

كيف تكسبين الصدقات؟



دليل البنات لاكتساب اللباقة والشخصية الجذابة

- كيف تبدئين حوارًا .. وكيف تلقين حديثًا .. وكيف تكسبين مقابلة عمل ؟
- كيف تستقبلين ضيوفك وكيف تتصرفين بلباقة في الاحتفالات والمناسبات العامة ؟
- كيف تكونين مؤثرة ومحبوبة في مجال الدراسة أو العمل ؟
- أخطاء وعيوب اجتماعية تُبعد عنك الآخرين .. انتبهى لها !
- مظهرك يتحدث عن شخصيتك .. كيف تجعلين الانطباع الأول عنك يدوم طويلاً ؟
- اكتسبي مهارة التعارف وكسب الأصدقاء واستخدام لغة الجسد .
- هل تخشين من مواجهة الآخرين ؟ .. خذي هذه النصيحة .
- الجملة هي الكلمة السحرية التي تفتح لك الأبواب المغلقة .

دكتور / أيمن أبو الروس





للنشر والتوزيع والتصدير

ناهذتك على الفكر العربي
والعالمي من خلال ما تقدمه
لك من روائع الفكر العالمي
والكتب العلمية والأدبية
والطبية ونوادير التراث
واللغات الحية. شعارنا:
قدم الجديد...

وبسعر أرخص

يشرف عليها ويديرها

مهندس

مصطفى عاشور

٧٦ شارع محمد فريد - النزهة - مصر الجديدة - القاهرة

تليفون: ٢٦٢٧٨٨٦٢ - ٢٦٢٨٩٧٧٧ فاكس: ٢٦٢٨٠٤٨٢

Web site: www.ibnsina-eg.com

E-mail: info@ibnsina-eg.com

جميع الحقوق محفوظة للناشر

لا يجوز طبع أو نسخ أو تصوير أو
تسجيل أو اقتباس أي جزء من
الكتاب أو تخزينه بأية وسيلة
ميكانيكية أو إلكترونية بدون إذن
كتابي سابق من الناشر.

كيف تكسبين
الصدقات؟

أبو الروس، أيمن.
كيف تكسبين الصديقات.. دليل البنات لاكتساب اللياقة
والشخصية الجذابة/ أيمن أبو الروس.
ط١ - القاهرة: مكتبة ابن سينا، ٢٠١٢
١٤٤ ص: ٢٤ سم
تدمك ٢ ٣٩ ٥٠٨٤ ٩٧٧ ٩٧٨
١ - الصداقة.
١ - العنوان.
رقم الإيداع: ٢٠١٢/٩٢٢٣
الترقيم الدولي: 978-977-5084-39-2

تصميم الغلاف: إبراهيم محمد إبراهيم

الإخراج الفني: وليد مهني علي

تطلب جميع مطبوعاتنا من وكيلنا الوحيد بالملكة العربية السعودية

مكتبة الساعي للنشر والتوزيع

ص ب ٥٠٦٤٩ الرياض ١١٥٣٣ - هاتف: ٤٣٥٣٦٨ - ٤٣٥١٩٦٦ - ٤٣٥٩٠٦٦

فاكس: ٤٣٥٩٤٥ جوال: ٠٥٥٠٦٧١٩٦٧

جدة، هاتف/ فاكس: ٦٢٩٤٣٦٧ جوال: ٠٥٥٠٦٧١٩٦٦

E-mail: alsaaay99@hotmail.com

مطابع العبور الحديثة - القاهرة

تليفون: ٤٦٦٥١٠١٣ فاكس: ٤٦٦٥١٠٩٩

مقدمة

هل أنت ناجحة في علاقتك الاجتماعية ؟
أم تجددين صعوبة في التواصل مع الآخرين ؟
هل تجددين الحديث اللبق وكسب الأصدقاء ؟
أم تجددين صعوبة في بدء الحديث والتعارف على
الآخرين ؟
هل تتمتعين بمهارة إلقاء الحديث وإقناع الطرف
الأخر ؟ أم تخجلين من المواجهة وتفضلين الانزواء
والاستسلام ؟



إن النجاح في حياتك الاجتماعية لا يقل أهمية عن
النجاح في حياتك الدراسية أو المهنية . فنحن مكلفون
بضرورة إقامة علاقات اجتماعية ناجحة مع المحيطين بنا
وكسب الصديقات ، إذا أردنا أن نكون مؤثرين ناجحين راضين
عن أنفسنا !

فنحن دائماً في حاجة للتوافق مع الطرف الآخر
الذي يشاركنا الحياة على هذا الكوكب ، سواء كان زميلاً في
الدراسة ، أو مديراً في العمل ، أو جاراً في المسكن . فمن خلال
العلاقات الاجتماعية الناجحة يتعلم بعضنا من الآخر ،

ويساند بعضنا البعض ، وتتحقق المودة .. أما بدون ذلك
فتمضى بنا الحياة خشنة صعبة غير مريحة!

ولكل فتاة تجد صعوبة فى اكتساب شخصية اجتماعية
جذابة أقدم هذا الكتاب ، والذي يتطرق بصفة عامة
إلى كيفية إجادة الحديث اللبق، وطرق كسب الأصدقاء ،
وكيفية التعامل مع الآخرين ، سواء فى مجال الدراسة أو
العمل أو غير ذلك من المجالات الاجتماعية .

فأرجو أن تستفيدى من هذا الكتاب فى إعادة تغيير بعض
الجوانب السلبية من حياتك الاجتماعية على نحو إيجابى
يساعدك فى اكتساب الشخصية الجذابة والمحبوبة بين
الآخرين .

مع خالص تحياتى

المؤلف



كيف تكسبين
الصديقات؟



مفاتيح الحديث اللبّية .. كيف
تبدئين حوارًا وتتعرفين على
الطرف الآخر؟



اجعلي الانطباع الأول عنك يدوم طويلاً

على طول الحياة نتقابل مع ناس ونتعرف على ناس .. وبعضهم ننساه بسرعة ..
وبعضهم نميل لتذكره ، لأن انطباعنا عنه كان إيجابياً رائعاً ..

إن الانطباع الأول هو أول ما يكوّنه في ذهنه الطرف الآخر عنك : " إنها فتاة
جذابة لطيفة .. أو إنها شخصية وقورة .. أو إنها متكبرة .. أو إنها فتاة عادية .. أو
غير ذلك " .

والانطباع الأول يتكون خلال الدقائق أو ربما الثواني الأولى من اللقاء بالطرف
الآخر الذي لا تعرفينه ولا يعرفك .

فإذا كان هذا الانطباع إيجابياً أصبح من الممكن أن تأخذ العلاقة بينكما
مجراها وتمضي في مسار أكثر تعمقاً . أما إذا كان سلبياً كان من المتوقع فشل
استمرار العلاقة .

إننا في حقيقة الأمر لا نعرف الناس معرفة كافية من خلال الانطباع الأول ولا
من خلال اللقاء الأول أو اللقاءات الأولى .

ولكن ، لا شك في أننا نستطيع إلى حد ما وضع ملامح شبه صحيحة لشخصية
الآخرين من خلال الانطباعات الأولى .

ولذا ، فإنه لا بد أن نهتم بأن يكون الانطباع الأول عنا إيجابياً .. ولكن لا يعنى

ذلك أن نلجأ للمبالغة أو التصنع .. بل على العكس كلما صرنا على طبيعتنا كنا أكثر قدرة على نقل انطباع جيد للآخرين عنا .

ولكن، كيف نحاول أن نترك انطباعاً جيداً عن أنفسنا عند الآخرين؟

إن "التحية" تمثل أول خطوة من خطوات الاتصال بالآخرين . ولذا فإن إجادة إلقاء التحية تعد شيئاً بالغ الأهمية ، إذ يمكن أن تقول عنا للآخرين أشياء كثيرة إيجابية لو تأملنا "التحية المثالية" لوجدناها تشمل على خمسة أجزاء ، وهى : وضع الجسم ، وتوجيه العينين والتألق أو الإشراق ، وإلقاء السلام ، والانحناء بالجسم .



وضع الجسم :

فيجب أن يكون وضع الجسم مفتوحاً وفى مواجهة الطرف الآخر .

والمقصود بهذا الوضع المفتوح ألا تكون هناك ذراع مثنية أمام الصدر أو ما شابه ذلك . فعندما تكونين فى مواجهة الطرف الآخر ولا حاجز بينكما ، أو يكون القلب تجاه القلب فإن "لغة الجسد" فى هذه الحالة تقول : " إنى أهتم بك .. إنى مستعدة تماماً لاستقبالك " .

توجيه العينين :

فيجب أثناء التحية أن يكون هناك اتصال بالعينين .. فهذه اللغة الصامتة تعنى أيضاً الاهتمام .

قلو تصورنا أنك تُحيين صديقة دون أن تتصلى بعينيها وتُظنرين لهدف آخر فإنك بهذه اللغة تقولين لها : " إنى لا أهتم بك " .

كيف تكسين الصديقات؟



التألق والإشراق :

والمقصود بذلك أن تكونى متألقة مشرقة حريصة على الابتسام فى وجه الطرف الآخر.

إلقاء السلام :

وهى الخطوة التالية ، حيث تقومين بإلقاء السلام " السلام عليكم ورحمة الله وبركاته " ويكون ذلك بصوت واضح ممتزج بالدفع .. ويصاحب ذلك المصافحة باليد .. وحاولى أن تكونى المبادرة بمد يدك تجاه من تصافحينها . وإذا عرفت اسمها مسبقاً فلتحرصى على ترديده أثناء المصافحة باليد ، مثل " السلام عليكم يا فاطمة .. إنى سعيدة بلقائك " . ويجب عند المصافحة باليد التقاط اليد الأخرى تماماً وهزتها بخفة . وتجنبى تماماً المصافحة بأطراف الأصابع .

الانحناء بالجسم :



مكونات التحية ، وضع مفتوح فى مواجهة الطرف الآخر - الاتصال بالعينين
التألق والابتسام - ترديد السلام - الانحناء البسيط .

وهذا هو الجزء الأخير من التحية ، إذ يجب أن تتحنى بظهرك انحناءة تجاه الطرف الآخر .. ويكون لذلك أهمية كبيرة إذا كان هذا الطرف الآخر كبيراً في السن.

إن كل هذه الخطوات السابقة تتم في ثوانٍ وتكاد تكون متصلة أو تختلط ببعضها .. لكن هذه الثواني القليلة تحمل انطباعاً مهماً عنا للآخرين ، ولذا يجب أن تحمل عنا رسالة إيجابية للطرف الآخر .

2

ابحثي عن "الأرضية المشتركة" لتنمية الوفاق مع الطرف الآخر

ما المقصود بالوفاق ؟

إنه منطقة الألفة التي تسمح لطرفين حديثي التعارف ببعضهما أن يتصلا ويندمجا ويدور بينهما حديث وحوار .. فهو أرضية مشتركة يقف عليها الاثنان .
إنك قد تكونين ضيفة على مائدة طعام تجمع عدداً من البنات أو النساء وقد لا تجدين شيئاً يساعدك على تنمية الوفاق مع إحداهن أو بعضهن .
ولكن في حقيقة الأمر أننا لو حاولنا إجادة الاتصال لتحقيق الوفاق ..
فغالباً ما يكون هناك شيء في الطرف الآخر نحبه ونحبهه . ولكن علينا أن نبحث عنه لتحقيق الوفاق .

إليك هذا المثال :

نجوى تحضر حفلة تخرُّج صديقتها
لم تكن نجوى تفضل الذهاب للحفلات والمناسبات



الخاصة ، فقد كانت تشعر بالخجل من هذه المواقف التي تجمعها بأخريات لا تعرفهن، حيث كانت تجد صعوبة فى إقامة الحوار مع الغرباء . وفى يوم الاحتفال جلست نجوى على مائدة الطعام والتي جمعت نحو تسع فتيات لم تكن تعرف منهن سوى واحدة .. وكانت تلك الواحدة تجلس بعيداً عنها.

وفى الجهة الأخرى من المائدة سمعت حواراً يدور بين فتاتين عن نباتات الزينة وطرق العناية بها . ولاحظت أن إحداها ، وهى مَرّوة ، ألقت عيناها بالصدفة أكثر من مرة مع عينيها . لقد وجدت نجوى ما يمكن أن يجعلها تقيم الوفاق مع جاريتها فى المائدة .. مَرّوة ، فقد كانت تعشق نباتات الزينة وتستمع بالحديث عنها . وانتهزت نجوى فرصة توقف الحديث للحظات وتوجهت إلى مروة بالحديث قائلة : لكنى أعتقد أن هذا النوع من النبات لا يحتاج إلا لقدر بسيط من ضوء الشمس ، ولذا لا يفضل وضعه فى ضوء الشمس المباشر . فأبدت مروة إعجابها بهذه المداخلة .. وأخذ الحديث بين الطرفين مجراه .

ماذا نستنتج من ذلك ؟

نستنتج أن التقرب للآخرين والإنصات الجيد لما يقولونه يمكن أن يجعلنا نكتشف أشياء تجمعنا بهم وتقيم الوفاق والاتصال بيننا وبينهم . وفى المرة التالية عندما تقابلين غرباء لا تتسحبنى أو تنزوى بحجة عدم معرفتك مسبقاً بهن، وإنما كونى مستعدة للوفاق معهن وتأكدى من وجود شىء ما سوف يحقق ذلك الوفاق ، ولكن ينبغى عليك أن تبحثى عنه . وانتهزى أول فرصة مناسبة للاتصال ، كتلاقى النظر ، وابتسمى وابدئى حديثك مع الطرف الآخر .



أنواع الوفاق :

إنه يمكن القول بأن هناك ثلاثة أنواع من الوفاق .

فهناك وفاق طبيعي وهو الذى يجعلنا نكوّن صداقات حميمة حيث تجمعنا بمن نصادقهم ميول وهوايات وأفكار مشتركة . وهناك أيضاً وفاق يأتي بمحض الصدفة كالذى يتحقق للمسافر إلى بلد غريب عندما يلتقى بشخص من بلده يتحدث نفس لغته .

ولكن هناك أيضاً الوفاق الذى نخطط له .. وهذا هو المقصود من المثال السابق. فلقد نجحت نجوى فى كسر حاجز العزلة عن الآخرين عندما سعت للتوافق مع مروة . وجاء هذا التوافق من خلال التقاء عيني الطرفين ومن خلال وجود أرضية مشتركة جعلت إقامة هذا التوافق ممكناً .

وهذا النوع من التوافق يجب أن نسعى إلى تحقيقه عندما نلتقى بآخرين حتى نتجنب العزلة وحتى نكسب أصدقاء جددًا .

3

الجئى لأسلوب طرح الأسئلة للمحافظة على استمرار الحديث

إن إلقاء الأسئلة يعد وسيلة فعالة للتعارف واستمرار الحوار بين طرفين .. فنعتبر الأسئلة بمثابة "الشرارة" التى تشعل الحوار من جديد كلما مال للخمود .. أو قد يعتبر سؤالاً واحداً فى بداية التعارف بمثابة الزر الذى يدير حواراً طويلاً قد ينتهى بصداقة قوية .

وإلقاء الأسئلة يعد جزءاً مهماً من الحديث ، فليس من الحكمة أن نظل نتحدث طوال الوقت دون طرح أسئلة واستفسارات ، إذ يتيح لنا ذلك فرصة التعرف على نواحٍ مختلفة من شخصية من نتحدث إليه .

كيف تكسب
الصداقات؟



وهناك نوعان من الأسئلة ، وهما أسئلة مفتوحة وأسئلة مقفولة . والنوع الأول يتطلب الإجابة بعدة جُمَل أو بكلام كثير نسبياً . أما النوع الثانى فيتطلب الإجابة بكلمة (نعم) أو بكلمة (لا).

ولذا ، فإن النوع الثانى ليس مفضلاً لتحقيق التعارف والتوافق .. فبعدهما تقومين بإلقاء سؤال مقفول تعودين للصمت حتى يأتى إلى ذهنك سؤال آخر يدفع بدفة الحديث مرة أخرى .

فإن بدء الحوار

ابدئى التعارف بطرح تعليق مرتبط بالحدَث
ثم اتبعى ذلك مباشرة بطرح سؤال مفتوح .



إن من أفضل طرق التعارف على الآخرين أن تبدئى بطرح تعليق على حَدَث ما يجمعك بالطرف الآخر ثم تعقبى ذلك بطرح سؤال مفتوح لاستمرار الحديث .
لنفترض أنك مدعوة إلى حفل عشاء على المائدة .. فابدئى بطرح تعليق مثل "
يا لها من أصناف رائعة من الطعام!" .. ثم اطرحى سؤالاً مفتوحاً مثل: "ألا تعتقدين أن تناول كل هذه الأطعمة يمكن أن يتسبب فى زيادة الوزن؟" . وهكذا .
بل يمكن أن يتطرق التعليق إلى حالة المناخ إذا لم تجدى ما يثير التعليق مثل :
" إن المناخ اليوم بارد على غير المعتاد ، أليس كذلك ؟!"



أجيدى استخدام لفة جسدك .. فالأفعال تحدث بصوت أعلى من صوت الكلمات !

إننا فى الحقيقة نتحدث بلغة أجسامنا أكثر ما نتحدث بالكلمات .. والحقيقة أيضاً أن لغة أجسامنا الصامتة تكون فى أحيان كثيرة أقوى تأثيراً من لغة الكلمات . والمقصود بلغة الجسد هى كل ما نبيديه من تعبيرات بأجسامنا كالإيماءات بالرأس ، وإشارات الأيدي ، ووضع الذراعين ، وطريقة الوقوف أو الجلوس ، وغير ذلك من الأوضاع المختلفة التى تقول للآخرين أشياء عنا دون أن نتكلم .. فلفة الجسد هى لغة صامتة لكنها مؤثرة وفعالة .

فى سنة 1967 ، أثار عالم النفس "ألبرت ميهايبان" أهمية لغة الجسد من خلال دراسته لطرق الاتصال بين الناس . فتوصل إلى أن الناس بصفة عامة تتصل مع بعضها البعض بلغة الجسد بنحو 55 % ، وبنبرة الصوت بنحو 38 % ، بينما تتصل بلغة الكلمات بنحو 7 % فقط !

وأطلق العالم النفسى على هذا الوصف تسمية (3Vs) والتى تعنى : الاتصال بلغة الجسد أو مجرد النظر Visual ، والاتصال بالكلمات Verbal والاتصال بنبرة الصوت Vocal .

هل تريدین دليلاً على صحة ذلك ؟

هل تتذكرين مرة قابلت فيها صديقتك الغاضبة منك وكانت تقف مكتوفة الذارعين (وضع مقفول) وتخبط بقدمها على الأرض .. وعندما سألتها : "ماذا بك؟" .. أجابت بفيظ (نبرة صوت سلبية) : "إننى بخير" !



كتبه
تيسين
الصديق



إذن ، فلغه الجسد فى هذا المثال احتلت الحظ الأكبر من التعبير عن الحقيقة.

وهناك فى الحقيقة نوعان من لغة الجسد ، وهما : لغة جسد مفتوحة أو إيجابية تقول للآخرين شيئاً من هذا القبيل "إنى أرحب بك .. إنى أهتم بك .. إنى أود التحدث إليك " وهناك لغة جسد مقلولة أو سلبية تقول عنك أشياء سلبية للآخرين .. مثل : " ابتعدى عنى .. لا أرحب بالتحدث إليك " .

ولكى تكونى مؤثرة اجتماعياً وذات شخصية ناجحة يجب أن تتمسكى بلغة الجسد المفتوحة الإيجابية .
إليك هذه النماذج والأمثلة :



الاتصال بالعينين مع المتحدث لغة جسد إيجابية "إنى أسمعك جيداً .. إنى أهتم بما تقولينه"



لف الذراعين أمام الصدر لفة جسد سلبية " لا أرحب بالتحدث إليك "



السلام بأطراف الأصابع لفة جسد سلبية " إنني لا أهتم بك "

كيف تكسبين
الاحترام؟





التفاعل مع الحديث المطروح كالإيماء بالرأس أو إبداء الالبتسام أو الدهشة أو الإشارة بالأصابع " لغة جسد إيجابية تحفز على التواصل واستمرار العلاقة بين الطرفين".



اكتسبى مهارة بدء الحديث والمحاورة

تقول نادية : " عندما أحضر حفلاً أو مناسبة ما أقف خجولة .. وأبرّيش بعينى .. ولا أدري كيف أبدأ حواراً مع الأخريات .. وهو ما يدعونى للأسف والمعاناة " .
 إن الخطوة الأولى للتعرف قد ذكرناها ووضحناها .
 أما الخطوة الثانية ، فهي بدء الحديث والمحاورة . فماذا يمكن أن تقول نادية أو غيرها ممن لا يعرفن كيف يبدأن حديثاً ؟

إليك هذه القاعدة الذهبية :

كل إنسان منا تدور أبرز اهتماماته حول نفسه .
 فحدثى الآخرين بما يهتمون به لتجذبيهم للحديث .



إننا قد نأسف على حدوث مجاعات فى بعض الدول ، أو نطالب بالرفق بالحيوان ، أو ندعو للسلام العالمى أو غير ذلك من الأحداث والمطالب ، لكن أكثر ما يهم كل منا هو ما يؤثر عليه بشكل مباشر .

ولذا ، فإنه إذا أردت بدء حوار فلتأخذى هذه النقطة فى الحسبان بحيث تتوجهين بحديثك لما يهم أو يستميل الطرف الآخر حتى تجذبيه للحديث .

إليك هذا المثال :

كيف نكتسبى
المهارة



نجوى ودعاء .. صديقتان حميمتان :

تقول نجوى عن تجربتها فى الصداقة : " إننى لم أجد صعوبة فى التعرف على صديقتى الجديدة دعاء والتي صارت بسرعة من أعز صديقاتى . فى ذات مرة رأيتها كانت تجلس إلى جوارى بالقطار وكانت تتصفح كتاباً عن الرجيم وإنقاص الوزن، ولاحظت أنها تقرأ هذا الكتاب بشغف كما لاحظت أنها زائدة فى الوزن . وانتهزت فرصة للاتصال بها بالعينين وابتسمت فى وجهها ثم قلت : هل تعتقدين أن الاعتماد على الأنظمة الغذائية أمر كافٍ لإنقاص الوزن ؟

فردت على بحماس قائلة : لا أعتقد ذلك ، إنه لا بد كذلك من الاعتماد على الأنشطة الرياضية .. لقد استطعت الحصول على نتائج أفضل فى التخلص من وزنى الزائد بالاعتماد على ممارسة رياضة المشى يومياً ، .. واستمر الحديث بنا طويلاً .

وبعدما وصلنا للمحطة الأخيرة وشرعنا فى مغادرة القطار صار هناك أشياء كثيرة تربطنا ، وصرنا تدريجياً من أعز الأصدقاء " .



اهتمى بهذه النصائح العشرة لإتقان الاستماع للآخرين وإظهار التفاعل تجاه ما يقال

هذه هي :

- 1 - حفّزى نفسك على الإنصات بتوافر الرغبة والاستمتاع وتهيئة النفس..
" إني أستمع إليك جيداً .. كُلى آذان صاغية .. إني شغوفة لسماع ما
ستقولينه " .
- 2 - قومي بإعطاء أدلة للطرف الآخر على حسن استماعك ، سواء أدلة حرفية أو
كلامية (مثل : رائع .. نعم نعم .. هل يمكن ذلك أن يحدث بالفعل؟! ...)
أو أدلة بصرية (مثل : اتساع العينين للتعبير عن الدهشة مما يقال .. أو الإيماء
بالرأس لإظهار الدهشة ...)
- 3 - كوني مستمتعة " بكافة جسمك " .. فاستمعي بأذنيك وبعينيك وبقلبك .
- 4 - قومي بتدوين بعض الملاحظات إذا استدعى الأمر ذلك .
- 5 - لا تقطعي الحديث .. فاستمري في الاستماع ثم تحققى مما تريدين التحقق منه
أو ما تريدين مناقشته .
- 6 - حققي الألفة .. من خلال التقارب تجاه جسم المتحدث والوقوف أمامها وجهاً
لوجه (وضع مفتوح للجسم) .
- 7 - تجنبي التشتت الذهني .. فكوني منصتة تماماً للاستماع غير عابئة بما
حولك .
- 8 - كوني حاضرة الذهن .. وقاومي السرحان وأحلام اليقظة .
- 9 - استمري في الاتصال بعيني المتحدث ولكن لا تحدقي في النظر إليها ولا تطيلي

كيف تكسبين
الصلحيات؟



مدة الاتصال المستمر ، وإنما يمكنك قطع الاتصال من وقت لآخر (اتصلى بعينيك لنحو 70 % من مدة الحديث).

10 - أظهرى للمتحدثة فى نهاية الحديث استمتاعك بما قالته " مثل : حسناً .. حسناً لقد استفدت من حديثك الكثير " ويمكنك اللجوء للغة الجسد لتأكيد ذلك متى سمح الموقف باستخدامها مثل الربت على كتفها بيدك .

7 لا تنتظري طويلاً .. وإنما تحركى وتحديثى لكسب علاقات اجتماعية جديدة

إن الأشياء الجميلة التى نرغبها لا تأتى عادة إلينا وإنما ينبغى أن نسعى للوصول لها . والعلاقات الاجتماعية الناجحة أحد تلك الأشياء التى يجب أن نسعى إليها . إنك قد تنتظرين فى احتفال أو مناسبة خاصة حتى تأتى إحدى المدعووات للتحدث إليك .. لكنك قد تنتظرين طويلاً ولا يأتى أحد . !

