مريحاً كما يتمناه المرء، لكن يتباين ما بين السعادة والشقاء على طوال الطريق.**

**التأثير الشخصي على الآخرين**

1**. لا تكن مكروهاً: لا يكفي أن تكون على صواب دائماً فيما تفعله؛ حيث إنك في حاجة أيضاً إلى تجنب الأفعال التي قد تجعل مودة الآخرين وحبهم يتلاشى في الهواء. فمثل هذه "الخصال المسمومة" كفيلة بالقضاء على آمالك في خلق التأثير المطلوب. وفيما يلي اثنتان من أسوأ الرذائل وعليك التوقف عن ممارستها الآن!**

**2. لا تكن وقحاً أو فظاً أو غليظ القلب: إن المجاملة والأخلاق والكياسة أمور شديدة الأهمية فمن السهل تقليل محبتك بارتكاب أخطاء في أمور بسيطة يكرهها الآخرون. إن الأخلاق القويمة لا تكلف شيئاً ــــــ فلا توصد بابك في وجه أحد، والتزم بمواعيد الاجتماعات، وقف احتراماً إن دخل أحدهم الغرفة، وقل "من فضلك" أو "شكراً لك" ولا تكن في صراحتك عندما يسألك أحدهم عن أحدث إضافاته إلى دولاب ملابسه. لا داعي لأن تكون وقحاً حتى وإن كانت هذه هي الموضة السائدة. فما من شك في أن المجاملة أصبحت كالعنقاء هذه الأيام؛ لذلك فإن من يتحلى بها يصبح بارزاً ومميزاً.**

**فسائق التاكسي الذي يخرج من السيارة لمساعدتك في حمل حقائبك يحصل على بقشيش سخي للغاية، وابتسامة عريضة من الراكبين. فالسلوكيات الجيدة ترتكز على القيام بالتصرف الملائم والسليم مثل إرسال البطاقات والرسائل الإلكترونية للإعراب عن الشكر، والإمساك بالسكين والشوكة بالطريقة الصحيحة.**

**3. لا تستأثر بالحديث: لقد بدأت "جين" تحتسي فنجان القهوة وقد ازداد شعورها بالإحباط من ثرثرة "جاك" عن أحدث مشروعاته. هل كنت في حفلة من قبل أو مناسبة اجتماعية ووجدت نفسك محاصراً في ركن تتحدث مع شخص ما عن السياسة أو الدين أو الموت أو الضرائب أو حالة الأمة؟ هل قضيت وقتاً مع أناس لا هم لهم سوى الثرثرة حول شئونهم الخاصة فقط؟ هل ينتهي بك المطاف إلى التساؤل بينك وبين نفسك قائلاً: "ماذا عني أنا؟" إنهم يسألونك عن أحوالك في عجالة وسرعان ما يتحولون إلى الحديث عن موضوعهم المفضل ــــــ أقصد أنفسهم! إنه شعور غير طيب على الإطلاق، ولكي تخلق تأثيراً إيجابيّاً، عليك بتحقيق التوازن بين الوقت المخصص لك في الحديث والوقت المخصص لهم.**

**4. هل يخلب لبك الآخرون ــــ أم ماذا؟ هل حدث أن أعجبت بشخص ما فور مقابلتك له ولكن ما إن توثقت معرفتك به حتى وجدت إعجابك به يتلاشى أو يختفي كلية؟ أم العكس هو الصحيح، أي أنك لم تعجب بشخص ما في البداية ولكن استحوذ على مشاعرك فيما بعد. إننا ندرك جميعاً أن مشاعرنا تجاه الآخرين تتغير بمرور الزمن كلما توثقت علاقتنا بهم، ولكن النقطة الجوهرية في هذا الأمر ــــــ إذا أردت المحافظة على تأثيرك ــــــ هي أن تظل ثابتاً على مبدئك بمرور الوقت.**

**5. و ينبغي عليك تطبيق جميع التقنيات التي يتضمنها هذا المقال لكي تزيد من مودة الآخرين في بداية علاقتك بهم والحفاظ على تلك المحبة بالتمسك بتطبيقها.**

**6.    فليكن لك تأثير الآن.**

**7.ضع قائمة تتضمن فضائلك كافة واجعل شخصاً آخر ممن يعرفونك حق المعرفة يكمل تلك القائمة. كيف تساعدك تلك الخصال على زيادة محبتك؟ ما الذي ترغب في تغييره منها؟**

**8.    خصص وقتاً لشخص كنت قد أهملته خلال الآونة الأخيرة اتصل به أو ابعث له برسالة أو رتب للقائه. ما الخطوة الوحيدة التي يجب أن تأخذ لكي تصبح مودته تجاهك أكثر من ذي قبل في التو واللحظة؟**

**التحفيز على العمل**

**أن تلهب عواطف الجمهور شيء وأن تستخدمها على نحو مثمر شيء آخر. فلا تترك الناس في حالة من الإثارة غير الموجهة. فكر في عواطفهم المثارة لا على أنها وسيلة لغاية، وهذه الغاية هي القرار أو العمل الذي تريد إقناعهم باتخاذه أو القيام به.**

**تحول من مناشدة العاطفة إلى مناشدة العقل.  
"إن بإمكاننا إما أن نظل ضحايا عاجزين للسياسة كالمعتاد أو أن نتولى نحن زمام الأمور. وقد أعددت التماسًا لمجلس المدينة، يطالب بأن يتم التصويت على الفور لصالح قرار بتخصيص قطعة الأرض لتصبح ساحة للعب. وما أطلب منكم القيام به الآن، هذه الليلة، هو توقيع الالتماس...".**

**أعط لجمهورك  توجيهات محددة للعمل، ثم اختم بالتأكيد على أن عملهم سيكون فعالاً في تحقيق ما أصبح الآن هدفًا مشتركًا.  
"أيتها السيدات والسادة، إن هذا الالتماس هو الخطوة الأولى اللازمة تجاه توفير ملعب لأولادنا يحتاجونه ويستحقونه. وفي ثلاث مناطق مجاورة تكفلت الالتماسات المماثلة بتحريك المجلس للعمل. وإذا كنت لا أستطيع مطلقًا ضمان أن يثمر التماسنا نفس النتيجة، فإن الاحتمالات في صالحنا. والأهم، أني أستطيع ان أضمن أن شيئًا لن يحدث مطلقًا إذا أخفقنا في تقديم 3000 توقيع على الأقل. إن سعادة أطفالنا هي مسئوليتنا, ونحن الآن في موقف للقيام بشيء حيالها".**

**من هنا يمكن للحجة أن تواصل تعزيز مناشدة العاطفة بمناشدة العقل، بما في ذلك الإحصائيات المتصلة بالموضوع. ويمكن أيضًا أن تفصل الآلية السياسية والإرادية التي سوف يحركها الالتماس، وربما كيفية مشاركة المنطقة في تصميم الملعب. إن الهدف دائمًا هو أن تنطلق من المناشدة العاطفية حتى توجه الطاقة التي تولدها في الاتجاه الذي تريدها أن تسير فيه.**

**التدخل في حياة الآخرين**

**" لا أحب أن يتدخل أحد في شئوني"**

**دعوني أسق إليكم مقولة رائعة اقتبستها من السيدة " بي" . جارتي المزعجة:  " لا أحب أن يتدخل أحد في شئوني" .**

**هناك فرق كبير بين التدخل في حياة الآخرين وبين الإسهام،  وهذا الفرق عادة ما يحدده الأشخاص المتلقون لهذا التدخل أو ذلك الإسهام.**

