

نسخة معالجة
وصفحات فردية

كيف تتمتع

بالثقة و القوة

فى التعامل
مع الناس

لس جبالين

www.mlazna.com

^RAYAHEEN^

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE

www.mlazna.com-RAYAHEEN

www.ibtesama.com

**التحويل لصفحات فردية
فريق العمل بقسم
تحميل كتب مجانية**

**www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة**

**شكرا للأخت العزيزة رياحين
التي تفضلت بسحب الكتاب**



للتعرف على فروشنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة
نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: jbpublictions@jarirbookstore.com

تعهد مسئولية / إخلاء مسئولية من أي ضمان

عند ترجمة عربية لطبعة اللغة الإنجليزية. لقد بذلنا قصارى جهننا في ترجمة هذا الكتاب. ولكن بسبب القيود المتأصلة في طبيعة الترجمة. والنتيجة من معلومات الكلا. واحتمال وجود عدد من الترجيمات والتفسيرات المختلفة للكلمات وعبارات معينة. فإننا نعلن بكل وضوح أننا لا نتحمل أي مسئولية ونظري مسئوليتنا بخاصة من أي ضمانات ضمنية متعلقة بعلامه الكتاب لأغراض شراؤه العامة أو ملامته لأغراض معين. كما أننا لن نتحمل أي مسئولية من أي خسائر هي الأرباح أو أي خسائر تجارية أخرى. بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر. الخسائر المرضية. أو المتوقعة. أو غيرها من الخسائر.

إعادة طبع الطبعة الخامسة ٢٠١٠

حقوق الترجمة العربية والنظر والتوزيع محفوظة لمكتبة جرير

How to Have Confidence and Power in Dealing People
Copyright © 1983 by Prentice Hall Press, a member of Penguin Group
(USA) Inc.
All rights reserved.

ARABIC language edition published by JARIR BOOKSTORE.
Copyright © 2004. All rights reserved.
No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means including electronic, mechanical, photocopying, recording, scanning or otherwise.

للمملكة العربية السعودية من مـبـ ٢١١٦ الرياض ١١١٦٦ - تليفون ٠١١١١١٦٦٠٠٠ - فاكس ٠١١١١١٦٦٦٦٦

**How to
Have
CONFIDENCE
and
POWER
in
Dealing
with
People**

LES GIBLIN

www.mlazna.com
^RAYAHEEN^



من أكثر الكتب مبيعاً في العالم

كيف تتمتع بالثقة والقوة

في التعامل مع الناس

تأليف

لس جيلين



إهداء

المفكرون والادباء ليسوا وحدهم الذين يؤلفون كتباً تُقرأ.
ان اصحاب التجارب التجارية الناجحة يحولون الكتابة
الى مناهج عمل مثيرة ومنتعة. وهذا بالضبط ما تقدمه هذه
السلسلة من الكتب العملية التي اصبحت أكثر الكتب
مبيعا في العالم حتى الآن .
ويسعد مكتبة جرير أن تتولى ترجمة هذه الكتب القيمة.
لعملائها المتميزين .
إنها بالفعل كتب جديرة بالقراءة !

عبد الكرم العقيل

فهرس المحتويات

- ١ .. المفهنة
- ١١ .. الباب الأول :
- ٩ كيف تدفع الطبيعة الإنسانية للعمل من أجلك
• الفصل الأول :
- ١١ مفتاحك إلى النجاح
• الفصل الثاني :
- كيفية إستخدام السر الأساسى للتأثير فى
الأخرين
٢٣ • الفصل الثالث :
- ٢٧ كيف تستفيد من ممتلكاتك غير الظاهرة
- ٥٥ .. الباب الثانى :
- ٥٥ كيفية السيطرة على تصرفات الأخرين ومواقفهم
• الفصل الرابع :
- كيف يمكنك السيطرة على تصرفات الأخرين
ومواقفهم
٥٧ • الفصل الخامس :
- كيف يمكنك خلق انطباع أولي جيد فى نفوس
الأخرين
٧٥

•• الباب الثالث :

- ٩١ أساليب عمل الصداقات والحفاظ عليها
• الفصل السادس :
الأسرار الثلاثة لاجتذاب الناس وكييفية
٩٢ استخدامها
• الفصل السابع :
كيف تُشعر من أمامك بالود من أول لحظة ١٠٩

•• الباب الرابع :

- ١٢٢ كيف يساعدك حديثك المؤثر على النجاح
• الفصل الثامن :
١٢٥ كيف تنمي مهارتك في استخدامك للكلمات
• الفصل التاسع :
كيف تستخدم أسلوب « السحر الأبيض » كما
١٤٢ أسماء قاضي الحكمة العليا
• الفصل العاشر :
كيف تستطيع أن تدفع الآخرين بسرعة إلى الأخذ
١٥٧ بوجهة نظرك
• الفصل الحادي عشر :

•• الباب الخامس :

- ١٧٥ كيف تتعامل مع الناس بنجاح
• الفصل الحادي عشر :
كيف تحصل على التعاون بنسبة مائة في المائة
١٧٧ وأن تنمي قدرتك العقلية
• الفصل الثاني عشر :

• الفصل الثاني عشر :

كيف تستخدم قوة المعجزة ، لديك في العلاقات

الإنسانية ١٩٢

• الفصل الثالث عشر :

كيف تنتقد الآخرين دون أن تسبب لهم العرج ٢٠٧

•• الباب السادس :

الدليل المرشد لعلاقاتك الإنسانية ٢١٩

• الفصل الرابع عشر :

خطة عمل بسيطة وفعالة وتعلق لك النجاح

والسعادة ٢٢١

المقدمة

ما يمكن لهذا الكتاب أن يقدمه إليك.

لنكن صادقين حيال الأمر من أننا لا نبتلى شيئاً من أحد، وأن كل ما نطلبه هو مودة الآخرين وصدقاتهم، وأن ما نحتاج إليه هو تعجبهم لنا واحترامهم بنا.

على أن ما يحتاجه رجل الأعمال من الآخرين هو العمل، وما يطلبه الزوج والزوجة هو حب كل طرف للآخر ومحبة، وما يحتاجه الوالد هو طاعة الابن، أما الطفل فإنه بحاجة إلى الأمان وإلى الحب، والذي يطلبه الرئيس في العمل هو الولاء والإنتاج والتعاون، أما الموظف فيحتاج إلى الاعتراف به وتمكين ما يقوم بأدائه من عمل.

إن كل امرئ، من جنس البشر إنما يحتاج إلى النجاح ويطلب السعادة. ترى، هل حدث وأن فكرت ذات مرة في حقيقة أن الآخرين يقومون بالفعل بدور هام في أي نجاح أو سعادة حقيقية نستمتع بها؟ إن ما نحققه من نجاح إنما يعتمد إلى حد كبير على التعاملات التي تجرى بيننا وبين الآخرين. ومهما كان أمر تعريفك للسعادة نفسك، فإنك لو أصعبت في الأمر قليلاً لاقتنعت بأن سعادتك إنما تقوم إلى حد كبير على نوع العلاقات القائمة بينك وبين الآخرين.

لماذا لا تصمى وراء ما تحتاج إليه؟

لا داعي لأن نعتذر عن حقيقة أننا بحاجة إلى ما يستطيع الآخرون أن يقدموه إلينا. ولا داعي للاعتذار عن حقيقة أننا نحتاج إلى النجاح في تعاملنا مع الآخرين.

وبعضنا بدلاً من ذلك ، نمضي معاً في هذا الكتاب. وأن نجرى سوياً حديثاً من القلب إلى القلب عن الكيفية التي يمكنك بها الحصول على ما تحتاجه وتطلبه من الآخرين.

إنني لا أملك نظريات «بوليانا» المتقاطعة أبداً عن الطريقة التي ينبغي للناس أن يتصرفوا بها، وليس لدى حيلة جاهزة يمكنك بها مسابرة الآخرين. والاحتفاظ برغباتك في أعماقك وكتمانها في نفس الوقت.

إنني بدلاً من ذلك أريد أن أحيطك في هذا الكتاب ببعض تلك الأشياء التي اكتشفتها عن الطريقة التي يتصرف بها الناس بالعمل وريود المعاليم، وعن الكيفية التي تستطيع بها أن تستخدم تلك الأشياء من أجل الحصول على ما تحتاج إليه سواء كان «علوة» من رئيسك في العمل، أو طلبية من عميل محتمل، أو مجرد مودة وصدقة أحد جيرائك الجدد.

لقد قبل إن «المعرفة قوة». إن معرفة الطبيعة الإنسانية ، على ما هي عليه ، وليس حسبما ينبغي أن تكون عليه - كما يتلوه أصحاب النظريات- هذه المعرفة وحدها هي التي بوسعها أن تساعدك في الحصول على ما تحتاجه وتحتاجه من الآخرين.

إن الأساليب والطرق التي يقدمها هذا الكتاب لا تنجح إلى شطط النظريات التي أحلم بها ، وما يقدمه هي تلك الأساليب والطرق التي تم إختبارها والتي

نتجت عن خبرة أعوام عديدة داخل «مصحاتي» للعلاقات الانسانية، والتي استطاعت أيضاً أن تبرهن على صحتها في حياة الآلاف من الناس.

إلا أنه من الممكن والمحتمل لهذه الأساليب أن تقوم «بقلب» بعض الأفكار والمفاهيم الشعبية.

غير أن ميزتها الوحيدة بالفعل هي أنها يمكن أن تثمر فعلاً وأن تجدي.

الكل يفوز والخاسر لا أحد

يعرف آلاف الناس أنهم بحاجة إلى أشياء من أناس آخرين، إلا أن الضجل يملكهم في السعي وراء ما يحتاجون إليه خشية أن يكون إشباعهم وإرضائهم لرغباتهم مجرد أنانية منهم، ويشعرون بفريرتهم أن تأمينهم لنجاحهم ولسعائتهم إنما يعنى بالضرورة حرمان آخرين من بعض النجاح أو السعادة.

بعضنا نأخذ الأمر بصورة مباشرة ونقول إن العلاقات الانسانية الناجحة إنما تعنى منح فرد آخر شيئاً ما، هو بحاجة إليه مقابل شيء آخر أنت بحاجة إليه، وأن أي أسلوب آخر للتعامل مع الناس لن ينتج أو يثمر. بكل بساطة، إن القارىء الذى لا يتورع عن أن يأخذ ما يحتاجه من الآخرين دون أن يمنحهم شيئاً في المقابل، لن يحتاج إلى كتاب عن العلاقات الإنسانية بالمرة.

لقد نون هذا الكتاب لتلك الآلاف من الناس الذين يودون إتقان فن الحصول على ما يحتاجونه من زملائهم الآخرين، وأن يجعلوا هؤلاء الآخرين «سعداء» بالأمر كله.

الأساليب الثلاث الرئيسية للتعامل مع الناس

لا يوجد ذلك الإنسان الذى يتمتع بالاكتماء الذاتى، فكل منا بحاجة إلى أشياء بوسع الآخرين القيام بتقديمها، وأنت نلصك لبيك أشياء يحتاج إليها

الأخرون، وكل تعاملاتنا مع الناس إنما تستند إلى تلك الاحتياجات، ولا يوجد هناك سوى أساليب ثلاث أساسية يتم بها تعاملنا مع غيرنا من الناس الآخرين وهي :-

١ - بوسعك أن تلخذ ما تحتاج إليه من أحد الزملاء عن طريق القوة أو التهديد أو الترهيب أو الخداع، ورغم أن المجرمين هم من يقعون ضمن هذه الفئة من البشر. إلا أن الكثيرين من الناس «المحترمين» يلجأون إلى استخدام هذا الطريق بأساليب أكثر دهاء.

٢ - يمكنك أن تصبح «متسولاً» للعلاقات الانسانية وأن تتوصل من الآخرين أن يمنحوك تلك الأشياء التي تحتاج إليها، وأن تتسولها منهم. هذا النوع «المفعم» من الشخصيات يجرى تعامله مع الآخرين على هذا النحو : إنتني لن المرض نفسي عليكم، لو أسبب لكم أى متاعب، وطبكم في المقابل أن تكونوا «لطيفين» معي.

٣ - يمكن لك أن تعمل منطلقاً من قاعدة قائمة على «التبادل العادل» أو على أساس «خذ وهات» وهنا يكون عمك هو أن تعطى الآخرين ما يطلبونه ويحتاجون إليه، وهم لا بد سيمتد من أن يردوا لك صنيعك ويمنحوك تلك الأشياء التي تحتاج إليها.

كيف تعلم ممتلكاتك

التي لا تستخدمها إلى الفجر

لن نجد في هذا الكتاب أول أسلوبين والذين تم الإشارة إليهما في السطور السابقة، إنك بدلاً من ذلك ستعيط بأساليب أثبتت جدارتها في الحصول على ما تريده، وذلك عن طريق منحك الغير ما يريدونه.

تأمل اللحظة التي أنت فيها الآن. إن لديك الكثير من الأشياء التي يحتاج إليها الآخرون. إمنح هذه الأشياء لهم وسوف يقومون عن طيب خاطر بمنحك النجاح والسيادة في المقابل، ربما لم يحدث لك أبداً أن أدرت أنك تحظى بممتلكات وموجودات لها قيمتها ويتعطش الآخرون إلى الحصول عليها، وأريد أن أهدتك في هذا الكتاب عن تلك الموجودات والممتلكات.

يمكنك أن تحصل على ما تحتاجه، وأن تساعد الآخرين في نفس الوقت

طالما تملكنا الاعتقاد، وأسنوات طويلة، إننا إن حاولنا إشباع رغباتنا في النجاح والسعادة، فإننا بالضرورة نقوم بحرمان آخرين من إشباع حاجياتهم، إلا أن الدلائل كلها تشير إلى الاتجاه المعاكس.

يتضاعف مع الإنسان السعيد احتمال نشره للسعادة على من حوله أكثر مما يحدث مع الإنسان المتعسر، والشخص الذي يتمتع بالرفاهية يزيد معه احتمال إيفائه لأولئك الذين يتعامل معهم عن ذلك الشخص المصاب بالفشل المزمن. إن ذلك الفرد الذي يشبع رغباته بطريقة معقولة أكثر كرمًا وأكثر ميلاً للأخذ في الاعتبار برغبات الغير، وما يفرق بمراحل ذلك الفرد الذي لم تصالف كل رغبة له سوى الاحباط والفشل.

يقول لنا علماء النفس، وعلماء الجريمة، ورجال الدين وحتى الأطباء إن السبب في معظم متاعب هذا العالم وويله إنما يرجع إلى الناس التعساء الذين خاصمتهم السعادة.

إنهم يقولون لنا إنك إن جعلت نفسك تعساً ومحبطاً، فإنك بذلك تقدم أعظم عيبه، تستطيع أن تصل إليه لرزة الآخرين.

مفتاح العلاقات الانسانية الناجحة

المفتاح الحليقى لعلاقات الإنسانية هو تعلم أكثر ما نستطيعه عن الطبيعة الإنسانية على ما هي عليه، وليس على ما نعتقد أنه يتعين عليها أن تكون عليه.

إننا إن فهمنا بالضبط ما نتعامل معه، نكون عندها فقط في موقف يسمح لنا بالتعامل المجدى الناجح.

وعلى ذلك، دعنا نلقى نظرة على الطبيعة الإنسانية، ودعنا نرى بالضبط ما يريده الآخرون بالفعل، ودعنا نمضى سرياً ونستخرج لأنفسنا بعض الأساليب لتحقيق هذه الاحتياجات والمطالب، دعنا نتعلم كيفية العمل مع الطبيعة الإنسانية وليس ضدها.

ربما قد نترك أن المشكلة الكبرى مع العالم لا تكمن في أن الناس قد وجدوا على هذا النحو الذى يكونونه، بل في أننا كثيراً ما نجهل ما يتوق اليه الناس الذين نتعامل معهم ويتطلعون إليه، وقد تثبتك الدهشة أن تجد أن الطبيعة الإنسانية ليست في حاجة فعلاً إلى إكسابها مظهراً خادعاً لو إلى إضفاء صفات الكمال عليها، وعلينا أن نتذكر أن الله تعالى هو من يدرك ما قام به عندما خلقنا على هذا النحو الذى اختاره لنا.

إننى عندما أسمع أحدهم وهو يتصارع مع الطبيعة الإنسانية، ويلقى مع متاعبه باللوم على حقيقة أن هكذا خلق جنس البشر، يطول بذاكرتى ما قيل لى ذات مرة على لسان «هارى ما تيلسكى» (مدير شئون العاملين بمؤسسة وولف ديسلور فى إنفيانا) : هل خطر ببالك يا «ليس» أن تلاحظ أن كاتب الآلة الكاتبة -متوسط اللدرات لو نونها- يميل إلى التعبير عن سخطه وعدم رضاه عن الآلة التى يكتب عليها؟ وأن لاعب الجولف -هابط المستوى- يللى باللوم على نوادى

الجوهر ويتحسر على حالها بسبب ضرياته الربية؟ إنك ستجد أيضاً أن أولئك الناس من أصحاب العلاقات الإنسانية القليلة هم أنفسهم من يقومون على الدوام بلعن الطبيعة الإنسانية، وبسبب متابعتهم هم يعمدون إلى صب اللوم على حقيقة أن الآخرين يتمتعون بلمزجة سريعة الانفعال والتهيج.

كيف نتمتع

بالثقة والقوة عند التعامل مع الآخرين

الهدف الحقيقي لهذا الكتاب هو أن يقوم بتعليم كيفية التمتع بالثقة والقوة عند التعامل مع الناس.

إن أحد الأسباب الرئيسية لافتقار الكثيرين للثقة عند تعاملهم مع الآخرين إنما يرجع إلى عدم فهمهم لما يقومون بالتعامل فيه. إننا دائماً نعتقد اليقين في أنفسنا ونعاني من فقدان الثقة في فواتنا. عندما يقرر لنا أن نتعامل مع ما نجهله ولا نطعمه. عليك فقط بمراقبة أحد الميكانيكية، العاليتين وهو يحاول إصلاح آلة إهدى السيارات الغريبة عليه والتي لا يفهم في أمورهما. إنه يتردد. إن كل حركة منه تنم عن انتقاده لثقتة بنفسه. ثم بعد ذلك بملاحظة ميكانيكي آخر من الرؤساء. إنه يفهم الآلة التي يقوم بالعمل فيها والتعامل معها. إن كل حركة منه تشع بالثقة. نفس الأمر ينطبق على أي شيء نقوم بالتعامل معه، فكلما كان إمامنا أكبر بما هو في أيدينا، كلما زابت الثقة التي نتمتع بها في تعاملنا معه.

وأنت إن قصت بحفظه بعض القواعد عن العلاقات الإنسانية وعمدت إلى تطبيقها كما لو كانت مجرد حيلة تستند إليها، تلكد أنها لن تكون كافية بمنحك الثقة عند تعاملك مع الناس. إن الكفيل بذلك هو فهم الطبيعة الإنسانية ولهم القواعد الأساسية التي تكمن وراء السلوك الانساني.

كيف تتنحى بالثقة والقوة في التعامل مع الناس

بجانب فهم الطبيعة الإنسانية، يقوم هذا الكتاب بعرض أساليب عملية محددة للقيام بتطبيقها.

إننا سوف نقدم إليك أساليب لنية، ثبت صحتها، وذلك لكي تضع معرفتك بالطبيعة الإنسانية موضع التطبيق.

ولقد أثرت هذه الأساليب اللنية التي تم إختبارها مع الآلاف من الآخرين، كما أنها ستجدي وستثمر معك، وأنت بمجرد أن تبدأ في وضع معرفتك بالناس موضع التطبيق، فإنك ستجد في نفسك «قوة» جديدة قد تولدت في داخلك عند التعامل معهم.

.. واندخل الآن في الفصل الأول من الكتاب.

www.mlazna.com
^RAYAHEEN^

الباب الأول

كيف تدفع الطبيعة الإنسانية

للعمل من أجلك

ويحتوي هذا الباب على ما يلي :

الفصل الأول ،

مفتاحك إلى النجاح والسعادة .

الفصل الثاني ،

كيفية الاستجابة من السر الرهيب للتأثير في الآخرين.

الفصل الثالث ،

كيفية الانتفاع بممتلكاتك الخافية منك.

الفصل الأول

مفتاحك إلى النجاح والسعادة

إن كل ما نريده من الحياة مجرد شيئين: النجاح والسعادة.

كلنا نختلف عن بعضنا البعض. وقد تكون فكرتك عن النجاح مختلفة عن فكرتي أنا، إلا أن هناك عاملاً كبيراً لوحداً يتعين علينا جميعاً أن نتعلم كيفية التعامل معه إن كان لنا أن نتجح لو أن ن succeed. وهو نفس العامل الكبير ذاته المتواجد في كل حالة، سواء كنت محامياً أو طبيباً أو رجل أعمال أو مندوب مبيعات، وسواء كنت أحد الوالدين أو مجرد موظف مبيعات أو حتى ربة منزل، ومن إلى ذلك.

ولقد أثبتت الدراسات العلمية أنك لو تعلمت كيفية التعامل مع الآخرين فإتلك تكون بذلك قد قطعت 85٪ من طريق النجاح في أي من الأعمال أو الوظائف أو المهن، و99٪ من طريق السعادة الشخصية.

مسايرة الآخرين وحدها لا تشكل إجابة

إن مجرد الإلمام بكيفية مسايرة الناس لا يشكل ضماناً للنجاح أو للسعادة. إن الأشخاص الذين ينتفون بفعل العذاري ويهابون الإصطدام بخيالهم تراهم في الحياة وقد تعلموا الطريقة التي يسايرون بها الناس من أجل أن يتفادوا المشاكل ويتخطونها. أما الخجول المنسحب من النوع الذي يقبل المهانة بخنوع، فقد تعلم طريقة وحيدة لمسايرة الناس، وهي ببساطة أن يسمح لهم بأن «يمشوا» فوقه.

في الطرف المقابل نجد هناك ذلك النوع الذي ينسب بالطغيان والديكتاتورية والذي صنع لنفسه أيضاً طريقته لمسايرة الناس، والتي هي ببساطة القيام بضرب كل معارضة وتحويلهم إلى مجرد ممسحة للأذن عند عتبة الباب ثم التكم نحوهم لكي يدوس عليهم ويسير فوقهم.

إننا لم نعد بحاجة إلى المزيد من الكتب عن كيفية مسايرة الناس، ذلك لأن لكل منا نظامه الخاص الذي أثمر معه بالنسبة إليه. حتى «العصابي» منا له طريقته الخاصة في تحقيق ذلك. ويقول لنا علماء النفس إن العصاب نفسه يمكن تعريفه على أنه نموذج من الاستجابات قام العصابي بتشكيلها لنفسه من أجل مسايرة الناس.

إن ما يهم في الطريقة التي نساير بها الناس أو نتعامل بها معهم، والتي تجلب لنا رضاها الشخصي ولا تصطدم في الوقت نفسه بفوات أولئك الذين نتعامل معهم. فالعلاقات الإنسانية هي علم التعامل مع الناس بطريقة لا يتم فيها المساس بذاتهم أو ذاتنا. وهذه هي الطريقة الوحيدة لمسايرة الناس التي تجلب على النوام أي نجاح حقيقي لو أي سعادة حقيقية.

السبب وراء فشل

تسعون في المائة من الناس في الحياة

قامت مؤسسة «كارنيجي للتكنولوجيا» بتحليل السجلات الخاصة بعشرة آلاف شخص لتصل إلى النتيجة أن ١٥٪ من النجاح إنما يرجع إلى التريب التكنولوجي، وإلى العقول والمهارة في الأداء الوظيفي، وأن ٨٥٪ من النجاح يعود إلى عوامل الشخصية ذاتها، وإلى القدرة على التعامل مع الناس بنجاح.

وعندما قام مكتب الإرشاد المهني بجامعة «هارفارد» بإجراء الدراسة على آلاف من الرجال والنساء من الذين تم الإستفتاء عن أعمالهم، وجد أنه مقابل كل شخص فقد وتوظيفته لمثله في أداء عمله، هناك شخصان تم تقديمهما لوظائفهما بسبب فشلهم في التعامل مع الناس بنجاح.

بل إن النسبة قد ارتفعت عن ذلك في الدراسة التي قدمها الدكتور «البرت ابوارد ووجام» التي حملت العنوان: (معنا نسبر أغوار عقلك)، والتي فكر فيها أنه من بين أربعة آلاف شخص ممن فقدوا وظائفهم في عام واحد، نجد أن ١٠٪ منهم فقط، أو ٤٠٠ شخص منهم فقط هم من فقدوها بسبب عدم قدرتهم على إنجاز أعمالهم، وأن ٩٠٪ من العاملين المطروحين، أو ٣٦٠٠ شخص منهم قد فقدوا أعمالهم لأنهم لم يقوموا بتطوير شخصياتهم كي تستطيع أن تتعامل بنجاح مع الآخرين.

من أين يأتي النجاح والسعادة

أنظر حواك. هل أكثر الأشخاص نجاحاً ممن تعرفهم من الناس هم أكثرهم حظاً في العقل والتفكير، وهل هم أكثر الأشخاص مهارة؟ وهل أسعد الناس الذين يحظون بكثير متع الدنيا ومباهجها يفوقون في النكاه من تعرفهم من

الناس؟ إنك لو توقفت وفكرت لمدة بقبيلة فلن يخرج قواك عن أن أكثر الناجحين من الناس وأكثرهم إستمتاعاً بالحياة هم أولئك الذين يتمتعون بطريقة تمكنهم من التواصل مع الآخرين.

مشاكل شخصيتك هي التي تشكل مشاكلك مع الآخرين

هناك الملايين من الناس الآن ممن يتمتعون بالحياة والفجل والرغبة والقلق في المواقف الإجتماعية. كما أنهم يشعرون بالدونية. ولا يدركون أبداً أن مشكلتهم الحقيقية إنما هي مشكلة علاقات إنسانية. بل ولا يخطر ببالهم أبداً أن فشلهم كشخصيات، إنما هو فشلهم الحقيقي في كيفية التعامل بنجاح مع الآخرين.

على أن هناك العديدين. على الأقل كما يظهر على السطح ممن يبدوون على العكس تماماً من النوع الخجول المنسحب. إنهم يبدوون واثقين من أنفسهم. إنهم من النوع «المترأس» الذي يسيطر على أى لقاء إجتماعى يتواجدون فيه سواء كان مكانه المنزل أو المكتب أو النادي.

إلا أنهم مع ذلك يدركون أن ثمة شيئاً ما ينقصهم ويفتقرونه. ويتسألون عن السبب وراء عدم تقبل وتقدير رؤسائهم في العمل وحتى عائلاتهم لهم. ويتعجبون لماذا لا يتعاون الآخرون بصورة أكثر طواعية معهم. وأنه من الضروري عليهم الاستمرار في دفعهم إلى ذلك. أكثر من ذلك إنهم يدركون. في اللحظات التي تنسم بصراحة أكبر مع أنفسهم، أن أولئك الناس ممن يتطلعون إليهم بتكبر حماس كى يؤثروا فيهم ويلفتوا نظرهم إليهم لا يمنحونهم ذلك التقبل والقبول الذى يتوقون إلى الحصول عليه منهم. وهم قد يحاولون فرض التعاون معهم. أو يحاولون فرض الولاء والصداقة أو يحاولون دفع الناس إلى العمل والإنتاج لهم .

إلا أن الشيء الوحيد الذي لا يستطيعون فرضه هو نفس ذلك الشيء الذي يتفانون إليه بشدة. إنهم لا يستطيعون أن يدفعوا الآخرين لكي يحبوهم، ولن يحصلوا أبداً على ما يهدفون إليه ويبتغونه، ذلك لأنهم لم يتفانوا من التعامل مع الآخرين .

تقول «بونارو أولرستريت» في كتابها: «لهم الخوف فينا وفي الآخرين» إن مشاكل إنعدام الوصل العاطفي لها جذورها الدائمة في علاقاتنا مع الآخرين.

«فالإنسان منا يعتره الخوف عندما تنزلق سيارته على الطريق السريع المغطى بالجليد، إلا أن هذا الخوف لا ينم على تشويه شخصيته، كما أن المرء يستشعر الألم عندما تهوي المطرقة وتسقط فوق قدمه، إلا أن مثل هذا الألم لا يلغى لديه أي نوع من العداوة، ولكن الخسارة الوحيدة التي لا يستطيع أن يتسامح بشئها والتي لا تمكنه من أن يبقي في صحة طيبة عاطفياً، هي فقدان العودة التي تقوم بينه وبين إخوانه في الإنسانية».

في عصر الفرة

لن نحمي الأساليب العتيقة البالية

ربما تواجد ذلك الزمان في ماضي التاريخ، عندما كان بوسع أحد رجال الصناعة البارزين أن يردد: «لعنة الله على الناس»، ثم يعضى بعدها في طريقه، وحتى إلى وقت قريب أثناء الحرب العالمية الثانية عندما شحت البضائع الاستهلاكية ورائت نادرة، كان بوسع رجال المبيعات ورجال الأعمال أن يتفوهوا بمثل هذا الكلام، وأن يمضوا بعد ذلك في طريقهم وكأن شيئاً لم يحدث.

لذا ما عدنا إلى الوراء وقبل عملية «تحرير المرأة» كانت العلاقات الإنسانية داخل البيت تقسم بمثل هذه السمات ويمثل كل هذه البساطة أيضاً. لقد كان

الزوج والاب يقومان ببساطة بدور السيد الأمر الناهي، على أنه عندما كان يتقلد أحدهما هذا الدور كانت تهب بعض المتاعب الصغيرة، على السطح على الأكل.

إلا أن الأزمنة قد تغيرت، وأولئك الذين لا يزالون يعيشون في الماضي ويحاولون الأخذ بتلك الأساليب المعتيقة البالية في عصرنا الذي هذا، يتم التخلي عنهم ومجرانهم وتركهم على جانب الطريق، وفي مكان بعيد كثيراً عن ذلك الذي يشكله ذلك الخبير القوي بالمامه بالعلاقات الإنسانية التي تسود عالم بنيانا الحديث اليوم.

ومع تقدم الحضارة ومع الإختراعات الحديثة التي قلصت دنيانا وحوادثها إلى عالم يتزايد في التقارب والصفى، ومع حياتنا الإلتصافية التي أصبحت أكثر تخصصاً وأكثر تعقيداً، فإن الآخرين -الناس الآخرين- قد تزايدت أهميتهم وتعملت بالنسبة لنا أكثر له أكثر.

لم يعد لعالم الانعزالهين وجود

كان «دافى كروكيت» السياسى المقيم عند الأطراف الحدودية من اصحاب النزعة الانعزالية بكل سماتها الخشنة والوهرة، وكان أميناً لنزعة بحكم إنعدام وجود تجمعات للناس في منطلقة الثانية، ثم إن الناس لم يكونوا يمثل هذا الإعتاد على بعضهم البعض، كما هو الحال في أيامنا هذه. وسواء كان طماء «دافى» مكوناً من شرائح لحم الحيوانات التي كان يصطادها لو من حساء الأرائب الذي تكرد تسخينه أكثر من مرة، فالأمر برمته كان يتوقف على ميله الخاص، وعلى حدة عينيه التي كانت تلوم برصد الفريسة ثم اصطياها. لقد كان يكفيه إعتاده على نفسه، وكان قنوعاً بهذه الكفاية. لقد كان هذا ما كان، أما اليوم، فإن حدث واستطاعت السيدة «جيلين» أن تحصل على قطعة ممتازة

منقاه من اللحم الطاخر، فالأمر كله يتوقف معها على علاقتها الإنسانية مع الجهاز المقهم هند ركن الشارع في ضاحتها، كما يتوقف على ما إذا كان زوجها قد استطاع أن يحقق النجاح في تعامله مع الناس خلال الأسبوع الماضي أم لا. لقد كانت مهارة «كروكيت» كامنة في قدرته على التعامل مع حيوانات الأصر، وهذا كل ما كان يحتاج إليه تقريباً لو بها استطاع أن يستغنى ربما عن كل العالم، إلا أننا اليوم نجد أنه حتى المهارة التكنولوجية المتقدمة وحدها لا تكفي، وأنها تتوارى خلف مهارة التعامل مع البشر والناس، وتبقى بعدها بالنسبة لتحقيق النجاح والسعادة، ومعنى هنا أهدم إليك اثنين من الأمثلة:

تفوق الهندسة الإنسانية

في أهميتها المعرفة الفنية

إن عن لنا اختيار إحدى المهن التي يبدو أمرها بالكامل قائماً على المهارة الفنية، فمن المؤكد أنها ستكون الهندسة. وحدث أن قامت جامعة «بورديو» بالاحتفاظ بسجلات دقيقة لخريجي الهندسة لديها على مدار فترة تزيد قليلاً عن خمس سنوات، وأجريت مقارنة عن المكاسب المادية التي حصل عليها أصحاب أعلى الدرجات الدراسية، والذين بدوا متمكنين تماماً من الإلمام بكافة التفاصيل الفنية ومن أصحاب العقول المسيطرة تماماً على خفايا المهنة وقارنوا مكاسبهم مع مكاسب أولئك الخريجين من أصحاب أدنى وأقل الدرجات في نفس الجامعة، واكتشفوا أن الفرق في المكاسب بين اللتين لم يكن ليتعدى ٢٠٠ دولار سنوياً.

عندما قارنوا مكاسب أولئك الخريجين الذين تميزوا بالمقدرة على التعامل مع الآخرين في المواقف الاجتماعية، وجدوا أنها تزيد بمقدار ١٥٪ عن تلك التي

كانت تحصلها مجموعة «الأنكباء» وبمقدار ٢٢٪ عن أولئك الذين كانوا يتمتعون بمعدلات منخفضة عند تكريم الشخصية.

ومما يدعو إلى الدهشة، أننا نجد الكثيرين اليوم يعمدون إلى القيام بمهمة من أجل تحسين شخصياتهم، في الوقت الذي لا يبدو فيه سوى القليل من الاهتمام بالساليب العلاقات الإنسانية. رغم أن الأمر في مجمله لا يزيد عما أشار إليه الدكتور «البرت إيوارد وجمام» العالم النفسي البارز، عندما أوضح أننا إذا قمنا بتحليل الشخصية ووصلنا إلى مكوناتها الأساسية فإننا لن نجد فيها سوى «المفكرة على إسماع وخدمة الآخرين».

وجدت الناس لتبقى

وجدت الناس لتبقى، هذه هي الحقيقة، كرهنا ذلك أم أحببناه، ونحن لا نستطيع ببساطة أن نخلق أي نجاح أو سعادة في عالمنا الحديث نون أن نضع الناس «الآخرين» في حساباتنا.

وليس بالضرورة أن يكون أنجح الأطباء أو المحامين أو مندوبي المبيعات هم أكثر الناس نكاه، أو أكثرهم مهارة في الاتام بحرفيات مهتهم، والفتاة البائعة في المحل التي تصرف معظم البضائع وتشيع البهجة في أرائها ليس بالضرورة أن تكون أجمل اللتيات أو أكثرهن نكاه.

وأسعد زوج وزوجة ليسا من أصحاب أجمل الوجوه وأحلامها، وبالنسبة للزوج لن تجده من أصحاب أكمل الأجسام أو أقواها.

ابحث عن النجاح في أي اتجاه وفي أي فرع، وستجد أن هناك رجل لو امرأة ممن أتقن موهبة التعامل مع الناس، ستجد شخصاً يتمتع بطريقة للتواصل مع الآخرين.

أساليب ناجحة للحصول على ما تريد

تشكل عملية كيفية التعامل بنجاح مع الناس، لي أمراً ممتعاً للغاية على العوام، ولأعوام قمت بدراسة الرجال الناجحين والسيدات الناجحات ممن أمرتهم لمحاولة معرفة سر تميزهم، كما قمت أيضاً بدراسة الفاشلين منهم، وايضاً لنفس السبب. ولقد طالعت كل ما أمكنتني العثور عليه عن هذا الموضوع، غير أنني وجدت أن معظم الكتب التي تنور عن «مسايرة الآخرين» لا تستند إلى دراسات دقيقة عن الكيفية التي يتصرف بها الناس وعما يريدونه الناس بالضبط. لقد وجدت أنها بدلاً من ذلك تتكلم من بعض الأفكار البسيطة عن الكيفية التي ينبغي للناس أن يتصرفوا بملئها، وما يتعين عليهم أن يريدوه ويطلبوه، وهي إما عبارة عن مقالات من نوع كتابات «بوليانا» المتلازمة أبدأ عن كيفية استرضاء وملاطفة الآخرين بالتخلي عن أي إشباع أو إرضاء لما تريد أنت الحصول عليه، أو عبارة عن نصائح عن كيفية السيطرة على الآخرين عن طريق الشخصية القوية.

وجدت على مدار عدة أعوام، أن هناك من الرجال ومن النساء من عمد بهدوء إلى استخدام أساليب وطرق أجنت وأشمرت باللعن، ليس فقط في النجاح في مسايرة الناس، بل وفي الحصول على ما يريدونه ويتلونه لأنفسهم أيضاً.

غير أن الغريب حقاً، أن العديد من تلك الأساليب والطرق التي استخدمها هؤلاء الرجال والنساء، كانت هي نفسها المكتوبة والمعروفة لسنوات عدة، مع وجود فارق واحد كبير، هو أنه لم يتم تطبيقها بصورة سطحية، أو باعتبارها مجرد حيل والاعيب لتحقيق الهدف. لقد تم تطبيقها مع توفر عنصر آخر معها وهو فهم الطبيعة الإنسانية.

اعتماد المهارة على إتقان مبادئ أساسية معينة

تشبه المهارة في الملاحظات الإنسانية المهارة في أي مجال آخر، في أن النجاح يعتمد على فهم وإتقان مبادئ أساسية عامة معينة، ولا يكفى أنه يتعين عليك أن تعرف ما تقوم به في أداء أحد الأعمال بل أن تعرف السبب في قيامك بهذا الأداء.

لا تكن رجل النخعة الواحدة. كل الناس على شاكله واحدة فيما يتعلق بالمبادئ الأساسية، غير أن كل شخص تصالطه يختلف عن غيره، ولو حاولت أن تتعلم بعض العيل للتعامل بنجاح مع كل فرد تقابله على حدة، فلا شك أنك ستصطدم بمهمة مينووس منها، تماماً مثل عازف البيانو إن وجد أن عليه أن يتعلم عزف كل لعن بفرده ، على أساس أنه جديد تماماً وليريد بأكمله.

وما يقوم به عازف البيانو هو إتقان بعض المبادئ المعينة، إنه يتعلم أشياء أساسية معينة عن الموسيقى، ويقوم بممارسة بعض التدرجات إلى أن يطور مهارته أمام لوحة المفاتيح، وعندما يتقن هذه الأشياء الأساسية يصبح بوسعها القيام بعزف أي قطعة موسيقية توضع أمامه، مع بعض التدرج والتعلم الإضافي، ذلك أنه رغم أن كل قطعة موسيقية بذاتها تختلف عن أي قطعة غيرها، إلا أنه لا يوجد في البيانو سوى ٨٨ مفتاحاً و ٨ نغمات في السلم الموسيقي.

وسواء كنت عازفاً للبيانو لو لا، فمن الممكن لك أن تتعلم بسرعة عزف الوتر العنب، وضربه على البيانو، ويمكنك مع مزيد من الصبر أن تتعلم الضرب على كافة الأوتار، وأن تتعلم أن تنفذ كل ضربة على حدة، وأن تكون قائمة بذاتها منفصلة عن غيرها، وهذا ما يقوم بتقديمه عازف بيانو الحفلات الموسيقية

(الكونسرف)، غير أن نك ككه لا يجعل منك عازفاً للبيانو، ولو حاولت أن تقوم بتعلم كونسرت بنفسك، فسوف يكون الفشل الفريع حليفك الذي يتبعك.

التغيير في الناس فن وليس حيلة للممارسة. وهذا نفس ما يجرى عندما تحاول أن تتعلم بعض الحيل للتغيير في الناس ثم تقوم بتطبيقها بطريقة آلية سطحية. إنك تفضي خلال نفس الحركات، التي يقوم بها الرجل أو المرأة ممن لهم طريقهم للتواصل مع الآخرين، إلا أنه، وعلى نحو ما، لا تجد أن هذه الحركات قد جاءت بنتيجة أو أثمرت. لقد قمت بعزف نفس النغمات إلا أنه لم يظهر للموسيقى أي أثر.

إن هدف هذا الكتاب ليس أن يعلمك العزف على بعض الأوتار القليلة ولكن أن يعلمك إتقان التعامل مع لوحة المفاتيح، إنه لا يسمى لأن يعلمك بعض (الحيل) للتعامل مع الناس، ولكن أن يمنحك المعرفة المبنية على فهم الطبيعة الإنسانية، ومن السبب في تصرف الناس على هذا النحو الذي يقومون به.

إن الأساليب التي يقدمها هذا الكتاب، قد تم اختبارها على آلاف الناس ممن حضروا، المصحة، الخاصة بالعلاقات الإنسانية، إنها ليست تلك الأفكار البسيطة عن الكيفية التي ينبغي أن تتعامل بها مع الناس، إنما الأفكار التي صممت لاختبار الكيفية التي عليك أن تتعامل بها مع الناس، إن كنت تريد أن تسايروهم، وإن كنت تريد أن تحصل على ما تبتغيه في نفس الوقت.

كلنا فعلاً نريد النجاح والسعادة، لكن ذلك اليوم قد ولى ومضى، ذلك إن وجد أصلاً، عندما كان بمقدورك أن تحصل على هاتين النخمتين بارغام الناس على منحك ما تريد وتطلب، والتسول من أجل الحصول على ما تريد ليس بالحال الأفضل، ذلك إنك لن تجد أي شخص يقوم باحترام، أو يرغب في مساعدة أي

انسان يدمن الانحناء للغير، ويمضى في كل اتجاه بيد ممدودة، متسولاً حب الآخرين وتقديرهم.

إن الطريقة الوحيدة الناجحة للحصول على ما نريده من الحياة هي أن نكتسب مهارة التعامل مع الناس.

خلاصة الفصل الأول

- ١ - الحقيقة المؤكدة هي أن من ٨٦٪ إلى ٩٠٪ من كافة حالات الفشل في بنيا الأعمال هي الفشل الحادث في العلاقات الانسانية
- ٢ - إن ما يسمى بمشاكل الشخصية، مثل التخوف والخجل والشعور بالذات، هي في الأساس مشاكل في التعامل مع الناس.
- ٣ - تعلم بثقة مهارة التعامل مع الناس، وعندها ستقوم ألياً بتدعيم نجاحك وسعادتك.
- ٤ - تعلم المبادئ الهامة المتعلقة بالتعامل مع الناس وعندها لن تكون محتاجاً للجوء إلى ممارسة العيل والالاعيب.

www.mlazna.com
^RAYAHEEN^

الفصل الثاني

كيفية إستخدام السر الأساسي للتأثير في الآخرين

أثناء كتابتي لهذا الفصل، جاءتني الصحف وهي تحمل إلى قستين تبذوران
وكتّ لا رابط بينهما. تنطلق القصة الأولى برجل قام بخلق إحدى النساء، ذلك
لأنها ذهبت لتنام في الوقت الذي كان يتحدث فيه إليها، أما القصة الثانية
فكانت عن غلام يبلغ السابعة عشرة من العمر ويعانى من وجود سنة بارزة
ضخمة تطل من فمه، واعترف بقّ لم يكن يريد أن يقوم بالسرقلة، إلا أنه كان
يتعرض طول حياته لضحك الأولاد الآخرين عليه، وأنه إنما قصد لفظ أن يثبت
لهم أنه رجل ناضج.

تشير القستان إلى المدى الذى يمكن أن يصل إليه الناس من أجل الدفاع
عن نواتهم «الجريفة». إن بوسك أن تكلم باحداث إصابة جسمانية لأحدهم،
ويمطورك أن تشرق بضاعته، ويمكنك أن تسبب له تلهيات بكل أنواع الطرق،
وأن تخرج من كل ذلك دون أن يصيبك شيء غير عادي، إلا أن الخطيئة التي لا
تفتخر، وذلك فيما يتعلق بالعلاقات الإنسانية، هي أن «تتوس» على ذات أحد

الأشخاص. إن اللحظة التي تقوم فيها بالنقل من كرامة شخص آخر والخط منه كإنسان، هي اللحظة التي توقع فيها نفسك داخل المتاهة.

ولأن الذات الإنسانية تشكل ذلك الشيء الثمين لصاحبها، ولأن الإنسان قد يمتدح إلى مثل هذه الأبعاد المتطرفة من أجل النطاق مما يعتقد أنه تهديداً لذاته، فإن حكمت «حب الذات» قد أصبحت من الكلمات الرديئة في اللغة.

لننظر إلى الجانب الآخر من حب الذات

إن كان بالوسع الاعتراف بأن «حب الذات» يمكن أن يطلع الناس إلى القيام بأفعال حمقاء غير منطقية ومخرية، فإنه بإمكانه أيضاً أن يدفعهم إلى التصرف بطريقة نبيلة لا تتقصها روح الشهامة والبطولة.

ولكن ما هو حب الذات. على أي حال؟

نكر الكاتب المشهور والمعروف بنشاطه الضميري، «إيوارد بوليه» أن ما يسميه العالم بالذات والفرد، ليس في الواقع سوى «شرارة مقدسة» تم زرعها في الإنسان، وأن أولئك الرجال والنساء الذين قاموا بإشعال الشرارة المقدسة داخلهم هم وحدهم القادرين يوماً على الإتيان بجلال الأعمال.

وسواء أسميت الأمر .. كرامة إنسانية، أو «شخصية» أو ما شابه ذلك، فإن شمة شيئاً هناك في أعماق قلب كل رجل وكل امرأة يتسم بالأهمية ويتطلب الاحترام. إن كل إنسان «فريد» في خصائصه، وله شخصيته المتطردة، وألوى العواطف داخل كل شخص هو الاحتفاظ بهذا الفرد، والنطاق عن هذا الشيء الهام ضد كافة الأعداء.

وهذا هو السبب في أنك لا تستطيع أن تعامل البشر على أنهم آلات، أو مجرد أرقام في أحد السجلات، أو كجموع وحشود، ثم تهناً بعد ذلك بطريقة

المرجاء هذه. لقد فشل كل جهد تم بذله من أجل حرمان الكائنات الإنسانية من نصيبها في التفرد. إنه أكثر قوة من الجيوش ومصكرات السجون، وثبت أنه أكثر قوة من لوردات الإقطاع الذين حاولوا تحويل الناس إلى عبيد وأقنان، واثبت أنه أكثر قوة من جيوش هتلر نفسه، وهو الذي هبنا لنا المسرح لأرض الأحرار (أمريكا)، ولاءلان الاستقلال (الأمريكي). إنك لو قرأت هذا الاعلان بامعان فستجد إنه إعلان حقيقي عن استقلال الفرد. إنه يستمد قوته، ليس من مجرد أنه يقدم حقوقاً معينة لمجموعة بذاتها من الرجال، ولكن من حقيقة إعلانه من حقوق لكل الرجال لا يمكن التصرف فيها لو المساومة عليها لو انتزاعها منهم.

ومن الجدير أيضاً، أن نلاحظ أن إعلان استقلالنا يضع القيمة الحقيقية للفرد على أساس أنها هبة من الله، وليس أي شيء آخر قد يكون الفرد نفسه قد قام بتجديده لنفسه. «إننا نعد هذه الحقائق بمثابة حقائق توضح نفسها بنفسها من أن كل الرجال.. قد منحهم خالقهم الأعظم حقوقاً معينة لا يمكن التصرف فيها لو المساومة عليها لو انتزاعها منهم.

ليس هذا كتاباً عن الدين، إلا أنه في التحليل النهائي لن يكون بإمكانك الفصل بين الدين والعلاقات الإنسانية، وما لم تؤمن بأن هناك الخالق الذي أسبغ على الرجال حقوقاً لا يسمح بالتصرف فيها، ولها قيمتها الفطرية الطبيعية في نفوسهم، فإنك لن تستطيع أبداً أن تؤمن بالناس والبشر، لقد كان الشيوعيون يدعون أنه لا يوجد إله خالق، وعليه لم تكن الناس هي الأخرى تحظى بأهمية كبرى لديهم. إن الفرد لا يلخذ في الحساب لو الاعتبار عند الشيوعيين.

قال «هنرى كيسر» ذات مرة: «إنك قد تقوم بممارسة علاقات إنسانية طيبة بصورة تلقائية وشغوية إن تفكرت أن كل فرد له أهميته».

وتلك هي أيضاً القاعدة الأساسية للاعتراز بالذات. إن الرجل (أو المرأة) الذى يشعر بأنه «شئ» ما، ليس بسبب ما يزيهه من عمل أو بمدى براعته فيه. ولكن بسبب لطف الله وعنايته التى وهبت له قيمة فطرية معينة. هذا الرجل (أو المرأة) يتطور لديه وينمو اعترازه بذاته بصورة صحية. أما من لا يدرك هذا الأمر فإنه يحاول أن يعطى لنفسه تمييزاً عن طريق جمع المال أو اللوز بالسلطة، أو بوجوه إسمه في الجريدة، أو من خلال مائة طريقة أخرى. وليس ذلك فقط هو من نطلق عليه المعجب بنفسه أو المعترز بذاته. ذلك إن استخدمنا الكلمات فى أسوأ معانيها - ولكن أيضاً ذلك الذى يعانى من جوع متصل لا يشبع لهذا الإعجاب والاعتراز، والذى هو سبب معظم المتاعب التى يصابها هذا العالم.

كلنا محبوبون لذاتنا؛ أربع حقائق عن الحياة

إن كنت بصدد التعامل مع الناس، سواء كانوا أطفالاً أو زوجات، أزواجاً أو رؤساء فى العمل، عمالاً أو حتى مجرمين، فإنه من المفضل أن تقوم بحفر السطور التالية فى ذاكرتك وأن تتصرف بمقتضاها:

- ١ - إننا كلنا محبوبون لذاتنا.
- ٢ - اهتمامنا أكثر بنفسنا عن أى شئ آخر فى العالم.
- ٣ - إن كل شخص تلتقى به يريد أن يشعر بأنه «مهم» وأنه يشكل شيئاً ما.
- ٤ - هناك توفى داخل كل إنسان لكى يحظى بتقبل الآخرين له، وذلك لكى يندرج على تكبله لنفسه وقبولها.

كلنا أسرى جوع حب الذات، ويحدث فقط عند إشباع هذا الجوع، ولو بصورة جزئية، أن نصبح قافرين على نسيان أنفسنا، وسحب الاهتمام منها لكي نمنحه إلى شيء آخر. إن المرء الذي تعلم أن يحب نفسه هو وحده القادر على أن يكون كريماً وودوداً مع الآخرين.

ما الذي يدفع الناس إلى الاهتمام بذاتهم والافتتان بها؟

الاعتقاد الذي كان قائماً، هو أن مشكلة المحب لذاته تكمن في رؤيته لنفسه على أنها شيء كبير للغاية، وأنه يتمتع باعتراز مبالغ فيه بذاته، وأنه كان على الشخص الأتاني المهتم بنفسه أن يتخلى عن الظن الطيب في نفسه، وهذا يمكن أن يتحقق له الشفاء مما هو فيه وبعانيه. وحتى قدماء المنظرين من علماء النفس، كانوا من أصحاب الاعتقاد أن الشخص المحب لذاته المعجب بنفسه، يتمتع بفكرة عالية جداً عن نفسه، وأن طريقة التعامل معه إما القيام بإرباكه وإحراجة، أو بالعمل على إقناعه بخطر ممارساته، وانتزاع بعض إحساسه بأهميته من نفسه، وقد قام المجتمع بتجربة هذه الأساليب منذ مئات الأعوام عند التعامل مع المجرمين، وحتى إلى وقتنا الحاضر، نجد أن العديد من الأفراد يعتمدون إلى محاولة استخدام تلك الأساليب مع الذين يظنون في جانب الضد على الدوام، ومن يصعب مسايرتهم، غير أن هذه التكتيكات لم تفلح أبداً في مهمتها. وأن كل ما نجحت فيه هي دفع الشخص الآخر لأن يكون أكثر عدوانية واكتساب ذاته لصلاسية أكبر.

والسبب في فشل تلك الأساليب بسيط، ويرجع الفضل في كشف هذا الأمر إلى عمل علماء النفس «الأكليينيكين» الذين قاموا بدراسة تاريخ حالات بعض الناس (الحقيقيين وليس المنظرين)، ويتقنوا تعرف الآن، ويؤمن أننى شك، أن الشخص المهتم بذاته المعجب بنفسه، لا يعاني من «ليفس» في الاعتزاز بالذات،

بل إنه لا يتمتع سوى بالقدر القليل جداً منه. فعندما تكون على علاقة طيبة مع نفسك تكون على علاقة طيبة مع الآخرين.

بلغ المدى «بوناردو لو فوستريت» إلى قولها، إن كل مثال (وحيد قائم بذاته) يعبر عن خلاف الفرد مع نفسه، وعن خلافه مع الآخرين، قد أثبت أنه جوهر مشكلة تحتاج إلى امتزاز حقيقي بالذات، وأن علاج كل حالة إنما يتألف من إستعادة هذا الاعتزاز بالذات وهويته. وأن المرء بمجرد أن يبدأ في الاكثار قليلاً من حبه لنفسه، يصبح قادراً على حب الآخرين أكثر قليلاً، وأنه بمجرد تطلبه على سطحه المزالم على نفسه، يصبح أقل إنتقاداً للغير وأكثر تسامحاً مع الآخرين.