إنك قد تتساءلين : وماذا أقول لضييفة لا أعرفها ؟

إن هناك أشياء كثيرة جداً يمكن أن تُقال . فبعد أن تهينى نفسك للاتصال بالضييفة أو بالزميلة التى اخترت التحدث لها ، وذلك على النحو السابق ، ويمكن أن تقولى أشياء من هذا القبيل ، سواء كنت فى مناسبة عامة أو فى مجال العمل:

مواضيع مناسبة لفتح مجال للحديث فى المواقف الاجتماعية :

- ما رأيك فى هذا الحفل (ما رأيك فى هذا المطعم..) ؟
- ما أفضل إجازة قضيتينها ؟
- حدّثينى عن أبنائك ؟

- ما المرحلة العمرية التي تعتقدين أنها أفضل المراحل ؟
- ما الشيء الذي تودين استرجاعه من حياتك الماضية ؟
- ما أفضل شيء تودين امتلاكه ؟ ولماذا ؟
- ما اليوم الذي تعتبرينه أسعد أيام حياتك ؟
- من بين كل الأماكن التي قد قمتِ بزيارتها ، ما أفضل مكان بالنسبة لك ؟
- ماذا عن أول سيارة قمتِ بشرائها ؟
- لقد أصبح " الإنترنت " يتدخل في حياتنا بشكل قوى ، ألا تعتقدين ذلك ؟
- ما المعلمة التي لا يمكن أن تتسيها من خلال دراستك ؟
- حدثيني عن الكتاب أو البرنامج الذي أطلعتِ عليه أكثر من مرة ؟
- ما وجبتك الغذائية المفضلة ؟
- ما المطعم المفضل لديك ؟
- لماذا اكتسبت هذا الاسم - وما معناه في اللغة العربية ؟
- ما أعظم مفاجأة قد مرّت بحياتك ؟
- إن ممارسة التمارين الرياضية على هذا الجهاز تبدو شاقة ؟ ما الجهاز الذي تفضلين استخدامه ؟
- من الصديقة التي لا يمكن أن تتسيها ؟
- هل تسيلين للحياة السياسية ؟ وما المنصب الذي تتطلعين لشغله ؟
- ما هو بيت الشعر الذي تفضلينه لأنه يذكرك بحدث ما في حياتك ؟
- ما ألد وجبة طعام قمتِ بتذوقها ؟
- كيف تعرفين ما إذا كان هذا العصير طبيعياً أم مزوداً بنكهة ؟
- ما عدد أفراد أسرتك ؟
- هل يذكرك عطر ما بمناسبة ما ؟
- من هي أعز صديقاتك ؟ ولماذا تعترين بها ؟
- ما الشيء الذي تميلين لعمله في أوقات فراغك ؟

كيف نكسبن
الصحيحة؟



- هل تتذكرين صديقات الطفولة ؟
- ما تسريحة الشعر المفضلة لديك ؟
- هل سبق لك الالتحاق بعمل إلى جانب الدراسة ؟
- ما أبرز موقف حرج قد مررت به ؟
- ما الذى تفعلينه إذا كسبت مليون جنيه ؟
- كيف تعلمتين الكروشيه / أو فن الرسم / أو فن التطريز ... ؟
- **مواضيع مناسبة لفتح مجال للحديث مع الآخرين فى مجال العمل ؟**
- صفى لى أحداث يومك من أيام العمل ؟
- لماذا اخترت هذا المجال بالتحديد ؟
- هل تستمتعين بمهنة التدريس / أو المحاسبة / أو الطب ؟
- هل تتسجمين مع مديرتك فى العمل ؟
- هل تتعرضين لمناقشة فى العمل ؟
- لماذا قامت شركتك بعمل هذا الأمر .. ؟
- هل تتعرضين لمنافسة فى العمل ؟
- لماذا قامت شركتك بعمل هذا الأمر .. ؟
- هل تعتقدين أن هذا المجال مناسب للاستثمار ؟
- ما الوسائل التى أخذت بها لتنمية مهاراتك المهنية ؟
- ما التجربة المثيرة التى قد مرت بك من خلال العمل ؟
- ما النصيحة التى تقدمينها لمن ينوى الالتحاق بهذا المجال ؟
- ما التغييرات البارزة التى قد حدثت لتطوير العمل فى هذا المجال ؟
- ما أصعب جزء من طبيعة عملك ؟
- هل تعتقدين أن دخول الإنترنت إلى هذا المجال قد ساعده على التقدم ؟
- كيف تنظرين للمستقبل من خلال هذا العمل ؟

طريقك إلى كسب الصديقات ..
كيف نقيمن علاقات صداقة
ناجدة؟



8

اكسرى الجليد .. ولا تترددى فى التقرب للأخريات

إذا أردت الانتظار حتى تأتي زميلة لتكلمك فقد يطول انتظارك .. أما إذا
سعيت إلى جذبها للتحدث إليك فستبدأ الصداقة فى أقصر وقت ممكن ، بافتراض
توافر الألفة .

فلا تنتظري حتى يعجب الطرف الآخر بك ، وإنما بادري بإبداء الإعجاب
تجاهه .

نموذج لحالة :

ماجدة .. تبدأ عامها الجامعى الأول :

فى السنة الجامعية الأولى وقف كثير من الطالبات فى
حيرة .. فلا أحد منهن يعرف الآخر .. وكل فتاة تنظر حولها فى
شيء من التردد والدهشة وكأنها تنتظر قدوم زميلة لتحدثها
أو تذهب معها إلى "الكافيتريا" . لكن ماجدة لم تفضل هذا
الانتظار الطويل وإنما بادرت بكسر الجليد فى أقرب فرصة

كيف تكسبين
الصديقات؟



بالنظر لأقرب زميلة لها وابتسمت في وجهها وابتت أسنانها
البيضاء .. وكأنها بذلك تقول لها : " أنا شغوفة بك .. أنا أرحب
بالتعرف عليك " .. بدأ التعارف بين الطرفين واتخذ الحديث
مجراه .

فلتتشجعي، وتكسري الجليد . ابدئي بالاتصال بالعينين
مع الطرف الآخر وبوجه مبتسم وأظهري أسنانك البيضاء ..
وتقدمي للتعارف مباشرة دون تردد..

تذكر الإحصائيات أن الابتسام يعد أحد أهم لغات الجسد
في تحقيق علاقات اجتماعية ناجحة .. فضلاً عن أنه يحفز
الإنسان ويرفع من معنوياته ويساعد في فتح الأبواب المغلقة
أمامه .



الابتسام مع الاتصال بالعينين رسالة تقول للطرف الآخر ، إنني شغوف بك .. إنني أود التعرف عليك

ابحثى عن الميول المشتركة لإقامة جسور للصدقة

إن الإنصات للآخرين والقاء الأسئلة بفرض المحافظة على تدفق الحديث والكشف عن جوانب مختلفة من شخصية مَنْ يتحدث إليك يمكن أن يكشف لك عن ميول وهوايات وأفكار مشتركة بينكما .. وطالما وضعت يدك على هذا التقارب الذهنى والفكرى بينكما أصبح من الممكن إقامة جسر قوى للارتباط والصدقة .
ولذا لا يفوتك أثناء الحوار عند ذكر شيء مشترك بينكما أن تبرزيه وتؤكدى عليه .. مثل :



- هل أنت حقاً من هواة التحف القديمة ؟
- نعم .. إن من أعظم هواياتي اقتناء كل ما هو قديم ونادر .
- إننى بلاشك أتوافق معك فى هذا المجال .. لماذا لا تقومين بزيارتى لتناول فنجان قهوة وأعرض عليك بعض التحف والمقتنيات النادرة ؟
وهكذا ...

إنك عندما تقومين بسرعة بإبراز هذه النواحي المشتركة بينكما مع استخدام لغة الجسد والإنصات الجيد فإنك تجعلين الحديث بينكما يأخذ مجراه الطبيعى بشكل يبعث على الألفة والصدقة بينكما .

كيف تكسبين
الصدقات؟



كونى ذكية باختيارك للأسئلة المفتوحة لتدفعى بدفة الحديث

فى بداية تعارفك على زميلة احرصى على إلقاء أسئلة مفتوحة تتطلب الإجابة بعدة جمل ، ولا يفضل أن تلجئى للأسئلة المقفولة التى قد لا تتطلب سوى الإجابة بكلمة (نعم) أو بكلمة (لا) .

إليك هذه الأمثلة ..

جربى ذلك ..

بدلاً من ...

- | | |
|-------------------------------------|--|
| هل أنت متزوجة ؟ | ماذا عن أسرتك ؟ |
| ماذا تعملين لكسب لقمة العيش ؟ | حدثينى عن طبيعة عملك |
| هل لديك أطفال ؟ | حدثينى عن أفراد أسرتك |
| ما هواياتك المفضلة ؟ | حدثينى عن الهواية التى تفضلينها |
| كيف كانت إجازة نهاية الأسبوع ؟ | هل استمتعت بإجازة نهاية الأسبوع .. |
| هل تعلمين بمجال التدريس ؟ | ما أبرز حدث مررت به ؟ |
| | ما الذى يستهويك فى اختيارك لمجال التدريس ؟ |
| ما الكلية التى تودين الالتحاق بها ؟ | ما طموحاتك فى مجال الدراسة ؟ |

نموذج لحالة :

لماذا اتصفت نادية باللباقة ؟

إن من فنون المحادثة والتعارف أن تبدئى بطرح سؤال ثم تتهيينى للتعلم مما يجعل الطرف الآخر يدرك أنك مستمتعة

هذه بعض الأمثلة :

- إنتى لا أريد استقطاع جزء آخر من وقتك هذا المساء .. فهل يمكننا الاتفاق على تحديد موعد لاحق للقاء ؟
- هل سوف أراك فى المحاضرة التالية ؟
- إنتى كنت أفكر فىك أثناء سفرك إلى الإسكندرية .. فهل يمكننى الاتصال بك بعد عودتك ؟
- لقد استمتعت بقضاء هذا الوقت القصير معك .. فهل يمكننا استمرار الحديث مرة أخرى لفترة كافية ؟
- إنتى سوف أزور معرض الكتاب فى الأسبوع التالى .. فهل تودّين الذهاب معى ؟
- إنتى أنوى مراجعة هذا الدرس فى فترة بعد الظهر .. فهل تريدين تناول فنجان قهوة معى ؟
- لقد استمتعت بكرة السلة معك .. فما رأيك فى تحديد موعد للقاء مرة أخرى فى الأسبوع القادم ؟
- أعتقد أننا يمكن أن نكون شريكين ناجحين فى هذا المجال .. فهل يمكننى الاتصال بك هاتفياً خلال الأسبوع التالى لمعرفة مدى رأيك فى هذا الموضوع أو تحديد موعد للقاء ؟



محاكاة الآخر .. إحدى طرق كسب الصديقات !

بماذا تشعرين عندما تقوم أختك الصغيرة بمحاولة تقليدك ومحاكاتك باستعمال بعض أدوات التجميل التي تستخدمينها وارتداء بعض قطع الملابس التي تفضلينها ومحاولة ارتداء حذائك الكبير على مقاسها ؟!

إنك قد تتضايقين!

ولكنك حتماً ستشعرين بأهميتك .. فهي تحاول أن تكون مثلك .. إذن فأنت إنسانة ناجحة مقبولة .

يقول ديل كارنيجي في كتابه عن العلاقات الاجتماعية : " إن المحاكاة تعد أعظم صور المكافأة " .

إننا جميعاً نحب الناس التي تمشى على خطانا وتقلدنا ، فذلك يعظم فينا الشعور بالأهمية .

إنه من أقوى المجاملات التي يمكن أن تطرحها على صديقاتك أن تبرزى النواحي الإيجابية بها والتي تميلين لاكتسابها شخصياً .

فلا تخشى من المجاملة .. ولا تترددى في محاكاة شيء ما إيجابى ترينه فى صديقتك .

نموذج لحالة:

منى فى متجر الأزياء !

تقول منى عن تجربتها مع المحاكاة : إن لى صديقة حسنة الهمدَام إلى حد كبير ، حيث تختار ملابسها بعناية وذوق رفيع .

كيف تكسبن الصديقات!



وعندما أذهب لمتجر الأزياء أحياناً أختار قطعة ملابس تشابه ما
ترتيده صديقتي . ولكنني أمتنع عن شرائها حتى لا تشعر بأنني
أحاكيها في ملابسها . وأحياناً يشعرني ذلك بالفيرة منها !

إنه من الضروري أن تكون لك شخصيتك المستقلة والتميز عن الآخرين ..
ولكن في الوقت نفسه لا تعتبرى أن محاكاة شيء ما إيجابى تتميز به صديقتك يعد
نقطة ضعف .. إنه فضلاً عن أن ذلك يكسبها الأهمية ، وهو ما يعزز الصداقة بينكما ،
فإنه يجعلك كذلك تعززين من قدراتك وصفاتك على نحو إيجابى .

13

اكتسبى مهارة التعارف فى جميع المناسبات

إن التدريب على كسب الأصدقاء يجعلنا تدريجياً نحظى بعلاقات اجتماعية
واسعة ونكسر حاجز الخجل الذى يفصلنا عن الآخرين . إنه فى بعض المواقف
والظروف من حياتنا اليومية نرى أشخاصاً يكتسبون اهتمامنا وإعجابنا ونشعر بشيء
من الانجذاب نحوهم ونود التعارف عليهم ومحادثتهم .
دعينا نذكر بعض الأمثلة لكيفية إقامة التعارف فى مناسبات مختلفة .

إن طريقة بدء الحوار تكاد تكون ثابتة فى جميع المناسبات فلا بد أن نتهياً
لها بثلاثة أشياء : انتهاء فرصة للاتصال بالعينين مع الابتسام مع إلقاء التحية ثم
ننتظر التغذية المرتدة، أى تبادل الابتسام والتحية بشكل إيجابى لنستشعر وجود
الاستعداد للتعارف وبدء الحديث .

إنه أحياناً قد يبدأ التعارف بسؤال مقفول مثل : " متى يفتح البنك أبوابه ؟ ..
ولكن يجب أن يعقب ذلك طرح سؤال مفتوح عن المكان أو المناسبة ، مثل " أعتقد أن
الخدمة البنكية قد شهدت تطوراً كبيراً فى الآونة الأخيرة .. أليس كذلك؟ "

أمثلة لبدء الحوار والتعارف في ظروف ومناسبات مختلفة :

في القطار / الطائرة / الحافلة :

- أعتقد أن المسافة سوف تستغرق نحو ثلاث ساعات .. أليس كذلك ؟
- أعتقد ذلك .

● هل قمتَ بزيارة هذا البلد من قبل ؟

(في حالة الإجابة بنعم)

- إنه لم يسبق لى الذهاب إلى هناك من قبل .. وكيف يبدو هذا البلد ؟

(وفي حالة الإجابة بلا)

● إذن هل قمتَ بزيارة بلاد أخرى ؟

● نعم .. كذا .. وكذا ..

● وماذا تفضلين من شركات الطيران للسفر ؟

في المتجر (السوبر ماركت) :

لنفترض أنكما تقفان أمام ثلاجة اللحوم :

- كيف يمكنك معرفة ما إذا كانت اللحوم المعروضة طازجة أم مخزنة منذ فترة طويلة ؟

● هل جرّبتِ هذا النوع من قبل ؟ (وفي حالة الإجابة بنعم)

● وكيف وجدتيه ؟ (وفي حالة الإجابة بلا)

● ما النوع الذي تفضلينه ولماذا ؟

في الفندق :

● هل تعرفين من أين أحصل على خريطة للمواصلات ؟

● هل نزلت بهذا الفندق من قبل ؟ (وفي حالة الإجابة بنعم)

كيف تكسبين
المحادثات؟



- وكيف وجدتيه ؟ (وفى حالة الإجابة بلا)
- ولا أنا .. ما الذى جعلك تختارينه بالتحديد ؟
- فى المؤتمر / الندوة العلمية / الاحتفال :
- أعتقد أن الحديث كان رائعاً .. أليس كذلك .
- هل اعتدت حضور هذه الندوات من قبل ؟ (فى حالة الإجابة بنعم)
- وما أكثر الندوات العلمية التى شدت إعجابك ؟ (وفى حالة الإجابة بلا)
- إنها مؤتمرات مفيدة تنمى المعارف وتطرح أفكاراً جديدة .. ألا تعتقدين ذلك ؟
- فى المعرض التجارى / سوق البلدية :
- هل قمت بزيارة هذا المعرض من قبل ؟ (فى حالة الإجابة بنعم)
- وما أفضل البضائع التى يقدمها ؟ (وفى حالة الإجابة بلا)
- ولا أنا .. لكننى أعتقد أنه معرض جيد .. أليس كذلك ؟

14

أشياء بسيطة ترفعك فى عيون الآخرين .. فاهتمى بها !

- بماذا تشعرين عندما تفاجئك زميلة لا تربطك بها علاقة قوية وتقول لك فى يوم عيد ميلادك والذى لم تخبريها به " كل سنة وأنت طيبة " ؟
- وبماذا تشعرين عندما تتغيبين عن الذهاب إلى العمل أو إلى الجامعة وتصلك مكالمة هاتفية من زميلتك تقول لك : " لعل المانع خير .. لقد أردت الاطمئنان عليك " ؟



• وبماذا تشعرين عندما تختار لكِ زميلة شيئاً ما يحمل نفس

اللون المفضّل لكِ ؟

• فكيف عرفت زميلتك يوم عيد ميلادك ؟

• ولماذا بادرت زميلتك بالسؤال عنك عند غيابك ؟

• وكيف عرفت زميلتك لونك المفضل ؟



إنها جميعها أشياء بسيطة لكنها كبيرة الزمالة والصدقة لأنها تحمل بوضوح معنى التقدير والاهتمام .

ولذا ، إذا أردت كسب صديقة فلنهتمي بمثل هذه الأشياء البسيطة .. مثل حفظ تاريخ ميلادها المدوّن على بطاقة هويتها والتي رأيتهما بالصدفة .. ومثل معرفة ميولها وألوانها المفضلة من خلال حديث عابر لها .. ومثل عدم التواني عن السؤال عن أخبارها عندما تلاحظين غيابها عن المكان .

إن من أعظم فوائد الهاتف أنه يعد وسيلة مهمة لتقوية العلاقات الإنسانية وتقوية صلة الرحم أيضاً . فلا تتأخري عن استخدامه في تهنئة الآخرين في المناسبات، والسؤال عن أخبارهم في الأزمات .

إنه لا ينبغي أن تشغلنا أمور حياتنا اليومية عن الاهتمام بمثل هذه الأشياء البسيطة والكفيلة بكسب أصدقاء وعلاقات اجتماعية ناجحة تساندا في رحلة الحياة.



كيف تكسبين الصديقات؟



الأزمات تكشف عن الصديقات .. فكوني مؤازرة لصديقاتك في أوقات الشدة

ماذا تعنى لنا كلمة الصداقة ؟

إنها تعنى أشياء كثيرة ترتبط جميعها بمشاعر وسلوكيات إيجابية .
فالصديقة الحق هي التي :

- تتعامل مع صديقتها بصدق .
- تسعد برؤية صديقتها وتشعر بأنها قد وجدت نفسها فيها .
- لا تتأخر عن مساعدة صديقتها .
- لا تشعر بالغيره تجاه صديقتها وتبارك أى إنجاز تحققه ، ولا يمنع من وجود درجة قليلة من التنافس بينهما .
- تضى بوعودها تجاه صديقتها .
- لا تتحدث عن صديقتها بسوء فى غيابها .
- ترشد صديقتها إلى مناطق الخطر ، وتقدم لها النصيحة المخلصة .
- تشعر مع صديقتها بالاستمتاع والألفة .
- تشترك مع صديقتها فى كثير من الميول والأفكار .
- تعطى الصداقة أولوية كبيرة فى حياتها .
- لا تستغل صديقتها - فهي ليست علاقة قائمة على المصلحة الشخصية .
- تعتبر الصداقة قيمة كبيرة لا تتأثر بأية خلافات بسيطة .. فهي متسامحة تجاه صديقتها .

إن كل هذه المعاني الجميلة التي تحملها كلمة الصداقة تظهر بوضوح وتُترجم عملياً في أوقات الشدة والأزمات .. حيث يجد الصديق صديقه إلى جواره يسانده ويؤازره دون أية منفعة .. كما أن هذه المواقف الصعبة هي التي تكشف في الحقيقة عن الصديق الوفي والصديق الزائف !

إن نمو علاقة الصداقة أشبه بنمو النبات ، فكلاهما يحتاج إلى وقت .. فالصداقة الحميمة لا تأتي بين يوم وليلة وإنما تحتاج إلى مشاركة الأصدقاء للعديد من التجارب والأنشطة والخبرات حتى تتوطد بينهما الألفة ويقوي الشعور بالثقة . ومن أهم ما يحافظ على علاقة الصداقة أن يفعل كل طرف ما في وسعه لمساندة ومساعدة الآخر دون انتظار شيء من وراء ذلك . إنك إذا حرصت على أن تكوني صديقة ودية فتأكدى أنه سوف يكون لك صديقات وفيات.



16

طريقة يمكن أن تساعدك على إجادة التحدث للآخرين والاتصال بهم

هذه هي :

- 1 - كوني أول من يلقي التحية .
- 2 - قدّمي نفسك للحاضرين .
- 3 - تذكري استخدام روح الفكاهة في الوقت المناسب .
- 4 - اهتمي بتذكّر أسماء من تقابلينهم .
- 5 - أظهرى شغفك واستمتاعك بالطرف الآخر .

كيف تكسبين
الصديقات



- 6 - حدثي الآخرين عن الأشياء المهمة أو المثيرة في حياتك .. ولا تنتظري حتى يقوموا
" بسحب " الكلام من فمك !
- 7 - أظهرى التعبير عن حُسن استماعك للآخرين من خلال إعادة ذكر بعض الأمور
التي تحدثوا عنها و التعليق عليها .
- 8 - احترمي الرأي الآخر مهما كان مخالفاً لمعتقداتك .. فتعاملى مع الآخرين من
منطلق أن كل إنسان مختلف فى تفكيره وآرائه عن الآخر .
- 9 - كونى متيقظة للغة جسدك .. فاحرصى على الأخذ بلغة إيجابية .
- 10 - ابتمسى .. اتصلى بالعينين .. مدّى يدك للمصافحة .. وابحثى عن الزميلة
المناسبة بين الحاضرات .
- 11 - لا تتأخرى عن مساعدة الآخرين متى أمكنك ذلك .
- 12 - دعى الطرف الآخر يلعب دور " الخبير " فلن يضررك ذلك !
- 13 - أظهرى إعجابك بميول وهوايات الآخرين حتى وإن لم تكن من اختياراتك
المفضلة .
- 14 - كونى متوازنة بين التكلم والإنصات .. فلا تستأثرى بالحديث . كما أنه من حقك
أن تقطعى حديثاً طويلاً مملأً ولكن بشيء من اللباقة .
- 15 - تحدثى عن أمور مختلفة متنوعة ولا تطيلى الحديث عن أمر ما بعينه .
- 16 - لا تتحدثى كثيراً عن أمور تخصك ولا تفيد الآخرين .
- 17 - اجعلى أغلب حديثك منصباً على الأمور الإيجابية أو الأمور التى تؤثر على
معيشتنا وحياتنا .
- 18 - استخدمى كلمة (أنا) عندما تتحدثين عن مشاعرك أو أشياء تخصك ولا
تستخدمى كلمة (أنت) .

19 - كوني مستعدة لدعوة الطرف لآخر للقائك مرة أخرى .. متى وجدت انسجاماً بينكما .

20 - ابحثى عن طرق لاستمرار الاتصال بالآخرين .. مثل معرفة رقم الهاتف أو محل العمل أو مكان قضاء وقت الفراغ .

21 - اهتمى بالتركيز على النواحي الإيجابية فى شخصية من تقابلينهم . وابتعدى عن النقد اللاذع أو إبراز السلبيات .

22 - ابدئى وانتهى من حديثك بذكر اسم الطرف الآخر مع إبقاء تحية حارة ممزوجة بالسلام باليد .

23 - اجعلى الطرف الآخر يشعر باستمتاعك به وبأنك تريدين معرفة المزيد منه .

24 - كوني مستعدة لإلقاء أسئلة مفتوحة لمعرفة المزيد من المعلومات والتعمق فى العلاقة بالطرف الآخر .

25 - لا تتأخرى عن تقديم المجاملة أو الإعجاب تجاه ما يرتديه أو يقوله أو يفعله الطرف الآخر .

26 - عندما تحكين قصة أو تتحدثين عن موقف يحتاج لوقت طويل نسبياً فلتبدئى بهذه الخطوط العامة ثم اتجهى لذكر التفاصيل الهامة .

27 - حاولى جذب كل المحيطين بك للتحدث ولا تستأثرى بالحديث لطرف ما بعينه .

28 - كوني مدركة للتعبير عن الملل أو نقص الاستمتاع عن الطرف الآخر بحيث تقومين بتغيير الحديث فى الوقت المناسب .

29 - أعطى الفرصة للآخرين للتعرف عليك .. فعبرى عن أفكارك وآرائك وهواياتك .

30 - وفرى لنفسك الوقت الكافى للاستعداد قبل الذهاب لحضور دعوة أو مناسبة ما بحيث تكونين مستعدة ذهنياً وظاهرياً .