**وبينما أنت تقرأ هذا المقال ،  فإنني قد اكتشفت شيئاً بخصوصك. إنك يا عزيزي القارئ شخص رائع ومدهش ومتفرد،  وتستطيع أن تفعل أشياء يحلم بقيتنا بفعلها،  فأنت تستطيع ابتكار أفكار عظيمة،  والقيام بأعمال ضخمة،  وتستطيع الوصول إلى العظمة. أنت شخص رائع بكل ما تحمله الكلمة من معانٍ! والسؤال المهم هو:  هل هناك فرصة لكي تشاركنا بعض هذه الروعة التي تتحلى بها؟**

**معظم الناس- في وقت ما من حياتهم- يتطلعون إلى الآخرين ويقولون:  " لو أنني كنت أمتلك ما يمتلكونه،  لفعلت أكثر مما فعلوا" . والنقطة المهمة هي أن الناس قد تطلعوا إليك ودارت برؤوسهم نفس الفكرة السابقة.**

**وها هي قصتان لشخصين اكتشفا كيف يعطيان الآخرين جزءاً من " أنفسهم" .**

**" كارول" - الكتاب الناطق**

**كانت " كارول"  قد وصلت إلى سن الثالثة والستين قبل أن تدرك أنها تمتلك مهارة مدهشة،  ولقد كانت " كارول"  سعيدة طيلة حياتها بأن تلعب دوراً صغيراً:  في زواجها،  أو كأم،  أو حتى في ظيفتها،  حيث كانت تسير وفق سير الأمور. وعندما أصيب زوجها بسكتة دماغية،  فقد على أثرها حاسة الإبصار في إحدى عينيه،  وصارت الأخرى تبصر بالكاد،  تولت " كارول"  رعايته واعتادت ان تقضي الساعات الطوال في القراءة له.**

**وبعد عام من إصابته بالسكتة الدماغية،  أمضى زوج " كارول"  أسبوعاً في إحدى المصحات العلاجية المحلية،  من أجل أن يمنحها بعض الوقت لكي ترتاح،  وأثناء ذلك الأسبوع،  كانت " كارول"  تزوره بالمصحة،  وكانت تقرأ له بعض الفصول من كتاب ما،  وفي الزيارة الثانية،  اندهشت " كارول"  عندما وجدت أكثر من عشرة أشخاص ينتظرون لكي يستمعوا إليها وهي تقرأ،  حيث إنهم كانوا قد استرقوا  السمع إلى قراءتها المدهشة أثناء زيارتها السابقة وأرادوا أن يسمعوا المزيد. وبنهاية الأسبوع،  صارت " كارول"  تقرأ لما يزيد على ۳۰ شخصاً،  وكانت تسمع بعضهم يعلقون قائلين:  " إن الاستماع إليها أفضل من الاستماع إلى المذياع"  أو " لكم أحب الاستماع إلى أصوات مختلفة"  أو " إن الطريقة التي تقرأ بها تجعلك تشعر وكأنك متواجد داخل الكتاب" .**

**ثم بدأت الطلبات،  فبعضهم بدأ يتساءل إذا كانت " كارول"  لا تمانع في القراءة لنزلاء المصحة مرة أو مرتين أسبوعياً؟ ثم جاءها طلب عبر صديقة لإحدى صديقاتها إذا كانت لا تمانع في زيارة دار أخرى لرعاية المسنين؟ كان هذا منذ خمس سنين مضت،  ولسوء الحظ،  فقد توفى زوجها،  لكن " كارول"  مازالت تقرأ ثلاث أو أربع مرات أسبوعياً في دور المسنين،  مستخدمة مهارتها في جلب البهجة والمرح إلى قلب الآخرين.**

**" شطائر ريك"**

**كان " ريك"  يطهو- وهذه هي كلماته الخاصة-"  أفضل شطيرة لحم في كوكب الأرض " وقد اعتاد " ريك"  أن يطهو ٢۰ شطيرة لحم ويحضرها إلى مقر عمله،  وكان الجميع يحبون شطائر " ريك" ،  لكن أفضل إشادة تلقتها شطائره كانت في ليلة سبت باردة بعد أن اتصل " ريك"  بجمعية خيرية محلية- والتي تقدم الطعام والمأوى للمشردين- وعرض على المسئولين أن يطهو شطائر " ريك"  لجميع الموجودين. وقد تم طهي ما يزيد على ٢۰۰ شطيرة لحم في تلك الليلة.**

**قال لي " ريك" :  " تستقبل الجمعية الخيرية أعداداً كثيرة من المتطوعين للعمل الخيري في فترة الأعياد،  لكن العدد يتضاءل كثيراً في ليالي شهر فبراير والتي تكون في شدة البرودة لدرجة أن صلصة الطماطم التي كنت أعدها كانت تتجمد،  إن مشاركة شطائري مع الآخرين هي أفضل وأروع شيء أحب القيام به.إذن:**

**ما المهارات التي تمتلكها؟ يوجد بأسفل قائمة،  تفحصها كي ترى أياً من مهاراتك تستطيع أن تسهم بها لخدمة الآخرين.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **طاقة** | **مرح** | **مهارة في الطهي** |
| **حماس** | **قوة** | **صبر** |
| **مهارات تنظيمية** | **وقت فراغ بالنهار** | **فهم للمراهقين** |
| **مهارات كتابة** | **أيادٍ ثابتة** | **قدرة على الابتكار** |
| **مهارات حاسب آلي** | **امتلاك شاحنة** | **مهارة موسيقية** |
| **خفة ظل** | **معرفة تخصصية** | **قدرة حسابية** |
| **حب للحيوانات** | **مهارات تجارية** | **مهارة تأليف** |
| **إجادة لإحدى الحرف** | **فائض من الدم\*** | **شبكة معارف** |
| **مهارات تصميم** |  |  |

**\* كلنا نمتلك كميات فائضة من الدماء،  ومعظمنا يستطيع التبرع ببعضه. إن التبرع بالدم لن يأخذ من وقتك سوى أقل من ساعة،  وهو عمل له ثواب عظيم،  وخصوصاً في هذه الفترة التي تعاني فيها بنوك الدم من عجز كبير،  فإذا كنت تعتزم القيام بهذا الأمر،  فعليك الولوج إلى شبكة المعلومات لكي تعثر على أقرب موعد يمكنك تحديده بأحد المستشفيات للتبرع بالدم،  وقم بكتابة ذلك الموعد في دفتر مواعيدك حتى لا تنساه.**

**نصيحة رائعة**

**تعلم كيف تنقذ حياة إنسان. أدرج اسمك في دورة لتعليم الإسعافات الولية. لن يتطلب حضورك للدورة سوى بضع ساعات من وقتك. تخيل شعورك إذا اُستدعيت لكي تستخدم هذه المهارة ــ وكنت تجيدها!**

**" كم هو رائع أننا لا نحتاج إلى الانتظار ولو لدقائق معدودة من أجل أن نبدأ في تحسين هذا العالم" .**

**" آن فرانك"**

**" تصرف وكأن ما تفعله يحدث فارقاً في هذا العالم- فهذه هي الحقيقة" .**

**" وليام جيمس"**

**التطبيق العملي لتقوية العلاقات**

**التطبيق العملي للتقبل والإضافة**

**1 "لمِ لا نغلق المكتب و نمضي فترة ما بعد الظهر معا على الشاطئ؟" .**

* **"نعم،  ويمكن أيضا لكل منا أن يحضر بعض الطعام ونعد لوجبة جماعية" .**
* **"نعم،  ويمكن لأحدنا أن يحضر معه مشغل أغان بسماعة كبيرة لنستمع إلى الموسيقى" .**
* **"نعم،  ويمكننا أن نسأل الآخرين مسبقا عن نوع الموسيقى الذي يفضلونه" .**