والقد توصل أسانذة علم النفس الاكلينيكي والتجريسي، بعد دراستهم لآلاف حالات كافة أنواع المشاكل التي صادفت أناس (حقيقيين)، أن الجوع للانجاب بالذات شيء يشمل الكون كله، كما أنه أمر طبيعي تماماً مثل الجوع الغذائي. وأن طعام الذات مثل طعام الجسد ويقوم بنفس الغرض الذي يوليه الغذاء بالنسبة للجسد، ألا وهو الحفاظ على النفس. إن الجسم يحتاج إلى الطعام لكي يستمر في البقاء، أما الذات لواء الفريية المتطورة، لكل إنسان فتحتاج إلى الاحترام والقبول والاحساس بالاكتمال.

الذات التي تعاني الجوع ذات متخنية. تقوينا المقارنة بين الذات والمعدة إلى طريق طويل في اتجاه تفسير سبب تصرف الناس على النحو الذي يقومون به. إن المرء الذي يتناول ثلاث وجبات طيبة يومياً لا يفكر إلا قليلاً في معدته، ولكن دع هذا المرء يحيا دون طعام لفترة يوم أو يومين حتى يعاني من الجوع الحقيقي وحتى تبدأ شخصيته بالكامل في التغير، إنه يميل وقتها إلى التحول من شخص كريم مرح حلو الطبع، إلى شخص آخر يميل إلى الشراسة والمشاكسة والنكد،

كما أنه سيصبح أكثر انتقاداً للغير. وإن يجد شيئاً يرضيه. ويشور في وجوه الناس. ولن يجديه وجود محبيه بجواره وإبلاغه أن كل مشكلته ليست سوى «وحيب بمعدته». وأن عليه أن يبعد فكره عن معدته. وأن يخلص عقله منها. كما لن يجدى معه إخباره بأن عليه أن يقلل من التفكير في نفسه. وأن يفكر أكثر في الآخرين. على أنه لا توجد سوى طريقة واحدة يستطيع بها أن يتغلب على التركيز المعدي. لو المنحصر في المعدة. وهي الخضوع إلى مطالب الطبيعة من أجل البقاء. لقد وضعت الطبيعة غريزة داخل كل كائن حي تقول له: إن ما يتنى أولاً هو أنت واحتياجاتك الأساسية. إن عليه باختصار أن يكلل وأن يراعى أمر احتياجاته الأولية. حتى قبل أن يكون قادراً على الاهتمام بئى شيء آخر.

نجد الأمر نفسه، وإلى حد كبير مع الشخص المهتم بذاته. فمن أجل تواجد شخصية صحيحة معافاة طبيعية. تطلب الطبيعة قنراً من قبول الذات وتقبلها. وليس من المديد القيام بتوبيخ الشخص المهتم بذاته ومطالبته بالآ يشلل فكره بنفسه. إنه لا يستطيع أن يبعد فكره عن نفسه إلا إذا تم اشباع جوعه إلى الاعجاب بالذات. عندها فقط يستطيع أن يقوم بابعاد إهتمامه عن ذاته. وتوجيه الإهتمام إلى عمله وإلى الآخرين واحتياجاتهم.

الاعتزاز المتواضع بالنفس

يعنى الاحتكاك والمتاعب

عندما يصل الاعتزاز بالذات إلى درجة مرتفعة يصبح من السهل المسايمة مع الناس. ولتها يكون المرء في حالة انبساط وكرم وتسامح. ولا تنقصه الرغبة في الإنصاف إلى آراء الآخرين. لقد قام بمراعاة احتياجاته الأولية وأصبح قادراً على التفكير في احتياجات الآخرين. لقد باتت شخصيته في منتهى القوة. ولم

وضع أمن بما يمكنه حتى من الخوف في بعض المخاطر، وأصبح بوسعه حتى أن يرتكب الأخطاء لو أن يكون على خطأ، أحياناً. وبوسعه الاعتراف لنفسه بأنه قد ارتكب خطأ، بل ويمكن أن يتقبل النقد أو التهوين من شأنه بل وأن يتجاوز بنفسه عن ذلك ويهمله، ذلك أن مثل هذه الأشياء لا تشكل سوى شيء ضئيل للغاية بالنسبة لاعتزازه بذاته، ذلك الاعتزاز الذي يملك منه الكثير بالفعل.

وثمة حقيفة معروفة تماماً ألا وهي إنه من الأسهل التعامل مع أشخاص القعة عن التعامل مع الصغار، وهناك قصة يحكونها عن جندي في الحرب العالمية الأولى، الذي صرخ في وجه من أمامه قائلاً: أطلقىء هذا الكبريت القمين، ولم يكن من أمامه سوى الجنرال «بلاك جاك بيرشنج» وعندما تلعثم وهو يقدم إعتذاره، قام الجنرال «بيرشنج» بالترييت على ظهره وهو يردد: حسناً فطت يا بنى، ولك أن تسعد أنفى لم أكن «ملازم ثان».

إن وضعية الجنرال لا تتهدد بملاحظات عسكري. يمكنك أن تكون قليل القبة إن قلت من شأن نفسك.

عندما يكون الاعتزاز بالذات متواضعاً وعند درجة متدنية، تتقاطر الاحتكاكات والمتاعب وتتوارد بسهولة، وعندما يكون في درجة متدنية للغاية، يصبح من الممكن لأي شيء أن يشكل تهديداً حقيقياً، وهذا هو نفس ما حدث عندما قام أحدهم بخلق إمراة لأنها نهبت إلى النوم في الوقت الذي كان يحايشها فيه، فلو كان اعتزازه بذاته بالقدر الكالى ويتمتع بدرجة كالفية من الارتفاع لما اتخذت هذه الامانة مثل هذه الأبعاد بالنسبة إليه، ولو كان هبى السابعة عشرة يتمتع بما يكفى من الاعتزاز بالذات، لما قام بسرقة إحدى محطات الخمة كي يثبت لزملاءه أنه رجل ناضج.

وبالنسبة للشخص الذي يتمتع بقدرة متدني من الاعتزاز بالذات، تبدو له حتى مجرد النظرة الناقدة أو مجرد الكلمة الواحدة الجافة بمثابة الكارثة نفسها. وما يسمى «بالظنوس الحساسة»، والتي ترى أن هناك شيئاً ما مستر لو ترى معنى آخر مقصود، حتى في أي ملاحظة بريئة تجري أمامهم. إنما تعاني من اعتزاز متدني بالذات، كما أن الشخص الاستعراضي كثير المباهاة والتفاخر، يعاني هو الآخر من اعتزاز بالذات متدني الدرجة.

كيفية فهم البلطجي، حتى الشخص المتفطرس الذي يحاول أن يلزمك مكانك، أو يريد أن يشعر بك أنك أدنى منه، يعاني هو الآخر بالفعل من رايه المتدني في نفسه. ويمكنك أن تستوعب سلوكه إن وضعت شيئاً في ذهنك : أولاً، إنه في حاجة ماسة إلى زيادة ومضاعفة أهميته، وأنه يحاول تحقيق ذلك عن طريق التلذذ عليك. ثانياً، إنه يشعر بالخوف، وأن اعتزازه بذاته عند هذه الدرجة من التدني التي تدفعه إلى اعتبار أن أي تطوق لك عليه في أي شيء، بكلني تماماً لتدمير هذا الاعتزاز بذاته، ورغم أنه لا يعرف حقيقة أنك سوف تتندر على إحساسه بضعف، إلا أنه أعجز من أن ينتهز هذه الفرصة، فهو لا يستطيع مع تدني بفاعاته، أن يواجهك كرجل لرجل على أسس متساوية، ذلك لأن المخاطرة المحتملة هنا ستكون مخاطرة كبيرة للغاية، وعليه فإن الاستراتيجية الآمنة الوحيدة التي يمكن له أن يستخدمها هي أن يلزمك مكانك قبل أن تلزمه أنت مكانه، الأمر الذي يرى فيه إهانة لكل شجرة العائلة.

إن فهمك لطبيعة النفس البشرية سوف تساعدك في التعامل مع كل هؤلاء الناس ممن يعانون من تدني الاعتزاز بالذات، كما أن فهمك للطريقة التي يتصرفون بها سوف تساعدك على تطوير استراتيجيتك للتعامل معهم.

ومنما تدرك أن الاعتزاز المتدنى بالذات يلف وراء الاحتكاكات والمناهب لأصحابه. فإني لن تعدد إلى زيادة تلك المناهب بمحاولة التعرض لهم، والتدنى أكثر وأكثر بمدى اعتزازهم بذواتهم. إن عليك وقتها أن تتعاضى السطوية والملاحظات المتهكمة، ولا تحاول الدخول في مناقشات معهم، ذلك إنك لو انتصرت عليهم فيها، فإني تزيد من سحب رصيدهم المتدني أصلاً، من الاعتزاز بالذات، وتعلمهم إلى أن يكونوا أكثر صعوبة في التعامل معهم عن ذي قبل، وهذا هو البعد النفسي وراء الملاحظة المعرولة: إكسب المناقشة واخسر الصلابة.

كيف تحول الأسد إلى حمل وديع

هناك طريقة واحدة فعالة للتعامل مع مشيرى المناهب:

ساعد الآخرين على أن يحبوا أنفسهم أكثر

لم باشباع جومهم لتوكيد الذات، ومنها سرك يتوالتون عن الزمجرة في وجهك والعدة والبطاء معك.

وعليك أن تتذكر أن الكلب الهائج كلب خسيس منى، أما الكلاب التي تتمتع بالشبع فنادراً ما تسعى للمراكه وهي الأيام الضوالية كانوا بطومون بتجويع الكلاب، المتحاربة .. لمدة يوم أو يومين قبل المباراة، وذلك لكي تصبح من الكلاب النبينة فعلاً. هذا السر للعلاقات الإنسانية الناجحة لا يجدى لفظ مع مشيرى المناهب؛ ولكنه يثمر أيضاً مع الناس العامين، فيمكن لأي شخص أن يصبح أكثر تجاوباً وأكثر تطهماً، بل وأكثر تعاوناً، ذلك إن لعت باطعام وتغذية ذات، ليس بالتملق الكاذب ولكن بالإشادة الصادقة والشاء العلق.

حاول أن تقوم بالبحث عن أشياء صغيرة تستطيع بها أن تشيد بالآخرين وتهنأهم عليها. إبحث عن النواحي الطيبة ليعن تتعامل معهم، تلك النواحي التي

يمكن لك أن تتبنى عليها وتمدهم بسببها. عليك أن تشكل لنفسك عادة تقديم التهانى للغير في كل يوم، وعلبك بملاحظة مدى النعمة والسلاسة التي أصبحت عليها علاقاتك مع الآخرين.

ومن جانبنا، سندخل بك في الباب الثاني من هذا الكتاب في حالات محددة من الكهفية التي تستطيع بها أن تقوم بتطبيق هذه المعرفة بالطبيعة الإنسانية في المواقف الحياتية لكل يوم. لكن لا تنتظر منا التفاصيل ذلك أنه عليك أن تبدأ من الآن في التفكير « بإخلاص » في طرقك الخاصة من أجل تطبيق مبدأ : ساعد الآخرين على أن يحبوا أنفسهم أكثر. ولا تحاول أن تطبق تلك المعرفة بطريقة متعالية، فلو فعلت سينكشف أمرك وإعلاذك المتعالي سيحول الأمر إلى عدوة.

عليك بتفكر هذا القانون الأول في العلاقات الإنسانية أثناء مطالعتك لبقيّة هذا الكتاب، وسوف تجده ممتداً خلال العديد من تاريخ الحالات المقدمة فيه فيما بعد، وهو ما سيمكّتك من إبراز السبب في أن الأساليب المختلفة المقدمة فيه تنتج وتجدى بالعمل.

ويمكننا أن نلخص القانون الأول للعلاقات الإنسانية على هذا النحو: « في الغالب يتصرف الناس (أو يشغلون في التصرف) لكي يظهروا بتحسين نواتهم الخاصة بهم ». وإذا قمت بمحاولة العمل على إقناع شخص آخر بالتصرف على نحو معين. وبداً أن المنطق والعقل سوف يشغلان معه، عليك بمنحه « سبباً » من شأنه أن يحسن صوت « الأنا » لو ذاته لديه. وطالما طالبونا بالالتجاء إلى العقل في موازنة الأمور وإلى « العقل » مع الأطفال. إلا أنه إذا تعلق الأمر ببلع الناس إلى التصرف على نحو معين . فإن كلمة « العقل » تبات تعنى خلق « السبب » الذي من شأنه أن يقوم بتحسين صورة الذات لو « الأنا » في نظر أصحابها.

هذا المبدأ نفسه ينجح أيضاً مع الأطفال والملوك

إنه مبدأ ناجح مع الزوجات. ويجدى أيضاً مع الأزواج والأطفال والمضيفات وموظفي الفنادق، وحتى مع الملوك.

عندما أراد الجنرال «لوجثوربي» أخذ التصريح من ملك إنجلترا لتأسيس إحدى المستعمرات بالعنفا الجديدة (أمريكا)، إستمرت محاولاته لعدة أسابيع جرب فيها كافة المناقشات المنطقية مع الملك. لم يكن الملك مهتماً بالأمر، وناشد «لوجثوربي» إنسانية الملك، وقدم كل أنواع المناشدات التي أرفق بها عدة أسباب وجيهاة، إلا أن ذلك كله لم يحرك الملك في شيء. وأخيراً قرر «لوجثوربي» أن يغير من إستراتيجيته، وبدأ في اجتماعه التالي مع الملك بمحاولة الترويج لفكرة أنه سيكون من الرائع لإنجلترا أن يكون لها مستعمرة في الدنيا الجديدة، وما أمجده من شيء أن يوضع العلم الانجليزي فوق أراضي جديدة.

وكان أن رد الملك : ولكن لنا مستعمرات موجودة بالفعل في الدنيا الجديدة.

وأجاب «لوجثوربي» : حفاً يا سيدي، لكن أياً منها لم يجر تسميتها باسمك.

وكان أن سهر الملك ليلتها وهو يتون ملاحظاته. ويعددها لم يكتف بإعطاء التصريح والإذن بإقامة مستعمرة جديدة تحمل اسم «جورجيا»، بل أنه قام بتمويل العملية كلها، وأكثر من ذلك ساعد على تدميرها بالسكان بإرساله كل من يراهم من النين كانوا يدينون للتاج بالأموال.

قدم للأخر سبباً شخصياً كي يساعذك

منذ فترة ليست بالبعيدة، كنت في إحدى المدن الجنوبية حيث كان بعدد أحد المؤتمرات القومية، وحدثت أمور غير متوقعة بالنسبة لأعمالي اضطرتني إلى التوقف هناك وأخذت في البحث عن فندق سبق لي أن نزلت فيه، وأخذت

طريقى وسط الجمع المحتشد والمزدهم حول مكتب استقبال الفندق حيث كانوا يبحثون عن أماكن لهم هم أيضاً.

ويادرنى الموظف : «أود باليس» كان ينبغى عليك أن تعلمنا بمقدمك قبل مجيئك، أخشى ألا يكون هناك ما أستطيع أن أفعله فى مثل هذه الظروف.

وكان ردى : واضح أن الأمر يشكل مشكلة، لكنني أعرف أنه لو كان هناك أى رجل فندقى مسئول فى هذه المدينة ويستطيع التصرف فلن يكون سواك. وعلى ذلك لن أقوم بالمزيد من البحث طالما كنت معك ، إن لم تولق فى الحصول على غرفة لى فبوسمى أن أخطط لنفسي ان أنام فى الحديقة.

وأجاب الرجل : حسناً، لكني لا أرى. لكن انتظر لمدة خمسين دقيقة ودعى أرى ما إذا كنت أستطيع أن أتذكر أى شيء لو أعمل أى شيء لك.

والمفاجأة، أنه تذكر وجود إحدى غرف المعيشة الصغيرة والتي تتمتع بمرآة فاخر ويتم إستخدامها لعقد المؤتمرات غير الرسمية، والتي يمكن أن تتحول بسهولة إلى غرفة للنوم كاملة بحمامها، ذلك لو أدخلنا إليها أحد الأسرة الاحتياطية، وحصلت على الغرفة وحصل هو على الاحساس بالذات واستطاع أن يحسن من صورة ذاته عن طريق البرهنة لكنينا «إن كان بوسع أحد أن يقوم بالمهمة، فبوسمى أنا أيضاً أن أقوم بها».

خلاصة الفصل الثانى

- ١ - كلنا محبوبون لنواتنا.
- ٢ - إننا أكثر اهتماماً بثلثنا عن أى شيء آخر فى العالم.
- ٣ - إن كل شخص نلتقي به يريد أن يشعر بالأهمية ويكته بشكل شيئاً بالفعل.

- ٤ - هناك جوع داخل كل انسان إلى قبول الآخرين له.
- ٥ - الذات الجائعة ذات بنية خسيمة.
- ٦ - إعمل على إشباع جوع الآخرين للاعتراف بالذات وسوف تجدهم تلقائياً وقد صاروا أكثر وداً ومحبة.
- ٧ - «أحب جارك كما تحب نفسك» ويقول علماء النفس لنا حالياً إنه إن لم تحب نفسك بالفعل بمعنى التمتع ببعض الإحساس بالاعتراف بالذات واعتبارها، فمن المستحيل عليك أن تشعر بالمودة تجاه الآخرين.
- ٨ - تفكر أن : الاعتراف المتواضع بالنفس يعنى الاحتكاك والمتاعب.
- ٩ - ساعد الآخرين على أن يحبوا أنفسهم أكثر، وذلك تجعلهم أسهل في المسيرة.
- ١٠ - يتصرف الناس لو يفشلون في التصرف غالباً من أجل القيام بتحسين نواتهم لو، الأثناء الخاصة بهم.

الفصل الثالث

كيف تستفيد من ممتلكاتك غير الظاهرة

كل انسان مليونير في علاقاته الإنسانية، على أن المنساء الكبرى هي أن الكثيرين منا يقومون بتخزين هذه الثروة لو يتصرفون فيها ببخل شديد، بل إن ما هو أسوأ من ذلك إنهم لا يدركون أنهم يملكونها أصلاً.

حدث خلال الحرب العالمية الثانية أن بات الناس أسرى الجوع للحم، وكان اللحم نادراً ولتتها، وعلى ذلك أصبح الجزار أكثر الشخصيات المحبوبة شعبياً في كل المجتمع.

ويحدث في كل يوم من حياتك أن تكون على اتصال بلؤلئك الناس من الهوى الذين بحاجة إلى الطعام والغذاء الذي بمقدورك أن تقدمه اليهم.

إلا أن أكثر أنواع الجوع المتواجدة على المستوى الكونى هو ذلك الجوع إلى الاحساس بالاهمية، والشعور بقيمة الشخصيا كإنسان من قبل الآخرين، وأن تكون مقبولاً لديهم، وأن يحسوا بوجودك.

وأنت في مذكورك أن تقدم المزيد للاحساس بالقيمة الشخصية للطرف الآخر،
ويوصيك أن تجعله يحب نفسه أكثر قليلاً، كما أن بإمكانك أن تجعله يحس
بتقديره وتقبله.

وباختصار لديك الخبز الذي تغذى به هذا الجوع الانساني.

حلول التخلص عن ثروتك.

أسرع طريقة لتحسين علاقاتك الإنسانية، هي أن تبدأ في التخلي عن الثروة
التي تمتلكها. لا تكن بخيلاً حيالها ولا تقتر، ولا تحاول أن تتوهم بأنك تقدم
م شيئاً لو جميلاً. إن الأمر لن يكلفك شيئاً ولن تحتاج إلى الخوف بأنك قد
تستهلكها كلها. ولا تحاول أن تسامح فيها لو تقايض عليها، ولا تحاول كذلك أن
تقدمها كرشوة للناس كي يمنحوك ما تريد. عليك بالتخلي عنها بلا تحفظات،
وعندها لن يكون لك أن تلقى بخصوص حصولك على ما تريده من الآخرين. إنك
إن نشرت هذا الخبر على الملأ، فإنه سيورد اليك على الدوام أضعافاً مضاعفة.

كل منا جائع لهذا الطعام

إياك أن ترتكب خطأ الاعتقاد بأنك مجرد أن الشخص ناجح لو مشهور فلا
يكون -بناءً على ذلك- بحاجة إلى الشعور بالأهمية.

إن حسن السجايا والأدب وما نسميه بالسلوك، إنما تعتمد كلها على هذا
الجوع الشامل للناس للاحساس بأنهم يتمتعون بقيمة شخصية.

إن حسن السجايا والأدب ليست سوى طرق نعترف فيها ونقر بأهمية
الشخص الآخر.

هل تتذكر تلك العناوين الصحفية، التي ظهرت عندما جاء أحد رؤساء
الوزارات الأجنبية للقاء بموعد مع أحد الوزراء في واشنطن، وكان عليه أن يجد

طريقة إلى مكتبه وطلبوا منه أن يدلي باسمه في سكرتارية مجلس الوزراء، ثم ترك لمدة خمس دقائق بعد حلول وقت الموعد؟ وهل تذكر تلك العاصفة التي قامت داخل الدوائر الدبلوماسية، عندما غاب رئيس الوزراء الأجنبي المكان بهدوء بعد انقضاء الدقائق الخمس وهو يردد: إننا سوف نتلقى به فيما بعد؟

ترى هل كان وقتك ثميناً إلى هذا الحد الذي لم يستطع فيه الانتظار لخمس دقائق؟ هل يمكن لشهور من العمل الدائب من أجل إقامة علاقات طيبة مع تلك البلد الأجنبية، أن تمحى بسبب مثل هذا الأمر البسيط؟ من الواضح أن خبراء الدبلوماسية كانوا من هذا الرأي وذلك إن حكمنا على طريقة «مروائهم» وإسراعهم «لتعديله الوضع ومعالجته».

الخاصية التي تتمتع بها مع كل البشر في العالم

يختلف شخص كل من يقرأ هذا الكتاب عن الشخص الذي يجالده ويطالع فيه أيضاً. إنك تحيا بطريقة مختلفة، وتكلم بطريقة مختلفة، وترتدى الملابس بطريقة مختلفة، وتحب أشياء مختلفة. إنك باختصار تختلف عن غيرك إلا أن هناك شيئاً واحداً نشترك فيه جميعاً معاً.

فكلنا لا نحتاج فقط إلى الإحساس بأهميتنا، وإنما نحتاج أيضاً إلى الإحساس بأن الآخرين يعترفون بوجودنا ويقررون بأهميتنا. والحق إن ما نحتاجه هو أن يقوم الآخرون بمساعدتنا مع الإحساس بأهميتنا، وأن يساعدوننا على توكيد إحساسنا بقيمتنا الشخصية، ذلك أن مشاعرنا الخاصة تجاه أنفسنا إنما هي، وإلى حد كبير، انعكاسات للمشاعر التي يصرها الآخرون لنا (أو يبدو أنهم يحملونها لنا) ويكونونها عنا. ولن تجد واحداً في المليون من البشر قادراً على الاحتفاظ بكبريائه وقيمته (وهما الشينان

كيف عدم الطهيما الإنسانيا للصلو من أجله

الضروريان لوجودهم السوي). إن كان كل من يقابله يعتمد إلى معاملته كما لو أنه غير موجود أو عديم القيمة.

وهذا ما يفسر ما يسمى بـ «الأمور البسيطة» إن «البسيطة» هذه التي تبدو كقمتها تصرفات لا أهمية لها يمكن لها أن تؤدي إلى عواقب وخيمة في مجال العلاقات الانسانية.

ويعد ذلك كله يمكنك أن تقول: وماذا تعني خمس دقائق؟ في الواقع إن خمسة دقائق كفترة زمنية لا تشكل أي أهمية بالمرّة، ولكن المهم هو ما هربت عنه وحكته في مثل هذه الظروف التي مرت فيها. إن الانتظار لمدة خمس دقائق قد قالت، أو يبدو أنها قالت: إن هذا الموعد ليس بذات أهمية كبرى بالنسبة إليّ، وإنني أعد اللقاء معك مجرد عمل روتيني، وإنني لا أعلق أي قيمة على مطالبته.

هل قدر لك أن قرأت أبداً ما يسمونه الأسباب التي يقدمها الناس عند طلب الطلاق؟ إن بعضها يبدو مسلياً للغاية.

«إنه دائم البخل في النساء السنوات في كل مرة أخرج فيها معاه.

«إنه يجد متعة في الإعلان لكل شخص عن الصداقة التي أتصف بها في صرف النقود».

«إنها تتعمد إحراق الخبز الذي أتناوله في كل صباح لا لشيء إلا لأنها تعرف أنني أكره تناول الخبز المحروق».

«إنها تخلق من عملية إطعام القطّة فضية كبيرة قبل أن تنهي لتقديم الطعام إليّ».

أشياء تبدو بسيطة، ألوس كذلك، إلا أنها عندما تتكرر بصورة لانهاية، وتواصل إبلاغ و«إسماح» الطرف الأخر فكرة أن : هذا يثبت لك أنني لا أعتد أنك ذات أهمية، لتحول هذه التظاهرات إلى أشياء مهولة بالفعل.

وطبك أن تتذكر أن الأمر لا يحتاج سوى لشرارة صغيرة لاهدات الانفجار الضخم، وأن الأشياء البسيطة التي تقوم بها لو تكولها يمكن لها أن تسبب سلسلة من رمود الفعل التي يمكن لها أن تتحول إلى انفجار نرى «إنساني».

هللك بالاعتراف بالأخر ووجوده

في مجالات التعامل الدبلوماسية مع الأقطار الأخرى نسمع عن الحكومات التي تتحدث عن «الإعتراف» بقطر أخر، لو «إسباغ» الإعتراف عليه، إن «الإعتراف» يعني اعتبار القطر الأخر «حسن النية» وأخذ حكومتك على أنها هي الحكومة الصحيحة والحقيقية.

هذا الدرس في علاقاتنا الدبلوماسية، علينا أن نستفيد منه مع البشر الأخرين، فلكي نكون ناجحين في التعامل مع الأخرين، علينا أيضاً أن نعترف بهم كبشر يتمتعون بحسن الطوية، وكفكراد حقيقيون لا ينقصهم شيء.

لقد وجد «ج.س. ستيشل» بعد تحليله للعديد من الأبحاث أن الأسباب الحقيقية للقلق بين العاملين عموماً كانت كالآتي:

١ - اللشل في تدعيم القتراحاتهم وأخذها على محمل الجد.

٢ - اللشل في تصحيح المظالم.

٣ - اللشل في الحصول على التشجيع.

٤ - انتقاد العاملين أمام الأخرين.

٥ - الفشل في سؤال العاملين عن أرواحهم.

٦ - الفشل في إبلاغ العاملين بالتقدم الذي يحرزونه.

٧ - المحسوبة والمجاملة.

لاحظ أن لكل من هذه الأسباب علاقة بالفشل في الاعتراف بنهمية العاملين. إن الفشل في تدعيم اقتراحاتهم يقول: إن عملكم ليس له أهمية كبرى والفشل في تصحيح المظالم يقول: إنه لا أهمية لكم وأن نظلماتكم لن تصل إلى شيء. وهلم جرا.

ثلاث طرق تدفع الناس للشعور بالأهمية

١ - فكر في أن الآخرين لهم أهميتهم.

أول قاعدة ، وأيسرها في التطبيق هي ببساطة أن تقوم باقناع نفسك، مرة وإلى الأبد، أن كل الآخرين «مهمين». الفعل ذلك وستجد أن موقفك هذا قد تسرب إلى الطرف الآخر، حتى وإن لم تحلول تسريبه. علاوة على ذلك، إن هذا التصرف يلقى الحاجة إلى الانتباه إلى العيب والالاعيب وتضع علاقاتك الانسانية على أساس يتسم بالإخلاص. وبوسعك أن تجرب القيام بالعيل والالاعيب إلى آخر العمر، إلا أن ذلك لن يجدي شيئاً لك. خاصة إن كنت تقوم بممارستها عن طريق لسائك القابع أسفل خديك. إنك لن تستطيع أن تدفع الطرف الآخر إلى الشعور بأهميته في وجودك إن كنت تشعر في سرك أنه لا شيء أو غير موجود بالمرّة.

ثم ما هو الشيء الذي هو أكثر أهمية من البشر على سطح الأرض؟ وما هو الشيء الذي يماثلهم في الأهمية عليها؟

السبب الواضح في أن لكل أهميته

يقول الدكتور ج. ب. راينز من جامعة «ريوك» «إن معاملتنا للناس تعتمد بوضوح على ما نعتقده فيهم، تماماً كما هي معاملتنا لأي شيء آخر، وأي طريقة أخرى غيرها لن نكون بالطريقة الذكية. إن مشاعرنا تجاه الناس إنما تعتمد على أفكارنا عنهم، وعن معرفتنا بهم. وكلما زاد اتجاهنا إلى النظر إلى إخوتنا في الإنسانية على أساس أنهم أنظمة طبيعية حاسمة مثل الإنسان الآلي (الروبوت) أو الآلات أو العقول الإلكترونية، زالت إمكانية السماح لأنفسنا بالتعامل معهم بلفظة لا رحمة فيها وأنانية مقيمة، هذا من جهة.

«ومن جهة أخرى، كلما زاد تقديرنا لحياتهم العقلية باعتبارها شيئاً فريداً في الطبيعة، واعتبارهم شيئاً أكثر أصالة وابداعاً من مجرد علاقات المادة الضخمة في عصر الفضاء، كلما زاد عندها اهتمامنا بهم كفراد، وكلما زاد ميلنا إلى احترامهم وإلى وضع أرائهم ومشاعرهم موضع الاعتبار، وعندها تكون تعاملاتنا فيما بيننا قد ارتفعت إلى مستوى من الاهتمام المتبادل ومن اللهم والزمالة المتبادلة».

إن أكبر من يؤثر من الرجال والنساء، في الآخرين هم أولئك الذين يؤمنون بأهمية هؤلاء الآخرين ويرون فيهم أشخاصاً مهمين بالفعل.

٢ - قم بملاحظة الآخرين

هنا مرة أخرى قاعدة بسيطة إلا أنها أساسية.

هل خطر لك أن فكرت أبداً في حقيقة أنك لا تلاحظ سوى تلك الأشياء التي يهيك أمرها؟ الواقع إنك لا تشاهد سوى واحد في المائة مما هو

حوالك، إنك تختار لاهتمامك تلك الأشياء المهمة لك فقط. إن خمسة أفراد ممن يقومون بالتجول في نفس الشارع في عصر أحد أيام الأحاد، من المحتمل لهم أن يشاهدوا وأن يلاحظوا خمسة أشياء مختلفة، لأنهم ببساطة من أصحاب إهتمامات مختلفة. فالتاجر الزائر يقوم بملاحظة المحلات وحسب داخل عطفه الإيجار الذي يتعين على كل محل أن يدفعه. أما مقول الأرصلة فيلاحظ الحالة التي عليها الرصيف، ويرى أنه في وضع محزن يستوجب الإصلاح. أما زوجته فتلاحظ الملابس الجديدة المعروضة في واجهة المحل، وابنه البالغ من العمر ثمانية أعوام فيرى الحمام الذي بطير حوله ويتمنى إن كان بمقدوره اصطاده، وهلم جرا.

كيف تدفع الناس إلى العمل بجدية أكبر

إننا، وبلا رمي منا، ندرك أننا لا نلاحظ سوى ما هو مهم بالنسبة إلينا. وعلى ذلك، فعندما يراقبنا أحدهم فإنه بذلك يقدم «معاملة» إلينا. فهو يقول لنا إنه يعترف بأهميتنا، وهو بذلك يقدم دفعة كبيرة لروحنا المعنوية. وعندما يعترف الغير بأهميتنا نصبح أكثر وداً وأكثر تعاوناً، وبالفعل نعد إلى القيام بتلبية العمل بجدية أكبر.

وهناك دراسة علمية لا تزال تحتفظ بوهجها ودلالاتها كان قد أجراها أساتذة علم النفس بجامعة «ميتشجن» لمركز «أن أريود» لمراجعة الأبحاث في عام ١٩٤٩. كان العلماء يسعون إلى معرفة الأسباب التي تدعو الناس إلى العمل بصورة أكثر جدية وما يدفعهم إلى تقديم الانتاج الأكبر والأفضل، ووجدوا أن مشرف العمال الذي يهتم بأمر من يشرف عليهم، ويعنى بكل من يعمل تحت إمرته، هو الذي يحصل منهم على إنتاج أكبر

مما يستطيعه ذلك النوع المتسلط من الرؤساء الذين يدفعونهم دفعاً إلى العمل بجدية أكبر بطريقة متصلة.

وقالت «نشرة العلوم» التي سجلت هذه النتائج «إن الضغوط من أجل الانتاج قد ينجح أمره ولكن إلى حد ما، إلا أنه يمكن تحقيق التوصل إلى أفضل النتائج، إذا ما تم إطلاق عوامل الدفع والتحفيز الداخلية للعامل، من القدرة على التعبير الذاتي عن نفسه وعن آرائه، إلى التمتع بالاحساس بقيمته الشخصية، فالمرء يعمل بصورة أفضل إن تمت معاملته على أساس أنه شخصية لها قيمتها، وعلى أساس تمتعه بغير من الحرية بالنسبة للطريقة التي يؤدي بها عمله، والسماح له باتخاذ قراراته بنفسه.

كيفية الاحتفاظ بالعاملين

حدث خلال الحرب العالمية الثانية، أن عانت مؤسسة «هارولد» للتصنيع، في مصنعها اللاتم في «ماريون» بـ«برجينيان» من إرتفاع نسبة تغيب وتبديل العمال وعدم استقرارهم في مكانهم. وشكلت عملية استبقاء العمال في مواقعهم مشكلة حقيقية للمؤسسة، وكان أن عمد رئيسها إلى استجلاب أحد العلماء النفسيين لعلاج الموقف، وجاء العالم النفسي الملم تماماً بأمور الطبيعة الانسانية بإعداد برنامج من شأنه أن يمنح الاهتمام الفردي، لكل من موظفي المصنع على حده، وترسيب الاحساس لدى كل منهم بأن الشركة نفسها تعترف وتترك ما يمثله كل واحد فيهم إليها، بداية، كان يتم عقد مقابلة للموظف الجديد مع أحد رجال شئون العاملين بالشركة والذي كان يقوم بتقديم شرح عام للصورة الكاملة عن إنتاج

المصنع، وكيفية تناسب وظيفة هذا الموظف الجديد داخل إطار هذه الصورة العامة، وبعدها يتم تقديم هذا الموظف إلى أحد المستشارين المقيمين بالمصنع، والذي كان يقوم بدور الزميل المرافق للموظف أو العامل الجديد. كان يقوم بشرح وتفسير وظيفته للوالد الجديد، ويقوم بتقييمه إلى الزملاء، في العمل. كما كان يقوم بتعليم «خبايا» العمل له. والذي حدث بعد ذلك أن انخفض معدل انتقال العاملين ومجرتهم إلى ما يقرب من درجة الصفر.

أحد الأسرار في عملية مساهرة الأطفال

يتوق الأطفال الصغار إلى تحقيق البروز لأنفسهم وإلى إحساس الغير بوجودهم - «انظري يا أماء، انظري!..» و«أبي، تعالى وشاهدني!». من الجمل الشائعة جداً والتي يصادفها الوالدين مع الأبناء، إن «جونى» الصغير لا يسعد لمجرد الذهاب إلى السباحة، إنه يريد من «باباء» أن يبنى وأن يشاهده وهو يسبح، إن تلك الصيحات للفت الانتظار، صيحات حليقة عطوية ومباشرة.

إلا أن الأطفال يسعون غالباً إلى لفت النظر إليهم بطرق أكثر دعاء، فقد تجد الصغيرة «سوزى» أن الطريقة المضمونة للفت نظر أمها إليها وإسباغ الإهتمام عليها، هي أن تقوم برفض تناول الطعام عند الجلوس إلى المائدة، ولو حدث أن فشل «جونى» في دفع أمه وأبيه إلى النظر إليه ومتابعته، رغم كل الجهود التي يبذلها، فإن الأمر قد يصل به إلى حدود التطرف الذي لا لزوم له كئذ يلجأ إلى تحطيم المصباح، أو أن «يلوى» نراع أخته.

كيفية معالجة شقاوة الأطفال

تقول لنا الخبيرة المعرفة في شؤون العلاقات العائلية، الدكتورة «روث باربي»، إن حوالي ٩٠٪ مما يسمى بالشقاوة في الأطفال الصغار، لا يزيد ببساطة عن كونه طريقتهم في لت النظر إليهم، وذلك عندما يعجزون عن التمتع بالاهتمام بهم، بلئى من الطرق الأخرى، وتقول إن معظم الشقاوة والكثير مما يسمى بالعبادات السبئية مثل مص إصبع الإبهام والتبول اللاإرادي، يمكن علاجها كلها بسرعة، بأن نعود ببساطة إلى منح الطفل المزيد من وقتنا له والمزيد من الاهتمام به، وهذا كل ما هناك.

ولعلماء الجريمة القوالهم، إنهم يقولون إن العديد من الجرائم، وخصوصاً الكبيرة المشيرة منها يرتكبها أولئك الذين لم يستطيعوا أبداً أن يشبعوا نطلعمهم إلى لت الانتظار إليهم، وطئ ذلك يفرج المجرم للقيام بشئ، إستعراضى مشير بشكل مادة لعناوين الصفحات الأولى في الجرائد، وليقول لنفسه بعد ذلك: الآن يمكنني أن امتلك أن الدنيا سوف تلف على رأسها وتلقى بالأ إلى وتشعر بوجودى.

أكثر مشكوى الزوجات والأزواج شبيوعاً.

يجرى من حين إلى آخر عمل إستطلاعات لرأى الأزواج والزوجات لمعرفة أكثر «الشكوى» شبيوعاً من أحد المسكرين ضد المسكر الأخر.

والذي نجده، وبصورة لا جدال فيها، تصدر عملية «الفشل في لت النظر»، بصورة لو أخرى، لقائمة الشكايات، ولا يستطيع الكثير من الأزواج فهم سبب شعور الزوجة بأن أحاسيسها قد جرحت لأنهم فانهم

أن يلاحظوا ارتدادها للستان جديد لو أنهم لم يحسوا بتسريحها شعورها العديدة، كما أن الزوجة تؤمن بأن فضل الزوج في ملاحظته وجود مهمة جديدة على رأسها، لا يعني سوى أنه لا يهتم بها أصلاً أو حتى يعنى بالتطلع أو النظر إليها، وأنه لا يوليها أى عناية خاصة أو إلتباه، وهذا يعني بدوره أنها لا تشكل له تلك الأهمية التي تدفعه إلى ملاحظتها والنظر إليها عن كثب؛

كيف تدفع عملائك لمهلك

أحد أنجح البائعات ممن أهرقهم لا تمتد أبداً إلى سؤال أى من صيالاتها: ما هو المقاس الذي ترتدينه؟

إنها بدلاً من ذلك تقترب من العميلة وتظر إليها وهي ترد: طنا لرى، لا بد وأنك تستخدمين مقاس ١٤ تقريباً، وتضمر العميلة بالارتياح، ذلك لأنها حظيت بمن يلاحظها واهتمت إبتباهه. إنها تضمر بالارتياح وإن لم تدرك السبب في ذلك بنفسها. وإذا كانت العميلة من النوع الذي يتسم بالسمنة ويستخدم مقاس ٤٦، فإن على البائعة أن تقول «يتخمين» حوالى مقاسين آخرين أصغر، حتى تقول السيدة السمينة بنفسها: لا إنني أستخدم مقاس ٤٦، ومنها تبدي البائعة دهشتها وهي ترد: حسناً إنه لم يخطر ببالي هذا المقاس بالمرّة. (أى أن حجم العميلة يبدو أصغر بكثير مما هو عليه بالفعل وهو نوع من المجاملة المطفلة).

إن البائعة هنا تستخدم نفس القاعدة لكن بطريقة عكسية، وذلك عن طريق عدم الملاحظة المتعمدة لما يقلل من إحساس الطرف الآخر بنفسه وأهميته.. ورشاقته!

عليك باللقاء الضوء على الجميع

عندما يكون تعاملك مع إحدى المجموعات، حاول أن توجه الاهتمام إلى كل فرد في المجموعة بقدر ما يكون ذلك في الامكان والاستطاعة، وإذا كنت تتعامل مع أحد الرجال برفقة زوجته، عليك بتوجيه بعض الاهتمام إلى الزوجة، لكن لا تبالغ في ذلك وتوجه كل ملاحظتك إليها، حيث أن ذلك من شأنه أن يفسد الزوج نفسه بضاكته، لكن لا تتجاهلها أيضاً، وعلبك أن تبدي إحساسك واحترامك بوجودها، ولو تم ذلك، ستجد أنها سوف تعمل على ترويح أفكارك لدى زوجها وتزكيتها.

وإن كنت تتعامل مع إحدى اللجان، أو مع مجموعة أخرى من الأشخاص، فعليك على الأقل أن تتذكر الإقرار والاعتراف بوجودهم كفراد. تطلع إليهم فرادى عندما يتحدثون وعندما تتكلم أنت، وأيضاً لا تبالغ في ذلك، فإني لو فعلت لسوف نظل بمثل هذا التصرف من أهمية رئيس أو قائد المجموعة الذي عليك أن تزيد من قدر أهميته الذاتية، بإشعاره بأنك تعترف وتحس به كقائد لهم، إلا أن الأمر يقتضي احتياجك إلى مساندة الجزء الأعظم من المجموعة ونواياهم الطيبة تجاهك، وليس إلى مساندة ونوايا الرئيس وحده، والذي يثير الدهشة أن المطلوب فقط مجرد جرعة بسيطة من الاهتمام بكل فرد لكي تطلع إلى الاحساس بأنك تعده شخصاً مهماً له وزنه واعتباره.

٢ - لا تعامل على الناس

القاعدة الأساسية الثالثة التي تمكن الطرف الآخر من إدراك أنك تعترف بأهميته، تتطلب شيئاً من العذر والعناية. فلتت، ولكونك إنسان تتمتع

بنفس الحاجة إلى الشعور بالأهمية مثل أي إنسان آخر. عليك بمراقبة ملاحظة الأمر بنفسك لضمان أنك لا تستخدم هذه الحقيقة الأساسية عن الطبيعة الإنسانية، في غير مصلحتك.

والحقيقة الأساسية عن الطبيعة الإنسانية التي نتعامل فيها هي ببساطة: إن كل إنسان يحتاج إلى الشعور بالأهمية وإلى الاحساس بنز الآخرين بطرون ويعترفون بأهميته. إن هذه الخاصية في الطبيعة الإنسانية سمة حيادية في حد ذاتها، ويوسعك أن تستخدمها من أجل مصلحتك لو ضدها، تماماً كالسكين عندما تستخدمه في وضع الزبد فوق الخبز لو تستخدمه في قطع حنجرتك!

إن الاغراء قائم دائماً، عند تعاملنا مع الآخرين. عندما نعلم إلى ترك الانطباع بأهميتنا في نفوسهم، إننا، بوعي منا لو بدون وعي نرغب في الاستفادة من الانطباع الجيد، كذاة ووسيلة. فلو حكى أحدهم عن وليمة فاخرة أقامها، فالذي نفكر فيه من لودنا هو وليمة أخرى أكبر وأعظم. ولو قص علينا أحد قصة لطيفة تفكر في الحال في قصة أخرى تلوها إمتاعاً. إننا في الغالب مشوقين! لترك الانطباع في الشخص الآخر بأهميتنا لدرجة إننا قد نطعمه إلى الشعور بالضائقة من أجل أن نبدو نحن في صورة أكبر مما نحن عليه في الواقع. قد يقول الطفل الصغير «جيمي». «إن أبي قادر على إلحاق الهزيمة بوالدك». كما أن والد «جيمي» نفسه قد يرتكب نفس الخطأ، وإن كان بكلمات أخرى ملابرة، وذلك عندما يتحدث مع جاره في نفس شارع.

وهناك قاعدة بسيطة من شأنها أن تساعدك على التطلب على هذه «العقبة» وهي أن عليك تفكر هذه الحقيقة التي أمكن إثبات صحتها :

«إنك تريد أن تتروك إنطباعاً جيداً في نفس الطرف الآخر، إلا أن أمثل طريقة تم اكتشافها لترى الإنطباع في نفس الطرف الآخر هي أن تجعله يدرك أنه قد أثر فيك، وأنه قد ترك إنطباعاً في نفسك.

عليك بأن تحببته علماً بأنه قد ترك الإنطباع عنه لديك، وسوف يعيدك ويعتبرك وقتها واحداً من أنكى خلق الله وواحداً من أكثر الناس ألباً ولباً. فبمن قابلهم في حياتك على الإطلاق، ولكن لو حاولت أن تتعالى على الغير وكان ردك: «أود، نعم، لو» من المؤكد أنك لا تتوقع مني أن أصدق ذلك، فاستجد أن اليقين قد تملك من أمامك من أنك مجرد شخص أحق لا يدري ما يدور من حوله

قام الفتى «جو بوكيس» بتحديد مواعيد مع إثنين من اللتيات. كانت إحداهما تجلس وتتصمت إليه وهو يحكي لها عن وتبيلته وعن طموحاته وعما قد أنجزه وما يريد أن يقوم به. وكانت الفتاة تجد في ذلك متعة لا تعادلها أي متعة أخرى. كانت تجلس إليه مشدوهة مفتوحة الفم تقريباً وتردد عليه: «ما أروع ذلك!». لو «كيف بالك أمكتك أن تعمل ذلك؟». أما الفتاة الثانية فكانت تقول: «لوه، ليس هذا بالشئ العظيم، إننى استطيع أن ألوم بما هو الفضل من ذلك بنفسى».

ترى أى اللتاتين تلك التي بمكتها أن تتروك إنطباعاً الفضل؟ أيهما تلك التي سببى «جوه فيها أنها الأروع والأنكى؟

إن منحك الشخص الآخر الإحساس بالأهمية، وتمكينه من معرفة أنه ترك إنطباعاً عنه لديك، وأنت قد تقورت بهذا الإنطباع، لن تخسر معه شيئاً، ولن يسلب منك شيئاً، إن لمت به، ولا يعني ذلك أيضاً أن عليك القيام بتملكه ومداهنته، لو أن تمنحني له وتصبح ذليلاً معي. إن ذلك يعني

ببساطة أن عليك أن تقوم باحترامه وأن تفتح الشعور إليه بمنه الشخص الصحيح المناسب.

كيف تتعرف على الوقت الذي عليك فيه القيام بتكوين الآخر؟

العادة، إنه عندما نلوم بمعارضة وتكوين شخص آخر، فلا يكون ذلك بغرض تسوية أي مشاكل حقيقية أو تصفية أي حسابات بيننا وبينه، ولكن فقط لأجل زيادة إحساسنا بالأهمية على حساب هذا الشخص الآخر.

وهناك قاعدة أخرى جيدة يمكن إستخدامها، وهي أن تسأل نفسك قبل معارضتك لأحد الأشخاص: هل هناك أي فارق لعملاً إن كان هذا الشخص على صواب أو على خطأ؟

لو قال هذا الشخص إن البنديقية ليست مشحونة بطلقات الرصاص، وأنت تعلم أن الطلقات موجودة فيها، هنا عليك أن تعارضه.

وإن قال أن الزجاجاة تحتوي على طلاء للأظافر، بينما تعرف أنها تحتوي على النيتروجلسرين، هنا عليك أن تقوم بالتصحيح والتكوين.

أما إذا قال إننا على مسافة ٨٣ مليون ميل من الشمس، فما الفرق الحقيقي الذي يمكن أن ينتج لو كان هذا الرقم غير صحيح، ما لم تكن أنت من عظماء الملك أو الرياضيات حيث يشكل الرقم الرقيق المضبوط فرقاً مطلقاً بالنسبة إليك.

لا تحاول الانتصار في كل المعارك الصغيرة

منذ فترة ليست بعيدة، قمت بتناول العشاء مع أحد أصحاب المطاعم الصغيرة وأحد المحاسبين البارزين. وخلال محادثتنا قال رجل المطعم:

«إنني لا أحاول تكوين ثروة كبيرة من المال ذلك أنك لو حطقت مائة ألف دولار، فهناك تدخل نفسك ضمن شريحة الـ ٩٠٪ ضرائب، وبالتالي لن تترك لك الحكومة سوى ١٠ آلاف دولار لكي تحتفظ بها لنفسك، بينما لو حطقت ٢٠ ألف دولار، كان لك أن تحتفظ لنفسك بمبلغ ١٥ ألف دولار.

وهنا نظرت إلى المحاسب وقد تملكنتني الدهشة من هذه المعلومات المملوطة. كان المحاسب رابط الجلوس دون أن يطرف له رمش مما سمع. على أنه حديث بعد ذلك أن سألته: «لماذا لم تقم بتقويم هذا الرجل وتصحيح معلوماته؟» وكان أن رد: «قد يدهشك «ياليس» أن أقول لك إنني لم أسع إلى تقويمه عن طريق تصحيح معلوماته الخاطئة، لأن ذلك ببساطة لم يكن يخدم أي غرض سوى دفعة إلى الشعور بالضآلة. ثم أي فارق ذلك الذي يمكن أن ينجم إن قمت بتصحيح معلوماته لو لا. إنه يريد أن يضمن بما يقول. فلتنصه يضمن بما يريد. لو كان هذا الرجل قد حقق مائة ألف دولار سنوياً وكنت أنا من يعد له عوائد الضريبة على دخله، لكنت قد عدت إلى تقويمه وتصحيح معلوماته، وطالما أنه لم يحقق هذا الدخل ولم يترتب على ذلك أي شيء، سوى حديث الأنا وحشر نفسه واختياراته في الموضوع، أقول إذا كان الأمر كذلك، فلماذا أعبأ لو اهتم به بالمرّة.

خلاصة الفصل الثالث

- ١ - لا تكن بخيلاً في إشباع الجوع للإحساس بالأهمية.
- ٢ - لا تقلل من شأن التصرفات المهذبة البسيطة مثل احترام المواعيد. إننا بمثل هذه الأشياء البسيطة نضمن احترامنا بأهمية الطرف الآخر. وما

- يؤسف له أننا أكثر تلعباً مع الغرياء عن أهالينا. حاول أن تعامل عائلتك وأصدقائك بنفس الطريقة المهنية التي تعامل بها الغرياء.
- ٢ - اجعل على تفكير نفسك أن الآخرين لهم أهميتهم وأنهم بالفعل ذو أهمية، وسوف يتسرب مواقفك هذا إليهم.
- ٤ - عليك أن تبدأ من اليوم بتعميق ملاحظتك للغير، عليك الاهتمام بالكبير والصغير واجعلهم جميعاً يشعرون بأهميتهم.
- ٥ - لا تتعال على الآخرين، ولا تحاول زيادة إحساسك بأهميتك الذاتية عن طريق دفع الآخرين إلى الإحساس بالشعور بضآلة أنفسهم.

الباب الثاني

كيفية السيطرة على

تصرفات الآخرين ومواقفهم

يحتوي هذا الباب على ما يلي :

الفصل الرابع :

كيف يمكنك السيطرة على تصرفات الآخرين
ومواقفهم .

الفصل الخامس :

كيف يمكنك خلق انطباع أولي جيد في نفوس الآخرين.

الفصل الرابع

كيف يمكنك السيطرة على تصرفات الآخرين ومواقفهم

هل تتذكر قصة «سفينجالي» ذلك المنوم المغناطيسي الذي سيطر على
تصرفات وسلوك الآخرين بواسطة القوى الغامضة؟

قد يدعشك أن تعلم أننا جميعاً، وكل بطريقته الخاصة، نتمتع بشيء ما مثل
«سفينجالي»... لكن ليس المقصود بذلك امتلاكنا لمثل تلك القوى الغامضة،
كالتنويم المغناطيسي في تأثيرها على الآخرين، لكن في أن كل منا يمارس
بالفعل السيطرة على تصرفات ومواقف الآخرين، غير أن المشكلة الوحيدة في
الأمر هي أننا لا نعرف أننا نمارس هذه القوى، وأننا نستخدمها في الغالب ضد
أنفسنا وليس من أجلها.

وقد يعارض البعض فكرة «السيطرة» على تصرفات الآخرين وأعمالهم، إلا
أنك إذا استوعبت قانون علم النفس الذي لود أن أحكى لك عنه في هذا الفصل
فستجد أنه لا مجال لنا للاختيار بالفعل، فكل منا يقوم بالتأثير باستمرار على
لواتك الذين نحتك بهم كما نقوم بالسيطرة على تصرفاتهم أيضاً. والاختيار

الوحيد المتاح لنا هو: هل سنستخدم ذلك من أجل الخير أم من أجل الشر؟ وهل سنستخدم ذلك لمصلحتنا أو ضد مصلحتنا؟

ومثال على ذلك. أنه قد نمتلكك الدهشة عندما تعلم أن حوالي ٩٥٪ من الحالات التي عوملت فيها معاملة غير مهذبة وتم فيها زجرك. حيث تصرف فيها الغير معك بطريقة غير لائقة. كنت أنت نفسك من سعى إلى ذلك وطلبه لنفسه. لقد كنت مسيطراً على تصرفات الطرف الآخر. وكنت في الواقع من طلب منه أن يعاملك على هذا النحو غير المهذب.

كيف تتبنى الموقف والتصرف الذي تريد للطرف الآخر أن يعبر به لك .