قلم نكسين
للحديثات



اكتسبى مهارة الإنصات للآخرين وإظهار الشغف تجاه ما يقولونه تكسين ودُّهم

هذه واحدة من أهم خطوات إقامة علاقات اجتماعية أو صداقات ناجحة .
فبساطة شديدة إذا اهتمت بالآخرين والاستماع إليهم سيهتمون بك .. إنها معادلة بسيطة وسهلة .

إليك هذا المثال أو هذا الاختبار :

رجاء تتحدث إلى صفاء عن همومها :

رجاء طلبت صديقتها صفاء هاتفياً.. وبان من صوتها أنها فى حالة أسى وبكاء .. وذلك فى الوقت الذى كانت فيه صفاء تُجالس ابنة عمته .. فما هو التصرف اللائق الذى ينبغى لصفاء الأخذ به من هذه الاختيارات الثلاثة :

- 1 - تقولين لها إنى أستمع إليك جيداً .. وتلمحين إلى قريبتك بأن هناك أمراً مهماً تودين الإنصات إليه .
- 2 - تستمعين لما تقوله صديقتك مع التنقل بالحديث أحياناً إلى قريبتك .
- 3 - تحاولين مشاركة قريبتك فى الموضوع الذى تحكى عنه صديقتك .

إن هناك فرقاً بين الاستماع والإنصات .. ولكى نقوى علاقتنا بالآخرين يجب

أن نكون منصتين جيداً لهم وبخاصة فى أوقات الأزمات .

ولذا فإنه إذا اخترت الإجابة (2) أو (3) فإنك بذلك قد لجأت إلى مجرد الاستماع وليس الإنصات .

ولكى يتحقق الإنصات الجيد والذي يحمل في طياته الاهتمام والشغف بالآخرين لابد من توافر عدة عوامل . فلا بد من تجنب وسائل التشتت (مثل غلق التلفاز) أو الاستئذان ممن نجالسهم لنكون منصتين جيدين للآخرين .. وأن نكون كذلك فى وضع مريح يساعدنا على الإنصات (مثل التوقف بالسيارة على جانب الطريق أثناء التحدث للآخرين عبر الهاتف) .

ولابد أن نلاحظ أن "لغة جسدك" تنتقل عبر الهاتف من خلال نبرة صوتك وتعبيراتك وردود أفعالك ، ويمكن أن تقول للطرف الآخر ما إذا كنت منصتة بالفعل أو مجرد مستمعة !

كما يتطلب الإنصات الجيد إظهار التفاعل تجاه ما يقال . مثل : تقول فاطمة لنادية : " لقد سرت بالأمس مسافة طويلة بلغت نحو ستة كيلو مترات " . فترد عليها نادية فى دهشة : " ستة كيلو مترات : يا لها من مسافة طويلة ! " .



الإنصات الجيد وبخاصة فى الأزمات أحد دعائم العلاقات الاجتماعية الناجحة .
لاحظى كذلك أن لغة جسدك تنتقل عبر الهاتف .



ولكننا فى الحقيقة نمر أحياناً بأوقات أو ظروف لا تجعلنا مهيبين للإنصات
الجيد لما يقوله الآخرون ؟

فماذا نفعل فى هذه الحالة ؟

إن أسهل شيء أن تطلبى تأجيل المحادثة وأن توضحى
لصديقتك حقيقة ظروفك التى تمرين بها .. وأن تعاودى
الاتصال بها فى أقرب وقت ممكن . فذلك أفضل من أن
تلجئى لمجرد الاستماع والذى يعنى عدم الاهتمام .



18

وازنى بين التكلم والإنصات أثناء حديثك مع الآخرين

حتى تكون المحادثة بين الطرفين لائقة ومفيدة ، لابد من أن يعطى كلاهما
الأخر فرصة الحديث بدرجة كافية للتعبير عن نفسه وآرائه .
فالتمسك الزائد من طرف بإدارة دفة الحديث أو الثرثرة يشعر الطرف الآخر
بالممل .. كما أن التزام طرف بالسكوت ومجرد الاستماع لا يثير التفاعل المطلوب
لاستمرار المحادثة .
ولذا ، فإن التوازن بين المتكلم والإنصات يعد أحد شروط المحادثة الناجحة .
ويمكن تشبيه ذلك بمباراة لكرة القدم حيث يتناوب أفراد الفريق دفع الكرة من جهة
لأخرى فى توافق وتأزر حتى تصل إلى المرمى .
كما تلعب لغة الجسد دوراً مهماً أثناء المحادثة ، فالمتحدث البارع يستخدم لغة
جسده بإتقان لنقل فكرته وتأكيد لها للطرف الآخر وتوضيح الجوانب المختلفة

للموضوع .. أما الطرف الملتزم بالإنصات فإنه يجب أيضاً أن يستخدم لغة جسده لإظهار تفاعله تجاه ما يقال .

فالإيماء بالرأس في اتجاه رأسى يعنى الموافقة .. واتساع العينين يعنى الدهشة .. والإشارة بالسبابة مع ضم باقى أصابع اليد يعنى التأكيد أو الحزم ، وهكذا .

19

الأزمات تكشف عن الصديقات .. فكوني مؤازرة لصديقاتك فى أوقات الشدة

ها أنتِ قد ابتسمت فى وجه زميلتك فى الجامعة ، ونجحت فى إدارة الحديث معها ، وأكسبتها الاهتمام الكافى .. واستطعت كسب صديقة جديدة ومعرفة أشياء كثيرة عن شخصيتها . ولكن هل أتحت الفرصة الكافية لها لمعرفتك والوصول إلى ما يدور بعقلك ؟

تقول شهيرة :

فى كل مرة أقابل فيها زميلة أو ضيفة جديدة أشعر بشيء من التقيد والانكماش بدافع ألا تعرف زميلتى عنى الكثير . أعتقد أننى لا أتمتع بثقة كافية فى الآخرين . ولا أريد كشف أسرارى وأفكارى أمامهم .



إن الشعور بشيء من عدم الارتياح أو التوتر أمر طبيعى إلى حد كبير عندما نحاول كشف أنفسنا أمام أشخاص جدد فى حياتنا .

كيف تكسبين
الصديقات؟

إن البعض منا قد يشعر بالقلق من كيفية استقبال الطرف الآخر له ، فكيف سيحكم عليه ؟ وكيف سيقدره ؟ .. ويزداد هذا القلق فى حالة وجود تجربة وضعتة فى مكانة متدنية بالنسبة للطرف الآخر .

كما أن البعض منا يميل لكتمان أسراره وحياته الشخصية خوفاً من أن يستغل الطرف الآخر شيئاً منها ضده فيما بعد .

ومهما كان سبب القلق أو الكتمان فإن ما نضعه حول أنفسنا من غطاء واقٍ يعزلنا عن الآخرين يعد فى حقيقة الأمر عقبة كبيرة ضد إقامة صداقة حقيقية .

وفى الحقيقة أننا عندما نزيل هذا الغطاء أو هذا الحاجز أمام الطرف الذى نراه مناسباً ، فإنه يقدر فينا صفات الأمانة والإخلاص والوضوح . إنه عندما تتحررى من هذا الغطاء وتجعلين زميلتك الجديدة تعرفك على حقيقتك فإنك تهيئين لها الفرصة لإقامة صداقة حقيقية معك .

فليس من المتوقع أن يتقرب اثنان من بعضهما نفسياً وشعورياً إذا ما ظل أحدهما محتفظاً بغطاء عازل حول نفسه !

فإذا أردت كسب صديقة مخلصه فلتحاولى كشف نفسك أمامها تدريجياً وتعطيها الفرصة للتعرف على ملامح شخصيتك وعلى أفكارك وعلى ظروفك المعيشية حتى تتعمق المعرفة بينكما ويزداد التقارب .

اسألى نفسك :

- متى كانت آخر مرة ابتسمت فى وجه زميلة لك لا تعرفينها ؟ وكيف كان رد فعلها ؟
- هل تعتقدين أنك تجيدين إظهار التقدير للآخرين وإشعارهم بأهميتهم ؟
- هل ترين أنك تُتيحين الفرصة الكافية للطرف الآخر المناسب لكى يعرفك على حقيقتك ؟

• ما مدى اعتزازك بنفسك (كإنسان حر مستقل له بناؤه الخاص به) ؟

20

وسعى مجال اهتمامك تكسيين صديقات جديدات

من أبرز عيوب المدرسة أو الجامعة ، فيما يختص بتكوين الأصدقاء ، أنها تكاد تفرض علينا من نصادقهم !

فأغلب أصدقائنا نكتسبهم من المدارس أو الجامعات وتربطنا بهم سنوات طويلة . وقد يكونون على هوانا أو لا يكونون .. لكنهم فى النهاية أصدقاؤنا بدافع السنوات الطويلة التى قضيناها معاً .

إن كلاً منا يحتاج فى الحقيقة لصديق يتوافق معه فى الميول والرغبات وطريقة التفكير .. ويكون الاثنان مساندين لبعضهما فى رحلة الحياة المتعبة فى أحيان كثيرة . ولذا فإنه من الحكمة أن توسّع دائرة اهتمامك للوصول إلى الصديقة التى تبحثين عنها والتى هى موجودة لا شك بين كل هؤلاء البشر من حولك .. لكن العثور عليها يحتاج لشيء من البحث والصدفة أيضاً .

فابحثى عن الصديقات خارج نطاق المدرسة أو الجامعة أو العمل .. ولكن كيف؟ إنه من الضرورى أن يكون لك أنشطة غير تعليمية أو إدارية .. كالأنشطة الثقافية والأنشطة الرياضية والأنشطة الخيرية أيضاً التى تقدمين من خلالها العون للآخرين .

إنه حتماً سيكون لك عدد أكبر من الصديقات وسيمكنك الوصول إلى صديقتك الحميمية التى توافقك فى الميول إذا عكفت على توسيع مجال اهتماماتك مثل الاشتراك بالنادى الرياضى ، أو زيارة المعارض الثقافية أو الفنية ، أو الالتحاق بدورات تدريبية

كيف تكسيين
الصديقات؟



لاكتساب مهارات معينة كالتدريب على استخدام الحاسوب الآلى أو غير ذلك من الأنشطة .

21

لا تخسر صديقاتك بالنقد اللاذع !

إننا أحياناً نريد أن نساعد الآخرين أو نوجههم من خلال تعليق أو ملاحظة أو نقد عن سلوكهم ، لكن ما قد ننطق به قد يكون مدمراً لعلاقتنا بهم أو على الأقل يبعدنا عن دائرة صداقتهم ومودتهم إذا لم نختر كلماتنا بعناية .



حقيقة : أغلب الناس تميل لطرح النقد .. وأغلب الناس

لا تميل لاستقبال النقد !

والقاعدة التى يجب أن تأخذى بها عند طرح نقد أو تعليق حول سلوك ما أو مظهر ما هو أن تتحرى الدقة واللطف فى كلماتك أو أن تجعلى نفسك مكان الطرف الآخر .. فهل تعتقدين أن ما سوف تقولينه له يمكنك أن تتقبليه بارتياح إذا ما قالته لك؟

مثال :

نقد لاذع : تقول سعاد لفاطمة : " إن تسريحة شعرك غير متوافقة مع شكلك " .

نقد مقبول : تقول سعاد لفاطمة : " إن تسريحة شعرك جميلة .. لكنها يمكن أن تكون أجمل إذا جعلتها على هذا النحو " .

إن الناس دائماً تحب أن تسمع كلمات ترفع من شأنها ولا تتهمها بالجهل أو بقلّة الذوق أو بالخطأ .

ولكن ذلك لا ينبغي أن يحولنا إلى منافقين ! وإنما يوجب علينا أن نختار كلماتنا بعناية .. أليس كذلك ؟!

22

كيف تجعلين الطرف الآخر في كف يدك؟!

إن للإنسان في الحياة عدة مطالب أساسية أو دوافع يسعى لتحقيقها .. لعل من أبرزها رغبته في أن يكون مهماً مُقدّراً من الآخرين . بل إن هذا المطلب قد يكون أحياناً أقوى من حاجته للطعام أو النوم . فإنك لن تستطيعي إرضاء الفقير إذا قدمت له طعاماً ممزوجاً بشيء من الإهانة !



كيف تكسبين
الصدقات؟

انتهزي الفرص لإبداء الإعجاب والتقدير .. فذلك أقصر طريق لكسب ود الآخرين أو جعلهم في كف يدك !



إنه مثلما تريد أن تكوني مهمة فلا بد أن تشعري الطرف الآخر بذلك إن أردت
كسب وده ، بل إن ذلك يعد أقصر الطرق لجعل الطرف الآخر في كنف يدك ولكن
افعلي ذلك دون نفاق أو مبالغة !

لأن كل إنسان منا لديه صفات سلبية وأخرى إيجابية ، فابحثي في تعاملك مع
الأخرى عن الإيجابيات ، وادعها وتذحيها وأبرزها .

إنه لا ينبغي أن تنتظري في علاقتك مع السيدات أو الأخرى أن تصنع
إحداهن لك معروفاً حتى تبادري بالتعبير عن إعجابك وامتنانك !

ولكن تنبهي جيداً إلى أن هناك فرقاً بين إبداء الإعجاب أو التقدير تجاه عمل
ما أو صفة ما وبين إبداء الامتداح أو الإطراء للحصول على منفعة ما .. فعادة ما يكون
الملتقى مدركاً للفرق بينهما .. فالأول يخرج من القلب أما الثاني فيخرج من الفم
ويصحبه تعبير وجهي زائف !

اسألي نفسك : متى كانت المرة التي تلقيت فيها إعجاباً أو تقديراً من شخص ما؟ ..
وماذا كان وقع ذلك على نفسك ؟

واسألي نفسك أيضاً : متى كانت آخر مرة عبّرت فيها عن إعجابك وتقديرك
لشخص ما ؟ وكيف أثر ذلك في موقفه تجاهك ؟

واسألي نفسك أيضاً : هل ترين أنك تستغلين الفرص المناسبة دائماً لإشعار
الأخرين بالتقدير والاهتمام ؟

إن أحد مفاتيح النجاح في علاقتنا الاجتماعية أن نهتم بالإيجابيات في الطرف
الأخر وأن نبرزها ونعلق عليها أكثر ما نهتم بالسلبيات .

أما أخطر ما يهدد العلاقة الاجتماعية فهو التركيز على السلبيات والعيوب .
وإذا لم يظهر لك إيجابيات معينة .. فأعدي النظر فإنك حتماً ستجدين في
الطرف الآخر شيئاً يستحق الإعجاب والتقدير !

حياتك الاجتماعية .. كيف تخوضينها بنجاح .. فن التعامل مع الآخرين



23

لا تتأخرى عن إظهار تقديرك للآخرين

ليس من سمات التواصل الإجتماعى الناجح أن ننتظر حتى يقوم الطرف الآخر (كالأب أو الأم أو الصديقة أو الأخ أو غير ذلك) بعمل رائع غير معتاد حتى نشكره ونظهر تقديرنا له ! .. وإنما من المفروض أن نميل لذلك كصفة ملازمة لما يقوم به بالفعل . ولكن ما معنى ذلك ؟

إليك هذه الأمثلة :

- اشكرى والدتك على إعداد الطعام لك ولا تنتظرى حتى تقوم بإعداد وجبة طعام لذيذة غير معتادة لتقدمى الشكر لها .
- اشكرى عاملة المقصف (الكافيتريا) وقدرى عملها المهم عندما تقوم بتقديم كأساً من العصير لك .. ولا تعتبرى ذلك التقدير أمراً لا حاجة له باعتبار أنها تقوم بوظيفتها . وهكذا .

إن إبداء الشكر والتقدير والاعتزاز أمر نحتاج إليه بصفة روتينية فى حياتنا اليومية ، حيث يقوى من علاقتنا ببعضنا البعض ويبعث فى نفس المتلقى إحساساً

كيف تحسبن
الصحيفة؟



بالامتنان و السعادة .. وهو نفس الإحساس الذى يتولد بداخلك عندما يُقدَّر شخص ما عمك حتى لو كان معتادًا روتينيًا .

إليك هذا المثال :

نجوى وأختها الصغيرة سعاد :

طلبت سعاد البالغة من العمر أحد عشر عامًا من أختها الكبيرة نجوى ، والتي كانت تعاني من نزلة برد ، أن تترك لها حجرتها لاستقبال زميلاتها فى المدرسة . فوافقت نجوى رغم علمها بأن ذلك سيؤدى لشيء من الفوضى والضجيج وربما يصيبها بالصداع بالإضافة لما تشعر به أصلاً من صداع !
إن نجوى لم تفعل شيئاً مذهباً ، فكل ما كانت مكلفة به هو ترك غرفتها مؤقتاً والانتقال لغرفة أخرى . لكن إحساسها بعد انتهاء سعاد من استقبال زميلاتها كان رائعاً ومذهلاً بل ربما ساعدها على تخفيف أوجاعها .. حيث جرت نحوها سعاد وراحت تحتضنها وتشكرها بشدة على ما فعلته .

إن إحساسنا بتقدير الآخرين لنا من أروع الأحاسيس ، فهو إحساس مبهج محفّز .. ولذا لا ينبغي أن نبخل فى منحه للآخرين .

ولكن لا بد أن نتنبه هنا إلى الفرق بين إظهار التقدير وبين المجاملة الزائدة أو النفاق ، والذى لا يريد صاحبه منه سوى الحصول على منفعة ما .

قاعدة :

إن كلاً منا يسعد به بشدة أن يحظى بالتقدير بل قد نفعل أشياء تفوق طاقتنا لأجل الحصول على تقدير الآخرين لنا . ولكن فى الوقت نفسه فإنه لا أحد منا يرحب بالتزييف أو النفاق .



كيف تنهين حديثك بلباقة بحيث تتركين انطباعاً إيجابياً عند الطرف الآخر؟

يجب أن ينتهى الحديث تدريجياً وبشكل لائق متى اكتفى الطرفان بتبادل المعلومات أو متى انتهى الوقت المناسب للتعارف بينهما وحين وقت الانصراف لقضاء أنشطة أخرى .

إنه من اللائق أن تلتزمى بهذه الأمور لإنهاء الحديث :

- لا تقطعى حديث الطرف الآخر وتظهرى رغبتك فى الانصراف .. إلا إذا كان هناك شيء ضرورى يدعو لك لذلك .
 - انتهزى فرصة انتقال الطرف الآخر من فكرة لأخرى أو من موضوع لآخر لتبدى الرغبة فى إنهاء الحديث .
 - أفضل تمهيد لإنهاء الحديث هو أن تعيدى تلخيص ما ذكره الطرف الآخر من أفكار ومعلومات خلال الحديث بحيث يكون ذلك بمثابة تلخيص للحديث يشير إلى استيعابك لما قاله وبالتالي إلى انتهاء الحديث بصورة طبيعية .
- مثال : تقول زينب لفاطمة فى نهاية الحديث :
- " حسناً يا فاطمة لقد نبهتني إلى أمور مهمة عن متطلبات العام الدراسى الجديد .. وسأذهب بالفعل لشراء الكتب التى أشرت لضرورة اقتنائها "
- وبعد إرسال هذه الإشارة للمتحدث التى تعرفه باستيعابك لما قاله يمكنك إبداء الرغبة فى الانصراف .
 - ولا بد أن يقترن انصرافك عن الطرف الآخر بثلاثة أشياء هى : إلقاء تحية

كيف تكسبين الصديقات؟



الانصراف مع المصافحة باليد ، وضرورة ذكر اسم المتحدث ، وابداء الاستماع بلباقته وحديثه .

مثال : " لقد سعدت جداً بلقائك يا نجوى وحديثك الممتع .. والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته " .

● كما يمكن أن يقترن الانصراف بدعوة الطرف الآخر للقاء مرة أخرى . وهنا لا بد أن تُبدى استعداداً جاداً للقاء الطرف الآخر ، إذا رغبت بالفعل في ذلك .. مثل : " مارأيك أن نلتقى مرة أخرى في الأسبوع المقبل على الغداء .. سأتصل بك هاتفياً " .. بينما لا يفضل أن تقولى : " أتمنى أن نلتقى ثانية " فتلك العبارة تعنى عدم الجدية في لقاؤه أو تعنى مجرد مجاملة !

● إنه مثلما ابتدأ الحديث بالابتسام والاتصال بالعينين فيجب أن يقترن انتهاء الحديث كذلك بلغة الجسد واتصال النظر والمصافحة الحارة .. وربما الاحتضان كذلك إذا كانت هناك ألفة قوية بين الطرفين .

كيف تغييرين مجرى الحديث ؟

إننا أحياناً نستمتع من الآخرين لأحاديث تشعرنا بالملل كأحاديث الشكوى المتكررة والتفاصيل التى لا تعيننا بشيء وأيضاً أحاديث الرغبة فى إظهار التفوق .

وأنت لست مضطرة لسماع حديث لا يرضيك أو تجدين فيه مجرد مضيعة للوقت . وأفضل طريقة لتغيير مجرى هذه الأحاديث المملة هو أن تلتقطى شيئاً بعيداً عن الملل فى حديث الطرف الآخر وتعلقى عليه . مثل : " لقد ذكرت يا عائشة أنك قد ذهبت لزيارة خالتك فى لبنان .. فما الذى أعجبك هنا ؟ أعتقد أن لبنان بلد رائع ! "

ولكن من الجائز أيضاً أن تنتهزى أول فرصة لإنهاء الحديث تماماً .

مثل : " إنى أعتذر عن استكمال الحديث .. فلدى موعد مهم " .

وفى جميع الأحوال يجب أن تساندى الطرف الآخر إذا كان حديثه مليئاً بالشكوى .. مثل " أرجو أن تتغير الأمور لصالحك " أو " لعلّ أستطيع مساعدتك فى هذا الموضوع " .

أما إذا كان الحديث يميل لإظهار التفوق فلا مانع من إلقاء جملة مناسبة مثل: " أنت حقاً فتاة رائعة واسعة المعرفة .. لقد سعدت بلقائك " .

كما أننا نتعرض أحياناً لأحاديث مليئة بالإلحاح كالتى يميل لها البائعون أو مندوبو الدعاية .. وأنت أيضاً لست مضطرة لسماع ذلك الإلحاح فاقطعى الحديث بطريقة لائقة .. مثل " إنه منتج جيد حقاً لكننى لا أود شراءه فى الوقت الحالى " .

فإذا كرر البائع إلحاحه ، كررى التعبير عن الرفض والرغبة فى قطع الحديث مثل : " عفواً .. لا أريد الشراء .. أشكرك على أية حال " .

25

تعلمى فن الإقناع لتصلى إلى مارك

إن الدوافع هى التى تحركنا لعمل الأشياء . فتحن ببساطة عندما نقوم بعمل شيء معين تكون لدينا الرغبة فى عمله ، وبدون ذلك لن نفعله .

وبناء على ذلك فإنه لكى نجعل الآخرين يفعلون لنا شيئاً ما لا بد أن نجعلهم يريدون فعله . فهذه من أهم دعائم فن الإقناع .

إن البائع الماهر هو الذى يُحفّز المشتري على الشراء ، حيث يبعث بداخله الرغبة فى ذلك .. فبدون عرض المنتج عرضاً جيداً قد ينصرف المشتري ممتعاً عن الشراء .

كلها تكسين
الصحف

نموذج لحالة :

مشكلة رشا مع أبيها :

رشا فى السنة الأولى الجامعية وأرادت اقتناء سيارة
لكن أباهما رَفَضَ ذلك ليس بسبب النفقات وإنما لأنها لاتزال
صغيرة .

فانزعجت رشا وقالت : إن أغلب صديقاتى لديهن سيارة ..
إنى لم أعد صغيرة بعد !

فى هذا المثل لم تحاول رشا خوض عملية الاقتناع وإنما اكتفت بالتذمر .. فهى
لم تحاول طرح مبررات قد تجعل والدها يقتنع بتنفيذ رغبتها .

ولكن ما الذى كان من الممكن أن تقوله رشا لإقناع والدها ؟!

إننا لو تأملنا سبب رفض والدها لوجدنا أنه يخشى عليها من اقراراف حادث
بالسيارة أو من التهور فى القيادة أحياناً . فهذا هو ما يعنيه بالفعل بوصفه له على
أنها لا تزال صغيرة .

ولذا فإنه كان من الأجدر لرشا ألا تتذمر (إن التذمر يثير عادة وسائل للدفاع
عن النفس من جهة المتلقى مثل الامتناع أو العناد) وإنما كان من الممكن أن تلجأ لعملية
الإقناع على هذا النحو على سبيل المثال : " إننى لن أستخدم السيارة إلا فى الذهاب
للجامعة أو فى فترة النهار وسأتجنب القيادة ليلاً .. كما أننى لا أفضل اصطحاب
صديقاتى معى حتى لا يشتتن انتباهى أثناء القيادة " .

فبهذا الرد المقنع قد تتجح رشا فى توليد الدافع أو الرغبة عند والدها فى إرضائها
بالسماح لها بالقيادة .

فى المرة القادمة عندما تريد من أحد عمل شيء ما .. فتوقضى واسألى
نفسك كيف أنجح فى إقناعه ؟ .. أو كيف أجعله يريد فعل ذلك الشيء ؟ . ويمكنك
اعتبار ذلك أشبه بالكريم الواقى من أشعة الشمس الذى تستخدمينه فى الصيف

الحرار لحماية بشرتك من الحروق .. فهذه الحروق هي أشبه بالرفض والامتناع الذي يثير غضبك عندما يُرفض طلبك !

26

تعلمى فن التفاوض وابتعدى عن العناد !

