



تطوير 2

الدكتورة

تغريد مسلم

سورة



سورة التواضع والإنسانية



يحتير فن التأثير الإيجابي في الآخرين من أرقى المهارات الإنسانية التي يجب ان نتقنها لتطوير شخصيتنا والارتقاء بشخصية الآخرين ولكن كيف تصيح شخصية مؤثرة في الآخرين إلى مجرد سؤال تشترك لجوابه من أجل المعرفة، ونحن من أجل المعرفة والتطبيق في حالة ما اذا كانت النية متجهة فعلا إلى الاستمتاع بشخصية مؤثرة في الآخرين وتوجد لديك الحماسة الكافية للقيام بذلك، لا يمكن ان ننكر أننا بحاجة إلى ما يستطيع الآخرون أن يقدموه لنا وكل ما نسعى من وراء اكتساب الشخصية المؤثرة إيجابيا هو أننا نتجح في أن نترك تأثيرا طيبا وانطبعا حسنا في الناس وأن نتقن فن معرفة الطبيعة الإنسانية على ما هي عليه حسبما ينبغي ان تكون عليه لأن هذه المعرفة بوسعها ان تساعدنا على الحصول على ما نبتغيه ونحتاجه من الآخرين .

كثير من الناس عندما يضيق بهم المال ويتخبطون في تعاملاتهم مع الآخرين، يتمنون أن يعيشوا بعيدا عن الناس.... يتمنون ان ينعموا بالراحة في جزيرة مهجورة ... أو على سفح جبل لا يسكنه أحد غيرهم .

أولئك يتمنون ذلك لأنهم فشلوا فشلا ذريعا في إجابة فن التعامل مع الناس، تعاملوا مع الناس بمنطقةهم وبطريقتهم هم، لا بمنطق الناس ولا بالطريقة التي يتعامل بها الناس ويتمنون أن يتعامل بها معهم الآخرون ..

هذه هي الحقيقة سواء رضي بها هؤلاء أم لا يقبلوها .

ولكن هل من الممكن لو تحققت امنيات هؤلاء في ان يعيشوا بعيدا عن الناس، هل يستطيعون ذلك فعلا ؟

الإجابة المؤكدة هي بالطبع لا ...

لا يستطيع أي إنسان مهما كانت إمكاناته أن يعيش وحيدا، إلا إذا كان مصابا بمرض نفسي أو عقلي لا خلاص منها سوى الوحدة .

فالإنسان مخلوق اجتماعي يحتاج إلى النجاح ويطلب السعادة تماما كما يحتاج إلى الهواء والغذاء .

والنجاح والسعادة لا يمكن ان نحصل عليها الا من خلال الآخرين والتعامل معهم، فالسعادة على سبيل المثال إحساس ناتج من النجاح في الحياة نتيجة التعامل الجيد مع الآخرين، فالسعادة الحقيقية نشعر بها مع الآخرين ومن خلالهم، ومن خلال حبهم لنا ومودتهم وصدقهم.... وتقبلهم لنا .. واعترافهم بنا ككيان ناجح وأدوار الحياة تؤكد ذلك ...

فكل ما يطلبه الزوج والزوجة لإسبيل المثال هو حب كل طرف للآخر وإخلاصه وتقانيه في سبيل تكوين أسرة سعيدة .

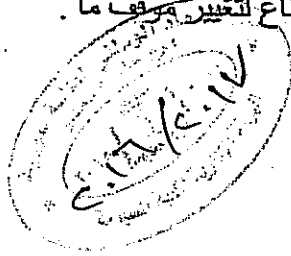
والرئيس في العمل يحتاج إلى حب العاملين معه وولائهم من أجل زيادة الإنتاجية , ولن يشعر بالسعادة ولا بالنجاح بدون هؤلاء الذين يعملون معه .

ومن هنا تبرز أهمية فن التعامل مع الآخرين كوسيلة مثلى لإسعادنا , لأن إتقان مهارات التعامل مع الناس تجعل الإنسان محبوبا ناجحا في حياته العملية والعائلية وهو ما يجعله يشعر بسعادة حقيقية غامرة .

والحقيقة التي لا مفر منها أننا نلجأ إلى الناس , وأن العلاقات الإنسانية الناجحة إنما تعني منح الآخرين شيئا ما هم بحاجة إليه مقابل شيء آخر نحن بحاجة إليه , فلا يوجد إنسان على الإطلاق يتمتع بالاكتمال الذاتي وهو ما يؤكد أن الإنسان لا يستطيع إطلاقا أن يعيش وحيدا .

وتعد الألفة والانسجام مع الآخرين أحد عناصر النجاح الأساسية في كافة أوجه الحياة فإذا كانت وظيفتك تعتمد على التفاعل مع الآخرين مثل : إدارتهم أو الاعتماد عليهم فإنك ستحتاج إلى قدرة التواصل الإنساني هذه , والتي نحتاجها جميعا في مجالات الأسرة والعلاقات الاجتماعية ونطلق على هذه المهارة التواصل وإذا تمتعت بتواصل جيد مع شخص آخر فأنت توفر الظروف الملائمة لتبادل الفكر والخواطر سواء من خلال بيع أو شراء أو تفاوض أو إجراء مقابلات أو استشارات أو أي شكل آخر من أشكال العلاقات .

إن مهارة بناء التواصل الجيد ستتمكنك من دعم أهدافك التي حددتها وهذا الدعم يتمثل في قدرتك على إبداء وجهة نظرك والتأثير في الآخرين والقدرة على الإقناع لتغيير موقف ما .



كيف ترى رأيك إيجابياً حول الأمر قليل أو كثير؟

المتقن

عندما يشخص ما للمرة الأولى تنشط ملايين الخلايا العصبية الموجودة في المخ يستيقظ عقلك على الفور ويحاول ويحاول ويحاول ويحاول ويحاول ويحاول تصنيف الأشخاص في نمط معين ترى من يشبه؟ هل هذا جيد؟ هل هو او هي جذاب؟ ما الشيء الغريب فيهما؟ ما الشيء المألوف منها؟ ويتم كل هذا من دون تفكير او وعي . إنها الطريقة التي يعمل بها المخ .

إذا كان عليك ان تقوم بتحليل واع لكل شيء في كل شخص جديد تقابله فإتما ستكون مشغولاً للغاية على مستوى الوعي لدرجة انه لن يكون لديك أي قدر من الوقت لتفكر بأي شيء بخلاف مظهره وما يبدو عليه ..

وبدلاً من ان تضطر لذلك فإن العقل اللاوعي يبدأ فوراً في العمل ويقوم بإصدار جميع أنواع الاحكام و التقييمات ويقوم في الأساس بتصنيف الشخص على انه تاجح او فاشل في غضون أربع ثوان تقريباً .

أحياناً يحدث كل هذا في أقل من أربع ثوان , وأحياناً يستغرق الأمر وقتاً أطول قليلاً , ولكن في تلك اللحظات الاولى بعد لقاء شخص ما باخر تكون هناك استجابة شديدة القوة ب ,,نعم,, أو ,, لا ,, تلك الاستجابة تتعلق بالشخص نفسه ولا علاقة لها بديانته أو الحزب السياسي الذي ينتمي إليه و بالمنتج أو الخدمة التي يقدمها إنها مجرد ,,نعم,, أو ,,لا,,.

فحينما ترى شخص ما لأول مرة تقوم على الفور ^{العقل} بتصنيفه و/أو ترشيحه في واحدة من فئات عديدة , وإحدى الطرق التي يقوم بها المخ باستخدامها في التصنيف هي ما إذا كان المخ يعتقد ان الشخص صاحب مكانة عالية أم منزلة دنيا داخل المجموعة وهذا الامر مهم لأن البشر يميلون بالفطرة إلى الانجذاب للأفراد الأكثر قوة وسلطة وأصحاب المنزلة الرفيعة في أي مجموعة معينة وهذا التقييم تقريباً ما يكون مستمراً وندراً .

بمجرد ذلك

فهناك أشخاص ممن تراهم تكون الاستجابة الاولية هي نعم نعم بكثير , نعم هو جذاب ... وهكذا . وهناك اشخاص تراهم وتكون الاستجابة الاولية هي ,,لا,, ذلك على أي طلب قد يطلبونه منك هو " لا " مهذبة ولكنها مؤكدة , لكن هناك مجموعة من الناس تقول لهم " ربما " , بغض النظر عما إذا كان هناك طلب قد تم طرحه ام لا هذه المجموعة من الناس

تشتمل على هؤلاء الأشخاص المؤقتين الذين لا تستطيع تحديد استجابة معينة اتجاههم , ربما لم يكونوا جذابين لكنهم يتسمون بالثوق والأسلوب الرشيق الجميل , كما أنك تستحسن مرشحات أخرى أو ربما كانوا جذابين ولكن لديهم علامات عديدة في أجسادهم تجعلك تتوقف متعجبا بشأنهم , هؤلاء القوم يقعون في فئة " ربما " .

ما زلنا في الثواني الأربع الأولى لم يتم طرح أي طلب بعد , لم يقل احد مرحبا , وربما حتى لم ينظر هذا الشخص إليك بعد , ولكنك قلت له " نعم " أو " لا " أو " ربما " بالفعل , بالرغم أنه ليست لديك أي فكرة عن يكون .

ولكي تتغلب على تلك الانطباعات الأولية والفورية يتطلب الأمر قدرا هائلا من الجهد والعمل , إن الانطباع الفوري لا زال قابلا للاختراق إلى حد ما ويمكن نقصه والسيطرة عليه , وهذا لا يحدث كثيرا في جميع الاوقات .

القرارات

في الثواني الثلاث التالية وقبل وقت طويل من قول الناس " مرحبا " تصبح معظم العلاقات أقل قابلية للاختراق , إذن فالوقت المتاح لك لتحويل " ربما/لا " إلى " ربما / نعم " قصير للغاية .

قد يبدو ذلك انه من السخف المطلق أن تفكر بأن الناس سيقومون على الفور بتقييمك من أجل وظيفة أو علاقة ما أو صفقة مبيعات أو أي شيء كان بناءً على انطباع فوري !

لكن تذكر أن كل مخلوق بشري حي يجري مثل هذه التقييمات اللاواعية .

تأثير الشكل والمظهر :

هل تعلم أن أساتذة الجامعات الذين يراهم الطلاب جاذبين من ناحية المظهر هم أيضا الذين يرونهم أساتذة أفضل بشكل عام من الأساتذة غير الجذابين ؟

الأساتذة الجذابون هم أيضا الذين يكون من المرجح أن يتم اللجوء إليهم وطلب مساعدتهم في حل المشكلات , ومن ناحية الإقناع وجد ~~مثير~~ ^{مثير} أن الإناث الجذابات أكثر إقناعا بكثير من الإناث

اللاتي يراهن غير جذابات . ^① ~~السؤال الذي طرحه الأستاذ كعبه كعبتي أن أكون مقتضى لو كان تمنع بما يعتبره معظم الناس جاذبية~~ ^{السؤال الذي يطرح نفسه هل يمكنني أن أكون مقتضى لو كان تمنع بما يعتبره معظم الناس جاذبية} ^{الذي} ^{إجابة السؤال الظاهر هي " نعم "}

الجاذبية أمر مهم بالنسبة للرجال والنساء على حد سواء , لمجرد أن تفهم جاذبية مظهرك وتدرك أنها تغير آراء و رغبات و أفكار كل شيء تتفاعل معه , تكشف ان لديك فرصة لتحسين جميع العلاقات المستقبلية وفرص التواصل .

وكي تترك انطباع أولي طويل الأمل وتحصل على استجابة نعم التي ابعد حدا ما فلا بد أن :

- 1 - ارتد ملابس لائقة , لا تتبالغ في الرسمية ولا تفرط في عدم الرسمية .
- 2 - ينبغي ان تكون نظيفا نقياً عندما تلتقي بالعمل أو الزيون يعني ان تكون رائحتك طيبة (طبعاً هذا لا يعني الإفراط في العطر) , و أن يكون شعرك مصقفا ومهدبا بعناية , وأناقة و ان تظهر بأفضل شكل تستطيع الظهور به .
- 3- يشعر الناس بأقصى قدر من الارتياح عندما يبدو أن الآخرين يشبهونهم في المظهر , والمعتقدات والقيم , توقع قيم ومعتقدات عملائك وحاك على الأقل كن مدركا لتلك العوامل بحيث تكون مستعدا لترك أفضل انطباع أول يمكن أن تتركه . ^{أم}

١ - هو جاذب , كيف , علم إننا ليس مكتبة ميرر , أم لا , أم لا , أم لا , أم لا

الشخص الأخر أو

أجله

4 - احرص كل الحرص على ان تعرف ما يحتاج إليه عميلك وما ينبغي أن تفعله من أجل العميل

5 - لاحظ سرعة تحدث وإنصات العميل وضاه مدة السرعة قدر ما تستطيع , لا تتحدث بسرعة كبيرة إلى حد يجعل العميل أو الآخر عاجزا عن معالجة ما تقول (إذا كان عميلك يتحدث ببطء) .

