

www.ibtesama.com

الانسجام

www.ibtesama.com

مجلة
الابتسام

مع
أي شخص

** معرفتي **

www.ibtesama.com

منتديات مجلة الإبتسام

في أي وقت

وفي أي مكان

٨ مفاتيح لإنشاء

صلوات دائمة

مع العملاء والزملاء.. وحتى الأطفال!

أرنولد سانو و ساندراس تراوس

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a bookstore...
... ليست مجرد مكتبة ...

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

www.ibtesama.com

مع
أي شخص
في أي وقت،
وفي أي مكان

٨ مفاتيح لإنشاء
صلوات دائمة

مع العملاء والزملاء.. وحتى الأطفال!

أرنولد سانو وساندرا ستراوس

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

خلاء مسئولية

محمولة للقارئ: يحتوي هذا الكتاب على معلومات، واقتراحات، وآراء من المؤرخين، والهدف منه هو توفير معلومات مفيدة حول الموضوع الذي يتناوله، ولكن استخدام، أو إساءة استخدام، أو تفسير المادة التي يقدمها الكتاب، بشكل كلي أو جزئي، هو مسئولية القارئ وحده

لا يتحمل الناشر أو المؤلفان أي مسئولية عن أية أخطاء أو حذف بالكتاب، ولا يتحملون كذلك أية مسئولية عن أية خسارة عاطفية أو مادية حدثت، أو يُرغم أنها حدثت، بشكل مباشر أو غير مباشر، نتيجة استخدام أو تطبيق المعلومات التي يحتوي عليها الكتاب.

إذا كان القارئ يطلب مساعدة شخصية أو نصيحة، فعليه أن يسعى لتطبيبها من مستشار خبير و/أو مكتب للخدمات القانونية.

شكر وعرفان واهداء

أحد المفاهيم الأساسية لخلق صلات دائمة هو تقدير الإسهامات القيمة التي يقدمها الآخرون لدعم أهدافنا. كل منا يحاول على الدوام أن "يفعل كما يقول". بوضع روح التواصل هذه في ذهننا، نشعر بسعادة طاغية عندما نشكر بعضاً من "الصلات" الخاصة جداً والتي شاركتنا الحكمة، والوقت، والقدرات، والحماس لكي يخرج هذا الكتاب إلى النور.

إهداء

إلى نانسي بورك سانو، زوجتي، التي منحتني التشجيع والرأي والاقتراحات القيمة، وإلى ابني ستيفن سانو، الذي يعلمني دروساً رائعة في بعض أفضل السبل "للانسجام". أود أن أعبر عن تقديري لجميع أعضاء فريق العقل المفكر في العمل: رون كولبرسون، ولين ويمون، وماريا برتون، ونلسون موير وريك موير اللذان كان لهما أكبر الأثر في إرشادي والإبقاء على تركيزي.
- أرنولد سانو -

إلى ريك ستراوس وستيفاني ستراوس وستيسي ستراوس، من أجل دخولهم إلى وضعية "الانسجام" والصلات الدائمة التي صقلناها. حبكم دائماً يمثل مغامرة، وإلهاماً، ومصدرًا وافراً للبهجة والتعجب ("أتمجب ما الطريقة المثلى للتعامل مع هذا الموقف")؛
إلى أخي وأختي، آرت وكوني، وأخيهم الرائع واسمه "المرح"؛
إلى "أصدقائي إلى الأبد" من تعد هدية صداقتهم نعمة خالصة؛
إلى أمي، المعلمة الأكثر مثالية لفن الانسجام.
- ساندراد كونراد ستراوس -

شكر وعرفان

كل منا يود أن يشكر دائرة المحترفين الموهوبين الذين كان لهم أعظم الأثر في إنتاج هذا الكتاب (وجميعهم "انسجموا" بشكل رائع في جميع مراحل الإنتاج):
كاثرين هت، من شركة Nautilus Communications، لرؤيتها وعبقريتها ودعمها؛
ساندي هولت لخبرتها في التحرير وتقديمها الحكمة بأكثر الأساليب مهارة؛
وارديل وروزي باركر، الثنائي الديناميكي من شركة SYZGY Media، وهما فنانون ومصممان قد جسدا حرفياً معنى الانسجام؛
سام هورن من جلبت عبقريته هذا الكتاب إلى الحياة.
ونحن نهدي هذا الكتاب إلى جميع من يتمنى أن يتمتع بصلات إيجابية ومثمرة في العمل. والمنزل. وفي كل مكان!

تقديم

الانسجام مع البشر محاولة تستمر طوال العمر. قد تمثل تحديًا استثنائيًا في بعض الأوقات؛ ولكن يا للروعة جوائز النجاح فيها! فالعلاقات الجيدة أمر حيوي لنحظى بعيش سعيد وهي تشكل فرقًا كبيرًا في مدى فعالية أدائنا مع جميع من لنا بهم صلة، في العمل أو مع الأسرة أو مع الأصدقاء.

وبوصفي رئيس الجمعية القومية لتقدير الذات National Association for Self-Esteem. فأنا على دراية تامة بقيمة مساعدة الناس على بناء علاقات إيجابية تشبع الاحتياجات المتبادلة وتعزز قيمة الذات. إن الاحترام والثقة المتبادلان هما نتيجتان لزرع العلاقات المبنية على الرعاية. وعندما نوجد مناخًا إيجابيًا مع الآخرين ولأجلهم سنستفيد بزيادة احتمالية تلبية احتياجاتنا. والانسجام مع الآخرين لا يعني الاستسلام لهم أو اليأس منهم. وإنما يعني التمسك بقوتنا الشخصية عند بناء صلات إيجابية مع الآخرين.

حيثما نذهب في الحياة هناك مواقف تختبر مهارتنا في "التواصل والانسجام مع الآخرين". وربما نجد الأمر يمثل تحديًا كبيرًا أن نتواصل ونشعر بالراحة في محيط العمل أو المحيط الاجتماعي. وربما نشعر بعدم الراحة عند إقامة القيود والحدود. وربما نقابل أشخاصًا يجعلوننا نشعر بالتوتر والانزعاج. يجب علينا أن نتعامل مع الآخرين الذين لا يسمعوننا ولا يحاولون حتى أن يفهموا احتياجاتنا. ومن المحتمل أن نعاني مرات من الإحباط. وجميع هذه المواقف - وأكثر - تستنفد طاقتنا وتوهن قوتنا. وعندما نمر بتلك الأمور، غالبًا ما ننسى حقيقة ما نحن عليه والاحتمالات اللامحدودة الموجودة في جعبة الحياة لتقدمها لنا.

يأخذنا هذا الكتاب إلى أماكن حيث يكون الانسجام مسألة حيوية: في العمل. مع الزعماء والعملاء؛ وفي حياتنا الاجتماعية، مع عائلتنا وأصدقائنا. وفي أي مكان آخر نذهب إليه. إنه كتاب عن الاختيارات التي يتعين علينا اتخاذها من أجل تأسيس علاقات قيمة ودائمة في كل دائرة من دوائر التأثير.

وفي كل موقف، تختار أنت ما تفكر فيه أو تفعله، ومدى جودة الصلة التي تريدها والأفعال اللازمة لتأسيسها. ويرشدك الكتاب إلى تفعيل اختياراتك بحيث تستطيع تأسيس صلات إيجابية وقوية ومثمرة. وفي حين كثرت الكتب التي تتناول العلاقات، يتعرض هذا الكتاب للأدوات التي تتيح لك تكوين هذه العلاقات بأسلوب شيق وسلس. ويقدم لك الكاتبان سانو وستراوس أفكارًا تتميز بالبصيرة النافذة والحكمة ويمكنك أن تطبقها وتستفيد منها فورًا. وذلك لأنهما يفهمان "فن" الانسجام!

وأنا أشجعك على الأخذ بهذه الأدوات وتطبيقها. استخدمها في تأسيس علاقات جيدة مع الآخرين تشعرهم بالقوة وفي الوقت نفسه تلبى احتياجاتك، فإخرج إلى هناك وتواصل!

شارون إس فاونتن.

رئيس الجمعية القومية لتقدير الذات

جدول المحتويات

١	المقدمة ، الصلات الدائمة مهمة!
٧	لماذا تشتد الحاجة إلى الانسجام؟
٧	البيئة المتصلة
١٠	عملية إظهار الأفضل
١٢	البقاء على اتصال في عالم يعاني مشكلات في الاتصال
١٥	تأسيس منطقة الاتصال
١٨	الملاقات الدائمة تبدأ بالنوايا الإيجابية
٢١	الانطباعات التي يتركها المتواصلون الواعون تدوم
٢٣	اجمل النية الإيجابية عادة يومية
٢٨	اجمل كل لحظة مهمة
٢٩	تشغيل طاقتك التواصلية
٣١	المفتاح ١ ، زرع الثقة ، حجر الزاوية للتواصل
٣١	فلتكن "منطقة الاتصال" هي "منطقة الراحة" لك
٣٤	التواصل يحدث فرقًا: تواصل كثيرًا ... وثيقة
٣٥	تغلب على الخجل: أساليب حرب العصابات للهجوم على المواقف الاجتماعية
٣٩	من تظن نفسك؟
٤٢	استجمع شجاعتك: انظر لنفسك بوصفك شجاعًا
٤٤	مسح الفيروسات السلبية: وتثبيت التحديثات الإيجابية
٤٧	ضاعف من جاذبيتك بحوار الذات الإيجابي
٤٩	بناء الثقة والصلات الاستثنائية، تأكيد واحد في كل مرة
٥٢	لا تجلد نفسك: وإنما عليك ببناء نفسك!
٥٥	إلغاء المقارنات
٥٦	تخلص من التوتر
٥٩	غامر: روعة المفامرة في الأخذ بالمخاطرة
٦٢	تحرك باتجاه رغباتك

- المفتاح ٢ : الإسراع من عجلة الانسجام!** ٦٣
- لن تكون مملأ في وجود الانسجام ٦٣
- بناء الانسجام بمنطق قابل الأربعة وحيهم ٦٩
- "أساسيات الاختلاط والامتزاج": آداب الصلة ٧٦
- لا تهمل الأحاديث البسيطة ٨٠
- نصائح للأحاديث القصيرة ٨٥
- اعرف مفتاح التفاعل لدى كل شخص ٨٩
- المزامنة: اعكس صورة معتادة ٩١
- الاستفادة من التفضيلات الحسية ٩٣
- تمتع بحضور سار ٩٨
- خاطب ما يثير ضحكهم ١٠٠
- ما الذي يدعو للضحك؟؟!! ١٠٢
- المفتاح ٣ : زود روح الفوز بالطاقة** ١٠٧
- تفعيل الامتياز ١٠٧
- الفرق المميز بين التوجه المبهر والتوجه المميت ١٠٩
- صدق أو لا تصدق! ١١٣
- معدلات التوجه التي تنير لك الطريق ١١٦
- كلمات ووسائل تصنع المعجزات ١٢٨
- كن سخياً في العطاء ١٣٧
- ازرع حديقة من الصلوات اليانعة ١٤٠
- المفتاح ٤ : عزز ذكائك التواصلي** ١٤١
- كن على نفس الطول الموجي ١٤١
- اتصل لتتواصل ١٤٣
- ما مستوى ذكائك التواصلي؟ ١٤٥
- ابدأ في الإنصات ١٤٧
- تفعيل أساليب الإنصات النشط ١٤٩
- الترزم بما يحقق الهدف ١٥٨
- إعطاء التقييم بلباقة وتلقيه برحابة ١٦٢
- فهم حديث الجسد: إنه لا شك فيه ١٧١
- هل الصورة التي تعكسها يمكن التواصل معها؟ ١٧٩

١٨١	المفتاح ٥ ، احترم احتياجات التواصل
١٨٢	تصنيف الأساليب
١٨٣	مسألة الأسلوب... طيف من الأنماط
١٨٥	أنت تتمتع بأسلوب مميز!
٢٠٣	الاختلافات بين الجنسين: الصلة الكونية
٢١١	الارتباط بالاحتياجات = احترام الاختلافات
٢١٣	المفتاح ٦ ، عبّر عن الاحترام لكي تحافظ على الثقة
٢١٤	وحدة النزاهة
٢١٧	خرق العهد = كسر الثقة
٢٢١	الفضاظة تدمر العلاقات
٢٢٢	أين أخلاقك؟
٢٢٥	الفضاظة تدمر مكان العمل
٢٢٨	فلتشع بالطاقة الإيجابية
٢٢٩	الكلمات الصحيحة تؤتي ثمارها
٢٣٣	تجنب ما يسحق العلاقة
٢٤٠	احترم الأفكار
٢٤٢	تعزيز القدرة على الإقناع
٢٥١	لا تجعل ثقتك موضع شبهة!
٢٥٣	المفتاح ٧ ، بناء الجسور فوق تصدعات التواصل
٢٥٦	شباك العنكبوت الواضحة في الاتصالات
٢٥٨	اصدق القول مع نفسك
٢٦٢	حل المشكلات
٢٦٥	أتقن التحكم العاطفي
٢٦٩	احترس من الألعاب الذهنية!
٢٧٢	علاج سوء التفاهم
٢٧٤	اصرف ذهنك عن الألقاب
٢٧٦	ما الخطأ في كونك "على صواب"؟
٢٧٨	راجع "كتاب القواعد" انخاص بك
٢٨١	حدد المشكلات
٢٨٣	وضّح ما تريد
٢٨٤	ركز على ما يحتاجه الآخرون
٢٨٧	كن مفاوضاً ماهراً
٢٩٠	فكر مع الآخرين في الحلول

٢٩٢.....	حدد خياراتك للتعامل مع المواقف الصعبة
٢٩٥.....	ارفض أن تظل عالقًا
٢٩٨.....	ابن جسرًا فوق صدع الثقة
٣٠١	المفتاح ٨: تعامل مع الأشخاص الشائكين بعناية
٣٠١.....	المنطقة الشائكة: عندما يكون التواصل تحديًا شائكًا
٣٠٤.....	الشخص الشائك أمر يتعلق بمنظورك الشخصي
٣٠٦.....	درجات الصعوبة
٣٠٩.....	الشائكون مع سبق الإصرار
٣١١.....	اكتسب رؤية جديدة عن المنطقة الشائكة
٣١٢.....	الاستراتيجيات الإيجابية لإدارة السلوك الشائك
٣٢١.....	لمحات شائكة: طاقم متنوع من الشخصيات التي تسحق الصلات
٣٢٢.....	مهاجم الظهر والنحل الطنان
٣٢٧.....	قاذفو الأشواك
٣٣١.....	المتعمرون
٣٣٩.....	المتذمرون: النواح والتذمر والشكوى
٣٤٢.....	مدعو المعرفة
٣٤٧.....	المهووسون بالاحتكار
٣٤٩.....	الكسالى
٣٥١.....	البركانيون
٣٥٥.....	اختبارات التحمل
٣٥٩	داوم على الانسجام!
٣٦٢.....	المكونات النشطة للصلات الدائمة
٣٦٥.....	سحر التواصل
٣٦٦	عن المؤلفين
٣٦٨	مراجع وقراءات ننصح بها

المقدمة

الصلات الدائمة مهمة!

الصلة الدائمة هي علاقة قيّمة، ذات طبيعة دائمة، نشأت لاحترام الاحتياجات وتدعمها اختيارات باحترام تلك الاحتياجات.

ألا تتفق معي أن الحياة تدور حول الصلات الجيدة؟ فالنجاح والسعادة والرفاهية كلها محصلات ثانوية لاستعدادنا للانسجام مع الآخرين وزرع علاقات إيجابية. وبينعاش روح الانسجام، فإننا نجتذب الصداقات الدائمة، ونقيم علاقات ذات قيمة، ونستمتع بلحظات رائعة تبقى في ذاكرتنا، ونحصل على فيض من الفرص ضمن دوائر التأثير الخاصة بنا. وفي الوقت ذاته، فنحن نقلل من مواقف سوء التفاهم والنزاعات التي تكلفنا الكثير: سواء في صورة الإحباط أو الارتباك أو الضغط أو ضياع الدخل أو آلام القلب أو الصداع أو غيرها من الخبرات الاستنزافية.

الصلات، رغم تفرد كل منها، تتضافر داخل خيوط حياتنا لأسباب مختلفة وتعكس الأدوار المتعددة التي نلعبها. واليك بعض الأمثلة من الصلات المأخوذة من حياتنا الشخصية والمهنية. والتي توضح الفرص اللانهائية التي نتجت عن روح التواصل.

إليك أولاً بعض الأمثلة من قائمة ساندي:

- منذ سنوات مضت قدمت استشاراتي لإحدى الهيئات فيما يتعلق ببرامج الاتصالات الخاصة بهم وكوّنت صلة تعاون مع مديرة الاتصالات لديهم. وعندما أخبرتني "بايج" بأنها بصدد ترك المؤسسة وأنها ستبدأ مشروعها الاستشاري الخاص، اقترحت عليها إمكانية مواصلة التعاون الخلاق بيننا. وكنتييجة لتعزيز تلك الصلة، أسعدنا الحظ بتطوير برامج للعديد من العملاء وتحققت لنا الفائدة بتوسيع شبكات العلاقات والأعمال الخاصة بنا.



- تتبعت آثار الرسامين الذين أنجزوا رسومات كتابي الأول الذي نشر قبل عقدين من الزمان تقريبًا لكي أطلب منهم إنجاز رسومات هذا الكتاب. فقد تركوا لديّ انطباعاتًا دائمًا بأسلوبهم المميز "الخدمة فن نجيده"، وفطنتهم وحكمتهم وشخصياتهم الأخاذة.
- الفرع المحلي لجمعية المتحدثين القوميين يطلب من المشاركين أن يذكروا أسماء البائمين أو مقدمي الخدمات المفضلين لديهم من أجل إنشاء دليل للخدمات المهنية. وقد أجبته بذكر أسماء بعض من تعاملت معهم على مدار السنين وأثق تمامًا بجودة عملهم، ويتميزون باهتمامهم بالخدمات؛ وفي هذا بيان مثالي لتأثير المهارات الجيدة والتركيز على خدمة العميل على مضاعفة شبكة علاقاتك.
- لي ابتتان في مرحلة المراهقة. وقد كتبت كل منهما كلمة عبرت فيها عما تمنيه لها علاقتي بها كأم وألقت هذه الكلمة في الاحتفال بيوم الأم الذي أقيم مؤخرًا. وشاركنا من قلوبنا ذكريات لا تنسى من الحب والضحك والتقاليد الأسرية المفضلة. بدءًا بالهدايا المصنوعة يدويًا وانتهاءً بأحاديثنا القلبية. وقد أصبحت بعضها ما تطلق عليه ابنتاي بتأثر "محاضرات أمي"، وهي التي كنت أتحدث فيها من صميم فؤادي لكي "أنفذ إليهما" وأقتنعهما بأهمية تحقيق الانسجام مع الآخرين. ولحسن الحظ. لم يضع ذلك الاستثمار في الوقت والجهد هباءً. فقد تمكنت من الحصول على نتائج رائعة. فالآن أرى ابنتي شابتين "تفهمان الأمور" وتشقان طريقيهما بمهارة مع الأصدقاء وزملاء الدراسة وزملاء العمل. بالإضافة إلى فرصهما الدائمة في تعزيز القوة الدافعة "للانسجام مع الآخرين" في المنزل: وهو المصدر الأبدي لتعلم دروس الصلوات الدائمة وأهمية بناء علاقات إيجابية وكيفية إنشاء هذه العلاقات جزء من ميراثهما الذي ستورثانه لأبنائهما لإنشاء صلوات قوية في دوائر التأثير الخاصة بهما.
- عقب سنوات من تخيل بناء دار عبادة جديدة وعمليات التبرعات التي لا تحصي لأجل إنشائها، احتفل جمعنا مؤخرًا بافتتاح هذه الدار. لقد استفرقت تقريبًا عقدين من بناء العلاقات حتى يُقام هذا البناء.
- مؤخرًا طلبت مني إحدى العميلات أن أكون أحد مراجعها في مقابلة العمل التي تجريها مع صاحب عمل جديد؛ لأن علاقتنا المهنية ممتازة. واستلمت الوظيفة حديثًا وترى فرصًا عديدة لكي تعمل معًا مجددًا في وظيفتها الجديدة (لا تستطيع أبدًا معرفة إلى أين

يمكن أن تأخذك الصلات الجيدة، فمن الممكن أن توفر لك مصادر جديدة من العمل أو تسمح لك باقتناء أشياء تشتهيها).

• لي صديقة طفولة من المدرسة الابتدائية في كاليفورنيا أصبحت بعد عقود من علاقات العمل الخاصة بي في فرجينيا. بعد التخرج من المدرسة الثانوية، ذهبت أنا إلى كلية غير كلية إيلين وفقدنا الاتصال ببعضنا البعض. أخذني العمل أولاً إلى أيوا ثم أتلانتا وأخيراً إلى واشنطن العاصمة في الوقت الذي كنا نحتفل فيه بمرور عشر سنوات على تخرجنا من المدرسة. كانت إيلين لا تزال تعيش في كاليفورنيا ولكن تستعد للانتقال إلى واشنطن: وقد علمت هي من أحد زملاء الدراسة السابقين أنني أيضاً انتقلت إلى هناك. وعندما اتصلت بي، تملكنا نحن الاثنتين الدهشة: إذ اكتشفنا أن كلتينا تعمل في نفس المجال. واستعدنا صداقتنا واحتفلنا بأيام ميلاد أطفالنا وأمضينا أيام الإجازات معاً وقطعنا خطوات كثيرة على الطريق معاً.

وبعد بضع سنوات، أخبرت إيلين عن وظيفة بالجمعية التي كنت أعمل بها في ذلك الوقت. والتحققت بالوظيفة وعملنا معاً لعدة سنوات. وأخيراً، تركنا الجمعية نحن الاثنتان. وقد زكنتي لوظيفة استشارية في المكان الذي تعمل به الآن. وصلتنا ببعضنا مستمرة. في الحقيقة، التحقت انتانا بنفس الكلية بل وتدرسان في أحد الفصول معاً. يا لها من دائرة محكمة! إننا نتشارك صلة ثمينة بخبرات من زمان ومكان مختلفين وكل منا هي المفتاح لماضي الأخرى.

وفيما يلي بعض صلات أرنولد:

• عندما تقابلت أنا وساندي في مكان يدعى "مركز النجاح"، اكتشفنا أن لدينا خلفية مشتركة في مجالات التسويق والاتصالات وأنا عملنا كمتحدثين سابقين عن شركات. وعلى مدار السنوات تشاركنا النصائح والأفكار والتحديات والكثير من الضحكات. وبيننا ثقة واحترام واعجاب متبادل، وقد اتسعت شبكاتنا المهنية كنتيجة لذلك. ومن خلال اهتمامنا المتبادل بالاتصالات الفعالة وبناء علاقات إيجابية. قمنا بإنشاء "بطاقات الجاذبية الشخصية" Charisma cards (وهي مجموعة بطاقات توضح ٥٠ طريقة للوصول إلى حضور أخذ وإنشاء صلات ضرورية). وقد سنحت لنا بعض الفرص ليزكي أحدنا الآخر لعملاء مختلفين. وكانت صلتنا مصدر ثراء على أكثر من صعيد.



- منذ سنوات عديدة، وفي اللقاء السنوي لجمعية المتحدثين القوميين (NSA)، قابلت زميلاً متحدثاً اسمه رون ديفيز. بدأنا الحديث وكنت مأخوذاً بخلفيته. لم يكن فقط أحد مؤسسي الجمعية، بل كان أيضاً رئيس اتحاد الحماية، وهي مؤسسة تجارية للمتعاملين مع أجهزة الإنذار. وبعد اللقاء، قال رون إنه استمتع بالحديث معي وأنه يريد أن يعرف ما إذا كنت مهتماً بأن أكون المتحدث الرئيسي في المؤتمر الخاص بالجمعية في لاس فيجاس. ولم يسأل عن أي من المراجع المعتادة التي تطلب من المتحدثين، وكان لديه ثقة في قدراتي بناءً على العلاقة التي أسسناها بالفعل. وبعد المؤتمر في لاس فيجاس، استمر اتصالي مع رون. ورددت له الجميل لاحقاً وزكيتته في وظيفة متحدث. ولأنني ساعدته واستمررت في دعم علاقتنا، فقد عرض عليّ مجدداً أن أكون المتحدث الرئيسي في مؤتمر الجمعية في العام التالي. ونعم المثال لمقولة "ما تقدمه من خير يُرد إليك أضعافاً"!
- على مر السنين، حافظت على اتصالي بخمسة من زملاء المدرسة الابتدائية. ارتدنا معاً المدرسة المتوسطة ثم الثانوية، وقضينا معاً سنوات الجامعة قبل التخرج. ومن خلال هذه الدائرة كأصدقاء. قابلت العديد من المعارف والذين أصبحوا أصدقاء كذلك. حتى أنني عرّفت أحد أصدقائي إلى فتاة ظننت أنه سيعجب بها، وقد أصبحت فيما بعد زوجته! واستمررتنا في اللقاء في منازل بعضنا البعض، وإقالة بعضنا البعض من عثرات الحياة، وقد أصبح أولادنا أصدقاء أيضاً. تلك الصلات الدائمة كانت بمثابة فريق دعم مدى الحياة، واستمرت هذه الصلة في النمو وكانت أقوى وأكثر قيمة كلما مرت عليها الأعوام.
- كنتيجة للثقة والاحترام المتبادل الذي أشاركه مع الكثير من زملائي المتحدثين، أنشأنا شبكة قيمة من الزملاء وأصحاب المشورة والأصدقاء. وعبر السنوات، اتفقنا على مشاركة التوصيات وجهات الاتصال والموارد المفيدة الأخرى مع بعضنا البعض. هذا الترتيب التبادلي لم يثمر فقط التوسع في الأعمال بل أيضاً كانت من نتائج المساعدة على تأسيس بيئة من الدعم والتشجيع لنمونا المهني والشخصي.
- في يوم من الأيام، كانت مربييتنا، واسمها جنجر، تنظف مكثبي ولاحظت المواد التي أجمعها لاستخدامها في الكلمات التي ألقياها. وذكرت لي أن زوج ابنتها جورج يشغل منصب نائب رئيس الشؤون المالية في جامعة محلية. وبعد ثلاثة أسابيع، اتصل بي طالباً تجهيز برنامج تدريبي في مهارات التقديم لبعض موظفي مكتبه. وكنتييجة لذلك لم أدرس

بعض البرامج التدريبية للجامعة فقط، بل أتاحت لي صلتني بجورج فرصًا أخرى وصدافة ذات قيمة كبيرة.

- كنت أحضر حدثًا للعمل على إيجاد الصلات في أحد المؤتمرات حين دخلت في محادثة مع أحد المشاركين الزملاء. وشاركتني بعض أفكاره عن المتحدث الذي استمعنا إليه للتو وأخبرته أنني أيضًا متحدث. فكانت بيننا تلك العلاقة الفورية، وتشاركنا بعض الضحكات وتبادلنا البطاقات. وبعد خمس سنوات، استقبلت مكالمة هاتفية منه. كان الآن مسئولًا عن ترتيبات للقاء قادم، وتذكر محادثتنا واتفق معي على الحضور بسبب الانطباع الذي تركته لديه قبل سنوات مضت. فالانطباعات التي تدوم تثمر علاقات دائمة!
- عندما كان أحد أصدقائي يبحث عن عمل، رتبت له لقاءً مع شخص عرفت أنه سيكون جهة اتصال ممتازة بالنسبة له. وتقابلت معهما وعرفتهما ببعضهما البعض. حتى إنني دفعت ثمن القهوة، ومن ثم دعمت الصلتين. والآن، عندما أحتاج إلى خدمة أجهما أكثر من راغبين في مساعدتي.
- في حفل أقيم مؤخرًا، أخبرت إحدى السيدات أنني أشارك في تأليف كتاب عن الانسجام. ذكرت أنها تعاني بعض المشكلات مع بعض الموظفين معها في العمل ويمكنها الاستفادة من بعض المساعدة في ذلك الأمر. تبادلنا البطاقات وبعد يومين اتفقت معي على رئاسة حدث للمؤسسة التي تعمل بها.

...وتدور وتدور عجلات الصلات! في الأعوام العشرين الأخيرة كان من دواعي سرورنا بل كان لنا شرف مشاركة مهارات الانسجام بين الأشخاص الموجودين بين دفتي هذا الكتاب مع الشركات والجمعيات والوكالات الحكومية والمؤسسات التي لا تهدف للربح وأيضًا مع عائلاتنا وأصدقائنا وزملائنا وحتى الغرباء عنا. نحن نعلم أنهم يعملون. وقد درسنا أساليب وأفعال أولئك الذين يشعرون بمهارات "الانسجام" بوقفنا تمامًا على الكيفية التي يستطيعون بها التأثير بإيجابية في الآخرين وإشعارهم بالقوة.

إذا كنت تود أن:

- تكتسب علاقة فورية مع أي شخص
- توسع نطاق تأثيرك
- تتمتع بحضور قوي وأخاذ



- تتوسع في شبكة صلاتك الشخصية والمهنية
- تعكس صورة واثقة
- تحافظ على اهتمام الآخرين واحترامهم وثقتهم
- تبني علاقات صحية وذات معنى
- تقوي العلاقات الموجودة
- تحد من التوتر والضغط الناجمين عن القوى المستنزفة للطاقة
- تدير النزاعات بكفاءة
- تتعامل مع السلوكيات الشائكة
- تصلح العلاقات المفقودة وتستعيدتها
- تتمتع بعلاقات دائمة

...والكثير غير ذلك؛ فأنت في المكان المناسب، لأن هذه هي المواضيع التي سنناقشها. ونحن نعد بالأ نضيق وقتك في النظريات المعنوية التي لا صلة لها بالعالم الحقيقي. نحن نعلم أنك مشغول، لذا نعد بمشاركة معلومات ملموسة تستطيع الاستفادة منها في الحال لجذب الاهتمام وتحسين التعاون وزيادة دائرة التأثير الخاصة بك.

وسينتج عن هذه الأساليب العديد من الفوائد القيمة بعيدة المدى. في حقيقة الأمر، لقد رأينا نتائج تقترب من الإعجاز عندما عكف الأشخاص على تحسين "قدرتهم على الانسجام". ونحن نعلم أنك أيضًا باستطاعتك التمتع بعلاقات ذات معانٍ أعمق وحياة تزخر بالإنجازات وتدعو إلى الرضا، وذلك إذا عملت بالاهتمامات الموجودة في هذا الكتاب.

إننا نشعر بالسعادة لأنك استثمرت الوقت والجهد في شراء هذا الكتاب، ويحدونا الأمل في أن تجده ممتعًا ونافعًا في دفع طاقة التواصل لديك وإنشاء صلات قيمة. إن هذا الكتاب مصمم بحيث تستطيع استخراج خلاصة القيمة بسرعة ويسر؛ فاقرأه واجن الثمار!

من أجل نجاحك،

أرنولد سانو وساندرا ستراوس

لماذا تشتد الحاجة إلى الانسجام؟

البيئة المتصلة

البشر كائنات تعيش ضمن مجتمع وتزدهر أفضل من خلال أنواع من البيئة توفر الاتصال والتعاون. وخلال كل مرحلة من مراحل حياتنا تلعب العلاقات الداعمة دورًا مهمًا في شعورنا بالسعادة وتقدير الذات والصحة وجودة الحياة. والعيش والعمل في إطار بيئة اتصال، سواء بين الأفراد أو المؤسسات، مهم جدًا لإرساء دعائم "الأشياء الصحيحة"؛ وحينها فقط يزدهر البشر ويحققون الأفضل بالنسبة لأنفسهم.

الانسجام يمنحنا الطاقة. اننا نزهدهر في المناخ الذي يزرع روح الاتصال والامتياز الذي توحى به. وعلى الجانب الآخر، يقود عدم التناغم إلى التعطيل والتدمير. ويخلق جوًا من الفوضى التي تقضي على التعاون والإبداع وتدمر أرواحنا. وعندما نعيش أو نعمل أو نتعامل في بيئة غير أخلاقية وغير داعمة، لا تتم تلبية احتياجاتنا، وتحدث أشياء تضر بصحتنا وحيويتنا وعلاقاتنا.

وقد أثبتت العديد من الدراسات التي أجريت حول العالم أثناء العقود الأخيرة أهمية الدور الصحي الذي يلعبه "عامل الانسجام" الإنساني الذي يمنح الشعور بالدعم والاهتمام والتقدير. فالعمل ضمن أجواء تتسم بالتراحم يقلل بشدة من أخطار المرض، سواء التعرض للبرد أو السرطان (ولا تتدهش إن قلنا أمراض القلب) والأمراض الأخرى التي تهدد حياة الإنسان.

وظبقًا لبحث أورده د. دين أورنيش في كتابه Love and Survival، فإنه من ضمن جميع المسببات تسهم الوحدة والعزلة في زيادة احتمالية الإصابة بالأمراض والموت المبكر بنسبة ٢٠٠ إلى ٥٠٠ في المائة أو أكثر، وذلك بغض النظر عن نظام الغذاء أو التدخين أو السلوكيات الأخرى المتعلقة بالأخطار. وقد أجري عدد من الدراسات المجتمعية المستفيضة لفحص العلاقة بين

العزلة الاجتماعية والموت والمرض من بين جميع الأسباب الأخرى، وتمت تلك الدراسات على مدار خمسة عشر عامًا. وقد كشف البحث عن أن الذين يعانون العزلة الاجتماعية زادت لديهم نسبة مخاطر الموت المبكر من مرتين إلى خمس مرات أكثر من أولئك الذين تمتعوا بزيادة المقدرة على الانسجام. فتحن أبناء المجتمع وتكمن حاجتنا إلى التواصل في صميم تكريننا.

والبشر الذين يفتقدون للعلاقات الداعمة غالبًا ما تكون اختياراتهم الحياتية مدمرة: فتكون خيارات ذات خطورة على صحتهم البدنية والعاطفية والعقلية. إضافة لما سبق، عندما يتعرض البشر على نحو متكرر لتعاملات تستنفد طاقاتهم، تكون النتيجة تولد الضغط الذي له أشد الضرر على أبدانهم وعقولهم وقلوبهم. فياله من ثمن فادح يقتضيه عدم التواصل!

على مدار حياتنا تكون العلاقات التي تؤازرنا وتدعمنا مهمة ويكون لا غنى عنها بالأخص عند تنشئة الأطفال والمراهقين. إن خلق "ملاذ آمن" عاطفيًا أمر أساسي لرعاية مشاعر تقدير الذات والسعادة لديهم. وبذور علاقات تمنحهم الاهتمام في رحلة نموهم. لقد أثبتت العلاقات الداعمة في المنزل والمدرسة تأثيرها الكبير على اختيارات الأبناء وسلوكياتهم. ويكشف البحث الذي أجرته دراسة صحية طولية قومية عن صحة المراهقين أن الاتصال بين الآباء والأبناء هو العامل الأول في المساعدة على تقليل مخاطر مشاركة المراهقين في سلوكيات تسبب الأذى أو الإدمان أو التدمير؛ فيما جاء ارتباط المدرسة بهم في المرتبة الثانية.

ويبنى الارتباط الحقيقي على المساعدة والاهتمام والالتزام برعاية الاحتياج العام للحب والقبول والشعور بالانتماء. بالإضافة لذلك، عند تركيز الآباء على بناء علاقات داعمة، يصبح الأبناء أكثر إصغاءً وتتبعًا لإرشاداتهم. والعمل على حب الارتباط يضمن العلاقات القيمة والدائمة.

وتنتقل الحاجة للتواصل إلى عالم العمل. والشعور بالارتباط والتقدير في مكان العمل مهم جدًا للوصول إلى أفضل ما عند القوة العاملة، والوصول لقمة الإنتاجية والأداء. وطبقًا لـ د. جيري هارفي أستاذ علوم الإدارة في مدرسة الأعمال والإدارة العامة بجامعة جورج واشنطن. فإنه بدون فائدة العلاقات الداعمة يبدو مكان العمل وكأنما تعم الكآبة أرجاءه. ويقارن هذه الصورة بحالة لوحظت بين الأطفال الذين تم فصلهم عن أمهاتهم وتولد لديهم شعور بالتوتر والحزن يدعى الاكتئاب الاتكالي.

ويستخدم د. هارفي نفس هذا المصطلح في كتابه The Abilene Paradox لوصف التوتر الذي يشعر به الموظفون لدى انفصالهم عن أولئك الذين يلجئون إليهم للشعور بالدعم. وفي هذه البيئات، يكون التواصل غير فعال ولا تتم تلبية احتياجات الموظفين. الشعور بالاعترا ب وعدم امتلاك القوة لاتخاذ القرارات الحقيقية ربما يؤدي إلى تدهور في الحالة المعنوية للموظف والقوة الدافعة له وقدرته الإبداعية والتزامه: وجميعها مطلوب للوصول إلى أداء مرضي وتجربة عمل مجزية. ومن دون علاقات عمل داعمة، تستشري تلك الصورة المميتة من سرطان المؤسسات مخلفة أثرًا ضخمًا على حيوية المؤسسة. ويتحول العمل تحت هذه الظروف إلى عمل من أجل البقاء وتُهدر الموهبة والإمكانات والإنتاجية.

إن الانسجام والتمتع بعلاقات طيبة دواء ناجع لصحتنا ورفاهيتنا ونجاحنا: في كل من العمل والمنزل وفي جميع صلاتنا. وفوق كل هذا، نجد الأطباء يوصون بالتمتع بعلاقات داعمة سواء كانوا متخصصين في مجالات الصحة أو الاجتماعيات أو أنظمة المؤسسات. ويؤكد البحث على أهمية التواصل لازدهارنا في الحياة. وتكمن حقيقة التواصل في الوصول لقلب احتياجنا العام للعناية والدعم والمؤازرة. وذلك بالضبط هو ما يتناغم مع احتياجات كل قلب بشري.

عملية إظهار الأفضل

"في المؤسسات، تتولد الطاقة والقوة الحقيقية من خلال العلاقات. وتتمتع أشكال العلاقات والقدرات على تأسيسها بأهمية أكبر من المهام والوظائف والأدوار والمناصب مارجریت ویتلی

إن بناء صلات إيجابية مع الزملاء والعملاء هو هبة الأعمال. فروح التعاون تزرع ثقافة تستخلص الأفضل من شخصية البشر وأدائهم، وتجعل الموظفين سعداء ويقضون بالطاقة ومنتجين. وعندما نعمل جيداً مع بعضنا البعض، يتم تنفيذ العمل على أكمل وجه، ويتعكس هذا على صلاتنا بالعملاء والزملاء، وتلك الروح هي نفسها التي تزيد المكسب، وعند الإلتزام في وجوههم يقول العملاء أموراً رائعة عن منتجات الشركة أو خدماتها، مما يدفع مستهلكين أو زبائن آخرين للبحث عن تلك المنتجات، وبالتالي يزيد ذلك من حصة الشركة في السوق.

ومهارات التعامل الجيدة تحسّن ربحية الشركات بأساليب كثيرة؛ بالمساعدة على الحفاظ على الموظفين وتحسين الحالة المعنوية واكتساب زبائن جدد وعند الصفقات وإتمام المبيعات ووصول إلى العملاء وتأسيس تايين أوفياء وتأمين تكرار الأعمال وتوسيع الشبكات وزيادة الرضا الوظيفي وغير ذلك الكثير.

كعملاء، فإننا نتذكر طويلاً الشعور الذي ينتابنا في صلتنا بالأعمال. فننتذكر الطريقة التي عوملنا بها والمشاعر التي جعلنا الآخرين نحس بها، ومدى الوفاء بحاجاتنا وانطباعاتنا عن الذين تعاملنا معهم، وتقييم التجربة ككل وانطباعاتنا العام عنها. تجارب العميل المرضية لها طبيعة مستدامة تجعلنا في بعض الأحيان نتذكر هذه المجموعة من الذكريات (وغالباً نرويها لآخرين) بعد سنوات.

وكمستهلكين، ومع وجود اختيارات كثيرة، يتوقف شعورنا بالرضا على القيمة التي ننتظرها من الأشخاص المسؤولين عن توفير السلع والخدمات التي نختارها وما إذا كانت قد لبت احتياجاتنا. إذا حالفهم التوفيق، فستحوز تلك السلع والخدمات على استحساننا وربما كررنا التعامل معهم. وإذا لم يوفقوا، فستكون الخسارة الكبيرة من نصيب تلك الشركات: فتخسر زبانتها وسمعتها وأخيرًا ستخسر قدرتها على الاحتفاظ بحصة مربحة في السوق. فالمخاطر ترتفع عندما تبتعد الأعمال عما يريده الآخرون. التواصل مفيد، وستجني الأعمال كل أنواع الفوائد من القيام به بصورة صحيحة.

اختياراتنا الجماعية بشأن كيف وأين ننفق نقودنا والأشخاص الذين نختارهم للتعامل معهم بوصفهم التجار والبائعين والمقاولين والوسطاء وشركاء الأعمال وغيرهم في عالم الأعمال كلها عوامل تؤثر على ربحية الشركة. وعندما تؤثر تلك الاختيارات على الربحية، سواء في هيئة مكاسب أو حصة بالسوق أو شيك عمولة أو شيك دفع، تتخذ عملية بناء الصلات الدائمة طابعًا شخصيًا بحق!

البقاء على اتصال في عالم يعاني مشكلات في الاتصال

”كلما كانت وسيلة اتصالنا أكثر تنمياً، قل تواصلنا“

جوزيف بريستلي

يشبه العالم الذي نعيش فيه حارة سير المركبات السريعة. ولهذا ربما أفدنا من بعض اللافتات الإرشادية على الطريق: مثلاً الكلمات التي تحذرننا عندما نفعل عن الصلات الجيدة أو يكون هناك ما يهددها أو يعرضها للخطر. وقد تتضمن بعض الاحتمالات ما يلي: استسلم للصلة، أو قف لتتواصل، أو الزم الحذر! العلاقات في حالة عمل. واتباع هذه الإشارات قد يجعل الطرق التي نقطعها أكثر إرضاءً ويرشدنا إلى وجهات رائعة ومرضية ربما لم نكن لنلتفت إليها. وهذه الإشارات تلقي الضوء على الأوقات التي يجب علينا فيها التركيز على الاهتمام اللازم لتأسيس صلات جيدة.

وتكوين قدراتنا على تكوين الصلات عرضة لتآكل أكثر من أي وقت عند التعرض لثقافة تنتقل بواسطة التكنولوجيا وتزيد من التعامل مع الأشخاص غير المعروفين لنا. وكلما ازداد تعاملنا مع الإنترنت لتحقيق السرعة والراحة، اختفت نقاط الاتصال التقليدية الخاصة بالعلاقات الإنسانية. جعلتنا ثقافتنا المتعلقة بالتكنولوجيا المتطورة نخوض خبرات حلوة ومررة، فحملت الاتصالات أكثر سرعة وملاءمة. ولكننا نعاني من تسارع حلقات فقدان الاتصال بين أفراد البشرية. وهو خطر قد تصل تبعاته لأبعد مما نتصور.

حلت الرسائل الإلكترونية محل المكالمات الهاتفية والاجتماعات. مما قد يتركنا في حيرة نحاول قراءة ما بين السطور. وتركنا الأنظمة الآلية المعقدة للرسائل الصوتية تائهين وسط الأوامر التي يصدرها الكمبيوتر. مما يحبطنا وكان كل ما نبتغيه هو التحديث إلى شخص حي ويتنفس وقادر على التعامل مع مخاوفنا. الهواتف المحمولة تقاطع المحادثات الشخصية وتغرق الاجتماعات وتمنعنا من الحديث مع الأشخاص الذين يمرون بحياتنا كل يوم. نملاً سياراتنا بالوقود وندفع ببطاقات الائتمان ونذهب لحال سبيلنا دون كلمة شكر. الوجوه التي كانت ذات مرة بمثابة

محاوّر لحياتنا اليومية - من المصرفي الذي يودع شيكات رواتبنا إلى موظف مكتب السفريات الذي يخطط لنا إجازتنا - يتم استبدالها على نحو متزايد بالأنظمة الآلية أو بالإنترنت.

إننا الآن كثيرًا ما نمشي أو نقود السيارة أو حتى نركب الطائرة دون ملاحظة أو معرفة الأشخاص الذين شاركونا تلك الجزئية من الزمن والمكان: لأننا كنا في غاية الانشغال بالحديث إلى أشخاص في النصف الآخر من الكرة الأرضية. على سبيل المثال، إذا كنت جالسًا أو واقفًا إلى جانب أحدهم الآن، ربما يكون هذا الشخص متعطشًا للاهتمام أو للتواصل الإنساني على أي مستوى؛ ولكن أتى لك أن تعرف؟ عندما نتواصل مع الآخرين، فإننا لا ندري الأثر الذي سوف يتركه تواصلنا مع الآخرين في ذلك الوقت من الزمن. وحتى أقصر المقابلات قد تمنح أحدهم لحظة من الارتياح أو البهجة التي كان بحاجة إليها. وبالنسبة للكثير منا، حتى أسرع التفاعلات الإنسانية بإمكانها تأسيس عالم من الاختلاف لدينا سواء عند شعورنا بالتواصل أو الاهتمام أو الرعاية. وهذا هو سبب أهمية التواصل عن قصد وإظهار أفضل ما عندنا.

يتزايد فقداننا للصلات القيمة المتمثلة في إلقاء التحية والتفاعل مع رفقاء الدرب الذين نقابلهم عبر شبكات الحياة المعقدة والمتعددة. الموظفون الذين لا هم لهم سوى خدمة العملاء قد لا ينتبهون لوجودهم أثناء أحد التعاملات الأخرى. يمشي الناس في شوارع المدينة ويتسوقون في المراكز التجارية وطرق محال المواد الغذائية وأروقة المكاتب ويفضلون الاتصال بواسطة الشبكات اللاسلكية بدلًا من الاتصال المباشر ببعضهم البعض في نفس اللحظة.

بينما نلّف حول بعضنا البعض في دوائر تصيينا بالدوار وتنهكنا حياتنا سريعة الخطى، يستطيع التواصل أن يحل تلك الخيوط المتشابكة. إلا إذا كنا من الحرص بحيث نستمر في إرجاع خيوط التواصل تلك إلى كل منا. ومع تغيير التكنولوجيا لشكل المعيشة، والذي صاحبه تغيير في النسيج الثقافي اليوم، فإننا نخاطر بفقدان شيء ثمين: ألا وهو تلك المفامرات الرائعة التي تستمر لوقت قصير مع غيرنا من البشر. الأشخاص الذين يظهرون في حياتنا ويحدثون فرقًا. هذه هي أذ ثمرات التواصل في الحياة: لحظات السرور التي تتدفق من الأشخاص الذين يرسمون البسمة على وجوهنا ويضحكون معنا ويساعدوننا على الخروج من الأزمات ويقدمون التوجيهات ويقنعون وقتًا للمشاركة وينقدوننا ويفعلون الكثير غير ذلك.

القدرة على التواصل مهمة، وكذلك قدرتنا على الاتصال السريع في مواجهة الاتصالات التي بلا وجه. وفي ثقافتنا التي يتزايد فيها التعامل مع مجهولين، عندما يستقطع أحدهم الوقت

للملاحظتنا أو التناغم معنا أو الاهتمام بنا أو حتى الشكوى منا، يظهر هذا الخير بأساليب رائعة. تتولد عنا تيارات من الطاقة تغلف البشر الذين نعيش ونعمل ونشارك الوقت والمكان معهم؛ يرفلون في دفاء عطفنا وتفهمنا وتقديرنا. وكل ذلك جزء من طبيعة الحياة القائمة على التواصل. ولكن الصلوات التي تؤسسها يمكن أن تصدر أمواجًا من الطاقة الإيجابية أو السلبية أو المتعادلة. يجب أن تقرر ما هي الرسالة التي تريد أن تبعثها إلى العالم وجميع البشر به.

بالانتباه إلى المباحج الكثيرة للتواصل، فإنك ترتبط بكل ما له معنى ويحدث فرقًا في حياة الآخرين وفي تجاربك الشخصية. الأشخاص الذين يتواصلون مع بعضهم البعض يصفون حياة على تلك اللحظات العادية بتعاملهم معها بإنسانية مرهفة وغير عادية وقيمة. وعندما نقول "ياه، لقد لاحظت!" تنشأ صلة سحرية لها أثر يدوم.

إن القدرة على التواصل مهمة. بسبب الطرق اللامتناهية التي تعبر عن أهمية الصلوات التي نتمتع بها. نستطيع رعايتها أو تجاهلها، الاستمتاع بها أو رفضها، الاعتزاز بها أو التخلص منها. بغض النظر عن كيفية تعاملنا معها. فإنها تضيف لنا.

قد ننسى بسرعة تلك التجارب الحيادية التي لا تترك أثرًا في نفوسنا بطريقة أو بأخرى. فالطعم السيئ الذي تتركه التجارب السلبية نتمنى لو نستطيع نسيانه. ولكنها الطبيعة الإلزامية للتفاعلات الإنسانية الإيجابية التي تصقل الصلوات الدائمة: ذبذبات إلزامية من القوة الفعالة والنشطة تنشأ في مكان نطلق عليه "منطقة الاتصال".

تأسيس منطقة الاتصال

منطقة الاتصال هي توازن حركي للطاقة التي يقدر بها البشر
احتياجات بعضهم البعض ويتمتعون بالفوائد التي تندفق
نتيجة لذلك.

تجربة تأسيس منطقة الاتصال لا تقدر بثمن بالنسبة للتعاملات قصيرة المدى لكي نحظى
بانطباعات لا تمحى (كما في حالة خدمة العملاء)، وهي أيضاً مهمة بالنسبة للعلاقات
الشخصية والمهنية طويلة المدى لتعزيز قيمتها المرتفعة والدائمة.

سواء كانت قصيرة المدى أو طويلة المدى، فإن تجربة منطقة الاتصال تتحقق من خلال الاتصالات
الجيدة. أنت تدخل "المنطقة" بمواصلة مراقبة الحاجات البشرية العامة لكل مما يلي:

الإنصات والتقدير
التشجيع والتفويض
الإعجاب والقبول
الاحترام والتميز
الثقة والإعزاز

كل شخص ممن تتعامل معهم له الكثير من الاحتياجات السابقة. بالطبع، فإن ما نحتاجه أو
نريده من بعضنا البعض يتوقف على طبيعة العلاقة. على سبيل المثال، هناك تشابهات كثيرة
بين ما نرغب فيه من العلاقات التي في العمل ومع أصدقائنا وعائلاتنا وفي نطاق مجتمعنا وفي
تعاملات الأعمال. كيف نريد أو نتوقع تحقيقها.. هنا يكمن الاختلاف.

تشرح القائمة التالية بتفاصيل أكثر بعض ما نريده أو نحتاجه أو نتوقمه في أنواع مختلفة من
العلاقات.

في علاقاتنا الشخصية، نحن نريد:

- معرفة أنه حين نتحدث، هناك من يسمعنا ويفهمنا
- التمتع بقنوات مفتوحة وفعالة للاتصال للتعبير عما يشغلنا
- التقدير لمشاعرنا وأفكارنا وآرائنا
- التشجيع للتعبير عن حقيقة كنهنا والدعم في مرحلة النمو والتطور
- القبول غير المشروط
- الشكر على الوقت والطاقة والجهد والكنوز الشخصية الأخرى التي نشاركها وأن يتم تقديرنا لأجلها
- المعاملة بعدل واحترام
- الثقة بأن الوعود والالتزامات سيتم الوفاء بها
- الإعزاز والتقدير لما نحن عليه

في علاقات العمل نحن نريد:

- التمتع بقنوات مفتوحة وفعالة للاتصال للتعبير عن قلقنا إزاء الأمور المتعلقة بالعمل
- وجود إجراءات معروفة لحسم الخلافات والوصول لقرار
- الإنصات إلى أفكارنا وآرائنا وتقديرها
- الشعور بالتفويض والدعم في بيئة العمل
- التقدير لمساهماتنا التي تعبر عن الإبداع والجهد والخدمة والكفاءة بالنيابة عن مهمة المؤسسات وهدفها
- المعاملة بعدل واحترام
- التعريف بأننا عضو يتمتع بالكفاءة ويحظى بالتقدير في المؤسسة
- الثقة بأن الوعود والالتزامات سيتم الوفاء بها

في علاقات الأعمال نحن نريد:

كلمة

- القدرة على التعبير عن احتياجاتنا وتقديرها
- الحصول على معلومات كافية تتيح لنا الحصول على أفضل الاختيارات
- الإعجاب والتقدير لأعمالنا
- الثقة بأن المنتجات والخدمات يتم تسليمها بما يطابق الاتفاقيات وأنها ستكون عند حسن ظننا وأنها يمكن الاعتماد عليها
- الثقة بأن الوعود والالتزامات سيتم الوفاء بها
- التعبير عن الشكاوى والقلق وأن يتم الإنصات إليها وتفهمها والتعامل معها

الاهتمام بهذه الاحتياجات المهمة يوصلك لقلب ما يريده الناس بوجه عام من الصلات التي يتمتعون بها. خصوصًا من الصلات الأهم. الصلات الجيدة تعلن عن نفسها عند تلبية الاحتياجات والتوقعات المنتظرة من تلك العلاقة على وجه التحديد: ويضعك الوفاء بهذه الاحتياجات في منطقة الاتصال.

داخل المنطقة. تستكشف الاهتمامات والاحتياجات المشتركة وتعبّر عن أفكارك وتحدث عن مخاوفك. المشكلات يتم التعامل معها بسرعة وتُلتَمَس الحلول وتنفذ. بالنسبة لتعزيز الصلات طويلة المدى على وجه الخصوص. فإن التواجد داخل المنطقة يعني تقدير الاختلافات واحترامها في جو من الاهتمام والثقة والدعم. ولخلوه من الركود الذي تتسبب فيه الآليات التي بها خلل وظيفي، يكون المناخ مناسبًا لإخراج الأفضل من الناس ولتبني التعبير الكامل عن مواهبهم وقدراتهم. ويستعيد كل من هو داخل المنطقة بالرضا عن علاقاتهم والدعم لاحتياجاتهم.

عند التركيز على جوهر ما يريده الناس ويحتاجونه ويقدرونه، فإنك تدخل إلى المنطقة وتجذب العلاقات الديناميكية وتدعمها وتضاعفها. إنها لفرحة خالصة أن نكون في هذا المكان الذي يفيض بالطاقة!

العلاقات الدائمة تبدأ بالنوايا الإيجابية

”تستطيع أن تتفوق على نفسك، إذا كنت تريد ذلك حقاً“

بول هارفي

كيف تدخل إلى منطقة الاتصال؟ وكيف تفهم جوهر ما يحتاجه الناس في الحياة الواقعية؟ بواسطة الالتزام بتقدير احتياجاتهم في تعاملاتك، والتي تتناسب مع نوع العلاقة، وأن تراقب بانتظام مدى تلبية احتياجاتهم. وعندما تقدم هذه النية الإيجابية في كل تعاملاتك، ستكون بمثابة المرشح الذي من خلاله يمر كل ما تقوله وتفعله. وإذا كنت تريد تأسيس أفضل الصلات المحتملة ودعمها. يجب أن تدرك أنها يمكن أن تكون هشة للغاية، وإذا لم يتم تقدير احتياجات أحد الأشخاص أو لم يتم تحقيق توقعاته. فستكون تلك الصلة عرضة للخطر. يجب أن تعكس أفعالك وأسلوبك نوايا طيبة والاستواجه خطر الانفصال عن منطقة الاتصال. سينزع البشر القابس عن الوصلة الخاصة بك وربما ضربت أو حُرقت في خضم الموقف.

البقاء على اتصال يعني إرسال تيارات من الطاقة الإيجابية التي تعبر عن اهتمامك وتأييدك وأن تدعمها بفهمك أو محاولتك لفهم ما يحتاجه الآخرون أو يتوقعونه أو يرغبونه. الصلات الدائمة تقوم على النية الإيجابية لتأسيس علاقات صحيحة مقترنة بأفضل ما تستطيع تقديمه: فيخرج أفضل ما عندك (وأفضل سلوك لديك). إنها معادلة بسيطة (رغم تعقيدها في بعض الأحيان بسبب الطبيعة اللامحدودة وتعقيدات الأفكار والمشاعر والتعاملات البشرية)، تلك المعادلة التي نطلق عليها صيغة الصلة الدائمة:

أفضل ما لديك + النية الإيجابية = الصلة الدائمة

الصلة الدائمة: علاقة قيمة ذات طبيعة دائمة، تنشأ بنية تقدير الاحتياجات وتدعمها اختيارات باحترام تلك الاحتياجات. وإذا شعرت بتقدير الاحتياجات وداومت على اختيار الأساليب والأفعال التي تحترمها، ستبني صلات دائمة القيمة.

أفضل ما لديك؛ عندما تقدم أفضل ما لديك في علاقة ما، فهذا يعني أنك تبذل ما بوسعك لتلبية احتياجات وتوقعات الآخرين بينما تقدر تلك الخاصة بك. وأفضل ما لديك تعبير عن بذل أقصى مستوى من الجهد لتوفير أكبر القيم. وهو يعبر عن التزامك بتلبية احتياجات الآخرين أو الزيادة عليها. مما يعزز تلك الصلة ويقويها.

ويتم تعريف هذا التعبير عن أفضل ما لدينا وأساليب وأفعال الامتياز بعامل الامتياز CX. وعند إعمال عامل الامتياز الخاص بك، تنشأ تجارب غير عادية لدى الآخرين، والتي يكون لها قيمة مماثلة تعود بالنفع عليك. ولمزيد من النقاش المفصل حول تفعيل عامل الامتياز الخاص بك، راجع المفتاح ٣.

ويمكن أن يتخذ تعبير أفضل ما لديك معنى آخر عند الدخول في تعاملات أو علاقات صعبة. وفي مثل هذه الظروف، يمكن تفسيره على أنه إدارة الموقف لأفضل ما تسمح به قدراتك و"إظهار" الكمال والنية الإيجابية. قد لا تتضمن نيتك تأسيس صلة بعيدة المدى، ولكنها على الأقل جديرة بالاحترام وتقدر احتياجاتك أيضاً. وفي هذه المواقف، يكون أفضل ما لديك هو اختيار التجاوب بصورة راقية وأن تقدم أفضل ما لديك في تعامل ما للخروج بأفضل ما فيه.

النية الإيجابية؛ النية الإيجابية معناها الالتزام بتقدير احتياجات الآخرين وأيضاً احتياجاتك في تعاملاتك. ويتم بدء نصلات الدائمة على النية الإيجابية لتأسيس علاقات ذات قيمة وتوفر الاهتمام. ويتضمن هذا الملاحظة المنتظمة لدى تلبية احتياجات جميع الأشخاص.

الكلمات التي تلتفظ بها والإيماءات التي تقوم بها والأسلوب الذي تتعامل به مع شخص ما خلال كل تعامل كلها تعطي انطباعاً عنك وتكشف شخصيتك. وغالباً ما نتخذ اختياراتنا في أجزاء من الثانية للتجاوب مع أحد الأشخاص. وللتزامك بإجراء تعاملاتك بنية إيجابية، تتجاوب مع الآخرين بطرق بناءة، خصوصاً عندما تكون في مفترق الطرق لاختيار ردود أفعالك.



الأشخاص الذين يبدءون كل تعاملاتهم بنية إيجابية يطلق عليهم Conscious Connectors "المواصلون الواعون"، وهو مصطلح ابتكرناه للتعبير عن الذين يختارون بعناية الطريقة التي يتعاملون بها مع البشر في كل تعامل. وهم يوصلون للآخرين اهتمامهم ويعبرون عن تقديرهم من خلال كلماتهم وأفعالهم وسلوكهم.

ولتأسيس علاقات متناغمة والحفاظ عليها، يعتمد المواصلون الواعون على صيغة العلاقات الدائمة. ولكي تصبح من المواصلين الواعين وتنشئ علاقاتك الدائمة، يجب أن ينبض قلبك بالنية الإيجابية وأن تركز طاقتك (أفضل ما لديك) على الأشخاص الموجودين في دائرة التأثير الخاصة بك. ولكي تعرف أكثر عن استخدام هذه الصيغة، اقرأ الجزء التالي، والذي يناقش كل جزئية من الصيغة بتفاصيل أكثر.

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com

منتديات مجلة الإبتسامه

الانطباعات التي يتركها المتواصلون الواعون تدوم

في كل تعامل. يبحث المتواصلون الواعون عن الفرص الذهبية: للتعهد بالآخرين والانتباه لهم والتعامل مع احتياجاتهم وتلبيةها ودعمهم وانقاذهم من التجارب العادية بطرق غير متوقعة وإدخال السرور عليهم وإشعارهم بالتقدير وأكثر من ذلك. والانطباعات الدائمة تنشأ عن التزامهم الشخصي ببذل أقصى ما عندهم في كل موقف، والتصرف بتلك الطريقة غالبًا من شأنه إظهار الأفضل لدى الآخرين أيضًا.

سواء كانت طبيعتهم عفوية أو أنهم عملوا عليها بعناية، يضي المتواصلون الواعون ثراءً على تجارب الآخرين، وتدوم الانطباعات التي يتركونها. وهم يدركون تمامًا أنه دون التزام صارم بالامتياز الشخصي والنية الإيجابية ستكون صلاتهم عرضة لآخطار اللامبالاة. وهم يعرفون أن تلك العواقب قد تكون قاتلة لحيويتهم ونشاط تعاملاتهم. الخمول واللامبالاة يقتلان العلاقات.

المتواصلون الواعون هم المحركون والفاعلون. الدبلوماسيون وأصحاب القرار؛ الذين يجعلون العلاقات استثنائية في كل دور يلعبونه. إنهم يرون الممكن فيما لا يقع ضمن المحتمل والأفضل فيما هو أسوأ، وفوق ذلك كله يلتزمون بالتواصل وبناء صلات قيمة. إنهم أساتذة في المضي قدمًا داخل منطقة الاتصال.

البشر يحبون التواجد حول المتواصلين الواعين. لأنهم حيثما ذهبوا يرفعون الروح المعنوية ويعززون المعنويات ويزيدون الدعم ويقدمون العون ويستحقون الاحترام. وأولئك الذين استطاعوا الوقوف على قوة الاتصال لديهم، سواء لأغراض شخصية أو مهنية، غالبًا ما يتم الاحتفاء بهم لقدرتهم على:

- قيادة الآخرين وإلهامهم
- تفعيل حماسهم
- تشجيع مستوى أعلى من الأداء
- سهولة قبول أفكارهم



- إشاعة جو من الأمان لمناقشة المخاوف
- سرعة الوصول لاتفاقيات أكثر إرضاءً
- العمل بتناغم أكبر
- المساعدة على التغيير
- تحفيز الآخرين على العمل لتحقيق الأهداف الموضوعية
- كسب احترام الآخرين واعجابهم ودعمهم وثقتهم وولائهم

وهم موهوبون في تسخير هذه القدرات لقوة الاتصال لديهم. وفي مهنهم. فإن مهاراتهم الممتازة في التواصل تعني في الغالب أنهم:

- يتقدمون بسرعة أكبر
- يطالبون بتعويضات ممتازة ويتلقون علاوات
- يكتسبون التعريف المهني ويكونون قيد النظر
- يتواصلون مع الأشخاص ذوي النفوذ وينفذون إليهم

وعندما تكون متحمسًا لتفعيل اتصالاتك. فإنك لا تجلس على جانب الطريق منتظرًا الآخرين ليأخذوا بزمام المبادرة؛ تشغل نفسك بالاتصال والتواصل؛ تتحرك لتبني شبكة من المقابلات الأخاذة. وتترك من تقابلهم مندهشين وسعداء في طريقك عبر الحياة. وسواء كان مع الأصدقاء أو العائلة أو رفقاء الأعمال، اعمل دائمًا على ابتكار طرق للمفاجأة والسعادة والتشجيع والدعم والتقدير. فذلك يصنع العجائب في كل مكان!

اجعل النية الإيجابية عادة يومية

”عندما تبحث عن الخير في الآخرين.

ستكتشف أفضل ما فيك“

مارتن والش

عندما تتعامل مع أحدهم، يضعك سؤال ”ماذا أفعل حتى أجعله سعيدًا بحديثنا؟“ على حادة الطريق لتحقيق غاية الخروج للتواصل وقيمه، واللذان تتمثلان فيما يلي:

- حل مشكلة
- تخفيف شعورهم بالضغط
- بث روح التعاطف
- الإنصات باهتمام
- رفع الروح المعنوية
- مساعدتهم على توفير الوقت والمال
- مساعدتهم على جني المال
- تنمية مهاراتهم
- تقديم العون
- التعريف بعملهم
- تقدير مساهماتهم
- مجاملتهم من القلب
- مفاجأتهم وإسعادهم
- تعزيز صورتهم الشخصية أو الشعور بقيمة الذات

التعامل على أساس نية لها غاية لا يعود بالنفع على الآخرين فقط: بل أيضًا يمهد الطريق لتحقيق أكبر قدر من أهدافك. تلك الطاقة الناتجة عن التواصل بين الناس تعطي قوة دافعة، وهي تزيد

الثقة وتجذب الدعم وتساعد على الوصول إلى المراكز التي تكفل تزايد السلطة والتأثير وتدعم الشعور بالرضا عن العلاقات وتسرع من خطواتك نحو النجاح.

لاحظ كيف تختلف ردود أفعال الناس وكيف تتغير اللحظات عندما تضع نواياك الإيجابية قيد التنفيذ! ومع وجود غاية تأسيس صلات جيدة ستترك دائمًا انطباعًا إيجابيًا يبقى أثره طويلًا.

باختيار تأسيس صلات دائمة، تصبح كل لحظة فرصة تفتنمها لتجعل الآخرين يشعرون بالتقدير ولتبنى علاقاتك معهم أو توثقها. ستعكس أفعالك هذه النية وستستحق احترام الناس وإعجابهم وثقتهم. الصلة الدائمة هي الكنز الذي أثمره استثمارك لأفضل ما لديك لتأسيس شيء يشعر الآخرون بقيمته، وفي المقابل ستكسب أنت أيضًا منحنًا لا تقدر. إنها ذهبٌ خالص لا يقدر بمال.

اصطحب معك التزامك بتأسيس صلات إيجابية في كل مكان: في المنزل أو في العمل أو في المدرسة أو في اللقاءات أو في الطريق أو أينما تذهب! استخدمه مع العملاء وزملاء العمل والزبائن والأولاد والأصدقاء والشركاء وبالأخص مع أي أشخاص مستفزين (هم الأشخاص الشائكون الذين يختبرون صبرك وقدرتك على التواصل) للحصول على ما يدفعك للأمام في جميع تعاملاتك.

إذا كانت نيتك هي التعامل مع الآخرين بأساليب إيجابية، تركز على استغلال كل لحظة في توصيل شيء عظيم القيمة لتشاركه معهم. ألا وهو: أفضل ما لديك. وعندما يصبح هذا هو نهجك، ستسهم في خلق لحظات لا تنسى من سحر التواصل!

مع الحاجة إلى المعرفة

منذ سنوات مضت، ولكوني حينها نائب رئيس التسويق في اتحاد تجاري، طلب مني العمل على خطة أعمال مع العديد من الزملاء. ولخبرتي في تصميم خطط الأعمال كانت لي قيادة المشروع. في اجتماعنا الأول، أدركت أن أحد أفراد الفريق (فلنسمه جاك) يشعر وكأنه تلقى ضربة لكبريانه لعدم اختياره رئيسًا. وشكى جاك أنه أيضًا قد عمل على خطط للأعمال وأن مؤهلاته كانت الأفضل وأنه يجب أن يتولى قيادة المجموعة. ورأيت أن المشروع من شأنه أن يتوقف إذا لم نتعامل مع ما يضايقه، ولذا أمضت المجموعة ساعة في مناقشته. لاحقًا، وبعد محادثة شخصية مع القليل من أعضاء الفريق، قررنا أن نعرض على جاك منصب مساعد الرئيس. وعندما سمع جاك الخبر تهللت أساريره وانعكس ذلك على سلوكه وروحه المتعاونة.

منحه منصب مساعد الرئيس هو تمامًا ما احتاجه جاك للاستفادة من خبرته وتلبية حاجته إلى التقدير. وقد أحدث ذلك فرقًا في علاقتنا منذ ذلك الوقت فصاعدًا: تحسنت اتصالاتنا بصورة مثيرة وتحدث بالخير عني أمام رئيسنا وزملائنا الآخرين. حتى إنه طلب العمل معي في مشاريع أخرى. عندما اقتطعت وقتًا لفهم احتياجاته ومحاولة تلبيةها، تغير شكل العلاقة التي تربطنا ولم يعد على أي منا يعاني من علاقته بالأخر.

— المؤلف



أفعال عشوائية للتواصل

روعة المودة

يستمتع زوجي ريك بتجاذب أطراف الحديث مع الناس طوال الوقت. وهو يفعل هذا لأنه يستمتع به. إنه يفعل هذا بقصد. ولا يبتغي شيئاً سوى المشاعر الطيبة التي تتولد تلقائياً. ولكنه بالطبع كسب مجموعة من الأشياء اللطيفة لأن سلوكه الحميم يدعو إلى ابتهاج لا يكون دائماً في الحسبان.

على سبيل المثال، دخل مؤخرًا إلى فندق صغير اسمه Doubletree Inn. وعلق على لباقة موظف الاستقبال وكيف أن الأشخاص الآخرين ربما يتمتعون بخدماته وكأنها أمرٌ مسلمٌ به. ريك لم يعتبر الأسلوب الأخاذ الذي اتبعه الموظف أمرًا مسلمًا به؛ لأنه في الصباح الباكر من ذلك اليوم كان قد ترك فندقًا آخر على بُعد نصف ميل، ساخطًا على سوء الخدمة هناك.

وفي الصباح التالي، وجدهم ريك يكرمونه بوصفه "نزير اليوم" في Doubletree Inn، وأغدقوا عليه القسائم ووجبة مجانية وزجاجة عصير والمزيد. الأمر لا يتعلق بالأشياء التي حصل عليها، ولكن الاتصال الذي عمل عليه هو ما أحدث الفرق.

رحلة لخرى. اتصال لخرى. في مكان ما فوق المحيط الأطلسي. كانت المضييفة تقوم بجولتها في لتأخذ طلبات المشروبات المعتادة. عندما وصلت إلى الصف الذي نجلس به بادرها ريك مازحًا "وأنا أريد فراياتشينو". وضحكت أنا معه لعلمنا أن قائمة المشروبات ليس بها سوى المعتاد. ولدهشتنا عادت ومعها الفراياتشينو! فمازحها "ما هذا؟ وأين الكريمة المخفوقة؟". وبعد بقائق عادت مجددًا واعتذرت قائلة "سيدي، أنا أسفة جدًا. من المعتاد أن تكون هناك كريمة مخفوقة في مخزون الدرجة الأولى، ولكن لسوء الحظ ليست موجودة اليوم". كانت جادة فيما تقول. وانتابنا التأثر.

وخلال الرحلة، لم نتوقف عن المزاح وجعلناها أكثر الرحلات استثنائية. أكثر بكثير من كوننا مجرد شخصين يشغلان مقعدين في الطائرة. ثم فاجأتنا مجددًا. هذه المرة بزجاجة عصير قائلة. "لقد استمتعنا بخدمتكم اليوم نتمنى أن تكونوا قد استمتعتم برحلتكم". يا للهول! لقد مرت سنوات عديدة ولا زلت أحكي عن هذه المعاملة المميزة التي استمتعنا بها في تلك الرحلة لأصدقائي وجمهوري والآن أحكيها لك أنت أيها القارئ. المشاعر الطيبة تولد الصلات الجيدة والمودة والانتباعات التي تدوم.

— المؤلف

هل صلاتك دائمة أم لا تبالي؟

يمكن أن يقود ما نقوله إلى نفس النهاية سواء بطريقة أو بأخرى. المتواصلون الواعون يختارون كيفية التواصل بجميع الأساليب، ومع أي شخص، وفي أي مكان. ما يقولونه ويفعلونه هو ما يترك الانطباعات الدائمة:

اللامبالاة	الصلوات الدائمة
أنا مشغول جداً الآن ولا أستطيع المساعدة.	كيف أستطيع أن أخدمك؟
إنها ليست سياستنا.	إليك ما نستطيع فعله من أجلك.
هه؟ ماذا تريد؟	من الجيد أن نراك!
أين تلك المشكلة؟	لتخبرني المزيد عن موقفك.
ما من سبيل! لا أستطيع فعل ذلك الأمر.	من دواعي سروري أن أؤدي هذه الخدمة لك.
أسف، غير ممكن.	ماذا أستطيع أن أفعل لك؟

اجعل كل لحظة مهمة

”نحن لا نذكر الأيام،

نحن نذكر اللحظات“

سيزر بافيس

تتلاشى اللحظة بسرعة. تأتي وتذهب كالبرق، وأحياناً تمر دون أن نلاحظها. ولكن حينما ننتبه لما نفعله بملايين اللحظات - كيف نستخدمها ونستثمرها و(يا للجرأة) نضيعها - فتلك قصة روح التواصل التي نتمتع بها.

اللحظة الجديرة بالانتباه هي تلك التي ينصب تركيزنا خلالها على ما يجري ونتخذ خطوة لكي نجعل تلك اللحظة تشكل فرقاً أمام رغبات القلب اللانهائية. اللحظات الجديرة بالانتباه تثري حياتنا بإلقاء الضوء على إدراكنا الأعمق لعلاقاتنا المتداخلة: نحن نتخذ اختيارات واعية لنبقى على اتصال بالحياة في جوهرها.

اللحظات الجديرة بالانتباه تصبح جديرة بالتذكر عندما تستغرق وقتاً لتخترط في تفاصيل النانوثانية التي تشكل حياتك - لتلاحظ وتهتم وتعت وتحب وترعى - وتنتبه لجميع الأشخاص وجميع الأشياء. وإذا فعلت ذلك، فستبث الحياة في تجاربك. وتحول ما هو رتيب وعادي إلى رائع واستثنائي. وعندما نقدر الأشياء البسيطة، ينصب تركيزنا على إدراك الدهشة وليس على الانطباع ”أوف! وماذا بعد؟“.

اللحظات التي تشكل صلوات الحياة موجودة في المقابلات اليومية، سواء كانت مزاحاً مع موظف الاستقبال أو محادثة في صف مغادرة الفندق أو التعهد بموظف مرتبك يحجز التذاكر أو إظهار اللطف عند التعامل مع موظفي التسويق بالهاتف. إنهم يريدون نفس ما نريده، بما فيه أن تتم معاملتهم باحترام وأن يتم تقديرهم على ما هم عليه وما يقومون به.

إن كل لحظة مهمة في تحديد نوعية حياتك وعمقها: ويبنى ميراثك على قراراتك بكيفية إمضاء تلك اللحظات. ما تفعله بكل شريحة من الوقت يؤثر على شعورك بالسعادة. فلتنظّل منتبهاً للحظات حياتك واجعلها لا تنسى بجذب الكثير من الصلوات ذات المردود وتأسيسها والحفاظ عليها.

تشغيل طاقتك التواصلية

”الحياة لا تقاس بعدد أنفاسنا،
ولكن باللحظات التي تبهر أنفاسنا“
مصدر غير معلوم

بوسعك فعل العجائب في أي مكان. أينما تذهب فكر في اللمسات السحرية التي تستطيع إضفاءها لرسم البسمة على وجه أحدهم أو لترفع من روحه المعنوية أو لتقدم له العون أو لتفتح قلبه. فلتحد عن طريقك لتصنع يوماً لأحدهم. انتبه للأسلوب الذي يمكن أن تساعد به. اكسر الروتين. اصنع الإثارة. وجه حماسك لتنفيذ ما تريد. توهج كالشمس.

بالتزامك بصنع صلات دائمة والتعبير عن الأساليب والأفعال المتبعة للحفاظ عليها، ستجني جوائز لا حصر لها من منطقة الاتصال. ولأن بناء علاقات دائمة أمرٌ في غاية الأهمية، يلقي الجزء المتبقي من هذا الكتاب الضوء على ثمانية مفاتيح لفتح القفل وإطلاق العنان لللمسات السحرية المتمثلة في عمل صلات ملزمة والحفاظ عليها. وهي مصممة للارتقاء بعلاقاتك، سواء في العمل أو مع الأصدقاء أو بين عائلتك أو مع أفراد آخرين في الحياة، في رحلتك نحو تأسيس صلات قيمة تثري وتدوم.

روح التواصل هي عن بناء جسور لاحتياجات الإنصات والتقدير والتشجيع والتفويض والإعجاب والقبول والاحترام والتميز والثقة والإعزاز. ونحن نزهدهم ونبرز عندما تدعم العلاقات التي نتمتع بها هذه الاحتياجات. ذات مرة قال أحد الحكماء: ”إما أن نتعاون وإما أن نفرق. حقيقة لا توجد مرحلة وسط“. تكمن قوة منطقة الاتصال في تقرير الاتجاه الذي تريد لحياتك أن تسلكه، وتسخير قوة الاتصال لديك للوصول إلى هناك!

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

زرع الثقة؛ حجر الزاوية للتواصل

فلتكن "منطقة الاتصال"
هي "منطقة الراحة" لك

بناء الثقة في نفسك يساعدك على تطوير التوجهات العقلية الصحيحة للانتصار على تحديات الحياة، وفتح الباب على مصراعيه أمام سبل من الفرص لعمل صلات دائمة.

إذا كانت فكرة التعامل مع الآخرين تخرجك بك أحياناً عن نطاق "منطقة الراحة" الخاصة بك، فأنت لست وحدك. أغلب الناس تتألم لحظات يشكون فيها في أنفسهم. ولا يوجد ما هو أشد تعذيباً من الاستعداد لاغتنام اللحظة ولكن ينتهي بنا الأمر بخسارة فرصة لأن ثقتك اهتزت تحت وطأة الضغط.

إذا كنت تجد أن تأسيس صلات مريحة مع الآخرين أمرًا في خفة النسيم، فربما تُود تخطي هذا الجزء. ولكن حتى بالنسبة لمن يتمتعون بثقة فائقة، هناك مواقف معينة تشعرهم بالتوتر، وتسبب لهم برودة القدمين أو ألمًا في المعدة أو على أقل تقدير قطرات من التعرق، منها على سبيل المثال دخول غرفة تمج بالفرباء. أو العشاء مع شخصية بارزة ورفيعة المستوى، أو تقديم عرض أمام غرفة تمتلئ بزبائن محتملين. أو حماية حدودك الشخصية عندما يتخطاها الآخرون.

وحتى بعد تأسيس الاتصال، تظهر مشاكل "الصيانة" المزعجة، والتي تتطلب حاجزًا من الثقة للتحكم فيها. مجرد القليل من الشك الذي يظوف بخيالك يمكن أن يمحو الثقة التي تتمتع بها. تتنازعك مشاعر تتراوح من درجة ضئيلة من الخوف إلى نوبة توتر شديدة، تبدأ في الشك في شجاعتك الاجتماعية والمهنية، مما قد يقلل من فاعليتك على نحو كبير.



ولسوء الحظ، حتى نوبات الخجل اللحظية لها أثر. قد تتحكم الأفكار السلبية في سلوكك وتوجهك في اتجاهات لا تريد أن تذهب إليها. وتتراكم التبعات على مر السنوات، وتسبب ضررًا مأساويًا لمستقبلك. ولخوفك من مقابلة أشخاص جدد أو خوض مغامرات جديدة أو قيادة مشروع حتى لا ترتكب خطأ. تنزوي، وتحذ من احتمالات تحقيق الحياة التي تحلم بها.

إن بناء الثقة هو حجر مهم في بنیان الحياة النشطة. أما تقدير الذات المهتز فهو حجر على الطريق قد يتعثر به مستقبل واعد وبالطبع علاقات واعدة. إذا تعثرت في حجر على طريق النجاح، فالشجاعة هي القوة الدافعة التي تساعدك على تخطيه. الشجاعة هي الطاقة التي تحفز "قدرتك على التواصل" وتدفعك لأعلى وللأمام وتحدد مسار حياتك.

لحسن الحظ، للشجاعة أثر مضاعف. عندما نقابل الحياة بشجاعة. نتعلم أن نقدر مهارتنا وما نستطيع تقديمه للآخرين. ونبدأ في استساغة مبدأ مقابلة أشخاص جديدة وتوسيع آفاقنا الاجتماعية والمهنية والبحث عن تحديات جديدة نمارس معها موهبتنا. ونشعر بشعور أفضل نحو أنفسنا وبسعادة أكبر نحو صورتنا الذاتية التي تميزها الثقة المتزايدة. كل نجاح يُخرج بريقًا جديدًا من داخلنا ويذكرنا باحتماليات التوهج التي تنتظرنا.

إلا أنه دون اتباع بعض الاستراتيجيات التي تضمن لنا الأمان إذا لم تسعفنا الثقة، من الممكن أن يتأصل الشك داخل نفوسنا. عندما تشعر بعدم الأمان. يكون من الصعب أن تفكر في التواصل مع أشخاص جدد. فما بالك بالتواصل الذي له هدف. ولأن التوتر أيضًا له آثار مضاعفة، كل مرة تتسحب فيها وتفقد القدرة على الوصول إلى الأفق غير المكتشف، أنت تهدر فرصة أخرى. وبما أن كل فرصة قد تكون ثرية باحتمالات أخرى. فإن الانسحاب يعني أنك تحد من سلسلة كاملة من الاحتمالات.

الخجل رد فعل مكتسب. مكون من مجموعة من ردود الفعل الأسلوبية والعاطفية والسلوكية والجسدية والتي تعمل معًا لحماية من المجهول. لقد تعلمت الكثير من هذه السلوكيات عندما كنت صغيرًا، أو في الماضي البعيد الذي تلاشى منذ زمن من الصورة. وتغيرت حياتك كثيرًا منذ ذلك الحين، وكذلك تغيرت قواك ومهاراتك وقدراتك ونظرتك الفريدة للعالم. إذا لم تقدر

مخزونك الثمين من المواهب والقدرات حق قدره - أي إذا لم تستثمر الكنز لديك - تخسر الكثير وكذلك يفعل من حولك.

ومع بعض التدريب والتركيز على الشجاعة والالتزام الصارم بزيادة مهارات قدرتك على التواصل، ستستطيع التمتع بسلوك جديد بدلاً من السلوكيات غير المرغوبة. وبالقليل من الإصرار والتطبيق الحذر للخطوات والاستراتيجيات الموجودة في هذا الكتاب، يمكنك تحويل منطقة الارتياح الخاصة بك إلى منطقة تواصل حقيقية ومزدهرة. هذا الفصل سيساعدك على اكتساب الثقة بالنفس التي بإمكانها دفعك إلى منطقة التواصل الخاصة بك وسيساعدك على تعزيز تلك الثقة الجديدة باستمرار.

نحن نعلم أنه بدعم ثقتك، ستكون في وضع أفضل يتيح لك مشاركة مواهبك الفريدة وقدراتك الخاصة مع العالم أجمع. نحن نريد أن نتأكد خصوصاً من تواصلك مع هؤلاء الذين يستطيعون إحداث فرق في حياتك. وعلى نفس القدر من الأهمية، نريد منك أن تتذكر وتستوعب القيمة الكبيرة التي يمكنك أن تضيفها إلى حياة الآخرين، بمجرد التواجد فيها.

قال وودي آلن إن "ثمانين في المائة من النجاح يتمثل في التواجد". ورغم بساطتها. إلا أن هذه الصيغة تستطيع أن تطبقها ما حييت. ووصفتنا هي أن "تتواجد" بنية الوصول إلى الناس الموجودين في محيط تأثيرك والتفاعل والتواصل معهم. والإسهام الأكبر الذي تمنحه للعالم هو حكمتك وإشعاعك وحضورك الشخصي.

نحن نعمل مع الكثيرين الذين يساورهم الشك حول مدى فعالية الطريقة التي يعمل بها "بناء العلاقات". ومنهجنا يبدأ بحقيقة بسيطة قد تساعد على توضيح الأمر: كل منا يريد أن يتألق، وفي بعض الأحيان يكون كل ما يحتاجه أيُّ منا هو القليل من الصقل حتى نشع بريقاً أخاذاً.

التواصل يحدث فرقًا: تواصل كثيرًا... وبثقة

“كل ما تفكر فيه من خير يسهم في الشكل النهائي لحياتك”

جرينفل كليسر

نحن نتمتع بقوة هائلة للتأثير في حياة الآخرين ولتحويل تجاربهم بالكثير من الطرق الرقيقة والفعالة. تقديم تهنئة ودودة أو كلمة تشجيع أو مجاملة أو تذكير اسم أحدهم على بساطتها إلا أنها كلها أفعال ذات مغزى وتساعد على التواصل. غالبًا لا نفكر في أثر فعل بسيط على الآخرين: قد تكسر رنانة يوم روتيني أو نجعل وجهًا يبتسم بمجرد الابتسام له أو حتى نخفف عن قلبٍ مثقل. تلك اللمسات التي تشعر البشر بالقيمة والتقدير.

يمكنك التحكم في اكتساب المزيد من الثقة وتأسيس جميع العلاقات التي ترغب فيها. إذ إن لديك جميع مهارات بناء العلاقات التي تحتاجها. مطمورة بداخلك، إنها فقط في انتظار نصيبها. وعندما تعني بتلك المهارات إلى أقصى مدى. فإنك تنتعش وتزدهر!

والعناية الجيدة بأفكارك وأفعالك تستحث نمو الاحتمالات الوفيرة. فأفكارك كالبدور، تزرع احتماليات الخبرات، وتثمر إما الفرح وإما الحزن. وبإثراء تربة حديقتك العقلية بأفكار إيجابية حول نفسك وحول قدراتك، وإذا اجتثت الحشائش الضارة المتمثلة في السلبية أو الشعور بعدم الكفاءة، فستهيئ البيئة المثلى لقدرتك على التواصل.

تغلب على الخجل: أساليب حرب العصابات للهجوم على المواقف الاجتماعية

”مهمتنا هي المضي قدماً كأنما ليس لقدرتنا حدود“

تيليهارد دو شاردان

إنه احتمال قوي أن نجد أنفسنا في مواقف نشعرنا بالتحدي الاجتماعي. تكشف نتائج دراسات مختلفة أن أغلبية المشاركين في عينة الدراسة - بين ٧٠ و ٩٠ في المائة - اعترفوا بشعورهم بالخجل. سواء دخلت غرفة تمتلئ بالغرباء أو كنت فجأة في بؤرة الانتباه أو وقفت لتعرّف بنفسك في لقاء للأعمال، فأقل اهتزاز بالثقة أو أقل قدر من التوتر الذي يسارع نبضات القلب من شأنه أن يجعلك تشعر بالحرق. والتحصن باستراتيجيات معالجة هذا الاضطراب يساعدك على تخطي تلك العقبات.

والخجل أحد أنواع التوتر الاجتماعي. وهو رد فعل مكتسب؛ عادة ليست بالضرورة دائمة. وهو مزيج من ردود الأفعال الأسلوبية والعاطفية والسلوكية والجسدية، والتي تتحد معاً وتصبح ضد مصلحتك العامة. التوتر الاجتماعي يؤثر على نوعية حياتك إذا كنت:

- تصاب بالعصبية عند البدء في محادثة أو مقابلة أشخاص جدد
- تمضي وقتاً أطول مما تريد وحيداً
- تفترق إلى الثقة عند الحديث إلى الناس
- تهمل فرص مقابلة أشخاص جدد

و غالباً ما يدهم التوتر المرء عندما يقلل من شأن قدراته. وإذا كنت تشد الكمال في ذكائك الاجتماعي. فمن المرجح أن تدين سلوكك إذا لم يكن على مستوى معايير المرتفعة والاستثنائية.



إذا كان الخجل يعرقلك، فاكتشف ذلك الذي يمنحك من التواصل أو الكلام. ولأن الخجل سلوك مكتسب، استخدم بعضاً من هذه الاستراتيجيات لمساعدتك على التغلب عليه:

١. حدد موضع الخوف: ما طبيعة الخوف؟ أين ومتى يلقي الخجل بظلاله؟ هل هو أمر عرضي أم أنه أشد مقاومة وأكثر انتشاراً؟ على سبيل المثال، إذا كنت تشعر بالاضطراب بين المجموعات الكبيرة أو وأنت في بؤرة الانتباه، فبذلك تكون قد حددت مناطق معينة تحتاج العلاج.
٢. ارسم خطة للتغلب على الخوف: فكر في الإجراءات التي تستطيع اتخاذها لتقوية أدائك. حدد أهدافاً معينة مثل "سأطرح أسئلة ذات نهايات مفتوحة للحفاظ على استمرار المحادثة".
٣. فكر فيما تفتقده: عندما يفريك الالتزام بالأشكال المألوفة، اسأل نفسك "ما هدي؟ ما الذي ينقصني للاقتراب من ذلك الهدف؟".
٤. عزز من إعجابك بنفسك: لا تقلل من قيمة نفسك أبداً ولا تطلق أسماء سلبية على نفسك. كرز التعزيزات الإيجابية طوال اليوم: "أنا شخص ممتع ومحبوب وذو قيمة". ارجع إلى ملحوظاتك العقلية عندما تنزلق إلى إدانة الذات وتحتاج إلى دعم. ولزبد من المعلومات عن التعزيز راجع جزئية التعظيم من تأثيرك الرائع بالحديث الإيجابي إلى النفس في صفحة ٤٧.
٥. تخيل نفسك تتعامل بإيجابية. انظر إلى نفسك بالصورة التي تريد أن تتعامل بها في مختلف المواقف الاجتماعية: إلقاء التحية على الناس بثقة والحديث بصورة ممتعة والتحكم بمهارة في نعمة التواصل الاجتماعي. وبدلاً من أن ترى التوتر داخلك. تخيل أنك في تمام الاسترخاء والتركيز على التعامل مع الآخرين بطريقة جيدة.
٦. إذا كان أحد الأحداث المرتقبة يسبب لك خفقاناً بالقلب. فتدرب على الموقف بتفاصيله الدقيقة في ذهنك: مثلاً إذا كنت بصدد تقديم عرض أو التعرف على شخصيات مرموقة ومهمة أو مقابلة أصهارك. تخيل أنك تمثل صورة لرباطة الجأش والثقة والكفاءة: ثم اخطُ داخل تلك الصورة عندما تحين اللحظة التي طال انتظارها.

٧. تعلم أساليب الاسترخاء للسيطرة على الضغط والحد من التوتر. بالتحكم في ردود أفعالك نحو الضغط، سيكون بمقدورك التحكم في التوتر. راجع الجزء الخاص بالتخلص من التوتر في صفحة ٥٦ للاطلاع على أساليب السيطرة على الضغط التي تساعد على التحكم في التوتر.

٨. املأ محيطك بمن يشاركوك الاهتمامات المتبادلة. من الأسهل أن تبدأ محادثة مع شخص وتحافظ على قوة الدفع بها عندما تتشابه اهتماماتكما. انضم إلى النوادي والمجموعات المهنية. إلا أن الأفضل ألا تنضم فقط، بل تنخرط فيها: اخدم في إحدى الهيئات أو اعرض المساعدة. استكشف المجتمع من حولك للوصول إلى مدى واسع من المؤسسات المدنية أو المهنية أو التطوعية التي تخدم اهتماماتك.

٩. اجعل الآخرين يشعرون بالراحة بأن تبدأ أنت التواصل معهم. لا تنتظر الآخرين كي يبدأوا بالتواصل: تذكر. لا تخش أن تفرد أجنحتك وتساعد الآخرين على الخروج من شرانقهم.

١٠. ابدأ هذه الثقة التي تعجبك في الآخرين. فكر في الأشخاص الواثقين الذين تحترمهم. ولاحظ ما يفعلونه. وكيف يتحركون، والإيماءات التي يقومون بها. والطريقة التي ينسابون بها في الغرفة دون جهد. والقدرات الأخرى التي تخلق جواً من الثقة بالنفس. اتبع سلوكاً مشابهاً. على سبيل المثال. كيف يقوم "نموذج الثقة الذي تحبه" بتحريك جسده وهو يتعامل؟ ما تعبيرات الوجه التي يظهرونها؟ ما السرعة التي يتحدثون بها؟

إن كيفية تحريك جسدك. وتعبيرات وجهك. ونبرة صوتك كلها يمكنها تحريك مشاعر معينة؛ وكما تستطيع التأثير على لغة جسدك، فإنها بالمثل تستطيع أن تؤثر على حالتك المزاجية. إذا رفعت رأسك عاليًا وأكتافك للوراء ورسمت ابتسامة واسعة على شفئك، فأنت تعكس صورة واثقة؛ وسرعان ما ستبعتها مشاعر مشابهة.



تذكر "نموذج الثقة" كلما اختبرت مواقف من شأنها أن تسبب لك الاضطراب. "قف مرفوع الرأس"، خذ نفسًا عميقًا، وقل لنفسك "لقد أخرجت الخوف مع الزفير. واستنشقت الشجاعة مع الشهيق". وأكد لنفسك "أنا مسترخٍ وأشعر بالراحة"، أو قم بأي تصريحات إيجابية من شأنها أن تشعرك بتمتعك بدرجة أكبر من التحكم. والآن تستطيع أن تتحرك داخل المشهد وقد ارتفعت معنوياتك وتحوطك الثقة. قد تشعر بالاستغراب أول الأمر، لكن بالتدرب على نظرة الثقة، ستبدأ في الدخول إلى واقع جديد بتأسيس صورة جديدة لنفسك (وربما تصبح نموذج الثقة لآخرين!).

١١. تدرب على ما ستقوله. استعد للاجتماعات والمفاوضات والتقديمات والمناسبات الأخرى بتوقع الأسئلة والمواضيع والأمور الأخرى التي قد تنشأ؛ وحدد مسبقًا كيف ستعالج هذه المواقف. امضِ وقتًا لتخيل السيناريو، وتدرب عليه جيدًا كما لو أنه حقيقة. للأحداث الاجتماعية، ارجع إلى قائمة البدايات الملائمة للمحادثات في المفتاح ٢.

١٢. فقط تكلم! ابتدئ المحادثات أينما تذهب. من المهم أن تبدي أية ملحوظة ولو كانت عن الطقس أو موضوع أي "محادثة قصيرة". وهو أفضل من لا شيء. مجرد الحديث يعبر عن نواياك الودودة.

١٣. فكر في أن تستشير مستشارًا أو معالجًا إذا كنت تجد صعوبة في التغلب على التوتر في المواقف الاجتماعية. المعالجون المحترفون باستطاعتهم أن يمدوك بدعم هائل في العمل على مواطن التوتر لديك وسيطرحون لك خطة فردية تخصك للانتصار على ذلك الوحش.

وقد يساعدك التحضير للموقف على التغلب على مشاعر التوتر والرفع من ثقتك في المواقف الاجتماعية، والتمتع بالتواصل مع الناس بارتياح أكبر.

من تظن نفسك؟

”نحن لا نستطيع فعل سوى ما نعتقد أن بوسعنا فعله.
نحن لا نستطيع أن نكون سوى من نعتقد أننا سنكونه.
نحن لا نستطيع الحصول على شيء سوى ما نعتقد أننا قادرون على الحصول عليه.
ما نفعله، وما نكونه، وما نحصل عليه،
كلها تعتمد على ما نعتقد“
روبرت كولبير

قدرتك على التواصل مع الآخرين وبناء علاقات نشطة تتأثر بشدة بفكرتك عن نفسك، أو ”صورة الذات“. من بين جميع الأحكام التي تصدرها، يكمن أهمها في التي تكونها عن نفسك لأنها تعتبر القوة التي ترشدك في طريق الحياة. وهي إما أن تدعم نواياك الفضلى واما أن تقوضها.

إذا كانت صورة الذات لديك إيجابية، فستزوّدك بالثقة والإصرار والمرونة للتعامل مع اختبارات الحياة ومحنتها. وعندما يصعب التعامل مع الناس والتواصل معهم، ستحتاج إلى الاعتماد على مصادرك الداخلية وروحك المرنة لتأسيس صلات جيدة والحفاظ عليها.

وإذا كانت صورة الذات لديك سلبية. فستقلل من قيمة نفسك وتعكس عقلية ”الأقل“، وستستمر تلك الفكرة في الظهور مؤثرةً على نوعية علاقاتك وعددها. والصورة الفقيرة للذات تفرز مشاعر من عدم الكفاءة التي قد تدمر أهدافك وقدرتك على تأسيس صلات إيجابية ومثمرة والحفاظ عليها. الرسائل السلبية تدمر ثقتك ومن الممكن أن تؤتي على علاقاتك بطرق غير محسوسة إلا أنها فعالة.

الصورة السلبية للذات تخرب أفضل مصالحك وتفقدك القوة وترهقك. وكوسيلة لكي تشعر بزيادة تمتك بالقوة قد يلجأ عقلك الباطن لتنشيط آليات الدفاع (مثل إطلاق الإهانات والسخرية والإساءات اللفظية الأخرى) التي تكون ضد الصلات البناءة. ومن الواضح أن هذه السلوكيات ضدك وتمنعك من تأسيس العلاقات الجيدة التي تستحقها. هذه السلوكيات وغيرها من السلوكيات المدمرة تمت مناقشتها بشكل أعمق في المفتاح ٨.

خارج ظلال الشك

في طفولتي. لم يكن أحد ليتخيل أن الولد سانو الخجول سيتغلب على طبيعته المنزوية ويصبح متحدًا محترفًا - وخصوصًا أنا! - والآن، أشعر بالازدهار عندما أكون على المنصة وأعلم الآخرين مهارات التقديم. في الحقيقة، ساعدتني رحلتي من الخجل الموهن وحتى نجاحي كمتحدث على الفهم المباشر للقوة والتأثير اللذين تشحذهما خصائص بناء الثقة.

لأعوام كنت خائفًا من الحديث في لقاءات الأعمال والتجمعات الأخرى، خائفًا من أن أبدو كالأحمق. جلست هادئًا، وكان التوتر يمنعني من التعبير عن آرائي. وعندما يُطلب مني الحديث أمام مجموعة، كنت أجد عذرًا للرفض. وأصبح من الواضح أن الخوف يعوق نموي المهني، بل ويمنعني من مواصلة السعي نحو هدف حياتي: تعليم الناس كيف يستخدمون قوتهم لدفع الآخرين والتأثير عليهم. وقررت ألا أسمح لخجلي أن يقف في طريقي، واتخذت أخيرًا خطوة كانت مستحيلة: التحقت بتوستماستر إنترناشونال.

توستماستر إنترناشونال هي جمعية احترافية لتعليم الأعضاء كيفية الحديث أمام جمهور. وغالبًا ما تقوم لقاءاتها بالتركيز على مهارة الحديث المرتجل، الذي يعطي كل شخص تدريبًا على الإجابة عن الأسئلة. في أحد اللقاءات الأولى، سئلت عن الموقف العربي الإسرائيلي وأعطوني دقيقة واحدة لأجيب. وقفت ببطء، وكان قلبي يجار. ومرت الدقيقة وكأنها دهر. ربما وقف الزمن، ولكنني بالتأكيد لم أقف. ارتعشت بعصبية واهتز الكرسي معي. كانت العيون متجهة نحوي. ظللت صامتًا لمدة الستين ثانية. ثم انتهى الأمر. رغم أنني لم أتفوه بكلمة واحدة، صفق لي الجميع. كان تصفيقهم علامة على التشجيع الذي دعمني منذ ذلك الوقت.

كنت مصممًا ألا أجعل الخجل يقف في طريق حلم حياتي أن أعلم الناس كيف يدفعون الآخرين ويؤثرون عليهم. بوصفي متحدًا محترفًا، فقد ألقيت أكثر من ٢٥٠٠ كلمة مدفوعة. ولأنني كرسيت نفسي للتغلب على العثرة التي تعوق طريقي للنجاح، تعلمت ما أدرسه لمئات الآلاف: كيف تحذب الانتباه أينما تريد أن تأخذك أحلامك.

- المؤلف

ما تجد أنه صحيح عن نفسك واما اخترت فعله (أو عدم فعله) ينبع من مشاعرك بالاستطاعة. نحن نلعب لعبة عقلية لا نتوقف ونطبق فكرة "ضوء أحمر/ضوء أخضر" في جميع مناحي الحياة، ونختار إما التقدم للأمام واما التوقف باستخدام الفرامل. وغالبًا ما يكون قرار التصرف أو عدم التصرف مبنيًا على تحليلنا لإمكانية النجاح أو احتمالية الفشل.