إن التفاوض أو المناقشة حول خلاف ما يضمن نجاحه إلى حد كبير حصول فائدة لكل من الطرفين . أما أسلوب التهديد أو العناد فلن يكون مجدياً عادة .

نموذج لحالة :

مشكلة سامية مع خطيبها :

سامية تشكو دائماً من عريسها الذي عقد عليها القران بسبب إهماله لها ، حيث إنه يميل إلى التسلية مع أصدقائه ولا يتردد بالتالى على منزل أهلها إلا قليلاً .

أيهما تختارين أن تفعليه من الاختيارين التاليين إذا كنت فى مكان سامية :

(أ) الامتناع عن الرد على الهاتف عندما يريد خطيبها محادثتها وإهماله تماماً لمدة أسبوع حتى يدرك أهميتها فيأتى لها .

(ب) تقوم سامية باستئجار فيلم طريف عن عالم الحيوان وتطلب من خطيبها مشاهدته مع الأسرة فى المنزل بالإضافة لتناول "بيتزا" شهية .

إذا اخترت الحل (أ) فأنت بذلك تسلكين طريق العناد وربما يدفع ذلك الطرف الآخر لاتباع نفس الاتجاه .

كيف تكسبين الصديقات؟



أما إذا اخترت الحل (ب) فأنت بذلك تضمنين إلى حد كبير زوال الخلاف حيث إنك بذلك قد وفرتى " شيئاً" للطرف الآخر يحل محل الشيء الذى يفقده . وبذلك يعود التفاوض فى هذه الحالة بفائدة للطرفين ويكون بعيداً عن التعنت والعناد والاحتكار .



قاعدة : التفاوض ضد الاحتكار (Negotiation Versus Manipulation)

فاسألى نفسك : متى كانت آخر مرة لجأت فيها لأسلوب التفاوض ؟ .. وهل كان إيجابياً مجدياً ؟ وهل تركت شيئاً يعود عليك وعلى الطرف الآخر بفائدة ؟ فإذا كان ذلك التفاوض غير مثمر ، فلتجربى فى المرة القادمة أسلوب التفاوض الإيجابى القائم ضد الاحتكار أو العناد .

27

أو قفى الجدل قبل أن يبدأ !

لا شيء يمكن أن يُوقف الجدل والخلاف حول شيء ما سوى موافقة طرف على ما يريده الآخر .

بل إنه فى بعض الأحيان قد نلجأ للأخذ بالموافقة قبل أن يبدأ الجدل حتى لا نرهق أنفسنا فى الحوار طالما أنه كان قائماً على أمور بسيطة .

نموذج لحالة :

ليلى وزوجها:

أرادت ليلى وزوجها الخروج للعشاء بصحبة الأهل .
فاختارت ليلى الذهاب لمطعم يابانى حيث كانت تريد تذوق

الوجبة اليابانية الشهيرة "سوشي" .. بينما فضّل زوجها الذهاب لمطعم إيطالي لتناول "الإسباجتى" .. وهنا دار جدل وخلاف بين الطرفين .. فقالت ليلي : إنتى لا أرحب بالطعام الإيطالى بسبب كثرة الثوم به . وقال زوجها : وأنا لا أفضل السوشي، حيث إنتى قد تذوقته من قبل ولم يعجبنى واستمر الجدل بين الطرفين .. وانتهى بالمدول عن تناول العشاء بالخارج !

فماذا يمكنك أن تفعل حتى لا تصير بك الأمور على هذا النحو؟

إنه من الممكن أن تقبلى رغبة الطرف الآخر مباشرة حتى تتجنبى الجدل ، طالما أنه كان يتعلق بأمر بسيط .

أما إذا شئت خوض الجدل فلا تتخذى اتجاهًا مباشرًا فى الاعتراض . فكان من الممكن أن تقول ليلي لزوجها : " إن الطعام الإيطالى لذيذ حقًا .. ولكننى لم أجرب تناول السوشي من قبل " .

إن ليلي باتخاذ هذا الرد اللائق لم تلجأ للنقد اللاذع أوللتقليل من شأن واختيار زوجها ، وبذلك فإنها لم تدعه فى موقف يضطر فيه للدفاع عن نفسه من خلال الاعتراض والتمسك برأيه .

فإذا أردت كسب جولة الجدل بأسلوب مباشر جاد فتوقعى أن تخسرى من ناحية أخرى جزءًا من اعتراز الطرف الآخر بك .



كيف تكسبين
الصحة؟



اعترفى بخطئك .. ولا تضعى مبررات واهية !

إننا فى حقيقة الأمر لا نُولد مثاليين وإنما نكسب تدريجياً القدرة على السلوك اللائق من خلال التجربة والخطأ .

فالوقوع فى خطأ ما هو حدث عادى فى مسيرة حياتنا .

ولكن من المهم أن نعرف كيف نتعامل مع أخطائنا التى قد نرتكبها فى حق

الآخرين ؟

نموذج لحالة :

سلوى فى عيد ميلادها العشرين :

فى عيد ميلادها العشرين تلقت سلوى عدة مكالمات هاتفية من صديقاتها فى الجماعة للتهنئة .. لكن صديقتها العزيزة دعاء لم تفعل . فقد غفلت عن تاريخ تلك المناسبة . وفى اليوم التالى عندما التقت سلوى بدعاء فى الجامعة لم تعرفها اهتماماً وبدت غاضبة منها . وأدركت دعاء سبب ذلك الغضب بعدما تذكرت أنه قد فاتها أن تهنئها بعيد ميلادها .

فماذا تفعلين لو كنت فى مكان دعاء ؟



هل تختارين الإجابة (أ) أم (ب) أم (ج) ؟

(أ) تعترفين بالخطأ وتبددين اعتذارك .

(ب) تبررين الخطأ بأشياء من هذا القبيل : "لقد كنت مشغولة باستقبال زائرين" .. أو "لقد كنت أعانى من ألم الدورة" !

(ج) لا تبالين .. وكأن شيئاً لم يحدث .

إنك فى الحقيقة إذا اخترت الإجابة (ب) فهذا يعنى أنك لا تعطين الصداقة حقها من الاهتمام والتقدير .. فهى ليست من ضمن أولوياتك .

أما إذا اخترت الإجابة (ج) فهذا اختيار أسوأ، ومن المتوقع فى الحالتين أن تخسرى صديقتك .

كيف تكسبين الصداقات؟



أما الإجابة (أ) فهي لا شك الأفضل. فالاعتراف بالخطأ والاعتذار عنه هو أفضل طريقة للتعامل مع أخطائنا تجاه الآخرين.

فمن الضروري أن تتحملى المسؤولية عن خطئك وبناء على ذلك فإنه يمكن تصحيح هذا الخطأ على النحو التالى :

تذهب دعاء لسوى الغاضبة وتقول لها شيئاً من هذا القبيل : " إنى أسفة جداً لعدم اتصالى بك هاتفياً.. لا أدرى كيف غفلت عن ذلك ؟" ثم تذهب دعاء لأقرب محل للورود لشراء باقة ورد لسوى.

إن الاعتراف بالخطأ والاعتذار عنه يكون عادة كافياً للطرف الآخر لزوال ما يرتبط به فى نفسه من مشاعر سلبية.

ولكن ماذا تفعلين إذا لم يكتف الطرف الآخر بالاعتذار واستمر فى غضبه؟ لابد أن تحاولى مرة أخرى بعد مرور عدة أيام أو أسبوع . فتكرارك لمحاولة الاعتذار يشعر الطرف الآخر بحرصك الشديد على استمرار العلاقة بينكما أو أنك تجعلينها من أولوياتك.

29

كيف تعتذرين عن أخطائك ..

عرفنا أنه ينبغى أن تواجهى نفسك بأخطائك تجاه الآخرين . ولكن يبقى شيء.. وهو الاعتذار عنها .. فكيف تعتذرين للطرف الآخر عن خطأ ما ؟

إن الخطأ يثير حوله مشاعر سلبية قد تجعلك تفضلين عدم المواجهة.. فتلجئين للاعتذار بطريقة غير مباشرة ، كاستخدام الهاتف ، أو الإيميل ، أو ربما إرسال رسالة .

ولكن لا شك أن الطريق المباشر للاعتذار يجعل الأشياء تمضى بصورة أفضل.. فإذا فضلت هذا الطريق المباشر فإن هذه الطرق التالية تساعدك على تقديم أفضل ما عندك :

حدّدي بوضوح الخطأ الذي ارتكبتينه :

لا تماطلي كثيراً ولا تميلى للمحاورة .. وإنما ابدئي اعتذارك بتحديد الخطأ الذي ارتكبتينه في حق الطرف الآخر " إنى أعتذر لك بشدة عن عدم حضوري لك في الميعاد وأقدر تماماً ما سببته لك من ضيق وضياع للوقت "

إن عدم إبراز الخطأ أو تجاهله لا يعد اعتذاراً.

فلكى تتجحى في تقديم الاعتذار للطرف الآخر لا بد أن تظهرى له بوضوح أن

ما فعلتينه كان خطأ بالفعل



عبّري عن اعتذارك بوضوح وأبرزى الخطأ الذي ارتكبتينه

كيف نكتب
الصحيفة



تحملي مسؤولية الخطأ :

إذا استخدمت في تقديم الاعتذار كلمة "إذا" أو كلمة "لكن" فأنت لا تتحملين مسؤولية خطأك .. " أنا آسفة إذا كنتِ قد غضبت بسبب عدم حضوري في الميعاد في الية السابقة " .. فذلك لا يعد اعتذاراً وإنما هو نوع من محاولة إرضاء الطرف الآخر.. بل أن ذلك الأسلوب يحمل اتهاماً غير مباشر للطرف الآخر بأنه زائد الحساسية .. مما يزيد من ألم الجرح ! فلتكوني واضحة صريحة متحملة لمسئولية الخطأ تماماً ومقدرة لما سببه من إزعاج للطرف الآخر .

عبري عن إحساسك بتأنيب الضمير :

عندما تذكرين عبارة تحمل هذا المعنى : " إذن ، لقد أخطأت في حقك .. هيا اتخذى رد الفعل الذى يوافقك " .. فإن ذلك لا يعد اعتذاراً . فلابد أن تشعرى الطرف الآخر بأنك تشعرين فعلاً بالأسف أو بتأنيب الضمير .. فلتقولى شيئاً من هذا القبيل: " أعلم أنك كنت فى انتظارى .. إنى أشعر فعلاً بالأسف لأنتى حتى لم أتصل بك هاتفياً .. أنا بالفعل متأسفة لحدوث ذلك " . فذلك يشعر الطرف الآخر بتقديرك لغضبه وبأنك تريدين بالفعل إصلاح الأمور بينكما .

عبري عن ضرورة عدم التكرار :

إن الاعتذار لن يكون أيضاً ناجحاً فعلاً إلا إذا أظهرت للطرف الآخر عن اجتهادك لعدم تكرار الخطأ مرة أخرى .. فقولى شيئاً من هذا القبيل : " إنى أعرف تماماً أنتى قد أغضبتك بهذا الخطأ .. لكننى أعدك بعدم تكراره ثانية " .. كما يجب أن يعنى كلامك حدوث ذلك بالفعل مستقبلاً .. مثل : " لقد قمت بضبط الهاتف المحمول لينبهنى بالميعاد القادم " .

خففى من تأثير الخطأ :

عندما يكون بإمكانك تخفيف شيء من الضرر الذى لحق بالطرف الآخر وإصلاح بعض الخسائر ، فلتفعلى . إن الغرض من ذلك ألا تحاولى المبالغة فى إرضائه وإنما

أن تشعره باهتمامك وعنايتك وباستياك مما حدث . فإذا كنت قد تسببت في الإساءة لصديقتك بهذا الخطأ ، فلم لا تفعلين لها شيئاً تحبه وتسعد به مثل دعوتها لتناول كوب العصير المفضل لها .. أو تجتهدى لمحاولة إصلاح الضرر الذى وقع عليها مثل قيامك بدلاً عنها بأداء بعض المهام التى تأخرت عن القيام بها بسبب إهدارك لوقتها . فذلك يشعرها بالأهمية وبتقديرك للخطأ الذى ارتكبتينه فى حقها وبأنك تضعين الصداقة ضمن أولوياتك .

30

تعلمى كيف تتعاملين مع المواقف المثيرة للغضب والتوتر بحكمة!

إن حياتنا اليومية تكاد لا تخلو من المواقف التى تدفعنا للغضب والتوتر والانفعال وربما الاحتدام مع الآخرين .

يقول علماء النفس: إن التوقع Anticipation يعد من أبسط الوسائل لمقاومة الغضب المرتبط بتلك المواقف .

ولكن ما المقصود بذلك ؟

المقصود بذلك ببساطة أن تتوقعى حدوث المشكلة فتكونى بالتالى أكثر قدرة على التكيف معها .

إنه قبل أن تخرجى بسيارتك فى وقت الذروة عليكى أن تتوقعى حدوث ازدحام بالطريق وما يرتبط بذلك من تأخير وحدث مشاكل مرورية وخروج بعض السائقين عن السلوك المهدب . فهذا التوقع يجعلك مستعدة لمواجهة الحدث بمزيد من الصبر والحكمة .

إن أبسط وسيلة لحماية أنفسنا من الغضب تجاه المواقف المزعجة هو تجنب التعرض لها . فعندما تدركين أن لقاءك بزميلة ما سوف يثير

كيف تكسين
الصداقات؟



غضبك فلا تلتقن بها ! لكننا لا نستطيع فى الحقيقة أن نأخذ بهذه الطريقة المعروفة باسم التجنب Avoidance باستمرار ، فهناك مواقف مزعجة لابد أن نواجهها .

إن من الوسائل الأخرى التى تحمينا من التوتر المرتبط بهذه المواقف ، ألا نصرّ على الانتصار وفى الوقت نفسه لا نرضى بالخضوع .

إن الخلافات بين البشر عادة ما تنتهى بانتصار أو هزيمة لأحد طرفى النزاع، مثلما يجرى عادة بين الدول المتنازعة .

ولكن .. أليس من الأفضل أن تسوّى الخلافات بالتفاهم الهادئ الذى يحفظ لكلا الطرفين حقوقه - إلى حد ما - فلا يكون هناك منتصر خسر حقاً من حقوقه أو خسر كبرياءه ؟!

إن هذه السياسة المثالية ليست عادة سهلة التنفيذ ، لأن كثيراً منا اعتاد على سرعة اتخاذ رد الفعل الغاضب وربما العنيف وتقديمه على ردود الأفعال الهادئة. فلكى تنجح هذه السياسة نجب أنفسنا من الغضب أو الانفعال وتأثيره السيئ على صحتنا ، كما يحتاج ذلك إلى إجادة فهم الآخرين والتعامل معهم ، وأيضاً يحتاج ذلك للالتزام بالأمانة فى تقييم الموقف بحيث لا ننتزع حقاً ليس من حقوقنا ولكى تساعدى نفسك على تحقيق هذا التفاهم الهادئ احرصى دائماً على الأخذ فى الاعتبار عدة أمور هامة ، مثل :

اختارى الوقت المناسب للتفاوض :

فلا تتوقعى حدوث تفاوضات هادئة إذا كان الطرف الآخر خاضعاً لضغط نفسى سواء بسبب متاعب العمل ، أو بسبب المرض ، أو لأى سبب آخر . فإنك إذا اخترت توقيتاً غير مناسب فتأكدى من أن سياستك ستبوء بالفشل لأنك حتماً ستلقى من جانبه اعتراضاً ومقاومة أكثر من أى توقيت آخر . فلا تستعجلى الأمور ولا تتسرعى .. ولا تجعلى أيضاً إحساسك بالفشل فى تطبيق هذه السياسة خلال اللقاء الأول يشعرك باليأس فلا يزال أمامك لقاءات أخرى كثيرة للتفاوض.

ضعى تقييمها صحيحاً للأمور :

ولابد قبل أن تبدئى التفاعل تجاه الأزمة أو الخلاف بتقييم الموقف تقييماً صحيحاً، أن تكونى مُلمة بمختلف جوانب الموضوع كما يجب أن تفكرى مسبقاً فيما سوف تفعليه إذا باءت مهمتك بالفشل . فيجب أن يكون لديك مسبقاً عدة اقتراحات أو حلول للعمل بها فى حالة الفشل فى تحقيق الوثام. وقد يكون أسهل هذه المقترحات ترك الأمور على ما هى عليه . فمن حَقك أن تتسحبى وتتركى الطرف الآخر لعناده وغلظته .

خففى إحساسك بالتوتر .. كونى إيجابية !

دعينا نفترض أن كل الوسائل السابقة قد فشلت فى حمايتك من التوتر وأنت قد صرت مشحونة بالغضب .. فماذا تفعلين ؟
الجبئى إلى الوسيلة الدفاعية التالية وهى الفعل Action بمعنى أن تفعلى شيئاً لتصريف غضبك فلا تكتميه بداخلك . إن هناك قنوات كثيرة لتصريف التوتر والغضب .. ومن أبسطها الدخول إلى جلسة استرخاء ، أو التحدث إلى صديقة كنوع من التعبير عن الغضب ومحاولة إخراجِه من النفس .

31

كيف تتعاملين مع السخافات والهجوم الكلامى؟

ليس كل قول أو حوار أو سؤال نرتضيه .. فأحياناً نتعرض من خلال تعاملاتنا اليومية لأشكال مختلفة من السخافات والبذاءات .. فكيف نتعامل معها ؟
إن الأخذ باللباقة لا زال مهماً فى التعامل مع هذه السخافات بشكل يحفظ لنا كرامتنا وفى الوقت نفسه يُوقع الطرف الآخر البذء فى حرج .

كيف نكسبن الصداقات؟



إليك هذه التماذج :

الأسئلة الفضولية :

هذه تعد نوعاً من السخافات لأنها ترتبط بخصوصيات حياتنا والتي لا شأن

بأحد بها سوى أشد المقربين لنا، ومن أمثلتها :

- " لماذا لم تتزوجي بعد " ؟
- " كم لديك من المال في البنك " ؟
- لماذا لم تنجبي بعد ؟

إنه من حقك ألا تجيبي عن مثل هذه الأسئلة ، فهذا يتفق مع السلوك الصحيح .

فعندما تواجهين مثل هذه الأسئلة يمكن الرد بطريقة تشعر الطرف الآخر بسخافة

سؤاله .. مثل :

- " إنه أمر يخصني "
- " لماذا تسألين عن ذلك ؟! "
- دعينا نتحدث عن أمر آخر ...
- وماذا يعنيك في ذلك ؟ "

الكلمات البذيئة :

إن أفضل ما تفعلينه تجاه إلقاء كلمة بذيئة هو ألا تفعل شيئاً .. أو تصرفي

كأنك لم تسمعي شيئاً . فسياسة التجاهل تجاه إنسان بذيء هي أفضل سياسة .

نموذج لحالة :

- منى تقود سيارتها وتعرض لبداءة من أحد السائقين .
- منى تقوم ببساطة بفلق زجاج النافذة وتتجاهل السائق البذيء .
- وقد تتعرضين لسماع كلمات بذيئة من خلال المزاح مع الأخريات مثل إلقاء

النكت التي تحمل كلمات خارجة لا تليق بالفتاة المهذبة . فى هذه الحالة لابد أن تبادرى على الفور بالانسحاب حتى تحفظى مكانتك فى عيون الآخرين .

السلوك غير المهذب :

وربما تتجاوز السخافات الكلمات وتصل إلى الأفعال عندما تتعرض امرأة لسلوك غير مهذب من أحد العاملين أو المارة . وفى هذه الحالة لابد من اتخاذ موقف صارم حاد : " إنك إنسان غير مهذب " .. " كيف تجرؤ على فعل ذلك " .. " إذا تكرر ذلك فسوف أكشف للعاملين عن سلوكك البذىء " .

إن مثل هذه الأمور صارت واردة فى مجال العمل والدراسة أحياناً ، ولذا فإن الفصل بين الجنسين فى مجال العمل أو الدراسة ليس أمراً متعنتاً وإنما هو أمر واجب ضرورى ، فالاختلاط المباشر بين الجنسين حرّمه ديننا الإسلامى ونهى عنه .

الهجوم اللفظى أو الكلامى :

والمقصود به عندما يهاجمنا الطرف الآخر بكلمات قوية تتهمنا بالتقصير أو سلبية لكنها ليست من النوع البذىء .

إليك هذه التماذج :

- الفتاة لأبيها : " إذا كنت حقاً تريدنى أن أتفوق فى دراستى لاشرتيت لى جهاز كمبيوتر .
 - الأم لابنتها : " ستكونين زوجة خائبة .. فأنت لا تجيدين طبخ الطعام " .
 - الطبيبة لمريضة : " لن تفلحي فى إنقاص الوزن طالما لم تتخلصي من عاداتك الغذائية السيئة " .
 - الزوجة لزوجها : " أنت غير قادر على تحمل مسئوليات الحياة " .
 - فكيف تتعاملين مع هذا الهجوم الكلامى أو اللفظى ؟
- لابد أن تراعى هذه الأمور :

كيف نكسبن
الصحة!



- لا تبالغي في الرد أو لا تجعلي دفاعك عن نفسك زائد القسوة .
- تمهلي في الرد .. وخذي نفساً عميقاً .. حتى يمكنك السيطرة على انفعالك .
- لا تُظهري للطرف الآخر أن كلامه قد أزعجك .. وإنما اثبتي والتزمي بالهدوء .
دعينا نطبق ذلك على أحد النماذج السابقة :
- الفتاة لأبيها : " إذا كنت حقاً تريدني أن أتفوق في دراستي ... "
- الأب (قاطعاً حديثها عند هذا الحد) : " ومنذ متى وأنت تعتقدين أنني لا أريدك أن تتفوقي في دراستك ؟ " (لاحظي أن الأب بمجرد سماع نصف العبارة قاطع حديث ابنته على الفور في حزم) .
- الفتاة : " لأنك لا تريد شراء جهاز كمبيوتر لي بينما كل زميلاتى لديهن جهاز كمبيوتر " (لاحظي أن الفتاة بدأت تستسلم ، حيث تعللت بأنها تريد جهاز كمبيوتر لأن كل زميلاتهن لديهن أجهزة كمبيوتر وليس بسبب تقصير والدها) .
- الأب: " هل يمكنك أن تخبريني بفائدة الكمبيوتر لك شخصياً ؟ " .. فماذا ستفعلين به مثلاً أثناء الامتحانات ؟ " (يلاحظ أيضاً أن الأب تعامل مع رد ابنته بجدية وطلب منها مزيداً من التوضيح وبذلك أصبحت الابنة غير قادرة على الاستمرار في الشكوى . وبذلك نجح الأب في التصدي للهجوم ومعادلته) .
اختبار :

والآن حاولي وضع ردود لبقة مناسبة للمثالين السابقين .

الطعن في المشاعر :

- كما أن هناك هجوماً من نوع آخر يرتبط بالمشاعر .. كهذا النوع من الهجوم :
 - الفتاة لأمها : " لماذا تتعمدين دائماً ألا تكوني لطيفة معي ؟! "
- وهذا النوع من الهجوم الذي يطعن في المشاعر يأتي عادة من طرف تربطنا به علاقة وطيدة (كالابنة أو الابن) والذي يعرف نقطة ضعفنا فيها جمننا من خلالها .

فكيف تردين على هذا النوع من الهجوم . لابد أن تتمهلى وتتماسكى ، كما
نصحننا من قبل .

إليك نموذجاً للرد المقترح على المثال السابق .

- الفتاة لأمها : " لماذا تتعمدين دائماً ألا تكونى لطيفة معى ؟ "
- الأم : " حسناً .. وما هو الشيء الذى يمكن أن أفعله وترينه لطيفاً ، دعينا نجلس
معاً ، وسأعد لك فتجان كاكاو ونتحدث حديثاً جاداً .. هل ترحبين بذلك ؟ "
(لاحظى أن الأم خفضت الاتهام لعمل شيئين : الأول : أنها تعمدت أن تكون لطيفة
فى ردّها وبذلك استطاعت إلقاء الاتهام . ثانياً : أن اقتراحها بإعداد فتجان كاكاو
والقيام بالدردشة مع ابنتها أمر كفيل بإخضاع واستسلام الابنة لأمها والتي تؤكد
لها بذلك خطأ اعتقادها) .

اختبار :

والآن حاولى إيجاد رد مناسب لبق لهذين المثالين التاليين :

- الزوج لزوجته : " لماذا تصرين دائماً على إظهارى كرجل ضعيف ؟ "
- الزوجة :
- الزوج :
- الزوجة :
- الأب لابنه : " ألا تستطيع أبداً أن تفعل شيئاً يجعلنى أَرْضى عنك ؟ "
- الابن :
- الأب :
- الابن :



كيف نكسبين
الصحة؟



احفظى للطرف الآخر ماء وجهه!

كل منا يكره أن يكون مخطئاً ، وبخاصة إذا واجهه أحد بخطئه أمام الآخرين .
فإذا أردت أن تتجحى فى قطع علاقتك بالطرف الآخر كررى من إبراز أخطائه ..
فتلك هى الوسيلة المثالية لخسارة الأصدقاء !!
إن إظهار خطأ ما لزميلتك أمام الآخرين لا يشعرها بالتقصير والتخاذل وإنما
يشعرها كذلك بإحراج شديد .

