

تجربتي في التعامل مع الآخرين

(وهي مجموعة قواعد مختصرة للتعامل مع الآخرين)

إعداد الدكتور

إبراهيم بن فهد بن إبراهيم الودعان

المقدمة

الحمد لله ربّ العالمين ، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين ، نبينا محمد ، وعلى آله وصحبه أجمعين ، أما بعد : فهذه ورقات كنت جمعتها منذ عدة سنوات ، وألقيتها ، في عدّة أماكن ، وبعض المناسبات ، ونسيتها ، ولم أذكرها ، وكنت أبحث في مكتبتي ، وإذا بي أقع عليها ، فقلت : لم لا أطبعها ، وأضيف بعض تجاربي في هذا الموضوع ، من باب الفائدة ، ونفع الآخرين ، لأن بعض التجارب التي يخوضها الإنسان في حياته ، وتأتي بلا تكلف ، وتُعرض كما هي ، قد تكون أدعى للقبول ، والتأثير في النفوس . وهذه الأوراق عبارة عن مجموعة قواعد مختصرة ، أسميتها :

(تجربتي في التعامل مع الآخرين)

وإني أعتذر من نقل بعض الأفكار التي لم أستطع إحالتها إلى مصدرها وذكر من كتبها ، لأنني كتبت هذه الورقات من عدة سنوات ، ولم أدون المصادر التي نقلت منها ، ولعلي أحصل عليها وأذكرها مستقبلا بإذن الله من باب الأمانة العلمية. لذا فما كان من خطأ وزلل فإني أستغفر الله منه ، وإن كان من خير، وصواب ، فهو من الكريم الغفور سبحانه . وصلى الله على محمد .

إعداد

د. إبراهيم بن فهد بن إبراهيم الودعان

Ebrahim.f.w@gmail.com

القاعدة الأولى: اهتم باللقاء الأول

وهذه- في نظري -أهم قاعدة في فنّ التعامل مع الآخرين ،فلن يزول اللقاء الأول من ذاكرة الشخص ، بل يبقى في مخيلته فترة زمنية ؛ مادام أن هناك بعض اللفات الجميلة ، واللمسات الملحوظة .فتريد أن تكسب الآخرين ، وتستحوذ على قلوبهم ، فتأكد أن اللقاء الأول مهم جدا ، وعليك أن تجعله من أولويات اهتماماتك ، في كل لقاء أو مناسبة ، أو جلسة حوار .

فتأمل هذه اللفظة التقديرية النفيسة ؛ التي حفظتها لنا ذاكرة الصحابي كعب بن مالك الشاعر ، لما دخل هو والبراء بن معرور على النبي ﷺ ، فسأل النبي ﷺ العباس رضي الله عنه وكان جالسا بجانبه : هل تعرف هذين الرجلين يا أبا الفضل ؟ قال : نعم ، هذا البراء بن مالك سيد قومه ، وهذا كعب بن مالك .فقال النبي ﷺ : الشاعر! يقول رضي الله عنه : "فما أنسى قول الرسول ﷺ : الشاعر" (١) فانظر إلى هذا التأثير العظيم لهذه الكلمة ، كيف اهتز لها كيانه ، وحفظتها ذاكرته ، فلم ينس هذا الموقف ، بل ظل عالقا في ذهنه ، محفورا في عقله .

فالنبي ﷺ هو القدوة الحسنة ، والمثال الذي يحتذى به ، حيث إنه الخبير في النفوس ، فيعطي كل شخص قيمته ، وكل فرد قدره . فلقد جاءه وفد عبدالقيس، فقال لهم من الوفد أو من القوم ؟ قالوا : ربيعة ، فقال ﷺ : مرحبا بالقوم أو بالوفد غير خزايا ولا ندامى . (٢) فالنبي ﷺ حرص منذ اللقاء الأول بأن يقابلهم بهذه الكلمات الجميلة، والعبارات الرائعة المؤثرة ، التي تحبها النفوس ، وتتشوق لها الأسماع .

-وقد أكدت الدراسات في أمريكا ؛ بجامعة هارفرد أن الانطباع الأول يتكوّن خلال ٣٠ ثانية ، فيكون الحبّ بمقدار حرارة اللقاء .

ومن الأمور المهمة التي ينبغي الاهتمام بها ، ومراعاتها في اللقاء الأول :

١- اظهر محبتك للطرف الآخر ، وأعلن ذلك من أول لقاء .

٢- سلّم عليه ببشاشة ، وابتسامة .(وسأفرد الابتسامة في قاعدة) .

(١) السيرة النبوية لابن هشام ٢/٢٨٨ ، الروض الأنف للسهيلى ٢/٢٦١ .

(٢) صحيح البخاري ٥٣ ، ٨٧ ، صحيح مسلم ١٧ .

٣- صافحه بحرارة ، وترحاب (وليس معنى ذلك الشدة) وقد ثبت علميا بأن هناك تيار يخرج من اليد المصافحة إلى اليد المصافحة يسري ؛ ويتجه إلى القلب ، فترتاح للشخص من أول لقاء ، أو تنفر منه كذلك من أول لقاء . لذا يقول النبي ﷺ : "الأرواح جنود مجنّدة فما تعارف منها ائتلف ، وما تناكر منها اختلف" . (٢)

٤- أثناء الحديث معه ناده بأحب الأسماء إليه .

٥- كرر اسمه في حديثك معه ، ولقّبه إذا كان له لقب : كالمهندس ، أو الدكتور ، أورتبة ونحو ذلك .

٦- احفظ اسم جليسك ، وكرره بينك وبين نفسك ، حتى لا تضطر لأن تعيد عليه السؤال في ذلك مرة أخرى .