**2 "أعتقد أنه حان الوقت كي نصمم دليلا جديدا للشركة" .**

* **"ربما يكون قد حان الوقت أيضا لتجديد موقعنا على الإنترنت" .**
* **"وأثناء قيامك بذلك لا لم نقوم ب. . . " .**

**3 "بدأت الفوضى تعم المكتب مرة أخرى،  وحان الوقت لنخصص فترة نقوم فيها جميعا بالتنظيم" .**

* **"يمكننا أن نجرب الاستعانة بخدمات احد المتخصصين للقيام بالعمل كله بالنيابة عنا" .**
* **"يمكنني أن انظم وقتا لنقوم بتجميع القمامة أيضا في اليوم نفسه" .**
* **"عن نفسي،  أحب العمل في مكان يعج بالورق ولكنني عن طيب خاطر سأجلب معي بعض أقراص الموسيقى كي تستمعوا إليها وأنتم تقومون بهذا العمل!" .**

**المبدأ 2 : حسِّن من صورة الطرف الآخر**

**من خلال المحاولة الجادة من قبلك كي تظهر الطرف الآخر في صورة حسنة فأنت بذلك تصبح جزءاً من نجاحه،  مهيِّئا الفرصة للاعتماد المتبادل.  وإليك بعض الأمثلة على ذلك:**

**يطرح أحدهم سؤالا أثناء مقابلة لفريق العمل. بدلا من أن تقدم الإجابة بعفوية،  يمكن أن تنتهز الفرصة لتحسن من صورته عن طريق أن تقول: "هذا سؤال رائع.  أنت دوما تصل إلى بيت القصيد" ، أو "أراهنكم أن هذه الفكرة ستكون البذرة التي سنبنى عليها أفكارنا" .**

* **عندما تقدم عميلا إلى زميل من الزملاء،  أوجد شيئا يجعل زميلك يبدو في صورة حسنة،  كأن تقول: "هذه زميلتا "مارى" مديرة قسم خدمة العملاء.  إن لديها شغفًا كبيرًا لإرضاء العملاء" .**
* **في نقاش للفريق حول مبادرة مقترحة،  أوجد سبيلا كي تبدى أن الطرفين اللذين يبدوان مختلفين تماما يقولان في الواقع الفكرة نفسها،  ولكل منهما وجهة نظر سديدة.**

**وعندما يُفتقد الاعتماد المتبادل من علاقة فإن هذه العلاقة لا تفقد التوافق فحسب،  ولكن ذلك يخلق موقفا متفجرا.  جرب أن تؤدى تدريب السيناريو الكريه.**

**تمرين السيناريو الكريه**

**1 يشترك الفريق في تقديم عرض بمؤتمر ومعكم زميل نسى إحضار ملاحظاته ونسى تماما الكلمات التي كان من المفترض أن يلقيها.**

**كيف يمكن أن يسوء المر نتيجة لما حدث- بالنسبة لك؟**

**ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ**

**كيف يمكن أن يسوء الأمر نتيجة لما حدث- بالنسبة لهذا الزميل؟**

**ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ**

**ما صورة الاعتماد المتبادل فيما بينكم عندما يدعم كل منكم الآخر وتنجحون جميعكم في النهاية؟**

**ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ**

**2 في مقابلة مهمة مع زملاء أعلى مركزا بالعمل تقترح فكرة لمشروع تتعارض مع فكرة طرحها أحدهم للتو.**

**كيف يمكن أن يسوء الأمر نتيجة لما حدث- بالنسبة لك؟**

**ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ**

**كيف يمكن أن يسوء الأمر نتيجة لما حدث- بالنسبة لهذا الزميل؟**

**ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ**

**ما صورة الاعتماد المتبادل فيما بينكم عندما يدعم كل منكن الآخر وتنجحون جميعكم في النهاية؟**

**ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ**

**إن تحسين صورة الطرف الآخر بأن يكون بينك وبين أحدهم علاقة مودة،  ولكنها تبقى داخل إطار العمل فحسب ولا تخرج إلى حيز الحياة الشخصية.**



**تحسين صورة الطرف الأخر**

**1 زميل لك بالعمل أو مرءوس لك لم يحقق هدفا اتفقتما على تحقيقه.**

* **بدلا من أن تقول: "لقد فشلت في تحقيق الهدف المتفق عليه،  الأمر الذي لا يعد مقبولا بأي شكل من الأشكال في هذه الشركة" .**
* **قل: "لم تبلغ الهدف المطلوب منا تحقيقه،  ولكنك لابد أنك تعلمت الكثير في تجربتك هذه.  فما الذي تعلمته بحيث لا يتكرر مرة أخرى" .**

**2 عميل يسئ فهم أمر ما بخصوص منتج من المنتجات.**

* **بدلا من أن تقول: "لا،  لم تفهم كيف تعمل الآلة؛ فهي لن تعمل بهذه الطريقة" .**
* **قل: "هذه نقطة مثيرة حقا للانتباه،  فهي لم تحدث معي.  دعني أشرح لك باختصار كيف تعمل الآلة والسبب المحتمل لعدم عملها عندما شغلتها" .**

**3 زميل لك ثارت ثائرته لأنه لم يحصل على ترقيه.**

* **بدلا من أن تقول: "لم أكن أرى أنك تستحق الحصول على الترقية.  فلم تتوافر لديك الخبرة الكافية بعد" .**
* **قل: "لقد قدمت الكثير لهذا المكان،  والآن هم متأكدون من أنك جاد في إحداث تغيير إيجابي" .**

**وفي إطار علاقة قائمة على الاعتماد المتبادل، فإنك تصب تركيزك على الطرف الآخر.  فأنت ملتزم بنجاحه كما هو ملتوم بنجاحك.**

**التعامل الناجح مع الأبناء**

**1-  أخبر أبناءك إلى أي مدى تراهم ورائعين وأنك تثق بهم.**

**أن يشعر المرء بالانتماء, وبأنه محبوب, وبأن له مكانًا, وأن يسمع التأكيدات على كرامته وقيمته؛ تلك الأشياء هي للروح بمثابة الغذاء للجسد.**

**2-  لا تسمح لأفراد عائلتك بالانشغال إلى حد لا يتيح لكم الجلوس معًا لتناول وجبة واحدة علىالأقل يوميًا.**

**عندما ننسى ما هو واضح, ننسى المتع الصغيرة, والوجبات الجماعية, واحتفالات أيام الميلاد, والبكاء معًا في أوقات الحزن, والانبهار بمشهد غروب الشمس أو بزهرة نرجس تنبت وسط صخور الجبال, تقل حساسيتنا كبشر.**

**3-  اعمل جاهدًا على أن تغرس داخل أطفالك صورة ذات جيدة. هذا هو أهم شيء يمكنك أنتفعله لتضمن نجاحهم في المستقبل.**

**قالت لي أمي: " إذا أصبحت جنديًا, فستصل إلى رتبة جنرال؛ وإذا أصبحت معلمًا, فستصل إلى منصب وزير التعليم" . وبدلاً من ذلك, أصبحت رسامًا, وأصبح اسمي بيكاسو.**

**4-  خذ إجازات عائلية سواء كنت تطيق مصاريفها أم لا. ستكون ذكرياتها لا تقدر بثمن.**

**بطريقة ما, تمكن أبي, عامًا بعد عام, من اصطحابنا في إجازات لم يكن يطيق نفقاتها, وذلك لنصنع مخزونًا من الذكريات لم نكن نطيق العيش بدونه.**