هناك قانون في علم النفس يدفع الانسان للاستجابة والقيام برد فعل يتفق ويمثل تماماً نفس الموقف والتصرف الذي أخذ بها الطرف الآخر أصلاً. ولا يوجد غموض أو إبهام في هذا الأمر. سوى تلك النتائج المدهشة التي تخرج بها عندما تبدأ في وضع هذا القانون موضع التطبيق. إنك تشعر بأن النتائج معقولة وتخضع للمنطق: فكل منا يريد أن يقوم بعمل الشيء المناسب. وكل منا يريد أن يرتقي إلى مستوى المناسبة التي يتواجد فيها. ونحن نقوم بفناء أوارنا في العياة تبعاً للمسرح الذي وجدنا أنه قد أعد لنا للقيام بهذه الأدوار عليه. وهناك حافز ما لاشعوري يدعونا إلى أن نصعد بتفلسنا من مستوى الأراء التي يبدو أن الآخرين يكونونها عنا، لو حتى أن نهبط عن هذا المستوى أيضاً.

وأنت إن قررت مسبقاً، أن شخصاً معيناً سيكون من الصعب عليك أن تتعامل معه، فسيكون اقترابك منه مشروباً بالروح العدائية التي تساندها القبضات «العقلية» التي انقبضت على نفسها استعداداً لتعاكسك معه. وأنت عندما تفعل ذلك، فإنك بالفعل تجهز له المسرح لكي يقوم بأداء دوره . وتراه وقد

ارنطع بنفسه إلى «مستوى المناسبة»، ويظوم بلقاء النور الذي حدثت أنت له القيام به، وتخرج من الأمر باقتناعك بأنه فعلاً شخص شرس صعب المراس، نون أن تدرك أن تصرفاتك ومواقفك هي التي أنت به إلى أن يكون كذلك.

إن ما نراه في تعاملاتنا مع الآخرين ليس سوى مواقفنا وقد انعكست الينا في تصرفاتهم، وهذا الأمر يشبهك تقريباً عندما تملك أمام المرأة، إن ابتسمت، ابتسم الرجل الذي يطل عليك في المرأة، وعندما تلقي بتكشيرة تطالعك نفس التكشيرة. وعندما تقوم بالصياح ترد عليك المرأة صياحك . إن الليلين فقط هم من يدركون مدى أهمية هذا القانون في علم النفس ومدى الانضباط في حدوث الأمور المتوقعة وقتها. إن الأمر ليس مجرد حديث عن الكيفية التي على الناس أن يتصرفوا بها!، ثم إنه بوسعنا أن نأخذ هذا القانون إلى أحد المعامل النفسية وإجراء الدراسة المحايدة عليه، مثله مثل أي قانون طبيعي آخر.

عندما يصبح أحدهم في وجهك، عليك برد الصياح في وجهه.

في تعاون مع البحرية الأمريكية، قامت وحدة أبحاث الكلام بكلية «كينيون» بإثبات أنه عندما يتعرض أحدهم للصياح في وجهه فإنه لا يستطيع أن يفعل شيئاً سوى أن يرد على الصياح بصياح مماثل حتى لو عجز عن معرفة لو مشاهدة مصدر الصياح الأصلي نفسه.

ولقد أجريت الاختبارات على الهاتف والآلات الاتصالات الداخلية لتحديد أفضل درجات ارتفاع الصوت لتوجيه التعليمات والأوامر. كان المتحدث يوجه أسئلة بسيطة، وكان يوجه كل سؤال بدرجة مختلفة من نبرة الصوت، وكان أن جاءت الإجابات جميعها بنفس درجة نبرة الصوت الذي تميز بها كل سؤال تم توجيهه، فعندما كان السؤال يوجه برفقة كانت الإجابة في مثل نفس الرفقة، وعندما كان يتسم بالزهيق، كانت الإجابة «زاعطة» هي الأخرى.

وعلى ذلك ، فالنتيجة الطريفة التي خرجت بها الاختبارات هي إكتشاف إنه لم يكن بوسع الأفراد المطلقين للأسئلة سوى أن يتأثروا بدرجة نبوة صوت موجه الأسئلة، ومع كل ما بذلوه من محاولات، فإن درجات نبوة صوتهم كانت ترتفع أو تنخفض في تناسب دقيق مع ارتفاع أو انخفاض نبوة صوت موجه الأسئلة إليهم.

كيفية السيطرة على غضب الآخرين

تستطيع بالفعل أن تستخدم هذه المعرفة العملية في أن تبقى الشخص الآخر بعيداً عن الغضب، ذلك إن بدأت في استخدامها في وقتها، ويعتمد هذا الأسلوب على حقيقتين معروفتين في علم النفس، إحداهما هي تلك التجربة التي فرغنا لتونا من شرحها: إنك تسيطر على درجة نبوة صوت الشخص الآخر عن طريق درجة نبوة صوتك أنت. أما الحقيقة الأخرى فهي ما إذا كنت قد تحدثت بصوت مرتفع لأنك شعرت بالغضب، لو أنك أصبحت تشعر بالغضب لأنك قد تحدثت بصوت مرتفع، الأمر الذي يشبه تماماً ذلك السؤال الخالد: ما الذي جاء قبل الآخر الدجاجة أم البيضة؟ (إن الأمر يمكن أن يحدث من أي من الاتجاهين)، على أن هناك شيئاً مؤكداً هو أنه كلما زاد إرتفاع نبوة صوتك كلما زاد غضبك، ولقد برهن علم النفس على إنك إن احتفظت بصوتك هادئاً فلن يطوك الغضب، ولقد قبل علم النفس الحقيقة العلمية التي تقول أن: الاجابة الهادئة تبعد الغضب.

ويعرفتك لهاتين الحقيقتين بيات في امكانك السيطرة والتحكم في إنفعالات الشخص الآخر إلى درجة منزهة، وإن وجدت نفسك في مواقف يدمو للانفجار، اعنى أي من تلك المواقف شديدة التوتر التي يبدو أن الأمر يخرج فيها عن السيطرة في كل لحظة تمر عليه ، عليك أن تلجأ عمداً إلى خفض درجة صوتك

والاحتفاظ به هادئاً ورفيقاً. إن ذلك سوف يعمل فعلاً على طبع الطرف الآخر إلى الاحتفاظ بصوته هادئاً ورفيقاً. وإن يمكنك عندها أن يصبح غاضباً أو منفعلاً طالما احتفظ بصوته عند درجة هادئة ورفيقة. أما لو انتظرت حتى يصبح الطرف الآخر في حالة من الغضب، فالأمر لن يجدي شيئاً عنده. إلا أنه بوسعك أن تحول دون غضبه قبل وصول هذا الغضب إليه من الأصل، وذلك باتباع هذا الأسلوب تحديداً .

الحماس مُعد

هل تريد للآخرين أن يتحمسوا لأفكارك، وللبضائع التي تقوم بتسويقها، ولخطةك؟، إن عليك بتذكر هذا القانون في علم النفس والذي يقول :

قم لنفسك بتبني المواقف والتصرف الذي تريد للطرف الآخر أن يقوم بالتعبير عنه

الحماس أنشط في عدواه من مرض الحسبة، وهكذا الحال مع اللامبالاة وانعدام الحماس. هل حدث لك وأن دخلت أحد المحلات وصاغت الموظف فييه وقد غلظهم الكسل وكساحم في مواقفهم، ورايتهم وقد علت وجوههم نظرة تعلىء بالمسلم واللامبالاة وهل حدث أن سألت موظف المبيعات سزلاً عن البضائع المعروضة، وكان أن أجاب عليك بكل الملل : « لا أعرف» وهي الاجابة التي تحمل ضمناً في ثناياها: « وأكثر من ذلك فإنتى لا أعجا ولا يهمنى شيئاً» .

من المؤكد أنه لن يرضيك هذا الرد وإن تحبه، ومن المؤكد أنك ستفادر المتجر دون أن تشتري شيئاً، ودون حتى أن تعرف بالضبط السبب في ذلك. حلل الأمر، على أى حال، وسوف تجد أن الموظف قد استطاع بلعك إلى اللامبالاة أنت الآخر، بل وسلب منك أى اهتمام كان من الممكن أن يكون متواجداً لديك في

البداية، وربما تردد لنفسك بطريقة لا واعية: «حسناً، إن كان من يقوم ببيع البضائع لا يزيد حماسه عن مثل هذا القدر بالنسبة لها، فمعنى ذلك أن هذه البضائع لا تستحق مني أيضاً أي تحمس لها.

كيفية اغتيال المبيعات

حدث منذ فترة قريبة أن ذهبت إلى قسم الأجهزة الرياضية بلحد المتاجر الكبرى بنية شراء «سنارقه لصيد الأسماك مع «بكرة» الخيط الخاص بها. والطم، فلما لست بصائد للأسماك وأن ما حدث هو أنني قرأت عن تلك البكرات وخيوطها وسمعت بعض الأشياء البسيطة عنها مما أثار إهتمامي وتعلقى، غير أن عدم الاهتمام الذي بدا من الموظف المختص، جعلنى أعجل عن رأيي.

سأنته: «هل هذه الخيوط ببكراتها البوارة حقاً يمثل الشهرة التي تتمتع بها؟

وكان رده: «أعتقد ذلك، ثم إن لكل إعتقاده»

- ألا تعجبك ؟

- إننى لا أعرف أى شىء عنها.

- هل تتمتع بالشعبية والإقبال عليها؟

- البعض يقومون بشراؤها. إننى ببساطة لا أعرف، والذي أهتمه أنها جيدة

بالنسبة للهواة لأنها لا تتردد اليهم .

وكانت النتيجة النهائية هي أنني غادرت المكان دون أن أشتري شيئاً.

وخرجت وأنا أريد لنفسى: «لا بد وأن هناك خللاً فيها وإلا كان سعى إلى

محلولة بيع إحداها لى».

وبعد عدة أسابيع حدث أن كتبت لى «فلوريدا» وياتت لى فرصة القيام بصيد السمك فى عطلة نهاية الأسبوع.

وخرجت إلى أحد المحلات الصغيرة وسألت المقيم فيه أن يزومنى بالمستلزمات الخاصة بصيد السمك.

رد على الرجل من خلف مكتبه: هل تريدنا ببكرة الخيط البواردة؟ قلت له، لا أمرى. لكن هذا النوع فى الغالب للهواة فقط، أليس كذلك؟

ودمقنى الرجل بنظرة ثابتة وسألتني كمن قضت الدهشة عليه: سيدي، ألا تحب استخدام بكر الخيط فى الصيد؟

- حسناً، إنني لم استخدمها قط من قبل.

- إن أى شخص لا يستخدمها لابد وأنه يحمل حجراً فى رأسه بدلاً من العقل.

كانت هذه هى إجابته العاسمة والقاضية.

هذا الرجل بالطبع لن يتاح له أبداً أن يفوز بلهى.. ميدالية. فى دبلوماسية التعامل. إلا أن حماسة الصريح والمخلص للصيد مع بكرات الخيط قد محى تماماً حدة كلماته اللاطعة ووطئها. لقد غرق فى حماسة الأمر، وأغرقني معه، وكان كل الذي استطعت أن أفعله هو أن أطلق ضحكة لأقول بعدها: إننى أعطنى سنارة ببكرة الخيط معها.

هذا الأمر يقدم مرحلة أخرى من السيطرة على تصرفات الآخرين، إنك لن تستطيع بيع أى شيء لى إنسان ما لم تكن متحمساً أصلاً لهذا الشيء الذي تبيعه. فعندما تكون متحمساً ويعرف من أمامك بحماسك، فإنه سوف يريد

الشيء ويرغبه، امضى خطوة أخرى في الأمر، واملأ نفسك بالحماس لفكرة أن من أمامك سيلوم بالشراء منك، وستجد أنه تقريباً قد وجد نفسه مندفعاً بالفعل إلى شراء ما تقوم أنت ببيعه وتحمس له.

إن أفضل شهادة صالطنتي للبرهنة على أنك بإمكانك أن تسيطر على حماس الآخرين هي كتاب «فرائك بتجره»: كيف صنعت بنفسي من الطفل إلى النجاح في عملية المبيعات. كان «بتجره» يمثل الطفل نفسه حتى سن التاسعة والعشرين، لقد كاد أن يموت جوعاً عندما حاول في البداية أن يبيعها على عملية المبيعات، وعندما شرع باللقد في أن يحول نفسه إلى شخص متحمس لعمه، لقد تولف عن محاولة بيع الآخرين لكي يكونوا متحمسين لما يعرضه عن طريق الهجوم المباشر عليهم. لقد عمد بدلاً من ذلك إلى التركيز على حماسه هو، وعندما أصبح متحمساً، وممتلاً بالحماس وجد أن الآخرين قد أصبحوا كذلك معه، وكان أن قبلوا على الشراء منه. ومضى الرجل في طريقه لكي يصبح واحداً من أنجح رجال المبيعات الذين استطاعت هذه البلاد أن تنجبهم في تاريخها كله.

الثقة تولد الثقة، كيفية الاستفادة منها إلى أكبر مدى

كما تستطيع أن تدفع الآخرين إلى التحمس، عن طريق تمسك أنت، فإنه يمكنك أن تدفع الآخرين إلى الثقة بك ولدي مشروحك عن طريق تصرفك معهم بطريقة واثقة.

والحقيقة المحزنة، إلا أنها صادقة، هي أن العديد من الرجال من اصحاب المقرة المتوسطة أو دونها يصلون إلى مدى أبعد من ذلك الذي يحلقه غيرهم من اصحاب المواهب البارزة، لا لشيء إلا لأنهم يعرفون كيفية التصرف بطريقة واثقة.

لقد أورد القادة العظام أهمية التصرف بطريقة واضحة. ونابليون، الذي قد لا يقدم مثلاً طيباً على العلاقات الانسانية الطيبة من نواحي عدة، كان يدرك بالفعل سحر السلوك الواثق وعمل على إستخدامه إلى حدود لا نهائية: فبعد النفي الأول له، عندما أرسلوا الجيش الفرنسي في أثره، لم يعمد إلى الهروب أو الاختفاء - إنه، بدلاً من ذلك، ذهب إلى لغائهم بكل جرأة وجسارة. تصود رجلاً وحيداً أمام جيش بأكمله، إلا أن ثقته، والواقية، بنفسه من أنه سيد الموقف، رغم كل شيء، قد أتت له بالمعجائب. لقد تصرف الرجل كما لو أنه يتوقع أن يتلقى الجيش الأوامر منه، والذي حدث أن سارت الجنود من خلفه بالفعل، وكان هو في مقدمتها، بلوغها.

تاريخ هيلتون

كان «كونراد هيلتون» في سنواته الأولى يتمتع بالثقة في نفسه أكثر مما كان يتمتع به من مال - بل الحقيقة أن كل ممتلكاته لم تكن تتعدى سمعته في الاحتفاظ بكلمته، وقدرته على إلهام الآخرين للتمتع بنفس الثقة التي كان يشعر بها تجاه خططه ومشروعاته، ولم يكن يعيا بالمصاحب والعقبات، بل كان يتصرف على أساس أنه من المستحيل بالنسبة له أن يفشل - وقد ألهم سلوكه هذا الآخرين، مثل السحر، الاعتقاد بأنه لا يستطيع فعلاً أن يفشل، وكان أول فندق «درجة أولى» إستطاع «هيلتون» أن يمتلكه قد بدأ بما يقل عن ٥٠ ألف دولار من ماله الخاص، وعندما جاءت أمه وهو يعد مشروعه وسألته عما يفعل، رد عليها بأنه يخطط لإقامة فندق كبير بالفعل، وكان أن سألته: ولكن من أين ستأتي النفود؟

وكان أن أجابها: إنها هنا (قال ذلك وهو يخطب على رأسه)، وقد إستطاع باستغلال كل الموارد الممكنة، من توفير نصف مليون دولار كرأس مال للمشروع.

وعندما قدم له المهندسون تكديراتهم لتكلفة الفندق الذي ينشد إقامته، قالوا له: إنه سيتكلف على أقل تقدير مبلغ مليون دولار، وكان أن رد عليهم: هيا أعدوا التصميمات.

بدأ هيلتون في بناء الفندق عملياً دون أن تكون لديه ابنى فكرة عن من أين سنأتيه النقود لاتمامه، ولأنه لم يكتف بالحديث عن إنشاء فندق بطيون دولار، بل تصرف بالفعل على أساس أنه يعنى ما يقوله بالفعل. جاء الآخرون وهم ملتقون بأن: «كونى يستطيع أن يفعلها»، وهكذا قاموا باستثمار أموالهم معه.

وهنرى لورد نفسه قام بتمويل شركته إلى حد كبير في أيامها الأولى، من خلال استخدامه لسلوكه الواثق من نفسه، وعندما كان المستثمرون والدائنون يفتون عليه ويظهرون أمامه، كان يعرفهم بطريقة لو بنفخى بقيمة الأموال التي يمتلكها والمتوفرة لديه نقداً. بل ولم يكن يعبأ بإبلاغهم أن كل الأصول الخاصة به عملياً هي أصول نقدية، لقد استند ظهر هذا الرجل إلى الجدار أكثر من مرة، إلا أنه بتصرفه على أساس أنه ليس من الممكن له أن يفشل وأنه يعنى فعلاً النجاح، فقد استطاع أن يلهم الآخريين نفس الثقة التي كان يتمتع بها.

وقد استخدم «جون د. روكفلر» نفس الأسلوب، فعندما كان يفتيه أحد الدائنين ليطلب بصورة غير مباشرة تسديد أحد المبالغ له، كان «روكفلر» يعمد إلى تمسك دفتر شيكاته بوجه مبتهج وهو يردد سائلاً: ماذا تفضل أن تحصل عليه، هل تريد نقوداً أم تحصل على أسهم في شركة «ستانفورد لويل»؟ كان الرجل يقول ذلك وقد بدا الهدوء عليه وبنات عليه الثقة، حتى أن كل الدائنين تقريباً قرروا إختيار الحصول على أسهم في شركته، الأمر الذي لم يندم عليه أبداً أى منهم طوال حياته بعد ذلك.

أحوال رجال المبيعات بالمصارف

منذ فترة قريبة قال لي «بوب هوايتي»، رئيس مديري المبيعات القومية بنيويورك سيتي: «يالمس، إن السلوك الواثق لرجال المبيعات بمثابة امتلاك الأموال في المصرف. عليك بالتصرف بثقة، وأن تنتظر بثقة، والأهم من ذلك أن إمكانياتك.. سوف تبدأ في التمتع بثقة أكبر فيك. لقد صادقت رجالاً ممن يبدو عليهم الماسهم بكل الأجوبة عن عمليات البيع النظرية، إلا أنهم يمشلون بجدارة. ذلك لأنهم يلتفتون موهبة الكشف عن السلوك الواثق من نفسه.

كيف تكسب شخصيتك الجاذبية

حكى لي «بوب بيل»، مؤسس معهد بيل للشخصية، المشهور والمعروف، أن نفس إحساس الثقة هذا. وأن الأخذ بالسلوك الواثق من نفسه. يشكل أحد أكثر الأشياء أهمية التي يوسعك أن تحلقها لكي تجعل من نفسك شخصية أكثر جانبية وأكثر بيناميكية.

وقال: «لا أحد يحب ذلك الشخص المتردد المتذبذب الذي يتصرف وكأنه لا يعرف تماماً ما يتحدث عنه لو يريد».

كما قال: «إننا بالفرصة نحب ذلك الشخص الذي يعرف ما يريد ويتصرف كما لو كان يتوقع الحصول عليه، فالناس لا تحب المترددين والفاشلين. إنك إن أردت أن يحبك الناس، فدعهم يعرفون أنك أنت تتوقع أن تفوز وتكسب. وعليك أن ترفع رأسك إلى أعلى، وانظر إلى الشخص الآخر في عينيه، وامش كما لو أن هناك ما تذهب إليه بالفعل وأنت تقصد أن تذهب إلى هذا المكان حقيقة. لقد صادقت رجالاً ونساء ممن تغيرت شخصياتهم بالكامل عن طريق الأخذ المتعمد بالسلوك الواثق من نفسه».

وانت، عليك ان تفكر انه لو امنت بنفسك، وتصرفت كما لو أنك تؤمن بنفسك بالفعل، فإن الآخرين سوف يؤمنون بك هم أيضاً.

يمكن للأشياء البسيطة أن تكشفك

لن يمكنك النظر داخل جمجمة أي انسان، ومشاهدة كم الثقل المتواجدة داخلها، إلا ان لثقل طريقها في إظهار نفسها وإن كان بسبل يصعب تفسيرها، وفي الوقت الذي ربما لم تقم فيه أبداً بتحليل مجرد السبب في وضع ثقتنا في احد الأفراد، إلا أننا، وبطريقة غير واعية نقوم بالحكم على كل الآخرين من خلال تلك الإشارات والدلائل البسيطة التي تكشف عنهم وتكشطنهم لنا.

١ - لاحظ مشيتك

إن ما نقوم به من أعمال جسمانية يعبر عن مواقفنا العقلية. لو حدث أن شاهدت أحدهم وهو يسير وقد انحنت كتفاه، ومال وجهه ناحية الأرض، فبوسمك أن تترك أن اعباء أثقل من أن يقرر على حملها، وأنه يتصرف كما لو أنه يحمل وزناً ثقيلاً معه. (من المحتمل أن يكون في حالة من الإحباط واليأس)، وعندما يثقل أحد الأحمال على روح أحدنا، فإنه يتقل ولا شك على جسده أيضاً، ولذا تراه منحنيًا بوجه يميل ناحية الأرض.

شاهد أحدهم وهو يمشى برأس منخفض وعيناه في الأرض واستنتج أنه يشعر بالتشالم.

وترى الشخص الضجول وهو يمشى بخطى متردده غير واثقة، كما لو كان يخشى أن يهرب من نفسه أو يخشى الخطو بثبات وثقة.

أما الشخص الذي يشعر بالثقل في نفسه، فتجد أن خطواته تنسم بالجرأة، والكتفان مردودان إلى الخلف في وضعهما الطبيعي وعيناه متطلعتان إلى هدف ما يشعر بقته يستطيع أن يحمله لنفسه.

٢ - مصالحتك والتمامة التي تكفي عنك

في مقال نشرته مجلة لايف ولجون د. ميرفي، بعنوان مصالحتك التمامة (لو التي تفتن عليك)، ذكر الكاتب أن الطريقة التي تقوم فيها بالمصالحة باليد تحكي للطرف الآخر أكثر بكثير مما تعتقد. عن الطريقة التي تشعر بها أنت نحو نفسك. فالشخص الذي بمصالح بيد رخوة مثل منشقة صحون المطبخ يتمنع بدرجة منخفضة من الثقة بنفسه. ولو حاول أن يتصرف على نحو متطرس لو متشدد متسلط، كما يفعل الكثيرون من أصحاب الثقة الضعيفة في النفس، فإلك تشعر أنه يخدع و (بهوش). أما الذي يضغط على نظام كلك بقوة فهو ذلك الذي يلوم بتعمويض نقص الثقة بنفسه والذي يعاني منه، بل وقد يصل معك إلى أبعد مدى كى يتروك في نفسك الانطباع بلك يتمنع بالثقة في نفسه فعلاً. أما تلك المصالحة التي تتسم بالحزم والثبات الخالي من الضغط المبالغ فيه، والتي تتميز بمجرد ضغط خفيف رقيق والتي تقول طبيعتها إنني حية، وأتمتع بلقبضة حازمة على الأمور، هذه المصالحة بالذات هي التي نكشف عن الثقة اللغوية بالذات.

٣ - نبوة صوتك

تستخدم أصواتنا في التعبير عن أنفسنا أكثر من استخدامنا لأى وسيلة أخرى، فالصوت بشكل أكمل سبيل للإتصال بين الناس، كما أنه يوصل إلى الآخرين أكثر من مجرد الأفكار وحدها، ذلك أنه يلوم بتوصيل مشاعرك التي تحس بها أيضاً. والآن أطلب منك أن تقوم بإتصالات إلى صوتك. أتراه يعبر عن البلس أم عن الشجاعة والإقدام؟ وهل أنت من أصحاب عادة التحدث بصوت مبلل بالشجن والدموع دون أن تدري

هذه الحقيقة عن نفسك؟ ثم هل تتحدث بصورة تتسم بالثقة أم أنك تعلمم وتتمتع عندما تتكلم؟

كيفية استخدام الطريقة الوحيدة

لدفع الآخرين لتقديم الأفضل

يحاول الكثيرون دفع الآخرين إلى القيام بالأداء الأفضل عن طريق الزجر والتعنيف أو عن طريق المعايير والتهديد، أو، أيضاً، بتقديم النصيحة عن الكيفية التي عليهم أن يتصرفوا بموجبها، غير أن المشكلة ببساطة هي أن هذه الأساليب تفتشل في تحقيق مهمتها. على أن الشخص موضع الاتهام واللام سوف يصبح في وضع يدفعه إلى تحقيق ما يتوقع ويطلب منه لو اتبع ذلك القانون الأساسي للطبيعة الانسانية الداعي إلى وجوب الارتقاء إلى مستوى أفكار الآخرين ومن ثم تقديم الأداء المناسب للدور المطلوب. ذلك أن هذا الشخص سيعمل عندها فعلاً على تحقيق وجهة نظرك ورأيك فيه. أما الزجر وإبداء عدم الرضاء فلن يعمل سوى على اقناع من أمامك بأنك قد أصبت بخيبة الأمل فيه. وأن رأيك فيه لا يدعو إلى التشجيع، ومرة أخرى تجد أن أفكارك قد انعكست مرتدة إليك فيما يقوم به ذلك الشخص الآخر من أعمال.

لقد قال «ونستون تشرشل» ذات مرة (وهو ممن يعدون من أساتذة فن التعامل مع الناس): «لقد وجدت أن أفضل طريقة لإكساب أحدهم إحدى اللغات هي أن تتسبب هذه اللغزيلة وتعزوها إليه».

إعمل على أن تحيط الشخص الآخر بأنك من الممكن أن يوثق فيه، ولدى إمكانياته، وستجد أنه سيعمل على البرهنة إليك بأنه فعلاً جدير بالثقة ويستحقها.

كان يوجد في مدينة «سن ست» الصغيرة في «لويزيانا» أحد مديري البنوك وهو «ديويت ج كاستيل» الذي قدم مئات القروض للآخرين، دون أن يشاركه أحد في التوقيع على السماح بها. بل أنه كان يفرض خريجي المدارس العالية من القاصرين دون حتى الحصول على توقيعات والديه عليها. كما أنه قام بإقراض أكثر من ٢٠٠ دارس بالكليات من الطلبة المحتاجين.

ومع ذلك لم يخسر البنك سنتاً واحداً من مبالغ القروض التي تجاوزت نصف مليون دولار خلال الخمسة عشر عاماً الماضية. لقد كان السر السحري في الأمر هو أن البنك عمل على إحاطة المقترضين أنهم يحصلون على الأموال لسبب وحيد وهو أن البنك يتوقع منهم أن يسدوا الديون المقرضة، وأن البنك يثق في أنهم سيقومون فعلاً بالتسديد. بل وحدث في عام ١٩٤٥ أن قام البنك بإقراض أحد العاطلين مبلغ ٢٠٠٠ دولار في الوقت الذي كان لا يمتلك فيه أي شيء. بل ولا حتى مكان يمكن أن يضمه للعيش مع عائلته. ومع ذلك تم تسديد القرض بالكامل بعد أربع سنوات من تسلطه .

مصل الصدق الناجح : -

حكى لي، منذ فترة بسيطة، أحد ضباط تنفيذ القانون بلن المضل طريقة وجدها للحصول على المعلومات الخاصة بالأشخاص المشتبه في نزاهتهم كانت ببساطة قوله لهم: «حسناً، يقول الناس لي أن لكم سمعتكم كبلطجية أشقياء وأنكم تصادفون الكثير من المتاعب، وأن هناك شيئاً لا تقومون بممارسته أبداً إلا وهو الكذب، وقالوا لي إنكم إن حكيتم إلي أي شيء فلن يكون سوى الصدق، وهذا هو السبب في تواجدي معكم الآن».

لقد استطاع هذا الضابط أن يدلع البلطجية الأشقياء إلى قول الصدق عن طريق القيام بنسب فضيلة الصدق إليهم.

عندما كان «هريوت هولر» يتوأس لهنة لوائح الأسعار خلال الحرب العالمية الأولى، وصلتته المعلومات بلن تاجرأ معينأ في «ميدويسترن» يقوم بانتهاك لوائح الأسعار بصورة فاضحة وعلناً كذلك. وقرر «هولر» أن يقوم بتجربة إستراتيجية معينة للتعامل مع الموقف. حيث قام بإرسال بوقية إلى ذلك التاجر ليقول في مضمونها: «لقد تم تعيينكم رئيساً للجنة الاستجابات في مدينتكم». واستطربت البرقية في القول أن تعاون هذا التاجر في متابعة التزام تجار مدينته باللوائح طواعية وعن طيب خاطر، سيكون أمراً جيداً بالتقدير والإعزاز الكهربيين. وكان للبرقية فعل السحر فعلاً، ونجحت في مهمتها. فهذا التاجر لم يلتزم حرفياً باللوائح من ذلك الوقت فصحب. بل أنه كان ينفق الكثير من وقته وجهده في إقناع التجار الآخرين بالاستجابة وتنفيذ اللوائح بدقة. لقد استخدم هولر إحدى الحيل القيمة التي كثيراً ما استخدمها المدرسون عندما يقعون على أكثر الطلبة شلباً وعراكاً بالفصل والقول له: «جيمي»، سوف ألقوم بمناقرة وترك الفصل لفائق وأريد منك أن تقوم بدور عريف الفصل وأن تقوم بحفظ النظام فيه لعين عونتى».

ومنذ زمن بعيد قال «امرسون»: «ضع ثقتك في الناس وسوف يكونوا صادقين معك».

ونحن لا نكون نفس الشخص السوء بالكامل رجلاً كان لو امرأة أو حتى طفلة. فلكل منا جوانبه المختلفة في شخصيته، ودائماً في الغالب ما يكون الجانب الذي نلقمه إلى الغير هو ذلك الجانب الذي يستخرجه الآخرون من داخلنا. وإن يكون من المفيد الحكم سلفاً على الناس، وتكرير أن هذا الشخص لو ذاك إنسان بخيل وضيع وحقير، لا لشيء سوى أن أحداً ممن تعرفهم قد مر بهذه التجربة معه، فقد يكون صدبلك هذا قد قام باستخراج ذلك الجانب

الرضيع من هذا الشخص المعني. وأنت باستخدام حسن الاثراك والحكم وعلم النفس. قد يصبح بإمكانك أن تستخرج منه جانباً طيباً وكريماً. على أي حال الأمر جدير بالمحاولة.

مخلاصة الفصل الرابع

- ١ - سواء كتبت نورك ذلك أم لا، فإنك تسيطر على تصرفات ومواقف الآخرين من خلال تصرفاتك أنت ومواقفك.
- ٢ - تترد وتنعكس مواقفك اليك من الشخص الآخر. تماماً كما لو كتبت والقأ أمام إحدى المرايات.
- ٣ - تصرف بعنوانية، أو اشعر بالعنوان؛ وستجد أن الشخص الآخر يترد بهذه العنوانية ويعود بها إليك. اصرخ فيه، وستجد أنه مضطر تقريباً إلى رد الصراخ. وإن تصرفت بهدوء وبلا إنفعال فإنه بوسعك أن تبعد عنه غضبه قبل أن يبدأ.
- ٤ - تصرف بحماس وستجد إنك قد أثرت الحماس في الشخص الآخر.
- ٥ - تصرف بثقة وستجد أن الشخص الآخر قد وضع ثقتك فيك.
- ٦ - إبدأ اليوم، وبطريقة متعمدة في بث الحماس في نفسك، واستند من مثال «فرائك بتجره» وتصرف كما لو كنت متحمساً بالعمل. إنك بعدها سرعان ما تشعر بالحماس.
- ٧ - وأبدأ عمداً من الآن في بث السلوك الواثق في نفسك، ولا تعلمم لو تتعلم عند الكلام كما لو أنك تخشى أو تخاف التعبير، وتكلم بوضوح وبلا تردد ولاهظ هيبتك وشكك وأنت تفعل ذلك. إن الهيئة المتخاذلة تشي بلن أعباء.

حياتك أثقل من أن تستطيع تحملها. والرأس المنخفض إلى أسفل يشير إلى أن الحياة قد نجحت في إلحاق الهزيمة بك. ارفع رأسك إلى أعلى، والمفرد كتفك، وامشي بخطى وثقة، كما لو أن هناك ذلك المكان الذي من المهم ويتمن عليك أن تنهب إليه.

www.mlazna.com
^RAYAHEEN^

الفصل الخامس

كيف يمكنك خلق إنطباع

أولى جيد في نفوس الآخرين

يستطيع الموسيقى في الغالب أن يكتفى بالإحصاءات إلى النعمة الأولى في اللوحة الموسيقية، لكي يسجل لنا المقام الذي كتبت به هذه القطعة. وكثيراً ما تبدأ القطعة الموسيقية بنغمة تعادل المقام، كما أن معظم القطع الموسيقية تنتهي بنفس نغمة المقام أي النغمة الرئيسية.

لكن ما علاقة كل ذلك بالعلاقات الانسانية؟ إن هناك علاقة كبيرة بالعمل.

إن الطريقة التي نتقرب فيها من الآخرين، تشكل فيها كلماتنا وتصرفاتنا هذه النغمة الرئيسية لكل اجتماعنا معه. فإذا ما بدأت بالقيام بالتهريج مع أحدهم فإنه من الصعب أن يتحول اللقاء إلى مطاح لو نغمة أخرى، إنه ببساطة لن يأخذك بجدية.

كل شخص في هذا العالم في إنتظارك فعلاً لكي تقول له ماذا عليه أن يفعل. بوسك التحكم في تصرفات ومواقف الشخص الآخر إلى درجة كبيرة. إن تذكرت أن تبدأ معادمتك بنفس النغمة الرئيسية التي تريد لمعادمتك أن تنتهي بها. فإن أردت منه أن يأخذك بجدية. فليتردد صدى هذه النغمة الرئيسية منذ أول كلمات تصدر عنك. وإن أردت للمحادثة أن تأخذ سمة الأعمال. عليك أن تبدأ كلامك في نبرة تتفق مع الأعمال وتتناسب مع رجالها.

وتفكر أن الشخص الآخر سوف يرفع بنفسه إلى مستوى المناسبة اللقائمة. وسوف يقوم بتلبية نوره على خشبة المسرح الذي قمت بإعداد أرضيتها. وما لم تكن راعياً في اتخاذ مواقف الدفاع خلال اللقاء بأكمله. إياك وأن تبدأ باتخاذ مواقف المعتنق. إن رجل المبيعات الذي يمضي من باب إلى آخر يقوم أولاً بطرق أحد الأبواب، وعندما ترد عليه ربة المنزل يقول لها: «كم أكره أن أفتك يا سيدتي». لو.. إنني لن أخذ كثيراً من وقتك يا سيدتي». وهو بذلك يدعون وهي منه لو إبراك. إنما يقوم بتوجيه موقف ربة المنزل. لقد أعد خشبة المسرح الذي لا تستطيع فيه سوى أن تقوم بلداء نور الشخص الذي تسبب الخير في إقلاقه واستهلاك جزءاً من وقته.

إننا نشاهد بطل أفلام الكارتون «كاسبار ميلكتوست» الضجول وهو يذهب إلى أحد المطاعم الفاخرة ليقول معتزلاً لكبير الخدم فيه «اسط» لم يقدر لي أن أقوم بالحجز مقدماً لديكم، ولا اعتقد أنه يمكنني أن أحظى بمكان قريب من أرضية البرنامج الذي ستعرضونه... إنه ودون إبراك لما يفعل. قد جهز خشبة المسرح لكي يقوم كبير الخدم بتلبية نوره عليه. لذا لم يكن غريباً أن كان ربه: «من المؤكد أنه لا يمكن لك أن تتوقع أن تحظى بمائدة في الوسط إن كنت لم تكلف خاطرِك وامت بالحجز المسبق». وطى ذلك بلغ «كاسبار» إلى الجلوس في أحد الأركان وتركه هناك.

ولعلك سمعت في المذياع أو التلفزيون أو في أفلام السينما كلمات..
«الأضواء»، الكاميرا، الأكلشن، فعندما يتم التحدث بهذه الكلمات يبدأ التنفيذ.
عندها تبدأ الكاميرا في التحرك ويبدأ الممثلون في التمثيل. غير أن الممثلين لا
يقومون بالتمثيل كيفما اتفق، إنهم يلعبون الأنوار المحددة اليهم، فهم يقومون
بالتمثيل طبقاً لعالة نفسية سبق التجهيز والإعداد لها، والمشهد الذي يقومون
بفأده هو المشهد الذي يتناسب مع أرضية ومحيط خشبة المسرح التي سبق
إعدادها.

وسواء كنت تعلم أو تدرك ذلك أم لا، فإنك في كل مرة يكون لك فيها تعاملات
مع آخرين، فإنك تقوم بإعداد خشبة المسرح في كل مرة. فإن أهديتها لأجل
الكوميديا فليس لك أن تتوقع تقديم الدراما الجادة، وإن جهزت خشبة للمسرح
للتراجيديا فلا تتوقع أن الآخرين سوف يقومون بالتهريج والإضحاك.

إن عليك أن تتذكر أن أول كلمات تتلق بها أو أي كلمات أو مواقف تتخذها
في البداية إنما تشكل النغمة الأساسية للموقف بصورة مطلقة. هل قدر لك أن
سمعت من يقول: «يبدو أننا لم نستطع أن نتفق». لقد بدأنا بطريقة خاطئة فيما
يبدو. أو من يقول: «إن الأمر لم يسفر عن شيء».؟ إن هذه هي الكلمات التي
تتردد عن اللغات التي تمت بطريقة لم تكن نحبها لو نودها. إن السبب في ذلك
في الغالب هو أننا قد وقعنا على النغمة الخاطئة غير الصحيحة. إننا كمن بدأ
بنغمة تنضج بالشجن ثم تتسائل بعدها: لماذا كانت الموسيقى التالية لها تتسم
بمثل هذا القدر من الحزن والكنية.

عليك بمعرفة ما تريد وحدد عزفك تبعاً لذلك

قامت الدكتورة «روث باربي»، مديرة معهد العلاقات العائلية بتلانتا -
جورجيا بمساعدة العديد من الأزواج والزوجات على حل خلافاتهم. إلا أن

الصعوبة الكبيرة. كما قالت لي، هي التوصل إلى نعمة موحدة للتصالح عندها في مكتها. فالزوجة تريد: «سوف أعود اليه إن أبدى الإخلاص لي». بينما يريد الزوج: «سأكون سعيداً بعودتها إلى المنزل لكن عليها فقط أن تقوم بهذه الخطوة الأولى».

وتقول النكتورة «باربي» إنه من الصعب إتفاق الزوجين معاً وهم في مثل هذه الحالة المزاجية. ذلك أن واحداً منهما لو الآخر لن يبد عن سوى نعمة أساسية تتم بالعداء. ولن ينتهي اللقاء بينهما إلا بجدار آخر بينهما، ولكن إن قام أي منهما، ومن الأفضل كلاهما معاً، بالبده في تلك النعمة الأساسية التي تريد: أريدك أن تعود (لو أن تعودي) إليّ، فإنه من الممكن تقريباً التطلب على أي صعوبات.

ومن الأفضل لك قبل نهائك إلى الاشتراك في أي مناقشة أن توجه إلى نفسك هذا السؤال: ما الذي أريده فعلاً من هذا الأمر؟ وكيف أتمكن من تحقيق ذلك؟ وأي حالة مزاجية تلك التي ينبغي أن تسود الموقف؟ بعد ذلك قم بعرض النعمة الأساسية التي تعد خشبة المسرح من أجل تقديم ما توصلت إليه.

كيف يمكنك خلق الانطباع الأول الجيد

هناك طريقة أخرى للتحكم والسيطرة على تصرفات ومواقف الآخرين وهي أن تتذكر أن الانطباع الأول الذي نتركه للآخرين هنا يجعل إلى أن يكون نفس الانطباع الأخير الذي يأخذونه عنا، وأن اللقاء الأول هو ما يشكل النعمة الأساسية، وبدأ منه يصبح من الصعوبة بمكان بلع الشخص الآخر إلى تليبير فكرته عنك.

منذ أيام كنت أتحدث مع إحدى الصديقات عن تاجر معين معروف لدينا نحن الاثنين. قالت الصديقة: «إننى لا أحبه، إنه وضيع سيء الطباع ويعامل زوجته بطريقة شرسة».

فوجئت بهذا الكلام وأسقط فى يدي

وقلت: «إننى لا أفهم هذا، فهذا الشخص بالنسبة لى يعد من أल्प الأشخاص وأحسنهم فى الطباع فى كل هذه المدينة، بل وقد لى أن أعرف أنه وزوجته سعداء للغاية مع بعضهما».

وأجابت الصديقة: «حسناً، إن كل ما أعرفه هو أنه لول مرة شاهدته فيها، وأبته وأنا أدخل إلى متجره وهو يتحدث مع زوجته بطريقة كريهة. كان غاضباً وقتها ويصيح ويتصرف بطريقة مفرعة».

وكانت إجابتى: «ربما فقد أعصابه فى أحد المرات، لكن من المؤكد أن ذلك لا يحدث معه على الدوام، إننا نلقد أعصابنا أحياناً، وبالنسبة لهذا الرجل تمثل هذه الحالة الاستثناء ليه وليس القاعدة عنده».

وردت الصديقة: ليس بوسعى سوى أن أكره لولئك الرجال الذين يتحدثون إلى زوجاتهم بهذه الطريقة، ولا يهم فى ذلك إن كان لطيفاً فى طبعه بقية عمره، إننى لا أقدر أبداً على أن أحبه».

والحقيقة أن هذا التاجر موضوع النقاش واحد من أخلص الأزواج الذين عرفتهم، بل إننى لم أصادف رجلاً يمثل إهتمامه بزوجته أو رجلاً له زوجة أسعد من زوجته، لكن الذى حدث للأسف هو أن صديقتى عند رؤيتها له لأول مرة كان قد جهز الوضع لفلمة رئيسية نشاز وضيعة: فلمة الزوج المتعجرف الذى لا يطاق، وهذا ما سيكون عليه دائماً فى نظر صديقتى.

يتقبلك الناس حسب شهرك لنفسك

مسئوليتك هي الأكبر عن أي إمريء آخر في أمر لكمل الآخرين ولغيرهم لك. ويتمك الكثيرين اللق حيال ما يعتقدو الناس عنهم ورأيهم فيهم. إلا أن الليلين هم من يدركون أن العالم يشكل إلى حد كبير فكرتو هنا من رأينا في أنلسنا. هذا الأمر أيضاً يستند إلى قانون نفسى له رسوخ قانون الجاذبية.

لقد قال امرسونه ذات مرة: إنه لقول سبب جدير بكل المواقفة عليه الذى يقول: يحظى المرء بالنصيب الذى يهيه نفسه لأخذه، عليك إن بلن تتخذ لنفسك المكانة والمواقف التى تتناسب معك، وعندما سيذهن الآخرون لما قريتو لنفسك، والعالم لا بد وأن يكون عادلاً، فهو يترك للإنسان، وبحيادية مطلقة، تحديد مرجته ومكانته، وسواء اختار أن يكون بطلاً لو أن يكون مخرباً لا يعرف سوى الهراء. فإنه لا يتدخل فى الأمر، ومن المؤكد أنه سيتقبل المدى الذى تصل إليه أعمالك ويصل إليه كيانك، سواء قمت بالتلصص على الآخرين وأنكرت إسمك، لو أن وصلت أعمالك بنفسها إلى حنان السماء لتدخل فى مدار النجوم.

ولو لم يتقبلك الآخرون على النحو الذى كنت توده، فمن المحتمل أن يتعجب عليك أن تقوم بلوم نفسك على ذلك. تصرف وكلك لا شىء ولا تلق فإن العالم سوف يأخذك بنفس اللبمة التى حددتها لنفسك. وتصرف وكلك شخص له شأن وإن يكون للعالم عند ذلك اختيار سوى أن يعاملك على أنك شخص له شأن فعلاً.

على أننا نحتاج إلى كلمة تحذير هنا. إن الكثيرين من الناس يعتقدون أنهم يكشفون للعالم كم هو مرتفع ذلك الرأى فى أنلسهم عندما يتصرفون بطرسة واستعلاء وطريرة متعجرفة لا يطبقها أحد، وينتشون بالفرد طريرة وقحة. إن ما يبيونه فى الواقع فى هذه الحالة ليس سوى عكس الأمر تماماً.

وطيئك أن تتذكر أن ذلك الذي يتمتع حقاً بفكرة طيبة عن نفسه، لا يصل به الأمر إلى تلك الأبعاد المثيرة للضحك لكي يقنع نفسه بأنه شخص نو شان وله اهميته. إن الذين يتخنون لأنفسهم سمات العظمة المتطرسة الفارغة، والذين يتصرفون بما يعتقدون معه بالخطأ أن دورهم الكبير (بالخطأ ايضاً) يقتضيه، هم أنفسهم من يشعرون أنهم بحاجة إلى تمثيل دور الكبار، لأنهم ليسوا كذلك بالفعل أصلاً، ذلك أن الأصل لا يقلد أو يمثل.

إن كبار الناس بالفعل لا يتصرفون على هذا النحو أبداً. بالعكس إنك تجدهم طبيعيين وقلقين. ونحن ومن خلال عقلنا الباطن، أنكى ما نعرفه عن أنفسنا. وقد لا يصل الأمر بعقلنا الراعي إلى تلك النكاه الذي يمكنه أن يحل وأن يرى خلال تلك الأكنعة التي يتخلى فيها الناس، إلا أن عقلنا الباطن يمكنه أن يعمل ذلك، حيث أن بوسعه أن يقول لنا إن ذلك الشخص الذي يقدم نفسه في سمة الكبار لا ينظر إلى نفسه بطريقة راضية بالمرّة في حقيقة الأمر، وأن ما يقدمه ليس سوى إسماء مصطنع وانتحال لشخصية لا تخصه أو تنطبق عليه.

لقد كتبت أعرف -مثلاً- أهد الرجال ممن كانوا يصلون بأنفسهم لأبعد مدى كي يطالعوا صورهم في الجرائد، وعندما كان يحدث وتظهر صورته كان يحصل على مئات النسخ ويبعث بها إلى كل من يعرفه. وكنت أتحدث مع أحد الأصدقاء عن هذا الشخص بالذات، وكان قد بعث إليه بقصاصه (أخرى) فيها صورته من جريدة تصدر في «ميدوستون».

قال الصديق: «هل تعرف أنني قد بدأت في التساؤل والتعجب، هل يريد هذا الشخص أن يقنعني أنه فريد عصره وزمانه، أم أنه يريد أن يقنع نفسه بذلك؟».

بخلق الكثيرين انطباعاً سيئاً عنهم بلا قصد منهم.

يحكم الناس عليك ليس فقط بالقيمة التي تحديدها لنفسك بل القيمة التي تضمها للأشياء الأخرى أيضاً، مثل وتبليتك وعملك وحتى تتنافسك مع الآخرين.

هناك حكمة تقول: «لا تحكم على الآخرين حتى لا يحكم الآخرون عليك»، وهو نص جيد للعلاقات الإنسانية. ذلك أنه في كل مرة نحكم فيها على أحد الأشياء نعطي الآخرين الإشارة للحكم علينا.

قال لي أحد المحامين ممن يتعاملون مع حالات الطلاق، عندما يبدأ أحد الأزواج أو إحدى الزوجات في سرد كل الأشياء السالبة والوضيعة التي قام بها الشريك الآخر، فإنني في الغالب أبات ملاماً أكثر بطبيعة الشخص الذي يسرد أمامي هذه الأمور عن ذلك الشخص الذي تحكى عنه هذه الأمور.

إن الأحاديث والآراء السلبية تعطي الانطباع السيء. ولدى هذا الصدد يحتفظ «ووتر لورين» رئيس وكالة ووتر لورين للتوظيف بنيويورك سبتي بسجل كبير لإيجاد الوظائف للرجال والنساء من فئات المرتبات العليا، ومن أعماله اليومية أن يضع أحدهم في وظيفة تدرك عليه ٥٠ ألف دولار أو أكثر سنوياً، وهو يقوم بهذا العمل لأكثر من ثلاثين عاماً الآن.

وكان من الأشياء التي يقولها للمتقدمين إلى الوظائف أن عليهم التقيّد بها هو ألا يبديوا التبرم أو السخط على أصحاب العمل ممن يعملون لديهم حالياً، وذلك في حالة إجراء مقابلات لهم مع أصحاب الأعمال الجدد. فالأغراء قائم بلنّ تعتمد إلى التزلف والتودد إلى صاحب العمل الجديد بالتحقير والحط من شأن من تعمل معه حالياً. وهناك أيضاً الأغراء بلنّ تحكى ظلاماً بقّته قد أسينت

معاملتك. لا تقم بسرد مثل هذه الأمور وتذكر. كما يقول لورين: «لا أحد يريد أن يوظف لديه من يملاهُ التمر والاسْتياء».

وأسألك: هل لاحظت أبداً، مدى الإزعاج عندما تضطر إلى مصافحة واحد من مدمني الشكوى، أو ممن يعانون من الشكوى «المزمنة» وهل لاحظت أيضاً، مدى اتعدام حب ذلك الشخص الذي يتصور نفسه (مرة أخرى). كل شيء، وفريد عصره ولوانه؟!

ما القيمة التي تعلقها عليّ بوظيفتك في تلك الشركة التي تعمل بها؟ عندما يسألك أحدهم: أين تعمل، هل تقدم له الإجابة بطريقة نصف معتزلة وكنت ارتكبت حماقة: «أه، إنني أعمل في مصرف...» هل تقول ذلك وكنت تشعر بالخجل من حقيقة عملك، أم أن ترد على السؤال بلخر واعتزاز وتقول: «إنني أعمل في أفضل مصرف في هذا الجزء من البلاد... إن الشخص الآخر أمامك سينظر اليك بصورة أفضل إن قدمت الإجابة الثانية».

وهل إذا سألك أحدهم: من أين أنت؟، هل ترد عليه: «لوه، من مكان هناك صغير»، لو أن ترد بالقول: «أنني من بلزانت ليل، أفضل مدينة صغيرة في كل العالم».

إن كنت تعطى الانطباع بأن صاحب عملك لا يمثل شيئاً كبيراً، لو أن أي شيء تقوم به لا يمثل شيئاً كبيراً، فإن من ينصت اليك سيتملك الاعتقاد بأنه لن يكون بوسعك أن تصبح شيئاً كبيراً أنت الآخر. لو أنه لن يتاح لك أن تنضم إلى عمله لكي تمارس فيه عملك الذي لا يمثل شيئاً كبيراً، حسب الانطباع الذي تركته في نفس من أمامك.

إيمانك وانتقاد منافسيك

الشيء الذي يثير الدهشة، أن الكثيرين من مندوبي المبيعات لا يدركون أبداً أن الناس لا تحب المنتقدين بما في ذلك لوائك من منتقدي منافسيهم ومنتجات منافسيهم. وعليك إذن ألا تقوم بانتقاد زميلك الآخر المنافس لك في منتجات منافسة، بل ولا حتى أن تقوم بانتقاد منتجاته، ذلك إن كنت تريد أن تترك إنطباعاً طيباً عندك لدى الناس عموماً. والذي عليك أن تقوم به بدلاً من ذلك هو أن تعمل لقط على تحسين الفرص أمام منتجاتك، ثم إن الناس تكره بصلة عامة الأحمق السلبية، والتي منها ولا شك، الأحمق الانتقادية. وأنت حين تقوم بانتقاد الغير لا تقدم للناس سوى ما يكرهونه، ليس ذلك فحسب، بل إنك تكون بذلك قد أعدت «خشبة المسرح» لعالة مزاجية سلبية، والطريف أنك تترى بعد ذلك لتسائل عن السبب في أنك لم تستطع أن تدفع العميل المرتكب للموافقة لك على طلبية منك، بالإضافة إلى أن العقل الباطن لهذا العميل من الذكاء بحيث يستطيع أن يعقل الأمور. إنك تراه قد يردد لنفسه: لا بد وأن جوهر المنافسة يشكل شيئاً كبيراً، وإلا فما سبب كل هذا الخوف الذي يعترى رجل المبيعات حتى يصل إلى مثل هذه الأبعاد في الانتقاد والتعامل.

دفع الناس للموافقة على ما تعرضه

ليس لك أن تتوقع من الطرف الآخر أن يجيب عليك بـ «نعم» إن كان ما أعدته مجرد أرضية، أو خشبة مسرحية، سلبية. يقول عالم النفس المشهور «هارى أوفر ستريت» في كتابه: «التأثير على السلوك الانساني»، إن أفضل طريقة استطاع علم النفس أن يكتشفها للحصول على الإجابة بـ «نعم» أو للحصول على الموافقة هي أن تضع الطرف المقابل في حالة «نعم» مزاجية، أو أن تخلق الحالة المزاجية التي يمكنها أن تولد الموافقة. ويمكنك أن تحقق ذلك

بخلق جو إيجابي ينسم بالتكامل والثبات، وليس بخلق جو سلبي يستبعد النطق بـ «نعم».

واحدى الطرق في هذا الاتجاه أن تدفع الطرف الآخر إلى الاجابة بكلمة نعم على عدد من الأسئلة الأولية، مثلاً: أليس هذا لون جميل؟ لو: البيست الصنعة هنا رائعة؟، وبعد أن يجيب الطرف الآخر بكلمة «نعم» يبات من الأسهل عليه أن يرد بنفس كلمة «نعم» على «سؤالك الكبير» الذي تختزنه له!

يمكن لكلمة «نعم» أن تكون سلبية أحياناً، ومع ذلك لا ترتكب تلك اللطلة التي اتاما أحد الزملاء ممن اعرفهم في محاولته لوضع هذه النصيحة موضع التطبيق. لقد كان هذا الزميل من النوع المتشائم، وكان مفكراً سلبياً، ورغم أنه يحصل على الإجابات على أسئلته بكلمة نعم، إلا أنها كانت أسئلة من النوع الذي يخلق حالة مزاجية سلبية، وليس حالة إيجابية تنسم بالثبات والتكامل تؤكد وتنعم نفسها بنفسها.