٧- استخدم لغة الجسد مثل : الاتصال باليد ، الابتسامة . فلقد أخذ النبي ﷺ بمنكبي عبدالله بن عمر رضي الله عنهما حينما حدّثه . (٣)

٨- ركّز على الموضوع الذي يتحدث فيه الطرف الآخر ، ولا تحقره ، أو تستهجن كلامه . ولو قد سمعته من قبل . يقول التابعي عطاء بن أبي رباح رحمه الله : " إنّ الرجل ليحدّثني بالحديث ؛ فأنصت له ؛ كأنني لم أسمع ، وقد سمعته قبل أن يولد" (٤) . فهذا مثال على حال السلف ماكان أحدهم يحقر شخصا يتكلم ، أو يقاطع شخصا لأنه يعرف حديثه مسبقا ، بل يدعه يكمل حديثه ، وكأنّه لم يسمعه ، بل إنّهُ يستحثّه على إتمامه ، ويريه من نفسه كأنه أوّل مرّة يسمعه .

-أذكر أني زرت صديقا لي كان مريضا ، فلما دخلت عليه وجدت أنّ عنده أحد الدكاترة ، ولم يكن ملتحيا ، فما إن دخلت ورأى هيأتي ؛ حتى تغيّر وجهه ، واشمأزت نفسه ، وكأنني ضربته ، أو سببته ، ورأيت ذلك ظاهرا عليه؛ وأنا لم أسلم عليه بعد ، وقبل أن أصفحه عرفت أنه قد أخذ فكرة عن الملتحين غير جيدة ، أو أنه يرى أنني سأضايقه كونه غير ملتح أو نحو ذلك ، الشاهد أنني وضعت في ذهني هذه القاعدة : اهتم باللقاء الأوّل ، فصافحته بحرارة ، وبششت في وجهه ، وابتسمت له، وعرفني زميلي عليه : الدكتور فلان والمستشار، وعضو هيئة التدريس في الجامعة

(٢) صحيح مسلم ٢٦٣٨ .

(٤) صحيح البخاري ٦٤١٦ .

(٥) سير أعلام النبلاء للذهبي ٨٦/٥ .

الفلانية ، فرحبت به ، وقلت له : إني أتشرّف بمعرفتك ، وأخذت أسأله كالتلميذ أمام أستاذه ، وأكرر كلمة الدكتور ، وعبارات التقدير له ، وأمّه تناديه لكي يخرجان ، وهو يسترحم والدته للجلوس قليلا ، وهذا الجلوس القليل استغرق الساعتين . وفي نهاية اللقاء أخرج من جيبه بطاقة مكتوب فيها اسمه ومنصبه ، وجواله ، وقال لي : أي خدمة أتشرّف بها ، فشكرته ، وكررت له سعادتني بالجلوس معه . ولما خرج قال لي زميلي المريض : ماذا صنعت ؟ لقد سحرته .

- أحد جيراننا كنت إذا خرجت من بيتنا إلى الصلاة ؛ ورأيتة لا أحرص أن ألتقي به ، ولكنّي أسلم عليه من بعيد ، دون الحديث معه ، فذات يوم حرصت أن أطبّق بعض هذه القواعد التي كتبتها ، في فنّ التعامل مع الآخرين ، وأنظر ما يحدث لي معه ! فأحسست به وهو يخرج من باب بيته ، فقاربت خطاي حتى ألتقي به وهو خارج ، ولما خرج سلّمت عليه ، وصافحته ، وابتسمت له ، فردّ علي ، وابتسم في وجهي ، ثمّ ناديت به بأحب الأسماء إليه ، وكنيته (أبو عبدالعزيز) ، ثمّ تحدثت معه في حديث هو يحبّه ويعرفه ، عن عمله في شركة الكهرباء ، وكان الحديث شيّقا ، حتى وصلنا باب المسجد ، وصلينا بجانب بعض ، وخرج قبلي ، وإذا به ينتظرني عند الباب ، وأكملنا الحديث إلى باب بيته ، واستمرّت هذه المودّة ، كلما خرج من بيته للصلاة يلتفت وراءه فإذا رأي انتظرني حت أصل إليه ، ونسير سويا إلى المسجد .

القاعدة الثانية : امدح ولا تبالغ

الله سبحانه وتعالى يحب المدح ففي الحديث الصحيح يقول النبي : " ولا شخص أحب إليه المدحة من الله " .^(٦) ، ويقول النبي صلى الله عليه وسلم : " ليس أحد أحب إليه من المدح من الله " .^(٧) هذان حديثان عظيمان يبينان أن الله سبحانه يحب المدح والثناء ، بل وليس هناك أحد مثل الله يحب المدح فكيف بنا نحن . ولكن المدح يكون باعتدال ، وعدم مبالغة ، كما قال ﷺ :

" لا تطروني^(٨) كما أطرت النصارى ابن مريم ، فإنما أنا عبده ، فقولوا عبدالله ورسوله " .^(٩)

ويشترط في المدح ألا يحدث في نفس الممدوح كبراً ، واستعلاء ، وزهوا . لذا فلا تفرط في مدح أحد بما ليس فيه ، حتى لا يكون باطلاً وكذباً .

ضوابط المدح :

١- أن يكون صدقاً . ٢- ألا يكون كذباً . ٣- ألا يبالغ فيه . ٤- ألا يمدح إذا خشي من فتنة الممدوح ، بأن يغترّ ، أو يفتن ، ونحو ذلك . من أمثلة مدح النبي ﷺ لأصحابه رضي الله عنهم :

- مدح النبي ﷺ أبا بكر رضي الله عنه ؛ عندما قال : إن إزاري يسقط من أحد شقيه ، قال : " إنك لست منهم " ^(١٠) فهذا مدح لكن صاحبه مأمون عليه من العجب .

(٦) صحيح مسلم ١٤٩٩ .

(٧) المعجم الكبير للطبراني ٨٣٦ وصححه الألباني في صحيح الجامع ٥٣٦٩ .

(٨) الإطراء : الإفراط في المدح . (فتح الباري لابن حجر ٧٩/١) ، وكأن النبي ﷺ لا ينكر المدح ذاته ، وإنما الإنكار على من يبالغ فيه .

(٩) صحيح البخاري ٣٤٤٥ .