6 - إذا كنت تشعر بالعصبية أو التوتر لأي سبب كان فإن عميلك شعر بذلك على الأرجح لذا استقد من تنظيم المخ واجعل عميلك على يمينك , هذا من شأنه ان يسمح لك وللعميل بالاسترخاء والأداء بشكل أكثر تحليلية لأنه يتيح لجانب المخ الأيسر العمل بمزيد من الحرية .

7 - عند مقابلة النساء (بغض النظر كونك رجلا أو امرأة) يجب عليك أن تحاول الاحتفاظ بمستوى عينيك أسفل مستوى نظرك (إلى منطقة ^{الرقبة} الوقت مثلا) , لأن جميع النساء تقريبا يشعرن بالمزيد من الارتياح و القليل من الخوف أو الرهبة عندما يكون مستوى عيونهن اعلى من مستوى عيون من حولهن .

8 - عندما يمر العملاء بحالة انفعالية قوية , لا تتجاوز انفعالاتهم حاكي سلوكهم , ^{استمع} كمشخ لنفسك بأن تكون منزعجا او قلقا الى حد ما من الشيء الذي يثير غضبهم .

9 - كن على علم تام بالمصطلحات الفنية لمجال عمل او مهنة عملائك لان استخدام نفس الكلمات السائدة واللغة الخاصة المستخدمة في شركة عميلك , والتي ^{تستخدمها هو} ستخدمها لجمهور شخصيا , يجعلك تبدو بالنسبة له من ضمن ^{شريحة} شريحة عمل الشركة وتزيد احتمالات ان يقول لك عميلك " نعم " .

10 - أظهر اهتماما صادقا بعميلك (اهتماماته , مهنته , مجال عمله) , لا شيء أكثر أهمية من ^{طبع المودة , والحميمية مع العميل من اهتمام صادق .} ^{صنع}

أفترض ان الذي بالتصديق

تأثير الكلمة وكيفية اختيارها :

تؤثر الكلمة في نقل المعلومات خلال العملية الاتصالية بنسبة 7 % ، الا أنها تفقد الاتصال معناها بنسبة 100 % ، اذا تم استخدامها بغير مكانها :

ولاختيار الكلمة لا بد من :

- 1 - تكلم بصيغة الحاضر كما لو أن الامور التي تتكلم عنها حدثت بالفعل مثلا , بدل من : (سوف أبني علاقة رائعة) تصبح (من السهل علي أن أبني علاقة رائعة ^{مهمة}) .
- 2 - عندما تخطط لأي شيء تريد النجاح فيه , ضع رابطا ^{صحيحا} صحيحا معه , مثل : أن مشروعك الجديد ناجح الآن لأنني بالمزيد من الأموال في البنك أكون مرتاح البال و أتمتع بصحة جيدة .
- 3 - استخدم كلمتي لأن و الآن قدر المستطاع لأن العقل الواعي يحب كلمة (لأن) , لأنها تقدم إجابة للسؤال " لماذا " ؟ وكلمة " الآن " هي مفتاح الأمر " ادخل " في لوحة المفاتيح للحاسب الآلي , تفقز مباشرة للفعل .
- 4 - قم بإزالة كلمة لا من تعاملاتها مثلا : لا تسكب ذلك على الأرض , تصبح : أمسك ذلك جيدا . ^{تعاملاتها}
- 5 - قم بإزالة " يجب " كان يجب " " ينبغي " من كلماتك التي تستخدمها مثلا : ينبغي أن أؤدي واجبي , تصبح : أنا مستعد لأداء واجبي الآن .
- 6 - قم بإزالة كلمة " محاولة " من قاموسك مثلا : سأحاول أن أكون ناجحا , تصبح : أزداد نجاحاً كل يوم .
- 7 - قم بإزالة " لكن " من قاموسك واستبدلها بـ " و " . ^{المفرد} ^{المفرد}
- 8 - ركز على الكلمات ذات الطاقة المرتفعة مثل الامتنان , الوطن , الحب , الود , القوة , النجاح , البهجة , القوة , الصحة , ... الخ .

الصوت ونوع نمط الشخصية :

تأثير الصوت و الشخصية :

للصوت تأثير كبير في تحديد نوع أو نمط الشخصية .

تأثير الكلمة لا يتجاوز 7% , بينما تأثير الصوت حوالي 38% , ولغة الجسد 55% , وبالتالي فإن تحديد نوع وشدة وثيرة ونغمة و إيقاع الصوت يساعد كثيرا في تحديد نمط هذه الشخصية أو تلك .

وهي :

• الصوت ذو الثيرة العميقة والمتحمسة :

هذا الصوت مقعم بالحياة مليء بالحماس ويقدم للمستمع نوعا من الامان العاطفي الجذاب ويجذب اهتمام المستمع وانتباهه , فهو صوت واضح وينقل الرسالة بسهولة .

وأصحاب هذا الصوت شخصيات واقعية وجذابة وذكية ويمكن الوثوق بها , ثم أنهم يستطيعون التحكم في حياتهم وشخصياتهم صلبة تنقل ما في عقولهم وقلوبهم .

• الصوت ذو الثيرة العالية :

صاحب هذا الصوت قد لا يكون ناضجا أو مدركا لما حوله أو ضعيفا ويتتابه الغضب وغالبا ما يكون قد عانى من مشكلة حادة مرت عليه في طفولته أو مراهقته ... وفي الغالب صاحب هذا الصوت عصبي وفاقده الثقة بنفسه ويعكس غضبا وينا داخليا وربما خوف أيضا .

• الصوت ذو الثيرة المنخفضة :

أصحاب هذا الصوت مزيفون ومظهريون ولا يحسون بالأمان فهم يعتقدون أنهم إذا تحدثوا بصوت منخفض سيجعل من حولهم يعاملونهم باحترام ويجبرون الآخر على الانصات إليهم والتعامل معهم بجدية .

أصحاب هذا الصوت هادنون جدا ويجذبون اهتمام من حولهم , وهم يستمتعون بذلك ويميلون الى الحزن فالشخص الذي يتحدث دائما بصوت منخفض بداخله حزن داخلي عميق ويشعر دائما بالعجز وبأنه لا يمكن السيطرة على الأمور .

• الصوت الهامس المتكلف :

عندما يستخدم الأشخاص هذا الصوت فهم بالتأكيد يدبرون لشيء ما ولديهم شعور مؤكد بأن بإمكانهم إغواء غيرهم , واستغلال الآخرين لصالحهم والجدير بالذكر أنك تدرك فورا بمجرد سماع

الثيرة الكبرياء من ريف أصحابها لا سماع إليهم يصيبنا بشيء
من الإلهام

الجدابة مدى زيف أصحابها والاستماع إليهم يصيبنا بشيء من الإحباط .

• النيرة اللطيفة الحلوة :

أصحا هذه النيرة نو وجهين يقولون شيئا ويفعلون شيئا آخر , ومن الممكن أن ينقلبون عليك في أي لحظة ولا يمكن الوثوق بهم لأنهم ببساطة ليسوا حقيقيين .

• أصحاب الصوت البطيء والمتعمد :

المتحدث ببطء يكون واعيا تماما بشعور الآخرين لأنه يعاني من عدم تقديره لذاته تقديرا جيدا , فيطوئه في الحديث وتعمره ذلك تعود لعدم رغبته في الوقوع في الخطأ لكن ربما يكون مغرورا ويتكلف نطق الكلمات ويبدو صوته وكأنه يريد التأكيد من أن المستمعين سيتلقون كل ما يقوله .

• أصحاب النيرة المملة الخالية من أي روح :

تراهم دائما فكريين ولا يعيدون بالآخرين ومنعزلين ومتحفظين ولا يبدون اهتماما او عطفًا ^{نجاه} ^{مكره} ^{للبعض} ^{من} أحد , فهم لا يتعاملون مع عواطفهم وهذا الحالة تعكس إحباطا وحزنا داخليا وهم يخشون أن يسيبهم ^{هم} أحد في مسألة عاطفية وإذا حاولت أكثر من مرة أن تتواصل مع هذا الشخص فاعلم أنك لن تصل إلى شيء معه وقد يؤدي ذلك إلى سوء تفاهم بينك وبينه لأنه من الصعب جدا على مثل هؤلاء الأشخاص أن يفهموا رسالتك وغالبا ما يخفون الكثير من المعلومات وليسوا مستعدين لتقديم المساعدة .

• النيرة المتقطعة غير المترابطة :

الشخص الذي يتحدث بتلك النيرة يكون من النوع غير المرن وصعب الإرخاء وبالغ التعصب ويعتقد أنه على حق دائما إذ أنه يصر على رأيه ولا يسير مع التيار وتصعب مسالومته .

• الصوت المرتفع جدا :

أصحاب الصوت المرتفع غالبا شخصيات مغرورة ومتعجرفة وغير مدركة لما حولها اجتماعيا وهم أشخاص تنافسيون وغازبيون يعاملون من حولهم بشيء من الكراهية وغالبا هم الذين يعيلون انفسهم وهم بحاجة لأن يكونوا مركز الانتباه , خفوت الصوت عند نهاية العبارات ربما هي أهم سبب لهذا الصوت من

يعاني أصحاب هذا الصوت من عجزهم عن تقدير نواتهم كما هي الحال مع أصحاب الصوت الرقيق ~~إلا~~ إن هذا النمط من الأصوات يعكس شيئا من عدم الإتيان وعدم القدرة على التحكم في الأمور فهو صوت مترتب يشعر أصحابه بأنه ما يقولونه غير هام وربما يعكس ذلك أسلوب حياتهم فهم من النوع الذي يبدأ في الشيء ولا ينهيه وغالبا ما يشعرون بالإحباط والتقليل من شأن نواتهم .

• الأصوات الخشنة :

أصحاب هذه الأصوات يحملون في داخلهم الكثير من الغضب وهم من النوع المسيطر ~~والمتحكم~~ والمتحفظ وهم كثيرون الشكوى ولا يشعرون بسعادة إلا إذا سيطروا على كل شيء .

• أصحاب التبرات الشديدة الاحتياج والمجنونة :

هذا النوع من الشخصيات مستبد ومسيطر ويجب أن يكون هو محور الاهتمام وغالبا ما تكون خارج نطاق السيطرة , واستقلالية و أنانية جدا فإذا لم يكونوا على علاقة بالموضوع فهم لا يتعاطفون معك وليس هناك أخذ وعطاء في علاقاتهم والتقديرات تشير إلى أنهم يعانون من مشاكل عقلية ونفسية يجب علاجها ويبدو عليهم الضيق الدائم ممن حولهم وكأنهم في صراع معهم ومشكلتهم أنهم لا يعملون عن أي شيء يتحدثون ...

• التحدث بصورة سريعة :

أصحاب هذا الصوت متعجبون دائما وعصبيون , وربما غاضبيون وقد أشارت الدراسات أنهم يشعرون بعدم الأمان ويعانون من التقليل من شأن نواتهم وهذا هو سبب جعلهم في كل شيء ليخرجوا من الموقف بسرعة .

ويفعلون هذا بصورة غير واعية وربما السبب في أعماق ذواتهم إنهم يعتقدون أن الآخرين لا يهتمون بما يقولونه والتحدث بهذا الشكل من أكثر الأساليب الحديث التي تسبب ضيقاً في التواصل مع الآخرين .

فوقاً لما قاله " ماثيو مالاي " (فإنهم يجعلون الآخرين يشعرون بالقلق) والكثيرين المتحدثين على هذا النحو ينحدرون من أسر تتمتع بحدود وثير من الأفراد وهم يحاولون التكلم بسرعة حتى يقولوا كل شيء قبل أن يقاطعهم أحد .