**5-  لكي تسعد أطفالك على أن يصبحوا كبارًا يعتمد عليهم. اقضِ معهم ضعف الوقت الذي تقضيه معهم الآن, وأنفق عليهم نصف المال الذي تنفقه الآن.**

**أبناؤك لن يتذكروك بالأشياء المادية التي جلبتها لهم, وإنما بالشعور بأنك أحسنت رعايتهم وتربيتهم.**

**6-  اقرأ لأطفالك. غن لأطفالك. أنصت لأطفالك.**

**غالبًا ما تنمو أعمق العلاقات خلال ممارسة أبسط الأنشطة.**

**7-  اجعل أطفالك يعرفوا أنه مهما حدث من أمر, فإنك ستكون متواجدًا لدعمهم ومساعدتهمدائمًا.**

**المنزل مملكة قائمة بذاتها في وسط العالم؛ قلعة حصينة وسط مصاعب وصراعات الحياة.**

**8-  اعتذر على الفور عندما تفقد أعصابك, خاصة مع الأطفال.**

**الإنسان الحكيم والشجاع فقط هو من يجرؤ على الاعتراف بأنه كان مخطئًا. الحب بالنسبة للأطفال يعني " قضاء الوقت معهم" .**

**9-  طالب أطفالك بالقيام بنصيبهم من الأعمال المنزلية.**

**في النهاية, لن يكون ما تفعله من أجل أطفالك هو الذي يجعلهم أفرادًا ناجحين, وإنما سيجعلهم كذلك ما علمتهم أن يفعلوه بأنفسهم.**

**10-  حتى إذا كنت من الأثرياء, عليك أن تجعل أبناءك يكسبون بعض المال بجهدهم ويدفعون جزءًا من نفقات تعليمهم وكل نفقات التأمين على سياراتهم.**

**لا تجعل أبناءك معوقين بجعل حياتهم أسهل مما ينبغي.**

**11-  ضع حدودًا لوقت ومضمون مشاهدة أطفالك للتليفزيون.**

**ما أسرع ما ننسى. ما كان الأكبر سنًا يعرفونه: أن الأطفال يجب أن يربوا بعناية, وألا يتركوا لينموا كالأعشاب الضارة.**

**12-  لا تنسَ أن كونك والدًا رائعًا هو أعظم ما يمكنك أن تعطيه لأبنائك.**

**إنني أدين لأمي بكل ما انا عليه. إنني أعزو كل النجاحات التي حققتها في الحياة إلى التعليم الأخلاقي والفكري الذي تلقيته على يديها.**

**13-  لا تتصرف بشكل غير مسئول أبدًا أمام أفراد الأسرة.**

**لم يكن الأطفال في أي زمان بارعين في الإنصات لمن هم أكبر سنًا, ولكنهم لا يخفقون أبدًا في محاكاتهم وتقليد تصرفاتهم.**

**14- قيم نجاحك بحسب درجة استمتاعك بالهدوء والسكينة, والصحة الجيدة, والحب.**

**عندما أرجع إلى البيت بعد انتهاء العمل وأرى تلك الوجوه الصغيرة ملتصقة بزجاج النافذة في انتظار عودتي, حينها أعلم أنني شخص ناجح.**

**التعامل مع الأشخاص المتواصلين**

**لمحة عن المتواصلين**

**• يهتمون بالاستقرار**

**• يفكرون فى الأمور بطريقة مرتبة**

**• يحبون الحصول على حقائق ومعلومات مؤكدة**

**• يحتاجون إلى الانخراط الشخصي مع مجموعة**

**• يتخذون الإجراءات والقرارات ببطء**

**• يحبون معرفة الخطوات خطوة خطوة**

**• يتجنبون المخاطرة والتغييرات**

**• لا يحبون الخلافات يين الأشخاص**

**• يعملون ببطء ولكن بطريقة متماسكة مع الآخرين**

**• يحاولون التكيف مع الآخرين**

**• يحبون الهدوء والسلام النفسي**

**• يسعون لتحقيق الأمان والشعور بالانتماء**

**• يستمتعون بالعمل ضمن مجموعة**

**• يحبون الشعور بتقدير الآخرين لهم**

**• لديهم موهبة ممتازة فى إسداء النصح والمشورة للآخرين**

**وبمجرد أن تبدأ فى معرفة طريقة التواصل المفضلة لكل نوع واستجابتهم للعالم من حولهم ، سوف تتمكن من فهم طريقتك الخاصة وطريقة الأشخاص ا لمحيطين بك.**

**عند التعامل مع الأشخاص المتواصلين...كن متحمسًا وصادقًا**

**فى تعاملك مع هذا النوع من الناس حاول أن تبدى إعجابك الشخصى بهم. حاول ان تتعرف على ماضيهم وعائلاتهم واهتماماتهم وأخبرهم أيضًا عن نفسك. اترك لهم الوقت ا للازم حتى يثقوا بك وتنمو العلاقة معهم بشكل غير رسمى بطيء ٠حاول أن تشجعهم على اشتراك مجموعات أخرى مهتمة بالموضوع فى اتخاذ القرار(لأنهم سون يقومون بذلك فى كل الأحوال) ٠**

**اقترض أنهم سيأخذون كل الأمور على محمل شخصي، وحاول أن تقلل من الخلاف أو عدم الموافقة على آرائهم لأقل قدر ممكن. مارس مهارات تجاوبك الفعال معهم ، تأكد من أخذ بعض الملاحظات وأظهر لهم التزام لهم ولأهدافهم٠**

**قدم الضمانات وتأكيدك الشخصى أن أى قرارات سوف يتخذونها لن تحمل إلا أقل قدر ممكن من المخاطرة. أخبرهم بعمل مؤسستك وكيث أنها تدعم المنتج أو الخدمة التى تقدمها لهم.**

**يرغب المتواصلون فى معرفة تأثير المنتج أو الخدمة التى تعرضها على ظروفهم الشخصية٠وفر عليهم أى حرج من خلال تأكدك من أن جميع الأطراف المعنية وصناع القرار مشتركون فى عملية البيع منذ البداية. حاول أن تشركه وأن تؤكد ا لعنصر البشرى للمنتج أو الخدمة التى تقدمها. حاول أن تتواصل معهم بشكل مستمر ٠**

**أسلوب الأشخاص المتواصلين في العمل**

**يفضل المتواصلين الاستقرار فى أماكنهم ووظائفهم، لذلك فانهم قد يركزون على تعلم التخصص فى أحد المجالات وأن يكون جزأ من فريق العمل. وفي حياتهم العملية والشخصية .**

**وهم يميلون لاحترام الوضع الراهن ومحاولة إصلاح شئون الآخرين. ونظرا لأن الاستقرار فى العمل يمثل دافعًا لهم، يناسبهم القيام بجميع الأعمال التى تنطوى على المنافسة مع جميع أنواع الناس. ويتسم المتواصلون بالصبروالقوة والإصرار، لذلك فهم يلتزمون بإنجاح علاقاتهم مع الغيرولا يرتاح هذا النوع من الناس مع عدم موافقة الأخرين، وعادة ما يكتمون ملاحظاتهم السلبية. وهم لا يرغبون فى عمل اضطراب أو قلاقل، كما أنهم لا يحبون أن يبدوا فى صورة من يعرفون كل الأمور وعندما يلتزمون الصمت، يبدون وكأنهم يحملون هموم الدنيا على عاتقهم، إلا أنهم لا يشتكون للأخرين من هذه الهموم ٠ ‎**