(١٠) صحيح البخاري ٦٠٦٢ .

- ومدح النبي ﷺ عبدالله بن عمر رضي الله عنهما بقوله : " نعم الرجل عبد الله لو كان يصلي من الليل قال سالم فكان عبد الله لا ينام من الليل إلا قليلاً. (١) . فكانت هذه الكلمة منه ﷺ نِعَمَ الْمُحَفِّزِ ، والمعين لقيام الليل .

- ومدح ﷺ الصحابي الجليل أبا بكره رضي الله عنه فقال : " زادك الله حرصاً ولا تَعُدْ " (٢) . فأتنى عليه بالحرص على الخير ، وهو : إدراك ركعة مع الإمام ، أو إدراك أفضلية الجماعة ، لكنه ﷺ صحَّح له فعله هذا ، وأمره ألا يعود إليه ثانية .

- حاول أن تقوم بالبحث عن أشياء صغيرة تستطيع أن تُشيد بالآخرين ، وتثني عليهم من خلالها . كنوع الثوب ، أو جمال الساعة ، أو رائحة الطيب ، ونحو ذلك . ستري العجب في التأثير .

- اجعل لك عادة من نفسك تقدم فيها التهاني ، والثناء للغير كل يوم .

- يذكر لنا الدكتور فضل الله علي رحمه الله (٣) ونحن في برنامج الدكتوراه : أن أحد رؤساء أمريكا - أظنه قال : ريجان- كان خارجاً من القصر الأبيض والتقت إلى البستاني الذي يصلح الحديقة ، فقال له : عمك رائع . فانبهر البستاني ، وتأثر ، وقال : سيدي الرئيس لم أسمع مثل هذه الكلمة ، وأنا أعمل هنا منذ ثلاثين سنة .

- وأنا أحاسب عند الموظف المختص في أحد الأسواق ، أخذت أدعو له بالصحة والعافية ، وأن يفتح الله عليه ، وأن يرزقه من حيث لا يحتسب . ، فتأثر جداً ، وقال : "الكلام هذا أنا محتاجة ، كأنه برد وسلام على قلبي" ، وأخذ يبتسم في وجهي ، وأخبرني بأنه يعمل من الصباح الباكر إلى ساعة متأخرة من الليل . فكان كلامي وملاطفتي له تنفيس له .

(١) صحيح البخاري ١١٢١ ، ٣٧٣٨ ، صحيح مسلم ٢٤٧٩ .

(٢) صحيح البخاري ٧٨٣ .

(٣) وزير سابق في السودان ، توفي في الرياض وهو على وظيفة أستاذ الإدارة العامة بجامعة نايف .

القاعدة الثالثة : ابتسم فلا يكفك شيئاً

لو أنّ إنساناً دخل المجلس ، وسلّم على الموجودين ، وأحدهم سلّم عليه مبتسماً ، كيف يكون وقع السلام عليه ؟ الجواب : مؤثراً .

- لو عندك معاملة تراجع فيها ، ودخلت مكتباً ، ووجدت فيه مجموعة من الموظفين ، وأحدهما كان عابس الوجه ، والآخر يبتسم في وجهك حينما نظرت إليه ، فمن ستذهب إليه ؟ بالطبع ستنتجه مباشرة إلى ذاك المبتسم . فالقاعدة الثالثة من قواعد فن التعامل مع الآخرين : الابتسامة .

- هذه امرأة مات عنها زوجها الثاني ، وتزوجت ثالثاً ، فتقول هذه المرأة : "عندما يدق جرس الباب في موعد عودة زوجي ، وبدون تفكير ولا سابق ذكر ، أجد صورة زوجي الثاني ؛الذي توفاه الله عند عودته ، وهو يبتسم تسبق إلى فؤادي ، وأسرع في لهفة ، ثم أتذكر في الحال أنّه لم يعد زوجي بعد أن مات" (٤) . فانظر إلى أثر الابتسامة ، وكيف أنّ هذه المرأة لا زالت تتذكر هذه الخصلة الجميلة ، والصفة النبيلة ؛ في ذلك الرجل المتوفى .

إنّها الابتسامة ؛ الكنز الذي لا يكلف درهما ، جرب الابتسامة عند دخول البيت ، لن تكلفك شيئاً ، ولن تخسر ريالاً ، ولا درهما ، إنّ من يبتسم كل يوم مقدار ربع ساعة ، فإنّ وجهه لا يصاب - بإذن الله - بالتجاعيد .

والابتسامة عمل برّ وإحسان ، فهي تدخل السرور على المسلم ، يقول الحبيب ﷺ : " أحب الأعمال إلى الله تعالى سرور تدخله على مسلم " (٥)

فأنت تحتاج للابتسامة للدخول إلى قلوب الآخرين ، وقد يكون أحياناً بلا استئذان ، فهي مفتاح لكل خير ، مغلاق لكل شر ، مفعولها كالسحر ، أو

(٤) العشرة الطيبة مع المرأة لمحمد حسين ٥٥/٢ .

(٥) الطبراني في المعجم الكبير ١٣٦٤٦ وحسن الألباني إسناده في السلسلة الصحيحة ٩٠٦ .

أشدّ يقول ﷺ : " تبسّمك في وجه أخيك صدقة " (١٦) ، ويقول ﷺ : " لا تحقرنّ من المعروف شيئاً ، ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق " . (١٧)
- ويقول جرير بن عبدالله البجلي رضي الله عنه : " ولا رأني [يعني النبي ﷺ] إلا تبسّم في وجهي " . (١٨)
فأنت تملك طاقة عظيمة ، وببيدك كنز ثمين فلا تخسره ، أو تبخل به على أهلك ، فاصنع الابتسامه ، وتدرّب عليها .

(١٦) سنن الترمذي ١٩٥٦ ، وصححه الألباني في صحيح الجامع ٢٩٠٨ .

(١٧) صحيح مسلم ٢٦٢٦ .

(١٨) صحيح البخاري ٣٠٣٥ ، صحيح مسلم ٢٤٧٥ .