وأخيراً للصوت أهمية كبيرة . وعوضاً عن ذلك شخصية المتحدث وكيفية
تأثيره على الآخرين .

من الأخطاء الجسيمة التي يمكن أن تقع فيها أن نبنى آراءنا استنادا الى هيئة الشخص ومظهره الخارجي، وذلك لأننا لم يتوفر لدينا الوقت الكافي في كثير من المناسبات لكي تحدد الشخصية الحقيقية لهذا الشخص فإذا أردت سريعا أن تبين شخصية هذا الشخص، فلا بد من التوجه الى الخطوات التالية :

أولا : الخطوة الأولى :

إلق نظرة على البيئة :

ينبغي أولا أن تلقي نظرة عامة حيا ل هذا الشخص او على البيئة التي يعيش فيها ، ثم تمنع النظر في هيئته و أنماط سلوكه

ثانيا : الخطوة الثانية :

تقمص جيدا السمات المميزة له :

حاول أن تمنع النظر في السمات المميزة لهذا الشخص بعد أن تكون قد رسمت صورة في ذهنك للحياة التي يعيشها ، ثم تختار بعضا تلك الصفات من أربع أو خمس صفات ، الق الضوء عليها

ثالثا : الخطوة الثالثة :

استوضح الجوانب السلبية في مظهره

بعد أن تعرف السمات المميزة لهذا الشخص ركز على بعض الجوانب السلبية في مظهره و اقصصها فحفا دقيقا .

رابعا : الخطوة الرابعة :

تبيين الدلالة

وأخيرا فكر جيدا فيما يكن ان تدل عليه تلك الجوانب السلبية وضع بعض الافتراضات التي تعينك

على معرفة شخصية هذا الشخص .

لغة الجسد

دور النظام التمثيلي البصري في التعامل مع الصور:

الأنظمة التمثيلية:

بداية لابد من التعرف على الأنظمة التمثيلية للشخصية وكيفية التعامل مع كل نمط أو نظام تمثيلي فهناك ثلاث أنواع من الأنظمة التمثيلية:

1. النظام البصري (الصوري) ويمثلون 40% من الناس
2. النظام السمعي ويمثلون 40% من الناس
3. النظام الحسي ويمثلون 20% من الناس

وكل نظام صفات يتميز بها أو يمكن الاستدلال على حالة المقابل الذهنية والفكرية والمزاجية من خلالها سواء من نظرات عينيه وملامح صورته وحتى نبرة صوته ونوظف ذلك للتفاوض معه كما نستطيع أن نتعرف على ما يعتبر مفتاح الاستجابة والموافقة لديه ونستطيع توظيف الحالة السلوكية الفسيولوجية لخدمة الذهنية والشعورية والعكس أيضاً لأنها نظام متفاعل .

أولاً - النظام البصري :

الأشخاص الذين يتميزون بنظام بصري هم الذين يتميزون بنظام تمثيلي أساسي بصري ويميلون إلى التنفس السريع من صدورهم والتحدث بسرعة بينما يرون صوراً لتجاربيهم ويعتمدون على الحركات لدعم أقوالهم .. قد يقاطعون غيرهم يتحركون بسرعة ويأكلون بسرعة يفيضون بالطاقة يتحدثون بصوت مرتفع كما أنهم سريعو التتابع قراراتهم فورية مبنية على ما يرونه مما يدفعهم إلى المخاطرة والمجازفة بأنفسهم .

خلال تعاملك مع الأشخاص البصريين عليك أن تصور لهم وتجعلهم يرون ما تتكلم عنه وأن تتلاءم مع طاقتهم ويمكن إجمال صفات الشخص ذو النظام البصري بما يلي :

1. يتحدثون بسرعة وبصوت عال
2. يقاطع أحياناً
3. أنفاسه قصيرة سريعة من أعلى الصدر فهو في الغالب لا يتنفس بصورة صحيحة لأنه يملأ ثلث رئته فقط بالهواء
4. يمل بسرعة مالم يكن الأمر متعلقاً بقيمة العليا
5. دائم الحركة والنشاط طاقته عالية يحب السرعة في الغالب
6. يأخذ قراراته على أساس ما يراه شخصياً أو يتخيله
7. يستخدم تعبيرات بصرية مثل (أرى - أتخيل - أنظر)

8. يميل في وقفته إلى الخلف قليلاً والأسى والرأس والأكتاف لأعلى وأحياناً يرفع صدره حتى يبدو للناظر انه مغرور
9. يقيس الأمور بمنظار عينيه ومن هنا قد لا يهتم كثيراً بالمشاعر (خاصة إذا كان متطرفاً في هذا النظام.)

التأكيدات اللغوية للنظام البصري :

التأكيدات المعنوية والمعبارة التي تعبر عن الشخصية صاحبة هذا النظام موصلاً :

1. هذه فكرة غير واضحة
2. تخيل الموقف
3. أرى وجهة نظرك
4. أنا أراه كذلك
5. الصورة معتمة
6. هذا يعطي صورة واضحة
7. تخيل أنك في الموقف وسترى وجهة نظري
8. أنظر للموقف بمنظاري
9. الرؤية ضبابية

ويمكننا أن نقيس على هذه الكلمات أي كلمات تحتمل الرؤية البصرية أو بالخيال

كيف نتعامل مع البصريين :

1. عدم الحديث بصوت منخفض (ليس من الضرورة أن يكون الصوت عالياً ولكن يستحسن ألا يكون منخفضاً) ويستحسن أيضاً ألا يكون هناك سكاتات طويلة بين الكلمات فهذا يغيظ البصريين خاصة إن لم يكن للسكاتات هدف بل هو أسلوب للكلام .. بمعنى أن تكون سرعة معقولة للحديث
2. التحرك السريع ولو بدرجة ما لأن البطء في الحركة أو في إنجاز الأعمال يثير أعصاب البصريين غير المرنين وقد لا يقدرون أن ذلك طبيعة الشخص الذي أمامهم ويعتبرونه بروداً وكسلاً أو خمولاً مما قد يدفعهم لعدم التعامل مع أصحاب الحركة البطيئة أو تجاهلهم.
3. إبداء الطاقة و الحيوية أثناء التعامل معهم بدلاً من الهدوء الشديد لأنهم أصحاب طاقة عالية في الغالب.

4. الحديث معهم بأسلوب الصور أو الخيال مثل أن نقول (تخيلوا - شاهدوا -

تصوروا - ركزوا في الصورة انظروا لوجهة نظري)

5. لا تدقق كثيراً في المشاعر ولا تتحسس في الحديث لأنهم يزنون الكلمات ببيصرهم ولا يزنوها بقلوبهم أو مشاعرهم في الغالب لذلك قد يقولون كلمات جارحة لا يقصدونها بالمعنى الذي قد يأخذها الحسي على وجه التحديد وإذا تم التدقيق كثيراً معهم فقد يدفعهم الأمر إلى تجاهل من يدقق معهم أو عدم الحديث معه حتى لا يتحسس منهم أو قد يدفعهم هذا إلى إهماله ظناً منهم أن بذلك لا يضايقونه .

6. استخدام لغة الجسد والتعابير الجسدية أثناء الحديث ولو بدرجة ما لأن بعضهم

وخاصة المتطرفين قد يفسرون الهدوء في التعبير بأنه برود. على مستوى اللاوعي

7. رفع الأكتاف والصدر أثناء الحديث معهم لخلق نوع من الألفة والهدف من

معظم النقاط السابقة ارسال رسالة للاوعي مفادها نحن مثلكم و تشبهكم مما سيحدث نوع ما من التقارب على مستوى اللاوعي .

8. ومما يخلق الألفة التشابه في القيم والقناعات الدنيوية والحديث باهتماماتهم ولو

من باب التمثيل في البداية فقط بهدف خلق جو من الألفة ثم قيادتهم .

9. البعد عن الروتين أو السير على نمط واحد في الحديث أو الجلوس ~~لأن لا بد من~~

استخدام مبدأ التغيير في التعامل معهم .

مرة أخرى أؤكد أن معرفة قيمهم وقناعاتهم الدنيوية واستخدامها كمفاتيح للحديث و

بناء الألفة العالية معهم ولفت نظرهم أمر مهم ومفيداً جداً بصرف النظر ان كانت

قيمهم تتوافق معنا أم لا وهي تختلف من شخص لآخر ونستطيع أن نقول إنها من

أقوى مفاتيح القلوب بشكل عام ومن هذه القيم (الشجاعة - التميز - التقدير -

الجمال - الأناقة النجاح - المال)

- ثانياً - النظام السمعي :

صفات السمعين :

الأشخاص ذو النظام التمثيلي الأساس السمعي يميلون إلى التنفس البطيء

ويفضلون الامتناع عن الكلام وعندما يتحدثون يفعلون ذلك بنغمات صوتية متباينة

لديهم القدرة الفائقة على الاستماع والحديث وعادة يتخذون قرارات مبنية على

التحليل الدقيق للأوضاع فهم يجمعون أكبر قدر ممكن من المعلومات فهم رجال
قرار حزين يقللون إلى أدنى درجة من المخاطرة والمجازفة .

مع الأشخاص السمعيين تحدث ببطء ووضوح وغير نبرة صوتك وقم بشرح
الوضع بالتفصيل وشجع المناقشة بطرح أسئلة صريحة .

ويمكن إجمال صفات الأشخاص ذو النظام السمعي :

1. يستخدم طبقات متنوعة في التحدث (بمعنى أنه لديه استعداد فطري
لاستخدام طبقات صوتية يمكن أن ينفىها بالترتيب) وليس معنى ذلك من
الضروري أن يكون جميل الصوت أو مطرباً .
2. منصت جيد ولا يقاطع الآخرين ويتضايق إن قاطعه الآخرون دون استئذان
أو مبرر
3. يعطي اهتمام أكثر للأصوات من المناظر والأحاسيس ويستطيع الحكم على
الأصوات بصورة أسرع من البصريين
4. يتنفس بطريقة مريحة من أسفل الصدر من عند منطقة الحجاب الحاجز وهذا
يعني أن تنفسه أفضل بكثير من البصريين لأنه يملأ أكثر من ثلثي رتبه
بالهواء .
5. يأخذ وقتاً بالكلام والتفكير والحكم
6. يأخذ قراراته على أساس ما يسمعه أو تحليته للمواقف
7. يستخدم تعبيرات سمعية مثل (أسمع - أتصت - أقول)
8. يميل في وقفته إلى الأمام قليلاً بينما يميل الرأس لأحد الجانبين (ناحية الأذن
تقريباً)
9. أقرب ما يكون إلى العقلانية أو المنطق (ويظهر ذلك بوضوح عند الدارسين
والمثقفين منهم)
10. متزن بشكل عام وحركاته وسرعته أقل من البصريين .

التأكيدات اللغوية للنظام السمعي :

1. الصوت واضح
2. قوة الكلمة
3. كلي أذان صاغية

4. أقول ,, أسمع
5. الصوت موسيقي .. نشاز .. ناعم
6. انصت باهتمام .. اعتبرها اسطوانة مشروحة

ويمكن القياس عليها بأي عبارات تشبيهها .

كيف تتعامل مع السمعين :

1. التوازن في كل شيء (سرعة الكلام - حركة الجسد - ارتفاع الصوت - حركات العين / لغة الجسد) يعني التخفيف من لغة الجسد التعبيرية بشكل كبير بل بشكل مقبول أو متوسط وعلى البصريين بالذات التخفيف من كثرة حركاتهم وسرعة كلامهم لأن هذا يشعرهم بعدم الارتياح وعليهم كذلك خفض سرعة كلامهم أثناء الحديث معهم .
2. استخدام التحليل العقلائي والمنطقي في الحديث والحوار والنقاش بما يتناسب مع فكره وثقافته وعدم الاكتفاء باستخدام الوصف الشكلي لأي موضوع أو وصف المشاعر عند ذكر أي أمر أو إبداء الرأي نحوه .
3. تنويع نبرات الصوت واستخدام التعبيرات الصوتية بشكل جيد وعدم الحديث بوتيرة واحدة لأنه يسبب له الملل.
4. موافقته في الجلسة أو الوقفة بميل الرأس ناحية أحد الجانبين ولكن ينبغي أن يكون ذلك بطريقة ذكية لا تجعله يشعر بأنك تقلده
5. عدم التسرع في الكلام عند التحوار معه بل لا يد من التفكير لأنه لا يعجبه التسرع في إبداء الحكم على المواقف .
6. استخدام عبارات سمعية أو عقلائية أثناء الحديث معه مثل (سمعت - قلت - هناك تحليل عن موضوع)
7. عند الرغبة في إقناعه بأمر من الأفضل استخدام الأسلوب الغير مباشر مثل أن يتم فتح الموضوع كأنه موضوع مقروء في صفحات الإنترنت أو مسموع من شخصيات معنية أو مكتوب بالجراند والتحدث عنه كأنه أمر مؤكد واستخدام شواهد منطقية ولكن ليس على لسان الشخص بل على لسان من أورد الخبر

النظام الحسي :

الأشخاص ذو النظام التمثيلي الأساس الحسي يتنفسون عادة بعمق وهدوء وينصب اهتمامهم الرئيسي على العواطف , لذلك فإن قراراتهم مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة .

عند تعاملك مع الحسين عليك أن تجعلهم يشعرون بما تقوله .
ويمكن إجمال صفات الشخص ذو النظام الحسي بما يلي :

1. يمتاز بالهدوء ويتحد بصوت منخفض بشكل عام ونبراته غير سريعة
2. يتنفس بعمق ويطء من أسفل الصدر فهو صاحب التنفس المثالي بين الأنظمة الثلاث لأن يملأ رئتيه بالهواء حتى يصل تنفسه إلى منطقة البطن

3. يفضل الراحة والحنان

4. يحتاج التقدير والحب المستمر ولا يستطيع أن يشعر بالاستقرار والسعادة بشكل جيد ما لم يتوفر له الحب والتقدير المستمر

5. وودود لطيف متفائل

6. يعطي اهتماماً أكثر للأحاسيس والصور أحياناً يتطرف في هذا الأمر حتى يصبح شخص حساس

7. يتخذ قراراته على أساس مشاعره وأحاسيسه الشخصية في الغالب .

8. يستخدم تعبيرات حسية مثل (أشم - أحس - أسمع)

9. أكتافه للأمام قليلاً ورأسه يميل لتحت ناحية اليسار (يعني ناحية القلب

10. يوزن كلماته بقلبه قبل أن يخرجها من لسانه (يعني أنه لا يحب

أن يجرح مشاعر الآخرين وإن فعلها فهو يقصد 100% لسبب أو

آخر)

التأكيدات اللغوية للنظام الحسي :

1. لدي إحساس بأنك على صواب
2. هذا جميل ... كريمة ... بخيضر .. رقيق
3. أنا لا أشعر بالارتياح عندما أعمل تحت ضغط
4. هل يمكنك أن تضع يدك على السبب
5. أريد أن أشعر بطعم الارتياح

6. للموضوع هذا حلوة خاصة
7. أنا أشم رائحة الحديقة
8. أحس بالراحة .. السعادة .. الألم ..

بعض تلميحات وإشارات العين الخاصة بالأنظمة الشخصية :

الشخص البصري إذا سئل سؤال و كانت إجابته في ذاكرته مثلاً ما لون سيارتك فإنك ترى عينيه تتجهان للأعلى ثم إلى اليسار ليتذكر المعلومة، ويتجه نظره إلى أعلى ثم إلى اليمين إذا لم تكن لديه إجابة جاهزة ..

إذا سئل الشخص السمعي سؤال ولديه إجابة عليه فإن أعينهم تتجه نحو اليسار ثم إلى الأمام أما إذا كان ليست لديه إجابة مباشرة عليه يظل النظر في نفس المستوى ويتحرك إلى اليمين مثلاً إن صوت محرك سيارته يشبه نباح الكلب ..

أما إذا سئل الشخص الحسي سؤالاً نلاحظ أن نظره يتجه إلى أسفل ثم إلى اليمين مثلاً ^{البارك} ما الذي تشعر به حينما تكون مغرم بشخص آخر ؟

إن اكتشافك لنظامك التمثيلي سيمكنك أن تفهم لماذا وكيف تتصرف بسلوك معين أو سيمكنك من خلق توافق وتطابق مع الآخرين وسيكون لديك القدرة على تكوين علاقات واتصالات ناجحة مع الجميع ..
فعندما تستخدم طريقة الشخص الآخر وأسلوبه في رؤية العالم يصبح التواصل أكثر سهولة ويمكنك مد أواصر الألفة بسرعة كبيرة وسوف يشعر الشخص الآخر بأنك تعرفه معرفة كبيرة ولن ينسالك ..

لقاء لأول مرة:

كيف تستطيع ان تؤثر في شخص تراه لأول مرة؟

قد يكون هذا الشخص عميل او زبون او ضيف او قد يكون هذا اللقاء في مؤتمر او معرض او .. الخ وحتى لا تتعرض لموقف محرج لا بد من اتباع الاسلوب التالي في لقاء لأول مرة

اولا: انظر لذلك الشخص ولاحظ ملبسه ومظهره وطريقة مشيه فاذا وجدته ينظر اليك مثلما نظرت اعتبره البداية للحوار معه ثم ابتسم فاذا بادرك الابتسام فاعتبرها دعوة للحديث اما اذا كان غير منتبها لك فاتجه نحوه ثم ابتسم

ثانيا: ابدأ بالتحية المتعارف عليها معه وقت اللقاء وهنا يجب ان تراعي عادات ومعتقدات الطرف الاخر خاصة اذا كانت سيدة وسيد لا تبادر بالسلام بليد بعد ذلك قدم نفسك

ثالثا: ابدأ حوارك بإبداء ملاحظة اعجاب او مجاملة عن مظهر ذلك الشخص او انضباطه في حال كنت في موعد محدد معه والمفتاح الناجح والمؤثر لأي حوار يكمن في جذب انتباه الطرف الاخر والتأثير عليه ايجابيا واي مجاملة تقولها في البداية تشعره بذاته وبأهميته وبذلك تكون قد حققت اول خطوة في التأثير

رابعا: ابدأ الحوار عن شيء او امر عام مثلا الوقت الجو الطعام الطقس .. الخ ومن المفضل عند مخاطبة ذلك الشخص مناداته باسمه لان اسم الانسان هو اهم كلمة بالنسبة له

بعد ذلك اسأل الشخص الاخر عن مهنته اذا كنت لا تعرف عن مهنته اما اذا كانت المهنة مشتركة وذلك بشكل خاص في اللقاء مع العملاء لأجل الوصول الى اتفاق فليكن الحديث عن مهنته واهميتها وانجازاته والصعوبات التي تواجهه وعليك ان تكون المستمع الجيد لا بل المصغي الجيد حتى لو طال حديثه عليك ان تكون صبورا لان استمراره في الحديث معناه انه استراح لك ووجدك مهتما به مصغيا له لا تقاطعه وهو ما اثر فيه وجعله يطلق ما في داخله

اما اذا كان الشخص من النوع الهادئ الرزين العاقل الذي يزين كلماته قبل ان يطق بها ويحب بالكاد على قدر السؤال فيمكنك ان تساله عن هواياته وتطلعاته وافكاره ولا بد ان تعي جيدا ان النقاط الثلاث الاساسية التي يمكن من خلالها ان نجعل الاخر على استعداد للحوار هي اسم الشخص ومهنته وهواياته وافكاره وبهذه النقاط الثلاث تستطيع ان تجعل الاخر منفتحا متقبلا للحوار

خامسا: الكلمة السحرية التي يجب استخدامها هي شكرا لك وهناك قواعد لهذه ال
كلمة السحرية وهي:

- ١- ينبغي ان يكون الشكر صادقا وان تنطق كلمة الشكر واصفا احساسك فيها
ولا تنطقها ببرود او في قالب روتيني
 - ٢- ان تعبر عن كلمة الشكر بوضوح تام ولا تتحكم بها ليخرج منك الشكر
واضحا ولا تكن خجولا ولا مترددا وانت تنطق بكلمة الشكر
 - ٣- للتعبير الجيد عن الشكر ان تقدم الشكر مع اسم الشخص لأشكرك يا استاذ...
فالآخرين يحبون ان يستمعوا الى اسمهم مقرونة بكلمة الشكر وذلك يكسب
شكر الطابع الشخصي بذكر اسم الشخص الذي تشكره
 - ٤- ان تنظر الى من تقوم بتوجيه الشكر اليه (النظر الى وجهه) وذلك دلالة على
اهتمامك به وتقديرك له
 - ٥- ما يجعل الشكر نقطة تحول في علاقتك مع الاخرين ان تقولها في الوقت
المناسب اي في الوقت الذي لا يكون متوقعا منك ان تقول شكرا
- سئل ديل كارينجي عن اهم درس في معاملة الاخرين بعبارة موجزة فقال:
- "اهم درس في معاملة الاخرين ان نعطي الاخرين الاهمية القصوى لما نفكر فيه
وان نعرف جيدا فيما نفكر لأننا لو عرفنا فيما نفكر سنعرف ماذا نكون لان
افكارنا هي التي تكون شخصيتنا وتغيير افكارنا يغير حياتنا "

طرق التأثير في الاخرين:

ما هي افضل طريقة للتأثير في الاخرين؟ الجواب بسيط وهو ان تستمع اليهم منصتا وباهتمام. ولكن هل من الممكن ان تصبح شخصية مؤثرة لمجرد انك تنصت هي الاخرين وتسمع باهتمام لما يقولون ان هذا ممكن جدا وذلك لأسباب منها:

- ١- انك قد تتعلم شيئا مما يقولون وخاصة ان كان حديثهم متخصصا في مجال عملهم ان عن مهارة من المهارات التي يجيدونها
- ٢- ان معظم الناس يستجيبون للذين يستمعون اليهم
- ٣- ان معظم الناس يتأثرون لمن ينصت اليهم جيدا

فالإنصات الجيد يراه علماء النفس هو البداية الصحيحة للتواصل الفعال الناجح والتأثير القوي في الاخرين ولكن المدهش ان عدد اللذين يجيدون الانصات الجيد لا تتعدى ٠,٠٠١% ولكن نجد هذه النسبة تقفز لتزيد عن ٩٥% عند معظم القادة والرؤساء اولئك الذين يحتلون مواقع قيادية مؤثرة

وقد يكون الاستماع سلبيًا وغير مؤثر وذلك عندما يستمع الكثير من الناس الى شخص ما ويفكرون في تلك اللحظة في انفسهم وفي الاجابة التي يريدون بها عليه بدلا من الإنصات التام حتى النهاية

اما الانصات الإيجابي فيتطلب المشاركة المكثفة في المحادثة وذلك بالإنصات الجيد وهذا الامر يتطلب تركيزا ومشاركة حقيقية وتبادل طرح الاسئلة ونوعا من الاستجابة ورد الفعل السريع العاقل الهادف المختصر وهناك حقائق لا بد من وضعها نصب اعيننا ونحن نتحدث مع الاخرين وهي:

الحقيقة الاولى: ان الانصات لا زال افضل الطرق للتعليم والتأثير في الاخرين

الحقيقة الثانية: ان معظم الناس يستجيبون للذين ينصتون اليهم

الحقيقة الثالثة: ان الناس الاخرين يريدون الحديث لمن ينصت لهم

الحقيقة الرابعة: ان سر التأثير في الاخرين ليس في ان تكون متحدثا جيدا فحسب بل في ان تكون منصتا جيدا في المقام الاول

طرق كارينجي في التأثير:

تعد طرق كارينجي في التأثير من اهم الطرق التي اذا ما طبقناها نصل الى تأثير فعال وتتمثل هذه الطرق ب:

الطريقة الاولى: تجنب الجدل ان الطريقة الوحيدة لكسب اي جدال هي تجنبه والخول في الجدل سواء انتصرت او خسرت فانت خاسر بأية حال لأنك لو فندت اقوال الشخص الذي تجادله وقمت بتحطيم وجهات نظره فانك قد تحس بالرضا والارتياح بعض الشيء ولكن الطرف الاخر لن يسلم بانتصارك ابدا ما دمت قد جرحت كبريائه والشخص الذي يضع نفسه في دائرة الجدل لا بد وحتما ان يؤثر سلبا في الاخر