ولكن كيف تتعاملين مع أخطاء الغير؟ .. هل تتغاضين عنها؟

إنه قبل أن ينطق لسانك بكلمة فكرى جيداً فى الموقف .. واعرفى مدى أهمية
مصارحة الطرف الآخر بخطئه .
وإذا وجدت ضرورة ملحة لتنبيه زميلتك لخطأ وقعت فيه أمام الآخرين ،
فلتقومى باستدراجها إلى مكان جانبى وتصارحينها بالخطأ الذى ارتكبته .
كما أنه من الطرق المثلى للتعامل مع أخطاء الغير أن نستدرجهم بالحوار
تدريجياً بحيث يتبينون أخطاءهم بأنفسهم .
إننا فى الحقيقة نتفاعل فى بادئ الأمر مع الفكرة أو الرأى المطروح بمعالجة
ذهنياً والحكم عليه قبل أن نأخذ بصحته .
ولذا يمكنك منح الفرصة للطرف الآخر من التأكد من صحة ما يقوله بطرح
بعض الأسئلة عليه .. والتي قد تقوده إلى تغيير رأيه أو موقفه على نحو صحيح غير
خاطئ .

إليك هذا المثال :

منى تنوى صباغة شعرها بلون أشقر:

يمكنك أمام هذه الفكرة التى طرحتها فى أن تقولى لها:
"إنها فكرة سخيفة.. فالشعر الأشقر لن يكون مناسباً لك
على الإطلاق".

ويمكنك فى الوقت نفسه أن تقودها لإدراك خطأها
بعرض أسئلة .. مثل: "ألا تعتقدين أن الصبغة تقسد الشعر؟"
"هل ترين أن هذا اللون سيكون مناسباً لك حيث إنك تتميزين
ببشرة سمراء نوعاً ما؟" .. "لقد ذكرت خبيرة التجميل أن
تكرار صباغة الشعر يعرضه للجفاف والسقوط .. فما رأيك فى
ذلك؟"

إنه من المحتمل أن تقوم منى بعد هذا الحوار والنقاش
بالعدول عن رأيها وتدرك بنفسها خطأ فكرتها . وبذلك تكونين
قد حفظت لها ماء وجهها .

33

كيف تتعاملين مع إنسان عصبى المزاج؟

تأكدى أن الرد على العنف بالعنف لن ينجح فى التعامل مع إنسان عصبى المزاج
يميل للثورة والعنف وإنما عادة ما يزيد ذلك من تأجج نار الغضب .
كما أن الميل للأنفعال والتفوه بألفاظ لا تليق أمر لا يليق بالفتاة بصفة خاصة .
إننا نتعرض أحياناً لمواقف تدفعنا للغضب من خلال حياتنا اليومية أو ربما

كيف تكسبين
الصدىقات؟



حياتنا الأسرية للتعامل مع إنسان عصبى المزاج .

فما الطرق المناسبة لتحقيق التوافق في هذه الحالة وللاحتفاظ بصورتنا اللائقة ؟

- إذا كان بإمكانك تجنب التعامل مع الإنسان العصبى بطبيعته فلتجنبه .
- وإذا لم يكن ذلك ممكناً فلا بد أن تسيطرى على انفعالك وأن تحاولى تقديم اقتراحات مرضية .
- امنحى الطرف الآخر الفرصة الكافية لكى يهدأ .. وتجنبى تماماً إثارته سواء بالقول أو بالفعل .
- إن بعض الناس يميل للعنف والأخذ بأسلوب فظ بدافع إخافة الآخرين وإرغامهم على تنفيذ طلباته . ولكن الحقيقة أنه عندما يرى فى الطرف الآخر ثباتاً ورزاقنة وهدوءاً ويجده يميل للاستمرار فى معاملته على وجه حسن ، فإنه يميل تدريجياً هو الآخر للتهدة ويترك أن نهجه العصبى قد أصابه الفشل فى تحقيق غايته .

نموذج لحالة :

نجوى وجارتها المستفزة !

جاءت الجارة العصبية تطرق باب شقة نجوى بعنف وراحت تصيح فى وجهها قائلة : " ألا تكفون عن الضجيج .. إن ابنى يستعد للامتحان " فردت عليها نجوى بعنف : " كيف تطرقين الباب بهذه الطريقة .. إنك إنسانة وقحة " واشتعل الخلاف بين الجارتين وانتهى بمشاجرة وخصام طويل .

لكننا فى حقيقة الأمر يمكن إعادة هذا الحوار بالطريقة التالية :

عندما رأت نجوى جارتها غاضبة ثائرة قالت لها : " لماذا لا تدخلين ونشرب سوياً فنجان قهوة " .

إن هذا الرد المهذب اللبق جعل الجارة الغاضبة تهدأ تدريجياً . وتم بحث المشكلة بين الطرفين بهدوء .. وانتهى الأمر!.. بل واعتذرت الجارة لنجوى عن أسلوبها العصبى ، لكن نجوى أدركت تماماً سبب ذلك ، فقالت لها : " نعم نعم .. إنى أدرك أن فترة امتحان الأبناء تجعل كل أفراد الأسرة فى حالة توتر .. إنى ألتمس لك العذر " .

34

واجهى نفسك بأخطائك قبل أن تلومى الآخرين

ليس من المتوقع ولا من المنطقى أن تبسّمى فى وجه زميلتك أو جارتك وترد عليك بشيء من الوقاحة ! .. وليس من المتوقع أيضاً أن تكونى أنانية فى سلوكك ويساعدك الآخرون ! .. وليس من المتوقع أن تقدمى خيراً وتجدى شراً! إن كلاً منا مسئول عن معاملة الآخرين له . فإذا لم تكونى راضية عن معاملتهم لك .. فلتواجهى نفسك .. وتراجعى تصرفاتك .. وتضعى يدك على نواحي الخلل فى سلوكك ومعاملاتك .. أقدمى على ذلك بشجاعة وتقبلى خطأك واعملى على تصحيحه .

ولا تقاومى نزعتك بالأ تكونى مخطئة بوضع مبررات واهية .

نموذج لحالة :

التاجر الخاسر والتاجر الناجح :

كان هناك متّجران أحدهما يشهد إقبالاً كبيراً من الزبائن والآخر لا يلقى مثل هذا الإقبال على الرغم من وجود

كيف تكسبين
الصدقات!



بضائع مشتركة وأسعار متشابهة بالمتجرين . ولما سُئِلَ عم فؤاد عن سبب كساد تجارته أجاب : " ليس لأحد حيلة في الرزق " .
لكننا لو بحثنا سبب هذا الاختلاف بعناية لوجدنا أن هناك أسباباً أخرى قيمة وراء ذلك .

فصاحب المتجر الرائج بالزبائن يعامل زبائنه بتقدير واهتمام ويعطيهم الفرصة الكافية لاختيار بضائعهم .. ولا يعبأ كثيراً بانصراف أحدهم دون شراء . وفضلاً عن ذلك فإنه ودود مبتسم في وجه زبائنه .

أما عم فؤاد فهو حاد الطباع كَثُرَ الوجه .. ولذا فإن الزبائن يتجنبونه ولا يقبلون على الشراء من متجره .

ومن المتوقع أن يبقى على هذه الصورة على الدوام طالما أنه غير قادر على مواجهة نفسه وإبراز أخطائه وتغيير طريقته في المعاملة .

35

ثمانية أشياء يجب أن تعرفيها عن طبيعة البشر لتتجحي في التعامل معهم

هذه هي :

- 1 - تأكدي أنك لن تجنى شيئاً أبداً من النقد اللاذع Criticizing ولا من الإفلال من شأن الآخرين Condemning ولا من الشكوى المتكررة Complaining .. فتجنبي هذه الصفات الثلاث التي تبدأ بحرف C 3C .

- 2 - عندما تهتمين بالطرف الآخر وتظهرين تقديرك لعمله فستحصلين على أفضل ما عنده . ونفس الشيء ينطبق عليك شخصياً فلتشعري بأهميتك ككائن بشري وتمتزي بنفسك لتحصلي على أفضل ما لديك .
 - 3 - الطريقة الوحيدة التي تجعل الطرف الآخر يفعل ما تريدينه هي أن تجعله يريد بالفعل عمل ذلك . تذكرى أن البائع الماهر هو الذى يحاول إيجاد الحاجة لدى المشتري لاقتناء سلعته .
 - 4 - إن الابتسام للطرف الآخر وإظهار الشغف به هو أقوى طريق لكسب الأصدقاء .
 - 5 - لكى تكونى محبوبة أو صديقة يعترف بها أو زوجة مُرضية عليك أن تستمعى بعناية لما يقوله الآخرون ولا تهملهم .
 - 6 - تأكدى أنك لن تكسبى حواراً جدلياً بدون خسارة شىء إلا إذا لجأت إلى البحث عن أرضية مشتركة من خلال المناقشة الهادئة والقاء الأسئلة لتوضيح موقفك على نحو أفضل يرضى به الطرف الآخر .
 - 7 - الناس لا تُولد مهذبة وقورة محترمة وإنما تتعلم السلوك القويم من التجربة والخطأ . فلا تلومى نفسك على خطأ ما ، وإنما اعملى تدريجياً على وضع الأمور فى مكانها الصحيح .
 - 8 - الناس ترفض بطبيعتها أن تكون مخطئة .. ويعد أقصر طريق لخسارة الأصدقاء أن تصارحى صديقة لك بخطئها أمام الآخرين .
- فتغاضى عن الخطأ إذا كان تافهاً .. أو قودى صاحبه لاكتشاف خطئه بنفسه من خلال طرح الأسئلة .



كيف تكسبين الصديقات؟



تعلمى كيف تقولين "لا"

إن الكثير منا قد يجد صعوبة فى أن يقول "لا" وبخاصة إذا كانت تلك الكلمة موجهة للرئيس فى العمل أو لأحد الأبوين أو ربما للزوجة أو للزوج .

لقد نشأ الكثيرون نا على مبدأ الطاعة فمن التأدب أن يكون الشخص مطيعاً ومجاملاً ومريحاً للآخرين ! .. ولذا فإن كلمة "لا" والتي تعنى الرفض قد تحمل فى باطنها معنى التذمر أو الاحتجاج .

وإذا أخذت بهذا المبدأ على الدوام ، فى مجال العمل مثلاً ، فإنه من المتوقع حدوث أحد أمرين ،

● الأول : هو أن تُكفى بما لا طاقة لك به .. كأن تستمرى فى العمل لمدة 24 ساعة ..

● والثانى : هو أنك سوف تقللين من دور الطرف الآخر عندما تقولين له (نعم) وأنت تدركين أنك لن تستطيعى تنفيذ طلبه !

ولكن فى الحقيقة أنه يمكنك أن تقولى (لا) دون أن تشعرى الطرف الآخر بالحرص أو بتأخرك عن تقديم الخدمة له .. ولكن كيف ؟

إننا يمكننا أن نقول "لا" بأكثر من طريقة مقبولة بالاعتماد على كلمة "إذا"

إليك هذه الأمثلة :

● إذا كنت تشعرين بحاجتك لأن تقولى (لا) ولكن واجبك يحتم عليك أن تقولى (نعم) .. ففى هذه الحالى أعقبى كلمة (لا) بكلمة (إذا)

مثال : سوف أقوم بكتابة هذا البيان (إذا) اتسع الوقت .

● إذا كان هناك طرف في المسألة يمكنه عمل شيء فلتعتمدي عليه مع استخدام (إذا) :

مثال : إذا طلبت منك عمك زيارتها في ظروف صعبة ، كأثناء استعدادك للامتحان .. يمكنك أن تقول لها : نعم ، سوف أذهب لزيارتك (إذا) استطعت إقناع والدي بذلك .

● كما يمكنك أن تقول (إذا) بشكل آخر .

مثال : نفترض أن رئيسك في العمل تطلب منك حضور مؤتمر ولا تجددين الوقت الكافي لذلك بسبب انشغالك بالعمل . فيمكنك أن تقول لها : نعم سوف أذهب (إذا) رأيت أن هناك عملاً يمكن تأخيره لوقت لاحق .

فذلك يبدو أفضل من أن تقول : لا .. لن أتمكن من الذهاب لأن لدي أعمالاً كثيرة يجب القيام بها .

كما يمكنك أن تقول أيضاً : إذا سمحت لي بتنفيذ هذه الرسومات الهندسية غداً فسوف أقول (نعم) .

37

لا بد أن تقول (لا) في مثل هذه المواقف

إن بعض المواقف تتطلب منا أن نقول (لا) ولكن بشكل لائق لا يشعر الطرف الآخر بالحرج أو بالتذمر ، كما ذكرنا .

ولكن لا بد أن تقول (لا) مباشرة ودون تجميل للعبارة إذا كانت كلمة (نعم) :

● ستخرجك عن القواعد الموضوعية أو العادات والتقاليد السائدة .

● ستجعلك تُقدمين على عمل ما رغماً عن إرادتك ورغبتك لمجرد إرضاء الطرف

الآخر

كيف تكسبين الصداقات!



- ستمنعك من أداء شيء آخر مهم .
 - ستجعلك تقومين بعمل لا تستطيعين القيام به بسبب نقص المهارة أو المعرفة أو الوقت الكافي .
 - ستعرضك لضغط نفسى شديد أو لوضع صحى سيئ .
- فى مثل هذه الحالات قولى (لا) مباشرة دون تردد ولكن اتركى بعدها فاصلاً قصيراً بحيث يسمعا جيداً الطرف الآخر .. ثم اشرحى للطرف الآخر السبب أو التعليل .. وعادة ما يقنع به ويقبل كلمة (لا) طالما أنه كان سبباً قوياً ولائقاً .

نموذج لحالة:

سلوى تستعد للامتحان :

طلبت جارة سلوى منها مساعدة ابنتها الصغيرة فى مذاكرة بعض الدروس ولم تكن الظروف ملائمة لذلك ، حيث إن سلوى كانت تستعد لأداء امتحان دراسى مهم بالجامعة ولم يكن يتبقى على الامتحان سوى بضعة أيام قليلة .

وببساطة شديدة قالت سلوى لجاتها (لا) ثم استطردت فى شرح سبب الرفض .

وقدّرت الجارة موقف سلوى .. بل إنها أبدت أسفها من ذلك الطلب بسبب عدم معرفتها بالظروف الراهنة التى تمر بها سلوى . وانتهى الموضوع .



اكتساب مهارة الحديث العلني .. كيف تستميلين الآخرين لسماع حديثك؟

من خلال الدراسة الجامعية أو في مجال العمل قد تكلفين بإلقاء كلمة ما على الآخرين .

إنه ليس من السهل أحياناً أن نستميل الآخرين لسماع حديثنا ، أو لقراءة ما نكتبه ، أو لرؤية ما نستعرضه .

إنه ثمة أمور يجب أن تهتمى بها قبل الشروع في الاتصال العلني بالحاضرين . فلا بد أن تنتهي للأمور التالية :

موضوع الحديث :

ما الذى تريد أن يتضمنه موضوع حديثك ؟ أو ما الرسالة التى تريد وصولها للآخرين ؟

وهل تحتاجين لذكر تفاصيل ما أم تكفين بعرض نقاط أساسية ؟

المعنى :

هل تعتقدين أن أسلوبك فى عرض الموضوع سيكون مفهومًا لجميع الحاضرين ؟
أوهل تعتقدين أن المعنى الذى يدور فى رأسك هو نفس المعنى الذى سيصل للحاضرين ؟
هل من المحتمل أن تطرح بعض الكلمات معانى مختلفة بالنسبة للحاضرين عمومًا ؟

التغذية المرتدة :

كيف ستعرفين ما إذا كنت قد نجحت فى تحقيق الاتصال الجيد بالحاضرين ؟
هل تتوقعين حدوث استجابة فورية من الحاضرين ؟

كيف تكسبين
الصدقات؟



عامل الضجيج :

هل هناك متحدثون آخرون فى الندوة ؟ هل تتوقعين احتمال حدوث جدل وخلاف أو ضجيج بسبب وجود أكثر من متحدث ؟ وكيف ستتعاملين مع احتمال حدوث ذلك ؟

التأثير :

ما هى التأثيرات التى تتوقعين حدوثها بعد إلقاء الحديث ؟ أو كيف سيعرف الحاضرون ما إذا كانت أفكارك التى طرحتها ستكون مفيدة وموضوع تنفيذ ؟

طريقة إلقاء الحديث :

إنه لا يكفى أن تقومى بإعداد حديث جيد تلقينه على الآخرين وإنما لابد كذلك من إجادة الإلقاء بحيث تتجحين فى شد انتباه الحاضرين إليك وإيصال ما تريدين إيصاله من معلومات إلى أذهانهم .
ولذا لابد من الاهتمام بهذه الأمور عند إلقاء الحديث :

احرصى على الاتصال بالعينين :

فلا بد أن تكون لغة جسدك متوافقة مع هذا الموقف .. ومن أهم ما يجب أن تحرصى عليه من لغة الجسد هو الاتصال بالعينين مع الحاضرين . ولكن لا تجعلى الاتصال بالعينين مقتصرًا على فرد أو فردين وإنما قومى بتوزيع نظراتك على الجميع .

كما تشتمل لغة الجسد المناسبة فى هذه المواقف على استخدام الإشارات والحركات باليد والذراع عندما يحتاج الأمر لذلك كعند تأكيد معلومة أو عند نفى معلومة .

استخدمى وسائل إيضاح :

إن الجمع بين استخدام حاسة السمع وحاسة النظر يجعل استيعاب المعلومات أفضل . ولذا فإنه إذا كانت هناك فرصة لعرض صور أو لوحات أو شرائط سينمائية لتوضيح المعنى فيجب ألا تتأخرى عن انتهازها .

الجبى أحياناً إلى طرح أسئلة :

إن إلقاء الأسئلة أو الميل لمناقشة الحاضرين يعد وسيلة فعالة لشد انتباه الحاضرين ومقاومة الشرود الذهني فضلاً عن أن ذلك يساعد في توضيح المعنى ومعالجة الموضوع من جوانب مختلفة .

39

ثلاثة عيوب فى الحديث تبعد عنك الآخرين فتجنبيها

من الرائع أن نتمتع بشخصية اجتماعية وأن نفتح حواراً مع الآخرين فى الظروف المناسبة ، إذ يمكننا بذلك كسب الأصدقاء وكسب معارف جديدة .
ولكن من الأهم أن يكون حديثنا مرضياً مقبولاً .

إن بعض الأخطاء التى يقع فيها البعض أثناء الحديث ، والتى قد تكون بدافع نزعة شخصية ، تجعل الحديث منفراً بل تجعله مبعداً للأصدقاء بدلاً من أن يكون مكسباً لهم .

إن من أبرز عيوب الحديث ، هذه العيوب الثلاثة :

التأثير :

وذلك بمعنى أن يميل المتحدث إلى التحدث عن نفسه وعن تفاصيل خاصة به

كيف تكسب
الصداقات؟



لا تهم الآخرين . وعادة ما يحمل هذا النوع من الحديث معنى حب الذات ولذا يكثر به استخدام كلمة "أنا" .

أحاديث النكد والتشاؤم :

وعندما يتضمن الحديث كذلك عن جرعة كبيرة من الهموم والأحداث المؤسفة يكون أيضًا باعثًا للملل والنفور . فالآخرون لا يرحبون عادة بأن تحكى لهم أشياء عن المرض والمستقبل المشئوم والفقر وزيادة معدل الإصابة بالاكتئاب .

أحاديث التمسك بالرأى وإظهار الأفضلية :

كما أن البعض منا قد يتخذ من الحديث مجالاً لإظهار أفضيلته على الطرف الآخر عندما يتمسك برأيه ويدعى معرفته بأشياء كثيرة ، ويميل لرفض رأى الطرف الآخر (مثل : دعنى أوضح لك .. ، إن الأمر ليس كذلك وإنما ..) .

اختبار :

راجعى ما تحدثتين عنه لصديقاتك على مدى الأيام القليلة الماضية ..

- هل كنت تميلين للتحدث عن نفسك كثيرًا ؟
- هل تضمّن حديثك جرعة كبيرة من الشكوى والأحزان والنكد ؟
- هل تعتقدين أنك كنت متمسكة برأىك فى أحيان كثيرة وترفضين قبول وجهة نظر الطرف الآخر ؟
- إلى أى مدى تضمن حديثك أشياء مبهجة ومفيدة للآخرين ؟
- هل تعتقدين أن حديثك إلى الطرف الآخر جعله شغوفًا بالتحدث إليك مرة أخرى أم كان يميل لقطع الحديث والانصراف ؟



كيف تكسيين "مقابلة عمل" لصالحك

من المتوقع لأغلب الفتيات والشابات أن يخضن مقابلة عمل Interview.. وهو حدث هام تبرز من خلاله أهمية اللباقة وحسن التصرف بالإضافة للمستوى العلمي أو المهني أو لدرجة الخبرة.

فما النواحي التي يجب عليك الاهتمام بها لتكون مقابلة عمل ناجحة؟
إليك هذه الإرشادات :

- لا بد من الاستعداد المسبق للمقابلة من خلال معرفة معلومات كافية عن مجال العمل الذي سوف تلتحقين به .
- كما يجب أن تكوني مستعدة للإجابة عن أى سؤال يتعلق بسيرك الذاتية ويجب اصطحاب كل الأوراق المطلوبة كالشهادات العلمية .
- لا بد من الاهتمام بمظهرك . واختارى لنفسك الزي المناسب لنوع الوظيفة.. فعلى سبيل المثال تعتبر الملابس الرسمية مناسبة للالتحاق بوظائف معينة مثل طبية أو مدرسة .. لكنها لا تتفق مع وظائف أخرى مثل بائعة . وفى جميع الأحوال يجب أن تتسم ملابسك بالنظافة وحسن الھندام ، وابتعدى تماماً عن الملابس اللافتة للنظر أو غير المحتشمة .
- عند دخول حجرة المقابلة يجب أن تقبلى على المكان بابتسامة خفيفة ووجه بشوش، ويكون نظرك موجهاً تجاه المسئولة أو صاحبة العمل . ولا تبادرى بالجلوس إلا عندما تسمح لك بذلك .
- وأثناء اللقاء ، كونى مستمعة جيدة لكل ما يقال ، وتجنبى الالتفات حولك أو

كيف تكسيين
الصحيفات؟



الانشغال بأى شىء غير الاستماع أو العبث بأصابعك بأى شىء مجاور على المكتب أو المقعد .

● إذا واجهت سؤالاً صعباً فلا تتسرعى فى الإجابة فتمهل فى استيعاب السؤال والإجابة عنه .

● لاحظى أن التحلى باللباقة وإجادة استخدام لغة الجسد والاعتزاز بالنفس صفات قد تكون أكثر أهمية أحياناً من مستواك العلمى أو مهارتك الفنية .

يذكر أحد الباحثين فى علم الاجتماع أن المهارات الإنسانية بمعنى صفات وقدرات المرء كإنسان قد تكون أقوى وأشد أثراً فى مجال العمل بالنسبة لمهاراته فى القيام بالعمل ذاته !

● عند انتهاء المقابلة قومى بمصافحة المسئولة بوقار واحترام .. ولا تكونى مصرة على معرفة نتيجة اللقاء فى الحال .

● تبقى نقطة فى غاية الأهمية وهى موعد المقابلة . فلا بد أن تذهبى فى الميعاد المحدد للمقابلة وليس قبل أو بعد ذلك .

إن التأخر عن ميعاد المقابلة يعطى انطباعاً سيئاً للطرف الآخر ويشعره بعدم الجدية .

وأحياناً قد تجرى المقابلات عن طريق الهاتف ، وفى هذه الحالة يفضل أن يكون لديك معلومات كافية مكتوبة حتى تكونى مستعدة للرد على أى سؤال على الفور .



تعلمى كيفية قراءة وجوه الآخرين لتتجى فى التعامل معهم

إن لغة الجسد تلعب دوراً مهماً فى حياتنا الاجتماعية .. فهى لغة صامتة لكنها يمكن أن تكشف لنا عما يدور بذهن الطرف الآخر من خلال ما يديه من تعبيرات وأوضاع مختلفة . فقد تجعلنا نصدّق شخصاً ولا نصدق آخر .. أو تجعلنا نميل للتحدث مع شخص ولا نميل للتحدث مع آخر .

وهناك تعبيرات وأوضاع معينة فى لغة الجسد لها دلالات معينة تكون صحيحة فى أغلب الأحيان .

دعينا نستعرض بعض النماذج منها :

الكاذبة :

وجود الأصبع بالقرب من الفم أثناء الحديث يعنى أن المتحدثه تنطق كذباً! وكأنها تحاول بهذا الوضع إخفاء " الفم الكاذب " أو إخفاء الحقيقة ونفس الشيء ينطبق على المتحدثه التى تميل أثناء الحديث لحك رقبتها بالأصابع أو شد ياقة القميص .. فهو تعبير عن عدم الارتياح النفسى تجاه ما تقوله .



كيف تكسبين
الصدقات؟



الصادقة :

أما الصادقة فتميل للتحدث في وضع مفتوح يعبر عنه وجود الكفين في الاتجاه لأعلى ، والاتصال بالعينين ، والوقوف تجاهك مباشرة .. فهي لا تُخفي عنك شيئاً .. فهي كالكتاب المفتوح !



المتأزمة :

وهى التى لا تميل للتحدث إلى الآخرين وتعلن لهم ذلك بضم الذراعين حول الصدر وربما وضع ساق على الأخرى (وضع مقفول) إنها ليست الطرف المناسب للتجاوز والتعارف .