إذا كنت تظن أن شيئًا ممكن (يمكنك القيام بالصفقة أو الحصول على مقابلة العمل أو الفوز بوظيفة الأحلام أو التعامل مع الأشخاص الصحيحين)، فأنت تعطي لنفسك الضوء الأخضر للمضي قدمًا لتحقيق هذا الأمر. وبالمثل، عندما تظن أن شيئًا ما مستحيل أو ليس محتمل الحدوث (خسارة الصفقة أو لن تتم دعوتك أو سيتم رفضك أو لا تستطيع مناقشة ما تريده)، يعمل ضوء الإيقاف في عقلك ويجعل كل تحركاتك متوقفة بذعر. وبعد كل شيء، فالأحمر علامة الخطر و"المستحيل" قد ينتج عنه الفشل، فربما تمنع نفسك من المضي قدمًا لتفادي المخاطرة. ورغم ذلك، فالأخذ بزمام المخاطرة عادةً ما يكون جزءًا من العملية المطلوبة لتحقيق أحلامك.

إذا كنت لا تستطيع أن تتخيل نفسك تتحرك عبر الأحداث الاجتماعية أو المهنية بمستوى من الاتزان أو الزهو، فستعلق حيثما لا تريد أن تكون. ستحاصر نفسك بالنقد. "هذا مستحيل. هذا ليس من طباعي". "أنا لا أتصنع الزهو". ثم، ستكون هناك... تتظاهر بنفس السلوكيات القديمة التي لا تحقق لك ما تريد!

المشاعر الإيجابية عن قدراتك على التواصل مع الناس تبني لك علاقات ناجحة. تعلم التركيز على الإمكانيات الجديدة لتعبر عن نفسك بطريقة إيجابية وتؤسس الصلات التي تصبو إليها.



استجمع شجاعتك ؛ انظر لنفسك بوصفك شجاعاً

”لديك عقل في رأسك، وقدمان
في حذائك. يمكنك التوجه لأي مكان تختاره“
د. سيوس

قرار التغيير يتطلب الشجاعة. ابدأ تحولك الآن بالتوجه إلى مخزونك الاحتياطي من الشجاعة وحضر أفكارك بحذر: وسوف يأتي دور ما تقوله وتفعله فيما بعد. تتحكم أفكارك في الصور التي يكونها عقلك وفي مشاعرك وفي سلوكك وفي قدرك. ركز على الصور التي تريد التعبير عنها واتخذ أفعالاً في اتجاه أحلامك. كلما مارست شجاعتك بصورة أكبر وأعملتها لصالحك أصبحت أقوى وأكثر مرونة. عندما تكون ثقتك بمأمن. يسهل عليك اجتذاب الآخرين إلى منطقة الاتصال الخاصة بك ومضاعفة صلاتك.

يسرع التخيل من اكتساب المهارات ويبني الثقة. وعلم التخيل، الذي يسمى أيضاً التصور العقلي أو المحاكاة الذهنية. يستخدمه الرياضيون ورواد الفضاء والطيارون وذوو الإنجازات وغيرهم للوصول بنجاح إلى أهدافهم. التصور العقلي يستخدمه الرياضيون ليتصوروا أنفسهم يفوزون وتكون لديهم الأدوات العقلية الصحيحة للمكسب، سواء كان معنى هذا إحراز نقاط ملامسة في رياضة الرجبي أو التصويب على السلة في كرة السلة أو كسر الأرقام القياسية أو أي شيء يعني النصر. البشر في جميع مناحي الحياة، من الطلبة إلى تنفيذيي الأعمال، يستخدمون التخيل لضمان التحكم في الأداء.

أثناء حرب فيتنام، استخدم مسجونو الحرب الأمريكيين هذا الأسلوب للحفاظ على لياقتهم العقلية. بعضهم تخيل ممارسة العزف على الجيتار أو البيانو أو الكتابة على لوحة المفاتيح. الكولونيل جورج هول سمح لحيته للجولف أن يحتل عقله: عندما كان معتقلاً، استخدم عقله في التصويب على كل حفرة، وتخيل كل ضربة، وتخيل نفسه يلعب أفضل مباراة في حياته. وبعد إطلاق سراحه، وعندما أصبح بمقدوره أخيراً أن يعود إلى اللعب على ملعب الجولف (بعد مضي سبع سنوات على آخر مباراة حقيقية له)، تحسنت مهاراته في لعب الجولف (ومن خلال استثماره

للممارسة العقلية جمع مخزوناً من الصور الإيجابية التي جلبت له نجاحاً أعظم على البساط الأخضر.

تستطيع بناء صورة ذات واثقة وتعزيزها بنفس الطريقة باتباع التدريبات العقلية المعتادة. شاهد نفسك تنجح في كل موقف واجعل الصور واضحة: ماذا تفعل؟ كيف تتصرف؟ كيف يتصرف من حولك؟ ركز غالباً على هذه الصورة الحكيمة والشجاعة والكفاء: ذاتك الحقيقية. عندما تبدأ أحاسيسك الداخلية في دمج هذه المبادئ يتعاظم شعورك بالقوة وتتعاظم معه قدرتك على التأثير على من حولك.

استباق الزمن بالتدريب العقلي سيساعدك على الشعور بالراحة عند وضع سلوكياتك الجديدة قيد التنفيذ. هذا يعني ترك منطقة الارتياح الخاصة بك في العالم الحقيقي، ولكنك الآن تدفع نفسك في اتجاه أهدافك. الآن تستطيع أن تتصرف بالطريقة التي تدربت عليها، باستخدام شجاعتك لتدفعك للأمام: أن توظف طاقتك الكامنة وتفعل ما أهملته لديك من مهارات وموهبة وقوة وسحر. أنت تملك بداخلك كل ما تحتاجه من قدرات للنجاح؛ وقد حان الوقت لتخرجها من جيبك.

احتفظ دائماً بصور إيجابية في ذهنك. تصرف بطريقة تكشف حقيقة ما أنت عليه؛ إنسان كامل الكفاءة والثقة.



مسح الفيروسات السلبية : وتثبيت التحديثات الإيجابية

التصنيف اللانهائي للرسائل والمشاعر والأساليب التي تأتي بها من ماضينا إلى حاضرننا يؤثر على رؤيتنا لانفسنا. وهو يؤثر مباشرة على قدرتنا على تكوين علاقات مع الآخرين. أثناء مراحل نمونا نتعلم الحكم على أنفسنا ومهاراتنا بناءً على الكيفية التي يرانا بها الآخرون. وسواء كانت أحكامهم بها محايدة أو دسمة (أو دفيقة أو غير دفيقة). غرقنا كلنا في خضم هذه الملاحظات وتم حشوها في رءوسنا. وربما نظل نحملها معنا. إذا كانت الرسائل مقوضة للعزم. تكون حملاً ثقيلًا وقد تثقل كاهلنا. بل وأيضًا تتغلب علينا. هذه الرسائل تشكل نوعًا من "قاعدة البيانات" من المعنومات. والتي تشكل حولها إحساسنا بالواقع وعلاقتنا بالعالم.

تعمل صورة الذات خاصتك مثل المنقي. والذي يرشح كل تجربة وتفاعل ويخلق نوعًا من الحوار الداخلي. أنت تتحدث إلى نفسك باستمرار. عن جميع خبراتك - ما تظنه عن نفسك والطريقة التي ترى بها الآخرين والكيفية التي يتفاعلون بها معك والكيفية التي تجعلك على علاقة بهم - وهو حديث لا يتوقف. هذا الحوار الداخلي المستمر هو "الذات". وهو يكون معك أينما تذهب. عندما تكون هذه المحادثات الخاصة إيجابية. فإنها تدعمك وتعمل في صالحك. وعندما تكون سلبية. تصبح مدمرة وتضعف من المعنويات.

فكر في حوار الذات السلبية على أنه بيانات كمبيوتر قديمة وخاطئة تمت برمجتها بأيدي أشخاص حسني النية لكن (أحيانًا) تم تضليلهم. الحوار الداخلي السلبية مثل فيروس الكمبيوتر الذي يهاجم نظام التشغيل: إما يؤذيه وإما يدمره. على المستوى الإنساني. إنه معادل لتشويه حقيقة قيمتك الشخصية.

حوار الذات السلبية يقلل من قدراتك، ويجعلك تشعر بعدم الاستحقاق وعدم القيمة، ويؤد تحقيق أحلامك، بما فيها التمتع بعلاقات رائعة. ويستمر في العمل. وغالبًا ما يخرج عن السيطرة، ويفذي عقلك برسائل تقبلها وكأنها تعبر عن حقيقتك.

للتغلب على الرسائل المدمرة التي كانت سابقًا تتحكم في نظام التشغيل الشخصي الخاص بك (وهو أنت!). احذف المعلومات المغلوطة بتنصيب برنامج جديد: أي حوار ذات إيجابي. هذا يجعل عقلك يقوم بمعالجة رسائل تتعلق بالأداء الناجح.

تخلص من البيانات المدمرة

قدرتك على إقامة صلوات مع الآخرين تتأثر كثيرًا بصورة الذات. إذا قمت بتخزين الرسائل السلبية داخلك، فستدمر ثقتك ومن الممكن أن تؤدي على علاقاتك بطرق غير محسوسة إلا أنها فعالة. إنها قمامة، فتخلص منها الآن!

كيفية تخزينها

الناس لا ينتبهون أنها لي. أنا ساقف مشاهدًا على جانب الطريق.

أستطيع أن اخذ من الناس ما أريد.

الناس لا يحبون الأولاد المؤذنين. لابد وأنهم يكرهونني.

الخاسرون لا يحسنون فعل أي شيء.

سأتجنب النزاعات ولن أعبر عما يدور في ذهني.

أعلم أنني لست مثاليًا، فلم المحاولة.

رسالة سلبية

لا تأبه لها. ما هو إلا الخجل.

إنك ولد مدلل بغيض!

إنك ولد مؤذٍ!!

إنك خاسر.

إذا لم يكن لديك شيء جيد لتقوله. فلا تقل شيئًا على الإطلاق.

فلتكوني فتاة صغيرة مثالية (أو) فلتكن ولدًا صغيرًا مثاليًا).

هذه المرة ستكون أنت المبرمج (ولديك إصرار شديد!): هذه المرة ستقوم بتنصيب البرامج الصحيحة في صورة بيانات دقيقة وحديثة ومحقة. لإكمال التثبيت بدقة من اللازم مواصلة المراقبة (المقابل البشري للمسح بحثًا عن الفيروسات) لأية أفكار سامة أو بيانات مصابة قد تتسلل إلى عقلك وتنتشر رسائل خاطئة. وكما تتم حماية الكمبيوتر بواسطة التحديثات العادية.

يجب عليك تنشيط ماسح الفيروسات الشخصي يوميًا، لكي تظهر البيانات الضارة والخاطئة. هذا من شأنه أن يحثك على التعامل فقط بالبيانات الدقيقة التي تؤدي إلى نتائج مرغوبة.

ضع قابس الإيجابية!

أخبر نفسك دومًا بأشياء جيدة عن قدراتك وما تريد أن تضيفه إلى خبراتك. تجنب أي حوار سلبي للذات يدعم ما لا تريد حدوثه. إذا ضببت نفسك تنزلق مجددًا إلى الأساليب القديمة المدمرة، فصد الهجوم بإعادة صياغة أفكارك بصورة إيجابية.

حوار إيجابي للذات

أنا أعلم ما يجب قوله!

أنا أحسن تكوين الصداقات.

أنا أعمل في اتجاه ما أريده فعلاً، مهما كانت الظروف.

أستطيع مقابلة أشخاص رائعين هنا. فلنرَ ما قد اكتشفه عنهم.

إنه يبدو ودودًا. أعتقد أنني سأسأله عن رأيه في المؤتمر.

حوار سلبي للذات

يبدو دائمًا أنني أقول الأشياء الخاطئة!

أعاني في تكوين الأصدقاء.

أنا لا أفهم شيئًا على النحو الصحيح.

أنا لا أعرف أحدًا هنا وأنا لا أجيد مقابلة الأشخاص الجدد.

أنا أعلم أنه لن يتحدث معي.

ضاعف من جاذبيتك بحوار الذات الإيجابي

”راحة البال تعني القدرة على تنظيم النفس داخلياً؛

وهي تعني الهدوء الداخلي في خضم الارتباك

أو الصعوبات أو النزاعات أو المعارضة”

نورمان فينسننت بيل

يوسع حوار الذات الإيجابي من نطاق قوتك؛ والحوار السلبي يقيده. قوتك الشخصية تشكل بشكل كبير مالك المهني والشخصي والاجتماعي، وكلها بأثر مضاعف. خذ مثلاً موقف دخول صالة حفلات كبيرة تمتلئ بالوجوه غير المألوفة. على الفور إذا سادت أفكار الخوف، تستطيع أن تتحدث مع نفسك حتى تخرج بالتجربة الإيجابية والطاقة الكامنة بها:

يا للسوء، يبدو أنني لا أعرف أحداً هنا. أنا لا أشعر بالارتياح أبداً الآن. كنت أعلم أنه ما كان يجب أن أتى. أنا أكره هذا النوع من المناسبات. أشعر بالغربة الشديدة. يبدو الآخرون منخرطين في الحديث وأنا لا أعلم أين أنهب أو لمن أتحدث. لا بد وأنني أبدو كأحمق يقف وحيداً ها هنا. ياه، إنهما ميجان وجستن، ولكنهما من المحتمل ألا يريداني أن أقطع حديثهما. لا أستطيع التحمل أكثر... ربما يمكنني الرحيل. في الحقيقة، إنها تبدو فكرة رائعة. سأنتظر لمدة بقيقة ثم أخرج من هنا!

يعمل حوار الذات الإيجابي على إيقاف الشجاعة الكامنة داخلك. وهو يعزز من صورة الذات والإحساس بالتحكم الشخصي. إنه يوجه أفكارك نحو توقع النتائج الإيجابية.

ستكون هذه تجربة إيجابية بالنسبة لي؛ إن الأمر بيدي. لا بد وأن أخذ بزمام المبادرة، لذا فلأسترخ. سأكون على ما يرام. إمممم... لنر... هناك سيدة تقف وحدها هناك. أراهن أنها ستقدر وجود بعض الصحة، إذا فلأنهب وأعزف نفسي إليها. إنها تبدو وبودة. القلادة ذات اللون الفيروزي التي ترتديها فاتنة حقاً. سأبدأ حديثي بالسؤال عنها. أود أيضاً أن أستمع إلى أفكارها حول الخطط الجديدة التي أشاروا إليها في الجلسة الصباحية...



عندما ترشد ذهنك إلى معالجة رسائل تتعلق بالأداء الناجح، سيعمل على التغلب على المعلومات المخزنة مسبقًا. إنه يعمل، ولكن يجب أن تعمل أنت أيضًا، وفي بعض الأحيان يجب أن تبذل جهدًا كبيرًا، لإعادة برمجة أساليب الأفكار المترسخة، والتي قد يكون بعضها رثًا ومتأصلًا بعمق.

ليس من غير المعتاد أن ننزلق إلى الأساليب القديمة. سيكون رائئًا لو أن قرار تغيير سلوك ما (مصحوبًا بجرعة كبيرة من الإصرار) ينتج عنه على الفور التصرف بالسلوك الجديد. أفلا لقد تخلصت من السلوك القديم! مرحبًا بالسعادة! احلم كما تشاء! التقدم الشخصي يندر أن يكون مرتبًا للغاية أو منظمًا أو عفويًا. قد تكون رحلة عصبية جدًا، ولكنها تستحق أن تشق طريقك في الفلاة. حتى إنه قد تجد نفسك مسافرًا أطول مما قد ترغب، وتساءل إذا كنت "ستفهم" في أحد الأيام، وربما تؤنب نفسك على عدم الفهم.

انتبه جيدًا لمحادثاتك الداخلية. إذا كنت تسمع رسائل تعبر عن الإدانة وعدم الموافقة وتقويض الذات، فاعلم أنها ليست في صالحك. عندما تجد نفسك بعيدًا عن المسار، أرشد نفسك بلطف إلى الطريق مجددًا. تخلص من أية رسائل سلبية مدمرة والتي ربما لا تزال تطوف بفكرك وتريد أن تحتل عقلك. امنعها بإحلال رسائل إيجابية بدلًا منها لكي تمضي قدمًا، ففكرة بفكرة، وخطوة بخطوة، وفعلًا بفعل. بالتحول إلى المسار الإيجابي. تغيير طريقة إدراكك وتقلل من التوتر وتتفادى النتائج السلبية المحتملة، وترسي دعائم الاحتمالات الواعدة.

بناء الثقة والصلات الاستثنائية، تأكيد واحد في كل مرة

”إذا كنت تعاني الإحباط نتيجة أي مؤثر خارجي،
فالآلم لا ينتج عن المؤثر نفسه، ولكن عن تقديرك له؛
وببداك أنت خفض هذا التقدير في أية لحظة“
ماركوس أوريليوس

التأكيد هو فكرة إيجابية. والتي بتكرارها تساعد على تغيير ما تؤمن به عن طريق تعزيز صورة بديلة. وهو عامل تحوّل يفيض بالقوة ويدعم إيمانك بقدراتك ويعزز من الصلات ذات الثقة والجودة. التأكيدات يتم تصورها داخل الذهن. حيث تولد كنقاط قوية للفكر. وعندما تغير أفكارك، فأنت تغير حقيقتك. التفكير بمقدوره إعادة برمجة عقلك الباطن بنظم معتقدات جديدة، وأساليب جديدة للحياة. وسلوكيات جديدة. والتي ينتج عنها الصدق مع الذات عند اختبار واقع جديد.

التصريحات المتكررة التي ما زالت لا توحى بالصدق قد تبدو زائفة في بداية الأمر، خاصة إذا كانت تناقض موقفك الحالي أو نظام معتقداتك. قد تقاوم التلفظ بها، لأنها تبدو غريبة جدًا وبعيدة عن واقعك الحالي. قد تسمع صوتًا في عقلك يقول ”نعم. حسنًا“ عند التحدث بها. مشككًا في صدقها. داوم على التأكيد على الخبرة التي تريد اكتسابها. لأن عقلك يمتص أي ”غذاء“ يقدم له: الأفكار الإيجابية التي تداوي أو تلك التي تلتهم فرص النجاح التي نطمح إليها.

يستلزم الأمر الكثير من التكرار للتغلب على المعتقدات السلبية سابقة البرمجة. إذا واضبت عليه، فسيتم استبدال تلك المعتقدات القديمة والخاطئة وستلحظ واقعًا جديدًا يتبلور، ويصلك بما تصبو إليه. عند تطوير تأكيدات جديدة. استخدم هذه الصيغة الرباعية:

الصيغة الرباعية

لشحن تأكيداتك، استخدم هذه الصيغة الرباعية واجعلها ”إيجابية وشخصية وحاضرة وقوية“!



١. **إيجابية** : أعلن عن رغبتك بصورة إيجابية بتركيز كلماتك وأفكارك على ما تريد، وليس على ما لا تريد. على سبيل المثال، لضمان علاقات أكثر تناغمًا، أكد على أنك "مفاوض صبور وسلمي" ولا تقل "لن أتجادل وأتمارك حول أمور تافهة". سيتصل العقل بالصورة المحددة التي تستدعيها كلماتك: في التأكيد الأول، تظهر صورة القرار السلمي الصبور؛ أما في الثانية فيتبادر الجدل والمراك إلى الذهن.

٢. **شخصية** : اجعل تأكيداتك شخصية باستخدام كلمات "أنا" أو "أنا أكون" في تصريحاتك، مثل "أنا أتحدى بالثقة أمام المواقف الجديدة". بجعلها شخصية، أنت تزعم أن تلك الخبرة هي واقعك. انتبه لتلك الشكوك التي تضايقك والتي قد تطفو على السطح بعد قيامك بتصريح قد يبدو عكس واقعك الحالي (على الأقل طبقًا لحوار الذات السلبي).

٣. **حاضرة** : استخدم الزمن الحاضر كما لو أنك تقرر حقيقة. قد تبدو مستحيلة الآن، ولكن الزعم بأن شيئًا ما حقيقي ربما يساعد على تأسيس حقيقة جديدة: "لدي مهارات تواصل ممتازة". إذا كنت تشعر بمقاومة لذلك الزعم، فعُد من تأكيداتك حتى تمكس قوة تفانيك للمضي في ذلك الاتجاه: "أنا أبني مهارات تواصل ممتازة وأتعلم أكثر من كل مقابلة".

٤. **قوية** : اجعل حوار الذات لديك قوياً بإلحاقه بالمشاعر الإيجابية. نحن غالبًا ما يجب علينا الشعور بأمرٍ ما أولاً حتى نصدقها. على سبيل المثال، تصور ما ستشعر به كشخص يتمتع بثقة كاملة أو القوة التي ستشعر بها عند عرض تقديم ناجح. اشعر بالقوة التي تجتاح جسدك. اسمح لذلك الشعور بأن يتردد صده عميقًا بين عظامك الواثقة، وتذكره في الغالب:

أنا أجتذب الكثير من البشر المهمين.

أنا متحدث قوي.

أنا أتحدث بثقة.

أنا مفاوض ممتاز.

أنا أتحدى بالثقة.

تذكر أنك مصدر ثري للقدرات وتمتلك كنزًا شخصيًا هائلًا، وموهبتك هي أن تشاركه.

فريق تقدير الذات

بناء الثقة عملية من تطوير التوجهات العقلية الصحيحة للانتصار على تحديات الحياة. أحد أهم الأدوار التي يضطلع بها الآباء في نمو أبنائهم هو دور المشجع، وتوفير التشجيع والدعم لإرشادهم خلال تقلبات الحياة والمساعدة على تأسيس صورة إيجابية للذات وتقويتها.

زوجي ريك وأنا أخذنا على عاتقنا هذا الدور بكل جدية من البداية، وتحدثنا إليهما بتأكيدات يومية. حتى قبل ولادتهما (لا يعد الوقت مبكرًا أبدًا بالنسبة لآباء خسنى النية ويريدان النصح!) مدحنا باستمرار مواهبهما وقدراتهما، وتحدثنا إليهما عن كيفية الاستفادة منها في الحياة.

ريك وأنا قبلنا بحماس قيادة "فريق تقدير الذات" الذي أسسته ستيفاني وستيسي. خلال سنوات نموهما، قرأنا مكتبة من كتب بناء الشخصية، وزينا لافتات مكتوب عليها "أنا محببة ولدي قدرات!" لتتدلى من لوحة الملاحظات الخاصة بهما، وألفنا أغاني ساذجة (باستخدام اسميهما) عن شجاعتهم وقوتهم، وتحدثنا (وأحيانًا القينا محاضرات) عن معالجة التحديات التي واجهناها مع الأصدقاء والإخفاقات والأحزان. تعلمنا ربط كلمة "مغامرة" بفرصة أخرى لتوسيع نطاق منطقة الارتياح. عرفنا أن كلمة واحدة بمفردها تعني وجودهما في المتجر لتلقي درس آخر من دروس الحياة وأن مهمتهما هي مواجهته بشجاعة.

أصبحت ابنتانا أيضًا متلفتين لسيل من ملحوظات بناء الثقة: موجودة في صناديق الغذاء أو حقائب الظهر أو ملصقة على المرايا أو مكدسة في حقائب المبيت أو مخزنة في حقائب المخيم أو أي شيء يمكن أن يكون معيارًا عند الحاجة إلى جرعة زائدة من الشجاعة. لم نتمن سوى أن نُعمل تلك التعويذات سحرها وأن تلك الرسائل "ستلصق" إلى الأبد.

(مستمر في الصفحة التالية)



(مستمر من الصفحة السابقة)

مؤخرًا اتصلت بي ابنتي الكبرى من الكلية وطلبت مني البحث عن مستند تحتاجه. وأثناء بحثي غير المنظم في أدراجها المكتظة بالتذكارات والكنوز الأخرى، لاحظت صندوقًا كبيرًا. تكدست بداخله ملحوظات بجميع الألوان والأشكال والأحجام والتي كُتبت عبر السنوات. تفاجأت باحتفاظها بالكثير منها. وجعلني هذا أدرك مدى أهمية تلك الملحوظات بالنسبة لها، والتي كانت بمثابة أحجار لبناء الثقة على طول الطريق.

هذه العادة من بناء الثقة ظهرت نتائجها عليها (كم أحب الأمر عندما يكون هناك استثمار ضخم للطاقة الأبوية ويكون له عائد من "المادة الخام")، لأنه قبل أن تغادر إلى الكلية وجدت مرآة غرفة نومها ملصقًا بها تأكيدات كتبتها لتحضر نفسها لمغامرات الحياة التي ستواجهها.

إننا لا نكبر أبدًا على الحاجة إلى التعامل مع كل حدث متسلحين بتأكيدات تعبر عن مواهبنا الشخصية وقدراتنا وروعتنا. خذها إلى كل منطقة لتمنحك القوة، ولتبني صلات جيدة، ولمنح الطاقة للامتياز بداخلك.

— المؤلف

لا تجلد نفسك ؛ وانما عليك ببناء نفسك!

”نادزا ما يرتكب المرء نفس الخطأ مرتين.

في العموم، يرتكبه ثلاث مرات أو أكثر“

ماريلين جراي

إن الاستثمار الأكثر حكمة للطاقة يكمن في البحث عن مواضع الطرافة في أوجه القصور التي نعانيها بدلاً من جلد أنفسنا بسببها. عندما تظن أن أداءك لم يرق إلى مستوى المعايير المثالية التي وضعتها، لا تقس على نفسك بشدة واللا ستشعر فعلاً بشعور المحكوم عليه بالإعدام.

توقف عن حوار الذات اللاذع: عما كان يجب فعله وما لا تفعله وما لا تستطيع فعله. (”كان يجب أن أعرف أكثر!“، ”أنا لا أفهم الأمور بشكل صحيح أبداً!“، ”أنا لا أستطيع فهم كيف يعمل هذا الشيء!“). انتبه لإدانات الذات في حالة عدم الوفاء بمطالبك رفيعة المستوى. المقارنة المستمرة بين ما يجب أن تفعله أنت (أو حياتك) لتتماشى مع توقعاتك في عالم غير مثالي ربما تعمل مثل الودد الذي يفصل صلاتك عن تحقيق السعادة.

بدلاً من ذلك، غلف نفسك ببعض التعاطف المريح، وابن نفسك. جلد النفس بكلمات الأسي سيأخذك لأسفل، والأسفل ليس هو الاتجاه الذي تتخذه أحلامك. مجرد علمك بالاختيارات التي تريد اتخاذها لا يعني أنه من الممكن اتخاذها في كل مرة.

بدلاً من إدانة نفسك لأنك لم تتحرك بالسرعة المطلوبة أو بثبات كافٍ، كن مقدراً للتقدم الذي حققته. مجرد كونك على دراية برغبتك في تحسين مهارات التواصل مع الناس يعتبر خطوة أساسية في خلق تغيير حقيقي. عندما تنتبه إلى اختياراتك لجلب المزيد من لحظات التواصل إلى حياتك، فأنت على الطريق، وستمتع بفرص أكثر بكثير لاتخاذ اختيارات ناجحة.

أسعد نفسك في كل مرة تقوم فيها بأصغر الخطوات نحو ما تريده. قم بتقدير كل حركة نحو هدفك، سواء كانت شجاعة الخروج من منطقة الارتياح الخاصة بك أو التحدث بصدق عن

نفسك أو التعريف بنفسك لشخص غريب أو إلقاء كلمة. كل لحظة تغير فيها فكرة أو نمطاً أو سلوكاً لخلق تغيير إيجابي؛ فذلك تقدم!

جلد النفس لا يؤدي إلا إلى هدمك. ابن نفسك بتقدير كل مجهود يقربك من الصلوات التي تريدها.

تحدث بثقة

نحن نعكس مدى الثقة التي نتمتع بها عبر الكلمات ونبرة الصوت وطريقة الحديث. إضافة كلمات أو أصوات لملء الفراغ ("أنت تعلم" و"مم" و"أرر" و"أه") أو اللغة غير المؤكدة ("نوعاً ما" و"أظن" و"يعني" و"حسناً" و"رر" وما شابه) لا تعكس صورة متزنة أو مصقولة. ومن غير المحتمل أن يثق الناس بأولئك الذين يتبعون تلك الطريقة اللتوية في الحديث.

تجنب التعبير عن حوار الذات السلبي. إنها حقاً طريقة جيدة لتجعل قدراتك محل تساؤل الآخرين بإبداء ملحوظات من نوعية: "أحياناً أتعجب أين كان عقلي!".

تجنب جذب الانتباه إلى السلوك المتوتر، مثلما يحدث في الملحوظة الشهيرة التي عادةً تقال فوق المنصة "اعذروني، فأنا متوتر قليلاً". مثل تلك التصريحات تقوض الإحساس بالطمأنينة الذي تود أن تعكسه.

إذا كنت تعتزم التأثير في الآخرين أو إقناعهم، فتجنب التقديم للمحوظاتك بتصريحات تقلل من قوتك وقدرتك. على سبيل المثال، مقولة "أنا متأكد أنك لن تتفق معي، ولكن..." تسمح للآخرين بمجادلة أفكارك.

لا تحم حول الموضوع. اعرض الفكرة بسرعة دون إدخال تصريحات انهزامية على طول الطريق.

إلغاء المقارنات

”ويتحقق الاطمئنان للنفس حين تعلم

أنك تبذل قصارى جهدك لتحقيق أقصى ما تستطيع أنت فعله“

ديفيد بيرد

من كتاب A Thousand Paths to Tranquility

”انظر إلى ميلاني تلك. إنها تبدو دائماً في غاية الثقة والحيوية. ما الذي أعاني منه؟“ سيكون دائماً هناك أشخاص يثيرون فينا مشاعر الحسد: إنهم في منتهى الرقي والذكاء ويبدو عليهم أنهم قد أوتوا من كل شيء سبباً. من المنطقي أننا نعلم أنه ما من أحد كامل، أو يكون على صواب مائة في المائة من الوقت. ولا حتى جميع من هم مثل ميلاني في أنحاء العالم. ولكن الاحتمالات تكمن في أن فشلنا في أن نرقى إلى معاييرنا التي وضعناها بأنفسنا هو الذي يجعلنا نشعر أننا ”لسنا بالمهارة الكافية“.

يستطيع أغلبنا ممارسة القسوة على نفسه. بل وربما الوحشية. في حين أننا قد نقبل أخطاء الآخرين وقصورهم. نعامل أنفسنا بكميار أكثر صرامة. عندما تقوم بالتركيز فقط على أخطائك. من المحتمل أن تكون قد قللت من مواطن القوة والفضيلة التي تتمتع بها أو أغفلتها. اعمل على تدارك ذلك التحيز السلبي. قيم مواطن القوة لديك. اكتسب صورة أكثر تحديداً وتوازناً لنفسك ككل. متسلحاً بعدتك الشخصية من المواهب والقدرات والمهارات الفريدة. ربما لا تكون أنت الفراشة الاجتماعية التي تفضلها من بين من هم بالفرفة، ولكن مجموعة ”الأجنحة“ الخاصة بك ترفعك إلى حيث تتألق، ولكن بطرق مختلفة. تعلم أن تحسب جميع الأصول لديك.

برغم معرفتنا أنه ما من أحدٍ كامل، فإن تقبلنا لقصورنا وعيوبنا وأخطائنا المحرجة من الصعوبة بمكان. قد ننتقد أنفسنا بلا رحمة، معددين ما نبصره على أنه أوجه قصورنا الاجتماعي. حقاً للامتياز جوائزهم، ولكن الكمال مستحيل بين البشر. فلتنس فكرة التمتع بمهارات كاملة في الحديث أو التعامل مع الآخرين على وجه يتسم بالكمال أو تحقيق التوقعات بصورة كاملة أو ما تظن أنك يجب أن تتبقي الكمال عند القيام به في مخطط التواصل بين الأشخاص.

توقف عن إدانة النفس بهذه الحقائق الكاملة: ”أنا شخص استثنائي. أنا بالمهارة الكافية الآن!“. استلهم القوة من هذه التأكيدات واستخدمها كشعار لك عندما تلاحظ تغير حوار الذات إلى نبرة انتقادية غير عادلة.

تخلص من التوتر

”أوقية من التجديد تساوي رطلاً من الإصلاح“

ماجي بدروزيان

من كتاب Life is More Than Your To-do List

مع الأدوار الكثيرة التي نضطلع بها والمهام التي نؤديها، من السهل أن يتشتت انتباهنا بين أماكن ومشاريع عدة. تحقيق حالة التمرکز يحدث حينما يكون ذهنك وجسدك وروحك في حالة توازن وتوازٍ: مما يشحذك بطاقة مهدئة تساعد على توضيح الاختيارات واكتشاف الحلول وتعزيز الثقة.

تنفس! فالتنفس العميق يبيث فيك الروح. فمع وجود إيقاع أسرع وتوتر مكثف، نكون على بعد شهيقٍ واحد فقط من أداة استرخاء فورية. التنفس السليم يساعدنا على الأخذ بزمام الأمور والتعامل مع المواقف بأسلوب أكثر تركيزاً والحديث بطريقة أهدأ ومعالجة المواقف بثقة أكبر.

والتنفس الذي يبعث على الاسترخاء سهل، ويمكنك القيام به في أي مكان وأي وقت. استخدم عضلات البطن للتنفس بصورة طبيعية أكثر (التنفس خلال الصدر ينتج عنه أنفاس ضحلة):

- خذ شهيقاً من الفم لمدة ثانيتين، ثم احبس نفسك لمدة ثلاث ثوانٍ.
- ازفر ببطء من الفم لمدة خمس ثوانٍ.
- خذ أنفاساً قليلة للاسترخاء خلال اليوم للتخلص من التوتر وزيادة الشعور بالعيش السعيد. التنفس بتلك الطريقة يرسل موجات من الاسترخاء الرائع خلال جسدك:
- خذ شهيقاً عميقاً وركز على فكرة تبعث على الهدوء. مثلاً ”أنا أتنفس الاسترخاء“.
- أطلق زفيراً. وركز على فكرة ”أنا أتخلص من التوتر“.
- كرر هذا لعدة مرات للتخلص من التوتر.

تخلص من مسببات التوتر!

تخلص من الوزن الذي يوزح فوق كتفيك باتباع هذا الأسلوب للتقليل من التوتر: اخفض رأسك إلى صدرك، ثم لفه ببطء نحو كتفك اليمنى ثم ظهرك ثم كتفك اليسرى ثم صدرك. كرر هذا التمرين مرتين لليمنى ثم ثلاث مرات إلى اليسار. بعد ذلك ارفع كتفيك كما لو أنك ستلمس أذنيك. افعل هذا عدة مرات في اليوم، فتأثيره فوري ورائع.

تكرار هذا الأمر له تأثير عجيب في تقليل مستويات التوتر. التنفس الاسترخائي يهدئ من الذهن والجسد ويوفر راحة فورية ويمكن ممارسته في أي مكان.

تعلم أن ترخي عضلاتك. حيث يخترن التوتر ويؤخس. اجمع بين التنفس الاسترخائي واسترخاء العضلات. استرخاء العضلات التقدمي (انظر المربع الموجود بالصفحة التالية) طريقة ممتازة للتخلص من التوتر الذي تختزنه في جسدتك. هذا الأسلوب البسيط يتضمن شد مجموعات العضلات والعد إلى أربعة. ثم إرخاءها والعد إلى خمسة. هذا التمرين يرسل موجة من الاسترخاء خلال الجسد وهو ذو فائدة: خصوصًا إذا تمت ممارسته مرة واحدة على الأقل يوميًا.

لتطبيق استرخاء العضلات التقدمي على عضلاتك،
اتبع الخطوات التالية :

• الأذرع والأيدي

شد قبضتك اليسرى وذراعك الأيسر
ثبت الوضع حتى تعد إلى خمسة
كرر نفس الخطوات لذراعك الأيمن

• الرأس والرقبة والكتفان

شد جبهتك: ثم أرخها
أغلق عينيك وشد هما: ثم استرخ
شد الفك: ثم استرخ
شد جبهتك وعينيك وفكك معًا: ثم استرخ
أدر رأسك عدة مرات: ثم استرخ
هز كتفك إلى أعلى واضغط برأسك إلى أسفل: ثم استرخ

• القدمان والساقان

شد بطن الساق والفخذين: ثم استرخ
حرك أصابع قدميك إلى أسفل: ثم استرخ
اضغط أصابع قدميك إلى أعلى: ثم استرخ

• البطن والصدر والظهر

خذ شهيقًا عميقًا واحبسَه: ثم أطلق الزفير
تنفس ببطء وبعمق لمدة دقيقة واحدة
شد بطنك: ثم استرخ
نمد ظهرك: ثم استرخ

غامر: روعة المغامرة في الأخذ بالمخاطرة

”من تذوقه الشجاعة الكافية للتعرض للمخاطرة لن يحقق شيئاً في الحياة“

محمد علي

دائمًا ما تتعلق المخاطرة بأي نشاط ينطوي على واحد من أكبر مخاوفنا؛ وهو الرفض. تلك الكلمة التي تبدأ بحرف الراء قد تجعل عمودك الفقري تنتابه القشعريرة عند استرجاعك الذكريات المؤلمة، مثل التوبيخ أو الاحتقار أو التجاهل أو السخرية أو الرفض. الأنشطة، مثل ابتداء محادثة مع أجد الغرباء أو الدخول فجأة إلى مركز حلقة من الناس المجتمعة أو إجراء مكالمات بيع باردة، قد تتسبب في مشاعر الانزعاج مثلها في ذلك مثل أي شيء غير معلوم العواقب.

كل مرة تجازف فيها بالخروج من دائرة الارتياح الخاصة بك إلى عالم المجهول، تجد احتمال الرفض قائمًا. ولكن إن لم ترغب في المخاطرة، فربما تعلق في منطقة الإحباط والقيود التي تفرضها ذاتك. سينتهي بك الحال إلى الخسارة وسيكلفك الكثير؛ سيكلفك ضياع فرص تأسيس صداقات حميمة وعلاقات أعمال مربحة ولقاءات لا حصر لها في حياة أكثر ثراء ومعنى.

قد تقاوم المواقف التي يوجد بها رفض؛ لأن الفكرة في حد ذاتها تجلب هواجس حوار الذات السلبي: ”ربما لا يودون الحديث إليّ“ أو ”قد أكون أقاطعهم“ أو ”ماذا لو رفضتني؟“. خيالك قد يعرف أكثر أحلامك جموحًا.

تذكر، المعنى الذي تربطه بالحدث هو ما يحدد شعورك تجاهه. إذا خزنت ردود أفعال الآخرين بداخلك على أنها رفض لشخصك، فأنت تعزز حوار الذات السلبي. إذا انسحبت، فأنت تعزز السلوك الذي يؤهلك لحياة من القيود. إذا خذلك الناس أو لم يهتموا بك، فلا يجدر بك أن تتجاهلهم أو أن تضع افتراضات.

عندما يكون الآخرون مشغولين بمحادثة، فربما يعالجون مشكلة حرجة تتطلب انتباههم المباشر، وهو ما ليس له علاقة بك. ربما تكون مسألة توقيت. إذا لم يقبل أحدهم الدعوة، فربما يكون السبب الحقيقي هو عدم اهتمامه بالموضوع أو الحدث، وليس أنت. إذا لم يتم الرد على مكالمتك أو تحدث أحدهم معك باقتضاب، قد يعني هذا وجود ضرورات أخرى مُلحة.

موعد مع القدر

”ضع في الاعتبار أن
الحب الكبير والإنجازات الكبيرة
تنطوي على مخاطر كبيرة“
الدالاي لاما

كنت مدعواً إلى حفلة تستضيفها نساء محترفات وغير متزوجات: وهو مكان رائع للشباب الأعزب للبحث عن شريكة حياة، إلا أنني شعرت بالخوف لعدة أسباب. عند وصولي، لاحظت أنني لم أرتد الزي المناسب للمناسبة، بالإضافة إلى أن النساء كان يبدو عليهن الانعزال إلى حد ما، أو أنهن انشغلن بالتواصل. وقد وجدت بعض العزاء بتناول المقبلات.

لفتت انتباهي امرأة فاتنة، أنيقة الملبس، ولكنها انشغلت في محادثة أخرى. أردت أن أقابلها ولكن ذلك تطلب شجاعةً من جانبي. أثناء وقوفي هناك، وأنا أتناول بعض أصابع الجزر، سألت نفسي ”ما أسوأ شيء قد يحدث؟“ الرفض، بالطبع! ولكنه لن يستمر سوى للحظة خاطفة، لذا قررت ألا أسمح له أن يوقفني. على أية حال، أنقذني هذا القرار من تناول جرعة زائدة من الجزر.

استجمعت شجاعتي، وانضمت إلى المجموعة التي كانت بها، وقدمت نفسي. نانسي وأنا اتفقنا على الفور. طلبت منها موعداً ووافقت. وطلبت منها موعداً آخر، وغيره، وبعد سبعة أشهر طلبت منها الزواج. كل مستقبلي تغير بناءً على قرار واحد بكسر منغلة الارتياح الخاصة بي والاتجاه إلى منطقة اتصال.

إذا كنت تجمدت واقفاً عند طاولة المقبلات في تلك الليلة، كانت حياتي ستختلف تماماً. قد أكون لا أزال أقف عند طاولات **الرجبات** الخفيفة أكل الجزر. ولكن لحسن الحظ، نانسي الآن هي جزرتي: أقصد رفيقتي الذهبية ذات الأربع والعشرين قيراطاً ونحن نستمتع بمشاركة الدروس مع ابنتنا -ستيفن- حول أهمية الثقة وقيمة الشجاعة. - المؤلف

لا تستسلم أمام الصد أو الرفض وتجعله يحول بينك وبين بدء المحادثات في المستقبل وإرسال الدعوات وإجراء المكالمات أو استقبالها والتمتع بكل تلك الفرص المكتسبة عن طريق التواصل مع الآخرين. هنيئ نفسك في كل مرة تفعل فيها ذلك. كل اتصال يحتوي على فرص خصبة. فلا تتفيب عن جني المحصول الوفير!

ضع الأخذ بالمخاطرة في حجمه الحقيقي؛ وسيلة ضرورية لتحقيق صلات إيجابية وإضفاء الثراء والعودة بالمكافآت. كن مفامراً! عندما تتخذ مخاطرة وتتواصل مع الآخرين، تفتح آفاقاً جديدة من الفرص لبناء أحلامك وتشكيل علاقات رائعة، أو توسيع حدود مستقبلك المالي.

مكتوب في الورق!



اتبع قلبك لتحقيق أحلامك

امض قدماً! اترك مواهبك الماسية تنسطع!
لكن انتبه للهراوات التي تضربك
وتسحق تلك الأحلام إلى شظايا!



تذكر ورقة البستوني للخروج من
كل أماكن الحياة الضيقة
لأنك عندما تفعل بالتأكيد ستجد



حياتك تمتلئ بأوراق الأصر! - المؤلفة

انظر لأشكال ورق اللعب الأربعة كرموز لرحلة الحياة. اتباع قلبك
وإشعاع قدراتك الماسية يعملان كحلفاء أقوىاء عندما تضرب الهراوات
أحلامك وتقديرك لذاتك. تذكر، مثل ورقة البستوني، سيكون هناك أداة ما
أو اختيار جديد أو خيار لمعالجة كل تحدٍ. تعامل معها!

تحرك باتجاه رغباتك

”ارم قلبك خارج القضبان وسوف يتبعه جسدك“
مؤد للعبة التراييز

الحركة -حتى أبسط الأفعال- التي تتخذ في اتجاه رغباتك تكتسب قوة دافعة وتقربك من أحلامك. أصغر الخطوات التي تخطوها لتعزيز قدرتك على التواصل، إن استمررت فيها، سيكون لها مردود ثمين من تزايد الثقة والمهارات التواصلية بين الأشخاص والقوة الشخصية. التغيير ممكن عندما تختار أفعالاً تدفع قلبك في اتجاه ما تريده بحق: لذا امضِ للأمام، واكبر. استمر في اكتشاف أساليب التعبير عن أفضل ما بداخلك، واغمل على توسيع شبكاتك الاجتماعية والمهنية، وأسس علاقات رانعة ومرضية وحافظ عليها، وانطلق خارج منطقة الارتياح، وقم بإدارة التحديات بمهارة، وتواصل مع الناس لمجرد البهجة النابعة من لحظة رائعة للمشاركة الإنسانية. التحرك في اتجاه رغباتك يأخذك على طول الطريق لتوسيع نطاق الثقة ويمنحك القوة لتقوم بالآتي:

- اختيار الأفكار والأساليب والمشاعر التي ينتج عنها صلات إيجابية
 - خلق نتائج مرغوبة في تعاملاتك عن طريق اتخاذ اختيارات جديدة
 - توجيه أقدارك الشخصية والمهنية من خلال صلات معرزة
 - اختيار ردود أفعال تمنح القوة عند الانخراط في تعاملات تمثل تحدياً
 - زرع علاقات إيجابية ومثمرة وذات مغزى
 - الاحتفال بالنجاح الذي يصاحب الصلات بالغة الروعة والتي تتميز بالثراء والمكافأة
- خطوات صغيرة، خطوات واسعة وقليلة، قفزات هائلة: في نهاية الأمر كلها تأخذك إلى الوجهة التي ترغبها. مع تزايد الثقة والقوة الشخصية، يمكنك التمتع بحياة من الانطباعات التي تدوم!

المفتاح ٢

الإسراع من عجلة الانسجام!

لن تكون مملًا في وجود الانسجام

”لقد أحب أن يحب الناس، لذا أحب الناس“

مارك توين

يمكن تعريف الانسجام على أنه ”بث روح الاتفاق والاتساق والمودة في أوصال العلاقة“. أليس هذا ما نريده في صلاتنا - أن نكتشف نقاط الاهتمام المتبادل أو الأرضية المشتركة وأن نصل لاتفاقات وأن نعيش ونعمل معًا في تناغم وأن نستمتع بتعاملاتنا طوال الطريق- بسهولة أكبر؟ الانسجام هو المكون السحري للتواصل مع العملاء والشركاء والزملاء وأعضاء اللجان والعائلات والأصدقاء والجيران وكل من نقابلهم في أي موضع أو مكان أو زمان. التواصل معناه إبحار أكثر نعومة ومشاحنات أقل عددًا وممتعة أكثر!

يقع مفتاح الإسراع من عجلة الانسجام في التعبير عن نفس الصفات التي يجدها الناس جذابة. إنه مبدأ المتعة/ الألم الذي يدخل حيز التنفيذ. إننا نتحرك نحو الناس الذين نحبههم؛ أولئك الذين يسهل التواصل معهم، الذين يجعلوننا نشعر بالراحة، الذين يخرجون أفضل ما لدينا من صفات (بما فيها الابتسام والضحك والمشاعر الطيبة).

على العكس، فإننا نتحرك بعيدًا عن أولئك الذين يتسببون لنا في عدم الراحة؛ الذين لا نجد شيئًا مشتركًا بيننا وبينهم، أو الذين يضغطون على أعصابنا. يفضيئوننا، يعطلون خططنا، لا يرقون لتوقعاتنا. يشعروننا بالصداع، أو الذين يستفزون ردود الأفعال السلبية الأخرى.

العلاقات التي تجلب لنا السعادة والخبرات الجيدة من الأرجح أن تكون قريبة إلى قلوبنا وأن تدوم لفترات طويلة. وتخلف ذكريات قوية. وانطباعات دائمة. ومشاعر مبهجة. على العكس من ذلك، العلاقات التي تجلب لنا عدم الراحة وتتسبب في الخبرات السلبية من الأرجح أن تختبر قوة تحملنا، وعلى الرغم من أن ما يصاحبها من انطباعات ومشاعر وذكريات يدوم أيضًا، فإننا نتمنى لو أننا ننساها.



وصفة لا تخيب للإسراع من عجلة الانسجام

لتهي صلوات جيدة، أحضر هذه المكونات "إلى الطاولة" في كل تعامل:

- أسلوب إيجابي ينبض بالحياة
- أذان مصغية
- أكثر من دلو من التشجيع والدعم
- الكثير من الكلمات الإيجابية
- اهتمام حقيقي

امزج المكونات عالية الجودة. ضع توابل من الدعابة اللذيذة والحماس. أضف مذاق الحياة الحلوة وترك الانطباعات الجيدة والعلاقات طويلة الأمد!

تغلي الصلوات اللذيذة حتى تتكون ثلاثة عناصر رئيسية:

- الأمور التي تعكسها
- كيفية تقديم نفسك
- الشعور الذي تتركه لدى الناس

القدرة على الإسراع من عجلة الانسجام مكون حيوي لتأسيس صلوات دائمة. بدونها، من المرجح أن تعاني الألم والتوتر الناتج عن العلاقات المضطربة والصلوات المخيبة للآمال. قد تفوتك أيضًا فرص رائعة والقوة التي لديها لإحداث التحول. وجميعها سقطات نمطية تنتج عن اختيار حياة الانعزال.

صفات "الانسجام" التي تخلق الصلات الدائمة

اترك انطباعًا إيجابيًا وقم بتقوية القدرة على الاتصال بالناس بإبداء الصفات التالية بانتظام:

- الصدق
- التقدير
- التعاطف
- الثقة
- الأسلوب الأخاذ
- الحماس
- أن تكون ودودًا
- مهارات تواصل جيدة
- الدعابة
- المظهر المهني
- السلوك الإيجابي
- المهارات الاجتماعية
- الاحترام
- الإخلاص

الصفات التي تهدم الصلات

إذا انزلت إلى أي من السلوكيات التالية، فتذكر أن هذه الصفات من شأنها صد البشر أو إبعادهم:

- الاحتكاك
- الفتور
- البرود
- عدم الإحساس
- عدم الإخلاص
- الافتقار إلى التقدير
- الافتقار إلى الثقة
- الافتقار إلى الدعابة
- السلوك السلبي
- نفة لجسد الفقيرة
- مهارات التواصل المحدودة
- المهارات الاجتماعية المحدودة
- عدم الاحترام
- الفظاظة



لا يعمل الانسجام فقط على تعزيز العلاقات الشخصية والمهنية، بل بمقدوره أيضًا تدعيم الناتج النهائي لموازنة شركة ما. اتباع البصيرة والإدراك العميق والتقمص العاطفي يدعم مجهوداتك للحفاظ على سعادة العملاء، واكتساب ثقتهم والحفاظ عليها، واستعادة استحسان العملاء والزبائن الساخطين، وزيادة احتمال تكرار الأعمال معهم والنور بتزكياتهم. وفي نفس السياق، بناء انسجام جيد مع الزملاء يزيد من جودة علاقات العمل، بما يقابلها من أثر على الإنتاج والإبداع والتعاون والروح المعنوية والرضا العام عن الوظيفة. فأسرع في خطواتك نحو تحقيق الانسجام والافانك تخاطر بفقد الصلات الحيوية التي ستكلفك الكثير إن لم تؤسسها وتحافظ عليها. هناك دائمًا ثمن للانسجام الجيد. وهو مثل المغناطيس يجتذب فيضًا من الأشياء الجيدة.

”جعل الناس يحبونك هو في الأساس
الوجه الاخر لحبك لهم“
نورمان فنسنت بيل

الصلة القائمة على الجاذبية الشخصية

”عامل الناس بالطريقة التي أريد أن يعاملوني بها،

وأحترم الطريقة التي يريدون أن يعاملوا بها“

من بطاقات كاريزما - ٥٠ طريقة مفرية لإعطاء الدفعة لجاذبيتك الشخصية
أرنولد سانو وساندرا ستر اوس

الجاذبية الشخصية تعزز قدرتك على تأسيس صلات دائمة والحفاظ عليها.
وهي تعمل كموصل بين البشر؛ لأن الطاقة الناتجة عنها مغناطيسية بطبيعتها.
في حين يتمتع بها بعض الناس بصورة طبيعية، يمكن أيضاً إنشاء الجاذبية
الشخصية من خلال الاختيارات الواعية للاتصال بالآخرين بطرق إجبارية.
نحن نفكر في الكاريزما على أنها:

Connecting

Habbits

Attracting

Really

Important/Intriguing

Shared

Moments of

Attention/Appreciation Acknowledgment/Amusement

أي: عادات اتصال تجذب لحظات مشتركة مهمة فعلاً من الانتباه أو التقدير
أو العرفان أو السرور، وكلها أمور نحتاج إليها:

مغناطيسية بالطبيعة

أثناء سنوات النمو، شاهدت والدي على اتصال بالناس في كل مكان ذهبنا إليه. كان أستاذًا في تحويل أقصر اللقاءات إلى شيء استثنائي. كان يقيم محادثة وهو يزود السيارة بالوقود ويرحل ولديه حكاية جديدة ليرويها. كان والدي يستطيع رسم ابتسامة مشرقة على أكثر الوجوه سخطًا وكان يضيء الغرف بروحه المرحة.

أخي وأختي وأنا علمنا أن الذهاب معه إلى أي مكان سيستغرق وقتًا أطول: إذ كان والدي دائمًا يؤخرنا بالتوقف لمجاملة أحدهم أو لمعانقته أو لمشاركة حكاية أو دعاية. كنا أحيانًا ننزعج لأننا في عجلة من أمرنا، ولكننا غالبًا ما تعجبنا من كيف أنه دائمًا يثير تلك الجلبة. ذات يوم سألته لم يفعل ما يفعله. قال: "لأن هناك فرقًا يحدث عندما أمر بتلك اللحظة. سواء كانت مجرد ابتسامة أو كلمة طيبة، فهي تحدث فرقًا بالنسبة لي. وأنا أتمنى أن تحدث فرقًا بالنسبة للآخرين أيضًا".

هذه الطبيعة المحببة ساعدته جيدًا في مجال الأعمال كونه صاحب متجر لبضائع متنوعة. كانت خبرته في بناء الانسجام تجتذب العملاء لأنه كان يتحدث لغة التواصل. كانت طبيعة والدي المؤنسة كالعسل لأهل المدينة الصغيرة الذين اجتاحوا متجره كالنحل.

ولأنه كانت لديه أحلام أخرى يود تحقيقها، استبدل والدي حظه الجيد مبكرًا بالنقود، فباع المشروع المربح لرجل لديه "مشاكل في الانسجام" في نفس المكان حيث كان العملاء يُحيون بابتسامة مشرقة واهتمام حقيقي، ابتعد السيد "عديم الجاذبية الشخصية" عن أرض المتجر. تضاءلت حركة العملاء. من دون ذلك العسل السحري الذي كان ذات مرة العلاء الدالة على المتجر، تضاءلت حركة العملاء، وخلال سنوات قلائل أغلق المتجر أبوابه. مات المشروع من الإهمال ورأيت من المصدر مباشرة القوة المطلقة للانسجام وسحر إقامة صلات مغناطيسية. - المؤلف

بناء الانسجام بمنطق "قابل الأربعة وحيهم"

"إذا كان أحدهم من الإرهاق بمكان بحيث لا يقدر على الابتسام لك،

فابتسم أنت له"

المصدر غير معلوم

أظهرت الأبحاث أن لدينا ٩٠ ثانية لترك انطباع أول محبب. ذلك الوقت غير كافٍ لتقرير ما إذا كانت تلك العلاقة ستنمو وتزدهر أو أنها ستذوي وتموت. ولأن هناك الكثير على المحك، فإنك تحتاج أن تستغل اللحظة وتسرع من عجلة الانسجام، لأنه توجد حقيقة أخرى هي: الانطباعات الأولى نادرًا ما تتغير. لذا تذكر، عند تقييمك للآخرين فإنهم يفعلون المثل بالنسبة لك، فيحكمون على شخصيتك. وطباعك، وجاذبيتك، وأسلوبك، ومصداقيتك، ومدى مناسبتك لأن تكون صديقًا أو شريكًا، والكثير غير ذلك؛ لذا قابل الناس، وحيهم، واسعد معهم!

إذا كان الانطباع الأول جيدًا، فإنه يكون أداة قوية لحفر علاقات مستقبلية مع الآخرين. وكسب ثقتهم واحترامهم. نحن نحب من يشبهوننا أكثر ونثق بهم، لذا فالعثور على اهتمامات مشتركة يساعدنا على زرع الثقة التي نريد الآخرين أن يمنحونا إياها. أما المحتوى الذي نعمل على إيصاله وكيفية إيصاله، سواء اللفظي وغير اللفظي، فهي عوامل قوية لإثراء التربة التي تقوم عليها الصلات الجيدة.

تقوم أسس الانسجام على تبادل إشارات تواصل أساسية. والإشارات الأربع الأكثر أساسية يطلق عليها "قابل الأربعة وحيهم". على الرغم من بساطتها، فإن هذه الإشارات محورية في المناورة خلال المناسبات الاجتماعية ومناسبات الأعمال. تجاهل الإشارات الجسدية الأساسية مثل الابتسام والمصافحة بالأيدي ربما يجعل الآخرين يتساءلون حولك أو لا يثقون بك.

١. الابتسامة

”الابتسامة ضوء في نافذة وجهك
يخبر الآخرين أن قلبك بالمنزل“
جوديث بيرن

لفتها عالية. الابتسامة هي نقطة الاتصال في العلاقة، إنسانية كانت أو مهنية. هي علامة الاهتمام والعناية والرعاية. إنها تضيء الوجه وتلطف الجو. الابتسامة تحلق بك لأعلى والتجهم يهوي بك لأسفل. الابتسامة هي ما يقيم الصلة أو يقطعها؛ وغيابها يجعل الآخرين يقلقون أو يتساءلون عما تخفيه خلف التجهم. في العمل، الابتسامة من أساسيات الخدمة. إنها تتحدث بصوت أعلى وترسل رسالة قوية تؤكد على تركيز صاحبها على احتياجات الآخرين. الوجه البشوش يمنح راحة فورية، كأنما ينقذ الروح استجابة لاستغاثة S.O.S.؛ هو منارة للمساعدة والدعم. الابتسامة توضح الرغبة في التواصل وترسل إشارة تحث الآخرين على مد أيديهم بدورهم. حتى ”الابتسامة غير المرئية“ يمكنها السفر عبر كابل الألياف البصرية، فترسل النوايا الطيبة وتقيم صلة قوية. الابتسامة لا تكلف شيئاً. لكنها قد تعود بأرباح ضخمة.

لا ابتسامة، لا وظيفة

أفاد مقال مكتوب بصحيفة واشنطن بوست بأن عملاء التذاكر في شركة أمتراك فقد وظيفته لأنه ”لم يبتسم بما يكفي“. اعترف الموظف بأنه لم يستطع التظاهر بالفرح في الوقت الذي لم يكن فيه كذلك، لذا فقد اختار عدم الابتسام. فقدانه وظيفته ربما لم يحسن من قدرته على الابتسام، جاعلاً إياها أصعب عقب فصله ومعاناته البطالة!

الشفطان المزمومتان، والابتسامة المرتعشة، وأنصاف الابتسامات كلها إشارات على عدم الارتياح أو عدم الإخلاص؛ لذا فلتتقدم وتشع ابتسامة عريضة وحقيقية!

موهبة الابتسامه

هوب برايس، عضوة قديمة في مجموعتنا، كانت تشتهر بابتسامتها المشرقة التي كانت ترمي بأشعتها على الجميع. دائماً ما كانت تترك لدى الناس شعوراً جيداً بكلماتها الطيبة. أحبها الجميع وأحبتهم بالمثل ولكننا لم نعلم السر حتى كان يوم تشييع جنازتها حين شاركتنا ابناتها المزيد عن الابتسامه التي كانت العلامة المميزة لوالتهم.

عندما كانت شابة، اعتقدت هوب أن الجميع دونها لديهم مواهب خاصة. كانت محبطة، إذ لم تستطع الوقوف على أية مهارة خاصة بها، فسألت صديقة مقربة منها عما تظن أن بمقدور هوب فعله.

لماذا يا هوب؟ أنت تملكين ابتسامه رائعة! إن ابتسامتك موهبة بالنسبة للكثيرين.

موهبة

نعم: ماذا تفعل الابتسامه؟

تجعلك تشعر بشعور جيد!

تماماً! هذا ما تفعله ابتسامتك بالنسبة للآخرين. إنها تجعلهم يشعرون بالترحاب.

لم تعتبر هوب من قبل الابتسامه موهبة. ولكن تحية الناس بابتسامه واسعة وكلمات طيبة كان سهلاً وطبيعياً بالنسبة لها. اعتباراً من ذلك اليوم، كانت على دراية تامة بموهبتها البسيطة والقيمة، وأشعت ابتسامات حقيقية في كل مكان. لم تستخدم أبداً ابتسامه "مستعارة". كانت تبتسم دائماً بصدق وتواصل واهتمام. حيثما ذهبت، كانت تضيء العالم من حولها.

ما الذي تفعله الابتسامه؟ إنها تصلنا ببعض. هوب تواصلت إيجابياً في كل مكان ذهبت إليه. ابتسامتها فتحت الأبواب، وأرشدت إلى فرص جديدة، وأسست الصداقات والنية الطيبة. كانت موهبة هوب في وجهها وكانت لا تقدر بثمن! - المؤلفة

٢. استخدمهما في المصافحة!

في الثقافة الأمريكية، تعتبر المصافحة بالأيدي أولى نقاط التواصل الجسدية، وطريقة المصافحة تخبر الكثير عن المرء. إذا كانت المصافحة بالأيدي حميمية، فهي تدل على الدفء والمودة والثقة؛ أما إن كانت المصافحة بالأيدي تضغط على العظام، فغالبًا ما يُنظر لها على أنها استعراض للقوة.

كن البادئ بمد اليد. عندما تمد يدك اليمنى، احرص على التواصل البصري وابتسم، وعرف نفسك أو قل "أهلاً" بحماس! هز يدك ثلاث مرات بحزم، ثم أرخ قبضتك. النبضات الجيدة التي تصدرها المصافحة هي جزء من الرابطة التي تكونها بإظهار اهتمامك للآخرين.

نقطة تحذير: تجنب المصافحة إن لم تكن يدك نظيفة وجافة، مثلاً لو كنت في خضم التهام أجنحة الدجاج المشوية أو كنت تتعامل مع قدر الشوكولا السائلة (الفوندو) وكانت أصابعك تصلح للعق. اعتذر ببساطة للأسباب الواضحة؛ ومن الأرجح أنهم سيقدرّون عدم اضطرابهم إلى "المصافحة والابتسام" حينها!

٣. لعبة الاسم!

ياها- الصدى الجميل لاسمك! البشر يحبون سماع الآخرين ينادونهم بأسمائهم. حتى لو كانوا يعلمون أنها مجرد قراءة من على بطاقة الائتمان أو علامة بالاسم. في عالمنا الذي تتسارع خطواته نحو الاحتفاء بعدم ذكر الأسماء، يكون من المنعش أن تسمع اسمك يذكر في سياق الحوار. إنه كالمدح ويجعلنا نشعر بالأهمية. عند ترك رسائل بالبريد الصوتي، احرص على ذكر اسم الشخص لأنه جزء أصيل من مساعيك لبناء العلاقة.

تذكر الأسماء (تستطيع حقًا فعلها!)

الكثير من الناس يقولون إنهم لا يستطيعون تذكر الأسماء. بالطبع، إذا سلمنا بعدم القدرة، فلن نستطيع التذكر. في الغالب ننسى الأسماء لأننا نركز انتباهنا على شيء آخر أثناء التعريف، من المحتمل أن يكون مطمورًا بين سيل من الملاحظات العقلية المضطربة: "إنها تبدو مثل شريكتي في الغرفة أيام الجامعة"، "من الذي يذكرني به هذا الشخص؟"، "ما أجمل هذه القلادة!"، "إنه يوم حظي! ميغيل مع شركة س ص ع! أتساءل إن كان يستطيع أن يوصلني إلى رئيس مجلس الإدارة؟".

تتعدد وتتباين الاستراتيجيات التي بوسعك استخدامها للمساعدة على تذكر الأسماء. أسهلها وأكثرها فاعلية هي التركيز على اسم الشخص أثناء التعريف، وتكراره في الحال لتثبيته في المخ: "رامون، من الرائع مقابلتك!". "كريستال، ما أروع أن أقابل أحد معارف جيسون!".

أفكار تدعيم الذاكرة

اتبع الخطوات التالية لتدعيم قدرتك على تذكر الأسماء الجديدة:

- التركيز على تذكر الأسماء أثناء التقديم وترديد كل منها في ذهنك لعدة مرات.
- ابحث عن صلة شخصية. على سبيل المثال، هل يتشارك أي من أقاربك نفس الاسم؟ "فيرنون: إنه اسم أحب أعمامي إلى نفسي!".
- إذا كان اسمًا غير مألوف، فاسأل عن أصله: "هوستون؟ هل اسمك له أي جذور في ولاية تكساس؟".
- في بعض الأحيان يكون السؤال عن الهجاء الصحيح أو النطق الصحيح ذا فائدة، خصوصًا إذا كان الاسم غير مألوف. مع تغير الخريطة العالمية، أصبحت الأسماء، حتى المألوف منها، يختلف في الكتابة أو النطق من منطقة لأخرى، مثل مايكل وميكل.
- استخدم الاسم كثيرًا أثناء الحوار.
- إذا نسيت اسمًا، فببساطة أعد سؤال الشخص: "أنا آسف. كنت مشغولًا قليلًا آخر مرة تقابلنا (أو منذ خمس دقائق). من فضلك أُنعش ذاكرتي. اسمك هو...؟" قد يحتاجون إلى ما ينعش ذاكرتهم هم أيضًا.
- إذا كان من الواجب أن تعرف اسم أحد الأشخاص، لكنك لا تستطيع تذكره أثناء التعريف، فاترك الآخرين يعرفون أنفسهم ببندة بسيطة، فتقول مثلًا "هل تقابلتما؟". هذا من شأنه فعل العجائب ورفع الحرج عن الجميع.
- إذا كنت لا تذكر اسم أحدهم من مناسبة سابقة، فأعد تقديم نفسك إليه. عندما تقوم بتعريف نفسك، من المعتاد أن يفعل الطرف الآخر المثل (بامتنان، لأنه ربما قد نسي اسمك هو أيضًا).
- اطلب بطاقة أعمال (إذا كانت بها صورة، فسيساعدك هذا بالأخص على التعرف إلى الأشخاص في المستقبل).

٤. ما فرصك في الترويج؟

نحن دائماً نقوم بتسويق قدراتنا ومواهبنا وأفكارنا لمن نقابلهم. يمكننا جذب انتباه الآخرين الفوري بما نقوله خلال ثوانٍ قليلة. إذا ابتكرت "دعاية شخصية" -تصريح مركز وواضح ومختصر عما تريد تعريف الآخرين به- يكون لديك أداة تسويق شخصية في حالة تأهب دائم على طرف لسانك. يعتبر وجود فرص لترويج نفسك أمراً ثميناً لعدة أسباب:

- الإجابة عن الأسئلة الحتمية مثل "ماذا تعمل؟" أو "ما اهتماماتك؟" في كل من دوائرك المهنية والاجتماعية.
- مساعدة الناس على التركيز على مواضيع الحديث المحتملة.
- الاحتمال بأن تؤدي إلى صلات أعمال جديدة لك (إنك لا تريد أن تخسر فرصة للدعاية المجانية!)

تأثير كرة الثلج

بوصفي متحدثاً وعالمًا في استراتيجيات التسويق، أحاول أن "أفعل ما أقول" وأمارس ما أدرّس، بما فيه الحاجة إلى الدعاية الشخصية. اعتبرها أساسية في ممارسة الأعمال ولي دعاية جاهزة أستطيع قولها في لحظة. لكنني مندهش من عدد الأشخاص الذين لم يجيدوا دعائهم وتفوتهم الفرص بالتبعية. "المقتطفات الصوتية" الشخصية ساعدتني على تنمية صلات ثمينة في التواصل والمناسبات الاجتماعية واللقاءات وحتى المقابلات العادية، لأن الأشخاص يعرفون على الفور وظيفتي وكيفية تحقيق الاستفادة من خبرتي، سواء لهم أو لأحد من معارفهم.

على سبيل المثال، لشغفي بالتزلج على الجليد، ألتحق في المناسبات كعضو بدورية التزلج في بنسلفانيا. ذات مرة أنقذت متزلجاً، وفي وقت لاحق عند تعافيه سألتني عن مهنتي. أعلى ذلك الجبل، كنا بعيدين جداً عن بيئة العمل لكل منا، إلا أن فرصتي في الترويج "تدحرجت" بعفوية، واستهلكت حديثاً تجمعت من خلاله صلات أخرى مثل كرة الثلج. وبعد أسبوعين، اتصل ودعاني للحديث في شركته. أرياح تراكمية: سيل منهمر من الفرص! إننا لا ندري من أين قد تتدفق الأشياء الجيدة. فقط تأهب حتى لا تهرب منك. - المؤلف

عند التواصل في دوائر مهنية. يجب أن يكون التصريح الخاص بك تعريفاً بعملك وصاحب العمل والنتائج التي تترتب على عمالك.

- أنا أقدم برامج للمساعدة على زيادة أرباح المشاريع عن طريق تفوقها على توقعات العملاء.
- أنا أطور استراتيجيات الاتصال لمساعدة المشاريع الصغيرة على تسويق خدماتها بكفاءة وزيادة عملياتها.
- أنا أساعد المراهقين على استكشاف طرق العمل التي تستفيد من مواهبهم وقدراتهم.
- أنا أساعد الناس على اكتساب الثقة في تأسيس صلات ناجحة في حياتهم الشخصية والمهنية.
- أنا أصنّع مواد التسويق لمساعدة المشاريع على توزيع المنتجات والخدمات استراتيجياً على المستهلكين.

إذا كنت لا تعمل أو كنت ببساطة غير مهتم الآن بتسويق اهتماماتك المهنية، ففكر في وضع تصريح يعبر عما تريد أن يعرفه عنك الناس. وفيما يلي بعض الأمثلة:

- أنا أتطوع للتدريس لمساعدة الأطفال على تحسين مهارات القراءة لديهم.
- أنا طالب متخصص في العلوم البيئية بجامعة جورج واشنطن وأهتم بحماية المصادر الطبيعية على كوكب الأرض.
- أنا منخرط بنشاط في تخطيط وتنفيذ مناسبات جمع التبرعات لبنك الطعام الموجود بالحي.

”أساسيات الاختلاط والامتزاج“: آداب الصلة

”الآداب هي السحر السياسي للشخصيات الرائعة“
بلتازار جريسيان، The Art of Worldly Wisdom، ١٦٤٧

قد تتغير العادات. ولكن الآداب العامة أبدًا لا يعف الزمن عليها. هناك العديد من القواعد غير المكتوبة عن الآداب العامة الأساسية التي قد تساعدك في الاختلاط بالحياة والامتزاج بها. ولأن الناس يحكمون على سلوكنا بناءً على توقعاتهم، يتيح لك اتباع الآداب العامة والاحترام في جميع الأوقات تدعيم احتمالات تحقيق رضاهم وتجنب الزلل غير المقصود. فيما يلي قائمة بالآداب العامة:

- **تقدير وجود الآخرين.** سيجعلهم هذا يشعرون بأن هناك من يلاحظهم. على أقل تقدير قل لهم ”أهلاً“. وزع انتباهك على كل شخص في المجموعة. إذا كنت تتبادل أطراف الحديث وكان أحدهم يقف وحيداً (أو كانت إحداهن تقف وحيدة) على مقربة، فادعه أو ادعها للانضمام إليكم (إذا لم يكن الحديث شخصياً).
- **اقتحم الأحاديث.** تحرك على مسافة ٤ إلى ٥ أقدام من المجموعة التي تريد الانضمام إليها. أسس تواصلاً بصرياً وابتسم، معبراً عن اهتمامك. عندما ترى أو تسمع موضعاً سانحاً للقفز إلى الحوار، اطرح سؤالاً أو اعرض ملاحظة أو دعاية بارعة. ثم قدم نفسك وأعد ابتداء الحديث بسؤال أو إشارة لتعليق سابق.

أنت غير مضطر لقول كلمة واحدة!

التواصل البصري الممتاز وتعبيرات الوجه الإيجابية والإيماءات المفتوحة وهز الرأس وطريقة الوقوف ووضع الجسد والتشجيع اللفظي الداعم (مثل مم، وأه، وما شابه) كلها إشارات غير كلامية تعزز من صلاتك مع الناس. لمزيد من المعلومات عن قوة لغة الجسد، راجع المفتح ٤.

• **خذ دورًا**؛ رغم أن مسار الحديث ليس له علامات توضح الطريق، هناك قواعد محددة للآداب العامة. ولعدم وجود علامات لتستخدمها لتوضيح أنك تود الدوران، يتعين عليك أن تعطي إشارة لتوضيح ما تتويبه. مثلًا: لتمرير الحديث إلى شخص آخر، استخدم التواصل البصري أو وجه سؤالًا أو تعليقًا له أو لها. علامات التحذير: إذا علقت مع أحد الذين لا يتوقفون عن الكلام، فتجنب إصدار الإشارات التي تعني "استمر في الحديث". مثل الإيماء بالرأس أو الابتسام أو قولك "مم". انتظر توقف الحديث لبرهة وغير الموضوع أو انسحب بلباقة.

• **في سياق البحث**. عندما تكون على استعداد لتغيير شريكك، سيكفل لك طلب المساعدة الاستمرار فيما تفعل:

- "أنا أبحث عن المسئلة عن تخطيط الاجتماعات بالجمعية. هل تعلم أين أجدها؟".
- "هل تعرف أحدًا هنا أستطيع الحديث إليه عن جمع التبرعات؟".

• **اشرح خطئك**. عندما تكون على استعداد لتغيير شريكك أو يكون لديك أجندة عمل أخرى، اسمح للآخرين بمعرفة سبب مفادرتك بإخبارهم ما الذي تريده أو يتعين عليك فعله:

- لقد قطعت وعدًا بأن أقابل زميلي هنا هذا المساء. يجب أن أرى إذا كان قد وصل.
- عذرًا. لقد اختلط علي الأمر بشأن ما قاله أوزموند أثناء التقديم الذي عرضه وأود أن أتحدث إليه.

- هلا أذنت لي؟ أريد أن أرحب بصديق قديم رأيت له للتو.
- يجب أن أتحدث إلى ماريسا. مديرة المشروع لدى العميل. يجب أن نناقش بعض التفاصيل.

• **أعط أسبابًا لما قد يبدو فظًا**. عن سبيل المثال. إذا قاطعت حديثًا كي تطرح سؤالًا عاجلاً. فاعتذر وشرح سبب أهميته. عندما يعلم الناس السبب الذي يجعلك تقوم بفعل أو تعليق "فظ". عادة ما يتفهمون الأمر. هذا أيضًا يقلل من ردود الأفعال التي غالبًا ما تترسب نتيجة الإيماءات الفظة (مثل "من يظن نفسه! من تظن نفسها!").

• **تحدث بنبرة احترام**. الصوت الأخاذ الذي يفرض احترامًا يدعو لتواصل جيد.



- **راقب اهتمام الآخرين.** استمع إلى موضوع النقاش وانتبه إلى مدى مشاركة جميع من بالمجموعة. تجنب طريقة "متجر الكلام" أو الحديث باستمرار عن موضوع واحد لا علاقة له باهتمامات الآخرين، مثل الهجوم الطويل واللادع على رياضات الشباب في وجود آخرين ليس لهم أبناء يمارسون الرياضة.
- **ضاعف متعتك.** إذا كنت تريد المغادرة، ولكنك لا تريد ترك شريكك في الحديث وحيداً، فادعه معك:

- ماذا لو استطلعنا تلك المقبلات الشهية الموجودة هناك؟
- أريد أن أرحب بالرئيس الجديد للجنة التوعية. أتود الانضمام لي؟
- أتود أن ترى إذا كنا نستطيع أن نجد غرف الاجتماعات التي ستعقد بها الجلسة التالية؟

- **الانسحاب اللبق.** عندما تشعر أنه حان الوقت لتسحب من مناسبة للتواصل أو اجتماع، أنه حديثك بملحوظة احترافية ومهذبة. أنه الحديث بابتسامة قائلاً: "لقد استمتعت حقاً بالحديث معك". "كان أمراً رائعاً أن أتعرف على مفاخراتك". " سأتذكر بالتأكيد ما أخبرتني به...". تبادل بطاقات الأعمال أو معلومات الاتصال، وابدأ خطوة للمتابعة لتوضيح مستوى اهتمامك:

- أتطلع إلى إكمال حديثنا المرة القادمة.
- سأتصل بك الأسبوع القادم لتحديد موعد لنتقابل.
- سأرسل لك تلك المعلومة بالبريد الإلكتروني حالماً أرجع إلى المكتب.
- إنه من دواعي سروري أن أذكر اسمك لفريق التدريب.

العثور على اللؤلؤ في شبكة المحار

يقولون إن العالم هو محارتك؛ لذا فكر في الناس على اعتبار أنهم محار بشري يحتوون على لآلي الاحتمالات، لا تنفلق... بل ابدأ الانفتاح؛ الكنوز الوافرة تُكتشف بالانفتاح والتواصل. بذور الفرص الثرية موجودة بداخل كل منا، بانتظار الاكتشاف. في الوقت نفسه، من الضروري أن نظل منفتحين ومتقبلين للآخرين حتى يكتشفوا الجواهر الثمينة الموجودة لديك أنت أيضًا.

كلنا جزء مما تجود به شبكة المحار؛ تتضاعف قوتك بالانخراط في صلاتها. ماذا تريد؟ ماذا تحتاج؟ قد تجد الإجابات داخل الشخص الذي يقف إلى جانبك في صف الخروج من الفندق أو عند تشجيع مباراة كرة السلة التي تشارك فيها إبتك أو ربما عند القيام بإجازة فوق جزيرة استوائية. أو الذي يجلس إلى جوارك بالقطار أو جارك في المنزل أو الشارع.

لقد حصلنا على فرص للأعمال من "مهارات" غير متوقعة: عند حضور مسرحيات المدرسة أو التسوق في المتاجر أو الانتظار في طابور بالمطار أو من خلال أصدقاء الأبناء أو التطوع أو حضور لقاءات مجتمعية، بل إنني قد وقعت عقدًا نتيجة لتقديم ورشة عمل ناجحة لنزلاء أحد مراكز الاعتقالات! الحياة مغامرة غوص ضخمة لصيد اللآلي؛ ابحث دائمًا عن الكنوز.

لا تهمل الأحاديث البسيطة

” في نهاية المطاف، فإن الرابط بين جميع أنواع الصحة،
سواء في الزواج أو الصداقة، هو الحديث“
أوسكار وايلد

هل تشعر أحياناً بصعوبة في بدء محادثة والاستمرار فيها؟ هل ينتابك القلق من فترات الصمت الطويلة وغير المريحة؟ هل فاتتك فرص لمقابلة أحد الأشخاص الفاضلين أو المهمين لأنك لم تعرف ماذا تقول؟ هل أنت خائف من قول شيء ما يجعلك تبدو ”غيبياً“؟

الخوف عدو التواصل: الخوف من قول الأمور الخاطئة. أو الإشارة للمحوظة غيبية أو تحمّل لحظات أليمة وغريبة لا تعلم فيها ماذا تقول. الشعور بالإحراج في التعاملات الاجتماعية يجعل الأشخاص عالقين بصورة مأساوية في الأماكن غير المريحة. وينتهي بهم الحال إلى مشاهدة الآخرين يقابلون من يودون مقابلتهم ويبتهجون مع من يريدون الابتهاج معهم ويستمتعون بالحياة بالطريقة التي تمنوها.

بالنسبة للذين ”تواجههم تحديات الحديث“. فإنهم يبذلون الكثير من الطاقة الذهنية (غالباً في الإحباط) عند البحث عما يقولون. أي شيء قد يجعلهم يتواصلون مع الناس. بينما يظهر آخرون وكأنهم أبداً لا تخذلهم الكلمات، فهم بسلاسة يتحدثون مع أي شخص وكل شخص فيما يبدو وكأنه حوار لا ينقطع. ليس من الضروري أن يتمتع المتحدث الجيد بموهبة فطرية. إنها مهارة من الممكن اكتسابها وتعزيزها، ببساطة عند امتلاك الأدوات الصحيحة لابتداء محادثة والحفاظ على استمرارها.

إذا واجهتك أحياناً تحديات الحديث، فنحن نوفر لك بعض القواعد الأساسية لضمان درجة أكبر من النجاح ودرجة أقل من القلق في محاولاتك الشخصية والمهنية. أحد أهم مبادئ التواصل هو أن الناس يستمتعون بالحديث عن اهتماماتهم الشخصية. لذا فالتركيز عليها ومناقشتها قد يخفف الضغط. ومبدأ آخر هو (كما يقول المثل): ”اشعر بالخوف لكن قم بالأمر على أية حال!“.

”البدايات” القليلة التالية تقدم لك تيارًا من الموضوعات لمساعدتك على الاستمرار في الحديث:

• امتدح. ابدأ الحديث بمجاملة. ربما تكون قد لاحظت شيئًا عمن تتحدث معه؛ سترة جذابة أو قبعة أنيقة أو ربطة عنق ملونة أو قطعة مجوهرات فريدة يستخدمها محدثك أو ترتديها محدثتك. هل هناك أحد لديه بشرة برونزية في منتصف الشتاء؟ هذا لا بد وأن يؤدي إلى نقاش شيق حول جهة ما قد يكون قد سافر إليها مؤخرًا.

يحب الناس أن يتم ذكرهم، لذا علق على شيء إيجابي قد سمعته أو لاحظته عن عملهم. أو انخرطهم في المجتمع، أو ربما عن أحد أفراد العائلة الذي يتصدر عناوين الأخبار مثلًا ابنتهم التي أحرزت رمية المكسب في مباراة أقيمت مؤخرًا أو قريب لهم قد حاز على جائزة ما. ربما كنتم في اجتماع معًا وقالت تعليقًا يثير الاهتمام. قد تكون إحدى البدايات الجيدة أن تقول ”لقد أعجبت حقًا بما قلته عن...”. فقط تذكر أن المجاملات لا بد وأن تكون دائمًا حقيقية.

• ارتبط باللحظة أو التجربة الحالية. استكشف الأفكار المرتبطة بالوقت الحالي أو المكان الحالي أو الموقف الحالي أو ما يحدث حولك. على سبيل المثال، إذا كنت تحضر اجتماعًا أو مؤتمرًا. أو حدثًا للتواصل، ففيما يلي بعض الاقتراحات لبدء المحادثات.

- هل أنت عضو (في مجموعة الرعاية)؟
- منذ متى وأنت عضو؟
- ما القيمة التي اكتسبتها من العضوية؟
- متى تحضر في الغالب؟
- أخبرني عن بعض الجلسات المثيرة للاهتمام التي حضرتها في المؤتمر.
- ما بعض الأفكار الأكثر قيمة التي اكتسبتها من الاجتماع؟ كيف تستطيع الاستفادة منها؟
- من وجهة نظرك كيف ستحدث توصيات المتحدث فرقًا في حالة تطبيقها؟
- هل هذه هي أول مرة تحضر فيها؟
- هل تعيش في هذه المنطقة؟

• **لاحظ محيطك.** بدايات الحديث التلقائي تتدفق تلقائياً من البيئة المحيطة بك. عند زيارة مكتب أحدهم أو منزله، انظر حولك بحثاً عن المواضيع المحتملة. لاحظ كيفية تأييد الغرفة؛ امسح بنظرك الحوائط أو سطح المكتب أو الديكور بحثاً عن إشارات. هل هناك صور لأفراد العائلة؟ مشاهير أو شخصيات مرموقة؟ مجموعات خاصة أو كؤوس أو جوائز؟ يستمتع الناس بالحديث عما هو مهم وله معنى خاص بالنسبة لهم. لذا اسأل عما تراه.

• **أذهب لصيد السمك!** ابحث عن مناطق الاهتمام المشترك عبر محاولة صيد بعض الأسماك اللذيذة التي تعبر عن الاهتمام المشترك. عندما تعثر على واحدة، اعتصمها واستفد بعصارتها اللذيذة التي تساعدك على بناء الصلة. استخدم ذلك اللوح الذي يقفز عليه السباحون ليحفظوا بقوة دفع أكبر تمكنهم من الفوص لعمق أكبر داخل حمام السباحة لدعم المحادثة التي تجريها واستكشاف موضوعات متنوعة باستخدام أفكار من هذه القائمة. فن الحديث يشبه لعبة الضفدع القافز، الذي يقفز من موضوع لآخر. حتى ينتهي إلى موضوع مثير يستمر فيه. استكشاف بعض الاهتمامات المشتركة يشبه أيضاً الحفر بحثاً عن الذهب. ربما يستغرق بعض الوقت لاكتشاف الكتل الصلبة، لكن عندما تفعل، تجد كنوزاً ثرية تنتظرك كي تبحث أكثر في المنجم. لقد وجدتها!

تواصل مع الاهتمامات المشتركة

كنت على قائمة المتحدثين المنوطين بتقديم خطاب رئيسي في مؤتمر قومي. حين ذهبت لمقابلة الشخص المسئول عن اختيار المتحدث، لاحظت شهادة تقدير من دورية التزلج القومية على الحائط بالمكتب. كان هذا مفتاح حوار امتد لساعة عن التزلج، والذي لم يسفر فقط عن فرصة التحدث، بل أيضاً عن دعوة لمشاركته هو وآخرين في أسبن بولاية كولورادو. وهو ما عزز لدي قيمة التركيز على الاهتمامات المشتركة. - المؤلف

• **الهوايات والاهتمامات الخاصة.** هل يحب الطرف الآخر الجولف؟ التزلج؟ تسلق الجبال؟ التلويح؟ هل هو مختص بالتاريخ؟ إذا كانت هناك نقطة التقاء. فأنت إذاً محظوظ لأن الحديث يمكن أن يتشعب بسهولة في الموضوعات التي تعرفها وتستمتع بها.

• **اهتمامات القراءة.** "ماذا تحب أن تقرأ؟". إنه موضوع آخر يشير إلى اهتمامات الآخرين ويمكن أن ينطوي على عالم واسع من الاحتمالات - من الكتب الأكثر مبيعًا إلى استراتيجيات الاستثمار، وتربية الأطفال، وركوب القوارب، وجمع التحف، والاكتشاف الروحي، والروايات التاريخية - بالمعنى الحرفي يمكن اعتباره متجراً للكتب ومكتبة من الأفكار.

• **أنشطة عطلات نهاية الأسبوع.** عطلات نهاية الأسبوع غالبًا ما تزخر بالمغامرات ويتم فيها التركيز على الاهتمامات الخاصة أو الالتزامات الخاصة، سواء كان الجري في حدث خيري لمسافة ١٠ كيلومترات أو صعود الجبل بالدراجات أو التخيم مع الكشافة أو ملء المنطاد بالهواء الساخن. اسأل عن خططهم في العطلة الأسبوعية القادمة. أو اسأل عما فعلوه في العطلة السابقة.

• **الأهداف والأحلام.** معظم الناس لديهم أحلام يتمنونها ملء قلوبهم. لذا تلمس طريقك إليها. اسأل عن الأهداف التي يسمون لتحقيقها وما الذي دفعهم للسعي وراءها.

• **السفر.** انفسر بفتح الأبواب لعالم من الحوار. شيكتنا الدولية الآن بها أشخاص في كل مكان على وجه البسيطة. سؤال "هل لديك فرصة للسفر في أوقات متقاربة؟" عادةً ما يجعل الناس يتحدثون عن تجارب غامضة نوعًا ما. إذا كانوا كثيري السفر عبر أنحاء العالم. فاستكشف مواضيع أعمق.

- ما أكبر تحديات السفر التي واجهتكم؟

- أخبرني عن بعض الأماكن المفضلة لديك من التي زرتها.

- ما الأماكن الأخرى التي تود زيارتها؟

- ما خطط السفر التي تحضرها لهذا العام؟

• **الآراء الشخصية.** كثير من الناس لا يطيقون صبرًا للتعبير عما يدور بأذهانهم. يفتح لك سؤال "ما رأيك فيما يتعلق ب...؟" أفقًا جديدة نحو مناطق أخرى من الحديث. على سبيل المثال. إذا كنت تحضر اجتماعًا عن جني المال عبر الإنترنت، فاطرح السؤال الذي يفرض نفسه: "ما خبرتكم مع التسويق عبر الإنترنت؟"

• **الأحداث الجارية.** اقترح موضوعًا من الأخبار أو شيئًا قد تكون شاهدته على التلفاز. أو سمعته في الإذاعة، أو قرأت عنه في مجلة أو جريدة أو على الإنترنت. اختر من الاهتمامات العالمية أو القومية أو المحلية أو أسلوب الحياة. أو اطرح أحد الأخبار الغريبة، متسائلًا "هل شاهدتم...؟" "هل سمعتم عن...؟".



- **التحديات.** اسأل الناس عن التحديات التي يواجهونها الآن. غالبًا ما يستمتع الناس بفرصة إنصات الآخرين لهم كأنما هم أدوات لتوجيه الصوت. للتعامل مع التحديات المتعلقة بالعمل، قد تستهل بسؤال "ما الذي تحبه في وظيفتك؟" ثم تتبعه قائلًا "ما بعض التحديات التي تواجهك؟". التحديات موجودة في كل مكان، لذا فالموضوعات حقًا لا محدودة، سواء كانت عن تربية الأبناء، أو تحقيق التوازن بين العمل والأسرة، أو رعاية من نحبهم من كبار السن، أو التطوع.
- **النصيحة.** اسأل الآخرين النصيحة في الأمور المتعلقة بمجال خبرتهم. يستمتع الناس بالشعور بتقدير الآخرين لحكمتهم أو خبرتهم أو رؤيتهم. طرح أسئلة مثل "ما رأيك في...؟" أو "ماذا تقترح؟" يفتح الباب أمام تدفق الآراء الأخرى.
- **الأصول.** التساؤل حول كيفية بداية شيء ما قد يطلق موجات من الأحاديث مثل المد والجزر:

- متى شعرت بالاهتمام بمهنة تزويد الطعام (التخطيط المالي، استجماع النفس، تصميم الجرافيك)؟ أين قادك ذلك الاهتمام؟
- كيف قابلت المضيف؟ (رئيس مجلس الإدارة، شريكك، المتحدث المختص)؟
- متى توصلت إلى أنك تريد أن تصبح مديرًا للرحلات؟
- كيف واثقت فكرة كتابك؟
- كيف كان شعور النمو في مزرعة (أو دولة أخرى، أو مدينة صغيرة، أو نيويورك)؟

نصائح للأحاديث القصيرة

” أثناء الحديث، تذكر أنك تهتم بما تريد قوله أكثر من أي شخص آخر”
أندرو آيه روني، Pieces of My Mind

الخطوات التالية قد تساعدك على الإبقاء على عجلة الحوار دائرة:

- **كن على استعداد بجملة افتتاحية.** لا يوجد تعليق يناسب كل الأماكن لأن الحياة ببساطة ليست منظمة بذلك الشكل. الافتتاحيات الفعالة قد تطلق من جملة قلتها أثناء التعريف بنفسك أو من مشاركة تجربتك الحالية، على سبيل المثال:
 - استفسار عن اسم المتحدث الفريد من نوعه
 - ملحوظة عن المدينة التي توجد أنت بها
 - سؤال عن اهتمام الطرف الآخر باجتماع يحضره كلاكما
 - تعليق عن قطعة من المجوهرات أو لون يفيض بالحيوية يرتديه
 - ملاحظة عن القصة المؤثرة التي رواها المتحدث
 - تعليق عن جو المكان
 - تعليق عن العدد الكبير للحضور
- الغرض من الجملة الافتتاحية هو تأسيس صلة وبدء عملية استكشاف الاهتمامات المشتركة. عمومًا، كلما كشفت عن نفسك كشف الآخرون عن أنفسهم. أثناء التعريف بنفسك، إذا ذكرت معلومات بسيطة بالإضافة إلى اسمك يصبح متاحًا للطرف الآخر فعل المثل. في مناسبة للتواصل، ابدأ بتعريف نفسك، واذكر انتماءك المهني؛ وعند حضور حفل تستطيع الحديث عن معرفتك بالمضيف واسأل الآخرين عن صلتهم به أيضًا.
- **ابن جسور المحادثة التي توصلك إلى موضوعات جديدة تستطيع استكشافها.** للانتقال بالحديث إلى اتجاه مختلف، استخدم الجمل التي تخلق نوعًا من تدفق الحوار: “هذا يذكرني ب...” (فلتأخذه إلى آفاق بعيدة!) أو “تعليقك على... ذكرني ب...”.

احتمال جرعة من عدم الارتياح

الشعار المكتوب على الكمبيوتر الخاص بي هو "إذا لم تطلب، لن تكسب". وهو يذكرني يوميًا بأن الفرص تأتي للذين يبتعدون عن مناطق الارتياح الخاصة بهم. هذا الشعار يمكن تغييره إلى "إذا لم تتواصل، لن تكسب". أستطيع القول بأمانة إنني اليوم أستمتع بالخروج من منطقة الارتياح الخاصة بي، ولكن الأمر لم يكن دائمًا كذلك. عندما بدأت في حضور مناسبات التواصل، والاختلاط بالمجتمع، واجتماعات الرابطة، كنت أنتظر الآخرين ليقدموا أنفسهم إليّ، كنت أشعر بالارتياح منتظرًا أكثر منه مبتدئًا للحوار. لاحظت أنني لم أكن وحدي من يفعل هذا. بدا أن الكثيرين ينتظرون أيضًا، ويتواصلون مع طاولة الطعام أو طاولة المشروبات بدلًا من التواصل مع بعضهم البعض.

لحسن الحظ، عرض عليّ أحدهم نصيحة في تنمية الانسجام والصلات التي قد تترتب عليه: (١) تظاهر أنك المضيف، و(٢) تأكد أن أغلب من يقفون بمفردهم يتمنون لو أن أحدًا تحدث إليهم. وعملاً بالنصيحة، بدأت في تقمص دور صاحب الحفل، مقدمًا نفسي إلى الجميع. تعلمت أنه إذا وددت أن أكون سببًا لارتياح الآخرين، أستطيع أن أكون سببًا للراحة والحديث معًا. وعندما كنت أشعر بعدم الارتياح إزاء "دوري" الجديد، كنت أسأل نفسي "ما أسوأ ما قد يحدث؟". وأسوأ ما حدث كان عدم رغبة أحدهم في الحديث.

وفي الأعوام الكثيرة التي اتبعت فيها هذه النصيحة الحكيمة، قابلت العديد من الشخصيات المثيرة للاهتمام، وكونت علاقات قيمة، واكتسبت خبرات أثرت حياتي بطرق لا تعد ولا تحصى. فكر في الأشخاص الذين مروا بحياتك والذين ربما ما كنت لتقابلهم، أو العلاقات التي ربما ما كنت لتقيمها، أو الفرص التي ربما كنت لتضيعها، إذا لم تخرج من شرنقتك وتتواصل. الصلات الدائمة قد تكون صعبة التحمل في بادئ الأمر، ولكن قيمتها تدوم. - المؤلف

- **العب دور المضيف.** حتى إن لم تكن مهمتك الرسمية، الأخذ بسلوك المضيف قد يساعدك على تسهيل مقابلة الناس وتحيتهم: "مرحبًا، أنا هكتور. سعيد أنك انضممت إلينا هذا المساء!". فكر في التطوع للجنة الترحيب أو استضافة اجتماع، مما يعطيك فرصة ضمنية لبدء محادثات مع كل من يحضر.
- **تخلص من الخوف من الرفض.** في حين أن قول هذا قد يكون أسهل من فعله، ركز على هدفك. سواء كان التمتع بعدد أكبر من الأصدقاء، أو فرص أكثر. أو ثقة أكبر. هل تريد توسيع شبكتك؟ المزيد من المرح؟ مقابلة أشخاص مسليين؟ ضمان مشاريع أكثر؟ اتخذ الخطوات اللازمة للتحرك في اتجاه هدفك. تذكر، الكثير من الناس لا يرتاحون إلى الاقتراب من الآخرين وسيرحبون بأسلوبك الودود (بدلاً من البحث عن العزاء في تغميس صلصة الجواكامولي بعصبية!). كن متأكدًا من مراجعة المفتاح ١.
- **تحدث إلى من يقف وحيدًا:** منتهى الغرابة أن تكون وسط مجموعة ولا تتعامل مع الآخرين. تواصل مع الأشخاص الذين يقفون على الأطراف أو أولئك الذين لا يتحدثون مع أحد. لا شك أنهم سيقدرون لفتتك التي وفرت عليهم المزيد من القلق.
- **اجعل نفسك سهل الوصول:** الابتسامة الودودة بداية للعديد من الصلات الجيدة غير المعلومة. حافظ على تواصل بصري جيد واجعل لغة جسدك منفتحة. لا تنتظر الآخرين كي يقوموا بالخطوة الأولى أو يتحدثوا أولاً. خذ بزمام المبادرة وأنصت إلى صوت الحديث سلس التدفق؛ إنها موسيقى تداعب أذنيك، وقد يستمتع الآخرون بكونهم جزءًا من هذه السيمفونية أيضًا!
- **انضم إلى توستماسترز إنترناشونال:** ابن الثقة سواء تحدثت إلى شخص واحد أو مائة شخص بالمشاركة في بيئة تعليمية وداعمة. لها فروع حول العالم، وهي وسيلة مناسبة لتحسين مهاراتك في التحدث والإنصات. اتصل بهم على 1-800-WeSpeak أو www.Toastmasters.org.

لا تفعل ذلك

فيما يلي بعض ما يجب تجنبه أثناء الحديث:

- التثرثرة
- الحديث مطولاً عن نفسك
- الحديث عن مرض أو عملية جراحية بالتفصيل
- الاستيلاء على الحديث
- التباهي (وهذا يختلف عن عرض إنجازاتك)
- انتقاد الآخرين ممن تختلف آراؤهم عنك
- استباق الحديث
- المقاطعة
- استخدام مصطلحات غير مألوفة
- التعبير عن عدم الحساسية تجاه التفضيلات على أساس العرق أو الدين أو النوع أو السن أو الجنس
- طرح أسئلة شخصية

اعرف مفتاح التفاعل لدى كل شخص

”جميع الأشخاص يظلون أحجيات حتى نعتز في آخر الأمر على كلمة السر أو نفعل شيئاً يكون هو المفتاح إلى الرجل، أو إلى المرأة؛ وعلى الفور نرى جميع ما سبق من كلماتهم وأفعالهم أمامنا تحت الضوء“
رالف والدو إيمرسون

تأسيس حس من التطابق أو التشابه مع الآخرين عامل مهم لبناء الانسجام. عندما تفهم الأشخاص الآخرين، وتكون منسجماً مع احتياجاتهم ورغباتهم، من الأرجح أنهم سيشعرون أنك على نفس موجتهم.

معرفة ما يجعل الآخرين يتفاعلون تسهل فهمهم والتواصل معهم. وهي ذو فائدة بالأخص في المفاوضات أو عندما تكون منضماً إلى المبيعات أو خدمة العملاء أو المواقف الأخرى التي يكون فيها فرز الخيارات مهماً. هذه هي بعض الإرشادات التي ستساعدك على التركيز على احتياجاتهم:

- ما الذي يقدرونه؟
- ماذا يهمهم؟
- كيف يحبون قضاء وقتهم؟
- ما أهدافهم؟
- ماذا يحفزهم؟
- ماذا يسعدهم؟
- ماذا يثير مشاعرهم؟
- ما مخاوفهم الحالية؟
- ما أسلوب حياتهم الحالي؟
- كيف يمكن لسلعة أو خدمة أن تكون مناسبة لأسلوب حياتهم الحالي؟
- من الأشخاص المهمون في حياتهم الشخصية والمهنية؟

تلبية الاحتياجات

عندما كنا نبحث مؤخراً عن سيارة جديدة لابنتينا، كان لكل منا أولوياته. كان الأمان والسعر الاقتصادي على رأس قائمتي أنا وزوجي، في حين كانت ستيسي، ابنتي الصغرى، تسعى وراء المظهر "الشبابي" الذي يجب أن تتمتع به السيارة وشكلها داخلها. بعد القليل من القيادة التجريبية، انحصر الخيار في طراز اقتصادي ورياضي وله سجل أمان ممتاز على أن يكون لونها أزرق أو فضياً. ابنتي الكبرى، ستيفاني، أعجبت بوحدة أخرى، لذا كان الاختيار هنا لستيسي، إذ أحببت الاثنتين ولم تستطع اتخاذ القرار.