الطريقة الثانية: لا تقل لأي شخص انه مخطئ قبل ان تقول لأي شخص انك مخطئ استخدم الكياسة في التعبير عن رأيك حتى لو كان هذا الشخص مخطئا فعلا لأنه ثبت عدم جدوى او تأثير ان تقول لإنسان بانه مخطئ بل سيكون تأثير سلبا وسيعتبرك قد نلت من ذكائه وحكمته وكبريائه ولا ينبغي ان تبدأ حديثك مع الاخر بقولك سأثبت لك هذا او ذاك لان هذا يعني انك تقول له انك اذكى منه وهذا هو البرهان بل من الاجدى ان لا تعلن ذلك مسبقا بل اثبته في كياسة ولياقة دون ان تتحدى الاخر

الطريقة الثالثة: الرجوع الى الحق فضيلة فاذا كنت مخطئا فسلم بخطئك لان الشخص المؤثر هو الذي يسلم بخطئه اما اذا لجننت للتبرير والدفاع فانك تقحم نفسك بالجدال وتبعد عن التأثير الايجابي

الطريقة الرابعة: الرفق واللين

فليكن اسلوبك في معالجة كل الامور قائما على الرفق واللين متجنبيا الغضب والعنف فتبادل الراي حتى لو اختلف ذلك يقرب بينك وبين الاخر

الطريقة الخامسة: امتنع عن استخدام كلمة لا

لان كلمة لا تعتبر حجرة عثرة في طريق التأثير الايجابي في الاخرين وبالتالي فان اسهل طريقة للتأثير في الاخر ان تبدأ ايجابيا ولا تبدأ بالأشياء التي هي محل خلاف او اختلاف بل ابدا بتأكيد الأشياء التي تتفق معه واجعل من الطرف الاخر يكثر من كلمة نعم فاذا اردت ان تكسب الاخر الى وجهة نظرك وان تكون مؤثرا عليه اسأله اسالة تكون الاجابة عليها بنعم وعندها سيزول اي اختلاف

قواعد الاحترام بين الناس:

فاذا اردت ان يمنحك الناس او الذين تتعامل معهم الاحترام التعاون وان تحصل على التأثير الايجابي فلا بد من ان تأخذ القواعد التالية:

القاعدة الاولى: عامل الاخرين بلطف

كي تكون مؤثرا لا بد من ان تعامل الاخرين بلطف وود والبعض يظن ان هذا المر سهلا وميسورا لكن وجد ان الكثير من الناس يجيدون صعوبة على سبيل المثال في مدح الاخرين على افعالهم الحسنة ولو تأملنا السلوكيات البشرية سنجد ان الناس يقومون بأمور ايجابية اكثر من الامور السلبية ومع ذلك نجد ان معظم الناس لديهم نزعة الى التركيز على العيوب والاطفاء بدلا من الانجازات والافعال الحسنة فمثلا زميلك في العمل رغم معاملته الحسنة ونجاحه وتميزه تجد نفسك تبحث عن السلبيات لتبرر لنفسك انه غير كامل او لتبرر لنفسك تقصيرك وتميزه عنك كذلك الاهل لو استخدموا مع اولادهم المعاملة بلطف وود ولم يركزوا على السلبيات لما وجدنا من يعاني من مشكلات دونية (الاحساس بالنقص) وقلة الثقة بالنفس

القاعدة الثانية: العفو و التسامح

قد يكون سلوك الاخر وسوء تصرفه معك من دون قصد وهنا من الفضل ان تعفو وتسامح مقتنعا بذلك وتطبق هذه القاعدة فقط عندما تعتقد او اولئك الذين تصرفوا بطريقة غير لطيفة لا يعرفون ان تصرفهم كان غير ملائم خاصة اذا كنت من ذوي النظام التمثيلي الحسي والاخر من ذوي النظام التمثيلي البصري

لكن هذا في حدود معينة لعدم التماذي في التصرف السلبي لان هناك كثيرا من الاشخاص حسني النية يعتقدون ان على الانسان المتسامح دوما ان يتسامح اعتقادا منهم اننا اذا قابلنا التصرف السلبي بالتصرف الايجابي فان الناس في النهاية سيتطورون الى الافضل وكم هو جميل ان يكون ذلك صحيحا غير ان الدراسات السيكولوجية الحديثة لا تؤيد ذلك تماما لذا لا بد من القاعدة الثالثة

القاعدة الثالثة: الموقف الحازم

وهي يجب ان تتخذ موقفا حازما اذا اساء الاخرون اليك ولم يجد اسلوب التسامح معهم لأكثر من مرة ولكن يجب ان يكون ذلك دون غضب او تعصب او انفعال فعندما تحقق الكلمات لا بد من الافعال ان تحل محلها وتجاهل الافعال السلبية هو تماما مثل مكافئتها فاذا عاقبنا التصرفات السلبية فإننا بذلك نجد منها وينصح عموما

بالقيام بشيء شبيه لما قام به الآخرون شرط ألا يكون خارجاً عن حدود قيمك
وأخلاقياتك

مثلاً: إذا تأخر صديقك عن الموعد حاول القيام بنفس الأمر وذلك بغرض الإصلاح

أقوى الشخصيات تأثيراً:

إن أكثر الشخصيات تأثيراً إيجابياً هي الشخصية الاجتماعية

وتتسم هذه الشخصية بالنشاط والعمل المتواصل والقدرة على بذل الجهد بانتظام
وكفاءة واستمرارية

ويمكن أن نصف صاحب هذه الشخصية بأنه قادر على أن يحل مشكلات الآخرين
بكفاءة أو يساهم في حلها على الأقل وقادر أن يملا الجو المحيط به تفاؤلاً لذا نجده
ملاذا لمن تضيق بهم السبل

وتتسم شخصية الإنسان الأكثر تأثيراً على الآخرين بأن بمقدوره أن ينظر إلى
الأمر من زاوية الآخرين لا من زاويته هو ويضع نفسه دائماً محل الطرف الآخر
وينظر ماذا كان سيفعل لو كان مكانه ولكي تحظى بهذه الشخصية لا بد أن تدرب
نفسك على تقدير مواقف الآخرين وعواطفهم وتقديراتهم للأمور أي انظر الأمور
بمنظار الآخرين وليس منظارك ورؤيتك وحدك عندها ستصبح مؤثراً بلا شك
وكذلك تضيف إلى الشخصية الاجتماعية انسامها بروح العبادرة والتفاؤل وحب
الحياة والصراحة وعدم التحفظ، النشاط في علاقاته الاجتماعية الانفتاح ولكن تلك
الشخصية رغم كل مزاياها فانه مائلة إلى المشاجرة وقد وصفها بعض علماء النفس
بأن أصحاب هذه الشخصية انفعاليون لذلك يجب التعامل معها بحذر وبدون تحفظ
لأنها تحب الصراحة والوضوح ومن الظلم أن تجاهل كل السمات الإيجابية في هذه
الشخصية وأن نركز على نقطة الضعف لديها

أحياناً يطأ المرء على الأثرين لهورن وعالم سداً ولا يدرك مرته الأثرين
وكيفية التعامل معهم كي تكون شخصيات مؤثرة، لكن قبل عرض شخصيته
الأثرية لا بد من مرته أفتنا بها كي نتكلمه بتواضع بالأثرين

التفكير المبدع والعلاقات مع الآخرين

الابداع في التفكير ضرورة لرقى المجتمع الإنساني وتقدمه وتطوره، كما أن الابداع في التفكير الإنساني يساعدنا على إجراء تغيير فريد في حياتنا كلها ويكون نقطة إنطلاق تعيّننا على تحسين مستوى حياتنا ويحدث تغييراً مذهباً في علاقاتنا مع الآخرين، كما أن التفكير المبدع أو الابداعي يجعلنا قادرين على خلق تغييرات شاملة في حياتنا نستطيع من خلالها التغلب على مشاعر الرعب أو القلق أو التوتر أو العصبية أو الاندفاع أو غيرها من المشاعر السلبية التي تؤثر على علاقاتنا بالآخرين.

كما أن الابداع في التفكير يجعلنا حتماً نفكر ونصمم على أن نفرز في نوعية علاقاتنا المتميزة مع الآخرين، ونصبح قادرين على اكتساب مهارات إنسانية جديدة وقيمة، فهو ضرورة لمعرفة الطريق المثلى للتغلب على أي أوقات عصبية يمكن أن نمر بها ويوجهنا كي نصبح قادرين على التعلم والمثابرة والوصول للنجاح والابداع في التفكير ضرورة وليس ترفاً أو شيئاً كمالياً من كماليات الشخصية لأنه يعلمنا كيف نحول الأحلام إلى واقع ملموس.

قد يظن البعض أن الابداع يكون في عمل جديد ورائع، ويظن البعض الآخر أن الابداع يكون في اختراع جديد مذهب، ولكن الواقع والحقيقة أن الابداع يكون في التفكير وهذا التفكير المبدع هو الذي ينجز الابداعات التي يراها كل منا بسبب رؤيته وفكره ومنطقه.

فالتفكير المبدع هو الاستخدام الجيد للعقل لتطوير الشخصية وتحقيق النجاح في التعامل مع الآخرين. ولا بد أن نشير أن الابداع للجميع وليس مقصوراً على فئة معينة والتفكير ليس نكاء وليس مقصوراً على المثقفين والدليل على ذلك أن أفضل الأفكار وأروعها جاءت من أشخاص يتصفون بالنكاء المتواضع.

وفي كل الأحوال مهما كان هذا الابداع ونوعيته فإن ابتكار الأفكار دليل علمي على رقي التفكير وقدرته على تطوير الشخصية الإنسانية والارتقاء بها.

تحويل الفكرة إلى واقع:

الفكرة المبدعة ليست حلم يقظة تحلم به ولكن الفكرة الابداعية هي الفكرة الممكنة التحقيق بالفعل وكي تتحول الفكرة إلى واقع لا بد أن تحدد هدفاً كبيراً «الفكرة الأساسية»، ثم أهداف فرعية أو أصغر، ثم مجموعة من الطرق وأسباب واضحة لإنجاز هذه الفكرة، والطرق تحتاج إلى أدوات ومن ثم وسائل ممكنة التحقيق ضمن الامكانيات المتاحة، ولا شك أن وضوح تلك الأهداف ومراجعتها والأسباب التي تستند عليها لضرورة تحقيقها سيقوم بعمل تنشيط لإرادتك.

وسيعمل نظام التنشيط لعقلك على القيام بالانجاز عن طريق إشارته لكل أجهزة جسمك وأهمها الجهاز العصبي الذي يتحكم في الانفعالات والسلوكيات.

هذا التركيز المستمر لجعل الفكرة واقعاً من شأنه أن يخلق سبيلاً يصل بين موقعك الحالي والموقع الذي تتوخى الوصول إليه.

فالتفكير الابداعي يبدأ عن طريق انتهاج أفضل استراتيجية تحقق أفضل النتائج المرجوة.

خطوات الإبداع:

العقل البشري هو الحقل الجديد الذي تتجه إليه جهود العلماء الآن بالتطوير، ذلك الكنز الذي يحتوي على مئة بليون خلية عصبية تقريباً والقادر على الابداع والابتكار والقيام بالعمليات الحسابية والمعلوماتية الفذة، وثبت أن معظم البشر لا يستخدمون أكثر من ٤ - ١٠% من قدراتهم العقلية المكنة وأصبح الحصول على قدرة عقلية أكبر ليس بالأمر الصعب على الاطلاق بل يتطلب الأمر تدريباً ومثابرة على التدريب وتغذية العقل والإمام بالطرق الذكية لبناء قوتك العقلية.

وهذه الطرق يمكن تلخيصها في تمارينات الايرويكس العقلية وهي تدريبات سهلة لتتاسق الأعصاب المخية وطريقة رؤية الصور من خلال عين العقل ووصفها وكذلك إيجاد طرق للتوصل لحالة توافق قوي مع نصفي مخك واستخدام الصوت لتغذية الخلايا العصبية وتطهير

العقل عن طريق التنفس، وأهم شيء قيل أن تستخدم تلك الطرق الذكية لبناء عقلك أن تكون على علم ودراية ووعي بالكيفية الصحيحة لبناء العقل وتنمية قدراته وهناك خطوات يجب اتباعها بالترتيب الطبيعي والصحيح، وهي الخطوات الصحيحة على طريق الابداع والابتكار وتتمثل بالتالي:

الخطوة الأولى: تصديق العقل: أي أن تكون لديك ثقة كاملة وقناعة تامة بإمكاناتك العقلية وإنه بإمكانك أن ترقى بأفكارك الإنسانية وتطور شخصيتك ^{بمعنى} بمعة الإيمان بقدرة عقلك على اكتساب إتقان أكثر إبداعاً أو أن تكون أكثر قدرة على التفكير الابداعي وهو ما يجعلك مبدعاً في تفكيرك فعلاً.