**وعندما يحتاج المتواصلين لعمل تقديم فإنهم يفضلون الطرق المجربة، كما أنهم يحبون التدريب على كل خطوة. وفى بعض الأوقات عندما يلتزمون بذلكرلحد كيير فإن التزامهم باتباع التعليمات والحفاظ على الوضع الراهن قد يحد من جدارتهم.**

**إن صبر المتواصلين وميلهم لاتباع التعليمات يجعلهم الخيار الأمثل لمساعدة وتعليم الآخرين والحفاظ على مستويات الأداء وأساليب المؤسسة. وعادة ماا يستمتعون بتطبيق الإرشادات أو الفحوصات التى تمكن الآخرين لأن يكونوا أكثر ترتيبا فى جهودهم فى المتا بعة٠**

**يفضل المتواصلون حل المشكلات من خلال العمل مع الأخرين كجزء من فريق العمل واستخدام أسلوب التجربة والخطأ والطرق التى ثبتت سعتها. فإذا ما فشلت هذه الخطط، قد لايقوم المتواصلون بأى شىء٠ وعندما ترداد الضغوط والتوترات،قد تقل‏‎ درجة احتمالهم مما يسبب انخفاض أدائهم أوحتى تغيبهم كطريقة لموا جهة الضغوط.**

**تستهوى المتواصلين العلاقات التى تمثل مصدر أمان لهم مثل ا لصداقة والأعمال الروتينية. وتعد مهنة التدريس من المهن التى تناسبهم لأنها تشبع رغبتهم فى التعامل مع نفس المجموعة وتفضيلهم للتماثل والفرصة فى مساعدة الآخرين.**

**عادة ما يفكر المتواصلين أن أعمالهم تتحدث عنهم وذلك لتواضعهم وتأقلمهم وقد يرغبون فى الإفصاح عن انتصارهم من د اخلهم إلا أنهم لا يبيحون أويتفاخرون به. وههم لا ينشدون الترقي في المناصب و إنما ملاحظة إعجاب رؤسائهم بعملهم .**

**نظزا لأن هذا النوع من الناس يطمحون للأمان والانتماء لمجموعة،قد يقدمون الكثير من الإسهامات من خلال طبيعتهم المرتبة وإيقاعهم الثابت ورغبتهم في الإيفاء بالتزاماتهم. وهم يفضلون علاقات العمل التى تتسم بالبساطة ورفع التكليف ، كما أنهم يستمتعون بتكوين علاقات صد اقات عميقة مع بعض مساعديهم.**

**وهم يسهمون فى خلق جومن التناغم فى العمل، إلا أنهم قد يعتمدون على استخدام نفس الطرق القديمة حتى عندما لا تكون هناك ضغوط في العمل.**

**يتسم الإنسان المتواصل بطبيعته المتفائلة ولكن الواقعية فى نفس الوقت. ونظرًا لطبيعته**

**العملية، فهويحب القيام بالأعمال الروتينية مع نفس الأشخاص للحفاظ على نفس المواقف. وهم يسعون دائمًا لتحقيق ذلك وتحقيق الاستقرار والنظام. وتسبب المفاجآت والتغييرات الضيق للمتواصلين لأنها تحيد عن منهجهم المعتاد.وهم يحبون إجراء الإصلاحات لا التغييرات الكبيرة.**

**الأعمال التى يفضلها المتواصلون**

**• القيام بنفس المهام يوماً بعد يوم (بغض النظرعن أهمية نوع العمل)**

**• يتعاونون مع الأخرين لتحقيق نتائج مشتركة**

**• بيئات العمل التى تتسم بالأمان وعدم وجود مخاطر**

**• بيئات العمل التى تتسم بالاستقرار والثبات والاعتدال التى يحدث فيها اقل قدر منا التغيير**

**• معرفة كل خطوة نحو إتمام المهام الواقعة على كاهلهم في إطار زمني معروف ومعرفة الموارد المستخدمة.**

**• اتخاذ القرارات من خلال الحصول على موافقة الآخرين أو أى أساليب تتم الموافقة عليها لا عن تلقاء أنفسهم فقط.**

**• الرغبة بالشعور بتقدير الأخرين و بأنهم أعضاء مساهمونمن أعضاء فريق العمل ‎ ‏‎.**

**سمات المتواصلين فى العمل**

**• حاجتهم لمعرفة ترتيب الإجراءات، وخوفهم من المجهول.**

**• البطء والتأهب وبناء علاقات قوية وعميقة ولكن مع عدد قليل من الأشخاص**

**• العمل بشكل جيد عندما يكونون ضمن فريق عمل**

**• تحفزهم بالأساليب المعروفة والمخبترة على العمل**

**• ميلهم للأفعال الظاهرة متكررة الحدوث**

**• رغبتهم في النظام والاستقرارفي بيئة العمل**

**• تركيزهم على وقت وكيفية القيام بالأمور**

**• عملهم بطريقة ثابتة يمكن التنبؤ بها**

**• حبهم للاستمرار في مكان عملهم وبين زملائهم**

**التواصل الفعال يتطلب التأقلم**

**على مدار هذا المقال تعرفنا على بعض المشكلات الشائعة لعملية التواصل. إلا أن التواصل الفعال يتوقف على تجنب العثرات. ويتطلب التواصل الفعال الذى يؤدى لإقناع الآخرين والتأثير عليهم متحدثًا ومستمعًا على نفس الموجة. فيجب أن يتحدثوا نفس الطريقة اللغوية. ومن خلال فهم الطرق اللغوية الأربع وطريقة تواصل وتعبير كل منها يكون لديك الأساس لتوسيع قدراتك على التواصل. ومع معرفتك كيفية التعامل معهم وبنفس طريقتهم فى التواصل، تتحسن قدرتك على التعبير عن أفكارك ومشاعرك. كما أنك تكون علاقات أفضل وتتجنب بذلك فرص حدوث سوء الفهم وتزيد كفاءتك الشخصية. هذا فضلاً عن أنك تمتلك طرقًا لغوية عديدة للتعبير عن نفسك والتواصل مع الآخرين.**

**التعامل مع الشخصيات الصعبة**

**التوقعات**

**لنلق نظرة على التوقعات، ويحاول الأطباء النفسيين بشكل مستمر تحقيق توقعات مرضاهم، فمتى كان لديك توقع لشخص ما أو شيء ما، فهناك فرصة كبيرة لخيبة أمل كبيرة متعلقة بالوقت، والنتيجة؛ الاحتكاك أو الخلاف؛ لذلك يصبح الناس (وأنت كذلك) من الصعب التعامل معهم.**

**وقد تكون خيبة الأمل ناتجة عن الزهور التي توقعتها من زوجك أو خطيبك (هل تتذكرين أحد هذه المواقف!، وفي العمل، قد تتوقعين من موظف الإعلام أن يقِّدم لك تغطية شاملة من الصحافة تتعلق بنتائج الشركة الأخيرة؛ ومدير آخر يتوقع من مندوب المبيعات الأقل منه أن يأتي ومعه عقود بشكل سحري ستغطى أكثر مصاريف المعرض؛ إحدى عضوات فريق العمل تتوقع من مديرها أن يتذكر أنها عملت ست مراتحتى وقت متأخر؛ لذلك فهي تستحق حافزاًإضافياً.**

**والشيء المحزن في هذه الأمثلة أن هذه "التوقعات" في الغالب لا تتم مناقشتها مع الفرد الآخر!**

**وهذه التوقعات توجد داخل رأس الشخص، وأمر عجيب أننا بعد ذلك عندما نتصرف بطريقة معينة تجاه الأشخاص الذين نشعر أنهم قد خذلونا، فيتم تصنيفهم كأشخاص "يصعب التعامل معهم" من وجهة نظرنا؛ بسبب خطيئتهم الأساسية،بالإضافة إلى الطريقة التي تصرَّفوا بها عندما عرفوا بسخطنا٠**