كان يسأل عميله المرتقب: البيست الحرارة مرهقة جداً اليوم؟، وكان العميل يرد بـ «نعم»، لقد التزما معاً وحصرنا نفسيهما في خلق حالة مزاجية سلبية أكثر من خلق حالة إيجابية ذاتية التوكيد. ويكون سؤاله الجديد: أكيد إن العالم في ورطة اليوم، أليس كذلك؟ ومرة أخرى يحصل على الإجابة بكلمة نعم. ثم يقول لعميله بعد ذلك: مع الظروف العالمية اليوم لم يعد المرء قادراً أبداً على معرفة ما هو الشيء الذي يمكنه الاعتماد عليه. ويكون رد العميل: هذا صحيح.

فرغم أن صاحبنا قد حصل على «نعم» في الرد على كل أسئلته، إلا أنه لم يخلق سوى حالة مزاجية سلبية تماماً، وهكذا أصبح العميل المرتقب يشعر بالانقباض والكلبة في مثل هذا الاطار العظمى السلبي، ولم يعد في حالة مزاجية تطلعه إلى القيام بشراء أى شيء.

إن المشائمين والمكتئبين والسلبيين لا يقومون بشراء البضائع، أو بشراء الأفكار. إنهم يصبحون حذرين مترددين. أما أولئك من المتطامن المتبهجين من أصحاب الفكر الإيجابي هم الذين يقومون بشراء المعروض أمامهم، بضائع كانت أم أفكاراً. إنهم أكثر كرمًا وأكثر رغبة في التوسع وأكثر رغبة في انتهاز الفرص.

غالباً ما يمدد سؤالك الأرضية للإجابة . إحدى القواعد الأخرى التي يمكن استخدامها للحصول على الإجابة بكلمة «نعم» هي أن توجه السؤال الذي يتضمن إجابته في داخله. بدلاً من أن تقول: هل تحب هذا الصنف، عليك بالقول: اعتقد أنك تحب هذا الصنف، أليس كذلك؟ وبدلاً من أن تسأل: هل تحب هذا اللون؟، عليك بالقول: من المؤكد أن هذا لون جميل، أليس كذلك؟ لو: أليس هذا بالون الجميل؟

أما القاعدة الثالثة لمساعدة الناس على قول «نعم» هي أن توميء برأسك أن تتذكر أن تصرفاتك تؤثر بالفعل على تصرفات الطرف المقابل.

المترض أن الشخص الآخر سوف يفعل ما تريد

يقول الدكتور «البرت ويجام» الذي سبق وأن اقتبسنا منه بعض آرائه: «يكاد لا يوجد ما هو أقوى من فكرة أنك الافتراض الهادي، بأن الطرف الآخر سيعمل على تحقيق ما تريد منه أن يقوم به».

وأمامنا واحد من أنجح من عرفتهم في دفع الناس إلى أداء الأشياء - بل وبسرور أيضاً، وأعنى به الدكتور «بييرس ب. بروكس» رئيس شركة التلمين على حياة مديري البنوك الأهلية في «دالاس بتكساس».

وعندما كان رئيساً لمجلس أمان تكساس، استطاعت «دالاس» أن تحلق أرقاماً قياسية في معدلات الأمان بها حتى بات من المعروف أن دالاس قد أصبحت

أكثر المدن أماناً في الولايات المتحدة. وعندما قام بتنظيم مؤسسة أمريكا لأطفال المعاقين، لم يلق فقط بمنحها الكثير من أمواله بل أنه نجح في دفع الكثيرين من رجال الأعمال الآخرين لكي يدفعوا ويمضوا. حتى أن أحدهم قام بمنح المؤسسة كل ما كان يربحه من إحدى شركائه ويحلقه من مكاسب فيها. ولم تعمل قدرته على التنظيم وقدرته على دفع الناس إلى القيام بأداء أشياء بعينها على تحقيق النجاح له فحسب، بل جعلته من المرغوبين والمطلوبين جداً «كزعيم، للقضايا الإخاء والقضايا المدنية».

عندما سألت الدكتور «بروكس» عن السر في نجاحه في دفع الناس إلى القيام بأداء أعمال معينة كان رده: «في الغالب، بل لم يحدث أبداً أن قلت بسؤال أي إنسان «إن كان سيقوم بأداء عمل ما، لقد كنت أحول دائماً أن أجد «سبباً شخصياً» يدفع الطرف الآخر إلى الرغبة في الأداء، ثم افترض بعدها أنه فعلاً يريد القيام بهذا الأداء وأنه سوف يقوم به حقيقة. ثم أعمل على إحاطتهم بأنني ملزم بأنهم يستطيعون القيام بهذا الأداء، وأنتى أثق في قدرتهم على تحقيق ذلك. وأنتى أوكل إليهم بكل الثقة القيام بمهمة طيبة ونبيلة ثم أتركهم بعد ذلك لأنفسهم ليفعلوا بأداء هذه المهمة. إن الهبوط الدائم على اكتاف الآخرين لمراقبتهم يتضمن ذلك المعنى من أنك لا تثق فيهم تماماً أو في قدرتهم على الأداء الجيد. إننى افترض أنهم سيقومون بالأداء على خير وجه، ونادراً ما كانت خيبة الأمل هي المرود والنتيجة».

ولي كتابه: كيف إستطاعت القوة على البيع تحقيق نجاحي في ست ساعات، يمضى دكتور «بروكس» ليحكى لنا كيف يستخدم هذا الأسلوب الخاص بالافتراض الهادئ، بلن الطرف الآخر سوف يقوم بالشراء، باعتبار هذا الأسلوب هو الأفضل ما يمكن أن يتبع في مبيعات التصليية.

وهنا أيضاً نصادف ذلك الحائز القوي للانسان للإرتطاع إلى المستوى المتوقع منه.

إن لم تكن تبحث عن المتاعب فلماذا تسمى اليها؟ حاول أن تستخدم هذا الأسلوب مع أطفالك، وتوقف عن استخدام الكلمات التي تكشف أنك تتوقع منهم عصيانك، أو الاشتباك معهم في الجدل.

مثلاً، إن أردت لأطفالك الذهاب إلى النوم دون مقاومة كبيرة، لا تقل: «جيمي يا حبيبي لقد تأخر الوقت وتريد ماما منك أن تذهب وتستعد للنوم». وإن أردت منه أن يلقى إلى المنزل وأن يستريح، لا تقل له: «لوه، لو أن أكون قانراً أن انفضك إلى المجرى إلى المنزل وأن تستريح فيه قليلاً، إننى لا أهرق سبب رغبتك في الجرى هنا وهناك تحت هذه الشمس الحارقة...» إن مثل هذه الأكوال تلتزم أنك تتوقع من جيمي أن يثير الجدل معك. إنها تلتزم أنه «لا يريد» أن يذهب إلى النوم لو أنه «لا يريد» أن يلقى إلى المنزل ويستريح فيه.

إن ما عليك أن تقوم بمنحة قبله قبل النوم وتقول له: «حسناً يا جيمي، لقد حان الآن موعد النوم». وإن أردت منه أن يستريح لمدة ٢٠ دقيقة يوماً لحاول تجهيز ساعة «المنبه» لكي تتطلق بالرنين عندما تبدأ فترة الراحة، وطعما ينطلق صوت الرنين إنذهب إلى الباب والتمه له، وقل له ببساطة: «حسناً يا جيمي، بوسك أن تنهى ما في يدك فيما بعد، لقد حان وقت الراحة الآن».

على أنه ليس لك أن تتوقع أن تعمل هذه الطرق وتنتج بصورة كاملة، خصوصاً إن كنت قد علمت «جيمي» لفترة طويلة فكرة أنك تتوقع منه أن يتجادل معك وأن يبدي المقاومة، إلا أن هذه الأساليب سوف تعمل بصورة أفضل من قيامك بالتوصل أو بالزجر والتعنيف، ثم إنها أسهل بالنسبة لأصهارك وأكثر راحة لها.

عندما كان أحد محررى الصحف المشهورين فى زيارة إلى مكاتب تحرير جريدة «كريستيان ساينس مونيتور» قام بالتطلع حوله، ولما لم يجد أى لوحات تحض على عدم التدخين سأل: هل هناك أى قواعد لديكم ضد التدخين هنا؟ ورد عليه محرر الجريدة: «لا قواعد هناك ولم يحدث أن تلقى أى أحد أى قواعد».

ورغم أن هذا المحرر الزائر كان من المدخنين «العظام» وأنه قد تم إخباره بأنه لا توجد أى قواعد ضد التدخين، إلا أنه وجد نفسه ببساطة عاجزاً عن القيام بالتدخين، لقد كان اثر معرفته بأنه لا يتوقع منه أن يدخن أصلاً، قوياً وحاسماً ولعناً.

خلاصة الفصل الخامس

- ١ - عند تعاملك مع الناس، عليك بلن نظوم بعزف النعمة الأساسية «المتوقعة» كلها وذلك منذ بداية اللقاء والملاعبة.
- ٢ - إن بدأت بنعمة رسمية سيصبح اللقاء رسمياً، إبدأ بنعمة قوامها المودة وسيصبح اللقاء وديماً، ووجهز خشبة المسرح لنقاش يتلق مع طبيعة رجال الأعمال وسوف يكون اللقاء لقاء أعمال بالفعل. إبدأ بنعمة الاعتذار وستجد أن الطرف الآخر يندفع إلى عزف هذه النعمة طول الوقت.
- ٣ - عندما تلتقى بلعد الأشخاص لأول مرة، فإن الانطباع الذى تتركه عندك لديه عندئذ، من الممكن له أن يشكل له رايه الأساسى فى تقريره للنظرة التى ينظر بها اليك بلبية حياتك.

- ٤ - يميل الآخرون إلى تقلبك حسب تقييمك لنفسك، فإن كنت ترى في نفسك أنها لا تمثل شيئاً، فإنك بذلك إنما تطالب الآخرين بأن يصدوا عنك ويردوك عنهم.
- ٥ - أحد أفضل الوسائل التي تم اكتشافها لترك الانطباع الجيد عنك في نفوس الآخرين، لا يكون في السعي للظهور لترك هذا الانطباع لديهم، ولكن يتمكن الطرف الآخر من أن يعرف أنه قد ترك في نفسك انطباعاً جيداً عنه.
- ٦ - لا يحكم الناس عليك من خلال رأيك في نفسك فحسب، ولكن من آرائك التي تصدرها حول الأشياء الأخرى مثل وظيفتك وشركتك وطريقتك في التنافس.
- ٧ - الأفكار السلبية تخلق أجواء سلبية. لا تكن من المنتقدين، ولا تكن من المتذممين الساخطين.
- ٨ - إن الطريقة نفسها التي توجه بها أسئلتكم هي التي تمهد الأرضية وتمهد خشبة المسرح لو تقدم النعمة الأساسية لردود الطرف المقابل، لا توجه الأسئلة التي أجابتها «لا» إن كان ما تريده هي الإجابة بـ «نعم»، ولا توجه أسئلة لو تصدر تعليمات تعنى ضمناً وتدل على أنك تتوقع المتاعب. لماذا تسمى وراء المتاعب؟

الباب الثالث
أساليب عمل الصداقات
والحفاظ عليها

يحتوى هذا الباب على ما يلي :

الفصل السادس :

الأسرار الثلاثة لاجتذاب الناس وكيفية استخدامها.

الفصل السابع :

كيف تُشعر من أمامك بالود من أول لحظة.

الفصل السادس الأسرار الثلاثة لاجتذاب الناس وكيفية استخدامها

ما سر الشخصية الجذابة؟ إننا نعرف جميعاً ذلك النظر من الناس الذين يبدون ببساطة قادرين على جذب العملاء والأصدقاء ونقل عنهم إن الناس تنجذب إليهم لو أن نقول: «إنه باختصار يجذب الناس إليه» ومثل هذه التعبيرات مقبلة في مصطلحها، ذلك أنك لا تستطيع إرغام الناس على حبك، لكن تستطيع أن تجتذبهم إليك إن قمت بإشباع ثلاثة أنواع من الجوع الانساني.

ولو قمت بوضع شريحة من اللحم الطازج على عتبة الباب الخلفي لمسكنك، لن تجد نفسك مضطراً لدفع قطع الكلاب المحيط بمنزلك لكي يجرى، ويسرع إلى دارك. إنه سيتواجد عندك من تلقاء نفسه. وإذا ما عرف أنك تمتلك تلك الأطعمة الأساسية الثلاث التي أريد أن أحدثك عنها في هذا الفصل من الكتاب، فإن الناس سوف تنجذب وتأتي إليك.. بنفس الطريقة!

الصدقة لا تتم من تلقاء نفسها، فنحن نقوم باختياره أصطانتنا، وسواء كنا واعين أو غير واعين، يتم اختيارنا لهم على أساس الحاجة والجوع، فقد يكون

«سام». مثلاً، اللف الجميع وأرقهم وأكثرهم تقديراً للآخرين من كل من قابلتهم في حياتك كلها، ومع ذلك فقد لاختاره صديقاً شخصياً لك لسبب بسيط، هو أنه لا يقدم لك أى طعام يفضى جوعك، وقد لا تجد نفسك في الواقع شاعراً بالارتياح في وجوده وحضرتك معك، بل قد تكون كل الصلوات الطبية التي تفيض منه طول الوقت سبباً في إحسانك بالذنب والدونية. وعلى ذلك، رغم أن «سام» فنى لطيفاً فعلاً، إلا أنك تتعاشاه وكأنه الطاعون نفسه.

الوصفة الثلاثية لاجتناب الناس

أعرض عليك هنا أنواع الجوع الأساسية الثلاثة التي يعاني منها كافة البشر، ويمكن لك أن تطلق عليها أسلوب «ثلاثية أ» لكسب الأصدقاء، والتي إن قمت باستخدامها، مع إبراكك لما يكمن وراءها، فستجد أن المزيد والمزيد من الناس قد أقبلوا عليك وهي:

١ - التكبل

تقبل الآخرين للمرء «فيتامين» في حد ذاته. إننا جميعاً نشعر بالجوع إلى تقبلنا على حالتنا. إننا نريد ذلك الشخص الذي يمكننا أن «نسترخى» في وجوده، ذلك الذي نستطيع معه أن نترك شعرنا على ما هو عليه دون تمشيط وأن نتعرد من وجود أحنيتنا في أقدامنا.

إن القليلين جداً منا من يمتلكون شجاعة أن يكونوا أنفسهم بالكامل وبصورة طبيعية عند تعاملهم مع العالم الخارجى بصورة عامة، لكننا نحب أن يكون لدينا ذلك الشخص الذي نستطيع فيه أن تكون أنفسنا على طبيعتها معه، ذلك أننا نعرف أننا مع مثله يمكن تقبلنا على ما نحن عليه.

أما الشخص المنتقد الذي يتصيد الأخطاء والذي لا يرى في الآخرين سوى سلطاتهم. والذي غالباً ما يقوم بتقديم الاقتراحات للعلاج فله أن يهنا لأنه لن يلع أبدأ تحت أقدام الجموع المتزاحمة المندفعة في هرولة نحوه لكي يصبحوا أصدقاء حميمين له!

ومن المطلوب منك ألا تضع معايير شخصية صارمة للطريقة التي تعتقد أن على الآخرين أن يتصرفوا بها، فعليك أن تعطى الطرف الآخر حق أن يكون نفسه، فإن كان يتصرف ببعض الغرابة، فليكن، فليس عليك أن تصر على أن يفعل ما تفعل وأن يحب كل شيء تحبه أو تهواه. وبمه يتمتع بالاسترخاء عندما يكون معك.

والغرابة الشديدة هي أن لولئك الذين يتقبلون ويحبون الناس على ما هم عليه يتمتعون بكبر تأثير في تغيير سلوك الآخرين إلى الأفضل. لقد استطاع أكثر من رجل متزوج أن يتحول بشخصيته من الشراسة والخشونة إلى أن أصبح مواطناً متكاملأً وسوف يقول لك (إن استطعت الحصول عليه للحديث معه) إن الشيء الوحيد الذي مكته من التغيير هو ثقة زوجتي بي. أو إن الأمر ببساطة هو استمرار إيمان زوجتي بي. فلم يحدث أبداً أن انتقدتني أو نكدت علي، بل فقط استمرت في إيمانها بي. وعلى نحو ما، كان علي أن أتغير.

وكما قال أحد علماء النفس: ليس بمفهوم أحد أن يقوم إنساناً آخر. ولكن يحبك لهذا الإنسان الآخر علي ما هو عليه، تستطيع أن تمنحه القوة لتغيير نفسه.

إن هناك الكثيرين من الناس المتأثرين الذين يملكون التأثير القوي أو أن لا تأثير لهم بالمرّة على الآخرين ممن كان عليهم أن يتأثروا بهم إلى الأفضل. لسبب بسيط هو أنهم عجزوا عن منح الآخرين أي تقبل لهم على حالتهم. بل أنهم يلقون عليهم بفكرة أنه ينبغي عليهم أن يتأثروا حتى يمكن لهم أن يحفظوا بتقبلهم لهم.

إننا لا نملك سجلاً عن أي ممن استطاعوا أن يقوموا بتغيير مسلك أي «خطأ». لقد كان هؤلاء القوم أناساً طبيين، وكانت طبيبتهم نفسها هي التي قامت بالفصل بينهم وبين الآخرين.

كيف يستطيع علماء النفس مساعدة الناس إلى الأفضل؟ هل حدث مرة أن فكرت فيما يحدث بالفعل للشخص الذي يتم تحليله نفسياً؟ إنني لا أتحدث عما تقدمه أفلام السينما، ولكني أتحدث عن الحالات الحقيقية في الحياة. حيث يكون هناك ذلك الشخص الذي يعاني من كافة أنواع الخوف والمشاكل. ذلك الذي يعجز عن أن يتماشى مع نفسه والذي لا يستطيع أن يساير الآخرين، وحيث يتم «علاجه» لمرّة نهائية مرتين في الأسبوع إلى مكتب الطبيب والتحدث معه.

منذ فترة بسيطة التقيت بلحد المطلعين النفسيين البارزين في حفل على العشاء، وتطرق بنا الحديث إلى الكلام عن مسألة «التقبل» في العلاقات الإنسانية.

وقال لي: «لو أن الناس قاموا بممارسة التقبل بالفعل لتولدت أعمالنا. ذلك أن جوهر علم النفس التحليلي هو أن المريض يجد شخصاً يتقبله. الذي هو الطبيب النفسي ذاته. ومعها يتاح له لأول مرة أن يترك شعره

على حاله في وجود آخرين، ويخرج من نفسه مخلوقه وتلك الأشياء التي يدخل منها. والطبيب ينصت إليه دون أن يبدي أي دهشة أو جزع لو يصدر أي أحكام أخلاقية على ما يسمع، ولأنه قد وجد إنساناً يبدي تقبله له رغم كل أخطائه وأموره المشينة، يصبح قادراً على تقبل نفسه، وبهذا يبيت على الطريق الذي ينعم فيه بحياة أفضل.

كيف نتحقق الوعود

التي قطعتها على نفسك عند الزواج

تقول الدكتورة «روث باربي» إنه يمكن تطادي الكثير من التعاسة الزوجية لو استوهم شباب الأزواج والزوجات تلك الكلمات التي رددوها في حفل الزواج واحتفظوا بها في قلوبهم: «إنتي أخذ هذا الرجل (أو هذه المرأة).. لاكون مع في السراء والضراء... وتقول الدكتورة إن عليك أن تقبل الشخص الآخر وترضى به على ما هو عليه.

وتواصل الدكتورة روث القول: إن التقبل العاطفي لا يعنى المط من قبلك التي تلزم بها، إنها الطريقة التي تشعر بها حيال أحد الأشخاص وليس الطريقة التي تفكر بها فيه، إنها التوكيد عليه كشخص، إنه الاعتراف الجذري والأساس بتة «شيء» تستطيع أن تقبله وترضى به، إنه الأمر الذي يتعلق بالجوهر الذي صنع منه الكيان وليس بما يغطه لو لا يغطه هذا الكيان.

إن كل منا بحاجة إلى هذا الشعور بالتقبل، ولا يوجد هناك من يتقبل الجميع، بل ومن العمافة محاولة تحقيق ذلك، لكن ينبغي لكل منا أن يكون مقبولاً لدى من يحزننا ويهوننا. إن العطاء الذي عانى منه بطل رواية «رجل بلا وطن»

هو ذلك العتاب المتمثل في أن أحداً لم يتقبله أو يرضى به على الإطلاق: حتى أكثر الناس ابعاء ممن نصبوا أنفسهم ضد العالم بكلمة يشعرون بالحاجة إلى هذا التقبل والرضا. هتكر نفسه، مثلاً، عمل على إحاطة نفسه بمجموعة صغيرة من المعجبين به، وكان يأخذهم معه حيثما ذهب.

التقبل سلاح ذو حدين

إحدى منسى مجتمعنا هي أن الحاجة إلى التقبل تعمل ضد المجتمع كما أنها تعمل لأجله. إن الكثير من عصابات المراهقين التي تفلز إلينا في أنحاء البلاد، مثلاً، ترجع بلا شك في معظمها إلى أن هؤلاء الصبية، والذين لم يتم تقبلهم في الأماكن الأخرى في المجتمع، يحظون فعلاً ببعض الأهمية الشخصية ويتمتعون بالإحساس بالانتماء وذلك من خلال تقبل أعضاء عصاباتهم لهم.

وهناك منساة أخرى، فيحدث كثيراً عندما يخرج أحدهم من السجن، يكون من المحتمل له أنه قد استوعب درس العيب وأنه قد خرج منه وهو يحمل في نفسه الفضل النوايا، إلا أنه سرعان ما يكتشف أن الذين سبق حبسهم لا يتمتعون بتقبلهم ضمن الناس المهتمين به، وأن المكان الذي يمكن له فيه أن يحظى بالشعور بذلك هو الموجود بين المجرمين الحاليين والسابقين.

كيف تدفعين زوجك إلى النجاح

نكر لي أكثر من واحد من كبار رجال الأعمال أنهم يحبون قبل أن يقوموا بتربية أحد رجالهم، معرفة بعض الأشياء عن زوجته، وهم لا يهتمون كثيراً إن كانت بهية الطلعة أو جذابة، أو أنها طباحة ماهرة. إن ما يهتمون به في المحل الأول هو معرفة ما إذا كانت تمنح زوجها الشعور بالثقة في نفسه

وقد عبر أحد رؤساء الشركات عن هذا الأمر فقال: «عندما تتقبل الزوجة زوجها وتمنحه الشعور بثباتها سعيدة معه على حاله، يصبح الأمر أشبه بحصول الزوج على جرعة ثلثة إضافية في نفسه في كل مرة يعود فيها إلى منزله، وتراه يريد لنفسه: «إن كانت تحبني، فربما كان ذلك يعني أنني لست بالشخص السيء على أي حال»، وإن بدا عليها حبها له وإيمانها به، ردد لنفسه: «ربما أستطيع القيام بالمهام التي تنتظرنى بالنهار»، وعليه يخرج في صباح اليوم التالي ليقابل العالم بوجه يفيض بالثقة بالنفس ويشعره أنه مهما صابفه في طريقه فسيكون قادراً على التعامل معه ومعالجته.

«لكن عندما يرجع الرجل إلى منزله ليجد في استقباله زوجة نكدية دائبة الشكوى والتعنيف يصبح الأمر أشبه بمن تخاذلت كل قواه وانتزعت منه، فسقطها المتواصل عليه يقطع عليه الطريق ويضيق إليه، جرثومة التشكك في نفسه، ويبدأ فعلاً في الشك في نفسه وقدراته».

وكان على هذا الرئيس أن يضيف ويقول: إن الزوجة التي تمنح تقبلها لزوجها، فإنها لا تمنحه بذلك جرعة للثقة بالنفس لحسب، ولكنها تمنحه أيضاً جرعة من العنان الإنساني وذلك النوع السهل من الانسجام، ذلك لأنها بتقبلها إياه، إنما تساعد على أن يحب نفسه أكثر، وعندما يحب نفسه أكثر يصبح أسهل في الانسجام والتعامل معه كما أنه سيصبح أكثر اهتماماً بها ورعاية لها، ومن جهة أخرى، فإن الزوجة التي تمارس النكد بصورة متصلة، لن تحصل سوى على عكس ما تريد، إنها تساعد بذلك زوجها على أن يحب نفسه بدرجة أقل، وكلما غاص احترامه لنفسه إلى أسفل وندنى، كلما أصبح أكثر ميلاً لاستئثارها وتصيد الأخطاء لها، ربما كان ذلك، على أي حال نوعاً من العدالة الشعرية التي حدثونا عنها عند الكلام عن شكسبير.

وبالطبع فإن كل ما ذكرته عن الزوجات ينطبق تماماً، إن لم يكن أكثر، على الأزواج. فمن الممكن للأزواج أن يكونوا «أعظم» من النساء في النقد وأكثر منهون سخرية وتصيداً للأخطاء. إن الزوج الذي تتضائل «الأنا» فيه، قادر أيضاً على الحصول على ما يطلبه ويسمى إليه!

٢ - القبول

الوصلة السحرية الثانية هي «ثلاثية أ» هي جوع الجميع إلى «القبول».

والمدى الذي يصل إليه القبول أبعد من ذلك الذي يصل إليه التقبل، فالتقبل سلبي في معظمه عند المقارنة. إننا نتقبل الآخرين على علاتهم وأخطائهم وقصورهم، ومع ذلك نمنحهم صداقتنا. أما القبول فيعني شيئاً أكثر إيجابية. إنه يصل في مداه إلى ما هو أبعد من مجرد التسامح عن أخطاء الآخرين. إنه يصل إلى محاولتنا إيجاد أشياء إيجابية يمكن لنا أن نحبا فيها.

ومن الممكن لك أن تجد دائماً ما توافق عليه في الشخص الآخر، ومن الممكن أيضاً أن تجد فيه ما لا توافق عليه، فالأمر كله يعتمد على ما تبحث عنه. فإن كانت شخصيتك من النوع السلبي، فإنك تقوم بالبحث دائماً عن «الشوائب» ودائم اليقظة لكل ما يمكنك ألا توافق عليه.

أما إذا كنت من أصحاب الشخصية الإيجابية، فإنك تكون منتصباً للأشياء التي يمكن لك أن توافق عليها.

إن الشخصيات السلبية تخرج منا بالفعل أسوأ ما فينا، ذلك إنها تبرز كل ما هو خطأ فينا. أما الشخصيات الإيجابية فتخرج ما هو طيب فينا

بإبرازها تلك الأشياء التي يمكن لنا أن نرضى ونوافق عليها. إننا نفعم بضوء شمس «قبولها»، وهو شعور ينسم بالروحة التي تمكثنا من البدء في محاولة تفضية خصائص وخصال أخرى من شئنا أن تجلب إلينا اللبول والرضا وأن تمنعنا هذا الشعور الجميل بكمله مرة أخرى من جديد.

علاج الأطفال الذين لا سبيل إلى إصلاحهم

حكى لي أحد الأطباء النفسيين منذ فترة قريبة، إنهم جاوا إليه بأحد الأولاد ممن يطلقون عليهم للفظلة: لا يرجى فيهم الإصلاح، وكان من المفترض أن يكون هذا الطفل من النوع الذي لا يمكن التحكم فيه أو السيطرة عليه. كان الطفل متقلب المزاج، حتى إنه في البداية لم يعن بالتحدث إلى الطبيب بالمرّة، وبدأ الأمر وكثّه لا توجد وسيلة للإمساك بطرف الخيط الذي يقود إليه وإلى نفسيته. غير أن الطبيب استطاع أن يلتقط الخيط في النهاية من «إشارة» جاءت ضمن ملاحظة أبداها الأب عندما قال: «هذا هو الطفل الوحيد الذي صابغته في حياتي ولا يتمتع بأي خصلة حميدة فيه، حتى ولا خصلة واحدة».

وبدأ الطبيب النفسي في البحث عن شيء واحد في الطفل يستطيع أن يوافق عليه ويقبله، ووجد الكثير! لقد وجد أن الصبي يحب حفر الرسوم على الأخشاب، ولقد قام بحفر بعض الرسومات على أثاث المنزل الأمر الذي تلقى عليه العقاب من والديه. وجاء الطبيب بعدة للحفر للصبي عبارة عن مجموعة من السكاكين الخاصة بالحفر، والتي أحضر معها بعض الأخشاب الناعمة، كما قدم إليه بعض الاقتراحات عن كيفية استخدامها ولم يمنع عنه قبوله للأمر كله وموافقته عليه، وقال له: «هل تعرف يا جيمي إنني أعلم أنك تستطيع أن تقوم بالحفر أفضل من أي صبي آخر عرفت في حياتي».

وحتى نخنصر اللصة نقول إن الطبيب سرعان ما وجد أشياء أخرى يقبلها في الصبي ويوافق عليها. وحدث في أحد الأيام أن فاجأ جيمي الجميع بقيامه بتنظيف غرفته دون أن يسأله أحد أن يفعل ذلك، وعندما سأله الطبيب لماذا فعل ذلك، قال له: «لقد اعتقدت أنك ستحب ذلك».

لا تكن تغليدياً عند الثناء والمجاملة

كلنا جوعى، القبوله الذي يعبر عنه بالثناء، وليس من المنعمين أن يكون ما يشبع جوعنا بالشىء الكبير. قم بالثناء على السمسار في البورصة وعلى مظهره في شراء وبيع الأسهم، ولن يكون للأمر كله سوى أثر بسيط عليه، ذلك أنه سيعيل إلى الاعتقاد أنك تقصد مجرد مدامته لأن نجاحه في عمله كسمسار للأسهم واضح للغاية. لكن إن أخبرته أنك توالفه وتثنى على طريقته في شىء اللحم فوق اللحم مثلاً، فستجده قد ردد لك اسمك مطروناً بالدعاء لك بالبركة:

وهناك قاعدة جيدة جبيرة بالتذكر عند مجاملة الناس ويمكن إيجازها في: إن الناس يسعدوا أكثر عند مجاملتهم أن تقوم بالثناء عليهم في أى من الأمور التي لا تتصف بالوضوح الصارخ، فلو كان أحدهم يتمتع بلقوام يماثل قوام أحد أفراد الإغريق القدامى مثلاً، فالواقع أنه يدرك ذلك سلفاً، وليس في حاجة إلى مجاملتك المتأخرة بل أن تلفت نظره إلى ذلك، والواقع أيضاً أنه ليس لديه أى شك في هذه الحقيقة عن نفسه. غير أنه قد يكون ممتازاً في أشياء أخرى لا تبدو واضحة للغير، والذي عليك هو أن تبحث عنها وتقوم بتطريظه عليها، وبعبارة شاعرة ذلك التوهج والتلق الذي يكسو كل كيانه!

وأن تقدر شخصاً يعني أنك ترفع من قيمته. وعلى نك فإن «يقدره هنا تعني «رفع القيمة» وعكسها يبخص لو ينقص. بمعنى العط من القيمة.

٢ - التقدير بشكل السحر

هناك جوع آخر رئيسي وهو الجوع إلى التقدير. وعكسها «يبخص» وتعني أن «تخط من القيمة». ونحن دائمي التطلع إلى أولئك الذين يرفعون من قيمتنا وليس إلى أولئك الذين يحطون منها.

منذ وقت قريب نكر لي الدكتور بييرس ب. بروكس أن النجاح الذي حققتة شركاته للتأمين إنما يرجع لهذا الشعار: «إننا نقدر عملائنا». وعندما سألته كيف تكس مثل هذا الشعار البسيط أن يصنع مثل هذه المعجزة (فقد وصلت إحدى مجالات التأمين الرئيسية نمو شركاته على أنه إعجاز). أوضح الدكتور بييرس لي حقيقة أن كلمة «يقدر» هي عكس كلمة «يبخص». وهذا كل ما هناك.

وقال: «إننا نقدر عملائنا إلى درجة كبيرة للغاية، وإننا نجعلهم يدركون أننا فعلاً نقدرهم للغاية؛ فنحن نعرف أن نجاح أي شركة إنما يعتمد على نجاح عملائها. إنهم مهمون لدينا. إننا نراهم أفضل وأهم عنصر في دنيا الأعمال. وعليه فإن كل تعامل لنا معهم يقوم على هذا الأساس. إنك عندما تقدر أحد الأشخاص فإن ما تقوم به بالفعل هو أنك تجعله أكثر قيمة وأكثر نجاحاً».

للآخرين قيمتهم الكبرى لديك

عليك فقط أن تتوقف وأن تفكر في مدى قدر وقيمة الآخرين لديك: زوجتك، أطفالك، رئيسك في العمل، موظفك، عملائك. عليك بالتركيز على قيمتهم وقدرهم في نفسك، ثم لوجد السبيل الذي تستطيع به إحاطة الطرف الآخر علماً بتمتعته

بتقديرك الكبير له، وإني تقدره للغاية. وطبيك أن تتفكر دائماً أن الناس هم أهم الموجودات على سطح الأرض. وإني الآن بعض الطرق التي تعبر عن التقدير، والتي أطلب منك أن تقوم بالتفكير فيها قليلاً ثم تفكر أيضاً في إضافة المزيد إليها.. من عندك

١ - لا تبلى علي الناس في حالة انتظار إن كان بوسعك أن تتصرف وتساعد.

٢ - إن قدم إليك أحد الزوار وكنت عاجزاً عن مقابلته من فوراً، عليك إحاطته علماً بوجوده، وأني سوف تلقاه في أسرع وقت ممكن.

٣ - قم بتوجيه الشكر إلى الناس.

٤ - خص من تتعامل معهم بمعاملة متميزة خاصة.

تحتاج الفقرة الأخيرة رقم ٤ إلى مزيد من التعليل. إن من أكثر الأمور التي تنتقل من قلب الإنسان وتحط من قيمته وتبخسها هي أن يلقى المعاملة الروتينية المعتادة. إننا جميعاً نتطلع إلى المعاملة الخاصة لنا ككفراء، وأن يعترف بقيمة كل منا المنفردة، فإن اكتشفت «ماري» أن الكلام الذي يريده «جون» على مسامعها، هو نفسه الذي يعيد ترويده على مسامع غيرها من الفتيات، تملكها شعور بلز «جون» يقوم بالحط من قيمتها، لأنها كانت تفضل أكثر لو انطرت بكلماته وكانت لها وحدها.

نكر لي الدكتور «بروكس» أنه بعث ذات مرة بخطابات الإستثمارات الخاصة بفرص العمل القائمة في أحد الأقسام الفرعية التي كان يفتحصها. وكان الخطاب يبدأ بكلمتي: صديقي العزيز، إلا أن الاستجابة وصلت إلى درجة الصفر تقريباً:

رتبتيك لهاتين الكلمتين ويوضعه لاسم المرسل إليه حتى أصبح المدخل على هذا النحو «عزيزي السيد سميت». أي أن الخطاب يختص بالسيد سميت وليس أي لو كل أحد، كانت الاستجابة ناجحة للغاية، والردود التي وصلت أكثر مما تتوقع.

ليكن حديثك كمنحصر به خطاب شخصاً

وليس كجماعة تخاطب جماعة

يكره الناس أن يتم تصنيفهم وحصرهم في إطار لغات عامة مثل: العملاء، الناس، الأطفال، المتزوجون، إن ما يريدونه هو أن يعترف بهم كفرادى: كمصير معين متفرد، وكشخص بعينه، أو كزوج بذاته. والمتشكك الذي يريد: «كل العملاء متماثلين» مثير له التحرج على طريق الإفلاس سواء أترك ذلك أم لم يدرك. والمرأة التي تقول «إن كل الرجال مثل بعضهم البعض» أميل إلا أن تحيا بقية عمرها في أحضان «العنوسة». ومن السهل أن تقع في عادة معاملة الناس كعملاء في عمومهم، إلا أن ذلك لا يجدي، عليك أن تتذكر، مهما كان نوع العمل الذي تزييه، أنك لا تتعامل أبداً مع «العملاء» كشيء مجرد، بل إن من تتعامل معه هو على الدوام شخص واحد متفرد متفرد. وإن يفكر لك أبداً أن تتعلم كيفية مسابرة الناس في عمومهم، إنك تتعلم كيف تسابره هذا الشخص أو ذاك الفرد، لا يوجد هناك ما يسمى بالناس، فالعالم يعمره الأشخاص الأفراد، وكلمة الناس ليست سوى كلمة مجردة.

إننا نهوى الذهاب إلى تلك المطاعم التي تلقى فيها معاملة خاصة نفرد بها. ولا يتطلب الأمر في ذلك شيئاً كثيراً. فقد يكفي أن بنادي كبير الخدم باسمك وهو يريد: «سيد جونز، قد يسعدك أن تعلم أن لدينا شيش كباب هذه الليلة».

وقد يقول أحدهم لنا: «إننا عادة لا نفعل ذلك، ولكن بالنسبة لعائلتك فسوف أقوم باستئنائها»، والذي يحدث وقتها أن تتوجه وجوهنا بالخض والتكؤ.

«مدام سميت إنني سلقوم شخصياً - ولاحظ شخصياً هذه - بالعناية بهذا الموضوع وأعمل على أن تحصلين على ما تريدين».

حتى الأطفال يستجيبون لهذا السحر. فهم لا يحبون أن يعاملوا كالأطفال في مجموعهم، ولكن كجيسي وجونز، إنهم يحبون أن يعاملوا ككفراد، ولا تقارن طلاك بنى طفل في شارعكم. إن هذا يحط من قيمته وقدره. ويقوم الكثير من الرجال عند تقديمهم لعائلاتهم «بتفريده زوجاتهم باعتبار الزوجة شخصياً فرداً، يقول الزوج: «أقدم إليكم السيدة جونز»، ثم يزيح بتلووحة من يده أطفاله الثلاثة ويكمل: «وهؤلاء هم أطفالي». لماذا يجردهم من شخصياتهم؟ لماذا يحرم كل منهم من نظره ومن اعتباره فرداً بذاته لماذا لا يقوم بتقديم كل منهم بنفس الطريقة التي يقدم بها الشخص الفرد؟

واسترشاداً بذلك، ان حدث وأن تم تقديم أحد الصغار من المراهقين إليك فطبعك أن تتعامل معه وكتهم يقدمون إليك أحد مديري البنوك، وبدلاً من أن تكتلى بإشارة من اليد وأنت تقول: «هاى»، لماذا لا تقوم بالمصافحة باليد وتقول: أهلاً «ديك»، انني سعيد للغاية بلقائك».

خذ العرس من أمنا الطبيعة

خذ درس من الزهور، إنها تعرف كيف تجتنب النحل إليها. إنها تريد من النحل أن يلحمها. إنها فى حاجة إلى النحل وبدلاً من الليام بالمناشدة أو اللوم أو الإكراه، تقوم بمجرد وضع وتقديم القليل من الرحيق، فالزهرة تعرف جوع النحلة وتلهدها إلى الرحيق. ولذا فإنها تقدم ما يشبع هذا الجوع.

ولو قمت بتحليل الشخص الذي يتمتع بشخصية جذابة فإنك سوف تجد أنه أيضاً يقدم الطعام لإشباع تلك الأنواع الأساسية من الجوع التي يعاني منها البشر.

وهناك قول قديم (ساري المفعول): العسل يجذب النباب إليه أكثر من النحل، أو بعبارة أخرى، أن عليك أن تشق طريقك إلى ما تريد بالكلام العذب. وإذا اقتربنا أكثر بالنظر لعرفنا أن العسل يجذب النباب إليه لسبب بسيط وهو أن هذا العسل يشكل غذاء يسمى إليه النباب ويريده ويحتاجه. ضع صحناً من العسل ولن تحتاج إلى أن تفرع الشارع نهائياً وإياباً وأن تعلق للنباب عن وجود العسل. ولن تضطر إلى تنظيم اللجان كي تمنع النباب أن عليه أن يحضر ويجيء. ذلك لأنه سيكون هناك من قبل حملتك وإعلاناتك.

انك عندما تبدأ في تقديم هذه الأطعمة الرئيسية الثلاث، يبيت في وسطك أن تطمنن إلى توافد الناس عليك في وفود وجماعات.

خلاصة الفصل السادس

١ - السر الحقيقي للشخصية الجذابة هو منح الآخرين الغذاء الذي يشبع جوعهم، فالناس تشعر بالجوع إزاء أشياء معينة كما يحدث للنباب مع العسل

٢ - استخدم «وصفة ثلاثية أ» لاجتذاب الناس.

التعليق :

تقبل الناس على ما هم عليه، واسمح لهم أن يكونوا أنفسهم بلا تكلف. لا تصر على أن يكون الشخص «كاملاً» قبل أن تحبه؛ ولا تفرض قيماً صارمة على الآخرين الالتزام بها حتى يحظوا بتقبلك لهم ورضاك عنهم

ليس عليك أن تصالوم على هذا الرضا ولا تقل «سوف أتطلبك لو أنك كنت هذا الشخص لو ذاك» أو لو أنك لمت بتغيير طريقك حتى تتناسب معه».

القبول :

ابحث عن شيء يتوافر في الآخرين ويحظى بقبولك. قد يكون ذلك الشيء بسيطاً لو بلا قيمة كبيرة، لكن عرفه بملك تكبل فيه هذا الشيء وترضى عنه، وتلك بذلك أن عدد الأشياء التي سترضى عنها فيهم سوف يبدأ في النمو والازدياد. وعندما يشعر الطرف الآخر بقبولك العادل ورضائك سوف يعمل على البدء في التغيير من سلوكه حتى يتسنى له أن يحظى بقبول تلك الأشياء الإضافية التي زابت والرضا عنها.

التقدير :

أن تقدر الشخص يعني أن ترفع من قيمته، والعكس هو الحط من القيمة. ويجب أن يعرف الآخرون أنك تقدرهم وتقدر قيمتهم، وحاملهم على أساس أن لهم قدرهم لئلا لا تتركهم في انتظارك ووجه إليه الشكر وتعامل مع الناس بطريقة متميزة وخاصة ومتفردة تختصهم بهم وحدهم.

الفصل السابع

كيف تُشعر من أمامك بالود من أول لحظة

هل سمعت عن لولتك الذين يتميرون بن كل من يلتقون بهم ليسو بفرباء عليهم؟ إنهم لولتك الذين يخلقون الود اللورى ويكثرون الصلقات من أول لحظة. فالمرء منهم يجلس في إحدى العافلات بجوار غيره ليستليخ معه في الحديث وكثهما صديقان من فترة طويلة، ويقوم بزيارة لوجه جديد لأول مرة وسرعان ما يبدأ في التعامل معه وكثهما صديقان معاً طول عمرهما.

ونجد من جهة أخرى أننا نعرف بعض الأبناء الذين يتسمون بالرفقة والطف وهو الأمر الذي تلمسه إن عرفتهم جيداً. إلا أن الصعوية تكمن في صعوية معرفة ذلك عنهم لأول وهلة.

إن المجموعة الأولى من هؤلاء الناس تبدو وكثها تملك سحراً خاصاً قادراً على خلق شعور الودة في الآخرين بسرعة. بينما المجموعة الثانية التي يصعب التعرف عليها على اللور يتعشرون في انسجامهم مع العالم: فبينما يقومون هم بالتمهيد لزود الودة، يكون الآخر، من القامرين على خلق الودة اللورية، قد فاز بصفلة العمل وأخذها لنفسه.

كيف تستخدم المفتاح السحري الذي يحقق المشاعر الودية وتبادل الحديث؟ لقد صادفت هذا النوع من الناس الذين يسهل التعرف عليهم والتحدث معهم وذلك عندما كنت طالباً في الجامعة. كنت وقتها ضمن أفراد المعسكر الخجول فيما يتعلق بأمور الفتيات والعلاقة معهن. وكنت إن لمحت إحداهن من صاحبات المظهر الجميل، كنت أشعر بالرغبة في أن أتواعد معها على اللقاء بها، إلا أنني بدلاً من الفعل وأتخذ كنت أقول لنفسي «إنها لن تحب أن أتى إليها وأطلب منها موعداً». ولربما اعتقدت أنني مجرد طالب جديد «غشيم»، بل وربما أنها تواعد غيري الذي من الجائز أن يكون أفضل الطلبة وأحسنهم منظراً، وبالتالي فإنها لن تقوم بمجرد التفكير في الخروج معي.

ومكذا كنت أراجع لأعود إلى التفكير في الطريقة التي يمكنني بها تقديم نفسي إليها، وماذا سوف أقوله وأحكيه لها. وأحياناً أخرى كانت تتمكنني الشجاعة الكاذبة لكي أبدأ في محادثة إحدى الفتيات ممن لا أعرفهن فلمضي إليها أتمتع وأغفم بكلمات الخطبة الصغيرة التي أعدتها للمناسبة، والذي حدث أن تسع فتيات من كل عشر منهن كن يتصلفن بنفس الطريقة التي توقعت أن يكون بها رد فعلهن، كما رسمتها من الأصل في خيالي. فالواحدة منهن تبدي ضيقها مني وهي تردد: «لا أعتقد أنني أعرفك من قبله بل ويظهر أنها كانت تتلى بسلوكي المرتبك وحالي الذي يرثى له أمامها.

إلا أن الأمر كان مختلفاً تماماً مع زميلي الذي كان يشاركني الإقامة في الغرفة. لقد كان من النوع الذي يسهل التعرف عليه والتحدث معه. كان يذهب إلى إحدى الفتيات ممن لم يلتقي بها أبداً من قبل طول حياته ويبدأ معها في الحديث ولا يقضي سوى بفيقتان حتى يبدأ في الضحك معها والثرثرة مثل قدامى الأصدقاء. لم يقل أحد أبداً عليه إنه «غشيم»، بل العظيمة أنهم كانوا يحبون حريقتة الجريئة في اقترابه منهم.

كيف عرفت بسمير شريكى في الغرفة

وأخيراً. حدث في أحد الأيام أن بطعت لكى بحكي لي عن سره. قال زميل: عليك أن يكون لديك الاعتقاد بنز الطرف الآخر سوف يحبك. ومن إشارته هذه. بدأت في مراقبة زميلي باهتمام أكبر. لقد كان محبوباً من الأولاد بنفس القدر الذي يتمتع بحب الفتيات له. بل إنه كان يمارس سحره حتى على الأساتذة، وكان ينسجم في القيام بلذات أشياء داخل قاعة الدرس. لو قمت أنا بها لكانوا قد قننوا بي بعيداً عن القاعة بلا رحمة. وكان الذي يحدث معه أن يقوم الأساتذة ببساطة بالابتسام والضحك لما يفعل. بل وكانوا يرون فيه فتى ظريفاً. وعند مراقبتي له أثناء أداءه لما يفعله. لاحظت أنه كان يتصرف دائماً ولكن استجابة الطرف الآخر الإيجابية تجاهه أمر مطروخ منه. ولأن هذا اللتى آمن بأن الآخرين سوف يحبه. فقد تصرف كما لو أنهم سوف يحبه بالفعل. وهو ما كان يحدث بالفعل. وباختصار: إنه أخذ بتبني الموقف الذي توقع أن يُلخِذ به الطرف الآخر ويتبناه.

وكان مما لاحظته أيضاً. أنه بسبب التناغم الكامل بين الطرفين الآخر سيكون ووداً معه. فلم يكن يحس بالخوف من الناس. ذلك لأنه لم يكن في موقف الدفاع عن نفسه منهم.

الخوف من الناس يدفعهم بعيداً عنك

يشكل الخوف واحداً من أكبر المعوقات في عملية التعرف بالناس بسرعة والتعامل معهم على أسس من الود. فإتلك تخشى ألا يحبك الطرف الآخر. ولذا تكمن داخل قلوبك. مثل القوقعة التي تعتقد أنه سيهجم عليها ويطاردها. وإن تستطيع الناس الاقتراب منك ذلك لأنك بعيد عنهم هناك داخل قلوبك الدفاعية.

ولأن مواقفنا معدية لبعض الأمراض، وأن لها تأثيرها على الأطراف المقابلة، فإنهم يبدؤون في الانسحاب منا هم أيضاً.

وليس ما هو أصدق في ميدان العلاقات الإنسانية من هذا الأمر: ان كان موقفك الأساسي هو أن الآخرين لن يكونوا ودعيين معك، أو أنهم لن يحبوك، فإن ما ستخرج به من التجربة معهم لن يخرج عن هذه الحدود. أما إن كان الموقف الأساسي لك هو أن معظم الناس ودعيين وأنهم يريدون أن يكونوا ودعيين تجاهك، فإن ما ستخرج به معهم سوف يثبت لك صدق هذا الأمر وأنت كنت محقاً في اتخاذك لهذا الموقف.

دع فرصة للمودة

وسوف يكون غيرها من الأمور في صالحك

تطلب على خشيتك من أن يقوم الطرف الآخر بصداقتك. قم بالمخاطرة، وراهن على أنه سوف يكون ووداً معك. إنك لن تفوز في كل مرة، إلا أن الأمور تميل جميعها إلى أن تكون في جانبك. وطبيك أن تتذكر أن معظم الناس يتولون إلى الصداقة تماماً كما تتوق أنت إليها. إنها تخشى هالتي، وقد يكون السبب في أن الطرف الآخر لا يظهر دائماً مودته ووده قد يرجع إلى خشيتك من أن تقوم برده لو صدده منك.

لنكن المبادرة من جانبك. ولا تنتظر دليلاً على الصداقة من الطرف الآخر. ابدأ بالتحرك الأول. والنتيجة أنك ستراه قد بدأ في التعامل والاهتمام.

لا تكن صليحاً

نعرف جميعاً أن هناك من الناس من يلج في السعي لكسب قبول الآخرين ورضائهم؛ وهو تلك الصنف من الناس الذي يبذل كل جهد يستطيعه من أجل أن يبدو جذاباً ولطيفاً، بل والذي لا يتورع عن امتهان نفسه من أجل استشارة مشاعر المودة في نفوس الآخرين.

لغير أننا نعرف أيضاً أن هذا النوع من الناس بالذات نادراً، بل أبداً، ما يستطيع أن يحظى بالحب أو بالقبول. إنه صنف غير محبوب على النوام.

وكنا يعرف تلك اللتيات اللاتي تبذلن ما في وسعهن لكي تضمن الزواج إلى الدرجة التي يلزم معها الرجال منهن. والكثيرات منهن يتمنعن بالمظهر الأنيق والجانبية والجمال وكل السمات المرغوبة في المرأة، وكان بإمكانهن أن يحظن مرانهن لو أنهن قمن بالتخلي عن إلحاهن.

وكثيراً ما نرى ذلك الشخص الذي يرغب في وظيفة معينة ويلج في طلبها بصورة تدعو للإثارة، لا يحصل عليها في النهاية.

حدث منذ مدة قريبة أن كنت أتناول العشاء مع اثنين من أصدقائي عندما نكر اسم أحد الأشخاص ممن يعرفونهم واسمه بيل.

سال أحدهم : هل حصل بيل على الترقية؟

رد الآخر : كلا. إن آخر تقرير لذي يقول أنه لم يحصل عليها.

- بالله، ما الخطأ في الأمر؟ ثم إنه بالتأكيد يستحق هذه الترقية فهي من حقه، كما أنه يتمنع بالقدرة ويكل شيء. يزمه للحصول عليها.

- لا أرى المشكلة في الموضوع، ما لم يكن كل ما هناك هو تلفه عليها وقلقه الشديد بخصوصها.

عليك أن تسترخي وأضمن أنهم سيبحبونك

لا يلبيك في مواقف العلاقات الإنسانية أن تبدي تلفك للحصول على شيء بصورة مكشوفة، وأن يعرف الآخرون أنك متلهف إلى حد الموت للحصول على ماتريده.

فهناك ميل طبيعي قوي لدى الطرف الآخر لصد أي عمل يشعر أنك شديد القهقهة على القيام به. وتقوم الغريزة لديه بدفعه إلى القيام بتصويب الأمر وإلا يصبح في شك أن هناك ثمة ما لا يدريه في الأمر كله. فعندما تعطى انطباعاتك تريد إتمام هذا العمل بصورة مبالغ فيها، وعندما تبدو تلهفك عليه، فإنك بذلك تدفعه للتسائل عن السبب في محاولتك الكبيرة هذه وبعيداً الشك في التسرب إليه.

وعندما يتقي أحدهم لكي يتسول الصداقة، فالميل الطبيعي هو الابتعاد عنه، ولا يرجع ذلك إلى بعض السمات في الطبيعة الإنسانية، ولكن إلى نفس القانون النفسي الذي نتحدث عنه. فالشخص اللحوج يشعر بالخوف إلى حد الموت من أن الطرف الآخر لن يحبه أو من أنه لن ينفذ له ما يريده. وبدلاً من أن يقول لنفسه «أعرف أن الطرف الآخر سوف يحبني»، يقول لها: «إنني أخشى كثيراً من ألا يحبني»، وهو نفس الشعور الذي يتسرب إلى الطرف الآخر. إن الشخص اللحوج لا يبدي أي ثقة في نفسه.

وليست الوسيلة هي أن تمتحن نفسك كي تلت نظر الطرف الآخر وتطفعه إلى الإسراع نحوك. إن ما عليك هو أن تسترخي، وتترك أنه سوف يصبح ودوداً ويتصرف بحكمة، ووقتها ستكون هادئاً ومتناسكاً عند تعاملك معه، والشيء الذي يستطيع أن يقوم به الشخص اللحوج هو أن يبتسم، فمن المستحيل تقريباً أن تكون قلقاً ومشغولاً عندما تكون مبتسماً، فالابتسامة استرخاء، والابتسامة تظهر الثقة، والابتسامة توضح أنك تدرك أن الطرف الآخر سوف يتقى ويقدم كما هو متوقع منه أن يفعل.