الخطوة الثانية: تحرير العقل: أن تحرر عقلك من القيود والمعوقات التي تحول دون قيامك بالتفكير الابداعي الصحيح ومنها قيود ومعوقات تتعلق بالأسلوب الذي تعيش به والتي تتداخل بشكل مباشر مع التعبير عن قواك العقلية.

الخطوة الثالثة: التكيف مع العقل: فالعقل مثل الجسد تماماً له احتياجاته فهو يحتاج إلى التدريب وإلى الراحة وإلى العمل وإلى النشاط والاسترخاء أيضاً وأن تدرّب عقلك على الانتباه والتركيز لتقوية قدرات ذاكرتك.

الخطوة الرابعة: تغذية العقل: فالعقل يحتاج لتغذية فعلية مثل جسدك تماماً. لكن هذه التغذية لها شروط ومواصفات خاصة والعقل يمتلك ^{شبه} فطرية تجعله في حاجة لجميع العناصر الغذائية دون استثناء ويمكن تشبيهه بالمرهق الذي ينمو باستمرار ويحتاج بصفة مستمرة وعاجلة إلى أغذية وبصفة خاصة البروتين وغذاء العقل ضرورة لا غنى عنها لاستغلال قدراته.

الخطوة الخامسة: تحريك العقل: لتغذية العقل هي أن تحركه وأن تستعين بقدراته والتدريبات الحركية للعقل تبدأ بتنظيم التنفس مروراً بالتمرز وصولاً بتدريبات تشبه اليوجا وغيرها من

التدريبات التي تستهدف دخول المزيد من الأكسجين إلى خلايا المخ لزيادة قدراته على التفكير الابداعي.

الخطوة السادسة: غذي عقلك بالروحانيات: وهي خطوة غاية بالأهمية وهي أن تغذي عقلك بالتلاوة والترتيل فهذه الترددات الروحانية ثبت أنها غذاء جيد للعقل والروح أيضاً حيث أن الترددات الناتجة يصدر العقل حيالها سلسلة من الطاقات أو الترددات التي تسمى بالموجات العقلية وتتغير هذه الموجات تبعاً لتفاعلك مع الآيات الكريمة.

الخطوة السابعة: تدريب العقل على الابداع العقلي: من خطوات بناء العقل وتنمية قدراته على الابداع أن تدرب عقلك على الابداع العقلي، لأنك مزود بكل الوسائل التي تؤهلك للقيام بذلك.

هذه الخطوات السبع بترتيبها كفيلة بأن تمنحك المعرفة والأداء العقلي المتفوق وأنها تعني منحك اليقظة والتركيز وسرعة الادراك الحسي والتعلم وزيادة القدرة على التذكر وحل المشاكل بالإضافة إلى القدرة على الابتكار والابداع.

تمرين تحرير العقل والتخلص من الضغوط:

تمرين ١ - يهدف إلى استجماع القوى النفسية والتغلب على الانفعال والتوتر والضغط العصبي، وذلك بأن تجلس في مكان هادئ وتقوم بعملية جرد عقلي وتقييم موقفك وأنت تتنفس بعمق شديد واجلس لمدة خمس دقائق على الأقل في هذا الوضع واغمض عينيك وركز على عملية الشهيق والزفير ويمكنك أن تحدث نفسك وأنت تتذكر الضغوط التي تعوق حرية عقلك وتمنعك من التفكير المبدع وتطوير شخصيتك وأن تقول لنفسك أنك الآن تقوم بالتخلص من كل تلك المعوقات مع كل نفس تتنفسه بعمق وأنت في حالة استرخاء تام.

تمرين ٢ - التنفس بجميع مراحلها حتى الاسترخاء التام.

تمرين ٣ - التنفس بمراحله حتى الوصول لمرحلة العطلة الذهنية.

هذا التمرين يحتاج الجلوس على كرسي منتصب الظهر وأن تغمض عينيك وتستخدم اصبع السبابة من اليد اليمنى لخلق فتحة الأنف اليمنى ويلطف ثم قم باستنشاق الهواء ببطء من الفتحة اليسرى لمدة ٥ دقائق بحيث لا يؤدي ذلك إلى اجهادك ثم انقل السبابة من الفتحة اليمنى إلى اليسرى واستنشق الهواء من الفتحة اليمنى لمدة ٥ دقائق ثم تنفس شكل طبيعي بعد ذلك.

تمرين تنشيط العقل في ٢٥ دقيقة.

تمرين: التركيز والانتباه.

تمرين: تقوية الذاكرة.

تمرين: تنشيط العقل في ٥٠ دقيقة.

ابدأ بالجلوس على كرسي بحيث يكون ظهرك مسترخياً وقدماك على الأرض.

ابدأ التنفس بهدوء وببطء ولاحظ الشهيق والزفير حتى تشعر بالاسترخاء والهدوء التام.

ابدأ التركيز على الجزء الأيسر من مخك وأغلق عينك اليسرى وابق على هذه الحالة دقيقة ثم انظر إلى أسفل - أعلى - يمين - يسار - أدر عينيك مع عقارب الساعة ثم عكس عقارب الساعة.

كرر ما فعلته بالتركيز ^{على} الجزء الأيمن من مخك وأغلق عينك اليمنى لمدة دقيقة ثم انظر إلى أسفل - أعلى - يمين - يسار، أدر مع عقارب الساعة وعكس عقارب الساعة.

استرخ وابق عينيك مغلقتين وضع راحتي يديك فوقهما لتسهيل الاسترخاء في هذا الوضع الذي يستمر لثلاث دقائق فقط وابق عينيك مغلقتين وركز انتباهك على الجانب الأيسر لمدة عشر ثوان ثم تحول إلى الجانب الأيمن وابق على هذا الوضع لمدة عشر ثوان ثم افتح عينيك للدنيا الجديدة.

كرر هذا التمرين مرة أخرى هل تلاحظ أي اختلاف في الشعور أو الرضا أو التركيز عندما تقوم بتغيير التركيز خلال نصفي المخ؟ وهل تجد سهولة في التركيز على أحدهما أكثر من الآخر؟ أجل اجابتك بعد إجراء التمرين الثاني.

هذا التمرين يعتمد على أن تبقى عينيك مغلقتين وتخيل إدخال المواد التالية بالتبادل على جانبي المخ.

رُصِف
رُصِف المخ الأيسر أدخل فيه رقم (١) والمخ الأيمن الحرف (أ) ثم الجانب الأيسر رقم (٢) والجانب الأيمن حرف (ب) وهكذا حتى رقم (٢٦) في الجانب الأيسر وحرف (ي) في الجانب الأيمن.

تدريب جانبي المخ على الصورة:

تخيل على جانب مخك الأيمن صورة عروسان وعلى جانب مخك الأيسر صورة مصليين ذاهبين إلى المسجد واطرها حتى تتلاشى.

ثم تخيل على جانب مخك الأيمن صورة قمة جبل يكسوه الثلج وعلى جانب مخك الأيسر صورة سيرك يلعب فيه مجموعة من الأسود واطرها حتى تتلاشى.

ثم تخيل على جانب مخك الأيمن صورة غروب الشمس وعلى جانب مخك الأيسر صورة غابة استوائية واطرها حتى تتلاشى من ذهنك.

تخيل الأصوات:

تخيل على الجانب الأيسر من مخك سماع آذان وعلى الجانب الأيمن صوت قرآن.

تخيل على الجانب الأيسر من مخك سماع صوت أمواج بحر تتلاطم وعلى الجانب الأيمن سماع صوت محرك ناري.

ثم تخيل على الجانب الأيسر من مخك صوت بكاء طفل وعلى الجانب الأيمن صوت زغاريد في حفل زفاف.

الشم:

تخيل أنك تشم روائح معينة وابدأ من الجانب الأيسر للمخ وتخيل أنك تشم رائحة الورد ثم على الجانب الأيمن رائحة الياسمين.

ثم على الجانب الأيسر تخيل أنك تشم رائحة قهوة محمصة وعلى الجانب الأيمن تخيل أنك تشم رائحة البوتاغاز.

وأختتم تخيلاتك بعد أن تفتح عينيك بأنك تسير في حديقة مملوءة بمختلف أنواع الزهور. الآن تستطيع أن تكون قد أيقظت عقلك وتوحيد العديد من وظائف المخ في نصفي المخ الأيمن والأيسر مثل الكلمات والصور والأحاسيس والعواطف والأرقام والمفاهيم الدينية المقدسة.

تمرين لبناء ذاكرة قوية:

لبناء ذاكرة قوية يقوم على تذكر ما يحدث في كل يوم لك من مواقف وأحداث كما لو كنت تتذكر تفاصيل أحد الأفلام التي تشاهدها، ويمكن ممارسته كل يوم قبل النوم مباشرة وأنت في حالة الاسترخاء التي يجب أن تسبق النوم ولو بعشر دقائق وأن تحرص على القيام بممارسة هذا التدريب كل ليلة بتواصل ودون انقطاع على مدى شهر كامل لا أكثر وبعدها ستحصل على نتائج مذهلة وأكثر من رائعة تؤهلك للابداع الفكري دون أية معوقات.

يبدأ التدريب عندما تدخل الفراش عليك أن تجلس متيقظاً في فراشك مع إتكاء ظهرك على بعض الوسادات وهذا هو الوضع الأفضل.

ابدأ بالاسترخاء ومتابعة عملية التنفس العميق ثم ابدأ التذكر وذلك بتذكير آخر الأشياء التي حدثت في هذا اليوم، حاول تذكر جميع التفاصيل الخاصة بتلك الأشياء ثم تذكر الأشياء التي حدثت قبلها بالتفصيل وهكذا حتى تصل بذاكرتك لتذكر جميع تفاصيل الأشياء التي حدثت منذ استيقاظك.

أعد استرجاع ما حدث بالتفصيل مرة أخرى ولكن هذه المرة منذ استيقاظك صباحاً حتى هذه اللحظة وأنت مسترخ في فراشك تستعد للنوم العميق استرجع ذلك تماماً كشرط سينمائي وتذكر كل دقيقة وكل شيء حدث لك خلال اليوم.

أعد في خيالك وأنت مسترخ تماماً تذكر جميع الأفعال الصغيرة قبل الكبيرة التي قمت بها مثل ماذا فعلت بمجرد استيقاظك وكيف سرت من غرفة نومك إلى الحمام ثم المطبخ إلى الإفطار وماذا كان وما هي الأحداث والمناقشات التي تم تبادلها على الإفطار وماذا قلت لشركائك في المعيشة وكيف اتجهت لتغيير ملابسك وتجهيز حقائبك للذهاب للعمل وقبل أن تغادر منزلك هل أغلقت مصابيح الكهرباء... الخ استرجع يومك خطوة بخطوة ومع التدريب المستمر ستتذكر جميع الأوقات وتعتاد أن تتذكر كل الأشياء بجميع تفاصيلها كما أنك ستجد مع التدريب المستمر علمية التذكر سريعة وقصيرة كما سيتيح ذلك مراجعة وتقييم لنفسك وعلاقاتك بالآخرين.

التعامل مع النماذج الصعبة من الآخرين

السؤال الذي يطرح نفسه ما المقصود بالنماذج الصعبة من الآخرين؟ ومن هم أصحاب النماذج الصعبة من الآخرين؟!

من بين المجموعة الواسعة من البشر هناك القليل منهم الذين يصعب التعامل معهم أكثر من غيرهم، وطبعاً لا يقصد بالشخص الصعب جداً من يمر بيوم سيء أو من لديك خلاف شخصي معه، بل هو من يكون صعباً في معظم الأوقات ومع معظم الناس.

وقد يكون هذا الشخص الصعب المدان زميلك في العمل أو مشرفك أو مديرك أو أحد والديك أو أخوتك أو ربما شخص يكبرك سناً يعني أن هذا الشخص قد نجده في أي مكان في حياتنا سواء المنزل أو الرفاق أو العمل.