المتكبرة :

وهى التى تصافح بأطراف أصابعها .. فهى تشعر بالتعالى ولا تريد عرض نفسها على الآخرين بشكل ودود أو زيادة الاقتراب منهم .
ريما يشير أيضًا هذا الوضع إلى ضعف الثقة بالنفس .. حيث يكون علامة أيضًا على التردد والتخاذل ونقص القدرة على مواجهة الآخرين .



الوفية الودودة :

وهذه تميل أثناء المصافحة للسلام بيد والربت باليد الأخرى على كتف من تصافحها .. فهي سعيدة بلقائها تكن لها مودة وشوقاً !



الحائرة :

وهي التي تميل لوضع أو مص الإصبع بالفم .. وكأنها تعود بذلك إلى عهد الطفولة الآمن حيث كانت تمص الثدي !



الشاعرة بالملل :

وهى التى تميل أثناء الحديث إلى إسناد رأسها على كف يدها وكأنها تتجنب الإغراء بالنوم بسبب رتابة الحديث !



مجال الرؤية :



فى أحاديث العمل أو الرسميات يجب أن تكون عيناك موجهتين للنظر فى منطقة محددة من جهة الطرف الآخر تكون على شكل مثلث تحيط أضلاعه بأسفل الجبهة وبالمنطقة فيما بين العينين، إننا عندما نجد اثنين يتحدثان ويتصلان بالنظر خلال تلك المنطقة فإن ذلك يدل على الجدية والالتزام .



أما فى الأحاديث الاجتماعية ، كأثناء التعارف فى الحفلات ، فإنه يمكن تجاوز هذه المنطقة للخروج عن الرسميات، حيث يمكن أن تمتد المنطقة المثلثة إلى الفم .



وعندما يأخذ الحديث مجراه ويظهر الاستمتاع وتبدأ الألفة بين الطرفين فإنه يمكن أن يمتد مثلث الرؤية لأسفل الذقن او ما دون ذلك .. فلم تعد هناك حواجز بين الطرفين .

كلها نفسين
الصحيفة



الناس تحب اللطفاء .. كيف
تجذبين الآخرين بلطافتك وتقييمين
جسوراً للمودة؟



42

المُجَاملة .. الكلمة السحرية التي تفتح لك الأبواب المغلقة !

بماذا تشعرين عندما تتلقين مثل هذه العبارات :

- سَلِمْتَ يَدَاكِ
- ما أروع من فستان !
- أنتِ أستاذة في فن الطبخ
- اختيارك لألوان الأثاث ينم عن شخصية موهوبة



لاشك أنك تتلقين مثل هذه المجاملات بسعادة .. فهي تعزز من ثقتك بنفسك وترفع من مكانتك وتشعرك بالأهمية في عيون الآخرين .
إن المجاملة صارت منتقصة إلى حد كبير في حياتنا اليومية وأصبح الكلام الخشن بين الناس صفة شبه سائدة .
إن للمجاملة تأثيراً رائعاً في النفس المتلقية طالما كانت صادقة بعيدة عن المبالغة أو النفاق .. إنها تزيل العقبات وتفتح الأبواب المغلقة .

نموذج لحالة :

سرُّ التفاف الصديقات حول مروة :

عندما سئلت مروة عن سبب تميزها بشخصية اجتماعية ناجحة وسط زميلاتهن من الطالبات .. أجابت : " لعل من أهم أسباب ذلك أنني أميل دائماً لاكتشاف الأشياء الإيجابية بالطرف الآخر وأمتدحها".

وأعتقد أنني قد توارثت هذه الصفة عن أمي .. فلا أضيع أبداً فرصة لتقديم المجاملة للآخرين متى رأيت بهم شيئاً يستحق ذلك سواء كان في سلوكهم أو في عملهم أو في ملابسهم أو في طريقة تعاملهم مع الأزمات . إنني شخصياً أسعد جداً بالمجاملات .. ولطالما كان الأمر كذلك ، فلم أتأخر عن مجاملة الآخرين!؟

ولكن في الحقيقة أن للمجاملة أصولاً حتى تكون مؤثرة وفعالة ،

فيجب مراعاة التالي :

- كوني مخلصه : فالمجاملات ليست نوعاً من النفاق ، وإنما هي إبراز لسلوك حسن أو صفة محببة في الطرف الآخر . لاحظي أنه دائماً هناك إيجابيات تستحق المدح في الطرف الآخر لكن البعض منا قد يفتل عنها ويميل للتركيز على السلبيات .
- كوني محددة : فامتدحي الشيء المعين الذي ترينه حسناً ، مثل : " هذه البلوزة تبدو رائعة " ..
- لا تقارني : لأن امتداح شيء في الطرف الآخر ومقارنته بشيء آخر يقلل من قيمة

كيف نطيق
الصديقات!



المدح إذا كان هذا الشيء الآخر رائعاً جداً . فلا تقولى " إن حذاءك جميل جداً يكاد يبدو كالأحذية من الجلد الطبيعي " !

ولكن .. كيف تتلقين المجاملات ؟

- لا تستقبلي المجاملة بشيء من الجمود مثل الاكتفاء بكلمة "شكرا" وإنما استقبليها بابتسامة خفيفة وعبرى عن امتنانك .
- ليس من اللائق أن تبدي عدم موافقتك على المجاملة مثل : " لا أعتقد أن هذا الرداء يستحق هذا المدح .. فهو من النوع الرخيص " !
- فهذا الرد يحمل معنى عدم الموافقة على المجاملة ويحمل فى مضمونه معنى أن من تجاملك ذوقها سيئ وغير متحضر !
- وإذا جاملك أحد فى مجال العمل على مشروع أنجزته أو مهمة قمت بها لا تقولى : " لقد كان من الممكن إنجازها على نحو أفضل " لأن مثل هذا الرد يدل على أن قدرات الطرف الآخر أقل من المستوى ، فبدلاً من ذلك قولى : " أشكرك .. لقد كلفنى ذلك حقاً جهداً كبيراً " .
- كما أنه لا ينبغي أن تقللى من شأن المجاملة وكأنك تتوقعين المزيد .
- مثال : " إن العريس الذى أتى لرؤيتك أعجبتة شخصيتك " .
- " أعجبتة فحسب .. إنه كاد أن يطير من السعادة بلقائى " !



الابتسامة .. أسهل لفة جسدية لتشجيع الآخرين على قبولك .. فابتسمي !

لعل من أبرز لغات الجسد المؤثرة و الفاعلة هي إظهار الابتسام في وجه الطرف الآخر متى سمحت الظروف بذلك عند لقائه ، أو عند وداعه ، أو عند طلب مساعدته ، أو عند عرض منتج عليه .

فالابتسامة تزلل العقبات ، وتفتح طريقاً للتواصل مع الطرف الآخر ، وتقيم جواً من الألفة بين الطرفين .

يقول " جيمس ماك كونييل " الخبير في علم النفس بجامعة ميتشجن الأمريكية: " إن الأشخاص الذين يعتادون على الابتسام ، يتعاملون ، ويدرسون ، ويبيعون بدرجة أفضل من غيرهم الذين لا يميلون للابتسام ، كما أن ابتسامهم ينعكس على أطفالهم فينشأون أكثر تفاؤلاً وسعادة " .

ويقول المثل الصيني : " إذا كنت لا تبتسم فلا تفتح متجراً "

بل إن سنتنا النبوية الشريفة جعلت من الابتسام صدقة نتصدق بها على الآخرين فيقول الحديث الشريف : " تبسّمك في وجه أخيك صدقة " (1).

فالابتسام في وجه الآخر يعنى الإيجابية وحسن النوايا " إنى أرحب بك .. إنى مستعد لقبولك .. إنى قريب منك "

بل إن ما تقوله الابتسامة يمكن أن ينتقل للطرف الآخر حتى وإن لم يرنا كأثناء الحديث إليه عبر الهاتف ، فالابتسام يظهر في نبرة الصوت ويستشعره الطرف الآخر .

ولكى تكون الابتسامة مؤثرة يجب أن تكون حقيقية نابعة من وجدان صافٍ

(1) البخاري في الأدب المفرد والترمذي في سننه .



ورغبة حقيقية فى التقرب للطرف الأخر . فعادة ما تكون الابتسامة الزائفة التى توضع على الشفتين مكشوفة للآخرين وغير مؤثرة .

يقول العالم النفسى والفيلسوف " ويليام جيمس " : " إنه قد يبدو لنا أن الفعل يأتى عقب الإحساس ، ولكن فى الحقيقة إن الفعل والإحساس يمضيان معاً ، ويمكننا بالسيطرة على الفعل ، والذى هو خاضع لإرادتنا إلى حد كبير ، أن نغير أو ننظم من الإحساس " .

ومعنى ذلك أنك لو أجبرت نفسك على الابتسام (فعل) أو تمثلت دور الفتاة السعيدة فإنك يمكنك أن تغير تدريجياً من شعورك إلى الشعور بالسعادة (إحساس) . أو بمعنى آخر أنك لو أردت أن تكونى سعيدة فستكونين سعيدة .. وهذا يتفق كذلك مع قول شكسبير : " ليس هناك شىء حسناً وآخر سيئاً ولكن تفكيرنا هو الذى يجعل الأشياء تبدو على إحدى هاتين الحالتين " .

ومما يؤكد ذلك أنك قد تشعرين وجود السعادة والرضا بين بعض الفلاحين البسطاء بينما لا تدرين هذا الإحساس واضحاً فى مجتمعات أخرى ثرية . فعوّدى نفسك على الابتسام فى حديثك أو تعاملك مع الآخرين حتى تقرب المسافة بينك وبينهم ، وحتى تكسبى حبهم وثقتهم . وإن لم يكن لديك رغبة حقيقية فى الابتسام ، فاجبرى نفسك على الابتسام وستجدين أن الإحساس بالمرح أو السعادة يتولد فى نفسك تدريجياً .



مثلاً تعترزين باسمك فالأخريات كذلك.. فلا تغفلى عن حفظ أسماء صديقاتك واتهزك الفرص لترديد أسمائهن

اعلمى أنه ليس هناك شيء أهم فى معرفتك بالأخريات من ضرورة حفظ أسمائهن وترديدها فى الظروف المناسبة فكل إنسان يسعده سماع اسمه لأنه يدل على كيانه .. وكل منا يريد الاعتزاز بكيانه .

قاعدة :



أنا أحفظ اسمك وأردده فى الوقت المناسب .. إذن أنا
أقدرك وأضعك فى مكانة مهمة .

ولكن كيف تساعدن نفسك على حفظ أسماء الأخريات ؟

لأنه ليس من المنطقى أن تحفظى أسماء عدد كبير من الزميلات فى سنتك الجامعية الأولى .. ولذا حاولى أن تحفظى كل يوم اسماً جديداً أو أكثر .
ولتساعدى نفسك على حفظ الاسم ، احرصى على التالى :

- كونى مُتنبّهة تماماً لصديقتك الجديدة عندما تنطق بحروف اسمها .. وإذا لم تسمعى اسمها جيداً فاطلبى منها تكرار ذكره .
- حاولى ربط الاسم بشيء ما لكى يعلق بذهنك مثل اسم صديقتك " جميلة " فهى جميلة حقاً أو هو اسم المناضلة جميلة بوحريد .
- لا بأس أن تقومى بتدوين بعض الاسماء فى مفكرتك .

كيف تكسبن
الصديقات



- حاولى ترديد الاسم أثناء اللقاء حتى تحفظيه ولا يضيع من ذهنك .. مثل :
"أشكرك يا سلوى" .. "ما رأيك يا دعاء فى تناول كوب عصير فى الكافتيريا ؟"
لاحظى كذلك أن مجرد ترديد اسم الطرف الآخر شئ يسعده .. فكل منا يريد
أن يسمع اسمه ، لأنه كما قلنا يمثل كيانه ويجعله يعتز بنفسه .

أنت لست أقل من الرئيس الأمريكى !

لقد كان الرئيس الأمريكى "روزفيلت" يتمتع بشخصية ساحرة وجذابة، ذلك أنه كان
يحفظ أسماء كل من يقابلهم .. بل كان يحفظ أسماء كل العاملين بالبيت الأبيض.
إن ذاكرتك ليست أضعف من ذاكرة "روزفيلت" فيمكنك حفظ أسماء عدد
كبير من الناس إذا أجدت تخزين الاسم بالذاكرة .. ومن ضمن ما يحقق ذلك تكرار
ترديد الاسم مثلما كان يفعل "روزفيلت" .
ولكن هل تعتقد أن الرئيس "روزفيلت" كان سيحظى بشخصية اجتماعية
ناجحة إذا تحدث إلى شخص باسم آخر غير اسمه ؟
من المؤكد أن ذلك سيقلل من نجاحه الاجتماعى وبخاصة إذا كان يتحدث إلى
شخصية هامة كرئيس دولة أخرى أو رئيس وزراء .
فاحترسى من الوقوع فى هذا الخطأ الكبير الذى يبعث برسالة للطرف الآخر
تقول : "إنى لا أقدرك .. أنت لست مهماً بالنسبة لى" .

ولكن ماذا تفعلين إذا نسيت اسم من تتحدثين إليها ؟

إنه من المحتمل جداً حدوث ذلك فأحياناً نخوننا
ذاكرتنا . يمكنك فى هذه الحالة طلب معرف الاسم بشئ
من اللباقة بحيث لا تبدين تقصيراً فى الاهتمام بالطرف
الآخر .. فيمكنك مثلاً أن تقولى لزميلتك شيئاً من هذا
القبيل : " عفواً .. يبدو أن ذاكرتى صارت ضعيفة نوعاً ما ..
هل يمكننى معرفة اسمك مرة أخرى ؟"



٥ عيوب فى الحديث ابتعدى عنها حتى لا ينفر الآخرون منك

هذه هى :

1 - كثرة التحدث عن الذات :

إن الآخرين لا يعنيهـم ماذا أكلتِ ؟ .. أو كيف قمت بحل مشكلتك مع جارتك ؟ .. أو ماذا قال لك الطبيب بشأن مشكلتك الصحية ؟ أو غير ذلك من المسائل الشخصية.

إنه لا مانع بالطبع من أن تطرحى هذه الأمور الخاصة على صديقاتك المقربات ولكن دون أن تجعلى الحديث منصباً عليك شخصياً . فالطرف الآخر عادة ما يرحب بالاستماع إلى الأحداث المثيرة ، أو إلى الأمور الهامة التى ترتبط بحياته ومعيشته ، أو إلى أحاديث الفكاهة .. أليس كذلك ؟!

2 - التحدث بصوت مرتفع :

يُعد أحد العادات السيئة التى صارت فى انتشار ، فأحياناً نسمع آخرين وهم يتحدثون فيبدو لنا أنهم يتشاجرون ! .. حتى البرامج الحوارية فى التلفاز صارت لا تخلو فى أحيان كثيرة من الصوت المرتفع والذى قد يصل إلى حد الشجار .

فالتحدث بصوت مرتفع أمر مزعج لا يصيب الطرف الآخر بصداع وتوتر فحسب ، وإنما يجعله كذلك غير قادر على المشاركة بالرأى والتفاهم .

كيف تكسبين
الصديقات؟



3 - التحدث بصوت منخفض جداً :

وإذا كان الصوت المرتفع مكروهاً فإن الصوت المنخفض إلى درجة عدم سماعه بوضوح يشعر الطرف الآخر بالضيق والملل .

4 - التحدث بسرعة :

إن بعض الناس يميل للتحدث بشكل سريع ربما خوفاً من أن ينتهي الوقت ولا يقول كل ما يريده ! وهذه الطريقة في الحديث لاشك أنها تظهر صاحبه بشكل يتعارض مع "إتيكيت" الحديث .. فضلاً عن أنها قد تجعل الطرف الآخر لا يستوعب بقدر كاف كل ما يقال .

5 - قطع حديث الطرف الآخر والاعتراض عليه :

إن من حقك بالطبع ألا توافقى شخصاً على ما يقوله . ولكن آداب الحديث تستدعي أن ننتظر حتى ينتهي الطرف الآخر من حديثه ثم نبدي وجهة نظرنا أو اعتراضنا بلباقة .

ERROR



خطأ : لا تقولي : " إن رأيك بعيد تماماً عن الصحة " .

OK



صواب : وإنما قولي : " دعيني أعرض عليك رأياً آخر بشأن هذه النقطة " .

إنه من الضروري أن ندرك أن الناس بطبيعتهم مختلفون في آرائهم وتفكيرهم

وتوجهاتهم .. ولذا لا بد أن نستمع للرأى الآخر ونحترمه حتى وإن كان مخالفاً
لمعتقداتنا ، باستثناء الثوابت من الأمور والتي لا جدال حولها .

6 - اتخاذ لغة جسد غير متوافقة ؛

ما هو شعورك عندما تتحدثين إلى زميلة لك وترينها منشغلة بالنظر إلى هدف
آخر .. أو أنها كثيرة الالتفاف لما حولها ؟
إن هذه اللغة الجسدية تقول : " إنى لا أهتم بما تقولين " .. ولا شك أنها تشعرك
بالضيق .

وما هو شعورك عندما تجالسين زميلة لك تضم ذراعيها حول صدرها أو تميل
بجسمها إلى أحد الجانبين ولا تكون فى مواجهةك ؟
إن هذه اللغة أيضاً لا تشجعك على الحديث إليها لأنها تتخذ ما نسميه بالوضع
المقفول والذي يحمل رسالة للطرف الآخر تقول : " إنى لا أرحب بالحديث إليك " .
فلا بد أن تضبطى لغة جسدك أثناء الحديث على هذا النحو : الاتصال
بالعينين لمعظم الوقت - اتخاذ وضع للجسم يكون مفتوحاً أى تجنبى ضم
الذراعين أمام الصدر أو اتخاذ وضع محنى أو منكمش - الابتسام - إبداء
التفاعل تجاه ما يقال .



كيف تكسبين
الصداقات؟



كيف تستقبلين ضيوفك وكيف تعتنين بهم ؟

إن كيفية استقبالك للضيوفات أو الزائرات تعكس انطبأاً مهمأاً جداً عنك ، فلتجعله إيجابياً مشرفاً .

دعينا نوضح كيفية ذلك من بداية إلى نهاية الزيارة :

- لا بد أن تكونى مستعدة للقاء الضيفة عند الباب فى صورة مناسبة .
- ابدئى بالمصافحة بمد اليد مع الابتسام ولا مانع من تقبيل الضيفة واحتضانها بافتراض أنها زيارة غير رسمية .
- قودى ضيفتك إلى مكان الاستقبال (الصالون) والذى من المفروض أن يكون مجهزاً من قبل بشكل نظيف مرتب .
- من إتيكيت الضيافة تقديم المشروبات الباردة أولاً ثم الساخنة . وفى الصيف قد يكتفى بتقديم الثلجات ، وفى الشتاء قد يكتفى بتقديم المشروبات الساخنة .
- أظهرى البشاشة والشغف بلقاء الضيفة من وقت لآخر .. فاستقبال الضيوف بوجه بشوش يفوق فى أهميته كل شىء آخر !
- إذا رأيت أن أحد الضيوف لا يتقبل الشراب أو الطعام الذى قدمتيه فاعرضى عليه بهدوء تقديم بديل .
- إنه ينبغى خلال زيارة الضيوف أن تخصصى كل الوقت لضيافتهم والتحدث إليهم ، ولذا فإنه ليس من اللائق أن تشغلى عنهم بعمل ما مثل إجراء محادثة تليفونية طويلة أو غير ضرورية ، أو قراءة صحيفة أو غير ذلك .

- من أكبر الأخطاء التي ينبغي تجنبها أن تنظري في ساعتك أثناء الضيافة.. فهذه الإشارة قد تعنى : " لقد مللت من الحديث .. ألا تنصرفوا بعد؟! "
- وزُعي اهتمامك وترحابك على ضيوفك فلا تهتمى بأحد منهم أكثر من الآخر .
- لا تتكلمى عن نفسك ، كأن تحكى للحاضرين عن قصة مرضك بالتفصيل أو عن همومك الكثيرة فى العمل أو فى الحياة ، ولكن اجعلى حديثك عامًا لطيفاً مناسباً لعقول الحاضرين .
- لا تكونى فضولية !! .. فلا تتطرقى لمواضيع قد يتحرج ضيوفك من مناقشتها .
- تجنبى مثل هذه الأسئلة : " لماذا لم تتزوجى بعد ؟ " أو " هل لازلت تحتفظين بسيارتك القديمة أم قمت باستبدالها بأخرى حديثة ؟ " .
- تجنبى أحاديث الغيبة والنميمة ، فهى مدعاة للفتن .
- فى حالة وجود ضيوف آخرين ، فإنه ينبغي عليك أن تولى عمليه التعارف بين هؤلاء الضيوف والضيف القادم إليك . ويجب أن تبدئى بتعريف الكبير للصغير .
- فى حالة قدوم الضيفة بهدية فإنه لابد أن تفتحيها أمامها وتعبرى لها عن حسن اختيارها حتى وإن كانت غير مناسبة .
- وعند انتهاء الزيارة ، لابد أن ترافقى ضيفتك إلى الباب وتودعيها بحرارة وتعبرى لها عن سعادتك بزيارتها راجية تكرارها مرة أخرى .



كيف تكسين
الضيفات؟



كيف تكونين ضيفة لطيفة يَسْعَد الآخرون بزيارتك لهم؟

إن الزيارات أو الدعوات تشتمل على طرفين ، وهما الضيف والمضيف . ولقد عرفنا أصول القيام بالاستضافة .

ولكن ما هي واجبات الضيف تجاه من يقوم بزيارتهم ليكون ضيفاً لطيفاً خفيفاً على النفوس ؟

إليك هذه الجوانب الهامة :

● لعل أهم ما يجب أن تلتزمي به هو الذهاب في الميعاد المحدد .. لأن التأخر في ذلك يُضَيِّع جزءاً من وقت المضيف ويدفعه للحيرة " لماذا تأخرت؟ " .. " هل حدث أمر منعها من الحضور ؟! " .. " إن لُدَى أعمالاً أخرى يجب القيام بها! "

كما أن الذهاب مبكراً عن الميعاد المحدد قد يضع المضيفة في حالة ارتباك عندما لا تكون مهيأة لاستقبال الضيفات . وفي جميع الأحوال ، طالما قُبِلَت الدعوة فلا بد من الحضور . وفي حالة حدوث أمر طارئ يحول دون إتمام الزيارة في موعدها فلا بد من إخبار المضيفة بذلك هاتفياً . أما في حالة الزيارات العادية للأهل والأقارب فيمكن تجاوز هذه الدقة في المواعيد إلى حد ما . كما أن الزيارات لتأدية واجب العزاء يمكن أن تكون غير محددة الميعاد .

● لا يفضل أن تزوري صديقتك أو تقبلينها وأنت مصابة بالبرد أو الأنفلونزا وبخاصة إذا كان هناك أطفال صغار بالمنزل .. ففي هذه الحالة لن تكون زيارتك لطيفة على الإطلاق ، حيث ستكون مصدر عدوى لأهل المنزل .

• هل تأخذين معك هدية ؟ .. إنه يجب القيام بذلك فى المناسبات كحضور حفل عيد ميلاد .. أو فى حالات أخرى مثل القيام بأول زيارة ، أو فى حالة انتقال أهل المنزل لشقة سكنية جديدة ، أو فى حالة القيام بالزيارة بعد فترة غياب طويلة . وعموماً فإن الهدايا تُدخل الفرح على النفوس مهما كانت بسيطة .

• إن زيارة الآخرين تعنى توطيد المودة والتعبير عن الألفة . ولذا لا بد أن تدخل على الآخرين بوجه بشوش معبرة عن سعادتك بزيارتهم ولقائهم .. فإذا كنت فى حالة مزاجية غير مناسبة ، فمن الأفضل أن تؤجل ميعاد الزيارة . لكن ذلك يثنى زيارة الصديقات المقربات ، فأحياناً يكون الغرض من الزيارة البوح بما يحزن النفس أو الفضة بغرض الشعور بالارتياح النفسى .

• إن كيفية دخول منزل الآخرين لها أهمية كبيرة وبخاصة فى حالة الزيارة الأولى . فلا بد من طرق الجرس مرة واحدة والانتظار قليلاً .. ولا يجب الدخول إلا عند السماح بذلك . كما يجب الامتناع عن التلفت بالنظر فى المكان ولا إظهار الانبهار بالأثاث أو إظهار الانزعاج من المكان . ولكن يمكن التعليق بشكل إيجابى على بعض محتويات المكان . فالمجاملة تسعد الآخرين " ما أروعه من أثاث! " .. " إن ذوقك رفيع جداً فى اختيارك لأثاث المنزل " .

• يجب الجلوس أثناء الزيارة فى تأدب ، فلا يجوز رفع الصوت لدرجة تزعج باقى الموجودين بالمنزل ، ولا يجوز العبث بأشياء محيطة أو استطلاعها دون إذن ، كما يفضل أن يكون مكان الجلوس الذى تختارينه بعيداً عن أعين الموجودين بالحجرات الأخرى بالمنزل .

• عندما يُطلب منك اختيار مشروب .. فعبرى مباشرة عن رغبتك .. ولكن لا تطلبى أشياء غريبة أو صعبة التجهيز !

• إذا حدث خطأ ما من جانبك ، مثل سكب فتجان الشاى ، فاعترى بلباقة ، ولكن لا تبالغى فى الاعتذار أوفى الحديث طويلاً عن هذا الأمر .