القاعدة الرابعة : تهادوا تحابوا

وهذه القاعدة مأخوذة من حديث النبي : " تهادوا تحابوا " (١٩). وأذكر موقفين
وقعالي :

الموقف الأول : كنا مجموعة من الأخوة ونجلس كل أربعاء في إحدى
الاستراحات ، ويكون فيها درس أو كلمة، ثمّ مسابقة، ثمّ وقت مفتوح
للحديث مع الإخوة ، يتخلّل ذلك بعض الطرائف والقفشات ونحو ذلك
.ومرّة من المرّات أفاجأ بأحد الإخوة وأنا على وشك الخروج إلى البيت
يعطيني ورقة في ظرف ، فأخذتها إلى جيبى مبتسما ،ولما وصلت للبيت
قرأتها ، وتألّمت مما كُتِب فيها (بأنني مغرور ، ومعجب بنفسي ، وأني
أحتقر الآخرين ، وأني استهزئ به ونحو هذا الكلام) وحقيقة أقولها :
اتهمت نفسي ، وأن ذلك قد يكون فيّ ؛ وأنا لا أعلم ، فكتبت له اعتذارا ،
وتأسفا إن كنت أخطأت في حقّه بقصد أو بدون قصد ، وبيّنت له أننا إخوة
، والأخ مرآة لأخيه ، ونحو هذا الكلام ، واشتريت عطرا ، ووضعت
الورقة داخله .وسلّمته إيّاه عند خروجنا من الأربعاء التالي . ولما جاء
الأربعاء الذي بعده ، ودخلت الاستراحة ، استقبلني مبتسما ، وقبّل رأسي
معتذرا عمّا بدر منه ، وقال : أنت شيخنا ، ومنكم نأخذ العلم ، ونحو هذا
الكلام الجميل .

الموقف الثاني : صليت أنا وجار لي حبيب وقريب إلى نفسي ، فلما
خرجنا من المسجد ، كلّمته بأنني أحبه ، وأحب كذلك ابنه ، وإنني أخاف
عليه مثلما أخاف على نفسي ، لذا احرص عليه فإنني أراه يمشي مع أناس
مدخنين ، وأخشى عليه أن يكون مدخنا (وقد صار مدخنا)، فشكرني
ومشى . هذا الكلام كان العصر على أغلب ظني ، وما إن صليت العشاء
؛إلا وباب البيت يُطرق ، فخرجت وإذا بجاري ومعه ولده ، فسلّما عليّ ،
فرددت عليهما ، فخطبني الابن قائلا : أنت قلت لأبي بأنني أدخن ، وكان

(١) الأدب المفرد للبخاري ٥٩٤، السنن الكبرى للبيهقي ١٢٢٩٧ وحسنه الألباني في صحيح الجامع ٣٠٠٤ .

وجهه عبوسا ، وعيناه تقطر شررا ، فقلت : أبدا لم أقل ذلك ، وإنما أنا خشيت عليك ، فأخبرت والدك من حبي لك ، لكن هذا الكلام لم يعجبه ، وكانت بيده سبحة وأخذ يديرها بشدة ، وصار يدور معها أيضا فلما رأيت الموقف وأنه قد يسوء بيننا ؛ أخذت أدعو له ، وأنهيت اللقاء . ومن الغد ذهبت إلى السوق ، وأخذت شماغا ، وعطرا ، وبعض الأشرطة المفيدة ، وكتبت رسالة رقيقة ، ذيلتها باسمي ورقم جوالي ، وإني أتشرف بخدمته ، ووضعت ذلك في كيس فاخر ، وحملته معي في السيارة حتى قابلت عمّه ، فأعطيته الكيس ، وقلت : يا أبا سلطان هذه هديّة لابن أخيك (فلان) احرص على أن تصل إليه . وبعد ثلاثة أيام ؛ وإذا بجوالي يرّ ، وإذا به صاحبي الشاب ، وهو يعتذر عمّا بدر منه ، ويقول لي : لماذا كلّفت على نفسك ، ونحو هذا الكلام ، ثم ألزمني بالحضور لشرب الشاي والقهوة في بيتهم ، وصارت بيننا علاقة طيبة ، حتى إنّه إذا أشكلت عليه بعض الأمور اتصل بي .

- قال ﷺ : " تهادوا فإنّ الهدية تُذهب وَحَرَ الصدر " (٢٠) . وكان ﷺ يقبل الهدية ، ويثيب عليها ، وكان أيضا يحثّ عليها ، ويرغب فيها ، فقال ﷺ : " لو أهدى إليّ كراع (٢١) ؛ لقبلت ، ولو دُعيت لأجبت " . (٢٢)

- وقبل النبي ﷺ الهدية من الكفار ، كهدية كسرى ، وقيصر ، والمقوقس ، وأهدى هو ﷺ للكفار .

- أهمية الهدية : في تأليف القلوب ، وتعميق أواصر المحبة ، وفيها ترغيب غير المسلمين للإسلام . كما فعل النبي ﷺ مع صفوان بن أمية ﷺ قبل أن يسلم ؛ حينما أعطاه واديان من الإبل والغنم ، فأسلم ، وحسن إسلامه ، بل وسخر كل ما يملك في خدمة الإسلام . يقول صفوان ﷺ : " والله لقد أعطاني

(٢٠) سنن الترمذي ٢١٣٠ ، وضعفه الألباني في ضعيف الجامع ٢٤٨٩ . وَحَرَ الصدر أي : غلّه ، وغشّه ،

وحقده . (التيسير بشرح الجامع الصغير ١ / ٩٢٩)

(٢١) الكراع : يد الشاة . (المرجع السابق) .

(٢٢) صحيح البخاري ٢٥٨٦ ، ٥١٧٨ .