ولا بد عند مواجهة هذا الشخص والتعامل معه أن تقوم بالتحضير المسبق والشامل ولا بد بداية أن تحدد على وجه الخصوص عندما تكون مشكلتك مع أولئك النماذج موقعهم بالنسبة لك هل هم في موقع سلطة جملك أو منزلك أو رفاقك ثم بعد ذلك اتبع الخطوات التالية:

١ - حدد المشكلة: حدد بالضبط ما هو السلوك غير المقبول ومن هو المتأثر به ومدى تكرار هذا السلوك، ثم ركز على السلوك الذي يستطيع الشخص الصعب أن يفعل شيئاً بشأنه، فإذا كانت المشكلة تحدث مع شخص واحد فمن المرجح أنها خلاف شخصي وليست سلوكاً صعباً.

وستتعرف فيما بعد على عدد من هؤلاء الأشخاص الذين يعدون من النماذج الصعبة من الآخرين.

٢ - تفحص العلاقات: إن الأسباب المحتملة للسلوك السلبي يمكن إيجادها بدراسة الكيفية التي يتعامل بها الشخص الصعب مع الآخرين وسيساعد سبب حدوث السلوك وسبب إزعاجه له في إيجاد حلول.

٣ - حدد عواقب أو ثمن السلوك المسبب للمشكلة: هل يسبب ضعفاً في الانتاجية أو ضيقاً أو معنويات منخفضة فالسلوك الصعب له ثمن دوماً (ملاحظة: يجب تجاهل السلوك إن كنت لا تستطيع أن تحدد أي ثمن له).

٤ - حضر للمواجهة: في حال حددت أن العواقب عالية جداً فقد حان الوقت لأن تتحدث إلى المسيء، ولا بد أن تطرح التساؤلات التالية:

ما المخاوف الخاصة لديك بشأن المشكلة؟ ما الصعوبات التي يمكن أن تواجهها في المناقشة؟ كيف ستتعامل مع هذه المشاكل؟ كن مستعداً لمعظم الحالات التي قد تواجهها. حدد ما الذي تريد تحقيقه، ومن ثم هيئ للقاء يكون فيه الوقت الكافي والخصوصية لمناقشة الوضع.

٥ - تدرب على دورك بشمول: تدرب على دورك في الوضع المرهق مع صديق قبل المواجهة الفعلية، يجب أن يكون صديقك مطلعاً على الوضع قدر الإمكان كي يتمكن من صياغة حجج جدالية جيدة، ويكون قادراً ^{على} توقع ما قد تكون اعتراضات وردود فعل الشخص الآخر. فالمران يوصل للكمال: وتذكر أن الشخص الذي ستتعامل معه في النهاية لم تسنح له الفرصة ليتدرب على دوره في المواجهة.

٦ - جد حلاً: بأسلوب خال من الاتهام، اشرح لماذا يقلقك، وقدم حقائق محددة، حاول أن لا تدلي برأيك بما يتعلق بسبب وجود المشكلة اطرح أسئلة لتتحقق من فهم للمشكلة وحدد التغيير في السلوك الذي تتشده، كن منفتحاً لتغيير حلك إذا لم يكن ملائماً، واستمع إلى أفكار الشخص حول الكيفية التي يستطيع بها حل المشكلة، عبّر عن ثقّتك في قدرة الشخص الآخر على التغيير.

٧ - اتفقا على خطة عمل: اعمل باتجاه إيجاد حل يكون مقبولاً لكلا الطرفين.

٨ - احصل على التزام: احصل على موافقة على الإجراءات المحددة التي سيتخذها الشخص الآخر، وضع موعداً أخيراً لهذه الإجراءات واطلب من الشخص الآخر أن يؤكد بأنه سيقوم بما تم الاتفاق عليه.

٩ - تابع مع الشخص: قدّر وعلّق على أي تقدم تلاحظه، أعد تقييم خطة العمل وعدلها إذا لزم الأمر وإذا لم يحدث أي تغيير، كرر العملية.

وإليك الآن خطة لتقليل الضرر الناجم عن سلوك صعب إلى حده الأدنى وذلك بأن:

- تبقى هادئاً، لا تتجادل مع الشخص الآخر أو توجه اتهامات له.

- استخدم مهارة الاصغاء للتحقق من فهمك للمشكلة.

- تكون صارماً، قرر مسبقاً ما هو السلوك الذي ستقبله أو لا تقبله، ولا تدع نفسك تتعدى هذا الحد.

- تكون مصراً وثابتاً في رد فعلك كي يفهم الشخص الصعب بأنك تعني ما تقوله.

- تؤمن بنفسك وبقدرتك على التعامل مع الآخرين.

- تبحث عن طريق تقلل من تعرضك للسلوك الصعب، أو تقلل من أسباب السلوك.

الاستماع والإصغاء (الانصات) والنماذج الصعبة

نحن ننفق ٨٠% من ساعات يقظتنا ونحن نستخدم أربع مهارات تواصل أساسية وهي الكتابة، والقراءة والحديث الاستماع، ويمثل الاستماع أكثر من ٥٠% من ذلك الوقت وعليه فنحن فعلياً نمضي ٤٠% من أوقات يقظتنا نستمع فقط!

ومعظمنا غير قادر على أن يعبر انتباهه جيداً لما يُقال لأكثر من ستين ثانية في كل مرة، نحن نركز لبرهة قصيرة، ثم يضعف انتباهنا تدريجياً ومن ثم نركز ثانية. وأثناء حديثك مع زميل أو صديق لك تقول له ألا تتوقف عن الكلام ولا تقول هلا استمعت رجاءً.

إن عدد الكلمات التي يتكلمها الشخص العادي في الدقيقة من ٨٠ إلى ١٢٠ كلمة في الدقيقة والمحامي ٢٢٠ كلمة في الدقيقة وتتراوح سرعة التكلم الطبيعية بين ١٢٥ و ١٥٠ كلمة في الدقيقة والواقع أننا قادرون على الاستماع لسرعات استثنائية تتراوح بين ٧٥٠ و ١٢٠٠ كلمة في الدقيقة.

إذن لماذا لا نسمع ما يقوله الناس لنا؟ لأننا نشعر بالضجر، هذا هو السبب، ليس هناك ما يبقي عقولنا مشغولة عندما يتكلم الناس بسرعات عادية فما الذي يحدث إذا؟ نحن جميعاً نذهب بخيالنا ونبدأ:

- نبدأ بإيجاد أمثلة لشيء يناقشه الشخص المتحدث.

- نتساءل لماذا كان شريك حياتنا بذلك المزاج السيء هذا الصباح مثلاً.

- نُعجب بشيء يرتديه أحدهم ونتساءل من أين اشتراه أو نعجب ونتساءل عن ملابس المتكلم.

- نتساءل عن وقت الاستراحة.

لقد تحولنا بفعل المذيع والتلفاز والأنترنت إلى متلقين وبالتالي يوجد الكثير من النماذج الصعبة من المستمعين الذين نضطر للتعامل معهم وسنتعرف إلى بعضهم.

أنواع المستمعين الرديئين:

- الأشخاص الخجولون: لأن الأشخاص الخجولين يتوقعون من الآخرين أن يجنبوهم من عزلتهم وإذا لم يحصلوا على هذا الاهتمام فإنهم يناون بأنفسهم، ومعظم الأشخاص الخجولين هم غير مدركين لسلوكهم السلبي هذا ولا للجهد الذي يفرضونه على الآخرين حولهم.
- الأشخاص القلقون: بسبب افتقارهم للثقة فهم متحدثون عصبيون هم يقلقون بشأن ما سيقولونه تالياً، الأمر الذي لا يترك لهم فسحة للاستماع للغير.
- الأشخاص الجداليون: هؤلاء سيتجادلون مع أي شخص وأي فكرة، هم يدققون في التفاصيل الصغيرة مما يؤدي إلى قطع مجرى الحديث.
- الأشخاص ذوو الآراء: هؤلاء يستهلكون طاقتهم في صياغة البراهين بدلاً من الاستماع للآخرين، هم يقاطعون الحديث ويبدأون كل جملة بكلمة «ولكن» قد يكون هؤلاء الناس تواقين بإفراط للتأثير في الآخرين ولكنهم غالباً ما يتركون انطباعاً عكسياً، فالناس غالباً ما يناون عنهم لأنهم غير مرغوب فيهم.
- الأشخاص ضيقوا التفكير: وهم من أكثر المستمعين الرديئين إثارة للغضب لديهم مجموعات صارمة من القيم ويجدون اطمئناناً في أحكامهم وآرائهم المسبقة ويشعرون أنهم مهددون أمام أية فكرة جديدة أو تغيير.
- عندما تواجهك هذه الأنماط الرديئة من المستمعين أنقل لهم صدى فعلهم وسيكون اللجوء إلى اللباقة والتعاطف معنياً لك في مساعدتهم ليصبحوا مستمعين أفضل لأن معظم المستمعين الرديئين ليسوا مدركين لإخفاقهم. وقد يكون إعلامك لهم بصدى أفعالهم مفيداً في تغيير موقفهم وسلوكهم.

* عوائق الانصات:

هناك أشياء أخرى يمكن أن تؤدي إلى شروذك أثناء الاستماع اسئل نفسك أيها تمثل

مشكلة لك:

- فهم كلمات المتكلم ربما لأنك تفكر- إلى المعرفة اللازمة لاستيعاب الرسالة (مثلاً المتكلم

يستخدم لغة غير مألوفة، تعبيرات اصطلاحية أو تقنية).

- تفكر بما ستقوله بينما كان المتكلم يتحدث.

- الانهماك بالتفكير بمدى اختلافك بالرأي مع وجهة نظر المتكلم.

- استمعت لما تريد سماعه فقط.

- ذهنك متعباً ومرهق مما يحد من تركيز انتباهك.

- وجود أصوات مزعجة خارجية.

- قدرة توصيل المتكلم للمعلومات ضعيفة، بطيئة، لا ترتبط الموضوع، غير منظمة،

كثيرة التكرار.

- تفكر فيما التبس عليك فهمه مما قال المتكلم وتفكر في ذلك الالتباس ويعد أن تعود لضبط

انتباهك تفقد خيط المتابعة.

- لهجة المتحدث صعبة الفهم.

- تعرف ما ستكون خلاصة قول المتحدث لذلك لم تعره استماعك.

- نسيت استخدام إعادة الصياغة لتتمكن من الاصغاء بفعالية.

- شعورك بالكثير من المعلومات ينهال عليك.

* تحسين مهارة الاستماع:

كيف نحسن من مهارة الاستماع لدينا؟!

١ - يجب أن تكون لديك الرغبة في التحسن، وبدون هذا الدافع سيكون عليك بذل الكثير من الجهد..

٢ - حاول أن تجد مكاناً هادئاً للتحدث فيه دون معوقات، إن المحافظة على تسلسل أفكارك تكون صعبة إذا كان هناك ما يعيق التركيز ومن المجدي هنا ممارسة بعض من تمارين التركيز والانتباه.

٣ - حاول أن لا تتنبأ بما سيقوله الشخص الآخر.

٤ - كن متيقظاً ولا تدع نزاعاتك الشخصية وآرائك المسبقة تؤثر على استماعك على نحو غير ملائم.

٥ - أعر انتباهاً دقيقاً لما يتم قوله ولا تتوقف عن الاستماع لتخطط للرد على نقطة معينة.

٦ - كن متنبهاً للكلمات المحفزة التي يمكن أن تستحث رد فعل مبالغ فيه مثلاً المدافعة عن الرجال المغالين في الوطنية وحقوق المرأة، حقوق الطفل... الخ.

٧ - لا تسمح لنفسك بأن تستبعد المتكلم بمحاولة فهم الأشياء قبل الأوان.

٨ - حاول أن تعيد صياغة ما يقوله المتكلم بين فترة وأخرى وأعطه الفرصة ليعرف أنك سمعت ما قاله..

٩ - عندما تجد صعوبة في تحديد الغاية من تعليقات المتكلم قل: «لماذا تخبرني بهذا».

١٠ - لا تقاطع المتكلم لتطلب توضيحاً لتفاصيل غير وثيقة الصلة بالموضوع.