**وكنتيجة لذلك، ستجد في مكان عملك - بامتداد التسلسل الهرمي للسلطة، من القمة للقاع.  استياءًظاهراً وخفياً من الأفراد نتيجة توقعات لم تتحقق:  أحد أعضاء الفريق مع أحد أعضاء نفس الفريق، مرءوس مع مديره؛ مديرمع رئيسه أورئيسته.**

**كيف نتعامل مع التوقعات؟**

**الطريقة الوحيدة لكسر دائرة التوقعات غير الواقعية، والتي لم تتحقق هوأن تتحدث بصراحة مع الشخص المسبب للمشكلة؛ إذا اعتقدت أنك قد احتككت يشخصن ما بسبب التوقعات التي توقعها منك، فحل هذا الأمر فقط يتم عن طريق مناقشة ذلك الأمر معه، ولوكانت المشكلة تتعلق بالعمل، فالحل هوأن تجلس مع زميل أو اثنين من زملائك، بعد العمل، وتعبر عن غضبك أمامهم، أوتناقش الأمر مع بعض الأصدقاء والأقارب؛ لذلك فمشكلة الأشخاص الذين يصعب التعامل معهم لا يتم حلها، ومع ذلك نستمر (في علاقاتنا وأعمالنا)، والمهم هنا أنَّ معظم الناس يصبح من السهل التعامل معهم بعد مناقشة مفتوحة أوحرة مع الآخرين.**

**الحدود**

**والسبب الآخر الذي يؤدى إلى الاحتكاك مع الآخرين، كما ناقشنا بالأعلى؛ هومفهوم الحدود، وعادة ما يتحدث علماء النفس عن الحدود الجسدية والحدود العاطفية، وفي المسلسل الطويل الخاص بسوق العمل،مع نسبة من"التقنُّع"الذي يحدث بشكل لا مفرمنه، نفترض عدداً من الأدوار، وبذلك يكون مفهوم الحدود حيًّا وحقيقيًّا، والندوب الإعلامي قد يكون من الصعب التعامل معه، إذا كان يعمل على مكتبك وأنت بالخارج، يقاطعك في الاجتماعات الخاصة، أو يتلقَّى المكالمات الهاتفية الوجهة إليك، قد يوافق أحد أعضاء مجلس الإدارة على شيء قررته؛ لأنه يعتقد أنَّ تلك فكرة جيدة للشركة ككل؛ وبالمثل، قد يصعب التعامل مع المدير لعدم ملاحظته للحدود التي يتضمنها دورك؛ وهذا يضعف علاقاتك, وسيهِّدم في الغالب علاقاتك مع فريق العمل، وقد عبَّر عنها ديل كارنجي جيداً بقوله: "قد يكون التعامل مع الأفراد المشكلة الأكبر التي تواجهها، خاصة في مجال الأعمال، نعم وهذا صحيح أيضاً إذا كنت ربة منزل، أومهندساً معمارياً" .**

**لذلك، فالحل ثانية هو أن تتحدث بصراحة مع المتجاوزين، وهناك العديد من الأشخاص الذين يصعب التعامل معهم (والكثير منهم لا يلحظون ذلك) داخل وخارج مجال العمل، فلنلق نظرة على أكثر الأنواع شيوعاً التي من المحتمل أن تتعامل معها، واقتراحات لكيفية إقناعهم بتعديل سلوكهم الذي يصعب التعامل معه.  (وربما كنت تتعامل مع كل هؤلاء الأشخاص من وقت لآخر!).**

**التعبير عن الحالات المزاجية المختلفة**

**المفاجأة**

**التعرض للمفاجأة هو حالة مزاجية يصاحبها ارتفاع في الطاقة ويمكن أن تكون إما علامة جيدة أو سيئة. والتركيز هنا خارجي بالطبع، حيث يتمثل المثير في شيء حدث في البيئة المحيطة، لذا تصبح الطاقة قوية وتذهب مباشرة باتجاه الشخص أو الشيء المحفز لهذه الحالة المزاجية. وتظهر نظرة المفاجأة في ارتفاع مباشر للحاجبين. ويمكن لهذا أن يكون مؤشرا جيدا إذا كانت لغة الجسد التي رأيتها قبل ظهور هذه النظرة تلمح للرفض. وقد يشعر الطرف الآخر في الوقت الحالي بالافتتان بما تقوله، لذا فأمامك فرصة لتقنعه بنفسك. من جهة أخرى، إذا رأيت كل أمارات القبول ثم رأيت بعدها علامات الدهشة قد يعني هذا أنك أعطيت الطرف الآخر معلومة لم يتوقعها. الآن عليك أن تنتبه: هل تشير لغة جسده إلى قبوله أم رفضه أم حيرته تجاه معلوماتك الجديدة؟**

**الاستنكار**

**يعد الاستنكار حالة مزاجية يصاحبها انخفاض الطاقة ، إلا أن التركيز في هذه الحالة يكون خارجيا أيضا وطاقته موجهة بدقة إلى شخص ما.**

**الاستنكار الكلى له بعض الإشارات الواضحة المرتبطة به والصادرة عن الوجه والجسد، إلا أن الطاقة هنا ليست الوسيلة التي يعبر بها الشخص عن غضبه. ففي هذه الحالة تنخفض زاويتا الفم، وبالنسبة للمرأة فهي تجعد أنفها. وفي بعض الأحيان يعنى مجرد لمس الأنف أن هذا الشخص يشعر بالاشمئزاز، لكن الحركة هنا ستختلف عن نظيرتها التي تستخدم أثناء الشعور بالتوتر. فقد يتمثل ذلك في مسحة على الأنف بظهر اليد (عندما لا يوجد سبب للمسح ) أو وضع إصبع على الأنف، وهذا لن يعني لك دائما أمرا سيئا. ابحث عن سبب الاستنكار؛ فقد لا تكون في وضع خطير على الإطلاق، بل قد يتسنى لك استغلال هذه المعرفة لتفهم ما إذا كان الشخص موضع استنكار الطرف الآخر هو عدوك أنت أيضًا، أم أنه واحد من المشككين فيك. تذكر: عدو عدوى صديقي.**

**الشك**

**إن فهم الشكل الذي يظهر الشك هو واحد من وسائل البقاء الضرورية للغاية. في حالة الشك تصبح الطاقة منخفضة لكن موجهة بحدة ، ويكون خارجيًّا. وأعني بالطاقة المنخفضة هنا أن صاحبها لا يظهره، لكن الموجود منها يتم بتوجيه بحدة للشخص موضع الشك، فتجده يتعرض لتدقيق وفحص شديدين.**

**إن المستمع الذي ينظر شزرا بينما يكون حاجباه منخفضين ومعقودين إنما يفعل هذا لإبراز شكوكه في تأكيدات هذا الخبير. يمكن أيضا لإغلاق جفن واحد بقوة أن يعبر عن ريبة عميقة في الطرف الآخر. أما النسخة الأقل حدة، فستتمثل في إرخاء الجفنين بشكل جزئي لتشكيل جزئي تشكيل حاجز يمنع الطرف الآخر من محاولة الحديث أو التواصل معه مرة أخرى. بعد ذلك يوجد الشخص الذي يمزج بين الحاجب المرفوع والنظرة المستهجنة وابتسامة مصنعة ومقتضبة \_ وهذا الشكل هو الذي يمكنك معه أن تراهن وجود أزمة مصداقية بينك وبين هذا الشخص.**