كيف تكسبين الصديقات؟



- عند القيام بزيارات رسمية لا ينبغي أبداً أن تكونى فضولية ، أو تتدخلى فيما لا يعينك ، وابتعدى تماماً عن أحاديث النميمة !
- إذا قابلت استقزاً من أى أحد من الحاضرين فاجتهدى فى عدم إثارة مشكلات، وحاولى الانسحاب بلباقة .
- أما مدة الزيارة فلها أهمية كبيرة . فليس من اللائق إطالة مدة الزيارة أكثر من اللازم حتى لا تكون مصدر إزعاج وإهدار لوقت أهل المنزل . ويجب أن تكون الزيارة مختصرة فى حالات المرض . وعندما تشعرين فى جميع الأحوال بأن الحديث قد أخذ مجراه بشكل كافٍ أو بأن المضيئة بدأت تتأنى فى كلامها أو بدأت تشعر بالملل يجب أن تستعدى للانصراف .. ويمكنك الاستدلال على ذلك من خلال متابعة لغة الجسد .

48

اختارى الهدية المناسبة للظرف المناسب والإنسان المناسب

نحن جميعاً نسعد بتلقى الهدايا، فهى دليل على اهتمام صاحبها بنا .
ولكن قد نحتار ونساءل : أى هدية نختارها ؟ وهل ستكون مناسبة أم غير مناسبة ؟

إليك هذه الإرشادات :

- لاحظى أن قيمة الهدية تكون أكبر وأوقع إذا ما قدمت فى أقرب وقت مناسب .
- يفضل أن يصاحب الهدية عبارة مكتوبة تتفق مع المناسبة ، ويفضل أن تكون مكتوبة بخط اليد وغير مطبوعة مثل " عيد ميلاد سعيد مع تمنياتى بحياة مشرقة " .
- لا مانع من إهداء المال ليشتري الطرف الآخر به ما رآه مناسباً ، ويفضل الإشارة

إلى كمية المال بوجود ورقة صغيرة تحمل شيئاً من هذا القبيل " أرجو أن تساهم هذه الجنيهاً المائة فى شراء حاجتك المفضلة " ويوضع المال مع الورقة فى ظرف مقفول ويُسَلَّم باليد للطرف الآخر . ويفضل أن يُقدم المال للكبار فى صورة " شيك بنكى " أما بالنسبة للأطفال فيقدم نقدًا .

● لا يجوز تقديم أى حيوانات أليفة كهدايا للأطفال (كالقطط) إلا بعد أخذ موافقة الآباء فى ذلك .

هدايا الزواج :

يجب اختيار هدية يستمتع أو يستفيد بها الزوجان معًا . ويمكن تقديم المال ليختار الزوجان الهدية التى تنقصهما . ولا مانع من سؤال الزوجين عن الهدية التى يحتاجان إليها فى المنزل ، فهذا يضمن الاستفادة بها ويضمن من ناحية أخرى ألا تكون الهدية مكررة ، أى قدمت لهما من قبل .

ومن هدايا الزواج الشائعة : المشغولات الفضية ، والكريستالات ، والبراويز واللوحات الفنية ، وأدوات المائدة ، وأدوات المطبخ .

هدايا الأطفال الصغار والمواليد :

عادة ما تُقدَّم الهدايا للأطفال الصغار فى عيد الميلاد . ويمكن لهذه المناسبة اختيار حُلَى ذهبية أو فضية مثل الخواتم أو الدبابيس أو الأساور .. ويفضل أن يكون مكتوب عليها اسم المُحتفى به وتاريخ ميلاده . وإذا لم تتوافر الإمكانيات لذلك ، فمن المناسب إهداء ألبوم للصور الفوتوغرافية ليضم صور الطفولة .

أما الهدايا الوقتية التى تقدم بدون مناسبة خاصة فيمكن أن تكون مثل : العربات الصغيرة المتحركة ، أو صندوق اللعب ، أو العرائس وما شابه ذلك .

هدايا للأطفال الكبار :

أما الأطفال فى مرحلة الدراسة فيمكن مهاداتهم بالكتب المناسبة لأعمارهم .. كالتى تحكى عن شعوب العالم ، أو التى تتناول قصصًا دينية ، أو التى تقدم المعلومات

كيف نكتب
الصحف والمجلات



الطريفة والألغاز . كما يمكن مهاداتهم بهدايا أخرى كثيرة مثل الألعاب السحرية ،
والنظارات المكبرة ، والألعاب الإلكترونية (مثل الأتارى) .

هدايا الشباب :

أما الشباب الصغار كالذين التحقوا بالجامعة فيمكن مهاداتهم بالمال أو سندات
ادخار ، فهذه الهدية تلقى قبولا كبيرا خلال تلك المرحلة التي يتطلع فيها الشاب
لبناء مستقبله . كما يمكن مهاداتهم بأشياء تساعدهم على الاستقلال والاعتماد على
النفس مثل خيمة للرحلات أو مكتبة خاصة لوضع الكتب . كما يمكن تقديم هدايا
تساعدهم في الدراسة مثل جهاز لتسجيل المحاضرات أو قاموس في اللغة .
كما يمكن أن تكون الهدية في صورة دعوة لحضور ندوة علمية أو مهرجان للشعر .

49

التزمى بآتيكيت استقبال الهدايا

ما الذى ينبغى عليك عمله عندما يُهاديك

خطيبك أو زوجك أو صديقتك بهدية؟

إن رد فعلك تجاه ذلك لابد أن يكون إيجابيا للغاية
مهما كانت قيمة الهدية حتى تشعرى الطرف الآخر
بالامتنان وحسن الاختيار والاعتزاز به .. فهى أشياء يريد
الهادى إدراكها بشدة .



وهذه بعض القواعد الهامة :

- لابد من التعبير عن الشكر والامتنان بشكل مطلق . فلا تقولى أشياء من
هذا القبيل : " لقد تذكرت أخيراً أن تقدمى لى هدية .. أشرك على أية
حال " !

- لا بد من فض غلاف الهدية أمام الطرف الآخر وإبداء الفرحة بها مهما كانت متواضعة وحتى إن كانت غير متوافقة لذوقك .
- أما في حالة وجود أكثر من شخص يهاديك ، فلا يفضل فض أغلفة الهدايا ، حتى لا يكون هناك مجال للمقارنة بين هدية "فلان" وهدية الآخر مما قد يتسبب في إحراج أحدهما .
- يجب أن تلقى الهدايا التي تحتاج لعناية سريعة الاهتمام بمجرد تقديمها مثل باقة الزهور .. ففى هذه الحالة يجب الإسراع بوضعها فى " فائزة " وتغذيتها بالماء ووضعها فى مكان ظاهر أمام صاحب الهدية .
- عند استقبال هدايا مثل ساعة اليد أو أسورة ذهبية أو قطعة ملابس يجب ارتداؤها على الفور فى وجود الضيفة ولبيان استحسانها حتى وإن كانت غير ملائمة أو غير متوافقة لذوقك .



أخطاء وعيوب اجتماعية .. انتبهى لها !



50

لا تقعى فى هذه الأخطاء التى تفسد النقاش والحوار

ثمة أخطاء فى طريقة تحاورنا ونقاشنا تمثل عائقاً للاتصال وتصل بالمتحاورين إلى طريق مسدود .. فانتبهى لها .

لا تتسرعى فى الحكم على الأحداث والمواقف :

إنه لا بد قبل أن تتخذى حكماً ما أن يكون لديك كل الحقائق المرتبطة بالحدث .
فأحياناً يؤدي نقص معلومة بسيطة إلى حكم خاطئ .

تحكمى فى مشاعرك :

إنه من الخطأ تماماً أن تناقشى أمراً ما أو تخوضى جدلاً حول مشكلة ما تحت تأثير مشاعرك وإنما لا بد أن تكونى عقلانية فى حوارك وما تطرحينه من حلول وأفكار . كما يجب فى نفس الوقت أن تدركى أن بعض الحاضرين قد يكون منفعلاً أو واقعاً تحت تأثير مشاعر حادة ..

كونى حذرة فى اختيار الكلمات :

إنه أحياناً نتفوه بكلام يفهمه الطرف الآخر على نحو لم نقصده بالفعل . فاللغة قد يكون لها مستويات مختلفة من الفهم أحياناً . ولذا فإنه ينبغى أن تتخبرى كلماتك بعناية .

تنبيه للاختلاف بين البشر :

إن ما تقولينه لشخص ما قد لا يليق أن تقوليه لشخص آخر . فالناس مختلفون في ثقافتهم وتعليمهم ومعتقداتهم ونظرتهم للعالم . فتعاملى مع كل الحاضرين على أن كلاً منهم فرد مستقل بذاته .

51

لا تلعبى دور الناصحة أو الخيرة !

أغلب الناس لا ترحب باستقبال النصائح من الآخرين إلا عندما يسعون لطلب النصيحة بشكل مباشر . فبدلاً من أن تلعبى دور الناصحة ، وهو الدور الذى يكون كفيلاً فى أحيان كثيرة بفشل علاقتك الاجتماعية مع الآخرين ، الجئى إلى أسلوب آخر غير مباشر لإبداء النصيحة .

إنك عندما تلعبين باستمرار دور الناصحة تشعرين الطرف الآخر بقصور تفكيره وضيق أفقه ، وبخاصة إذا كان يماثلك فى العمر . وفضلاً عن ذلك فإن بعض الناس يشعرون فى داخلهم بانتقاص قدراتهم لأسباب شتى مثل عدم الحصول على درجة كافية من التعليم .. وتبعاً لذلك فإن تلقى النصيحة قد يثير بداخلهم الإحساس المؤلم .

نموذج لحالة :

الأختان المتناقضتان !

إن عزة وسلوى أختان تعيشان فى أسرة واحدة ، وعلى الرغم من ذلك فإن عزة لا تحظى بعلاقات اجتماعية ناجحة على عكس حال سلوى .

ولكن لماذا ؟

كيف تكسبين
الصداقات؟



إن هذا الحوار التالى يوضح سبب هذا الاختلاف :

عندما تقابلت الأختان مع زميلة لهما تدعى مروة ، قالت لها

عزة :

● ماذا فعلت تجاه الخلاف الدائر بينك وبين خطيبك ؟ ..
إنه يجب أن تتنازلى عن بعض المطالب .. حاولى ادخار جزء من
المال بدلاً من ميلك للإسراف الدائم " .

بينما قالت لها سلوى حول نفس الموضوع كلاماً آخر ، فقالت:

● " أعتقد أن لديك المقدرة الكافية لتجاوز هذا الخلاف " .
ويبدو أن هذا التعليق قد أشعر مروة بثقتها بنفسها ومالت
لاستمرار الحديث مع سلوى .. وقالت لها :

" ولكن كيف ؟ "

وعندئذ قامت سلوى بإبداء النصيحة عندما طلبت منها

مروة ذلك بشكل مباشر

فقالت لها :

" أعتقد أنه يفضل أن تفعلى كذا وكذا ... "

إن ما نستنتجه من هذا الحوار ألا نقدم النصيحة بشكل مباشر وإنما يمكننا دَفْع
الطرف الآخر وتحفيزه على إيجاد حل لها . أما عندما تُطلب منا النصيحة بشكل
مباشر .. فلا نتأخر عن تقديمها مع الحرص على استخدام كلمات مثل : " أعتقد
أنه من وجهة نظرى " .. " ربما ينجح ذلك فى حل المشكلة " فوجود مثل هذه الكلمات
يترك للطرف الآخر فرصته للتفكير ومناقشة الرأى .

انتبهى لمفاسد الصداقة.. حتى لا تخسر صديقة

فى اسفساء أقرته إحدى الجامعات عن أبرز الأشياء التى يراها الطلاب
مفسدة للصداقة ومباعدة بين الأصدقاء اشتملت الإجابات على ما يلى :

الأنانية :

حيث لا يسمى أحد الطرفين لرد الجميل أو المعروف الذى قدمه الطرف الآخر .

خيانة الأمانة :

كأن يأتمن أحد الطرفين الآخر على سرٍّ فيفضيه .

النميمة :

عندما يصل لأحد الطرفين أحاديث غير لائقة عنه تفوه بها الطرف الآخر .

التكبر :

عندما يميل أحد الطرفين لإظهار تفوقه على الآخر .. فهنا تتحول الصداقة
إلى منافسة على الأفضلية .

الكذب :

عندما يدرك أحد الطرفين أن الطرف الآخر يخدعه أو يخفى عنه الحقائق .

المال :

فبعدما يدخل الصراع على المال من باب تخرج الصداقة من الباب الآخر..
فالصداقة لا تدوم عندما يتنافس الطرفان على امتلاك المال أو يدين أحدهما الآخر.

عدم الالتزام :

كالتأخر فى المواعيد ، أو الإحساس بإهمال أحد الطرفين للآخر .



التأخر عن تقديم المساعدة في الأزمات :

فالصديق الوفي يظهر وفاؤه وإخلاصه في أوقات المحن .

غياب روح التسامح :

فالصديقة الوفية تغفر لصديقتها أخطاءها التافهة بسرعة ولا تتشبث بالخطأ

فهي متسامحة لأن روابط الصداقة أقوى من أن تمزقها بعض الانفعالات الطارئة .

53

لكي تحافظي على علاقتك الاجتماعية حدّدي أولوياتك ونظّمي أوقاتك

عندما نحاول عمل عدة أشياء يأتقان بما يفوق طاقتنا ، فإننا عادة ما نفشل في

القيام بشيء منها .. أو دعينا نقول إنه كلما زاد عدد الكرات التي نحاول قذفها في

الهواء مالت إحداها للسقوط بعيداً عن أيدينا .



فقد يتضمن جدولك اليومي القيام بعدة أشياء مثل : الذهاب إلى الجامعة ،
وحضور التمرين الرياضى ، والذهاب إلى الاحتفال بعيد ميلاد صديقتك ، واستقبال
بعض الزائرين بالمنزل .

إنك إذا فشلت فى القيام ببعض المهام قد تخسرين علاقتك الاجتماعية
بالآخرين .. مثل التخلف عن الذهاب لحفلة عيد الميلاد .. أو التخلف عن استقبال
الضيوف .

فماذا تفعلين عندما تزداد أمامك المهام المطلوبة ؟

إنه من الخطأ أن تحاولى القيام بعدة مهام فى وقت
واحد أو فى يوم ما ، فنسبة الفشل فى إتمام إحدى المهام
بإتقان ستكون عالية .

وانما لا بد أن تحددى أولوياتك وأن تنظمى أوقاتك .

إن التسرع فى عمل شىء يجعلنا عادة لا نتقنه ، ولذا
فإنه ليس من الحكمة أن تستقبلى الزائرات فى المنزل على
عجل وألا تهتمى بالترحيب بهن لوجود مهمة أخرى تتوين
عملها . فلو طلبت منهن تأجيل الميعاد لكان ذلك أفضل
بحيث تشرحين لهن ما تمرين به من ظروف فى ذلك اليوم .
إن هذا الاعتذار لن يضرك ، بل على العكس فإنه يعطى
إحساساً للآخرين بأنك تهتمين بهم وتريدين استقبالهم
على أفضل نحو .

فالعلاقات الاجتماعية لا بد أن تخضع لتنظيم كاف
حتى لا تقتصر فى المحافظة عليها .



كيف تكسبين
الصديقات؟



كونى فى حديثك محددة واضحة واثقة

كم مرة لاحظت أن الكلمات أو العبارات التى تخرج من فمك لا تحمل للطرف الآخر المعنى الفعلى الذى تريدين توصيله له ؟
 كم مرة لاحظت أن اختيارك للكلمات ليس صائباً عندما تكون كلماتك مرردة ضعيفة غير محددة .
 إن كثيراً منا يقع فى هذه الأخطاء والتي قد تقود الحديث لمجرى آخر ذى مفهوم آخر لا نريده .

فكونى محددة فى اختيارك للكلمات واثقة من عباراتك فى آرائك .

إليك هذه المجموعة من النماذج التوضيحية :

- الزبونة للخياطة : " متى سيكون الفستان جاهزاً ؟ " .. عبارة غير محددة .
 البديل : " هل يمكنى استلام الفستان يوم الثلاثاء .. من فضلك ؟ "
- الزميل لزميله : " أخشى أن أفودك للمتجر الخاطئ " .. إنه يتوقع الوقوع فى خطأ .
 البديل : " أعتقد أنه يمكنك أن تجد هذا المنتج فى متجر " .
- الشخص القادم : " هل يمكنى أخذ دقيقة من وقتك ؟ " .. أو " هل يمكنى طرح سؤال عليك ؟ " .. لقد أخذ بالفعل دقيقة من وقته وأزعجه .
 البديل : " إنى أعتذر عن إزعاجك .. ثم يقوم بطرح السؤال مباشرة " .
- الموظف للعميل : " هل يمكنك استهزاء حروف اسمك " .. إن كلاً منا يعرف كيف يتهجى حروف اسمه !

- البديل : " من فضلك تهجى حروف اسمك "
- الزميلة لزميلتها : " إذا أمكننى العثور على هذا الكتاب ... " .. نقص فى الثقة والتوقعات .
 - البديل : " سوف أبحث عن هذا الكتاب وأخبرك على أية حال "
 - الصديق لصديقه : " لن أستطيع مقابلتك فى هذا الصباح " .. تعبير عن نقص الحماس للقائه .
 - البديل : " سوف ألقاك فى الثالثة بعد الظهر " .
 - الزميلة لزميلتها : " سوف أحاول أن أعيد لك الكتاب خلال هذا الأسبوع " .. إنه يجب أن نخبر الآخرين بما سوف نفعله وليس بما نأمله .
 - البديل : " سوف أعيد الكتاب فى وقت لا يتجاوز الأسبوع التالى " .
 - الزميلة لزميلتها الجديدة : " هل تسمحين لى بمعرفة اسمك " .. إن معرفة اسم الآخر لا تستدعى الاستئذان .
 - البديل : " ما اسمك ؟ " .

55

لا تجعلى عطاءك مشروطاً حتى لا تحولى الود إلى بغض!

هناك دولة ثرية تمنح معونات لدول فقيرة ولكن بشروط .. فهى عادة تتدخل فى أمورها الخاصة . هذا مثال للعطاء المشروط .

يقول الزوج لزوجته : " ها أنا قد أحضرت لك هدية قيمة بمناسبة عيد ميلادك فتذكري أن تشتري لى هدية فى عيد ميلادى "

وتقول طالبة جامعية لزميلتها : " سوف أعطيك هذه المذكرات ولكن لا تنسى أن تدونى لى المحاضرة التالية " .

كيف نكسب
الصداقات!



إن العطاء يمثل هذه الكيفية يجعل كلمة العطاء أو الهدية أو الهبة تفقد معناها القائم على الود ، حيث يتحول المعنى إلى نوع من فرض السيطرة أو تبادل المنفعة .
فإذا أردت أن تمنح أحداً ما هدية أو تقدمي له معروفاً فلا تجعل ذلك مشروطاً أو تشعريه بأنك تنتظرين منه شيئاً .

إن الهدايا تفرح الناس وتدخل السرور على نفوس الأطفال بصفة خاصة . وهذا يذكرنا بقول رسولنا الكريم ﷺ " تهادوا تحابوا " ⁽¹⁾ .

إنك قد تدفعين ثمناً ما في شراء هدية لكنك تحصلين به على ود الآخرين .
إنه مهما كانت هديتك بسيطة فإنها تحمل الطرف الآخر هذا المعنى : " إنى أهتم بك .. إنى أريد كسب ودك " .

نموذج لحالة :

الصديقة الودودة :

تقول سامية عن صديقتها سعاد : إن سعاد تدهشنى حقاً بسلوكها الرائع .. فما من مناسبة إلا وتتذكر أن تقدم لى هدية ولا تتأخر أبداً عن منحى أى كتب أو مذكرات أحياها .
لقد أدركت بالفعل قيمة الهدايا والعطايا فى تقوية أواصر الألفة بين الطرفين . ولذا فإننى صرت أقلدها وقمت بتدوين تواريخ ميلاد صديقاتى لأفاجئهن بهدية !



(1) البخاري في الأدب المفرد، والبيهقي في سننه.

لا تدعى الخجل يد فحك للانطواء ..
كيف تساعد بن نفسك على
التحرر من قيود الخجل الشديد؟



56

هل تخشين من مواجهة الآخرين؟! .. خذى بهذه النصيحة

فى دراسة قام بها الباحثون بجامعة "برنستون" سُئل الطلاب من الجنسين عن الموقف الذى يميلون لاتخاذُه عند مقابلة أناس آخرين لأول مرة (كما يحدث فى الحفلات والمناسبات العامة) فجاء فى مقدمة الإجابات أنهم يميلون لإبداء تحمُّس زائد أو مبالغة فى الظهور بمظهر لائق .. مثل محاولة الابتسام بشكل متكرر زائد .. ومحاولة المزاح لإظهار الروح المرحية .. أو غير ذلك من الأفعال المبالغة . إنه من الطبيعى لكثير من الناس أن يشعروا بشيء من الإثارة عند لقاء أشخاص جدد يجمعهم بهم مكان واحد . وهذه الإثارة الزائدة أحياناً تؤدى لأعراض عضوية كزيادة ضربات القلب ، وزيادة التعرُّق .

كما قد تؤدى للمبالغة فى ردود الأفعال أو فى التعبير بالوجه كتكرار الابتسام بدون داعٍ .. ويكون ذلك بغرض كسب احترام وتقديرهم لنا .

ولكن فى الحقيقة أنه كلما نجحنا فى السيطرة على هذه الإثارة وكُنَّا على طبيعتنا تمكناً بدرجة أفضل من تقديم أنفسنا للآخرين وبالتالي يمكن الاتصال بيننا وبينهم أن يتخذ شكلاً أعمق وأكثر ألفة .

ولذا ، فالنصيحة أن تحاولى السيطرة على درجة الإثارة التى تتولد بداخلك

كيف تخشين
الصحيفة



عند مواجهة الآخرين . فكلما انخفضت درجة الإثارة اتخذت لفة جسدك وردود أفعالك نمطاً طبيعياً .

وينصح أحد علماء النفس للسيطرة على هذه الإثارة بأن يحاول المرء تخيُّل أن فتحتى أنفه فى وضع أسفل سُرَّته .. مما يساعده على التنفس بدرجة أبطأ أو أدنى . إنها نصيحة غريبة ، ولكن لا مانع من تجربتها .

ولاشك كذلك فى أن التدريب المتكرر على الثبات مع زيادة اكتساب الثقة بالنفس كفيل بتقليل حجم هذه الإثارة التى تمنعنا من التواصل الجاد والعميق مع الآخرين .

57

لا تدعى الخجل الشديد يُكْتَفِكَ ويثنيك عن إقامة علاقات اجتماعية ناجحة !

- هل تشعرين بالارتباك تجاه المواقف الاجتماعية ؟
- هل تميلين لوضع قناع زائف أمام الآخرين ، حيث تبالغين فى الابتسام والتودد حتى لا يكتشفون حقيقة شخصيتك الخجولة ؟
- هل تعانين من صراعات نفسية بسبب عدم قدرتك على الاتصال بالآخرين والتحاور معهم ؟ .. هل تشعرين أحياناً بفقد الهوية والخواء الداخلى ؟



إذا كنت كذلك فأنت تعانين من حالة خجل شديد .

إن الفتاة المثالية لا بد أن تتحلى بشيء من الخجل ؟ ولكن عندما يزيد الشعور بالخجل عندها إلى حد الانعزال والرغبة من الاتصال بالآخرين وعدم القدرة على التواصل معهم فإنه يصبح أمراً غير سوى ويحتاج لبحث وتقييم وتقديم علاجات نفسية مساعدة .

كيف تساعدن نفسك على التحرر من الخجل الشديد ؟

إليك هذه الإرشادات المفيدة :

كونى صبورة فالخجل يقل تدريجياً :

إن الشعور بالخجل الشديد يكون شعوراً عميقاً مؤلماً طويل المدى ، ولذا فإنه من الضروري أن تتهمى أنك لن تستطيع التخلص منه ، أو التغلب عليه فى يوم وليلة ! وإنما يحتاج ذلك إلى بعض الوقت .

كونى مدركة تماماً لخجلك :

إنه ليس من السهل أن تواجهى خدلك . فكثير من الناس يزعجهم أن يعرفوا أن بداخلهم إحساساً بعدم تقديرهم لأنفسهم . ولذا فإن علاج الشعور بالخجل يحتاج إلى شجاعة وإدراك حقيقى لما يدور بداخلنا من أفكار . ولكن كيف يمكنك أن تكونى مدركة جيداً لشعور الخجل ؟

إن من وسائل ذلك أن تلاحظى " الرسائل " التى يبعث بها جسمك فى المواقف الاجتماعية كاحمرار الوجه ، والانكماش ، الميل بالرأس أو بالعينين لأسفل .. فهذه علامات الخجل المميزة .

اعرفى سبب خجلك لتعرفى كيف تقاومينه :

إن الخجل له مصادر مختلفة فقد يرتبط بالتنشئة الأسرية ، أو بالتكوين الوراثى ، أو بمتطلبات وتوقعات المجتمع منا ، أو قد يكون مرتبطاً بذاتنا . وعلاج الخجل يختلف باختلاف مصادره . فحالة الشخص الذى نشأ فى أسرة رُسبت فى نفسه الإحساس بالخجل تختلف عن حالة آخر يحس بالخجل بسبب التقصير فى تحقيق متطلبات وتوقعات المجتمع منه .