رسول الله ما أعطاني، وإنه لأبغض الناس إلي فما برح يعطيني حتى إنه لأحب الناس إلي " . (٢٣)

-التنبيه على نقاط مهمة في الهدية :

١- أن تخلص النية لله في هديتك . ٢- أن تدعو ربك بأن يبارك فيها ، حتى تكون مفتاحاً لقلب من أهديت إليه . ٣- أن تتناسب الهدية مع الشخص المُهدى إليه، فهدية الصغير ، تختلف عن هدية الكبير ، وهدية الرئيس ، تختلف عن هدية المرؤوس ، ونحو ذلك .

٤- عدم التكلّف فيها ، وكلُّ على قدر استطاعته . ٥- ألا تكون رشوة لنهي الشرع عن ذلك . ٦- اختيار الوقت المناسب ، فلا تأتي لمن تريد أن تهدي إليه في آخر الليل ، وهو وقت نومه ، فتوقظه ، وتخبره أنّ عندك هدية تريد أن تسلّمه إيّاها . ٧- أن تقدمها ببشاشة ، ونفس طيبة . ولقد حصل لإنسان أنّ صار بينه وبين أمّه نقاشاً ، فرفع صوته عليها ، وأحبّ أن يُهدي لها هدية ، لتصفح عنه ، ويذهب ما في صدرها عليه ، وفعلاً أتى بهديته ، لكنه أتى بها ولم يسلمها بيدها ، ولم يكن مبتسماً ، فوضعها أمامها بشدة ، وقال بصوت أجشّ هذه هدية . فلم تتقبلها بقبول حسن ، بل وقالت : أنا لا أريد هديته . ٨- أن يكون منظر الهدية مقبولاً ، ويكتب عليها – إن تيسر – كلاماً جميلاً . ٩- الإثابة عليها ، والإعطاء بدلاً منها .

١٠- شكر المُهدي ، والدعاء له . ١١- عدم ردّ الهدية التي لا شبهة فيها لأنّ فيه كسر لقلب المُهدي ، وإساءة له .

(٢٣) صحيح مسلم ٢٣١٣ .

القاعدة الخامسة : تجاوز عن الهفوات

حاول أن تغضّ الطرف ، وأن تخفضّ البصر ، خاصّة في توافه الأمور وصغيرها ، وفي الأمور الدنيوية الدنيئة ، لماذا ؟ لأنك تتعامل مع إنسان كثير الخطأ .

فلا تكن شديد الملاحظة ، قويّ العبارة ؛ على كل هفوة ، وأي زلّة . تتبع أي عبارة تصدر؛ فتحملها على تأويل سيء . فهناك أخطاء تصدر من الطرف الآخر تكون غير مقصودة ، فلا تستعجل في الرد ، أو الحكم الجائر ، فأنت كذلك تخطئ .

يقول أنس خادم النبي ﷺ : " خدمت رسول الله ﷺ تسع سنين فما أعلمه قال لي قط لم فعلت كذا وكذا ولا عاب علي شيئاً قط " . (٢٤)

- خذ باب الصفح ، واجنح إلى العفو ؛ ما استطعت إلى ذلك سبيلاً ، يقول سبحانه : " خذ العفو وامر بالعرف " . (٢٥) ولأن تخطئ في العفو وتسرف، خير من أن تتجاوز في العقوبة .

- أوجد لأخيك العذر فيما قال ، وإن لم تجد له عذراً ؛ فقل : لعلّ له عذراً ؛ وأنا لا أدري .

وأسلوب التعامل فيمن يقع في الخطأ مهم جداً، فتذكّر أمران إذا أردت تصحيح الخطأ :

الأول: النية ، فاستحضر النية الصالحة . فأنت في عمل يخدم الدعوة ، وينير الطريق للمخطئ ، وثاب عليه .

الثاني: تخيّر في الوقت نفسه الأسلوب الجميل، والتصرف الحكيم ، والكلمة الطيبة ؛ التي لها تأثير فيما تقول ، وذلك حسب المقام والحال . فتعامل مع المخطئ بروح المشفق ، ولسان العطوف .

(٢٤) صحيح مسلم ٢٣٠٩ .

(٢٥) سورة الأعراف آية ١٩٩ .

وانظر إلى موقف رائع وجميل، يتجلى فيه مكارم الأخلاق، ويشرق فيه خُلق النبي ﷺ، وكيف يتعامل مع الخطأ!

يقول معاوية بن الحكم رضي الله عنه، صليت مع النبي ﷺ، فعطس رجل من القوم، فقلت: يرحمك الله، فرماني القوم بأبصارهم، فقلت: واثكل أماء، ما شأنكم تنظرون؟ فجعلوا يضربون بأيديهم على أفخاذهم، فعرفت أنهم يصمّتونني، فلما رأيتهم يسكتونني سكت، فلما صلى رسول الله ﷺ - بأبي وأمي - ما ضربني ولا سبني، وفي رواية: فما رأيت معلماً قط أرفق من رسول الله ﷺ، ثم قال: "إن هذه الصلاة لا يحل فيها شيء من كلام الناس، إنما هو التسبيح، والتكبير، وقراءة القرآن" (٢٦).

وقصة الصحابي الأعرابي، الذي بال في طائفة المسجد، فقام الصحابة لينهروه، فنهاهم النبي ﷺ، فترك حتى فرغ من حاجته، فدعاه النبي ﷺ، ووجهه توجيهاً نبوياً رقيقاً بقوله: "إن هذه المساجد لا تصلح لهذا إنما هي لذكر الله والصلاة"، فقال الأعرابي: اللهم ارحمني ومحمداً، ولا ترحم معنا أحداً فقال النبي ﷺ، وهو يضحك: لقد حجرت واسعاً (٢٧).

وأذكر موقفين رائعين في كيفية التعامل مع من ارتكب خطأ:

الأول: أن زين العابدين علي بن الحسين خرج من المسجد يوماً، فاعترضه رجل في طريقه فسبه، فقام الناس إليه يريدون ضربه، فقال: دعوه، ثم أقبل عليه، وقال: ما ستره الله عنك من عيوبنا أكثر، ألك حاجة نعينك عليها؟ فاستحيا الرجل، فألقى عليه خميصة، وأمر له بألف درهم، فكان الرجل إذا رآه قال: "إنك من أولاد الأنبياء".