سألها ممثل المبيعات عما تحتاجه لاتخاذ القرار. قالت ستيسي إنها لا تستطيع الاختيار بين اللونين، لذا أصبح اللون هنا هو مفتاح الصفقة. جلست في السيارة الفضية، ثم في السيارة الزرقاء، ولكنها لا زالت ممزقة بين الاثنتين. عرف ممثل المبيعات أن صفقته لا يفصله عنها سوى اختيار اللون. ربما لأن ستيسي كانت ترتدي ملابس زرقاء، علق قائلاً إن السيارة الزرقاء تتماشى مع لون ملابسها ولون عينيها. كان هذا ما احتاجت سماعه لإغلاق الصفقة ولتجعل "بيبي بلوز" تتألق! - المؤلفة

المزامنة : اعكس صورة معتادة

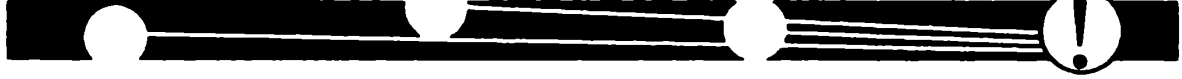
المزامنة هي القدرة على الانسجام مع الآخرين، لخلق إيقاع من الحركات المتشابهة والإشارات السلوكية التي تتحد في تناغم رائع. والمزامنة تعني وجود الانسجام، وتعني استخدام التشابهات التي لديك لتأسيس صلة أقوى. لخلق تلك التجربة التي تنتهي بقول "أنت، أيضًا" وهي تعني تقليل المسافة أو الاختلاف بيننا.

غالبًا دون وعي منا. نزامن أنفسنا مع من حولنا، ملتقطين إشارات دقيقة ومعدلين سلوكنا في المقابل. عندما نكون قيد المزامنة، تلعب الطاقة غير المرئية دور التيار الموصل بيننا. يكون الاتصال أسهل، وغالبًا لا يتطلب جهدًا إذا شعرنا بأن الآخرين يفهموننا ويفهمون احتياجاتنا. ويرجع السبب إلى أن الآخرين عندما يعكسون سلوكياتنا، يصبح الأمر كمرآة نرى فيها صورة مألوفة جدًا لنا.

الناس يحبون من يعكس صورتهم. عندما نكون مع الأشخاص الذين يعكسون صفات مطابقة (أو شبيهة) لصفاتنا، نكون في منتصف منطقة الارتياح الخاصة بنا ونشعر بشعور ملائكي. لا يعكس صفونًا نسيء، ولا يحبطنا نسيء. ولا نشعر بشيء يخترق جنودنا. كأننا أصبح فهم احتياجاتنا أحدها الآخر ومقاربتها أكثر سهولة ويسرًا.

التواجد خارج نطاق المزامنة معناه الاتقن الخطوات. وأن نعمتك خارجة عن اللحن، وأنك لست على نفس مستوى التفاهم. خارج نطاق منطقة الارتياح الخاصة بنا، يمثل تأسيس الصلات تحديًا لأننا نناضل للعثور على اهتمامات مشتركة. أسانينا المألوفة لا تعمل بنفس الطريقة المعتادة. إننا لا نميل إلى الإعجاب أو الثقة بمن تواجهنا صعوبة في تأسيس انسجام معهم، والذي قد يعني فرضًا ضائعة من الجانبين.

أحد مفاتيح الإسراع بعجلة الانسجام وزيادة تناغمنا مع الآخرين هو تعلم كيف نكون انعكاسًا لسلوكهم. يعني هذا استخدام أجهزة اتصال بسيطة وفعالة تجعلنا على نفس الطول الموجي وتسرع من "قدرتنا على التواصل". حتمًا ستكون النتيجة صلات إلكترونية تقدم فرضًا ذات جهد كهربائي عالٍ!



الأسلوب المستخدم لعكس اللغة الجسدية للشخص يسمى التناظر والانعكاس. ويتم باختيار تقليد حركات الجسد. والوقوف، ونبرة الصوت، وسرعة الكلام. ليس الهدف تقليد سلوك أحدهم، ولكن نقل إحساس التطابق بإعطاء فكرة ضمنية تعكس سلوك الآخر. عندما تطابق سلوكهم بطريقة عفوية ومحترمة، فإنك تخبرهم (على مستوى اللاوعي) بأنك "معهم".

لعكس لغة الجسد الخاصة بأحدهم، زامن حركاتك بإيقاع مريح دون أن يكون الأمر واضحًا. ركز على تعابير الوجه واعكسها. إذا ابتسم هو، فابتسم أنت. وإذا كان قلقًا، فعبر عن قلقك. طابق موقفهم. واستخدم إيماءات مشابهة، وأمل رأسك وانحناها، وتنفس بنفس السرعة، وعدل من نبرة صوتك وإيقاعه ومستواه ليطابق صوته. حركات الجسد يمكن مزامنتها بسهولة دون شعور الآخرين بالتقليد. تذكر، لكي تستخدم هذا الأسلوب بفعالية يجب أن يتم هذا بشكل "غير مكشوف".

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com

منتديات مجلة الإبتسامه

الاستفادة من التفضيلات الحسية



تدرس البرمجة اللغوية العصبية البنية التي يفكر بها البشر ويخوضون التجارب، بما فيها كيفية معالجة المعلومات من خلال الحواس. كل منا له نمط غالب لتفسير التجارب، ويكون الأساس عبر الرؤية أو الصوت أو اللمس. يمكنك عادةً التعرف على التفضيلات الحسية للشخص من خلال إشارات بصرية والإنصات بتمعن إلى الكلمات التي يستخدمونها. حصيلتنا اللغوية غنية بالإيماءات وتعكس تفضيلاتنا الحسية، وذلك باستخدام كلمات تتعلق بالبصر أو الصوت أو اللمس: "أنا أرى ما تعنيه" أو "أنا أسمع ما تقول" أو "أشعر وكأنه الاختيار الصحيح". التذوق والشم يلعبان دورًا ضئيلًا نسبيًا في معالجة المعلومات، رغم أن هذا أيضًا يظهر في الحصيلة اللغوية: "يا لها من صفقة حلوة!" أو "أشم رائحة فأر ميت" أو "يا لها من رائحة كريهة!".

تفضيلاتنا الحسية تؤثر حتى على الطريقة التي نتعلم بها:

- المعالجات البصرية تفهم وتتذكر بصورة أفضل عند تقديم المعلومة بصريًا
 - المعالجات السمعية تعمل بشكل أفضل عند سماع المعلومة
 - المعالجات الحركية "تفهم" عند تطبيق المعلومة من خلال اللمس بطريقة "وضع الأيدي"
- عندما نستطيع تتبع التفضيلات الحسية لأحدهم والتقارب معه، فنحن نضبط أنفسنا على قنواتهم الحسية ونتكلم لفنهم، تلك اللغة التي يعالجونها من خلال البصر أو الصوت أو اللمس. بطريقة نمطية يستطيع الناس الانتقال من نمط حسي لآخر. ولكن حين يتصاعد التوتر. مثلما يحدث في أوقات التفاوض أو المواجهة، غالبًا ما يتجمد الناس في إطارهم الحسي المفضل. ويلقون صعوبة أكبر في التعبير عن أنفسهم ويصعب عليهم فهم الأنماط الحسية الأخرى: لذا فإنه من الأهمية بمكان أن تتم المزامنة مع النمط الحسي المفضل للشخص. والا قد يصادفك انصد من إحدى صلاتك الحيوية في الوقت الذي تكون أحوج ما فيه إلى التفهم.

مزامنة النمط الحسي المفضل للأشخاص تجعلنا على نفس الطول الموجي معهم. بتقليد نمطهم، نضبط أنفسنا على قنواتهم الحسية. وهو أمر مفيد لكسب ثقتهم، خصوصًا عندما تكون الثقة أساسية في التواصل أو التفاوض.

أنماط التواصل الحسي

المعالج البصري يفكر بالصور، يومئ بيديه، يتكلم بسرعة، أنيق الملابس، وله عين ثاقبة تطابق الألوان من الذاكرة. وهو مهندم ويهتم بمظهره الشخصي، ويستمتع بالمحيط أنيق المظهر. إنه "يرى على مد البصر" ويحب أن يتولى القيادة ليلبور الرؤية ويبدع فيها.

عند الحديث، قد ينظر يمينًا ويسارًا كما لو كان يلتقط صورًا للأركان بعينيه. وعادة ما يستخدم المعالج البصري كلمات تتعلق بالبصر.

الجمال البصرية تتضمن ما يلي:

- أنا أرى.
- انظر للأمر بهذه الطريقة.
- الطريقة التي أراه بها...
- يظهر أنه...
- أستطيع أن أرى كيف يمكن أن يعمل هذا.
- اسمح لي بالتوضيح.
- أنا أفهم الصور



المعالج السمعي يستجيب لنوعية الصوت ولديه حساسية لمستوى الضوضاء ونبرة الصوت. يوماً من جانب لآخر. ولكن إيماءاته أخف من المعالج البصري. يستمتع المعالج السمعي بالكلمات والمحادثة، ويعمل في مجالات الإذاعة والمحاماة والاستشارات والتدريس والتحدث الرسمي والكتابة.

عند الحديث، تتحرك عيناه من جانب لآخر، ولا تقوم بالكثير من التواصل البصري لأنه يشنت انتباهه. على الرغم من تشجيع المجتمع للتواصل البصري لعكس الثقة وتقوية الصلات، يلقي المعالج السمعي صعوبة في هذا الأمر. حصيلتهم اللغوية تزخر بالكلمات ذات العلاقة بالسمع والصوت.

الجمل السمعية تتضمن ما يلي:



- أسمعك تقول...
- تخبرني بأن...
- صوته مثل...
- أسمعك بوضوح تام!
- ذلك القول يبدو جيداً!
- دعني أخبرك.

المعالج الحركي يعالج المعلومات من خلال اللمس، والحركة، والمشاعر. الراحة هي مليكته؛ والطريقة التي يشعر بها بالأمر هي أولى أولوياته. غالبًا ما يتحدثون ببطء شديد، ربما لأن ترجمة المشاعر إلى كلمات تستغرق وقتًا أطول من ترجمة الصور العقلية أو الأصوات. المعالج الحركي غالبًا ما يختار المهن التي تتيح له الحركة؛ كأن يكون رياضيًا أو يعمل بالطوارئ أو بالهيئة الطبية أو موظف مبيعات، وأيضًا يعمل في المهن التي تتطلب العمل اليدوي، فيعمل طاهيًا، ونجارًا، وكهربائيًا، وسباكًا. وبسبب طبيعتهم الحركية، يستخدمون كلمات تتعلق باللمس والمشاعر.

الجميل الحركية تتضمن ما يلي:

- أشعر أن...
- لدي إحساس قوي بالاتجاه الذي نمشي فيه.
- أشعر أنه الأمر الصحيح.
- لا أتبع ما تقول.
- من الصعب تصور أن...
- أتمنى لو أشير إليه.
- لديك كل ما تحتاج عند أطراف أصابعك.
- فلتمش معي في نفس الاتجاه مرة أخرى.



تمتع بحضور سار

“ لا شيء ينجح مثل مظهر النجاح ”
كريستوفر لاش

كل شخص منا هو حرمة تسويقية منفردة تعرض هوياتنا الاجتماعية والمهنية والشخصية للعالم. إلى أين تريد أن تأخذك “الحزمة” الخاصة بك؟ الناجحون يدركون أن المظهر الشخصي الخالي من العيوب بمقدوره إيصالهم مباشرة إلى دوائر التأثير التي يرغبونها. سواء أحببت الأمر أم لا، فمن يتمتعون بذوق راقٍ في الملابس وذوو الهندام المرتب هم عمومًا من يكسبون الاحترام ويحظون بمكاسب أكبر. إذا “حضرت” نفسك للنجاح باتباع المظهر الذي يناسبك ويناسب الذين تريد الوصول إليهم، فإنك تعكس حضورًا قويًا وتخلق نقطة تفوق.

المظهر الجذاب يحدث تأثيرًا فوريًا، قد يقيم الصلة أو يقطعها. بالإضافة إلى تعزيز الثقة بالنفس. يزيد الاهتمام بالمظهر الخارجي من قدرتنا على التواصل مع الآخرين. إذا لم نتمتع بتأثير جيد، فربما لا نحظى بفرصة ثانية لتنمية علاقة قد تسهم في تسويق منتجاتنا أو خدماتنا أو القيام بصفقة أو البدء في صداقة أو علاقة رومانسية. أو توسيع شبكاتنا. أو تأخذنا حيثما نريد. إذا “انصرف” الآخرون عنا فقد انتهى أمرنا!

الكثيرون ممن في مواضع السلطة لديهم حرية أكبر للتعبير الشخصي من خلال أسلوب ارتداء الملابس، سواء كان تعبيرهم حادًا، أو غريبًا، أو خارقًا للمعتاد. رغم ذلك يتمتع مظهرهم بتأثير قوي على من يريدون التأثير عليهم. بالنسبة لبقيتنا، لن يجانبنا الصواب أبدًا إن ظهرنا بمظهر مهندم وأنيق.

في حين أن بعض المعايير التقليدية للملابس والصيحات قد تراخت إلى حد ما في وقتنا هذا، لا تزال الخطوط العريضة موجودة، وهي تعتبر مناسبة لتعزيز الانطباع الذي نتركه في مكان العمل. ارتداء الملابس بشكل لائق في المناسبات الاجتماعية لا يمكن أبدًا أن نعتبره أمرًا عتيق

الطراز. ولأن الحكم على الأشخاص يتم من خلال مظهرهم، اتبع الحكمة التقليدية للحصول على انطباع يعكس أفضل ما لديك.

فيما يلي قائمة تدقيق للحصول على صورة سارة ومصقولة ومهنية:

- تمتع بمظهر عام يتميز بالنظافة والنشاط والصحة واللياقة، ويعكس شعورًا بالرفاهية
 - ارتد دائمًا ملابس خالية من التجاعيد والبقع، واحرص على أن تكون الزينة في موضعها ومناسبة لسنك ونمط ملابسك وألا تتعارض تفاصيلها وأن تكون مناسبة للحدث
 - في المناسبات المهنية، احرص على تلميع الحذاء
 - بالنسبة للنساء، فليكن المكياج رقيقًا وطبيعيًا
 - بالنسبة للنساء، احرصي على وضع طلاء الأظافر بعناية. سواء كانت الأظافر مطلية بمقوي الأظافر أم لا
 - احرص على أن تكون أسنانك جذابة ومعنى بها وأن يكون نفسك عطرًا
 - بالنسبة للنساء، ارتدي مجوهرات أنيقة ليست زائدة عن الحد ولا تحدث صوتًا (إلا تستخدمى الاساور التي تجلجل ولا الحلق المتدلي)
 - احرصي على نظافة شعرك، واتبعي أشكالاً وألواناً تصيدية تشعرك بالزهو (وأبقيه بعيدًا عن الوجه)؛ ويجب أن تتمتع أجزاء الشعر المستعاره بشكل طبيعي وأن تكون ثابتة في موضعها.
 - لا تسرف في استخدام العطور، فبعض الأشخاص لديهم حساسية كيميائية أو يشعرون بالرفض إزاء عطر معين.
- المظهر مهم ويخبر عن الكثير. مظهرك يكفل لك الانتباه، ويفتح لك الأبواب، ويتيح لك فرصًا جديدة، ويكسبك الأصدقاء وصفقات الأعمال؛ لديك فيض من الاحتماليات يعززها جميعًا حضورك القوي والسار.



خاطب ما يثير ضحكهم

”حس الدعابة الجيد يساعد على التغاضي عن غير اللائق،
وفهم غير التقليدي، وتحمل غير السار، والتغلب على غير المتوقع،
والصمود أمام غير المحتمل“
غير معلوم

من المستحيل أن تبتسم أو تضحك دون أن يكون لك تأثير إيجابي على من حولك. الضحك معدّ وله جاذبية مغناطيسية. الدعابة تحيط بها طاقة رافعة بطبيعتها. لها تأثير السحر في الرفع من المعنويات، وهي متحركة وتصل بين الطاقات في حركتها.

الدعابة تقوي الشعور بالتقارب: مشاركة الضحكات والابتسامات يقرب بين الناس. تخيل كيف أننا باستطاعتنا تغيير "جو العام في كل مكان، فقط إذا أمكننا تعبئتها في زجاجات وشحن صندوق أو اثنين منها إني من هم بحاجة إلى جرعة عملاقة! الناس يحبون التواجد حول من يسرون عنهم بسبب المشاعر الطيبة التي يثيرها الضحك.

إذا صادفتك إحدى العثرات أو التعقيدات، فابحث عن أي نبتة سار قد يؤدي ولو إلى النزر اليسير من الدعابة. التمتع بحس الدعابة يحمي من تصارييف الحياة التي لا مفر منها كالضربات والانكسارات والترهات، ويحافظ على المعنويات اللازمة لتحملها. إضافة لذلك، التعامل مع الحياة بجدية شديدة له ضريبة تفرض علينا وعلى علاقاتنا. عندما نكون في شدة الجدية أو شدة التوتر أو نمضي وقتًا طويلًا نجهد أنفسنا في صفائر الأمور، يكون الوقت قد حان لإلقاء بعض الدعابات، ولنبدأ بأنفسنا. إذا نظرنا بمنظار الضحك للتخفيف عن أنفسنا والآخرين، ترتفع الطاقة من حولنا أيضًا. عندما تبدأ الصلوات في التفكك جراء التوتر الزائد، عادةً ما تستعيد قوامها بالقليل من "الفراء": القليل من الدعابة لتوفيق الأمور.

حين نسخر من أنفسنا، من تصرفاتنا السخيفة أو الأشياء الغريبة التي تحدث لنا، ونضحك على عيوبنا وأزماتنا، عادةً ما ينضم إلينا الآخرون. فنصبح أكثر قربًا لأرض الواقع، ويسهل الوصول إلينا، ويصعب نسياننا، لأن الناس يميلون إلى تذكر لحظات الكوميديا الرائعة: عندما تكشف عن نفوسنا غير الكاملة وجوانبنا السخيفة. أكثر من يتمتعون بالدعابة ممن نقابلهم

يكشفون عن نقاط ضعفهم وعيوبهم وتلعثمهم دون محاولة إخفائها. إنهم يلقون التعليقات الباردة ويتركونها تتألق ثم يحولونها إلى حقيقة كوميدية!

صنع البهجة له جاذبية شخصية، والضحك علامة الروح المرحة. تأتي روح الدعابة في أشكال عديدة: من الماكر للنبييل. من الملحوظة الباردة إلى الأمور الخارقة التي تفجر الضحك حتى الارتواء على الأرض. كلها لها أثر إيجابي ويستمتع الناس بها.

الدعابة الحقيقية موجودة في كل مكان: فقط يتعين علينا الاستعداد لنهل من معينها ونبتهج بها. الضحك هو الصمغ الذي يصل البشر ببعضهم البعض وينتج عنه ذكريات فوتوغرافية تستمر لفترات طويلة: الصلات الدائمة التي من شأنها النمو.

موهبة سرعة البديهة

الفكاهي مايكل أرونين تعلم أن يسخر من نفسه مبكرًا. لأنه مولود بشلل دماغي، كان له نصيبه من تحديات الحياة، ولكن روح الدعابة ساعدت على التخفيف من وقع الصدمات. كما يقول مايكل، في الرابعة من عمره عندما كان يتعلم المشي، سقط أثناء جولة تسوق مع والدته ولم يستطع النهوض بنفسه. وعندما ساعدته والدته وإحدى السيدات على النهوض، الملح للسيدة قائلاً: "أتعلمين، ما كان يجب أن أكثر من الشراب في هذا الصباح الباكر".
أه يا مايكل!

"لطالما ساعدني الضحك على البقاء، حتى في أصعب الأوقات. الدعابة هي طريقتي في رفع الحرج عن الناس إزاء إعاقتي. في كل مكان أذهب إليه أستخدم الدعابة كتقديم لنفسني. إنها تحول من طبيعة كل تعامل. إننا في هذه الحياة لفترة قصيرة وأفضل ميراث نتركه وراءنا هو ميراث الضحك". يا له من أسلوب!

قد نؤكد على قدرة مايكل في أن "يتركهم يضحكون". إننا غالبًا ما نراه يقوم بدور مدير المراسم أثناء الاجتماعات الفصلية لجمعية المتحدثين الوطنيين المحلية، وقد ظهر في نوادي الكوميديا في كل أنحاء البلاد، وهو ضيف معتاد في الراديو والتلفزيون. سرعة بديهته لا تضاهى وتوقيته لا يبارى. عندما يكون مايكل على المنصة، تضيء الغرفة بالضحك.

ما الذي يدعو للضحك؟؟؟

“الدعابة هي مجموعة من الأساليب والمهارات التي نستطيع استخدامها للانتقال من 'كشّر وتحمل' إلى 'اضحك وشارك'”
جويل جودمان

ليس من الضروري أن تكون كوميدياً محترفاً حتى تكون مرحاً. فقط يجب أن تتحلى بالرغبة في أن تكون على الجانب الأخف ظلاً للحياة. فيما يلي بعض الأفكار لإضافة الدعابة إلى عجلة الانسجام الخاصة بك:

- **استخدم دعابة مناسبة للموقف وحسنة التوقيت ورفيعة الذوق.** أن تكون هدفاً للذوق السيئ أو سوء التقدير ليس مرحاً على الإطلاق. تجنب الروايات أو الدعابات التي تركز على العرق أو التمسب العرقي أو النوع أو الإعاقة أو الجنس أو الميول الجنسية أو أي موضوعات أخرى قد تعبر عن عدم الاحترام أو الحرج أو إدانة الغير.
- **ابحث في موضوعك عن العبارات الساخرة أو المعاني المزدوجة.** الدعابة غالباً ما تقوم عليهما. أحد زملائنا المتحدثين. واسمه زون كولبرسون، وهو فكاهي، يقترح وضع نقطتين لا تربط بينهما أية علاقة في دائرة واحدة بطريقة غير متوقعة مما يولد الضحك الذي نريده. الحكاية التالية مثال جيد على هذا.
- **استخدم دعابة عن نفسك.** ألقِ دعابة عن نفسك. ليس عن أي شخص آخر. بعض المناطق التي يمكن التركيز عليها هي الطول أو الوزن أو الإعاقة أو المهنة أو المظهر أو الشعر (أو عدم وجوده) أو موقف شخصي.
- **التقط الحكايات المرحّة أو الغريبة من وسائل الإعلام.** الأحداث المرحّة أو الغريبة تظهر في عناوين الأخبار كل يوم: فشل اللصوص في السرقة أو تقليد السياسيين. والأحداث اليومية الأخرى المرحّة التي تضيف ارتياحاً كوميدياً إلى العالم الجاد جداً والمرهق من جراء التوتر.
- **اجمع الدعابات المرحّة والحكايات والنوادر.** اجمع الحكايات التي بها منعطف طريف للأحداث. إذا رغبت في مصادر لا تعد ولا تحصى، فتحقق من محركات البحث

عبر الإنترنت وادخل كلمة "دعابات" أو "طرفة" أو ابحث بطريقتك أكثر تخصصاً: "طرائف الأعمال". "طرائف الآباء" ضمها في مجموعتك لإضفاء نبرة طريفة على حديثك. إذا كنت لا تستلج لقاء الطرائف أو الحكايات بصورة عفوية. فتأكد من استثمار بعض الوقت لصقل موهبتك بقليل من التدريب. تذكر دائماً موضع التورية واعمل على ضبط التوقيت لكي تحقق لقاءً لا تشوبه شائبة.

- **احتفظ بقائمة من المقتطفات الطريفة.** تحقق من المكتبة أو متجر الكتب أو الإنترنت. ابحث عبر الإنترنت باستخدام عبارة "مقتطفات طريفة" لتطعيم أحاديثك أو تقديماتك بالدعابة.
- **شاهد الكوميديين يعملون.** لاحظ كيف ينسجون الحكايات معاً ولديهم حس لا يبارى بالتوقيت واللقاء والإيماءات.

الدعابة تتدفق أحياناً

تكريماً لليوبيل الذهبي لوالديّ في عيد رواجهما الخمسين، قمت أنا وأخي وأختي بكتابة قصيدة عن لأوقات الجميلة التي قضتها عائلتنا، وأسميناها "٥٠ لحظة ذهبية نعتز بها". شاركناها مع الأصدقاء والعائلة أثناء الاحتفال.

في وقت لاحق من ذلك المساء، عندما اجتمعت العائلة للعشاء، كان أخي يساعد أبي في الضغط على عبوة الخردل فترقّ النقانق. كان أبي يعاني من مرض باركينسون الذي يجعل أبسط الحركات صعبة. فجأة، انفجرت زجاجة الخردل المسدودة، وغطت أبي بالمادة الصفراء اللزجة.

كان أبي دوماً لماخاً تعرف ملحوظاته طريقها إلى الحدث الطريف. رغم أن المرض قد أبطأ من حديثه وجعله غير واضح، لكنه لم يسرق منه حس الدعابة. أضاء وجهه بابتسامة رسمها ببطء قائلاً: "لحظة ذهبية أخرى!". لقد أصبح الرجل حرفياً مغطى باللون الأصفر المعصفر! رغم أن المرض قد سلبه الكثير من حيويته، ظلت دعابته بصحة للأبد. - المؤلفة

• أضف إلى مستوى الدعابة لديك. كرر غالبًا التأكيدات "أنا مرح للغاية. أرى الحياة بشكل مرح". احرص على البحث عن الدعابة في كل مكان وعلى الأرجح أنك ستري أمورًا: ضحكة تحدث من حولك.

• أضف عنصر المفاجأة. أضف الحيوية إلى حياتك بالمفاجآت غير المتوقعة التي توند الضحك. فكر بإبداع في كيفية كسر الروتين بإضافة المزيد من المرح ولمساتك الشخصية إلى المزيج. أضف الدعابة إلى بريدك الإلكتروني أو إلى تقديماتك. عندما يكون الأمر مواتيًا، هل سيكتسب تقديم بعينه بعض الضحكات إذا "انفجرت" تلك الأوراق الصغيرة الملونة من ميكروفون زائف؟ ماذا عن صورة طريفة أو رسم كارتوني طريف؟ فكر فيما هو غير تقليدي: عادة ما ستجد الكثير من الضحك في تلك المنطقة.

• سجل رسالة على بريدك الصوتي تجعل الآخرين يبتسمون. مع وجود العديد من الرسائل الصوتية التي أحيانًا يتطلبها الوصول إلى القسم الصحيح (ومع الإحباط الذي ينتج عنها)، قد تكون إضافة الدعابة استثمارًا حكيماً مع وجود عنصر المفاجأة، نتجرف بعيدًا عن عالم الروتين للاستمتاع بالجانب الأخف ظلًا للحياة.

فلتظل في سعيك وراء الدعابة. لا تستسلم. حتى وإن كان حس الدعابة لديك لا يبدو أنه يعمل. فقط استمر في النظر بمنظار الضحك وذكر نفسك أن نقائص الحياة ما هي إلا صندوق الكنز الذي يضم الطرائف المختلفة.

بالإضافة إلى عامل القدرة على التواصل العالي الذي يتمتع به. للضحك أيضًا سمات مفيدة. إنه يحسن من شعورك النفسي والجسدي. عندما تضحك، يحدث عدد من التفاعلات المتسلسلة التي تفرق جسدك بمركبات "الشعور الجيد" التي تسمى بيتا-إندورفين. النتيجة: أنت تشعر بشعور أفضل وكذلك كل من يشاركك الضحك.

تعليق واحد خفيف الظل يمكن أن يفتح الباب لابتسامات التواصل والبشرية المتصلة. فكر في الحياة كمهذب كوميدى. إذا نشأت حياتك بحثًا عن مواد أكثر طرافة "لدورك". فستري العالم من حولك كفرصة لتجميع الحكايات المرحية وجني ثمار روح الدعابة.

ركز على الأمر المرح

اجمع الذهب من صندوق الكنز الخاص بتجاربك الممتلئة بالمواد الطريفة؛ لحظات من الإحراج الشديد (إذا تذكرت الأمر، فقد تراها مضحكة للغاية) أو أحداث أخرى تثير الضحك وتلمس القلوب بكل خفة ظل:

- تجمعات عائلية
- موعد مع شخص لم تقابله من قبل
- اللحظات التي وددت فيها لو أنك "مت" من الإحراج
- مزاح الأطفال
- حيل الحيوانات الأليفة
- أحداث الإجازات
- الأوقات التي أفسدت فيها الأمر وعلمت ذلك
- طوارئ الأزياء (الأمور الغريبة التي تحدث للملابس التي ترتديها)
- الانقطاع اللغوي
- كوارث السفر
- خلط البدايا أو الأمتعة
- شيء طريف قد حدث أثناء مناسبة حادة أو حزينة
- إخفاق نام أثناء التمارين الرياضية
- إخفاقات مضحكة لعدم التواصل
- تراجيح الأشياء
- الأحداث الطريفة في أي مكان

الدعابة قوامها التركيز: لذا اتخذ رؤية طريفة للحياة. ابحث عن الطرافة قبل أي شيء. هذه الطريقة ستساعدك على التركيز والبحث عن الطرافة أولاً، قبل تحليل الأسباب التي جعلنا نأخذ الحياة بجدية. شحذ روح الدعابة ينعش روحك، ويضيء ما حولك، ويوصلك بالآخرين.

التهج!

وجدنا هذا المقال ينتشر عبر الإنترنت. ويشرح كيف أن المضيفين والطيارين قد أضحكوا الركاب بإضفاء تعديلات عفوية على الرسائل الروتينية: قد يكون هناك ٥٠ طريقة لهجر الحبيب، ولكن هناك ٤ طرق فقط لترك هذه الطائرة.

يا رفاق، لقد وصلنا إلى الارتفاع المطلوب الآن، لذا سأطفئ مصباح حزام الأمان. تحرك بحرية كما تريد، ولكن من فضلك ابقَ داخل الطائرة حتى تهبط. الجو بارد بالخارج، وإذا مشيت على الأجنحة قد يتأثر أسلوب الطيران. يمكن استخدام وسائد المقاعد للطفو. في حالة الهبوط الانضطراري فوق الماء، تفضل بأخذها ولك منا التحية.

عند خروجك من الطائرة، تأكد من اصطحاب جميع متعلقاتك. ما يُترك يوزع بالتساوي بين المضيفين. فضلاً لا تترك الأطفال أو الأزواج.

آخر من يترك الطائرة عليه تنظيفها!

زود روح الفوز بالطاقة

روح الفوز هي التعبير عن الأفعال والأساليب التي تدل على الامتياز. وتفعيل روح الفوز يتأتى بتوصيل الطاقة التي تتولد أثناء الحركة، وإخراج أفضل ما لدى الناس وأفضل ما في خبراتهم. وتكمن قدرتها في داخل كل شخص منا، ويمكن رعايتها بالتعرف على مواهبهم وقدراتهم وإسهاماتهم الخاصة وتقديرها. تشجيع روح الفوز أمر حيوي لتعزيز الأفعال والأساليب التي تخلق الصلات الدائمة وروح التعاون.

تفعيل الامتياز

”كل الأمور تتحقق لأولئك الذين يسعون وراءها“

إي جيه مارشال

هل ترى أنك تحظى بتجربة استثنائية جدًا عند التعامل مع أناس لهم نية واضحة في أن يجعلوا من الآخرين شغلهم الشاغل؟ عندما ”يظهر“ الناس للتعبير عن أفضل ما لديهم، فإنهم ببساطة يشرفون: إنهم جواهر من الطاقة عالية الأداء التي لا تقدر بثمن! إن ”قدرتهم الماسية“ تحدث فرقًا استثنائيًا عندما تجد جميع تلك الجواهر المخبأة بداخلهم، وهي مجموعة المواهب والقدرات التي حباهم الله بها. ”تسطع“ بحق ويشع نورها خارجًا إلى جميع من هم في دائرة تأثيرهم. إنه عامل الامتياز الذي بسببه يحدث كل الفرق:

عامل الامتياز = الأساليب والأفعال التي تدل على الامتياز والتي تخلق التجارب
الاستثنائية



حيثما يوجد عامل الامتياز. يكون الهواء معياً بروح الامتياز! في خدمة العملاء هناك نسيم منمش يذهب ببساطة برياح المنافسة بعيداً... الأسلوب المبهر، والابتسامه الودود، والسلوك الأخاذ، والتركيز على الاحتياجات، والمعرفة الخبيرة التي تجعل من كل تعامل تعاملأ استثنائياً. في محل العمل يعمل عامل الامتياز على زرع الجو الصحيح بالإضافة إلى مناخ من رعاية الإبداع والإنتاج والصلات الحركية. في صلاتنا الشخصية، عامل الامتياز يعني الالتزام بالتعبير الكامل عن قدراتنا ودعم الآخرين في نفس ذلك الهدف. إنها روح الفوز داخلنا. عامل الامتياز الخاص بنا، الذي يؤجج شغفنا للتعبير عن أفضل ما لدينا بطرق لا عد ولا حصر لها.

حدد اختيارك و"تألق معه"

الكرة في ملعبك إذا أردت أن تضع عامل الامتياز قيد التشغيل. الاختيارات المستمرة تصبح عادات لنا. نحن نستطيع اختيار العادات التي تخلق انطباعات دائمة إذا فكرنا في كلمة اختيار choice، كما يلي:

Choosing
Habits
Of
Increasing
Continuous
Excellence

أي: "اختيار عادات ذات امتياز مستمر ومتزايد".

كيف سيكون شكل الحياة في أماكن العمل والمدارس والمنازل والمجتمعات إذا قمنا جميعاً باختيار عادات ذات امتياز مستمر ومتزايد طوال الوقت؟ ببساطة سنذهل أنفسنا وبعضنا البعض!

عندما تركز على عامل الامتياز. وبالإضافة إلى خدمة الآخرين، تخدم مصالحك أنت نفسك: هذا لأنه عندما تكون مخلصاً في مشاركة مواهبك وقدراتك وخبرتك، تكتشف هدفاً أسمى. ومعنى أعمق، ومغزى أكبر. التعبير عن أفضل ما عندك يعزز من مشاعر النظرة الإيجابية للذات والتي لها فوائد مباشرة تظهر على الصحة والرفاهية والعلاقات. بالاعتراف بأن طريقة "ظهورك" في الحقيقة تحدث فرقاً. يكون عامل الامتياز هو الأكثر استثنائية في الأمر ككل!

الفرق المميز بين التوجه المبهر والتوجه المميت

”إننا إما نجعل من أنفسنا أنسخا مناسين، وإما نجعل من أنفسنا أنوياء.

تساوى في الحالتين كمية العمل“

كارلوس كاستانيدا

توجهك الذهني يعكس أفكارك ومشاعرك، ويتكشف من خلال صوتك وكلماتك وتعبيرات وجهك. وتوجهك له أثر مباشر على نوعية علاقاتك ويساعدك على تحديد إذا كنت تجتذب الآخرين أو أنك تنفرهم. توجهك يحدد قدرك بطرق غير ملموسة إلا أنها مؤثرة.

التوجهات الإيجابية (والتي نطلق عليها التوجهات المبهرة) تعمل مثل المغناطيس القوي. الشخص الذي يتمتع بتوجه إيجابي ينظر إلى الناحية المشرقة ويحاول أن يرى أفضل ما لدى كل الأشخاص وأحسن ما في كل الأشياء. إنه يجذب اهتمام الآخرين بالتفاؤل والحماس وحب الحياة. التوجهات الإيجابية لها مفعول السحر في اجتذاب أفضل ما لدى الآخرين أيضاً.

كيف يكون شعور التواجد مع من هم على الجانب المعاكس. الأشخاص الذين يتذمرون. ويلقون اللوم، ويرون أسوأ ما لدى الآخرين؟ عدم الارتياح؟ البؤس حتى ولو أمضيت لحظات معدودة في وجودهم؟ هل تجد نفسك تختلق الأعذار لاختصار وقت التعامل معهم أو تتجنبهم بالكلية؟ التوجهات السلبية (والتي نطلق عليها التوجهات الممينة) منفرة بطبيعتها. الأمر الوحيد الذي تجتذبه هذه التوجهات هو سلسلة من استراتيجيات التفادي التي يتبعها الأشخاص الذين لا يريدون اللحاق بهم!





خصائص التوجه المبهر

التفاؤل
الشجاعة
الصبر
التفكير بالآخرين
الابتهاج
المراعاة
الاهتمام
تقديم المساعدة
الثقة
الدفء
الحماس
الدعم
المودة
التحفيز
الصدق
التسامح

خصائص التوجه المميت

التشاؤم
الجبن
عدم الصبر
الوقاحة
الشكوى
عدم المراعاة
الملل
النكد
التكبر
البرود
عدم المبالاة
النقد
التعالي
الكسل
الزيف
الانتقام

التوجهات معدية. والتوجهات المبهرة جديرة بأن يلتقطها الآخرون: أما التوجهات المميتة فهي مثل الطاعون، تلوث الصلوات وتولد سلالات من المشاعر السيئة.

التوجهات معدية. هل توجهك جدير بأن يلتقطه الآخرون؟

ما تكتسبه من التوجه

التوجهات اختيارات. أنت لديك القدرة لاختيار كيفية نظرك إلى الأشخاص والأحداث والمواقف في حياتك. والتفكير بها، والاستجابة لها. بيدك أنت التحكم بتوجهك في كل لحظة ومع كل تعامل.

التوجهات التي تختارها ستحدد نوعية تعاملاتك، وبنهاية الأمر تحدد نوعية التجربة الحياتية التي تمر بها. ما الذي تريد الكثير منه؟ السعادة؟ التناغم؟ حياة تمتلئ بالإثارة والرضا، غنية في معناها وأهدافها؟ احتمالات لا حصر لها؟ صلوات رائعة؟

التوجهات المختلفة تخلق خبرات مختلفة أو نتائج مختلفة. وكلها جزء من القانون الطبيعي الخاص بالسبب والنتيجة أو حصد ما تم بذره.

النتائج المترتبة على التوجه المبهر غالبًا ما تؤدي إلى :

النجاح	الصدقة
الإنجاز	السعادة
الاحترام	الصبر
الحب	كثرة الفرص الإيجابية
التحفيز	الرفاهية
الدعم	صورة الذات الإيجابية

النتائج المترتبة على التوجه المميت غالبًا ما تؤدي إلى :

التوتر	المشاكل المالية
الإحباط	الوحدة
القلق	اليأس
الحقد	الملل
عدم انحصار	مشاكل الصحية
مشاكل التوظيف	صورة الذات السلبية

باعتمادك التوجهات والأفعال التي تساعدك على حب التجارب التي تريدها ستوجه أنت دفة قدرك. في أي وقت يمكنك أن تقرر أن تتحدى نفسك وتستجيب بطريقة مختلفة. هذا يعني تغيير العادات أو الأنماط التي لا تتمحور عن نتائج التي تريدها أنت. وبمعرفة ما تريده في علاقاتك الشخصية والمهنية. يمكنك اختيار التوجهات الصحيحة لخلق النتائج التي ترغبها.

التوجهات المبهرة تدفع الأشخاص نحو التجارب الإيجابية. الأشخاص الناجحون يسيرون على نمط العمل بالفكر الإيجابي. وهو سبب أساسي لنجاحهم. الشخصيات الإيجابية يشع تفاؤلها على المواقف الصعبة أو التي تمثل تحديًا. ويستخلصون أي نواة للخير قد يعثرون عليها. إنهم يقبلون ما لا يمكن تغييره ويحصلون على أفضل ما فيه. إنهم يرون الممكن فيما هو مستحيل. والخير فيما هو سيئ. وبصيص الأمل في المواقف التي تبعث على اليأس.

درب عقلك على أن يعكس توجهًا إيجابيًا. إنه سيخدمك جيدًا عند التعبير عن روح الفوز.



”هناك سحر حقيقي في الحماس.
إنه يعبر عن الفرق بين العادي والإنجاز“
نورمان فنسنت بيل

النتائج الأساسية للأصول التي تترتب على التوجه

تقارير المستهلك تؤكد بصورة متكررة قيمة التوجه الجيد. عند سؤال العملاء عن السبب وراء عدم عودتهم لأحد الأماكن التجارية، يكون الرد الغالب هو: ”توجه اللامبالاة الذي انتهجه المالك، أو المدير، أو الموظف“. المستهلك لا يحب إقامة عمل مع الأشخاص ذوي التوجهات التي تتسم بالتنفير أو اللامبالاة.

الموظفون المتحمسون الذين لديهم توجهات متفائلة يحظون بالتقدير بناءً على الأداء العالي والنتائج الإيجابية التي يحققونها. إنهم يتمتعون بأصول ممتازة في قدرتهم على التواصل مع العملاء والزبائن وزملاء العمل أيضاً. الشركات غالباً ما تعتمد في رصيدها، بمعنى يكاد يكون حرفياً، على قيمة توجهات موظفيها الإيجابية، والتي عادةً ما تترجم إلى أرباح أكبر، وعلاقات أفضل بين الموظفين. وجو معزز للعمل.

الأشخاص ذوي التوجهات الراحبة معروفون بقدرتهم على خلق ثقافة من التعاون والعمل الجماعي. إنهم عادةً يتميزون بالمهارة في التواصل مع زملائهم، وتأسيس علاقات زمالة، وإشعار الناس بشعور طيب. المهارات يمكن تعلمها. ولكن التوجه ينبع من الداخل.

النتائج الأساسية: التوجه الجيد ليس فقط ضمن الأصول، لكنه يقع أيضاً ضمن المتطلبات في الكثير من الشركات؛ من لا يمتلكون التوجه الصحيح لن يتم توظيفهم (أو قد يتم فصلهم) إن لم يتعاملوا بتوجه جيد.

صدق أو لا تصدق!

”أعظم ثورة حققها جيلنا هي اكتشاف أن البشر بتغييرهم التوجهات الداخلية لعقولهم
يستطيعون تغيير المظاهر الخارجية لحياتهم“
ويليام جيمس

نظام المعتقدات التي تعتقها يرسم صورة لعالمك وكيفية صلتك به، وما تجتذبه إلى حياتك كنتيجة لذلك. ما تصدق أنه حقيقي، سواء كان أحد المعتقدات حول أحد الأشخاص أو المواقف أو الأحداث، هو حقيقتك الشخصية. ليس من الضروري أن يكون هناك حقائق تدعمها؛ فهي في ذهنك الحقيقة. اختياراتك التي تتعلق بكيفية تصرفك أو استجابتك للأشخاص أو الأحداث مبنية على ما تعتقده.

هل تعتقد حقًا بإمكانية التمتع بعلاقات بالغة الروعة؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فقد كونت للتو معتقدًا سلبيًا (وهو أنه لا يمكن التمتع بعلاقات بالغة الروعة). ما تعتقد بوجوده على أرض الواقع يصبح هو الحقيقة التي تعيشها! إذا لم تكن تعتقد بإمكانية وجود شيء ما، فلن يتحقق هذا الشيء على أرض الواقع. يستجيب عقلك بانزوفة على دعم معتقداتك. إذا اعتقدت باستحالة وجود شيء ما، فسيقوم عقلك بالتركيز على جميع الوسائل اللازمة لدعم تلك الاستحالة؛ والتي تصبح حينها هي الحقيقة التي تعيش فيها.

على الجانب الآخر، إذا كنت تعتقد أن تلك الصلات الجيدة يمكن تحقيقها بكيفية ما أو بطريقة ما، يعمل عقلك لوقت إضافي لتمهيد جميع الطرق كي تتحقق تلك التجارب على أرض الواقع. مع ضبط العقل لكي يعمل بطريقة إيجابية، تصبح أفكارك على أهبة الاستعداد للعمل بأقصى طاقة. وبتغذية العقل برسائل تؤكد إمكانية حدوث أمر ما، يتجه عقلك إلى العمل على زرع جميع الاحتمالات لتحقيق ذلك الأمر.

المعتقدات التي تعتقها بشكلها الذي ربما يبدو غير محدد وغير ملموس ينتهي بها الحال إلى الإعلان عن نفسها بطرق ملموسة؛ لذا إذا كنت تريد أن تتمتع بالكثير من الأصدقاء وعلاقات متناغمة في العمل، وفرص لا حصر لها ولا عدد للاستمتاع بحياة استثنائية، يجب أن تعتقد بإمكانية تحقيق جميع هذه الأمور، وأنت قادر على جذبها إليك. تظاهر بأن ما ترغبه موجود



في الحقيقة، وتخييل شعورك عند حدوث تلك الأمور. المعتقدات إذا ما اقتترنت بالمشاعر تكونان معًا عناصر قوية للتعبير. تصور نفسك تتلقى كل ما أردته؛ وارسم هذه الصور غالبًا في ذهنك. وافرنها بالمشاعر التي ستشعر بها إذا تحققت أمانيك القلبية. ارسم هذه التصورات بحذر، ولا تسمح للمظاهر أو المعوقات أو العقبات بالوقوف في طريقك. تصور ما ترغب فيه بشغف، وأبدأ، أبدًا، لا تتخلَّ عن أحلامك! لمزيد من المعلومات حول قوة التخيل، ارجع إلى "استجمع شجاعتك: انظر لنفسك بوصفك شجاعًا" في صفحة ٤٢ من المفتاح ١.

يا له من يوم جميل!

كان صديقًا محبوبًا من جميع أفراد شبكات الصلات التي يتمتع بها، وكان سبنسر برادلي يفيض حماسًا في كل مكان. كانت حركته دائبة في مجال التواصل، وكان تركيزه دائمًا ينصب على مساعدة الآخرين وتوصيل الأشخاص ببعضهم البعض لتبادل النفع. كان يبحث باستمرار على ما هو جيد في الآخرين وفي كل موقف.

كانت التحية المعروفة التي يلقيها في الهاتف هي "يا له من يوم جميل!"، وهي تعكس توجهه الرابع وإقباله على الحياة، سواء كان المطر يهطل كأفواه القرب، أو كان الثلج يتساقط. أو حتى كان الجو يندثر بعاصفة ثلجية. ولكن حينها لم يكن توجهه يتعلق بالطقس؛ بل كان يتعلق بالطريقة التي يرى بها سبنسر كل يوم: يرى الاحتمالات، لا المشكلات. لم تكن لتعرف ما إذا كان سبنسر يمر بيوم عصيب أو لا؛ لأنه ببساطة كان يشع بالتفاؤل.

(مستمر في الصفحة التالية)

عندما علمت أنه كان بالمستشفى يخضع للعلاج الكيميائي والإشعاعي للسرطان، اتصلت به لأتمنى له الشفاء. رد على الهاتف بنفس الطريقة المعتادة، بنفس الحيوية: "يا له من يومٍ جميل!". لقد أذهلني حقًا أن أسمع نبرة صوته المبتهجة.

أخبرني سبنسر أن تجربة المستشفى كانت شيئًا جيدًا بالنسبة له: لأن مكوثه بالمشفى أكسبه تبصرًا باحتياجات من يعملون بالمهن الطبية والمهن المتعلقة بالعناية بالمرضى، وجعلته ينظر من منظور لم يكن ليبلغه إلا بهذه الطريقة. كان بالفعل يستبصر طرقًا لتحويل التحدي الصحي الذي يمر به إلى تجربة إيجابية، ومثلما كان يفعل دائمًا، أراد سبنسر أن يصبح قوة للخير. على الرغم من تدهور صحته، ناهيك عن مرورنا بفصل الربيع الأكثر كآبة ورطوبة على الإطلاق في واشنطن، استمر سبنسر في تحية المرضات والأطباء والأصدقاء والعائلة بتحيته الشهيرة.

وفي ٢١ من يونيو عام ٢٠٠٢، وفي أول أيام الصيف الجميلة، توفي الرجل الذي تمتع بتوجه لا يمكن الوقوف أمامه. أثناء مراسم جنازته في وقت لاحق من ذلك الأسبوع، تجمع الكثيرون للاحتفال بروحه المرحمة والكريمة. عندما رأيت بطاقة النعش مطرزةً عليها عبارة "يا له من يوم جميل!" ابتسمت على الرغم من الحزن العميق الذي غلف رحيل ذلك الرجل العظيم. إنه كان خير مثال للطريقة التي عاش بها سبنسر حياته، وتكريمًا لما فعله من تحية لكل يوم على أنه يوم جميل، بغض النظر عن أي شيء. هذه الكلمات المعدودة أصبحت ميراثه، وهي تذكرة لمدى قوة التوجه والفرق الذي يحدثه في عقول وقلوب الآخرين. - المؤلفة

معدّلات التوجه التي تنير لك الطريق

”السعادة هي قبول ما هو كائن“

ويرنر إرهارد

حتى أكثر الأشخاص تفاعلاً تمر بهم لحظات من التذمر، والنحيب، ورؤية الأسوأ بدلاً من الأفضل في أحداث الحياة المتغيرة على الدوام. الاختلاف هو أنهم لا يقومون بالتركيز عليها، وأنهم يعملون بلا كلل للعثور على ما هو جيد في الموقف السيئ أو غير المرغوب. الحفاظ على توجه متفائل في مواجهة الأحداث السلبية هو تحدٍ حتى لأكثر الأرواح تفاعلاً.

غالبًا ما يتطلب الأمر بعض الأدوات لتغيير المنظور أثناء الأوقات العصيبة والأوقات التي لا نحظى فيها بالتشجيع والأوقات التي نعمل فيها على المحاولة في بعض الأمور. الأشخاص المتفائلون يعيشون من أجل النور. ويبحثون بجد لرؤية أشعة الأمل تتخلل الظلام. لإضفاء نظرة متفائلة على الأمور السلبية، ولكسر إطار الأفكار الكئيبة أو المظلمة أو المحبطة، استخدم معدّلات التوجه التالية لتنير لك الطريق:

تمرين الجهة المعاكسة

”لا شيء يسبب القلق للمتشائم أكثر من المتفائل

الذي يخبره بأنه لا يوجد ما يستدعي القلق“

مصدر غير معلوم

هذه اللعبة تعمل على تحويل مسار التفكير. وهي تقوم على مبدأ أن الأمور الجيدة موجودة بجوهرها في جميع المواقف، مهما كانت تبدو كئيبة. التشبث بهذا الاعتقاد يمكن أن يحقق المعجزة ويغير من منظورك عندما يحدث ما هو غير متوقع. على سبيل المثال:

- إذا كنت تكره وظيفتك. فعلى الأقل لديك وظيفة.
- إذا لم تكن لديك وظيفة، فهناك فرص جديدة بانتظارك.
- إذا كنت طرفاً في حادث تصادم، فاشكر الله على حسن الحظ وأنت غير مصاب.
- إذا تحطم جهاز الكمبيوتر الخاص بك. وعلى الرغم من أن هذا الأمر في غاية الإحباط. فإنه بالإمكان أن يتم تصليحه أو استبداله (ولنأمل أن تكون جميع الملفات لها نسخة أخرى لتقليل حجم المأساة التقنية!).

محاولة البحث عن الجهة المعاكسة من التوجه السلبي قد تقتضي الكثير من العمل، وخصوصاً عندما تعمل تعقيدات الحياة على مضاعفة الضغط. في هذه الأوقات، يتعين عليك أن تتأمل ما وراء الموقف وتضع جميع ما يسبب لك الإحباط في الحسبان حتى تتذكر ما هو مهم بحق. يتطلب الأمر بعض الفعل للتركيز على الأشياء الجيدة أكثر من السيئة؛ لأن عقولنا تبدأ في العمل "بكامل طاقتها" عندما يتعلق الأمر بالمضايقات والمستحيلات والصعوبات التي تسببها لنا مفاجآت الحياة.

انكسر أثناء التوصيل

أرلين ابنة أختي لم ترد شيئاً بعد وفاة حماتي إلا الأطباق الصينية القيمة التي امتلكتها الجدة، لأنها تذكرها بالتجمعات العائلية الجميلة، والأهم من ذلك الذكريات الرائعة لجدتها الحبيبة. عندما وصلت شحنة باثنتي عشرة قطعة كلها تقريباً مكسورة، كلمتني أختي للتنفيس عن كربها. كانت محطة (تماماً مثل الأطباق الخزفية) وعبرت عن إحباطها لضطرابها للتخلص من المجموعة كلها. وأثناء حديثنا عن الأمر، بزغت فكرة من مشروع كشافة للفتيات عملنا عليه أنا وابنتي منذ سنوات، وهو استخدام قطع الخزف المكسور لتزيين أصص الررع الموجودة بالساحة بالفسيخفاء اللون. وعندما كنت أصف لأرلين تلك العملية، بدأ حزنها يبدأ نتيجة لتلك الإزراك الجديد؛ ما زالت تستطيع عرض أطباق الجدة الخزفية. ولكن بطريقة مختلفة عن المتوقع. في الحقيقة، لقد فكرت أنها بإمكانها تزيين طاولة بأكملها!

في اليوم التالي، استلمت شحنة من الأطباق الخزفية ذات اللون الذهبي التي كانت تخص حماتي، والتي تم صنعها في العشرينيات من القرن الماضي، وتساءلت حول حالتها وأنا أفتح الصندوق. قبل أن أبدأ في فض التغليف من حول الأطباق، أحسست بالأجزاء المكسورة بالداخل. على الرغم من وجود بعض القطع سليمة، فقد تم فقدان بعض الأجزاء من الطقم. لذا شحنت هذه القطع المكسورة لأرلين كي تستخدمها لإضفاء لمسة ذهبية على طاولتها الجديدة. لقد صنعنا شيئاً جميلاً من شيء لم يكن يصلح للاستخدام. وباستخدام بعض التمارين التوجيهية، استطعنا تحويل القلق إلى تقبل للواقع، بالبحث عن حلول غير تقليدية. ورؤية احتمالات جديدة. - المؤلفة

للتركيز على الجهة المعاكسة، جرب هذا الأمر: احمل دفترًا بمقاس الجيب معك في كل مكان. عندما تسوء الأمور (وهو ما تجري عليه الحياة، ليس دائمًا وفق الخطة التي رسمتها)، اكتب ما حدث. ثم انظر إلى الجهة المعاكسة (تذكر، ربما اضطررت إلى التفكير بعمق لرؤية الجانب الجيد). خيار آخر هو أن تسجل هذه الأحداث في نهاية اليوم، بهدف اكتشاف الجوهر الجيد للأمور. رؤية التحديات والإحباطات التي تواجهك من منظور "ما الشيء الجيد هنا؟" من الممكن أن يغير توجهك.

- فقدت وظيفتك؟ في حين أن التوقيت أو الموقف المالي قد لا يكون مثاليًا، فإنك الآن لك مطلق الحرية في استغلال مواهبك وقدراتك في مكان جديد به إمكانية وجود فرص أروع.
 - كسرت ساقك وتضمها في الجبس؟ سيحمل الجبس توقيعات الأصدقاء، بالإضافة لذلك ستجذب المزيد من الانتباه، والامتيازات الإضافية، وبعض الرعاية الرقيقة والمحبة أيضًا. ستلتئم عظامك في نهاية الأمر وستخلص من قالب الجبس.
 - لم يتم قبولك في أولى الكليات التي اخترتها؟ اختياراتك الأخرى ستقدم لك أيضًا أماكن جديدة لتعلم وتتعلم وتكتشف وتمتد صداقات.
- إذا رأيت بصيصًا من الخير في كل موقف، على الأقل سيتغير توجهك في اتجاه متفائل، وهو ما يعد بداية لأمر جيد!

"المتشائم لا يطبق صبرًا في انتظار المستقبل"

حتى ينظر للماضي بندم"

المصدر غير معلوم

اجعل لك أساسًا من الامتنان

ما أكثر المرات التي يمكن لتحديات الحياة فيها أن تؤثر على توجهنا، وتستنفد طاقتنا، وتجعلنا غير سعداء وأقل إنتاجًا. إننا نستاء من التجارب غير المريحة وغير المرغوبة، ونلعنها لأنها سلبتنا السعادة. قد نسأل أنفسنا "لِمَ حدث هذا؟ لماذا الآن؟". السعادة دائمًا موجودة كاختيار، رغم أنها ليست دائمًا أسهل الخيارات.

للتغلب على القوى السلبية التي تمتص الطاقة والحماس، أجرِ فحصًا للامتنان. خذ لحظة للتدبر وتقدير الهبات التي غالبًا ما نعتبرها أمرًا مسلمًا به: العائلة والأصدقاء وجمال الطبيعة، والمباهج البسيطة والكنوز الموجودة في الحياة. عندما تشعر بالوحدة أو الغضب أو الفيرة أو الفقر، قد يبدو من المستحيل أن تتحلى بأي صفات تتعلق بالامتنان. رغم ذلك، يكون هذا هو الوقت المناسب لكي تعدد النعم التي تتمتع بها. عندما يتألم القلب، وتكون الوظيفة في مهبط الريح، أو تكون العلاقة محل شك، قم بعد النعم. ابحت جيدًا، ولا تتفاض عما هو واضح. من وجهة نظرك، قد لا تمتلك الفطيرة كلها. ولكن بعض القطع لذيدة وهي ملكك وتستطيع الاستمتاع بها الآن. التركيز على ما تملكه. وليس على ما لا تملكه، يجعل لك أساسًا من الامتنان.

”لن تستطيع أبدًا تحقيق السلام والأمان الداخلي دون الاعتراف أولاً بجميع الأمور الجيدة في حياتك. إذا كنت على الدوام تريد وتطلع إلى المزيد دون أن تقدر أولاً الأشياء كما هي، فستظل ممرقًا بين أهوائك“

دوك تشيلدري وهوارد مارتن، The HeartMath Solution

بسط حياتك وشاهد توجهك يتحسن

*”كل إنسان يحاول تحقيق الأمور الكبيرة.
غير مدرك أن الحياة مكوّنة من الأنبياء الصغيرة“
فرانك آبه كلارد*

التوتر والإجهاد المترتبان على الحياة في الحارة السريعة نهما ضريبة. اكتشف ما قد يكون السبب الجذري وراء التوتر الذي تشعر به. واكتشف الطرق التي تساعدك على الحد منه. راقب مسببات الأمور التي تصيبك بالتوتر والأثر الذي تتركه على حياتك. حدد ما يتيح لك القيام بالتغيير لمساعدتك على الارتقاء بتوجهك. ثم التزم باتخاذ خطوة فعلية. لمعرفة المزيد عن التقنيات التي تساعدك على مواجهة التوتر، راجع جزئية تخلص من التوتر في صفحة ٥٦ من المفتاح ١.



جرعة يومية من الدعابة

ملء حجرة بجو من الضحك هو العلامة المميزة لجون جاي دالي، وهو متحدث مخضرم، وهو معروف في أنحاء واشنطن بأسلوبه المرح وملحوظاته الفكاهية. مهنة جون الني تتعلق بالتسويق، والعلاقات العامة، والتحدث الاحترافي، لم تتميز فقط بسرعة بديهته، ولكن أيضًا برويته المبتكرة لزيادة الوعي العام وتوصيل الاحتياجات التي تتطلبها العديد من الجمعيات التي خدم فيها. المزج ما بين المنظور الفكاهي الذي تمتع به، والتزامه بتحقيق الامتياز، ومعرفته الإعلامية، قد كفل له الفوز بالعديد من الجوائز، بما فيها واحدة من جمعية المتحدثين الوطنيين بالعاصمة، والتي سميت على شرفه.

موهبة التي حققت له الفوز بالجوائز في مجال الاتصالات والرؤية الإيجابية للحياة اتخذت منحني جديدًا عندما تم تشخيص زوجته -واسمها لو- بمرض الزهايمر. أحد أدوار جون الرئيسية ليوم هو مشروع جاد: وهو كيف يواجه تحديات العناية بزوجه. استثمر جون مواهبه للعمل على مساعدة الناس لفهم المرض بصورة أكبر وأثره على من يعتنون بمرضى الزهايمر، وأيضًا لكسب المزيد من دعم الكونجرس للأبحاث الطبية التي تُعنى للعثور على علاج.

وقد عثر أيضًا على طرق لاستثمار موهبته في الفكاهة والتوجه الإيجابي للعمل على مساعدته على التكيف مع آثار المرض التي تمثل تحديًا في حد ذاتها، والتي قد تسبب أيضًا حسرة القلوب. يقول جون "تنمية حس الدعابة هو إكسبير الحياة الذي تقوم عليه الحياة السعيدة". ويقول أيضًا "العويل والنحيب ضد الإنتاج. بالإضافة إلى ذلك، الذي يريد أن يكون بجانب شخص يشكو باستمرار؟ لقد حسنت أفعالي أكثر من أي وقت مضى. بالتحسين. بالحفاظ على تفاؤلي، ورغم المصاعب التي سجدت المرض فأنا أساعد أسرتي على التوافق. من خدمتي لما يزيد على عشرين عامًا كصبي فاند في المخزون البحري تعلمت أهمية أن أكون مسئولًا عن رفع الروح المعنوية".

التعامل مع الصحة المتدهورة لشخص نحبه هو أكثر مهام الحياة تحديًا. إلا أن جون استمر على توجيه التفاؤل وحسه الفكاهي على الرغم من المصاعب. وهو يستثمر مواهبه للعمل على خدمة الآخرين ويقوم بتعداد النعم التي منحها الله إياه كل يوم؛ وفي جميع التأملات حول روح البطولة والنجاح.

من Success ChampionsSM - النشرة الإلكترونية التي تصدرها ساندرنا ستراوس عن التوجهات والأفعال التي تعطي الطاقة الدافعة للامتياز

www.SuccessChampions.com

دافع عن روح الفوز

"التشجيع كالأكسجين للروح"

جورج إم آدامز

التشجيع: هو تقديم الشجاعة. أو الأمل، أو الثقة. عن طريق تشجيع الروح الإنسانية، أنت تخلق بيئة داعمة للتعبير عن الامتياز من قبل الآخرين وغالبًا ما يعزز ذلك علاقاتك معهم، أيضًا. التعبير عن التشجيع يشرح للآخرين أنك تؤمن بقدرتهم على النجاح وأنتك تدعمهم. التشجيع يلهم الآخرين للعمل معك ولأجلك، بدلاً من العمل ضدك.

التشجيع تحفيز قوي يلهمنا لكي نلمس قدرتنا الماسية وأن نكدح لكي نحقق أسمى آمالنا ونعبر عن أفضل ما لدينا. إنه يوفر نظام دعم. يجعل الناس يحضرون عميقًا داخل أنفسهم لاكتشاف الجواهر الأكثر بهاءً الموجودة بداخلهم. إنه يعطينا القوة لكي يتخذوا المخاطرة، ويستكشفوا الاحتمالات. و"يرتقوا للمستوى الأعلى". مما يقوي من شجاعتنا وأدائنا. عن طريق تشجيع الآخرين وتقديرهم. تبني الثقة. وتكتسب الاحترام، وتدافع عن روح الفوز.

"أفضل دقيقة تمضيها هي التي تستثمرها في الناس"

كين بلانشارد

أقراح العمل... أم أفراحه؟

"عندما يذهب الناس إلى العمل، لا يجب عليهم

أن يجبروا على ترك قلوبهم في المنزل"

بيتي بندر

خلال فترة عملنا التي امتدت لخمس وعشرين عامًا مع الشركات والجمعيات والمؤسسات الحكومية والمؤسسات التي لا تهدف إلى الربح. كانت إحدى الشكاوى الرئيسية التي تأتينا بشكل متكرر هي أن الناس لا يشعرون بالتقدير. إلى أي حد التقدير مهم؟ في تقرير لوزارة العمل الأمريكية. ٦٦ في المائة من الأشخاص الذين استقالوا من وظائفهم فعلوا ذلك لشعورهم بعدم التقدير. تقريبًا النصف استقال لأنهم لم يؤمنوا بأن أصحاب الأعمال التي عملوا بها كانوا يقدرهم إسهاماتهم. لذا تركوا العمل ربما نلبحث عن أصحاب أعمال يوفون باحتياخهم للتقدير. التقدير حقًا بهم!

حركة اختيار

أحد أصدقائي من الضواحي، واسمه جيسون، كان يسافر يوميًا من فرجينيا إلى واشنطن العاصمة خمسة أيام في الأسبوع، يحارب تكديس المرور ويصل يوميًا وهو في غاية البؤس، ثم يعيد الكرة بالعكس إيابًا إلى منزله ويعود إلى منزله وقد استنفد طاقته تمامًا. وبعد صدمات عديدة استهلكت الكثير من الوقت نتج عنها الكثير من التوتر، قرر أن الوقت قد حان لكي يقوم بتغييرات جذرية. على الرغم من أن جيسون كان يحب الحياة في الضواحي، أدرك أن التوتر يأخذ منه مأخذه. وعرف أن الوقت قد حان حتى يتخذ خطوة، لذا اشترى بيتًا في المدينة على بعد ١٥ دقيقة من العمل.

من دون صداع الصباح ومشاحناته، تحسن توجه جيسون بصورة مذهلة؛ إنه يصل الآن إلى المكتب متجددًا بدلًا من أن يكون ممتعضًا. لقد عاش في أسى حتى أدرك أنه لا بد وأن يقوم بالتغيير، ثم، وبعد تحليل خياراته، تحرك (حرفيًا) إلى خانة الفعل. قام جيسون بالتعديلات التي كانت في يده لتحسين نوعية حياته وتوجهه. - المؤلف

وفي استطلاع آخر، ستل المديرين الأكبر درجة عما يعتقدون أنه أول اهتمامات موظفيهم. هل كانوا يريدون نقودًا أكثر؟ احترامًا أكبر؟ ترقية؟ اعتقد المشرفون أن أكثر ما يحفز الموظفين في أغلب الأحوال يكون الرواتب الجيدة. واضعين الشعور بالتقدير قريبًا من ذيل القائمة. على العكس من ذلك. كان الشعور بالتقدير على العمل الذي يقومون به على رأس قائمة الموظفين: وهو اكتشاف عززته الكثير من الاستطلاعات التي أجراها خبراء الموارد البشرية في العقود الحديثة. هذا لا يقلل من أهمية الأجور العادلة والعوامل المحفزة الأخرى ولكن من أجل الشعور بالولاء والسعادة على المدى الطويل. فإن الموظفين عادة ما يتم تحفيزهم أكثر إذا ما تم الاعتراف بالإسهامات التي يقومون بها.

لسوء الحظ، دون معرفة مدى تقييم الموظفين للشعور بالتقدير، ليس من المرجح أن يقوم المديرين بإعطاء الموظفين ما يحتاجونه.

إن عدم إظهار التقدير يستتبع كلفة باهظة جدًا: انخفاض الإنتاج، وإبداع أقل، واضمحلال الروح المعنوية، وموظفون ساخطون.

كلنا نحتاج إلى الشعور بالتقدير. حتى أقل جرعة من التقدير بوسعها تغيير التوجه. وتحفيز السلوك، واكتساب الاحترام، وتعزيز العلاقات في العمل.

في عالم حيث الاعتراف بالتقدير له أكبر الأثر في تحفيز الآخرين، نحصد أفضل النتائج إذا ما قيمنا الأشخاص وفقًا لإسهاماتهم. التعبير عن التقدير وتقييم ما يفعله الآخرون له قوة تحفيز هائلة! لتشجيع روح الفوز، اجعله هدفًا لك أن تقوم على فترات منتظمة بالتعبير عن امتنانك للوقت والطاقة والجهد والإبداع والكنوز الشخصية الأخرى التي أتاحتها الناس. لا يهم ما دورك. ابحث عن طرق للتعبير عن شكرك لإسهاماتهم وأظهر لهم تقديرك. اجعلهم يعرفون كم أنك تقدرهم وأنت تهتم بهم. ليس فقط لما يسهمون به، ولكن أيضًا لجوهر شخصيتهم الذي يميزهم!

خطوط الخطأ

“أسوأ أخطائنا هو انشغالنا بأخطاء الآخرين.

إذا كنت تريد إخراج أفضل ما لدى أحد الأشخاص،

يجب أن تبحث عن أفضل ما بداخله. الناس يستخدمون

مواطن قوتهم لتحقيق التميز. وليس مواطن التقيد”

خليل جبران

لسوء الحظ، كثيرون منا لا يدركون مدى قوة التعبير عن التقدير. بدلًا من ذلك، نجدنا نركز على أخطاء الآخرين وزلاتهم. سواء كانوا شركاء أو زملاء أو أبناء، نبحث عن أخطائهم. وننتقدهم. وندينهم، ونلومهم بدلًا من أن نقدرهم. سيكون الأمر أكثر عقلانية (وواقعية) إذا أدركنا أن الأخطاء جزء لا يتجزأ من الحياة - رغم الإحباط الذي تسبب به - وكذلك التعقيدات المترتبة عليها. بدلًا من التركيز على الأخطاء، ستتحقق فائدة أكبر إذا بذلنا الوقت والجهد لتقدير الآخرين بوصفهم مخلوقات موهوبة بشكل كبير والتعبير عن الامتنان لما حققوه من إنجاز.

قطع صغيرة من السحر للروح التي لا تشعر بالتقدير

"أكبر خزي نشعر به في الحياة هو أن نكد في العمل على شيء ما ونتوقع
أن نحصل من خلاله على الكثير من التقدير، ثم لا نحصل عليه"
إدجار واتسون هوي

أثناء ورش العمل للقادة والمدراء والتي نعقدتها في مجال التواصل، نطلب من المشاركين أن يكتبوا عشرة أشياء إيجابية عن أحد موظفيهم. على الرغم من أن البعض لا يلقون مشقة في إنجاز المهمة، فإنها في أغلب الأحوال تمثل تحديًا للكثيرين. بعض الأسباب التي يذكرونها هي:

- "أنا لا أشعر أبدًا بالتقدير، لذا لم يتعين علي أن أعبر عن تقديري للأخرين".
- "أنا لم أشعر بالكثير من التقدير في مراحل حياتي المبكرة، لذا لا أشعر بالارتياح للتعبير عن التقدير".
- "أشعر بالإحراج عند تقدير العمل الجيد الذي يقوم به الآخرون أو مكافأتهم عليه".
- "ليس لدي الوقت للتعبير عن التقدير".
- "أنا أدفع لهم المال. يجب أن يكون هذا كافيًا".

هل لديك عذر يمنعك من التعبير عن التقدير؟ إذا كان الأمر كذلك، فلتتخلّ عن عذرك. عبر بكثرة عن تقديرك واجعل تعبيرك مسموعًا! افعل ما هو أكثر من تقدير الآخرين بصمت. فالتقدير الصامت لا يلهم أحدًا أو يحفزه. تكلم بصوت عالٍ واسمح للكلمات بأن تفعل السحر. اجعل الآخرين يعرفون كم أنك تقدرهم لما هم عليه كما أنك تقدرهم لإسهاماتهم أيضًا. ستجد أداءهم يعكس مديحك بصورة إيجابية.

لا يهم من نحن أو ماذا نعمل، كثرة التعبير يوميًا عن جرات من التقدير ترفع من المشاعر الإيجابية والأداء الإيجابي: إنها قطع من السحر!

من الأرض صعودًا

عندما كنت أنا وأرنولد في طريقنا إلى إحدى الندوات، أثار انتباهنا طريقة هندسة الأرض الرائعة. وعند مرورنا بأحد الأشخاص الذين يعتقدون بالأرض، علقت على مدى جمال المنظر وتساءلت قائلة "هل أنت من فعل هذا؟". علت ثغره ابتسامة مرتبكة وتعجب قائلاً: "سيدتي، لقد أسعدت يومي. إننا في العادة لا نسمع من الآخرين شيئاً عن عملنا ولا حتى يهمهم في شيء. لقد أعطيتني سبباً وجيهاً يدفعني لتفريغ هذا السمام. شكراً لك على الملاحظة!".

مجرد لحظات معدودة... تعليق على منظر جميل... اتصال سريع، سيتم حفره في الذاكرة إلى الأبد. أتمنى أنه عندما يشعر بالتعب من سحب الحمولات الثقيلة والعمل الشاق، أنه يتذكر أن بعض الأشخاص يلاحظون عمله ويقدرونه. عندما يعبر الناس في الحقيقة عن تقديرهم لما نفعل، ألا نميل إلى بذل المزيد من الجهد لأن الآخرين يقدرونه؟ - المؤلفة

الجوع يضرب الجبهة الداخلية. أيضاً

"اعلم أنك صخرة العائلة"

عندما تجد الجميع يعتبرون كونك صلباً أمراً مسلماً به"

مصير غير معلوم

هل أنت مذنب بأخذ إحدى علاقاتك على الأقل أمراً مسلماً به؟ أم أنك على الدوام تقوم برعاية احتياجات أولئك الذين تحبهم؟ لأن علاقاتنا الشخصية تتصافر في عمق تجاربنا اليومية. فقد ننسى بسهولة التعبير عن مدى أهميتها بالنسبة لنا ومدى تقديرنا لها. قد نعتقد أن من نحبه سيكونون دائماً موجودين للموقوف بجانبنا، فهم موجودون ضمن نسيج حياتنا المتين الذي يمتد لطبقات فوق أخرى. ولكن طبيعة الحياة الهشة، والتي لا يفصلها عن سوء الحظ سوى دقة قلب واحدة، تثبت أن خيوط ذلك النسيج تنحل بسرعة.



من فضلك أطمعنا! نحن نتضور جوعاً!

“هناك جوع للحب والشعور بالتقدير في هذا العالم
أكثر من الجوع للخبز”
الأم تريزا

“يا هذا! إننا جوعى! لقد اشتدت الأم الجوع وبلغ السيل الزبي. أنت تستطيع سماع الأمانا في كل مكان. يتردد صداها عبر أنحاء الأرض؛ من أولئك الذين يجلسون خلف المكاتب، أو يقفون في الفصول الدراسية، أو يستقلون القطارات والطائرات، أو يقودون الحافلات والشاحنات، أو يجرون اتصالات التسويق والمبيعات، أو يبذلون أقصى ما عندهم في كل مكان.

“الأم الجوع التي تنتابنا لا يمكن إشباعها، فالطعام لن يسد الخواء الذي يعوي بداخلنا. إننا نريد أن نتغذى بغذاء الروح: الشعور بالتقدير. الشعور بالتقدير هو الشيء الوحيد الذي يشبع رغبتنا في أن يتم الاعتراف بنا وإدراك الأشياء التي تفوق العدد والتي نؤذيها على أكمل وجه. إننا نتضور جوعاً للاعتراف بالجميل ونحن منعبون من الكد في العمل، وتكريس حياتنا لوظائفنا، ومنح كل ما لدينا. إننا جوعى لسماع الكلمات التي بمقدورها أن تجعل كل هذا ذا قيمة. عندما نعرف أن ما نفعله يتم تقديره. فذلك يحفزنا بصورة أكبر من قدرة الكلمات على التعبير.

“لذا، فلتوزعها بسخاء ولتغدق منها الكلمات التي تمدح النجاح. عقب كل ذلك الجهد الذي بذلناه، والإبداع الذي ابتكرناه، والحلول التي توصلنا إليها، والأشياء التي فعلناها لك من الجيد أن نعلم أنك تهتم، وتلاحظ، وأنت تقدر هذا كله، وفوق كل شيء، أننا نحن من نهمك.”

لا يهتم العمر أو الأدوار المتعددة التي نلعبها، فنحن لا نكبر أبدًا على الرغبة في الشعور بالتقدير والعرفان لما نحن عليه، وما يجعلنا مميزين، وما نعمل. إنك لا تستطيع رؤية ذلك، ولكن كل منا يرتدي علامة بها ما يلي:

أظهر لي (أو أخبرني) في أكثر الأحوال
أنك تقدرني لما أنا عليه
وما أسهم به!

أظهر وأخبر كانا الكلمتان الأكثر تفضيلاً لدينا في سنوات الحضانة (وفي الحقيقة لا تزال كذلك: وهذا هو السبب وراء عملنا كمتحدثين!) ولا تزالان جزءاً من فلسفتنا. استقطع الوقت للتعبير عن تقديرك وأخبر من تحبهم كم أن بذلهم الطاقة والجهد يعني الكثير لك: فهذا له مفعول كالسحر، ويضيء العينين، ويرسم الابتسامات، ويملأ القلوب دقناً.

في حين أنك تعتقد أن عائلتك وأصدقائك يجب أن يتأكدوا من مدى حبك وتقديرك وامتنانك لهم. قد يطنون هم العكس: فأراؤهم تبني على فهمهم لما يقال أو يظهر بشكل متكرر. مجرد التفكير في أنك تقدر شخصاً ما لا يصيب الهدف (أي لا يصل إلى القنب). إذا كان الأشخاص الذين تحبهم والموجودون بحياتك مضطربين إلى التساؤل عما إذا كنت تقدرهم، فربما يكونون يبحثون عن التقدير في مكان آخر. وهو ما يضعف علاقتك بهم ويعرضها للأخطار. عدم التواصل غائباً ما يسفر عن تخلفات وإيأس

حتى عندما تعتقد أن علاقاتك بمتانة الصخور. لا تأخذها أبداً على أنها أمر مسلم به. مع الاستثمارات السخية للتعبير عن التقدير، ستدعم الصلات الثمينة وتجنّي الجوائز من العمر الذي قضيته في الاهتمام بالآخرين.

”المبدأ الأعمق للطبيعة البشرية

هو التوق للشعور بالتقدير”

ويليام جيمس



كلمات ووسائل تصنع المعجزات

“الفتش في التعبير عن الامتنان يؤدي إلى سوء التغذية النفسية.

تعامل مع الناس وانت تعرف أن كلاً منهم مكتوب على جبينه:

اجعلني أشعر بالأهمية حيال ذاتي”

روبرت هنري

كيف تشعر عندما يلاحظ أحدهم الإسهام الذي قمت به من وقتك أو موهبتك أو إبداعك أو أي مصدر آخر، ويجاملك؟ إن هذا يرفع من روحك المعنوية ويدعم من نظرتك لنفسك. أليس هذا صحيحاً؟ إن المجاملة معزز فوري لتقدير الذات. إنه مبدأ البهجة قيد التنفيذ. نحن نشعر بشعور طيب عندما يعترف الآخرون بجهودنا. وفي نفس السياق. ما الأفكار والمشاعر التي تعتمل في النفس عند عدم التعبير عن التقدير؟ ربما كانت مزيجاً من الغضب المتزايد والاستياء:

- يا له من ناكر للمعروف!
- لن أفعل ذلك أبداً مرة أخرى!
- المرة القادمة سيضطر إلى البحث عن شخص آخر للقيام بالمهام الرديئة!
- لقد قضيت وقتاً طويلاً في تحضير ذلك العرض ولم أتلّق ولو كلمة شكر واحدة!

إن الطبيعة الإنسانية تتوق إلى الشعور بمرقان وتقدير الآخرين عند بذل الوقت أو الطاقة أو أي مصدر آخر للقيام بشيء ما. وعدم الحصول على ذلك التقدير والعرفان عادةً ما يثير الاستياء. من دون العرفان، وسواء في العمل. أو في المنزل. أو في عمل تطوعي، غالباً ما يقام جدار من الرفض. هذه الأنواع من المشاعر السلبية تعمل وكأنها قوة سلبية مدمرة، تروج للسلوكيات المانعة وتأتي على الصلات الجيدة.

في أغلب الأحوال. يسمع الناس من الآخرين عما قاموا به من أخطاء، وكيف أنهم يفعلون شيئاً ما بالطريقة “الخاطئة” أو أنهم لا يرتقون لمستوى التوقعات. يا له من اختلاف في كل من النتيجة والتوجه عندما يلاحظ الناس ويعلقون حول أدائهم النموذجي وكل ما يفعلونه على الوجه الصحيح! إننا نحب أن يرانا الآخرون “نفعل ما هو صحيح”. ذلك له مفعول السحر في الإتيان بجوائز من استمرار الأداء والتعبير عن الامتياز. إنه يوقظ أفضل ما بداخلنا ويمرر من السلوك المرغوب.

حيثما تذهب ومهما كان من تقابله خلال يومك. فلتبحث عن الأشخاص الخيرين. والمميزين. والذين يستحقون التقدير. والاستثنائيين؛ وأخبرهم أنهم كذلك. حتى إذا لم تكن تلك مسئوليتك الرسمية، فالتقدير الذي تعبر عنه يصنع فرقاً، سواء كان لحارس الفندق الذي يقترح عليك مطعمًا رائعًا، أو مديرة المنزل التي تتعامل مع الفوضى التي نُحْدِثُها، أو عامل الكاشير الذي ينهي عملية الشراء بابتسامة، أو عامل الاستقبال الذي يرد على الهاتف بنبرة أسرة. أو ابنك المراهق الذي يقوم بتقليم الحشائش في الحديقة دون أن تطلب منه. أخبرهم عن الفارق الذي ينتج عن الأعمال التي يقومون بها والتوجهات التي يتبعونها.

عندما ترى سلوكًا مرغوبًا، امدحه. كن محددًا عند التعبير عن الفرق الذي تشعر به نتيجة لهذا السلوك: "ما أعظم البهجة التي أشعر بها عندما أسير عبر أرجاء المنزل وأراه في غاية الترتيب!". المجاملات الحقيقية بوسعها إشعال القلوب بالأمل وتعزيز الالتزامات لتقديم خدمة استثنائية أو سلوك استثنائي وهو ما تريد رؤيته يتكرر.

التعبير عن التقدير يعكس القيمة التي نضعها لاستثمارنا الوقت والطاقة والجهد. كل فعل يعبر عن التقدير هو إحدى المراحل التي تمهد الطريق لمستقبل يمتلئ بقدر أعظم من الوعي والتعاون.

"يمكنني أن أعيش شهرين على مجاملة جيدة واحدة"

مارك توين

في مدح المديح

"الناس لا تعيش على الخبز فقط.

إنهم يحتاجون الحشو من وقت لآخر"

روبرت هنري

امدح الناس للمجهود الذي يبذلونه! فمدح الناس على أي شيء يفعل المعجزات وهو يحفزهم بصورة كبيرة؛ ولكن في أغلب الأحوال. سواء في مكان العمل أو المنزل أو المدرسة. نجده أداة يقل استخدامها. كن متأكدًا من بذل المديح الحقيقي والمجاملات المخلصة فقط؛ لا تقل شيئًا لا تعنيه. أغلب الناس لديهم "أنظمة رادار" دقيقة إلى حد كبير تكتشف أي لمحة من عدم الإخلاص.

تدرب على المديح الإيجابي. أن يلاحظك الناس تؤدي عملاً إيجابيًا بمثابة مجاملة رائعة جدًا. ستحصل على نتائج أفضل عندما تؤكد على الأشياء الصحيحة التي يفعلها الآخرون، بدلًا من

تضحيم الأمير التي نيست في غاية الروعة أو السيئة أو التي "تحتاج للتحسين". امدح كثرة الدرجات الممتازة الموجودة في بطاقة تقرير درجات ابنتك، بدلاً من تانيبها على إحدى الدرجات المتوسطة أو الضعيفة. امدح موظفيك لدفعهم سجلات المبيعات إلى أقصى درجاتها، بدلاً من انتقادهم على عدم تحقيق أهداف الفرع، عن طريق مدحك للسلوك، تقوم بتعزيز قيمة السلوك المرغوب: "فكرتكم المبدعة حقًا بهرت العمل اليوم!". "لقد أحببت حقًا الطريقة التي تعاملت بها مع ذلك الزبون". "لقد أنجزت مهمة استثنائية في التقديم الذي عرضته هذا الصباح!".

تجنب محو الآثار الجيدة للمديح بإضافة ملحوظة سلبية: "لقد أدت المهمة على أكمل وجه! من السيئ جدًا أنك لم تقم بها على هذا النحو مع الزبائن السابقين". هذا القول يوهن جميع القوة التي يتمتع بها المديح لأن المتلقي يختزنها في ذهنه على أنها رسالة نصها "بلى، ولكنك لم تكن جيدًا بما يكفي!". تجنب ربط أية ملحوظات سلبية بالمديح الذي تقوله.

راقب علامات النجاح. قم بالتركيز على البحث عما كان له نتيجة جيدة أو يكون له تلك النتيجة الجيدة، بدلاً من التركيز على الأخطاء وال فشل. تهنئة الناس على أصغر الانتصارات يعزز من روح الفوز.

"المديح يصنع المعجزات لحاسة السمع"

أرنولد جلاسو

أظهر امتنالك

"كن كشافاً للمواهب بين الناس وضع اكتشافاتك محل التعبير عن التقدير.

تذكر. لا بأس بإرسال الورد. إلا أن حصيلتها اللغوية محدودة"

جلين فان إكرين

التعبير عن تقديرك يأتي بأشكال عديدة: كلما كانت أكثر إبداعًا. لفتت الانتباه. مجرد التعبير البسيط عن الشكر يُعد موصلاً ديناميكيًا يصل الناس ببعضهم. وكل ما يتعداه هو أمور شبيهة تقدم إلى أرواحنا الجائعة. إرسال ملحوظة بخط اليد، أو خطاب شخصي، أو هدية للتعبير عن التقدير، كل منها له أرباح صافية من العوائد القيمة. صحيح أن رسائل البريد الإلكتروني لا بأس بها بالنسبة للعديد من الإقرارات بالشكر بشكل روتيني، ولكن لا تدع الفضاء الإلكتروني يحل محل الطرق

الجميلة عتيقة الطراز والتي لها طابع شخصي محبب وتعني الكثير للتعبير عن التقدير، وبشكل خاص إذا كان الأمر يتعلق بخدمة استثنائية أو جهد استثنائي. قول "شكرًا لك!" من خلال حديثك أو أفعالك في كل مرة يسديك أحدهم خدمة ما يساعد على خلق صلوات رائعة.

التعبير عن التقدير الذي تشعر به بطرق ذات معنى يعتبر أيضًا طريقة جيدة لتقوية الصلوات وتعزيزها. على سبيل المثال إذا عرفت إحدى وكيلات المبيعات أن الزبونة تميل إلى جمع التحف، وأرسلت لها أداة ذات مدلول خاص لتضيفها لمجموعتها، فذلك يكسبها نقاطًا تحت بند "يا للمفاجأة. لقد لاحظت ما أحبه!". الأمر لا يتعلق بالهدية بقدر ما يتعلق بتقدير أن الوكيل قد تتبعت اهتمامات العميل. البقاء على اطلاع على ما يفكر فيه الآخرون هو لفظة عفووية.

عندما نعبر عن تقديرنا للناس انطلاقًا من الجهد الذي يبذلونه، فنحن نعطي دفعة لأدائهم. خلق بيئة داعمة يساعد الناس على الشعور بالأمان لمناقشة وظائفهم، واستكشاف أفكار جديدة. أو طرق جديدة للقيام بالأمور، والتعبير عن الإبداع، والتفكير في خيارات تحقيق "المستحيل".

بتمية "توجه التعبير عن الامتنان"، نجد أن شكر الناس على ما قدموه من المساعدة أو الوقت أو الخدمات أو الاهتمام أو العناية أو الدعم. كل ذلك يشكل سلسلة متصلة من العوائد السعيدة التي تصنع المعجزات في كل مكان. في المقابل. من المعتاد أن يكافأ هذا التوجه بتلقي المزيد من المساعدة. والمزيد من الاهتمام. والمزيد من الدعم. والمزيد من العناية. والمزيد من الولاء، والصلوات المعززة؛ أي أنه المزيد من جميع الأشياء الجيدة التي تريدها.

كن كريما في توزيع

الجرعات اليومية من التقدير

لتحفيز أفضل ما لدى الآخرين، ركز على هذه الأسئلة:

١. ماذا سأفعل اليوم لإظهار إيماني بالآخرين؟
٢. كيف سأشجع الآخرين على إظهار أفضل ما لديهم؟
٣. ما المواقف المحددة التي أستطيع اتخاذها لأعبر عن تقديري لشخصية الآخرين وما يستطيعون تحقيقه؟

المواقف الرائعة التي تحظى بالتقدير في كل مكان

”في أغلب الأحوال لا نقدر القوة التي تتمتع بها اللبسة، أو الابتسام، أو الكلمة الطيبة،

أو المجاملة الصادقة، أو أصغر لفتات الرعاية حق قدرها،

فكلها تتمتع بالقدرة على تحويل مسار الحياة“

ليو بسكاليا

عبر عن التقدير في كل مكان: في المنزل، وفي العمل، وفي المدرسة، وفي كل مكان تريد أن تعبر عن تقديرك لأولئك الذين يجعلون حياتك أكثر ضياءً. فيما يلي بعض الأفكار:

- افعل ما هو غير متوقع، دائماً ما ينحج هذا في أسر القلوب
- اثن على الآخرين بشكر باسم
- عبر عن امتنانك
- اكتب خطاباً مدح أحدهم
- الصق ملحوظة الشناء على موضع ”لا عكس عدم رؤيته“ مثلاً مرآة، أو جهاز كمبيوتر، أو باب، أو حقيبة ظهر، أو حقيبة سفر
- اكتب ملحوظة عن سيورة بضاء أو لوح الرسائل
- ابعث بطاقة تهنئة به رسالة مناسبة للحدث
- ابعث بطاقة إلكترونية لشكر
- انشر ملحوظة تهنئة أمام الجميع
- اذهب إلى الناس وهم غافلون بما تحب، وأمضهم بسيل من المجاملات
- اعترف بالفصل عندما يكون الوقت مناسباً
- ضع لهم علياً من الحنوى البسيطة، اكتب ورقة تعبر فيها عن شكرك، وتظهر فيها امتنانك، لأنهم ”أقارب يملك“
- أرسل وروفاً أو حنوى أو عرائس الدببة المحشوة أو سلة فواكه أو كنوزاً أخرى أو أنواعاً أخرى من الحنوى في أوقات غير متوقعة
- اشتر الكتب التي تقدم التهنئة وارسلها مع ورقة مكتوبة
- اختر هدية ذات علاقة باهتماماتهم الخاصة
- ابتكر جائزة خاصة عرفاناً وتقديراً للإنجازهم أو مساهماتهم

- نظم احتفالاً بعنوان "فقط لهذا السبب!": ضع زينة مكونة من البالونات الملونة وورق الكريشة ولافتة كبيرة تعبر عن امتنانك وتقديرك بالإضافة إلى الكثير من الوجبات الخفيفة. سواء في العمل أو المنزل، هذا يجعل الأشخاص الذين تهتم بأمرهم على علم بالقيمة الرائعة التي يضيفونها: فقط لما هم عليه وما يفعلونه. الاحتفال غير المتوقع يخلق نوعاً لذيذاً من النية الحسنة. الاحتفالات أيضاً تلقي الضوء على التقدير المترتب على تحقيق أحد الأهداف، وهو ما يدفع إلى زيادة الأداء، وتحقيق ما هو فوق مستوى التوقعات، وما شابه.
- اجمع في ملف (ومن الأفضل أن يكون في قاعدة بيانات جهات الاتصال الخاصة بك) أسماء الأشخاص المهمين في حياتك والأشياء المهمة بالنسبة لهم: مثل أعياد مولدهم، وأسماء أبنائهم وأعمارهم، وهواياتهم. وما إلى ذلك.
- ليكن عندك صندوق للتعبير عن التقدير ولتضعه في مكان متوسط واطلب من الآخرين أن يضعوا فيه بانتظام أوراقاً يعبرون فيها عن تقديرهم. اقرأ تلك الرسائل في اجتماعات الموظفين أو حول مائدة العشاء، أو ابتكر طقساً مميزاً لوقت تتدفق فيه المشاعر الطيبة.

فيما يلي بعض الأفكار المخصصة لمكان العمل:

- احتفل بـ"يوم تقدير الموظف".
- امرح مع الطعام: أعلن عن "يوم الكعك المحلى". واستضيف "فطور المعجنات"، وأقم حفلة بيتزا غير سابقة الإعداد (من المذهل أن ترى قيمة كبيرة تكتسب من شريحة أو اثنتين!). واحتفل بمساء خاص لكتوس الأيس كريم و أقم حفلة للشوكولاتة بأشكالها المختلفة (جميع أشكال الشوكولاتة تثير بهجة الآخرين!).
- استخدم صندوقاً للحلوى وضع فيه "جوائز التقدير" وأجر السحب بانتظام.
- ابدأ في تأسيس حائط الشهرة. واعرض عليه خطابات من العملاء أو البائعين الذين يمتدحون أي موظف (أو الصقهم على لوح النشرات الخاص بالشركة).
- أرسل رسالة إلكترونية تشكر فيها الفريق الذي يستحق الشكر، وأرسل نسخاً منها إلى المشرفين أو المديرين الآخرين.
- اجعل الناس يشعرون أنهم جزء مهم من مشروعك بإعطائهم المشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم بشكل مباشر: فهذا يجعل الأشخاص يشعرون بالانتماء.
- امنح شهادات للهدايا من أحد المطاعم أو المتاجر المفضلة.

- اصطحب مجموعة العمل للغداء خارج مكان العمل أو أقم مناسبة وقدم الطعام.
- جسد معانجة مجانية في أحد المنتجعات ستكون وسيلة مثالية تبعث على الرضا الكامل للتخلص من الضغط بعد فترة مشحونة بالأداء العالي.
- أرسل بطاقات لا تتعلق فقط بموسم الأعياد المعتاد: تذكر أيام الميلاد أو ذكرى الالتحاق بالعمل.
- اكتب قصيدة أو أرجوزة تعبر عن أداء الفرد الذي يحظى بالتقدير.
- اشكر الناس الشكر الوافي على أفكارهم.

ملحوظة: نحن نحب أن نسمع كيف أن الناس يتم تقديرهم والاعتراف بصناعاتهم في العمل وسنكون ممتنين إذا راسلتمونا! من فضلكم أخبرونا عن التوجهات التي تلقى الترحيب في المكان الذي تعملون به. وأرسلوا لنا ملحوظة على:

info@getalongwithanyone.com

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

من الاجهاد الى الذهول

في الليلة التي تسبق إقامة إحدى الندوات، كنت أعمل في مكان مشحون بالحركة وأوزن ما بين العديد من المشروعات الأخرى أيضاً. قبل أن أسرع إلى جمع المادة اللازمة، كتبت سريعاً ملحوظة لابنتي التي تبلغ من العمر ستة عشر عاماً بها إرشادات أن تأكل ما تريد بالنسبة للعشاء، لأنني سأأخر. هذا ليس أسلوب المعتمد؛ فأنا أحب الطهي وأقدر الوجبات العائلية ودورها لما تمثله من وقت مهم لبناء الصلات الدائمة. ولكن هذا اليوم كان يوماً للسلطة على وجه التحديد. ولأن زوجي لم يكن بالمنزل نسفـره في رحلة عمل. أصبح على سنيسي الاعتناء بنفسها.

عندما وصلت إلى المنزل في ذلك اليوم، دخلت لأشعر بلحظة يغلفها السحر. كانت هناك موسيقى تبعث على الاسترخاء في الخلفية. الطاولة كانت معدة لشخصين وبها شموع تلمع. كانت السلطة في انتظار التقلب الأخير. وكانت هناك ثلاث ورود حمراء تزين وسط الطاولة. بجانبها كانت هناك بطاقة مصنوعة يدوياً مكتوب عليها:

أمي الحبيبة:

لقد لاحظت كم أنك تكدرين في العمل في الأيام الأخيرة. أنا أقدر كل شيء قد فعلته لي ولأسرتنا. أنا أدرك العمل الشاق الذي تقومين به وأنا مذهولة كيف أنك تستطيعين موازنة قدرتيين أولوياتك ولا يزال لديك الوقت لمحسبي وتنظي حفلات معي. حتى لو غرقت في العمل حتى أذبيك! و صبي على نعم جيد يا أمي! أنا أؤمن بك بكل قلبي.

أنا أحبك. قبلاتي وأحساناتي

سنيسي

بعد قراءة البطاقة، رفعت بصري إلى وجهها لأرى السعادة الخالصة للإمساك بي خارج نطاق العمل واقتناص لحظة من البهجة المحضة. لقد فعلت السحر ذلك المساء، وحولت الفوضى بالنسبة لي إلى لحظة سأعتز بها على الدوام. لذا تم تثبيت بطاقتها داخل صندوق "الكنوز" الخاص بي، ضمن مجموعتي من "الحوافظ" التي لا تقدر بمال، فكل منها يذكرني بكل تلك اللحظات التي اقتطعتها للملاحظة والرعاية والتقدير والتي تراكمت لتكون عالماً من الاختلاف وتخلق صلة دائمة. - المؤلفة

وعل طليق!

هناك حكمة قديمة تقول "قَدْرهم، وسوف يقدرونك". لقد شعرت به يتمثل حياً أمامي. في رحلة عمل إلى أنكوريج بولاية الاسكا.

كنا في شهر سبتمبر وقد انتهى موسم السياحة. بعد الانتهاء من إلقاء خطاب في حوالي السادسة مساءً، قررت أن أمضي الليلة للاستفادة من المناظر الجميلة وقوافل الدراجات الرائعة وأن أتحق بالطائرة عائداً إلى موطني في اليوم التالي. على الرغم من أن الجو كان ماطرًا ولم يكن هناك من أحد يركب الدراجة، كنت أعيش بفلسفة "اغتنم اليوم"، وأردت أن أقتنص الفرصة وأستمتع بيومي. أخبرني السكان المحليون أن محلات الدراجات قد أغلقت أبوابها، ولكنني اتصلت بأنكوريج سايكس فقط لأتأكد. ولحسن الحظ، أجنبي المالك وقال إنه سيفتح أبوابه من أجلي. في محل الدراجات، حياني وقد علت الابتسامة وجهه. نظرت إلى تصنيفه لخمس وسبعين دراجة، وفي آخر الأمر تلصقت على أكبرها تكلفة. قال: "أنا حقاً أقدر اهتمامك بالدراجات، وبوجه خاص في هذا اليوم الممطر. هاك، فلتأخذ أفضل دراجة لدي". سألته عندها عن الأجرة، "في العادة نحن نطلب ٢٥ دولارًا في اليوم. ولكن يمكنك أن تعطيني ١٠ دولارات فقط".

كنت مندهشاً من أن أحداً من الممكن أن يفتح متجره لزبون واحد فقط ويمنحه هذه الصفقة المميزة. ثم لاحظت حذائي اللامع الخاص بالمدينة وقال "لا تستطيع قيادة الدراجة بهذا الحذاء. ما مقاس حذائك؟". كان مندهشاً أن تتمتع بنفس المقاس، لذا قال "فلتأخذ حذائي". واستمر في عطاياه، فأعطاني قطعة من الحلوى التي تمنح الطاقة، وخريطة، وقارورة مياه، ونظارات للقيادة، وحتى "رذاذ طرد الدببة" وهو شيء مفيد تحمله في بلد الدببة. وأخبرني عن جميع الطرق التي تسلكها الدراجات وأين أستطيع أن أجد أفضل المناظر. بعد ذلك، أعطاني رقم هاتفه، لأستخدمه في حالة الطوارئ. كل ذلك في مقابل ١٠ دولارات!

وأنا أقود الدراجة عبر طريق الدراجات، وأستمتع بالمنظر، تأملت كيف أن كرمه البالغ قد أحدث فرقاً في رحلتي الاستكشافية بالدراجة، وحول اليوم الماطر إلى مناسبة مميزة. وفجأة، وعلى قرب شديد وبشكل شخصي، لفت انتباهي أربعة من الكائنات الضخمة التي تعيش في الحياة البرية في الاسكا. أمامي مباشرة، على مسار الدراجة. كان هناك أربعة من الوعول! لقد حذروني من التعرض للدببة، ولكنني لم أكن أعلم شيئاً عن التعامل مع الوعول. لم يكن حولي أحد لأسأله، لذا اتصلت برقم صاحب محل الدراجات ولحسن الحظ أجنبي. كانت نصيحته الحكيمه هي: "للخلف در".

لا أعلم ما إذا كان قد أنقذ حياتي ذلك اليوم، ولكن الروح الكريمة التي تمتع بها صاحب محل الدراجات بالتأكيد تركت لدي انطباعاً هائلاً! وقد عشت لأروي حكايته! لأنني شاركته بتعبيري عن مدى التقدير الذي شعرت به عندما فتح متجره لي، فقد أمطرنني بكرمه في المقابل. - المؤلف

كن سخياً في العطاء

”نحن نكسب عيشنا بما نأخذ،

ولكننا نصنع حياتنا بما نعطي“

هنري بيتشر

السخاء في العطاء هو تفعيل لروح الفوز لديك. فعل العطاء هو المبدأ العالمي للطاقة التي تتحرك فتؤدي إلى عوائد سعيدة يتمتع بها كل من المعطي والمتلقي. استثمار الوقت، والطاقة، والمصادر يولد عائداً؛ أحياناً يكون فورياً، وفي أحيان أخرى يكون مستقبلياً. ولكن لا تنتظر عائداً من حيث أعطيت، أو متدفقاً من خطة غير مرئية لرد المعروف. "العائد المستقطع" قد يأتي في صورة توصيات من مصادر غير متوقعة، أو أبواب جديدة تفتح على فيض من الفرص المنهمرة، أو صلات نعتز بها، أو سيل من مفاجآت غير متوقعة. العطاء ينشط الاحتمالات التي ببساطة لم تكن لتتواجد إذا لم تتخذ قرارك بالعطاء.