إصنع المعجزات .. بابتساماة!

شيء آخر لاحظته عن شريك الغرفة: أنه كان دائم الابتساماة. كان أكثر من صابغة «ابتساماً». وإذا ما مر بخاطرك ذلك النوع من الناس الذين من السهل التعرف بهم وتعرفهم بالفعل، فسوف تجد أنهم، وبلا استثناء، من كبار المتبسمين. إن الابتساماة الحقيقية المخلصة تقوم مقام السحر في خلق شعور المودة في نفوس الآخرين في لحظة وعلى الفور.

ماذا تقول الابتساماة ؟

الابتساماة الطيبة الخالصة تقول أشياء عديدة للطرف الآخر. إن ما نقوله ليس مجرد «إنني أحبك واتي إليك كصديق»، ولكنها تقول أيضاً «إنني افترض أنك ستحبني أيضاً»، وعندما يلتقي إليك كلب صغير وهو يهز ذيله فإنه يقول لك: «إنني واثق أنك شخص لطيف وأنت تحبني».

وهناك شيء آخر هام نقوله الابتساماة وهو: «إنك تستحق الابتسام لك». وقد قالت لنا «بوتارو أولر ستريت» في كتابها: «لهم الخوف لنا وفي الآخرين». إن الشخص الذي نبتسم له يرد الابتساماة إلينا، الأمر الذي يعني بطريقة ما أنه يقوم بالابتسام لنا، وبطريقة أعمق، فإن ابتسامته تسجل لنا الإحساس المريح المفاجيء الذي مكناه من الاستمتاع به. إنه يبتسم ذلك لأن ابتسامتنا قد خلقت الشعور لديه بأنه جدير بالابتسام له، بما يمكننا أن نقول معه، إننا انتقيناه هو وهذه نون غيره من بقية الزحام لجدارته بها. لقد ميزناه عن غيره وأكسبناه حالة فردية خاصة لا يتمتع بها الكل.

ابتسهم من الأعماق

دائماً ما يطالب مدرسي الصوت من طلبتهم أن يتنفسوا من الأعماق. وأن يسمعوا لأصواتهم أن تصدر من الأعماق.

وإذا أردت أن تجعل من ابتسامتك صانعاً للأصدقاء فإن عليها أن تأتي من الأعماق هي أيضاً. عليها أن تصدر من القلب وتذكر أن الالاعيب لا تؤثر في الآخرين. وأن ما يؤثر فيهم ليس سوى الشعور الصادق تجاههم.

والفضل نصيحة صانفتها عن كيفية الابتسام جاءت في كتاب: «استرخ ثم قم بالبيع» لهوزيف أ. كينيدي. حيث يقول: «تعلم أن تبسّم في داخلك. إن ما يتسرب إلى لاهمى عميك هو الإحساس وليس تعبيرات وجهك. إنك لو حاولت بوهى منك ولصد أن تبسّم عن طريق التحريك الآلى لعضلات فمك فإنك تسبب ضرراً أكثر من المنفعة. وبدلاً من ذلك عليك أن تتسى فمك ولم بالابتسام عتلياً. وتخيل أنك تشعر بالميل إلى الابتسام في داخلك. وعندما تقوم بذلك ستشعر بالاسترخاء - ذلك أنه من المستحيل أن تشعر بالودة في الوقت الذي تكون فيه متوتراً. لو أن تشعر بروح عدوانية وأنت مسترخ».

إسمح للابتسام أن تنطلق

هناك سبب بسيط لعدم ابتسام العديد منا كثيراً. لو بإخلاص. وهو يتمثل في عادتنا من أننا دائماً نقوم «بحبس» مشاعرنا الحقيقية.. داخلنا. فلقد علمونا أنه ليس من المستحب أن نكشف للعالم عن أحاسيسنا. وبالتالي فإننا لا نحاول أن نكون صريحين لو أن نظهر أحاسيسنا على وجوهنا. على أنه من المحتمل أنك تعتقد أنك لا تتمتع بالبتسام جميلة. وأنت لا تعرف أبداً أن تبسّم بطريقة جذابة.

إلا أن خبرتي تقول إن الكل يتمتع بابتسامة طيبة حبا بها إله الجميع، وهو شيء يملكه الجميع في داخله وأن الأمر كله ينحصر في إطلاقه من مكنه. إنها مسألة التطلب على الخوف من إبداء مشاعرك الحقيقية التي إن أطلقتها خرجت معها الابتسامة من تلقاء نفسها، نك أنك إن شعرت بالمودة وأحسست بالإرتياح تجاه العالم فإنك تحتفظ لهذه الحالة بابتسامة تناسبها.

وكل المطلوب مجرد ممارسة بسيطة للتعبير عن أحاسيسك. وكلما زادت الممارسة كلما قل العرج لديك وكلما زادت العفوية منك، وكم من أناس منجهمه الوجه عبوسة الملامح قد استطاعت أن تنمي لديها تقديم الابتسامة الجذابة لمجرد ممارستهم اليومية لعملية إطلاق المشاعر. وأنت، عندما يملكك الإحساس بالإرتياح دع نفسك تتطلق على سجيبتها، ولا نخجل من وعيك الذاتي لسماحك لوجهك أن يقول: «صاحبي، كم أنا سعيد لكأنك».

كيف نستخدم سحر المرأة؟

حاول التدرب كل صباح أمام مرآة الحمام في بيتك. وحاول أن تتفكر ما يشير إليك البهجة وتعبه بالعمل. ثم اطلق أحاسيسك ودع شعورك بالبهجة ينساب ويغطي كل وجهك، وفكر في كل الأمور التي يمكن لها أن تجرى معك خلال اليوم كلن تشاهد نفسك وأنت تجرى صلفات البيع مع كل من تمر عليه وتزوره، وأنت تجرى تعاملاتك بنجاح مع كل من تلتقي به. اصطنع لنفسك «أحاسيس طيبة»، ثم قم بإطلاقها.

ربما تعتقد أن هذا الأمر بالشيء الأحمق، وربما لا تصدق أن مثل هذا الأمر البسيط يمكن أن يحدث فرقا في رد فعل الآخرين معك. لقد كتب «فرانك بنجره» في مجلة «لايف» عن كيفية استخدامه لجلسة صباحية يومية لممارسة الابتسام،

من أجل أن يعيد تشكيل شخصيته في فترة وجيزة. كما يقول والذي حدث أن سرعان ما تجاوب الناس معه بصورة أسرع وياتوا يستقبلونه بوجد أكبر وترحاب أعظم. والنتيجة أن المبيعات التي حققها وصلت في أرقامها إلى عنان السماء.

كيف ننهي لديك الابتسامه خالصه حقيقيه؟

إن صادقت مشكلة في أن تصطنع لنفسك «الإحساس المبتم» في بداية الأمر، فلا تفلح. امض في طريقك وواصل «تظاهرك» رغم كل شيء، وحاول «تسخين» عضلات الابتسامه وسوف تبدأ بعدها في الإحساس بتلازل أكبر. إن حركاتنا هي ما تحدد أحاسيسنا تماماً كما أن أحاسيسنا تقوم بتقرير حركاتنا وتحديدها. لقد قال «وليام جيمس» ذات مرة إنه من المستحيل الشعور بالتشالم عندما تنقلب أركان فمك إلى أعلى، وأنه من المستحيل أن تشعر بالتلازل عندما تنقلب أركان فمك إلى أسفل.

وكان «شارلز داروين» مكتشف نظرية التطور قد كتب كتاباً علمياً له يلق شهرة كبيرة بعنوان: التعبير عن الانفعالات لدى الإنسان والحيوان، والذي قام فيه بمتابعة كل الأسباب العلمية التي تسعونا إلى القيام بتعبيرات جسدية معينة عندما نمتلكنا انفعالات معينة. وقد وصل هو أيضاً إلى نتيجة أن الانفعال والتعبير مرتبطين للغاية ببعضهما في نظام العادة لدينا لدرجة أنك لا تستطيع ببساطة الشعور بالانفعال بالفعل ما لم تقوم بالتعبير عنه.

إن عملية الابتسام في حد ذاتها تساعدك على الإحساس بالموودة والتدريب على الابتسامه الصحيحه والمضى بك خلال الحركات التي تتطلبها الابتسامه الحقيقيه، وليس الابتسامه المقلده المزيفه.

ثم إن بوسع أي إنسان أن يتعرف على الابتسامه الحقيقيه عند رؤيته لها. إن عليك القيام بالتدريب أمام مرآتك إلى أن يتم لك رؤية الابتسامه الحقيقيه

تصدر منك ومنك. إن الكثيرين من الناس لم يعرفوا أبداً نوع الإحساس الذي تخلقه الابتسامة الحقيقية الخالصة.

يمكنك أن تحتجبر قوة الابتسامة

منذ قريب ، لغت بالتحدث إلى موظفي سلسلة من محلات إنتاج الألبان في لومبير وولاياتها المجاورة. كان حديثي يتضمن ملاحظات عن الابتسام وعن السحر الذي يمكن له أن يحلقه إن تم استخدامه بطريقة سليمة.

وبعدما بلسابيع، أتيت لي الفرصة للالتقاء بواحدة من السكرتيرات التي اهتمت بهذا الأمر. كانت السكرتيرة قليلة ومتلهفة لإطلاعي على بعض الاكتشافات الرائعة التي توصلت إليها في هذا الصدد. لقد قررت المرأة بعد سماعها لحديثي أن تقوم باختبار نظريتي عن الابتسام، واختارت للاختبار جولة التسوق التي كانت ستقوم بها في اليوم التالي خلال فترة تناول الغداء. لكن اليوم التالي انقلب إلى يوم شديد الرطوبة ويزخر بالمطر الشديد، الذي بدا الأمر معه غير مناسب ومحبط بصورة عامة. خير أن المحلات كانت مزينة بالزبائن رغم ذلك، مما أشعرها باليأس من شراء خمس مواد من أشياء كانت تحتاج إليها، ذلك لأن كل منها كان يتواجد في خمسة أماكن مختلفة لخمسة محلات مختلفة.

وتفكرت القراحي بأن تقدم ابتسامة كبيرة للطرف الآخر، قبل أن تنطق بأي كلمة. واستطاعت السكرتيرة بذلك أن تكمل إتمام خمس صفقات مختلفة في أقل من نصف ساعة! ولم يحدث لها من قبل أن أتت مثل هذا التسوق والشراء في مثل هذا الوقت الوجيز. ومما أثارها بالعمل أنها قد تلقت أفضل خدمة وتمتعت بلقمة معاملة في كل المحلات الخمس. ولقد صابقت في أحد المحلات أحد

الأركان وقد أحاط به عدد كبير من النساء من المتهلطات على الالتفات إلى طلباتهن، إلا أن سكرتيرتنا الشابة استطاعت أن تلتقي بعينها مع عيني البائعة هناك وكان أن منحتها ابتسامة عريضة مكنتها من أن يلتفت إليها لولاً دون غيرها، وأن يحظى طلبها بالأولوية في التنفيذ.

استخدم رصيد المليون دولار لديك

إن لم تستخدم ابتسامتك فإنيك في ذلك تشبه ذلك الرجل الذي يمتلك مليون دولار دون أن يكون لديه دفتر للشيكات. إن الابتسامة هي رصيد المليون دولار. ومن الخبرة الطويلة في التعامل مع الناس، ولهي تعليم الناس كيفية تطوير وتنمية ابتساماتهم داخل المصحات الخاصة بي عن العلاقات الإنسانية والمبيعات، وصلت إلى نتيجة أن كل منا يتمتع بابتسامة تساوي مليون دولار مطلق عليها ومحتفظ بها داخله.

ما الذي يمكن أن يفعله سحر الابتسامة أيضاً ؟

وجه إلى أحدهم مجاملة الشاء ومعها ابتسامة، وستجد أن المجاملة قد تضاعفت عدة مرات.

اطلب من أحدهم معروفاً وابتسم، وستجد أنه ليكاد أن يكون مدفوعاً لمنحك هذا المعروف وتحليله.

تقبل جميلاً من غيرك وابتسم، وستجد أنك بذلك قد أضطت إلى التقدير الذي يشعر به الطرف الآخر منك.

وحتى إذا ما كان يتعين عليك أن تستخدم حديثاً صريحاً بدرجة ما، فإن الابتسامة تذهب بالمرارة التي قد نجد لنفسها مكاناً في مثل هذه الأحوال.

ابتسم عندما تجري مثل هذا الحديث الصريح. فإن ابتسمت يصبح كل شيء
تقوله تقريباً مقبولاً منك.

التق بلأحدهم لأول مرة وابتسم، وسيشعر وكأنه يعرفك طول حياته.

إنك لن تستطيع شراء أكسير سحري مثل ذلك حتى لو قدمت مقابله لك
أموال العالم. إلا أن الخالق الأظم قد منحك وأعطاك مثل هذا السحر تماماً.
وكل ما عليك فعله أن تستخرجه وأن تخلص الفبار عنه وان تضعه للاستخدام.

خلاص الفصل السابع

- ١ - كثيراً ما تصل العلاقات الإنسانية إلى طريق مسدود لخشية أحد
الاطراف من أن يقوم بالخطوة الأولى.
- ٢ - لا تنتظر إشارة من الطرف الآخر. وافترض أنه سيكون ووداً معك
وتصرف على هذا الأساس.
- ٣ - تبني الموقف الذي ترغب في أن يتخذه الشخص الآخر. وتصرف كما لو
أنك تتولع منه أن يحبك.
- ٤ - جرب لنفسك أن يكون الطرف الآخر ووداً معك إنها مقامرة على
الدوام. إلا أنك ستلوز ٩٩ مرة في كل مرة تخسر فيها لو راهنت على أنه
سوف يكون ووداً معك. ولو حدث ورفضت فرصة القيام بالتجربة فإنيك
سوف تخسر في كل مرة.
- ٥ - لا تكن لحوحاً، ولا تكن قلقاً متلهفاً بصورة واضحة مكشوفة. ولا تمتحن
نفسك في محاولة طبع الآخرين لحبك. وتذكر أن هناك من يتمتع

بالباطنية الشديدة ومع ذلك يحاول العمل والسعي بجدية، فما بالك وأنت تفتكدها وذلك عند امتحانك لنفسك.

- ٦ - عليك بالاسترخاء ولك أن تضمن أن الآخرين سوف يحبونك.
- ٧ - استخدم سحر ابتسامتك ، لتسخن الطرف الآخر وتشجعه.
- ٨ - ابدأ من اليوم واشرع في تطبيق ابتسامه حقيقي خالصه وذلك بالتدرب عليها أمام مرآة الحمام؛ ويمكنك أن تعرف ما يعنيه شكل الإبتسامه الحقيقية إن رأيتها. وسوف تخبرك مرآتك ما إذا كانت ابتسامتك حقيقية وأصلية أو مجرد اصطناع وتقليد. كما أن ممارستك لعركات الإبتسام سوف يدخلك في عادة ممارستها، بل وتدفع بك إلى التعلق بالإبتسام وحبه أكثر.

www.mlazna.com
^RAYAHEEN^

الباب الرابع

كيف يساعدك حديثك

المؤثر على النجاح

يحتوى هذا الباب على ما يلي :

الفصل الثامن :

كيف تنمي مهارتك في استخدامك للكلمات ؟

الفصل التاسع :

كيف تستخدم أسلوب "السحر الأبيض" كما أسماه

فاضي الحكمة العليا؟

الفصل العاشر :

كيف تستطيع أن تدفع الآخرين بسرعة إلى الأخذ

بوجهة نظرك؟

الفصل الثامن

كيف تنمي مهارتك

في استخدامك للكلمات؟

إن كان التحدث إلى الآخرين بشكل أحد متعجبك في علاقاتك الإنسانية. فإنتي أدعوك بشدة إلى مطالعة الكتاب الممتع المفيد الذي كتبه «هاري سيمون» بعنوان: كيف تشق طريقك إلى النجاح من خلال حديثك؟.

يقول السيد «سيمون» أنه بعد ٢٥ عاماً في دنيا إدارة الأعمال والعلاقات الإنسانية، إن النجاح غالباً ما يعتمد على ما تملكه من مقدرة لو انعدام للمقدرة على التحدث، بقدر ما يعتمد على ما تملكه من مقدرة على أداء عملك.

وعندما سمعت عن عنوان كتاب «سيمون» لأول مرة بدا لي الأمر وكأن فيه شيئاً من المبالغة، إلا أنني بدأت عندها في التفكير في لوانك الرجال والنساء ممن أعرفهم من الناجحين والناجحات. وعندما قلبت في القائمة التي تضمهم وجدت أن كل منهم يتحدث جيد (لو صححت) بالعمل.

الشيء المشترك بين الفاجحين

أجرى «ويلفريد لنتك» مدير تحرير مجلة «لايف» دراسة على آلاف الناجحين والناجحات باحثاً عن الشيء المشترك الذي يمكن أن يوجد بينهم جميعاً. ووجد هذا الشيء. لقد وجدته في «مهارة استخدام الكلمات». ووجد أن هناك ارتباطاً شديداً بين إحرار اللوة وبين مهارة استخدام الكلمات. حتى أنه يمكنك أن تتوقع باطمئنان زيادة ما تحرزه من قوة لو أنك قمت ببساطة بزيادة قوة الكلمات لديك.

اعتماد السعادة على القدرة على التحدث

وتعتمد سعادتنا أيضاً. وإلى حد كبير، على قدرتنا في التعبير عن أفكارنا ورغباتنا وأمانينا وطموحاتنا لو واجهناهم. من خلال تحدثنا مع الآخرين. ويحكي لنا المستكشفون العائنون من رحلاتهم «الطريفة» أن أكثر ما كانوا يفتقدونه ويحسون بأنه ينقصهم هي تلك «الأحاديث البسيطة» أو «الدرشة» التي تجري وتتم بين البشر. كما وجد الأطباء النفسيون أن الكثير من الناس يشعرون بالنعاسة لأنهم، لسبب أو آخر، عاجزون عن التعبير عن أنفسهم وأنهم يمضون حياتهم وهم يكتمون أفكارهم وانظماياتهم في داخلهم.

كيف تشير أحد الأحاديث

يعاني الكثير من نوع من الإعاقة ويعتبرون أنفسهم من المعاقين بسبب عجزهم عن إثارة أي حديث لو البدء به مع الآخرين وخصوصاً مع الغرباء عنهم. إنهم يخترنون في أنفسهم ثروة من الأفكار الطيبة والمثيرة ولكنهم لا

يعرفون كيفية استخراجها، وإنهم يمتنعون عن إخراجها لأنهم يرون أنه من السخف البدء لهجة بإبداء ملاحظة عيقة عن الطبيعة أو الكون، مثلاً، ويخشون أن يوصفوا بأنهم مملين وأن كلامهم سوف يدعو إلى السأم إن خرجوا بالقول مثل: حسناً، يبدو أنها ستطر اليوم!

وقد عبر «وليام جيمس» عن ذلك مباشرة عندما قال إن السبب في أن الكثيرين يجدون أنه من الصعب عليهم أن يكونوا من المحدثين البقيين هو أنهم يخشون من ترديد شيء تافه ممل، أو شيء يفتقد الصدق والإخلاص، أو شيء لا يستحق أصلاً أن يقال، أو شيء لا يتناسب مع الظروف والمناسبة بصورة لو بأخرى».

وكان علاجه أن «المحادثات تزدهر بالعمل وأن المجتمع تتجدد خلاياه عندما يحرر الناس قلوبهم من أسرهما، وأن يطلقوا السكتم تتحدث بتلقائية كما تشاء بلا تدخل أو مراجعة».

توقف عن محاولة وصولك إلى الكمال

كتب «جون د. مورني» في مجلة «لايف» مقالاً بعنوان: «محاولة الوصول للكمال» قال فيه:

«لا يمكن لأحد أن يعطى بالتلق واللعان في كل لحظة. ونحن عندما نستمد أفكارنا من المخ لا نقوم بانتزاع الكلمات اللطيفة أو «الجواهر الأبية» منه انتزاعاً أو قسراً. إن هذه الأشياء ترد إلينا بصورة عطوية غير متوقعة عندما نكون في حالة استرخاء نتوالت فيها من خشيتنا أن تكون أنلسنا على طبيعتها... وقد قال رسكهن ذات مرة انه لم يكتب بصورة جيدة إلا عندما كان

يحاول الا يجيد الكتابة. وكتب «هنرى جيمس» إلى صديق له: كثيراً ما يسألني الناس: ما رأيك؟ كيف لي أن أعرف رأيي حتى أفتح فمي وأنطق به؟

«إن معظمنا لديه صورة عقلية زائفة عما يتوقع منا. إن شكيبير نفسه لم يكن يخش أن يكون مبتذلاً أحياناً. اختر أى من الأعمال الأدبية الرائجة وسوف تكتشف فيها وجود فقرات مطولة من الملل المباشر.

لقد قمت في الأسبوع الماضي بتسجيل ملاحظاتي عن أجوبة خلال أحاديث قدمها ثلاثة من أكبر المتحدثين في التلفزيون. وإليك عينة حقيقية مما قيل: «لا، ألقاً؟»، «لا، لا تقل هذا»، «حسناً، الآن: هذا شيء كبير»، «حسناً، ماذا تعرف عن هذا الموضوع؟».

إنك تجد أن ما يريو على نصف ما يقال في هذه الأحاديث ليس تافهاً فحسب بل أنه لا معنى له بالمرّة أيضاً، خصوصاً في المراحل الأولى له. وهو أمر ينطبق حتى على أكثر الأحاديث إثارة ومدعاة لتنشيط الفهن. وبعد فترة من «التسخين»، وعندما تبدأ عجالات العقل في الدوران بسهولة، يصبح بالإمكان أن تكتسب المحادثة لنفسها صفة الأصالة، شريطة ألا يجهد المشاركون فيها أنفسهم كثيراً بلن يخطوهم كذلك بالصر والعمد. إن الأمر يشبه عملية البحث عن الذهب في المناجم. إن أياً من الباحثين عنه، ممن يتمتع بعقل سليم، لن يرفض عنصر الخام لو يخل منه إن لم يكن من فترات ٢٤ أى من أرقى الأنواع وأصغرها. وإذا لم تحسب الرغبة في إزالة الكثير من الصخر والتراب حتى تحصل على القليل جداً من الذهب في البداية، فإنك لن تستمر في الحفر أبداً حيث يمكنك أن تجد الكميات الأكبر منه».

لنفس من الموضوع

للأحاديث البسيطة أن تكون عميقة

لكل تفاصيله. وكل منا يشترك في الأحاديث البسيطة لو الدريشة التي لا تقول شيئاً عميقاً لو شيئاً له أهميته وملهزاه. إن هذا النوع من الأحاديث ضروري للاحتفاظ بدوران الحياة. فإن أبركت ذلك، وتوقفت عن خشية أن تكون مملاً، فستجد أنك ستكون قادراً أيضاً على بدء الحديث وإثارته، حتى ولو كان مع شخص غريب عنك تماماً. وقد تدعش أنك في كثير من الحالات تقول أشياء ممتعة ولها قيمتها. ذلك لأنك لا تحاول أن تفعل ذلك لصدأ على وجه التحديد.

كيف تقوم ببحث

الطبخ والحرارة في الموضوع الذي تعرضه

اعمل عمداً على المرور بفترة «تسخين» عند بداية الأحاديث. لا تتوقع أن تكون «ساخناً» من البداية. قم بالإنصات إلى «المتفرسين» في هذا الأمر في التليفزيون. إنهم يعرفون أن الحديث البسيط ليس بوسعه أن يبدأ المحادثة لهم فحسب، بل إنه يمكن له أن يستخدم لبحث الطبخ والحرارة في المشارك الأخر وتهديته أثناء اللقاء. وهم لا يحاولون استخراج أي أفكار ممتعة من الشخص الأخر المشارك إلا بعد أن يقوموا ببحث الحرارة فيه: «حسناً، وما اسمك؟ من أين أنت؟ وماذا يعمل زوجك؟ كم لديك من الأطفال؟ وما الفترة التي تنوي قضاءها هنا؟ ما الذي نطقت إلى المجيء إلى نيويورك؟».

إلا أنك قد تسأل: ومن يعبا بمثل هذا الهراء من الملاك أنه لا يوجد في هذه الأسئلة أي شيء مثالي أو عميق. إلا أنه من الملاك أيضاً أن هذه الأسئلة تعمل

على استمرار دوران المعاشاة وأنها تعمل على جذب الشخص الآخر و«جره» إلى الحديث والكلام.

كيف نستخرج الأحاديث الممتعة من الآخرين

انصت إلى الإجابات التي يقولها الخبراء هنا. عندما تقول الضيفة إنها من سيوكس سيتي، يرد الضيف: من سيوكس سيتي! وعندما تقول إنها متزوجة ولديها خمس أطفال، يرد الضيف: خمس أطفال! وكيف عرفت ذلك؟!

إن هؤلاء الناس ليسوا مملين أو ممن يتمتعون بالبلادة.

لا أنهم يستمعون في هذا المسار وهم يقدمون إجابات وتطبيقات تالفة غير صيقة بينما يقومون وضيولهم ببعث الحرارة في بعضهم البعض، وسرعان ما تخرج منهم الحقائق الممتعة، والملاحظات الذكية واللغات المسلية.

فإذا كان هؤلاء الخبراء ممن يدفع لهم آلاف الدولارات أسبوعياً لخدمتهم كمحدثين، لا يستطيعون البدء مباشرة «بقرعة» كبيرة، فما الذي يجعلك تظن أنك قادر على إثبات ما لا يقومون به؟ وإن كان هؤلاء الخبراء لا يخشون من أن يوصموا بالنطامة والابتذال، فلماذا تخشى أنت؟

دعه يتحدث عن نفسه

إن حدث لك في مرة فادمة أن قدمت إلى أحدهم ومجزت عن أن تجد شيئاً تكلمه، فلك أن تلخذ الدرس من خبراء التلفزيون والراييو. حاول القيام ببعث الحرارة في الطرف الآخر بمثل هذه الأسئلة:

• من أين أنت يا مستر جونز؟.

• ما المدة التي خططتها لنفسك لتبلى فيها معنا في مدينتنا؟.

«ما رأيك في الطقس هنا؟»

«هل لديك عائلة؟»

«ما العمل الذي تشغلك؟»

على أن هناك من هم أروع من ذلك في عملية بحث العلم والحرارة لمقرتهم على بلع الآخرين للتحدث عن أنفسهم. إنهم يكسرون الجليد وينزيون «الكلمة» ويرفعونها مع الشخص الآخر. لتمكثهم من إشعاره بأنهم يهتمون بلأمره وبه. ولست في حاجة لأن تبحث عن موضوع يستطيع الطرف الآخر أن يحصل فيه ويجول وأن يتحدث فيه بطلاقة. فما عليك سوى أن تجعله يبدأ في ذلك الموضوع الذي يعد خبيراً فيه بالطبع وهو أن تجعله يبدأ في الحديث عن نفسه!

إن كلمات بدء المحادثة وانطلاقها لها مغزاها. إنك تبدأ المحادثة تماماً كما تبدأ في إشعال النار في الخلاء وإيقادها. فليس المطلوب منك أن تبدأ العملية بنيران ضخمة. إن ما تشغله مجرد عود كبريت صغير في البداية. وعندما نقول إذابة الجليد وكسر الكلمة، وهلم جرا، لذلك يعني أننا «ويلا وهي منا، كنا قد أدركنا فعلاً أن المحادثات الجيدة تتطلب فترة لنشر العلم ويحث الحرارة».

كيف تفهيم الجليد مع الآخرين

سوف تجد أنه يمكن لك استخدام هذه الطريقة لبدء محادثاتك مع الغرباء في الطائرة أو الحافلة أو القطارات. إنك بذلك تضيف المتعة إلى رحلتك بل وربما يصبح أحدهم صديقاً دائماً لك، ولا تحاول أن تفكر في قول شيء صيق لو هام. عليك فقط بإبداء بعض الملاحظات أو إلقاء بعض الأسئلة. ولم بالتعليق على بدور حواك.

«حسناً، يبدو أننا سنعاني أخيراً من هذا الجو هنا».

«الجو حار هنا يا أصحابي. كم لود من الذين يجلسون هناك في المقهى أن يلقوا بفتح النوافذ.

هناك طريقة أخرى جيدة، وهي أن توجه الأسئلة. إن طلبك لإحدى المعلومات من جارك لا يعمل لقط على بعث الحرارة وفتح باب المحادثة معه، وإنما سيجمته أيضاً يشعر بالارتياح لأنه أصبح في موقف يتيح له أن يقدم إليك «معلوماتاً» لو مجاملة صغيرة.

«هل يمكن أن تخبرني ما هو الوقت الآن؟»

«متى تصل هذه الطائرة إلى كانساس سيتي؟»

«هل تصل حاظة ريتسايد إلى هنا؟»

مثل هذه الأسئلة تتسم بالسهولة والبساطة، أليس كذلك؟ منذ أنها كذلك، وهذه هي الطريقة التي تبدأ بها المحادثات وتثار. إن سبب عجز الكثيرين عن البدء بالحديث، هو أنهم يحارون بكل مشكلة في إيجاد ما يبدلون به ويجعلون منه مشكلة، مما يصعب الأمر عليهم ويعقده.

كلمة «انت»، والضوء الأخضر الذي تلتفه يساعد على استمرار المحادثة.

إنك لكي تكون محدثاً لبقاً لا يكمن كثيراً في التفكير للول أشياء هامة، لو في سرد أمور بطولية ولكن في فتح شبيهة الطرف الآخر للحديث ودفعة للكلام.

فإن استطعت أن تدفع الآخرين إلى الكلام، استطعت بذلك أن تحظى بسمة المتحدث الجيد اللبق. وأكثر من ذلك، إن استطعت دفعة إلى الكلام، وتركته يستطرد في كلامه ويستمر، فلن يكون هناك ما هو أفضل من ذلك لبعث الحرارة

في نفسك أنت، وكذلك لطلق اهتمام أكبر لديه بك، واحتراف أكبر بتفكارك عندما يجيء دورك في الحديث.

حدث أن أخبرني أحد الأصدقاء منذ فترة قريبة أنه حاول عدة مرات دون أن ينجح في الدخول إلى أحد المواقع البحرية لصيد الأسماك كي يشاهد بطريقة لوضح سبباً للقوارب كان يجري هناك في الخليج. وفي كل مرة كان ينهب فيها إلى هناك كان رجل الشرطة يوقفه ويمنعه من الدخول. ولقد بات هناك الكثير جداً من الناس الذين جاؤا قبلك ولا يوجد أي مكان هناك بالموقع لوالد جديد إلا إذا غادر أحد منهم. كانت هذه هي الحجة التي استند إليها الشرطي في كل مرة.

وقال صديقي: إن مجموعتنا كانت تتكون من أربعة أفراد من بينهم امرأة اكتسبت سمعة أنها محببة لبقعة ممتازة. وعندما صديني الشرطي لثالث مرة قالت لي المرأة: رضي أحاول. ونهبت بالفعل إلى التحدث معه لمدة خمس دقائق ثم أشارت إلينا بعدما طالبا منا أن نأتي وسمح لنا بعدها بالدخول. وعندما سألتها بحق الله ما الذي قاله لكي يتسامح الشرطي ويقبل هذه المرة، قالت لي: أوه، إنني لم أسأله إن كنا نستطيع الدخول. إن كل ما فعلته هو أنني أخذت في الحديث والدرشة معه. سألته إن كان يشعر بحرارة الجو بولوله في مكانه هذا تحت الشمس وحكي لي الشرطي أنها مهمة متعبة بالنسبة إليه في عمله كمنظم للمكان مع كل هذا الجمع من الناس. وأخذ يحكي لي عن حبه لصيد الأسماك وما إلى ذلك. وكان كل ما قلته عندهم إننا قد جئنا إلى هنا لمشاهدة السباق. إلا أننا أصبنا بخيبة الأمل لأننا لم نستطع أن نشاهد شيئاً من مكاننا هناك في الخلف عند الجدار. وعندما قال ولماذا لا نتخلون إلى داخل المواق نطسه؟ إنكم تستطيعون مشاهدة السباق من هناك بطريقة أفضل.

كلمة أنت .. كلمة سحرية

تصور هذه القصة بصورة جيدة للغاية أحد الاسرار الذي يمكنك معها ان تجعل المحادثة تقوم بخدمتك، ويمكن التعبير عن هذا السر بهذه الطريقة: «اسمح لحديثك بئز يتحول إلى الآخر باستخدام «أنت» و«نفسك» بدلاً من ان تقول «أنا» و«أنا شخصياً». إن ذلك سوف يسمع للطرف الآخر بإضاءة الضوء الأخضر لك بالمواظلة والمروءة.

هذا الأمر واجب بالنسبة للمحادثات. إن كلمة «أنت» كلمة سحرية إن قمت باستخدامها بطريقة سليمة والكثيرون يميلون إلى تحويل المحادثة لتصور حول «أنا» و«نفسى» و«أنا شخصياً». ونحن إن فعلنا ذلك وجدنا الطرف الآخر ميالاً إلى إعطائنا الضوء الأحمر لكي نتوقف. وذلك هو ما حدث مع صديقي الذي حاول أن يتخطى الشرطي عند موقع سباق القوارب. لقد مضى إليه لكي يقول «أنا» و«أنا». «أنا أريد أن أدخل إلى موقع السباق». هل تسمع لي أنا بالوصول إلى هناك».

وكان أن أعطاه الشرطي الضوء الأحمر. ومن المشكوك فيه ان يكون حتى قد سمع كل شيء قاله الرجل. وربما كان قد أضاء النور الأحمر داخل عظه مما قطع الطريق على الرجل وألزمه مكانه.

ومن جهة أخرى، فعندما ذهبت السيدة للتعاث مع الشرطي وضغطت في المحادثة على كلمة «أنت». استطاعت ان تبعث فيه حرارة المودة. فلم يكتف بمنعها الضوء الأخضر والاستمرار في المحادثة. بل أنه سمح لها بالدخول إلى الموقع الذي أرادت.

هل تتذكر ما قيل في الفصول السابقة في هذا الكتاب عن الناس والبشر ومن أن ما يهمهم أولاً وأخيراً ودائماً هو أنفسهم. طبق هذه المعلومة بإبرازك أن كلمة «أنت» تشكل إشارة تعني أن لك أن نمضي في حديثك وتواصله. بينما كلمة «أنا» ليست سوى إشارة للتوقف وعدم الاستمرار.

كيف توجه الأسئلة التي تهتم الآخرين؟

حاول أن تبقي على المحاثة في اتجاه ما يهم الطرف الآخر وذلك عن طريق طرح أسئلة لماذا؟ أين؟ كيف؟

فعندما يقول «إنني أملك ٢٥ فدانا هناك في انديانا». لا تندفع بقولك: «حسناً، وأنا أملك ٥٠٠ فدان في تكساس ولدي أيضاً ٥٠ بنجر من النبط فيها». عليك بدلاً من ذلك أن تقول «في أي ناحية في انديانا؟ قلت، ماذا تمتلك هناك؟». وعندما يقول إن لديه قارباً للصيد، فلا تقل: أه، دعني أحدثك عن طائرتي الخاصة. بل أن تقول «تري، كم طول هذا القارب؟ هل هو مكشوف أم مغطي؟ منذ متى امتلكت هذا القارب؟».

وهناك أسئلة مشابهة مثل لماذا فعلت ذلك؟ كيف استطعت أن تنجح في ذلك؟ وماذا تقول عندهذا؟. وكلها أسئلة يمكن لها أن تكسبك سمعة أنك واحد من أمتع المحادثين الذين صانقهم زميلك والتقى بهم طوال حياته.

الخطيئة الكبرى

في العلاقات الإنسانية وكيفية تجنبها

عليك أن تتذكر أن البشر في داخلها مخلوقات أنانية، وأن ما يهتمون به أولاً وأخيراً ودائماً هو أنفسهم وأمورهم من وظائفهم إلى عائلاتهم إلى مسقط

وليسهم ومنهم الأصلية، وإلى أفكارهم. وحتى السؤال مثل: «من أين جئت؟» لا يكشف سوى عن اهتمامك بالشخص الآخر وبالتالي تدفعه إلى الاهتمام بك.

ولا تكن مثل ذلك الكاتب المسرحي الذي، بعد أن قام بالتحدث عن نفسه وعن مسرحياته إلى صديقتة لمدة ساعتين، قال لها: «لكن هذا يكفي في الحديث عن نفسي. لتحدثي إنني عتك وعن نفسك ما رأيك أنت في مسرحياتي؟».

وتذكر أنك كائن بشري أيضاً، وأنه من الطبيعي لك أن تلج أسير الإغراء في البدء مباشرة بالتحدث عن نفسك. إنك تريد أن تلمح، وتريد أن تؤثر في الشخص الآخر. لكن حقيقة المسألة أنك سوف تحظى بتقدير أكبر لدى الطرف الآخر، إن حوارات المحادثة إليه ولم تحولها إليك. إنه سيزرع في نفسه فكرة أرقى عتك وسوف يعدك من الأشخاص الذين يتمتعون بذكاء كبير.

وهناك قاعدة جديدة بالأخذ بها وهي أن تسأل نفسك «مطلباً» هذا السؤال: ماذا أريده بالضبط في هذا الموقف؟ هل تريد التللق واللمعان وأن تنتفخ لوداج ذاتك و«الأنا» لديك، أم أنك تريد إتمام الصلقات مع الشخص الآخر والحصول على توليحه والإذن بتنفيذ الأعمال وكذلك نبانه الطيبة؟ فإن كان كل ما تريده هو «النفخ» في ذاتك، عليك إنني بالمضى في حديثك ملتصراً فيه على الكلام عن نفسك. لكن عليك أيضاً ألا تتوقع أن تخرج بنى شيء عملي من المحادثة وبهم عمالك.

هتى تتحدث عن نفسك

يلوم المتحدثون من الشخصيات العامة بالحديث عن أنفسهم. إنهم يحكون عن خبراتهم وطرقاتهم واستثماراتهم والمكارهم. لكن عليك أن تتذكر شيئاً: أن هذه الشخصيات قد تمت دعوتها، لكي تتحدث عن أنفسهم. لقد طلب منهم

الحديث عن أنفسهم، ويعرف الحاضرون أنهم قد أتوا لسماع ذلك. هؤلاء الحاضرون لم يتم دفعهم إلى الحضور بل أتوا متطوعين من تلقاء أنفسهم. إن جمهرة الحاضرين تعرف مسبقاً أنهم سيستمعون «جوهرياً» وتحدثت عن «مغامرات» في أحراش أفريقيا.

إن لم تقم باستئجار إحدى اللغات، وقمت مقدماً بالإعلان والتنبيه، فإن مستمعيك لن تكون لديهم الوسيلة لمعرفة أنهم عند التعاطف منك سيصبحون مجرد أسرى لك ومرغمين على الإنصات إليك. وأنت أخذتهم على حين غرة بدون سابق إنذار للكلام عن نفسك.

إن الصحن الذي عليك أن تتحدث فيه عن نفسك هو عندما تدعى إلى ذلك ويطلب منك فعلاً أن تحكي عن نفسك. وعليك أن تعرف إنه إذا كان الطرف الآخر يهمة حديثك عن نفسك، لطلب منك ذلك، وعندما يدعوك للكلام عن نفسك لا تحجم لو تلوم بصدده. احك له القليل عن نفسك، وسوف يشعر أنك جاملة وأنك وود معه بسماحك له بأن يعرف القليل عنك. لكن لا تتزهد في الحكى، وأجب فقط عن أسئلته، ثم أمد الأضواء إليه مرة أخرى.

استخدم طريقة "وأنا أيضاً"

والحين الآخر الذي يبييت فيه من الصحيح نسبياً أن تغفل نفسك والكلام عنها في المحادثة، هي عندما تستطيع أن تقص على الطرف الآخر شيئاً عنك يرتبط بشيء آخر كان قد قاله.

فلو قال: «لقد نشكت في إحدى المزارع» كان عليك أن تقول: «وأنا أيضاً كذلك» ثم تحكى جانباً من تجربتك فيها. إن ذلك يشعره بأهمية أكبر.

ولو نكر أنه يتناول «أيس كريم» كالطائر له، وتصادف أن كتبت مثله في ذلك، فعليك بإحاطته بذلك بكل سبيل ممكن لذلك. وإن ردد أنه ولد في مدينة سوامب ووتر الصغيرة، وتصادف أن اعتدت على قضاء أجازات الصيف فيها، فاخبره بهذا الأمر وأعلمه به.

سحر الإتفاق

السبب في أن ادخال نفسك في المحادثة بالطريقة التي تكون بينكما رباطاً مشتركاً، بشكل نوعاً من الجاملة للشخص الآخر هو: إنك بقبامك بذلك لهباتك كمن يقول فعلاً «إنني أتفق معك في ذلك..» «إنني أيضاً على هذا النحو..» «إنني أحب ذلك أيضاً..» «أنا نفسي لو من بهذه الطريقة أيضاً..» «إنني أشبهك على نحو ما..» إن أي شيء، منك لو عن خبراتك السابقة ونجارتك ويكشف أنك مثله فيها، سوف تساعد هذا الطرف الآخر على أن يحبك بصورة ثلاثية ألية

إننا نحب أولئك الذين يتفكرون معنا، ونكره الذين لا يتفكرون معنا. إن كل من يتفق معنا يؤكد لنا قيمتنا ويؤكد الاعتراز بالذات لدينا، وكل من لا يتفق معنا يشكل تهديداً محتملاً لهذا الاعتراز، وباختصار، إنك عندما تتفق مع الشخص الآخر لهباتك تساعد على أن يحب نفسه أكثر.

حتى لو كان هناك بعض النقاط التي تعرف أنك لا بد وأن تختلف مع الطرف الآخر فيها، وألا تتفق فيها معه، فعليك عندها أن تبحث عن نقاط أخرى تستطيع أن تتفق فيها معه، ولا تكون موضع اختلاف بينكما. عندما تكون قد أعدت بعض «الأرضية المشتركة» -مهما كانت ضآلتها- للأشياء التي يمكن لكما أن تتفقا عليها، لهباتك ستجد أن الأمر بات أيسر للمضي معاً إلى تلك الموضوعات متار مع الإتفاق والاختلاف.

استخدم مقطع "حديث سعيد"

سر آخر لكي تكون محدثاً جيداً، وتستطيع به أن تدفع الناس إلى الرغبة في التحدث إليك هو أن تأخذ جزءاً من أغنية «جنوب الباسفيك»، وأعني به مقطع «حديث سعيد» منها. إن عليك أن تستخدم هذا المقطع قدر الإمكان.

لا أحد يحب أن يعيب ويتجهم.

لا أحد يحب أن يجلس وينصت إلى نبوة الموت.

فالناس لا تحب سماع الأنباء السيئة.

والشخص المصاب بعادة الحديث الدائم بصورة متشائمة، وأن العالم سوف يلقى به إلى أحضان الكلاب، أو الذي يحكي كل متاعبه الشخصية لن يقدر له أبداً أن يلوز في مسابقات «الأشخاص المحبوبين».

وإن كان لديك متاعبك الشخصية التي تحتاج أن تحكيها إلى شخص آخر عليك بالذهاب إلى الطبيب النفسي، أو إلى صديق لك تثق فيه ويتعاطف معك. لكن لا تخرج هذه المتاعب إلى العلن، لا تخفي إلى ما لا نهاية في الحديث عن العملية الجراحية التي أجريتها، ولا تقم بوصف كل ألم عانيته منذ دخولك إلى المستشفى وحتى حين عودتك إلى عملك. إن حكيت عن القدر الذي عانيته لن يصنع منك بطلاً، إنه فقط سيجعلك مدعاة للسأم والضجر.

اجلس من فورك واكتب رسالة إلى نفسك

لو كان لديك ما تحتفظ به في صدرك، وشعرت أنه ينبغي عليك أن تخبر أحدهم عن كل متاعبك وعن مدى الظلم الذي عومنت به، حاول أن تجرب هذا

الأمر:

اكتب رسالة إلى نفسك، وسجل فيها ما تشعر به بالضبط. لا تحجب شيئاً اكتب بتفصيل مطول عن كيف أنك تعرضت لظلم الناس وكم كان ذلك مقلداً للعدالة. عليك فعلاً أن تخلق من الموقف شيئاً كبيراً.

وعندما تفرغ من ذلك، لا تبعث بالرسالة إلى أي إنسان، بل قم بإحراقها. لقد أتت الرسالة الفرض منها في أنها قد لوجدت لك «منفذاً» نشتت من خلاله عن نفسك. إنك سوف تشعر بعد ذلك أنك تحس بشعور كبير من الارتياح، وما هو أهم من ذلك، بالنسبة لعلاقاتك الإنسانية، إنها تسحب منك انفعالاتك، وعندما ستجد أنك لن تكون مضطراً لأن تحكي لأي إنسان عنها. وأحياناً يكون من الضروري أن تحكي هذه الأشياء كلها مرتين، بل وقد تكون ثلاث مرات، إلا أنك بعد ذلك ستجد أنك لا تريد حتى التذكير فيها مرة أخرى، فما بالك بالحكي عنها لمن تقابله.

ما لن يخبرك به أفضل أصدقائك

إن كنت تريد أن تكون محبوباً في حديثك فحاول أن تتغلب على مشاكسة الأحراب أو إغائلتهم أو السخرية منهم.

ومعظمنا يلجأ إلى مشاكسة الآخر لأننا لا نظن بأنهم سوف يحبون ذلك. والأزواج يقومون بإغائة زوجاتهم في العلق بفعل ذلك الاعتقاد الخاطيء أن ذلك يشكل طريقة لإبداء العواطف وإظهارها، ونحن نقوم بإلقاء الملاحظات الساخرة بنأمل أن يتعرف الزميل الآخر على مهارتنا وشطارتنا وأن يلمس الجانب الضاحك في السخرية ولا يأخذ الأمر كإهانة شخصية. هذا ما نأمله، لكن هل هذا هو ما يحدث «دائماً» بالفعل؟

وعلى كل فإن المشاكسة والإغائة موجهان كلاهما إلى الاعتزاز بالذات، وأي شيء يهدد هذا الاعتزاز بالذات بشكل عملاً «خطيراً» حتى وإن تم في صورة

مزاح لو مشاكسة. كما أن السخرية تحمل في ذاتها عنصراً «قاسياً» وكثيراً ما يقصد بها دفع الطرف الآخر إلى الشعور بضيقه.

وقد لوضحت نتائج الأبحاث أن الناس لا يحبون المزاح المشاكس. حتى من قبل أصدقائهم المقربين. إلا أن ما يجري هو أن الناس لا يخبرون أصدقائهم بأنهم يكرهون هذا النوع من المزاح خشية أن يظنوا بهم أنهم من النوع المنطلق غير المتفتح. وعلى ذلك، فحتى أفضل أصدقائك لن يقول لك إنه لا يحب المشاكسة ومزاحها.

إلا أننا نجد، وفي حالات نادرة فقط، وفيما بين الأصدقاء المقربين لبعضهم البعض، أن المزاح بالمشاكسة يؤخذ على محمل طيب، وحتى عندما ينبئ ألا يكون سوى لبعض الأمور البسيطة قليلة الشان، وألا يطول أمر هذا المزاح. فان كان الطرف الآخر يعرفك من مدة طويلة، ويحبك بطرق كبير، وأنت لا تتبالغ من ناحيتك، لك أن تحضي في «المشاكسة» إلا أن الصبر السليم يقول.. إن الأكثر أماناً هو ألا تحاول القيام بذلك.

خلاصة الفصل الثامن

- ١ - يعتمد النجاح والسعادة إلى حد كبير على مقدرتنا على التعبير عن أنفسنا، ولذلك عليك من اليوم أن تبدأ في دراسة الطرق التي تحسن بها طريقة كلامك. وواصل الدراسة يوماً بعد يوم.
- ٢ - مارس بدء المحادثة مع الغرباء باستخدام أسلوب «بيت اللف» بتوجيه الأسئلة البسيطة أو إبداء الملاحظات الواضحة .

- ٣ - حتى تكون متحدثاً جيداً، تولف عن محاولة أن تصبح «كاملاً»، ولا تخش من أن تكون «سخيفاً»: فتجمل الحديث لا بتقنى إلا بعد أن تكون قد استخرجت الكثير من الصخور التي تحتوي على المعدن الخام قبل تقطيعه وصلته.
- ٤ - لم بتوجيه الأسئلة لكي تخرج من الآخرين حديثهم المتع.
- ٥ - شجع الطرف الآخر علي التحدث عن نفسه، وتحدث عن اهتمامات الشخص الآخر.
- ٦ - استخدم طريقة «أنا أيضاً» حتى «تطابق» نفسك مع الشخص الآخر ومع اهتماماته.
- ٧ - تحدث عن نفسك عندما يدعوك الطرف الآخر إلى ذلك فقط، فلو أراد أن يعرف شيئاً عنك، لسألك.
- ٨ - استخدم مقطع «حديث سمعته»، وتذكر أنه لا يوجد من يجب الشخص العبوس أو يسمع عن نبوة الموت، واحتفظ بمشاكلك لنفسك.
- ٩ - إهذف المشاكسة، والإغظة والسخرية، من حديثك.

الفصل التاسع

كيف تستخدم أسلوب "السحر الأبيض" كما أسماه قاضي المحكمة العليا

عندما تقدم أحد المستجدين، على نيا السياسة طالباً من القاضي
• لوليفر وينيل هولز، المشورة حتى يتم انتخابه، كتب القاضي إليه

لعل أكثر الآليات تأثيراً في العالم للانسجام مع الناس وعقد رباط الصداقة
من أجل الخير معهم تتمثل في القدرة على الإنصات إليهم بتعاطف ولهم، إلا أن
القليلين هم من يمارسون ذلك «السحر الأبيض» وهو المعركة الانتخابية، فالناس
الذين نلتقي بهم ونتحدث إليهم يعتمدون على الدوام إلى القيام بتعليقنا، وتقدير
أهجامنا، وتكبيمتنا، وهم، في عقولهم، إما أن يصورتوا لصالحنا لو ضحنا. إنهم
يمنحونا إما صوت الثقة فبنا، أو صوت الشك والريبة، إنهم يقررون إما مصلحة
التعامل معنا أو لا، حسب ظروف كل حالة. والعامل الحاسم في التقدير كثيراً
ما يكون (وبصورة أكبر مما تعتقد) هو: كيف كان الإنصات من جانبك؟

وقد نلتقي بشخص معين، وتشعر بعد أن تتركه أن الأمور لم تسر معه على
النحو الذي كنت توده، وأن الشك قد تسلل إليك من أنه قد «صوت» ضدك ونسأل

نفسك: «ماذا فعلت لكي يتقلب هذا الرجل ضدتي؟ لو «ماذا كان يوسمي أن أقوله كي أجعله أكثر وداً معي وأكثر تقبلاً لأفكارى؟».

والغريب حقاً أن ما يمكن أن يكون أنسب إجابة على ذلك هي: لا شيء.

إنك قد فشلت ليس بسبب شيء، فإتاك أن تقول، لو عجزت عن قوله، ولكن بسبب أنك قد فشلت في «الإنصات» بطريقة مناسبة.

الإنصات يجعل منك شخصاً ماهراً

يرغب معظمنا في أن يروانا الآخرون على أننا نتمتع بالمهارة والفكاهة واللباقة.

إلا أن الشخص الذي يحوم ويودع وهو يلقي بملاحظات «الذكية» طول الوقت، والذي يحاول أن يبرز نفسه على أنه يتمتع «بالشطارة»، لن يتم «تصوير» الطرف المقابل له على أنه شخص ماهر أو أريب، بل سيتم انتخابه للدخول ضمن فئة المتحذلقين المدعين المروريين وتصنيفه داخلها.

على أن هناك طريقة واحدة لإقناع الطرف الآخر أنك أكثر الناس حكمة ونكاه فبر له أن يصانك في حياته، هي أن تنصت وأن توجه الاهتمام لما يقول. وحقيقة أنك تعلق أهمية كبرى على ما يقوله وأنت تصلى إليه باهتمام، حتى لا تضيع أي من كلماته يبرهن له على أنك شخص لطيف ونكي لمعلاً والفاصل هو من لا يملك الحس السليم لإبراز مدى قيمة وأهمية كلمات الطرف الآخر، وبالتالي لا يبدي الاهتمام الكافي لها.

كان الشاعر «والت وايتمان» يجوب أحد الشوارع مع صديق له، ثم توقف واختبك في محلثة مع أحد الفرياء. واستلثر وايتمان بالمحلثة لمدة ١٥

إلى ٢٠ دقيقة، في الوقت الذي لم يفتح فيه الطرف الآخر فمه بالكلام تقريباً
وعندما ابتعدا عنه بعد ذلك مال «وايتمان» على صديقه ليقول له : لقد كان رجلاً
زكياً.

وتسائل الصديق في همسته: «كيف عرفت أنه نكس بينما لم يكذب ينطق
بكلمة؟».

ورد وايتمان: «لقد أصغى إليّ، ليس كذلك؟ إن ذلك تثبت على أنه رجل
زكي».

توقف لحظة ولكر في أصدقاك ومعارفك. من منهم يحظى بسمعة الحكيم
والنكس فيهم؟ وكيف يكون «تصويتك» لهذا الأمر؟ هل تصوت لذلك الذي يفتح
فمه طول الوقت؟ هل يكون تصويتك لذلك المستعد دائماً لتقديم الإجابة عن كل
شيء، حتى قبل أن يعرف ما هو السؤال أصلاً؟ هل يكون لذلك الذي يقوم
بالمقاطعة لتقديم الإجابة قبل أن يهّم الطرف الآخر بالنطق والكلام؟ لو أنك تعطى
صوتك لذلك الذي يبدى قنراً كبيراً من الإنصات والإصغاء؟

لدى صديق يعبر عن هذا الأمر بطريقته بقوله: «لقد منحنا الله تعالى أننحن
ولم واحد، ومن الواضح أن العلى الطعير أراد منا بذلك أن نصلي وننصت
ضعل ما نتحدث ونتكلم».