الثاني: ومرة كان يتوضأ فصب عليه مولاة ماءً حاراً ففزع، وغضب، فقال له: والكاظمين الغيظ، قال زين العابدين: كظمت غيظي، قال: والعافين عن الناس، قال: عفوت عنك، قال: والله يحب المحسنين، قال: اذهب فأنت حر لوجه الله.

(٢٦) صحيح مسلم ٥٣٧، سنن أبي داود ٩٣٠.

(٢٧) صحيح البخاري ٦٠٢٥، صحيح مسلم ٢٨٤.

القاعدة السادسة : قدم الخدمة للآخرين

قضاء حوائج الناس ، وتلمّس مطالبهم ، والعمل على إنهاؤها ، وملاطفتهم في بعض المواقف ، أمر مشروع ، ويؤجر عليه الإنسان، وهو مطلوب لمن يريد أن يتقن فنّ التعامل مع الآخرين ، وخدمة الناس باب واسع ، وعظيم لكسب ودّهم ، والاستحواذ على قلوبهم . لذلك يقول النبي ﷺ : " من كان في حاجة أخيه كان الله في حاجته ، ومن فرّج عن مسلم كربة ؛ فرّج الله عنه كربة من كُرب يوم القيامة " (٢٨) .

وقال ﷺ : " لأن أمشي مع أخي المسلم في حاجة أحب إليّ من أن أعتكف في المسجد شهرا " . (٢٩) .

لكن هناك بعض الضوابط لخدمة الناس لا بد من مراعاتها ، وهي :

١- اجعل للاعتذار مجالا ، حتى لا يُحمّل الإنسان نفسه من الأعمال ما لا يطيق ، وربما يضيّع حقوقا أهمّ ، وتكون واجبة عليه . فمثلا يبادر شخص بمساعدة صديقه ، وقضاء حوائجه ، وفي الوقت نفسه ، والدته قد طلبت منه أغراضا يحضرها لها ؛ وهو يسوّف ، ويعتذر بانشغاله ، وهذا من الخطأ ، ويدخل في دائرة الإثم ، والعقوق .

٢- أعمال الخير ؛ الأولى ألاّ يعتذر الواحد عنها ، إلا لسبب وجيه .

٣- لا بد أن يكون عندنا قضية فقه الأولويات ، الأهمّ ، ثمّ الأهمّ .

٤- الحرص على تنظيم الوقت .

٥- من حسن الخلق عدم الاعتذار في أمر تستطيع القيام به .

٦- من المبادئ الجميلة ؛ التي من المهمّ تعلّمها ، فنّ التفويض ، والاستعانة بالآخرين ، في قضاء بعض الأعمال ، وتنفيذ بعض الأشغال .

(٢٨) صحيح البخاري ٢٤٤٢ ، صحيح مسلم ٢٥٨٠ .

(٢٩) المعجم الكبير للطبراني ١٣٦٤٦ ، وحسنه الألباني في صحيح الجامع ١٧٦ .

٧- قدّم للآخرين لو فكرة جميلة ؛ قد تلاقي قبولا لدى الطرف الآخر ، وقد تكون أسديت له أعظم خدمة وأنت لا تشعر .أذكر أنني قابلت أحد الأصدقاء ، وكان ضابطا في إحدى القطاعات العسكرية ، وقلت له : سأقول لك فكرة جيّدة ،ضعها في اعتبارك ، فقال لي : ماهي ؟ قلت :الآن أنت تحمل مؤهل البكالوريوس ، ولا زلت شابا ، وأحس أنّ لديك الطموح .قال : صحيح ، قلت : أنصحك أن تقدّم على عملك لإكمال دراسة الماجستير ، فضحك ، وقال : هذا صعب ! عملي لا يمكن أن يوافق ، قلت : هل حاولت ؟ قال : لا . قلت : الباب مفتوح ، قدّم المرّة الأولى ولن يوافقوا . ثم قدّم المرّة الثانية ، ولن يوافقوا ، وقدّم في الثالثة وبإذن الله سنتم الموافقة ، ولن يخذلك الله .وذات يوم وأنا أراجع الجامعة لأخذ وثيقة الدكتوراه ، وإذا بي أراه أمامي ، فقلت له : ما الذي أتى بك هنا . فأخذ يدعو لي ، ويخبرني بأنه عمّل بنصيحتي ، والآن هو يدرس الماجستير .

القاعدة السابعة : اتقن فن الإصغاء

هذه قصة حقيقية ترجمت إلى (فيلم) تتحدّث عن شاب أمريكي ، تحوّل من عامل لغسيل الصحون بأحد المطاعم ؛إلى معالج نفسي شهير، والسبب وراء ذلك يعود إلى ميزة يتمتع بها هذا الشاب ، وهي " فن الإصغاء لقد اكتشف هذا الشاب أن عنده مهارة ذاتية ، فوجد أنّ الكثير من زملائه ، وأصدقائه تُحلّ مشاكلهم بمجرد طرحها عليه ،فكان دوره في كل مرّة هو : الإصغاء ، ولا شيء سوى الإصغاء ، مع استخدام تعابير الوجه .