عندما تعطي قيمة أكبر أو خدمات أكثر لأحد العملاء، فإنك تتلقى مزيداً من القيمة في المقابل؛ فتجدد العقود (وغالباً ما تزيد مدتها)، ويسعى الآخرون إلى الاستفادة بخدماتك هم أيضاً. عندما يتلقى العملاء خدمات فائقة المستوى. فإنهم يخبرون الآخرين ويصبحون وكلاء للنوايا الحسنة؛ فيعطونك قدرًا أكبر من مشاريعهم وتكسب أنت عملاء جددًا. العطاء من وقتك، وطاقتك. ومصادرك الشخصية الأخرى تخلق روابط قوية تثمر عن فيض من الجوائز والصلات القيمة في علاقاتك الشخصية والمهنية على حد سواء.

موهبة روح الفوز تكون في أكثر حالاتها نشاطاً في قلوب المتطوعين. فالمتطوع قد لا يدرك حجم الفرق الذي قد ينجم عما يبذله من وقت وخدمات. ولكن الفرق يحدث. حتى أدق الإيماءات التي تعبر عن الطيبة والتعاطف لها أثر ضخم. حشو خطابات التبرعات الخيرية يأتي بالأموال اللازمة لعلاج الأمراض. وتوفير المنازل، وحماية الكوكب، وتلبية الأمنيات الأخيرة. ما تعطيه والكمية التي تعطيها ليس أبداً هو ما يهم؛ فكل ما يُعطى يخدم أحد الاحتياجات. صلتك بالعطاء دائماً ما تحدث فرقاً.

العطاء الحقيقي يتم مجاناً، دون أي توقعات لتلقي شيء في المقابل. رغم أنه سيكون هناك مردود بصورة ما. في أحد الأماكن في الطريق. لكنك قد لا ترى الرابط المباشر بين ما أعطيت وما تلقيت. بالطبع. طالما أنك لا تتوقع شيئاً في المقابل، فلن تشعر أبداً بخيبة الأمل. بل ستندهش من النتائج. على الرغم من ذلك، إذا أضمرت بداخلك أي توقعات لمنفعة متبادلة ومتساوية في ذهنك، فعلى الأرجح أنك ستصاب بخيبة الأمل. التكافؤ النموذجي في المنح والعطاء لا وجود له



الحياة لا تجود علينا بالمساواة التامة: في بعض الأحيان يكون عطاؤك أكثر. وفي بعض الأحيان يكون أقل؛ في بعض الأحيان تتلقى الأوعية الممتلئة، وفي بعض الأحيان الأخرى يكون بها أقل القليل. ولكن على المدى الطويل. عادةً ما تتوازن الأمور: ليس كما يحدث في المعادلات الدقيقة. ولكن في تناسب مباشر مع سبة العطاء العامة.

التعاملات المصرفية ذات الفائدة المستمرة

فكر في كل علاقة على أنها حساب مصرفي مستقل. تمامًا على النحو الذي تقوم فيه بالإيداع والسحب من حسابك المصرفي، فإذ قد تسحب أكثر مما يجب من رصيد علاقاتك. لكي تتراكم الفائدة في حسابك، يجب عليك أن تستمر في الإيداع. فكر في كل من علاقاتك الشخصية والمهنية. ماذا تستطيع أن تفعل لإثرائها؟ تأكد من الحفاظ على علاقاتك عن طريق الموازنة الصحية بين العطاء والأخذ.

من يتميزون بالعطاء هم أولئك الذين يضحون أسئلة مثل: "كيف أستطيع أن أحدث فرقاً الآن؟ كيف أستطيع أن أجعل تجارب الآخرين أعمق في المعنى وأكثر قابلية للتذكر؟ كيف أستطيع أن أضيف قيمة أكبر: في العمل؟ بين أسرتي؟ في مجتمعي؟ كيف أستطيع أن أسهم فيما له قيمة تتعدى كياني الشخصي؟"

لا تتفاخر عن أي من مواهبك أو تقلل من شأنها. في كل مرة تقدم ابتساماً، أو تمد يد المساعدة، أو تفتح قلبك للغير: أو تقول كلمة تشجيع: أو تضيء اللحظة: أو تستقطع وقتاً لتدعم أو تنصت أو تفهم: فأنت تعطي جزءاً قيماً من ذاتك. شارك الناس سخاءك وقيم نفسك بالتزامك بالعطاء.

العطاء الحقيقي هو في حد ذاته بهجة لأنه يصلك بالقدرات اللانهائية التي بداخلك. إنه يفتح بوابة الفيضان لكي تتلقى تدفقاً لا نهاية له من السخاء الذي يأتي من المخزون الثري للاحتتمالات.

"أفضل استفادة من الحياة هي أن تمضيها في فعل شيء يدوم بعد انقضاء حياتك".

ويليام جيمس

كل خير يعود عليك

روحي ريب. سير ينهي يقدم الاستشارات في حالات الإصابات الشخصية التي تتعلق بموضوعات عقد الأجر وكيف أن الإصابة تؤثر على قدرات كسب الأجر بالنسبة للعمال. منذ سنوات عديدة مضت، عمية لديه كانت تعاني من إصابة شديدة بالظهر. وقد ثرت في ريك بتوجهها الذي كان يعبر عن شعاع "كل يستطيع أي شيء، إن يوقسي".

عندما تم الحكم في الإصية، شعر أنه مضطر إلى إعادة ما دفعته لقاء خدماته. واعتقدت أن تلك لفظة استثنائية من جانبها لأنه استثمر الكثير من الوقت بالنيابة عنها. القضايا التي يتعامل فيها كنهج جار من الحكايات التي تعتمر القلوب، فالناس يعانون خسارة في غاية الفداحة. إلا أن توجهها النابض بالحياة الذي لا يمكن إيقافه كان له أعمق الأثر عليه بحيث تأثر بتلك الطريقة التي جعلته يتخذ ذلك الاختيار.

في الأسبوع الذي تلي ذلك الأمر، وأثناء قضائنا لإجازة في مدينة سياتل. استقلنا قارباً وذهبنا نبحر في بحيرة جميلة حتى يتسنى لريك ممارسة التزلج على الماء، وهي رياضة يحصلها منذ نعومة أظفاره. على الرغم من ذلك، وأثناء محاولته القيام بحركة مراوغة كان قد أتقنها منذ زمن بعيد (ولم يندرب علينا منذ ذلك الحين)، التوى ظهره. وقف معامرة التزلج على الماء على حين غرة. كان يتلوى من الألم ونحن نفورم سرحاناً في طريقنا إلى أحد الأقسام الحيين، والذي عدل من وضع ظهره، ووصف بعض الأدوية. ثم قال "ما من آخر".

ذهلنا جميعاً (أنا أعلم، أنك تفكر في أنني لست وأن يكون قد اختلقت هذه الحكاية؛ طبيب لا يتلقى سبباً في مقابل خدماته). عندما عبرنا عن دهشتنا، قال ببساطة "إنكم تمضون إجازتكم ولا ينقصكم فائدة الطبيب حتى تفسدهما لكم!".

غني عن الذكر أن ذلك الطبيب قد أسس صلة جيدة وترت انطباعاً يدوم أثره علينا. شعرنا بالصدمة تتناثرتنا إزاء كرمه الفياض، ولا زلنا بعد سنوات من الحدث نتكلم (والآن نكتب) عنه.

أنا لا أقترح الا تتلقى أجراً لقاء الخدمات التي تقدمها. لقد كان من قبيل المصادفة البحتة أن قرر شخصان فعل شيء استثنائي للغاية. مع وجود التجربة الأولى حية في أذهاننا، ربطنا بين الحديثين اللذين يعبران عن العطاء والأخذ. إلا أن ذلك قد ساهم في التأكيد بوضوح على أن كل خير تفعله يرجع إليك في عالم العطاء. - للمؤلفة

ازرع حديقة من الصلوات اليانعة

”الناس يحبوننا ليس لما نحن عليه، ولكن للشعور الذي نمنحهم إياه“
رالف والدو إيمرسون

الحدايق الجميلة لا تنمو من تلقاء نفسها. لكي تنمو، وتتفتح، وتزدهر بكل الألوان، يتطلب الأمر وقتًا ويستلزم الزراعة المتأنية: من تحضير للتربة والعناية بها، وتوفير البيئة المناسبة للزراعة، والانتباه للحشائش الضارة والآفات. من دون تهيئة الظروف الملائمة، لن تنمو بشكلها العظيم والرائع.

العلاقات مثل الحدايق: زرع التوجهات الرابحة وتشجيع الامتياز يؤدي إلى أروع محصول من الاحترام والسلوك النشط. عندما نحافظ على رؤية مشرقة، ونعطي كل شخص فرصًا لكي ينميها. ونقيم المواهب الفريدة التي يتمتع بها الآخرون. يزهو الأشخاص ويورقون أزهارًا يانعة تمثل أفضل ما لديهم. وحين يزهو الآخرون، أحرص على تغذيتهم بالكلمات التي تعبر عن التقدير، وأخبرهم كم أنهم مهمون. ولا تدعهم يذبلون. العلاقات النابضة والمعمرة تنمو من الصلوات التي تمت رعايتها بعناية. فصلًا تلو الآخر على مدار العام!

كلمات نعيش بها

”حافظ على أفكارك إيجابية لأن أفكارك تتحول إلى كلمات. حافظ على كلماتك إيجابية لأن كلماتك تتحول إلى أفعال. حافظ على أفعالك إيجابية لأن أفعالك تتحول إلى عادات. راقب عاداتك وحافظ عليها إيجابية لأن عاداتك تتحول إلى قيم. حافظ على قيمك إيجابية لأن قيمك تتحول إلى قدر. كل يوم هو بداية جديدة ونحن يجب أن نتذكر دائما أن البذرة التي تتم رعايتها دائما ما تنتج المحصول الأوفر“
المهاتما غاندي

عزز ذكاءك التواصلي

كن على نفس الطول الموجي

”مهما تكن درجتك أو وضعك، إذا كنت تعلم كيف ومتى نتكلم،
ومتى تظل صامتًا، فإنك تزيد فرصك في النجاح الحقيقي بنفس التناسب“
:الفاسي سميدني

من الأسهل أن نتواصل مع الأشخاص الذين يتمتعون بنفس الطول الموجي. كل منا له نظام بث إذاعي متفرد يبت الإشارات في كل مكان نذهب إليه. في كل دور نلعبه في حياتنا الشخصية والمهنية. تؤثر الرسائل التي نرسلها على كفاءة استقبالنا. الاتصال عاني الكفاءة يتسم بأنه واضح وأخاذ ومتناغم مع أحبي ذات المستمع. والأشخاص يستقبلونه ويظنون على اتصال مع صاحبه. تمامًا مثلما هو الحال مع موجات الراديو. إذا لم يستطع الأشخاص سماعها أو فهمها أو التعلق بما يتم بثه. عسيبسمعون رسائل محرفة ويصبحون مشوشين: لذا سيفيرون المؤشر ويبحثون عن محطة أخرى (أو تخصص. في حالتنا هذا) تناسبهم بصورة أفضل.

إننا دائمًا نبث رسائل تكشف الكثير عن حالتنا. وذلك عن طريق الكلام الذي نقوله والطريقة التي نتكلم بها: وهذه الرسائل تلعب دورًا مهمًا في تحديد نوعية الاتصالات التي نكونها على طول الطريق وتحدد أيضًا الضريبة التي نقيم بها علاقاتنا مع الآخرين. كل منا يتحمل المسؤولية فيما يتعلق بمدى كفاءة التواصل. بوسعنا تعريف مستوى ذكائنا التواصلي وتحسين نوعية صلاتنا عن طريق تحسين الطريقة التي نتبعها في إرسال واستقبال جميع تلك الرسائل والإشارات. سواء كنا رؤساء أو أبناء، مديريين أو ممتلي نسويق طلبية أو مشرفين. فإن توصيل رسائل واضحة والحصول على استقبال جيد من الناس أمر أساسي لنجاحنا.

مدى إجادتك لأمر الاتصالات يكشف عن رؤية الآخرين لك ولرسالتك. راقب باستمرار الإشارات التي ترسلها: إذا كان هناك ضعف بإحدى النقاط. فاعمل على تقويتها حتى يكون الاتصال واضحًا وحتى تتحسن فرصك في الحصول على استقبال جيد.

مع وجود اتصالات فعالة في مجال العلاقات التي تقيمها في مكان العمل، فإن هذا الأمر يساعدك على التواصل بصورة أفضل: وطبيعته التي تمنح الطاقة تظهر أفضل ما في صلاتك ومدى الترحيب بها. في المقابل، عندما يكون مستوى الذكاء التواصلي صحيًا، فإنه يكون بمثابة أداة لاستغلال قدراتك، والتأثير على الآخرين، وتحقيق أهدافك، وبناء شبكة من الصلات الداعمة.

البحث عن الاتصالات

ذات الجودة

”فن الاتصالات هو لغة القيادة“

جيمس هيومز

تؤكد الأبحاث أن المهارات الجيدة في مجال الاتصالات هي التي تؤدي إلى تنمية علاقات ديناميكية وبناءة والحفاظ عليها. وطبقًا للجمعية الأمريكية للإدارة، الصفة الأولى التي يبحث أصحاب الأعمال عنها بين المتقدمين للوظائف هي المهارات الفعالة في مجال الاتصالات. ربما هذا مرجعه إلى البحث الذي أجرته نفس الجمعية والذي أثبت أن ٩٠ في المائة من جميع المشكلات التي تواجهها المؤسسات ترجع إلى النتائج المباشرة للمستوى غير الجيد لمهارات الاتصالات. إن ما يقرب من نصف عدد التنفيذيين في تقرير ويردلين وورلدوايد عن الثروة التي تمتلكها ١٠٠٠ من الشركات قد اختاروا الاتصالات الجيدة على أنها أولى الصفات المهمة المطلوب تواجدها في من يسعون للقيادة ونيل منصب الرئيس التنفيذي.

اتصل لتتواصل

”من يجيدون الاتصال منفتحون على أفكارني. يحترموني.
يعرفون من هم وما هو السبب وراء نجاحهم ويريدون معرفة نفس الأمر عني.
يرعون نموي وينتبهون لنموهم. إنهم فخورون بإنجازاتهم وإنجازاتي؛ من أجل النفع
المتبادل بيننا“
أحد المشاركين في ندوة عن التواصل

أليس من المثير أن تتحدث إلى أشخاص يجيدون الإنصات، يستمعون إلى كل كلمة تقولها،
 ويفهمون تمامًا ما تريد أن تقول؟

هل عاملك أبدًا أحد ممثلي العملاء معاملة رائعة وعالج الموقف الذي كنت تمر به بتوجه
راقٍ ومدهش. وذهب إلى أبعد مما تمليه عليه مهام وظيفته لكي يحل لك المشكلة، حتى
أنه قد فاق توقعاتك؟

هل مررت بتجربة أن تقابل أحد الأشخاص الذي بدا وكأنه على نفس الطول الموجي وأنه
يتجاوب بشدة مع ما تريده حتى إنه قد اكتسب ثققتك في الحال على الأرجح؟

الصلات عالية الجودة حقًا لها فعل السحر! لا مجال للشك في هذا الأمر: القدرة على التواصل
على نفس الطول الموجي للآخرين. والانسجام مع احتياجات الآخرين. والقدرة على توصيل
الأفكار بوضوح هو الدم الذي يسري في عروق الصلات الجيدة. لخلق تلك الصلات. يجب عليك
أن تعتني باستمرار بمراقبة نوعية الاتصالات التي تقوم بها.

الاتصالات الجيدة هي نوع من التوازن بين تكريم الاحتياجات التي تخصك وأيضًا تكريم تلك
الاحتياجات الخاصة بالآخرين. بناء الصلات الإيجابية والحفاظ عليها يعني الوصول إلى قلب
ما يريده الناس ويحتاجون إليه. لقد ناقشنا الوصول إلى احتياجات الناس من قبل تحت عنوان
تأسيس منطقة الاتصال ونؤكد عليه هنا مجددًا: لأن الاتصالات في غاية الأهمية لتلبية هذه
الاحتياجات. هذه القدرات تزرع الاحترام، وتبني علاقات إيجابية ومنتجة عن طريق احترام
الاحتياجات المتبادلة والحرص على أنها تحظى بما يلي:



- الإنصات والتقدير . نحن نريد أن يتم الإنصات إلينا وأن يتم تقدير أفكارنا ومشاعرنا . عندما يكون الآخرون منبهين ومنصتين حقًا لأفكارنا وآرائنا ومشاعرنا ، ويحاولون فهم الأمور من منظورنا ، فنحن نشعر بمدى قيمتنا . الإنصات إلى الآخرين وتقديرهم يوفر بيئة يحفها جو من الدعم والتراحم والتي نشعر من خلالها بالأمان للتعبير عن حقيقتنا .
 - التشجيع والتفويض . نحن نريد أن نشعر بالتشجيع والتفويض في علاقاتنا ، وليس بعدم التشجيع واستنزاف القوة . التشجيع يتم تبنيه بواسطة جو من الصلات الداعمة ويبني الثقة في قدراتنا ، ويدعمنا من خلال التحديات ، ويساعدنا على تحقيق الأهداف الشخصية والنتائج المرغوبة . نحن نشعر بأننا مفوضون لتولي بعض السلطات من خلال تدفق الطاقة الإيجابية التي تعزز من التعبير عن الامتياز في توجهاتنا وأفعالنا .
 - التقدير والقبول . نحن نشعر بالتقدير عندما يعبر الآخرون عن شكرهم لنا لأننا بذلنا الوقت والطاقة والإبداع والموهبة وغير ذلك من إسهامات؛ فالتعبير عن التقدير يعزز من المشاعر الإيجابية لدى الآخرين ويساعد على خلق بيئات إيجابية . نحن أيضًا نريد أن يتم قبولنا بوصفنا أشخاصًا فريدين ، مما يتضمن بدوره الرغبة في الشعور بالاحترام بناءً على معتقداتنا الشخصية وقيمنا .
 - الاحترام والتميز . الاحترام هو توجه يتم التعبير عنه من خلال السلوكيات اللفظية وغير اللفظية ، والتي تمتد ويمكن الحفاظ عليها من خلال أشكال الاتصالات الإيجابية . نحن أيضًا نريد أن نشعر بالعرفان لمساهمتنا بالوقت والموهبة والطاقة والموارد الأخرى ، وهو ينمي الشعور بتقدير الذات على نحو صحي .
 - الثقة والإعزاز . القابلية للثقة في الآخرين أمر حيوي لتأسيس وتعزيز علاقات متكاملة . نحن نثق بالأشخاص ، والمشاريع . والمؤسسات التي تحافظ على التزاماتها باستمرار . نحن أيضًا نريد أن نشعر بالإعزاز لما نحن عليه وما نضيفه إلى العلاقة التي نقيمها .
- هذه الصفات تساعد على إنتاج عمل إيجابي وبيئة حية ، وتعزيز المصداقية ، وإلهام روح التعاون ، وتشجيع بذل الجهد . وغير ذلك الكثير ، وكلها أمور حيوية لخلق الصلات الدائمة . وتدعيمها ، والحفاظ عليها .

ما مستوى ذكائك التواصلي؟

أجر الاختبار التالي بنفسك، ثم اسأل شخصين ممن تعرفهم جيدًا لتقييمك طبقًا لنفس العبارات. قيم نفسك على معيار يبدأ من ١ وينتهي عند ٥ على العبارات التالية:

١. أبدًا
٢. غالبًا ليس على الإطلاق
٣. أحيانًا
٤. غالبًا دائمًا
٥. دائمًا

هل أنت...؟

- ___ تعطي الناس كل انتباهك عندما يتحدثون؟
- ___ تعبر عن اهتمام حقيقي في المحادثات والمفاوضات التي تجريها مع الآخرين؟
- ___ تتجنب إساءة النصح قبل أن يُطلب منك؟
- ___ تنتظر حتى ينتهي أحدهم من كلامه قبل أن تتحدث؟
- ___ تحافظ على التواصل البصري والوجهي؟
- ___ تسأل أسئلة ذات نهايات مفتوحة لتشجيع الآخرين على الكلام؟
- ___ تستجيب للآخرين عن طريق التواصل بشكل إيجابي؟
- ___ تسأل عن معنى أي من الكلمات أو العبارات أو اللهجات غير المألوفة؟
- ___ تكرر قول الإرشادات أو التوقعات لتتأكد من أنك تفهمها على النحو الصحيح؟
- ___ تحتفظ لنفسك بجميع الآراء عما يقال حتى تتجمع لديك جميع المعلومات؟
- ___ تتصت للمعاني أو الأحاسيس التي تكمن وراء كلمات المتحدث لتأكيد فهمك لتلك الكلمات؟
- ___ تلاحظ ما تنطوي عليه تعبيرات المتحدث وإيماءاته ونبرته بالنسبة للمعنى المراد؟
- ___ تحفظ ملحوظات في ذهنك حتى تتذكر جميع النقاط الرئيسية؟
- ___ تحاول أن ترى موقفًا ما من منظور المتحدث عندما تختلف معه؟

- ___ تركز على الإنصات حتى عندما يكون رأيك مخالفاً؟
- ___ تنظر إلى النزاعات على أنها فرص لفهم المواضيع بشكل أفضل؟
- ___ تسمع للناس بالتنفيس عن مشاعرهم ومنبع قلقهم؟
- ___ تقول ملاحظات داعمة وبناءة عندما يتحدث الآخرون؟
- ___ تسعى إلى التفاوض حول الحلول التي ترضي جميع الأطراف عندما يكون هناك جدال؟

الاتصالات الرائعة لا تضغط على أعصابك!

الاتصالات الجيدة تخلق نتائج رائعة. فهي:

- تسهم في حل المشكلات بشكل أسرع
- تعمل على خفض مستويات التوتر
- تجعل الشخص يشعر بالسلطة وبأنه مفعم بالطاقة. وتبني علاقات صحية ومراعية
- تحقق الأهداف، وتسمح بالتعبير عن مواطن القلق
- تقوي من دور العمل الجماعي، مما يضمن الثقة والدعم والتعاون

الدرجات،

٩٠-١٠٠: مستوى ذكائك التواصلي ممتاز!

٨٠-٨٩: أنت تستخدم بعض مهارات الاتصال الممتازة. إنك تتناغم مع الأفكار الرئيسية، ولكنك قد تفوتك بعض الرسائل المهمة وتصاب بالانشغال في بعض الأحيان

٧٠-٧٩: الإنصات له وقع الموسيقى في أذان الآخرين! اكتشف طرقاً أكثر تجعلك على اتصال باهتمامات الآخرين.

٦٩ فأقل: انسجم وأنصت! من الأرجح أنك مصاب بالإحباط الذي نتج عن حصتك غير المتكافئة من سوء التواصل. فلتدرك أن الإنصات مهارة وركز على تنميتها يوميًا.

ابدأ في الإنصات

”لقد خلق الله لنا أننين اثنتين وفماً واحداً،

حتى نستمع أكثر ونتكلم أقل“

غير معلوم المصدر

الإنصات هو المكون المهم لتكوين الصلات المهمة. نحن نحتاج إلى هذه الأداة الحيوية للتواصل من أجل تجميع المعلومات، واتباع الإرشادات، واتخاذ الاختيارات، والتعبير عن التعاطف، والبدء في علاقات جديدة، وإضفاء الروح على حياتنا بالبهجة التي تتدفق من الاتصال. الإنصات يتطلب انتباهنا الشخصي وجهذاً نشطاً من جانبنا لخلق الصلات البناءة والحفاظ عليها.

في مجال الوظيفة، تم ربط الإنصات غير الجيد بخسارة مليارات الدولارات كنتيجة للأخطاء والفرص الضائعة والإنتاجية المضمحلة. الإنصات غير الجيد تكلفته باهظة على مستوى المنزل أيضاً؛ فالاحتياجات التي لا يتم الوفاء بها تتسبب في عدم الرضا، وعدم المبالاة. وعدم التواصل. نحن نريد أن يتم سماعنا وفهمنا في كل مكان وفي جميع الأزمنة!

التشتت والانتقاد والحواجز الأخرى تعوق أفضل نوايانا للإصغاء الفعال. العقبات الأخرى التي تقف في الطريق تتضمن الأجندات الخاصة، وحوار الذات السببي، والوضوء، والشكل الخارجي، والخبرات السابقة، والانحياز، والحالة، والانشغال بالذات. تعمل عقولنا عن طريق ترشيح وفرز البيانات ونحن نقوم بإدخال الصور، ونبرات الصوت، والتعبيرات، فتسترجع أوجه التشابه وتعقد المقارنات، وتربط بين الأسماء والأشكال. أو تنشط أشكال السلوكيات التي لا تتوافق معها. أذهاننا أيضاً تصول وتجول: فنحن نفكر في الأمور غير المتعلقة بالموضوع أو نتدرب على ما سنقوله تالياً، مما يشتت انتباهنا بعيداً عن المتحدث. العمل على تقليل جميع أشكال هذا التدخل أو استئصالها يحسن بشدة قدرتنا على الإنصات. ومعالجة المعنى المقصود، وإقامة صلة مع المتحدث.

إنها مفيدة لجسدك

كشفت أحد الأبحاث من كلية الطب بجامعة ماريلاند أن الإنصات الفعال مكون رئيسي في إدارة التوتر؛ فهو يخفض من ضغط الدم، ويبطئ من معدل ضربات القلب، ويحسن التنظيم الكيميائي لعمليات الجسم. إن الإنصات له فوائد علاجية وهو جيد لصحتك البدنية والعاطفية، وغني عن الذكر أنه أساسي للصلات الجيدة!

“الشخص الذي ينصت جيدًا يحاول أن يفهم بدقة ما يقوله الطرف الآخر. في النهاية قد يعارض بشدة، ولكن قبل أن يعارض، فإنه يريد أن يعرف تمامًا ما يعارضه”
كينيث أويلز

للارتقاء بمستوى الإنصات، قمنا بتطوير النصيحة الحكيمة التي يسديها محترفو تأمين الحريق بالوقوف والتجاهل والبدء في الإجراءات المهمة. هذا التوجيه يساعدك على منع الحرائق التي قد تطول الصلات والتي وقودها النزاع، والتشويش. وسوء الفهم:

- قف لتنصت. إن منح الآخرين كامل انتباهك هو أكبر هدية تستطيع منحها. عندما تتوقف لتنصت، تذكر ما تريده: وهو خلق صلات إيجابية.
- تجاهل ردود أفعالك. ركز على ما يحتاجه الآخرون أولاً. ادفع ردود أفعالك بعيدًا عن الطريق لإفساح المجال أمام الآخرين ليسردوا قضيتهم، أو ليخبروك عما يدور بأذهانهم. اكتشاف ما يؤرق الآخرين. وما يقدرونه. والكيفية التي تستطيع بها الوفاء بتلك الاحتياجات له مردود هائل في مضمار خلق الصلات الجيدة.
- ابدأ في تشغيل الأذان المصغية. انتبه للآخرين. عن طريق الإنصات، يعرف الآخرون أنك مهتم، وأنت تركز على احتياجاتهم. وأنت منفتح على التواصل. أنت تقوم بتأسيس بيئة من شأنها بناء ودعم التواصل الإيجابي. رغبتك في الإنصات تعمل أيضًا على زيادة الاحتمالية التي تعزز سماع الآخرين لك. لأن اللغة مثل القوس المرتد: ما ترميه خارجًا في العادة يعود إليك.

تفعيل أساليب الإنصات النشط

”الشجاعة هي ما يتطلبه الأمر للوقوف والحديث؛

والشجاعة أيضًا هي ما يتطلبه الأمر للجلوس والى

•نستون تشرشل

من مجرد عدد الكلمات وتفسيراتها، يبتلى التواصل بالمشاكل التي تنتهي بالتشويش وسوء الفهم. من حوالي ثمانمائة ألف كلمة باللغة الإنجليزية، لا يستخدم الناس سوى ثمانمائة كلمة فقط بانتظام. وعلى الرغم من ذلك، هناك حوالي أربعة عشر ألف معنى مختلف لتلك الكلمات التي تستخدم بصورة متكررة، مما يجعل لكل كلمة في المتوسط حوالي سبعة عشر معنى مختلفًا. نحن نستطيع خفض فوضى التواصل تلك عن طريق تطبيق أساليب الإنصات النشط.

الإنصات النشط يبني الانسجام مع أولئك الذين نريد أو نحتاج إلى أن نتشارك أفكارنا وأحاسيسنا معهم، وهو يعزز مدى استقبال الرسائل الخاصة بنا. إنه يجعل الآخرين يشعرون بالتقدير، لأنهم يعرفون أن أفكارهم ومشاعرهم قد تم الإنصات إليها. وهو أيضًا أداة ممتازة للتركيز على النقاط الرئيسية للتواصل، والحفاظ على مساره. وفهم المعنى الذي يريد المتحدث، والمساعدة على تصحيح أي سوء للفهم أو افتراضات خاطئة.

لقد تمت مقارنة الإنصات النشط بالدخول إلى ”الفيلم“ الخاص بالطرف الآخر وتفهم ما يؤرقه والمشاعر التي تدور في دراما حياته الواقعية. وعندما تعرف المزيد من التفاصيل والمخاوف التي تحيط بالموقف، فإنك تكون مجهزًا بشكل أفضل للاضطلاع بدور داعم.

أحد التحديات الكبرى التي تواجه من يقومون بالإنصات هو الحاجة للبقاء منتبهين. عندما ننغمس في دور مشاهدة ”الفيلم“ الخاص بحياة أحدهم، فنحن نكسب منظورًا ذا أفضلية يرشدنا إلى شخصياتهم، وخلفية المشهد. والممثلين المساعدين الموجودين بالفيلم. هناك دائمًا شيء مثير للاهتمام يدور على الشاشة الكبيرة للحياة! إننا لا نحتاج سوى تركيز الانتباه ولعب دور اللاعب الداعم، فننصت إلى ”الحوار“ ونركز على الصورة الأكبر. من هذا المنظور الذي يتبنى رؤية الشاشة الكبيرة. تزيد قدرتنا على اكتساب قدر أكبر من التبصر، ونصبح أقل نقدًا ”للأفلام“ كمشاهدين.

ابدأ في تفعيل مهارة الأمان المصغية بأساليب الإنصات النشط المذكورة أدناه لزيادة تفهمك وتصحيح تفسيرك، لمادة التواصل.

ماذا تقصد؟

بعض الملاحظات يكون من السهل إساءة فهمها. يعتبر السؤال القائل "ماذا تقصد؟" أداة نافعة للدخول في صلب الموضوع. عن طريق طرح هذا السؤال، تحصل على إيضاح فوري وليس رد فعل لهجوم مفترض، وتساؤل حول ما كان يقصده أحد الأشخاص مما يقوله. ثم التقلب بين نيران تلك الافتراضات. هذا السؤال يفتح لك أفاق الحديث ويمنح شريكك الفرصة للشرح وإعادة الصلة: "لم أكن أقصد أن أجرحك. إن ما قصدته بهذه العبارة هو...".

١. التوضيح

التوضيح يخدم غرضين: أن تجعل الرسالة أوضح. وأن تؤكد أن فهمك دقيق وذلك للتخلص من مواطن إساءة للفهم.

بوصفك المستمع، تأكد مما تسمعه واسأل نفسك أسئلة لاستيضاح:

- ماذا أخبرني الشخص؟
- هل الأمور واضحة في ذهني فيما يتعلق بالاتفاقيات أو التوقعات أو الإرشادات؟
- هل هناك بعض الأمور المربكة بالنسبة لي؟



إذا كنت تقوم بتخصيص المهمة، فتأكد من أن جميع الأشخاص لديهم رؤية واضحة للتوضيح يجب أن تتضمن توجيهاتك إجابات للأسئلة التي قد يطرحها الشخص المنوط بالمهمة. عبر سبيل المثال:

- ماذا يفترض بي أن أفعل؟
- كيف يفترض بي أن أفعله؟
- ما مدى الإجابة التي يفترض بي أن أحققها؟ ما مستوى الجودة المطلوب؟ ما الذي يعكس اعتباره مقبولاً بالنظر إلى الجهد المبذول للوصول إلى المستوى المرغوب؟

تفاصيل رئاسية

الصور بداخل رؤوسنا قد تكون في غاية الاختلاف. قد نضن أن لدينا صوراً متطابقة في بؤرة التركيز، وصولاً إلى آخر التفاصيل بالصورة. على الرغم من ذلك، قد تؤدي التفسيرات المختلفة للكلمة الواحدة بنا إلى اتجاهات مختلفة تمام الاختلاف، وهو الأمر الذي اكتشفته ذات صباح عندما كنت في طريقي إلى العاصمة واشنطن من أجل اجتماع مهم جداً مع رئيس إحدى الجمعيات التجارية.

وصلت عند حرم من الطريق السريع مخصص حصرياً للراكبي السيارات وقبل دقيقة واحدة من تحول الحارات المحظورة إلى حارات أمانة بالنسبة لقائدي الدراجات البخارية الذين يغردون وحدهم. وبناءً على ذلك، قد تخرق الحظر في دقيقة، والدقيقة التي تليها تكون بآمن وتستطيع السفر دون أن تقلق بشأن الغرامة. ولأنني لا أسافر يومياً بانتظام، فلم أدرك مدى قدسية تلك الدقيقة الواحدة.

الضوء الأزرق المتقطع لسيارة الدورية كان خير دليل على أن تلك الستين ثانية كانت مهمة بحق. فتحت زجاج شباك السيارة وشرحت للضابط أنني قد دخلت إلى حارات سيارات الركاب منذ دقيقة مضت لأنني لم أكن لأخاطر بالتأخير على اجتماع مع الرئيس. تغير تعبير وجهه على الفور. وظننت أن بسبب الإحباط الذي كان واضحاً على ملامحي لم يصدر الضابط سوى تحذير بحقي. لم يتضح لي الأمر حتى كنت في سبيلي على الطريق؛ الضابط الذي تعاطف معي افترض أنني في طريقي إلى البيت الأبيض لأقابل السيد الرئيس. ولحسن الحظ، تحول هذا الافتراض إلى نعمه ووصلت في الموعد المحدد لأبدأ الاجتماع مع "الرئيس" الآخر.

المؤلفة



إذا كنت تقوم بتخصيص المهمة، فتأكد من أن جميع الأشخاص لديهم رؤية واضحة للتوقعات. يجب أن تتضمن توجيهاتك إجابات للأسئلة التي قد يطرحها الشخص المنوط بالمهمة، على سبيل المثال:

- ماذا يفترض بي أن أفعل؟
- كيف يفترض بي أن أفعله؟
- ما مدى الإجابة التي يفترض بي أن أحققها؟ ما مستوى الجودة المطلوب؟ ما الذي يمكن اعتباره مقبولاً بالنظر إلى الجهد المبذول للوصول إلى المستوى المرغوب؟

تفاصيل رئيسية

الصور بداخل رؤوسنا قد تكون في غاية الاختلاف. قد نظن أن لدينا صوراً متطابقة في بؤرة التركيز، وصولاً إلى آخر التفاصيل بالصورة. على الرغم من ذلك، قد تؤدي التفسيرات المختلفة للكلمة الواحدة بنا إلى اتجاهات مختلفة تمام الاختلاف، وهو الأمر الذي اكتشفته ذات صباح عندما كنت في طريقي إلى العاصمة واشنطن من أجل اجتماع مهم جداً مع رئيس إحدى الجمعيات التجارية.

وصلت عند حرم من الطريق السريع مخصص حصرياً للركابي السيارات وقبل دقيقة واحدة من تحول الحارات المحظورة إلى حارات أمانة بالنسبة لقائدي الدراجات البخارية الذين يقودون وحدهم. وبناءً على ذلك، قد تخرق الحظر في دقيقة، والدقيقة التي تليها تكون بمأمن وتستطيع السفر دون أن تعلق بشأن الغرامة. ولأنني لا أسافر يومياً بانتظام، فلم أدرك مدى قدسية تلك الدقيقة الواحدة.

الضوء الأزرق المتقطع لسيارة الدورية كان خير دليل على أن تلك الستين ثانية كانت مهمة بحق. فتحت زجاج شباك السيارة وشرحت للضابط أنني قد دخلت إلى حارات سيارات الركاب منذ دقيقة مضت لأنني لم أكن لأخاطر بالتأخير على اجتماع مع الرئيس. تغير تعبير وجهه على الفور. وظننت أن بسبب الإحباط الذي كان واضحاً علي ملامحي لم يصدر الضابط سوى تحذير بحقي. لم يتضح لي الأمر حتى كنت في سبيلي على الطريق، الضابط الذي تعاطف معي افترض أنني في طريقي إلى البيت الأبيض لأقابل السيد الرئيس. ولحسن الحظ، تحول هذا الافتراض إلى نعمة ووصلت في الموعد المحدد لأبدأ الاجتماع مع "الرئيس" الآخر.

المؤلف

كنس نظيف

غرفة نوم الأطفال هي حرم لمجموعات مقتنياتهم، وهي مساحتهم الشخصية التي يخبنون فيها كنوزهم التي يعتزون بها. لتعليم الأطفال تحمل المسؤولية الشخصية، غالباً ما يطلب الآباء من أبنائهم تنظيف تلك "المنطقة المحظورة" بانتظام. ويبدو أن هذا جزءاً من عملية النمو، أو قل أحد طقوس العبور التي لا بد وأن يتخطاها الطفل حتى يحصل على الحقوق في فعل أي شيء آخر! أنت لديك رؤية حول الشكل الذي تبدو به الغرفة النظيفة. وكذلك ابنك له رؤيته. إذا التقت الرؤيتان مرحياً، ستكون محظوظاً إذا فعل ابنك أو فعلت ابنتك ما طلبته أنت وحصلت أنت أيضاً على ما توقعته. حينما تختلف التوقعات يكون هذا هو وقت الإزعاج والجدال.

نجاح عملية التنظيف تلك يتحدد بشكل كبير من خلال تعريفك "للغرفة النظيفة". كلما فهم طفلك بشكل أفضل ما هو متوقع منه، زادت الفرصة في حصولك على تلك النتيجة المتوقعة دون مشاحنات وآلام بالرأس. كن محدداً وجهاز قائمة تدقيق (أو ارسم صوراً إذا لم يكونوا قد تعلموا القراءة) لما تريده واعرضها على الدوام.

- الغرفة النظيفة تعني ...
- إفراغ محتوى سلة المهملات
- التقاط اللعب من على الأرض
- تعليق الملابس
- ترتيب الفراش
- جميع اللعب والكتب والملابس وغيرها من الأشياء التي ليس من المفروض وضعها على الأرض توضع بعيداً عنها
- ستحصل على صورة..

نفس التوضيح مطلوب سواء كنت تعمل مشرفاً أو مديراً أو منسقاً متطوعاً، أو رئيس لحد، أو رئيساً تنفيذياً، أو أياً كان دورك. حدد ماذا تعني وأمنح الناس دائماً ما يطلبه الأمر لإتمام الصورة التي تطلبها أنت أو هم!



إذا كنت أنت الشخص الذي يُطلب منه أداء المهمة، فاطلب التوضيح باستخدام نفس هذه الأسئلة. عندما تكون المهمة قيد التنفيذ، أو إذا كانت لديك أي مخاوف تتعلق بالتوقعات، فاستوضح ما تريد بطرح الأسئلة التالية:

- كيف حال أدائي؟
- هل هناك شيء يجب علي القيام به بشكل مختلف؟
- هل هناك شيء آخر مطلوب؟

٢. التعاطف

التعاطف هو القدرة على الفهم، والتفعل، والتجاوب مع تجارب شخص آخر. بتعاطفك مع أفكار الآخرين، أنت تشجع التواصل وتبني الصلة. وهذا يوضح الدعم ويوضح أنك متناغم مع مشاعر ذلك الشخص. إذا لم يتم تفعيل مشاعرنا أو الاعتراف بها، عندها ينتفي شعورنا بأن حياتنا لها معنى حقيقي. مما يجعلنا نشعر بالإحباط لأن الآخرين إما أنهم لا يستطيعون مشاركة مشاعرنا وإما أنهم يرفضون مشاركتها معنا.

الأشخاص ذوو النوايا انطوية أحياناً ما يحاولون تهدئة المشاعر الحساسة، ولكن ينتهي بهم الأمر إلى التقليل من شأنها. إنكار مشاعر أحد الأشخاص أو التقليل من أهميتها أو محاولة تغييرها لن تجعل تلك المشاعر تختفي أو تبدو وكأنها أقل حقيقي مما هي عليه؛ أما التعبير عن التعاطف مع تلك المشاعر يساعد على تفعيل المصادقية التي لدى ذلك الشخص.

لا يهم ما إذا كنا لا نستطيع أن نجد الحلول. تمثيل دور لوحة التصويت الخاصة بمشاكل أحد الأشخاص يوفر صورة قيمة من الارتياح، ويمنحهم الفرصة للتعبير عن مخاوفهم أو الحديث عن مشكلة يمرّون بها. وهو ما قد يرشدنا إلى بعض الإلهام أو إلى أحد الحلول الممكنة.

المستمعون الذين يعتنقون مشاكل الآخرين..

- ينصتون للمشاعر التي يتم التعبير عنها، مثل الإحباط، أو خيبة الأمل، أو الإحراج
- لاحظ السلوك غير الناقضي، مثل تعبيرات الوجه، أو هز الرأس، أو تقطيب الجبين
- اعكس الشعور المفترض: "يبدو وكأنك غاضبٌ جداً" أو "أنا أستطيع أن أرى كم أنك متضايق للانتظار لهذه المدة الطويلة من أجل الموعد" أو "مما أخبرتني به، أستطيع أن أتفهم مدى إحباطك".

هلا كررت ذلك مرة أخرى؟؟

ظهرت بعض الاعلانات في بعض النشرات الإلكترونية التي نقرأها وظهر فيها الجانب الأخف ظلاً من مسألة الحاجة إلى الوضوح. نحن متأكدون أن قارئنا هذا النشرات قد استمتعوا بالطرافة غير المقصودة:

• بيرتا بيلش، العاملة في نطاق الخدمات في إفريقيا. تتحدث مساء اليوم في كالغاري ميموريال في راسين. تعال اليوم واستمع إلى بيرتا بيلش على طول الطريق من أفريقيا.

• يجتمع فريق دعم التقدير المتدني للذات يوم الخميس. من فضلك استخدم الباب الخلفي.

• في إعلان في النشرة عن مؤتمر قومي لتقليل كم الطعام الذي نتناوله ورد التالي: "تكلفة حضور المؤتمر تشمل الوجبات".

• سيدتي، لا تنسي سوق المقتنيات العتيقة. انه الفرصة لكي تتخلصي من تلك الأشياء التي لا تستحق الاحتفاظ بها في المنزل. لا تنسي زوجك

• اجتماع الصلح الذي كان مقررا اليوم تم الغاؤه نتيجة لخلاف

• يوم الخميس القادم ستكون هناك اختبارات للكورس. اهتم بحاجة إلى جميع المساعدة الممكنة.

• الدار تستضيف أمسية للفداء الفاجر. والترفيه الرانم. و"العداء الكريم.

• سيدات الدار تخليين عن الملابس من كافة لانواع من الممكن رؤيتهن في الطابق تحت الارصي ظهيرة يوم الجمعة.

• "Weight Watchers". وهي جمعية مراقبة الوزن. سننقده في السابعة مساءً من فضلك استخدم الباب الكبير المزودج في المدخل الجانبي.

المصدر غير معلوم



تجنب طرح سؤال "لماذا تشعر على هذا النحو؟". فقد لا يعرف المستمع الإجابة. سيكون أمرًا أكثر من مفيد إذا عبرت عما تلحظه أنت وقلت: "أنا أرى أن هناك شيئًا ما يضايقك".

تجنب قول "أنا أتفهم ما تشعر به". في الحقيقة أنت لا تعلم ما يشعر به أحد الأشخاص على وجه التحديد. بدلًا من ذلك، كن محددًا:

- خسارة الصفقة بعد بذل كل هذا المجهود المضني لا بد وأنه أمر يضايقك.
- عدم وجود أحد البنود ضمن المخزون لا بد وأنه يسبب خيبة الأمل، خصوصًا بعد أن قمت برحلة خصيصًا لشرائه.
- بعد أن أنفقت كل هذا الوقت في الاستذكار. لا بد وأن عدم الحصول على الامتياز قد سبب لك الكثير من خيبة الأمل.
- لا بد وأنك تشعر بالفضب لأنهم لن يمددوا موعد تاريخ التسليم!
- خسارة هذا العميل ذي القيمة الكبيرة أمر في غاية الظلم. بعد كل الإبداع الذي استثمرته معه.
- أنا أعلم أنك قد بذلت الكثير من الجهد في هذا العرض؛ لا بد وأنك قد تلقيت صدمة قاسية لعدم فوزك بالتعاقد.

٣. إعادة الصياغة / التلخيص

إعادة الصياغة أو التلخيص يعني تكرار ما سمعته يقال. هو تغليف المحتوى الذي تم توصيله لك وتوضيح أنك تفهم الموقف. إعادة الصياغة لا تعني تكرار الكلمات التي قيلت كالببغاء. ولكنها ملخص عفوي للتعليقات. وهي تركز على المحتوى الذي تم التعبير عنه وهي مفيدة على وجه الخصوص لتوضيح التوجيهات بالإضافة إلى التثبيت من المعنى المقصود.

تتضمن العبارات المفيدة في التلخيص ما يلي:

- إذا، أنت تعتقد أن...
- أنت تقصد...
- ما أسمعك تقوله هو ...
- بكلمات أخرى...
- من وجهة نظرك...
- مما قلته أنت، أفهم أن...

• إذا كنت أفهمك على وجه الدقة. فما تقوله هو أن...

• هل من الصحيح أن أقول...؟

لضمان أنك تفسر ما قاله المتحدث على وجه صحيح، كرر مرة أخرى ما تظن أنه قد قاله. إذا كنت قد أسأت فهم الرسالة، فإن ذلك سيمنح الفرصة للمتحدث لكي يقوم بالتوضيح، حتى تصبح أنت وهو على نفس الموجة. على الرغم من ذلك، التزم الحذر إذا طلبت من الآخرين أن يكرروا ما قلته أنت لتأكيد ما يفهمونه. في حين أن ذلك يناسب الأفراد الأصغر عمراً، غالباً ما يجده البالغون تصرفاً طفولياً.

تجنب الأسئلة التي تلخص الموقف، مثل "هل تفهم؟" أو "هل هذا له أي معنى؟". عندما يتم طرح هذه الأسئلة على الناس، غالباً ما يجيبون بأنهم يفهمون الأمر (حتى وإن كانوا لا يفهمونه) لكي يتفادوا الظهور وكأنهم أغبياء.

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com

منتديات مجلة الإبتسامه

الترزم بما يحقق الهدف

”أول حاجة أساسية لدى البشر هي الحاجة لأن تفهم وأن يفهمك الآخرون.
و أفضل وسيلة لفهم الآخرين هي أن تنصت إليهم“
رالف نيكولز

كم مرة شعرت أنك تدور في حلقات مفرغة بالنسبة للأساليب التي تتبعها للتواصل مع الآخرين؟ هل تؤدي تلك الأساليب إلى النتائج المرغوبة؟ قد نعلم جيداً أن ما نقوله أو ما نفعله لا يحقق لنا ما نريد، ولكننا نمضي في طريقنا ونتصرف بتلك الطريقة على أية حال! ماذا يحدث؟ ما من مفاجأة في الأمر: نفس الأمور القديمة! الحيلة في تحقيق التواصل الجيد هي الالتزام بما يحقق الهدف. افعل ما يؤدي إلى نتيجة جيدة وتغاض عن أي شيء آخر. فيما يلي بعض الحيل القليلة التي أثبتت فعاليتها في الحفاظ على نجاح التواصل:

- **أنصت جيداً** لا اسع إلى أن تفهم الآخرين أولاً: لأن هذا يجعلك تكسب احترامهم. أنصت دون مقاطعة. واترك الآخرين يعبرون عن كل مخاوفهم ومشاعرهم. امنحهم انتباهك كله. لا تدع ذهنك يشرد ولا تستثمر الوقت في تحضير التعليقات في ذهنك. أظهر لهم أن كلك أذان مصفية.
- **كن مستمعا متفاعلا**. ينظر غالبية الناس إلى الصمت على أنه علامة على عدم الاهتمام، لذا فلتكن مستمعا مفعما بالنشاط. امنح الآخرين إشارات لفظية وغير لفظية لتشجيع التواصل. المستمع المتفاعل ينظر إليك، ويعبر عن تعاطفه مع أفكارك، ويبدى الملاحظات، ويتجاوب عن طريق لغة الجسد، ويومئ بالرأس، ويقول عبارات ليس بها نقد ويعبر عن التشجيع. وفيما يلي بعض الأمثلة:

- أنا أرى.
- أنا أسمعك.
- أمم؟
- هه؟
- هذا مثير للاهتمام.
- أخبرني المزيد.
- أنا أحب أن أسمعك.
- أتمرح؟

- واو!
- فلنناقش هذا الأمر.
- **استخدم الإشارات غير اللفظية في التواصل.** استخدم الإشارات غير اللفظية الموحية، كما هو موضح فيما يلي، يبيث شعورًا بالاستعداد والرغبة في الإنصات. بالإضافة إلى ذلك، راجع جزئية "فهم حديث الجسد: إنه لا شك فيه" في صفحة ١٧١ لمزيد من المعلومات عن التواصل غير اللفظي.
- **الابتسامه:** الابتسامه البسيطة تمنح شعورًا بالدفء وتزيد من احتمال إعجاب الآخرين بك.
- **التواصل البصري:** هو من أهم الوسائل لتأسيس الانسجام لأنه يعبر عن الاهتمام ويدعو إلى التفاعل.
- **شكل القامة المنبسطة:** القامة المنبسطة (دون تقاطع الأيدي والأرجل، أو الالتفات أو التركيز في اتجاهات أخرى) ترسل إشارة بأنك قريب من المستمع وتتمتع بذهن متفتح. القامة المنبسطة هي علامة الذهن المتفتح!
- **الانحناء إلى الأمام:** القامة المنحنية قليلًا إلى الأمام تظهر الاهتمام وتؤكد على أنك متخذ وضعية الإنصات.
- **الإيماء بالرأس:** الإيماء (وليس الإغفاء!) يوضح الاهتمام والانتباه، ويشجع الآخرين على الحديث. أظهرت الأبحاث أن المستمعين الذين يؤمنون ببراءة وسهم لشركائهم في الحديث يشجعونهم بشكل فعال على الاستمرار في الحديث: وإذا لم يؤمن المستمع برأسه، فربما يكون ذلك السبب في إنهاء الحديث بصورة مباغتة.
- **فكر في المجال.** راجع جزئية "فكر في المجال" في صفحة ١٧٧ للنقاش حول مراقبة المساحة الشخصية.
- **حدد الاحتياجات.** ابحث عما يريده الآخرون. عندما يتم إدراك احتياجات الآخرين، فهذا يحقق لهم السعادة سواء كانوا أعضاء في المخيم أو عمالًا أو زبائن أو من أفراد العائلة. العلاقات الناجحة يتم الحفاظ عليها عندما يتم الحفاظ على توازن الاحتياجات. عندما يتشارك كل الأشخاص وجهات النظر حول الأمور المرغوبة، يتم تعزيز الفهم المتبادل وتحقيق الأهداف. عن طريق إدراك احتياجاتك بصور أفضل، يكون من المرجح أن يحترمها الآخرون في المستقبل.
- **فكر في التوقيت.** التوقيت موضوع مهم في تقرير الوقت المناسب للتعامل مع المخاوف. تجنب المواجهات عندما لا يتوفر الوقت الكافي لمناقشة أحد الأمور بدقة؛ أي عندما يكون أحد الطرفين مرهقًا أو غاضبًا أو مشتت الذهن، أو عندما لا تريد أن يتنصت أحدهم



على حديثك. في حالة الغضب، نكون أكثر تصلبًا في التفكير، ولا نكون على استعداد للاستماع إلى الآخرين؛ وبالمثل لا يكون الآخرون على استعداد لسماعنا. العثور على الحلول يكون أيضًا أكثر صعوبة عندما تعمي المشاعر الغاضبة أبصارنا.

• **تحدث في مكان يساعد على الإنصات.** لزيادة البيئة التي تشجع على الإنصات الجيد، استئصل أي شيء قد يشتت الذهن. هل هناك الكثير من الضوضاء؟ هل الجو حارًا جدًا أو بارد جدًا؟ هل الهاتف يرن طوال الوقت؟ هل الناس يقطعون أحاديثهم للرد على المكالمات؟ هل هناك أشخاص آخرون في المكان حولكم؟ تخلص من أي شيء قد يسبب التشتت للتشجيع على التواصل الجيد.

• **تكلم من منظورك الخاص.** عن طريق مشاركة وجهة نظرك، يتعلم الآخرون المزيد عن أسبابك، مما يلقي المزيد من الضوء على الموقف. استخدم العبارات التي تبدأ بكلمة "أنا" ("أنا أشعر أن..." أو "أنا أعتقد أن..." أو "أنا أظن أن..." أو "أنا ألاحظ عندما...").

• **تجنب استخدام الكثير من العبارات التي تبدأ بكلمة "أنا" على التوالي.** فقد يكون هذا مصدرًا للحساسية. الاختيارات الأخرى تتضمن ("يبدو لي أن..." أو "شعوري هو أن..." أو "تجربتي كانت...").

• **تجنب العبارات الدفاعية.** استخدام العبارات التي تبدأ بكلمة "أنت" يزيد من المشاعر الدفاعية وقد ينتج عنه بعض الخلافات ("أنت دائمًا تلقي على عاتقي الكثير من المشاريع! وأنت لا تخبرني أبدًا أيها الأكثر أهمية").

بدلاً من ذلك، جرب أن تقول شيئاً لتفادي تلك الخلافات: ("أنا أشعر بالارتباك عندما لا تبقيني على اطلاع بما يستجد بالنسبة لما يتمتع بالأولوية في المشاريع لأنني أريد أن أعلم ما هو الأكثر أهمية لديك"). الحديث من منظورك الشخصي للملاحظة، أو التفكير، أو الاعتقاد، أو الشعور يقلل من التوتر ويحافظ على مسار التواصل.

• **حافظ على الاحترام والكبرياء.** الاحترام هو توجه يصل للآخرين من خلال الصوت واختيار الكلمات ولغة الجسد، والتي تنعكس جميعها على شخصيتك. من المهم أن نحترم ونقدر الاحتياجات والاختلافات والكرامة. إذا لم يتم التعبير عن تقدير الاحتياجات يكون هذا إنكارًا للكرامة.

مغامرة التسوق التي أخرجت أرنولد

ذهبت للتسوق مع والدتي وأنا في الحادية عشرة من عمري: تلك السن التي يشعر فيها الإنسان بالغرابة بالإضافة إلى الشعور بالمزيد من الإحراج إذا راني أحدهم مع والدي، تلك السن "الحرجة" التي تسبق المراهقة. كانت لدي أفكار خاصة عن الملابس التي أردتها وكيف أريدها أن تناسبني. على الرغم من ذلك، مشيت وراء أمي عبر متجر سيرز الموجود بمدينتنا في رحلة البحث عن حلة جديدة.

فجأة، ودونما إنذار، صاحت أمي عبر القسم الذي كنا موجودين به لتسأل أحد البائعين قائلة "هل تعرف مكان مقاسات الأقماع؟". تلك الكلمة "الأقماع"، التي صاحت بها أمي وسمعتها الجميع، أرسلت أمواجاً من الخزي عبر جسدي كله. شعرت كأنما جميع العيون تتركز علي (وبنيتي "القرمة"). لم أرد أكثر من أن أخفي وجهي الذي أصبح أكثر احمراراً من الشمندر!

حتى يومنا هذا، عندما أسمع كلمة "الأقماع" أتذكر أكثر اللحظات إحراجاً، حينما انسلت خيوط من نسيج كرامتي واحترامي على الملا. كن مرفف الحس في احترام الآخرين لتفادي حدوث مشاكل أكبر من الحياة. - المؤلف

إعطاء التقييم بلباقة وتلقيه برحابة

”لا تأبه للنقد. إذا لم يكن صادقا، فتغاض عنه؛ وإذا لم يكن عادلا، فلا تجعله يتير حفيظتك؛
وإذا كان جاهلا، فابتسم؛ وإذا كان مبررا، فهو ليس بغدا، فتعلم منه“
مصدر غير معلوم

النقد كلمة مشحونة. فليديها قدرة على إرسال موجات تصادمية من الضخامة بحيث تسحق الشعور بتقدير الذات. نتيجة لذلك. يتم أحيانا استخدام كلمة ”بناء“ معها كصفة لتهدة الضربات المرتقبة وحمابة شعور تقدير الذات الخاص بالمتلقي. وهناك اختيار آخر أكثر رواجاً تطور لتوصيل السلوك المرغوب: وهو كلمة ”تقييم“ feedback. نحن نفضل استخدام مصطلح ”تقييم“؛ لأن حتى مع وجود كلمة ”بناء“ غالباً ما تبرز آليات دفاعية.

سواء نظروا إليه على أنه نقد أو تقييم. فالحقيقة هي أن الأدوار المتعددة التي نلعبها في الحياة نستدعي الحاجة إلى منح النقد وتلقيه. سواء بوصفك والدًا لابن. أو معلماً لتلميذ. أو مشرفاً على مجموعة عمل. أو زعيلاً لمجموعة من الزملاء. أو عميلاً لممثلي المبيعات. بالإضافة إلى آلاف العلاقات الأخرى في عالمنا الفني بالعلاقات: نحن نحتاج إلى أن نعرف مستوى أدائنا ونحتاج أيضاً لأن نسمح للآخرين بمعرفة مستوى أدائهم. إنها معلومات قيمة قد تساعدنا على النضج. وهي أيضاً تعمل كأداة تعليمية لاكتساب المهارات والمعرفة.

إعطاء التقييم

عندما تعطي تقييماً. يعرف الناس كيف أن سلوكهم يؤثر عليك. ويساعدكم هذا على تعديل سلوكهم. التقييم له قيمة كبيرة في تحسين كل من الأداء والعلاقة. ودونها قد تتفكك إلى أجزاء متناثرة من جراء الشد والجذب الذي ينتج عن استمرار السلوك غير المرغوب.

الهدف من التقييم هو إحداث تغيير في السلوك المستقبلي. في حين يمكنك أن تطلب بعض التغييرات السلوكية. لا يمكنك أن تطلب أن يقوم الآخرون بتغيير أساليبهم أو مشاعرهم أو قيمهم أو أولوياتهم. قد يكون هذا سبباً للشعور بالإحباط. ولكنه ليس في يدك. على سبيل المثال. تستطيع أن تطلب من مجموعة العمل أن تحضر حدثاً يعقد في نهاية الأسبوع. ولكنك لا تستطيع أن تطلب منهم التحلي بتوجه جيد عندما يكونون هناك. يمكنك أن تطلب من إخوتك المشاركة بصورة أكبر في رعاية الأب المسن أو الأم المسنة. ولكنك لا تستطيع أن تغير من إحساسهم

بالأولويات أو المشاعر التي تتعلق بتوفير ذلك الدعم الإضافي. يميل الناس بطبيعتهم إلى تعديل أحد السلوكيات عندما يفهمون أن من مصلحتهم تبني ذلك التعديل، على سبيل المثال. إذا كان تقييم الأداء الخاص بهم يتوقف عليه، أو تكون وظيفتهم على المحك، أو تكون هناك علاقة تواجه مجازفة، أو يكون هناك امتياز قد يتم سحبه.

إخبار الآخرين عما تفكر فيه أو تشعر به أو تريده يساعدهم على فهم وجهة نظرك والأسباب من ورائها. إننا في المعتاد نشعر برغبة أكبر في إجراء تعديلات عندما نعرف كيف أن سلوكنا يؤثر على الآخرين ولماذا يطلبون منا التغيير.

عندما تعطي تقييماً، اتبع الإرشادات المذكورة لاحقاً نخلق جو يساعد بصورة أكبر على الحفاظ على الكرامة والاحترام:

- **كن استراتيجياً.** قبل مناقشة أحد الأمور، قم بتعريف الطبيعة المحددة للمشكلة، وما سببها، ولماذا تعد مشكلة. حدد الطريقة المثلى لتقديم تعليقاتك، وضع قائمة بالتغييرات التي تريد أن توصلها للطرف الآخر.
- **اختر وقتاً جيداً ومكاناً جيداً.** اجعل تعليقاتك تأتي في الوقت المناسب. سواء في اللحظة التي يحدث فيها السلوك أو بعدها بوقت قصير؛ من الأرجح أن أنتلقي سنتنهم ما تتكلم عنه. واحترام الخصوصية والحفاظ على الكرامة، تجنب الأماكن التي يمكن فيها للآخرين أن يسمعو تعليقاتك. تحقق من التوقيت، هل كل منكما على استعداد للتلقي؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فقد يكون الشخص الآخر غير مستعد ويصبح الأمر الأكثر سهولة هو إساءة فهم ما تقصده والأمر الأرجح هو أن يشتعل فتيل ردود الأفعال الدفاعية.
- **عبر عن تعاطفك مع الآخرين واعترف بالتحديات التي يفرضها الموقف.** تلقي التقييم أمر غير مريح بالنسبة لكل من. حتى وإن كانوا يتعاملون معها بشكل جيد، أظهر الاهتمام بما قد يفكر أو يشعر به الطرف الآخر. وكيف أنك تدرك المصاعب التي تتسبب في السلوك غير المرغوب، هذا من شأنه التعزيز من الدعم الذي تقدمه ويجعل تعليقاتك أكثر استساغة.
- **قم بتضمين رسائل إيجابية للحفاظ على تقدير الذات.** إذا قمت بنقل وجهة نظر سلبية فقط، دون تعزيز الجراء الصحيح عن سلوك الشخص، فقد يكون النقد مثبطاً جداً للهمة. تضمين العبارات الإيجابية كجزء من التقييم يساعد على بث الاطمئنان

وتفعيل الكفاءة العامة للشخص: ("أنت مدير مشروع رائع ومن دواعي سرورنا العمل معك"). من الأفضل وضع العبارات الإيجابية بعد الملحوظة، كما هو موضح في جزئية اعكس موضع العبارات الإيجابية أدناه.

- **استخدم لغة مهذبة.** تجنب الصفات المدمرة (مثل غير كفاء، أو مندفع، أو أحمق، أو مهمل)، والتي تغذي المشاعر السلبية. استخدم العبارات التي تبدأ بكلمة "أنا" للمساعدة على تقليل نسبة الآليات الدفاعية ("أنا ألاحظ أنه عندما..."). لمزيد من المعلومات، راجع المفتاح ٦.
- **ركز على السلوك وليس على شخصية الإنسان.** اجعل تعليقاتك مقتصرة على الموقف (ماذا، ومتى، وأين، وكيف) عن طريق رواية ما سمعت أو سرد أمثلة تتعلق بالموقف. قرر الحقائق. ولا تسرد كيف حدثت الأمور على ذلك النحو. أو تسرد ما تعتقد أنه قد يكون المقصود من تلك التعليقات.

اعكس موضع العبارات الإيجابية

العبارات الإيجابية يتم تلقيها بشكل أفضل إذا تم عرضها بعد "المعلومة المهمة" (التقييم). عما إذا تم عرضها قبلها. المتلقي عادة ما يستنشق رائحة النقد في الهواء ويتساءل عن الأمور السيئة التي ستقال بعد ذلك مباشرة. الشخص الذي تحدثه قد يفض الطرف تماماً عن الرسالة الإيجابية، معتقداً أنها مجرد تمهيد للإحباط الذي سيحدث بعد ذلك.

عن طريق التعبير عن "معلومة وجوب التحسين" أولاً، متبوعة بالاعتراف بما تم إنجازه على نحو صحيح، يميل المتلقي في الأرجح إلى اعتبار العبارة صادقة. ويساعد هذا على التركيز على أن تكون الملحوظة معنية بالتحسن ويساعد أيضاً على عدم اعتبار تعليقاتك كاعتداء شخصي. عندما ينتهي التقييم بلفتة إيجابية. وليست سلبية، تنتقل المشاعر الطيبة، ومعها تقبل أفضل للقيام بالتغييرات المرغوبة.

بالنسبة للبعض، قد يبدو أن تطعيم التقييم بالتعليقات الإيجابية هو ببساطة تهذبة لما سيجيء من بعد الضربة، ألا وهو النقد. على الرغم من ذلك، عن طريق التعبير عن الرسائل الإيجابية، أنت تعمل على تعزيز تقدير الذات لدى الآخرين بالتعبير عن تقدير ما ساهموا به

- **ناقش الحلول.** ناقش الحلول وأكد على أن التغييرات المرغوبة باستطاعتها التحسين من قدرة الشخص على الوفاء بالالتزامات المستقبلية. ركز فقط على ما يمكن تغييره: ولا تهدر وقتك أو تستنزف طاقتك في الأمور التي لا يمكن تغييرها.
- **شجع التقييم في المقابل.** هذه النقطة تساعد على استعادة التوازن بين ديناميكيات العلاقة وتوفر فرصة للمشاركين في نفس الأمر للتعبير عن وجهة نظرهم.
- **عبر عن شعورك بالتقدير.** عبر عن شعورك بالتقدير لاكتساب فهم جديد للموقف وعبر عن ثقتك في أن الحل قيد المناقشة سيساعد على التحسين من السلوك في المستقبل.
- **تابع بعد الجلسة.** اسأل عما إذا كان لديهم أي أسئلة أخرى أو إذا كانوا يحتاجون إلى توضيح أي أمر.
- **قيّم التغييرات.** بعد أن يتم تنفيذ التغييرات، قيم مدى فعاليتها وما إذا كانت تؤدي إلى النتائج المرغوبة. إذا لم يكن الأمر كذلك، يجب أن يتم استكشاف اختيارات أخرى.

الرفض المهذب!

إحدى الصديقات، باولا، تعمل لدى رئيس قام بالتطرق إلى أمر يثير حفيظتها عندما خاطبها قائلاً: "يا حبيبتي، من فضلك هل تحضري لي آلة التدبيس من خزانة المون؟". ولأنها اعتزمت تأسيس صلات بناءة، فقد عضت باولا على لسانها دون أن تنبس بعبارة قد تندم عليها لاحقاً؛ وهي "لا تخاطبني أبداً بكلمة حبيبتي!".

لقد أدركت أن المجادلة تقف في طريق الصلة الجيدة. ولكن باولا كانت لا تزال تريد أن تجعل رئيسها يعرف أنها لا تحب أن يخاطبها بتلك الطريقة. ولذا، فقد أجابت بلباقة قائلة: "أنا أعلم أنك لم تكن تقصد أن تنتقص من قدرتي بتلك الكلمة، ولكنني لا أشعر بالارتياح عندما تناديني بكلمة حبيبتي. من فضلك نادني باولا". نجح الأمر؛ ولم يتفوه بتلك الكلمة مرة أخرى أبداً، وظلت علاقتهما المهنية رائعة!



صيغة مفصلة لتقديم التقييم

الخطوة التي يجب اتخاذها	العبارة الرئيسية
صف السلوك المعني بكلمات محددة وتنقل الحقيقة.	لقد كنت ألاحظ أن...
صف تأثير السلوك والأسباب التي تدعو لتغييره. أعط أمثلة لشرح المشكلة.	إنه يسبب...
امنح فرصة للشخص لكي يعبر عن وجهة نظره.	توقف لفترة قصيرة لتلقي تقييمهم.
عبر عن تعاطفك واعترف بالتحديات الموجودة.	أنا أعلم أن هذا وقت صعب. أو: أنا أعلم أن التقرير يستهلك الوقت. أو: أنا أعلم أنك لديك الكثير من المهام لتنجزها.
صف التغيير الذي تريد أن تراه أو ناقش الحلول الممكنة.	فلننظر إلى الخيارات المتاحة أمامنا للارتقاء بهذا العمل. أو: أنا أعتقد أن مجريات العمل ستتحسن إذا...
اشرح كيف أن التغييرات المقترحة ستعمل على حل المشكلة أو اشرح الفوائد التي ستعود من ورائها.	هذا التغيير سوف... أو. هذا الأسلوب...
عبر عن تقديرك للقيام بالتغييرات المرغوبة، والقيمة التي تتيحها، والفرصة لكسب نوع جديد من الفهم.	أنا أقدر مساعدتك لي في هذا الأمر وأعلم أن هذا التغيير سيسببهم في تحسين _____.
أنه الحديث بعبارة تعترف على وجه الخصوص بشخصياتهم وما يقومون به.	لقد تأثرت كثيرا بالتدفق المستمر للأفكار الرائعة الذي تتمتع به. لقد أحدثت فرقاً حقيقياً في طريقة العمل التي تتبعها وأنا أقدر لك التزامك وإخلاصك. جملة كمثال لاستخدامها مع الأطفال أنا أحبكم كثيراً جداً واندھش باستمرار إزاء النضج الذي تتمتعون به وحسن إدارتكم لجميع المسؤوليات التي تتحملونها.

فيما يلي مثال على كيفية المزج بين تلك الخطوات للتعامل مع أحد الموظفين الذي كان سلوكه بحاجة إلى إبداء بعض التقييم:

أنا قلق بشأن موقف ما وأريد أن تكون هناك فرصة لكي نتحدث بشأنه. كنت ألاحظ مؤخرًا أنك تغيبت عن بعض الاجتماعات. هذا الأمر سبب لنا بعض المشاكل مع شركة جيفرسون، لأننا نفتقد بعض المعلومات الأساسية نتيجة لعدم حضورك اجتماعات القسم. على سبيل المثال، عندما تغيبت عن الملخص الذي تم عرضه بالأمس لم تتوافر لدينا جميع البيانات المتاحة للبحث والتي كانت ضرورية لكي نمضي قدمًا في طريقنا. وهذا يتسبب في تأخير المشروع. في حين يتوقع العميل أن نكون أكثر استجابة مما كنا. (ثم توقف لبرهة لتلقي الإجابة ولكي تحصل على المزيد من التبصر بموقفهم).

أنا أعلم أنك كنت تكذب في العمل بشكل استثنائي. وتوازن بين احتياجات العديد من العملاء. أنا أعتقد أن الأمور قد تستقيم بصورة أكبر إذا أعدت ترتيب جدولك. أو إذا وكلت بعض العمل إلى أشخاص آخرين. حتى يتسنى لك حضور هذه الاجتماعات المهمة. بهذه الطريقة، سيكون الجميع أكثر إنتاجًا. وسنتمكن من إسعاد الموجودين في شركة جيفرسون.

أنا أقدر لك المساعدة على الوفاء بهذه الالتزامات. وأقدر أيضًا فيض الحكمة والبصيرة الذي تضيفه على مشروعنا. أنت جزء أساسي من فريقنا وأنا أقدر لك إبداعك. أشكرك على الفرصة التي أتاحت لي معرفة المزيد عن متطلبات العمل التي تستغرق الكثير من الوقت، وعلى قلقك لعدم حضورك الاجتماعات.

قم بإدارة السلوك المحدد الذي تريد تغييره

من المهم أن تضع يدك على السلوك المحدد الذي تريد تغييره. على سبيل المثال، في موقف يتعلق بالأعمال، إذا أدركت أن وجود الصعوبة متعلق بالأسلوب الذي يتبعه الموظف، فقف على المواطن الذي ينبغي تقويمه في أسلوبه. هل يجيب على الهاتف بطريقة جافة؟ هل يصل متأخرًا؟ هل يترك العمل مبكرًا؟ هل يحدث الموظفين الآخرين بطريقة فضلة؟ هل لا يجيد العمل ضمن فريق عمل؟

عندما تتضح رؤيتك حول السلوك المرغوب، اتجه نحو التحسين وعالج السلوك المحدد حتى يمكنك القيام بتحسينات حقيقية:

- صف التغييرات التي تريدها أو تتوقعها.
 - ساعد الشخص على الوصول إلى حلول للقيام بالتغييرات المرغوبة. اطرح أسئلة من شأنها أن تلهمه بالأفكار؛ فهذا يعزز من مشاعر الكفاءة ويجعل الشخص مشتركاً في عملية الحلول. "كيف تعتقد أنك تستطيع تحسين تقديم المبيعات؟" أو "كيف تعتقد أنك تستطيع إضافة المزيد من وقت الاستذكار إلى موسم متابعة كرة القدم؟".
 - عندما يعبر الشخص عن التزامه بأحد الحلول، كرره أمامه.
 - حدد فترة من الوقت تقوم خلالها بتقييم الالتزام ومراجعة مدى فعاليته.
- تحسن فرص خلق السلوك المرغوب عندما تشدد على كيفية تحسين السلوك أو الأداء، وليس عندما تمنع النظر في الأداء السابق وتنتقده.

تلقي التقييم: الجيد، والسيئ، والقبيح

تلقي التقييم أمر غير مريح، إلا أنه جزء مهم من ديناميكيات الاتصال التي تخلق علاقات أفضل. المقصود من التقييم هو المساعدة على تحسين أمر ما يؤثر على الصلة أو الأداء. إذا كان الأمر يشغلك، فهو يشغل الآخرين أيضاً، لذا كن دءوباً في العمل وأصغ السمع!

- أنصت باهتمام إلى وصف الشخص لسلوكك وما يوصون به.
- اعمل على الحد من الآليات الدفاعية التي من شأنها أن تزداد على الجانب الذي يتلقى التقييم. تنفس بعمق لعدة مرات لكي تهدأ.
- لا تتناض عن التقييم بوصفه غير ذي علاقة أو غير مهم. تحمل مسؤولية السلوك؛ عبر عن رغبتك في معرفة المزيد من المعلومات عن الموقف ومعالجته.
- كن صادقاً في ردود أفعالك. ربما لم تتقن العمل في المهمة التي تم تكليفك بها أو أنك لم تف بالالتزام الذي تعهدت به. ابحث عن الأمر الذي يتعلق بالأداء غير الموفق: "لقد افترضت أنه نتيجة لوجود جميع مادة البحث الخاصة بالتقرير بين يديك أنك تسيطر تماماً على الأمر وأنت لا تحتاج أي شيء مني". قم بإضافة العبارات التي تتضمن

”المشاعر” التي تدعم سلوكك، على سبيل المثال ”أنا أشعر بالإحراج لأنني أسأت فهم الموقف“.

- انقل للآخرين صورة عن التغييرات المطلوبة في سلوكهم والتي قد تحتاجها أنت للتغيير من سلوكك: ”في المستقبل، من فضلك أبقني على اطلاع إذا كنت تريدني أن أساعدك في التوثيق اللازم لكتابة التقارير“.
- أعد صياغة التقييم أو قم بتلخيصه لتتأكد أنك قد سمعته بشكل صحيح وأنت تفهم المقصود منه.
- عبر عن تقديرك للشخص لمشاركته إياك المشاعر أو المعلومات، وعبر أيضًا عن رغبتك في التغيير. اطلب منه الاستمرار في منحك التقييم لأنه ذو قيمة كبيرة في تطبيق الحلول القابلة للتنفيذ والحفاظ على الصلات الإيجابية.

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com

منتديات مجلة الإبتسامه

الداب في العمل

عندما كنت. أعمل كشخص مدني في البحرية، تم تعييني في مكتب في واشنطن العاصمة. كنت أنا وزميلي على نفس الرتبة، ولكن عمله كان يتطلب وجوده باستمرار في الميدان. نشأت المشاكل لأننا كان يجب أن نشترك في بعض المشاريع معًا، ولكن التواصل بيننا كان بطيئًا. كان نادرًا ما يصل بي عندما أتصل به أو أرسل له بالفاكس، مما نتج عنه تأخير المشاريع (ولم يكن لدينا رفاهية البريد الإلكتروني في ذلك الوقت). في أحد المواقف، كانت هناك حاجة ملحة إلى المدخلات التي يقوم بها فبدونها لم يكن المشروع ليلحق بالموعد النهائي المطلوب. بعد ترك عاصفة من الرسائل، أخيرًا اتصل بي. تعاملت مع التحديات التي نشأت عن عدم التمكن من الحصول على رده الفوري عن المواضيع والحاجة إلى تعاونه. أخبرته أننا إذا لم نستطع تنسيق المشروعات فيما بيننا على نحو أفضل، فإنه يجب علينا مناقشة الأمر مع الجنرال. كان المقصد من هذا هو شرح الحاجة إلى التعاون بشكل أفضل، وليس التهديد. على الرغم من ذلك، فقد اعتبر ما قلته تهديدًا، وبعد أن وضحت له أنه بتحقيق درجة أفضل من التعاون بيننا لن تكون هناك حاجة إلى اللجوء للجنرال، أنصت لما أقول. أرسينا دعائم إجراءات جديدة للعمل معًا واتفقنا على مراجعة مدى فعاليتها بعد تأسيسها.

إذا لم أقم بالإشارة إلى المشاكل التي نتجت عن السلوك الذي كان يتبعه، فلا شك أن ذلك كان سيزيد من تفاقم الأمور والإحباط الذي كنت أعانيه، وكان الإنتاج سيتأثر، مسببًا المزيد من المصاعب. عن طريق مناقشة التوقعات التي تتعلق بمشروعنا المشترك، والخطوات اللازمة لحل المأزق، قام في آخر الأمر باتخاذ خطوات على فترات أكثر انتظامًا.

كنت جادًا بشأن ترتيب اجتماع مع الجنرال، ليس كخطوة لاستعراض القوة، ولكن لأنه في بعض الأحيان نحتاج إلى دعم أولئك الذين يسهمون في ظهور النتائج أو الذين من شأنهم التيسير علينا للخروج من المأزق. الحمد لله، لم أضطر أبدًا للاتصال بالإدارة العليا. - المؤلف

فهم حديث الجسد : إنه لا شك فيه

لا يتعلق الأمر فقط بما نقول: إن ما تنقله هو ما يهم. في حين تعتبر الكلمات موصلات قوية. نحن نتكلم أيضًا بلغة أخرى واضحة تمام الوضوح: وهي التواصل غير اللفظي. إن ما نقوله، مقترنًا بنبرة الصوت ولغة الجسد. كل ذلك يعمل معًا لخلق الصورة التي يرانا الآخرون بها. قد تتمتع الكلمات بالقوة، ولكن البحث قد أوضح أن لغة الجسد الخاصة بنا تفصح عن كل شيء!

لغة الجسد الخاصة بنا تعكس الكيفية التي نعالج بها المعلومات. وتنعكس أيضًا مشاعرنا نحو المتحدث والموضوع قيد المناقشة. وهي تعمل بسرعة كمقياس للمشاعر الصادقة التي نحسها وردود الفعل المقابلة على المستوى العاطفي. بينما يمكننا تعديل الكلمات والتحكم بها. تعتبر لغة الجسد صورة غير منقحة لما نؤمن بأنه حقيقي: فهي تتسرب لتخبر الحقيقة!

دائمًا يكون لدى الجسد شيء ليقوله عن الصلابة: الراحة التي تشعر بها مع الشخص الآخر أو عند مناقشة موضوع معين. التزم وجه الدقة خصوصًا فيما يتعلق بالرسائل التي ينقلها جسدك: فلفته واضحة بما لا يدع مجالًا للشك! إنه يخبر الكثير. حتى وإن كنت لا تتطرق بكلمة واحدة.

الطريقة التي نقف بها والأسلوب الذي نحرك به أذرعنا وأيدينا. وكيف نحرك رءوسنا. وما تعبر عنه تعبيرات الوجه. والطريقة التي نمشي بها. كلها ترسل إشارات. الحركات. والهيئة، وإشارات اليد. وعلاقات المكان كلها تمنع بفرقات دقيقة. ولكنها من السهل أن يساء تفسيرها. على سبيل المثال: الأذرع المعقودة أمام مبطنة الصدر تعتبر علامة كلاسيكية على الآليات الدفاعية أو العداوة! إلا أنها قد تعني ببساطة أن أحدهم يشعر بالبرودة أو مجرد أنه يرتاح في تلك الوضعية. السيدة التي تحني رأسها في الاجتماع قد تكون تعبر عن موافقتها على ما يقال. أو قد تعني أنها ببساطة تدون معلومات. وتقول بطريقة غير منطوقة "أنا أسمعكم".

انسجم مع لغة الجسد الخاصة بالآخرين. فك الشفرة الخاصة بلغة الجسد مهارة مكتسبة. تكشف الدراسات عن أن النساء أفضل من الرجال في قراءة لغة الجسد. ولكن هناك العديد من العوامل للتوصل إلى التفسير الصحيح. نحصل على فهم أكثر دقة للغة الجسد عندما ننظر

إليها في السياق الثقافي والاجتماعي. على سبيل المثال، تشجع الثقافة الغربية على التواصل البصري، بينما في ثقافات أخرى يعد التواصل البصري المباشر علامة على عدم الاحترام.

ولأن معنى إشارات اليد يتنوع بشدة عبر أنحاء العالم. تأكد من الاطلاع على الآداب الملائمة قبل السفر إلى دولة أخرى. ادخل على موقع www.culturegrams.com أو اتصل برقم (١-٨٠٠-٥٢٨-٦٢٧٩) للحصول على النسخة الدولية التي تشرح بالتفصيل العادات والآداب العامة والتهنئة وإشارات اليد في مختلف دول العالم وغيرها كثير. كتاب روجر أكستل: **Gestures—the Do's and Taboos of Body Language Around the World**. هو مصدر آخر ممتاز لفهم الإشارات في مختلف دول العالم. الإشارات المتطابقة غالبًا ما يكون لها معانٍ مختلفة، ما يصلح داخل دولة قد يؤدي بك للسجن في دولة أخرى، لذا فلتتعرف على أساسيات التواصل بين الثقافات لتمييز الصحيح من القبيح.

الكلمات والحركات مجتمعتان تشكلان الحوار. إذا كان كل من التواصل اللفظي وغير اللفظي متناسقين، فهذا يقوي من فهمنا. إذا لم يكن بينهما تطابق. تكون لغة الجسد بمثابة فحص فوري لمدى المصادقية، ويكون لها الأسبقية فوق التواصل اللفظي. إن لغة الجسد عبارة عن اختبار طبيعي لكشف الكذب!

السرف في الوجه!

حوالي ٧٥ في المائة من التواصل غير اللفظي يتعلق بالوجه. تلعب تعبيرات الوجه دورًا حيويًا في تأسيس العلاقات، فنحن نحكم على الآخرين تبعًا لما نراه على وجوههم. تعبيرات الوجه قد تفصح عن كل ما يتعلق بالأسلوب والحالة الانفعالية. السعادة، والحزن، والمفاجأة، والازدراء، والغضب، والخوف لها تعبيرات عالمية. قد نتحدث بلغات مختلفة. ولكن ما من ترجمة تلزم تواصلنا غير المنطوق. الانطباعات البدنية في العادة تكون طويلة المدى، لذا من المهم أن ترسم أفضل تعبيرات وجهك لتكون واجهتك!

ما قد يقوله حديث الجسد

لغة الجسد التي تخرج عن السياق قد يساء تفسيرها بسهولة. لذا فإن الإشارات التي تتم مناقشتها أدناه قد لا تكون انعكاسًا دقيقًا للمقصد الحقيقي للشخص. ويظل من الأمور القيمة أن تتسجم مع تلك الإشارات لأنها قد تكون صادقة بالفعل:

- عقد الذراعين وبسطهما يعبر عن الشعور بالملل؛ وعقد الذراعين أمام الصدر غالبًا ما يصاحب عدم المبالاة أو عدم الرغبة.
- حك الرأس ربما يكون علامة على الانزعاج (أو ربما لم يكن سوى حالة سيئة من الإصابة بقمل الرأس!)؛ وحك الأذن بالإبهام والسبابة قد يكون علامة على نقص الاهتمام أو الشك.
- اليدان والذراعان: وضعهما على الأجناب، أو الإشارة بالأصابع، أو القبضة المشدودة، أو حركات الذراعين السريعة قد تنقل مشاعر الغضب والعداء (تحريك الذراعين وحركات اليدين قد تكون أيضًا تبتغا للثقافة. لذا فالسياق مهم!).
- علامات العصبية تتضمن: التملل، العبث بالأصابع، أو المجوهرات، أو الملابس؛ غلق العينين وفتحهما بشكل مبالغ فيه، أو تحريك العينين جيئة وذهابًا، ومص الشفاة أو مضغها أو عصها أو نعتها
- لمس الرقبة أثناء الحديث قد يكون علامة على الخداع أو عدم الأمانة.
- شد القدمين أو النقر بهما قد يكون علامة على عدم الصبر وهي أيضًا تدل على أن أحدهم يحاول إخفاء أسلوب ما أو معلومة ما. عندما نبذل قصارى جهدنا حتى لا تظهر مشاعرنا على وجوهنا، قد يتم دفع ضاقتنا إلى أسفل فتتنشط القدمان. إذا كنت ترى أن الشخص الذي أمامك له وجه مخادع، انظر تحت الطاولة وراقب قدميه!
- الأشخاص الذين يواجهون صعوبة في اتخاذ قرار قد يفتحون أيديهم ويمسكونها على نحو متكرر.
- تحريك الجسد إلى الأمام والخلف أحيانًا يُنظر إليه كعلامة على عدم الصبر أو الرغبة الملحة في المغادرة، وهو يخلق نوعًا من عدم الارتياح للآخرين ويشتهمهم عن بؤرة اهتمامهم، إذ إنه من الصعب أن تستمر في محادثة مع الحصان الهزاز!
- العبث بالملابس، وكأنما نزيل خيطًا رقيقًا، يعبر عن الاعتراض أو عدم الموافقة.

عن الوجه! القيام بالتواصل البصري

في الثقافة الغربية، يتم النظر إلى التواصل البصري بين المتحدث والمستمع على أنه شيء مفضل. أظهرت الأبحاث صلة محددة بين التواصل البصري والجاذبية. إذا كان الناس مهتمين حقًا بما تتحدث عنه، فسينظرون إليك لمدة حوالي ٧٥ في المائة من الوقت، ويحركون نظرهـم كل فترة إلى مكان مختلف. على الرغم من ذلك، فإن الكثير من التواصل البصري يسبب نوعًا من الإزعاج، لذا ينصح بالتواصل الوجهي.

“وقت الوجه” معناه استخدام عينيك لمسح وجه شريكك في الحديث لمدة تستغرق ثانيتين ثم العينين لنفس المدة من الوقت، انظر إلى الأنف، ثم الفم، ثم كرر العملية. قد تجد القليل من الغرابة في هذا الأمر، ولكنه في الحقيقة تغيير ضئيل لمركز الانتباه يساعدك على كسر حركة التحديق التي تخترق الشخص.

هل أقرؤك بشكل صحيح؟

إذا كان الناس يتأهبون، أو يرجعون بظهورهم إلى الورا، أو يتجنبون التواصل البصري، أو يبدو عليهم الملل، أو ينظرون إلى ساعاتهم، أو يبدو عليهم التشتت بطرق أخرى، بدلاً من أن تتساءل عما يدور بأذهانهم، اطرح سؤالاً مباشراً: “هل هناك ما يسبب القلق؟”. فهذا يأتيك برد سريع سواءً بالإيجاب أو السلب عن مدى صحة لغة الجسد الخاصة بهم. وإلا، ربما تقفز إلى استنتاجات خاطئة. هل الأمر هو ببساطة أنهم غير مهتمين بالموضوع أو أن لديهم أسباباً صحيحة ليكونوا على هذه الدرجة من التشتت؟ يتأهبون؟ هل يشعرون بالتعب، أو سهره! حتى وقت متأخر من الليل، أو ظلوا مستيقظين حتى منتصف الليل مع طفل مريض؟ ينظرون إلى الساعة؟ هل طال عليهم الوقت؟ هل لديهم موعد آخر، أو هل هم قلقون من أن تكون الساعة قد توقفت عن العمل، عندما تتوجه إلى المصدر مباشرة، تستطيع أن تتوقف عن التساؤل وتقوم بالأمر على الوجه الصحيح.

نبرة الصوت، والإيقاع، والجودة

صوت الشخص قد يكون موسيقى تداعب الأذان أو يكون ضغطاً على الأعصاب. يتم الحكم على الأشخاص تبعاً للطريقة التي يبدو بها صوتهم وأيضاً تبعاً لما يقولون. وجميع هذا إما أن يعزز وأما أن يقلل من طريقة النظر إليهم. الصوت له أبلغ الأثر لأنه يؤثر على طريقة الاستجابة للآخرين. كما أنه يؤثر على طريقة استجابتهم لنا.

الأشخاص الذين يتحدثون بصوت قوي، وبنبرة خفيضة، وإيقاع مريح. غالباً ينظر إليهم على أنهم يتسمون بالمزيد من القوة، وأنهم يتمتعون بالثقة، وجديرون بالتصديق. الصوت الناعم يسبب الإحباط لأننا محتاجون إلى أن نجهد آذاننا. الصوت الخائف أو الذي يتخلله أصوات التنفس يعتبر علامة على الضعف والهشاشة. نبرة الصوت التي تخرج من الأنف أو الصوت ذو النغمة العالية يعتبر مزعجاً بصورة مباشرة! في استفتاء تم إجراؤه عبر أنحاء البلاد على ١٠٠٠ من الرجال والسيدات، كانت أكثر الخصائص الصوتية التي أزعجت الناس هي نبرة الأنين. أو نبرة الشكوى، أو نبرة الاستفزاز. الكلمات السلبية مقترنة بالنبرة السلبية تؤدي إلى ضربة قاضية تقصينا عن حلبة التأثير!

النبرة الإيجابية تعكس الرعاية، والاهتمام، والعاطفة، والحماس، والسعادة، والطبيعة الطيبة. والتعبير الدافئ، النبرات السلبية تبدو باردة، أو متوترة، أو غير صبورة، أو غاضبة، أو خشنة، أو حزينة، أو ساحرة، أو دفاعية، أو تلقي باللوم، أو مبالغية، أو اتهامية أو أي شيء آخر قد يتسبب في رد فعل سلبي من جانب الآخرين. نبرة الصوت تتعلق أيضاً بطريقة التعبير عن الأمور. السخرية، والاستهزاء، والنقد، والتشاؤم، والريبة (وغيرها من المشاعر السلبية) تتسبب في انصراف الآخرين عن الاستماع وترسل إشارات لتدمير العلاقة. "لقد كان ذلك عبقرياً!" قد تبدو هذه الجملة ساحرة، إذا عكست النبرة المستخدمة السخرية في مقابل عبارة تعبر عن التشجيع والدعم.

عندما يقول الصوت شيئاً، ولكن الكلمات تعبر عن شيء آخر، تنقل نبرة الصوت الشعور الحقيقي. المشاعر لها طريقها في التسرب إلى أسنوب الحديث، على سبيل المثال، النبرة التي تنقل مشاعرك الحقيقية، سواء كانت خيبة الأمل أو الغضب، تحدث فرقاً في هذه العبارات: "اه، إنه ليس بتلك الأهمية" أو "أنا لست حزيناً" الأشخاص سيصدقون الحقيقة التي تكشفها النبرة، ونيس الكلمات الحقيقية التي قيلت.



بعض الناس لا يدرون أن أصواتهم قد ينظر إليها على أنها متفطرسة، أو عدوانية، أو مؤذية، أو مزعجة. وكلها تسهم في قطع الصلة. نبرة الصوت قد تثير رد فعل انفعالي وتتسبب في التصرف بطريقة دفاعية. ولأن أساليبنا تنعكس على أصواتنا، فنحن بحاجة إلى أن نراقب أصواتنا والأثر الذي تتركه على الآخرين.

من الأمور التي تتسبب في شعور الآخرين بالارتباك هي ألا تعبر أصواتنا عن الشعور المرتبط بالمعنى الذي نقصده. على سبيل المثال. إذا كنت تنوي أن تعبر عن الإثارة. ولكن كلماتك تخرج بنبرة منخفضة، وبالقليل عن الانفعال. أو بنبرة رتيبة، فلن تتسم بالمصداقية. سيفهمون أن مشاعرك لا تنبض بالحياة وأنت غير مقنع.

إذا كنت تريد أن يبدو صوتك عامرًا بالطاقة. أضف له المزيد من الحياة! قد تحتاج إلى الإسراع من الإيقاع. تجنب الحديث وكأنك تتمم بنبرة واحدة لا تتغير أو الحديث بصوت مسطح، وذلك عن طريق التأكيد على الكلمات الأساسية للإسراع من الإيقاع. هذا يساعد على الحفاظ على انسجام المستمع مع ما تقول.

الحديث بوضوح بنبرة سبتهجة ورنانة، والتي يتم القاؤها بإيقاع مريح، يكسب اهتمام الناس وتعاونهم، ويعزز من صورتك بصفقتك شخصًا كفئًا ومهتمًا وواثقًا.

لا تنس قوة التوقف المؤقت: والتي تكمن في الوصول إلى النتائج. التوقف المؤقت إذا تم توظيفه في موضعه الصحيح يصنع العجائب لما له من قدرة على جذب الانتباه لزيادة الاهتمام، أو إسراع حركة التقديم، أو مساعدة الآخرين على التوصل لقرار، أو عقد الصفقة.

مد ليدك يد العون

إشارات اليد الملائمة والتي لها معنى تمنح تأثيرًا وتضيف التأكيد لدعم الرسالة اللفظية. سواء كنت تتحدث عن مكاسب طائلة أو أداء دون المستوى. لاحظ إشارات اليد الخاصة بالأشخاص ذوي التواصل القوي وكيف أنها تسهم في حضورهم وتوصيلهم للرسالة: واستخدامهم ليكونوا "ملك الأعلى في استخدام الأيدي".

بعض الأشخاص لا يرتاحون لاستخدام الإشارات ويظهر هذا من خلال حركاتهم الغريبة. إذا لم تستخدم الإشارة بشكل عفوي. فتدرب على استخدامها حتى تستطيع التعبير عن أرائك بطريقة مناسبة. دون أن تبدو مبتدئًا.

فلتجعل كل حركة مهمة!

كشفت الأبحاث عن أن الأشخاص الذين يقومون بعدد أقل من إشارات الأيدي والجسد ينظر إليهم على أنهم يتمتعون بقدر أكبر من القوة والمصداقية والذكاء. الأشخاص الذين ينظر إليهم بوصفهم في موضع القيادة يميلون إلى التحرك والإشارة بشكل أقل. هذا لا يعني أنهم لا يتمتعون بالحيوية، أو أنهم يتسمون بالجمود، فحركاتهم أكثر عمقًا ولها هدف. وكشفت الأبحاث أيضًا أنك إذا أردت أن تترك انطباعًا بالحماس والتحفيز، فعليك استخدام الإشارات ذات المغزى.

اتخذ وضعية النجاح

تعكس وضعية الوقوف أو الجلوس كلاً من نظرتنا للذات وحالتنا الانفعالية. الوقفة المتكاسلة تعتبر غالبًا علامة على صورة غير جيدة للذات أو الإحباط، لذا استقم في وقفتك! الجلسة المستقيمة أو الوقوف المشي برأس مرفوع وكثفين ترجمان إلى الوراثة ينقل روح الثقة بالنفس. الأشخاص الذين يعكسون صورة للقيادة غالبًا ما يظنهم الناس أطول مما هم في الحقيقة؛ لذا اتخذ الوضعية الواثقة! تجنب الوضعيات التي توحى بالجمود والتصلب التي تظهرك وكأنك عصبي المزاج، وبارد المشاعر، وبميد المنال؛ فقد يفهم الآخرون أنك صعب التحدث معك أو أنه يصعب التقرب إليك.

الأشخاص الذين ينظر إليهم بوصفهم في موضع القيادة أيضًا يستخدمون المكان لصالحهم. إنهم يميلون للأمام. ويبسطون أيديهم وأرجلهم، ويحتلون مساحة أكبر، وكلها حركات للوصول إلى وضعية معناها "أنا في موضع المسئولية".

عندما يكون الناس منتبهين ومهتمين بما تقول. أو أنهم معجبون بك، فإنهم يفضلون أن يميلوا إلى الأمام؛ لأن الاستدارة تظهر نقص الاهتمام أو تكون علامة على العداوة. عندما تتحدث مع أحدهم، تأكد من أن تحرك رأسك مع جسدك وأن تكون في مواجهته، مجرد إدارة الرأس تعبر عن احتفاظك بمسافة تبعدك عنه. هذا النوع من لغة الجسد يخبر الآخرين أنك ربما لا تقبلهم أو تحبهم.

فكر في المنطقة التي تحيط بك

كل منا له "فقاعة" غير مرئية ويرى أن المساحة الشخصية هي الغلاف الخاص به. المسافة التي تقترب خلالها من الآخرين ترسل إشارات تعبر عن مدى شعورنا بالراحة، ومدى شعور الآخرين بالراحة في نطاق نفس تلك المسافة. في الولايات المتحدة، منطقة المسافة الحميمة تمتد من



نطاق الشخص حتى حوالي ١٨ بوصة. إذا قمنا بـ"غزو المساحة" وخطونا داخل المنطقة الخاصة بأحدنا، فقد يشعرون بالخوف، أو التثيت، أو يشعرون بالانزعاج الشديد. إذا كنت قريبًا جدًا بحيث لا تجعلهم يشعرون بالارتياح، فمن الأرجح أنهم سيرجعون إلى الوراء لأنك قد اخترقت فضاءهم.

من المهم أن تحافظ على المنطقة الشخصية، وخصوصًا عندما تريد التأثير على الآخرين. منطقة المسافة الشخصية تبدأ من محيط المنطقة الحميمة، وتتراوح من بوصة حتى أربع أقدام. هذه المنطقة توفر مسافة مريحة للكثير من التعاملات وتجنبنا الدخول إلى المناطق المحظورة والشعور بالخوف. إذا كنت نصف متر مسافة أكبر من أربع أقدام، فقد يفسر الآخرون المسافة الزائدة بوصفها علامة على الفرور أو التكبر، أو أنك تخجل من الاقتراب. امثر على منطقة الارتياح الصحيحة، على قرب مريح بما يكفي لتأسيس الصلات الصحيحة.

العناق والقبلات

تتباين مستويات الارتياح للحدس بين الناس. الشخصيات التي تحيد التعبير عن نفسها تميل إلى التواصل الجسدي بصورة أكبر وتعبه، أما الآخرون فلا يرتاحون له وهو يؤذيهم. عند تهنته الآخرين على تحقيق إنجاز ما أو عند التهنته بالنجاح، يعتبر من الملأئم ومن ضمن العادات أن تصافحهم باليدين، أو تربت على الظهر أو الذراع، وغالبًا يكون العناق مقبولاً.

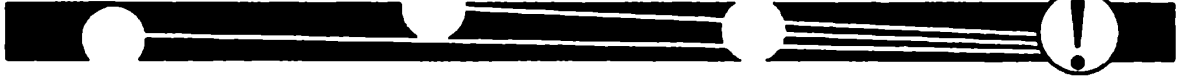
بينما اللمس قد يكون له أثر في غاية الإيجابية، ويرفع من مستوى القبول، يراه البعض مرفوضاً. نظرًا للاختلاف الكبير بين الأساليب، ومع ازدياد الحساسيات (والقضايا) المتعلقة باللمس في مكان العمل، لم تعد الحدود واضحة. لكي تكون في مأمن، تجنب العناق والقبلات ما لم تكن مقبولة من الطرفين.

هل الصورة التي تعكسها يمكن التواصل معها؟

”هناك أربع طرق، أربع طرق فقط، نستطيع من خلالها التواصل مع العالم. يتم تقييمنا وتصنيفنا حسب هذه الصلات الأربعة: ماذا نعمل، وكيف نبين، وماذا نقول، وكيف نقوله“
ديل كارنيجي

فيما يلي قائمة تدقيق تلخص النقاط الأساسية لهذا المفتاح:

- هل لديك تواصل بصري جيد؟ هل تنقل عيناك الدفء والحيوية؟
- ما مدى قرب المسافة بينك وبين من تقف للحديث معهم؟ قف في نطاق منطقة الارتياح الخاصة بالتعامل. كما هو موضح فيما سبق.
- هل تقف في مواجهة الآخرين عندما يتحدثون؟
- هل تحيي الناس بابتسامة؟
- هل تتطابق تعبيرات وجهك مع حديثك؟ هل يعبر وجهك عن اهتمامك بالآخرين؟
- هل تتوافق لغة الجسد عندك مع ما تقول؟
- كيف تقف وتجلس؟ قف واجلس مستقيماً وانحن قليلاً نحو الآخرين.
- هل تستخدم إشارات اليدين على نحو صحيح؟ استخدم إشارات اليدين المنبسطة والمعبرة دون المبالغة فيها أو دون أن تبدو مبتدعاً.
- هل تحني رأسك عند الإنصات إلى الآخرين حتى تشجعهم على الحديث؟
- هل تقدم نفسك بشكل ملائم للموقف؟ هل ترتدي الملابس المناسبة؟
- كيف يبدو صوتك؟ تحكم في مدى ارتفاع الصوت، ونغمته، ونبرته لكي تناسب الموقف الذي تمر به. تجنب الكلام بسرعة شديدة، أو ببطء شديد، أو بصوت مرتفع جداً أو صوت ناعم، واسع إلى تحقيق تدفق جيد للحديث دون استخدام الأصوات التي تستخدم لملء الفراغ في الحديث، مثل "إمم" أو "أوه" أو "آه".
- هل ترسل لغة الجسد الخاصة بك جميع الرسائل الصحيحة؟



عن طريق فهم لغة الجسد والرسائل التي ترسلها، نعزز من فرصنا للتواصل المؤثر.