بخبرك الناس بما يريدون إن كنت تصفي لهم

قال أحد أكبر مصممي السيارات بالبلاد إنه لكي تكون ناجحاً في أعمال
صناعة السيارات، عليك أن تضع أصبعك على نبض الناس، وأن تبقى أذنك
مفتوحة تنصت لما يريدونه، وقال: «لسنا نحن من يقوم بتصميم السيارات. إن

من يلوم بذلك هم الناس أنفسهم. وأن ما نلظه هو الإنصات. وعندما يريدون شيئاً، نسرع لمحاولة إمدادهم به.

لا تستطيع أن تسدد ضربة في الظلام

إنك تقوم بضربتك في العلاقات الإنسانية كما تفعل عند ضربك لكرة البيسبول. أي عن طريق التجارب المناسب في التعامل مع الكرة التي تم قذفها إليك. إن عليك أن تلوم دائماً بالتجارب المناسب مع ما يقذفه إليك الطرف الآخر.

والعلاقات الإنسانية إنما تتكف من طريق ثنائي التواصل. إنه طريق خذ وهات. وطريق الفعل ورد الفعل. وإن لم تعرف ما يريدك الطرف الآخر وتعرف الطريقة التي يحس بها بالفعل حيال الموقف، وتعرف احتياجاته حسب مواصفاته، فإنت لن تكون على «تواصل» معه. وإن لم نستطع أن نتواصل معه و«نلمسه» لن يكون بوسعك أن تحركه. فما لم تعرف ما يريدك، وكيف يشعر، فإنت تكون في ظلام تام وجهل تام بالنسبة لوضعه.

إنك لن تستطيع أن توجه ضربة في العلاقات الإنسانية حيث يعم الظلام ويسود الجهل التام. تماماً كما هو الحال مع كرة البيسبول.

كيف تستخدم

الرادار الخاص بك لتحديد موقع الطرف الآخر؟

إن معرفة ما يطلبه الطرف الآخر وما يشعر به لا يشكل لغزاً وليس بالأمر الفاضل. وكثيراً ما يلخظنا التفكير: «لو عرفت فقط وضع هذا الرجل، لأمكنني أكثر أن أعرف ما عليّ أن أفعله». إلا أنه ليس من الصعوبة الشديدة معرفة وضع الطرف الآخر.

يقول «ألن. سيرز» نائب رئيس «رمنجتون راند» و رئيس مجلس إدارة هيئة مدبري المبيعات القومية، إن لكل مندوب للمبيعات راداره الخاص الموجود داخله لتحديد وضع العميل المحتمل وموقعه. ويقول ألن «إن كل ما عليك أن تعله هو أن تصفي. وسوف يقوم هو بالعكس لك. ثم إن معظم الناس تريد أن تعرفنا بوضعها وتحاول أن تحكي لنا بذلك إلا أن المشكلة أننا نطلق جهاز الاستقبال لدينا ونبدأ في تكليم إذا عتناه.

كلامك الكثير

أحياناً نجد أن هناك من المواقف في التعاملات مع الآخرين ما يجعل من المهم ألا نتدخل قبل الأوان. وذلك عندما نكون بحاجة إلى تحسس واستكشاف الطرف الآخر. والاستراتيجية المستخدمة في صفقات الأعمال الكبيرة هي أن تبدأ أولاً في استكشاف ما يريده الطرف الآخر. وما سيستقر عليه. وذلك قبل أن تتدخل في الأمر. ومن المفيد أن نتذكر أنه في الوقت الذي نتمكن فيه من تحديد وضع وموقف الطرف الآخر. عن طريق الإنصات إليه. فإن الكلام الكثير من جانبنا حينها سوف يعمل على تعرية مواقفنا وكشفه له.

إن الكثيرين من رجال الأعمال الناجحين ممن يتمتعون بسمعة كبيرة في مجال عقد أكبر الصفقات وأحسنها. ينتظر إليهم على أنهم من أصحاب القوى الروحية. لو أنهم من «قراء الأفكار» الذين يستطيعون قراءة ولهم أفكار الآخرين.

والحقيقة أن سرهم ليس بالشيء اللامض لو الكفر.

إنهم ببساطة يقومون بتشجيع الطرف الآخر على الحديث ومواصلة الكلام، بينما ينجحون هم في الإبقاء على أفواههم مغلقة ومصمتة. إنهم يعرفون بالفرصة ومن الخبرة تلك الحليقة التي كان «سيجموند فرويد» (أبو التحليل النفسي) أول من وضعها بصورة علمية: وهي أنك لو استطعت أن تدفع الطرف الآخر إلى الكلام إلى حد «الكلاية»، فإنه ببساطة لن يستطيع أن يخفي مشاعره الحقيقية لو وادعه الحقيقية. إنه قد يحاول إخطائها بقدر ما يستطيع ويرغب إلا أنه ورغماً عنه يكشف عن مكونات نفسه ويعربها. لقد كتب فرويد مقالاً مطولاً عن «الطغاة» اللاشعورية التي تخرج من اللسان والتي يظهر فيها أن اللاوعي كثيراً ما ينجح في كشف المشاعر والأفكار الحقيقية، ذلك لو أصفيت بدقة كافية ولبت مستيقظاً لكل ما تتضمنه أقوال الطرف الآخر.

وينفس الطريقة. إن لم ترغب في أن يعرف الطرف الآخر ما يدور في ذهنك، وإن أردت ألا تكشف عن أوراقك، عليك بنز تبلى على لمدك مغلقاً، وأن تقوم بالإصغاء. وفي المقابل، مهما حاولت أن تخفي وأن تداري، فإن الطرف الآخر سوف يكتشف كل شيء. إن لمعت لقط بالاستمرار في الكلام لفترة طويلة.. كالمية.

الإنصات ومساعدته في التغلب على الوعي بالذات

شيء آخر يمكن للسحر الأبيض للإنصات أن يقوم به وهو أنه يساعد في التغلب على الوعي بالذات والتمركز حول الذات. ورغم أن علم النفس يأخذ اليوم بوجهة نظر مخالفة لما يعرف بالاهتمام بالذات والاعتزاز بالذات، فإن المواقف القديمة للتركيز على الذات والوعي بالذات كانت تعمل بنفس القدر في غير

مصلحتنا. إنها جميعاً «معوقات واضحة» والإنصات بعناية لكل شيء. يتلوه به الطرف الآخر مع الملاحظة الدقيقة لنغمة صوته وطريقة خروج الكلمات منه، تبعدك كلها جميعاً عن تركيز الاهتمام بنفسك.

وإذا كان كل إهتمامك منصباً على الطرف الآخر وعلى ما يقوله ويريد به وعلى متطلباته، فمن يكون بوسعك وقتها أن تشعر بالرحم بذاتك أو بملك «معزولة» عنه. وعندما تكون «معزولة» منه لن تستطيع أن تتعامل معه بطريقة فعالة، وعندما يكون تركيزك كله مُنصباً على نفسك، فإني لن تستطيع التعامل مع العالم من حولك، وإني تشبه في ذلك الشخص الذي يلقو سيارته على الطريق السريع والذي لا ينظر سوى إلى العاجز الزجاجي أمامه بدلاً من أن ينظر من خلاله إلى الطريق الممتد أمامه، والأمر لا يحتاج إلى بحيرة لكي نستنتج أنه مقبل على ارتكاب حادثة لا مفر منها. إن كثيراً من حوادث اصطدام شخص بشخص آخر في مراجعته ترجع إلى أن الواحد منهم لو الآخر كان مركزاً كل انتباهه على نفسه وليس على الطرف الآخر.

إن الذات القوية السليمة ضرورية للتعامل مع الآخرين كضرورة السياق والأكدام القوية السليمة بالنسبة للراقصين، على أن أي مدرس جيد للرقص سوف يقوم بتوجيه نظرك إلى أنه يتمن عليك ألا تركز انتباهك على قدميك أثناء قيامك بالرقص. إن ذلك الراقص الذي يبدأ في تحويل وعيه إلى القدمين وإلى التركيز بلفكره عليهما ويبدأ في التساؤل فيما إذا كانت قدماه ستقوم بالأداء الذي ينشده منها هذا الراقص إما سيتعثر في حركاته، أو يبدو على الأقل مرتبكاً ولا يقوم سوى بحركات آلية لا روح فيها، ولن ينصحك أساتذة الرقص بقطع القدمين لو بتر الساقين لمجرد أنهم قد اكتشفوا أنه يمكن للاهتمام اللائق بها أن يشكل عائقاً وعاملاً للتعثر. بل إنهم يقومون بتشجيع طلابهم على تقوية أرجلهم عن طريق ممارسة تمارين معينة، وعندما يدرك الراقص أن ساقيه باتتا

لويتيمه، وأن بوسعك إعتاده عليهما تزيد إحصالات قدرته على نسيانها تماماً خلال ممارسته للرقص، أكثر مما لو كان يخشى منها في سره، من أن تكون بالضبط الذي يكره أن يلمسه الآخرون فيها ويشاهدونه.

ونجد على نفس النحو أن طماء النفس العصريين باتوا يدعون إلى الكف عن الانتقاص من النفس أو قهرها والكف عن التخلي عن غرائز الأثانية لدينا، إن ما يقومون بطلبه هو أن نبتعد الاهتمام عن أنفسنا وأن نتوقف عن التمحور حول الذات وأن نكف عن ممارسة الأثانية بطرق دنيئة غبية.

وإذ ثبت خطأ معظم النصائح التي قدمت إلينا في الماضي للتغلب على الرهي بذاتنا، فلقد دفع بنا إلى الاعتقاد أنه مما يعيب العناية بشيء يتعلق بالذات، وأنه علينا أن نخجل من التصريح أن لدينا أي احترام للذات، وطالما كنا جميعاً نتمتع بالهبة على احترام الذات، فإن هذا النوع من النصيح لم يأت سوى بنتيجة عكسية، ذلك أننا بتنا أكثر اهتماماً بالذات حتى أكثر من أي وقت مضى، وصار اهتمامنا بالعمل ملتصقاً بذاتنا وورغباتنا الأثانية، إن الطريقة التي تتغلب بها على الرهي بالذات ليس أن تردد لنفسك أن من المشين لك أن تفكر في نفسك على أنها شيء كبير وعظيم، بل أن تردد أن احتكار كل الاهتمام لكي يقتصر على نفسك وحدها أمر لن ينجح لو بليد.

أنصت إلى موسيقى الطرف الآخر

إننا نحتاج إلى مثل هذه الطريقة عند تعاملنا مع الآخرين، ذلك أنه ينبغي عليك أن تنصت إلى الموسيقى التي يلوم الطرف الآخر بعزفها، ذلك إن كنت تريد أن تتجارب معها بالطريقة التي تولد الانسجام ولا تخلق النشاز، ثم توقف عن الإنصات إليها وأبدأ في التفكير لنفسك : والآن ماذا يمكنني أن أفهم ويفوق

ما سمعت؟ كيف يمكنك أن أترك الانطباع الذي تستحقه قدراتي؟ وعند ذلك تجد أنك بدأت في الانسلاخ عن خطوات الطرف الآخر.

وإن اكتفيت بالإحصات للموسيقى وسمحت لنفسك بالتجارب معها، فسوف تكتشف أمراً يبعث على الدهشة الحقيقية وهو أن علك سوف يعمل بطريقة أفضل من تلامه نفسه ذلك لو لم تتدخل في توجيهه وتركته دون تطفل عليه لو إطلاع.

وقد تجد نفسك وقتها أكثر عطوية وطبيعية كما قد تدعش أنت نفسك مما يخرج منك من فمك من أقوال مناسبة ولحاح نكية.

لا نبالغ في المحاولة. نكر دوايام جيمس، أن السبب في أن معظم المحادثات تنسم بالملل هو أن كل فرد يبالح في محاولاته، وعندما يبذل كل طرف جهداً واعياً من أجل التفكير في شيء مهم يقوله، تتملكه خشية ألا يلقي ما يقوله موافقة الطرف الآخر. ويقول جيمس إنهم لو استرخوا فقط ولتحرروا أفواههم وتركوا لتخرج ما عندها من كلام فإن فرص قول الأشياء المناسبة بالفعل سوف تزداد بصورة كبيرة.

وهذا هو نفس السر الذي جاء عن «بن ثورنتون» المالي الشهير وعمدة دالاس بنكساس، في مقالة ظهرت بمجلة «سترداي ابنتنج بوست»، حيث تقول إنه يتمنع بموهبة بقول الشيء المناسب في الوقت المناسب، وأنه نادراً ما ينتابه القلق بشأن ما سيقوله حتى أنه كان يذهب إلى الاجتماعات الهامة دون أي إعداد مسبق منه للأمر.

لم يكن «ثورنتون» يقوم بإعداد الخطب الطويلة بطريقة كلمة من طرف تقابلها كلمة من الطرف الآخر. إن ما كان يملكه مجرد إعداد نفسه بقدر الإمكان عن

طريق جمع كل المعلومات والطائفي الممكنة وتتعلق بالموضوع المطروح. ويقول لي صديق له هو الدكتور «بييرس ب بروكسل» إن ثورنتون يتمتع بعالم من المعلومات تحت الطلب، وهو ينصت بعناية لما على الآخرين تربيده، وهكذا يتحسس الطرف الآخر، وهو لا يكتبي بمعرفة ما يريده الطرف الأخر على العموم لو ما يدور بخلفه بصفة عامة. إن ما يريده ثورنتون هو الإلمام بكل شيء بالضبط وعلى وجه التحديد وليس على وجه العموم. وبعد أن يقوم بالإنصات إلى الطرف الآخر يلجأ إلى الطلب منه بإعادة بعض الأفكار التي طرحها للمرة الثانية. ويمنذ لفظ يبدأ في الكلام ويبدأ خروج الكلمات التي تطلق والمناسبة وتبدأ في التعلق والتدافع بصورة تبدو عتوية وآلية.

كيف يمكنك بالإنصات أن تصبح ثورياً؟

ليل أن الإنصات جعل من «بن ثورنتون» شخصاً غنياً، وينظر الناس إليه جميعاً بمختلف مكانتهم ومواقفهم أنه شخص واع متفهم. إنه يلهم الناس ذلك لأنه ينصت إليهم.

وانت لن تستطيع أبداً أن تفهم أي إنسان آخر ما لم تكن راغباً في الإنصات إليه بعناية وتعاطف وصبر.

إن هذا النوع من الإنصات يمكن له أن يجعلك غنياً أيضاً، غني بدولاراتك وباصديقاتك، وغني بالرضاء على ما تحلقه، وغني بالسعادة.

إن من أجمل المجاملات التي يمكن لك أن تقدمها إلى شخص آخر، هي ببساطة أن تنصت إليه. إنك بإنصاتك الصبور إليه إنما تقول له: إنك جدير بالإنصات لك وتستحق ذلك... إنك بذلك تزيد من اعتزازه بنفسه، ذلك لأن كل إنسان يحب أن يعتقد أن لديه ما يقوله وأنه جدير بلن بحكي ويقال.

وهي المقابل، فإن من أكثر الأشياء التي يمكن لك بها أن تقلل من ذات الطرف الآخر، هو أن تصده عنك قبل أن ينطق بما كان عليه أن يقوله، وعليك بلن تتذكر بلن الناس تحب أن تحظى بالاهتمام بها.

هل سمعت عن الزوجة التي قالت عن زوجها إنه لا يسمع لها كلمة أبداً و يمكن حتى أن تقول له إن خزان الماء الساخن قد انفجر، فلا يزيد في رده عن كلمة: أظناً حدث ذلك؟ ثم يواصل مطالعته للجريدة... ربما لم تسمع عنها، إلا أن مستشاري الزواج يسمعون بها في كل يوم.

وهل سمعت من الموظف الذي يقول: «يوسى أن أحب ونيسى في العمل كثيراً إلا أنه لا ينصت إلي أبداً». إنني أنهب إليه لأحكي إليه عن مشكلة أطلب فيها نصيحتة، إلا أنه، وقبل أن أمضي في سرد نصف الموضوع، يقوم بمقاطعتي ويقدم لي إجابته، الجاهزة، قبل حتى أن يعرف ما أقوم بالتحديث فيه. إنه ليس بالشخص السيء، لو أنه فقط يقوم بالإنصات والإستماع!.

وربما لم تسمع عن هذه الكلمات، إلا أن «لجان المظالم» في الصناعة تسمعا مراراً وتكراراً في كل يوم.

وهل سمعت فك الشاب الذي يقول: «إن والدي لا يفهماني أبداً». إنني أحاول أن أعرفهم بالطريقة التي أشعر بها حيال الأشياء، وأن أحبطهم علماً بمشاكلي، إلا أن أحداً منهم لا ينصت إلي، فهماً إما بعاملاتي كطلل ويتجاهلون مشاكلي على أساس أنه لا أهمية لها، أو انهما متلهفين ومتحمسين لتطبيع الطريقة التي ينبغي لي أن أحسها وأشعر بها تجاه الأشياء الأخرى، إنهما لا يعرفان أبداً كيف أشعر وأحس بالفعل. هذه المعزولة تسمعا محاكم الأحداث، مع بعض التعديلات، في كل يوم مرات ومرات.

إن الكثير من المشاكل والثغراء والفشل يحدث في عالمنا هذا لذلك السبب البسيط أن هناك من لا ينصت إلينا لو يسمعنا.

علق النصيحة التالية على جدران علك حيث نستطيع أن نشاهدها ونراها في كل حين:

عليك أن تعرف ما يريد الناس

وما يحتاجونه

.. طبعاً إن كنت تريد أن تتعامل معهم بطريقة ناجحة مؤثرة، وهي نصيحة تنطبق على الأعداء كما على الأصدقاء. إنها تنطبق على الأطفال وعلى البالغين. الكبار منهم والعابيين، والطريقة التي تعرف بها ما يريد الناس وما يحتاجونه هي ببساطة أن تنصت إليهم.

سبعة طرق لممارسة الإنصات

يتسم فن الإنصات بأهمية كبيرة مما يقنضي منك ألا تهمل وضعه موضع التطبيق والممارسة، وربما طالعت هنا شيئاً طيباً يقنعك بصدقه. وعندما عليك بالتصميم على وضعه موضع التطبيق والممارسة، عليك بمراجعة نفسك في ذلك في كل يوم. فإن لم تفعل فسوف تنسى كل ما يتعلق بالموضوع خلال يوم أو يومين، ولكي تتغلب على ذلك قم بإعداد قائمة من أشياء محددة عليك أن تقوم بلدائها، ثم قم في البدء بتنفيذها.

وعلى ذلك قم بتثبيت المعرفة التي حصلت عليها في هذا الفصل، ولا تدعها تتسرب أو تفلت منك. ابدأ بالقيام بالاتي من الآن وفوراً:

١ - انظر إلى ذلك الشخص الذي يتحدث.

إن كل من يستحق أن ننصت إليه يستحق أن ننظر إليه. إن ذلك سوف يساعدك أيضاً على التركيز على ما يقوله.

- ٢ - اظهر بمظهر المهتم بعمق بما يقوله.
- ٣ - إن انطلقت معه، عليك بأن توميء برأسك، وإن قص حكاية، ابتسم وتجاوب معه وساعده.
- ٤ - اصل على أن تميل إلى الشخص الذي يتحدث.
- ٥ - هل لاحظت الميل الذي يمتلك تجاه المتحدث ممنع الحديث، وهل لاحظت نظورك من صاحب الحديث الميل السخيف؟
- ٦ - قم بتوجيه الأسئلة.
- ٧ - إن ذلك يتيح للشخص المتحدث معرفة أنك تواصل الإنصات إليه.
- ٨ - لا تقاطعه أثناء الحديث بل لطلب منه أن يحكي لك أكثر.
- ٩ - يشعر معظم الناس بأنك تجاملهم كثيراً إن لم تقم بمقاطعة كلامهم أثناء استطرادهم فيه، إلا أنهم يشعروا بمجاملتك لهم أكثر عندما تسحبهم منه لتدور حوله من جديد، كلن نظول مثلاً: «عطوا هل يمكن لك إن لم يضايك الأمر أن تعرض النقطة الأخيرة بتلصيل أكبر»، أو: «لقد أن اعرف أكثر قليلاً عما كنت تقوله بخصوص كذا وكذا».
- ١٠ - لا تتصرف عن موضوع المتحدث.
- ١١ - لا تغير من الموضوعات التي يطرحها المتحدث إلى أن يفرغ منها، ومهما كان تلك وتهلك على أن تبدأ في موضوع آخر جديد.
- ١٢ - استخدم كلمات المتحدث في وجهة نظرك التي تعمل على ايصالها إليه.
- ١٣ - عندما يفرغ الطرف الآخر من الكلام، كرر بعض الأسئلة التي كان قد قالها ورددتها وأعدما على مسامعه، إن ذلك لا يبرهن على أنك كنت

منصتاً إليه بحسب، بل إنه يقدم أيضاً طريقة جيدة لتقديم الكارك دون ان تلقى اعتراضاً.

وعلى ملاحظتك ان تنصدها عبارات مثل: «كما اشترتم سيادتكم، فإن... لو: الأمر تماماً كما قلتم من ان...».

www.mlazna.com
^RAYAHEEN^

الفصل العاشر

كيف نستطيع

أن ندفع الآخرين بسرعة إلى الأخذ بوجهة نظرك

تظهر لنا بعض المواقف يومياً مما نحتاج فيها إلى القيام بإقناع أحد الأشخاص بقبول وجهة نظرنا. وكثيراً ما يكون هناك بعض نقاط الاختلاف مع الزوج أو الزوجة أو الإبن أو مع الرئيس في العمل أو العميل. أو مع أحد الموظفين أو الأصدقاء أو الأعداء.

ونريد عند ذلك: «اه لو استطعت فقط أن أمكنه من النظر إلى الأشياء بالطريقة التي أنظر بها إليها».

دعنا نقيم هذه الأمثلة:

١ - لنفرض أنك موظف بأحد مخازن البيع بالقطعة، وجاء إليك أحد العملاء طالباً لنفسه ثلاجة (براداً) جديدة بدلاً من تلك التي كان قد اشتراها من قبل. وبعد إنقضاء مدة شهرين من إنتهاء فترة الضمان لها. وتحاول أن تشرح له أن الشركة على استعداد لإصلاح الثلاجة القديمة ولكنها لا

تستطيع أن تقدم له واحدة أخرى جديدة تماماً. لكن العميل يعجز عن فهم ذلك ولا يرى نفس الرأي.

كيف تقوم بتسوية الخلاف في الرأي في هذا الموقف؟

٢ - كنت في أحد المؤتمرات وجاء رئيسك بفكرة لترويج المبيعات، تبو على السطح كلفكرة جيدة، غير أنك ترى أنه يفتريها الكثير من أوجه النقص والشوائب، وتشعر بأنها قد تكلف الشركة الكثير من الأموال وتلقدها من العملاء ما يزيد على عدد من تكسبهم.

كيف تقوم بإقناع رئيسك بأن فكرته عقيمة ولن تجدى في شيء؟

٣ - تريد زوجتك أن تبهث بابنتك إلى إحدى المدارس الخاصة، ولديك من الأسباب العديدة ما يؤدي بك إلى الاعتقاد أنه من الأفضل له أن يكون في المدارس الحكومية العامة. كيف تقوم بعرض هذه الأفكار عليها وكسب إقتناعها بها؟

٤ - تشعر بأنك تستحق زيادة في راتبك، وأن بمقدور الشركة أن تدفع لك أكثر مما تتسلمه كراتب. وتعرض الفكرة ليرد عليك رئيسك لكننا لا نستطيع تحقيق ذلك في الوقت الحالي. اعمل على مراجعتي في ذلك فيما بعد... ما الذي ستكوله في هذا الموقف؟

لماذا لا نصيب "الطريقة الطبيعية"؟

الطريقة الطبيعية التي تشكلها عندما نصادف رأياً معارضاً هي أن تتناقش وتجادل، وقد يكون الأمر مجرد الخلاف على من يكون أفضل الطرق الرياضية

لدينا. أو بشأن موضوع ناقشه السياسيون في الأمم المتحدة. إلا أن المؤلف أن الطريقة التي لا زلنا تتبعها هي محاولاتنا الحط من قيمة من يعارضنا.

ويرى البعض أن الصعوبة في ممارسة رياضة الجولف هي أن طريقة الإستدارة وتحريك العصا فيها تتم بصورة غير معتادة أو غير طبيعية، وأنها تتعارض مع أي افتراض طبيعي ماكوف لطريقة استخدام وتوجيه أي عصا أخرى عند ضرب الكرة. إنك تلجأ إلى غير الطبيعي حتى يتحقق الشيء الطبيعي.

نفس هذا الأمر يمكن له أن ينطبق على فن الإقناع، ومن الطبيعي أن ننظر إلى من يعارض أفكارنا على أنه ذلك المعارض الذي علينا أن نتغلب عليه بطريقة أو أخرى، غير أن ما نريده منه في الأصل هو إقناعه وبلغه إلى أن يغير رأيه وليس إلى هزيمته وتحطيمه.

ونجد أنه من الطبيعي معنا، عندما يقوم أحدهم بمعارضة أفكارنا، أننا نلخذ الأمر بمثابة تهديد وصفحة موجهة لذاتنا، وعليه يصبح من الطبيعي أيضاً أن نقوم بالرد بما ينال من ذاته، وأن بتملكنا الإنفعال وأن تركبنا الروح العدوانية، وأن نصيح ونتهدد ونتوعد ونسخر، وأن نعمل على أن تدخل أراضنا في جوفه بالترهيب أو بالقوة، كما نقوم بالمبالغة في قيمة ما نسعيه أسبابنا وعارضنا، بينما نعمل على التهوين والتقليل من شأن كل النقاط التي يبديها معارضنا ويعرضها.

إلا أن هذه الطريقة الطبيعية لا تؤدي إلى الفوز، ذلك لأن الطريقة الوحيدة التي تستطيع أن تكسب بها المناقشة والجدال هي أن تدفع الطرف الآخر إلى تغيير رأيه، هذا كل ما هناك، لا تحطيم ولا تهوين ولا تكسير أو تهديد.

العلم واكتشافه لطريقة تكسب بها النقاش

المثل القديم الذي يقول: «لم يكسب أحد أبداً إحدى المناشآت، مثل صحيح إن كنت تقصد ذلك النوع من الجهل الذي لا يخرج عن كونه حلبة للصياح. ومعركة لتعجيد الذات. ومع ذلك فهناك طرق تستطيع بها أن تجنب الطرف الآخر وتدفعه إلى النظر إلى الأمور من خلال منظورك.

والطريقة العلمية للفوز في إحدى المناشآت أو المعادلات، هي تماماً عكس الطريقة التي عادة ما يستخدمها معظمنا ويلجأ إليها بصورة عتوية «طبيعية». وحتى تلك المنظمات التي تريد أن تطلع عموم الناس إلى تغيير أفكارها، تقوم بارتكاب نفس الأخطاء والهفوات التي نمارسها أنت وأنا عندما نتناقش حول أي شيء من لعبة البيسبول حتى السياسة.

وتسأل مجلة «ساينس دايجست» في عدد مارس ١٩٥٤: «هل يصل إنعدام حماس الشعب الأمريكي إلى هذا المدى من عدم تقيده لبرنامج مناسب للدفاع المدني وفي ظل دلائل الأخطاء المتكررة هذه لعدم استعدادها، ولماذا يحجم الكثيرون من مرضى السرطان عن العلاج إلا في وقت متأخر للغاية رغم كل التحذيرات الكبيرة التي تصدر وتؤكد على الحاجة إلى العناية المبكرة بالأمراض؟ قد يكون أحد العوامل الهامة لحدوث ذلك بنز المناشآت التي تصدر والتي تشير أشد المخاوف أو تحمل التهديدات في مضمونها لا تأثير لها أو فعالية بالنسبة لإقناع الناس للقيام بتغيير سلوكهم أو آرائهم. لقد تم الكشف عن هذه الحقيقة في أعقاب سلسلة من التجارب بلغ عددها ٢٥ تجربة. وقام بها ثلاثة من علماء النفس في بيل.

السر هو الضغط المنخفض

علماء النفس الثلاثة في بيل هم: كارل. أ. هولاند، وارننج ل. جانيس، ومارولد ه. كيلى. وقد وجد هؤلاء العلماء أن أفضل أسلوب للحصول على الموافقة على الأفكار هي إستخدام طريقة الضغط المنخفض ذلك الذي يقدم الحقائق بهدوء متخفياً في ذلك عن اللجوء إلى التهديد أو محاولات إستخدام القوة والإرغام.

وفي إحدى التجارب قدمت محاضرة مصورة لمدة ١٥ دقيقة عن صحة الأسنان. وتم تقديم هذه المحاضرة لثلاث مجموعات من الطلبة. وكان الاستحسان الذي قوبلت به المحاضرة من المجموعة الأولى كبيراً وقوياً، وكان هذا الجزء من المحاضرة يتعرض لإهمال الأسنان وتسوسها واللثة المصابة، والسرطان وما إلى ذلك.

أما المجموعة الثانية فقد أبدت استحساناً متوسطاً، وكان جزءاً هاماً من المحاضرة عن مخاطر الإهمال والتسوس، وكافة المخاطر المترتبة على الجزء الأول. على أنه تم عرض كافة المخاطر بطريقة معتدلة هادئة في عرض الحقائق.

أما المجموعة الثالثة فقد تلقت عرضاً للمعلومات المباشرة التي لم تمس سوى بالكاد الأخطار الناجمة عن الإهمال.

وبعد أسبوع من إجراء النقاش حول المحاضرة، قاموا بمراجعة الطلبة لمعرفة أكثر من قام منهم بتعديل سلوكه ومتابعة الأخذ بالتوصيات التي توصلوا إليها في المناقشات، والذي أثار الدهشة الكبيرة أن أولئك الطلبة الذين سمعوا بالمناقشات الهادئة التي خلت من أساليب التخويف، هم من قاموا بالتطبيق الأمين للتوصيات والممارسات التي حدثتها لهم محاضراتهم الهادئة، وكانوا في ذلك أكثر من غيرهم ممن سمعوا المناشدات المتسمة بالتخويف والترهيب.

وقد ظهرت نتائج أخرى مماثلة من اختبارات تم إجراؤها على طلاب الكليات في المناقشات السياسية. وقد اتضح أن الإحتمال يكون أكبر مع الطلبة لتغيير أرواحهم السياسية إن قام الطرف الآخر بعرض الحقائق بطريقة تخلو من الإنفعال. وليس بالشعارات الرنانة الصارخة.

الحقيقة المثيرة التي فهمت

عن تحليل علمي لعشرة آلاف مناقشة "حقيقية"

لعل أكثر أعمال البحث إرهاقاً التي تم القيام بها حتى الآن على المناقشات، هي ما قام به الأستاذان: ألين س. بوسى، وريتشارد س. بورد، واللذان كانا يعملان في السابق بقسم الكلام بجامعة نيويورك.

لقد أنصت كلاهما إلى عشرة آلاف مناقشة حية على مدار سبع أعوام، وكان من ضمنها تلك المناوشات بين سائقي سيارات الأجرة، وتلك التي تجري بين الأزواج والزوجات، وتعاون في الأمر معهم عدد من الشركات الكبيرة مثل ماسي ووستجهلوس، وبعضهم سمح لهما بالوصول إلى رجال المبيعات لديهم وإلى الموظفين أيضاً. كما استمعا إلى مناقشات جرت بمعنى الأمم المتحدة، وكانا يدونان الملاحظات عن الفائزين في المناقشات وعن أسباب فوزهم.

ووصل الرجلان إلى تلك الحقيقة المثيرة أن المجادلون المحترفون من السياسيين أو مندوبي الوفود في الأمم المتحدة أقل نجاحاً من رجال المبيعات في الحصول على الموافقة على أفكارهم.

واتضح أن السر الكبير وراء ذلك أن المجادلون المحترفون يبدو وأنهم قد علقوا نيتهم على قهر معارضيتهم وعلى التعريض بالرأي المعارض. بينما يسعى رجل المبيعات أن يبعث في العميل المحتمل الميل إلى تغيير وجهة نظره، بلا قهر أو تعريض.

ولقد وجد الأستاذان أن الخطأ الأكبر الذي يرتكبه معظمنا هو محاولتنا الانتصار في النقاش عن طريق الهجوم على الذات، الخاصة بالطرف الآخر، بما يعني النيل من الإعتزاز بذاته، بما يجره ذلك من نتائج، وأى نتائج.

كيف نقوم بالإفناع بعملك مع الطبيعة الإنسانية

يمكن أن تلخص موضوع الكتاب في هذه الكلمات: إن عليك أن تتعلم العمل مع الطبيعة الإنسانية وليس ضدها ذلك إن كنت تنشئ القوة والتمتع بها مع الناس.

فل لأحدهم أن أفكاره تنسم بالغباء وستجد أنه يقوم بالدفاع عنها أكثر وأكثر، واسخر من موقفه وستجد أن عليه أن يدافع عنه لحفظ ماء الوجه، واستخدم التهديدات وأساليب الترهيب وستجد أنه يقوم ببساطة بغلق عقله في وجه أفكارك. بغض النظر عن مدى الوجاهة التي تتمتع بها.

إن أحد أقوى الدوافع في الطبيعة الإنسانية هو بقا بالنفس، مما يعني بقاء الذات وبقاء الجسد، ومن أجل حماية أنفسنا، يتعين علينا الأخذ بالحرص للأفكار التي تقبل بها ونعمل بها، ولقد تعلمنا أن نحسن أنفسنا ضد أي فكرة نرى أنها تشكل عدواً لنا، فالأصدقاء لا تند علينا لتجادلنا بشدة أو تفرض علينا صخبها، وعلى ذلك، وحتى نكون في جانب الأمان نقوم بمجرد غلق أذاننا للأفكار التي تهل علينا وقد ارتقت ثوب الأعداء.

كيف نصل إلى العقل الباطن للطرف الآخر

عندما نقوم بالترويج لأرائنا، فإن ما نلعله بالعمل هو محاولة الوصول إلى الشعور الباطني للشخص الآخر، ذلك لأنه لن يتم تقبل أي فكرة ومن ثم العمل

بها ما لم يطم العقل الباطن بتمريرها والقبول بها. إن الرجل الذي يتم إقناعه ضد آرائه يستمر في إقناعه بفكرته الأصلية. هذا الكلام ينطبق على الرجل وعلى المرأة ممن قبلوا بالرأي بعقلهم الواعي، وليس بعقلهم الباطني، ومثل هذا الشخص قد يبدي بشفتيه موافقته على الرأي ويظهر منه أنه يتفق معك فيه. إلا أنه يبقى غير مقتنعاً به وعلى ذلك لن يعتمد إلى العمل بملتصاه.

وقد عرفنا علماء النفس على تلك الطريقة الوحيدة التي يمكن بها أن نحصل على الموافقة على رأيك وقبولها والتي تتمثل في تقديم «الإفتراحات». وقد أوضحت التجارب العديدة بأنك إن زنت من محاولاتك المضنية لفرض أحد الآراء على اللاشعور أو الشعور الباطني، كلما زادت المقاومة التي يلقاها هذا الرأي. إنها الفريزة القيمة للحفاظ على النفس في حالة عمل ونشاط مرة أخرى. والأسلوب الذي يستخدمه علماء النفس هو دس وتمرير الفكرة إلى العقل الباطني بطريقة يصعب للطرف الآخر أن يلاحظها.

هل لاحظت أثر ما يحدثه قول أحدهم لك «لن يكون بوسعك أن تفعل ذلك». وقتها ستجد أنك تتمتع بدافع لا يمكن مطلومته لتحقيق ذلك الذي يتحدث عنه. وبني طريقة. وهل لاحظت أنه عندما يقول لك أحدهم «عليك أن تفعل كذا وكذا» فإن رد الفعل التلقائي لديك سيكون تريبك «أكون ملعوناً لو فعلت ذلك».

سنت طرق مضمونة لكسب المناقشات

سيمكنك أن تحظى بالنجاح في المناقشات إلى الدرجة التي تستطيع فيها أن تنجح وتمرد أفكارك إلى «ذات» الطرف الآخر. إن الذات لديه تشبه العارس الذي يلف عند مدخل عقله الباطن. فلو قمت بإيقاظ الذات لديه، لو أنك قمت بإثارتها أكثر مما ينبغي، فإن ذاته ببساطة لن تسمح لأفكارك بالمرور. إن هذا الأمر يشكل أهم نقطة في الموضوع كله، وطبيك أن تضع ذلك أثناء دراستك للنقاط التالية:

١ - معه يعرض القضية

لا تقاطعه. ومع يعرض قضية، وتذكر سعر، الإنصات. إنك إن قاطعت أثناء عرضه فلن تقوم بذلك لمجرد جرح ذات الطرف الآخر، وصده. بل إننا ندخل بذلك فيما يسميه علماء النفس «الجهاز العقلي». إن الشخص الذي يحمل شيئاً في صدره تجد أنه يوجه كل جهازه العقلي صوب التكلم والتحدث. وإن لم ينث من ترويد مقطوعه، فإن جهازه العقلي لن يتحول إليك لكي ينصت إلى أفكاره وإن كنت ترويد لأفكارك أن تسمع ويصغى لها، فعليك أن تتعلم أولاً أن تنصت إلى الطرف الآخر.

ان جون جراهام مدير العاملين في شركة ف. و. ر. لازاروس في كولومبوس بؤميو بعد واحد من أشهر من يقوم بالإقناع من بين كل من قابلتهم. وعندما تصطم أرلوه بجدار المعارضة لها، أو كان لأحدهم شكوى قام بالتقدم بها، فإنه كان يعمل على الإستماع والإنصات حتى النهاية، ثم يمضي بعدها بخطوة أبعد بسؤال الشخص المعنى بنز يعيد رواية بعض النقاط التي لوردها، ويسأله عما إذا كان هناك ما يجب أن يضيفه. إن هذا التصرف يشعر الطرف الآخر بنز من يسمعه مهتم فعلاً بقره ومعنى تماماً بوجهة نظره.

ان سؤال الطرف الآخر أن يعيد بعض النقاط الهامة له قيمته أيضاً. عندما يتي إليك أحدهم وقد فاض به الخضب والإنفعال، ومجرد أن نسمح له بأخراج ما في صدره بعمل كثيراً على التقليل من شعوره العدائي المتحيز. وإن استطعت أن تقنعه بنز يعيد إدارة «شريطه» شكواه لمدة دقيقتين أو ثلاث، فإن ذلك سيسحب بالعمل كل انفعالاته منه أو يستنزف البخار المحلي الكامن في صدره.

٢ - توقف قليلاً قبل أن تجيب

تعمل هذه القاعدة بصورة جيدة في المناقشات حيث لا يبدو أن هناك خلافاً ظاهراً في الآراء. فعندما يوجه أحدهم سؤالاً إليك، تطلع إليه وتوقف قليلاً قبل القيام بالرد عليه. إن ذلك سوف يتيح للطرف الآخر إقرار أنك تقوم بالتفكير فيما ورد من نقاط هامة في كلامه أو أنك تمنع في التفكير فيها.

إن كل ما يتطلبه الأمر مجرد وقفة قصيرة. أما التوقف الطويل نسبياً فيعطي الانطباع بأن الارتباك والتردد قد أخذوا في السيطرة عليك، أو أنك تتهرب من تقديم إجابة محددة. أما إن وجدت أن عليك أن تختلف مع أحد الأشخاص، فإن هذا التوقف القصير يصير لازماً. وإن حدث وخرجت كلمة «لا» منك بسرعة فإن الطرف الآخر سيشعر بعدم اهتمامك بمنحه الوقت الكافي لمعرفة مشاكله.

٣ - لا تصر على اللوذ بنسبة مات في المات

عندما يشترك معظمنا في إحدى المناقشات فإنه يحاول أن يبرهن على صحة موقفه بالكامل. وأن الطرف الآخر على خطأ في كل النقاط التي يوردها. أما الذين يتسمون بالمهارة في الإقناع فإنهم دائماً يظهرون ببعض الأشياء التي يقدمها الطرف الآخر ويجدون بعض نقاط الالتقاء معها.

ولو حدث وكان للطرف الآخر إحدى النقاط التي تعمل لصالحه، عليك بالإعتراف بها، ولو أنك سلمت بصحة بعض نقاطه البسيطة وغير الهامة فإنه سيصبح أكثر ميلاً للتسليم بوجهة نظرك عندما تصل بتمركز إلى طرح الرأي الأكبر لديك.

ومن يستخدمون هذه القاعدة بشكل كامل «دافيد بابكوك» نائب رئيس ومدير العاملين بشركة «دايتون» في مينيا بوليس. وهي من أكبر المتاجر الموجودة بأمريكا. فعندما كان يعجز عن تحقيق طلب لأحد الموظفين. كان يقوم باحاطته بالسبب في ذلك. وإن كان عليه أن يقوم بنقل أحدهم من إحدى الإدارات إلى إدارة أخرى. فإنه لم يكن يكتفي بالقول «أنسة سميت لقد قمت بنقلك إلى إدارة أخرى إعتباراً من صباح الغد». بل كان يحكي للأنسة سميت الأسباب التي دعت إلى نقلها.

أما «دكتور بييرس ب. بروكس» الذي سبق أن أشرنا إليه فيجبذ الأسلوب الذي يسبه «نعم. ولكن».

«نعم أستطيع أن أفسر وجهة منطلقك في هذه النقطة. لكن هل فكرت في...»

«نعم أستطيع أن أفهم لماذا يبدو الأمر على هذا النحو. ولكن...»

«نعم من المؤكد أنك على صواب في هذا الأمر. بل وكل الصواب أيضاً. لكن من جهة أخرى...»

٤ - اعرض قضيتك بطريقة معتلة وواقعية

بنحننا الميل عند محاولة حصولنا على قبول الطرف الآخر لأرائنا. وذلك في حالة معارضتها. إلى السير في طريق المبالغة والتهميل. وهنا عليك أن تتذكر أن الشواهد العلمية قد أثبتت أن الحقائق التي تعرض بهنوء أشد أثراً في دفع الآخرين إلى تغيير آرائهم أكثر مما يفعل التهديد واللمة.

وأحد أسباب أننا مازلنا نستخدم تلك الأساليب العنيفة اللينة هو أنها «تبدو» أحياناً وكثمتها نحجت في مهمتها. إنك تقهر الطرف الآخر وتكشطه، وتقوده إلى النقطة التي يعجز فيها عن قول أي شيء، وتتلقى استحسان الحاضرين وتصليتهم، وتظن بذلك أنك قد انتصرت في النقاش. إلا أن الطرف الآخر لم يقبل بوجهة نظرك بعد، وبالتالي لن يعمل بفرائك لو على هديها.

بعد الرئيس بنجامين فرانكلين واحد من أفضل باعة الأفكار في كل الأزمنة، وعند تعامله مع الدول الأجنبية، كان دائماً يظفر على القمة، وكان دائماً يحصل على ما يريد، ويكفي سمعته لنجاحه في وضع دستور الولايات المتحدة، رغم كل المعارضة الشرسة والعنيفة التي صادفته

يقول فرانكلين: «إن الطريقة التي تقوم بها بإقناع الآخر هي أن تعرض عليه قضيتك بإعتدال ورفق، ثم تقول بعدها أنه من الممكن أن تكون مخطئاً في رأيك بالطبع، الأمر الذي يدعو الطرف الآخر المنصت إليك إلى تلقي ما عليك أن تقوله، ويجد نفسه رغماً عنه يستدير إليك لكي يقنعك بصحة وبلين ما عرضته من آراء، طالما أنك متشكك فيها. لكن إن حادته بلهجة تحدها الثقة الزائدة والتعالي فلن تجعل من الطرف الآخر سوى معارضاً لك.

نفس هذا الوضع النفسي هو الذي ينجح دائماً سواء أكنت تحاول أن تدفع المجلس إلى تبني وجهة نظرك في أمر له أهميته مثل التوقيع على دستور الولايات المتحدة، أو إلى رغبتك في أن تؤمن زوجتك مثلاً على وجهة نظرك في كيفية تزيين المنزل

• - تحدث من خلال شخص ثالث

المحامي الذي يريد أن يكسب قضاياهم يعتمد إلى تجميع الشهود الذين سيشهدون على الأمور التي يطرحها أمام القضاء. إنه يدرك أن النقاش سيكون أكثر إقناعاً إن دخل شخص ثالث لا مصلحة له في الأمر وقال أن كذا وكذا قد حدث، وأن هذا أفضل مما لو قام هو بحكي ذلك وترديده.

ورجال المبيعات يعتمدون إلى تقديم شهادات الراضين عن بضائعهم من المستخدمين لها. والمرشح لمنصب عام يحصل على تلييد المنظمات المعروفة والأفراد المشهورين وتزكيته للمنصب. فإن قال المرشح عن نفسه: «إنني أكثر الناس أمانة ونكاه وأكثر المرشحين تفعلاً في هذا السباق»، فإن الشك قد يتسرب إلى من عليهم التصويت عليه. أما إذا قالت «جماعة المواطنين الصالحين» بهذا الكلام، فسيكون له وزنه ووقته.

والذين يتقدمون لشغل الوظائف يحملون معهم توصيات من أطراف تالفة والتي ستكون أكثر إقناعاً لصاحب العمل الجديد من كل ما قد يستطيع طالب الوظيفة أن يقره عن نفسه. ولصحتها؛

إن التحدث من خلال شخص أو طرف ثالث له قيمته خصوصاً عندما يظهر خلاف في الرأي وترغب أنت من الطرف الآخر أن يؤمن علي طريقك ويتبنى رؤيتك. والسبب ما، فإن الناس تتشكك عادة فيك عندما تحكي عن أشياء كلها من صنعك ولصحتك، ويتساوى في الأهمية مع ذلك، حقيقة أن ما يقره الطرف الثالث لن يميل إلى إثارة «الذات» لدى الطرف الآخر بالقدر الذي يحدث ما تقره أنت. ويمكن للإحصائيات

والتاريخ والملاحظات المكتوبة من أحوال المشهورين أن تقوم كلها مقام
الشخص أو الطرف الثالث

لفعل أن زوجتك تريد أن تكون الستائر في المنزل كلها من لون واحد
معين، بينما تحبها أنت أن تكون على غير ذلك، فلو قلت «أعتقد أن النوق
العتيق المختلف هو الذي يدعو إلى أن تكون الستائر كلها من لون واحد»،
فإنك بذلك تقدم شرارة لقيام الجدل والمناقشة. وسيكون ردها «لوه،
معنى ذلك أنني أتمتع بنوق قديم، وانتي مختلفة عن عصري».

لكن إن قلت «كنت أستمع إلى «بيتر لند هايس» في الراديو منذ أيام،
وكان يتحدث كيف أنه وماري قد قاما بتزيين منزلهما بستائر من ألوان
مختلفة، وقال لقد بطل استخدام اللون الواحد لكل الستائر». إنك لو قلت
ذلك فلن تثير أي نوع من البغضاء أو الكراهية، بل إنك تورد ما يعزز
وجهة نظرك ورايك في نفس الوقت.

من فترة ليست بعيدة، قمت بشراء بوليصة تأمين على الحوادث للسيارة،
وعندما شاهدت الموظف وهو يحدد لي بوليصة تأمين من فئة المائة ألف
دولار، تملكتني الضيق وتكاملتني الظنون بته يحاول أن «يتناصح» علي.

وقلت وأنا أحتج «لم أقل أي شيء عن فئة المائة ألف. إنني لا أريد سوى
البوليصة العادية من فئة الخمس وعشرين ألف دولار».

ورد الرجل «لكن بوليصة المائة ألف أصبحت المعتادة الآن. إن ٩٠ في
المائة من الجدد ممن يعملون بوالس التأمين الآن يلغنون فئة المائة ألف.
إن المحلفين في المحاكم المعنية حالياً يصدرون الأحكام بقطع مبالغ

أكبر بكثير مما كان معتاداً، والأحكام التي تصدر ببلغ ٥٠ ألف دولار و١٠٠ ألف دولار أصبحت عادية الآن.

لقد تجنب الرجل بذلك الدخول في جدال معي. لا مناقشة في الأمر إنز، ذلك لأنه سمح لطرف ثالث أن يقوم بالحديث عنه، ثم أنني لن أستطيع مناقشة تسعين في المائة من الجدد من حملة بوالص التمهين الآن، أو مناقشة محلي المحاكم المعنية وإذا قمت بطلب علوة من رئيسك، سيكون طلبك وزن أكبر إن قلت «أعتقد أن سجل عملي لديكم هنا يوضح أنني قد حصلت على علوة». (وهو الأمر الذي لم يحدث)، على أن تقول: «أعتقد أنني أستحق أن أنال علوة على راتبي».

اسمح للشخص الآخر بالحفاظ على ماء الوجه

يحدث كثيراً أن يرحب الطرف الآخر بتغيير وجهة نظره والموافقة على رأيك بسرعة لولا شيء واحد، إنه قد سبق له أن قدم التزاماً محدداً، وخرج بموقف متشدد، وبالتالي لن يستطيع أن يغير من موقفه وهو في حالة راضية أو ببساطة. إن اتفاقك معك يعني أنه كان على خطأ، وأنه كان قد سبق له أن قدم أقوالاً قوية محددة يعارض فيها وجهة نظرك. لذلك فإنه يتعين عليه إنز أن يعترف بأنه كذب وضل.

إن المهرة من القادرين على الإقناع هم من يتركون الباب مفتوحاً حتى يتمكن الطرف الآخر من الهروب من موقفه السابق دون إرابة ماء الوجه. إنهم يتركون «لمنحه» يستطيع الطرف الآخر أن يمر من خلالها، وإلا فإنه سيجد نفسه وقد أصبحت أسيرة لمنطقه. إنه لن يستطيع الإفلات من موقفه السابق. إنك إن قمت بإقناع شخص آخر، فلا تكلمي بإقناعه فحسب، بل أن تعرف أيضاً كيف تنفذه من منطق نقاشه نفسه. واليك طريقتين لتحقيق ذلك

الطريقة رقم ١ :

أن تفترض أن الشخص الآخر لم يكن يتمتع بوجود كافة الحقائق لديه، والتي كان عليه أن يوردها. وهنا تقول «يمكنني أن أفهم تماماً بالطبع كيف أنك اعتقدت أن هذا الأمر على هذه الصورة طالما أنك لا تعلم كذا وكذا مما جرى في ذلك الوقت.

وإن كان الطرف الآخر مخطئاً، فحاول أن تجد مبرراً لخطئه.

«يمكن لأي إنسان أن يرى نفس ما تراه في مثل هذه الظروف.

«لقد تملكني نفس الإحساس في البداية، إلا أنني صادقت تلك المعلومات

التي غيرت من مجمل الصورة».

الطريقة رقم ٢ :

اعمل على إيجاد سبيل له يمكن فيه أن يلقي بالنبعة على غيره. قامت إحدى الزبائن برد «الاستان» إلى المنجر الذي اشترته منه. لقد عادت به إلى البيت ليبيدي زوجها اعتراضه عليه، وتقول المرأة «إنني لم أرتديه بالمرّة».

وتلخص البائعة الاستان وتجد أن به من الدلالات الواضحة ما يجزم معها أنه قد أرسل به إلى محل للتنظيف الجاف، لقد أصبح بوسع البائعة الآن أن تظهر لها الدليل وأن تثبت لها خطأ قولها، إلا أن المرأة لا تريد الاعتراف بذلك أبداً، ذلك لأنها سجلت على نفسها قولها «إنني لم أرتديه بالمرّة» وعلى ذلك تقدم البائعة الذكية للزبونة «منفذاً» يمكن لها أن تظن من خلاله.

تقول البائعة لها: سيديتي الغاضلة، إنني أتساءل ما إذا كان أحد أفراد العائلة قد بحث به عن طريق الخطأ إلى محل التنظيف الجاف. لقد حدث نفس

الأمر معي منذ مدة قريبة، وكنت وقتها خارج المنزل وجاء رجل محل التنظيف وقام زوجي بإعطائه فستاناً جديداً تماماً لكي يقوم بتنظيفه وذلك مع بعض اللطائف الأخرى التي كانت موجودة في نفس «الدولاب»، وربما كان ذلك هو نفس ما حدث معك، ذلك لأن باللطائف من العلامات ما يوضح أنه قد تم تنظيفه.

وترى الزبونة «الدليل» بنفسها، وتعرف أنها مخطئة، وأصبح لديها الآن عذراً لخطئها، فلقد بات هناك باباً مفتوحاً لها لكي تهرب بنفسها من خلاله.

خلاصة الفصل العاشر

عندما تكون على خلاف في الرأي مع أحدهم فلا تجعل هدفك الانتصار في المناقشة، بل أن تدفع الشخص الآخر لتغيير رأيه وأن يرى الأمور بمنظورك. وعلى ذلك تجنب العبث بذاته، وعليك أن تسرب «أسبابك المنطقية» إلى ذاته، واعلم ذلك بترك «منفذ» يمكنه من الهروب من موقفه السابق.

وسوف تساعدك القواعد الست التالية على تحقيق ذلك:

- ١ - دعه يطرح قضيتك.
- ٢ - تولف للحظات قبل الشروع في الإجابة.
- ٣ - لا تصر على الفوز بنسبة مائة في المائة.
- ٤ - اطرح قضيتك باعتدال وبثقة.
- ٥ - تحدث من خلال الشخص الثالث.
- ٦ - إسمح للطرف الآخر بالحفاظ على ماء الوجه.