فلو دمعت عينا الطرف الآخر، دمعت عيناه ، ولوضحك ذاك ؛ ضحك هو. فأخذت تتحسن أحوال من يأتون إليه؛ بمجرد أن ينصت لهم وتسمى (الففضضة) ، ثمّ بعد ذلك طرأت عليه فكرة أن يكون معالجا نفسيا ، عندها قام بتزوير شهادة (معالج نفسي) ، وترك بلدته إلى بلدة أخرى ، حتى تضبط الأمور معه ، وكسب من ذلك الملايين ، إلى أن اكتشف أمره ، ورفعت أوراقه للمحكمة ، ولكن خُفّف عليه الحكم ؛ بسبب وقفة المرضى الذين عالجهم ، وشفّوا على يده . (٢٠)

- كنت خارجا من المسجد بعدما صليت بالجماعة ، وإذا بأحد المأمومين ؛يسلم عليّ ، ويطلب منّي أن استمع إلى مشكلته ، فقلت : تفضل هات ما عندك ، قال لي : منذ ثلاثة أيام ، وأنا لا أنام وإنما أغفو قليلا ، والكوابيس تطاردني ، لأنني دعست قِطّة . قلت : هل قصدت دعسها ؟ فحلف بأغلظ الأيمان أنه لم يقصد ، بل حاول الابتعاد عنها. قلت : لا عليك ، وإذا به يقول : لقد أرحتني ،وإنّي أحسّ الآن بطمأنينة ، لقد أزلت ما في نفسي من همّ . إنّ عرض المشكلة وحدها ؛ كفيل بإذن الله بالتخفيف عن الطرف الآخر ، بل وكسب ودّه .لأنّه يجد من يشاطره الهمّ ، ويشاركه في المعاناة .

وحُسُنُ الإنصات : مبدأ من الأهمية بمكان في الحوار ، لأنك بحسن الإنصات ستكسب الطرف الآخر ، وهو فن عظيم من فنون التعامل مع

(٢٠) مقال د. علي بن صحفان الزهراني ، جريدة الرياض ٢٤/١٠/١٤٢٩هـ ، عدد ١٤٧٣٢ .

الآخرين ، وكما هو أدب من آداب الحوار ، فهو أيضاً أدب مطلوب من آداب الحديث ، لذا يقول النبي ﷺ : " استتصت الناس " . (٣١)

ومما يلاحظ أن الكثير من المجالس مع الآخرين لا يراعى فيها آداب الاستماع ، وحسن الإنصات ، فما إن يبدأ شخص ما في طرح فكرة معينة ، حتى يقوم آخر باقتحام الحديث عليه ، والأشهر من ذلك أن يسكته ويكمل هو ، ويُمسك دفة الحديث ، ولا يبالي بمشاعر المتحدث. (٣٢) ولنقرأ بعض الآيات من كتاب الله يتجلى فيها أدب الاستماع ، وفن الإنصات ، يقول سبحانه حاكياً على لسان نبيه سليمان عليه السلام : "قَالَ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَيُّكُمْ يَأْتِينِي بِعَرْشِهَا قَبْلَ أَنْ يَأْتُونِي مُسْلِمِينَ" (٣٣) فسليمان عليه السلام أخذ بتوجيه سؤال لمن حوله ، ثم أحسن الإنصات واستمع للإجابة ، فكانت إجابة الأول : "قَالَ عِفْرِيْتُ مِنَ الْجِنِّ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ تَقُومَ مِنْ مَقَامِكَ وَإِنِّي عَلَيْهِ لَقَوِيٌّ أَمِينٌ" (٣٤) مع أن الجواب يكفي من دون قوله : " وَإِنِّي عَلَيْهِ لَقَوِيٌّ أَمِينٌ " (٣٥) ومع هذه الإضافة التي مدح فيها العفريت نفسه إلا أن نبي الله سليمان أرهف له السمع وتركه يتكلم حتى أتم كلامه .

ثم أجاب الثاني : "قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ" . (٣٦) فمن هذا المثال القرآني البديع ، وغيره كثير ، يتبين لنا أهمية الاستماع ، وحسن الإنصات ، وأن له شأنًا ، وقيمة كبرى في التعامل مع الآخرين ، وكسب ودِّهم ، والدخول معهم في علاقات طيبة ، ومثمرة . (٣٧)

- جاءني أحد الأخوة ، يشكو اثنين من أبنائه ، في سوء سلوكهم ، فقلت : إذا جلست معهم في السيارة ، افتح موضوعا ، واستمع إلى كلامهم ،

(٣١) صحيح مسلم ١٨٨ .

(٣٢) كيف تحاورين لعبة الهرش ص ٦٢ .

(٣٣) سورة النمل آية ٣٨ .

(٣٤) سورة النمل آية ٣٩ .

(٣٥) سورة النمل آية ٣٩ .

(٣٦) سورة النمل آية ٤٠ .

(٣٧) تعلّم كيف تحاور ص ٢٤ للمؤلف بتصرف (منشور في النت موقع صيد الفوائد) .

وانصت لهم ، ولا تتبرّم ، وقدّر رأيهم ، وأخبرني بعد ذلك ماذا يحدث !
وكلمني بعد يومين أو ثلاثة ، وقال لي : أبشرك زانت الأمور بيني وبين
الأبناء .

- أحد الإخوة عرض عليّ رؤيا طويلة ، فقلت له : إنّ الودّ بينك وبين
زوجتك معدوما ، أو شبه ميّت ، فقال لي : صحيح ، وقلت له : إنّ لغة
التفاهم بينك وبين زوجتك تتسم بالغلظة ، والقسوة ، فقال لي : صحيح ،
وقلت له : أنت تدخل مع زوجتك في حوار؛ لكن تخرجان منه بمشاكل
محمّلة بأعاصير ، وثورات ، تستمرّ أيّاما ، فقال لي : نعم . مع أنّ هذا
الرجل أعرفه لفترة طويلة بخُلقه ، وأدبه الرفيع ، لكن - يا سبحان الله -
يوجد على شاكلته الكثير ، الذي يكون مع الناس كالحمل الوديع ، ومع
زوجته ، وأبنائه كالثور الهائج . يقول حبيبنا ﷺ : " خيركم خيركم لأهله ،
وأنا خيركم لأهلي " . (٣٨)

(٣٨) سنن الترمذي ٣٨٩٥ ، سنن ابن ماجة ١٩٧٧ ، وصححه الألباني في صحيح الجامع ٣٣١٤ .

القاعدة الثامنة : الكلمة الطيبة صدقة

- هذه القاعدة مأخوذة من قول النبي ﷺ : " والكلمة الطيبة صدقة " . (٣٩)
والصدقة في نظري : كلمة جامعة لكل خير ، وشاملة لكل برّ تدلّ على
صدق صاحبها ، وإخلاصه ، لأجل أن تُقبل ، وتؤتي ثمارها .