هناك الكثير من الأمور التي ينبغي علينا التفكير فيها فيما يتعلق بالطريقة التي نفهم بها الأشخاص. مراقبة الكيفية التي نقيم بها العلاقات مع الآخرين والرسائل التي نعمل على توصيلها سواءً بأسلوب لفظي أو غير لفظي، تحدد في النهاية الطريقة التي يقيم بها الآخرون مستوى ذكائنا التواصلي.

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com

منتديات مجلة الإبتسامه

احترم احتياجات التواصل

”يا لها من معجزة رائعة، إذا استطاع فقط كل منا أن ينظر
بعيني الآخر للحظة واحدة“
هنري ديفيد ثورو

نظرًا لتعدد الشخصيات، ووجهات النظر، والاحتياجات، يعد احترام الاختلافات بين أشكال التواصل هو أهم الأولويات لتحقيق صلات عالية الأداء. عندما نفوس إلى أعماق العلاقات الناجحة، تجدهما تتضمن: الوفاء باحتياجات كلا الطرفين، وتبادل المعلومات حول الأفكار، والآراء، والمشاعر، وتأسيس علاقات جيدة بين جميع الأطراف. التواصل هو قوام الصلة.

عن طريق تضيق هوة الخلاف بزيادة الوعي والقابلية للتكيف، فإننا نزيد من نسبة رهاقة الحس في الصلات التي نقيمها (ونأمل أن تصحبها زيادة في قدرتنا على الإدراك). فهم الاختلافات بين أشكال التواصل يساعد على قراءة الناس بشكل أفضل، مما ينتج عنه قدر أكبر من الحكمة للتكيف الاستراتيجي مع احتياجاتهم ويسفر عن نتائج أفضل وضيوف أقل.



تصنيف الأساليب

مليارات الأشخاص يعيشون فوق هذا الكوكب الضخم؛ كل منهم عبارة عن مزيج غامض من المواهب، والقدرات، والأحلام، والأساليب، والدوافع، والآراء، والشخصيات، والزلات، وكلها فريدة من نوعها. عندما نمتزج ونختلط ببعضنا البعض، ربما تسببت المجموعات الانتقائية الفريدة الخاصة بكل منا في ارتباك الآخرين، أو حيرتهم، أو إحباطهم، أو سخطهم، أو غضبهم، وربما أيضًا أسعدتهم، أو أسرتهم، أو سحرتهم، أو أمدتهم بالطاقة. عن طريق تعلم فهم بعض نماذج "الشخصيات" التي يمكن التنبؤ بها، قد ننقذ صحتنا العقلية عندما نصل إلى منتهى طريق فطنتنا في التعامل مع تلك الزلات المزعجة!

علماء الاجتماع وخبراء الطب النفسي درسوا التنوع الثري للسلوك البشري لفترات طويلة كالدهر، وتعود في الزمن حتى هيبوكراتس (٤٦٠-٣٧٠ قبل الميلاد). أبحاثهم حول كيفية استجابة الناس لأحداث الحياة، ولبعضهم البعض، ساعدت في توضيح وتصنيف الأساليب التي بينها اختلافات واضحة. مفهوم أساليب السلوك، والذي يطلق عليه أيضًا التواصل أو الأساليب الاجتماعية، قد أثبت أنه أداة نافعة لفهم الطرق المعقدة للغاية للتفكير في الناس والتعامل معهم، وإقامة العلاقات معهم.

العديد من النظريات حول الأساليب السلوكية قد نشأت على مر الزمن، وكان هناك أربعة أشكال أساسية لوحظت بشكل متكرر وتم تصنيفها تحت مسميات مختلفة عبر القرون. بعض الباحثين قد ذهب إلى أبعد من ذلك فاستخلصوا الأساليب السلوكية وقصروها على تصنيفات أكثر تعقيدًا.

نحن نرى أن الأشكال الأساسية الأربعة، وكل منها يعكس نمطًا فريدًا من الطاقة الشخصية، توفر أداة بسيطة لفهم الاختلافات. وأيضا توفر خطوطًا رئيسية للتعاملات بين الناس. كنتيجة لذلك، أطلقنا عليها أسماء تتعلق ببؤرة الطاقة التي تعنى بها كل منها: الراجون، والمتعاونون، والمتحدثون، والمحققون.

بينما تتركز أنماط الطاقة لدينا بوجه عام على إحدى المناطق الأربعة، قد نعبر أيضًا عن سلوكيات أخرى مستعارة أو مزيج من جميع ألوان طيف القدرات الإنسانية. بالطبع، هذا هو ما يجعلنا جميعًا مثيرين للاهتمام، وهو السبب في استحالة تصنيف الجنس البشري بشكل دقيق. على الرغم من ذلك، فإن تعريف الأساليب السلوكية يوفر بعض الإشارات المفيدة في فهم الأشخاص لبعضهم البعض والتواصل فيما بينهم بشكل فعال. كلمة تحذير: لا يوجد أسلوب أفضل من الآخر؛ كلُّ له مواطن تبعث على القوة بالإضافة إلى وجود سلوكيات به قد تثير جنون الآخرين إلى حد ما.

مسألة الأسلوب... طيف من الأنماط

”للتواصل بفعالية، يجب أن ندرك أننا جميعًا مختلفون في الطريقة التي نرى بها العالم وأن
نستخدم هذا الفهم كمرشد لنا في أمور التواصل مع الآخرين“
أنثوني روبنز

الأسلوب السلوكي الأساسي يؤثر على الطريقة التي نعالج بها الأحداث الحياتية ونتعامل بها مع الآخرين: طريقة التعامل مع التحديات، وماهية العلاقة التي تربط الإنسان ببيئة العمل، وأسلوب الاستجابة للقواعد أو الإجراءات، ومعالجة النزاعات، وإدارة جميع التفاصيل المعقدة التي لا حصر لها في التواصل الإنساني. فهم الاختلافات في الأساليب الاجتماعية له أثر أكبر من مجرد المساعدة على رصد الأمور المحيرة والغريبة التي تميز الأشخاص الذين نعيش معهم. أو نعمل معهم. أو نقابلهم في الحياة. إنه يعمل على تيسير معرفة أولويات الآخرين، ورؤية الأمور من وجهة نظرهم، ومعرفة أفضل الطرق للتواصل معهم من أجل بناء علاقات بناءة وإيجابية.

الأشخاص الذين لهم نفس الأسلوب السلوكي يكونون رابطة مع الآخرين ومع المواقف بطريقة مشابهة لبعضهم البعض. كنتيجة لذلك، هم غالبًا يرون العالم بنفس الطريقة. تأسيس الانسجام مع الأشخاص الذين لهم نفس الأسلوب يكون أسهل. وخصوصًا أولئك الذين يمنحون الأولوية لقيمة العلاقات. مثل المتحدثين والمتعاونين.

تأسيس الانسجام مع الأشخاص الذين لهم أسلوب مختلف غالبًا يكون أكثر تحديًا. تختلف نقاط المرجعية والأولويات: وقد نتساءل ماذا لا يتجاوب الآخرون معنا بنفس الأسلوب الذي كنا لنتبعه لو مررنا بنفس الموقف. على سبيل المثال، شخصية المنفتحة التي تتمتع بخفة الظل وروح محبة للمرح قد يكون رد فعلها هو الضحك والتسلية إذا اكتشمت ذيلًا من ورق الحمام ملتصقًا بالحذاء، بينما الشخصية الأكثر جدية. والمنطوية قد يكون رد فعلها هو الغضب أو الإحراج. إنه نفس الموقف، ولكن نقطة المرجعية مختلفة تمامًا للاختلاف.

الشخص المنفتح ذو المبول الترفهية قد يفسر الموقف على هذا النحو: ”لا بد وأنني كنت أبدو سخيفًا جدًا! ثم تكن لدى أية فكرة، عندما كنت متجهًا للاجتماع، كنت أجد ذيلًا من ورق الحمام

انسجم مع أي شخص. في أي وقت. وفي أي مكان



خلفي يا له من موقف يبعث على الضحك! كان الناس يضحكون كالمجانين. لأنهم يعلمون أنني كنت في طريقي إلى مكتب المدير التنفيذية. لقد ضحكت هي أيضًا وإن كان بصوت خفيض. والحدث غير المتوقع منحنا الفرصة لكي نضحك قليلاً قبل الانخراط في الأعمال الجادة. المفاجآت الصغيرة في الحياة تظهر بطرق غير متوقعة عندما نجر ذيلًا خلفنا!.

أما الشخصية التي تتمتع بروح أكثر جدية فسئري الموقف كالتالي: "أنا في غاية الإحراج! لقد كنت أحاول أن أترك انطباعًا جيدًا. وبدلاً من ذلك. لا بد وأن شكلي كان سخيلاً للغاية، وأنا أتسكع وورق الحمام وراتي! الناس كانوا يضحكون بشدة وأنا كنت أريد أن أهرب. كان وجهي الأحمر مثل الشمندر علامة على القصة كلها. وشعرت بأنني مرتبك تمامًا وأنا أدلف إلى ذلك الاجتماع ونظرات جميع الأشخاص المهمين تحديق في وتضحك علي. لا يزال الجميع يتحدثون عن الغباء الذي بدوت عليه"

نفس الموقف حدث للشخصين. إلا أن النظرة والاستجابة التي أبداها كل منهما نشأت عنها تجربة تختلف تمامًا عن الأخرى. وهكذا يسير الحال مع كل استجابة لنا لأحداث الحياة اليومية والأشخاص الموجودة فيها. نحن نجلب معنا الأساليب الخاصة بنا ونتصرف على أساسها. ولأن الأساليب المختلفة تستجيب لنفس الأحداث بطرق مختلفة، فالإشارات التي تصدر عنا محرفة! قد نضحك بشدة على شيء ما لأننا نفهم أنه مضحك: وفي تلك الأثناء، يمتقد شخص آخر أن ضحكنا ليس له مجال. ويعبر عن عدم الاحترام، ومن المؤكد أنه لا يوجد ما يستدعي الضحك!

إذا أدركنا هذه الأنماط المختلفة وعملنا على تعديل الطريقة التي نتفاعل بها مع أسلوب الشخص. نستطيع بشكل كبير زيادة فرصنا في التواصل بشكل أفضل وتحقيق أهدافنا المتبادلة. عندما نعدل أسلوبنا للوصول إلى ما ينفع الآخرين بأفضل طريقة. فإنا نحترم احتياجاتهم ونقلل من النزاعات المحتملة. هذا كله يصنع العجائب في كسب الثقة والاحترام. وفي صقل العلاقات الديناميكية

أنت تتمتع بأسلوبٍ مميز!

ضع دائرة حول الخصائص التي تتمتع بها أكثر الوقت، أو في أماكن معينة. مثل العمل:

ع يرتبط بالمشاعر الشخصية	ر يسعى وراء تحقيق الإنجازات	ح يركز على "الصورة"	ح شخصيته أسرة
ق يحل المشاكل	ع دبلوماسي	الأشمل"، وليس على التفاصيل أو	ع يقدر العلاقات الشخصية
ح مقنع	ع يعتمد عليه	العقبات ذات العلاقة	ع وفي
ع سهل التعامل معه	ق لا يفصح عن المشاعر الشخصية في المعتاد	ر قوي العزيمة	ق وحيد
ر يبدأ بنفسه	ع هادئ الطباع	ق مهتم بالتفاصيل	ح معين لا ينضب من الأفكار الجديدة
ع يكره النزاع	ر مهتم بالنتائج	ق منطقي	ر جازم/عدواني
ر غير صبور	ح يعبر عن المشاعر	ح متفائل	ع داعم ويقدم المساعدة
ح كريم	ع متعاطف	ق جاد	ق منظم
ق هادئ	ق تحليلي	ر تنافسي	ر يستمتع بالتحديات
ح يقوم بالعديد من المهام في الوقت ذاته	ر قاطع في اتخاذ القرارات	ح لا يحب الروتين	ح مسلي ومحب للمرح
ع صانع للسلام	ق دقيق	ق بيتفي الكمال	ق يقظ الضمير
	ر متطلب	ر كفء	
		ح عفوي	

والآن اجمع عدد الخصائص التي وضعت دائرة حولها والحرف الذي يمثلها. على سبيل المثال. إذا كان أكثر ما لديك هو حرف الراء، فأنت تقع ضمن نطاق شخصيات الراءيين. هل عدد أحرف العين لديك أكثر من الباقي؟ أنت إذا تتمتع بصفات المتعاونين. كلنا لدينا صفات من كل تصنيف. وهناك بعض الصفات المذكورة في أكثر من تصنيف، ولكن يجب أن ترى نمطاً متكرراً.

انسجم مع أي شخصه، في أي وقت، وفي أي مكان



الرابحون



لمحة: الرابحون يحوّصون المخاطرة ويسعون للنتائج. إنهم مستقلون في تفكيرهم، وقادة، ويتميزون بسعة الخيال. الرابحون يتجهون للفعل ويريدون النتائج. إنهم يقومون بالفعل بسرعة ويحبون أن يتخذ الآخرون انقراض بسرعة ويؤدون المهام بأسرع ما يستطيعون. إنهم يحبون المنافسة، والنوز، وحل المشاكل، ومواجهة التحديات، والأخذ بزمام الأمور.

إنهم يريدون أن يعرفوا ما هي الأهداف، وكيف يستطيعون توفير الوقت ليصلوا إلى الإنجاز الذي يريدونه بطريق مختصر. وما الخيارات أو البدائل لتحقيق النتائج. إنهم يحتاجون إلى الحرية لاختيار أهدافهم ويحبون القيام بالأمور على طريقتهم ووفق سرعتهم. الراحون يقيسون التقدم بالنتائج التي يخلقونها ويريدون أن يشعروا بالتقدير على ما يتمتعون به من قدرات.

إنهم لا يهتمون بالتفاصيل الدقيقة أو الأحاديث العابرة. إنهم يركزون على النتائج أكثر من العلاقات. عند تأسيس الانسجام مع الراحين، امدح إنجازاتهم، وليس صفاتهم الشخصية. كن واضحًا وجازمًا، ولا تدر حول الموضوع الأساسي. شعارهم هو: "أعطني الحقائق، وكن مباشرًا، وتعامل مع الأمر".

الصفات العامة للراحين،

- السعي نحو الإنجازات
- الكفاءة
- الجزم/الجرأة
- النفعية
- التنافسية
- المخاطرة
- الثقة بالنفس
- قوة العزيمة
- الاستمتاع بالتحديات
- عدم الصبر
- الأخذ بزمام المبادرة
- سعة الخيال
- الفطنة
- موجه للعمل
- التطلب
- سرعة الخطوة
- السيطرة
- المثابرة
- اتخاذ القرار

مواهبهم، إنهم يستشفون الرؤية ويتوجهون نحوها بأداء ذي قوة عالية ولا يمكن إيقافه.

أسلوب النزاع، لتمتعهم بقوة الإرادة ولطبيعتهم الجازمة أو الجريئة، فإن الراحين يحاولون فرض أفكارهم ومشاعرهم على الآخرين. إنهم متطلبون وقد يتفاوضون عن المشاعر ويضايقون الآخرين بسخريتهم، وإهاناتهم، وعدم صبرهم.

تجنب الدخول في جدال معهم لأنهم سيلحقون بك هزيمة نكراء لبديتهم اللغوية. هم لا يحبون رهاقة الإحساس ولا العلامات التي تدل على الضعف، لذا لا تنفذ ما يقولون؛ سيحترمونك أكثر. **الحافز، النتائج، والتحدي. والقوة، والاعتراف بما حققوه.**

التواصل مع الرابحين،

- كن واضحًا
- كن جازمًا وعبر عن ثقتك بنفسك
- تكلم بوضوح وبنفس سرعتهم
- استخدم إشارات اليد والتواصل البصري المباشر
- أظهر لهم أنك ستحصل على النتائج
- قدم الحقائق. والبيانات، والإحصائيات
- اتخذ القرارات وقم بالخطوات اللازمة
- ركز على الحاجة إلى التعاون

ما لا يحبونه: الأحاديث العابرة وأن يُطلب منهم القيام بأمر تبدو غير منطقية. أو ليس لها معنى واضح. أو أن تعوق تحقيق أهدافهم.

نصائح التواصل للرابحين: تساهل في مطالبك القاسية. تخلّ عن القليل من التحكم. اضحك أكثر. أنصت لأفكار الآخرين. استثمر بعض الوقت في بناء العلاقات. ركز على القول المأثور "الحياة رحلة. وليست وجهة فقط".

المتعاونون



لمحة: المتعاونون أشخاص ملتزمون، وأوفياء، ويحبون أن يحبهم الآخرون ويقدرتهم ويعترفون بفضلهم. العلاقات لها الأولوية بالنسبة لهم: إنهم يدعمون أفراد الفريق ويفضلون العمل مع الآخرين.

المتعاونون يحتاجون إلى المعلومات التي تشرح الأسباب التي تستدعي القيام بالأمر. والنتيجة تصحبها إرشادات تفصيلية وتوقعات، وفهمًا لدورهم في المشروع. إنهم بطيئون في اتخاذ القرارات ويتشاركون الآراء. لأنهم ينزعون نحو إقامة العلاقات، يحب المتعاونون العمل من خلال

الحصول على إجماع الآراء. مع طبيعتهم المرهفة، نجد أنه من الأهمية بمكان ألا نخرجهم أو نعترض عليهم أمام الآخرين.

إنهم يفضلون الجو غير الرسمي والذي يتسم بالاسترخاء. المتعاونون لا يرتاحون للتغيير. لذا اعمل على التحضير جيدًا لأي تغيير متوقع، وأكد على العوامل التي ستظل دون تغيير. شدد على قيمتهم وإسهاماتهم، واحترامك الشديد لهم كأفراد.

الصفات العامة للمتعاونين:

- يقدرون العلاقات الشخصية
- يتعلقون بالمشاعر الشخصية
- مستساغون
- هادئو الطباع
- سهل التعامل معهم
- متعاطفون
- يعتمد عليهم
- دبلوماسيون
- يدعمون الآخرين ويمدون يد المساعدة
- يجيدون الإنصات
- ودودون ويحظون بالقبول
- حذرون
- أوفياء
- عمليون
- صانعو سلام
- لا يحبون المواجهة
- يقبلون الرأي الآخر
- لا يرتاحون للتغيير

مواهبهم: طبيعتهم لها تأثير مهدئ يوفر الدعم الوفي ويسهل التعامل معهم، ويملكون طبيعة متعاونة.

أسلوب النزاع: هم لا يحبون النزاع وقد يختزنون مشاعرهم تجاه الموضوعات، "يستسلمون" للحفاظ على السلام والحفاظ على العلاقة. كنتيجة لذلك، قد يشعرون أنهم "يتم استغلالهم"، ولكنهم غالبًا لا يجهرن بالشكوى.

الحافز: التعبير عن التقدير، والاعتراف بالكفاءة، والصداقة، وأهمية العلاقات.

إقامة العلاقات مع المتعاونين:

- امضِ وقتًا وافيرًا في الإنصات لهم
- تكلم بسرعة بطيئة
- تعامل معهم بأسلوب لا يتسم بالضغط
- أظهر مشاعرك
- اعترف بدورهم وبإسهاماتهم
- اجعل المناقشات مركزة
- كن صبورًا ومرهف الحس
- أظهر لهم أهمية التعبير وأنه سيحسن من وضعهم
- فكر بطريقة "جماعية": وتحدث عن أنه "معًا نستطيع أن نحقق كل شيء... ونجد طريقة... ونصل إلى الهدف... ونتخطى العقبات"، وما إلى ذلك

ما لا يحبونه: الضغط والإحراج.

نصائح التواصل للمتعاونين: أفصح عن مشاعرك عندما تكون حزينًا. يجب أن يكون صوتك مسموعًا، أيضًا! استمتع ببعض العفوية والبهجة التي تتبع منها. لا تبذل الكثير من الجهد في اتخاذ القرارات. أطلق لنفسك العنان.

المتحدثون



لمحة ، الأشخاص المتحدثون اجتماعيون للغاية، ومحبوبون جدًا، وممتازون في بناء العلاقات، ويزدهرون عندما يتواجدون حول الآخرين. إنهم يضيئون القاعات بطبيعتهم الديناميكية ويستمتعون بشهرتهم بين الناس. هم يتسمون بالمفوية ويكشفون عن مشاعرهم بسهولة. المتحدثون مصدر إلهامهم هو التشجيع، والخطب الحماسية، والدعم الشخصي.

ونتيجة لاحتياجهم الشديد للتواصل الاجتماعي. يجب أن يتمتع المتحدثون بالكثير من جهات الاتصال الاجتماعية وهم يريدون أن يتم إشراكهم في المناسبات (حتى تلك التي لا يودون حضورها بشكل خاص). ولكنهم فقط يودون أن يعرفوا أنهم قد تمت دعوتهم!). هم لديهم الكثير ليقولوه ويحبون أن ينصت إليهم الناس وأن يتبادلوا أطراف الحديث معهم. المتحدثون يحبون البيئة غير المنظمة ولا يحبون الروتين ولا العمل بمعزل عن الآخرين. ونتيجة لتمتعهم بحسن اجتماعي مرهف، فهم يعلمون كيف يعاملون الناس لكي يعملوا معا في منظومة الفريق. وهم أيضا يفتنون إلى التوقيت الجيد ولديهم إحساس عالٍ بلغة الجسد.

المتحدثون واسعوا الخيال ويرون الصورة الشاملة ويركزون عليها بدلاً من التركيز على الأمور المحددة التي تجعل تلك الصورة حقيقة على أرض الواقع. ربما لديهم ذاكرة قصيرة تفضل بعض التفاصيل، ويتناولون بإيجاز بعض النقاط المهمة. بما فيها العقبات المحتملة في طريق الرؤية الشاملة. ولا يفاجئنا أنهم لا يحبون الأعمال الكتابية، والقواعد، والإجراءات.

هم يحبون الإثارة، والتنوع، والمرونة، والتكيف جيداً مع الظروف المتغيرة. يصيبهم الملل بسهولة دون وجود مشاريع تحفزهم أو أحاديث تجذب انتباههم. عندما يفقد أحد المشروعات مستواه من إثارة الاهتمام، غالباً ما يدير المتحدثون انتباههم نحو شيء جديد أو مختلف وقد يتجاهلون المسؤوليات أو المهام المرتبطة به. كن يقظاً إزاء ميلهم للمبالغة أو التعميم الزائد عن الحد: فهم بحاجة إلى تحري الحقائق بدقة قبل القيام بتوصيات أو تقديم العروض.

الصفات العامة للمتحدثين

- متفائلون
- مفعمون بالطاقة
- شخصياتهم سرية
- ودودون
- محبوبون للمرح
- يعبرون عن رغباتهم
- منفتحون
- طموحون
- كرماء
- تنافسيون
- يتمتعون بالفطنة
- لديهم معين لا ينبضب من الأفكار
- سريعو الحركة
- يقومون بعدة مهام في آن واحد
- واسعوا الخيال
- يركزون على "الصورة الأشمل".
- وليس على التفاصيل أو العقبات التي تواجه تحقيقها

مواهبهم، ووفرة الطاقة، والحماس، والأفكار، والكفاءة في بناء العلاقات الإيجابية.

أسلوب النزاع: انتبه عندما يفضب المتحدثون! تجنب الوقوف في وجه انفجارهم الغاضب لأنهم ينفسون عن مشاعرهم بحيوية شديدة! انتظرهم حتى يهدءوا قبل مناقشة الحلول، لأنهم لن يكونوا مستعدين لتلقي فكرة حل المشكلة حتى ذلك الحين.

الحافز: الإعجاب والاعتراف بوجودهم، ويحتاجون إلى الشعور بأنهم محبوبون ويتم تقديرهم لإسهاماتهم.

إقامة العلاقات مع المتحدثين:

- تحرك بسرعة
- تكلم بسرعة وبلغة مفعمة بالحيوية وإشارات اليد
- اشترك معهم في الحديث والعديد من الأحاديث العابرة
- شاركهم الحكايات الشخصية
- تعامل بواسطة "الصورة الأشمل" و"الرؤية"
- "امدحهم على المأ وانقدهم فيما بينكم"
- تعرف إليهم
- كن متحمسًا ومفعمًا بالطاقة
- استخدم الحكايات واللغة الثرية بالألوان
- أخفض من قدر الروتين وأعل من شأن الإثارة
- عند الوصول لاتفاق. اذكر المناقشة في مذكرة لتوثيق المصطلحات
- أعطهم فكرة عامة. أو جدولًا زمنيًا. أو قائمة. لأنهم قد يبالفون في تقدير مدى كفاءتهم أو النتائج المتوقعة من المشروع
- أظهر لهم كيف أن الفرص سوفر لهم منصة لكي "يسطعوا" فوقها أو لزيادة معرفة الناس بهم

ما لا يحبونه: التفاصيل، والروتين، والقواعد، والإجراءات.

نصائح التواصل للمتحدثين، لا تشتت ذهنك أو "تضيف المزيد من الحديد إلى النار"، أي لا تشغل نفسك بعدة مهام في الوقت نفسه، قبل إكمال المهام الأخرى. عليك الوفاء بالتزاماتك. احصل على المزيد من التفاصيل لكي تتجنب القفز إلى الاستنتاجات أو التعميم. امض في طريقك واعمل على أساس نظام يتعامل مع حيك لأداء أكثر من مهمة في الوقت ذاته. انتبه للمشاعر المتدفقة. أسلوبك الانفعالي (وفي بعض الأحيان يصاحبه الصوت العالي) قد يفضب الأشخاص الأكثر هدوءًا واطمئنانًا. لذا اخفض من صوتك درجة أو درجتين في حضورهم.

القوة في التنوع

في الندوات التي نعقدھا، نقدم تدريبًا يعرض الأنماط التي تتعلق بكل أسلوب. المشاركون الذين يمثلون كلاً من الأساليب الأربعة يتم تجميعهم معًا ويتم إعطاؤهم نفس التدريب. نطلب من كل مجموعة عرض مجموعة من الحلول لتخفيض النفقات أو زيادة المبيعات، ثم ترتيبها تبعًا للأفضلية. تتكشف الأنماط التي تتعلق بكل أسلوب بصورة تكاد تكون متطابقة في كل مرة.

- الرابحون قد يتناقشون حول الترتيب تبعًا لما يحقق أسرع النتائج وأفضلها.
- المتعاونون يحبون العمل كفريق للحصول على إجماع الفريق، ولكن قائلتهم الموحدة قد لا تعكس الآراء الحقيقية لأي منهم.
- المتحدثون يستمتعون بوقتٍ مريحٍ في الزاوية الخاصة بهم، وغالبًا يتشاركون الحكايات وفي بعض الأحيان يحيد بهم الطريق عن المهمة المنوطين بها، لكن المؤكد أنهم يستمتعون بالوقت.
- المحققون، لأنهم لا يملكون الوصول إلى جميع الحقائق المطلوبة، عادةً ما يترددون في الخروج بتوصية.



المحققون



لمحة: المحققون يزدهرون في وجود التفاصيل والمعلومات. إنهم يلتحقون بالكشافة بحثًا عن المعلومات، وليس المحادثات. إنهم منهجيون وكماليون ولا يلتزمون بأمر حتى تتكشف لهم كل تفاصيله. المحققون هم باحثون حريصون ويحتاجون إلى الكثير من المعلومات قبل اتخاذ القرارات. وبعد كل شيء، فهم يؤمنون بأن عدم الوصول إلى قرار أفضل من التوصل لقرار خاطئ!

كنتيجة لذلك، تتراكم لديهم ثروة من المعلومات ويتشاركونها بسعادة عندما يطلب منهم ذلك، ولكن قد يلزمك أن تطلب أنت الحصول عليها (ولتكن حذرًا في الطلب). إنهم عادةً ما يمنحون كمية من المعلومات أكثر من التي يريدونها أو يحتاجها أصحاب الأساليب الأخرى.

المحققون يحبون المهام التي يتم تعريفها بوضوح، والتوحيد، والاستقرار، والمخاطرة المنخفضة، والأمان، والمهام التي تتطلب الدقة والتخطيط، والسعي وراء الطرق العملية لتحقيق المهام. هم بحاجة شديدة لفعل الأمور بشكل صحيح، "حسبما يقول الكتاب"، ويتبعون القواعد.

المحققون لا يحبون الخطب الحماسية ويكرهون بشدة الأحاديث العابرة؛ فهم يريدون معرفة الأسباب التي يجب أن يشاركوا من أجلها. إنهم يتحدثون ببطء. وغالبًا يستخدمون نبرة واحدة للصوت، مع عدد محدود من تعبيرات الصوت أو الوجه. التواصل البصري لديهم غير مباشر. ويستخدمون الحد الأدنى من حركات الجسد.

المحققون يبرعون في إنجاز المهام، ولا يجيدون العلاقات، وقد يشعرون بالفراغة في التعامل مع العلاقات. هم أكثر تحفظًا، بل منعزلون في طبيعتهم ولا يشعرون بالكثير من الدفء. قد يتسببون في توتر الآخرين بسلبيتهم، وانتقادهم، وحاجتهم لكم كبير جدًا من المعلومات.

الصفات العامة للمحققين:

- التحليل
- الميل للتفاصيل
- يقظة الضمير
- التنظيم
- المنطق
- بقاء التغيير
- المثابرة
- حل المشاكل
- الدقة
- السعي وراء الكمال
- تحمل المسئولية
- الجدية
- الحذر
- الإنصات الجيد
- عدم مشاركة المشاعر الشخصية في المعتاد

مواهبهم، الدقة، والعناية في التخطيط، ومنح صورة من الواقع، والبحث عن العقبات التي قد تعوق النجاح.

أسلوب النزاع: المحققون لا يحبون النزاع ويميلون إلى الانسحاب من المواقف غير المرغوبة أو غير المريحة. يحتاجون إلى الوقت والمساحة للتفكير والاستجابة بما يتفق مع العلاقات والمشاكل الخاصة بهم. ويميلون إلى احتجاز مشاعرهم ولا يتشاركون أفكارهم.

الحافز: ضمير حي ورغبة شديدة في فعل الأمور بشكل صحيح.

التعامل مع المحققين،

- كن مسلحًا بالحقائق والأرقام: ووفر التوثيق
 - اخطُ خطوة واحدة في كل مرة والتزم بالحقائق
 - كن منظمًا ودقيقًا في توقعاتك
 - كن صبورًا
 - استخدم الحد الأدنى من حركات الجسد
 - أبطئ من سرعة حديثك
 - أجب بطريقة مباشرة، ولا تلجأ إلى المراوغة
 - أكد على ما يفعلونه بشكل صحيح، وليس على البحث عن الأخطاء
 - وضع المسؤوليات وعالجها بحلول يتم تطبيقها خطوة بخطوة، وامنحهم وقتًا وفضلاً للتفكير في الموقف قبل المناقشات المهمة أو اتخاذ القرارات
 - ما لا يحبونه: الأشخاص الذين لا يلتزمون بالمواعيد النهائية ولا يتبعون القواعد ولا النظام.
- نصائح التواصل للمحققين:** قيم الأهمية القصوى "للالتزام بما جاء في الكتاب"، أو التقيد بالقواعد، أو اتباع سياسات غير مرنة في كل ظرف. الحياة ليست أبيض أو أسود؛ فالآخرون يقدرّون أخذ احتياجاتهم بعين الاعتبار. عبر عن مخاوفك بطريقة توضح اهتمامك. تناغم مع مشاعرك وعبر عنها في أغلب الأحوال، حتى يرى الآخرون قلبك الذي قُدّ من ذهب.

”التنوع: فن التفكير باستقلالية مفا“

مالكولم إس فوربس

اقترب من الآخرين عن قصد

كل أسلوب يقدم منحه الخاصة، ونحن نحتاجها جميعًا! بينما قد نواجه تحديات مع مختلف الأساليب، فكل منها يوفر مواطن قوة تستحق التقدير ويلعب دورًا مهمًا في دورة الحياة. لا يسعنا إلا الاعتراف بأنه إذا كنا جميعًا نتصرف بنفس الأسلوب، ربما كان سيصبح التواصل أيسر ولكن الفوضى كانت ستعم!

قطعًا العالم يحتاج إلى نسيج المواهب الذي يتولد عن كل أسلوب (وإدراك نقاط القوة هذه هو نقطة مرجعية ممتازة عندما تثير السلوكيات التابعة للأساليب المختلفة جنوننا!). النظام يتدفق أفضل ما يكون من تنوع وتوازن الطاقات والخطوات والأولويات المتاحة من كل أسلوب.

أحد الكنوز الثرية التي يقدمها تقديم لمحات عن الأساليب هو اكتساب ”ممارسات أفضل“ للتمتع بعلاقات أفضل جودة وأكثر إنتاجًا. إن فهم وتقدير الاختلافات الموجودة بيننا يرشدنا إلى إدراك أفضل: سواء عند التفاوض حول العقود، أو تسويق المبيعات، أو الإشراف على الأشخاص. أو فض النزاعات. أو التوصل لاتفاقيات. أو تحسين الإنتاجية. أو القيام بأي من الأنشطة الأخرى المطلوبة لتأثير على نجاح النتائج. بواسطة تعديل الأسلوب الخاص بنا ليرتبط بشكل أفضل باحتياجات الآخرين. نحن نقلل من التوتر الذي ينتابنا لأننا نحقق أهدافنا بعدد أقل من المشاحنات والصدامات والاعتراضات. الحصول على رؤية من موضع الشخص الآخر يعطينا منظورًا داخليًا لاحتياجاته والطريقة المثلى للوفاء بها. وفي النهاية، فإن منح الآخرين ما يحتاجونه هو استراتيجية قيمة تكفل لنا ما نريده نحن أيضًا.

”لا يستطيع أحد أن يصفر سيجفونية.“

لا بد من أوركسترا العزفها“

إتش إي لوكوك

ما طاقتك؟

اثنان من الأساليب السلوكية -الرابحون والمتحدثون- أصحابهما منفتحون ويجيدون التعبير، وأصحاب الاثني الآخرين -المتعاونون والمحققون- أكثر تحفظًا وانطوائية. الرابحون والمتحدثون المفعمون بالطاقة جريئون في مقابلة الحياة والأشخاص، بينما المتعاونون والمحققون أكثر حذرًا وهدوءًا ولهم طبيعة أقل كشفًا.

أفضل طريقة يستطيع أصحاب الأساليب المنفتحة اتباعها للاقتراب من الانطوائيين هي الاقتراب منهم بلطف دون محاولة التغلب عليهم. هدى من نبرتك واسمح للشخص الانطوائي بالتحكم في الإيقاع ومستوى الصوت ومحتوى التعامل. تجنب المواضيع الشخصية إلا إذا كانت القيادة بأيديهم. ولأن الأشخاص المنفتحين يحبون الشجاعة، نشجع الانطوائيين على توسيع حدود جرأتهم في حضور المنفتحين، وألا يخافوا من إضافة القليل من التوهج وذرة من الخيلاء إلى طبيعتهم.

أصحاب الأساليب المتشابهة يشربون من نفس الإناء عند التعامل مع بعضهم البعض، مما يفرض مجموعة مختلفة من التحديات. مع اختلاط شخصين انطوائيين، يحتاج أحدهما للأخذ بزمام المبادرة لتخطي ذلك الشعور الغريب وغير المريح. ومع الأشخاص المنفتحين المفعمين بالحيوية، يحتاج كل طرف إلى إمضاء الوقت في تبادل وجهات النظر، أو المعلومات، أو الحكايات (والتي بلا شك متوفرة لديهم!).

أين بؤرة اهتمامك؟

اختلاف كبير يتعلق بالأساليب السلوكية هو أين يضع الأشخاص تركيزهم: المهام في مواجهة العلاقات. بالانتباه إلى ما إذا كان الشخص يحركه حبه للعمل أو العلاقة، وبتعديل ذلك التفضيل، ستكون أكثر قريبًا من لفت انتباهه.

الرابحون والمحققون تتركز توجهاتهم نحو المهام ويضعون الأولوية لإنجاز الأمور، ومعالجة التحديات، وحل المشاكل. حافظ على وجود المهام في بؤرة الانتباه عند التعامل معهم. عادةً يفضلون قضاء الوقت في التركيز على أفضل الطرق لإدارة المهام، أكثر من استثمار الوقت في بناء أو تحسين جودة علاقاتهم (باستثناء عند حاجتهم إلى ذلك لتحقيق أهدافهم!).

من ناحية أخرى، نجد المتحدثين والمتعاونين يضعون الأولوية للعلاقات ولديهم شبكات موسعة من جهات الاتصال الشخصية والمهنية. هذان النوعان أفضل وسيلة للتقرب إليهما هي التركيز أولاً على بناء صلة، والارتباط بهم وباهتماماتهم، وليس "الوصول إلى صلب الموضوع" فيما يتعلق بالمهمة التي بين أيديكم. إذا تجاهلت إقامة العلاقة بينكم، فمن غير المرجح أن تكسب ودهم ولا العمل معهم ولا انتباههم!

هل ترى ما يريده كل أسلوب؟

أصحاب كل أسلوب يحبون أن يتم تقديرهم وفقاً للأمور التي يشعرون بالتقدير لها. وأن يتم الاعتراف بهم وبمواهبهم الخاصة:

- الحذر- المحققون
- المساهمات- المتعاونون
- المهارة- المتحدثون
- القدرات- الراحون

القدرة على التكيف = "القدرة على التواصل"

كلمة للتحذير: مع كل تلك المصطلحات والأسماء، من المهم جدًا ألا نستخدم الأساليب السلوكية كعذر لعدم المرونة: "أسف، لا أستطيع التحكم في هذا الأمر! اللوم يقع على أسلوب السلوكي. إنها الطريقة التي أنا عليها". المفتاح إلى خلق صلات استثنائية هو المرونة والتكيف مع احتياجات الآخرين.

وهو يعني أيضًا دفع أنفسنا خارج منطقة الارتياح الخاصة بنا لتحقيق المزيد من الارتياح للآخرين.



فهم الأسلوب الخاص بك قد يساعدك على الاستفادة من مواطن القوة التي عندك، ومراقبة نقاط الضعف عندك. وإدراك الاختلافات بين البشر. وحل المشاكل، ووفرة المواقف التي تختبرها في الحياة، بالإضافة إلى التكيف مع كل ذلك. القدرة على التكيف هي إحدى الحيل السحرية للصلة: إنها تتعلق بمبدأ البقاء للأصلح. كما نرى في الطبيعة، الكائنات التي تتمتع بقدرة عالية على التكيف تزدهر وتبقى، مثل الحرباء التي ما تفتأ تغير من جلدها لكي تتناغم مع بيئتها. وينطبق نفس هذا المثال علينا نحن البشر في اختيارنا "للتكيف أو الفناء" (الموت ليس هو النتيجة الحتمية. ولكن نقص المهارات الاجتماعية الفعالة قد يقتل فرصك في النجاح).

التمتع بالقدرة على التكيف لا يعني التظاهر بالاختلاف، إنه يعني القيام باختيارات واعية لتحقيق مرونة أكبر، والتعبير عن الخصائص التي تناسب كل موقف. أنت لا تخسر نفسك في خضم هذه العملية، بل إنك تكتسب علاقات أقوى وأكثر تناغمًا وتعود عليك بقدر أكبر من التعاون والصدقة والانسجام والاحترام والنجاح.

"الطريق نحو العظمة يكون في معية الآخرين"

بانتاسار جراثيان

الاختلافات بين الجنسين؛ الصلة الكونية

كتب المؤلفون كتبًا كثيرة عن أن الرجال والنساء من كوكبين مختلفين. على الرغم من أننا نتحدث نفس اللغة. نحن نختلف في الأولويات، والمعالجة الداخلية، وأنماط السلوك. من السهل أن يكون هناك سوء تفسير أو سوء فهم أو على أقل تقدير عدم فهم المكان الذي يأتي منه الطرف الآخر. ولأن كوكب الأرض هو موطننا جميعًا، فإن فهم بعض هذه الأنماط الفريدة يساعد على التواصل بشكل أفضل. حيثما تقابلنا فوق سطح الأرض. الارتقاء بقدرتنا على التواصل مع "النصف الآخر" هو الغرض من هذا النقاش.

نحن نميل إلى العمل طبقًا لقواعد التواصل للجنس الذي ننتهي له أو "شفرة الجنس" التي تختص بنطاق واسع من السلوكيات، مثل الطريقة التي نعبر بها عن الامتنان، ونأخذ الأوامر، ونطلب العون، ونعبر عن الانفعالات. مثل الأساليب السلوكية. لا يوجد نمط لجنس أفضل من الآخر: إنهما فقط مختلفان. إلا أن هذه الاختلافات قد تتسبب في الاحتكاك وتصبح عائقًا في طريق العلاقات الواضحة والمتناغمة.

بينما استفاضت الأبحاث في تناول الاختلافات بين الجنسين، وتمت ملاحظة سلوكيات بعينها وتصنيفها. فإنه ليس من الملائم أبدًا أن نتعامل على أساس التمييز. الوقوف على الاختلافات الموجودة بقصد زيادة التفاهم في التواصل ما بين الرجال والنساء ينطوي على المخاطرة بتبسيط السلوكيات على نحو كبير وتعميها. (ونريد أن نوضح هذا الأمر على وجه الخصوص. كوننا نجاهد لأن نتواصل بوضوح وشفافية!).

لا جدال أن كل شخص هو تعبير مفرد عن فرديته. فالأنماط المرتبطة بالجنس قد تعكس أو قد لا تعكس الأنماط أو الأساليب الخاصة بكل شخص. لا شك أن كلاً منا سيعترض بشدة على الحصر في داخل أنماط سلوكية لا تعبر عن حقيقتنا الخاصة. تلك القدرة على التنبؤ بالأنماط من المؤكد أنها ستتأصل النكهة الرائعة للحياة في عالمنا الذي يلفه الغموض والتغير والتقلب.

القيمة في معرفة بعض هذه الأنماط هي أنها مثل الأساليب السلوكية تساعد على توضيح الغموض الذي يلف السلوكيات المربكة والواقعة تبدو غريبة ومحبطة. وعن طريق فهم هذه الاختلافات. سنتمكن على نحو أفضل من تجنب بعض شركاء التواصل الخادعة التي توقعنا في مواقف النزاع والإحباط والارتباك.



كما هو الحال في جميع أنواع التواصل، كلما ازداد فهمنا لاحتياجات الآخرين وعدلنا من نمطنا في التواصل لكي يناسبهم، نجحنا في الحصول على ما نريد ونحتاج. كسب احترام الآخرين *مختلفهم بالزمن مصر لمراسلي فلتص الملاحظة المستر الى نطقه محييه، ثم يتخلف بين النساء* والرجال.

فيما يلي بعض الاختلافات التي لاحظها الباحثون في أنماط التواصل بين الرجال والنساء. ونحن نحذر من تطبيق هذه الملاحظات كأشكال نمطية لكل جنس، ولكنها تمثل نظام إرشاد آخر للتكيف مع الاحتياجات الفردية في عالم الاتصال والتواصل المعقد. نحن نقدم مجموعة مختارة من حكمة وآراء نافذة لمختصين في تواصل الجنسين وهم د. جون جراي، و د. ديبورا تانين، و د. ليليان جلاس، و د. سوزيت هادن إلجين، و د. كاثلين كيللي ريردون:

- الأولويات: النساء يقدرن جودة العلاقات و ثراءها؛ إنهن يستمتعن بالشعور بالمشاركة والارتباط. الرجال يعطون الأولوية القصوى لإنجاز المهام والوصول للنتائج وحل المشكلات.
- التواصل: الرجال يتحدثون للحصول على معلومات معينة ولحل المشاكل. النساء يتحدثن لتوضيح وجهة نظر ومشاركة المشاعر ومنح الدعم العاطفي وتقليل التوتر وتوضيح الاختيارات.
- الفروق الدقيقة في المحادثة: النساء يملن إلى ملاحظة الفروق الدقيقة في التعاملات، في طريقة قول الأمور ومضمونها؛ فيما يبدو أن الرجال قد لا يرون تلك الفروق. الرجال يميلون للمقاطعة بشكل أكبر ويسمحون بمقاطعات أقل؛ وقليلًا ما يغيرون نبرات الصوت. ويسمحون بعدد أكبر من فترات الصمت أثناء الحديث، ويستخدمون المزيد من صيغة الأمر. ويشيرون إلى الحالات العاطفية بشكل أقل من النساء. الرجال يفيظون ويستخدمون التهكم أكثر. خاصة في الموضوعات ذات الحساسية، ولا يقلب عليهم الاعتذار، ولا يفضلون مواجهة المشاكل، ويكشفون عن المعلومات الشخصية بقدر أقل من النساء. أما النساء فيستخدمن كلمات أكثر للتعبير عن أنفسهن ويوصلن ما بأذهانهن بشكل أكبر عن طريق تيار الوعي.
- لغة الجسد: السلوك غير اللفظي ينوع بين الجنسين. النساء يملن إلى الانسجام مع لغة الجسد ونبرات الآخرين. الرجال قد يومتون براء وسهم للتعبير عن الموافقة. بينما تومتى النساء عند تلقي المعلومات. الرجال لا يتشاركون عددًا كبيرًا من تعبيرات الوجه كالنساء. الرجال يقطبون الجبين أو ينظرون بجانب العين عند الإنصات ولا يستخدمون التواصل البصري كثيرًا، بينما النساء يملن أكثر إلى التواصل وجهاً لوجه. الرجال

يجلسون بعيدًا، ويتململون، ويفيرون من وضعية أجسادهم، ويميلون بأجسادهم إلى الورا أكثر من النساء عند الاستماع للآخرين.

• حل المشكلات: الرجال يحبون إمضاء الوقت في التفكير في المشاكل بعيدًا عن الآخرين. قد يلتمسون النصح أو المساعدة فقط عندما يبذلون ما بوسعهم فعله وحدهم. النساء ينزعن إلى الحديث أكثر عن مشاكلهن: التعبير عن مخاوفهن بصوت عالٍ يقلل من التوتر الذي ينتابهن إزاء تلك المخاوف. يميل الرجال إلى التدخل في الحديث وإسداء النصح لحل المشكلة، بدلًا من مناقشة المخاوف المحيطة بها. ليس من الضروري أن تتحدث النساء عن مشاكلهن طلبًا للنصيحة، ولكن الحديث يمنح فرصة لتصنيف جميع الموضوعات.

• التفاوض: طبقًا لـ د. سوزيت هادن إنجين مؤلفة كتاب Gentle Art of Verbal Self-Defense at Work، "أغلب الرجال الأمريكيين اليوم يعرفون أي أمر يتضمن التفاوض على أنه مباراة. على الأقل بشكل مؤقت، وهم يتحولون إلى سلوك لعب المباريات للمدة التي يستغرقها التفاوض". كثير من النساء الأمريكيات لا يطبقن هذا المبدأ.

• اتخاذ القرارات: النساء يملن إلى التماس النصح والمعنومات والإجماع من الآخرين. الرجال غالبًا يفضلون اتخاذ قرار باستقلالية.

• "القدرة على التناحر": الرجال متلهفون لتلقي الإضراء على إنجازاتهم انتي تشهد على كفاءتهم ومهارتهم. النساء يملن إلى التقليل من الإنجازات التي حققنها، ويرجعنها إلى العمل الجماعي أو الحظ.

• العون: الاتجاهات. أي شخص؟ الرجال يميلون إلى تجنب التماس المساعدة والتوجيه. النساء من الأرجح أن يتقبلن المساعدة بشكل أكبر. ولكنهن يطلبنها بطريقة غير مباشرة.

• المواجهة: الرجال يميلون إلى المباشرة بشكل أكبر. النساء "يخفن من الضربة" من أجل حماية المشاعر.

• منظور الكلمات: الرجال يركزون على العالم الخارجي؛ وغالبًا تدور أحاديثهم العابرة حول الموضوعات المتعلقة بالمشاريع والرياضة والطقس والأخبار. النساء يفضلن التركيز على العالم الداخلي للموضوعات الشخصية، أي على ما يدور داخل الآخرين، وعلى مشاركة عوالمهم الداخلية.



ما الفرق؟

كشف بحث لمسح المخ بالأشعة المقطعية. والذي أجري في كلية طب إنديانا الموجودة في إنديانابولس، اختلافات جوهريّة في أنماط الاستماع وفقاً للجنس. غالبية الرجال ظهر لديهم نشاط انحصار في الجزء الأيسر من المخ. والذي يعرف بالفص الصدغي، والذي يرتبط بالسمع والكلام: بينما ظهر لدى معظم النساء نشاط بالفص الصدغي في كلا جانبي المخ. هذا البحث يقترح أن معالجة اللغة تختلف بحق بين النساء والرجال.

طبقاً للباحث جوزيف تي لوريتو "نحن لا ندري ما إذا كان الاختلاف يرجع إلى الطريقة التي تربينا بها أم أنه يتعلق بتشريح المخ".

الاختلافات بين الجنسين في العمل

"التنوع الإنساني يجعل من التسامح أمراً أكبر من كونه فضيلة.

إنه يجعله من متطلبات البقاء"

زبنيه دوبو

في العلاقات المهنية. اتباع الأشكال النمطية التقليدية للتصرف وفقاً للجنس قد يعرض المهنة للخطر. وخصوصاً بالنسبة للنساء. التحيز لا يزال موجوداً. حتى في حقبتنا الأكثر تنويراً. على الرغم من تغير الكثير من الأدوار المتعلقة بالجنس في أماكن العمل، فإن أشباح بعض الأشكال النمطية القديمة لا تزال تسكن الطرقات، وغرف الاجتماعات، والمكاتب. من المهم أن تكسر أنماط التواصل غير الفاعلة تماماً مثلما أنه مهم أن نخترق جميع العوائق التي تمنع النساء من تولي المناصب القيادية.

طبقاً لـ د. كاتلين كيللي زيردون، وهي متخصصة في التفاوض. والإقناع، والتواصل بين الأشخاص. فإن العادات اللغوية لكثير من الرجال الذين يتولون قيادة المؤسسات الرئيسية اليوم "تم تطويرها في عهد كانت فيه النساء تعتبر بوضوح مجموعة من الدخلاء. وهناك نزعة بشرية لمعاملة جميع أعضاء المجموعات الدخيلة كما لو أنهم جميعاً نفس الشخص... وهناك نزعة ثانية هي الانتقاص من قدر الدخلاء". بعض الاحتكاك الذي يحدث لا يرجع إلى جهد متعمد للتسبب في الضرر أو الإساءة. ولكنه يكون إحدى وظائف العادات اللغوية العتيقة التي لا بد من تحطيمها.

ما يعتبر سلوكًا احترافيًا اليوم يقوم بشكل كبير على القواعد السلوكية الذكورية. على الرغم من مرور عقود منذ التحقت المرأة بقوة العمل لتصبح محترفة في مهنتها، قام العديد من الناس بتبديل ومزج وموازنة أساليبهم في التواصل بفرض نيل القبول والوصول إلى سقف التوقعات. كنتيجة لذلك، كان هناك خليط من قواعد السلوك الخاصة بالرجال وتلك الخاصة بالنساء فيما يتعلق بطبيعة الأسلوب المقبول أو الملائم والتعبير عن المشاعر في العمل. التحدي الذي يواجه كلا من الرجال والنساء هو العمل معًا على مراجعة السلوكيات التي تتعلق بالجنس. والتخلص من الأشكال النمطية، والقضاء على التواصل غير الفاعل في مكان العمل.

سلوكيات العمل تختلف بين الرجال والنساء، وكل منهما يضيف مهارات وميولاً مهمة إلى مكان العمل. وطبقًا لبحث جودي بي روزنر، والمنشور في Harvard Business Review، أنماط التواصل عند النساء تظهر فيها خصائص قيادية مهمة. مثل التشجيع على المشاركة. وتشارك الرأي والمعلومات. والارتقاء بإحساس الآخرين بقيمتهم الذاتية، وإثارة حماس الآخرين لعملهم. النساء يفكرن بمبدأ المساواة واللعب النظيف، ويعطون الأولوية لقيمة العلاقات. الرجال يكونون أكثر عدوانية ومباشرة، ويفكرون أكثر في النتائج بدلا من التفكير فيما يحقق العدل.

يختلف الرجال والنساء في نظرتهن إلى خصائص العمل الجماعي التي يراهن عليها الكثيرون. الرجال يعترفون بالخصائص الفردية. والمواهب. وقدرات أعضاء الفريق. وكل شخص يسهم في دعم الآخر. ولكن كلاً منهم له دور خاص يقوم به. الرجال يحبون أن يكونوا في موضع التحكم بالمهام لكي يحصلوا على النتائج المرجوة. العمل الجماعي بالنسبة للنساء يتعلق أكثر بالمساواة والتعاون: مشاركة المسؤولية والمهام كأعضاء للفريق. والعمل معًا وتبادل الأدوار لتحقيق الأهداف. كل من الرجال والنساء يقدرتون تلقي الشكر على ما حققوه من إنجازات.

بناء العلاقات الجيدة في عالم الأعمال يعد من أولويات النساء، ويؤثر على من يحترمونهن ويثقون بهم. الرجال الذين لا يقتطعون الوقت لبناء العلاقات -الذين لا يهتمون بـ"الأحاديث العابرة"، يركزون فقط على الفرض الأساسي. ولا يبذلون اهتمامًا أو تقديرًا أو قلقًا- فرصهم أقل في كسب احترام النساء أو ثقتهن. الرجال الذين يستخدمون حكمتهم في بناء الصلات يكسبون دعم النساء ومشروعاتهن. سواء كن زبائن لهم أو عميلات أو زميلات. الصلة القيمة قد تكون أثقل وزنًا في صالحك عندما تتساوى جميع المعايير الأخرى ويصبح الاختيار واجبًا.

حتى وإن كان لديك المنتج الأفضل، فإن العلاقة الأكثر رسوخًا في التعامل مع الاحتياجات عادةً هي التي تكسب العقد أو تعقد الصفقة.

مكان العمل العالمي يمر الآن بمرحلة تغيير والاختلافات تعم أساليب التواصل. في عالم التواصل بين الذكور والإناث، لا يوجد أسلوب أو استراتيجية على وجه الخصوص أكثر تفوقًا من غيرها. من المهم أن نعلم أن كلا من الرجال والنساء يحترمون الاختلافات ويتكيفون على احتياجات بعضهم البعض لتحقيق الحد الأقصى من الفعالية والإبداع والإنتاجية.

هذا الجزء يركز على زيادة الفهم لوجهات النظر التي قد تختلف بين الرجال والنساء للارتقاء بالتواصل بينهم. مع وجود قدر أفضل من الوعي، تستطيع أن تعدل من طريقة ارتباطك بالأمور لتحسين فاعلية العلاقات التي تتمتع بها في محيط العمل.

للرجال:

- قم ببناء علاقات في العمل تتميز بمراعاة شعور الآخرين، والاعتناء بهم، والثقة، والاحترام. أظهر دعمك من خلال التواصل الجيد والإشارة دائمًا إلى تقديرك ومراعاتك لهم.
- عند التركيز على حل المشكلات (مع وجود ميل إلى الاشتراك في العملية بجميع تفاصيلها)، تأكد من مراقبة احتياجات النساء وطريقتك في التجاوب معها.
- امض وقتًا في الإنصات وإعادة صياغة ما سمعته: "أذا فما تود أن تقوله هو...". النساء يردن الشعور بأن هناك من يسمع لهن، ويفهمهن، ويدعمهن. الوقت الذي تستثمره في الإنصات سيعود عليك باحترامهن ودعمهن المتزايد.
- امنح النساء وقتًا للتعبير عن أفكارهن. تجنب المقاطعة، أو تكلمة الجملة لهن، أو السخرية، أو التأنيب، أو تغيير الموضوع.
- امنح بعض التقويم مع ردود أفعال على فترات منتظمة، (مثل "آه" و"إمم" وما شابهها)، بدلًا من السكوت غير المريح. عند الحديث مع النساء، استخدم التواصل البصري، وأظهر قدرًا أكبر من التفاعل العاطفي على وجهك، وأضف المزيد من الحماس إلى صوتك.
- تجنب التلمل وتقطيب الجبين والإشارة بالأصابع.
- اعتذر فورًا إذا ارتكبت خطأ ما.

المفتاح ٥ : احترم احتياجات التواصل

- أدخل المزيد من المعلومات الشخصية بين ثنايا حديثك.
- عبر عن دعمك للأفكار بأسلوب ينم عن التعاطف. تجاوب مع المشاعر التي يتم التعبير عنها: "لا بد وأن هذا الأمر تسبب في شعورك بالإحباط". أو "لا بد وأنها كانت خيبة أمل كبيرة لك". الإنصات المتعاطف يبني الانسجام ويساعد على كسب ثقة النساء ودعمهن. تجنب الانتقاص من المشاعر. على سبيل المثال: "ما كان يجب أن تُعري بذلك الشعور" أو "ليس الأمر بتلك الأهمية".
- قاوم إغراء إسداء النصح بشكل مباشر أو حل المشكلات. عبر عن الاهتمام والدعم. ومن الممكن أن تتساءل حول خططها لتخطي المشكلة.
- اطرح الأسئلة كوسيلة لجمع المزيد من المعلومات لتوضح اهتمامك.

للنساء:

- كوني متماسكة، وواضحة، وجازمة عند التواصل مع الآخرين، وأفصحي عن الأمور التي تؤثر عليك وعلى أدائك في العمل وعلى مهنتك. عن طريق إعادة توجيه ديناميكيات التواصل تصبح لديك السلطة لإدارة وجهات نظر الآخرين بحيث يكون لها تأثير إيجابي موازٍ على صورة الذات لديك.
- لا تسدي الرجل بصحاً إلا إذا طلب منك ذلك. النصيحة التي لم يتم طلبها قد يعتبرها الآخرون إساءة. خاصة إذا كانت في حضور أشخاص آخرين. استخدم العبارات التي تجنبك الوقوع في الحرج، مثل "في حالة إذا كنت لا تعلم..." أو "ربما كنت تعلم هذا...".
- تجنب الإسهاب في الحديث عن المشكلات: وركزي بشكل أكبر على الحلول. لا تطيلي المقدمات وناقشي الفرض الأساسي. لا تجهري بالشكوى إلا إذا كان لديك الحل. حافظي على هدوئك واسردي المشكلة بموضوعية. ودون زيادة حدة المشكلة بالاستجابة للمشاعر.
- تواصلتي دون لوم. الشكاوى غالباً ما يفسرها الرجال على أنها لوم. عبري عن مواطن قلقك إزاء الموضوع، ثم أضيفي عبارة تدل على تقديرك لإنصاتهم لك: "أشعر بالارتياح لطرحي هذه النقاط وأنا حقاً أقدر لكم حسن استماعكم".
- كوني حذرة في مشاركتك للمشاكل أو المشاعر الشخصية مع الرجال؛ تشاركي القدر القليل من المعلومات الشخصية واجعلي الأحاديث العابرة تتركز على الأحداث الجارية أو الموضوعات التي تثير اهتمامهم. أسألي عما يفكر فيه الرجال، بدلاً من السؤال عما يشعرون به.

انسجم مع أي شخص، في أي وقت، وفي أي مكان



- قللي من الوقت الذي تمضيئه في الحزن على المواقف. تقبلي الاختلافات التي تتسبب في النزاعات. وأدركي أن النزاع ربما يكون بخصوص الموضوع وليس له طابع شخصي.
- التزمي الحذر عند التعبير عن الغضب أو المشاعر السلبية واعثري على مخرج لها بعيداً عن مكان العمل. هذا يعني أن تمسكي بزمام قلبك. مما يتطلب كظم الغضب والتجاوب بطرق تعتبر ملائمة أو احترافية. في مكان العمل، يكون الغضب من أحد الأمور مقبولاً؛ والتعبير عن المشاعر الشخصية غالباً ما يساء فهمه وتفسيره، مما يقوي من الصورة السلبية.
- إذا طلبت النصيحة واختلفت مع الحل الذي طرحه الرجل، فلا تقللي من شأنه. أو إذا لم تتبعي مقترحاته، فلا توضحى السبب وراء عدم الأخذ بها.
- تقبلي المدح عن إنجازاتك وركزي على النتائج التي حققتها.
- اعترفي بالتقدير وأظهريه للأفعال التي نعبر عن الاهتمام. عبري عن التشجيع بدلاً من التعاطف، وذلك بنبرة متحمسة وركزي على الثقة بالنفس والثقة المتبادلة: "أثق أن كل شيء في المشروع تحت السيطرة" أو "لقد حصلت على ما تريده لإتمام الصفقة".
- افرضي حضورك وحافظي على جذب الانتباه. إذا كان الآخرون يتبادلون الأحاديث الجانبية، فتحكمي في ديناميكيات الحديث. ابدئي في جملة: ثم توقفي لبرهة. بينما تنظرين إلى أولئك الذين يتناظمونك. انتظريهم حتى يتوقفوا عن الحديث. ثم استأنفي.
- لا تعتذري إذا لم ترتكبي خطأ.
- أفصحي عما في نفسك إذا كان هناك ما يضايقك. اسردي مخاوفك بوضوح وتجنبي قراءة الأفكار أو التخمين.
- إذا كنت لا تتفقين مع أحد الأمور، فلا تومئي رأسك بالموافقة من منطلق التهذيب.
- فلتضفي حساً من القوة على صوتك. مع تجنب النبرات العالية جداً. وصوت التنفس، والصوت الضعيف. قللي من استخدام العبارات غير المحددة مثل "ربما"، أو "لست متأكدة". تجنبي إنها. الجمل بنبرة مرتفعة تجعلها تبدو كالسؤال. كل هذه الأمور تدل على قدر أقل من القوة والتأكد والسلطة.

الارتباط بالاحتياجات = احترام الاختلافات

“العوامل الأساسية في فن العمل معا هي كيفية التعامل مع التغيير، وكيفية التعامل مع النزاع، وكيفية الوصول إلى أقصى ما عندنا... احتياجات الفريق يتم الوفاء بها على أفضل وجه عندما نفي باحتياجات الأشخاص المنفردين”
ماكس ديبري

إن التواصل مع الآخرين يتطلب مرونة مستمرة في التكيف مع الحاجات الفردية. وبمعرفة أن احتياجات التواصل تختلف، ابدأ كل تعامل بدرجة من الحس المرهف بحيث تحدد ما يناسب الآخرين بصورة أفضل (وأقل احتمالاً للإزعاج أو الإهانة). عندما تعامل الناس بطرق تحترم الاختلافات وترتبط باحتياجاتهم وتفضيلاتهم، فأنت توضح ما يقلقك وتزيد من فرصك لكسب تعاونهم، وتقبلهم لأفكارك. والمزيد مما تريد.

تعديل طريقتك في فهم ما يريده الآخرون لا يكون سهلاً على الدوام، بينما تقترب أنت من الحصول على ما تحتاج وفي الوقت الذي تحتاج. في العالم المعقد للعلاقات الإنسانية، عندما تكون متناغماً مع الصفة التي تدخل بها إلى كل شخص. وتعديل من طريقتك في التواصل كاستجابة له. فأنت تزيد من قدر الفعالية التي تتمتع بها. التواصل عملية مستمرة من اكتشاف السلوكيات الفردية المطلوبة لتكوين علاقة أفضل مع كل شخص. ثم إدخال هذه الحكمة إلى التعاملات للاستمتاع باللقاءات الأكثر إيجابية وإثارة (مع أقل قدر من التوتر).

**** معرفتي ****
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامه

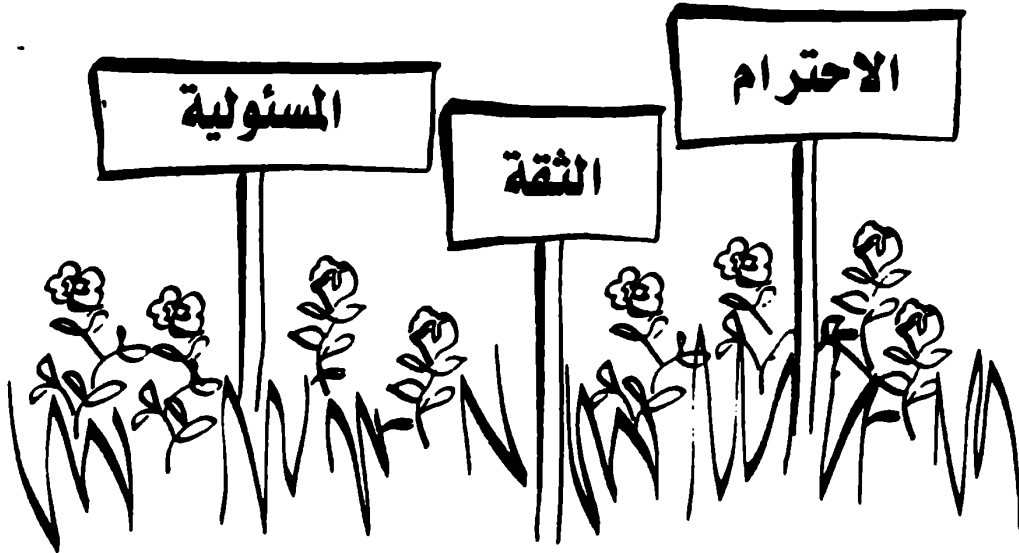
المفتاح ٦

عبر عن الاحترام لكي تحافظ على الثقة

”احترام الذات، واحترام الآخرين، وتحمل مسؤولية جميع أفعالك“
من إرشادات الحياة للدالاي لاما

يا له من عالم ملائكي الذي تلتزم فيه جميع المخلوقات على الأرض بتلك التعاليم الثلاثة! نحن نزداد قربًا من الحياة في المدينة الفاضلة الاجتماعية بالتعبير عن الاحترام في كل ما نفعل ونقول. الاحترام أسلوب يتم التعبير عنه من خلال الكلمات التي نختارها، ونبرة الصوت، ولفة الجسد، والتصرفات.

هذه الموصلات الجوهرية تعكس مستوى الاهتمام الذي نمنحه لأنفسنا وللآخرين. الطريقة التي نتحكم بها في تصرفاتنا أمر محوري في تأسيس سمعتنا، وفي تشكيل ما يعتقد الناس بشأننا وطريقة استجابتهم بناءً على ذلك.



وحدة النزاهة

”ليس هناك انحدار بسيط للنزاهة“

توم بيترز

ينمو الاحترام والثقة باتخاذ القرارات التي تتفق مع الشخصية الجيدة. بفعل ما هو صحيح عند مواجهة اختيارات صعبة. عندما نضع معايير مرتفعة لأنفسنا ونعمل من أجل الحفاظ عليها، فنحن نتصرف بنزاهة.

تتراكم النزاهة بمرورنا خلال السلسلة الحياتية التي لا تنتهي من الأحداث غير المتوقعة كالاختبارات الصغيرة والإغراءات الكبيرة؛ على سبيل المثال، سواءً كان إرجاع النقود الزائدة التي أعطاهما لنا عن طريق الخطأ موظف الحسابات (الكاشير) في المتجر، أو إعادة محفظة ضائعة مكتظة بالنقود، أو اتخاذ اختيار من شأنه الضرر المادي بنا ولكنه يحفظ رفاهية الموظفين لدينا. الناس يشهدون على الطريقة التي نتعامل بها مع ”الأحجيات الفورية“ التي ما تفتأ تقابلنا بين دهاليز الحياة. عندما نجتاز الاختبارات كلها ونحرز أعلى الدرجات، نبني لأنفسنا سمعة ممتازة، ونوجه جهودنا نحو ”التحلي بأفضل الأخلاق“.

تعادلا مع النزاهة

عقب التقديم الصباحي الذي قمت به في أحد المؤتمرات، دعاني المدير التنفيذي للشركة التي تستضيف الحدث إلى الاشتراك في جولة للعب الجولف ذلك المساء مع نائب رئيس المؤسسة وأحد البانعين لديهم واسمه كينت. أثناء اللعب، ظل كينت يسأل ”هل تمانعون لو أنني حررت الكرة قليلاً؟“. أعطيتاه الضوء الأخضر، لأن ذلك الأمر لم يبدُ على قدر كبير من الأهمية لنا. ولكن في الحقيقة، لقد كان ذلك الأمر على قدر كبير من الأهمية بالنسبة للمدير التنفيذي، والذي أسرَّ إلي لاحقاً في مبنى النادي قائلاً: ”لقد أظهر كينت لونه الحقيقي اليوم. صحيح أن الجولف مجرد لعبة، ولكنني أتساءل عما إذا كانت فلسفة الغش تنسحب إلى عملائه. والآن وقد رأيت منه ذلك التصرف، أتساءل عن مقدرتي على الثقة به مجدداً، وذلك عند التفكير في أنه قد يغشنا في المشاريع التي تخصنا“. - المؤلف

النزاهة هي التمتع بالأمانة والوفاء والمبادئ الأخلاقية السليمة؛ والتي تكفل لك وضعًا سليمًا يتسم بالكمال. لكي تدمج مكونات النزاهة في شخصيتك، اتبع المعايير المذكورة أدناه:

- قل ما تمنيه
- اقصد ما تقوله
- واصل فعل ذلك
- حافظ على وعودك
- تصرف بمعايير سلوكية رفيعة

ابن سمعة من المسئولية الشخصية

“ليس بإمكانك بناء السمعة على ما تنتوي فعله”

هنري فورد

السلوك الذي يتسم بالمسئولية ينعكس في كل ما نفعل: كالحفاظ على التزاماتنا، والالتزام بالمواعيد، والوفاء بواجباتنا، ومعاملة الآخرين بعناية وتفهم، والتعامل بكرامة، والتصرف بصورة يعتمد عليها، والتعامل مع الممتلكات باحترام. طريقتنا في الحفاظ على تلك اللبنة الخاصة بالمسئولية الشخصية مترابطة هي ما تحدد كلاً من احترامنا لذاتنا وسمعتنا. عندما يعرف الناس أننا نفعل ما هو صحيح، حتى وإن كان يبدو صعباً أو غير محبوب، فتحن نكسب احترامهم وثقتهم.

ولكن الثقة نسيجها رقيق، تتدلى من خيط واهن فوق جرف من الإيمان. مجرد خطوة واحدة في غير موضعها قد تقطع ذلك الخيط الواهن على الفور. إصلاح شرخ الثقة رحلة صعبة. الشكوك المزعجة ستلاعب بمن كانوا في يوم ما يحترمونك غاية الاحترام ولكنهم اليوم يتساءلون حول مدى مصداقيتك. الطريق الأفضل لتجنب ذلك المنزلق هو عدم التصرف أبداً بطريقة أقل من مشرفة.

الثقة دورة. كلما تصرفنا بأسلوب يدعو إلى بناء الثقة، زادت ثقة الناس بنا. درجة الاحترام والثقة التي ننالها من الآخرين تخضع للقانون العالمي الذي يقول إن “الأمر تدور”، سواءً لمساعدتنا أو لجرحنا. لذا، في كل لحظة، فكر فيما تريد أن يعود إليك، وتصرف على هذا الأساس، لأن كلاً من شخصيتك وصلاتك تعتمد على الاختيارات التي تتخذها.



التقنيان اللذان تثق تماما بهما

نحن نعترف بهذا: تشغيل الكمبيوتر ومهارات التصليح ليسا من بين مواهبنا الحقيقية. نحن نحب أجهزتنا المبتكرة عندما تعمل بشكل جيد، ونكرهها عندما تفشل (أو عندما نفشل نحن في معرفة ما الذي يتوجب علينا فعله) بسبب الإحباط والتوقف عن العمل اللذين ينتجان عن ذلك.

أنا وأرنولد لدينا العديد من الصلات المهمة في أعمالنا ونحن متفقان على أن الشخصين المختصين بتقنية الكمبيوتر لدينا، وهما روب ماكوي وسالي ستراكينز، أساسيان للعمل! نحن نحترم، ونثق العبقريين التقنيين، ليس فقط لمهاراتهما التقنية، ولكن للأسلوب اللطيف الذي يقابلان به أنفسنا المجهدة. عندما هاجمت الفيروسات والديدان والآفات الإلكترونية الأخرى أجهزة الكمبيوتر الخاصة بنا، قام روب وستراكينز بإنقاذ قوانا العقلية، وملفاتنا الثمينة، وحياتنا. لديهما قائمة طويلة من الزبائن، وخبرتهما معروفة على المستوى العالمي، وخدماتهما مطلوبة كمستشارين ومتحدثين ومدربين. إلا أنه عندما يتلقيان مكالمات الطوارئ منا، يتصلان بنا على الفور. أينما كانا، ويفعلان ما بوسعهما لإعادة الأنظمة الخاصة بنا إلى كفاءتها القصوى. إنهم يقومون بذلك وأكثر! ونحن نقدر لهما الخدمة الممتازة، والحكمة، والتوجيه، وذلك يمنحنا قدرًا وافراً من الارتياح. نحن نثق فيهما تمام الثقة! - المؤلفة

خرق العهود = كسر الثقة

"اعتبر نفسك مسئولاً عن مستوى أعلى مما يتوقعه منك أي شخص آخر.

لا تعط لنفسك عذراً"

هنري وارد بيتشر

عند قطع العهود. سواءً شفهيًا أو كتابة، تُؤسس اتفاقية بين الأطراف. مع توقع أنها سيتم احترامها تمامًا طبقًا للشروط المحددة. عندما لا يتم احترامها. فإن الثقة تمر بأزمة نحن لا نتق بالأشخاص الذين ينتهكون العهود أو أولئك الذين لا تتطابق كلماتهم مع أفعالهم.

على سبيل المثال:

- مديرة تقول: "أتبع سياسة الباب المفتوح. لذا تستطيعون القدوم إلي في أي وقت". إنها عبارة سليمة الطولية. إلا أنه بمرور الوقت. وعندما يتوجه الموظف إلى مكتب المدير. يتكرر عدم انتباهها له. فهي تستقبل المكالمات. ولا تركز على ما يفقد موظفيها. سلوكها يتعارض مع عباراتها، وأفعالها توضح أنها لا تعني حقًا ما تقول.

لخدمة الحق

ابني، واسمه ستيفان. وأنا كنا في رحلة نزل مع صديقه داني ووالد صديقه واسمه راندي توقفنا لدى مطعم في بيدفورد بولاية بنسلفانيا. وتلقى الأبناء قوائم طعام الأطفال التي يتم تقديمها لمن يبلغون العاشرة فأقل. ولأن داني كان قد بلغ الحادية عشرة للتو. ضُرب والده له قائمة طعام الكبار لأن اسمه الآن قد أصبح كبيراً على قائمة طعام الأطفال. أجاب النادل: "حسناً، لست مضطراً لذكر سن ابنك. لن يعرف أحد". فقال راندي: "قد يكون هذا صحيحاً، ولكن داني يعرف".

كانت لفظة بسيطة، ولكنها تركت أثراً كبيراً على ولدينا عن الالتزام بالصواب حتى إذا كان الآخرون يخبروننا أنه أمر عادي. - المؤلف

• شركة تقول: "نحن نريدكم أن تكونوا راضين بنسبة مائة في المائة عن مشترياتكم". في حين أنك لو كنت غير راضٍ واتصلت بقسم خدمة العملاء، فسيكون عليك أن تفعل المستحيل لاستعادة نقودك.

• ابنك المراهق يعرف أنه غير مسموح له بأن يقل أكثر من راكبين معه في السيارة. ولكنك تكتشف أن نصف فريق كرة السلة قد ذهب إلى حفلة ما بعد المباراة في سيارته.

حتى لو كنا عازمين تمام العزم على الوفاء بالالتزامات، تصبح مصداقيتنا موضع تساؤل في حالة عدم الوفاء بها، إلا إن كان لدينا تفسير معقول. على الرغم من ذلك. إذا كان هناك العديد من التفسيرات أو الأسباب التي حالت دون الوفاء بالوعد. فذلك أيضًا من شأنه التأثير على درجة الثقة. نحافظ على الثقة بالاستمرار في توضيح أننا نعني ما نقول وأن أفعالنا تؤكد هذا. يستطيع الناس الاعتماد علينا لتقدير أي اتفاق نعقده؛ وإذا لم نستطع لأحد الأسباب، فهم يفضلون سماع الحقيقة بدلًا من الاستماع إلى مئات الأعذار. في هذه الحقبة من انفجار الثقة، تصبح الأمانة من الخصائص النادرة.

الوصول إلى قلب المصادقة

تكون مصداقيتك على المحك في كل تواصل تقوم به. الناس يقيمون مدى المغامرة بدخول علاقة معك أو الحفاظ عليها بناءً على أساس من مركب المصادقية لديك: أي مقدار الإيمان والثقة التي يملكونها في قدرتك على الاحتفاظ بثقتهم. غالبًا ما تتأثر ردود أفعالهم بالأسئلة الجوهرية التالية:

١. هل تهتم بي وبما أحتاج إليه؟

٢. هل أرى جميع الأسباب التي تجعلني أثق بك؟

٣. هل أنت شخص نزيه؟

مركب المصادقية لديك مهم لكسب صلات جديدة بالثقة والحفاظ عليها. إنه عامل حرج في صيغة نجاحك.

في أي وقت تصطدم فيه توقعاتنا بالواقع، نواجه لحظة يقظة قاسية. يثير غضبنا أن نتوقع درجة عالية من الحرفية ونتلقى أداءً فقيرًا؛ أو عندما نتوقع أن يأتي الأصدقاء في الموعد المحدد ولا يأتون؛ أو عندما نشترى منتجًا ولا يعمل مثلما جاء في الإعلان عنه؛ أو عندما يتم الكشف عن الغش والخداع؛ أو عندما يقول الناس إنهم سيفعلون شيئًا ثم لا يفعلونه.

نحن نبني الثقة ونحافظ عليها في علاقاتنا بالوصول إلى التوقعات أو التفوق عليها. أو بالعثور على حل مرضٍ لتدارك الموقف إذا لم نستطع الوفاء بالالتزام. سواءً كانت صلتنا قائمة مع الأعمال أو المؤسسات أو الأفراد، فإن الحفاظ على الثقة هو عرض مستمر للنزاهة التي تبقي العلاقات على أساس متين وصلب.

لا تجعلهم ينتظرون كثيرًا

الالتزام بالمواعيد أمرٌ في غاية الأهمية بالنسبة للآخرين. وهو الحفاظ على الأوقات المحددة للمواعيد والمقابلات. أن تجعل الناس ينتظرونك طريقة جيدة لإثارة غضبهم: فكل منا لديه شكل لقضاء الوقت أفضل من انتظار الآخرين لكي يأتوا في الموعد. أظهر الاحترام بالتعبير عن تقدير الالتزام بالوقت.

حيلة البطاقات السحرية

ساندي وأنا ابتكرنا بطاقات كاريزما Charisma Cards™ منذ بضع سنوات كأداة لتعزيز الكثير من المهارات التي نناقشها في ورش العمل: مثل تحسين التواصل وزيادة الثقة وتقوية العلاقات وبناء حضور قوي. في أحد الأيام، وبعد جلسة لتدريب خدمة العملاء تحدثت فيها عن أهمية الاستجابة وتحمل المسؤولية، طلبت العميلة مجموعة من بطاقاتنا. أرسلت لها مجموعة على الفور. أحببت باربارا البطاقات، ولكنها اتصلت لتقرر أن الغلاف البلاستيكي للبطاقات قد تضرر. أخبرتها أنني سأرسل لها غلافًا آخر على الفور، ولففته بعناية في ورق بلاستيكي به فقاعات هوائية وشحنته في ذلك اليوم نفسه. الغلاف تكلف حوالي ٣٠ سنتًا؛ والشحن والتغليف تكلف ٢ دولارات.

بمجرد استلامها له، اتصلت باربارا لتقرر أن الغلاف الآخر مكسور أيضًا. كان هذا غير معتاد بالمرّة: لا بد وأن الغوريلا هي التي كسرت تلك الأغلفة! اعتذرت عن هذا الإزعاج وأرسلت لها على الفور عددًا وافرًا من مجموعات البطاقات الجديدة ومعها خمسة صناديق جديدة زائدة، وجميعها مغلقة بعناية. حتى أنني دفعت نقدًا إضافية لكي تصل الشحنة في اليوم التالي. لحسن الحظ، وصلت الشحنة سليمة وكانت العميلة مبهجة (وكنت سعيدًا جدًا)!

النتيجة النهائية كانت عميلة سعيدة وأثارت إعجابها الخدمة التي تلقتها، وحقيقة أنها قد تلقت أكثر مما توقعت. والأهم من ذلك أن الحدث قد شدد على رسالة "أنني أفعل ما أقول" التي قدمتها لطاقم العمل الخاص بها في وقت سابق من الأسبوع. هل تتساءل عن التكلفة الحقيقية التي تكبدتها للصندوق ذي الثلاثين سنتًا؟ حوالي ٣٠ دولارًا. ولكن الأمر استحق كل سنت، واعتبرت أنه استثمار في الثقة. - المؤلف

الفضاظة تدمر العلاقات

“إنك لا تتسرع أبداً في فعل الخير، لأنك لا تعلم السرعة
التي يصبح بها هذا الفعل متأخراً جداً”
زالف والدو إيمرسون

الوقت الذي تعبر فيه عن أقصى قدر من التهذيب والاحترام هو الوقت الذي قد تشعر فيه بأقل قدر من الرغبة في القيام بهذا الأمر: أي عندما يتصرف الآخرون بأساليب فظيعة تضرب بالآداب العامة عرض الحائط. في أكثر الأحوال وأغلبها، التصرف بأدب على الرغم من السلوك السيئ للطرف الآخر يزرع الجو المناسب لتواصل أكثر إنتاجاً. عندما يتكدر الناس من أمر ما، فإنهم قد يفوتهم التصرف بأدب (وذلك على فرض أن لديهم أخلاقاً ولكنهم اختاروا ألا يلجئوا إليها). مع وجود كل تلك المشاعر تجيش في صدورهم، فإنهم يركزون على التنفيس عن إحباطهم، وربما صاحب ذلك نفض السموم.

التعبير عن العطف، والأدب، والاهتمام غالباً ما يهدئ من روع الآخرين، إلا إذا كنت تتعامل مع شكل من أشكال التصرفات الشائكة. راجع المفتاح ٨، وذلك للوقوف على تقنيات محددة تحقق أفضل النتائج في تلك المواقف. الطاقة المهذبة تستخدم كقوة مضادة للعداء والفضب اللذين يسودان الموقف.

معظم الناس يشعرون بتهديد أقل وتفاعل أكبر عندما يتم التعامل معهم باحترام. احرص على قلبك وقلوب الآخرين. عبر عن مشاعرك ومخاوفك وأخرجها من صدرك، دون إنكار كرامة واحترام الآخرين. لا تخلق مشاكل جديدة بالتصرف بفضاظة؛ بدلاً من ذلك ركز على حل المشاكل والتصرف خارج مجال الفضب والإهانة لتأسيس مشاعر أفضل. لا تلجأ إلى احتقار الآخرين، حتى لو كنت تعتقد أنك لن تراهم مجدداً أبداً. الكلمات والأفعال المؤذية تعود على صاحبها وتجرحه بدلاً من أن تجرح الآخرين.

أين أخلاقك؟!؟

“الطريقة التي ترى بها الناس هي الطريقة التي تعاملهم بها،
والطريقة التي تعاملهم بها هي الطريقة التي يصبحون عليها”
جوتة

كشف البحث من عدة مصادر أن الأخلاق يتزايد اختفاؤها، مع ارتفاع نسبة السلوك غير المتحضر، مما جعل الناس تشمر بالفضب، والتوتر. وعدم الاحترام. تقرير قام به برنامج عام، وعنوانه الظروف المتفاقمة؛ تقرير حالة عن الفضاظة في أمريكا، كشف أن أكثر من ثلث الألفين وثلاثة عشرة شخصًا الذين تم سؤالهم يفكرون في الانتقال إلى مكان به قدر أكبر من المودة واللطف! التواصل مع الناس يتطلب التعبير عن التهذيب. التحضر مهم.

نحضر قائمة طويلة من التوقعات بشأن العلاقات، وخصوصًا فيما يتعلق بطريقة معاملة الآخرين لنا. إذا تم تجاهل عبارات التحية التي نلقيها عند اللقاء أو الافتراق (مثل “أهلاً” أو “صباح الخير” أو “مع السلامة”). قد يصيبنا الارتباك، أو الفضب، أو حتى نثور. إننا نتوقع ردًا لتلك التحية الاجتماعية المعتادة: فذلك اعتراف بوجودنا. نحن قد نفسر غياب الرد كعلامة على عدم الاحترام، ونتساءل عن السبب وراء تجاهلنا أو إشعارنا بأننا غير مرئيين.

على سبيل المثال، إذا مررنا بأحدهم في الردهة ولم يحينا، فقد يقفز عقلنا إلى خانة “التساؤل”: “لماذا لم يقل أهلاً؟ ما أمره؟ هل هو حقًا منشغل ليتجاهلني هكذا؟ يا للفضاظة! هل أخطأت في شيء؟ هل هو أمر قلته من قبل؟ هل أنا غير مرئي؟”. في الواقع، قد يكون الشخص مندمجًا في أفكار بعيدة تمامًا؛ وعلى الرغم من ذلك. فإن مثل تلك الأشياء البسيطة إن تركناها دون الحديث عنها فقد تتسبب في أمور قد تفوق الخيال، والعديد من مواقف سوء الفهم، وفقد الاحترام، لذا راقب سلوكك، لكثير من الأسباب الوجيهة.

آداب الهاتف (أو انعدامها) منطقة أخرى تلمس وترًا حساسًا عند الكثيرين اليوم. تكنولوجيا الهاتف قد ساعدت الناس على الوصول الفوري لبعضهم البعض، وتلك المقدرة بها انتهاك للصلات التي لا يتخللها انقطاع أو الصلات الجيدة التي تقوم بينهم. فيما يلي بعض المحرمات الهاتفية:

- عدم رد المكالمات
 - استقبال وإجراء المكالمات غير الضرورية أثناء الاجتماعات والمناسبات الاجتماعية
 - وضع المتصل بفتة في وضعية الانتظار
 - مقاطعة محادثة لاستقبال مكالمات
 - القيام بعدة مهام أثناء الحديث في الهاتف (كالأكل، أو تبادل الحديث مع الآخرين الذين ليسوا طرفًا في الحديث، أو إجراء عدد من المكالمات الهاتفية باستخدام أكثر من هاتف)
- عندما يكون انتباهك مشتتًا أو عندما ينصب تركيزك على أحاديث أخرى، يترسب لدى الناس انطباع واضح أنك لا تعتبرهم بالأهمية الكافية لأنه من الواضح أنك تعطي الأولوية لأشياء أخرى. وجه انتباهك إلى أولئك الموجودين معك، وأحجم عن استقبال وإجراء المكالمات إلا إذا كانت عاجلة، وتأكد من رد المكالمات كعلامة على التهذيب: كل ذلك يعود عليك بالاستحسان الوافر.



عندما تسوء الخدمة

إذا كنت تشعر بالاستياء من الأسلوب غير المرضي الذي يتبعه موفر الخدمة، سواء كان ممثل مبيعات، أو إخصائي طبي، أو موظف استقبال، أو فني إصلاح للكمبيوتر، فتذكر أنه قد يكون هناك سبب يبرر سلوكهم. على الرغم من أن لديك الاختيار بالامتناع عن التعاطف أو التفهم، قد لا تلجأ له إذا علمت أن هناك أمرًا أكبر من مجرد الفظاظ هو ما يكدر صفوهم بشكل مستمر: قد يكونوا مرهقين من ضغط العمل ويعملون لنوبة مزدوجة، أو قد يكون أبناؤهم مرضى، أو قد يكونون مجاهدين من وطأة رعاية زوج أو والد مريض، أو قد يكون أحد أقاربهم قد توفي للتو. بدلاً من الاندفاع نتيجة للسخط الذي تشعر به، مجرد سؤال "هل هناك ما يقلقك؟" قد يكشف عن إجابة تفتح قلبًا يفيض بالرحمة. حتى ولو لم تكن تلك هي حقيقة الأمر، فقد تكون لتوك قد عبرت عن بعض التعاطف والعناية التي يحتاجها الآخرون بشدة.

الفضاظة تدمر مكان العمل

السلوك الفظ. والفشل في توضيح الاهتمام بالآخرين واحترامهم، مشكلة يواجهها عدد كبير من المؤسسات. إنها تؤدي الإنتاجية، والالتزام بالوظيفة، والاحتفاظ بالوظيفة، وصحة الموظفين ورفاهيتهم. الباحثون درسوا الاعتداءات والفضاظة في مكان العمل ووجدوا أن سرعتها في تزايد وأنها تستنزف الموظفين:

• دراسة في جامعة نورث كارولاينا تحت عنوان "عدم التحضر في مكان العمل: نظرة من بؤرة الهدف" درست ١٤٠٠ عامل وكشفت أن كلاً من النساء والرجال الذين أجريت الدراسة عليهم قد قرروا بشكل متساوٍ أنهم كانوا هدفًا لسلوك غير لائق ومتبلد الحس. غالبية المحرضين كانوا من الرجال. وكان هناك ترجيح أكبر بثلاث مرات أن تكون مرتباتهم أعلى من الهدف:

- ٥٢ في المائة قالوا إنهم قد أضعوا وقت العمل في القلق حول حادثة الفضاظة

- ٤٦ في المائة فكروا في تغيير الوظيفة (حوالي ١٢ بالمائة استقالوا بالفعل)

- ٢٧ في المائة قرروا إنهم يشعرون بالتزام أقل تجاه الشركة التي يعملون بها

- ٢٢ المائة قللوا من مجهوداتهم عن عمد

• كشف بحث من جامعة ميشيغان أن ٧١ في المائة من أصل ١١٠٠ عامل قد تلقوا ملحوظات تقلل من شأنهم أو تعرضوا لسلوك فظ في العمل أثناء مدة خمس سنوات.

• في دراسة أخرى بجامعة نورث كارولاينا تم سؤال ١٦٠١ شخص إذا كانوا يعتقدون بوجود الفضاظة والظمن من الخلف وفقر الاتصال وعدم التحضر في محيط العمل. تسعة وثمانون في المائة قالوا "نعم". تم سؤال أفراد نفس المجموعة عما إذا كانوا هم أنفسهم يتصفون بعدم التحضر أو الفضاظة أو السلبية أو اغتياح الآخرين: ٩٩ في المائة قالوا "لا". الواضح أن هذا يظهر أن الناس ينفصلون عن سلوكهم السلبي عند مقارنته بسلوك الآخرين. الناس إما ألا يعترفوا بسلبية تواصلهم. وإما أنهم لا يدرون عنها شيئاً.

وكما تتزايد تجاربنا مع السلوكيات غير المتحضرة، كذلك تفعل أعراض القلق والاكتئاب؛ وأولئك الذين لا يفعلون أو يقولون شيئاً عن تعرضهم لإساءة المعاملة تكون صحتهم العقلية هي الأسوأ.



اثنان من كل ثلاثة عمال "قاوموا" المعاملات التي تقلل من شأنهم قد مروا بتجارب للانتقام. سواءً تتعلق بالعمل (يتم إعطاؤهم وظائف أقل تفضيلاً، ويستبعدون من الترقيات) أو يتم نبذهم من المجتمع.

المسؤولون التنفيذيون يقع على عاتقهم إيجاد ثقافة من التحضر. ولكنها مسئولية جميع الأشخاص أن يعاملوا الآخرين باحترام. بعض المسؤولين التنفيذيين والمديرين يتحIRON إزاء ما يمكنهم فعله أو ما يتعين عليهم فعله لوقف السلوك السيئ. إذا كنت في موضع قيادي، أكد على الحاجة إلى الاحترام واتباع الآداب العامة في جميع أشكال التواصل مع الزملاء والزميلات. أسس سياسات مكتوبة ضد إساءة المعاملة ونفذها. وأعلم الموظفين أن السلوك غير المحترم من أي نوع لن يتم التسامح معه. تجنب الحديث بأسلوب يقلل من قيمة هيئة الموظفين. وهو ما يرسى دعائم السلوك المقبول لكي يسير على نهج المشرفون على المستوى الأدنى. وفوق هذا كله، كن مثلاً على السلوك المحترم في جميع تعاملاتك لكي تظهر للموظفين أن التعبير عن الاحترام هو دوماً من الأولويات.

فضاظة غير مقصودة

بالنسبة للأشخاص الذين دون قصد منهم يثيرون توتر الآخرين نتيجة لسلوكهم الفظ، ولكنهم يريدون حقاً التواصل مع الناس، فإنه في أغلب الأحوال عندما تخبرهم عن مدى تأثير ذلك على عملك يكون هذا كفيلاً بحل المشكلة. على سبيل المثال، إذا كان هناك أشخاص يتحدثون بجانب باب مكتبك أو المكان الذي تعمل به، فأخبرهم أن الضوضاء تؤثر على تركيزك قد يدفعهم للوعي بأمر لم يلحظوه في السابق (ربما كانوا مستغرقين في الحديث، ولم يدركوا أثر سلوكهم عليك). بينما قد لا تشعر بالارتياح عند الحديث عما يقلقك، فإنك إن لم تخبرهم برأيك فلن يعرف الآخرون كم أن أفعالهم تؤثر عليك أو على أدائك في العمل.

العشرة الأوائل في أعمال الفظاظة

١. الحديث عن أحد الأشخاص من وراء ظهره
٢. مقاطعة الآخرين عند انهماكهم في الحديث أو العمل
٣. حالة الزهو أو التسلط؛ والتصرف بأسلوب يحط من قدر الآخرين
٤. التقليل من رأي شخص أمام الآخرين
٥. الفشل في رد المكالمات الهاتفية أو الإجابة عن المذكرات
٦. معاملة الآخرين بصمت
٧. الإهانات، والصراخ، والصياح
٨. الصور اللفظية للتحرش الجنسي
٩. التحديق، أو النظرات القذرة، أو أي تواصل بصري سلبي
١٠. تعمد إلقاء اللعنات، مع قدر ضئيل من المدح

المصدر: جويل إتش نيومان، مدير مركز الإدارة التطبيقية في جامعة نيويورك الحكومية في نيو بالتز



فلتسع بالطاقة الإيجابية

"المقياس الحقيقي للفرد هو كيف يعامل شخصاً لا يستطيع أن ينفعه بأي شيء"
أن لاندروز

في المعتاد نحن نعيد استقبال نفس الطاقة التي صدرت عنا. إنها القاعدة الذهبية التي يتم العمل بها. ولذا فمن مصلحتك أن ترسل نفس الطاقة التي تريد أن تتلقاها. فإذا أنت أرغيت وأزبدت وصحت وصرخت، فلا تتفاجأ إذا رأيت من أمامك ينفثون النار بدورهم!

عن طريق إطلاق الطاقة الإيجابية حتى في مواجهة السلبية. نحن نزيد من فرصنا في أن يتم التعامل معنا بقدر أكبر من الاحترام والتهذيب. بالطبع. ليست هناك ضمانات على الإطلاق بالنظر إلى الطريقة التي قد يتفاعل بها الناس؛ ولكن عندما نأخذ بزمام المبادرة. غالباً ينبعنا الآخرون. هم يلاحظون القوى الإيجابية الموجودة في العمل؛ طاقة التهذنة التي في بعض الأحيان تكون كافية للتغيير من سلوكهم المشحون للفاية. على الرغم من ذلك. وبينما للطاقة الإيجابية التي يتمتع بها الشخص تأثير مهدئ على مجال التعامل. فإنها قد لا تزال غير كافية لتغيير مسار تيارات الشخص العاطفية النابضة. بعض الناس لديهم إصرار إيجابي على إطلاق العنان لمشاعرهم. بطريقة أو بأخرى. ولا يوجد شيء بإمكانه إيقافهم!

الفرض الأساسي: الطاقة الإيجابية نادراً ما يكون لها تأثير سلبي على الناس. باستثناء احتمال أن تستفز أحدهم حتى الجنون. لأنك لا تشترك في مباراة الثوران واستنزاف الطاقة التي يحريها.

حافظ على إيجابية تيارات انصلة

- ركز على الأفعال التي تخلق صلات إيجابية
- أنصب إلى الأفكار التي يتم التعبير عنها وأظهر تقديرك لها!
- انظر إلى الموقف من وجهة نظر الآخرين
- تجنب التفكير حسب الأشكال النمطية
- تذكر الفوائد التي تتدفق من الصلات الإيجابية ورغبتك في التمتع بها

الكلمات الصحيحة تؤتي ثمارها

”الكلمات باستطاعتها التدمير. ما ندعو بعضنا البعض به يصبح في النهاية هو الطريقة

التي نفكر بها في بعضنا البعض، وهو أمر مهم“

جيان كيركاتريك

الكلمات لا تستغرق سوى ثوانٍ لنقولها، إلا أن بعضها له صدى يستمر طوال الحياة وأكثر. الكلمات التي نختارها وطريقة توصيلها تحتوي على قوة هائلة باستطاعتها بناء العلاقات وتقويتها أو تدميرها. الكلمات الهجومية قد تمحو على الفور إحدى الصلات لبعض الوقت أو للأبد. الكلمات الصحيحة تصنع العجائب.

ما يتدفق من أفواهنا قد يكون سببًا في ارتقاء الصلات أو قطعها. هناك كلمات وعبارات بعينها قد تحفز ردود الفعل ذات العواقب الضارة. أي تواصل يعكس نقصًا للاحترام هو قمامة لفظية ويتسبب في تعفن الصلات!

التزم الحذر في اختيار اللغة والطريقة التي تصيغ بها عباراتك. عند استخدامها بشكل ملائم، قد تكون الكلمات تشجيعًا على التعاون والامتنان، سواءً في العمل أو المنزل.

على سبيل المثال، يفضب الناس عند التحكم فيهم أو أمرهم بفعل شيء ما: ”يجب عليك أن تكتب الواجب الآن!“ أو ”يجب عليك أن تقوم بالجرد“. أو ”يجب عليك أن تتصل بالمشرف“. غالبًا ما تثير الأوامر التي تبدأ بعبارة ”يجب عليك“ حفيظة الآخرين، حتى وإن وردت بشكل ضمني، مثل (”نظف البدروم الآن!“).

أعد صياغة الأوامر كطلب. السؤال يوصل إمكانية الاختيار وي طرح صداه مستوى من التعاون. باتباع التهذيب بدلًا من الأمر، أنت تكسب التعاون والاحترام. الصيقتان ”ماذا عن...؟“ و”هل تسمح...؟“ لهما تأثير عجيب، لأن كلاً منهما تبدو وكأنها اقتراح وليس أمرًا:

- ماذا إذا جربنا تلك الطريقة ونرى كيف تعمل؟
- ماذا عن تصنيف مهام العمل وفقًا للأولوية؟
- هلا أعطيتني مسودة للوثيقة بحلول الغد حتى نستطيع مراجعتها قبل الاجتماع؟



أسلوب الأمر: "يجب عليك أن تعيد كتابة هذا التقرير لأن جزئية الفوائد غير موجودة به".
أسلوب التعاون: "لقد أحسنت صنعاً مع هذا التقرير التفصيلي! هل تسمح بإضافة جزئية للفوائد؟".

عندما لا يكون الاختيار متاحاً، اعمل على توصيل المطلوب بأدب. تتضمن العبارات الأخرى التي لها تأثير طيب ما يلي:

- سأكون ممتناً لو أنك...
- ربما قد تكون...
- أنا قد أفضل أن...
- هل لي أن أقترح عليك...؟

هذه العبارات تخلق صلات أكثر تعاوناً وتحافظ عليها وتقلل من النزاع والصدام.

احذف "لكن" من مفرداتك

العبارات التي تبدأ بكلمة "لكن" تعوق طريقنا في الاعتراف بمميزات عمل أحد الأشخاص. أو بالخير الذي فعلوه أو بما يريدونه. ما نوع رد الفعل الذي تتلقاه عندما تقول هذه العبارات؟

- كانت نواياك طيبة، ولكنك لم تواصل حتى النهاية.
- لقد عرضت بعض الاقتراحات الجيدة، ولكنني أخشى ألا نستطيع الإفادة منها.
- لقد قمت بتضمين بعض المواد الجيدة، ولكن...
- يا سيدي، أنا أفهمك، ولكن...
- إنك تحاول جاهداً، ولكن... (من الواضح أنه ليس جيداً بما يكفي!)