* خصائص المستمع الجيد:

الأشخاص الذين يمارسون مهارات الاستماع الجيد أي الاضغاء يفعلون التالي:

- ١ - يدعون الآخرين ينهون كلامهم بدون مقاطعتهم.
 - ٢ - يطرحون أسئلة إذا التبس عليهم الفهم.
 - ٣ - ينتبهون لما يقوله الآخرون ويظهرون أنهم منتبهون بالمحافظة على اتصال بصري مريح، لا يدعون أعينهم تنتقل في أنحاء الغرفة.
 - ٤ - يبقون منفتحي العقل ومستعدين لتعديل آرائهم.
 - ٥ - يستخدمون مهارة إعادة الصياغة وصدى الفعل.
 - ٦ - يعيرون انتباهاً للإشارات غير الكلامية أو غير اللفظية مثل (لغة الجسد للمتكلم).
- واليك هذا الاختبار الذي يساعدك في تحديد مرتبتك كمستمع. ✕

التعامل مع النماذج الصعبة من زملاء العمل

كل من هو موظف في الشركة التي تعمل بها هو إلى حد ما زميل لك في العمل، لكن نشير هنا بمصطلح زميل العمل إلى الموظفين الذين يؤثر سلوكهم عليك في مكان العمل. يتطلب التعامل مع النماذج الصعبة من زملاء العمل براعة كبيرة وحذراً ولأنك إذا حاولت أن تؤثر فيهم لتغيير من سلوكهم ولم تقم بتدبير ذلك بالشكل الصحيح فقد يظنون أنك تحاول أن تتأس عليهم والترؤوس على زملاء العمل عندما لا تكون مشرفاً عليهم هو بالطبع أمر مرفوض في مكان العمل.

يريد معظم الموظفين أن يقوموا بعمل جيد، وأن يكونوا مهمين لشركتهم، فالأشخاص الذين يلزمون أنفسهم بالقيام بأفضل عمل ممكن، يضعون مقاييس لأدائهم الشخصي في العمل، ويكتسبون الحق في أن يكونوا فخورين جداً بعملهم، كما أن سلوكهم الاحترافي الثابت يكسبهم ثقة واحترام المشرفين والزبائن وزملاء العمل.

في معظم أماكن العمل تكون وظائف العاملين معتمدة على بعضها البعض كما أن فعالية وإنتاجية كل عامل مقيدة كلني عادة بطريقة ما بمدى إتقان الآخرين لأداء أدوارهم في الشركة، ويمكن للسلوك الاحترافي لموظف واحد أن يؤثر على كفاءة الكثيرين فعندما تتعارض عدم كفاءة موظف ما مع أداء الموظفين الآخرين فمن المفيد أن يعرف أي نوع من التصرف يمكن أن يتخذ لتصحيح المشكلة.

١ - المتهريون من عملهم: وهم الأشخاص الذين لا يقومون بحصتهم من العمل ولكنهم ينالون أكثر من حصتهم من الراتب وقد يستخدم البعض منهم وسائل متنوعة لتجنب مسؤولياتهم مثل الاعتياد على التأخير. الخروج من العمل بوقت مبكر فإذا واجهت هذا النوع من الزملاء ناقش الموضوع معهم مستخدماً صدى الفعل وإذا لم يجدي نفعاً ناقش الموضوع مع رئيسك في العمل لكن ليس بشكل الإخبار عنهم لكن بممارسة صدى الفعل من تحملك لأعباء إضافية مثلاً أن تقول له لدي مشكلة أود مساعدتك في حلها

وهي العمل المضاعف الذي أقوم به إضافة إلى عملي ما يجعل مردود القسم الذي أعمل به متأخراً أو سيئاً.

مثال آخر إذا كانت موظفة الاستقبال تقوم بتحويل مكالمات لك ليس من اختصاصك بالرد عليها بأن تحل المشكلة مع الموظفة أولاً باستخدام صدى الفعل والطلب منها التأكيد قبل تحويل المكالمة إذا لم يجد ناقش الأمر مع مديرك باستخدام صدى العمل واقتراح تزويد الموظفة بالمعلومات عن كافة الاختصاصات.

وهذا النوع من الموظفين أو الزملاء هم من المتهريون من المسؤولية بإلقائها على

الغير كأن تقول للمدير لدي مشكلة وأحتاج مساعدتك في حلها، موظفة الهاتف (س) قول أقوم بتحويل المكالمات إلي عندما لا تكون متأكدة من الشخص المفترض أن يتحدث معه المتصل، هل يفترض بي أن أقوم بذلك أو هل أقترح أن تحول المكالمة لشخص آخر؟ سيتيح ذلك لرئيسك بالعمل أن يعرف ماذا يجري وأن يقرر ما الذي يريد من موظفة الهاتف أن تفعله لحل المشكلة؟

نوع آخر من المتهريون من المسؤولية يرفضون الإقرار بارتكابهم لخطأ ما كأن

يقولون من أنا؟ لم أفعل ذلك! في الوقت الذي يعرفون فيه بأنها غلطتهم.

تعامل مع هذه المشكلة بالحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات الحقيقية لتثبت

بأن الشخص قد قام ^{بالفعل} بالعقل بما قام به، مرة أخرى تحدث إلى مشرفك بشأن مخاوفك من تهرب زملاء العمل من أن يتحملوا مسؤولية أخطائهم، اشرح أنك تعرف بأن أي شخص يمكنه أن يخطئ ولكن ما يؤلمك وبقية الموظفين هو عندما يحاول زملاء العمل أن يدعوا بأن أخطائهم إنما هي أخطاء الآخرين.

٢ - المرجئون أعمالهم: وهناك خمسة أنواع رئيسية من مرجئي العمل:

أ - النوع المستعجل: هم ينتظرون حتى الدقيقة الأخيرة ويشغلون على مدار الساعة

كي ينهوا العمل في الموعد الأخير المحدد.

ب - سأقرر غداً: يؤجل هؤلاء اتخاذ القرارات إلى أن تحل الأحداث الوضع أو يتم فرض قرار عليهم.

ج - النزاعون إلى الكمال: يجب أن يكمل هؤلاء جميع المهام المطلوبة منهم على نحو خال من النقص مهما كانت المهمة تافهة (يجب أن يتعلم هؤلاء الأشخاص أن يفرقوا بين الوظائف الهامة جداً والهامة وغير الهامة).

د - سأريهم: يؤخر هؤلاء إنجاز الوظائف في محاولة منهم للاحتفاظ بشعور من النفوذ الشخصي والسيطرة، يحدث هذا عندما يتم انتدابهم لمهمة لا يريدون القيام بها أو يشعرون بأنها من واجب غيرهم.

هـ - الفوضويون: يؤخر هؤلاء العمل بسبب عادات سيئة أو نتيجة لسوء التنظيم أو للنقص في الإجراءات الموضوعية، قد يدور هؤلاء في حلقات مفرغة ويقل إنجازهم شيئاً فشيئاً مع مرور الوقت، هؤلاء هم الأشخاص الذين يبدأون بعمل ما ولكنهم يتركونه ليبدأوا عملاً آخر قبل أن ينجزوا عملهم الأصلي.

استخدم معهم صدى الفعل وبالدرجة الثانية ناقش المشكلة مع مديرك مثلاً مطلوب منك كتابة تقريراً وإعداد بعض من هؤلاء لم ينجز المعلومات المطلوبة.

هذه الأنواع السابقة الذكر تمتاز بسلوك غير احترافي، لكن هناك أنواع أخرى من نوي السلوك العدوانية وعادة ما يكون رد الفعل الجازم هو أفضل تصرف يمكن اتخاذه.

ويمكن أن نذكر بعضاً من أصحاب هذا النوع من السلوك:

١ - الأنواع المفرطة في الانجاز والتنافسية:

إذا كان بعض زملائك في العمل مفرطين في الانجاز بحيث يحاولون أن يُشعروك بأنك غير واقٍ، قابِل أقصى جهدك، لا تدع زميلاً لك في العمل يحاول وضع مقاييس لك.

تكلم مع مشرفك إذا شعرت أن مقاييس الأداء غير منصفة لأن مقاييس الأداء في الشركات تبنى على الأداء المتوسط وليس على الأداء المفرط في الانجاز مثال زميل لك يحاول دائماً منافستك حتى في أتفه الأمور.

استخدم معهم تقنية صدى الفعل ليعرفوا شعورك حيال طريقتهم في التنافس معك ومعالجة الأشياء بأن تعبر عن انزعاجك من تواصلهم وإصرارهم على أن يتنافس معك وإذا كان ردهم بأنهم يحبون الفوز فليكن ردك بأنك تبذل قصارى جهديك ولست مضطراً لمعرفة من الأفضل طبعاً هذا النوع لن يقلع عن طريقته التنافسية لكن من الممكن أن يحول تنافسه مع شركة أخرى بدلاً من زملائه في العمل.

٢ - الأنواع الانتقادية:

عندما ينتقدك الآخرون دون إنصاف (وخاصة أولئك الذين لا تأبه البتة لرأيهم) فحاول أن تقوم بما يلي:

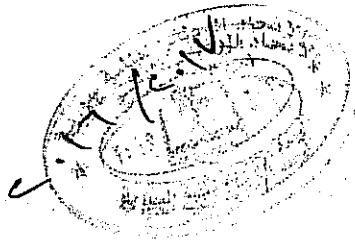
اعترف بهدوء لمننتقدك بأنه قد يكون هناك بعض الحقيقة فيما يقوله، سيتيح لك هذا أن تتلقى الانتقاد بارتياح دون أن تصبح مضطراً أو متحفظاً للدفاع كما أن ذلك لن يمنح أية مكافأة لأولئك الذين يستخدمون الانتقاد المتحاييل.

على سبيل المثال وافق على بعض أوجه التعليق الصحيحة أنت ترتدين معطفاً فظيماً
- هذا صحيح أنا أرتدي هذا المعطف.

* وافق على أن التعليق قد يحتمل بعض الصحة.

ليست لديك خبرة في التعامل مع الناس - ربما لست على خبرة تامة بالتعامل.

* أظهر تعاطفاً: أنت ظالم جداً بتصرفك - أستطيع أن أشعر بأني ظالم.



٣ - المقاطعون:

ليست جميع المقاطعات غير مبررة ولا كل المقاطعين غير مبررين، إن عدداً معيناً من المقاطعات هو جزء من أي وظيفة، ولا أحد يتوقع ان يحجم زملاء العمل كلياً عن التبادل الاجتماعي، ولكن يصبح من الضروري اتخاذ إجراء عندما تخرج هذه المقاطعات عن السيطرة.

أولاً: احتفظ بسجل لتحديد من يسبب مقاطعتك ومتى وكَم من الوقت، قد تجد أن جزءاً كبيراً من يومك يُوفَّق في التعامل مع المقاطعات فإذا كنت تشعر بأنها تعوقك عن القيام بعملك الفعلي فربما أنت بحاجة لتغيير موقفك، قد يكون التعامل مع ما تسميه مقاطعات هو فعلياً جزء مهم من عملك بقدر أهمية إنجاز التقارير، إذا كان الوضع كذلك، فأنت بحاجة لأن تستجيب بالقول لنفسك، هذا عملي يستدعي.

من ناحية أخرى، إذا كشف سجلك بأن الكثير من هذه المقاطعات لا علاقة له بالعمل فأنت بحاجة لأن تحلل اكتشافاتك بإمعان أكبر قد يكون الذين ذنبك في بعض هذه المقاطعات وذلك لأنك ربما تبدو راغباً في أن تتم مقاطعتك أو ربما لا ترغب بإخبار الناس بأنك مشغول جداً لكي تتحدث معهم في هذه الحالة أنت بحاجة لأن تغير سلوكك الخاص.

حاول أن تقوم بالتالي:

- إذا كان الأشخاص يريدون التحدث فقط فاقترح عليهم أن يلحقوا بك في استراحة شرب القهوة.

- ضع حدوداً زمنية للاجتماعات والتزم بها.

- إذا كنت في مكتب أحدهم بإمكانك المغادرة في الوقت الذي تريده.

• ماذا تتصرف حيال مكالماتك مع عميل ويستمر زميلك بمقاطعتك والحديث معك بسبب سلوكه الملهي.

ماذا تفعل إذا كان معك في مكتبك زميل لا تتسجم معه بنزق ويزجر طوال الوقت.

تسعد