كنت أسير في أحد الشوارع ، وغمزت بالإشارة إلى جهة اليسار ، ولما
رأني صاحب سيّارة ؛ كان يسير خلفي لكنّه كان بعيدا ، وإذا به يزيد من
سرعته ؛ ليمنعني من الدخول جهة اليسار ، وأنا حقيقة لم أبال به لأنه كان
بعيدا عني - كما قلت - لكنّه أخذ يوشّر بالأنوار الأماميّة ، ويضرب
بالمنبّه بشكل متواصل ، وكأني سددت الطريق عليه ، مضيت في طريقي
، فأخذ يلاحقني ، وعلمت أنه يريد أن يقول شيئا ، حتى وصلت قريبا من
الإشارة ، وتمنيت أن تفتح ؛ حتى لا أقف بجانبه ، ويكون هناك صراع
بالألسن ، لكن قدر الله أن الإشارة توقفت باللون الأحمر ، فوقفت مضطرا
، وقلت لنفسي : لا بدّ أن أهدأ ، وأتصرّف بأدب ، وأتى بجانبني من الجهة
اليمنى ، وفتح نافذته وأنا أرقبه بطرف عيني ، وأخذ يشير بيده إشارات
، عرفت معناها ، أنه غاضب ، ويتكلّم بكلام لا أفهمه ففتحت نافذتي ،
وأقويت عليه السلام ، وبسرعة قلت له : أسأل الله أن يغفر ذنبك ، ويسعدك
، ثمّ قلت له : سامحني وأنا أخوك لقد أخطأت . فلما رأى ذلك ، قال : أنت
مثل والدي ، وعلى رأسي ، وأشار بيده إلى رأسه ، وأخذ يقول كلمات
جميلة ، ويؤمن على دعائي .

-إنّ الألفاظ الجميلة ، والعبارات اللطيفة ، لها وقع عظيم على النفوس ، بل
وهي عبادة تتقرب بها إلى الله ، كما في الحديث السابق . فهي صدقة على
نفسك ، وصدقة متعدّ نفعها إلى غيرك .

- جلست مع أحد الزملاء ، ولأوّل مرّة ألتقي به ، وتحدثنا عن العلم وفضله
، وهو في الأربعينات ، وامتزوج ، وله عدة أبناء ، وفي وظيفة طيبة ،
ويقرأ على الناس ، وقد نفع الله به الكثير ، وسألته عن دراسته وإذا به قد
توقف عند الثانوية ولم يكمل ، فحثته على إكمال تعليمه الجامعي ، خاصّة
أن عمله يسمح له بذلك ، ولديه القدرة المطلوبة ، والهمة المنشودة ، لكنه
تعذّر بانشغاله ، وأنه سينقطع عن القراءة ، ونفع الناس ، فقلت له : قبل

(٣٩) صحيح البخاري ٢٧٠٧ ، صحيح مسلم ١٠٠٩ .

وقت الاختبارات ضع إعلانا بالتوقف إلى التاريخ الذي تنهي فيه الاختبارات ، لا سيّما أن الدراسة عن طريق الانتساب وموقع الجامعة في الشبكة العنكبوتية . فلم يعجبه كلامي ساعتها . ولكن بعد أسبوع ، أو أسبوعين ؛ التقيت به وتحديثنا عن العلم ، وأعطيته جرعات تحفيزية ، وكلمات تنشيطية ، وإذا بالله سبحانه يفتح صدره لإكمال الدراسة ، بل وطلب منّي أن أكتب له ورقة بخطّي ؛ فيها اسمه ثلاثيا ، وقبلها حرف دال ، وكتبنا السنة التي سيصبح فيها حاصلا - بإذن الله - على شهادة الدكتوراه . وها هو الآن قد أنهى البكالوريوس بفضل الله سبحانه ، وعنده الهمة لإكمال الدراسة .

ابذل الكلمة الطيبة ، ولا تقف تنتظر ثمرتها الآنية ، فقد تراها في وقتها ، وقد يبدو صلاحها بعدُ .

الخاتمة

أختم ورقات هذا الكتاب ، بهذه الكلمات :

- ١- إنّ قواعد التعامل مع الآخرين كثيرة ، ولكنّي رأيت أنّ هذه القواعد من الأهميّة بمكان .
- ٢- لا مانع من تطبيق هذه القواعد في الحياة ، فإنّ نتائجها إيجابية ، وطيّبة .
- ٣- من الأمور المهمّة التي لا بدّ منها ؛ استحضار النية في كل عمل نقوم به ، حتى نؤجر ، ونثاب من الله سبحانه .
- ٤- ضع لك بصمة تعيد مجد الأُمّة ، من خلال تعاملك الراقى ، وحسن أخلاقك مع الآخرين .
- ٥- عوّد لسانك على الكلمات الجميلة ، والعبارات الرائعة، فلن تخسر أبداً بإذن الله .
- ٦- لا تتردد في تدريب نفسك على الابتسامه ، واجعل أوّل من يفوز بها منك هم أقرب الناس إليك .

سبحانك اللهم وبحمدك ، أشهد ألا إله إلا أنت استغفرك ، وأتوب إليك .

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
٣	القاعدة الأولى : اهتَمّ باللقاء الأول.....
٦	القاعدة الثانية : امدح ولا تبالغ
٨	القاعدة الثالثة : ابتسم فلا يكلفك شيئاً
١٠	القاعدة الرابعة : تهادوا تحابوا
١٣	القاعدة الخامسة : تجاوز عن الهفوات
١٥	القاعدة السادسة : قدّم الخدمة للآخرين
١٧	القاعدة السابعة : اتقن فنّ الإصغاء
٢٠	القاعدة الثامنة : الكلمة الطيبة صدقة
٢٢	الخاتمة
٢٣	فهرس الموضوعات