**الارتباك**

**في هذه الحالة المزاجية، ستجد أن الطاقة منخفضة، واتجاهها مشتت، والتركيز الداخلي وبينما تعنى هذه العناصر مجتمعة في حالة الشك "إنني أفهم ما تقول لكنني أعتقد أنك مخادع"، يعنى الارتباك ببساطة أن الطرف الآخر لا يفهم ما تقوله.**

**سترى حاجبا معقودا، وربما ترى أيضا منظمات تعنى "تمهل" أو "كرر هذا". قد يحمل صوت الشخص بعض الحدة بسبب التوتر الذي يشعر به. وغالبا لن تساعد المفسرات على التأكيد على النقاط الصحيحة لأن العقل غير متوافق في عمله مع حركات الجسد. ويمكن للارتباك أن يصبح خطوة أولى على طريق الرفض إذا لم تعالجه؛ والعكس صحيح : إذا لاحظته في مرحلة مبكرة وخففت من حدته، ستتمكن من جذب الشخص المرتبك لتجعله قريبا من الموافقة.**

**والخبير الذي ينشغل فجأة ينشغل لدرجة أنه قد لا يلاحظ أي شيء يعانى أيضا من الارتباك. لقد اكتشف عقله شيئا ما يهدد كينونته في اللحظة الحالية. وهذا يستنزف طاقته، ويجعل لغة جسده تظهر تنافرا في تصوره للكون من حوله، وهنا يبدأ في الغرق. يمكن لهذا أن يحدث لك أنت أيضا، لكن لا تقلق، لأنني سأعطيك معدات الإنقاذ.**

**التشتت**

**هذه الحالة المزاجية تتمتع بطاقة مرتفعة، لكنها مشتتة الاتجاه والتركيز بها داخلي. إذا لم تسيطر على انتباه امرأة ما، سيعنى هذا أنك لم تحظ بموافقتها: حيث إن لغة جسدها متنافرة ، لأنها لا ترسل إشارات موحدة. وذهن الشخص المشتت تغموه أمور أخرى تشغله: "أشعر بالجوع"، "لقد تأخرت"، "رأسي يؤلمني"، "هذا ممل" والتعلق بهذه الأمور يمنع الإنسان من التركيز في أي شيء آخر - إلا إذا تمتع هذا الشيء الآخر بقدر من العجلة والإلحاح يفوق ذلك الذي يتمتع به سبب التشتيت. لا تحاول التنافس مع هذا السبب بأغنية أعلى أو أكثر مرحا أو رقصة. قل ما تظن به أن الطرف الآخر يحتاج إلى سماعه ثم امض قدما. النقطة الرئيسية والحقيقية هنا- هو الحال مع أغلب الحالات المزاجية الأخرى داخلية التركيز- هي أنك تحارب عرضا خاصا يدور داخل رأس الطرف الآخر من أجل الحصول على انتباهه. في أغلب الأوقات سوف ترغب في إخراجه من هذا العرض ليعود إلى عرضك ثانية. ولكن في بعض الحالات يكون هذا التركيز الداخلي مفيدًا لك. على سبيل المثال، عادة ما يمكن لدفع الشخص المتشكك أو المعارض لك لفقدان تركيزه أن يحميك من التعرض لهجومه. عندما يلاحظ في النهاية أن النقاط الرئيسية التي استعرضتها في حديثك قد فاتته، سيعلم أنه سيبدو أحمق لو قال لك أي شيء لانتقادك.**

**الغضب**

**إنك على الأرجح لا تحتاج لخبير ليخبرك أن الغضب يعنى الرفض، وأنه حالة مزاجية مرتفعة الطاقة وموجهة بحدة نحوك، وأنت المتسبب فيها، بل إن الطاقة هنا مرتفعة للغاية لدرجة أنها ستتسرب إلى الخارج مهما عمل الشخص الغاضب جاهدا لإخفائها. ففي هذه الحالة تعمل العاطفة المستنزفة لطاقتك على التخلص من مصدر الغضب سواء حدث ذلك بشكل مجازى أو حقيقي. وعليك البحث عن الإشارات الدالة على هذا.**

**راقب دلالات العدوانية، حتى الدفينة منها مثل المفسرات التي تحدث بقبضة مغلقة، والمنظمات التي يصدرها الشخص ليعبر بها عن رغبته في أن تصمت تمامًا. وتعمل الحركات الموجزة والحادة بمثابة الأسلحة.**

**عادة عندما يرفضك الناس بسبب الغضب، تصبح جملهم أقصر وأصواتهم حادة وتتخذ أجسادهم أوضاعا أكثر تصلبا. كما يتحول الأشخاص غير المعارضين بطبيعتهم إلى معارضين عندما يغضبون، ولن يكون شيء مما ستقوله في ذا قيمة إذا كنت أنت مصدر غضب الطرف الآخر.**