كلمة "لكن" تبتدئ الدفاعات وتسد الطريق على الحلول. إنها أيضاً تقلل من المجهود المبذول ونسحق تقدير الذات: "من الواضح أنك قد أمضيت وقتاً طويلاً في العرض، ولكن...". هناك خيط من الأفكار التي تدور حول أنه ليس جيداً بما يكفي غالباً أن تطفو على السطح وتأتي على تقدير الذات الذي يتمتع به المتلقي. هذه الأنواع من العبارات غالباً يحفز استجابة شرطية، تؤثر للتوقعات بتوالي الأخبار السيئة.

ممنوع الصراخ!

الصراخ بالأوامر لا يخلق التعاون؛ في حين يفعل الاحترام ذلك. أستاذ في علوم الإدارة بجامعة أوهايو الحكومية درس قرارات الإدارة في ٢٧٦ موقفًا. ووجد أنه عند عدم توفير تفسيرات للطلب المتعلق بالعمل، فإن العمال يتجاهلون أوامر رئيسهم حوالي ثلثي الوقت. على الرغم من ذلك، عندما يفسر الرؤساء الأسباب وراء ما يطلبونه ويطلبون من العمال إبداء اقتراحاتهم، فإن العمال يطيعونهم بنسبة ١٠٠ في المائة. يالها من نتيجة مجزية لإبداء الأسباب!

كلمة "لكن" تحمل أيضًا في طياتها الاعتذار، وأمرًا لا يمكن تنفيذه، مثل "نحن نريد أن نمنح عملاءنا خدمة ممتازة، ولكنني لا أستطيع أن أفعل ما تطلبه". وفي الوقت نفسه، يشعر العميل بالإحباط والغضب، ويمضي متسائلًا "ولم لا؟"

ابن جسرًا باستخدام واو العطف

من ناحية أخرى، تعمل واو العطف على الوصل. ليس هناك "لكن" الآن، فواو العطف تعمل على كسب التعاون وقبول المتلقي للتقييم:

- لقد تمت مقاطعتي بشكل غير متوقع، والآن لقد عدت بناءً على طلبكم!
- كانت لدينا جميع المعلومات الخاصة بك وانهار نظام الكمبيوتر. والآن أنا في مرحلة استعادة الملف وأستطيع مساعدتك دون مزيد من التأخير.
- تقرير الدرجات يبدو جيدًا جدًا وإذا أمضيت المزيد من الوقت في أداء تلك المهام الإضافية، أثق بأنك ستستطيع أن ترفع من درجة الدراسات الاجتماعية أيضًا.
- أحببت طريقتك في إضافة تفاصيل ملونة إلى تصميم الإعلان، وإذا غيرت لون الخلفية، فلا شك أنه سيفوز بجائزة "أيدي" للإعلان!



قوة الكلمة الواحدة

في بعض الأحيان، مجرد تغيير كلمة واحدة قد يساعد على تقريب فهم المتلقي ومن ثم قبوله لما يتعين عليك قوله. فيما يلي بعض الأمثلة:

- تجنب قول "أبداً" و"دائماً" في العبارات التي تبدأ بكلمة "أنت"، على سبيل المثال "أنت لا تستمع أبداً إلى الإرشادات". الكلمتان معنا تعطيان الشعور باللاتهام، وتسببان الانزعاج وتجعلان الشخص يلجأ إلى الدفاع. الاختيار الأفضل هو استخدام كلمة "أحياناً": "ألاحظ أنك أحياناً يختلط عليك أمر الإرشادات". هذه الصياغة بها قدر أكبر من المصداقية وهي تحفظ الاحترام. إنها أيضاً تمنع "المتهم" من ادعاء سيناريوهات محددة للدفاع عن نفسه وأنه "ليس دائماً" يفعل الأمور بتلك الطريقة!
- "يجب" (مثلما في عبارة "كان يجب عليك أن تفعله بهذا الأسلوب") تحمل في طياتها اللوم وتطرح مشاعر القيام بالأمر على نحو خاطئ. بدلاً منها، استخدم "قد": "المررة القادمة، قد تسأل العملاء إذا كانوا يقدررون الحصول على إرشادات التجميع".
- عند صياغة الطلب، استخدم "هل تسمح..." بدلاً من "هل تستطيع أن...". الصيغة الأولى بها قدر أكبر من المباشرة، وقدر أقل من "التهرب" الذي يتيح للآخرين الإفلات من تنفيذ الطلب.

تجنب ما يسحق العلاقة

“الهرافات والحجارة قد تكسر عظامي، ولكن الكلمات تكسر قلبي”

روبرت فولهم

عند إلقاء القمامة اللفظية. فإنها تتسبب في مستنقعات من ردود الفعل السلبية. الاحتقار، والسخرية، والاتهامات، والأشواك اللفظية الأخرى تطلق الطاقة في رحلة الذات سميًا للاحترام. الاعتداءات اللفظية عادة ما تثير آليات الدفاع عن النفس وتطمس الصلات الإيجابية.

كلمات أو عبارات بعينها تجعل العلاقات باردة كالثج، بينما تتركنا نموج بالفضب. إنها تثير إعصارًا من المشاعر، مثلما يحدث في أمور الطقس عندما تتحد الظروف الدافئة والباردة فيكوّنان الإعصار! التواصل الذي يسحق العلاقات في العادة يُخرج أسوأ ما لدى الآخرين. وهذا يتضمن ما يلي:

- إلقاء اللوم والاتهامات:
 - لو لم تخطئ، ما كنا لنصبح في هذه الفوضى!
 - كيف واثتت الجرأة على...؟
- الملحوظات الساخرة
- اللغة متدنية المستوى
- الملحوظات التي تنم عن انحياز أو الإهانات التي تتعلق بالسن أو الجنس أو العرق أو الدين أو الميول الجنسية
- عبارات النفي:
 - لا يمكن أن يكون بذلك السوء!
 - إنك تسرد مجموعة من الأكاذيب!
 - يجب ألا تتفوه بهذه الأمور.
 - إنك مخطئ!
 - هذا ليس صحيحًا.
 - أنا لا أصدقك.



- إطلاق الشتائم، والاحتقار، وأي شيء قد يجعل الشخص يشعر بالدونية أو الغيباء:
 - لقد أخبرتك!
 - كم مرة قلت لك إن (أوراجعنا هذا الأمر)؟
 - يا له من أمر غبي تقوله!
 - أنا لا أستطيع أن أصدق كيف أنك بدوت غير احترافي على الإطلاق!
 - يا لك من أحمق! كيف استطعت أن تفعل أمرًا كهذا؟
 - ألا تستطيع أن تفعل شيئًا صحيحًا أبدًا؟
- الإنذرات النهائية والتهديدات:
 - لو لم تفعل ذلك، إذا...
 - من الأفضل أن تفعل، وإلا!
- الأوامر:
 - افعله الآن!
 - افعل كما أقول!
 - انتهى الأمر. لا أريد أن أسمع كلمة أخرى!
- التعميم والتضخيم المهين:
 - أنت لا تفعل أبدًا ما أطلبه منك!
 - أنت دائمًا تقول هذا!
 - كل الأمور تكون دائمًا كوارث معك.
 - كل ما تفعله دائمًا هو الشكوى!
 - أنت تتأخر دائمًا!
 - أخبرتك مليون مرة أن تنظف غرفتك!
 - لماذا لا تفعل أبدًا...؟
- الاستجابات المحملة بالانفعالات:
 - ها نحن مجددًا!
 - يا أخي، أنا لا أستطيع أن أصدقك!
 - أنا أعلم جيدًا ما تفكر به!

إنها الطريقة التي حدث بها الأمر!
• الملاحظات التي تدل على عدم الصبر:

- ليس الآن!

- اختصر.

- أسرع!

خصوصًا بالنسبة للآباء: سوء الحظ. فإن الآباء ذوي النوايا الطيبة الذين يقسمون أنهم لن يستخدموا أبدًا العبارات التي تثير الرهبة مع أبنائهم (والتي كرهوا سماعها عندما كانوا أطفالًا) يكررون بالرغم من ذلك نفس العبارات الموجهة للقلب. تلك العبارات تمر عبر الأجيال وكأنها دي إن إيه لفظي، وتحطم أعصاب أبنائهم. فيما يلي بعض العبارات:

كم مرة يجب عليّ أن أخبرك...؟

- إذا كررت هذا مرة أخرى، فسوف ...

- ماذا قلت لك للتو؟

عندما كنت في مثل عمرك، كنت دائمًا... (انتبه! إذا استخدمت هذه العبارة، فانظر إلى أعينهم كيف تشيح عنك!)

أغلب ردود الأفعال المذكورة أعلاه إما تعمل على تصعيد الاحتكاك وإما أنها تثبط التواصل، وتتسبب في حدوث مقاومة، رامتعاوض، وتراجع. على الرغم من أنه من المفري أن تطعم لفتك بـ"المدمرات"، فإنه من الأفضل أن تحجم عن الاشتراك في إطلاق النيران اللفظية. الانفجارات اللفظية تتسبب في ضرر هائل للعلاقات وتسحق فرصك في الحفاظ على اتصالات جيدة. لخلق الصلات الجيدة، اقطع عهدًا باختيار كلماتك بحكمة على الدوام.

لا تلجأ إلى التطرف

العبارات التي بها تطرف (بدا، دائمًا، كل الناس، الجميع، كل شيء) كلها مبالغات ومن شأنها الحص على ردود أفعال متطرفة: لأنها لا تتسم بالعدل وبها اتهام للآخرين. الشخص موضع الهجوم يبدأ على الفور في البحث خلال حبر... ويتذكر الوقت الذي أثبت فيه أفعاله عكس ما يقال عنه، ويندفعون في سرد الحقائق كوسيلة للدفاع عن النفس. الأحكام غير العادلة عمومًا ما تتسبب في إطلاق آليات الدفاع!



ركز على الإجراء المراد فعله عن طريق طلب المعلومات: "متى أتوقع استقبال التقرير النهائي؟" اطرح أسئلة من نوعية "ما الذي يجب أن يحدث مساء الثلاثاء؟" بدلاً من إطلاق الاتهامات: "أنت لا تتذكر أبداً إلقاء القمامة بالخارج!". ربتة تصحبها كلمة واحدة للتذكير ("القمامة") توضح الأمر. ربت ولا تكن مزعجاً!

عندما تكون ملتهبة، تتراكم الملحوظات المتطرفة في طريقك بأسلوب أبعد ما يكون عن العدل. اعكسها بسؤال يفند الادعاء الظالم. على سبيل المثال، إذا اتهمك أحد بعدم الوصول أبداً في الموعد المحدد، ولكنك تعلم أن تلك العبارة ببساطة غير صحيحة، فمن العدل أن تكرر العبارة كوسيلة للتقليل من صحتها: "أنا لا أصل أبداً في الموعد المحدد؟". إن قنتها بشكل يدل على الشك مع تعبير على وجهك يعضد عدم تصديقك للأمر، فهذا يفي بالغرض. هذا يغير موقفك ويضعك في موضع عادل ويوضح أنك تتصرف بمسئولية: وأن أفعالك لها صدى أعلى من الأقوال.

تواصل المدمر للصلة يسحق الأزواج

قام عالم نفسي في جامعة واشنطن بتسجيل فيديو لمائة وأربعة وعشرين زوجاً وزوجة مر على زواجهم مدة أقل من تسعة أشهر. وعند تعقب الأزواج، كشف البحث أن أولئك الذين عبروا عن أشكال من التواصل المدمر للعلاقات في أول ثلاث دقائق من الخلاف (مثل اللوم أو استخدام العبارات التي بها شتانم مثل "أنت كسول ولا تفعل أي شيء في المنزل") كانوا الأكثر احتمالاً لخوض تجربة الطلاق. استنتج الباحثون أن الكلمات وإشارات اليد والانفعالات التي يتم التعبير عنها أثناء النزاع هي عوامل مهمة في التنبؤ باحتمالية الطلاق أو الاستقرار الزوجي.

تخلص من كلمة "لا يمكن"

بعض التعبيرات اللغوية تغلق الباب ببرود أمام الإمكانيات. دون أي بارقة أمل للتعبير عن وجهات نظرنا أو الوفاء باحتياجاتنا:

- لا يمكن!
- الإجابة هي "لا".
- لم أستطع فعله.
- ليس هناك ما أستطيع فعله.
- إنها مشكلتك.
- إنها ليست سياسة الشركة.

هذه العبارات تخلق علاقات عدوانية. لأنك تتنازل عن طلباتك ورغباتك أمام سلطة أكبر. للحفاظ على الباب مفتوحًا أمام الاحتمالات المستقبلية، تكلم في إطار إيجابي للمرجعية. أو اذكر الشروط التي يجب الوفاء بها حتى تتحقق أمنيات المتلقي. فكر أولاً في إمكانية تحقيق رغباته. هل هي مستحيلة تمامًا. أم ان هناك طريقة لتحقيقها؟ فكر في الظروف التي قد تتيح تحقيق الطلب.

على سبيل المثال، أنت تحتاج إلى إنهاء التقرير عند إنهاء العمل، ولكن السكرتيرة تريد المغادرة مبكرًا. بدلاً من التعبير الصريح عن الرفض ("لا، لا تستطيعين المغادرة مبكرًا!"). فكر في الأمر بطريقة أخرى: هل يهم موعد مغادرتها. طالما أنها انتهت من التقرير أولاً؟ في هذه الحالة. عندما تقول "نعم، تستطيعين المغادرة في وقت الظهيرة طالما أنك انتهيت من التقرير". فهي تستمتع بكلماتك وكأنها تستمع إلى الموسيقى.

بالفكير في ظروف تحقيق الأمنيات، أنت تكسب قدرًا أكبر من التعاون والاحترام. العبارات التي تتضمن كلمات "سرعان ما..." و"طالما..." و"فورًا بعد..." كنها تحافظ على تدفق الإمكانيات وتمنع الأبواب من الانغلاق في وجه الأمنيات.

انتبه حقًا لهذه الملاحظة!

انتبه للمعاني المقصودة من العبارات التي تتضمن جملة "إذا كنت حقًا". إنها تمتلئ بالافتراضات. وتعمل كقطع يتوقع أحدهم أن يتصيدك بواسطته ويبدأ في نزاع. على سبيل المثال "إذا كنت حقًا

تهتم ب..."، أو "إذا كنت حقًا تريد...". الاستجابات المتأدبة لمثل هذه الملاحظات الملتهبة تتضمن ما يلي:

- ما الذي يجعلك تظن أنني لا أهتم حقًا ب...؟
- لماذا تظن أنني لا أريد حقًا أن...؟
- من أين لك هذه الفكرة؟

هذه الاستجابات تخلق نوعًا من المناقشات التي لا تنتهي بالربح. وكأنما يقول لك الطرف الآخر: "أمسكت بك!". الكرة الآن في ملعب من يتحداك، وهو قد اتخذ وضعية الجمجمة بلا هوادة حول أي شيء يظن أن من شأنه تدعيم موقفه في النزاع. هناك استراتيجيتان لمعادلة مثل هذا الهجوم. إحداها هي الإجابة باستخدام سؤال يبدأ بـ "متى":

- متى بدأت الظن أنني لا أهتم؟
- متى جاءت فكرة أنني لم أكن قلقًا بشأن العرض؟
- متى شعرت أن المشروع ليس مهمًا بالنسبة لي؟

الإجابة باستخدام سؤال يبدأ بـ "متى" على أنواع مماثلة من الهجوم تأخذك من وضعية الدفاع وتميد طرح سؤال محدد عليهم. الآن، لا بد وأنهم يتعاملون مع موضوع محدد بدلًا من إخفاء نواياهم باتهام غامض.

الطريقة الثانية لمعادلة العبارات التي تتضمن جملة "إذا كنت حقًا" هي بالإجابة بعبارة قاطعة تبدأ بكلمة "بالطبع"، وتتبعها تعليق إيجابي يناقض الفرضية التي يطرحها الطرف الآخر:

بالطبع، العرض مهم جدًا بالنسبة لي. في الحقيقة، عندما قابلت العميل بالأمس، راودتني فكرة أخرى أحب أن نلحقها به.

د. سوزيت هادن الجين مؤلفة *The Gentle Art of Verbal Self-Defense at Work*، تقترح أنه عند الإجابة بهذه الطريقة قم بتغيير الموضوع سريعًا دون توقف، ولا تتواصل بصريًا مع من يهاجمك.

كل من الإجابتين ترسل رسائل توضح أنك لن تلتقط الطعم وأنك ليس لديك اهتمام بالاشتراك في لعبتهم.

إذا كنت لا تستطيع أن تجعل الأمر أفضل، فاعرض عليهم رحلة إلى أرض الخيال

على الرغم من أن الناس ينتابهم الإحباط عندما لا يستطيعون الحصول على ما يريدون، أحيانًا ما يكون توفير الخدمات أو الأشياء التي يريدونها أكبر من قدرتنا. من ناحية أخرى، فإن التعبير عن تقدير رغباتهم يجعلهم يعرفون أنك تتفهم مقدار إحباطهم وأنك تتمنى لو أن بمقدورك فعل شيء من أجلهم. سواء كان الأمر يدور حول عميل محبط أو غاضب، أو شخص آخر لديه قائمة طويلة من الأمنيات، ببساطة كرر رغباتهم مرة أخرى: "أتمنى لو أن باستطاعتي... الحصول على مقعدك على هذه الرحلة... إعادة نقودك كاملة... أن أحجز لك الجناح الرناسي... أن أشتري لك السيارة الجاوار". حقيقة أنهم شعروا بأن هناك من ينصت لهم غالبًا يكون لها تأثير ساحر! في بعض الحالات، وخصوصًا مع الأطفال، قد تحتاج إلى كتابة أمنياتهم وقراءتها عليهم ثانية. "فلنر إذا كان لدي كل ما طلبته في قائمتك. أنت تريد...". هذا يوضح لهم أنك قد استمعت إلى رغبات قلوبهم، دون أن تعدهم أن تلك الأمنيات سيتم تحقيقها.

احترم الأفكار

يحتاج الناس إلى الشعور بأن هناك من يسمعهم وأن آراءهم يتم تقديرها. عندما يتم رفض أفكارهم، فإن ذلك يسحق مشاعر المقدرة ويخلق صلات رديئة. ليس هناك من يحب التكيل بأفكاره.

نقد الأفكار أو نفيها قد يكون مميئًا لأنه ينتهك حاجة الإنسان إلى الاحترام. فكر في طريقة لاحترام كل من الذات والأفكار. على سبيل المثال، عبارة "إنها حقًا فكرة حمقاء!" تأخذ منحني شخصيًا؛ وهناك بديل لها ينقذ الموقف ويجنبنا الهجوم الشخصي، وهو "تلك الفكرة قد تساوي خمسين ألف دولار. والتي ليست ضمن ميزانيتنا". فهذا سوف يجعل التركيز على الدولارات وليس الذات.

المقاومة تزيد من التناقض: كلما زادت مقاومتك. رجع الآخر إلى الخلف وتمسك بموقفه. وبالمثل، كلما زاد تعبيرك عن الموافقة. شعروا بالمرونة. لأنك قد قدرت حاجتهم إلى الإنصات لهم واحترامهم. أنت نست مضطرًا إلى الإعجاب بأفكارهم، كل ما تحتاجه هو فقط سماع أفكارهم واحترامها.

بعض الإجابات تستدعي على الفور الخصومة أو الازدراء أو العدا، وكلها تضع الاحترام قيد المخاطرة:

- هل تعلم حقًا ماذا تقول؟
- أوه لا، لن يفيد هذا أبدًا بشيء!
- هل تعلم مدى غباء هذه الفكرة؟
- لا يمكن أن تريد هذا!
- لا يمكن أن تكون جادًا!
- أنت مجنون! أنت تريد ماذا؟
- لا تكن مجنونًا... سخيًا... غبيًا...!
- أنت لا تعلم ما الذي تتحدث عنه!

كل منا له أسبابه

الدبلوماسية مهمة للحفاظ على الاحترام. عندما تطلب من الناس التعبير عن أفكارهم أو مشاعرهم حول موضوع معين، فهذا يدل على رغبتك في سماعهم وليس تكذيبهم. طرح سؤال "لماذا تشعر بهذا الشعور؟" يصل بسرعة إلى لب الموضوع. بعض الاختيارات المتنوعة تتضمن ما يلي:

- لدي رأي مختلف. وأحب أن أعرف لم أنت ترى الموقف بهذا الأسلوب.
- من الواضح أننا نرى هذا الأمر بنظرتين مختلفتين وأحب أن أعرف ما تفكر به.
- من فضلك أخبرني لم تراه بهذا الشكل.
- على الرغم من عدم اتفاقي مع الاستنتاج الذي توصلت أنت إليه، فأنا سأقدر سماع أفكارك حول هذا الموضوع.



تعزير القدرة على الإقناع

فن الإقناع هو القدرة على كسب الثقة. ويتم زرعه حينما يؤمن أحدهم أنك تتواصل معه بأمانة وتتفهم احتياجاته. هذا يقع تحت تأثير مجموعة معقدة من العوامل، والتي تتضمن طريقة حكمهم على مصداقيتك، وشخصيتك، وأسلوبك، ومظهرك، واختيارك للكلمات، ولغة جسدك. وعوامل أخرى تسهم في تشكيل تصرفاتك بوجه عام.

كسب ثقة الآخرين واثمانيهم لك، سواء في علاقة مهنية أو شخصية، يتطلب أحياناً بعض الإقناع. بعض الناس ذوو الشخصيات المتشككة يترددون في الوثوق بأي شخص، وهذا يعد دائماً حاجزاً كبيراً أمام تكوين صلات بناءة. منح الثقة عادةً ما يتم تأجيله حتى يحصل الشخص على الإثبات الذي يحتاجه لوضع ثقته في الطرف الآخر؛ وحينها فقط تخمد شكوكهم. مهمتك كشخص كمتواصل واع هي بناء الثقة في نفوس الآخرين ومنحهم الأسباب التي يحتاجونها لكي يثقوا فيما تقول وتفعل. لوضع الصلة في محل المنفعة المتبادلة وفي موضع نجاح لا بد من اللجوء إلى فن الإقناع اللطيف.

الإقناع هو فعل التأثير على الشخص بمخاطبة عقله أو عواطفه، وذلك خلال اتخاذ إجراء معين. على الرغم من أن الاختيار له مظهر الاستقلالية، فهو في حقيقة الأمر يقع تحت تأثير قوى الإقناع. مهارة الإقناع قد تتمتع بتأثير مهم. وقيمة كبيرة في كل من السياحات الشخصية والمهنية. لزيادة قدرتك على التأثير على الآخرين. تعلم كيفية تشكيل الرسائل المقنعة التي تستهدف احتياجات الناس، وأبدأ بالإجابة عن أي سؤال قد يطرحونه حول الفرق الذي قد يحدث نتيجة لتقديم طلب ما، أو منتج بعينه. أو خدمة ما. أو اتباع إحدى السياسات، أو تبني طريقة جديدة للتصرف.

فن الإقناع والتأثير يختلف عن الاستغلال، والذي يرتبط بشكل قوي بالتحكم والضغط والسيطرة. في حين يبذر الاستغلال البذور المرة للرفض، والآليات الدفاعية، وانعدام الثقة، نجد الإقناع يعزز من عملية اتخاذ القرار ويساعد على كسب تعاون الآخرين برغبتهم؛ فأنت ببساطة تعرفهم على قيمة اتخاذ اختيار محدد والفوائد التي تعود من وراء ذلك. قوة الإقناع الحقيقية هي القدرة على أن تشرح للآخرين كيف أن اتخاذ القرارات المؤكدة يرضي احتياجاتهم ويصب في مصلحتهم.

الخطوات التالية تساعد على المحصلة التي تريدها، وترضي أيضًا احتياجات الآخرين. عن طريق التحضير للمقابلات التي تدور من خلال دائرة التأثير. سيتميز أداؤك بقوة مهارة الإقناع لديك!

مهارة الإقناع

١. وجه رسائلك نحو ما يريده الآخرون أو يحتاجونه. عن طريق التركيز على ما يريدون أو يحتاجون، أنت تقيم صلة مباشرة مع مخاوفهم. هل هم يريدون...

• تحسين علاقاتهم بالأصدقاء وأفراد العائلة؟

• التمتع بالمزيد من جهات الاتصال الخاصة بالأعمال؟

• بناء صداقات جديدة؟

• إدارة الوقت أو توفيره؟

• إدارة المال أو توفيره؟

• تخفيض حدة التوتر؟

• إثارة إعجاب الآخرين؟

• التمتع بمهنة مجزية؟

• الأمان المادي؟

• تعزيز صورة الذات لديهم؟

• اكتساب المزيد من المهارات؟

• تحسين صحتهم؟

• تحقيق أقصى مستوى من الأداء؟

• اكتساب القبول والاستحسان؟

• التمتع بحياة تملؤها المغامرة؟

• ضمان الشعور بالأمن لأنفسهم وللآخرين؟

• زيادة المكاسب؟

• تعزيز التعاون والروح المعنوية؟

• مضاعفة الإنتاج؟

• تبسيط الإجراءات؟

• تحقيق الاستقلال المادي؟



عندما تصبح على بينة بشأن الاحتياجات التي يريد أحدهم الوفاء بها، فأنت تتضح لديك "النقاط التي يتوقف عليها البيع" وتركز عليها. على سبيل المثال، إذا كان زوجان يتسوقان من أجل شراء سيارة للعائلة وأفصحا عن أن الحاجة الأساسية هي الأمن، فأنت ستوجههما للبحث عن مميزات الأمان التي تناسبهما وستعزز القيمة التي تمنحها. أو، بالنسبة لامرأة تريد فقدان الوزن وتفكر في الالتحاق بنادٍ صحي، من الأرجح أنها ستتحفز لاتخاذ الإجراء بناءً على الطريقة التي ستؤثر بها تلك العضوية على هيئتها، وصورة الذات لديها، وشعورها بمشاعر طيبة. عندما تتحدث بلغة تعبر عن احتياجات الآخرين، فأنت تتواصل معهم بأساليب تبني الاحترام والثقة والصلة.

انتبه للاحتياجات

بالإضافة إلى الحديث عن الديناميكيات الناجحة للتعامل بين الأشخاص، أقوم أيضًا بتصميم خطط استراتيجية للتواصل من أجل المؤسسات. خطة التواصل الفعالة تتطلب تقييمًا دقيقًا لاحتياجات المؤسسة وطريقة الوصول إلى الجمهور المستهدف عن طريق رسائل أساسية عن منتجاتها، أو خدماتها، أو موضوعاتها. تطوير تلك الرسائل الأساسية لتصبح مثل "الخطاف"، أي تصبح شيئًا يشد اهتمام أكثر من تريد الوصول إليهم، أمر حيوي إذا كنت تريد أن يستثمروا الوقت والطاقة في التعرف على كيفية استخدام المنتج أو الخدمة التي تقدمها في الوفاء باحتياجاتهم. الرسائل التي تمت صياغتها بشكل فقير لن تحقق المراد لأن احتياجات الجمهور المستهدف لم تتم تلبيتها. الموارد النفيسة، لديك ولديهم، تضيع في خضم هذه العملية.

ينطبق نفس الأمر على تعاملاتنا الشخصية؛ العلاقات الدائمة تركز على تلبية الاحتياجات. يريد الناس إجابات منطقية لأسئلتهم الدائمة: "لماذا يجب علي أن أهتم؟" و"ماذا يقدمه لي؟". استثمر جهودك وطاقتك في اتجاه احتياجاتهم، التي هي عملة الصلة بينكما. عندما تكون رسائلك ساطعة وتتركز حول ما يحتاجه الناس، فأنت تنتج محطة لتوليد الطاقة المحفزة التي تعود عليك بالنتائج التي تريدها والتي يستفيدون هم منها.

— المؤلفنة

٢. تواصل بوضوح للإسراع من وصول الطرف الآخر لمرحلة الفهم:

- كيف تتناسب رسالتي مع احتياجاتهم، واهتماماتهم، وقيمهم؟
- ما الأسئلة التي قد تدور بذهنهم في هذه المرحلة؟
- هل أتمتع بالبلاغة وأستخدم الكلمات الصحيحة؟
- هل لغتي وصفية؟
- هل وضعت أمثلة أو حكايات لتحسين درجة الفهم؟
- ما المعلومات الأخرى التي قد يحتاجون إليها؟

٣. حفز ثقة الطرف الآخر بك بتوفير الدليل وإظهار الحماس:

- وفر المعلومات التي لها علاقة باحتياجاتهم.
- قم بتوثيق المعلومات من مصدر على مستوى المسؤولية.
- وفر المعلومات التي تساعدكم على فهم الحل أو المشكلة.
- أظهر الحماس لتجعل عباراتك مُلزِمة.

٤. اعمل على تعزيز ذاكرتهم: فكر فيما تريد الآخرين أن يتذكروه من رسالتك. اسأل نفسك "كيف أجعلها لا تُنسى؟". اسألهم عن ردود أفعالهم تجاه أفكارك.

٥. اطلب اتخاذ إجراء: اطلب من الطرف الآخر أن يتخذ الإجراء المرغوب. قد يبدو واضحًا بالنسبة لك. إذا كنت قد مررت بجميع الخطوات ويبدو أنها جميعها تدل على الموافقة. على الرغم من ذلك. فإنه يحتاج إلى بعض المتابعة معه للحصول على التوقيع، أو شيك بالنقود، أو بطاقة الائتمان، أو الموافقة على الشروط. أو أي شيء ترغبه.

إثبات قدرتك على الإقناع هو مدى دفعها للأشخاص لكي يتصرفوا بالطريقة التي تريدها. هل اشتروا المنتج أو الخدمة التي تسوق لها؟ هل وافقوا على رعاية حدث التبرع؟ هل وقعوا على الالتماس؟ هل قبلوا دعوتك للخروج؟ هل اتخذوا إجراءً في اتجاه رغباتك؟



مصادر على قدر المسئولية لبناء الثقة

تزداد مستويات الثقة عندما يتم دعم الادعاء بواسطة مصادر إضافية، على سبيل المثال:

- نصيحة من الخبراء في المجال الملانم
- تقارير سنوية
- مقالات
- مواد من رابطة تجارية أو مهنية
- مطبوعات عن الصناعة المعنية
- تقارير إعلامية
- توجيهات مهنية
- تسوق تنافسي
- دليل الثمن
- الأشخاص الآخرون الذين يثقون بهم

فكر في الأمر بشكل استراتيجي

“المفتاح لجميع أنواع التحفيز هو الرغبة، والمفتاح الأساسي لخلق الرغبة هو الاستجابة للاحتياجات والرغبات والاهتمامات للأشخاص الذين هم تحت قيادتك”
جون آر. نوى

في بداية أي مشروع، أو عرض، أو أي مشروع أو نشاط آخر، القليل من التخطيط الاستراتيجي بإمكانه تحسين فرصك بشدة لتحقيق أهدافك المرغوبة. التخطيط بعناية يتيح لك دقة تقييم احتياجات المشروع ويساعدك على الحصول على المصادر اللازمة. والأمر الذي يفوق ذلك في الأهمية هو أن الرؤية الاستراتيجية توفر لك إطارًا من التواصل المهم بالنسبة للمشروع،

مخططات بناء الثقة

للتأثير على الآخرين، نحن نحتاج إلى تأسيس جو من الثقة. مع وجود أنواع من الاحتيال، وفضائح الشركات، وتقارير حوالي ٨٠ في المائة من الناس التي تعتمد على ملخص تلك الأحداث، لن نصاب سوى بقليل من الدهشة لازدياد مقدار ما ينتابنا من شكوك وريبة.

واحدة من أكبر العقبات التي تواجهني في عملي كمتحدث هي إقناع الناس بأن يستعينوا بخدماتي. لكي أزيد من فرصتي في العمل، أفعل ما أستطيع لبناء الثقة. على سبيل المثال، رئيس إحدى المؤسسات أخبرني أنه قد تلقى "لسعة" من أحد المتحدثين فيما مضى. تحدث المتحدث حتى الغثيان عن قدراته، وفي الحقيقة فقد بدا مقنعاً، لذا استعانوا به، ولكنه لم يف بجميع ما وعد.

ولأنني عرفت أن مستوى الثقة لدى ذلك الرئيس كان متدنياً، عرضت أن أفعل بعض الأمور لكي أكسب ثقته. عرضت أن أقابله هو وبعض من الأفراد الرئيسيين ضمن مجموعة العمل لديه لأقدم عرضاً مختصراً مدته ١٥ دقيقة. كنت أميناً، وأخبرتهم أنني متفائل بأنني ربما أكون المتحدث المطلوب بالنسبة لاحتياجاتهم. ولكنهم سيكونون أفضل من يحكم في هذا الأمر. كان هذا من شأنه تهدئة مخاوف الرئيس، وعبر عن تقديره لحقيقة أنني لم أدفعه لفعل أي شيء.

بعد العرض المختصر، قدمت له قائمة بأخر ١٠٠ عميل عندي وأرقام هواتفهم. الكثير من المتحدثين يعطون أرقام عميلين أو ثلاثة فقط للرجوع إليهم، ولكنني ظننت أن المزيد من "الأدلة" من المديرين التنفيذيين الآخرين ومخططي الاجتماعات سيكون أكثر إقناعاً. أعطيته نسخاً من كتيبي، حتى إنني دعوته إلى حضور مأدبة حديث كنت سألقيها في ذلك الأسبوع. وبالإضافة إلى كل ذلك، في كل مرة اتصل فيها بي، كنت أرد له المكالمات على الفور، وعندما كان يسألني عن بعض المعلومات، كنت أوفرها له فوراً. لم يذهب أحدٌ آخر إلى ذلك المدى البعيد لاكتساب الثقة وبناء العلاقة، وقد أتت تلك الجهود ثمارها. حصلت على الوظيفة، ولكن الأهم من ذلك أنني قد خلقت صلة دائمة. - المؤلف



مما يكشف عن العوامل الأكبر أهمية لكي يتم التفكير فيها، والرسائل الأكثر أهمية ليتم توصيلها. والعوامل الأخرى المهمة من أجل تحقيق النجاح. لكي تحقق خطتك على أرض الواقع، اسأل نفسك الأسئلة التالية:

من؟

- من المستفيد؟
- من الذي يستطيع تقديم المساعدة أو المساهمات؟
- من يجب أن أسوق له هذه الفكرة؟
- من الذي يستطيع أن يساعدني في الحصول على مصادر إضافية؟
- من قد يقاومني. أو يتصيد لي الأخطاء، أو يحاول أن يوقفني؟

ما؟

- ما الخطوة الأولى؟
- ما الطريقة الأفضل؟
- ما الذي أحتاج إليه في طريق المصادر الإضافية؟
- ما الأساليب أو الطرق التي أستطيع استخدامها؟
- ما الذي سيجعلهم يتخذون إجراءً على أرض الواقع؟
- ما البدائل؟
- ما الاختلاف الذي سينتج عن ذلك؟

أين؟

- أين يجب علي أن أبدأ؟
- أين هو المكان الذي قد ألقى فيه مقاومة على الأرجح؟
- أين يجب علي أن أزرع البذور لتنمية هذه الفكرة؟
- أين تؤتي هذه الفكرة أفضل الثمار؟
- أين أستطيع أن أذهب لكي أجد الإلهام؟

متى؟

- متى يجب علي أن أقدم الخطة أو الفكرة؟
- متى يكون تنفيذ الأفكار أفضل؟
- متى يجب علينا أن نراجع استراتيجيتنا؟

لماذا؟

- لماذا يجب عليهم شراء هذه الفكرة؟
- لماذا تعد هذه الطريقة أفضل؟
- لماذا قد تكون المقاومة قوية؟

كيف؟

- كيف نستطيع تحسين الفكرة؟
- كيف نستطيع جس النبض؟
- كيف أستطيع إقناع الأشخاص الذين هم مركز التأثير؟

تجربة باردة

فور تخرجي من الجامعة، التحقت بالعمل في مصنع شهير للسلع المعمرة كمتخصصة في شئون المستهلكين، وكنت أدرب ممثلي المبيعات والتسويق لديهم في قسم المبيعات. لغرس المعرفة الأولية بجودة السلعة. تضمن جزء من التدريب فك الغسالات والمجففات وغسالات الأطباق والآلات الفرغ المثبتة في حوض المطبخ. كنت مقتنعة تمام الاقتناع بمدى تحملها، وواظبت على شراء معدات الشركة بعد ما تركتها بفترة طويلة. لسنوات طوال، ظلت الآلات تعمل بصورة ممتازة، تمامًا مثلما كنت أعمل على تسويقها بكل حماس أثناء عملي مع المصنع.

عندما كنت أعيد تصميم مطبخي واحتجت إلى شراء ثلاجة جديدة، لم أكن بحاجة لكثير من التفكير. صاحب العمل السابق كان قد اشترى مؤخرًا خط أجهزة آخر والذي تضمن الثلاجات، وعلى الرغم من أن اسمه لم يوضع بعد على المنتج، فقد عرفت ما أردت. توجهت إلى المعرض لأطرح بعض الأسئلة، وفتحت باب الثلاجة. وأغلقت بعض الأدراج بقوة، وشعرت بارتياح تام لاختيار ثلاجة من صاحب العمل السابق الجدير بالثقة.

(مستمر في الصفحة التالية)



(مستمر من الصفحة السابقة)

لم نكن بالمنزل حينما وصلت ثلاثتنا الجديدة وتم وضعها وتشغيلها بواسطة مقاول المطبخ الذي تعاقدنا معه. عند عودتنا، وعندما ملأناها بالطعام، تعرفنا على الفور على عيب رئيسي بالتصميم. عند فتح الباب، أحياناً تقع الزجاجات والأشياء الأخرى الموضوعة فوق رف الباب. رأيت على الفور أن هذا الأمر لن نستطيع التكيف معه: فالتعايش مع احتمال كسر الزجاجات والبرطمانات لمدة ١٥ أو ٢٠ سنة قادمة لم يكن خياراً جيداً.

كانت لا تزال تتم إدارة مكالمات خدمة العملاء بواسطة المسئولين عن المصنّع الآخر للأجهزة. عندما وصلت إليهم، بدأت ممثلة المبيعات في توبيخي لعدم اتباعي طريقة أفضل لاختيار المميزات التي أردتها في ثلاثتي! وعند الرجوع للوراء، أظنني قد اعتبرت بعض الأمور مسلماً بها، مثل الافتراض بأن الكاتشب والتوابل الأخرى ستظل في مكانها. ولاحظتها بأن القليل من المال سيرفع عني الإحباط، عرضت عليّ أولاً ٧٠ دولاراً تخفيضاً عند شراء ثلاجة أخرى، ثم رفعت العرض إلى ١٠٠ دولار: ولكن هذا لم يكن ليحل المشكلة: فالموديلات الأخرى بها نفس العيب بالتصميم. ما أردته حقاً هو قدر أقل من المقاومة، وماركة تجارية مختلفة، وحديث مع المشرف على خدمة العملاء لأن هذه الممثلة للمبيعات لم تبدِ اهتماماً بي. وأخيراً وافقت على توصيلي بالمشرفة عليها.

استمعت المشرفة إلى مشكلتي واعتذرت لي. ثم وضعتني على الانتظار لدقيقتين، وعادت بعرض إعادة النقود كاملة. وبعد ذلك، أخبرتني عما أستطيع أن أتوقعه ومتى، وتابعتني بالعديد من المكالمات الهاتفية والرسائل الإلكترونية لكي تتأكد أنني توصلت إلى حل يحقق لي الرضا الكامل. جهودها المخلصة لضمان كامل رضائي بعثت في قلبي الدفء بخصوص خدمة العملاء وأعدت إليّ الثقة كاملة. - المؤلفة

لا تجعل ثقتك موضع شبهة!

“الوقت دائما مناسب لفعل ما هو مناسب”

مارتن لوثر كنج، الابن

كأفراد، فإن شخصيتنا دائما تظهر فيما نقول ونفعل. حتى المؤسسات لها “شخصيات” تتكشف لنا عن طريق السلوك الذي تتبعه. ولأن الثقة والاحترام مهمان في الحفاظ على النزاهة في كل علاقة، فلا بد وأن تفعل كل ما بوسعك لكي تبنيتها وتحميها. كن واضحا فيما يتعلق بالخصائص التي تريد أن تعكسها والقيم التي تريد أن تلتزم بها، وتصرف دائما بما يتفق مع ذلك.

اعمل على تقييم تأثير كل فعل مرتقب، سواء كان كبيرا أو صغيرا؛ فكل منها يهم ويتراكم إلى أن يحقق السعادة أو الألم بالنسبة لك وللآخرين. الثقة من ذهب؛ وخسارتها تلوث سمعتك وصورة الذات لديك. لا تجعل ثقتك موضع شبهة! فهذا الأمر خطير على العلاقات الصحية. الوقوف على مسمار صدئ وملوث بالبكتيريا قد يتسبب في الإصابة بالتيتانوس، وهو مرض درجوا على تسميته بالكزاز. وبالمثل، فإن الوقوف على الثقة التي تخص أحدهم قد تتسبب في رد فعل مماثل: أي الكرز بالأسنان وغلق الشفاه عندما تضع الثقة.

الخداع، والاحتيال، والوعود التي لا يتم الوفاء بها، والأشكال الأخرى لانعدام الثقة كلها عناصر هدامة تتسبب في خسارة السمعة، وإفساد العلاقات، وضياع الفرص. بينما يتمكن بعض الناس من الصرار بأفعالهم الخاطئة. على الأقل مرة واحدة، ربما جعلت الشبهات أحلامهم هباءً منثورا، وبالإضافة إلى ذلك، العواقب التي تترتب على خرق الثقة تتسرب خارجا ويكون لها آثار متعددة على الأسر، والمؤسسات، والمجتمعات. وحتى الأمم بأكملها. النجاح الحقيقي يبني على الأفعال النبيلة: مجموعة نمتز بها من الخصائص التي تدل على ثراء الشخصية والتي تؤسس علاقات غنية بالجودة ولا تصيبها المرارة أو التلوث أو تبلى بمرور الزمن.



من متمالك الخ مبير

الحصول على خدمة السيارات غالباً يتطلب توافر الثقة. تكثر الحكايات حول الناس الذين تم النصب عليهم من قبل محال التصليح، ودفعوا نقوداً لقطع غيار غير ضرورية وفواتير ضخمة للعمل على تصليح السيارة. ذهبت مؤخرًا إلى أكثر من محل: ووعدني كل منهم بشيء ولم يف أبدًا بما وعد. خبرتي الشخصية عززت جميع الحكايات السيئة. وعدني أحد المحال بأن سيارتي ستكون جاهزة عند الظهر. حل وقت الظهر ولم تكن السيارة جاهزة. ثم قالوا إنها ستجهز عند الساعة الخامسة عصرًا؛ ولكن هذا لم يحدث. بعد مرور يومين، أصبحت سيارتي جاهزة، ولكن لم يتم تصليحها على وجه صحيح! وعلى الرغم من أن الميكانيكي كان لطيفًا، إلا أنه قد خسر ثقتي.

لذا أخذت سيارتي إلى محل آخر. لقد فعلوا كل شيء على النحو الصحيح. أخبرني المشرف على الخدمة أنها ستكون جاهزة عند الساعة الخامسة عصرًا، ولكنه اتصل بي عند الظهر ليخبرني أنها جاهزة (يا للهول!). لقد فعلوا ما لم يكن متوقعًا: غسلوا السيارة ونظفوها من الداخل (يا للهول مرة أخرى!). لقد فاقوا توقعاتي واستعادوا ثقتي. وكما يتضح من هذا، ذلك المكان قدم إلي ما هو أكثر من التدريب على "الابتسام". لقد أدركوا أن الوفاء بالوعد هو ما يبني العلاقات المتينة في عالم الأعمال وهو ما يجعل الزبون يعود.

إذا تساوت الأمور كلها، فسيتعامل الناس مع من يحبونهم ويتقنون بهم. وإذا لم تتساوِ الأمور، أيضًا سيتعامل الناس مع من يحبونهم ويتقنون بهم. - المؤلف

بعض الأشياء لا يمكن إصلاحها

عندما يتصرف الناس بفضاظة، ولا يفون بالوعد، أو يقللون من شأن احتياجات الآخرين، فإننا نفقد احترامنا لهم. أمر في غاية الصعوبة أن تصلح الثقة المكسورة أو تستعيد الاحترام. في بعض الأحيان، يكون الضرر دائمًا ولا يمكن أبدًا تصحيحه أو إصلاحه، على الإطلاق.

المفتاح ٧

بناء الجسور فوق تصدعات التواصل

”الرابحون الحقيقيون في هذه الحياة هم أولئك الذين ينظرون
إلى كل موقف وهم يتوقعون أن باستطاعتهم الاستفادة به أو تحسينه“
باربازا بليتشير

- أحد أصدقائك يعمل مصمم جرافيك وقد اشتكى مؤخرًا أن عمله يمر بمرحلة هبوط، مما يسبب له أزمة مالية. ولأن شركتك تحتاج إلى بعض المواد الدعائية، فأنت تعبر عن نواياك الطيبة وتعطي له مشروع التصميم. على الرغم من ذلك، فأنت تصاب بصدمة حينما يسلمك تصميمات باهتة. وعندما تخبره عما يقلقك، يصبح دفاعيًا ويقول إنك ”انتقائي بشكل زائد عن الحد“. والآن فإن صداقتكم تمر بأزمة.
- شقيقة زوجك جاءت دون موعد ومعها طفلها التوأم صبيحة أحد أيام السبت لترى ماذا تفعلين. عندما تخبرينها أنك ستمتنين بالحديقة، تقول: ”ممتاز! بما أنك موجودة بالمنزل على أية حال، سأترك الأولاد معك حتى أنال بعض الراحة نبضع ساعات. إنهما يثيران جنوني. أتمنى ألا يكون لديك مانع! سأعود بحلول الساعة الثالثة عصرًا. إنك رائعة، يا أختي!“. والآن أنت غاضبة لأنها للتو قد أفسدت خططك وتشعرين بأنك قد ”تم استغلالك“.
- أنت وصلت إلى منتج جديد، وتتوقع إجازة لمدة أسبوع في نعيم فوق إحدى الجزر. المشكلة هي أن نشرتهم الإعلانية ادعت وجود شاطئ جميل المنظر والذي لا تتسع مساحته في الواقع سوى نست أسر يجلسون بجانب بعضهم البعض. أما عن المرافق الترفيهية لديهم فلم يتم تشغيلها جميعًا بعد. وأسرتك بأكملها تشعر بخيبة الأمل والحزن. لقد تقاضوا المبلغ مقدمًا ولكنك تشعر بعدم الرضا والغضب الشديد إزاء هذا الإعلان المضلل.



• أنت تضع اللمسات النهائية على تقرير يجب تسليمه في غضون ساعات قليلة عندما تدخل إحدى الزميلات بالمكتب غاضبةً، وتبدأ في التنفيس عن آخر مشاكلها مع رئيسها. أنت تقدر صداقتها ولكن هذا قد أصبح نظامًا غير مرحب به، ويستنزف وقتك، وطاقتك، وإنتاجيتك.

• أنت استأجرت ملاذًا فسيحًا بالقرب من أحد الجبال لاستضافة أقاربك في اجتماع العائلة مع تفاهم بأن كل شخص سيدفع نصيبه المفروض. في منتصف الأسبوع، تشاجر اثنان من أبناء عمك وغادر أحدهما المكان دون أن يدفع نصيبه من الإيجار. بعد عودتك إلى المنزل، اتصلت به وطلبت منه الدفع، ولكنه رفض لأنه كان هناك حتى نصف الأسبوع فقط. هو يرى الموضوع من وجهة نظر. وأنت تراه بنظرة أخرى. هذا لا يبدو صحيحًا أو عادلاً.

الحياة تقدم لنا سلسلة مستمرة من المواقف التي قد تضع علاقاتنا في أزمت وتمزق بشدة الصلات التي نتمتع بها. التواصل مع الناس محاولة تستمر طوال الحياة. ولكن النزاع جزء طبيعي من الحياة. مع احتمالية وجوده حينما نواجه المقاومة، أو الضغط، أو التغيير، أو التعاملات. وهو يثير مشاعر غير مريحة لأننا في الغالب لا نعرف كيف نتعامل مع المواقف التي نرى أنها تمثل تهديدًا لرفاهيتنا. عند حدوث احتكاك نتيجة لعدم تلبية أو مدى تنافسية الاحتياجات أو الطلبات أو القيم، فإن هناك فجوة تحدث، وينشأ عنها "صدع في الصلة". سواء كان شقًا صغيرًا أو خليجًا صدعيًا. التصدعات تتسبب في الإحباط، وعدم الارتياح، والانفصال، والقلق النفسي.

ما يصدر عنا من أحكام، وافتراسات، وإزعاج، وسوء فهم، وتوقعات، وشكوك، وآراء متضاربة، والمزيد غير ذلك قد يطلق شرارة الخلاف. وهو جزء لا يتجزأ من تعاملات الحياة. عندما تتصدع العلاقة، ينتج الغضب، سواء كان هادئًا أو جامحًا. إلا أننا لا يجب أن نسمح للغضب بأن يأكلنا. أو يلوث الجو من حولنا. أو يدمر علاقاتنا. في الحقيقة، غالبًا نتيجة لعدم معرفتنا بكيفية التعامل مع عدم الارتياح الذي ينتج عن التصدع يستمر لدينا الشعور بالأسى، والاستنزاف، وعدم التواصل.

الرغبة في تلبية احتياجاتك ونيتك في بناء الصلة قد تصلان بك إلى منتهى الإبداع. لحسن الحظ، عندما تنحرف الصلات عن مسارها وتختلط الانفعالات، هناك دائمًا أساليب للإبحار فوق الأمواج العاتية وإعادة الأمور إلى مسارها الصحيح. باتخاذ الاختيارات الحكيمة والمضي في الاتجاه المرغوب عند مواجهة المنحنى والتقلبات الحتمية في سياق تعاملاتك، يصبح لديك تفويض بإدارة النزاعات وليس الاشتباك فيها.

على الرغم من أن البشر غالبًا يتجنبون النزاع، فإنه لا بد منه. وبالنظر إلى النزاع بوصفه جزءًا طبيعيًا من الحياة، فهو ببساطة يُظهر الموضوع الذي تحتاج للانتباه له في العلاقة. من هذا المنظور، يمكن رؤيته كعامل تغيير لخلق علاقات ديناميكية وهادفة والحفاظ عليها.

هل تعاني تصدعًا في العلاقات؟

الأسباب الشائعة لتصدع العلاقات تتضمن ما يلي:

النقد والشجب

الالتكالية وقسوة القلب

المبالغات والافتراضات

تصلب الرأي والعند

سوء التفاهم والمراوغات الذهنية



شباك العنكبوت الواضحة في الاتصالات

تظهر شباك العنكبوت في كل مكان؛ وتنتشر خيوطها اللزجة في الأماكن المهمة التي تعمها الفوضى، وتنمو باستمرار ما لم يتم التخلص منها. شباك العنكبوت قد تنمو أيضًا بين حنايا الصلات؛ وفي حالة انعدام الرعاية الحريصة يقع الناس فريسة للعلاقات الفوضوية التي تزداد سوءًا عبر الزمن إذا لم يتم ترتيبها هي أيضًا.

وفي نهاية الأمر فهو أمرٌ لا بد من حدوثه؛ وأعني معاناة الصلة من شباك العنكبوت. نجد أنفسنا محاصرين في موقف حرج جرّاء شيء قيل أو تم فعله، وربما يكون ذلك نتيجة لسوء فهم، أو اختلاف في الرأي، أو فورة الغضب. شباك العنكبوت تنمو في محيط العمل، وفي العائلة، وبين الجيران، وبين أعز الأصدقاء، وفي تعاملات الأعمال، وحتى في المراكز التي تدرس التنوير الروحي. إذا لم نتخلص منها. فستوقعنا بين مخالب مشاعر لا نريد أن نختبرها، فتستنزف ما لدينا من طاقة جمعية، وإبداع، ورهافية.

كيف تعلم أنك وقعت فريسة لشباك العنكبوت؟ أنت تشعر بها (في العادة يشعر أيضًا بها كل من له صلة بالموضوع، حتى وإن كانت مخفية وراء سياج من الأمثال). الصلات يصيبها التحول، وتختفي المشاعر الطيبة، ويصبح الجو ثقيلًا وفاسدًا في الغالب. بالقطع أنت خارج "منطقة الاتصال"!

حينما تلحظ شباك العنكبوت أحكمت خيوطها حول الصلة، تخلص منها بحرصك على الحفاظ على العلاقة التي تم الاعتناء بها جيدًا. تذكر. أنت تختار الوقت الذي تمضيه في التعلق بالحدث أو الضغينة أو الملعوظة الجارحة أو أي مما يتسبب في عدم الراحة أو الجفاء.

عندما تأسى على أفعال الآخرين، تفكر في حكمة هذه العبارة، مما يساعدك على فرز اختياراتك: "أنا أختار الطريقة التي أشعر بها وأتخذ خطواتي عندما لا يفعل الآخرون ما أريدهم أن يفعلوه، أو يعاملونني بالطريقة التي أحبها". هناك احتمالات لا عد ولا حصر لها للطريقة التي يمكن أن تتصرف بها. هذه العبارة تعيد إليك التركيز لمساعدتك على الاستجابة بأساليب تتطابق مع نواياك الإيجابية.

قم بواجبك لاستعادة الثقة. في إطار ذلك، قد تحتاج أولاً إلى مداواة ذات قد تكون مجروحة وأن تجعلها لا تبالي سوى شئونها حتى تستطيع المضي قدمًا في نواياك لتلبية احتياجات الآخرين

بأفضل ما لديك. قد تحاربك ذاتك في هذا الشأن، بما أنها تختار طريق الربح بأي ثمن! على الرغم من ذلك، هذا الأمر لا يتعلق بالربح، ولكن بخلق علاقات يسودها جو من الاحترام وحب المساعدة.

في غضون نانو ثانية، تستطيع اختيار استعادة الصلة، والتخلص من المشاعر السيئة، وهجر الأسلوب السيئ... أو أي شيء آخر يسبب لك الإحباط. في كل موقف، أنت دائماً لديك اختيار يتعلق بما تفكر وتفعل بالنسبة للصلات التي تريدها والأفعال التي يجب عليك القيام بها لخلق تلك الصلات.

لا تفقد الاتصال

مثلما يتسبب انقطاع خدمة الهاتف في منع الصلات الجيدة بين الأطراف، هناك مدى واسع من الأفعال والأساليب الذي قد يتسبب في فقد الاتصال بين الناس، ومنع التواصل الواضح. بعض السلوكيات التي تساعد على تعاظم انقطاع الصلة تتضمن ما يلي:

عدم الاحترام والخداع

عدم الصبر

الأناية

النقد

القمع

الحاجة إلى أن تصبح على صواب

التجاهل

سهولة الغضب

عدم الاهتمام بمشاعر الآخرين

اصدق القول مع نفسك

”قد تواجه صعوبة في تعريف إحساسك بالمصادقية،

فلا شك أنك تكون على دراية تامة بالوقت الذي لا تكون فيه صادقاً مع نفسك“

جاري سيمونز. The I of the Storm.

عندما ينزعج بعض الناس، ندرك الأمر على الفور؛ فهم يخبرونك عن مشاعرهم بكلمات لا لبس فيها، وهم ”يعبرون عن الأمور كما هي“ وعلى النقيض من ذلك، هناك الأشخاص الذين يكتبون مشاعرهم. ويبتلعونها. ويجعلونها تتراكم بسبب عدم الارتياح الذي ينتج عنها. كبح المشاعر القوية يؤدي إلى الرفض ويخرب العلاقات الحقيقية، والتي يجب أن تقوم على أساس النزاهة.

يظل الناس على صمتهم عن المواقف التي تحزنهم، ويرفضون التعبير عن غضبهم للعديد من الأسباب، والتي تتضمن أنهم يريدون تجنب الظهور بصورة غير محببة، أو أن يطلق عليهم أنهم مثيرون للمشاكل. أو الاعتراف بعدم سعادتهم مع الشخص أو بالموقف موضع الحديث، أو عدم ارتياحهم للنزاع في حد ذاته. قد يقررون أن بعض الأمور التافهة فقط لا تستحق التضحية بعلاقتهم، أو الفضيحة. أو تمريض القارب للخطر (رغم أن ذلك القارب يبحر بالفعل فوق أمواج مضطربة!).

ولكن مساوئ كبت الغضب قد تتراكم. بمرور الوقت، فإن التوتر أو المشاكل تتفاقم، والطاقة التي تكونت من تراكم المشاعر قد تجعلك ممتعضاً وشاعراً بالمرارة. عدم الصدق بما يتفق مع احتياجاتك وقيمك يدمر النزاهة العاطفية والعلاقات الصحية. والتزام السكوت على ما يقلقك من مواضيع يضر بالعلاقات طويلة المدى. إن الأمر يتطلب قدرًا هائلًا من الطاقة الانفعالية والجسدية لإبقاء المشاعر القوية كامنة بالداخل حيث تعمل في صمت.

الغضب المكبوت لا يتلاشى؛ إنه يجيش في الصدر لفترة من الوقت وعادةً ما يجد مخرجًا، وفي بعض الأحيان يخرج بطريقة ”مفاجئة“ نتيجة لأقل قدر من الاستفزاز. شدة الغضب قد تتصاعد حتى يصدر عنها أشكال من الاعتداء اللفظي، أو السخرية، أو نوبات الغضب، أو ردود فعل مبالغ فيها ناتجة عن إزعاج بسيط، أو حتى الاعتداء الجسدي على الأشخاص والممتلكات. وقد تتسبب في الإصابة بالصداع، أو القرحة، أو أمراض القلب، أو الضغط الزائد، أو الطفح

الجلدي، أو اضطرابات الهضم، والكثير من الأمراض الأخرى. بمرور الوقت، فإن كبت المشاعر يميت القدرة على الإحساس بالمزيد من المشاعر من أي نوع، بما فيها بهجة الحياة.

الصدق في الحديث ينير طريق الأشخاص الذين قد لا يكون لديهم فكرة عما تريد وتحتاج أو ما قد يكون غائبًا في العلاقة. إنهم أيضًا يتعرفون على الحدود التي ترسمها، أي الحدود لما تعتبره سلوكًا مقبولًا أو غير مقبول، والطريقة التي يؤثر عليك بها الموقف. وأين كانوا "يتخطون الحدود". عندما لا تخبر من حولك عن حدودك، قد يظن الآخرون أن أفعالهم مقبولة بالنسبة لك.

عندما تطبق الشفاعة

بينما يعتبر السكوت من ذهب، فإن التعامل مع الناس الذين عادةً ما يسكتون ونادرًا ما يتحدثون أو يتشاركون أفكارهم قد يدمر الأعصاب. دون ملحوظاتهم، ينتهي بك الحال إلى التساؤل وإعادة تخمين ما يفكرون به، وهو بالطبع أمر في غاية الخطورة. قد تفسر صمتهم على أنه عدم مبالاة أو تفترض أنهم ينتقدونك. ولكن نقص التعبير لديهم لا يعني بالضرورة أنهم لا يعيرون الاهتمام. قد يسعرون باهتمام كبير ولكنهم غير قادرين على التعبير عن مشاعرهم، ربما نتيجة لاتباعهم آلية للحماية قد تعلموها منذ وقت مضى. وهي الآن في الحقيقة تؤذي العلاقات التي يتمتعون بها.

بينما البعض ممن يطبقون شفاهم يخافون من التعبير عن آرائهم والحديث بصراحة عن أنفسهم. قد يلجأ آخرون إلى استخدام الصمت كوسيلة للارهاب أو التخويف إنهم يستمدون إحساسهم بالقوة من قدرتهم على إحراجك وإقنالك تدور في دوائر الظن. بينما قد تريد أن تستخرج ما يدور داخل رؤوسهم عن أفكار، أنت لا تستطيع أن تجعل مطبقي الشفاعة يفتحون قلوبهم ويتحدثون.

عند التعامل مع مطبقي الشفاعة، حافظ على هدونك (لأنك قد تشعر برغبة شديدة في الصرخ). اطرح عليهم أسئلة ذات نهايات مفتوحة والتي لا يمكن الإجابة عنها بمجرد قول "نعم" أو "ربما" أو "لا" ثم انتظر جوابهم بصبر. تجنب محاصرتهم بالأسئلة. كن دافئًا واجعلهم يشعروا بالارتياح لكي تتحسن الفرص في أن يفتحوا قلوبهم ويتحدثوا بصدق عن أنفسهم.



بمناقشة الأمور بوضوح، أنت توفر برنامجًا لتتعرف أكثر على وجهة نظر الطرف الآخر واحتياجاته. ومن خلال التواصل بصدق، أنت تتحدث عن المشاكل التي تعوق إقامة الصلة بينكما. هذا الحوار يساعد على حل التوتر المتصاعد الذي يفلج الموقف، ويوضح الاحتياجات، والسلوك المستقبلي المرغوب. مشاركة مشاعرك الحقيقية تبني النزاهة والانسجام والعلاقات الصحية وتقويها.

**** معرفتي ****
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامه



إطار عمل للتخلص من الإحباط

"ليس كل شيء نواجهه يمكن تغييره،
ولكن لا شيء يمكن تغييره دون مواجهة"
مصدر غير معلوم

تتشكل المواقف عندما نحتاج إلى إخبار الناس أن بعض السلوكيات تتسبب في حدوث مشاكل. وبفضل العمل الذي قام به توماس جوردون، فإن رسالته التي تتضمن ثلاثة أجزاء تمثل إطاراً ملائماً للتعبير عن المخاوف والتخفيف من التوتر الذي تنوء بحمله النفوس المثقلة بالهموم. بالإضافة إلى ذلك، فإنها تعلم الآخرين بالأثر الذي يحدثه سلوكهم والنتائج التي تترتب عليه:

• عندما تفعل س... (اذكر السلوك، باستخدام جملة تبدأ بـ "عندما" وليس "إذا")

• أنا أشعر ص... (ما الذي تشعر به نتيجة لذلك السلوك؟)

عندما نكون مع مايك وأيشيا وتتجاهلني، أشعر بالغضب لأن تركيزك يبدو منصباً عليهما بشكل كامل. وهذا يجعلني أشعر بالتجاهل وأنت تكاد لا تراني. من الممكن استخدام الحقائق أو الإحصائيات لدعم موقفك. على سبيل المثال:

- عندما لا تأتي إليّ بأرقام المبيعات في الموعد المحدد، أشعر بالإحباط لأننا لا نتمكن من إصدار شيكات العمولة حسب جدول المواعيد.
- عندما لا تعلمني بما يستجد في حالة مشروع QualityCrest، أشعر بالإحراج حينما يذكر الرئيس التنفيذي تفاصيل جديدة عنه ويتوقع الجميع أنني على علم بأخر التطورات في حين أنني لست كذلك.



حل المشكلات

“الأذان المفتوحة هي العلامة الوحيدة التي تدل بصدق على القلب المفتوح”

ديفيد أوجزبرجر

كلمة “شكوى” محملة بالمعاني السلبية. ولكن في حقيقة الأمر، فإن الشكوى توفر فرصة لجعل الأمور تستقيم. ساندررا كراو. وهي متحدثة زميلة، وصديقة، ومؤلفة كتاب *Since Strangling Isn't an Option*. ترى أن “كل شكوى هي طلب في الخفاء. وتعتبر طريقة معالجة المشكلة أمرًا أكبر من سبب المشكلة”. في بعض الأحيان لا يكون هذا الطلب مخفيًا تمامًا، ولكن يتم التعبير عنه بطريقة حادة. ما يريده الآخرون منك هو أن تصحح الأوضاع. وتحسنها، وتمنحهم شعورًا بالرضا بدلًا من الإحباط.

عندما لا يحصل الأشخاص على ما يريدون أو يتوقعون، فإنهم قد يعبرون عن الغضب بأسلوب يتراوح بين اللطيف والعنيف. لا تهدر وقتك في الدفاع عن السبب وراء عدم قدرتك على أن تفعل شيئًا. بدلًا من ذلك. استثمر وقتك وطاقتك في إيجاد الحلول لتصحيح الوضع أو تحسينه. التفسيرات لا تحل المشكلات: فهي تبدو كالأعذار. الأشخاص الذين يقعون تحت وطأة الإحباط، أو خيبة الأمل. أو الغضب لا يرضون بالمبررات: إنهم يريدون أن يتم الإنصات لهم وهم يريدون الحلول.

إذا صب الآخرون جام غضبهم عليك. فإن الجدل يزيد نارهم اشتعالًا. ويزداد جنوحهم إلى العنف. قد لا يكون الموقف ناتجًا عن خطأ من جانبك، ولكنهم غاضبون أو مفتاظون ويريدون إجابات وليس جدالًا. إن غضبهم أو ثورتهم نداءٌ صارخ للمساعدة:

الجدال مقاربة خاطئة لأنه ينشط المقاومة ويضاعف من سخطهم. قد يتعسف الناس عندما لا يتم الاعتراف بشعورهم بالاستياء. فيرفعون أصواتهم لصمان أنك تسمعهم بوضوح! إذا لم تعترف بما يشدرون. فقد يستمرون في إحداث الجلبة لأنك لا تبدو وكأنك “تفهم”. الغاضبون والثائرون يربح المهم أن تعترف بما يجيش في صدورهم من معاناة. إذا فعلت ما بوسعك لتصحيح الوضع أو تحسينه، فأنت تساعد على استعادة هدوءهم وثقتهم والتي ستمنحها أنت الدعم والمساعدة الكافيين.

لبي نداء المساعدة!

”النقاش تبادل ممتاز للمعلومات؛ الجدل تبادل للانفعالات“

روبرت كولين

عندما يأتيك أحدهم بشكوى، اتفق قدر ما تستطيع معه فيما جاء فيها. فالاتفاق شكل من أشكال التعاطف، وهو يوضح أنك تتفهم مشاعرهم أو مخاوفهم، وفي العادة يقلل من حدة رد الفعل لديهم. اسع إلى الاتفاق حول الأمور التي بوسعك الوصول لاتفاق حولها. تجنب الجدل لأنه من الأرجح أن يفاقم الغضب:

- معك حق يا سيدتي. الطابور طويل جدًا اليوم على غير العادة.
- معك حق، أحيانًا أنا لا أذهب بالملابس المتسخة إلى المفصلة.
- معك حق، أنا أحيانًا أؤجل الأمور.

أنصت إليهم. اجعلهم يبتونك همومهم. عندما يشعر الناس أن هناك من ينصت إليهم، غالبًا ما تحدث المعجزة وتتلاشى الطاقة عالية السرعة التي تحيط بالموضوع.

هدئ من روعهم. استمر في التخفيف عن أرواحهم المحبطة بالاعتذار. الاعتذار يساعد على التخفيف من القلق النفسي بالاعتراف بالموقف. والتعبير عن قلقك من المشاكل التي أثارها. وبالإضافة إلى الاعتذار. تستطيع أيضًا أن تسمي العوامل المسئولة عن المصاعب: ليس بوصفها أعتازًا، ولكن لتوضيح الأمور التي أسهمت في وجود المشكلة: ”أنا في غاية الأسف لأنك اضطررت إلى الانتظار. هذه العاصفة الثلجية الرهيبة أدت إلى إلغاء العديد من الحجوزات في رحلات جوية كثيرة اليوم ونحن نعمل في ورديات مزدوجة للتعامل مع جميع الركاب الإضافيين“. وقد يؤدي هذا إلى رد فعل متعاطف. ولكن لا تعتمد على ذلك: فاقتناص التعاطف أمر صعب عندما يكون من أمامك منزعجًا.

تحرك إلى خانة الفعل: عندما يخطئ أحدهم، فهو يريد أن يصحح الخطأ، وبسرعة! باتخاذ إجراء فوري وإيجابي. أنت توضح قلقك إزاء المحنة التي يمرون بها وتفعل شيئًا من أجلها. فكر فيما قد يحسن من الموقف لكي يصحح مجرى الأمور بالنسبة لهم. هل سيرضيهم الاستبدال؟



أم أن تعيد إليهم كامل نقودهم؟ أم تعرض عليهم سلعة بالمجان؟ أم أن توفر لهم بديلاً؟ أم أن توصلهم بشخص على مستوى أكبر من السلطة؟ على سبيل المثال: "سأحجز لك على الرحلة التالية، والتي مقرر أن تقلع الساعة الثانية بعد الظهر. أيضاً سأقدم لك قسيمة للغداء. مرة أخرى أود أن أعبر عن تقديري لمدى تفهمك وصبرك. لقد كان يوماً مشحوناً".

اسأل نفسك الأسئلة التالية للوصول بسرعة إلى قرار ناجح ومرض:

- ما الذي يحتاج إليه حقاً الوضع الآن؟
- كيف أستطيع أن أوفره؟
- كيف أستطيع أن أقدم المساعدة؟
- ما الذي من شأنه أن يساعد أيضاً؟
- ما الاحتياجات الأخرى المهمة لهذا الشخص؟

أتقن التحكم العاطفي

”يتم الحكم علينا بمعيار جديد: ليس فقط بمدى نكائنا، أو بمدى تدريبنا أو خبرتنا، ولكن

أيضًا بمدى حسن تعاملنا مع أنفسنا وبعضنا البعض“

دانييل جولدمان، Working with Emotional Intelligence

التحكم في عواطفك يجعلك مسئولاً عن قدرك ويزيد من الثقة والاحترام اللذين تكتسبهما من الآخرين. التمكن من التحكم العاطفي يمنحك القوة عندما ”تفقد“، أنت تفقد القوة التي لديك أيضًا.

سواء كنا على وعي بهذا أم لا، نحن نقرر في كل لحظة الطريقة التي نستجيب بها لأحداث الحياة، سواء كانت إهانة نتعرض لها، أو لفظة تنم عن الفظاظة، أو نزاعًا حامي الوطيس. بينما قد يتسبب الأشخاص الآخرون أو المواقف الأخرى في شعورنا بالغضب أو الانفعال أو الثورة أو الإحباط أو خيبة الأمل، أو اليأس، في نهاية الأمر نحن الذين نختار ما نشعر به وكيفية الاستجابة له. نحن نتحمل المسئولية الكاملة عن ردود أفعالنا العاطفية. ما من أحد يجعلنا نشعر بمشاعر معينة؛ نحن نفعل هذا بأنفسنا. إنها أفكارنا نحن التي تجعلنا منفعلين أو تجعلنا نحافظ على هدوئنا وتركيزنا.

عندما نفذي أنفسنا بالأفكار المثيرة للغضب، فهي تشط حلقه من إعادة التغذية، وتنتشر المزيد من الغضب؛ وكل ذلك يعتمد على ما نخبر أنفسنا به. إذا كنت تفكر أو تقول ”إنه يتصرف كالأحمق! إنه يفضيني بشدة!“، فسيستجيب جسدك لإشاراتك اللفظية ويدفع الآليات الدفاعية لمستوى عالٍ من النشاط. أفكارنا ومشاعرنا تخلق حالات ذهنية وعاطفية تؤثر على مدى ارتباطنا بالمواقف والأشخاص.

قد نتأهب للغضب عند سماع كلمة بعينها، أو عند استخدام نبرة صوت معينة، أو عند رفع الحاجب كعلامة على عدم الرضا. أمور لا حصر لها قد تثير غضبنا بناءً على الطريقة التي نعتقد أن على الآخرين اتباعها في التفكير أو التصرف أو الشعور. عندما يتصرف الناس بطرق تتعارض مع ما نريد أو نحتاج أو نقدر، يتصاعد غضبنا. لمزيد من النقاش المفصل حول الطريقة التي نقيس بها سلوك الآخرين، راجع جزئية ”ارجع إلى كتاب القواعد“ الموجودة لاحقًا في هذا الفصل.



الغضب ليس عاطفة "سيئة". على الرغم من ذلك، ينتج عنه مشاعر سيئة إذا لم تتم إدارته بكفاءة. الغضب يترك خلفه آثارًا من المشاعر التي تتسم بالمرارة والتي لها عواقب مدمرة للغاية. مثل العداة، والرفض، والرغبة في الانتقام. تعرف على المشاعر الغاضبة واعترف بها كإشارات على استكشاف ما يريده المرء وما يحتاجه. الغضب عاطفة إنسانية طبيعية يمر بها الجميع: ويمكن التعبير عنها بشكل آمن دون أن نكون عدوانيين أو بغيضين.

تجنب النقاشات الحامية. عندما نشعر بالضغط، أو التوتر، أو التهديد، عادة ما يكون التواصل الفعال محل تساؤل. قد نتكلم بسرعة أكبر، أو نتحدث بنبرة أعلى، أو نقاطع الآخرين. أو نتحدث بصوت عالٍ ودون توقف كوسيلة للسيطرة على المحادثة. هذه السلوكيات تضع الآخرين في حالة تأهب ويكون من الأرجح أن يتخذوا موقفًا دفاعيًا. مع رغبة أقل في الإنصات إلينا أو التفاوض معنا.

الغضب الذي لا يتم التحكم فيه أو الذي لا يدار بحكمة يمنعنا من التعبير عن التعاطف والتفهم. بدلًا من ذلك، قد نصبح ناقمين، أو قساة، أو رافضين، أو ساخرين، أو نعاقب الآخرين، أو نسيء التصرف، أو نصبح انتقاميين. أو تتناوبنا ثورة من الغضب. جميع هذه الاستجابات لها ثمنها: فنحن نجرح أنفسنا والآخرين. وغالبًا ينتهي بنا الحال إلى إلحاق الضرر بصلاتنا. إذا أدركنا الغضب بشكل سيئ، فإننا نخاطر بفقدان احترام الآخرين وثقتهم.

أنماط الغضب هي عادات. بمرور الزمن، نحن نطور أنماطًا يمكن التنبؤ بها من السلوك حينما نشعر بالإحباط أو الثورة أو نكون في حالة نزاع. "درجة تأهبنا" تتحدد وفقًا للدافع الذي يحفزها؛ لقد تم كبتها لمدة طويلة من الوقت. وردود أفعالنا قد أصبحت تلقائية جدًا إلى الحد الذي نسينا عنده الأمر الذي يوفر الطاقة اللازمة لإخمادها. وعندها تكون ردود أفعالنا لحظية، وننسى أن لدينا اختيارات. إذا لم نأخذ بزمام التحكم في عواطفنا. فستضطرب مشاعرنا وكأنما نركب قطار الملاهي، ونخاطر بإيذاء الآخرين بسلوكنا المضطرب!

أنت نست مضطربًا إلى الماضي في حياتك وأنت عالق في طريق يعود بك إلى نفس الأنماط القديمة التي يسهل التنبؤ بها. ابتعد عن ذلك الطريق بالاختيار الواعي لردود الأفعال المرغوبة التي تساعدك على تعزيز من الصلات الجيدة. الغضب يحتوي على طاقة قوية لها قدرة على ابتلاع أي وعي بالاختيارات. إنها تستطيع أن تدفع بعيدًا أي إحساس منطقي. إذا كنت تشعر أنك يتم

سحبك بواسطة طاقة الغضب. فلتعد إلى فكرة أن لديك اختيارًا، وأنك تستطيع اختيار رد فعل مختلف. اتخاذ القرار الصحيح في ذلك الجزء من النانو ثانية من الوقت يعتبر خطوة حاسمة نحو التمكن.

عن طريق اتخاذ اختيارات عقلانية بشأن التعامل مع عواطفك والتعبير عنها. أنت تدير ردود أفعالك في كل تعامل: سواء كان التعامل مع عميل غاضب، أو التعامل مع طاقم عمل مستاء. أو إدارة مشرف خارج عن السيطرة، أو طفل مشاكس. التحكم في عواطفك يشعرك بالقوة، وهو يضعك في مقعد القيادة. وفي نهاية الأمر، فإن ردود أفعالك تحدد نوعية الصلات التي تتمتع بها ودرجة الاحترام والثقة التي تتلقاها.

“بين الحافز ورد الفعل، هناك مسافة. في تلك المسافة توجد حريتنا وقدرتنا على اختيار رد

فعلنا. في رد فعلنا يوجد نضجنا وحريتنا”

فيكتور فرانكل. Man's Search for Meaning

ماذا تفعل عند ارتفاع درجة حرارتك

“لا يكون الصبر أبدًا بتلك الأهمية إلا حينما تصبح على وشك أن تفقده”

مصدر: غير معلوم

التنفيس عن الغضب بالثورة. والصياح. والصرخ في حثيئة الأمر يزيد من حرارة الموقف. ويتسبب في زيادة الغضب وليس الحد منه. وهو أيضًا يطيل من مدة المشاعر الغاضبة ويعوق قدرتك على فهم المواضيع المطروحة أمامك. مع تصاعد حدة العواطف المكثفة، تضع الأطراف المتناحرة أولويتها في الرغبة في أن ينم الإنصات، أيها وليس السعي لفهم ما هو الموضوع. هذا يمنع الحوار البناء من تنفيذ المشكلات وإيجاد الحلول.



عندما تحتد العواطف. انتقل إلى حوار الذات "المهدئ". هذا من شأنه إرسال رسائل مختلفة إلى عقلك. تقلل من كثافة ردود الأفعال العاطفية. وهو يساعدك عن طريق تغيير ردود الأفعال الفسيولوجية وما يقابلها من حالة عاطفية؛ فالتفكير "بهدوء" يهدئ من درجة حرارة الترمومتر العاطفي الداخلي لديك:

- أنا أستخدم طاقتي لحل المشكلات.
- حافظ على هدوتك... أنا أحافظ على هدوئي.
- أنا أحافظ على تركيزي على الحلول.
- نستطيع أن نصل إلى حل لهذا الأمر.
- أستطيع التعامل مع هذا الأمر بهدوء.
- أنا أنتوي إقامة صلة.

"عندما تعيش حياة رد الفعل، فأنت تتخلي عن سلطتك.
ثم تضطر إلى اخبار ما تخليت عن سلطتك لصالحه"
إن. سميث

احترس من الألعاب الذهنية!

نحن مقيدون بعدم قدرتنا على رؤية كل شيء (على الرغم من أن بعض الأشخاص يبدو كأنهم لا يفوتهم شيء!). قد تكون لدينا لمحات خاطفة عن الموقف، ولذا فنحن "نملأ الفراغات" التي لا ندري عنها شيئاً، ونملأ الأجزاء المفقودة بأفكارنا ومعتقداتنا وانطباعاتنا: أي افتراضاتنا. قد نشهد سلوكاً محدداً ولكننا لم نر ما أدى إليه، ونقفز إلى رؤية الاستنتاجات في محاولات منا لوضع $2 + 2$ معاً.

قراءة الخواطر يعرض الصلات للخطر. لأن افتراضاتنا غالباً ما تستحضر معلومات خاطئة. وضع الفرضيات حول ما يفكر فيه الناس، أو يشعرون به، أو يفعلونه قد يذهب بنا إلى مناطق خطيرة:

- أعلم جيداً ما تفكر فيه!
- أعلم أنني قد أصبتها بخيبة الأمل.
- إنه جاهل/إخفاء أنه قد أخفق!
- أوه، أنا أعلم أنه لن يمانع.

قد تشعر أنك تستطيع قراءة أفكار أحدهم وكأنه كتاب مفتوح وتعلم تماماً ما يفكر به. قد تكون افتراضاتك مبنية فقط على نفثة ما، أو على تهيدة، أو تعليق، أو حتى على الصمت التام. قد تؤدي هذه الإشارات إلى الاستنتاج الصحيح. ولكن إذا لم تتأكد من دقتها فأنت تواجه خطراً حقيقياً يتمثل في كونك تقرأ الأفكار! قد يكون استنتاجك لا يركز على أساس قوي. مما ينتج عنه أمور لم تكن بحاجة إليها كسحبك للثقة، أو التصرف بأسلوب دفاعي، أو استثارة الأشخاص المحيطين بك، وذلك لأنك ببساطة قد أسأت فهم قراءتك لهم أو قراءتك للموقف نفسه.

خطراً تجنب الوقوع في فخ الافتراضات: مثلاً أنك تعلم ما يريده الناس، وأنتك تستطيع اتخاذ القرار بدلاً عنهم، أو أنهم يعرفون ماذا تعني أنت. وهذا يطبق بشكل صحيح خصوصاً في علاقاتنا الأكثر قرباً، مع أولئك الذين نظن أنه من السهل الدخول إلى رؤسهم ومعرفة كل فكرة فيها. على الرغم من ذلك، نحن لا نستطيع التأكد أبداً. في العلاقات طويلة المدى، قد نميل إلى تجنب الأسئلة الحيوية مخافة أن يهتز بنا قارب الحياة، أو أن نواجه الصعوبات، أو أن نشير موضوعات حساسة: ولذا يجانبك الصواب.



في أي موقف، بدلاً من الاعتماد على الافتراضات، اطلب المزيد من المعلومات. عندما نحصل على الحقائق، يكون الأرجح أن نبتعد عن الاستنتاجات التي تسحق الصلات. بجمع قدر أكبر من البيانات، أنت تزيد من فهمك للموقف وتساعد على تفادي أشكال الجدل المحتملة:

- أريد أن أتأكد من أنني أفهم الموقف تمامًا. من فضلك هل لك أن تراجع الأمر معي مرة أخرى؟
- أفكارك لا تتضح تمامًا أمامي وأريد أن أتأكد من أنني أرى الصورة الكاملة. من فضلك أعد علي الأمر ثانية.
- أعطني المزيد من المعلومات المحددة حتى نستطيع تحقيق النجاح لهذا الأمر.

القفز إلى النتائج قد يكون مكلفاً

الأشكال النمطية هي أحكام مسبقة التجهيز قد تؤدي بنا مباشرة إلى الوقوع في المشاكل. فهي أخطاء في الحكم على الناس ولها عواقب باهظة الثمن. وكيلة للمشترين كانت تحضر واحدة من الندوات التي أعقدها وقد روت قصتها وكيف أنها يتم التعامل معها على أنها نمط من الأشكال النمطية.

أجرت كريستينا بحثاً حول خط المنتج الذي أرادت شراءه، وأيضاً عن البائع الذي يستطيع توفيره. طلبت من مساعدتها الرجل أن يحدد موعداً لمقابلة ممثل المبيعات، وتوقعت أنه يستطيع تقديم ما أرادته بالضبط. دعت كريستينا مساعدتها أيضاً لحضور الاجتماع ليعرف المزيد عن المنتج الجديد.

أثناء الاجتماع، قام ممثل المبيعات بتكريس كل انتباهه تقريباً للمساعد المتحمس. مفترضاً أنه من بيده اتخاذ القرار، ونادراً ما وجه تعليقاته نحو المديرية التنفيذية. ولأنها أدركت أن ممثل المبيعات قد عاملها بناءً على الأشكال النمطية المعروفة لديه، ابتسمت كريستينا وتركته دون أن تعطيه أمر الشراء. لقد دخل ممثل المبيعات إلى الاجتماع مع شخص جاهز للشراء، ولكنه أضعاف الصيغة نتيجة خطأ باهظ في الحكم على

الناس - المؤلف

لاحظ عندما يبدأ ذهنك في استباق أفكار الآخرين. دون ملاحظتك، وتجاوز عن قراءة الأفكار. واسأل المصدر مباشرة: "لقد لاحظت أنك تنظر إلى الساعة التي بيدك. هل تأخرت؟" أو "لقد لاحظت أنك لا تتحدث كثيرًا. هل أزعجتك بأمر قلته لك؟". إن نسج الخيالات قد يكلفنا الصلوات. اسبر أغوار الحقيقة.

أوه، لن يمانعوا!

إذا كنت تظن أن أحدهم لن يلقي بالأمر ما وأنه لن يمانع حدوثه، فلتعد التفكير! تثبت من الأمر حتى تتأكد تمامًا. بعض "الأمر الصغيرة" قد تصبح مواضيع كبيرة إذا لم نتثبت منها أولاً من أطراف الموضوع. على سبيل المثال...

- صديقة تغضب لأنك قد دعوت شخصًا آخر لينضم إليكما على العشاء. قد تكون فكرتك هي "كلما زاد العدد زادت البهجة!"، ولكنها تظن أن "الثلاثة يمثلون حشدًا".
 - أنت تقبل مهمة بالعمل، وتظن أنها ستسهم في تخفيف الحمل عن كاهل أحد الزملاء، بينما هو يتميز من الغضب لأنك "واتتك الجراءة" لطرح تلك الفرضية.
 - دون قصد منك زرعت شجيرة أزاليا وتعدت قليلاً على حدود ملكية جارك الذي يقطن في المنزل الموجود بجانبك. أنت تظن أنه سيفرح بمشروع التجميل الذي أقمته. بدلاً من ذلك، يغضب الجيران لأنك حفرت داخل حدود ملكيتهم دون الرجوع إليهم أولاً. وقيمون سورًا لتوضيح أنك قد تخطيت حدودك، وأيضًا ليتأكدوا تمامًا أنك لن تفعل شيئًا طائشًا مماثلًا في المستقبل.
- قد تكون دوافعك بريئة ونواياك طيبة، ولكن إذا لم تستشر الشخص المعني قبل القيام بالأمر، فقد يعتبر ما قمت به وقحًا. أو متسرعًا. أو طائشًا. أو أي شيء، يختلف تمامًا عن شخصيتك الحقيقية.

ولأن كلا منا يرى المواقف بشكل مختلف. اسأل عن آراء الأشخاص المعنيين بالموقف، حتى لا ينتهي بك الأمر إلى الخطأ بحق أحدهم، أو جرح أحد الأشخاص، أو إيذاء مشاعره. إذا كانت تصرفاتك وليدة اللحظة وأدركت فيما بعد أنك قد تجاهلت استشارة الآخرين أولاً، فعبر لهم فورًا عن مخاوفك. اشرح رؤيتك للموقف، واعتذر عن عدم الأخذ بتقييمهم أولاً، واستكشف الإصلاحات المقبولة، واتخذ الإجراءات اللازمة لعلاج الموقف.



علاج سوء التفاهم

رقص التانجو يتطلب وجود شخصين، وكذلك حدوث التشابك بين الأشخاص! "أنت تفعل هذا...". "أنا أعتقد أن...". "أنا أقول هذا...". "أنت تعتقد ذلك...". تشا تشا تشا! إنها رقصة عدم التفاهم التي تخلق سلسلة من الخطوات الخاطئة، أو من إساءة تفسير الدوافع أو الأفعال. يحدث ما هو أكثر من الوقوف فوق أصابع أرجل أحدهم عند الرقص على هذا الإيقاع المربك: ويحدث أمر مماثل مع الشاعر الطيبة والصلوات التي تخلقها.

لأن الأحداث في حياتنا تتلون بالمعنى الذي نمنحها إياه، قد نخطئ تفسير دوافع أحد الأشخاص، أو نخطئ في حساب المواقف، أو نفعل عما هو ضروري. قد لا نفهم لماذا "يضخم" أحدهم الأمر، لأنه معناه بالنسبة له يحدث فرقاً، بينما هو بالنسبة لنا "ليس بتلك الأهمية". وبالمثل، قد لا يفهم الآخرون لم نعتبر أحد الأمور "مهمًا للغاية". أهمية الشيء تكمن في المعنى الذي تضيفه عليه.

قد تعلم تمامًا لماذا فعلت أنت ما فعلت، ولكن إذا كان الأمر غامضًا بالنسبة للآخرين، فقد يتحول الارتباك بسرعة إلى فوضى. كن راغبًا في القيام بالخطوة الأولى للتخلص من الارتباك ومساعدة الناس على فهم قراراتك أو أفعالك بشكل أفضل. امنحهم الفرصة للتعبير عن مخاوفهم وتوضيح الموقف من وجهة نظرهم. اسع إلى الحلول التي تمكنك من إعادة الصلات إلى مسارها الصحيح.

أبعد ما يكون عن الضم

في بعض الأحيان، يكون عملائي في عجلة من أمرهم وينسون إعطائي بعض التفاصيل. أحد العملاء اتصل بي للحديث أمام مجموعة من المسئولين الحكوميين من منغوليا. بدا الأمر بسيطًا للغاية، باستثناء أحد التفاصيل الدقيقة. أنه لم يخبرني أن الجمهور لا يتحدث الإنجليزية! لقد اعتقد أنني أتحدث اللغة الصينية، وأنا افترضت تلقائيًا أنه سيستعين بمترجم. لم يتضح الأمر حتى صباح يوم التقديم حين عرفت بسوء الفهم الكبير الذي حدث! لذا، كانت محاضرتي التحفيزية تتكون كلها من إشارات غير لفظية ورسومات! - المؤلف

انتهاز الفرصة!

للحصول على تواصل سليم، انتهاز الفرصة لتحقيق الأمور التالية:

أن يتم الاستماع إليك

أن تشرح الاحتياجات

أن تعبر عن مخاوفك

أن تجد الحلول

لا تترك أي فرصة لتحقيق أحد الأمور السابقة تمر بدون أن تستغلها.

سوء الفهم قد يؤدي الثقة في العلاقات وأيضًا العامل الأساسي في مجال الأعمال. على سبيل المثال، الزبائن المرتبكون بشأن سياسة الشركة في إعادة السلع قد ينفعلون إذا أساءوا فهم الخطوط العريضة لها. إذا لم يتم التعامل معهم بشكل جيد، فسيشعرون بالخيانة ويأخذون أعمالهم إلى مكان آخر وربما نشروا تعليقات مميته على طول الطريق. مما يخلق شبكة من العداة والنوايا السيئة.

اعتذر دائمًا إذا ارتكبت خطأ أو أسأت الفهم أو أغفلت موقفًا. إنه نيس الوقت المناسب للحفاظ على كبرياتك، على حساب الضرر بالصلة. عندما ينتابك الشك، بإمكان هذه الكلمات الخمس أن تدير أي موقف لصالحك: "أنا أسف. لقد ارتكبت خطأ". قلها بصدق واعنها. إذا كان سوء الفهم يحدث بشكل متكرر، فحاول تحديد ما قد يتسبب به. اجعلها عادة أن تشارك الآراء لتعزيز الفهم وأيضًا لتوضيح السياسات أو الإجراءات.



اصرف ذهنك عن الألقاب

”فقط عندما تعرف ما الذي يجب أن تتخلى عنه،

ستعلم بشكل أوضح ما الذي يجب أن تمسك به“

ماجي بدروزيان، Love It or Lose It: Living Clutter-Free Forever

كيف نحكم عليك؟ فلنعد الطرق! نحن نحكم على الناس بناءً على ما نظنه صحيحًا بشأنهم. على الرغم من ذلك، فإن أفكارنا غير موضوعية، ولا تتأثر فقط بالخبرة السابقة، ولكن أيضًا بالشائعات الغامضة والثروة وآراء الآخرين. نحن نمتص هذه المعلومات - ونرشحها من خلال عدسة توقعاتنا، ومشاعرنا، واهتماماتنا، واحتياجاتنا، وقيمنا، وتحيزاتنا، وأساليبنا - وندمجها لتكوّن حكمًا عن الشخص.

هذه العملية تمثل الطريقة التي يفهم بها عقلنا الناس، فيضعهم في أطر قد تعني شيئًا لنا: ”ماري لا تفعل شيئًا يذكر اليوم، ويبدو عليها التشتت. قد تكون مرهقة، أو قلقة بشأن أمر ما“. تنشأ المشاكل عندما تصبح الأحكام صلبة، ونحملها معاني كثيرة. بدلاً من الحكم على سلوك ماري، نحن نحكم على شخصيتها: ”ماري لا تفعل شيئًا يذكر اليوم، ويبدو عليها التشتت. ما مقدار الكسل الذي ستصل إليه؟“

عندما يواجه الشخص مصاعب متكررة ”تؤكد“ حكمنا، فإننا نبرمج أنفسنا على توقع سلوكيات بعينها. نحن نميل إلى وضع لقب غير مرئي على الشخصيات، مثل سريع الغضب، أو حاد الطباع، أو الأحمق. بمجرد أن نضع هذا اللقب، فهو يصيغ ردود أفعالنا مع كل تعامل: ”احترس! ها قد أتى السيد بركان! أتساءل ما الذي سيدعوه للانفجار اليوم؟“ أو ”أوه، أوه! واندا المنتحبة ستكون في الاجتماع بعد ظهر اليوم. أستطيع دائمًا الاعتماد عليها لعرقلة أفكارى“.

عندما نطلق الألقاب على الأشخاص، فتحن نبدأ في التقليل من أهمية أية معلومة تعارض اللقب. غالبًا، لا نكون حتى مدركين لهذه الألقاب، ولكنها قد تصبغ ردود أفعالنا تجاه الشخص بشدة. نحن نعكس الذكريات السابقة لسلوكه على توقعاتنا المستقبلية، ونتوقع المتاعب. على الرغم من أن سلوكهم قد يسبب لنا المشاكل بالفعل، فإن إصاق الألقاب يفاقم من الأمر. إنهم يعلقون بالألقاب التي أطلقناها عليهم، ونحن عالقون بأشكال رد الفعل السلبي التي تخرب أي احتمالية لصداقية العلاقة أو نموها.

الأباء يطلقون الألقاب. أيضًا، ربما كوسيلة لشرح أو تبرير سلوك الطفل للآخرين أو حتى لكسب القليل من التعاطف نتيجة لتعاملهم مع أفعال طفلهم المحيرة أو المزعجة. إنهم يطلقون ألقابًا مثل "طفلنا المشاكس"، أو "العنيد من أبنائنا"، أو "ابنتي الصغيرة الخجول". الأباء يطلقون الألقاب أيضًا على أطفالهم ذوي السلوك الذي يوجي بـ"النجومية": "الذكي من أبنائنا" أو "ابني الرياضي"، وهو ما قد يؤثر على تقدير الذات لدى أطفال العائلة الآخرين. والذين قد يختزنون الرسالة بأنهم ليسوا على مستوى أجيالهم "النجم". اللقب يعلق بالفرد، والأطفال عادةً ما يكون رد فعلهم هو محاولة الارتقاء إلى مستوى اللقب أو النزول عنه، أو تبرير أفعالهم كنتيجة لأحد الألقاب.

الأحكام التي نطلقها تضع الناس في قوالب، وقد تجعلنا نعترض على سلوكياتهم، أو لا نتناغم معهم، أو لا نمنحهم قدرًا كافيًا من الثقة أو فرصة عادلة. إطلاق الألقاب قد يعوق طريقتنا: قد نتجاهل الشخص الذي نطلق عليه اللقب، حتى وإن كان لديه قلق مبرر أو أنه على حق تمامًا. كما حدث في الحكاية الكلاسيكية "الولد الذي استجار من الذئب" (والذي تجاهله الجميع بسبب سوء سلوكه في السابق. حتى عندما رأى الذئب بالفعل لم يصدقوه).

أحد التحديات أمام الاستجابة للأشخاص الذين يواجهون المصاعب هو التحرر من الطريقة التي نراهم ونحكم عليهم بها. عندما نزيل الألقاب. لا نظل مقيدين برؤيتهم في أدوار محددة. إذا قابلناهم بروح نقية في كل مرة. لا نسحب وراءنا تاريخنا المتراكم المشترك. إذا، فتدخل في كل مقابلة بذهن متفتح وخالٍ من الألقاب. العقول المغلقة تغلق باب الخيارات.

ما الخطأ في كونك "على صواب"؟

الوقوف بصلافة فوق أرض "الصواب" المجوفة أسلوب خاطئ تمامًا في التواصل مع الآخرين. وهو دلالة على التكبر ويبعدك عن الناس. الحاجة لأن تكون "على صواب" تعوق طريقك لاكتساب قبول الآخرين، وتقديرهم، واحترامهم؛ وكلها خصائص مهمة للصلات التي أساسها الاهتمام، ولرضا العملاء، ولتحقيق الانسجام في كل مكان. في الوقت الذي تحتاج فيه لأن تكون على صواب، أنت تجعل الآخرين على خطأ أثناء ذلك الموقف بإحداث تأثير يشبه قطبي المغناطيس، مما ينفر الناس منك.

إذا وجدت نفسك تلعب "لعبة الصواب والخطأ"، فتوقف على الفور! ذكر نفسك بما قد تخسره إذا فزت بتلك اللعبة. بطبيعة الأمر، أنت تريد الآخرين أن يعترفوا بمعتقداتك، ولكن ليس على حساب إبعادهم عنك. الموقف يسفر عن الآتي: كونك "على صواب" خطر على صلاتك. هل يستحق الأمر فعلاً خسارة زميلك أو رفيقك في مقابل انتصار لحظي في معركة سخيفة متمركزة حول الذات؟

التخلي عن الاحتياج لأن تكون "على صواب" لا يعني التخلي عن تفضيلاتك وآرائك. بل إنه يعني التخلي عن فرض رؤيتك على الآخرين. وهو يعني التعبير باحترام عن وجهة نظر مختلفة، مع عدم إجبار الآخرين على الموافقة على معتقداتك. أنت تقوي من علاقاتك بالترحيب بقبول الاختلافات واحترامها.

الإصرار الشديد على أن تكون "على صواب" قد يبعدك بشدة عن الناس وعن الاتجاه الذي تريد السير فيه. كونك "على صواب" قد يكون باهظ التكلفة، فيكلفك الزبائن والعملاء والمصداقية والصلة؛ ولا شك أنه يعتبر مقارنة خاطئة إذا كنت تريد الحفاظ على العلاقات القيمة. بدلاً من أن تكون "على صواب"، افعل ما هو صواب بمعيار النزاهة في العلاقة وشرح نيتك في خلق الصلات الجيدة.

صفقة ذهب أدرج الرياح

ريك وأنا كنا لتونا قد اشترينا بيتاً في ضواحي فرجينيا وكنا الآن متشوقين لبيع بيتنا في ماريلاند. سرعان ما ظهر مشترٍ بدا وأنه، وطبقاً لشروط العقد، يريد الغسالة والمجفف الذي يعمل بالغاز مع المنزل. إلا أننا كنا اشترينا معدات الغسيل من فترة وجيزة، ولأن منزلنا الجديد لم يكن به تلك المعدات، فقد أردنا أخذها معنا. لذا تمسكنا برأينا.

في نهاية الأمر، هذا الموقف المتصلب أدى بنا إلى خسارة الصفقة، واتضح أن هذا القرار قد كلفنا الكثير، لأننا لم نجد مشترياً آخر إلا بعد مرور عدة أشهر. كان هذا مؤلماً بما يكفي، ولكن عندما علمنا أن الحي الجديد الذي انتقلنا إليه حتى لم يتوفر به الغاز، أدركنا كيف أن "التصلب في الرأي" قد لقيننا أكثر الدروس سخريّة. ركز على الفوائد، وليس المواقف. — المؤلفة

راجع "كتاب القواعد" الخاص بك

"أحيانًا يعاملنا الناس بتلك الطريقة ليس لأنهم كذلك، ولكن لأننا كذلك"

سام هورن

كل منا لديه نسخة غير مرئية من "كتاب القواعد" الشخصي مفروسة عميقًا داخل عقله. هذه الخطوط الرئيسية تحدد توقعاتنا ورغباتنا بالنسبة للطريقة التي يجب أن يعاملنا الآخرون بها؛ وما نعتقد أنه صحيح، وعادل، ومنصف؛ والطريق الذي يجب أن يسلكه العالم وما فيه من بشر.

نحن نحكم على الناس طبقًا لكتابنا. لدينا قواعد حول التحلي بالآداب العامة، والتعبير عن التقدير، وتقدير الوقت، وشرح المخاوف، وإبداء التعاطف، وإسداء الخدمة، ودرجة العمل التي يتطلبها كل مشروع. ولدينا قواعد تشرح المدة التي يجب أن ينتظرها الآخرون حتى يردوا المكالمات الهاتفية والرسائل الإلكترونية، أو يستجيبوا للطلبات، أو يردوا بالإجابات، أو يعالجوا المشكلات، أو ينهكوا في المشروعات. والأهم من ذلك كله، ما يجب فعله بوجه عام وما لا يجب. القواعد كلها تعمل بمثابة شفرة غير مرئية للسلوك ولها توقعات بالتبادل العكسي، أو غير ذلك!