الباب الخامس كيف تتعامل مع الناس بنجاح

يحتوي هذا الباب على ما يلي :

الفصل الحادي عشر :

كيف تحصل على التعاون بنسبة مائة في المائة
وأن تنمي مقدرتك العقلية.

الفصل الثاني عشر :

كيف تستخدم "قوة المعجزة" لديك في العلاقات
الإنسانية.

الفصل الثالث عشر :

كيف تنتقد الآخرين دون إحراجهم.

الفصل الرابع عشر
كيف تحصل على التعاون
بنسبة مائة في المائة
وأن تنمي مقدرتك العقلية

هل تقوم بآداء تجربة بسيطة من خطوتين في المرة القادمة التي تريد فيها من البعض القيام بمساعدتك في أداء شيء ما؟ ولا يهم الأمر إن كانت المهمة هي القيام بجزء الحشائش في الحديقة الخاصة بك، أو في ربط بعض الحمولات التي عبثها، أو في دفع عمالك إلى النجاح.

الخطوة الأولى :

إن تقوم أولاً بالطلب منهم ببساطة: «ساعدوني في أداء هذا الأمر» وانكر لهم ما توقعه منهم. انكر لهم أنك ستفعل لهم مقابل مساعدتهم. إن أدبت ذلك، لكن وضع لهم تماماً أنهم سيتناضون المقابل فقط في حالة تنفيذهم لأرائك وما تطلبه بالضبط، وتم بتسجيل قدر التعاون الذي تم وحصلت عليه، ومدى النجاح الذي تحقق بجهودكم المشتركة.

الخطوة الثانية :

اطلب من آخرين القيام بمساعدتك. لا نطلب منهم هذه المرة مجرد المساعدة في أداء العمل بل المساعدة في التفكير في أمور العمل ذاته. واطلب منهم أن يطرحوا أفكارهم وأن يعرضوا ما يدور بقلوبهم. وألا يبخلوا بجهودهم العضلية كذلك.

فل لهم. لقد تعرضت إلي مشكلة هنا وأحتاج فيها إلى مساعدتكم وهذا ما أريد تحقيقه (ونحكي لهم عما تريد). ما رأيكم إنني في الأمر؟ هل لديكم أفكار تستطيع الاستفادة منها؟ ما رأيكم في الطريقة التي أتوي إتخاذها في هذا السبيل؟ (بعد أن تكون قد حكيت لهم عن هذه الطريقة).

ومرة أخرى عليك بالعكم على النتائج.

يمكن أن نقول أنك ستجد أن الطريقة الأولى قد تسطر عن بعض التعاون والمساعدة. إلا أن الطريقة الثانية تتضمن لك التعاون بنسبة مائة في المائة وأن هناك زيادة في الجهد العضلي المبذول. وهي نتائج ثابتة ولا تتغير.

كيف تدفع الطرف الآخر**لكي يهب لمساعدتك بكل جهده**

لماذا يحدث عندما تقوم بتقليب أرض حديقتك بالجاروف وسكت جارك «جو». ما رأيك في أن تساعدني على تقليب هذه الأرض؟» يكون رد جو- جارك وصديقك- عليك هو: «هه»، الأفضل لك يا عزيزي أن تنهب إلى البحر وتشرب منه».

لكن لو أن جو هذا سمع منك مثل هذا الكلام: «جوا، إن لدى مشكلة هنا. وكم أود أن أعرف الخطأ الذي أرتكبه وأقع فيه. يبدو يا جو أنني لا أتمتع بمهارة إعداد الأراضي بصورة جيدة حتى تتمكن المشائش من النمو فوقها. هل لديك يا جو أي أفكار كفيفة بلن تساعدني في هذا الأمر؟». فإن المحتمل أن يهرع لتلبية طلبك ويجري إليك ليأخذ الجاروف من يدك، ويقول لك: «دعني أوضح لك كيفية القيام بتقليب الأرض وإعدادها...»

وسبب تصرفه على هذا النحو بسيط في حد ذاته. إن قيامك باستخدام الطريقة الثانية في الكلام معه يعني أنك تعمل بالفعل بما ينسجم ويساير القانون الأساسي للطبيعة البشرية. واكتشف علماء النفس (العناصم) في هذا الصدد، أن القضية ليست أن جو لا يريد أن يساعدك لو يعاونك، بل أنه لا يستطيع أن يهب لكى يلبي طلب مساعدتك منه ما لم يعمل ذهنه ويشغل لتتحرك عضلاته من أجل القيام بالمهمة المطلوبة.

إن من المستحيل نسبياً للإنسان
أن يقدم مائة في المائة من
جهده العضلي ما لم يسمح له
أيضاً بلن يعطي المكافئ ويطررها.

ويبدو الأمر هنا وكأنه المخء والجسد قد قررا العمل معاً ككريق واحد، وأنهما قد اتفقا على ألا يقوم أى منهما بالأداء المنفرد، كما هو الحال مع التمثيليات المسرحية.

وقد ثبت هذا الأمر بصورة لا تدعو إلى الشك في السجلات التي يحتفظون بها عن العمال. إن العمال الذين لا ينتمون بلنى صوت لهم داخل الإدارة، والذين لا يستطيعون إبداء الإقتراحات، لو أن يسمح لهم بالمساهمة بذرائهم، لا يقومون ببساطة بأداء العمل بنفس الحجم أو القدر الذي يزييه ويحققه أولئك العمال ممن تلقى إقتراحاتهم وأرلاهم التشجيع والترهيب. نعم هناك فرق واضح.

اشعرهم بأنها مشكلتهم أيضاً

نهتم كلنا بمشاكلنا أكثر من إهتمامنا بمشاكل الغير، وعندما تسأل «جوه» أن يقوم بمساعدتك في تقليب أرض حديقتك فإن الشعور الذي يتملكه هو: «أن هذه مشكلتك أنت»، إلا أنك لو طلبت منه النصيح والمشورة، تكون بذلك قد قدمت بمنازلته وتعدبه فيما يمكن أن يقدمه من معرفة، وكنت بذلك في الواقع قد حولت المشكلة إليه كي يقوم بحلها، ومن هنا يأتي إهتمامه بالأمر، إن هذا المبدأ يحقق النجاح في تقليب أرضك، بنفس القدر الذي يمكن أن ينجح فيه عند تسيير أعمالك.

ونقدم مثالاً على ذلك، فمن أكبر المشاكل المستعصية التي تصادفها الإدارة في دنيا الأعمال هي أن يقوم رؤساء الإدارات في العمل على تخفيض التكاليف، إن هذا الأمر يشكل مشكلة كبيرة في دنيا الأعمال، ويلجأ البعض فيها إلى استخدام المواظ ويُلجأ البعض الآخر إلى المناشدة بعدم الخروج على الواجب، لكن تبقى مع ذلك مشكلة إنقاص التكاليف من أكبر المشاكل التي تحظى بكل تعاون من المعنيين بنمر تحقيقها.

وعندما صادفت هذه المشكلة «روبرت س. هود»، رئيس شركة أنسول للكيماويات والبالغ من العمر ٣٥ عاماً (الشركة في مارينيت بوسكونسين)، لم يلجأ معها إلى أسلوب الوعظ أو التعنيف، إنه لم يكلف بالطلب من العاملين لديه العمل على تقليل النفقات، فقد كانت فلسفة الإدارة لديه هي: «أن الناس تقوم بمساعدة من يساعدهم على الخلق والإبداع»، ولذلك فعندما أراد التقليل من التكاليف قام بتشكيل لجنة تتكون من كل رؤساء التشغيل في شركته، ولم يطلب منهم تقليل النفقات في أي بند محدد من بنود الإنتاج، إنه بدلاً من ذلك قام بإحاطتهم بنز المشكلة مشكلتهم، وأن مشكلتهم أن يخرجوا بالأفكار والآراء النابعة منهم.

واقتربت رؤوس أعضاء اللجنة من بعضها البعض، ومالت على بعضها البعض، وبدأت الأفكار في الخروج من العقول، وجاءت المطالبة بتوفير أموال

السطريات، والتقليل من مصاريف التليفونات والبرقيات وبعض المواد، وحتى التقليل من مصاريف البريد والرسائل. ومنذ فترة قريبة بعث السيد هود إلى الإتحاد الأمريكي لإدارة الأعمال بالنتائج التي حققها برنامجه والذي، كما يقول: «مكنا من تقليل التكاليف لدرجة أن الأرباح التي تحققت، بعد خصم الضرائب، قد ارتفعت بنسبة ٤٠ في المائة، بل أن ذلك قد تحقق خلال فترة لم تشهد فيها المبيعات سوى زيادة مقدارها ٩٪ فقط.

ويقوم «هود» باستخدام نفس المبدأ لحل مشاكل العمل الأخرى، ويطلق على سياسته إسم: الإدارة بالمشاركة.

كيف نستخدم

سياسة.. الإدارة بالمشاركة.. في البيت

كم من زوجة سمعتها وهي تشكو من أن زوجها لا يخبرها بأى شيء من عمله أو عن خططه في العمل! وأنه لا يمنحها الفرصة لتقديم أى إقتراحات، غير أنك ستسمع الأزواج وهم يقولون أن الزوجات لا يتعاون في عملية توفير المال وتقليل النفقات، ويعتقد الكثير من الآباء والأمهات أن أولادهم لن يتعاونوا فى أى شيء يطلبونه منهم، في الرأي، إنما يكتفون بإحاطتهم أن عليهم أن يفعلوا هذا الشيء، لو ذلك. إنهم لا يطلبون أبداً من الابن أن يساهم بأى أفكار، دائماً يطلبون فقط مساهمته بجهوده العضلية في حمل ذلك الشيء، لو اللقاء الآخر خارج الدار!

وقد أخذ مستشارو الزواج بنسلوب لتحقيق التعاون داخل البيت يشبه كثيراً سياسة الإدارة بالمشاركة المتبعة في الصناعة، ويطلق على هذا الأسلوب «جلسات التخطيط للإدارة».

ويتم فيها اجتماع الزوجة والزوج والابناء في مؤتمر عائلي يتم «عده» مرة اسبوعياً، أو مرة كل شهر. والمهم في الأمر أن تقوم الأسرة بأكملها بعقد اللقاءات

منتظمة يتم خلالها مناقشة المشاكل. والتوصل إلى تحديد أهداف معينة عليهم تحليتها، والطلب من كل فرد من أعضاء الأسرة أن يساهم بذرائع فيم يدور ويناقش.

ومنذ فترة قريبة قالت لي الكاتورة «روث باربي» «سوف تدهش للإنجاز الذي يمكن أن يتحقق عندما تشترك الأسرة بأسرها في إدارة شؤون الأسرة. فحتى الأمور المستحيلة يمكن تسويتها بطريقة مرضية، وتنسجم الأسرة مع بعضها البعض بصورة أفضل. ويصبح كل فرد فيها أكثر سعادة ذلك إنه لم يعد يطلب منه أن يفعل هذا الشيء لو ذاك بل بات يطلب منه أن يعتبر المشكلة مشكلته وأن عليه أن يخرج برأيه عن كيفية أن يحقق الجميع هذا الأمر لو ذاك. إنني لم أعرف أسلوباً آخر في حياتي قد أحرز من النجاح ما حققه أسلوب جلسات التخطيط للأسرة».

وتعني الكاتورة باربي لتوضيح أن الأمر مع العائلة يعاقل الوضع في دنيا الأعمال. من حيث وجوب وجود مدير تنفيذي من مهمته القيام «بوزن» الاقتراحات المقدمة واتخاذ القرارات النهائية بشأنها.

وتقول أيضاً: «ستدهش للمدى الذي يتقبل فيه الابن للسلطة النهائية للأب، حتى لو كان القرار المتخذ سيعمل ضده. شريطة أن يكون قد حظى بلحظة إبداء رأيه في الاقتراحات المقدمة وذلك قبل التوصل إلى اتخاذ القرارات النهائية».

والقد وجد مديرو الأعمال أن هذا الأسلوب، يمثل الشيء السليم والصحيح فعلاً.

لماذا لا تضاعف قدرتك العقلية

من ١٠ إلى ١٠٠ مرة؟

اعتدنا على النظر إلى أن وظيفة إدارة الأعمال هي تنعيم الآراء وكل الأفكار. لقد كانت تمثل العقل المفكر، بينما يقوم الموظفون بدور اليد المنفذة، إلا أننا نجد اليوم أن أفضل رجال الإدارة قد باتوا يدركون أن أفضل العقول ليس لها أن تتركز وتقتصر على المكتب الأمامي، فالعاملون والعاملات في المشروع لهم أولاهم أيضاً، أو يمكن أن تكون لهم ذلك إن قيمنا لهم الحافز لامتلاكها والتمتع بها. ولم يعد أفضل المديرين يخشون اليوم أن يسألوا أحد العمال عن رأيه أو إقتراحاته، خوفاً من أن يظن بهم أنهم أعجز من أن يقوموا بمهمة الإدارة نفسها، أو أنهم أقل كفاءة مما يحتاجه تسيير العمل بنجاح. إن مثل هذا المدير الناجح يعرف أنه لن يصل بنكاته إلى الخروج بتفكار جيدة تعالج في عيها تلك التي يمكن لمائة عامل من عماله أن يخرجوا بها، ذلك لو تم تشجيعهم على تقديمها وعرضها، ولذا تجده يسأل عماله على الدوام: «ما رأيك؟...» أو «كيف نستطيع أن نلدي ذلك بطريقة أفضل؟»، كما تجده أيضاً يقوم بدفع المزيد لهم مقابل ارتهم.

إن المدير المثالي اليوم ليس ذلك العبقري أو ذلك الذي يتسم بالنكاه الذي يمكنه من التمتع بكل الآراء التي يمكن تصورها، إنه ذلك النكي بالقدر الذي يستطيع معه الاستفادة من الآراء التي لا حصر لها والتي يخرج بها العاملون الموجودون تحت إدارته، والذي يتمكن مع مقدرته الإدارية من اتخاذ القرارات النهائية ووضعها حيز التنفيذ، إنه عبقري، حسناً، لكن في العلاقات الإنسانية وليس في الآراء الخلافة المبتكرة، إنه يعرف كيف يضاعف من آرائه بإضافة آراء الآخرين، إنه يعرف كيف يدير الناس ويوجههم، وأن يضمن التزامهم بقراراته، وأن يصنع هذه القرارات موضع التنفيذ بكل حماس والقبال ودرغبة.

كيف استطاعت "قوة الناس" من مضاعفة مبيعات

ماكورميك بنسبة ١٥٠٠٪؟

في عدد سبتمبر لعام ١٩٥١، جاءت مقالة بعنوان «الإدارة: قوة الناس» في مجلة «انفيسستورز ريدر». كانت المقالة تصور الفرق بين طرق الإدارة القديمة وأساليبها، وبين الحديثة منها، وكانت تحكي عن إحدى الشركات التي قامت باستخدام الاثنين منهما: القديمة والحديثة. كما لودت النتائج المدهشة التي خرجت بها الشركة من استخدامها للطرق الحديثة وأساليبها.

جاءت أعياد الميلاد لعام ١٩٢١ على ماكورميك وشركائه في ثوب حزين كانت قد اعتادت عليه لعدة سنوات. وأوضحت الإعلانات المطبوعة داخل الشركة أمر الإستغناء الملائم عن العاملين بها حتى أول فبراير من العام التالي. مطرونة، والسفرية، بالدعاء المكوف: «نرجو لكم عيداً سعيداً وعملاً جديداً طيباً».

وفي عام ١٩٥٠ كان العاملون بمصنع الشركة في بالتيمور يعملون بجهد وحماس طول الوقت حتى حلول ليلة عيد الميلاد نفسها، وغادروا المصنع إلى منازلهم في تهليل ومرح صاخب. ولم يكن هناك أي غرابة في الأمر، فقد امتلات جيوبهم بنجر إضافي لمدة أسبوعين، وأمامهم فترة إجازة تمتد إلى اليوم الثاني من شهر يناير وهي مدفوعة الأجر مسبقاً أيضاً. وذلك طبعاً بالإضافة إلى إجازة الصيف، وسبعة أيام إجازات أخرى مدفوعة الأجر، هي أيضاً.

إن التناقض القائم بين الموظفين يمثل النجاح الذي تم تحقيقه فيما يفل عن ٢٠ عاماً، على يد رجل واحد ويسبب فكرة واحدة.

والرجل هو ذلك اللعاح نافذ البصيرة «شارلز بيرى ماكورميك»، البالغ من العمر ٥٥ عاماً، ورئيس مجلس الإدارة والذي يرأس أيضاً أكبر شركة لتوابل والمستخلصات في العالم. والفكرة هي «مضاعفة الإدارة»، التي تشكل نظاماً للتشغيل يرمي إلى ضمان الحد الأقصى لمشاركة العامل والإستفادة من روحه

المعنوية، الأمر الذي مكن الإدارة من الحصول على أرضية خصبة من المواهب الشابة بطموحاتها التنفيذية.

وترجع القصة في حقيقتها إلى عام ١٨٨٩، عندما بدأ عم شارلي المدعو ويلونجى ماكورميك بالإشتغال في أعمال التوابل في إحدى الغرف الصغيرة، مع اثنين من الموظفين قام بالإستعانة بهما في عمله الوليد. كان العم مويله من النوع المجد في العمل ومن الرضاء الجادين أيضاً. وبلغت مبيعاته ثلاثة مليون ونصف المليون دولار في عام ١٩٢٢، إلا أن موظفيه كانوا لا يزالون ومحيطين كذلك، وبلغ معدل تغيير العمال واستبدالهم ٣٠٪ سنوياً.

وعندما جاء ابن أخيه شارلي، بدأ بالعمل في المصنع في فترات الصيف منذ عام ١٩١٢، ثم تفرغ له لكي يحتل كل وقته من عام ١٩١٩، وعمل كصبي في المخازن، وكساعي، وكمساعداً تنفيذياً في المصنع والمكتب، وعمل لما يزيد عن عشرة أعوام كمسئول في المبيعات وفي مبيعات التصدير أيضاً. كما أنه حاول أن يروج لبعض الأفكار الجديدة في إدارة الأعمال لدى عمه، إلا أنه طرده حوالي سبع مرات بسبب هذا الأمر (وكان يعود لاستخدامه في كل مرة!). إلى أن جاءت فترة الكساد الكبيره التي حلت بالبلاد، ومعها جاءت الخسائر الفادحة لماكورميك، وتمشياً مع النعمة التي سادت البلاد في ذلك الحين، قام رجل الشركة الأكبر بتخليص الأجور بنسبة ٢٥ في المائة، وكان يجهز للإستغناء عن ١٠ في المائة من العمالة لديه عندما مات فجأة في إحدى رحلات العمل عام ١٩٥٢.

ولأنه بدأ أنه لن يكون هناك فارق كبير ممن يترأس الشركة في مثل هذه الظروف الضاغطة المحيطة، قام المديرين فيها باختيار شارلي رئيساً لها. ولقد الوافد العملي الجديد على المنصب أن يستخدم بعض أفكاره، ودعا إلى عقد اجتماع يضم كل الموظفين، وأعلن فيه عن تقريره لعلاوة لهم قدرها ١٠٪ بدلاً من أن يجري التخليص على رواتبهم، وأن تقتصر ساعات العمل الأسبوعية على

١٦ ساعة بدلاً من ٥٦. وقال للعمال أن عليهم أن يقوموا بزيادة الإنتاج وأن يقللوا من التكاليف والاسقط، الجمل بكل ما حمل، وانهار على الجميع. وكى بساعدهم على الإنسجام والتواء مع مايقول نكر للعاملين المندمسين من حوله إنه من ذلك الوقت ومساعداً سوف تكون لهم أنصبتهم في أرباح الشركة كما سيكون لهم نصيبهم النشط في الإدارة نفسها.

وتكف هذا، النصيب النشط، من المجلس، الأصغر، من شباب المديرين والذي كان البداية لعملية الإدارة المضاعفة. وتكف المجلس الأول من ١٧ عضواً (من موظفي الإعتمادات ومحاسبي التكاليف ومساعدى رؤساء الأقسام). وكانت المهمة المقاة على عاتقهم هي القيام بايجاد السبل لتحسين أى شىء يرون أنه بحاجة إلى التحسين والارتقاء. وبالإضافة إلى ذلك، عليكم بوضع أى دستور للعمل ترونه وقوانينه المصاحبة له. وقوموا باختيار الموظفين واحكموا أنلكم بالطريقة التي ترغبونها. إن كافة بطائر الشركة مفتوحة لكم، ولكم أن توجهوا أى أسئلة ترونها.

وحتى نضمن للأمور أن تبلى تحت السيطرة والإنضباط، قال شارلي إنه ينبغي لكافة الإقتراحات المقدمه من هذا المجلس أن يوافق عليها بالإجماع وأن تكون خاضعة لموافقة المجلس، الأعلى، (المؤلف من مجلس المساهمين المنتخب سنوياً).

وأثمرت الفكرة. وخلال أعوام قليلة قام المجلس الأصغر بإعادة تخطيط وتحديث كل العبوات التي تقدمها الشركة مما نتج عنه إرتفاع كبير في المبيعات، وابتدع طرقاً جديدة للإختبار، وقدم طرقاً أسرع وأفضل لاختيار كتاب الإختزال لديهم. واقترح خطوطاً جديدة للإنتاج من التوابل الخاصة بطيرة، القرع، إلى ذلك الذي تم تقديمه حديثاً وحظى بالإقبال السريع عليه من قبل المستهلكين وهو: سكر القرعة.

ولأنه رجل التوابيل الناجح، يحب شارلي ترويد ذلك المثل المعروف. إن البرهان على جودة الطالوزج يتمثل في تفوقها والأكل منها. وعلى هذا الأساس يصبح للمجلس الأصفر سجله المشرف في هذا المجال، فمن بين خمسة آلاف الاقتراح تقدم بها، قام المجلس الأعلى بتبني ٩٩ في المائة منها. ويقول شارلي: «لا أستطيع أن أقدر بالضبط ما عنته هذه الاقتراحات للشركة بالنسبة لمبيعاتها المتزايدة ولأرباحها، غير أن الأمر المؤكد هو أن أرباحها تفوق تكلفتها بمراحل». على أن الأهم من ذلك أن هذا المجلس الأصفر قد رفع من الروح المعنوية ومنح كل الشباب الطموحين فرصة أن يصبحوا من كبار رجال الشركة ومديرها. وهو هدف يمكن تحقيقه إذا ما علمنا أن ثلاثة عشر من السبعة عشر شخصاً الذين يشكلون المجلس «الأعلى» كانوا في الأصل من أعضاء المجلس «الأصفر» أو من أعضاء مجلس المصنع

كيف استطاعت «الإدارة المضاعفة» أن تحقق هذا النجاح في ماكورميك؟ لقد استطاعت الشركة في ظل إتباعها لطرق الإدارة القيمة تحت توجيه العم ويل الذي حكم بقبضته العنيفة، أن تحقق مبيعات قدرها ثلاثة ملايين ونصف مليون دولار. وهو الأمر الذي قد يبدو معه أنه من المعقول أن نبدي تركيتنا لهذه الطرق العنيفة، إلى أن ندرك ما أمكن تحقيقه عندما تم استخدام عقود ومضلات العاملين في عهد شارلي حيث زاد الإنتاج ١٥ ضعفاً ليحقق مبالغ تقترب من حدود الخمسين مليون دولار سنوياً. يقول شارلي: «كان حجم المبيعات لدينا صغيراً عندما بدأنا، ولم تكن نحقق أرباحاً، لو توزع مكاسب على المساهمين، والمعنويات لدى الموظفين منخفضة، ولا فترات للراحة لو أجازات، ولا ميزانية أو صندوق للتقاعد».

كيف تدفع الآخرين لمساندة أرائك

غالباً ما نحتاج إلى كلمة «نعم» أو «لوكي» أو موافقة شخص آخر لكي يتم الأخذ برأى لنا وتبنيه، وأفضل طريقة «في العالم» للحصول على تليد الطرف الآخر هي أن تقوم باشراكه في رأيك.

وبدلاً من أن تقول له: «لقد كنت أن توافق على هذا». لو «لقد أن يكون قرارك في صفي». حاول أن تقول: «لو كنت مكاني، كيف يمكنك أن تعرض هذا الرأي وتحظى بالموافقة عليه؟».

أعرف أحد ضباط الجيش في وست بوينت من الدارسين في عام ١٩٢٢، والذي يدين لهذه الطريقة طول حياته العملية.

لقد كان يحلم طول العمر بالذهاب إلى وست بوينت، وكان قد تخرج في المدرسة العليا في الوقت الذي حلت فيه فترة الكساد عام ١٩٢٩ وبدأت. وحدث أن الآباء الذين كان بمقتورهم أن يعيشوا بغناهم إلى الكليات للدراسة، لم يعودوا قادرين على تحقيق مثل هذه الرغبة. وعلى ذلك كان الكثير من الأبناء يتناصبون بشدة للحصول على التعليم المجاني في وست بوينت وأنابوليس.

ولم يكن لصديقي أي علاقات بالمرءة. وعلى ذلك فقد ذهب إلى عدد من أبرز الوجوه في الولاية ليوجه إليهم سؤالاً بسيطاً: «السيد... لو كنت في موقعي وأردت الذهاب إلى وست بوينت وكنت مهلاً تماماً لذلك، فما الذي تفعله؟».

إن «فما الذي تفعله؟» هذه تشكل سؤالاً تطلب فيه آراء الآخرين. إنها تطلب مشاركتهم في المشكلة. الأمر الذي يحول بالفعل مشكلته لكي تصبح مشكلتهم. هذا الضابط لم يستطع أن يحظى بتوصياتهم لحسب، بل حصل كذلك على مساعداتهم، وتم فعلاً تعيينه في الموقع الذي أراد.

ولو أن هذا الضابط قام بالذهاب إلى هؤلاء الناس طالباً منهم مجرد تليده، لكانت فرص تحقيقه لرغبته ضئيلة للغاية ذلك لأنه لم يكن بعني شيئاً لهم. أما وقد طلب النصيحة، فقد ضمن المشاركة وضمن التأييد مع التوصية.

أفهم لنفسك مخزوناً في عقلك

ذكر لي ذات مرة أحد أكبر الأثرياء ممن أعرفهم أنه يدين بنجاحه إلى حقيقة أنه قد تعلم شيئاً ما من كل شخص تقريباً قدر له أن يكون على اتصال به ويتعامل معه. وكان أحد الأعمال الأولى التي قام بها هي تشغيل أحد ورش نشر وتقطيع الأخشاب.

وقال لي: كان بعض من يعملون معي من الجهلة، وبعضهم لا يكاد يعرف أن يوقع باسمه. إلا أنني كنت أترك أنهم متمرسين في هذه العملية لفترة طويلة وأنهم يعرفون خباياها ولا يد أن لهم أرائهم فيها. ووضعت في ذهني أن أتعلم ما يعرفون وأن أسألهم عن آرائهم فيها.

وعمل هذا الرجل على تطبيق نفس القاعدة في عمله مع أحد البنوك، وفي إدارته لأحد المتاجر الكبيرة وفي العديد من الأعمال الأخرى.

وقال: إن كنت قد كونت الثروة، فليس بسبب عقلى ولكن بسبب المخزون الموجود في عقلى وهو تلك الآراء التي حصلت عليها من الناس. أنني لم أحصل بهذه الطريقة على العديد من الآراء الجيدة فحسب، بل إن هذه الطريقة نفسها تسعد الطرف الآخر وتشعره بالثناء عليه. فالتطرف الآخر كثيراً ما يشعر بالزهو عندما تسأله النصيحة وتسعى إلى معرفة رأيه.

حاول أن تطبق هذا الأسلوب مع أصدقائك وعائلتك والمرتبطين بك بزملائك في العمل، ولاحظ كم الإبتهاج الذي يحل على الطرف الآخر عندما تعمد إلى طلب نصيحته، وراقب مدى احتفائه بك عندما تقول له: «مارأيك في هذا الموضوع؟»، أو: «كيف تعالج مثل هذا الأمر؟».

حاول هذا الأسلوب كمفتاح للأبواب. وفي المرة القادمة التي يتعين عليك فيها أن تتكلم بشخص يصعب للذهاب، عليك بأن توصل إليه إنك إنما تريد أن تتشاور معه وأن تعرف رأيه في أمر معين؟

ويقول لي أحد كتاب المجلات التي تخصصت في كتابة الموضوعات «الصفة» إنه كثيراً ما يلجأ إلى استخدام «تنويعات» لهذا الأسلوب حتى يستطيع إجراء المقابلات مع بعض الوجوه البارزة ممن عرف عنهم صعوبة الإلتقاء بهم والتحدث إليهم.

إنه يقوم فقط بالنقاط سماعه التليفون ويقول «السيد د.س.» لقد أشاروا على أن ألجأ إليك باعتبارك خبيراً في موضوع... إنني أقوم بإعداد مقالة عن هذا الأمر. وأشار على كل من تحدثت إليهم إنني إذا كنت أسعى للحصول على العلاقات الصائفة في هذا الموضوع، فيتمتعين على أن ألتاك وأن أحصل على أرائك فيه.

سر السحر الكامن وراء طلب النصيحة من الغير

ربما، وأنت تطالع هذا الجزء، يمر بفكرك أحدهم ممن يقومون دائماً بطلب النصيحة من الغير، والذي يقوم على الدوام بسرر متاعبه ومشاكله عليهم مما يحوله إلى مجرد مصدر للإزعاج لهم، وقد تسأل كيف يتمي لأحد الأساليب أن يحيل أحدهم إلى شخص بالغ الثراء والنجاح، ويحيل آخر إلى الفشل بعينه.

إن سر سحر استخدام هذا الأسلوب يكمن في هذه النقطة: إن الأمر يتوقف على «سبب» الطلب، ولا شيء آخر.

إن هناك ذلك النوع المعين من الناس ممن يحكون دائماً عن متاعبهم، ثم يطلبون باستمرار النصيحة من الغير. إنهم لا يقومون بحل مشاكلهم، ثم يشكون من أنفسهم مصابري إزعاج للآخرين، وبدلاً من أن يكونوا محبوبين باستخدامهم لهذا الأسلوب، فإنهم يحظون بتجنب الآخرين لهم وتعاشيهم.

إن الشخص من هذه الفئة من الناس لا يطلب النصيحة فعلاً من الآخرين إنه يسألهم التعاطف والشفقة، فعندما يسألك: «ماذا أستطيع بحق الله أن أفعل؟» فإنه لا يتوقع منك أن تقول له ما يفعل، بل ربما شعر بالإهانة لو فعلت.

إن ما يتوقعه منك مجرد الإحساس بالأسى له وأن تذكر له أنه بصاف أسوأ محنة يمكن لإنسان أن يسمع عنها. إنه يريد منك أن تتلق معه في أنه قد عومل بطريقة ظالمة تتسم بالإعجاب فعلاً. بل إن آخر شيء يريده هو أن يحصل على إجابة لمشكلته، وإن كنت تشك في ذلك. فعليك أن تسأله في المرة القادمة: لماذا لا تحاول كذا، وكذا؟» وراقب رد فعله عليك.

وهناك ذلك الشخص الذي يأتي وقد بدا عليه أنه يطلب النصح والرأي، بينما ما يريده بالفعل مجرد التبريت على ظهره. حكى لي أحد كتاب الأغاني أن من يعرفهم من الناس كثيراً ما يقولون له: إليك أغنية قد كتبتها، وأحبك أن تلقي نظرة عليها وتقول لي رأيك فيها، لو أن كانت تحتاج إلى أي تعديل فيها.

وقال لي: «لقد فقدت اثنين أو ثلاثة من أصدقائي الطيبين قبل أن أكتشف أن هؤلاء الناس لا يريدون فعلاً معرفة رأيي، وأنهم لن يأخذوا بنصائحي إن أبيتها لهم. إن ما يطلبونه التبريت على الظهر. إنهم يظنون أنهم كتبوا أغاني جيدة، ويريدون مني التوكيد بأنها تتمتع بتلك الجودة التي يحبون الاعتقاد بأنها فيها فعلاً».

وعلى ذلك عليك أن تتذكر: أطلب النصيحة من الطرف الآخر، واطلب معرفة آرائه واقتراحاته على أن تكون قاصداً ذلك بالفعل وتغنيه. إنك بذلك لن تحصل فقط على بعض الاقتراحات الجيدة التي تعينك على حل مشكلتك، بل إنك بذلك أيضاً تكلم بمجاملة الشخص الآخر وإشعاره بالزهور.

ولا تطلب النصيحة إن كان كل ما تريده مجرد التأكيد على أنك مصيب ولم تخطئ. ولا تطلب النصح أو الرأي إن كان كل ما تريده مجرد التعاطف أو العطف. فإن فعلت، فلن تفشل في حل مشاكلك فحسب، بل إنك ستجعل من نفسك مصدراً لإزعاج الآخرين كذلك.

خلاصة الفصل الحادي عشر

- ١ - إن أردت أن يساعدك الآخرون، ويهيئون لعارنتك، فعليك أن تطلب منهم الرأي كما تطلب منهم التقدم بسواعدهم للمساعدة.
- ٢ - اصعل على إشعار الطرف الآخر أن مشكلتك هي مشكلته هو الآخر.
- ٣ - استخدم أسلوب الإدارة المضاعفة بأعطاء كل فرد من أعضاء الفريق صوته وحله في رسم الكيفية التي على الفريق أن يعمل بها.
- ٤ - عندما تطلب من أحدهم شيئاً لو معرفه أولاً، يجعل منه عضواً ضمن فريقك. لا تقل له: «اكتب كلمة طيبة في حقي...» بل قل: «لو كنت مكاني وأردت أن تحصل على إهتمام متعاطف مع وجهة نظرك، كيف لك أن تتصرف؟»
- ٥ - اقم لنفسك هيئة خبراء تخصصك وشكلها عقلك، واستند بأراء واقتراحات ونصائح الآخرين.
- ٦ - كنت متأكداً عند طلبك للنصح أنك فعلاً تريد النصيحة، ولا تطلب النصيحة إن كان ما تريده فعلاً مجرد التعاطف منك أو مجرد التربيت على الظهر.

الختام :

ضع في الاعتبار تطبيق هذه القواعد الست لمدة أسبوع داخل منزلك، ومكتبك وناديك، واحتفظ بسجل يتضمن النتائج التي تحصل عليها.

الفصل الثاني عشر

كيف تستخدم

قوة "المعجزة" لديك في العلاقات الإنسانية

هل تؤمن بالمعجزات؟ إن لم تكن، فقد تدعش إن علمت أن العديد من الأطباء والعلماء اليوم يؤمنون بالمعجزات حتى وإن عجزوا عن فهمها.

لقد قام الدكتور «جون ر. بروبيك» أستاذ الفسيولوجي (علم وظائف الأعضاء) بجامعة بنسلفانيا، بقراءة أحد الأبحاث -منذ مدة قريبة- عن المعجزات، وذلك أمام الاتحادات الطبية البريطانية والكندية، ونكر فيها أن السبب الوحيد وراء عدم فهم العلم للمعجزات هو: ما هو مصدر الطاقة التي تسبب المعجزات؟

كما كتب العالم الأشهر «الكسيس كاريل» رسالة أخرى علمية عن المعجزات، علق فيها على حقيقة أن عمليات الشفاء «الطبيعية» تظهر وكثتها تكوم بالإسراع بنفسها بصورة رهيبه من خلال تدفق كبير للطاقة التي مازالت مجهولة للعلم الطبيه. ويعتقد الدكتور «كاريل» أن هذه الطاقة عبارة عن قوة روحية.

كيف يمكن للثناء أن يطلق الطاقة

اعتقد الناس على مر كل العصور أن للثناء والمدح نوعاً من القوة التي تعمل عمل المعجزة. وكتب «شارلز فيلمور» يقول: إن كلمات الثناء والامتنان، والتعبير عن الشكر، تقوم بكل الطرق بالإشعاع بالطاقة وإطلاقها. إن بوسعك أن تمدح جسداً ضعيفاً ليتحول إلى قوة، وأن تمدح قلباً يملؤه الخوف ليتحول إلى الكينة والثقة، والأعصاب المحطمة إلى ثبات وقوة، والمشروع الفاشل إلى نجاح وازدهار، والنفس والعاجبة إلى الكلابية والرضا.

ويقول «شارلز فيلمور» أيضاً: «إن هناك قانوناً داخلياً للعقل يتنازلاً من أي شيء نقوم بالثناء عليه. إن الخلق جميعاً تستجيب للثناء وتساعد به، حتى مدربي الحيوانات يقومون بتدليل ومكافأة الحيوانات التي برعونها بتقديم الحلوى وما تحبه، إعتراهاً وثناءً على طاعتها لهم. والأطفال يتكلمون بالمرح والسرور عندما يثنى عليهم ويمدحون. حتى الفخيرة نفسها، تنمو بصورة أفضل لأولئك الذين يعشقونها».

على أنه يبدو أن لا أحد يعرف كيف يمكن للثناء أن يطلق الطاقة لكن حقيقة إن هذا الأمر يحدث بالفعل، قد باتت شائعة ومعروفة. هل لاحظت مايجري معك عندما يقوم أحد بتقديم تهنئة صادقة إليك أو أن يعبر عن شكره لعمل أتقنت أدائه، إنك ستجد أن روحك قد هامت في سماوات الرضا والانبساط.

كنت أعرف سيدة عجوز تقول لكل من يثنى على هبتها الرقيقة الجميلة «شكراً لك، أستطيع أن أحيا عاماً آخر على هذه الكلمات»، ولم تكن المرأة في ذلك بعيدة عن الصواب، ذلك أن الثناء يمنحها بالفعل طاقة جديدة، ويكسبها حياة جديدة

إن الارتياح لو رفع المعنويات الذي تحصل عليه من الاطراء لو الشاء ليس
بكنوية لو وهم. وليس أيضاً من نتاج خيالك وتصوراتك. إنه، وبطريقة ما -إن
كانت مجهولة للعلم- فهناك طاقة جسمانية حقيقية يتم إطلاقها والسماح لها
بالانطلاق.

ولقد استخدم الدكتور «هنري هـ. جودارد» -عندما كان يعمل بمدرسة
فاينلاند للتدريب بنينوجرسى- جهازاً أطلق عليه «ارجو جراف» لقياس الإعياء
والتعب. وعندما كان الأطفال مروض الإختبار. يتلفون كلمة شاء أو إعجاب.
يظهر الجهاز ارتفاعاً مفاجئاً يعبر عن ورود طاقة إضافية. وعندما كان الأطفال
بتعرضون للنقد أو اللوم. تنفخ طاقتهم الجسمانية إلى الهبوط بصورة مفاجئة.
وعلى ذلك. فرغم عجز العلم عن تفسير قوة الشاء إلا أنه استطاع أن يلموم
بلياسها.

كيف نطبق الشاء في العلاقات الإنسانية

قد تقول عند هذا الحد: «حسناً، من المؤكد أنه شيء ممتع أن نعرف كيف
يمكن للشاء أن يطلق الطاقة. وبسبب الارتياح للطرف الآخر ويرفع من معنوياته
وإن كان ذلك يتم بطريقة فيها من الإعجاز ما عجز العلم عن فهمه. ولكن ما
شأن ذلك بعملية الانسجام مع الناس؟»

والإجابة: «كل شيء».

هل تذكر الشعار الذي نوردناه من قبل من أن: الاعتزاز الهابط بالنفس
يعني الاحتكاك والمناعب؟

حسناً، إليك طريقة تكاد أن تكون سحرية تتطلب بها على الاحتكاك والمناعب.
وذلك بتقديم جرعة روحية لاعتزاز الطرف الآخر بنفسه.

منذ عدة أعوام جرى بين المؤلف «شارلز ج. نيكولز» من شركة ج.م. ما كلبي، في «يانجرتاون» بنوهيو، حديث عن حفيظة أن الناس الشرسة المشاكسة ممن يصعب الانسجام معهم، عادة ما يعانون من النقص في الاعتزاز بالذات.

وقلت له: أئن يكون شيئاً مدهشاً، إن استطاع أحدهم أن يكتشف لنا يوماً عجباً للروح الإنسانية، أعني اكتشاف نوع «مقوى» لذات، وتمتطيع أن تحمله معك في جيبك وتذهب به إلى كل مكان؟ وعند أي وقت يحدث أن تلتقي فيه بنى شخص محبط أو يعاني من شيء لو يريد أن يحكي لك متاعبه ويتعبك معه، يكون كل ما عليك أن تفعله هو أن تعطيه جرعة من الزجاجة التي معك، وعندما سيبدأ في النظر إلى نفسه برضاء وترتفع مضوياته، ويرتقي معه اعتزازه بذاته، ويسرعة سيصبح ووداً وميالاً إلى التعاون معك.

ورد شارلز: «مثل هذا المقوى موجود بالبس، وصدفني إنه مدهش في نتائجه من كل النواحي كنى نواء آخر عجيب. هذا النواء المدهش هو (الثناء)، أي أن تمنح الطرف الآخر التقدير، وأن تعرفه بأن جهوده لها قدرها وتقديرها».

الشخص الذي يطلبه الناس أكثر من أي شيء آخر

عليك أن تتذكر أيضاً تلك المقولة التي وردت بهذا الكتاب: «اعرف ما يريدك الناس فعلاً.. وقم بمنحه إليهم».

وهي حكيه لي عن قوة الثناء في دنيا العمل. تحدث إلي «شارلز ج. نيكولز» عن استطلاع للرأى على مستوى البلاد قام بإجرائه الاتحاد القومي لبضائع القطاعي (بالقطعة) الجافة، والذي كان شارلز نفسه رئيساً له في السابق. وفي هذا الاستطلاع تم سؤال آلاف العمال ورؤساء العمل. وطلب منهم أن يسجلوا بالترتيب وحسب الأهمية تلك العوامل التي تتمتع بتكبير أهمية لدى العمال. وكان

الشيء الأول الذي حدده العمال بأظبية كبيرة واختاروه على أنه أهم العوامل هو الامتنان لأداء العمل وتقديره. أما نفس هذا العامل فقد جاء ترتيبه السابع في اختبارات رؤساء العمل.

والواضح أن القليل منا فلفظ من يدرك مدى أهمية التعبير للعامل عن امتناننا لعمله الذي أداه، والاعتراف منا بقدراته في الأداء، والثناء منا، إن اتقن الأداء.

إن الناس جميعاً، وفي كل مكان، من البيت إلى المدرسة إلى المكتب والمصنع، في جوع دائم إلى الثناء والتقدير. وعندما نقوم بتقديم ما يشبع جوعهم، فسيزد ميلهم إلى أن يكونوا كرماء، يمد منحهم لنا ما نريده منهم، سواء كان المهارة التي ينعمون بها، أو عملهم اليدوي الذي يتكفون له أفكارهم أيضاً. وما إلى ذلك.

كيف نقوم بأداء معجزة صغيرة في كل يوم

الحياة نلها معجزة حلقية، وفي كل مرة تستطيع فيها أن تقدم لشخص آخر مزيداً من الحياة، أو حسبما بقول التعبير الشائع أن تضع فيه حياة أكبر، فإنيك بذلك تقوم بأداء معجزة صغيرة. وفي كل مرة يمكنك فيها الارتفاع بمعنويات وروح أحدهم، أو بث المزيد من الحياة والطاقة فيه، فإنيك بذلك أيضاً تؤدي معجزة صغيرة، والأمر بسيط حقاً، فكل ما عليك أن تقوم به هو أن تعطي الأمر طبيعة الممارسة المعتادة، أعني أمر تقديم الثناء الصادق الخالص لأحدهم، على أن يكون ذلك بصفة يومية.

جرب هذا الأمر مع زوجتك أو زوجك ومع طفلك وورثيك، وعميلك ومن يعمل لديك، وسوف تلاحظ على الفور «نهوض» روح الطرف الآخر وارتفاع معنوياته، وستلاحظ أيضاً أنه قد أصبح أكثر ودأ وتعاوناً بصورة ثلاثية.

لاحظ أيضاً أن معجزتك الصغيرة تمكن بالفعل الطرف الآخر من الأداء الأجود. هل تتذكر كيف استطاع عالم النفس الدكتور «هنري هـ جودارن» أن يليس علمياً زيادة الطاقة في أطفال المدارس عندما حظوا بالثناء عليهم؟ وقد ثبت أن الثناء يمكن الطلبة بالفعل من الحصول على درجات أفضل في دراساتهم. فإن قلنا للطلبة قبل الامتحان مباشرة «إن يصادفكم سوى نتائج تالفة في الاختبار، ثم إنه لن يتجاوز مقدراتكم وذكاكم، فإنهم يحصلون على درجات أفضل مما لو عمدنا إلى التهوين من شأن مقدراتهم وذكايتهم قبل الامتحان ويبدو أن الثناء على مقدراتهم يعمل على زيادة هذه المقدرة ونسبتها

وقد أثبتت الصناعة الأمريكية أيضاً أن الثناء الصادق وأن التعبير عن الامتنان حيث ينبغي أن يعبر عنه. لا يعمل فقط على دفع العمال إلى الشغور بارتياح أكبر لحسب، بل ينتج عنه أيضاً المزيد من العمل والإنتاج بالفعل إن نظام المكافآت التي ينحصر تقديمها في تسليمها كهدية من الرئيس إلى الموظفين. قد ثبت فشله بصورة مطلقة أما إذا كانت هذه المكافآت توكان تقاسم الأرباح مبنياً على الإستحقاق والجدارة، واعتبر وسيلة للاعتراف بقيمة المرء لدى الشركة، فإنك ستجد أن إنتاج الشركة قد تصاعد وتزايد. هل تذكر قصة عمال «لينكولن إليكتريك» في «كليفيلاند» الذين ينتجون ١٢ ضعف إنتاج العمال في المصانع المماثلة؟ يقول جيمس فـ. لينكولن إن أحد الأسباب الرئيسية وراء ذلك هو الاعتراف بقدرات العمال والامتنان لأدائهم.

كن كريماً في عباراتك الرقيقة

لا تنتظر إلى أن يقوم أحدهم بعمل غير عادي أو مهول حتى تقوم بمدحه والثناء عليه كن كريماً في المديح. وإن تمتعت بفنجان قهوة طيب في الصباح، عبر لزوجتك عن ذلك. إنك بذلك لن ترفع من روحها فحسب، بل إن الاحتمال

الأكبر هو أنها ستعمل على أن تزيد من التجويد عند إعادتها لك في الصباح التالي.

وإن قامت كاتبة الاختزال بالانتهاء من كتابة خطابك بصورة أسرع مما توقعت، عليك أن تعرفها بذلك وتخبرها به. إنها سوف تبذل جهداً أكبر منك من أجل المزيد من إرضائك كما أَرْضَيْتَهَا.

وإن أدى أحدهم إليك صنيحاً صغيراً عبر عن تقديره للأمر، وعبر عن امتنانه لقيامه بفوائده لك بقولك: «شكراً لك».

ابحث عن الأشياء التي تستطيع أن تشكر الناس عليها، ففي كل مرة تقول فيها: «شكراً لك»، وتعنيها فعلاً، فإنك تمنح الطرف الآخر إحساسك بالإمتنان له وبالثناء عليه لأنه قام بفداء ما نال عليه التقدير منك.

عليك بتربيد مثل هذه الكلمات، وعرف الناس بما تحسه تجاههم. لا تعتبر أنه من المسلم به أنهم يعرفون بتقديرك لهم، بل أخبرهم وعرفهم بذلك. إنك عندما تعرفهم بتك تقدر فعلاً ما قاموا به من أجلك، فإن ذلك يدفعهم إلى الرغبة في المزيد لك.

القواعد الست لقول شكراً لك

يمكن لهذه الكلمات البسيطة: «شكراً لك» أن تكون من الكلمات السحرية في العلاقات الإنسانية إن تم توظيفها بطريقة صحيحة. عليك بحفظ القواعد الست التالية التي تم اختبارها وثبتت صحتها:

١ - ينبغي للشكر أن يكون صادقاً.

انطق بالشكر كما لو أنك تعنيه فعلاً. ضع بعض الأحاسيس وبعض الحياة فيه. لا تدعه يبدو في قالب روتيني. بل في قالب خاص، تختص به من تقوم بشكره.

- ٢ - هجر عنه بوضوح. لا تتمتع أو تعلمم به.
- ٣ - ليخرج الشكر منك واضحاً وجلياً، ولا تتصرف بتردد الذي يفجّل من أن يعرف الشخص الآخر بأنك تريد أن تشكره.
- ٣ - اشكر الناس مع تحديد الأسماء وذكرها.
- ٤ - أكسب شكرك الطابع الشخصي. وذلك بذكر اسم الشخص الذي تشكره. فإن كان عليك أن توجه الشكر إلى عدد من الأفراد ضمن مجموعة فلا تقل «شكراً لكل واحد فيكم» بل قم بذكر الأسماء وتحديدها.
- ٤ - أنظر إلى من تكلم بتوجيه الشكر إليه.
- ٥ - إن كان الشخص جديراً بفن تشكره، فإنه جدير أيضاً بالنظر والتطلع إليه.
- ٥ - أصل على تكليم الشكر للناس.
- ٥ - عليك أن تعمل عن عمد وقصد في البحث عن الأشياء التي يمكن أن تشكر الناس عليها. ولا تنتظر إلي حين أن تأتي إليك هذه الأشياء بنفسها. عليك أن تعمل ذلك بطريقة متعمدة حتى يصبح الأمر معك مثل أية عادة تمارسها. لكن يبدوا أن العرفان بالجيد ليس سمة طبيعية في الطبيعة الإنسانية.
- ٦ - وجه الشكر إلى الناس عندما يكونون في أدنى درجات توقعهم له.
- ٦ - تصبح كلمات «شكراً لك» أكثر قوة عندما لا يكون الطرف الآخر متوقفاً لها، أو عندما يشعر بالضرورة أنه يستحقها. فكل مرة حدث لك فيها أن تلقيت الشكر الطيب من أحدهم في الوقت الذي لم يخطر ببالك أبداً أن تتلقاه بالمرّة، فكل مرة في هذه المرة وستترك ما أعني.

منذ فترة جازي أحد الأولاد في الشارع في «كانساس سيتي» وطلب مني أن أشتري منه قلم رصاص. وعندما هزوت رأسي بالنفي فاجتني بقوله (وكنته بعني فعلاً ما بقول): «حسناً. شكراً كثيراً لك على أى حال يا سيدي». وبالطبع بدأت في التفتيش على عملة معدنية في جيبتي. وبينما كنت أتابعه بنظري وهو يمضي في طريقه بالشارع رأيتة وهو يبيع ستة أقلام منها قبل أن يصل إلى نهاية صف المباني عند أول تقاطع مع الشارع.

وصفة بسيطة لزيادة السعادة

إن كان الشك لا يزال يجول في خاطرك من أن الثناء والعرفان بالجميل يتمتعان بشيء فيهما أقرب إلى اللذة السحرية. بعني إنن أسألك هذا السؤال: لو قلت لك إن أحدهم يمتلك بضائع معينة. وإنه كلما زاد ما يتخلى عنه كلما زاد ما يتبقى لديه... ألا تتفق معي أن هذا الأمر يعد معجزة؟ حسناً. إن ذلك نكسه ما يحدث عندما تبدأ في منح السعادة والرضاء للآخرين عن طريق القيام بالثناء عليهم ويتوجبه الشكر إليهم. فكلما زاد قدر السعادة التي تتخلى عنها لتمنحها لهم. كلما زاد ما تشعر به منها.

ومرة أخرى، أقول إن العلم يعجز عن تفسير ذلك. في الوقت الذي يعرف فيه علماء النفس والأطباء النفسيون أن ذلك صحيح.

وقد قال «رالف والدو امرسون»: «إن مقياس الصحة العقلية هو الميل إلى إيجاد ما هو طيب في كل مكان».

وإن كنت تريد أن تزيد من هدوء بالك ومن سماعتك الشخصية، فلن تجد وصلة مؤكدة لذلك سوى أن تبدأ في البحث عن الأشياء الطيبة الموجودة في

الأخرين والتي نستطيع أن نلوم بمدحها فبهم والثناء عليها. ابدأ في البحث عن الأشياء الطيبة في حياتك مما تكون شاكرًا لها بالفعل.

ولقد نكر الدكتور «جورج و. كرين» صاحب العمود الصحفي الممتع «مصحة الطوق» الذي يظهر في العديد من الجرائد، أنه قد دل آلاف الناس على كيفية العثور على السعادة، وذلك بالانضمام لما أسماه «نادي المجاملات».

ولا يعمل بهذا النادي موظف واحد، ولا توجد به غرفة واحدة، ولا تعقد به لقاءات رسمية، والمطلوب من الأعضاء فقط أن يقوموا بتوجيه تعبيرات الثناء والإطراء المخلصة للأخرين على أن يكون ذلك ثلاث مرات يومياً، وليس لهم أن ينتظروا حتى يقوم أحدهم بالقيام بعمل بارز، لو إلى أن يقع نظره على شخص «كامل الأوصاف» حتى يستحق مجاملتهم لكن عليهم أن يتعمدوا الخروج والبحث عن الأشياء الطيبة الموجودة في الآخرين، حتى يمكن القيام بممارسة مجاملة الثناء والإطراء.

كما أن البحث المتعمد عن الأشياء الطيبة في الآخرين له أثر المعجزة على أنفسنا ذاتها. إن ذلك يبعد عقولنا عن التكبير في أنفسنا، ويدفعنا إلى الوعي الأقل بنواتنا. كما يضمن لنا عدم الشطط في نظرتنا لأنفسنا ويجعلنا أكثر تسامحاً وأكثر نفعاً للآخرين. ويقول الدكتور «كرين» إن هذه الطريقة البسيطة قد حققت المعجزات فعلاً في تحقيق الشفاء لقراءه من كل أنواع الطلق، والمخاوف، والاكتئاب التي كانوا يعانون منها.