**الفهرس**

|  |
| --- |
| [**علاج المواقف السلبية للصفح**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/82861-treatment-of-negative-attitudes-to-forgive.html) |
| [**ما هي أولويات التواصل؟**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84693-what-are-the-priorities-of-communication.html) |
| [**دور المؤسسات في حفظ التواصل**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84735-the-role-of-institutions-in-keeping-communication.html) |
| [**ست قواعد للخطب الفعالة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84727-six-rules-for-effective-speeches.html) |
| [**التواصل و لغة الحوار**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/85110-communication-and-dialogue.html) |
| [**المغالطات التي تفسد الحجج**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84876-fallacious-arguments-that-spoil.html) |
| [**تعليم فن الخطابة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84908-teach-the-art-of-public-speaking.html) |
| [**تمرين الصمت**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/80836-exercise-silence.html) |
| [**حاول أن تسامح الأخرين**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/82862-try-to-tolerance-of-others.html) |
| [**فن الإقناع الكلاسيكي**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84867-the-classic-art-of-persuasion.html) |
| [**فن التواصل مع الآخرين**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84268-the-art-of-communicating-with-others.html) |
| [**مهارات فن الخطابة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84868-oratory-skills.html) |
| [**أنواع القوة الرافعة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/83174-sling-kinds-of-force.html) |
| [**إثارة التقمص العاطفي**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84936-stir-empathy.html) |
| [**إدراك التشابه بين الأشياء**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84875-recognize-the-similarities-between-things.html) |
| [**استخدم قوة التعريف و الحجج العقلية**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84915-use-the-power-of-definition-and-mental-arguments.html) |
| [**اسع من أجل أن يفهمك الآخرون**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81684-wide-in-order-that-others-understands.html) |
| [**اعداد الرسائل و المذكرات**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/63088-prepare-letters-and-memos.html) |
| [**الأدلة والأسباب التي تدعم فرضيتك**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84909-the-evidence-and-the-reasons-that-support-the-thesis.html) |
| [**التواصل من خلال الملابس**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84042-communicat-through-clothes.html) |
| [**الحجج و عرض الحقائق**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84886-arguments-and-facts.html) |
| [**الحقيقة الماضية والحقيقة المستقبلية**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84878-indeed-the-past-and-future-truth.html) |
| [**الخطأ الواقعي او التضليل**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84940-factual-error-or-misinformation.html) |
| [**الخطوات الثلاث لبناء فرضية مقنعة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84872-three-steps-to-build-a-convincing-hypothesis.html) |
| [**العلاقة بين الممكن والمستحيل**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84877-the-relationship-between-the-possible-and-the-impossible.html) |
| [**انفصال الفصاحة عن المنطق**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84869-separation-of-eloquence-about-the-logic.html) |
| [**تأثير قوة العاطفة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84935-the-effect-of-flexural-strength.html) |
| [**تحسين مهارات الاتصال الجماعي**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/85270-improve-the-communication-skills-of-collective.html) |
| [**تعليم الخطابة الكلاسيكية**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84910-teaching-classical-rhetoric.html) |
| [**تنمية فعالية مؤهلات المتحدث**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84934-development-of-an-effective-spokesman-qualifications.html) |
| [**تواصل مع هم حولك**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84585-connect-with-those-around-you.html) |
| [**حب لجارك ما تحب لنفسك**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84454-love-your-neighbor-what-you-love-for-yourself.html) |
| [**حسن علاقاتك مع والدتك**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/82953-good-relationships-with-your-parents.html) |
| [**حسن علاقاتك مع والدك**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/82954-good-relationships-with-your-dad.html) |
| [**دراسة حالة لادارة شئون الموظفين**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/63151-a-case-study-of-personnel-management.html) |
| [**فن الإقناع العقلي**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84882-the-art-of-persuasion-mental.html) |
| [**قواعد الخاتمة الناجحة للخطبة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84913-the-rules-of-the-successful-conclusion-of-the-sermon.html) |
| [**قواعد كتابة التقارير**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/63124-reporting-rules.html) |
| [**كن الأخ الأكبر لمن حولك**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/82510-be-big-rother-those-around.html) |
| [**كن واضحًا وموجزًا و معقولاً**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84905-be-clear-and-concise-and-reasonable.html) |
| [**كيف تبتعد عن المغــالطــات؟**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84939-how-away-from-the-fallacies.html) |
| [**كيف تتقن استخدام المنطق؟**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84914-how-have-mastered-the-use-of-logic.html) |
| [**كيف تصيغ خطاب مقنع؟**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84880-how-to-write-a-persuasive-speech.html) |
| [**كيف تقنع الآخرين بصحة فرضيتك؟**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84879-how-to-convince-other-health-thesis.html) |
| [**كيف تنجح في إقناع الآخرين؟**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84874-how-to-succeed-in-persuading-others.html) |
| [**كيف تنقذ نفسك بذكاء ؟**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/83061-how-cleverly-save-yourself.html) |
| [**كيف تنهي جلستك بنجاح مع جمهورك ؟**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/83057-how-successfully-end-your-session-with-the-audience.html) |
| [**لا تقطع وعدًا لا تستطيع الوفاء به**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/85116-do-not-cut-a-promise-you-can-not-fulfill-it.html) |
| [**مهارات التواصل بين الأشخاص**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/85118-interpersonal-communication-skills.html) |
| [**مهارات العروض التقديمية الناجحة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/85111-successful-presentation-skills.html) |
| [**نموذج لمكالمة هاتفية ناجحة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81552-model-for-a-successful-phone-call.html) |
| [**وصل سلعتك لجمهورك**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/83054-item-arrived-to-your-audience.html) |
| [**10 أشياء يجب أن تعرفها عن التواصل**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81450-things-you-should-know-about-communication.html) |
| [**4 خطوات لبناء علاقات ناجحة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81120-steps-to-build-successful-relationships.html) |
| [**4 طرق لتكسب حب الآخرين**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84054-ways-to-earn-love-others.html) |
| [**أجري محادثة مع من تتصل به**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81553-conducted-a-conversation-with-those-who-are-calling.html) |
| [**أخلاقيات إلقاء الخطبة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/78415-ethics-of-speech.html) |
| [**أساليب جمع وعرض المعلومات**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/63003-note.html) |
| [**أسس الاتصال الفعال**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/63167-foundations-of-effective-communication.html) |
| [**أكثر الخطب تأثيرًا في التاريخ**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/78418-most-influential-speeches-in-history.html) |
| [**ألوان المناطق الخاصة بالتقديم والمُحاضر ودلائلها**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/63028-special-areas-colors-records-guidelines.html) |
| [**أنماط التواصل الثلاثة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81266-three-communication-patterns.html) |
| [**أنماط من الوسائل البصرية**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/63030-patterns-of-visual-means.html) |
| [**أنواع أساليب الأشخاص**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/77200-people-methods-types.html) |
| [**أنواع الخطب المختلفة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/78394-different-types-of-speeches.html) |
| [**أهمية الإحسان في الحياة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84634-the-importance-of-charitiy-in-the-life.html) |
| [**أهمية التهذيب مع الآخرين**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81830-the-importance-of-civility-with-others.html) |
| [**أهمية التواصل \" غير المنطوق\" ؟**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81520-the-importance-of-communication-non-operative.html) |
| [**إتقان الثقة الجسدية**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81468-mastery-of-physical-confidence.html) |
| [**إصلاح علاقتك مع الآخرين**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/82952-fix-your-relationship-with-others.html) |
| [**إعداد التقارير**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/63007-reporting.html) |
| [**اجعل لحديثك طابعاً متميزاً**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/78406-make-talking-distinct-character.html) |
| [**اخدم الآخرين واسعد بذلك**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/82483-serve-others-and-happier-so.html) |
| [**استخدام التكتيكات المناسبة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/83060-the-use-of-appropriate-tactics.html) |
| [**استخدام باوربوينت بشكل جيد**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/73635-use-powerpoint-well.html) |
| [**استخدامات اللغة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81633-uses-language.html) |
| [**استراتيجية حساء الحجارة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/83055-stone-soup-strategy.html) |
| [**اطلب المساعدة من الآخرين**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/82461-ask-for-help-from-others.html) |
| [**اعرف جمهورك قبل أن تخاطبهم**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/80935-know-your-audience-before-you-speak-to-him.html) |
| [**الأنواع الخطب للجماهير**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/78280-types-of-speeches-for-the-masses.html) |
| [**الاتصال الفعال**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/62979-effective-communication.html) |
| [**الاتصال الهاتفي الفعلي**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81559-actual-dial.html) |
| [**الاتصال بالآخرين عن طريق الفكر**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/83223-contact-with-others-through-thought.html) |
| [**الاتصال عبر الهاتف**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81549-contact-by-phone.html) |
| [**الاتصال غير المادي بين البشر**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/83310-intangible-contact-between-humans.html) |
| [**الاتصال في التوقيت الخاطىء**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81556-contact-at-the-wrong-time.html) |
| [**الاستعداد هو الطريقة الوحيدة في الواقع.**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/83947-standby-is-the-only-way-in-reality.html) |
| [**الاستمارة أو الاستبيان**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/62986-form-or-questionnaire.html) |
| [**الاستماع إلى لغتنا**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81639-listen-to-our-language.html) |
| [**الاعتماد المتبادل عملية إبداعية**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/80884-interdependence-creative-process.html) |
| [**الانتباه و التواصل مع الأخرين**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81535-attention-and-communicate-with-others.html) |
| [**البحث عن آراء اخرى في المواقف**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/83407-find-opinions-in-attitudes.html) |
| [**التأثير الشخصي على الآخرين**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84056-profile-impact-on-others.html) |
| [**التحفيز على العمل**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/84938-stimulus-to-work.html) |
| [**التدخل في حياة الآخرين**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/82981-intervention-in-the-lives-of-others.html) |
| [**التطبيق العملي لتقوية العلاقات**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/80877-the-practical-application-of-strengthening-relations.html) |
| [**التعامل الناجح مع الأبناء**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/82435-successful-dealing-with-children.html) |
| [**التعامل مع الأشخاص المتواصلين**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/77201-dealing-with-communicative-persons.html) |
| [**التعامل مع الشخصيات الصعبة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/81575-dealing-with-difficult-personalities.html) |
| [**التعبير عن الحالات المزاجية المختلفة**](http://www.abahe.co.uk/communication-and-preparation-of-reports-and-programs-enc/83019-express-different-moods.html) |