لاحظ القواعد الخاصة بك عند العمل بها عندما تمر بحالة من الإحباط، أو الانفعال، أو الانزعاج من عميل أو زميل بالعمل أو صديق أو أحد أحبائك. ولعدم معرفتهم بمدى أهمية الشيء لك، قد يصطدمون بإحدى القواعد الخاصة بك، والتي يمكن شرحها بالعبارات التالية:

توقعات

الحياة

المجهولة

والتي تقيدنا

يلعب الناس أدوارهم وفقًا لقواعدهم وقد لا يكونون على دراية بقواعدهم. في حقيقة الأمر، قد لا يكون لديهم أية فكرة! حتى وإن كانوا على علم بقواعدهم، فهذا لا يعني أنهم سيلتزمون بها (وكل أب يعرف هذا جيدًا جدًا!). على أي الأحوال، عندما يتعدى أحدهم على "القواعد الخاصة بك"، تبدأ توقعاتك في توليد تيار ثابت من المبررات لعقاب "المعتدي" أو قطع الصلة معه. فرض توقعاتك على الآخرين يفاقم غضبك ويخلق أو يوسع من الصدع في العلاقة.

القواعد في العمل

همسًا حول مبرد المياه، أو حديثًا في الهاتف، أو مسموعة في الاجتماعات، من المؤكد أن جميع التعليقات التالية تدل على أن الناس إما محتارون، وإما منزعجون، وإما كلاهما. وأن "قواعد" أحدهم قد تم التعدي عليها:

- من تظن نفسها، لتدخل في منتصف الطابور عند آلة التصوير؟
- كل شخص يجب أن يؤدي نصيبه المفروض من العمل!
- ليس هذا عملي! يجب عليهم أن (يستبدلوا إبريق القهوة... يجمعوا أشياءهم... يقوموا بترتيباتهم).
- لقد كانت هنا منذ فترة كافية ولا بد أن تعلم ماذا تفعل. دون أن أضطر للتحديد بدقة.
- لقد تدربوا على هذا ولا يجب أن نخبرهم مرة أخرى كيف يقومون بالأمر.
- كان يجب أن يتبعوا توصياتي!

افحص القواعد الخاصة بك كلما ظهرت. لا تهدر وقتك في جمع "الدليل" على الانتهاكات: واستثمر في خلق الصلات الجيدة.

آلية الدفاع في أرض الاختلال الوظيفي

عندما يعرف الناس أنهم يتم الحكم عليهم، يصبحون أكثر انتقائية في طريقة تواصلهم. قد لا يقولون ما يجب قوله، أو قد يقولون ما لا يعنون أو ربما حتى يقولون ما لا يجب أن يقال إطلاقًا. الخوف يسد تدفق التواصل الجيد، ويشعل الآلية الدفاعية وقطع الصلة، مما يؤدي إلى الاختلال الوظيفي.

ممنوع التعدي!

غير مسموح بالتعدي
وسيتم الاتهام بالانسحاب
من واحد أو أكثر مما يلي:
الإخلاص، والتعاطف، والانتباه، والاحترام،
والثقة، والحب، والصداقة، والعمل.

هل تعيش تحت شعار قاعدة "ممنوع التعدي" المذكورة أعلاه؟ في بعض الأحيان لا نكون حتى مدركين لقواعدنا حتى يخطو أحدهم فوق أرضنا. سواء كان ذلك على مستوى الوعي أم لا، نحن نذكر "استشهادات غير مرئية" للانتهاكات في العمل والمنزل وكل مكان. هذه الاستشهادات تعلن عن نفسها في صورة أحكام شخصية نصدرها ضد "المعتدين":

• لا أصدق أنها قد تفعل ذلك الأمر!

• كيف يجرءون!

• لا بد وأن يعلموا أننا لا نفعل هذا الأمر هنا!

• ما الذي دفعه لفعل ذلك!

ذكر نفسك بأن الناس يتصرفون وفقاً لقواعدهم. الكثير من الأمور المزعجة في الحياة غالباً ما تكون تافهة. فلتترفع عنها أو جازف بخسارة صلة قيمة.

حدد المشكلات

“ليست المشكلة في وجود المشاكل.

ولكن المشكلة هي توقع خلاف ذلك والتفكير بأن حدوث المشاكل هو مشكلة”

ثيودور روبن

عندما تتور إحدى المشكلات. ما الذي يتسبب فيها بالضبط؟ في بعض الأحيان، يكون السبب واضحًا. في أحيان أخرى. يكون هناك شيء ما بالجو المحيط ويتسبب في حرارة الأجواء، مما يخلق التوتر وسرعة الغضب. إلا أنك تكون غير قادر على وضع يدك على موطن المشكلة.

إذا لم يتم تحديد المشكلة بوضوح، فأزح الغموض جانبًا. توصل إلى لب الموضوع ببعض البحث والتنقيب وا طرح أسئلة من نوعية “من، وماذا. وأين، ولماذا، وكيف”، مما سيعطيك بيانات قيمة لتحديد الطبيعة الخاصة بالموقف:

- من هم الأطراف؟
- ما الذي يحدث؟
- أين يحدث؟
- متى يحدث؟
- لماذا يبدو أنه يحدث؟
- كيف يحدث؟
- ما سرعة حدوثه؟
- كيف تشعر إزاءه؟

أمثلة:

- متى حدثت المشكلة؟ أثناء ساعات الذروة؟ عطلات نهاية الأسبوع؟ قبل الاجتماع السنوي مباشرة؟
- ما الذي يتسبب فيها؟ ليس لدينا الدعم الكافي لتولي جميع العمل الإضافي قبل الاجتماع السنوي.
- ما الإجراءات التي من شأنها تحسين الموقف؟ نستطيع تعيين موظف مؤقت.
- من الذي بإمكانه التخفيف من المشكلة؟ قسم المحاسبة يستطيع مراجعة الميزانية مجددًا.

قيم إجاباتك للمساعدة على الفهم والتوصل للحلول الممكنة. بمجرد استيضاح الطبيعة الخاصة بالمشكلة، ركز طاقتك على إيجاد الحلول واسأل الآخرين عن أفكارهم. تعامل مع مشكلة واحدة في كل مرة. قد يكون هناك العديد من المخاوف، ولكن تمسك بمعالجة مشكلة واحدة في المرة الواحدة للتقليل من الضغط والتوتر.

فكر في الفهم والحجم والأفكار للبحث عن الحلول

افهم المشكلة: صف الأزمة لأطرافها. بمجرد أن تعرف الموقف بوضوح، سيكون لديك المزيد من المعلومات للمساعدة على الوصول للحل.

حدد حجم الموقف: كيف يؤثر عليك؟ وعلى طاقم العمل؟ وعلى بيئة العمل؟ ومعدل الإنتاج؟ والروح المعنوية؟ والعملاء؟ وعائلتك؟

اطلب الأفكار واعرض الحلول: استكشف الخيارات معاً لخلق حلول مقبولة من الطرفين. قد لا يكون ممكناً التوصل لما يريد كل الأطراف، ولكن سؤال الناس بشكل مباشر غالباً يكشف المشاكل الحقيقية ويساعد على التوصل إلى حل مقبول أو اتفاق.

اطلب الأفكار:

• ما الذي تقترحه؟

• ما الذي قد تفعله؟

• ما الذي قد يسعدك؟

اعرض الحلول

• ماذا عن...؟

• هذه هي خياراتك.

• ما الذي تفضل الحصول عليه، هذا... أو...؟

• هل جربت...؟

وضّح ما تريد

”التأثير على الناس هو فن تركهم ليختاروا طريقتك“

مصدر غير معلوم

عندما تتضح لديك رؤية ما تريد أن تفعل، من الأسهل أن تظل على الطريق الذي يكفل لك الوصول إلى الأهداف التي ترغب بها. الأهداف الواضحة هي الأقل ترجيحًا للخروج عن خط السير. في كل تعامل، اسأل نفسك ”ماذا أريد؟“. فهذا يمنحك نقطة محورية لتوضيح هدفك والاختيارات التي تتخذها. وهو يعمل كمشعل ضوء ينير لك النتائج المرغوبة، حتى يتم توجيه وقتك وطاقتك بإبداع للوصول إلى تلك النتائج.

بمعرفة هدفك الأساسي، يكون لديك مقياس لاختبار كل اختيار. فتعلم متى تكون مرناً ومستعداً للموافقة، ومتى يكون الموضوع غير قابل للنقاش. نتيجة لذلك، ستشعر بمزيد من الثقة في معالجتك لكل تعامل، لأنك تعلم ما هو المهم بالنسبة لك. سواء كان الذهاب إلى مقابلة شخصية، أو مراجعة للأداء، أو التفاوض مع العميل، أو اجتماعاً عائلياً. أنت تعلم أين ”تضع الحد“. أهدافك واضحة لديك وتتخذ الاختيارات للمضي في تحقيقها. بانتباهك إلى الغرض الذي تسعى من أجله، أنت تعالج الموقف بمرونة أكبر وتركز على الموضوع الذي بين يديك.

بدون وضوح الغرض، من السهل أن تحيد عن الموضوع الأساسي، وتدخل في المشاكل، وتخرج عن خط السير على طول الطريق. وعندها ذواتنا وعواطفنا تبتعد بنا عن نظام القيم الذي نتبعه والذي ييقينا على وعي بالصلوات. ولكن عندما نضع أهدافنا نصب أعيننا، نتمكن من الحفاظ على تركيزنا ونفصل الحقائق عن المشاعر، ونضع الأساس للمفاوضات الفعالة.

اجعل شعارك هو سؤال ”ماذا أريد؟“. فيكون هو رد الفعل التلقائي في كل نزاع، أو هم. أو تعامل، أو موضوع. ويكون دائماً في مقدمة أفكارك. مع وجود خلق العلاقات الإيجابية والحفاظ عليها كهدف لك. ستتفاوض من أجل ما تريد بأساليب عادلة ومعقولة. استمر في مراقبة أفكارك وأفعالك حتى تكون في اتجاه العمل على إيجاد حلول مرضية، وأيضاً الحفاظ على نزاهة نظام القيم الذي تتبعه.

ركز على ما يحتاجه الآخرون

”إنها لرفاهية أن يتم فهمك“

رالف والدو إيمرسون

”ولكنك لا تفهم!“ تسمع تلك الجملة عندما ينفذ صبر العميلة لأنها لا تظن أن قسم خدمة العملاء يفهمون جميع التدايعيات التي تعانيها. أو عندما يكون مساعدك غاضبًا بشدة لأنك لن تمنحه الإجازة التي طلبها بعدما عمل لساعات إضافية في أحد المشروعات. أو عندما تتوسل إليك ابنتك المراهقة لإعادة النظر في موقفها بعد أن حرمتها من الخروج.

الشعور بأن من حولك لا يفهمونك يتسبب في الشعور بالفضب، وخصوصًا عندما تكون قد شرحت وجهة نظرك بوضوح ويبدو أن الموقف في غاية الوضوح. أما الشعور بأن من حولك يفهمونك فيدعم رغبة عامة وأساسية في أن يتم الإنصات إلينا، وأن نناقش احتياجاتنا، وأن نعبر عن همومنا، وأن نوضح سبب أهمية الشيء لنا.

في العالم المثالي، يتدفق الاحترام والتفاهم المتبادلان بحرية، فيمنحهما الجميع ويتلقاهما الجميع في علاقاتنا المهنية والشخصية. في العالم الحقيقي، أنت قد أوكل إليك تعاملات مع مجموعة من الشخصيات التي بالقطع لن تستجيب بطرق متوقعة أو مرغوبة. وعندها يجب أن تفعل فيه أصعب شيء في ذلك الوقت: تسعى إلى فهم الطرف الآخر أولاً.

السعي إلى فهم احتياجات الطرف الآخر أولاً يوضح أنك قد وضعت احتياجاته ومواطن قلقه على رأس أولوياتك. وهو يوضح رغبتك في الاحتفاظ باحتياجاته في المقدمة، وأن تعترف بالمعنى والقيمة اللتين تمثلهما، وتبحث عن أساليب إرضائها. هذا يعبر عن تقديرك لوجهة نظرهم، ويشرح اهتمامك الحقيقي، ويحافظ على الصراحة، ويقوي الصلات، ويضعك في ضوء إيجابي.

عندما تسعى إلى فهم ما يريده الآخرون أو يحتاجونه أولاً، فإنهم يحسنون الاستماع ولفترة أطول ويصبحون أكثر تقبلاً لاحتياجاتك. إن فهم ما يريدونه يكون له مردود من زيادة القبول، و”تعاون“. ورغبتهم في التفاوض؛ وكلها مكونات أساسية في الوصول إلى حل وسط أو اتفاق. فأنت سبب احترامهم وكل منكم يقترب من تحقيق ما يرغب.

إذا كنت بحاجة إلى معرفة الأمر، فاتبع الآتي:

١. **اطرح الأسئلة.** أولاً، اطرح أسئلة ذات قاعدة عريضة وغير مباشرة لجعل الناس يشعرون بالارتياح عند الحديث عما هو مهم بالنسبة لهم. مثل "هل يمكننا الحديث عن هذا الأمر؟" أو "كيف يؤثر هذا عليك؟". بعد ذلك، كن أكثر مباشرة واطرح أسئلة محددة للوقوف على احتياجاتهم، مثل: "ما الذي تعتقد أنه بالإمكان فعله حتى يكون هذا الأمر مناسباً بالنسبة لك؟" أو "ما الذي تعتقد أنه سيحقق العدل؟".
٢. **اسمح لهم بالتعبير عن مخاوفهم.** أنصت دون مقاطعة. في أغلب الأحوال، يكون كل ما يريده الآخرون هو فرصة للتعبير عن موقفهم. ادعهم إلى الحديث عن مخاوفهم بقولك "أخبرني المزيد". هذا يوضح اهتمامك فيما يتعين عليهم أن يقولوه وأيضاً يجعلك "تعرف ما هو أصل الموضوع"، والذي قد يكون في بعض الأحيان مختفياً وراء شكوى عادية أو أحد مواطن القلق الأخرى. أيضاً طرح سؤال "هل هناك أمر آخر؟" يمنحهم الفرصة للبحث بموضوعات أخرى تتساوى أو تزيد في الأهمية.
٣. **عبر عن القبول.** لست مضطراً لحب ما قد يريده الآخرون أو أن تمنحهم إياه، ولكن التعبير عن قبولك لوضعهم يزيل الكثير من مقاومتهم. عندما يتم التعبير عن القبول، فهذا إقرار بقيمة الشخص، وهو من شأنه الحفاظ على كرامته مصانة. الرغبة في الإنصات التام في مواجهة الرفض والعواطف المشحونة تتطلب الشجاعة، والقوة، والرغبة ملحة في السعي إلى الفهم. الآخرون لديهم الحق في تكوين الآراء، والاستنتاجات، والمشاعر حتى وإن كانت تختلف عن آرائك واستنتاجاتك ومشاعرك، مثلاً: "النقاط التي تطرحها معقولة. رغم أنني أرى الموقف بشكل مختلف". "الآن أنا أفهم لماذا تشعر على هذا النحو". معرفتهم بأنهم قد تم الإنصات لهم توفر نقطة انطلاق للسعي وراء الحلول.
٤. **لا تعاند.** الإصرار على أن يكون لك أسلوبك الخاص له أثر عكسي: فكلما زادت المقاومة، زاد الاحتكاك. ابحث عن مناطق الاتفاق لتقليل من اتباع الآلية الدفاعية ولتوضيح رغبتك في حل النزاع: "بينما أتفق معك بشأن... لا زلت أعتقد أن هذا سيفيد الفريق بشكل أكبر". أو "أتفق معك تماماً على أهمية اتخاذ إجراء.. ما نختلف بشأنه هو الطريقة التي يجب أن نتبعها في الرد".

٥. اذكر رؤيتك باختصار وفكر مع الآخرين في الحلول. "أفهم أنك تشعر بأن لديك الكثير لتتولاه الآن. إذا قمنا معاً بمراجعة جميع الأمور التي يجب الانتهاء منها هذا الأسبوع وفكرنا في بعض الطرق لوضع أولويات للمهام، فإن هذا من شأنه تقليل بعض التوتر". "إن أولى أولوياتي هي شعورك بالأمان. الآن وقد فهمت ما كان يحدث، فلنر كيف نستطيع التوصل إلى بعض الحلول الأكثر أماناً". راجع الجزئية التالية بعنوان فكر مع الآخرين في الحلول لنصائح محددة.

"قد لا نرى على الدوام باعيننا. يمكننا أن نحاول الرؤية بقلوبنا"
سام ليفينسون

انظر إلى الأمر بشكل مختلف

عندما تنظر إلى أحد المواقف من وجهة نظر الآخرين، تتكون لديك صورة مختلفة، والتي قد تؤدي إلى تغيير محوري:

• اكتساب التفهم من منظور الشركاء، أو العملاء، أو الزبائن، أو الخصوم له مكافأة ضمنية. أشارت الدراسات إلى انخفاض احتمالية أن يقوموا بالانتقام أو رفع دعاوى قضائية!

• ما الذي يقلقهم؟
• ماذا يحتاجون؟
• ما توقعاتهم؟
• ما أسباب تمسكهم برأيهم؟
• ما الذي يحتاجونه لكي يشعروا بالرضا ويصلوا إلى قرار؟
• المنظور الجديد الذي يمنح فهمًا جديدًا قد يكون منارة تشع بالاحتمالات الجديدة.

كن مفاوضًا ماهرًا

”سيصبح من الأسهل أن يرى الناس الأمور بطريقتك
إذا أنت نظرت إلى الأمور بطريقتهم أولاً“
جاك كين

تنهار المزيد من المفاوضات بسبب العداء بين الأطراف أو الاعتراضات حول الموقف، وليس بسبب الاختلافات حول الموضوعات. النصائح المذكورة أدناه من شأنها المساعدة على زرع بيئة إيجابية للوصول إلى اتفاقات وبقاء التفاوض على مستوى مثمر (والذي نرجو أن يكون متحضرًا):

١. ساعد على تحديد رؤية الآخرين للموقف. أظهر لهم ما الذي لصالحهم فيه والقيمة التي سيتلقونها من الحل الذي عرضته.
٢. وضع رغبتك في الوصول إلى حلول مقبولة وأن نواياك شريفة.
٣. أعد الساحة للنجاح. اجعل اهتمامك ينصب على المفاوضات المثمرة بلا أية موارد. توضيح النية الطيبة يقلل من اللجوء للأسلوب الدفاعي: ”أعلم جيدًا أننا سنتمكن من الوصول إلى حل قابل للتنفيذ“. هذا يخلق جوًا أكثر استرخاءً. ويريح الآخرين، ويقلل من التعاملات التي تتسبب في الشعور بالضغط.
٤. توقع الاعتراضات قبل حدوثها، إن كان هذا ممكنًا. وقم بصياغة الخيارات.
٥. عبر عن القيم المشتركة ومناطق الاهتمامات المشتركة. استخدم لغة تعبر عن قيمهم والأمور المهمة بالنسبة لهم.
٦. إذا تطلب الأمر بعض التغيير. فلتسهل عليهم قبوله بالتوضيح لهم كيف أن التعديلات ستعمل على زيادة أو توسيع رقعة الاهتمامات الشخصية أو صورة الذات لديهم.
٧. ركز على النتائج المرغوبة أو البدائل بإبراز الفرق بينها وبين الخيارات الأكثر سهولة: ”كان باستطاعتنا اختيار فعل الأمر بهذه الطريقة، ولكن عندها لن تتمكن من...“.



٨. ركز على الاهتمامات المشتركة، وليس على الأوضاع الثابتة. حافظ على مرونتك، وركز على الوصول إلى اتفاقات مقبولة من الطرفين حول ما هو بالفعل على المحك. على سبيل المثال. هل يدور الموضوع حول الالتحاق بدورة تدريبية معينة في وقت مزدحم من العام أو اكتساب مهارات مهمة في وقت أكثر ملاءمة؟ هل يتعلق بالتفاوض حول ميزانية قسمك المتزايدة، أو أداء وظيفتك في الشركة بأفضل كفاءة ممكنة؟

٩. إذا كان هناك أي التباس بشأن الخيار الذي تقرره، فاعرض خيارين للمساعدة على التوصل إلى قرار.

١٠. إذا وصلت إلى طريق مسدود، فأعد ذكر اهتماماتك بطريقة مختلفة. اعرف مسبقًا الخيارات التي لديك "للابتعاد عن المشاكل": أي النتيجة النهائية.

عندما تعرف ماذا تريد وتعرف المزيد عما يريده الآخرون، اعمل في اتجاه الحلول التي تكفل لك الفوز في جميع الأحوال. تفاوض من أجل ما تريده وكن عادلاً وعقلانيًا مع الآخرين أيضًا.

فكر في العقبات والاعتراضات

في أي موقف به مشكلة، قيم العقبات، والاعتراضات، والخيارات لأجل الوصول إلى اتفاق:

- ما العقبات التي تواجه حل الموقف؟
- ما اعتراضات المشاركين؟
- ما الخيارات المتاحة للتغلب على العقبات والاعتراضات؟

عندما يكون السكوت من ذهب

نحن غالبًا نحتاج إلى بعض الوقت للتفكير فيما نريده أو نحتاجه حقًا. أثناء النزاع أو المفاوضات، تكون فترة الصمت أداة قوية لفرز الأولويات وما هو حقيقي مما هو مرغوب. وتعمل هذه الطريقة على التخلص من فوضى تراكم المعلومات وتوفر واحة من الهدوء لتقرير الاختيارات. إنها أداة تفاوض نافعة؛ فالتزام الصمت تحت الضغط غالبًا يتم النظر إليه على أنه علامة على القوة وتدل على أنك تريد العمل.

قد يشعر الناس بعدم الارتياح للصمت، إلا أن فترة التوقف القصير عن معالجة جميع المعلومات غالبًا تخلق جوًا مناسبًا للانتهاء من الأمر. تجنب الإغراء بملء فترة الصمت بالحديث. امنح الآخرين فرصة للتركيز على ما يريدونه.



فكر مع الآخرين في الحلول

”فقط تذكر: يميل الناس إلى مقاومة ما يفرض عليهم.

ويميل الناس إلى دعم ما يسهمون في خلقه“

فينس فاف

في النزاع، أنت تريد شيئاً وشخص آخر يريد شيئاً آخر. تصبح احتياجاتك على المحك. أنت تعمل على الحصول على ما تريد، وكذلك يفعل الشخص الآخر لتلبية احتياجاته. عندما يتأزم الموقف، يحين الوقت لتحرير كل الطاقة العقلية الفذة!

التفكير الجماعي استراتيجية قوية لحل المشكلات تفتح المجال أمام مجموعة مرتبة ورائعة من الاحتمالات الجديدة. الاستعانة بقدرتك العقلية المبدعة تكشف لك عن البدائل الممكنة للوصول إلى حلول يتفق عليها الطرفان فيما بدا لوهلة وكأنه ساحة محدودة وموبوءة بالمشاكل.

اتبع الخطوات التالية للوصول إلى طريقة فعالة للتفكير الجماعي:

- اكتب كل الأشياء التي قد تساعدك على تصحيح أو تحسين الموقف المتأزم. لا تقيم الأفكار وأنت تكتبها أو تثبت رأيك على أحد الخيارات المحتملة. في بعض الأحيان تبدو بعض الأفكار في غاية الجنون لأول وهلة، وغالباً يتبين أنها توفر الحلول الحقيقية.
- اسأل أولئك الساعين للوصول إلى قرار مرضٍ عن أفكارهم. اجمع مجموعة واسعة المدى من الخيارات لمراجعتها.
- فكر في الخيارات التي يبدو أنها توفر بعض الحلول النافعة، وانظر إلى نقاط القوة والضعف في كل منها. ما المكاسب؟ وما الخسائر؟
- اختر الخيار الذي يرجح أن يؤدي إلى نتيجة مرغوبة ومرضية. الاختيار الحكيم يلبي احتياجاتك وترى كل المجموعة أنه عادل.
- نفذ الخيار وحدد تاريخاً لتقييم فعاليته.

اعرض الاختيار

عندما تكون المرونة خيارًا، يعبر عرض الاختيار عن تقدير احتياجات الآخرين وينقذك من ساحة معركة محتملة. عندما تكون لديك الرغبة، فإن هذا يضع الكرة في ملعبهم ويعطيهم قوة الشراء. سواء كنت تتعامل مع أحد المراهقين، أو مع عميل مستاء، أو زميل، فإنه عندما يشترك في عملية اتخاذ القرار ويصبح بمقدوره الاختيار بين الخيارات، فإنه يصبح مسئولاً عن النتائج التي يتعاملون معها. وإن كان غير سعيد بالنتيجة، فهو قد قرر الاختيار وهو المسئول عن المرور بالعواقب:

- هناك طريقتان للتعامل مع هذا الأمر. عليك الاختيار.
 - يجب أن يتم غسيل الأطباق هذا المساء. الاختيار لك: بعد العشاء مباشرة، أو بعد انتهائك من الواجب المدرسي.
 - بيدك أنت الاختيار.
- عندما تحترم آراء الآخرين، من الأرجح أن يحترموا طلباتك. عرض الاختيارات يسرع من الأفعال. وإذا كنت أحد الوالدين، فإن عرض الاختيارات على الأبناء يعمل على التقليل أو التخلص من الجدل!



حدد خياراتك للتعامل مع المواقف الصعبة

نحن نتمتع بالقوة لاختيار ما نفعله حينما تكون المواقف صعبة والصلوات هشة. ومعرفة أنه دائماً يكون لدينا اختيارات تمنحنا القوة للتحكم في الأمور. خلال حياتنا. سنختلط ونمتزج بالكثير من الناس: الثائر والعنيد، والعدواني والمزعج، والمثير للضييق والهائج، والوقح وقاسي القلب، وأشخاص آخرين يثيرون حنقنا.

بشكل أساسي، لدينا ثلاثة اختيارات للتعامل مع المواقف الصعبة مع الناس:

١. **القبول.** في بعض الأحيان يجب علينا أن نستسلم للأمر كما هو، لأن ما من شيء نفعله قد يغير منه. واتباع أسلوب ينهي الموقف على أفضل حال ويتخلص من أية سلبية مرتبطة بالموقف، ستكون قادراً بصورة أفضل على إدارته. أحياناً يصعب على المرء قبول الأمور كما هي دون أن نستطيع التغيير فيها؛ إلا أن ضرب رءوسنا بالحائط باستمرار نتيجة للإحباط. هو أمر مؤلم أيضاً!

تذكر ما الذي يمكن تغييره وما لا يمكن:

- لا تستطيع تغيير وجهة نظر الشخص. لا تستطيع تغيير الطريقة التي يرى بها أحدهم الموقف حتى بعد أن قمت بتوضيح أسبابك. رؤيتك واستنتاجاتك قد تبدو واضحة بالنسبة لك، وخصوصاً بعد كل الأدلة الدامغة التي قدمتها لتدعيم قضيتك. قد تجد نفسك وقد فرغت جمعيتك. وتتساءل لم لا يفهمون الأمر. إنه أمر محبط عندما تريد من الآخرين أن يروا الأمور بطريقتك ولكنهم لا يفعلون. ليس بيدك تغيير طريقة رؤية الآخر للموقف. حتى مع ألمع القضايا وأكثرها إقناعاً.
- لا تستطيع تغيير سلوك الشخص. تستطيع أن تطلب تغيير السلوك، ولكنك لا تستطيع إجبار الشخص على التصرف بطريقة مختلفة. اختياراته قد تتسبب في إحباط احتياجاتك، ولكن هذا أفضل ما يستطيعون فعله عندما تكون مصالحهم على المحك ومعها مستوى مهارات حل المشكلات. لديهم أسبابهم ومعتقداتهم:

وافتراضاتهم وأساليبهم هي ببساطة بمثابة الوقود لأفعالهم. عادة ما تغير الناس فقط عندما يرون أن السلوك الجديد يصب في مصلحتهم.

- لا تستطيع تغيير مشاعر الآخرين. ما من طائل وراء إخبار الآخرين بما يجب أن يشعروا به. قد لا ترى الأسباب التي تجعلهم يشعرون بطريقة معينة، ولكن مشاعرهم هي حقيقتهم. إذا كان هذا ما يشعرون به، فهو حقيقي بالنسبة لهم.

٢. **غير من سلوكك.** تستطيع تغيير الطريقة التي تفكر بها في الناس وكيفية استجابتك لهم. تحمل مسئولية ردود أفعالك يؤثر بشدة على ديناميكيات العلاقات بين الأشخاص. أنت تحوز على المزيد من السلطة الشخصية عندما تتخلى عن محاولة تغيير الأشياء الخارجة عن نطاق تحكّمك. إذا كنت غير سعيد بالطريقة التي يعاملك بها الناس أو النتائج التي تترتب على ذلك، تستطيع تغيير ما تفعل وما تقول لكي تحوّل الطاقة التي تحيط بالديناميكيات السلبية. تذكر أيضًا أن تحدث نفسك برسائل تزيد من شعورك بالسلطة وتدور حول قدراتك وقيمتك الشخصية.

٣. **اخرج.** بعض المواقف أو العلاقات تكون مدمرة جدًا وتستنزف الطاقة حتى إن ترك المكان يصبح الخيار الأفضل بالنسبة لرأسك، وقلبك، ومستوى الضغط عندك. كن واضحًا حول الوقت المناسب لك للخروج من الموقف. قد يكون الخروج هو أفضل اختياراتك، ولكن حدد ما إذا كنت ستترك وراءك شيئًا قد تندم عليه فيما بعد. على سبيل المثال، إذا كنت ترى أن وظيفتك لا تطاق، قد يكون تركها هو اختيارك المفضل، ولكن قد لا تكون الاستقالة الآن في صالحك في نهاية الأمر. إذا كنت تواجه خطرًا ملموسًا، يصبح الاختيار واضحًا: سلامتك هي أولى الأولويات.



فوضى في الطائرة

سافرت بالطائرة من مؤتمر في رينو إلى مطار دنفر وفاتتني للتو الرحلة التالية. كانت عاصفة ثلجية قد ألحقت أضرارًا هائلة بأكثر من أربع وعشرين طائرة وكانت جميعها محجوزة لإجراء الإصلاحات. كان الخراب مدمرًا للمسافرين والوكلاء على حد سواء. كانت الطوابير طويلة ومشاعر الغضب تندلع عبر طرقات المطار. رأيت كيف أن وكلاء التذاكر من الواضح أنهم يتعاملون مع مشاعر الإحباط لدى المسافرين ويفعلون ما بوسعهم لإعادة حجز الرحلات.

بالإضافة إلى الغضب الذي شعرت به كنت أخشى ألا أعود إلى المنزل في الوقت المناسب لألحق بطائرة إلى أسبانيا في اليوم التالي. بعد ساعة من الانتظار، وصلت أخيرًا إلى مكتب التذاكر واخترت التواصل بديلًا عن الشكوى. سألت الوكيله كيف تبلي في معاملة جميع المسافرين المستائين. أسرت إلي بأن الأمر يمثل تحديًا وقالت إن معظم الوكلاء كانوا يعملون لنوبة عمل مزدوجة، لمدة ١٦ ساعة، للتعامل مع العدد الزائد للمسافرين. كان هذا كل ما احتجت سماعه لكي أنظر للأمر فورًا بنظرة جديدة. بالتأكيد لم تكن بحاجة لأن أضيف غضبي إلى حملها الزائد. عبرت عن تقديري لالتزامها ببذل أقصى ما عندها وأخبرتها أنني أقدر مساعدتها.

على الرغم من أنني لم أكن سعيدة بالتأخير الطويل، كان ذلك لأحد الأشياء التي لا يمكن تغييرها وتطلبت أن أغير من أسلوبتي. بينما الآلاف منا شعروا بالانزعاج، تغيرت رؤيتي للأمر عندما ركزت على تلك الأرواح المرهقة التي تعاملت مع التأخيرات الطويلة والمؤلمة. - المؤلفة

ارفض أن تظل عالقًا

”كل لحظة صعبة لها القدرة على أن تفتح عيني وتفتح قلبي“

مايلا كابات-زين

عندما نعاني من المعاملة غير العادلة أو غير المستحقة، فإن مشاعر المرارة والعداوة والرفض قد تعوق الصلوات. بالتمسك بتلك المشاعر السلبية، تصبح في حقيقة الأمر مرتبطًا بأولئك المشتركين في الأمر لأنك تترك لهم سلطة التحكم في مشاعرك. وعندما يحدث هذا، فإنه أنت، وليس هم، من يصبح مقيدًا إلى قائمتك من ”غير المغفور لهم“. في الحقيقة، إنهم قد لا يدركون حتى أن أفعالهم أو كلماتهم تتسبب لك في الأذى.

أيًا كانت أسبابها، تصبح المشاعر السيئة هي الفراء الذي يلصقك بالصلة غير المريحة أو الغريبة أو غير المحتملة. هذه المشاعر عادة ما تبقى إلا إذا وضعت حدًا لها واخترت أن تغفر. هذا صحيح، حتى وإن لم تَرَ الطرف الآخر مرة أخرى أبدًا؛ المشاعر السيئة عادةً ما تستمر وتظل الصلة مكدرة. الطاقة غير المرئية تستمر في إرسال تيارات سلبية والتي قد تتسرب إلى علاقاتك الأخرى.

باتباع أسلوب بناء في علاج السقطات التي عاينها جرّاء النزاعات، والجروح، وفقدان الثقة، أنت تأخذ على عاتقك مسئولية خلق صلوات أفضل. وعندما تكون أنت، وليست عواطفك، هو من بيده زمام الأمر.

الغرض من الغفران هو ”التخلي عن“ الرفض. أو الغضب. أو مشاعر الانفصال. إنه أمر تقعله من أجل نفسك؛ التخلي عن الارتباط بالطاقة السلبية والاحتفاظ بك الحال وقد استنزفتك. عدم الغفران يتصلب حتى يصبح رفضًا جامدًا كالصخر. فيكون صخرة تعوق السير في طريق الغفران. والغفران يحرق المسار من أجل صلوات أفضل؛ قد يكون الحمل ثقيلًا، ولكن الجزاء أخف حملًا.

عندما تكون لديك الرغبة في التخلص من الحطام السلبي الذي يعوق مسار العلاقة، فهذه بمثابة جراحة في القلب. الغفران للآخرين ليس علامة على رغبتك في التسامح مع السلوك غير المقبول أو التماس العذر لأفعالهم. الغفران لا يعني أنك تسمح للآخرين بالاستمرار في السلوكيات المؤذية. إنه فعل يدل على الإرادة والتصميم، وهو عملية لا بد منها لاستخلاص الظلم



حتى تستطيع ان تفتح قلبك للآخرين مجددًا. إعادة التواصل مع الطرف المسيء أو الأطراف المسيئة قد لا يكون مرغوبًا في كل الأحوال. على الرغم من ذلك. فإن الإضرار بالصلة التي تمثل ضنطًا عليك تكون مكافأتك عليه هي التحرر من الصلة نفسها.

قول "أنا أسامحك" دون الشعور الحقيقي بالمغفرة ليس كافيًا. نحن لا نغفر للآخرين لأننا "المفترض أن نفعل ذلك". الففران الحقيقي يذيب الرفض. والألم. والغضب حتى تستطيع المضي في طريقك دون الشعور بأي منها ودون أن تظل عالقًا في الماضي. أنت تعد الجدول الخاص بك للتخلص من الرفض؛ وكلما كان ذلك أسرع تحملت قدرًا أقل من الألم. لا التأنيب بسبب الموقف ولا وضع الموقف في قالب جديد سيغير من النتائج المترتبة عليه وسيضيع طاقتك. بدلًا من ذلك، استخدم طاقتك في البناء.

عندما تجد أنك تريد التحرر من تجربة مؤلمة. ولكنك تلقى صعوبة في فعل هذا الأمر، فإن التماس الدعم من صديق، أو معالج، أو مستشار روحي، أو آخرين قد يخفف من حملك. قد يأتي الإرشاد والدعم أيضًا من خلال التبصر والعبارات الحكيمة من مصادر أخرى؛ مثل قراءة الكتب التي تمنحك الإلهام، وتمنحك الشجاعة. وتوفر الأمل. وتلقي ضوءًا جديدًا، وترفع من معنوياتك، وتذكرك بأكثر ما تريده. اعتمد على مخزونك من المرونة. ومن اختيارك لأن تتحرر وتثب من جديد.

القيام بأفعال إيجابية له أثر مجدد. فكر في الخيارات التي تخدم احتياجاتك بشكل أفضل. تخلص من الماضي وأي طاقة سلبية تستنزفك. ارفض أن تظل عالقًا.

"يا هذا! إننا على نفس الجانب!"

عندما يكون هناك اختلاف حول طريقة تحقيق الأهداف المرغوبة ويتمسك كل من الطرفين برأيه، يقترح سام هورن، وهو متحدث لامع وصديق ومؤلف، استخدام العبارة التي توحد الطرفين. "إننا على نفس الجانب". في بعض الأحيان، نتمسك بوضعنا بشدة، لدرجة أننا نفقد رؤية الهدف. هذه العبارة بمثابة تذكير أننا لا نبتعد كثيرًا عما نريده نحن الاثنان، وعن طريق تجديد المنظور الذي نرى به الأمر نستطيع أن نختصر الطريق للخروج من التوتر الذي يشعر به كل منا، والوصول إلى حل أسرع، لنتقابل في منتصف الطريق بدلًا من الوقوف في أماكن متقابلة.

اختراق الحواجز

امضِ بعض الوقت في التقييم الموضوعي لموقف يستنزف الطاقة والطريقة التي يمكن بها اختراق الحواجز:

- ماذا في اعتقادك قد تسبب أو لا يزال يتسبب في عرقلة الصلة؟
- كيف تتصرف الآن في محيط الشخص الذي هو جزء من الموقف؟ وكيف يتصرف هو في محيطك؟
- ما المشكلات التي يسببها الموقف؟ ما الذي سيترتب إذا استمر الموقف أو أصبح أسوأ؟
- ما الذي يمنعك من السعي إلى حل؟
- ما خيارات الحل؟
- ما الذي قد ترغب به لاستعادة الثقة؟
- متى ستكون مستعداً للمضي قدماً في تلك الاحتمالات؟
- ما الذي سيحدث إذا لم تمشِ قدماً؟ هل ترغب في تقبل تلك العواقب؟

ابن جسورًا فوق صدع الثقة

"يا له من شكل يصبح عليه عالمنا إن قمنا فقط ببناء الجسور بدلًا من الجدران"

كارلوس راميريز

نوفر الرعاية للعلاقات الجيدة ببناء الجسور لتحقيق التفاهم. في بعض الأحيان، يجب علينا القيام بالخطوة الأولى للتواصل ومد ذلك الجسر، بما يتفق مع الالتزام التام بالحفاظ على صيانة الصلات التي نتمتع بها. إذا انتظرنا الآخرين ليتخذوا المبادرة، فقد لا تحدث أبدًا؛ ونعلق حينها للأبد في الصدع الذي حدث في الصلة. بناء الجسر يوفر فرصة للطرفين للعبور فوق الخلاف والتقابل في منتصف الطريق ودخول أرض جديدة من التفاهم.

الإرشادات: كيف تبني جسرًا

1. أولاً، ابن أساسًا من الاحترام والثقة بمناقشة اهتمامات الآخرين وما يريدونه ويحتاجونه.
2. بعد ذلك، أقم الجسر على أرضية مشتركة. مما يريده الطرفان وما يخدم احتياجاتهما المتبادلة.
3. أخيرًا، ناقش اهتماماتك والأمور المهمة بالنسبة لك.

تنص الصورة المثالية على بناء الجسر بمرونة وتفهم للاحتياجات المتبادلة؛ وعليه، يكون من الأرجح أن نتقابل في المنتصف لنعبر بنجاح فوق الصدع. على الرغم من ذلك، يتطلب الأمر قدرًا كبيرًا من الطاقة للإفلات من مواضعنا المترسخة والبحث عن أرضية مشتركة معًا. قد نعلق بشدة في مشاكلنا (مثل أن يقول زميل شيئًا يجعلنا نشعر بالاحتقار، أو أن يتلقى أجدهم المديح على فكرة تخصنا. أو أن "يتشاجر" الجيران حول سور) حتى إننا ننسى ما هو على المحك. قد تنقطع صلتنا عن الآخرين بسبب عدد لا حصر له من الانتهاكات، ولكن عدم السعي إلى إصلاح العلاقة سيكلفنا الكثير من المشاعر الممزقة والصلات المقطوعة.

إنه رحلة صعبة لكي نخلص أنفسنا من "الرواسب" (جميع الأمتعة السلبية التي غالبًا ما نتباطأ في التخلص منها) ونصل إلى مكان نعثر فيه على الحكمة. عندما نتمكن من فعل هذا، نتحقق

المعجزة. هذا الأمر قد لا يغير من النتيجة المرغوبة في الحقيقة، وقد لا نحصل على كل ما نريده، ولكن الاستجابة مع التبصر والإدراك تحدث فرقاً كبيراً في تجربتنا الشخصية: وتجربة الآخرين. أيضاً.

عندما نبتعد عن أحكامنا، نكون أقدر على الحصول على صورة أوضح حول الخصال الجيدة لدى الآخرين أو الأمر المهم في موقف محدد؛ هذا التغيير في المنظور سيعزز من جو الثقة. والدعم، والتعاون. عندما لا يستسلم الآخرون ويتمسكون بشدة بمواقفهم ويرفضون محاولاتك للتصالح أو الوصول لحل. اعلم أن هناك بعض الأشخاص ببساطة لا يرغبون في التسامح لأسباب قد لا تعلمها أنت. استمر في توضيح التزامك بالوصول إلى حل قابل للتنفيذ أو راب الصدع.

إذا كانت مجهوداتك لبناء الجسر قُدر لها الفشل. والأشخاص الآخرون لا يفعلون شيئاً لحل الخلافات. فعلى الأقل قد أوضحت رغبتك في ذلك الأمر. على الرغم من أنك قد فعلت ما بوسعك، وأنت قد طرقت جميع الاحتمالات للتقليل من الفجوة. إلا أن الطرف الآخر لا يزال متمسكاً بموقفه ولا يصرف ذهنه عن الأمر أو يتحرك مخلفاً إياه وراءه. عند هذه النقطة، من المهم أن تتذكر أنك لا تستطيع تغيير أساليب الآخرين أو مشاعرهم: قد يستغرق عقلهم وقتاً لمعالجة الأمر وقد يستغرق قلبهم وقتاً لينفتح: فعقول الآخرين وقلوبهم غالباً لا تتم مزامنتها مع عقلك وقلبك. الحقيقة هي أنه في بعض الأحيان لا يتبقى ما نفعه لاستعادة الصلة. ما خلا الأمل وتوقع استعادتها في المستقبل. تنهار الجسور من الوزن الهائل المحمل فوقها؛ وبنواقف الصلبة وغير المرنة حمل ثقيل لكي تتحملة.

لا يهم أن الآخرين يرفضون الترحيح؛ باختيارك لتحويل تجربتك الشخصية وقبول الموقف على ما هو عليه، تكون قد فعلت ما بوسعك لبناء الجسر فوق الصدع. في خضم هذه الظروف، كن متأكدًا من الحفاظ على الجسر بصيانة جيدة حتى يستطيع الآخرون عبوره متى كانوا مستعدين. التعبير عن الغفران والتعاطف هو أقوى الموصلات (وقد يستغرق كل قوتك!) ويقطع الوعد الأكبر باستعادة الصلات لإصلاح الصلات التي بها كسر. دائماً يكون الغفران هو الغراء الأقوى بين عدتك لبناء الجسر.

”من لا يستطيع الغفران للآخرين يدمر الجسر الذي يجب عليه هو نفسه المرور فوقه“

جورج هيربي

**** معرفتي ****
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامه

تعامل مع الأشخاص الشائكين بعناية

المنطقة الشائكة؛ عندما يكون التواصل تحديًا شائكًا

الأشخاص الشائكون هم الذين لهم سلوك يصل إلى تحت جلدك، أو يضغط على أعصابك، أو يزعجك، أو يضايقك، أو يثير غضبك. سلوكياتهم تجعل من التواصل تحديًا وتخلق العقبات أمام الصلات البناءة.

لا يوجد اختبار في فن التواصل ومهاراته أصعب من التعامل مع الأشخاص الشائكين. تلك المخلوقات الشائكة ذات السلوكيات المزعجة، والبشعة، والمتعبة والتي من شأنها إلحاق الدمار بروحك وتدمير السلام العقلي الذي تنعم به. إنهم يظهرون في كل مكان: في المقصورة التي بجانبك في العمل، أو عند مكتب خدمة العملاء، أو حتى جانسين على الجانب الآخر من طاولة العشاء. ربما يمطرونك بالاهانات أو يرهقونك بسلوكياتهم البغيضة الأخرى.

على الرغم من أنك تموج بمشاعر الاشمئزاز واليأس، فإنك لا تعلم ماذا تفعل على وجه التحديد. قد تشعر برغبة في التواصل. وأن تجعل الأمور تسير بشكل أفضل. وإن تحافظ على احترامك لذاتك؛ ولا تود أن تعقد الأمور بخلق المزيد من النزاع أو جرح المشاعر. على الرغم من ذلك، تكون أفعالهم أو أساليبهم (أو كلاهما) غير مقبولة، وتعبير عن عدم الاحترام، وجارحة، وتصيبك بالتوتر.

هل يبدو أي من المواقف التالية مألوفًا؟

- كعضو متحمس في الفريق، أنت تسعد بمشاركة أفكارك للعرض على العميل، وأغلبية الاستراتيجيات التي طرحتها أسهمت في الوصول إلى النتيجة النهائية. عندما قام قائد الفريق بتقديم العرض، استحسنت المدير إبداع فريقك. المشكلة هي أن اسمك لم يُذكر. وهذه ليست المرة الأولى التي لا يعترف فيها قائد الفريق بمجهودك.

• إحدى زميلاتك بالعمل نارية وحادة الطباع. تتفجر غاضبة لأقل قدر من الإحباط وتحب لقاء اللوم عليك وعلى الآخرين في قسمك لتتهرب من أخطائها. تعدل من سلوكها عندما يكون المديرون بالجوار، ولكن يخيم جو من الإنزعاج والغضب على باقي أفراد فريق العمل.

• جارتك هوايتها المفضلة هي نقل الأخبار من شخص إلى آخر. إنها تسعد عند الحصول على أحدث سبق عن جميع الأشخاص؛ من الأزواج وحتى الأطفال. إنها بمثابة متجر لنشر الشائعات وقد نشرت العديد من المعلومات الكاذبة والضارة، وأذت عائلتك وأصدقاءك بما ألقته عليهم من "عناقيد الغضب".

• زميل لك يقلل من قيمة أفكارك ويؤمن بأنه يجب دائماً الخضوع لأسلوبه. إنه يهينك في الاجتماعات وبين الحين والآخر بيدي ملحوظات ساخرة عن كفاءتك أمام الآخرين.

• حماتك لا تتفق مع أسلوب تربيته لأبنائك. ما تفعلينه "ليس جيداً بما يكفي" ولا يتفق مع اقتراحاتها. في كل مرة تزورك فيها تتحطم أعصابك، وتتساءلين عما إذا كانت قد أصدرت حكماً عليك أم أنها في طريقها لإرسال حكمها عليك.

الأشخاص الشائكون هم أُنناد شائكون يأتون في مجموعة من الأساليب التي تمثل تحدياً: تتراوح من العدوانية وسريع الغضب، وسين اللفظ إلى الساخر، والماكر، والمخيف (وأيضاً مجموعة متنوعة من الأساليب التي يصعب التعامل معها والتي تعمل على قطع الصلات). قد يستفزوننا، ويضايقوننا، ويغضبوننا إلى ما لا نهاية، ويختبرون قوتنا على التواصل مع الآخرين! قد نتساءل لم نراهم في وجهنا ويسعون لظهورنا، أو يدخلون إلى ما تحت جلودنا. بدلاً من التمتع بالصلات الدائمة معهم، نرى الارتباط بهم يمثل صلات يجب علينا تحملها. هم يخلقون المشاكل بدلاً من البهجة؛ وبعضهم يتسبب في المتاعب دون أن يدري. في حين يبدو الآخرون وكأنهم يستمدون البهجة من شرورهم المتعمدة.

الأشخاص الشائكون يظهرون فجأة في كل مكان. قد يكونون معنا بالعمل، أو يعيشون بجوارنا، أو حتى يعيشون معنا. قد نحضر دروساً معهم، أو نخدم في نفس اللجنة. أو نذهب لدور العبادة معاً، أو نلعب في نفس الفريق. قد يكونون عملاء، أو زبائن، أو مشرفين، أو شركاء. أو مديرين تنفيذيين. إنهم يأتون في جميع الأشكال، والأحجام، والألوان، والأعمار، ودرجات الإنزعاج والغضب. إنهم جزء من الحياة؛ ولا شك أننا سنقابلهم، ونتعامل معهم، ونحتاج للتعامل معهم في الإوقات الأكثر سوءاً.

قد نواجه الإغراء بتجاهل أو تجنب المواجهة مع الأشخاص الذين نعتبر أن التعامل معهم صعب. ولكن من المهم أن نتعامل معهم بأساليب بناءة لعدة أسباب. في علاقاتنا الشخصية، تجاهل السلوكيات الشائكة ندفع ثمنه من رفاهيتنا الجسدية والعقلية والعاطفية وتفتت الصلات. سواء في تلك اللحظة أو عبر الوقت. ولكن هذه السلوكيات تفعل ما هو أكثر من الضغط على أعصابنا: فقد تستنزف طاقتنا، وترهقنا، وتحبطنا، وحتى إنها تستنزفنا للتعامل بسلوك صعب الإرضاء في المقابل. كلما استمر السلوك الشائك دون مراجعة، أصبح أكثر تمكناً، فيرهقنا للغاية في كل مرة.

في محيط العمل، قد يكون تجاهل السلوك الشائك باهظ الثمن بالنظر إلى تزايد مستويات التوتر والنزاع؛ وهذا بدوره يؤثر على درجة الرضا بالوظيفة والحفاظ عليها، ويؤثر على زملاء العمل بنفس الطريقة. وله تأثير مضاعف على انخفاض الإنتاجية، وضياع الوقت، وإجهاد الإبداع. السلوك صعب الإرضاء له أيضاً أثر أبعد من ذلك، فهو يؤثر بصورة مباشرة على العملاء والزبائن، فيتم التعامل معهم على نحو خاطئ ويكون التأثير الأساسي عليهم هو ترك انطباع سلبي.

في وقتنا هذا الذي يتم فيه كل شيء بجهاز التحكم عن بعد. تصور كيف أن الحياة ستكون مرتبة لو أننا استطعنا أن نوقف على الفور الإزعاج، أو الإحباط. أو الأنواع الأخرى من الأسى الذي يسببه لنا الآخرون. على الرغم من ذلك، ولأننا لا نمتلك أجهزة التحكم عن بعد لتغيير سلوك الأشخاص، فالتعديلات لا يمكن القيام بها إلا داخل أنفسنا. ويتطلب هذا الرغبة في امتصاص المعلومات الجديدة والرؤية الجديدة، والتي قد ترغب (وهو احتمال وارد) في مقاومتها ورفضها كلياً.

عندما تضطر إلى تحمل الصدمة التي يتسبب فيها السلوك الشائك لأحدهم. قد تشفر بالإغراء بأن تطلق على أحدهم لقب "صعب المراس". وخصوصاً عندما يصبح السلوك المزعج متكرراً أو حتى متوقفاً. على الرغم من ذلك، فإن إطلاق الألقاب على الشخص ونيس على السلوك قد يكون مؤذياً لجميع الأطراف؛ وللتقاش حول المشاكل التي تترافق مع إطلاق الألقاب على الناس. راجع الجزئية التي تتناول الأنماط الشائكة في صفحة ٢٢١ من هذا الفصل. نحن ندعوك لقراءة هذا الفصل بأكمله لإعطاء الدفعة "لقدرك على الانسجام" مع الأشخاص الشائكين.

الشخص الشائك أمر يتعلق بمنظورك الشخصي

”نحن لا نرى الأشياء كما هي، نحن نراها كما نكون“
أنابيس نين

بينما لا يصف البعض أنفسهم بأنهم ”صعبو المراس“ (على الرغم من أن البعض يبتهج بفعل هذا الأمر!) فالسلوك الصعب قد يصدر عن أي شخص، وفي أي وقت، وفي أي مكان؛ ونحن جميعًا لدينا القدرة على التعبير عنه. ما يشكل السلوك الصعب أو الشائك أمر في غاية الذاتية، ويتكون من نظرتنا الشخصية. كل منا يحدد بشكل فردي ما يزعجه أو يخطئه: إذا إنها رؤيتنا الشخصية لما يسبب رد فعلنا السلبي.

على سبيل المثال، قد يزعجنا أحد الأشخاص بشكل مستمر، بينما يتعامل معه شخص آخر بشكل جيد. وبالمثل، قد نتمتع نحن بعلاقة طيبة مع شخص يعتبره غيرنا شائكًا. إنها مسألة رؤية تحدد السلوكيات التي نعتبرها صعبة، وكيف نتعامل معها عندما تظهر على السطح. مثل الجمال، فالشخص الشائك يوجد أصلًا في عين الناظر. يصبح الشخص شائكًا بالنسبة لنا عندما يستفزنا، أو يحبط رغباتنا، أو يضع الحواجز أمام أهدافنا، أو تكون له مخططات تختلف عن تلك الخاصة بنا.

إنه كشف مثير للاهتمام أن نعلم أن كل شخص منا يعتبر في النهاية ”شخصًا شائكًا“ بالنسبة لأحدهم. وقد تتساءل ”من، أنا؟“. ربما كان الأمر كذلك. حتى وإن خرجت عن طريقك لكي تتواصل وتحظى بعلاقات ممتازة مع الآخرين، تظهر بعض المواقف التي ببساطة تخرج أفضل ما لديك ويخرج معها القليل من الأمور السيئة، وتحولك إلى شوكة في ظهر أحدهم!

في العادة نحن لا نرى أننا المشكلة، أو نفهم كيف أننا نسهم في تكوين الصعوبات أو نتسبب فيها. عندما نغضب ونشعر بالإحباط، فإن مشاعرنا قد تثير السلوكيات الشائكة لدينا، مما يزعج الآخرين. قد تكون سلوكياتنا في الحقيقة تتسبب في ردود أفعال الآخرين، الذين يروننا كمثيري مشكلات.

لكي تتفادى كونك شوكة. من المهم أن تراقب بانتظام رد فعل الناس تجاهك. هل يظهر عليهم الخوف؟ هل يتجنبون الحديث إليك؟ هل تستقبل سلسلة منتظمة من ردود الأفعال الدفاعية؟ هل يتوقف الناس عن الحديث عندما تكون بالجوار؟ غالبًا تكون هذه علامات على شعورهم بعدم الارتياح ورغبتهم في تفادي التعامل معك. بعض السلوكيات الشائكة التي سرعان ما تكتسب لقب "صعبة" تتضمن سرعة الغضب، وكثرة الجدال، وعدم الصبر، وعدم المسؤولية، والنقد. وعدم الانتباه، والتحرش، والإساءة اللفظية، والسلوكيات مثل مقاطعة الآخرين، والكلام أكثر من الإنصات، وإلقاء اللوم على الآخرين. انتبه إلى أن السلوك الشائك قد يتراوح من العنيف إلى المتوسط وبجميع الدرجات حتى تصل إلى درجة التكاسل. وذلك لأن إحدى التنوعات الأخرى تعتبر أقل حدة ولكنها مزعجة: وهي الكسل أو بطء الاستجابة. إذا كشف تقييم أمين للذات أن لديك أحد هذه السلوكيات، فقد يعوق ذلك بناء العلاقات المثمرة ودعمها.

إذا لم يكن الناس يتواصلون معنا، فقد يكون سلوكنا هو ما يجعل الصلة صعبة. الأشخاص يحكمون علينا تبعًا لما يرونه ويؤمنون أنه يعبر عنا بحق؛ ولكن رؤيتهم قد تتغير. عندما نغير مما نقول ونفعل، فإنهم يلحظون الفرق وتختلف استجاباتهم لنا كنتيجة لذلك. وبوضع التواصل كهدف لنا، فإن تحمل المسؤولية الشخصية عن صلاتنا أمر مهم لنجاحنا؛ وكذلك القيام بأي تعديلات سلوكية ضرورية للارتقاء بنوعية علاقاتنا وعددها.

درجات الصعوبة

السلوك صعب المراس يظهر نتيجة لأسباب مختلفة وبدرجات متنوعة من السرعة والكثافة. بعض السلوكيات الشائكة لا تنطوي على نية شريرة. في حقيقة الأمر، أحياناً يكون الناس غير واعين أن سلوكهم يسبب المشاكل للآخرين ويتساءلون لماذا تبدو الحياة بهذا التعقيد بالنسبة لهم. لقد قسمنا السلوك الشائك إلى ثلاثة أقسام للتفريق بين الأشكال المختلفة من السلوكيات صعبة المراس:

• **متعلق بالتوتر (مؤقت).** في بعض المناسبات، قد يسلك الناس سلوكيات شائكة كردود أفعال تتوافق مع بعض ضغوطات الحياة. هذه السلوكيات يتم اعتبارها ضمن نطاق ردود الأفعال الطبيعية للأحداث الضاغطة. وإن كانت غير مبهجة أو شيقة. عندما ينفد صبر الناس نتيجة لعدم تلبية احتياجاتهم. أو لأنهم يمرون بموقف كارثي. أو عندما تفاجئهم الحياة بعقبات غير متوقعة ومحبطة، قد تظهر عندها "أشواكهم". حتى إن ردود أفعالهم قد تكون بعيدة عن طباعهم الشخصية، ولكنهم يصلون إلى نقطة غليان ويلجئون إلى السلوك الشائك كآلية للتأقلم.

على سبيل المثال، أي من المواقف التالية سيزيد من مستوى الضغوط لديك: وصلت للتو لحضور حفل زفاف أختك، وأمتعتك مفقودة... أو فيروس الكمبيوتر يهاجم النظام الموجود على جهازك ولديك تقرير حيوي موعده تسليمه اليوم التالي، ولكن فني الكمبيوتر لا يستطيع إصلاح الجهاز... أو مررت بأحداث صعبة في ربع السنة الأخير، والمبيعات في انخفاض مستمر، ووظيفتك على المحك... أو زميلك يشعر بأن الأضواء قد انحسرت عنه ويروج إشاعات مثيرة ضدك... أو صديقتك لم تدعمك في العمل كما وعدت، بل تركتك تقاتلين وحدك في المعركة. أو قد تأخذك ضغوطات الحياة الكبرى إلى أقصى درجات التوتر: تمر بتجربة طلاق، ويذم ابنك على المواد المخدرة. ويتم تشخيصك بمرض السرطان، وفقدت وظيفتك للتو. عندما يصبح الضغط غير محتمل، غالباً ما يتصرف الناس بطرق غير مرضية انطلاقاً من شعورهم بالإحباط. ولحسن الحظ، عندما يهدأ مستوى الضغط أو تصبح إدارته أكثر يسراً، فإن السلوك الشائك يحدو حدوه أيضاً.

• **الكيمياء السيئة.** في بعض الحالات، قد يظهر السلوك الشائك كنتيجة "لعدم توافق الكيمياء" بين شخصين ليسا على نفس الطول الموجي ويقعان بعيداً عن منطقة الاتصال. والأمر الأكثر ترجيحاً، هو أن كليهما تفضيهما التماثلات بينهما التي تتسم بالكارثية

والمعارضة. قد يكونان مثل "الماء والزيت". ويشيران حنق بعضهما البعض، أو يفضيان بعضهما البعض، أو يكونان غير ملائمين لبعضهما من ناحية الطاقة والاهتمامات. كل منهما قد يتواصل بشكل جيد مع الآخرين. ولكنهما معًا لا يتشاركان نفس منطقة "التواصل". لمزيد من النقاش التفصيلي حول ديناميكيات العلاقات الشائكة، راجع جزئية "تأملات شائكة" في صفحة ٣١٥ بهذا الفصل.

• **الإصرار.** الأشخاص الشائكون مع سبق الإصرار قد تكون لهم سمعة في هذا المضمار بأنهم يتصفون بصعوبة المراس وإثارة المشاكل، سواءً في المكتب، أو المنزل، أو في مكان آخر، أو حتى في كل مكان. قد تكون لديهم اضطرابات نفسية، أو بيولوجية أو اضطرابات بالشخصية تمنع تعبيرهم عن سلوكيات أفضل وتمنعهم من تعلم كيفية التصرف بطريقة أكثر قبولاً. وسلوكهم العدواني والبغيض يدمر علاقاتهم. وغالبًا يكون له أثر مماثل على صحة ورفاهية من يتعامل معهم بانتظام. وبما أنهم لا يهتمون بالتواصل، يمثل الأشخاص الشائكون مع سبق الإصرار تحديًا عند التعامل معهم.

التعامل مع الأشخاص الشائكين مع سبق الإصرار يتطلب الحذر، ونوعًا خاصًا من المعرفة، والانتباه الدائم. استراتيجيات ونصائح إدارة تعاملاتك وعلاقاتك الدائرة معهم يتم تناولها على مدار الأقسام المتبقية من هذا الفصل.

التعاملات القريبة مع النوع الشائك، وفر طاقتك!

لأن السلوكيات الشائكة تظهر في كل مكان، نحن نواجه دومًا اتخاذ القرارات حول التعامل معهم. أحيانًا في لحظة واحدة. إن الموضوع يتعلق باختيار المارك التي نخوضها وشحن قدرتنا على التعامل الفوري مع الحدث وتحديد شكل استجابتنا. بطريقة أخرى، هل يستحق الأمر فعلًا تضخيم الموضوع؟ هل يساوي هذا فقدان السلام العقلي الذي نستع به؟ غالبًا، ومع المناوشات الصغيرة، بالقصع لا. نفاقمات الحياة ومضايقاتها قد تزعجنا، ولكن "تضخيمها" لا يكلفنا الكثير من صلاتنا فقط: بل أيضًا من صحتنا ورفاهيتنا.

قد نقابل سائق سيارة أجرة بغيضًا، أو مضيفًا بالمطعم له أسلوب في تقديم الأطباق أكثر إزعاجًا من سيارات الأجرة السريعة. أو سائق دراجة بحارية مسرعًا ويشير إشارات وقحة، أو عمًا عنيدًا لا نراه سوى في حفلات الزفاف والجنائزات. في المواقف التي تعيش فيها الصلة لفترة قصيرة، تكون المخاطر قليلة، وتكون مهتمًا بدرجة منخفضة أو غير مهتم على الإطلاق بالحفاظ على



العلاقة. أو تتعامل مع أولئك الناس في المناسبات فقط. يكون الاختيار الحيد هو أن تصرف الأمر عن ذهنك. إذا كنت تريد الحفاظ على طاقتك الغالية. فلتختر السلام أو تدفع الثمن.

وفر على نفسك الطاقة الثمينة بعدم التكرار بتوافه الأمور. بذل الجهد في صفائح الأمور قد يصعدنا إلى أن تصبح مشاكل كبيرة إذا قابلت الشخص الخطأ في الوقت الخطأ. الدخول في ألعاب الحياة الواقعية من المطاردات التافهة - كما نرى مع السائقين المتهورين. وحراس مواقف السيارات، والعديد من الأشخاص سريعي الغضب الذين يأخذون الأمور الصغيرة إلى أشياء شديدة التطرف - قد تكون له عواقب وخيمة على من يتورطون فيها وعلى الآخرين. سيصبح الأمر أفضل لو أننا وضعنا الأمور في نصابها وتخلصنا من الإهانات التافهة، والنزاعات الهامشية. و"النقد اللاذع" غير المقصود في نهاية اليوم.

عندما تتزايد المخاطر وتكون العلاقة مهمة بالنسبة لك، فإن التعامل مع السلوك الشائك الذي يعوق الصلات الجيدة يكون خطوة ضرورية. والا. فإن الاحتكاك الدائر سيستمر حتى يستنزف طاقتك. ويضع ضغطاً أساسياً على العلاقة. راجع المفاتيح ٧. لمزيد من المعلومات حول معالجة هذه التعاملات المزعجة.

عندما يزعجك أحدهم. أجب عن الاختبار التالي:

- هل الأمر يستحق المعاناة. أم أنه أمر تافه؟
- هل من الأرجح أن يستمر؟ هل يهيك إن استمر؟
- هل التعامل مع الموقف يعد حقاً بحدوث تغيير دائم؟
- هل هو تفاقم مقصود؟ هل يحاول أحدهم عن قصد أن "يزعجك". أم أنه سلوك مزعج يضغط على أعصابك. دون أن تكون هناك أية نوايا سيئة؟
- هل ترغب في نسيان الأمر؟ ما العواقب التي قد تترتب على ذلك؟
- ما المكاسب التي ستترتب على المنفي فيه؟

"نحن نصنع قراراتنا، ثم تستدير قراراتنا وتصنعنا"

إف. دبليو. بورهام

الشائكون مع سبق الإصرار

إذا كنت تتعامل بانتظام مع الأشخاص الشائكين والمصرين على ذلك، فإنهم يميلون إلى أن يسببوا لك شداً وجذباً مزمناً في حالتك النفسية وعلاقاتك أيضاً. بشكل نمطي. تنقصهم المهارات البناءة للتواصل بين الأشخاص للتأثير بشكل إيجابي على الناس وتحفيزهم. بدلاً من استخدام المخططات عكس ما هو مطلوب. الأشخاص الذين يعانون فقر مهارات الاتصال ومهارات التواصل بين الأشخاص غالباً تعج حياتهم بالصدقات المهشمة، ومآسي العمل، والضغط المزمّن. كنتيجة لذلك، فإن تنمية علاقات صحية ومتناغمة لا تقع ضمن نقاط قوتهم: لأن العلاقات التالفة هي ما تعودوا عليه.

الشائكون مع سبق الإصرار لا يركزون على التواصل معك لأن مصدر اهتمامهم الأساسي هو تلبية احتياجاتهم الشخصية وليس احتياجات الآخرين. سلوكهم ... المراس "يكافئهم" بقدرتهم على إثارة رد الفعل عند الآخرين، مما يمنحهم شعوراً بالقوة والتحكم. وبطريقة ملتوية، فإن سلوكهم الصعب هو محاولة يائسة لإثبات أمر ما لأنفسهم ولتعزيز شعورهم بقيمة الذات.

ولأن الشائكين مع سبق الإصرار يتسببون في الأذى المزمّن لك وللعلاقة. فإن التعامل معهم يعتبر تحدياً كبيراً. ومثل ثمرة الأرضي شوك متعددة الطبقات. فإن جميع الأشواك بالخارج، وعندما تقوم بالتقشير، وها أنت، تجد القلب! يجب عليك أن تتعامل مع تلك الشخصيات الشائكة مثل ذلك النوع المعقد من الخضراوات، فتذهب إلى ما يقع أسفل كل الأفعال والتصرفات الشائكة (على الرغم من صعوبة هذا الأمر أحياناً) لكي تكتشف القلب الموجود بداخلها. الحيلة الحقيقية لكي تلتمس طريقك خلال التعماملات مع الأشخاص الشائكين مع سبق الإصرار هي أن تتذكر أن قلوبهم موجودة، ولكن الوصول إليها يتطلب المزيد من الجهد. في بعض الأحيان وببساطة لن يسمح درعهم الواقى والشائك بالدخول.

ولأنهم جميعاً يجعلون من الأشواك المزعجة حلة يرتدونها، من الأرجح أن يكون الأشخاص الشائكون مصدرًا للضغط. وربما يكون ضغطاً عالي الكثافة وخارج المخطط له. التعامل معهم يمثل تحدياً، وخصوصاً لأن طريقة الأساليب المجربة التي عادةً ما تنجح مع الآخرين قد لا تكون بنفس التأثير أو لا تعمل على الإطلاق مع الشائكين مع سبق الإصرار. مما يضيف المزيد إلى شعورك بالإحباط.

للتعامل مع سلوك الشائكين مع سبق الإصرار، لا بد وأن تتبع استراتيجيات الفوز بالمباراة. عندما تفهم اللعبة التي يلعبونها، تستطيع حينها استخدام الاستراتيجيات الملائمة لوضع نفسك على طريق تحقيق أهدافك، وتقليل الضغط الواقع عليك، والحفاظ على احترامك لذاتك: وهي دائمًا تركيبة ناجحة! إنها ليست لعبة تدور حول تفضيل الآخرين على نفسك: بل هي تدور من أجل البقاء على المستوى الشخصي أو الاجتماعي أو المهني.

عندما يتم تحفيز جميع الأطراف لخلق مواقف تسفر عن فوز الجميع (كما هو الحال عادةً، حتى مع الأشخاص الذين يظهرون نطاقاً "طبيعياً" من السلوك صعب المراس)، فإن استراتيجية الفوز في لعبة "التواصل" تركز على الإنصاف والتعاون. على الرغم من ذلك، ومع الأشخاص الشائكين مع سبق الإصرار، يتم تعديل القواعد لأن دوافعهم تختلف.

بعض الشائكين لا يجعلون من التواصل إحدى أولوياتهم، ولا تستهويهم كثيرًا فكرة أن طريقة سلوكهم قد تؤثر على الآخرين، وهم يتجاهلون القواعد التي تقوم على الإنصاف والتعاون؛ فالتواصل أو العدل ليس جزءًا من خططهم للعب. على الرغم من أنهم يبدو عليهم القسوة في داخلهم. الحقيقة هي أنهم يلعبون الألعاب الشائكة نتيجة للخوف: فبداخلهم يقلقون حول عدم جذب الانتباه الكافي، أو التحلي بقدر كافٍ من الحكمة، أو تلقي التقدير الكافي، أو امتلاك السلطة الكافية. على مستوى أعمق، إنهم يتوقون للماء فراغات الاحتياج بداخلهم، والتي تدفعهم إلى تخطيط استراتيجيات محكمة للحصول على الجوائز التي يسمون وراءها. ولسوء الحظ، تكون المخططات التي يستخدمونها غير فعالة ولا تفي برغباتهم الداخلية.

عندما تفهم ما يقع وراء سلوكياتهم، وأيضًا استراتيجيات التعامل معها، تستطيع الدخول إلى بعض الألعاب الداخلية. تتجنب الوقوع في فخ الوقوف في موقع خاسر، وتكسب بعض النقاط الكبيرة للحفاظ على أرضيتك وعدم صرفك من الخدمة تحت أسباب فاسدة.

اكتسب رؤية جديدة عن "المنطقة الشائكة"

ما الذي وراء كل تلك الملاحظات الجارحة؟ كيف تكتسب رؤية جديدة لأولئك الذين يتكرر ارتداؤهم للغلاف الشائك، الذي يمتلئ بالأشواك التي تجرح العلاقات وتحدث الثقوب في الصلات؟ بالنظر إلى ما هو أبعد من ديناميكيات قطع الصلات لديهم والتركيز على ما وراء حدوث سلوكهم الصعب: في الواقع، بتقرير استكشاف عالمهم من مستوى آخر. إن الأمر مثل التناغم مع "قناة استكشاف" للكشف عن أفكار جديدة ومغامرات جديدة في السلوك الإنساني.

ما الذي قد تتعلمه من رؤية ما وراء سلوكهم الغاضب. أو البغيض، أو المحبط، أو الوقح؟ هذا السلوك الصعب والمزمن عادةً ما ينتج عن الخوف. والتقدير المنخفض للذات. ومشاعر عدم "الكفاية". أولئك الذين هم مثقلون بهذه الاحمال غالبًا ما يستخدمون استراتيجيات فقيرة لكسب قدر من السلطة والتحكم. فيرفعون ذلك الحمل الثقيل من على أكتافهم ويزيدون من حماسهم؛ ولكن يحبطون الآخرين. عن طريق اللعب بعقول الآخرين وقلوبهم، يحصل الأشخاص الشائكون على ردود الفعل التي تمنحهم غالبًا شعورًا مفضلًا بالسلطة والتحكم على حساب ضحاياهم.

قد يكون الأمر مفاجئًا. ولكن الأشخاص الذين يميلون إلى التنزه في المنطقة الشائكة يريدون نفس الأشياء التي نريدها جميعًا: أن يشعروا بشعور طيب حول من هم وما يفعلونه، وأن يتلقوا حب الآخرين وتقديرهم. ويا للحزن، فإن بعض الطرق التي تعلموها عبر رحلة الحياة - وهي الإساءة، والتخريب، والتخويف، وأشكال الشرور الأخرى - كلها عكس المطلوب، وهي سامة لبناء العلاقات التي تتسم بالثقة والتي يعتمد عليها. بما أن الثقة هي ما يبني الصلات الدائمة ويجعلها تزدهر. فأولئك الذين يختارون التصرف بطريقة تعمل على تآكل الثقة سيتم إبعادهم عن نفس الأشياء التي يرغبونها.

عندما يكون الأشخاص شائكين مع سبق الإصرار، يكون تصرفهم انعكاسًا لما يعتدل في نفوسهم. وبينما قد يتسبب شيء قد قلته أو تصرف قمت به في تهدئتهم، تجد أن سلوكهم لا يتعلق كثيرًا بك: بل إنه يدل على الشعور بعدم الأمان داخلهم. وهذا لا يبرر سلوكهم، ولكن قد يساعدك على

الارتباط بينهم وفهم الديناميكيات التي يتصرفون على أساسها بشكل أفضل. على الرغم من ذلك. يصعب تذكر هذا الأمر عندما يشهرون حيلهم الشائكة!

قد يحدث فرق كبير عند النظر بتعاطف إلى الشخص الذي يقوم بالتصرف صعب المراس، مما يتيح لك رؤية أنه قد لا يتمتع بالمصادر الداخلية للتصرف بشكل أكثر ملاءمة. عندما تكون قادرًا على تغيير وجهة نظرك - من الإيمان "بأنه يصعب عليّ حياتي" إلى فهم "أنه يتخذ اختيارات طائشة أو مضللة" - فأنت تكتسب رؤية أكثر شمولاً للسبب الجذري. إنه تغيير محوري لأن المنظور الجديد يوضح أن الأمر لا يتعلق بك. حتى وإن كانت الآلام التي يتسببون بها تؤثر عليك. وهذا يساعدك على إعادة توجيه طاقتك نحو السعي إلى طرق لدعم نفسك وإدارتها بشكل أفضل، بدلاً من إدانتهم والمخاطرة سلامتك العقلية.

إذا كنت تستطيع أن تكبح غضبك (والذي يكون صعباً عندما يكون الشخص أمامك وأشواكه مغروسة في جانبك!)، وتنظر إلى ما هو أبعد من سلوكه الشائك، فقد تستطيع رؤيته من منظور جديد. تحت مظهره الخادع تقع رغبته في تحقيق القبول لدى الآخرين. حتى وإن كان سلوكه يدل على العكس. إنه فقط لم يتعلم الاستراتيجيات الفعالة للحصول على ما يريد.

بالنظر إليه بشكل مختلف. أنت تعضد من تصميمك على عدم السماح لسلوكياته غير المقبولة سلب أفضل ما لديك، وعلى إيجاد طرق بناءة بشكل أكبر لإدارته. هذا لا يبرر سلوكه أو يزيل غضبك أو قلقك. أفعاله تكون قطعاً مضللة وفي بعض الأحيان تستعصي على الفهم. ولكن عندما تستطيع أن تنظر إليها في هذا الضوء، فأنت تتمتع بفرصة أكبر في عدم أخذ أفعاله غير المعتادة على محمل شخصي.

بالالتزام بخلق أكثر العلاقات إثماً حتى في ظل الظروف الصعبة، فإن الرغبة في تغيير بؤرة تركيزك قد تغير بشدة من الأحداث الدرامية التي تجري في المنطقة الشائكة.

الاستراتيجيات الإيجابية لإدارة السلوك الشائك

النظر بطريقة أكثر شمولاً إلى ما يوجد في قلب الأشخاص الشائكين أمر قيم، ولكن ماذا بوسعك أن تفعل للتعامل معهم، وإدارة ردود أفعالك، والتخلص من استنزافهم لطاقتك؟

في حين أنه غالباً ما تحتاج الشخصيات الشائكة إلى كومة هائلة من الحب والرعاية الحانية، فإن ما تحتاجه أنت هو حماية نفسك وتصنيف الاستراتيجيات النافعة للتعامل معهم: سواء كان الشخص الشائك عضواً بارعاً في فريقك، أو مربية لها أسلوبها، أو مشرفاً دأب على الإهانة، أو موظفاً سريع الغضب على الدوام، أو رئيس مجلس دأب على المقاطعة، أو ذلك المستبد الذي يدرّب فريق الكرة الذي تشترك فيه ابنتك.

التعامل مع السلوك الشائك يتضمن وضع أساس للنتائج التي تريدها من العلاقة والتركيز على تحقيق تلك النتائج بالتعبير عن حقوقك، واحتياجاتك، ومخاوفك، وأفكارك بأساليب ملائمة. وهو يعني اختيار الحكمة بدلاً من الانتقام، والتركيز على الصلة بدلاً من النزاع. أنت دائماً لديك الخيار في كيفية الاستجابة لأي شخص وفي أي وقت. حتى وإن كنا لا نستطيع التحكم في جميع الأحداث والمواقف التي ألمت بنا، فنحن نستطيع التحكم في استجابتنا لها.

من الجيران الفضوليين إلى الزملاء الذين أدمنوا على الشكوى. أنت دائماً لديك الخيار في كيفية رد الفعل الذي تعبر عنه تجاه السلوك الشائك. ولأنك مسئول عن كيفية استجابتك - حتى وإن كان الآخرون لا يفعلون ما تريدهم أن يفعلوه أو يعاملونك بالأسلوب الذي تود أن يعاملوك به - فأنت لديك القوة لتوجيه خبراتك. طريقة تعاملك مع كل تعامل تحدد ما إذا كنت تخلق مشاكل أكبر أو إن كنت تقلل منها أو تستأصلها من جذورها.

استجابتك تحدث الفرق في نتيجة التعامل، لذا من المهم أن تفكر في العواقب المحتملة لاختيارك. إحدى طرق النظر إلى هذا السؤال هي محاولة تحديد ما يتعين عليك كسبه أو خسارته مع كل اختيار تقوم به. تبادل الغضب مع من ينفث العداوة تجاهك، أو إلقاء اللوم عليه لإصابتك بالصداع والإحباط، لن يسهل من التواصل والتعاون.

بدلاً من ذلك، امضِ الوقت (مسبقاً إذا كان هذا ممكناً) لحساب رد فعلهم لاستجابتك. هل إذا أصبحت انفجارياً. أو انتقامياً. أو جمعت بسلسلة من الكلمات لسد الفراغ فسيحقق ذلك النتيجة التي ترغبها؟ من الأرجح، أن هذه السلوكيات ستصعد من درجة الصعوبة، أو حتى ستزيد من كثافة الموقف درجة أو اثنتين. قبل التعبير غريزياً عن رد الفعل تجاه السلوك الخاطئ للشخص الشائك، حدد أسلوب الاستجابة الذي سيساعدك على تحقيق النتيجة التي تريدها.

انخطوة الأكثر صعوبة تتضمن فعل الشيء الوحيد الذي تستطيع فعله للتنافس مع الأشخاص مثيري المشاكل: أن تغير طريقتك في التفكير فيهم والاستجابة لهم. إن تغيير طريقة تفكيرك واستجابتك قد يحدث تحولاً جذرياً في مجال التعامل الخاص بك. بالأخذ بزمام التحكم في طريقة استجابتك، والتخلص من أية رغبة ممكنة في التحكم في الآخرين، تكتسب المزيد من القوة.

تستطيع إدارة الأشخاص الشائكين بإدارة نفسك. باستخدام استراتيجيات التأكيد لتعزيز قوتك في التعامل معهم. بمرور الوقت. عندما يدرك الشائكون تغير الأسلوب، قد يتغير سلوكهم أيضاً. على الرغم من ذلك، ولسوء الحظ، لا توجد أبداً أية ضمانات للطريقة التي سيستجيب بها الناس في آخر الأمر. حتى مع تكثيف التفاوض!

الأشخاص الشائكون محيرون. سلوكهم الخاطئ يسبب لنا الألم. غالباً يكون مصحوباً باعتصار الأحشاء وخفقان القلب. على الرغم من ذلك، عندما نتمتع بقدر أكبر من الوعي لماذا يسبب السلوك الألم لنا، فهذا يساعد على التقليل من استنزافه للطاقة. بدلاً من أن نظل عالقين في نفس ديناميكيات العلاقة. نستطيع التركيز على إدارة أنفسنا بالإضافة إلى السلوك الشائك. هذا يتطلب منا أن نوقف أساليبنا غير الفعالة ونستبدلها بأساليب جديدة. عن طريق تعديل أساليبنا اللغوية الداخلية والخارجية. ولفة الجسد، والعواطف. نكتسب قدرًا أكبر من الحرية من جميع أنواع الألم والمحن.

لقد أثبتت الأبحاث أن القيام بفعل إيجابي في موقف سلبي قد يقلل بالفعل من شعورك بالخوف والقلق. حتى وإن كان رد فعلك الجديد لا يغير من كيفية استجابة الشخص الشائك (وقد لا يفعل). فأنت تكسب قدرًا أكبر من الثقة في قدرتك على إدارة ذاتك في التعاملات التي تمثل تحدياً.

الخطوة الأولى على طريق القيام بفعل هي إدراك ما يتسبب في الديناميكيات التي تتسبب في استنزاف الطاقة. للوصول إلى قلب الأمر. فقط حدد الطريقة التي تشعر بها عندما يتم الهجوم

تأملات شائكة

لاكتساب فهم أوسع لبعض الديناميكيات الشخصية المصاحبة للسلوك الشائك. اسأل نفسك الأسئلة التالية.

- ما تحديدا السلوكيات التي تضايقني وتدفعني إلى القيام برد الفعل؟
- كيف أستجيب لها؟
- ما الذي قد أكون أفعله وقد يعزز هذه السلوكيات؟
- كيف تتم خدمة الشخص عن طريق سلوكهم؟
- ما الذي أريده حقًا أو أحتاجه من الشخص ولا أحصل عليه (مثل تقدير عملي، أو تفهم وجهة نظري، أو التعامل معي باحترام)؟
- هل هذا السلوك يذكرني بعلاقات أخرى مررت بها وكانت تستنزف الطاقة وهو يكرر نفس الديناميكيات أو شكلاً مشابهاً لها؟
- ما بعض الأحكام التي أصدرتها أو أستمر في إصدارها على هذا الشخص؟
- ما الذي أستطيع فعله للتحكم في هذا الموقف؟
- ما الأشياء التي تفوق قدرتي على التحكم؟
- ما الخطوات التي أستطيع اتخاذها لجعل العلاقة تسير بشكل أفضل وأرغب في اتخاذها؟
- إن استمر السلوك السلبي في كونه غير مقبول، ويستنزف الطاقة، ما الخيارات المتاحة؟

عليك. أو استغلالك، أو قسرك على التعامل مع سلوك صعب. وضع الطبيعة الأساسية للسلوك الذي يضايقك: وكن محددًا. وليس منحازًا. إذا كان الشخص وقعًا. فما شكل وقاحته؟ هل يقاطع حديثك؟ هل أخلاقياته سيئة؟ هل يشتمك؟ هل يرفض اقتراحاتك باقتضاب؟ عن طريق فهم ما يفعلونه ليثيروا غضبك، وملاحظة طريقة استجابتك، تكتسب أفكارًا قيمة. وعندما تدرك هذه الديناميكيات وتغير طريقة استجابتك. قد تفقد الدراما الأساس الذي تقوم عليه.

انجزتبات التالية ستساعدك على تعلم استراتيجيات محددة لإدارة ذاتك بمهارة. والتعامل بفعالية مع الأشخاص الشائكين. فعل هذا الأمر قد يحسن من طريقة استجابتهم لك. ونحن نأمل أن تجد نفسك وقد تخلصت (أو على الأقل قللت) بشكل رائع من الصداق وألم القلب وكومة من الشوك!

تعامل بعناية

فيما يلي بعض الاستراتيجيات التي تساعدك على الاحتفاظ بعقلك وعلى التفاعل مع الوخزات. والطعنات. والسلوكيات الشائكة الأخرى. استراتيجيات أكثر تحديدًا تأتي على ذكرها في اللوحات عن السلوكيات الشائكة الموجودة لاحقًا في هذا الفصل.

- **عالج الموقف من منظور حل المشكلة.** التركيز على طرق تحسين الموقف نفسه. وليس على علاج الشد والحذب العاطفي الذي ترتب عليه. يصع تركيزك على خلق الحلول.
- **استكشف كيف أنك قد تكون تلعب دور الضحية.** لأننا أبناء عاداتنا. نزل قدمنا في الأساليب المتوقعة. لاحظ الدور الذي تنعبه في سياق السلوك الشائك. ما الذي يتسبب في السلوك محارم مشكلة أو يؤيده؟ على سبيل المثال. إذا أصبحت هدفًا لقناص ماهر في إطلاق الإهانات عالية السرعة. فإن النقام الطعم يوجب مشاعره. عندما يلقون ما نديهم. إذا استجبت لهم بنصص ضريقتهم أو حاولت التفوق عليهم. فقد احتلت أحد أدوار البطولة في الدراما الشخصية نديهم. سأل نفسك "كيف أتصرف مع هذا السلوك؟ ما نندي أفعله ويمكن أن يكون يغذيه؟".

- **غير من الاستجابات التي لا تأتيك بالنتائج المرغوبة.** بعدم التقامك لطعم أحدهم. ماذا يحدث؟ اللعبة (فلنطلق عليها وقت احتلال تاميكا) تنتهي عندما لا تظهر رد فعل لسحريتهم وإهاناتهم. العديد من الأشخاص الشائكين يبتهجون باعتصار ردود الفعل من ضحاياهم بالإفلال عن شأنهم. أو احتقارهم. أو إحراجهم: وتكمن مكافأتهم في جعل الآخرين يشعرون بالسوء أو يبدون بشكل سيئ حتى يستطيعوا الشعور بالتفوق.

إذا لم تشترك في اللعبة، عادةً ما تنتهي المباراة ومن الأرجح أن يجد الأشخاص لشانكون ضحية أخرى يعدونها.

- **أسس حدودًا واضحة وحافظ عليها.** إذا تصرف أي شخص بأساليب ليست عادلة، أو مجاملة، أو صحيحة، فإنها مهمتك أن تعلمهم متى تخطوا حد السلوك المقبول. على الرغم من ذلك، قد يتعدى الناس على حدودك دون قصد منهم؛ وقد لا يعلمون حتى بتواجدها، إلا إذا فهموا كنهها. والطبيعي هو أنه إذا تخطى الناس حدودك، فإنهم سيحترمونها عندما تخبرهم بلباقة. راجع جزئية "اصدق القول مع نفسك" في صفحة ٢٥٨ في المفتاح ٧. من ناحية أخرى، قد يختبرك الأشخاص الشانكون عن قصد ليروا على أرض الواقع ما إذا كنت تضع حدودًا وأين تضعها. ويردعهم حزمك وتمسكك برأيك. إنهم عادةً ما يتركون الأشخاص الذين لا يسمحون لهم بالإفلات بسلوكهم السيئ. لذا لا تتسامح مع إساءة المعاملة.

هناك عدد من استراتيجيات الصف الأول التي يمكن استخدامها لكي يعلم الأشخاص الشانكون أنهم قد تخطوا الحدود. إحداها هي أن تحدد ليهم بنظرة خاوية، وهي "النظرة"، أو التحديق الصامت الخالي من التعبير (وقد اكتسب شهرة على أيدي الكثير من الآباء) وذلك يعبر عن أنهم قد تخطوا الحد. تعبير آخر فعال هو العبوس والتعبير عن الاشمئزاز الكامل. ويكمله رفع لشفاه العنقا، والنظرة الجانبية للعينين، والفم المفتوح، والانف المجعد (وهو شكل يعبر تمامًا عن لموقف). تستطيع أيضًا اللجوء إلى الاستجابة اللفظية للتعبير عن تجاوزهم للحد "المسموح" "عدو! ماذا قلت للتو؟". أشكال إضافية من الاستجابات الفعالة المذكورة فيما يلي ضمن "الاستراتيجيات المتنوعة التي ألقينا عليها الضوء في جزئية لمحات شانكة من هذا الفصل.

- **خطط للاستجابات الإيجابية.** كيف تستطيع تنمية استجابة إيجابية لموقف سلبي؟ خطط استجاباتك مسبقًا للحفاظ على احترامك الشخصي وتلبية احتياجاتك دون إساءة معاملة الآخرين أو انتهاك احترامهم لذاتهم. إن الاستجابة الإيجابية تعني أنك تعبر عن حقوقك، واحتياجاتك، ومخاوفك، وأفكارك بأساليب ملائمة، بينما تشترك في سلوكيات حارمة وغير عدوانية (عدا. عندما يتعلق الأمر بالمتنمرين. وذلك كملأ. أخير). هذا يعني التعبير عن احتياجاتك دون انتهاك حقوق واحتياجات الآخرين.
- **قرر ما ستقوله وتفعله (أو ما لن تقوله أو تفعله)** لا تخطط استجابة جديدة استباقًا للمشاكل المكررة والشانكة، وكما يتم الوصف بتفاصيل أكثر خلال هذا الفصل.



قد يساعدك على وأد المشكلات في مهدها وتقليل ديناميكيات العلاقة السلبية. انظر إلى خياراتك وقرر اني استجابة ستحفز النتيجة الأكثر إيجابية. قرر ماذا ستقول (أو ما لن تقول) وماذا ستفعل (أو ما لن تفعل) لخلق تلك النتائج المرغوبة.

• **تخيل باستمرار طرقًا جديدة للاستجابة.** كن واضحًا بشأن الأفعال التي تستطيع فعلها والتي ستفعلها. ثم اعتمد على شجاعتك وثباتك لكي تستمر على موقفك. استحضر الاستجابات التي ترغب في التعبير عنها باستمرار في ذهنك. و"تدرب" على كيفية استجابتك للشخص أو الأشخاص المعنيين عند مقابلتهم. لمزيد من المعلومات حول استخدام التخيل للمساعدة على تغيير السلوكيات. راجع استجمع شجاعتك: انظر لنفسك بوصفك شجاعًا في صفحة ٤٢ من المفتاح ١.

• **اعكس الثقة من خلال لغة جسدك، ونبرة صوتك، واختيارك للكلمات.** عدل أي شيء من شأنه إرسال إشارات تعبر عن السلبية. أو الدفاعية. أو الضعف. حافظ على التواصل البصري. راجع الجزئية التي تدور حول لغة الجسد في المفتاح ٢. وكيفية التعبير عن الثقة في المفتاح ١.

• **لمعادلة ردود أفعالك الغريزية تجاه السلوك الشائنك، لاحظ أفكارك وعواطفك.** إذا كنت تتوقع الصعوبة بشكل تلقائي. فستراقبها بعناية وستكون مستعدًا للإمساك بالأشخاص الشائكين وهم يلعبون لعبتهم بغض النظر عن شكل سلوكهم. قابل كل تعامل بروح نقية. وركز على الوصول إلى الحلول والنتائج المرغوبة، مثل أن تكرر لنفسك عبارة "أنا أريد أن أتحدث عن هذا الأمر بهدوء وعقلانية".

• **استخدم حديث الذات الإيجابي لتقوية عزمك على خلق النتائج المرغوبة.** كرر الرسائل مثل "أنا ملتزم بالعمل مع هذا الشخص بشكل إيجابي". "أنا أستطيع أن أتعامل مع هذا الأمر". "أنا شخص قوي. وواثق. وأتمتع بقدرات، وأستطيع أن أتعامل مع هذا الأمر". تجنب الحوار الداخلي الذي يصور الشخص الآخر على أنه شيطان. أو يصعد من عواطفك تجاهه. أو يملأ نفسك بالخوف أو مشاعر العجز: "لماذا أنا؟" "لماذا يجب علي دائمًا التعامل مع هذا الشخص المستحيل؟".

• **ركز على تنفسك.** التنفس العميق من الحجاب الحاجز يساعد على التخلص من شعورك التلقائي باستجابة الكر والفر ويمنحك لحظة مهمة من الهدوء تقوم أثناءها بتقرير الاختيارات التي تخلق نتائج أفضل. من المهم وجود شعور بالهدوء للتعامل بعقلانية مع المواقف التي تنشط الشعور بالفضب. التناغم مع التنفس. وليس حث الأفكار

التي تثير الغضب، يتيح لك التركيز على الوصول إلى استجابات مثمرة. هدى من سرعة حديثك للحفاظ على هدوئك بدلاً من أن تتفاعل مع الموقف.

• **حافظ على هدوئك!** كلما تفاعلت معهم، قل تأثيرك على الموقف. حافظ على قوتك الشخصية. تذكر أنك أنت من يتحكم في استجاباتك. راجع الجزئية بعنوان تمكن من التحكم العاطفي بصفحة ٢٦٥ في المفتح ٧.

• **كل مرة يظهر فيها سلوك صعب المراس، استخدم استراتيجيات التأكيد.** إذا كنت تجد نفسك مجددًا في نفس الموقف القديم، فتذكر مقاربتك الجديدة. الاقتناع سوف يحافظ على قوتك: من السهل الوقوع في العادات القديمة، وخصوصًا عندما يتم استفزازك. أعد التركيز على خطة الاستجابة الجديدة. ماذا ستقول؟ كيف تريد أن تتصرف من أجل الوصول إلى أفضل النتائج؟ ثم ابذل أقصى ما في وسعك بإصرار على الاستمرار من أجل تحقيق تلك النتائج.

• **اطلب الدعم.** تذكر أنك لست مضطرًا لأن تسيرو وحدك على طريق التواصل. تحدث مع صديق أو اطلب الدعم من أشخاص موثوق بهم. إذا كانت العلاقة الصعبة موجودة في العمل، فقد يستطيع أحد المشرفين أو قسم الموارد البشرية في الشركة التي تعمل بها تقديم المساعدة. التعامل مع السلوك الصعب يسبب الشعور بالضغط وقد يؤثر على صحتك الجسدية والعقلية والعاطفية. الإرشاد الاحترافي، والاستشارة، وأنظمة الدعم الأخرى باستطاعتها إرشادك خلال المواقف التي تمثل تحديًا، وهي أيضًا توفر الارتياح الذي تحتاجه بشدة.

عندما يكون الغلاف قاسياً

استكشف الطريق حتى القلب

النظر إلى ما هو أبعد من السلوك الغاضب أو البغيض أو الوقح ليس سهلاً. التمسك بالاعتقاد القائل بأن هناك رغبة عالمية في التواصل يجعلني أركز على ما هو أبعد من المظاهر المشاكسة أو البغيضة أو التي لا تخضع للتحكم. لقد نلت نصيبي من الفرص لاختبار المعتقدات من هذا القبيل في الحياة الواقعية مع بعض الشخصيات المزعجة (وهنا تصبح الصلة الدائمة نوعاً من اختبار القدرة على التحمل!).

عملت ذات مرة مع مصممة جرافيك (وسنطلق عليها اسم جليندا)، والتي كان لها وضع قوي في تصميم المواد التي تخص المؤسسة وطباعتها. لسوء الحظ، كانت جليندا سريعة الغضب ولديها حاجة دائمة للتذمر. كان فريق العمل كله يعرف أسلوبها السيئ، وكان الناس يشتكون بلا انقطاع من شكاواها!

كانت جليندا مشهورة بتأخير المشروعات إذا اعتبرت على "الجانب السيئ"؛ وهو جانب لا تود أن تصبح عليه أبداً. ولأنني كنت مسئولة عن إصدارات من المواد المطبوعة وملتزمة ببذل أقصى ما لدي، وضعت ضمن أولوياتي التعامل مع جليندا بأفضل شكل ممكن. لم يمر هذا دون عقبات. كان وجهها العابس. وسخريتها، وسلبيتها تمثل حواجز كبيرة، ولكنني كنت مصممة على اختراقها لتأمين علاقة عمل جيدة.

كان يجب عليّ "تنفيذ ما أقول" للحفاظ على علاقتنا محايدة. كلما تعين عليّ زيارة قسمها، كنت أخذ نفساً عميقاً وأراجع نيتي الإيجابية لخلق علاقة جيدة. كان هدفي هو سبر ما هو أعمق من تصرفاتها التي تبعث على الكآبة للكشف عن خصائصها الماسية التي كانت موجودة، ولكنها مختبئة.

في البداية، تلقيت استقبلاً بارداً، ولكن في كل مرة ألقى عليها التحية بابتسامة وأضيف لمحات قليلة من الدعابة. كانت عبوساً، لذا كنت مصممة على أن أرى ولو شبح ابتسامة على وجهها. شيئاً فشيئاً، أصبح الاستقبال أكثر دفئاً، وبدأ أن قلبها القاسي قد بدأ في الابتهاج. ومع نيتي وتصميمي على أن أنظر إلى ما هو أبعد مما رأيته في الخارج، وأن أركز على ما عرفت أنه موجود في الداخل، استطعنا في نهاية الأمر أن نتواصل بشكل جيد واستمتعنا بعلاقة عمل مثمرة للغاية. - المؤلفة

لمحات شائكة :

طاقم متنوع من الشخصيات التي تسحق الصلات

مجموعة منتظمة من السلوكيات الشائكة تظهر في الكثير من الأماكن، وغالبًا يصحبها أساليب متوقعة من التصرف. هذه الخصائص التي تعمل على سحق الصلات وجودها خطر ويعرض العلاقات للمخاطرة. استراق النظر إلى الأعيههم الشائكة قد يساعدك على فهم ما قد يتسبب في وجود تلك الأشواك؛ وبمجرد أن تعرف كنه لعبتهم، يصبح من الأسهل تنفيذ الألعاب الراجعة. مقارنة السلوكيات الشائكة تساعدك بطريقة استراتيجية على إحراز نقاط في لعبة الانسجام. وخصوصًا في ظل ظروف غير مواتية.

بفرض عرض لمحات عن أساليب سحق الصلات والتعريف بها، قمنا بتسمية بعض من أكثر السلوكيات تقليدية والتي يمارسها الأشخاص الشائكون. ونحن نعمل هذا الأمر مصحوبًا بإنذار: أن تطلق الاسم على السلوك. وليس على الشخص! تسمية السلوك تساعدك على فهم الدوافع الخفية وإدارة التعاملات بشكل أكثر استراتيجية. أما إطلاق الاسم على الشخص فيجعلك لا تتوقع سوى السلوك السيئ من ذلك الشخص. استخدم الأسماء فقط للتعريف والفهم. ثم تخلّ عن الاسم. حتى لا يستمر في تلوين استجاباتك. لمزيد من النقاش حول الآثار السلبية لإطلاق الأسماء على الأشخاص، راجع جزئية اصرف ذهنك عن الألقاب في صفحة ٢٧٤ من المفتاح ٧.

على الرغم من عدم إمكانية تجميع كل السلوكيات الشائكة في كومة واحدة كبيرة من الأشواك، تصف اللمحات التالية بعضًا من مناوراتهم الأكثر شهرة عمومًا. بالإضافة إلى ذلك، هذه هي الأنواع التي غالبًا ما يطرح المشاركون في برامجنا أسئلة بشأنها.

بعض هذه السلوكيات تتداخل. على سبيل المثال، أحد الأشخاص والذي يتبع نمط سلوك المتنمرين، قد يطلق الحمم أيضًا مثل البركان، ويهاجم مثل قاذفة قنابل شائكة، أو يأخذ أكثر مما يستحق مثل شخص مصاب بهوس الاحتكار. تذكر أن تقوم بالتركيز على إدارة السلوك المحدد وليس على الصاق لقب دائم.



إنه الشخص الذي كنت أخبرك عنه...
وهل سمعت عن...

مهاجم الظهر والنحل الطنّان

مهاجم الظهر، ويطلق عليه أيضًا من يطعن في الظهر، قد يبدو عليه أنه سهل الانقياد. بل ومعجب بنفسه، ويتعامل بأسلوب شعاره "لا تقلق"؛ ولكن لا تدعه يخدعك. في قلبه هو منافق ذو وجهين ويملاً ذهنه التخريب. استراتيجيته هي أن يعاملك بشكل جيد ويتصرف وكأنه أعز أصدقائك، ويهديك إلى شعور خاطئ بالأمان يخدعك ويجعلك تكشف عن معلومات لا تريد في الحقيقة أن تطلعها عليها. إنه يبحث عن بعض فتات الذخيرة لكي يطلق النار عندما لا يساورك الشك؛ ثم يهاجم ظهرك، سواءً بالحديث عنك بشكل سيئ أو بتوريطك. قد يكذب وينفي تورطه، حتى بتوجيه الإشارة إلى الآخرين كمصدر لصنوف الأذى الشرير الذي يمارسه.

مهاجم الظهر قد يعارض بعض الأفعال التي قمت بها ويحاول أن يتفوق على ذكائك بغرض التحكم في الموضوع. قد تكون قد فعلت أمرًا ما ضايقه، ولذا فقد أصبحت "هدفًا" عمليًا له. بمجاراته في لعبته، أنت تحرمه من الشعور بالرضا بمهارته وتمنعه من الفرح بشعوره بالسلطة (رغم خطأه). عند التعامل معه، كن حذرًا وانتبه لظهرك!