منذ سنوات حاول عدد من علماء النفس البحث في إمكانية الوصول إلى قاعدة عامة تساعد الناس على الوصول إلى المزيد من راحة البال والهدوء، وخرجوا بعد ذلك بوصفة أسموها «وصلة ت.ع.ت.أ.»، والتي بدا أنها تحقق

المعجزات بالفعل. أما الحروف التي تحملها الوصلة فتعني: توقف عن تصيد الأخطاء .

واتضح أن من أبرز السمات التي يتصف بها المصابون بالأمراض العصبية وغير السعداء من البشر، ويتميزون بها، هي كونهم من أصحاب الانتقاد المكشوف، وأنهم ممن يبحثون بتعمد وإصرار عن أخطاء الآخرين وزلاتهم، إلا أنهم عندما قاموا بتفسير موقفهم وبدأوا في البحث عن الأشياء الطبية الموجودة في المحيطين بهم من الناس، والأشياء الطبية المتوفرة في ظروفهم، زابت سماعتهم وارتفعت بمداهها إلى الماق كبيرة.

لا يوجد إنسان كامل، ولا يخلو أي منا من شيء طيب فيه، كما يقال. وعلى كل، فم بإجراء هذه التجربة: إن كان هناك من يشرك ويدفعك إلى الغضب أو اللق، اعمل على البدء في العثور على شيء يستحق الإشادة فيه، شيء يمكنك أن تقوم بالثناء عليه، حتى لو تصورت أنه يقوم بشد رأسك وعضها، فمن الممكن أنه يتمتع بأسنان رائعة لطيفة. وإن حدث ذلك، ماذا لو قمت بالإشادة بأسنانه ومدحها! عليك بمواصلة البحث عن الأشياء التي يمكن لك أن تثني عليها فيه، إن ذلك لن يطلعك إلى التحول إلى الأفضل فحسب بل أنك ستجد أن رأيك فيه قد أخذ في التغيير.

قاعدتان لإبداء الثناء

١ - ينبغي لثناء أن يكون صادقاً

من السهل انكشاف أمر المداينة، ثم إنها لن تفيدك في شيء أو تفيده، عليك أن تتذكر أن هناك بالفعل ما هو طيب ويستحق الثناء عليه، ذلك لو قمت بالبحث عنه. ومن الأفضل لك أن تقوم بالإطراء على شيء بسيط

وتقصده بالفعل. من القيام بالثناء على شيء كبير دون أن تكون صادقاً في ثنائك

مثلاً. من الأفضل أن نقول لإحدا من «إنك تتمتعين بأجمل يدين رأيتهما في حياتي». وأن تعني كل كلمة تنطق بها في هذا التعبير. مما لو قلت: «إنك أجمل امرأة في العالم» في الوقت الذي لا تتمتع فيه هذه المرأة بالذات بنى جمال!

٦ - لينصب مدحك على الشيء وليس على الشخص

قم بالثناء على الشخص بسبب ما عمله. وليس لشخصه وليكن إقرارك لما لديه. وليس له شخصياً.

واليك بعض الأمثلة -

صواب: كتابتك الأخيرة رائعة بالفعل يا أنسة سميت.

خطأ: إنك مجتهدة في عملك يا أنسة سميت.

صواب: لقد استطاعت المبيعات التي حطقتها بامستر جونز أن تتصدر كل ما تم منها في كل أرجاء الناحية في الأسبوع الماضي.

خطأ: إنك أفضل رجال المبيعات لدينا.

صواب: طبعاً، إن شعرك جميل.

خطأ: أنت إنسانة جميلة.

صواب: من المؤكد أنك تستمتع بمنزل رائع هنا.

خطأ: لا بد وأنت من «الكبار» بالفعل حتى نحيا على هذا النحو.

إنك عندما تقوم بالثناء على تصرف أو على سمة من السمات، فإن شاك يبيت محمداً ويتمتع بولع أكبر في صدقه، كما إنه يمكن الحصول على أفضل النتائج إن كان الطرف الآخر يعرف بالضبط ما يمدح عليه وكان موضع الثناء، إن الثناء على التصرف أو الحدث وليس على الشخص، يجنبك الاتهام بالمجاملة المنحازة أو بالانحياز نفسه، كما إنك تجنب الجميع العرج.

إن الكثير من الناس لا يشعرون بالارتياح، أو على الأقل يشعرون بمتك تقوم بإخراجهم أو جنت إلى أحدهم واكتليت بقوق: «إنك فنى رائع».

لكن لو قمت باختيار شيء محدد قام بذاته ونفذه ثم نسبت إليه وأثبتت عليه، لتملك الارتياح والرضاء.

إن الثناء على الشيء أو الحدث يخلق جاذباً للشخص المدح عليه لكي يقوم بالمزيد والمزيد من مثل هذا الشيء الذي جلب له الإطراء والثناء، وعليك أن تتذكر أن الثناء يميل إلى مضاعفة وزيادة أى شيء يوجه إليه. امدح أحدهم بسبب عمله وسوف تراه وقد عمد إلى مضاعفة عمله. امدحه لسلوكه وسترى أن هذا السلوك قد تحسن أكثر وأكثر. ولكن امدحه لشخصه فحسب وستجد أن ما زاد لديه مجرد إحساسه بذاته وإحساسه بالزهو و«الأنا»، وكم من ابن تم تدميره طول عمره بسبب تربيته أمه المستمر له: «إنك أعظم وأروع إنسان في العالم».

والحقيقة أن هناك سبباً واحداً يجعل معظمنا يبخل في تقديم المدح والثناء وهو خشيتنا من أن يؤدي ذلك إلى «تورم» رأس من نوجه الثناء إليه من فرط إحساسه بذاته.

إن مدح تصرفات الشخص وسماته يعمل على ازدياد إحساسه بالاعتزاز بالذات واحترامها، وهو أمر يبعد تماماً عن الزهو و«تورم» الأنا لديه.

إن مدح الطرف الآخر كمجرد شخص وحسب، كليل بئز يحوله إلى شخص مغرور، متعال.

خلاصة الفصل الثاني عشر

- ١ - الثناء الصادق يعمل بطريقة أشبه بالمعجزة على انطلاق الطاقة داخل الطرف الآخر، وتشد من أزره جسمانياً، وترفع من روحه وتكويها.
- ٢ - إن الشخص المحيط المتضر والذي يصعب الانسجام معه، قد يكون ممن يعانون من اعتزاز منخفض بالذات، ويودح الثناء أن يشكل نواة رافعاً للرفع من اعتزازه بذاته واحترامه لها، ومن دفعه إلى تغيير سلوكه إلى الأفضل
- ٣ - قم بالاعتراف بقيمة ما يؤديه الآخرون، وعبر عن تقديرك له بقولك: «شكراً لكم».
- ٤ - كن كريماً في عباراتك الرقيقة. إن العرفان بالجميل ليس بالشيء الشائع، وإن كنت كريماً في عرفانك بجميل الغير، فستكون بذلك من البارزين في هذه الناحية
- ٥ - قم بزيادة قدر السعادة لديك وقدر راحة بالك بممارسة عملية الثناء على أعمال الغير ثلاث مرات يومياً.

الفصل الثالث عشر

كيف تنتقد الآخرين

دون أن تسبب لهم الحرج

في ٩٥٪ من الحالات التي نردد فيها للخير: «إنني أقول لك ذلك من أجل مصلحتك»، فإننا لا نقصد ذلك إن صدقنا القول. إننا نقول له ذلك من أجل لم شقات ذاتنا وتصميمها عن طريق تصيدنا لأحد الأخطاء فيه.

إن أحد أكثر الأمور الفاشلة شيوعاً في العلاقات الإنسانية هي الطريقة التي نحاول بها (والتي تتم أحياناً بطريقة لا واعية منا) أن نزيد من إحساسنا بالاعتزاز بذاتنا عن طريق العط من اعتزاز الطرف الآخر بذاته واحترامه لها.

إن القيام المزمع بتصيد أخطاء الغير، والتقليل من شأن الآخرين، والتكبد عليهم، وتعرية ظهورهم ليست كلها سوى أعراض للاعتزاز الهابط بالنفس أو الاحترام منخفض الدرجة لها.

ولقد عبر «جون د. مورفي» عن هذا الأمر في مقالة له بمجلة «حياتك» حيث قال: «لا بد وأن تكون قليل الشن حتى تقلل من شأن الآخرين».

على أن هناك تلك الأوقات التي يتمعن على القائد الناجح أن يوضح فيها الأخطاء.. وأن يصوب فيها الأمور لمن يعملون معه. وهو ما يشكل «فنًا» بالفعل. وهو الفن الذي يتعثر في إتقانه معظم الذين سيصبحون قادة في يوم من الأيام.

دعنا ننظر إلى النقد في ضوء جديد

لأن ما نعرفه عن فن النقد ضئيل للغاية. ولأن ٩٩٪ من الناس لا يجيدون أمره. فإن كلمة «نقد» تترك مذاقاً كريهاً في أفواهنا. وعندما تمر الكلمة بخاطرنا. نتذكر أولئك الرجال والنساء ممن بقوه من النقد بطريقة سيئة. ونميل إلى تذكر ذلك الذي يكاد يقفز بنفسه للإسك برقابتنا أو الذي يقوم بفضحنا وإذلالنا وقهرنا بسم النقد. ومع ذلك فالعرض الحقيقي من النقد ليس قهر الآخرين وبغفهم إلى الأرض. بل الصعود بهم والارتقاء معهم إلى أعلى. ليس المقصود بالنقد أن تقوم بإيذاء مشاعر الآخرين بل أن تقوم بمساعدتهم على الأداء الأفضل والأرلى.

منذ فترة ليست بعيدة. كنت أتناقش حول القواعد السبعة للنقد الناجح (والتي سأعرضها عليك حالياً) مع «والتر جونسون» نائب رئيس الخطوط الجوية الأمريكية. كنا نتناقش في أمر الحاجة الحقيقية للنقد. وكيف يمكن له أن يقوم بالمساعدة الفعلية.

قال جونسون: «هل تذكر يا ليس أن قائد الطائرة الذي يقوم بعملية الهبوط يعطي مثلاً جيداً على النقد الناجح. إن طيرانه يتعرض على العوام للانتقاد أو التصحيح من قبل برج المراقبة. فإن ابتعد عن المسار الموضوع. لا يتربد برج المراقبة في إحاطته العلم بذلك. فإذا ما جاء ونزل بانخفاض شديد. يقوم البرج بإعلامه بذلك. وإن كان سيتجاوز المدرج. يقوم البرج بالتصحيح. ومع ذلك لم

أسمع أبداً أن أحداً من الطيارين قد شعر بالعرج من هذا النقد، ولم أسمع أي واحد منهم يشكو ويقول «أوه، إنه دائم البحث عن الأخطاء في طريقة طيرانني، لماذا لا يقول لي شيئاً طيباً، ولو على سبيل التغيير؟»

كيف تبقى الطرف الآخر في مساره الصحيح

عليك أن تتذكر كيف تعتمد شركات الطيران إلى «تصحيح» الأمور مع طيارها، وذلك عندما تجد نفسك في مرة فائمة تقوم بإعادة أحدهم إلى المسار الصحيح، أو تقوم بتصحيح الوضع له، وتضع في إعتبارك أن نقدم ليس بهدف إرضاء ذاتك، ولكن للوصول إلى نتيجة نهائية طيبة لكل من الشركة والطيار نفسه. إن رجل البرج لا يتعامل مع أشخاص، بل مع حقائق، ولا يقوم بالزجر أو الاتهام، ثم إن نقده لا يتم بصورة صاخبة عبر مكبرات الصوت، ولكن يتم في صورة تتمتع بالخصوصية الشديدة بينه وبين الطيار عبر السماعات الموجودة في أذنيه والتي لا يسمعا أحد غيره. إنه يعتقد التصرف وليس الشخص.

إنه لا يقول «حسناً، إن ماتفعله ليس سوى طريقة غشيمة للهبوط، بل يقول: «إنك تهبط بانخفاض شديد للغاية».

ثم إنه لا يطلب من الطيار القيام بفداء شيء ما لمجرد إرضاء رئيس العمل، إن له حاله الشخصي لتقبل النقد والاستفادة منه، إنه لا يشعر بالإهانة أو العرج، بل إنه يشعر بالتقدير لما يحدث معه، بل إنه قد يدعو على استعداد لأن يدعو رجل البرج للفداء، وتناول شرائح اللحم الفاخرة على حسابه، وليس على استعداد للمنه وسبه.

والمهم في الامر . ان كلاً من الطيار ورئيسه يصلان معاً إلى نتيجة نهائية ناجحة لقد قام النقد بغراء بوجه ونجح في تحقيق شيء ما .
ويمكن ان يتم توجيه النقد بمثل هذه الروح . ذلك لو انه أسطر عن تقديم نتائج طيبة للطرفين معاً بالتساوي .

الشروط السبع للنقد الناجح

١ - ينبغي للنقد ان يتم في سرية مطلقة .

إن كنت تريد للنقد ان يترك اثره . وجب عليك تجنب ذات الآخر من الاشتباك مع ذاتك أو الوقوف ضدها . وتذكر هدفك . وهو الوصول إلى نتيجة نهائية طيبة أو إعادته إلى المسار السليم . وليس العمل على التقليل من ذاته . وحتى لو كانت بوافعك من أسمى ما يمكن . وأن لك الحق في القيام بانتقاد الطرف الآخر . فعليك ان تتفكر ان ما بهم في الامر هو كيفية إحساسه وشعوره هو . وحتى أكثر أشكال النقد إعتدالاً من شأنه ان يسبب حنق الطرف الآخر إذا ما وقع في وجود آخرين معكاً وسواء أمكنك تبرير ما تفعل أم لم يمكنك . فإن الطرف الآخر يشعر بأن ما وجهه قد أريق أمام زملائه ومساعديه في العمل

إن مراعاتك العمل بهذه القاعدة يعد مؤشراً على بوافعك الحقيقية من وراء النقد . هل تقوم بنقد أحد موظفيك . فقط في وجود آخرين معكاً؟ وهل تقومين «بتصحيح» سلوك زوجك عند تناول الطعام على المائدة في وجود الآخرين؟ إن كان الامر كذلك . فالامر برمته ينحصر في ان غرضك من النقد ليس مساعدة الطرف الآخر . ولكن في ان تستخرج لنفسك ما يرضي ذاتك عن طريق العط من الآخرين وإذلالهم . والأطفال أيضاً

يدخلون ضمن قائمة الآخرين تلك. وعلى ذلك، ويقدر الإمكان، لا تعتمد إلى تصحيح تصرف حتى ابتك الأصغر في وجود أصحابه الذين يلعبون معه، ولحق كل ذلك لاتقم بتلقيه أحد المواظ في وجود الآخرين.

٢ - قدم لتلك بكلمة رقيقة لو شاء لطيف.

لكلمات الرقيقة والإطراء والثناء أثرها الكبير في تحقيق الجو الذي ينسم بالمحبة والود. كما تخدم في أن يلاحظ الطرف الآخر أنك لا تقوم بمهاجمة ذاته مما يضعه في حال أفضل من الارتياح. إن رد الفعل الطبيعي تجاه الذي يلقف به ليقع علي سجادة الأرضية هو أن يجهز نفسه للدفاع عن ذاته، والشخص الذي يصبح في مثل هذه الهيئة الدفاعية لن يكون مستعداً للتجاوب مع أفكارك.

قال «كلارنس فرانسيس»، وهو أحد مؤسسي هيئة الأغذية العامة: «بقيامك بالثناء على أحدهم فإنك تقوم بذلك بإخراج أفضل ما فيه من مشاعر. وبذلك سيكون متفهماً لك أكثر عندما يبيت أمر انتقاده ضرورياً».

إن الثناء والإطراء يفتحان عقل الطرف الآخر لك: «إن التقرير الذي قدمته «بابيل» شامل وكامل، ومن المزمك أنك قمت بتغطية كافة العوامل الهامة فيه، غير أنه كان هناك...».

«إنك تقومين بأعمال ممتازة يا «ماري» منذ انضمامك إلي شركتنا، وإننا نقدر جهودك حق قدرها في هذا الصدد. وهناك أحد الأفكار التي يمكن تجويدها والتي أعظم أنك ستقدين أمرها...».

«جو، لقد كنت تتعاون معنا بصورة جيدة على الدوام في الماضي. هل هناك سبب ل...»

«جون، من المؤكد أنك كنت نعم الجار طيلة هذه الأعوام. هل تعرف أن...»

«أعرف من خبرتي القيمة أنك دائم البحث عن تلك الطرق التي يتسنى لك بها التحسين الدائم لعملك، ولقد خطر لي أن...»

٣ - اجعل النقد «غير شخصي» لم يتلذذ التصرف وليس الشخص .

مرة أخرى يمكنك هنا أن تتخطى ذات الطرف الأخرى. بانتقاداتك لتصرفاته أو سلوكه. وليس شخصه. وعلى كل إن ما يهمك في الأمر هي أعماله وتصرفاته. ومن طريق توجيه نقدك إلى تصرفاته فإنتك يمكن أن تطرى عليه وترفع من ذاته في نفس الوقت:

«جون، إنني أعرف من خبرتي السابقة معك بأن هذا الخطأ لا يطع منك أبداً في الأداء المعتاد منك.»

«جورج، السبب الوحيد الذي يدعوني إلى أن أنكر لك ذلك هو أنني أعلم أنك تستطيع بسهولة أن تقدم الأفضل. إن الوضع هذه المرة لم يرتق إلى مستوى العالي الذي عويتنا عليه.»

إنك بهذه الطريقة تقوم بالفعل في الشد من أزره وفي الإشارة إلى أخطائه وإبرازها كذلك. وبدلاً من أن تقول: إنك لا تصلح، عليك بالقول: «اعتقد أنك أرقى كثيراً مما يمكن لهذا الأداء أن يدل عليه.»

إن عليك أن تعلمه أنك تعتقد فيه أنه أرقى وأكبر من الخطأ الذي وقع فيه، وإنك تتوقع منه أن يقوم بتقديم الأفضل والأحسن. إن ذلك يشكل في حد ذاته حافزاً قوياً لكي يرتقي بنفسه إلى مستوى توقعاتك فيه .

واليك المواقف التالية :

صواب: هذه الكلمة أخطىء، وجاء حروفها.

خطأ: أنسة جونز، إنك كاتبة متعبة.

صواب: من الأفضل أن تراجع عملية الجمع التي قمت بها لهذه الأرقام.

خطأ: اه، من تلك الأخطاء الغبية.

صواب: جونى، ينبغي أن تذاكر دروسك بجدية أكبر وأن تحصل لنا على هذه العرجة.

خطأ: لماذا تتسم بمثل هذه البلاهة؟

على أنه قد تظهر تلك المواقف التي يكون من الأفضل فيها الإشارة إلى الشيء المرتبط بالشخص نفسه، وأيسر إلى التصرف الذي قام به هذا الشخص. مثلاً:

«فريد، الذي حدث، لسبب أو لآخر، أن التقرير الأسبوعي لم يشق طريقه بعد إلى مكتب المحاسبة (ومن مسئولية فريد القيام بإرساله). هل تعرف ما تم في أمر هذا التقرير يا فريد؟» هذا ما عليك أن تقول به، وليس أن تقول: «إنك لم تقم بتقديم التقرير إلى مكتب المحاسبة في وقته يا فريد».

٤ - قدم الإجابة أيضاً

عندما تقوم بإحاطة الطرف الآخر بالخطأ الذي ارتكبه عليك أن تخبره أيضاً بالكيفية التي يمكنه بها تصحيحه. ولا ينبغي التوكيد أو التشديد على الخطأ نفسه، بل على طرق ووسائل تصحيح هذا الخطأ، وتجنب تكرار حدوثه.

إن أحد أكبر الشكايات التي يريدها العمال: «إنني لا أعرف ما الذي يتوقعونه مني، ويبدو أن رئيسي لا يرضى عن أي شيء أقوم به». ولم يحدث أبداً أن كنت متأكداً تماماً مما يريده مني بالضبط.

وليس هناك ما يحط من المعنويات في المكتب أو المصنع أو البيت أكثر من الجو الذي ينسم بالسخط العام دون تحديد واضح لما يراد بالضبط، أو يتوقع علي وجه التحديد. إن الجميع يتلهف على تقديم الشيء الصحيح، فقط لو عرفتهم ما هو هذا «الصحيح» وماذا تعني به.

وكما عبر لي أحد العمال: «يقوم رئيسي بتصيد أخطائي على الدوام، ويقوم بانتقاد عملي». وكل ما أعرفه أن طريقتي في الأداء طريقة خاطئة، إلا أنه لا يخبرني أبداً بالصواب الذي ينشده، فليس هناك معيار نستند إليه. إننا كمن نصوب على أحد الأهداف في الظلام، حيث لا نعرف الموقع المقصود الذي علينا التمسيد إليه بالضبط. إن كل ما أعرفه أنه بفض النظر عن الاتجاه الذي أصوب نحوه، يبدو أنني أخطئ الهدف على الدوام».

• - أسأل الآخرين العزم، لكن لا تطلبه بالأمر

يجلب السؤال في أعقابك دائماً تعاوناً أكبر مما لو قمت بالطلب بصورة مباشرة وكتته أمر، فلما قلت: «هل يمكن أن تقوم بعمل هذه التصحيحات؟» فإن قدر الحنق الذي قد يتولد سيكون أقل بالفعل مما لو قلت: «عليك أن تفعل هذا، وعليك بحق السماء أن تتقن الأداء هذه المرة».

أما إذا قمت بالطلب الأمر، فإليك تضع الطرف الآخر في موقف العبد لك، وتضع نفسك في مكانة السيد. ولكن عندما تسأله أن يفعل شيئاً، فإليك

بذلك تضعه في مكانة العضو الموجود ضمن فريقك، وعليك أن تتذكر أن روح الفريق وشعور المشاركة يحقق تعاوناً أكبر مما يحققه الفرض والقوة

وهناك فارق كبير بين أن يكون نقدك صادراً من قاعدة أن «أنا هنا الرئيس». وسوف تقوم بالأداء بهذه الطريقة. لأنني أقول إن عليك أن تعمل بها. أو كان صادراً من قاعدة أن «هذا هو ما نحسب إلى تحقيقه معاً». وهنا بالذات تكمن الكيفية التي يمكنك بها أن تساعدنا في الوصول إلى هذا الهدف.

ويمكنك أن تصل إلى مدى أبعد من ذلك. لو قدمت لطرف الآخر حافزاً «أنايتياً» للربحية في تغيير تصرفاته. وليس بمجرد إصدار أمر ين عليه أن يفعل ذلك.

إن من المعترف به عموماً أن شركة الصرف الأهلية في «دايتون» بنوميو. تتمتع بواحدة من أرقى قوى العمل في مجال المبيعات بالبلاد. وقد قال لي مدير الترويج للمبيعات بها: «رالف نيجري». إن السر في بقاء رجال المبيعات في مسارهم الصحيح ليس في التزويد الملح عليهم بما نطلبه الشركة وتريده منهم. بل في إعطائهم ذلك الحافز الذي يدفعهم إلى القيام بطريقة أفضل.

لم يكن رالف يقول لهم «إن عليك القيام بالكثير من العمل الذي يتطلب منك السر والتنقل والترحل. إن كنت تبغي العمل معنا في هذه الشركة». بل كان ما يقوله شيئاً من هذا القبيل: «لو دفعت نفسك إلى الخروج وقمت بالمزيد من الزيارات. فسيصبح في إمكانك أن تزيد من دخلك بصورة كبيرة فعلاً».

٦ - لتتخذ الخطأ الواحد مرة واحدة فقط

إن لمت النظر مرة لأحد الأخطاء أمر له ما يبرره. أما لمت النظر مرتين على نفس الخطأ فلا ضرورة له. وثلاث مرات تعني «التأكيد». عليك بلن تتذكر الغرض من النقد ألا وهو أن تضمن الأداء الجيد للعمل. وليس اللوذ في معركة لذات: ذاتك مع ذات الطرف الأخر.

وإذا ما أغرتك نفسك باستدراج الماضي وتفكر الأخطاء التي مرت وانتهت. عليك بتفكر تلك الكيفية التي يقوم بها رجل برج المطار بتند الطيار حتى يمكن له الهبوط بسلام. إنه يحكي له عن الخطأ الذي يرتكبه «الآن» ويمجرد أن يتم تصحيحه ويسوي أمره. ينسأ من فوره. ولم يحدث أبداً أن حمل رجل البرج في نفسه شيئاً ضد الطيار لأنه قام ذات مرة بعملية هبوط سيئة.

ومن العمق والتفاهة على ذلك أن تستدعي إليك الأخطاء الماضية لتجدد العزف عليها.

والطريف أن الموظفين ليسوا الوحيدين الذين يقومون بارتكاب هذا الخطأ. فالأزواج والزوجات يفعلونها في الوقت الذي كان عليهم فيه إهالة التراب عليها وبفنها. وحتى الوالدان يفعلان ذلك مع أطفالهم عندما ينبتون في موضوعات قد انتهت. وينفخون فيها روح الحياة من جديد. إن مثل هذا التصرف لن يعمل أبداً على مساعدة الطرف الأخر على أن يقدم الأفضل والأحسن في الوقت العالي. بل إن الأكثر احتمالاً هو أن يكون لهذا الأمر أثراً عكسياً تماماً.

٧ - اختتم النقد بطريقة ودية

ما لم تنته إحدى القضايا بطريقة ودية، فإنها لن تنتهي أبداً. لا تترك الأمور معلقة في الهواء حتى لا يمكن العودة إليها من جديد فيما بعد. إحسم أمر تسويتها وانت منها، وابطنها.

وقم بالتريبات على ظهر الطرف الآخر عند نهاية اللقاء، ولتكن آخر ذكرياتك عن مطالبتك له هي تريبتك على ظهره، وليس ركلة من قدمك!

واليك المواقف التالية :

صواب (مبتسماً): أعلم أنه يمكنني الاعتماد عليك.

خطأ: أما وقد أخبرتك بالأمر، فإياك أن تسمح لهذا بالحدوث مرة أخرى.

صواب: أعرف أنك شخص جيد، تعشق وتحب هذا الأمر، فلفظ عليك بمواصلة المحاولة.

خطأ: إما أن يظهر تحسنتك في الأداء وبسرعة، وإما...!

خلاصة الفصل الثالث عشر

حتى يكون النقد ناجحاً، عليك أن تتذكر أن غرضه هو تحقيق هدف جيد بإنجازه من أجلك ومن أجل الشخص الذي تقوم بنقده. لا تنتقد لمجرد تضخيم ذاتك، وابتعد عن التعرض لذات الطرف الآخر إن اضطررت لتصحيح أخطائه.

وعليك بحفظ الشروط السبع التالية على أن تضمها موضع الممارسة

والتطبيق

- ١ - ينبغي للتفد أن يتم في سرية مطلقه.
- ٢ - قدم نقدك بكلمة رقيقة أو ثناء لطيف قبل أن تقوم بتوجيهه
- ٣ - اجعل من نقدك أمراً غير شخصي. عليك بانتفااء التصرف وليس الشخص.
- ٤ - قدم الإجابة
- ٥ - اسأل معاونة الغير، ولا تطلبها كأمر
- ٦ - النقد مرة واحدة للخطأ الواحد.
- ٧ - اختم نقدك بطريقة ودية.

www.mlazna.com
^RAYAHEEN^

الباب السادس

الدليل المرشد

لعلاقاتك الإنسانية

يحتوي هذا الباب على ما يلي :

الفصل الرابع عشر :

خطة عمل بسيطة وفعالة وحقق لك النجاح والسعادة

الفصل الرابع عشر

خطة عمل بسيطة وفعالة وتحقق لك النجاح والسعادة

تتمتع معظم الأعمال الناجحة اليوم ببرامج نشطة للعلاقات الإنسانية، ليس مجرد المكتبات بما تحتويه من كتب عن العلاقات الإنسانية، ولكن البرامج البيناميكية النشطة، تلك التي تتحدد لديها خطط الوصول إلى أهداف حقيقية واقعية، والتي تبدأ بعد ذلك في العمل والتحرك من أجل تحقيق هذه الأهداف.

وهنا، مع الفصل الأخير في هذا الكتاب، دعنا نعمل سوياً من أجل إخراج برنامج «شخصي» للعلاقات الإنسانية، وبدلاً من مجرد القول: «حسنًا، سأحاول أن أتفكر تلك النصائح التي وردت بالكتاب وأرى إذا ما كتبت قائماً على التمشي معها»، دعنا بدلاً من ذلك نقوم بوضع أهداف حقيقية علينا أن نصل إليها، وأن نبدأ العمل والسير في اتجاهها.

وإن حدث وأن حصلت من هذا الكتاب علي أي شيء، فعلاً، فالأمر في واقعنا إنما يعتمد عليك أنت. لقد قدمت لك فيه تلك الأساليب التي تعرضت للاختبار وثبتت معها صحتها في الآلاف من الحالات. كما قدمت إليك تلك المعرفة عن الطبيعة الإنسانية التي برهنت على صحتها وصدقها المرة تلو الأخرى. غير أن المعرفة التي تنور حول العلاقات الإنسانية ليست سوى مادة واحدة من تلك المواد التي تدخل ضمن وصلة نجاحك وسعادتك، والوصلة نفسها تمضي على هذا النحو:

المعرفة + التطبيق = النجاح

فالتطبيق واجب الأخذ به وممارسته

الموقف الإيجابي يجلب النجاح معه

طيناً أن نقول أولاً، إن الكثير يتوقف على السبب في رغبتك في الانسجام مع الآخرين بصورة أفضل. فإن كنت تحاول أن تطبق أساليب هذا الكتاب على أساس أنها تشكل لك في المحل الأول مجرد وسيلة «لتفادي» المتاعب أو «التهرب» من الاحتكاك مع الآخرين، فمعنى ذلك أنك تنظر إلى العلاقات الإنسانية من خلال وجهة نظر سلبية. إنك بذلك لا تبقي لحسب على الأفكار الملحة التي تعود في خلدك عن المتاعب والاحتكاكات، مما يعمق لديك الإحساس بصعوبة الانسجام مع الناس ومسايرتهم، بل إنه يتولد منك أيضاً تلك الحفيظة التي تعادل ذلك في الأهمية، والتي تتلخص في أن مثل هذا الموقف السلبي من جانبك إنما يعمل على تجريدك من كل حماس أو رغبة في التحدي من أجل تحسين علاقاتك الإنسانية.

إنك لن تستطيع أن تمضي في تنفيذ مثل هذا البرنامج السلبي بحماس كبير، وإن نستطيع أن نضع فيه كل جهدك وقواك إن كنت تشعر أن العلاقات الإنسانية ليست سوى وسيلة للاحتفاظ برغباتك وذاتك في حالة «كبح» دائم حتى لا تتيح للآخرين فرصة القيام بالاعتراض أو التصدي، أو إن كنت تعتقد أن الانسجام مع الآخرين يعني الرضوخ لكل من هب وبه، والسماح لكل واحد فيهم أن يفعل ما يشاء بالطريقة التي يشاؤها.

إن بوسع العلاقات الإنسانية أن تجلب إليك كلاً من النجاح والسعادة، وعليك أن تنظر إليها على أنها مهارة، وأنت بمسدد القيام باكتسابها وتعلمها، وعلى أنها مهارة «مجزية» تماماً. عليك أن تتطلع إلى الأمام للحصول على إحساس حقيقي بالرضا والإحساس «بالامتلاء» عن طريق تحسين علاقاتك الإنسانية والارتقاء بها. إن مثل هذه النظرة الإيجابية تقدم لك الدافع للوصول إلى أهدافك المحددة.

سهل الأفراس التي تسمى لتطبيقها

أحد أسباب أننا لا نحقق أي تحسن إضافي فيما من الاطلاع، هو أن اهتمامنا لا يتجاوز ما يزيد عن مجرد قراءة الكتاب ومطالعة، وأتينا لا نعد أبداً إلى اللوح إلى الأعماق ونضع في اعتبارنا أن الأساليب والطرق التي نطالعها يمكن لنا أن نقوم بتطبيقها في مواقف معينة في حياتنا.

وإن لديك كثيراً تلك المعرفة التي تضمها جنبات هذا الكتاب ما لم تفكر فيها على ضوء تجاربك وخبراتك ومشاكلك. وقد وجد أن قيامك بتسجيل أهدافك وأغراضك، يشكل في حد ذاته واحداً من أفضل الطرق التي تم اكتشافها لتعميق هدفك داخل عقلك، ولتساعدك على القيام بتغيير سلوكك.

وعلى ذلك، لا تسمح للمعرفة التي حصلت عليها من مطالعة هذا الكتاب بلز تنبذ وتبخر. ولتقم بتثبيتها من خلال تسجيلك وكتابتك لأهدافك وأغراضك، والبدء في القيام بآداء شيء ما حيالها.

إنني لا أملك الوسيلة لمعرفة كل مشاكلك لو أغراضك، إلا أنني أعرف، على أى حال، أن معظمنا يود أن يحسن من علاقاته الإنسانية. على الأقل في ثلاث نواحي منها وهي الخاصة بالعمل والحياة المنزلية والحياة الاجتماعية.

وتمشياً مع معرفتنا أن المرء يصبح أكثر رغبة وحماساً للتعلم من أجل تحقيق أحد الأهداف، إذا ما طلب منه المشاركة، وسئل منه ذلك، لذلك أدعوك وأطلب منك مشاركتك في كتابة هذا الكتاب. إن الهدف الذي أريد أن أصل إليه من تحرير هذا الكتاب، هو أن أساعدك على تحسين علاقاتك الإنسانية، إلا أنني أحتاج إلى مساعدتك أيضاً. إنني لا أستطيع أن أكتب عن أغراضك وأهدافك نيابة عنك. وحتى لو استطعت، فإنني لن أستطيع مع ذلك أن أحبطك علماً بالكيفية التي يمكنك أن تلخذ بها لتحقيقها، بالقدر الذي تستطيع أنت وتقدر عليه. إنني أطلب أن تساعد، ولا مفر، وعلى ذلك ما رأيك لو ساعدتني وقمت بتعبئة وملاءمات الفراغات الواردة في الصفحات التالية؟

برنامج العلاقات الإنسانية في عملي

- المشكلة الأولى التي تصادفني هي: _____
- أرقام الصفحات التي وُجدت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي: _____
- الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات: _____
- خطوات محددة ستقوم بالتنفيذ الطوري لها، وهي:

- ١ - _____

- ٢ - _____

- ٣ - _____

- ٤ - _____

- ٥ - _____

• تاريخ المراجعة _____ (بعد ذلك بأسبوع)

• تقييم التقدم الذي تم إحرازه

() يدعو للرضا، يحتاج للمزيد من الوقت.

() لا يدعو للرضا ويحتاج إلى تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحرازها في الأسبوع السابق، أشعر أن على
الآن أن أقوم بالآتي:

• المشكلة الثانية التي تصادفتني هي: _____

• أرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلغاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي:

• الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات:

• خطوات محددة ستقوم بالتمهيد الفوري لها، وهي:

- ١ - _____

- ٢ - _____

- ٣ - _____

- ٤ - _____

- ٥ - _____

• تاريخ المراجعة _____ (بعد ذلك بـسبوع)

• تقييم التقدم الذي تم إحرازه

() يدعو للرضا، يحتاج للمزيد من الوقت.

() لا يدعو للرضا ويحتاج إلى تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحصاؤها في الأسبوع السابق. أشعر أن على
الآن أن أقوم بالآتي: _____

- المشكلة الثالثة التي تصابني هي: _____
- أرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي: _____
- الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات: _____
- خطوات محددة ستقوم بالتنفيذ الطوري لها، وهي: _____

١ - _____

- ٢ - _____

- ٣ - _____

- ٤ - _____

- ٥ - _____

• تاريخ المراجعة ————— (بعد ذلك بأسبوع)

• تقييم التقدم الذي تم إحرازه

() يدعو للرضا، يحتاج للمزيد من الوقت.

() لا يدعو للرضا ويحتاج إلي تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحرازها في الأسبوع السابق، أشعر أن على

الآن أن أقوم بالآتي: _____

برنامج العلاقات الإنسانية في بيتي

- المشكلة الأولى التي تصادني هي: _____
- أرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي: _____
- الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات: _____
- خطوات محددة ستقوم بالتنفيذ الفوري لها، وهي:
 - ١ - _____

 - ٢ - _____

 - ٣ - _____

 - ٤ - _____

 - ٥ - _____

• تاريخ المراجعة ————— (بعد ذلك بأسبوع)

• تقييم التقدم الذي تم إحرازه

{ } يدعو للرضا، يحتاج للمزيد من الوقت.

{ } لا يدعو للرضا ويحتاج إلى تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحرازها في الأسبوع السابق، أشعر أن عليّ أن
أقوم الآن بالآتي: _____

• المشكلة الثانية التي تصادفني هي: _____

• أرقام الصلحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي: _____

• الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصلحات: _____

• خطوات محددة ستقوم بالتليذ اللورى لها. وهى:

- ١ - _____

- ٢ - _____

- ٣ - _____

- ٤ - _____

- ٥ - _____

• تاريخ المراجعة _____ (بعد ذلك بأسبوع)

• تقييم التقدم الذى تم إحراره

() يدعو للرضا. يحتاج للمزيد من الوقت.

() لا يدعو للرضا ويحتاج إلى تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحصاؤها في الأسبوع السابق. أشعر أن على أن
أقوم الآن بالآتي:

- المشكلة الناتجة التي تصابني هي: _____
- أرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي: _____
- الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات: _____
- خطوات محددة سأقوم بالتنفيذ اللوري لها، وهي:

١ - _____

٢ - _____

- ٢ - _____

- ١ - _____

- ٥ - _____

• تاريخ المراجعة _____ (بعد ذلك بأسبوع)

• تقييم التقدم الذي تم إحرازه

{ } يدعو للرضا. يحتاج للمزيد من الوقت.

{ } لا يدعو للرضا ويحتاج إلى تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحرازها في الأسبوع السابق، أشعر أن علي أن
 أقوم الآن بالآتي: _____

برنامج العلاقات الإنسانية

في حياتنا الاجتماعية

- المشكلة الأولى التي تصادفني هي: _____
- لرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي: _____
- الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات: _____
- خطوات محددة ستقوم بالتقليد الفوري لها، وهي:

- ١ - _____

- ٢ - _____

- ٣ - _____

- ٤ - _____

- ٥ - _____

• تاريخ المراجعة _____ (بعد ذلك بالأسبوع)

• تقييم التلخيص الذي تم إحصاؤه

{ يدعو للرضا، يحتاج للعزيم من الوقت.

{ لا يدعو للرضا ويحتاج إلى تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحصاؤها في الأسبوع السابق، أشعر أن على أن
القوم الآن بالآتي:

• المشكلة الثانية التي تصادفني هي _____

• أرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب ومرض فيها معلومات من
شئها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة. وهي:

• الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء
ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الصفحات:

• خطوات محددة ستقوم بالتنفيذ اللورى لها، وهى:

١ - _____

٢ - _____

٣ - _____

٤ - _____

٥ - _____

• تاريخ المراجعة _____ (بعد ذلك بأسبوع)

• تقييم القسم الذي تم إقراره

() يدعو للرضا، يحتاج للمزيد من الوقت.

() لا يدعو للرضا ويحتاج إلى تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إحرازها في الأسبوع السابق، أشعر أن على أن أقوم الآن بالآتي:

- المشكلة الثالثة التي تصادفني هي -----
- أرقام الصفحات التي وردت في هذا الكتاب وعرض فيها معلومات من شأنها إلقاء بعض الضوء على هذه المشكلة، وهي: -----
- الأساليب والطرق التي استخدمها الآخرون في حل مشاكل مشابهة وجاء ذكرها في هذا الكتاب، توجد في الملاحظات: -----
- خطوات محددة سلكتم بالتنفيذ الفوري لها، وهي: -----

١ - -----

٢ - -----

- ٢ - _____

- ٤ - _____

- ٥ - _____

• تاريخ المراجعة _____ (بعد ذلك بأسبوع)

• تقييم التكلم الذي تم إقراره

() يدعو للرضا، يحتاج للمزيد من الوقت.

() لا يدعو للرضا ويحتاج إلى تغيير الأساليب.

على ضوء النتائج التي تم إقرارها في الأسبوع السابق، أشعر أن عليّ أن
أقوم الآن بالآتي: _____

برنامجك لتحسين نفسك.

يحكى لنا «بنجامين فرانكلين» في سيرة ذاتية له كيف أنه حاول لعدة أعوام، دون نجاح، أن «يحسن» من نفسه، وأن يخلصها من عادات معينة تعلق بها. وحدث أن جلس في أحد الأيام وأخذ في كتابة قائمة عما يعده ويحسبه من المساوي، فيه، مثل طبعه السيء، وانعدام الصبر لديه، وقلة اعتباره للآخرين والعط من قدرهم، وما شابه ذلك من مساوي.. ثم انتقى من بينها ما اعتبرها المشكلة الأولى لديه. وبدلاً من مجرد اتخاذ قراره «بتحسين نفسه»، عمد «فرانكلين» إلى بذل الجهد للعمل على التخلص من نقطة الضعف الأولى التي رآها فيه، ثم قام بتناول مسأله، الواحدة بعد الأخرى، كان يقوم بمعالجة الواحدة منها في وقت يخصصها به وحدها. كان لكل وقتها الذي تعالج فيه، وجاءت النتيجة النهائية لتقول أنه خلال فترة تقرب من العام استطاع «فرانكلين» أن يتخلص من العديد من العادات التي كانت تشده إلى الوراء.

وأنا الآن، لا أعرف بالضبط ما هي المساوي، التي تعاني أنت منها، وحتى لو عرفت فلن أقدر على توضيحها لك، مثلك، لكن إن كنت تطالع هذا الكتاب، فستعرف أنه يعني أنك إنسان، وإذا ما كنت إنساناً فمعناه أنك تتمتع ببعض العادات «السيئة»، وعندما استخدم كلمات «عادات سيئة» فإنني لا أستعملها بمعناها الأخلاقي، فليس من مهوتي أن أحاول أن أجعل منك شخصاً «سوأ»، غير أنني أتحدث عن العادات التي تعد سيئة، لأنها تعمل ضد ما تريده أنت بالفعل، وما أتحدث عنه هي تلك العادات التي تقوم بإعاقتك بلا ضرورة، عن الحصول على ما تبغيه من هذه الحياة.

إنني أطلبك بالتخلص منها، ليس لأسباب أخلاقية أو سلوكية، بل لأنها تشبه حملاً تكيلاً يقوم باحتجازك في مؤخرة لعبة الحياة. قم بالتخلص منها وستجد أن تقدمك في اتجاه النجاح والسعادة قد بات أسهل وأيسر.

قائمة مراجعة تحليل النفس

١ - هل أكون من المنتلدين كثيراً للطبيعة الإنسانية. وهل أتوقع على
النوام من الآخرين أن ينسوا فواتهم بالكامل. وطى ذلك أتوقع منهم أن
يلوموا بمنى ما أريده منهما؟

نعم لا

٢ - هل أتوقع من كل من تعامل معه أن يكون إنساناً كاملاً. لو اننى
أتسامح فى هذا الأمر. وأمىل إلى منح الطرف الآخر التمتع بميزة
الشكء المعروفة فى القضاء؟

٣ - هل تحبونى الرغبة فى أن امنح الطرف الآخر شيئاً. على أن يكون ذلك
مقابل شىء آخر أريده منه وأرغب فيه؟

٤ - كل منا يريد زيادة اعتزازه بذاته واحترامه لها.

هل أقوم بإرضاء إعتزازي بذاتي بلعمل مشروع، أم بممارستي الانتقاص من أقدار الآخرين بما يبدو مع أنهم أقل مني في الشأن والحجم؟

٥ - هل أنا مهتم بالعمل وبصورة خالصة بالطرف الآخر ومشاركته؟

٦ - هل ألتزم وأتبع الآخرين بطريقة كريمة؟

٧ - هل أقبل الآخرين علي أنهم متساوون معي، لو أن هناك ميلاً خفيفاً للانحياز للرضا عن نفسي وتكبيرها؟

٨ - هل أحاول أن أقوم بمساعدة الطرف الآخر بلتفضل مما يستطيع هو مساعدة نفسه، لو أنني أحاول القيام بالتكليل من شئتي؟

٩ - هل أحمل الاحترام لشخصية الطرف الآخر وكيانه؟

١٠ - هل ألق باحترامي وأنصرف معه بطريقة تلحقه إلى الشعور بتفهمي؟

١١ - هل افترض أن الطرف الآخر سيكون ووداً معي، وأقوم باتخاذ المبادرة لكلاهما وأقطع في ذلك أكثر من نصف الطريق لتحقيق هذا الأمر؟

١٢ - هل أعني بمظهري بطريقة كاثلية؟ هل الأهنية مصقولة اللسان؟ هل كعب الحذاء من النوع الذي لا ينقلب؟ هل الشعر مقصوص؟ هل تم كي الملابس بطريقة متقنة؟ هل الأظافر نظيفة؟

١٣- هل أبدى من المواقف للطرف الآخر، ما أريد منه أن يبديها نفسها لي،

ويتخذها مني؟

١٤- هل أنا متحدث جيداً وهل أنا من تلك النوع الذي من السهل التعرف

إليه؟

١٥- هل أنصت باهتمام إلى الآخرين؟ هل أنصت بما يكفي؟

١٦- هل أتمتع بالمهارة في توصيل الأفكار إلى الآخرين؟

١٧- هل أنجح في بلع الآخرين إلى التعاون معي؟

١٨- عند طلبي المساعدة من الآخرين. هل أسمح لهم بمشاركتي؟ هل أمنحهم

نصيياً من الأرباح إن قاموا بالمشاركة بالعمل؟

١٩- هل أستفيد بقلبي ما يمكن أن تقدمه مواهب العاملين معي. وذلك

بالاستعانة بقلوبهم المفكرة وأيضاً بعضلاتهم المتحركة؟

٢٠- هل أعرف كيف أستخدم تلك القوة التي لها وقع المعجزة والتي تتجم عن

النشأ والإطراء؟ ومنى كانت آخر مرة قمت فيها بالنشأ على أحدهم على

شيء قام به؟

٢١- هل انعم دائماً بالاعتراف بفضل الآخرين على ما يقومون به؟

٢٢- متى كانت آخر مرة أهديت فيها تقديري وإعزازي بطولي، شكراً لك؟

٢٣- هل يمكنني القيام بانتقاد الآخرين، دون أن أدمعهم إلى الغضب لو أن

لؤذي شعورهم؟

٢٤- هل أنا مخلص في تعاملاتي مع الآخرين؟

٢٥- هل أعمل دائماً على تقديم حافز ما للطرف الآخر، بسبب شخصي مثلاً،

لكي يقوم بإداء ما أطلبه منه، لو لكي يقدم لي شيئاً؟

٢٦- هل أميل إلى عدم نسيان المظالم والأحقار؟

٢٧- هل يسبب لي طبيعي الواقع في المشاكل مع الآخرين؟

٢٨- هل أقوم أبداً بالتظاهر والمباهاة، أو أنفي ارتدي سمعت أصحاب

التصرفات الكبيرة، لكي أعمل على إخفاء مخلوقي؟

٢٩- هل كنت مغتصباً أبداً وانتهمت بارتكاب الفطرية والادعاء

البنود التي تم إراجها سابقاً، والتي أحتاج إلى التعامل معها الآن، هي

البنود التي تحمل الأرقام: _____

بنود أخرى يلتزم القيام بتحسينها:

- ١ - _____
- ٢ - _____
- ٣ - _____
- ٤ - _____
- ٥ - _____

المراجع المتوفرة في هذا الكتاب والتي سوف تساعدني على تحسين تلك النقاط، يمكن العثور عليها في الصفحات:

والبند الأول الذي سوف أبدأ في التعامل معه هو:

البند رقم ١ : _____

والخطوات المحددة التي أنوي أن أتخذها لتحسين هذا البند، هي:

وواجبك الآن أن تقوم بكتابة خانة هذا الكتاب

عندما شرعت في كتابة هذا الكتاب، وضعت في خاطري فرضاً واحداً، ألا وهو أن أساعدك أنت، ذلك اللاري الفرد، وأن أقوم بتحسين علاقاته الإنسانية مما يمكنه من أن يحصل على المزيد من النجاح والسعادة من الحياة. وبالنسبة لي، لن يعد هذا الكتاب قد فرغ منه لحين تحطيق هذا الفرض.

لذا، وأكرر مرة أخرى، إنني بحاجة إلى مساعدتك. لأنك وحدك من يستطيع إنهاء هذا الكتاب.

وعندما يتم لك إعداد برنامجك للعلاقات الإنسانية، وعندما تقوم بوضعه موضع التطبيق، وعندما يثبت لك جنواه، وعندما تستطيع أن تكتب أسطر هذه الصفحة، فقد إنتهت المهمة. عندها فقط يكون هذا الكتاب قد إكتمل وفرغ منه.

إنني أستمتعك، وأعتبر أنك بذلك تقدم «سنيماً» شخصياً لي. الأ تترك كتابي هذا دون أن تتعه، إنني لا أحب لنفسي اللشل، وسلكون قد فشلت في كتابتي لهذا الكتاب إن لم تتدخل بنفسك في الأمر وتضع هذه المبادئ موضع التنفيذ.

إنك لو أليت بها على رف مكتبتك، فلن يكون بوسعها أن تحلق شيئاً. ضعها إنن موضع التطبيق اليومي في حياتك، وسيكون بوسعها أن تحلق لك ما حلقته للبرك من الاف الناس وهو أن تأتي إليك بالنجاح والسعادة.

التحويل لصفحات فردية
فريق العمل بقسم
تحميل كتب مجانية

www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

شكرا للأخت العزيزة رياحين
التي تفضلت بسحب الكتاب



HOW TO HAVE
CONFIDENCE
AND
POWER
IN DEALING
WITH PEOPLE

LES GIBRAN

كيف تتمتع بالثقة و القوة في التعامل مع الناس

إن لس جيلين، الذي ساعد الملايين من خلال ندواته وبرامجه المرئية والسموعة وكتبه يعطيك الآن مفتاح النجاح في كل تعاملاتك مع الناس سواء من الناحية الشخصية أو الاجتماعية أو العملية.

ويشرح جيلين المبادئ الأساسية التي تحكم السلوك البشري مما يساعدك على أن تعمل مع الطبيعة البشرية وليس ضدها لتتحصل على ما تريد سواء أكانت زيادة في الأجر من المدير أو طلباً من أحد العملاء أو معاملة طيبة من أحد الجيران.

لقد استقى جيلين هذه الطرق العملية والأساليب المجرية من عمله استنوتات في عيادات العلاقات الإنسانية وقد أثبت قيمتها في حياة ملايين البشر.

ولس جيلين يعطيك هذه الطرق العملية كي تغطي القوة على علاقاتك الشخصية بما سيعود عليك بالنجاح العظيم والسعادة الكبيرة في حياتك الشخصية والاجتماعية والعملية.

نظرة موجزة على المحتويات.

الجزء الأول: كيف تكسب الطبيعة البشرية في صفك

الفصل الأول: الطريق إلى السعادة والنجاح

الفصل الثاني: كيف تستخدم السر الرئيسي للتأثير على الآخرين

الفصل الثالث: كيف تحقق الاستفادة من قدراتك الكاملة

الجزء الثاني: كيف تتحكم في تصرفاتك ومواقف الآخرين

الفصل الرابع: كيف تتحكم في تصرفات ومواقف الآخرين

الفصل الخامس: كيف تترك إيجابياً جيداً لدى الآخرين

الجزء الثالث: أساليب تكسب الأصدقاء والاحتراف بهم

الفصل السادس: كيف تستخدم الثلاثة أسرار كبرى لتحبب الناس إليك

الفصل السابع: كيف تجعل الشخص الآخر يشعر بالإرتياح لك على الفور

الجزء الرابع: الأساليب المؤثرة للتحدث ومدى فائدتها لك

الفصل الثامن: كيف يمكنك تنمية مهارات استخدام الكلمات

الفصل التاسع: كيف تستخدم الأساليب التي أسماها أحد قضاة المحكمة العليا بالسحر الأبيض

الجزء الخامس: كيف تدبر الناس بنجاح

الفصل العاشر: كيف تضمن التعاون التام وتزيد قدراتك الفعلية

الفصل الثاني عشر: كيف تستخدم قدراتك الكاملة في علاقاتك الإنسانية

الفصل الثالث عشر: كيف تتفقد الآخرين دون أن تفرحهم

الجزء السادس: تمرينات في مجال العلاقات الإنسانية

الفصل الرابع عشر: خطة عمل بسيطة وفعالة تعود عليك بالنجاح والسعادة

لمحة عن المؤلف

نال لس جيلين جائزة أفضل رجل مبيعات في العالم وقد أصد أكثر من ألف ندوة حول المهارة في التعامل مع الناس وتحقيق بيع أفضل وقد ساعدت برامجه السمعية والبصرية التي اعتمدت على هذه الندوات الآلاف من الناس.

وهو مؤلف لا يثنى له غبار حيث باع حوالي مليون كتاب من كتبه الأربعة كما أنه مؤسس ومدير تيار لس جيلين للعلاقات الإنسانية. وهي عيادات تحظى بشهرة واسعة.

مطبعة جريير
JARIR BOOKSTORE



www.mlazna.com-RAYAHEEN

www.idlesama.com