نصائح للتعامل مع مهاجم الظهر

اتخذ الإجراءات التي تمنع تكرار سلوكيات الهجوم من الظهر باتباع الاستراتيجيات التالية:

- اجمع الأدلة بأمانة قاطمة. إن كان ممكناً. مما قيل. ولمن قيل. والأمور الأخرى التي تتعلق بالحادثة. ستقف على أرض أكثر صلابة بوجود الحقائق وليس فقط الأقاويل.
- سواء كنت تستطيع توثيق الموقف أو كان لا بد لك من الاعتماد على الشائعات أو التقارير الأخرى. ناقش الملحوظات بانفتاح معه. استخدم نبرة هادئة ولطيفة واسأله أن يحدد الاتهامات التي قررها: "بريتني. أنا أقدر لك توضيح بعض الغموض. لقد نما إلى علمي أنك قلت (واصفًا المحتوى). من فضلك أخبريني ما قصدك".



- امنحه مخرجًا كريمًا. إذا أنكر أفعاله. (والمحتمل أن يفعل)، فتفاوض عنه بقولك "أوه، لقد سعدت بسماع أن المعلومة التي وردت إليّ كان بها قدر من التهويل وأنت لم تكن تعني النقد". هذا أيضًا يعمل كتحذير رقيق أنك على وعي بأعبائه. لا تجادل إذا أنكر نيته في الضرر.
- أخبره عن السلوك الذي تتوقعه في المستقبل. "في المرة القادمة، أخبرني بالضبط عن شعورك قبل مناقشة هذا الأمر مع أي شخص آخر".
- إذا كنت في الحقيقة قد أخطأت في اتهامه بسلوك معين أو حادثة، فاعتذر. التعبير عن الاعتذار علامة على القوة، وليس الضعف.

الانسجام معناه أن تضطر للاعتذار

إذا كان من الضروري أن ينطق لسانك بملحوظة جارحة، أو يتفوه فمك بها، وينتهي الحال بجرح مشاعر أحدهم، فقم بالتعديلات بأسرع ما يمكن لإصلاح الضرر. عبر عن خالص اعتذارك بإبداء ما هو أكثر من كلمة "أسف". أخبر الطرف الذي أخطأت في حقه بالضبط لماذا تأسف على ما فعلت وكيف أنك نادم على ما اقترفته في حقه، حتى يعلم أنك قد تحملت مسئولية إساءة الحكم. امنحه الفرصة للتعبير عن مشاعره وأنصت له حتى يعلم أنك قد استمعت إليه وأنك تتفهم ما سببته له التجربة. حتى مع لفتتاتك للإصلاح، فإنه قد لا يكون مستعدًا لأن يساعذك على الفور؛ فمن المهم أن تحترم حاجته لبعض الوقت ليشفى من الجراح اللفظية أو من مشاعر الخيانة. الاعتذارات الخالصة تعبر عن الشجاعة لاستعادة الصلات المكسورة.

تنويعه أخرى، النحل الطنان

النحل الطنان يحب الطنين ويقوم بتلقيحه في كل مكان! سلوكه سام للروح المعنوية الجيدة. إنه يثرثر حول الآخرين، ويلتقط الطنين، ويمرره بسرعة من شخص لآخر. وغالبًا ما يشوه الحقيقة. إنه يحب الحصول على المعلومات الشخصية، ثم استخدامها لإحراج الآخرين. وأيضًا نشر الأخبار السيئة (وخاصةً السلبية منها) تحت ذريعة "المساعدة". النحل الطنان له أسلوب خاص في لوي المعلومات وتوجيه اللوم إلى الآخرين.

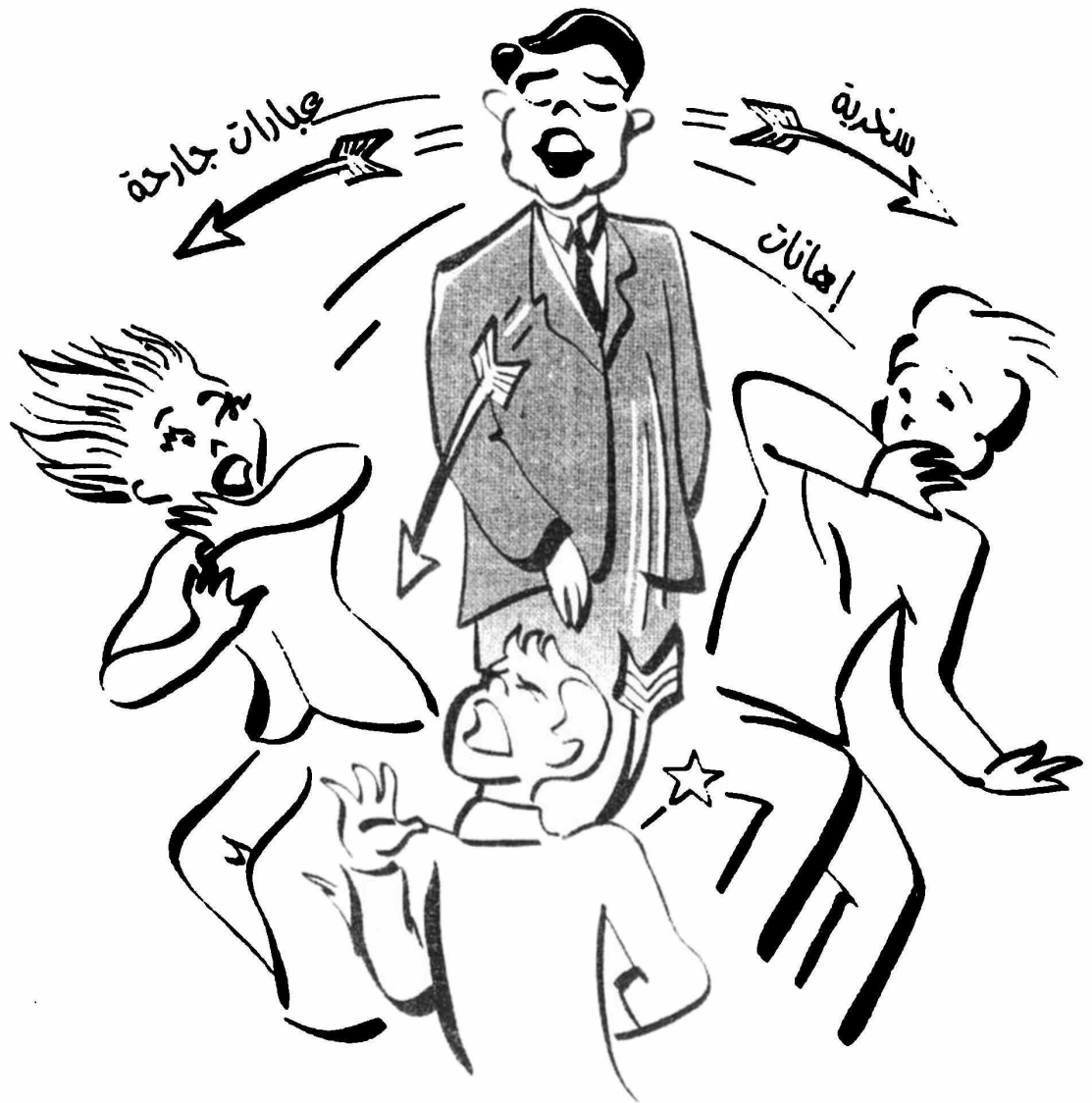
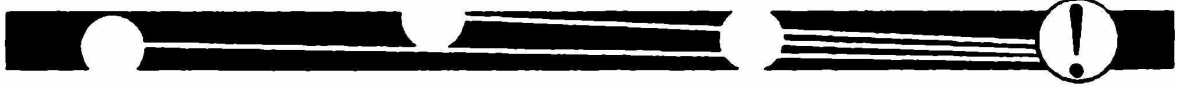
ولأنه بارع في تمرير الحديث إلى الآخرين، تجنب الحديث عن النحل الطنان من وراء ظهره. قبل مواجهته بأفعاله الشائنة، احصل على الحقائق: ما الذي قيل؟ ولمن؟ وكيف قيل، ومتى؟ إذا كنت أنت الهدف، فاجعله يعلم أنك مدرك لتورطه عن طريق مفاتحته بالمعلومات. اطلب منه أن يخبرك في المستقبل مباشرةً عند حدوث أي أمر سلبي (كما هو موضح في الجزئية حول مهاجم الظهر).

عندما يقترب منك شخص من نوعية النحل الطنان، من الأفضل أن تظل بعيدًا عن طاحونة الشائعات بإيضاح رغبتك في الابتعاد عنها:

- أنا لا أظن أن هذا موضوع ملائم لكي نتحدث عنه.
- لست مهتمًا بالحديث عن ذلك ولا أظن أن (اسم الشخص المستهدف) سيقدّر هذا الأمر أيضًا.

"الثروة ليست إلا سرد من فم إلى فم"

مصدر غير معلوم



قاذفو الأشواك

قاذفو الأشواك يفريهم استخدام الآخرين كلاعبين في تسليتهم المفضلة، وهي لعبة "أنت هو". إنهم يطلقون القذائف اللفظية من السخرية والإهانات. بينما يكون بعض السخرية بريئاً ولا ينتوى منه الجرح، في أغلب الأحوال يكون له عنصر شرير. اعتداءات القاذفين قد تنبع من شعورهم بعدم التقدير، أو عدم الاعتراف بهم، أو عدم الارتياح للحديث عما يضايقهم. السخرية شكل من أشكال السلوك العدوانى السلبي الذي يلفه الغضب تحت طبقة من الفكاهة. ويتوجه نحو الهدف. قد يستفزون النقاط الحساسة لديك كجزء من "المداعبة حسنة الطوية". وهو ما لا يمكن اعتباره مضحكاً بالمرّة.

في بعض الأحيان ضحايا هذه الاعتداءات (ومشاهدوها) يضحكون أو بيتسمون كرد فعل: ولكن غالباً بعدم ارتياح لأنهم لا تتضح لديهم نية قاذفي الأشواك. الاستجابة التقليدية هي أن الضحية يتصرف كما لو أنه ليس هناك أمر جارح، أو سلبي، أو ساخر قد تم قوله. وإذا علق على تلك الوخزة، قد يقول الجاني "أوه، لقد كنت أداعبك. ألا تستطيع احتمال الدعابة؟ لا تكن مفرط الحساسية!"

لتوضح عودتك التي تظهر أنك تهتم لعبة قاذف الأشواك. قد تقول: "صدقاً، لم تكن مضحكة بحق ولم تجعلني أضحك".

وهذه عضة لفظية أخرى من أحد قاذفي الأشواك:

أنت: "قد تكون تخيلات، لكن يبدو أن بعضاً من ملاحظاتك التي أبديتها أثناء التقديم الخاص بي كانت ساخرة. هل كان هناك أمر قلته وتسبب في إزعاجك؟".

قاذف الأشواك: "أوه، ماذا بك! أين حس الفكاهة لديك؟".

أنت: "أنا أستمع بالفكاهة الجيدة أيضاً. ولكن تلك بدت بالتأكيد وكأنها إهانة. لم تبد مضحكة للغاية ولم تترك ذلك الانطباع. أقدر لك ألا تقوم بهذا الأمر مرة أخرى".

نصائح للتعامل مع قاذفي الأشواك

- لا تضحك على ملاحظاتهم عندما يتم الهجوم عليك أو على الآخرين. مما يشجع التكرار. لا تتكيف مع العبارات الجارحة!



- اطلب منهم أن يكرروا ملحوظاتهم: "عذراً، ماذا قلت؟". قاذفو الأشواك لا يتوقعون من ضحاياهم أن يطلبوا منهم تكرار سخريتهم أو إهاناتهم. هذا يسعهم في موقف دفاعي ويكون من الأقل ترجيحاً أن يهاجموك في المستقبل.
- تعرف على نيتهم في الضرر: لا تلتمس الأعذار لهذا السلوك. إذا كان قاذف الأشواك يعرف عن أحد الأمور الحساسة و"يضرب على الوتر الحساس"، أجبه قائلاً: "أنا مندهش من قيامك بهذه التعليقات الجارحة عن هذا الأمر. وخصوصاً أنك تعلم كيف أشعر".
- إذا كان هناك بعض الصدق في أي جزء من العبارة، فأجب عن الافتراض أو عن العبارة الضمنية، وليس على الإهانة:
- قاذف الأشواك: "تقديمك بالتأكيد قد حصل على نتائج بالأمس. لقد سمعت أن المدير التنفيذي لحساب س ع ص قد غط في نوم عميق لنصفه!".
- أنت: "لقد حصل على نتائج معقولة. بينما كان مديرهم التنفيذي ينفو، كان المشتري الخاص بحساب س ع ص منتبهاً تماماً وطلب موافقتهم على المضي في الطلبية هذا الصباح".
- اطرح سؤالاً حول نية قاذف الأشواك. اسأل مباشرة عن التفسير:
 - ماذا تعني؟
 - لماذا قد قلت ذلك؟
 - هلا شرحت من فضلك؟
 - ماذا في (اسم المشكلة أو الموضوع) والذي لا تحبه؟
- الأسئلة المباشرة تجبر قاذف الأشواك على إصدار تعليقات معينة: فالبحث عن الحقيقة عادةً ما يجعلهم يشعرون بعدم الارتياح لأنهم قد تم توجيه الدعوة لهم لتحمل مسئولية الإهانات التي أطلقوها.
- أدر الطاولة. غير مسار الوخزة: "هل تمر بيوم عصيب لا طائل من ورائه لدرجة أنك تنفس عن إحباطك في شخصي؟"، "هل تتلقى الضربات وتحاول أن تجعل الآخرين يشعرون بالسوء؟".
- الدعابة قد تكون تريباً فعالاً. وهي تظهر أنك على مستوى الاختبار على سبيل المزاح! استخدام بعض الدعابة التي تقلل من شأن الذات أو التحلي ببعض الردود السريعة

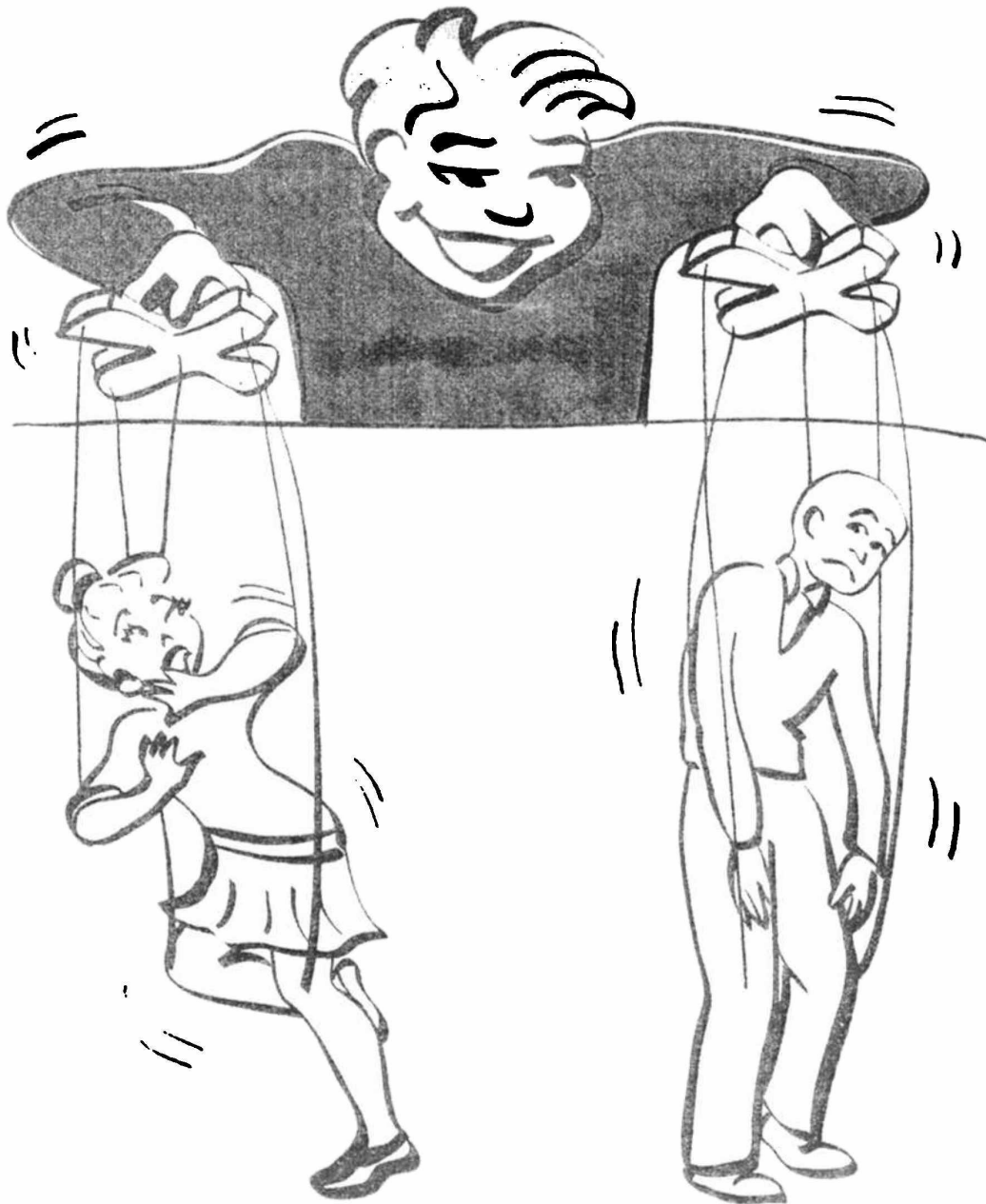
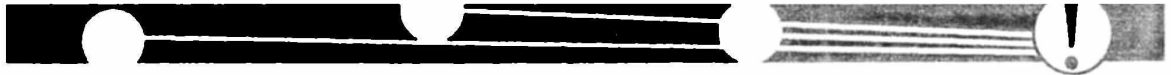
والجاهزة يجعلك تضحك بدلاً من الإحراج ويجعلهم يشهدون منعطفًا غير متوقع. بعض الإهانات قد يتم تضخيمها، وتؤخذ إلى حدود متطرفة، وتستخدم لمصلحتك. استعد لهجوم محتمل على هدف ملحوظ (مثل طولك، أو وزنك، أو سقوط شعرك) مع بعض الردود الحاضرة والملائمة أو الملحوظات التي تسخر من الذات. عندما تثبت أنك هدف لا يمكن اختراقه وأنت لا تنهار نتيجة للإهانات، لن يصل الطرف الآخر إلى نقطة "أمسكت بك!".

• إذا تم استهدافك على الملأ وأحرجتك ملحوظات قاذف الأشواك، فرد عليه فورًا. " (اذكر الاسم)، هذه ملحوظة غير ملائمة أبدًا". إذا أجابك قاذف الأشواك باعتذار مثل "أوه، أنا أسف جدًا لإحراجك"، فارفع الحرج عنه متعجبًا بقولك: "في الحقيقة، أظن أنك قد أحرجت نفسك". الإجابة على الملأ تمنحك تخطيطًا لتعديل وضعك لأنك من الأرجح أن تكسب تعاطف الآخرين.

• إذا تم الهجوم عليك بسبب فكرة في اجتماع، فشجع الآخرين على أن يشاركوا بأرائهم لكي تدفع بحلفائك إلى الساحة. إذا استمرت الآراء الناقدة، فاستخدم الطاقة الجمعية للمجموعة للعثور على حل. على سبيل المثال:

قاذف الأشواك: "من أين أتيت بهذه الفكرة؟ ما الذي يجعلك تظن أنك قد تنجح بينما قد جرب آخرون هذه الفكرة "العبقرية" من قبل؟ إنك أحمق إذا كنت تظن أنها ستنجح!".

أنت: "أنا أتفهم أنك في قلبك تريد الأفضل لشركتنا وأنت تعمل بجد لرسم استراتيجية للفوز بالعقد. أنا أدرك مدى أهمية هذه الخطة الجديدة لك. على الرغم من ذلك، ليس هناك حاجة لأن تتلفظ بأمور مهينة لأننا جميعًا لدينا أفكار مبدعة نتشاركها. لقد كنت أعمل على إعادة تقييم هذا المشروع وأظن أننا قد تكون لدينا فرصة أفضل للموافقة عليه إذا فكرنا في هذه الخطة البديلة. والآن، ماذا رأي بقيتكم في هذه الخطة؟ هل ترون أنها قد تنجح؟ أنا أريد فعل الأفضل بالنسبة لهذا المشروع".



المتنمرون

المتنمرون يمارسون ألعابهم القاسية في كل مكان. بغض النظر عن حجمهم، أو شكلهم، أو عمرهم، أو أين تجدهم. فالمتنمرون بارعون في التلاعب. لكسب التحكم، يتسببون عن قصد في تخويف الآخرين، وينتهكون حقوقهم وهو يعرفون ذلك. إنهم لا يهتمون بانئواصل، أو التعاون. أو خلق مواقف تسفر عن المكسب لجميع الأطراف؛ إنهم فقط يريدون التحكم. والفوز. والحكم. المتنمرون يرفضون المنطق والجهود العقلانية. كنتيجة لذلك. هم يقللون من شأن الجميع ويحتقرونهم ويملون عليهم ما يفعلون كجزء من خطتهم للسيطرة.

يتصرف المتنمرون باستعلاء. كما ينعكس من أسلوبهم المفرور الذي من خصائصه التظاهر بالتنازل. عندما لا يرقى أمر إلى مستوى موافقتهم. يرون أن الآخرين حمقى وتعوزهم الكفاءة. وتتأبهم ثورة هياج يزمجرون خلالها ويتدمرون من مدى بشاعة وغباء الجميع. إنهم يشعرون أنهم على صواب في غضبهم. ويعاملون الجميع بازدراء وعدم احترام.

المتنمرون لأنمون؛ إنهم يلومون الجميع عداهم لما يسير على نحو خاطئ. إنهم يريدون أن تكون لهم الكلمة الأخيرة. على الرغم من أنهم لن يعترفوا بالخطأ أو يعتذروا. الاعتذار يعني أن يتحملوا مسئولية أفعالهم. ولأنهم لا يرون كيف أنهم قد يخطئون في أحد الأمور، فإنهم لا يعتذرون. في الحقيقة. إنهم غالبًا بطالبون بأن يعرفوا لمَ تسبب لهم في المرور بأوقات عصيبة!

إنهم يشعدون قوتهم بالاعتداء. اللفظي منه والجسدي. المتنمرون خبراء في اغتيال الشخصية ويبتهجون بشكل خاص عند توجيه شرورهم إلى نقاط ضعف الآخرين. عندما يستشعرون إحدى نقاط الضعف. يستخدمونها كنقطة تسهل مهاجمتها للدخول إلى نفسيتك والعمل على تآكل ثقتك بنفسك وتقديرك لذاتك. ولأن المتنمرين باءعون في اللوم والنقد. قد ينتهي بك الحال إلى التساؤل حول مدى كفاءتك. وحكمتك. وقيمتك. مما يجعلك أكثر عرضة لانقضاض المتنمرين.

في إطار العلاقات الشخصية، يحب المتنمرون التحكم في ساحة حياتك. بدءاً من كيفية قضاء الوقت وحتى الشخص الذي تقضي الوقت معه. كنتيجة لذلك. يستطيعون بامتياز إشعار الآخرين بالذنب، وهو متمكون طبيعتهم؛ إنهم غالبًا ما يمتعضون عندما تصبح مع أشخاص آخرين أو تفعل أمورًا تحبها. ولأنهم متمكون طبيعتهم. فهم يحافظون على انزعالهم عن العلاقات.



ويحرمونك من أفكار الآخرين. وآرائهم، ودعمهم. هذا يسهل الأمر عليهم كثيرًا لكي يلقنوك فكرهم المفلوط.

المتنمرون يمارسون الألعاب الذهنية ويناقضون أنفسهم عن قصد لإرباك الأشخاص المستهدفين. إنهم لا يوفون بالوعود وينكرون نقدك لهم، ويقتلون إحساسك بالحقيقة. وهذا يترك في حالة من إعادة التفكير في الأمر والتساؤل عما إذا كنت قد فقدت عقلك. الشعور بالإقلال من أهميتنا، وقيمتنا، والإزعاج الذي ينتابنا نتيجة للتخريب الذي يحدثه سلوك المتنميرين، كلها عوامل تؤدي إلى شعور الناقد الموجود بداخل كل منا بالخزي وتجعله يبدأ في القبول بالادعاءات والدعاية على أنها الحقيقة الجديدة. جميع هذه المناورات تلعب برأسك وقلبك وتجعلك غير متزن، وتتيح للمتنميرين الإبقاء عليك في المكان الذي يريدونه تمامًا؛ مرتبًا، وعرضة للألم، ومسلوب القوة. الطفلة يرهبون الناس وعائلهم مستهدفينهم ينقلب رأسًا على عقب ويتمزق إربًا.

وبما يتفق مع نمط شخصيتهم، يستخدم المتنمرون لغة جسد عدوانية، ويختارون الشجار، ويميلون إلى العنف الجسدي. وهم أيضًا يزعمون لفظيًا الأشخاص الذين لا يردون الهجوم، ويستهدفون بشكل خاص الأشخاص "الضحايا" الذين يودون التواصل والذين يميلون إلى الاستسلام بدلًا من الفضيحة أو تصعيد المشكلة على الرغم من ذلك. "الطيبون يدفعون الثمن" عندما يتعلق الأمر بالمتنميرين. المتنمرون يستغلون الأشخاص ذوي القلوب الكبيرة أو الذين يرفضون التعامل معهم بحزم. كنتيجة لذلك، يفر المتنمرون بفعلتهم عندما يطئون فوق أولئك الذين لا يضعون الحدود، والتي يفسرونها على أنهم قد أطلقوا العنان لهم. السماح للمتنميرين بانتعدي على احتياجاتك ورغباتك يرسل لهم إشارة أنه لا بأس أن يفعلوا ذلك.

قد يكون المتنمرون ساحرين أمام الجمهور بل ويلقون إعجابًا لطبيعتهم المحببة، ولكنهم يتحولون إلى الخسة في الخفاء. قد لا يلحظ الآخرون نزوعهم إلى الدناءة. قد ينقدونك، ويشجبون أفعالك، ويلحقون بك الخزي، ثم يحاولون الالتواء لكي تقبلهم مجددًا. إنهم لا يوفون بالوعود وينكرون نقدك لهم. ويقتلون إحساسك بالحقيقة.

في أسوأ الحالات، قد يكون سلوك المتنميرين ناتجًا عن مشاكل أكثر عمقًا بالشخصية. مثل اضطرابات النفسية، أو العاطفية، أو البيولوجية، أو العقلية. الكيمياء الحيوية لمخ الشخص المتنمير، مع العوامل البيئية والنفسية، قد تسهل أفعالهم المتطايرة. قد يعانون من ثنائية

الأقطاب، وتتأرجح حالتهم انزاجية نتيجة الهوس الاكتئابي مما يزيد من نسبة تفاعلهم ويسهل استفزازهم، أو قد يعانون مشاكل الإدمان على المواد المخدرة أو الكحول. أو قد يعانون من انفصام الشخصية أو أي اضطرابات عقلية أخرى، وكنتبجة لذلك، يصبحون غير قادرين على إقامة علاقات سوية. بينما يمكن اعتبار سلوكهم طائشًا وغير مقبول. فإن فرزه من خلال هذه العوامل كتفسيرات محتملة فد يجعل الأمر يتخذ اتجاهًا أقل شخصية. إنه لا يلتمس الأعذار للسلوك، بل فقط يمنحك بعض الاقتراحات لما قد يسببه.

التواجد حول المتتمرين أمر مرهق. السعي للتدخل الاحترافي قد يكون مطلوبًا وينصح به شدة للتعامل مع تعقيدات السلوك المتتمر وأيضًا من أجل أمانك الشخصي. أفراد العائلة أو الأشخاص المحبوبون لا بد أن يشجعوا أو يساعدوا المتتمرين على العلاج لتحقيق المنفعة للجميع.

نصائح للتعامل مع المتتمرين

تبين الاستراتيجيات التي تدعم قدرتك على الدفوف أمامهم وتدعم رأيك:

- اتخذ مقارنة تأكيدية مبكرًا لتوقياية من تصعيد الموقف. من الأرجح أن يستمر المتتمرين في استهدافك إلا إذا أسست حدودًا لك وطبقتها.
- اشرح أن السلوك غير المقبول هو غير مقبول بالنسبة لك. دعهم يعلمون أنهم لن يفلتوا بأفعالهم. الصمت يمنحهم الضوء الأخضر. لذا أسس الحدود الواضحة وحافظ عليها حتى تضمن احترام احتياجاتك ورغباتك. أفصح عما في نفسك حتى تحافظ على السلام الذي تنعم به نفسك.
- كن قويًا. عندما لا يستجيب الناس للمقاربات السلمية والعقلانية، من الملائم أن تصبح أكثر عدوانية في التعامل معهم ليتعادل ميزان القوى. على الرغم من ذلك، لا تلجأ أبدًا إلى العدوان البدني. المتتمرون موجودون لكي يكسبوا المعركة فقط عندما يريدون ويحاولون أن يسيطروا عليك في خضم هذا الأمر، مما يعد انتهاكًا لحقوقك. إذا أظهرت لهم أنك جاد في طريقة تواصلك، فستحفظ حقوقك ومن الأرجح أن ينصرفوا عنك. حافظ على حواسك وتصرف بحكمة.
- حاسب المتتمرين على أفعالهم. تذكر. إنهم لا يريدون التعاون معك، إنهم فقط يريدون التحكم بك.

- تجنب منحهم تفسيرات مطولة عن أفعالك. كلما زادت أسبابك، استطاعوا التلاعب بها وتحويرها وضربك بها. كن واضحًا بشأن الأشياء الواضحة التي لا تقبل التفاوض وليست مجالًا للمناقشة.
- لا تلتقط طعم السخرية. إذا كنت تواجه إغراء أن ترد سريعًا بقولك "هذا ليس صحيحًا" فتخلّ عن هذه الفكرة؛ وبدلاً من ذلك خاطبهم بالاسم وأخبرهم أن يتوقفوا: "(اسم الشخص)، توقف!". أصدر الأمر مع استخدام لفة الجسد: مد ذراعك بارتفاع كتفك مع مواجهة راحة يدك لهم، أو استخدم إشارة اليد العالمية للتعبير عن الوقت المستقطع في رياضة كرة السلة.
- اعرض مطالبك، باستخدام عبارات تبدأ بكلمة "أنت". (ملحوظة: هذا استثناء للتوصية باستخدام عبارات تبدأ بكلمة "أنا" من أجل أسلوب يتسم بقدر أكبر من التحضر). الأشخاص الذين يتصرفون بعدوانية غالبًا ما يتصرفون بخشونة إزاء العبارات التي تعبر عن منظور شخصي ومن الأرجح أن يقدوفوها لترجع إلى صاحبها. أخبرهم عما تريد بأسلوب حازم: فهذا من شأنه جذب انتباههم: "أنت بحاجة إلى أن تتحدث إلي بأدب وبنبرة متحضرة".
- استغرق القدر الذي تحتاج إليه من الوقت حتى تتخذ القرارات بدلاً من أن يدفعوك إليها. إذا استمروا في الضغط عليك، فتمسك بموقفك وبحريتك في الاختيار عندما تكون مستعدًا. صمم على الإنصاف في المعاملة.
- تكلم بأسلوب يعبر عن السلطة وبحضور مسيطر. أي ضعف يبدو عليك سيجعلك عرضة للتممر. للنقاش حول تأسيس شجاعتك الداخلية، راجع الجزئية الموجودة بالفتحاح ١.
- كن مدركًا لمحاولاتهم لجعلك تشعر بالسوء عندما لا تمنحهم ما يريدون. تجنب التسويات غير المقبولة وارضض الطلبات غير المعقولة. فكر في العواقب المحتملة عند التعامل معها. لا تسمح لسلوكهم غير المقبول بدفعك إلى فعل قد يؤدي أفضل مصالحك.

وحش في العمل

إحدى أعز صديقاتي، واسمها في برنامج الحماية من المتنمرين بليندا، كان لها العديد من المقابلات مع المتنمرين على مدار العام الماضي، وكانت آخرها مع مقال بناء تعاملت معه عند إضافة الغرفة المشمسة (وهي غرفة حوائطها زجاجية لتتيح دخول أكبر قدر من أشعة الشمس). وقد تعامل هذا المقال بأسلوب متنمر طوال الوقت. كانت بليندا تتمتع بسمعة تحويل الطاقة السلبية بحضورها المبهج. في الحقيقة، لقد أدركنا معًا العديد من الندوات الناجحة وكان إشعاعها دائمًا ما يخرج أفضل ما في المشاركين. إلا أنها كانت مذهولة بشدة لأن خطتها الرائعة بطبيعتها في مجال حل النزاعات و"مهارات الأشخاص" لم تجد نفعًا معه.

لم تكن الغرفة المشمسة بنفس الجودة التي توقعتها بليندا وزوجها. وقد أظهرت بليندا للمقاول الموضوع التي يجب إصلاحها وطلبت منه ذلك بدبلوماسية. عندها أظهر الجانب المتنمر الحقيقي لديه، وانبرى في خطبة عنيفة واصفًا إياها بالمتطلبة وغير المنطقية، وأضاف بعض الملحوظات الأخرى للتخويف. كشف عن طبيعته التي تتلخص في ثلاثة أحرف هي ع م ش (عدواني، ومحب للشجار، وشرس)، وحاول أن يقوم بالإصلاحات التي طلبتها.

في النهاية، ظل عمله دون الجودة التي توقعناها والتي وعد بها. قالت بليندا "كان لديه حوالي ١٠٠ سبب لتبرير سير الأمور بالشكل الذي سأرت عليه، مما عكس أسلوبًا ينطوي على سؤال كيف تجرؤون على محاسبة قدرتي أو جودة عملي!". والأسوأ أن الإضافة الجديدة التي قاموا بها قد أصبحت تجربة ساخطة ترمز إلى "المشروع الذي تم في الحميم"، مما سلبهم ابتهاجهم باستثمارهم الكبير للموارد.

(مستمر في الصفحة التالية)

(مستمر من الصفحة السابقة)

عندما أتى ليأخذ القسط الأخير، أعربت عن عدم رضاها بحزم. استمر في لوي كلماتها والصياح عليها لدرجة أنها قد أرادت فقط التخلص من تلك الفوضى البشعة. كتبت له الشيك، وكانت تعلم أنه دون الحافز للقيام بالإصلاحات فلن تتم. قالت بليندا إن هذا كان الثمن الذي دفعته لعدم رؤية هذا الشخص مجددًا. واعترفت أنه من ناحية، قد أنقذها هذا من الاستمرار في الشد والجذب العاطفي. ولكن من الناحية الأخرى، علما أنه قد استغلها، واستنزفها، ونال تمامًا ما أراد.

لقد عززت هذه الحادثة من عزمها على أن تسليح نفسها باستراتيجيات لعدم السماح لأي متنمر آخر باستغلالها. انتبه، أيها العالم، بليندا مسلحة ومستعدة كأحسن ما يكون الاستعداد، حتى لا تتسلم لخطط المتنمرين مجددًا! - المؤلفة

- اعرض عليهم الخيارات بدلاً من الإنذارات النهائية لمساعدتهم على الحفاظ على ماء الوجه. فلتقصد ما تقول بالتمسك بموقفك والمضي في ذلك.
- افعل ما هو غير متوقع، مثل الرد بسرعة بديهية ودعابة، لكسر القالب الذي يظنون أنك ستصرف من خلاله. هذا يفقدهم التوازن.
- تعرف على اللعبة التي يمارسونها. عندما تكتشف الاستغلال، اكشف عنه بقولك: "أنا أرى ما تفعل". هذا يخبرهم أنك مستعد لمواجهةهم وأنت لن تدخل في هذه اللعبة. وضع بإصرار أنك لن تكون بيدقًا على طاولة الشطرنج خاصتهم.

لا تتسامح مع المواقف التي لا يمكن التسامح معها. تحمل المسؤولية لمراقبة احتياجاتك باستمرار والتعرف على الوقت الذي لم يتم تقديرها فيه. اسع إلى التماس الدعم من متخصصين في الصحة، والمستشارين، وأقسام الموارد البشرية، والأصدقاء، والعائلة، ومصادر العون الأخرى. التعرض المزمن للسلوك المتكرر يعرض صحتك البدنية، والعاطفية، والعقلية للخطر. اعمل على حماية صحتك ورفاهيتك. تواصل مع الحقيقة؛ وهي أنك تتسم بالحكمة والشجاعة وتستحق المعاملة المحترمة.

نظرًا لتراكم العديد من سلوكيات الشخصية السائكة، راجع اللوحات الأخرى لمعلومات إضافية.

**** معرفتي ****

www.ibtesama.com

منتديات مجلة الإبتساماة



المتذمرون : النواح والتذمر والشكوى

النشرة الجوية للمتذمرين: اكتباب وخراب،

مع احتمال ١٠٠٪ أن تسير الأمور بشكل خاطئ أو لا تسير على النحو الصحيح تمامًا.

لا يوجد ما هو أسرع في استنزاف البيئة المبدعة، والمثمرة، والمرحة وتشتعل بالحماس من الأشخاص المتذمرين، وهم عائلة من قاتلي البهجة والتي تضم الشاكين، والساخرين، والباحثين عن الأخطاء، وأصناف المتشائمين الأخرى. عندما تكون ملتزمًا بالحفاظ على جو إيجابي، لا بد أن تضع في حسابك تلك القوة السلبية الهائلة ١٠٠٪.

هؤلاء الأشخاص ذوو الطباع الحادة يستلذون العيش وهم يلعبون لعبة "أليس هذا مريعًا"، فيتذمرون، ويثنون، ويشتكون، وينوحون على كل شيء تقريبًا؛ مثلًا الأشخاص الآخرون، والمواقف، والأحداث التي لا يمكن تغييرها، والحياة بوجه عام. في كتابهم، لا يوجد أمر يسير أبدًا على نحو صحيح. إنهم بارعون في العثور على الأخطاء ولوم الآخرين على أخطائهم.

تعليقاتهم الساخرة، مثل "لن يجدي هذا نفعًا" أو "لا أحد يهتم" تنشر السلبية مثل مرض منتشر العدوى. الآخرون منهم غالبًا "يصيدون" المتاح أمامهم ويبدءون في النواح والتذمر أيضًا. هذه الظاهرة المعدية منتشرة بشكل واسع في كل مكان. ولأن هذا الوياء شديد العدوى، من الحكمة أن تأخذ تلقيحًا ضد آثاره الاستنزافية. ترقب المواقف و نفذ استراتيجيات إيجابية، تمنح القوة للعبارات التي تتحدث بها إلى ذاتك ("أنا متحمس لهذا المشروع الجديد!") لمواجهة الاستراتيجيات السلبية التي تنشأ عن المتذمرين: "ها أنت مجددًا بفكرة مجنونة لا طائل من ورائها".

هناك اختلاف كبير بين الشكاوى المشروعة والنواح بلا نهاية أو البحث عن العيوب. راجع المفتاح ٧. المتذمرون دائمًا يبحثون عن العيوب. بينما يشعرون أنهم على صواب في شكواهم. فإنهم يصرون على لعب دور الضحية. ولكنهم عادةً لا يتخذون أي فعل لتحسين حالتهم: إنهم مدمنون على النواح والعيوب عليها. بعض المتذمرين "يمضون حياتهم" مع ذلك النمط وهو متأصل بشدة فيهم حتى إنه يستدعي التدخل القهري لتأسيس أسلوب جيد ولكن أيضًا لا يفلح هذا في تغييره.

المتذمرون لا يهتمون بالحلول، لأن ما يسترعي انتباههم هو عدم وجود الحلول! استثمار الوقت والطاقة في البحث عن الحلول والعمل عليها سيقبل من تذرهم بشأن المشكلة أو يستأصله. حتى عند العمل على أحد الحلول، قد يستمرون في البحث عن الثغرات والعيوب به. المتذمرون يقاومون التغيير، لذا تحدث إليهم عن فوائد التغيير المرتقب: "هذا النظام الجديد سيحسن بشكل كبير من معالجة شيكات الرواتب".

المتذمرون يمثلون تحديًا خاصًا بالنسبة للمتفائلين. تجنب السماح لأسلوبهم المتشائم بسحق تفاؤلك. وضع الحماس فيما تقول وفي طريقة تواصلك معهم، واطلب منهم أن تكون تعليقاتهم إيجابية وتعبّر عما قد يكون جيدًا وقيمًا بدلًا من الحديث الدائم عن الاكثاب والخراب: سواء في الاجتماعات، أو المناسبات العائلية، أو الإجازات، أو أي مكان تلوح فيه بوادر السلبية.

نصائح للتعامل مع النواحين والمتذمرين والشكائين

- اطلب منهم وصف المشكلة وتفسير أحكامهم. اسمح لهم بالتعبير عن مخاوفهم إزاء الموقف: من المشترك فيه؟ ماذا حدث؟ أين المشكلة؟ ما النتائج المترتبة عليه؟ لمزيد من النقاش، راجع جزئية حدد المشكلات في صفحة ٢٨١ من المفتاح ٧.
- اعترف بطبيعة المشكلة. اتفق مع ما تستطيع الاتفاق معه:
 - أرى كيف أن هذا قد يؤثر على أداء فريق العمل.
 - يبدو أن الإجراءات الحالية تتسبب في عقبات أمام تعاون الجميع معًا.
 - قد تكون محقًا في أن هذا الأمر قد لا يجدي: ولكن كلي ثقة في قدراتنا.
- اسألهم عن اقتراحاتهم لإيجاد الحلول: واستخدم الأسئلة المباشرة، كما هو مذكور أدناه. هذا يجعل المتذمرين مسئولين عن الوصول إلى أساليب للتخفيف من الأشياء التي يؤمنون بأنها لا تجدي نفعًا.
 - ماذا تقترح؟
 - ما الذي تود أن تراه يحدث؟
 - ما الذي أستطيع أن أفعله لمساعدتك على معالجة هذا الموقف؟

- إذا كنت تشعر أن هذا الأمر غير مجدٍ، فهل تستطيع اقتراح بعض الطرق التي قد تجدي أو تؤدي إلى نتيجة أفضل؟

• وافق على حل مقبول أو اعرض توصيات مع أفعال محددة ومطلوبة للوصول إلى النتائج المرغوبة. إذا كان الأمر ملائمًا، فحدد موعدًا للمتابعة لمراقبة فعالية هذه الأفعال.

روشتة للمتذمرين

“بورك صانعو السعادة. بورك أولئك

الذين يعرفون كيف يشرفون على ظلام الكأبة ببهجتهم”

هنري وارد بيتشر

في بعض الأحيان يكون من المفيد للمتذمرين أن يعلموا أن أسلوبهم لا يخدم مصالحهم. قد يكونون منشغلين بالشكوى لدرجة أنهم لا يلاحظون طريقة رد فعل الناس على تصرفاتهم وتعليقاتهم عليها. وصف أثر سلوكهم قد ينبههم لمستوى جديد من الوعي والرغبة في تعديل أوضاعهم: “إنها مجرد ملاحظة يا (اسم الشخص)، ولكن قد يصب الأمر في مصلحتك أن تعثر على طريقة أفضل للتعبير عن آرائك أثناء الاجتماعات. بعض أفراد فريق العمل يظنون أن تعليقاتك تعوق أهداف المشروع. قد يكون الأمر في مصلحتك أن تجد طرقًا أكثر فعالية للتعبير عن مخاوفك.”

تكنيك آخر هو أن تعمل على تسهيل الأمور بالنسبة لهم، مانعًا المتذمر فرصة لتقييم أثر سلوكه السلبي:

- لست متأكدًا لمَ تنظر إلى عمليتنا بتلك النظرة القاتمة.
- من المثير للدهشة أنك لا تزال تعمل هنا بينما تستمر في العثور على ما لا يعجبك في شركتنا.
- أتعجب لمَ يبدو عليك الاستمتاع بإحداث الثقب في كثير من أفكارنا.
- يبدو أنك تتعمد فعل أشياء لإخراج أهدافنا عن مسارها.

“عندما تطرق الفرصة الباب، يشكو المتذمر من الضوضاء”

مصدر غير معلوم

أيها المتذمرون اتبهاوا! البحث عن العيوب خطر على سعادتكم

إذا لاحظت أنك تتذمر، وتتن، وتميل إلى "تبشيع" الأمور، فربما أنك تجهز نفسك لمزيد من المأساة. فيما يلي ١٠ أسباب وجيهة للتوقف عن التذمر والأنين:

١. يجعل الناس يتجنبونك
٢. يدمر الاحترام الذي قد يكنه الناس لك
٣. يلوث الجو
٤. يخلق برمجة سلبية في عقلك
٥. يجذب الأشخاص السلبيين (المأساة تحب الجماعة)
٦. يجعلك تشعر بالسوء وتخذل من حولك
٧. يزيد من مستوى الضغط
٨. يعزز الطاقة السلبية
٩. يقوي المشاكل وليس الحلول
١٠. يستنزف الطاقة المنتجة بداخلك

الناس لا يحبون المتذمرين لأن الاستماع للستمر إلى المشاكل يضغط على أعصابهم. إنهم لا يعوزهم المزيد من المشاكل فوق ما لديهم من مستوى ضغط مرتفع. بالإضافة إلى ذلك، إنهم غالباً ما يتوقفون عن الاستماع ويستثنونك من دائرتهم، حتى عندما تكون لديك مشاكل حقيقية.

الأنين لا يخدم مصالحك. إذا أردت تحسين فرصك في الحصول على المزيد مما تريد، فتخلص من كل الأفكار السلبية من عالمك. اجمع جميع مكونات أسلوبك الذي ينص على أن "ليس الأمر بشعاً!": أي جميع الأسباب التي تجعل الحياة غير عادلة، وكيف أنك تشعر بسوء المعاملة، وكيف أن الآخرين يفوزون بالأمور المحظوظة. وكيف أن الأمر ككل يبدو مينوَساً منه. بعد ذلك، أقم لنفسك حفلة قصيرة لترثي لحالك، وادعُ إليها جميع أفكارك السلبية. تمرغ فيها لبرهة، ولكن عندما تتطهر منها، ألق عن الشكوى! لا تدع السلبية المزمنة تستنزف المزيد من طاقتك، أو تلوث أي شخص آخر بها. البحث الدائب عن العيوب قد يكون أيضاً عرضاً مترافقاً مع الاكتئاب المزمن، وفي هذه الحالة ينصح بالمساعدة العلاجية.

ادعُ الأفكار التي تعبر عن الامتنان والتقدير لتكون تريباقاً لجميع الأفكار البشعة وغير النافعة والقدرة والمتعفة. فكر في بعض الوسائل التي ترغب في اتباعها لتحسين موقفك، ونفذها. ركز على الحلول، وليس على الأسى: وازرع الصلوات الجيدة، وليست السامة. قد تكون المأساة تحب الصحبة، ولكن من يريد حقاً أن يبقى على صحبة أولئك الذين يركزون على البحث عن العيوب؟

مدعو المعرفة

"إن ما نتعلمه بعد أن نحيط علمًا بكل شيء هو ما يهم"
أيه. سي. كارلسون



اسمهم يخبر القصة كلها. إنهم يؤمنون أن لديهم جميع الإجابات الصحيحة ويعرفون ما هو أفضل لأي شخص. المشكلة هي أنه في أعماقهم، هم يعرفون أنهم لا يعرفون حقًا كل شيء؛ فسلوكهم غطاء لمشاعرهم بعدم الكفاءة. يتظاهرون بمعرفة كل شيء؛ وكونهم على صواب يشعرهم بقيمتهم، مما يريحهم مؤقتًا من الشعور بعدم الأمان.

مدعو المعرفة لا ينصتون لآراء الآخرين ويعرضون المعلومات سواء طلبت منهم أم لا. أسلوبهم المعتدي والاستعلائي يدل ضمنيًا على أن الآخرين أغبياء، وضعفاء، ودون المستوى؛ إنهم يتحدثون بنبرة سلطوية، حتى عند معالجة مواضيع خارج نطاق خبرتهم. يستمتع مدعو المعرفة بقول "لقد أخبرتك!" إن فشلت في اتباع نصيحتهم. إنهم لا يمكن أن يكونوا على صواب دون أن يجعلوك على خطأ، لذا فهم يصرون على لعبة العلم ببواطن الأمور في سبيل المزيد من السلطة، وإن كانت سلطة زائفة.

بعض مدعي المعرفة يسمون بطبيعتهم إلى الكمال ولديهم قدر كبير من الموهبة؛ إلا أنهم قد يزدحون بذكائهم وكفائتهم، مما يحبط الآخرين. في بعض الأحيان تجدهم منغمسين في ذاتهم حتى إنهم يحتاجون إلى التحقق من الواقع حولهم. اعتمادًا على دورك معهم أو علاقتك بهم، قد تفتح عينيه على أن سلوكهم يعوق نجاحهم أو تمتعهم بصلات إيجابية: "تشان، لديك قدر هائل من الموهبة والمعرفة. إلا أنني قد لاحظت أن الطريقة التي تعامل بها الناس أحيانًا تعوق تقبلهم لأفكارك العبقرية". هذا من شأنه إرسال رسالة حسنة النية أو فتح نقاش لا بد منه ومصمم بحيث يحسن من صلات مدعي المعرفة.

عندما يواجهون تحديًا، تتكشف مشاعرهم الخام بعدم الكفاءة، وهو الجزء الذي يعملون جاهدين على إخفائه، لذا تعامل معهم بلطف لإعطائهم الشرعية التي يسمون إليها.

نصائح للتعامل مع مدعي المعرفة

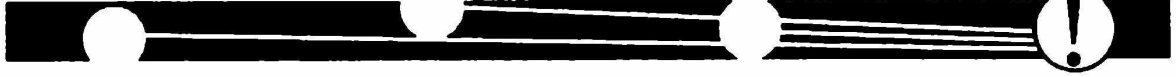
- اعترف بكونهم على صواب عندما يكونون كذلك، ولكن قاوم الإغراء للتراجع عن ذلك عندما يكونون على خطأ.
- لا تقلل من شأنهم، أو تكذبهم، أو تمارضهم. صادق أولاً على أفكارهم ثم اعرض أفكارك: "جاستن، هذا بالتأكيد أحد الاحتمالات. وهذا ما فكرت فيه".
- إذا عبروا عن المعلومة بنبرة فظة، فأخبرهم بأن نصيحتهم مفيدة، ولكن النبرة تصرف المتلقي عن الأخذ بها.
- إذا كنت مضطراً لسماع جملتهم الشهيرة "لقد أخبرتك"، فأجب بأن هذه العبارة ليست مثمرة، مركزاً على عواقب مثل هذا التعليق.
- إذا كانت لديك مخاوف بشأن مصداقية ما يقولونه، فاطرح أسئلة كاشفة وتحقق من معلوماتهم لكي تبقيهم متحفزين. اطرح أسئلة تبدأ بـ "ماذا لو" لاختبار منطقهم. اجعلهم ينفذون السيناريو المطروح في أسوأ الحالات كأسلوب للتحقق من شرعية اقتراحاتهم:

مدعي المعرفة: "تذكر، المرة الأخيرة نجحت خطتي مع عميل ORI؟ أعرف أنها ستلقى نجاحاً مماثلاً في هذا الحساب. خطتي هي حقاً الوسيلة الوحيدة التي نستطيع بها معالجة هذا الموقف. بعد كل شيء، لقد كنت أعمل مع العميل لأطول وقت، وأعرف ما هو الأفضل لأنني أعرف كل شيء عن ORI بالداخل والخارج".

أنت: "حسناً، ماذا سيحدث لو كنا سنضع نفس الخطة قيد التنفيذ؟ فلنفكر في جميع النتائج المحتملة".

تنويع الاستعلاثيون

في سعيهم إلى جذب الانتباه، يحب الاستعلاثيون التسفيه بإنجازات الآخرين، مقللين من مساهماتهم أو قيمتهم بإبداء ملحوظة وقحة، فيقولون: "أوه، هذا لا شيء!" ثم يشرحون كيف أن خبرتهم كانت أفضل، وأسرع، وأبرع، وأقوى، وأكثر تأثيراً، بأسلوب يعبر على أنها لا تضاهى. عبر عن تقديرك للمحوظاتهم، ثم ارجع إلى الموضوعات الأكثر أهمية في تلك اللحظة.



... حكاية إضافية أخرى،
من فضلكم! لقد مررت أيضاً بذلك الحادث الآخـر
- في حقيقة الأمر - إنه يحدث كثيراً ...



المهووسون بالاحتكار

بعض الناس يعشقون السطوع تحت أضواء المسرح بالاستحواذ على الحديث والموقف. في صورتهم المتطرفة، يكون المهووسون بالاحتكار مهووسين بالتحكم ويسعون إليه عبر أحبالهم الصوتية. هذا السلوك الشائك يشبه لعب المونوبولي شفاهة: إنها لعبة مملة بالتأكيد لأن جميع اللاعبين يتحدثون مع وجود قدر ضئيل من القابلية للإنصات.

عندما يسيطرون على أحد المواقف. استرجع التحكم. المهووسون بالاحتكار الأيسر تعاملًا من الممكن أن يتركوا أرضيتهم. إذا اخترقت الحديث أحادي الطرف بسؤال محدد أو انتظرت لتوقف ملائم للحديث. عبر عن تقديرك لتعليقاتهم: ثم، أعد توجيه دفة الحديث. في محيط جماعي، اصرف انتباهك على الفور لشخص آخر واسأله عن رايه:

- هذه طريقة مثيرة للاهتمام للنظر إلى الأمر. والآن. أحب أن أستمع إلى أفكار (شخص آخر) حول الموقف.
- نحن هنا اليوم لاتخاذ بعض القرارات المهمة. بينما (المحتكر) قد أطلعنا على بعض الأفكار الفريدة. فلنعد مجددًا إلى مناقشة...

المهووسون بالاحتكار يسعون باستمرار وراء حذب الانتباه عن طريق المقاطعات المستمرة. وكلها متدرجة وفقًا لأسلوبهم المفضل. قد يتدخلون ويقطعون حبل أفكارك أو يقطعون جملتك. أخبرهم بأدب أنك لم تنته من حديثك وتحب أن تنتهيه. استخدم اسمهم متبوعًا بعبارة "أنا لم أنته بعد". واستمر أو جرب طريقة أخرى للصياغة مثل "يا (اسم الشخص). أنت قاطعتني. لقد كنت أقول...". في كل مرة تتم مقاطعتك. توقف وكرر نفس الرسالة، مستخدمًا نبرة أكثر ارتفاعًا بقليل حتى يستلعيوا سماعك بوضوح. عندما تكون وحدك مع المهووس بالاحتكار. إذا لم يكن باستطاعته التوقف عن المقاطعة. فاعتذر واركه حتى لا يتمكن من لعب لعبته المفضلة في المقاطعة. على الأقل معك.



الكسالى

بينما يكون أصحاب التنويغات المختلفة من السلوك الشائك ذوي طبيعة عدوانية، فأولئك الذين يتحركون ببطء الحلزون قد يثيرون قدرًا مساويًا من التوتر؛ كل ما في الأمر أنهم ليسوا على نفس القدر من الغلظة، أو علو الصوت، أو سوء المعاملة. مثل الآفات التي تعيش في الحديقة وتتحرك ببطء، يمشي الكسالى ببطء. الخوف يجعلهم يمشون ببطء مثل الحلزون. وتظهر أشواكهم في صورة التبلد. والقصور الذاتي لديهم هو المصيبة التي يواجهها ذوو الأهداف الكبيرة والمبادرات الكثيرة، لأن الكسالى يحدثون ثقبًا في التقدم الذي يحرزها الآخرون، وذلك بسلوكهم المعيب؛ إنهم خبراء في التباطؤ.

إنهم يخافون اتخاذ القرارات ويتوقعون منك أن تتخذ الخطوات وتعمل في محيطهم. الكسالى لا يحبون تلقي اللوم على أي فشل أو خطأ؛ إنهم يحتاجون إلى الحث والتشجيع لكي يعبروا عن تحملهم للمسئولية الشخصية.

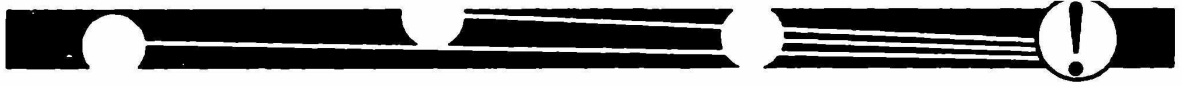
لتحفيزهم على تحمل المسئولية. اسألهم إن كنت تستطيع مساعدتهم على الوصول إلى قرار أو تقدم لهم العون بأي سبيل. اجعلهم على قدم المسئولية يجعلهم يلتزمون بالمواعيد النهائية، وتابعهم كلما اقترب الموعد النهائي.

إذا أجابوا بـ "نعم". فتأكد من أنهم يعنون ما يقولون. من المعروف عنهم أنهم يمنحون الآمال الكاذبة ويحبطون من يستكين إلى الثقة بهم. إذا كانوا قد خذلوك فيما مضى، فاشرح لهم أنه بناءً على تجربتك السابقة معهم، أنت تريد التأكد من وفائهم بمسئولياتهم.

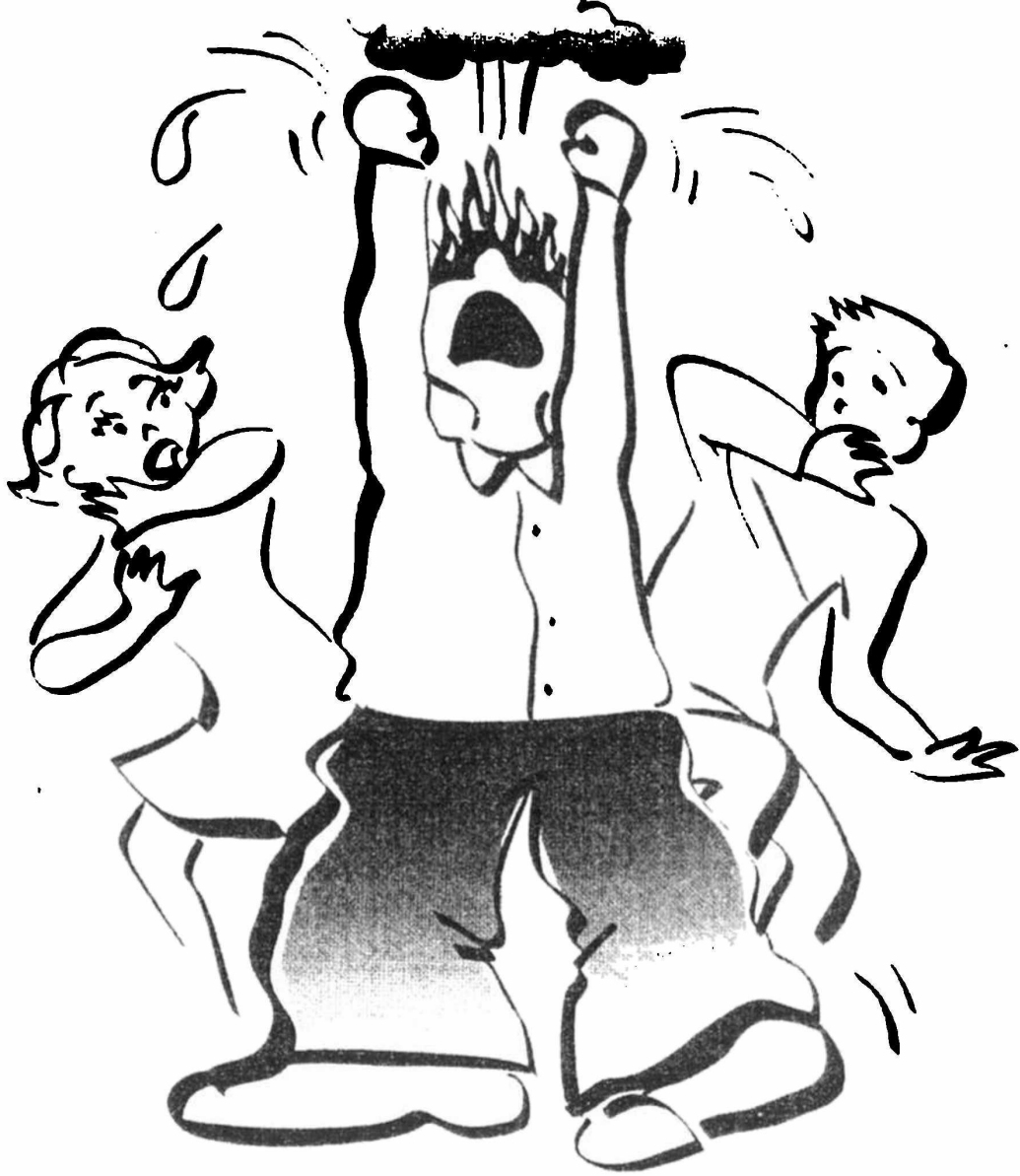
نصائح للتعامل مع الكسالى

استحث الكسالى بالأسئلة لدفعهم إلى التحرك في الاتجاه المرغوب وتأكد من وصولهم إلى خط النهاية:

- هل تود أن أساعدك للمضي في هذا الأمر؟
- متى أستطيع أن أتوقع أن يتم هذا الأمر؟
- هل "نعم" تعني في الحقيقة "نعم"؟



بوووووووووم



البركانيون

يميلون للاحتكاك. وصوتهم عالٍ، ولهجتهم أمرّة، ويحبون المواجهة، ولا يستطيعون الإنصات عندما يكونون في حالتهم البركانية. إنهم يحدثون الجلبة، ويتحدثون بصخب، ويبالغون في ردة فعلهم، ويقذفون بحمم الألفاظ: فتكون ألفاظهم حادة ولاذعة. البركانيون عدوانيون بطبيعتهم ويأخذون بزمام الموقف بالقوة. إنهم عادةً ما يستهدفون الأشخاص الذين لا يعرفون كيف يديرون السلوك المتفجر والعدواني الذي يمتازون به. هم ينظرون إلى أولئك الأشخاص بوصفهم ضعفاء. لذا ينقضون عليهم ويضربون من يرون أنهم أهداف سهلة الاستغلال.

نصائح للتعامل مع الأشخاص البركانيين عندما يكونون في غاية الحرارة

- لا تسخر منهم أو تنقدهم (إلا إذا أردت أن ترى بركان فيزوف يلقي ببعض الحمم الكلامية!).
- اظهر بمظهر قوي، و متماسك، وهادئ. تظاهر بهذا إن اضطررت إلى ذلك. قوتك معهم تكمن في إظهار أنك قوي وأنتك جاد فيما تقول. تجنب التصرف مثلهم بسلوك خارج عن نطاق التحكم. أجب بجملة محورية: "أنا مستعد إلى الحديث عن الحلول بمجرد أن تستعد أنت".
- اجعلهم يعرفون أنك غير موافق على سلوكهم العدواني.
- استخدم العبارات التي تبدأ بكلمة "أنت" و"نيسر" "أنا". إنهم يرون أن لديك مشكلة مصدرها العبارات التي تبدأ بكلمة "أنا" وسيعيدونها إليك في وجهك. العبارات التي تبدأ بكلمة "أنت" تجعلهم مسئولين عن سلوكهم.
- خاطب مخاوفهم مباشرة واسأل عن أشياء محددة:
- البركاني: "لا أستطيع تصديق هذا! ما نوع العملية التي تجريها؟ هل كل من بفسمك على نفس القدر من عدم الكفاءة؟ لقد تلقيت لتوي تقريرًا من المكتب الرئيسي وأنا أطلب بعض الإجابات!".
- أنت: "امنحني بعض النقاط المحددة حول الموجود في ذلك التقرير وما يذكره عن قسمنا".
- حرك الحديث في اتجاه الحلول وليس في اتجاه السماح للشخص البركاني بالاستمرار في إحداث الجلبة:
- أنت: "من الواضح أن هذا الموقف قد باغتنا جميعًا. فلنستثمر طاقتنا في التركيز على كيفية العمل على تصحيحه".

- اعكس نبرة صوت مفعمة بالسيطرة والقوة. عندما يصيح الشخص البركاني، أجهه بنبرة أخفض من صوته لخفض مستوى الصوت.
 - اجعلهم يتخلصون من الدخان (أو حممهم البركانية) ويستعيدون بعض التحكم بالذات. لن يسمعوا شيئاً مما تقول حتى يهدءوا. اتركهم بمفردهم إذا استمروا في الإساءة.
 - استخدم اسمهم في بداية العبارة أو عندما تريد الأخذ بزمام التحكم. كرر اسمهم حتى تكسب انتباههم.
- كما هو الحال مع المهووس بالتحكم، امنع الشخص البركاني من المقاطعة عن طريق استخدام اسمه متبوعاً بعبارة مثل "أنا لم أنتهِ بعد"، ثم استمر في الحديث. أو جرب طريقة أخرى مثل "(اسم الشخص)، لقد قاطعتني. كنت أقول...". أو "من فضلك استمع إلي بنفس الاحترام الذي عاملتك به". في كل مرة تتم مقاطعتك، توقف وكرر نفس الرسالة، مع رفع مستوى الصوت حتى يستطيعوا سماعك بوضوح.
- اطرح أسئلة من شأنها إدارة دفة النقاش واطهار رغبتك في الحديث وليس في خوض مباراة في الصياح. طرح الأسئلة يغير اتجاه الحديث من اللوم، والفضب، والأنشطة الأخرى غير المثمرة ليتجه نحو إيجاد الحلول.
 - ابحث عن أرضية مشتركة: حرفياً. إذا كنت جالساً والشخص البركاني واقف، فقف أنت. وضعية الوقوف توحى بقدر أكبر من السيادة وتوحى بوضعية أقوى للجسد من وضعية الجلوس. لأن الجلوس أقل رهبة، قد تريد دعوة الشخص إلى الجلوس. طالما أنك تجلس، أيضاً. وعلى أية حال، اجلس أو وقف على نفس مستوى النظر حتى تتمتع بفرصة أكبر في النظر إلى عينيه حرفياً وحتى لا تسمح للشخص الآخر بالقيام بحركة تعبر عن تفوقه عليك.
 - عندما يكونون أكثر تقبلاً للإنصات، اعرض تقييماً لما يحتاجه التعامل مع الموقف. الفت انتباههم بعبارة تشرح الحل:
- الشخص البركاني: "لا أستطيع أن أعبر لك عن صدمتي لرؤية أرقام المبيعات. يا له من انتهاك! لقد ظننت أنك كنت على دراية بالأهداف الجديدة للشركة. ما الذي كنت تفعله على وجه التحديد؟
- أنت: "يا (اسم الشخص)، هذا ما أخطط لفعله لتغيير اتجاه هذا الموقف".

ها هو ينتصت!

منذ سنوات مضت، تدرّبت من خلال وظيفتي على وضع مهارات من يعملون معي قيد الاختبار عندما توليت منصب نائب رئيس قسم التسويق في رابطة وطنية للتجارة. بعد الانضمام إلى الموظفين، أدركت أن رئيسي في العمل طبيعته بركانية: ولم أستطع سوى انتظار الوقت الذي يثور فيه، حتى وإن كنت غير واثق من وقت اندلاعه.

بعد انضمامي إليهم بعدة أسابيع، وبينما كنت أقدم إلى الموظفين ملخصاً حول بعض أفكار التسويق لدي، صرخ رئيسي قائلاً: "هذا أمر سخيف، لن يجدي هذا نفعاً!". ورغم أنني لم أتفاجأ على الإطلاق برد فعله، فإنه سبب لي توترًا وأجبتته بقولي: "أنا أسف لشعورك على هذا النحو. ما بالتحديد الذي ترى أنه غير قابل للتنفيذ؟".

كان رد فعله فورياً ولا إرادياً، ينفى قيمة توصياتي ويقلل منها بدلاً من تحليل فوائدها. والأسوأ من ذلك، أن أفكارني قد ساعدت على إعادة إحياء المؤسسة وزيادة الأعضاء، وهو أمر كان سيواجه المعاناة لولا بعض الأفكار الجديدة. ولأنني شعرت بالقوة إزاء اقتراحاتي، وبالحاجة إلى خفض التوتر بيننا، علمت أنه من الضروري أن أنقي الهواء بيننا. بعد الاجتماع، طرقت باب رئيسي، وسألته إذا كان لديه بضع دقائق لتتحدث. حكيت تجربتي له: "شعرت بالأسى بشأن الطريقة التي عوملت بها في اجتماع الموظفين اليوم. هل هناك أمر قلته أو فعلته قد ضايقك؟". واستمررت قائلاً إن نيتي كانت أن أبذل أفضل ما لدي من أجل الرابطة وأن أعرض بعض الأفكار الجديدة لزيادة الأعضاء. لاحظ رئيسي مدى حماسي وإخلاصي وتحدثنا عما سيحقق أفضل النتائج بالنسبة لكتبتنا في المستقبل. قررنا أن نجتمع قبل اجتماعات الموظفين لمناقشة أفكار جديدة للتسويق حتى لا يشعر بالمفاجأة حينها.

التناطح بالرؤوس في اجتماعات الموظفين كان من الممكن أن يعرض علاقتنا المهنية للخطر. بالتقابل معه لاحقاً لمناقشة مخاوفي بهدوء، وأيضاً لترميم صلة غير قوية، استطعنا أن نناقش طرقاً نتفق عليها للعمل معاً بأسلوب متشمر - المؤلف

اختبارات التحمل

كلمة "تَحْمَلُ" تكتسب دلالات جديدة عند التعامل مع السلوك الشائك. على مدار هذا الكتاب. قمنا بتعريف الكلمة على أنها تعني "ما يستمر لفترة طويلة وهو دائم". مما يعني، بالطبع. إحدى الخصائص المرغوبة بشدة في الصلات الجيدة.

تعريف ثانٍ يستحضر سياقًا مختلفًا، وهو "المعاناة الطويلة، والتكيف مع الألم، والتسامح معه. واحتماله". العلاقات التي تتضمن السلوكيات الشائكة المستمرة قد تتصف في الحقيقة بكل هذا وأكثر من ذلك. إنها تصبح اختبارات للتحمل وتثير أسئلة مثل "إلى متى سأستطيع التكيف مع هذا الأمر؟ إلى متى سأستطيع الاستمرار؟ ما المدة التي سيستمر فيها الأمر أكثر من ذلك؟ هل سيتوقف على الإطلاق؟ لم يجب أن تكون دائمًا بهذه الصعوبة؟ ماذا يوسعني أن أفعل لحماية نفسي من السلوك الوقح، أو الذي يصيبني بالتوتر، أو الذي يتسم بالقسوة؟

الأشخاص الشائكون يختبروننا بالفعل. إنهم يختبرون قدرتنا على التحمل. وقدرتنا على الحفاظ على التحكم في الذات: وفعاليتنا في إدارة سلوكهم الصعب: وارتباكنا بشأن اختيار مواجهة التعامل غير المرضي أو التفاوضي عنه: وقرارنا بالألا نسمح لسلوكهم بالتحكم في سلوكنا.

تذكر أنك دائمًا لديك الاختيار بشأن ما تفكر فيه وتفعله عندما لا يعاملك الناس بالأسلوب الذي تريده، أو عندما لا يفعلون ما تريده منهم. الطريقة المثلى للتعامل مع المواقف الصعبة هي إدارة ردود أفعالك، واستخدام استراتيجيات تأكيدية للتعامل مع الأشخاص الشائكين بأكبر قدر ممكن من العناية والتعاطف.

انظر إلى ما تشعر به من أحاسيس الثورة، والانزعاج، والفضب كعلامات على التعامل مع المواقف التي تمثل تحديًا والأشخاص الذين يتسببون فيها. لا تجعل الآخرين مسئولين عن ردود أفعالك. أبعد أفكارك عن اللوم ووجهها نحو الحلول. اعكف على الاحتمالات التي تؤدي إلى خلق بيئة أكثر تعاونًا وليس إدانة المشكلات التي تواجهها. تحذير: السلوكيات الشائكة التي يتبعها الآخرون قد تستفز السلوكيات الشائكة بداخلنا؛ راقب استجاباتك بشدة حتى لا تستمر التعاملات الشائكة أو تزيد كثافتها.



غير إحساس السعادة

غير بؤرة التركيز...

لرؤية من يصعب التعامل معهم، وأيضاً أولئك الذين يتعاملون مع العديد من الصعوبات.

لرؤية من لا يبتسمون، وأيضاً من هم بحاجة إلى ابتسامة واحدة.

لرؤية من يواجهونك، وأيضاً من يريدون منك الإنصات.

لرؤية من قد الموك، وأيضاً من المتهم، غالباً لأسباب لا تستطيع رؤيتها.

لرؤية من تتسبب أفكارهم في النزاع، وأيضاً من تساعد رؤيتهم المختلفة على إيجاد الحلول المثالية.

لرؤية من يسببون لك الأذى، وأيضاً من يعلمونك كيف تفتح قلبك.

لرؤية من يحتاجون بشدة إلى أن يكونوا على صواب، وأيضاً من لديهم احتياج شديد إلى الاعتراف بقيمتهم.

لرؤية من يحملون الضغائن، وأيضاً من يختارون استثمار طاقتهم في الثبات على رأيهم بدلاً من التفاوضي عما حولهم؛ فالقلوب المغلقة لا تستطيع منح الهدايا المعنية بها أو تلقيها.

لرؤية الرغبة في التواصل، حتى وإن بدا الاحتمال بعيداً.

لرؤية كيف أن الموقف العدواني الذي يخيم عليه عدم التواصل قد يتحول إلى فرصة لتقارب وجهات النظر.

للنظر في عيني الآخر، بدلاً من اتباع سياسة العين بالعين. عندما لا تنظر في عيني الآخر، حاول النظر إلى قلبه.

لرؤية أنك إما أن تختار التواصل وإما أن تختار شيئاً آخر؛ فأفعالك إما سينتج عنها التواصل، وإما شيء آخر.

عندما تغير بؤرة تركيزك، أنت تدخل إلى التعاملات برؤية جديدة؛ وهذا يغير بقوة من الديناميكيات الصعبة ويحدث فرقاً كبيراً في طريقة رد الفعل لديك والخبرات التي تخلقها من أجل نفسك والآخرين. الأمر كله يعتمد على ما تختاره.

الحياة تقدم لنا فرضاً متصله للنظر إلى ما هو أبعد من المظاهر. تذكر أنه أسفل ذلك الدرع الشائك يوجد شخص يريد نفس الأشياء التي تريدها، ولكنه غير قادر على توفيرها بشكل دبلوماسي، أو بهذيب، أو بأسلوب رقيق، أو بطريقة تدل على الشعور بتفويض القوة. على الرغم من أن الدرع الشائك شكل بائس لحماية الطريقة غير الملائمة التي يتصرفون بها، فآليات التكيف لديهم ستظل تمثل تحدياً لصلاتهم طالما أنهم متمسكون بها.

الأشخاص الشائكون دائماً يمثلون تحدياً لنا عندما نريد أن نفتح قلوبنا بينما قلوبهم مغلقة. ونسعى إلى التفاهم بينما نأمل في أن يتغيروا، ونسامحهم على الأسى والإحباط اللذين يسببهما لنا. قد لا تظن أنك تتعامل مع ذلك التحدي، ولكن إذا كنت تفعل ما بوسعك للحفاظ على احترامك لذاتك واحترام الاحتياجات المشروعة، فأنت تصد ذلك التحدي. أنت تنجح في هذا الاختبار.

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

داوم على الانسجام!

”السعادة هي عندما يتناغم ما تفكر فيه، وما تقوله، وما تفعله“

المهاتما غاندي

وها هي بين يديك؛ ثماني مفاتيح لتأسيس صلات دائمة. بناء علاقات ناجحة، ومخدومة بعناية، مكون أساسى للتعبير عن الثروة، سواء كانت في المال، أو الأصدقاء، أو الترابط الأسري، أو الكنوز الشخصية الأخرى. التواصل بمهارة مع البشر يلون حياتك بشبكة رائعة الألوان من الصلات، مما يثري علاقاتك بمجموعة لا متناهية من الجوائز التي لا نهاية لها.

زرع الصلات الدائمة يتطلب التزاماً لا يلين بأن تكون متواصلًا واعيًا في كل تعامل. استثمار الوقت، والطاقة، والجهد في القيام بهذا الأمر ينتج عنه ثراث لا يقدر بمال؛ مزيج من طريقة إنصاتك للآخرين وإنصاتك لهم على فترات متقاربة، وتشجيعك للآخرين ودعمك لهم؛ وتفويضك لهم بالتعبير عن أفضل ما لديهم؛ والتعبير عن تقديرك لمواهبهم وقدراتهم وإسهاماتهم؛ واحترامك لمشاعرهم وتقديرك لأفكارهم وآرائهم؛ وحفاظك على ثقتهم بالحفاظ على وعودك؛ وتصرفك بنزاهة؛ وشعورك بقيمتهم حتى يعلموا أنك تعتبر رفاهيتهم من أولوياتك.

فلتكن عينك ساهرة على جودة صلاتك، لأن جودة تجربتك الحياتية ترتبط بشكل مباشر بشبكة الصلات. على فترات منتظمة قم بتقييم مدى حرصك على غرس قيمة دائمة في علاقاتك لكي تزدهر وتنمو:

- هل تعتبر إقامة صلات جيدة من أولوياتك اليومية؟
- هل كلماتك وأفعالك عادةً تستدعي استجابات إيجابية من الآخرين؟



- عندما تظهر المشاكل، هل تسعى إلى الحلول التي تنطوي على احتمالات أكبر لتلبية الاحتياجات المتبادلة؟
- هل تعترف بنصيبك العادل من الأخطاء، أو سوء التفاهم، أو الأشكال الأخرى من إساءة التصرف وتسعى إلى إصلاحها؟
- هل تراقب باستمرار ما هو مهم بالنسبة للناس في كل ساحة من ساحات التأثير حولك وتستكشف السبل لتقدير تلك الاحتياجات؟
- هل يستطيع الناس الاعتماد عليك؟ هل تعمل على الوفاء بوعدك؟
- هل كل فرد من عائلتك يعرف مدى اهتمامك به وتقديرك له؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فكيف تتأكد من ذلك؟ وإذا كنت غير متأكد، فما الذي بوسعك فعله لتوضيح مدى تقديرك لكل فرد من عائلتك، واحترامك له، واعتزازك به؟
- هل يدرك زملاؤك بالعمل، وأصدقاؤك، وآخرون مدى تقديرك لقدراتهم، وصدقتهم، ودعمهم، واستثمارهم لطاقتهم الشخصية؟ ما هي بعض الطرق التي قد تعبر بها عن شعورك بقيمتهم وقيمة إسهاماتهم؟
- هل مررت بتجربة "شجار" مع أحدهم، ونتج عن ذلك عدم إتمام العمل؟ إذا كان الأمر كذلك، فما الذي قد تفعله لإصلاح الصلة، أو علاجها، أو استعادتها؟
- هل تحمل في نفسك ضغينة أو رفضاً تجاه أي شخص؟ إذا كان الأمر كذلك، فكيف يخدم هذا الأمر أفضل مصالحك؟ إلى متى تريد أن تظل مرتبطاً بتلك التجربة؟ ما الظروف التي تصعب عليك الفران للآخرين والتغاضي عنهم؟
- هل هناك أية علاقة لا تسيير بالشكل الذي تتمناه؟ ما الذي قد تفعله لتحسينها؟
- هل لديك أسلوب خاص لإضافة توقيعك الشخصي والمتفرد إلى علاقاتك في العمل: أمور خاصة تقوم بها لخلق جو من المشاعر الطيبة بين الزملاء والعملاء؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فما الذي قد تفعله لإضافة توقيعك الشخصي وخلق انطباع دائم؟ ما الذي قد يقوي الإحساس بطبيعتك التي لا تنسى والتي تعزز من القيم التي تعتنقها؟

- ما تراثك في تأسيس علاقاتك الشخصية والذي يعكس شخصيتك وقيمتك ويعزز منهما؟
ماذا تريد أن يظن الناس بك، وهل تدعم أفعالك هذه الرؤية؟

الصلوات الدائمة نشطة بطبيعتها. إنها تتطلب الأفعال والأساليب الصحيحة لكي تستمر وتقاوم القوى التي قد تكسرها؛ وهي حوار الذات السلبي الذي قد يتحكم فيها بالطبع، وإصدار الأحكام التي قد تعوق الصلوات التي نرغب بها أو تمزقها، والسلبية التي تسد الطريق أمام التعبير عن أفضل ما لدينا.

حتى عند مواجهة صعوبة في القيام بهذا الأمر، عبر للآخرين عما تتمنى أن تتلقاه وتستمتع به في علاقاتك. عندما يجانب الناس الصواب، أو يصدرن الأحكام القاسية، أو تكون الذات هي بؤرة اهتمامهم، أو يبتعدون عن المنطق، أو يعاملونك بإهمال أو باستهتار أو عدم اهتمام. أو بأي طريقة لا ترقى لما ترغبه، تذكر قدرتك على الاختيار؛ أن تختار أن تقترب كلماتك وأفعالك من إنتاج تجارب ونتائج ذات أثر إيجابي.

لكي تستطيع العلاقات مواجهة تقلبات الحياة، والأوقات العصيبة والاضطرابات، وجميع اللحظات التي تختبر صبرنا وقوة تحملنا على طول الطريق. يجب أن يرشد أجدنا الآخر باتباع حكمة القلوب. الصلوات الدائمة يزرعها النشاط، ويقتلها الخمول.



المكونات النشطة للصلات الدائمة

اجعل الآخرين شغفك
كن متواصلًا واعيًا في بناء العلاقات الإيجابية
دعم المشاعر الطيبة عند الآخرين
تواصل باهتمام
اجذب اهتمام الآخرين بالتركيز على ما يهتمون به
بادر بالوصول إلى الآخرين أولاً
اعكس حضورًا إيجابيًا
كن منتبهًا
عبر عن تعاطفك
ابن الثقة: واعن ما تقول، وقل ما تعني
عدل من الأسلوب الذي تتعامل به حتى يخدم ما يحتاجه الآخرون
تصرف بطرق تشعر الآخرين بقيمتهم
قدم التقييم بمهارة وتلقاه برحابة صدر
اخلق إحساسًا بالأمان والانفتاح
أصلح مواطن سوء الفهم
حافظ على تفتح ذهنك
اسع إلى فهم طريقة رؤية الآخرين للموقف
عبر عن تقديرك لمشاعر الآخرين
راقب انفعالاتك وتحكم فيها
أنصت إلى الناس
تخلّ عن الحاجة "لأن تكون على صواب"
تخلص من الأحقاد

اتبع استراتيجيات فعالة لإدارة التعاملات الصعبة
استقبل الناس بابتسامة
افتح قلبك عندما يُفلق
اسع إلى السلام عندما لا يفعل الآخرون
كن سريع الاستجابة لما يريد الآخرون أو يحتاجونه
احترم الاختلافات
اسمح لكلمات الاهتمام والطيبة بأن تُعمل سحرها
لا تأخذ أي شخص على محمل مسلم به
اشكر الناس على مساعدتهم، ووقتهم، وخدماتهم، واهتمامهم، وعنايتهم، ودعمهم
كن عاملاً محفزاً للمساعدة الآخرين على الحصول على ما يريدون
امدح السلوكيات الإيجابية
أمد روح الفوز بالطاقة
اتخذ الاختيارات الصحيحة لخلق النتائج المرغوبة
أرجع الفضل إلى الآخرين عند ذكر أفكارهم
تصرف بشكل مدهش، حتى وإن كان يصعب عليك ذلك
حل النزاعات بدبلوماسية
ابن الجسور التي تصل: دأزل الجدران التي تفصل
تخلّ عن الألقاب السلبية (لنفسك والآخرين)
تكلم بصدق
تقبل المسؤولية: وتحبب لعب لعبة اللوم
اغفر للآخرين (ولنفسك) الأغلط، والتصرفات المخرجة، والنقائص
أضئ الطريق بالضحك
اعكس روحاً متعاونة
أظهر الحماس
شجع إظهار المواهب، والقدرات، والشخصية المتميزة
كن نموذجاً للسلوكيات التي تريد الآخرين أن يسلكوها
تعامل مع كل صلة باهتمام وواظب على الاعتناء بها



تبنى الصلات الدائمة بمنح الآخرين أكثر ما يرغبون في الحصول عليه من خلال تجاربهم معنا وما نريده أيضًا. وهي تزدهر كأفضل ما يكون باتباع الحكمة التالية، والتي تسرع بدمجنا في منطقة الاتصال وتجعلنا لا نبارحها:

لكي تجعلهم ينصتون لك، تمتع بأذان مصفية ومتعاطفة

ولكي تلقى التشجيع، أظهر الدعم والتفائل

ولكي تفوز بالتقدير، أظهر العرفان والاهتمام

ولكي تحظى بالاحترام، تصرف بشرف وتحلّ بشخصية متميزة

ولكي تحوز الثقة، ابن سمعة من النزاهة وحافظ عليها

نأمل أن تتبع جميع الأساليب والأفعال التي تساعدك على التواصل مع الناس والتي قدمناها لك لكي تبرع في تأسيس علاقات إيجابية، وقوية، ومثمرة في جميع مناحي الصلات التي تتمتع بها. ونتمنى لك قدرًا وافراً من السعادة، والتناغم، والنجاح في خلق تراث من الصلات الدائمة وحياة عامرة بالتواصل مع الآخرين؛ تواصلًا سعيدًا!

”لكي ننظم العالم بشكل صحيح، يجب أولاً أن ننظم الأمة، ولكي ننظم الأمة، يجب أولاً أن ننظم العائلة، ولكي ننظم العائلة، يجب أولاً أن ننمي العلاقات في حياتنا الشخصية؛ يجب أولاً أن نصح من وضع قلوبنا“
كونفوشيوس

سحر التواصل

ابتسامة مشرقة،
وكلمة تشجيع،
وتعبير عن التقدير،
هذه هدايا بسيطة،
للتمتع بصلات دائمة.

اختر أن تنصت بأذان مصغية،
وقلب مفتوح وذهن متفتح،
وسنكسب أفضل ما لدى الآخريه،
لأنك مع النوع الذي يهتم.

احدد على تقدير الآخريه،
لكل ما هم عليه وما يفعلونه.
هذا يخلق صلات ذهبية،
تشرق عليك.

سحر التواصل ينمو ببساطة،
مع جميع ما تقول وتفعل،
لأن إظهار أفضل ما لديك،
يكشف، ببساطة شديدة،
بطل التواصل بداخلك!

عن المؤلفين

أرنولد ساناو

أرنولد ساناو، ماجستير إدارة أعمال، ومتحدث محترف ومرخص CSP، وهو أعلى لقب تمنحه الجمعية القومية للمتحدثين نظير بميزه (هناك أقل من ٧٠٠ منحة حاصل على هذا اللقب في العالم كله). وأرنولد خبير في المشاريع والتواصل وعلاقات بيئة العمل و مهارات الناس، وهو محاضر ومستشار يعمل مع عملائه لمساعدتهم على تحسين أدائهم المؤسسي والشخصي من أجل بناء مؤسسات أكثر إيجابية وإنتاجاً وربحاً. بحق أرنولد ذلك من خلال المحاضرات والندوات والتدريب والتسهيلات والتعليم والاستشارات. وهو يركز على التواصل ومهارات الأشخاص والإقناع ومهارات التقديم والذكاء العاطفي والاستحسان وبناء الفرق وخدمة العملاء والبيع من خلال العلاقات والشبكات ومواقع أخرى كبرى متعلقة بالتنمية الشخصية والعمل. وقد ألقى أكثر من ٢٥٠٠ عرض تقديمي بغاية عالية مدفوع الأجر وممنوع وعمر ممل، ومحقق للتفكير، وغنى بالمحتوى لأكثر من ٥٠٠ شركته محلفه ووكالة حكومية



ومؤسسة في أنحاء العالم. وهو حصل على متوسط بعيم من ٤,٨ إلى ٥,٠ من ٥,٠، كما طلب منه العودة مرة ثانية في أكثر من ٩٠ من عملائه. وقد شارك في تأليف ٥ كتب من بينها: "انسجم مع أي شخص في أي مكان وفي أي وقت" و Marketing Boot Camp، و Charisma Card Deck..Build Relationships، و Rapport and Connect وأقراص مدمجة مثل 37 Proven Solutions..Keeping Customers For Life. وهو صيف تردد ظهوره كمتحدث في الإعلام مثل أخبار CBS المسانته، وأخبار العالم في الصباح ل ABC، وصحيفة Wall Street Journal، و USA Today، ومجلة Time، وغيرها. وقد كان المتحدث الرسمي القومي لشركة AT&T و Intuit، وهو رئيس شركة Business Source، وهي شركة تدريب وتطوير مؤسسي منذ عام ١٩٨٥. وهو أيضاً أسناد مساعد سابق في جامعة جورج تاون. وقد ذكر اسم أرنولد أيضاً كواحد من أفضل ٥ محاضرين ذوي قيمة عالية في أمريكا حسب تقدير مجلة Successful Meetings. تشمل أكثر محاضراته طلباً: (فضلاً لاحظ أن هذه المحاضرات يمكن تعديلها بما يناسب احتياجك).

Get Along with Anyone, Anytime, Anywhere ... Build Rapport, Relationships and Connect with Customers and Co-workers

Keeping Customers for Life ... Building a "WOW" Customer Experience

Communicate Like a Pro ... Boost Your Communication IQ!

Winning Presentation Skills ... Put Power, Punch and Pizzazz into Your Presentations

Negotiate for Results

Teams That Work ... Transform Individuals into Teams!

Marketing Boot Camp ... Tips, Tools and Solutions to Boost Your Bottom Line ... NOW!

10 Traits Top Leaders Share

توجه الى إلقاء العروض والمحاضرات، أرنولد مدرب وموجه يعمل مع الناس لمساعدتهم على البدء بنجاح مشاريعهم المتعلقة بالمحاضرة والتدريب والاستشارة.

ساندرا ستراوس

شركة Dynamic Options

بت الطاقة والنشاط في العمل والحياة والتغيير

ساندرا (ساندي) ستراوس، هي رئيسة شركة Dynamic Options، وهي تركز على إضافة الشغف إلى الأداء الشخصي والمهني وتعزيز توجهات وأفعال التفوق. وكمدربة في النشاط الشخصي، تعمل ساندي مع الشركات والحكومات والاتحادات والجمعيات غير الربحية، وتلهم المشاركين لكي يشعلوا حماسهم تجاه التقدم في مواقفهم واعتناق المهارات الشخصية الفعالة، ووضع القيادة في حيز التنفيذ، واجتياز التحولات المهنية والشخصية بشجاعة ومثابرة ومرونة.



ذكاء ساندي وحكمتها يدخلان في نسيج أدواتها التعليمية العديدة لصنع علاقات اجتماعية ناجحة، وحياة رغيدة، ونجاح في العمل وفيما سواه، والمحافظة على ذلك. وقد شاركت في تأليف كتاب "انسجم مع أي شخص في أي وقت وفي أي مكان" و Dancing through Life with Guts و Grace & Gusto وفي أدوات تعليمية أخرى للعمل والحياة والرفاهية.

بالإضافة إلى ذلك، ومن خلال برامجها في الشجاعة والكياسة والحماس، تقدم ساندي برامج ملهمة لاجتياز تغيرات الحياة سواء بطريق المصادفة أو بالاختيار من خلال مجموعة أدوات من استراتيجيات التمكين.

لقد خططت وأطلقت العديد من حملات التسويق الوطنية، كما باتت متخصصة إعلامية في شئون المستهلك، وقد أنتجت مسلسلاً تلفزيونياً جديداً مشتركاً عن الصحة والعافية، وأنتجت كتباً تدريبياً عن التطور في العمل، وعملت مع فرق من المراهقين إلى المسؤولين رفيعي المستوى حول كيفية إيجاد الارتباطات الضرورية، والوصول إلى قلب الاحتياج، وتوضيح الأهداف الشخصية والمهنية وإخراج أفضل ما في الناس.

ساندي عضوة في الجمعية القومية للمتحدثين، وهي تظهر بشكل منتظم في الإعلام المطبوع والمرئي أو المسموع، مع التركيز على توسيع نطاق التواصل الناجح ونطاق العافية والعيش الرغيد.

اتصل بساندرا على www.SandraStrauss.com

مراجع وقراءات ننصح بها

Alessandra, Tony, Ph.D.

Charisma. Warner Books, New York, NY, 1998.

Axtell, Roger E. Gestures:

The Do's and Taboos of Body Language Around the World.

John Wiley & Sons, Inc., New York, NY, 1998.

Baber, Anne and Lynne Waymon.

Great Connections—Small Talk and Networking for Businesspeople, Impact Publications, Manassas Park, VA, 1992.

Bolton, Robert, Ph.D.

People Skills. Simon & Schuster, New York, NY, 1979

Boothman, Nicholas.

How to Make People Like You in 90 Seconds or Less.

Workman Publishing, New York, NY, 2000.

Charlesworth, Edward A., Ph.D. and Ronald G. Nathan, Ph.D.

Stress Management. Ballantine Books, New York, NY, 1984.

Crowe, Sandra. A., MA.

Since Strangling Isn't an Option.

The Berkley Publishing Group, New York, NY, 1997.

Crum, Thomas F.

The Magic of Conflict. Simon & Schuster, Inc., New York, NY, 1987.

Dimitrius Jo-Elian, Ph.D.

Reading People. Random House, New York, NY, 1998.

DuBrin, Andrew.

Personal Magnetism.

AMACOM, American Management Association, New York, NY, 1997.

Elgin, Suzette Haden, PhD.

The Gentle Art of Verbal Self-Defense at Work.

Prentice-Hall Press, Paramus, NJ, 2000.

Fishbein, Martin and Icek Ajzen.

Belief, Attitude, Intention, and Behavior.

Addison-Wesley Publishing, Co., 1975.

Gabor, Don.

Speaking Your Mind in 101 Difficult Situations.

Fireside Books, New York, NY, 1994.

Gabor, Don.

Talking with Confidence for the Painfully Shy.

Three Rivers Press, New York, NY, 1997.

Glass, Lillian, Ph.D.

The Complete Idiot's Guide to Verbal Self-Defense.

Alpha Books, New York, NY, 1999.

Gray, John, Ph.D.

Mars and Venus in the Workplace.

HarperCollins Publishers, New York, NY, 2002.

Helmstetter, Shad.

Choices. Pocket Books, New York, NY, 1989.

Horn, Sam.

Tongue Fu! How to Deflect, Disarm, and Defuse any Verbal Conflict. St. Martin's Press, New York, NY, 1996.

Horn, Sam.

Take the Bully by the Horns.
St. Martin's Press, New York, NY, 2002.

Kummerow, Jean M.; Nancy J. Barger; and Linda K. Kirby.

Work Types. Warner Books, New York, NY, 1997.

Lavington, Camille.

You've Only Got Three Seconds. Doubleday, New York, NY, 1997.

McKay, Matthew, Ph.D. and Patrick Fannino.

Self-Esteem. St. Martin's Books, New York, NY, 1987.

McKay, Matthew, Ph.D.; Peter D. Rogers, Ph.D.; and Judith McKay, R.N. When

Anger Hurts: Quieting the Storm Within.

New Harbinger Publications, Oakland, CA, 1989.

Namie, Gary, Ph.D. and Ruth Namie, Ph.D.

The Bully at Work: What You Can Do to Stop the Hurt and Reclaim Your Dignity on the Job. Sourcebooks, 2000.

Phillips, Bob.

The Delicate Art of Dancing with Porcupines,
GL Regal Books, Ventura, CA, 1989

Reardon, Kathleen Kelley, Ph.D.

They Don't Get It, Do They? Little, Brown and Company, Boston, MA; New York, NY; and Toronto, Canada, 1993.

Shafir, Rebecca Z., MA.

The Zen of Listening.

The Theosophical Publishing House, Wheaton, IL 2000.

Simmons, Gary.

The I of the Storm. Unity House, Unity Village, MO, 2001.

Swets, Paul W.

The Art of Talking So That People Will Listen.

Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1983.

Trout, Susan S, Ph.D.

To See Differently. Three Roses Press. Washington, DC, 1990.

Wainwright, Gordon R.

Body Language. NTC Contemporary Publishing, Chicago, IL, 1999.

Weisinger, Hendrie, Ph.D.

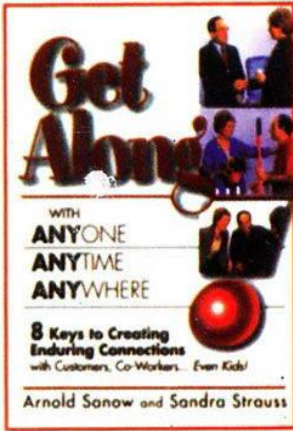
Emotional Intelligence at Work.

Jossey-Bass Publishers, San Francisco, CA, 1998.

**** معرفتي ****
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامه

انسجم... تعاون... اتصل

كتاب «انسجم مع أي شخص» يحتوي على شيء لكل شخص!



بكل صفحة، وستجد أنه يساعدك في العلاقات في مجال العمل، وفي المنزل، وحتى في تدريب الجولف. اقرأه وتعلم أن التعرف على الاحتياجات وتلبيةها فن يتطلب التقدير، والاحترام، والثقة. إنه كتاب خارق!».

كلارا إل. آدامز-إندر، عميد متقاعد بالقوات الأمريكية، رئيس/مدير تنفيذي، CAPE Associates Inc.

«هو أكثر من كونه كتاباً. إنه يمنح استراتيجية خطوة بخطوة لبناء علاقات إيجابية، والتواصل مع الآخرين، والاتصال بالجميع وتعزيز مستوى الذكاء التواصلي!».

إدوارد سيغال، مؤلف كتاب Getting Your 15 Minutes of Fame and More

«هذا الكتاب يوفر لك المزايا التنافسية التي تحتاجها شركتك أو مؤسستك لكي تظل على الساحة وتزدهر في البيئة التنافسية التي نعيش فيها اليوم».

مارجوري برودي،

مؤلفة، 21st Century Pocket Guide to Proper Business Protocol

ومؤسسة Founder Brody Communication, Ltd

يعرض الكتاب تذكيراً مفيداً لما نحتاجه كلنا لتحسين الأداء في حياتنا وأعمالنا: الانسجام، والتفتح، والإخلاص. من السهل جداً أن نفقد الاتصال مع هذه المفاهيم خلال يوم حافل ويمتلئ بالضغوط، ولكن أرنولد سانو وساندرا ستراوس يقيمان حجة قوية تستحق بذل الجهد».

مارجريت ويب بريسلر
صحفية بمجال الأعمال/كاتبة عمود
واشنطن بوست

«الدراسات حول الناجحين توضح أن مهارات الانسجام المؤثرة، وليس الإنجازات العلمية، هي في الغالب ما يرتبط بقوة بالنجاح. وهذا الكتاب يعد واحداً من أفضل الكتب العملية والمبتكرة وسهلة القراءة التي قرأتها. إنه كتاب «يجب أن يقرأه» أي شخص يريد النجاح من خلال الانسجام الفعال في عالم الأعمال الذي يفرض التحديات».

كاتي كوهين

رابطة الأخصائيين الاجتماعيين المرخصين

مؤلفة كتاب Raise Your Child's Social IQ

«عندما يتعلق الأمر بـ«الانسجام». أرنولد سانو وساندرا ستراوس هما الأساتذة. أنا مسرورة لأنهما قررا أخيراً مشاركة أسرارهما».

ساندرا كراو

مؤلفة كتاب Since Strangling Isn't an Option

«من قال إن التعلم لا يمكن أن يكون ممتعاً؟ ستستمتع

سواء كنت تعمل بالتسويق والمبيعات، أو موظفاً في مجال الأعمال، أو الحكومة، أو مؤسسة، في الخط الأمامي مع العملاء، أو ترأس قسماً أو مؤسسة بكاملها أو منطقة أخرى من مناطق التأثير، فإن القدرة على الانسجام بفعالية مع احتياجات الآخرين تؤثر بشدة على الربح، ومعدل الانتاج، والحافز والكثير غير ذلك.

هذا الكتاب «انسجم مع أي شخص» في أي وقت، وفي أي مكان» هو محطتك الإرشادية الوحيدة للعثور على جميع المعلومات التي تحتاجها يومياً للتوصل بفعالية وبناء علاقات شخصية ومهنية دائمة.. اليوم، والأسبوع القادم، والعالم القادم.

Exclusive
For

www.ibtesama.com

حصريات مجلة الابتسامه