تقبلى الشعور بالخجل كجزء من تكوين الإنسان :

وهذا بمعنى أن تعرفى وتدركى أن الخجل شعور من المشاعر الإنسانية وأن

كيف تكسبين
الصحفقات؟



جميع الناس قد يشعرون بالخجل أحياناً فهو جزء من تكوين الإنسان ، فهذا التطور والفهم يساعد في علاج الخجل ، أما لو تصورنا العكس ، بمعنى الإدراك بأن الخجل إحساس كرهه ، منبوذ ، شاذ ، فإن ذلك لن يساعد في علاجه بل سيزيد غالباً من صعوبة مقاومته .

تحدى إحساسك بالخجل :

إن الإحساس بالخجل له مصادر مختلفة لكنه يولد في النفس بصفة عامة أفكار سلبية تتركز على التحقير والازدراء مهما اختلفت مصادر الخجل بواعثه. ولذا يجب أن تجاهدي لتحدي مصادر وأفكار الشعور بالخجل ، ومن ضمن وسائل ذلك أن تردي لنفسك عبارات إيجابية توحى بالتشجيع والتفاؤل والأمل .

نموذج لحالة :

هدى تتمرد على الخجل الأسرى !

تقول هدى عن تجربتها مع الخجل : " لقد عكفت والدتي على اتهامى بالفشل والخيبة عندما كنت صغيرة ، ولكن الآن بعدما كبرت يجب أن أقاوم هذا الشعور .. أقاوم هذه الرسائل المتكررة التي ألقاها عندما أكلف بمهمة أو اختلاط مع الآخرين. أعتقد أنه بإمكانى التخلص من الشعور بالخجل فهو شعور لا ينتمى لشخصيتي أو لقدراتي الحقيقية .

اعرضي خجلك على الآخرين وقاومي حالة العزلة :

إن جزءاً من الخجل يجب أن يعالجه الشخص الخجول بنفسه فيجب أن يعتز بنفسه ويجعل لحياته معنى وهدفاً. ومن وسائل ذلك أن تعرضي خجلك على الآخرين، فعندما يرى الآخرون هذا الخجل ويقدرونه دون استهزاء يحل مكانه تدريجياً إحساس الثقة بالنفس.

ولكن في الحقيقة أنه ليس كل إنسان يمكن أن يؤتمن على شعورنا بالخجل .

ولكن مهما كان الأمر فلتتشجعي وتعرضي خجلك على الآخرين من وقت لآخر ولفترات قصيرة ، ثم تطول تدريجياً وتوقعي أنه من المحتمل ألا تجدين من يمتني بخجلك ويقدره ، فكوني مستعدة لبعض الصدمات والاهتزازات النفسية، ولكن لا تجعل ذلك يدفعك إلى حالة العزلة مرة أخرى .

58

لاحظي أن إحساسك بأهميتك ينبع من ثققتك بنفسك وليس من الرداء الجديد الذي ترتدينه !

إذا كان إظهار الاهتمام والتقدير بالآخرين أحد سمات العلاقات الاجتماعية الناجحة ، فإننا نحتاج كذلك للإحساس بأهميتنا .

قد تسألين نفسك : ما الذي يجعلني مهمة في نظر الطرف الآخر ؟ هل هو وضعي الاجتماعي المتميز ؟ .. هل هو هذا الزي الجديد الذي ارتديته ؟ .. هل هو تفوقني في الدراسة ؟ إن البعض منا عندما لا يجد في نفسه ما يهتم الآخرين قد يجرفه هذا الشعور المؤسف إلى الأخذ بسلوكيات مدمرة .. مثل تدخين السجائر ، أو ربما تعاطي الحبوب ، أو ربما تدمير الجسد بالامتناع عن الطعام وفقد الشهية حتى يصير نحيفاً للغاية ، وغير ذلك .

فهو يريد بهذه السلوكيات لفت الانتباه إليه وكأنه يصرخ من الداخل قائلاً : ألا تراني ؟ ألا تهتم بي ؟ .

إنه ليس في الحقيقة ما يحول دون اقرار تلك السلوكيات الخاطئة سوى أن تعرفي أن شعورك بالأهمية مصدره الأساسي هو ثققتك بنفسك ككائن على الأرض .. إنه الشعور العميق بالنفس . فليس من الضروري أن تكوني تلك الفتاة التي ينظر لها الجميع . فأنت كائن آخر مختلف في صفاته وقدراته التي تميزين بها .

كيف نكسب
الصحة؟



كيف تكونين مؤثرة ومحبوبة في مجال الدراسة أو العمل؟



59

لا تخافى من طرح الأسئلة.. ولا تجعلى لسانك داخل فمك دون فهم!

الخوف من طرح سؤال على الملاء ، كأثناء حضور محاضرة دراسية أو مؤتمر عمل ، أمر شائع ، وبخاصة بين الفتيات . فقد تتساءلين فى نفسك : " هل سيكون سؤالى مقبولاً ؟ " .. " هل سأبدو غبية فى نظر زميلاتي ؟ " .. أليس من الأفضل مناقشة هذه النقطة مع زميلاتي بدلاً من مقاطعة الحديث الدائر ؟ "

فإذا كنت واحدة من هؤلاء المترددات الخائفات فيجب أن تعرفى أن :

طرح سؤال لتأكيد الفهم يعد علاقة على الثقة بالنفس وليس علاقة على الغباء

والجهل !

فى المرة القادمة عندما تحضرين محاضرة جامعية (أو مؤتمراً أو ندوة علمية

أو اجتماع عمل) لا بد أن تسألنى عما يستعصى عليك فهمه أو إدراكه بشكل محدد .. وضعى فى ذهنك هذه الاعتبارات :

● السكوت عن عدم الفهم قد يدفعك لإنجاز المشروع بشكل خاطئ .. أو يجعلك متأخرة فى دراستك .

● أنت لست غبية لكونك تسألين سؤالاً يساعد على الفهم .. وإنما أنت تتمتعين بالثقة بالنفس .

● خذى من تعبيرات المحيطات بك الدالة على الاستغراب أو عدم الفهم دَفْعَة ل طرح السؤال دون خوف أو تردد .. مثل : " أعتقد أن هذه النقطة غير واضحة لى فهل يمكنك طرح أمثلة ؟! "

● ثَقِي فى فطرتك .. فلطالما كان الأمر غير مفهوم لك ، فهو بالفعل كذلك ويحتاج للتوضيح .

● لا بد أن يكون سؤالك محددًا واضحًا .. وأن تتهزى أول فرصة مناسبة ل طرحه .

● عندما تشعرين أن الأخريات يصفونك بالغباء بسبب السؤال الذى طرحتيه . فلا تعبئى .. فتلك مشكلتهم وليس مشكلتك !

60

قولى الحقيقة ولا شىء غير الحقيقة .. وتجنبى المماطلة !

فى دراسة أجريت بين مجموعة من النساء ومجموعة من الرجال لاختبار كيفية الرد على الأسئلة بين الرجل والمرأة ، طلب الباحثون من كل مجموعة أن تذكر بعض المواصفات عن نفسها .

فقال بعض الرجال أشياء من هذا القبيل : أنا فى الخمسين من العمر .. شعرى أبيض اللون .. أبودو سميناً .. ولدت فى سنة كذا ...

وقالت بعض النساء أشياء من هذا القبيل : أنا فى العقد الثالث من العمر .. أعمل على فقد عدة كيلوجرامات من وزنى .. أعتقد أن مظهرى العام ليس سيئاً .. فما الفرق بين إجابات الرجال وإجابات النساء ؟

لقد اتضح من ذلك البحث أن أغلب الرجال محددون فى إجاباتهم ويميلون لذكر الحقائق دون مماطلة .. بينما تتميز أغلب النساء بالتردد والتمسك بجمل وعبارات غير واضحة أو محددة .

كيف نطسبين
الصديقات؟



وقد وجد أن هذه الصفات تلازم بعض النساء أيضاً في مجال العمل !

إليك هذه الاعتبارات الهامة :

- استمعى جيداً للسؤال المطروح .. وأجيبى عنه بشكل بسيط مباشر محدد .

مثال : " لماذا لم تنتهى من هذا المشروع فى الوقت المحدد ؟ "

إن طرح مثل هذا السؤال لا يتطلب أن تذكرى أشياء غير مباشرة .. وإنما يتطلب منك إجابة واضحة .. مثل : " إن البيانات المطلوبة لعمل المشروع تأخرت ولم نحصل عليها إلا منذ يومين " .

جربى ذلك ...

بدلاً من ...

- لم يتبق على انتهاء المشروع الكثير
- سوف أنتهى من المشروع خلال الأسبوع المقبل .
- أعتقد أن الميزانية لن تكفى لإنهاء المشروع
- سوف أقوم بإنهاء المشروع وفق الميزانية الجارية
- أعتقد أنه ليس لدى المؤهلات الكافية للقيام بهذا المشروع
- سوف أنجز هذا المشروع وفق ما لدى من خبرة

67

كيف تعاملين رئيستك فى العمل أو أستاذتك فى الجامعة؟

إن مجال العمل يجب أن يظل محتفظاً بالرسميات وكذلك العلاقة بين الطالبة وأستاذتها . وهذا ينطبق على طريقة التحدث وطريقة الظهور أو اللبس الذى تختارينه .
إن حياتنا الاجتماعية العادية قد تتحرر من الرسميات ونلجأ خلالها للتعامل بطريقة تلقائية . أما فى مجال العمل فلا بد من توافر الاحترام والتقدير للرؤساء وأيضاً للزملاء غير المألوفين لنا .

فلا يجوز أن تتادي رئيسك في العمل باسمها مباشرة دون ذكر كلمة احترام (مثل يا أستاذة .. يا دكتورة) .. ولكن بالطبع يمكن أن نتخلى عن هذه الرسميات عندما نتحاور مع زملائنا المؤلفين في العمل . ونفس الشيء ينطبق على العلاقة بين الطالبة وأستاذتها .

كما يختلف الزى الذى ترتدينه فى العمل عن الزى الذى تجالسين به صديقاتك! فلا بد أن يكون زى العمل مناسباً لمجال العمل ويتميز فى جميع الأحوال بالاحتشام .. فما ترتديه الطيبة أو المدرسة يختلف عما ترتديه العاملة أو البائعة . ونفس الشيء ينطبق على زى الطالبات فى الجامعة ، فلا بد أن يكون متوافقاً مع هذا المجال الذى تسعين من خلاله لطلب العلم .. ومن المؤسف أن نرى فى أحيان كثيرة طالبات يضعن على أجسامهن ملابس لا تتوافق نهائياً مع هذا المجال ، فتكون أنسب للذهاب إلى النادي الرياضى أو ربما للذهاب إلى حفلة مسائية!

ومن الضرورى أن تكونى على وفاق مع رئيسك فى العمل حتى وإن لم تكن راضية عنك ، لأنها ببساطة هى المديرية أو الرئيسة . فلا بد أن تظهرى لها الاحترام والتقدير ، بل ربما يستدعى الأمر تقديم بعض المجاملات من وقت لآخر، فذلك لن يضيرك بشيء .

كما أنه لا يفضل أن تناقشى مع مديرتك أو أستاذتك فى الجامعة مشاكلك الشخصية ، وإنما التزمى بمناقشة مسائل العمل أو الدراسة . ودائماً كونى صادقة وملتزمة فيما تقولينه أو ما تتعهدين بالقيام به ولا تدعى لنفسك القدرة على إنجاز أعمال لن تستطيعى القيام بها ، ولا تترددى فى طرح أسئلة حول ما تكلفين به من عمل حتى لا تمضى فى اتجاه خاطئ.



كيف تكسبين
الصدقات!



هل تجيدين التعامل مع زميلات العمل أو الدراسة؟!

مساعدة الغير :

إنه لا يجب أن تتأخرى عن مساعدة الغير فى إنجاز عمل ما .. ولكن لا ينبغي أن يكون ذلك على حساب عملك أو دراستك أنت شخصياً . فلا مانع من أن تقولى (لا) إذا كان ذلك الأمر يتعارض مع قيامك بعملك أو يستقطع جزءاً من وقت دراستك (انظرى الجزء الخاص بكيفية التعبير بكلمة "لا").

إنه أحياناً عندما يشتهر أحد ما بتقديم المساعدة للغير بصورة متكررة ، فإنه من المتوقع أن يكون دائم المساعدة للغير .. فلا تقعى فى هذا الخطأ .. وفى نفس الوقت لا تترددى فى مساعدة غيرك إذا كان ذلك لا يتنافى مع مسئوليتك التى يجب أن تقومى بها تجاه العمل أو الدراسة .

ابتعدى عن أحاديث النميمة !

إنه لا يكاد يوجد مجال عمل أو دراسة يخلو من أحاديث النميمة أو القيل والقال، حيث يُشاع كلام وأحاديث مبالغات أو افتراءات . فماذا يجب أن يكون موقفك تجاه ذلك ؟ إنك لن تستطيعى تغيير الناس من حولك أو إيقافهم عن أحاديث النميمة أو الغيبة ، ولكن يجب أن تتخذى موقفاً سلبياً تجاه تلك الأحاديث، فلا تجارى أحداً فى حديث قد يمس سمعة الغير وابقى بمعزل عن تلك الأحاديث الخربة . واجعلى نفسك تشتهرين بين زميلاتك بأنك لا تهتمى بهذه الأحاديث ولا تفضلى سماعها حتى يبتعدن عنك ، بأحاديثهن السخيفة وعندما تستشعرين فى حديث ما وجود أى افتراء أو ادعاء يمس سمعة غيرك من الزميلات فيجب أن تسحبى فى الوقت المناسب .

ولكن ماذا تفعلين إذا كان هذا القيل والقال يدور حولك أنت شخصياً ؟
يفضل فى هذه الحالة أن تواجهى من ابتداء بترويج هذا الحديث الباطل ، أو الشائعة
وتناقشيه بصراحة وتثبتى له سلامة موقفك . ويجب أن تكونى جادة قوية فى الدفاع
عن نفسك ويساعدك فى ذلك استخدام لغة جسد لائقة للموقف تدل على الحزم ..
ولكن لا ينبغي أن تخرجى فى نفس الوقت عن اللياقة واللباقة .

حضور حفلات العمل والندوات العلمية :

من وقت لآخر تُنظَّم حفلات للعمل لمناسبات معينة أو ربما لتوطيد العلاقة بين
العاملات .. أو قد تجرى ندوات أو مؤتمرات علمية للتعرف على معلومات جديدة
سواء فى مجال العمل أو الدراسة . فى هذه المناسبات لا بد أن تتحلى بمظهر لائق
ويفضل ارتداء ملابس رسمية إلى حد ما .. ولا تتأخرى عن التحدث لمن حولك والتودد
إليهن ومجاملتهن أيضاً ، ومناقشتهن فى أمور الاحتفال أو المؤتمر .. بحيث تقضى
الحاضرات فى النهاية وقتاً ممتعاً ومفيداً .

وفى حالة وجود "بوفيه مفتوح" لا بد أن تحرصى على إتاحة الفرصة لغيرك
للحصول على مايريد ، وإياك والتزاحم أو التلهف للحصول على شىء ما ، فذلك
يظهرك بمظهر غير لائق !

كيف تُعدّين بطاقات التعارف ؟

إن بطاقات التعارف أو كروت العمل تختلف عن الكروت الشخصية ، إذ يجب
أن تتضمن عدة بيانات تشمل : اسم الموظفة كاملاً ، ونوع وظيفتها ، واسم وعنوان
الشركة أو الجهة التى تعمل بها ، وبيانات الاتصال بالشركة وتشمل : رقم الهاتف ،
والفاكس ، والإيميل .

إتيكيت استخدام الأبواب والمصاعد والتليفون :

● لا تدخلى مباشرة على حجرة رئيستك فى العمل أو معلمتك فى الجامعة بدون
استئذان .. فلتطرقى على الباب أولاً حتى يسمح لك بالدخول .

كيف تكسبين
الصدقيات؟



- فى حالة اقترابك من الباب مع وجود زميلة أو عميلة تحمل أشياء بيديها فبادرى بفتح الباب واحتفظى به مفتوحًا ، وقومى بدعوتها للدخول .
- إذا وصلت لباب المصعد أولاً ، فادخلى به ، ولكن يجب أن تظلى ممسكة بالباب حتى تدخل باقى الراكبات .
- يفضل عند وقوفك بالقرب من لوحة التحكم بالمصعد أن تقومى بتسجيل أرقام الأدوار لباقى الراكبات .
- يجب أن يكون وقوفك داخل المصعد بالقرب من الباب إذا كنت تتوين المغادرة عند الدور الأول حتى لا تتسببى فى مزاحمة الغير .
- استخدام تليفون العمل يجب أن يكون مقننًا ، فلا ينبغى استخدامه بنفس كيفية استخدام تليفون المنزل ، ويجب أن تكون المكالمات مرتبطة بمجال العمل أو يمكن استخدامه فى حالات شخصية بافتراض وجود ضرورة ملحة لذلك .

63

ثلاثة أشياء ضعيفا فى ذهنك قبل الشروع فى التفاوض

التفاوض Negotiation يعنى وجود طرفين مشتركين فى مسألة ما ويريد كل منهما استمالة الطرف الآخر لتحقيق هدف ما كالتفاوض الذى يجرى بين بريطانيا والأرجنتين على جزر الفوكلاند المتنازع عليها .

ونحن نتعرض فى حياتنا اليومية لمواقف تحتاج للتفاوض ، سواء فى مجال العمل والاقتصاد وإدارة الشركات أو فى مجالات أخرى .. بل إننا قد نلجأ للتفاوض مع أبنائنا لإقناعهم بشيء ما فى مقابل تحقيق شيء لهم .

ولكى يكون التفاوض ناجحًا ، يجب أن نضع فى ذهننا ثلاثة أشياء هامة قبل إجراء التفاوض ، وهى :

- الهدف : فما الذى نريد تحقيقه من التفاوض ؟ .. فلا بد أن نكون مُحدّدين .. ولا بد أيضاً أن يكون هدفنا من التفاوض غير مبالغ فيه !
- الحد الأدنى : وهو أقل ما يمكننا الحصول عليه أو تحقيقه . فإذا لم يتحقق لنا الحد الأدنى من المطالب فربما كان من الأفضل الانسحاب وانهاء التفاوض .
- أفضل البدائل : وهو الحل أو الخطة البديلة التى ننوى الأخذ بها فى حالة الفشل فى تحقيق التفاوض .

64

كيف تزيل عقبات الاتصال؟

لماذا نفشل أحياناً فى الاتصال بالآخرين ؟!

إن الاتصال Communication يشتمل على طرفين يريدان تحقيق التواصل والتفاهم والتوافق .. لكن ذلك ليس ميسوراً دائماً ، إن هناك عقبات قد تحول دون تحقيق الاتصال ، فإذا لم ينتبه لها الطرفان بآء الاتصال بالفشل .



فيجب أن تضعى فى ذهنك هذه الأمور الهامة لتذليل عقبات الاتصال المحتملة :

لا تتمدكى بتوقعاتك الخاصة ؛

فمن الخطأ أن تضعى توقعات معينة تتوافق مع تفكيرك ورؤيتك وتلزمى الطرف الآخر بها .. فلا بد أن تتعاملى مع الطرف الآخر كإنسان مستقل بذاته وتفكيره .. ويكون لذلك أهمية خاصة عندما تحاولين الاتصال مع عدة أطراف .

كيف تكسبين الصداقات؟



لا تضعى حكماً ما قبل معرفة كل الحقائق :

فلا بد لتحقيق الاتصال من معرفة كل المعلومات المرتبطة بالموقف الذى أنت بصدده ، فلا تتخذى حكماً مسبقاً .

كونى عقلانية :

فلا بد من تحقيق التوافق والاتصال بشكل عقلانى بعيداً عن الانفعال والعواطف.. فأحياناً تتدخل المشاعر بشكل يفسد الاتصال بالآخرين .

راقبى كلامك :

إنه أحياناً تخوننا اللغة فى التعبير عما نقصده بالفعل ، عندما تكون هناك مستويات مختلفة للفهم . فليكن كلامك محدداً بسيطاً واضحاً .

اهتمى بعامل الثقافة :

إننا نتعامل فى حياتنا مع أطراف مختلفة فى درجة الثقافة والفهم فضلاً عن اختلاف النشأة والعادات والتقاليد .. ولذا لا بد أن تتجنبى التمسك بمستوى معين من ردود الأفعال والتوقعات .

65

توصلى لجذور المشكلة ولا تكتفى بمعالجة الأعراض !

سواء فى مجال العمل أو الدراسة أو الحياة الاجتماعية بصفة عامة تصادفنا من وقت لآخر مشاكل وعلينا أن نقدم لها حلولاً .

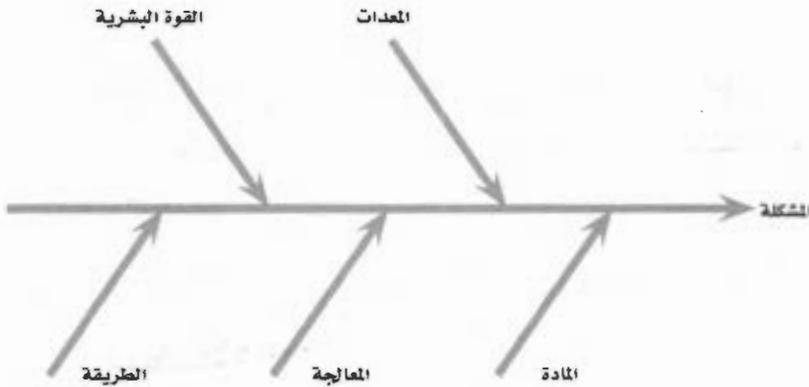
فإذا قمت بطرح حل للمشكلة دون التوصل لجذورها فأنت بذلك تعالجين الأعراض . وتبعاً لهذا المسلك الخاطئ يكون من المحتمل تكرار المشكلة مرة أخرى فى المستقبل .

كيف تكونين محللة جيدة للمشكلة .. وكيف تتوصلين إلى جذورها؟

لكي تحققي ذلك يمكنك الاستعانة بما يسمى "مخطط أشيكاوا" وهي طريقة بحثية تحمل اسم صاحبها.. حيث وجد "أشيكاوا" أن هناك خمسة عوامل يمكن بتحليلها التوصل لجذور أغلب المشاكل .. وهي تبدأ بحرف (M) بالإنجليزية ولذا تسمى 5Ms .. وهذه هي :



القوة البشرية Manpower، والمعدات Machinery، والطريقة Method،
والمعالجة Management، والمادة Material.



مخطط أشيكاوا لبحث المشاكل ترتبط المشكلة بأحد هذه العوامل أو أكثر

نموذج لحالة :

دعينا نفترض أن سيارة العمل التي تستقلينها قد توقفت في الطريق بسبب نفاذ الوقود . فلكي لا تتكرر هذه المشكلة مرة أخرى قومي ببحثها بالطريقة السابقة ، والتي تتطلب أن تسألي نفسك الأسئلة التالية :

كيف تكونين
الضابطات؟



- القوة البشرية : مَنْ المُكَلَّف بوضع الوقود ؟ وهل قام بعمله على ما يرام ؟
- المعدات : هل تقوم السيارة بتسريب الوقود ؟ هل خزان الوقود بحالة جيدة ؟ هل تقوم مضخة الوقود بعملها بكفاءة ؟
- الطريقة : هل الشخص المكلف بوضع الوقود قام بملء السيارة بقدر كافٍ ؟
- المعالجة : هل يمكننا تزويد السيارة بمزيد من الوقود فى الوقت الحالى ؟
- المادة : هل نستخدم النوع المناسب من الوقود ؟



الاهتمام بمظهرك .. ضرورة اجتماعية مهمة !



66

أناقتك تعبر عن شخصيتك ، فاخترى ما يناسبك وما يليق بك من الملابس والإكسسوارات

لاشك أن الأناقة تلعب دورًا كبيرًا في قبول الآخرين . فهي صفة لا بد من الاهتمام بها كالاهتمام بلباقة الحديث ولغة الجسد وتقدير الآخرين ، وغير ذلك من الصفات التي تجعلك مؤثرة في الآخرين .

إننا لسنا في مجال الحديث عن الموضة والملابس ، وإنما دعينا نوضح بعض الأمور الأساسية التي تساعد في اختيارك الصائب للملابس وقطع الإكسسوار .

هل أنت بدينة ؟

إذا كنت كذلك فتجنبى اختيار الملابس التي تزيد من حجم الجسم ، مثل الملابس المخططة بالعرض ، والمكشكشة ، والتي تحمل رسومات أو نقوشًا كبيرة كالدوائر والمربعات .. وكذلك الملابس ذات الألوان الزاهية كالأحمر والأصفر والفضى .

هل أنت نحيفة ؟

إذا كنت كذلك فاخترى الملابس التي تزيد من حجم الجسم ، كالأنواع السابقة . كما يناسبك ارتداء الزى الكامل (كالفستان أو البدلة) . ويفضل كذلك اختيار أقمشة من النوع الغنى السميك .

كيف تكسبين
الصحة والجمال



اختيارك للون المناسب :

- الألوان الغنية كالأحمر والبنفسجى تناسب البشرة السمراء أكثر من البشرة البيضاء .
- الألوان الغنية تناسب الشعور الغامقة .. بينما تناسب الألوان الخفيفة أو الهادئة كالكريم والبيج الشعور الفاتحة .
- لاحظى أن هناك ألواناً نسائية وأخرى رجالية .. فلا يفضل للرجل الألوان البرتقالية أو الصفراء أو الحمراء أو الخضراء .. فهذه تناسب النساء .
- بصفة عامة يجب أن تتنوعى فى اختيارك لألوان الملابس ، وبحيث تتفق كل قطعة مع الأخرى .

اختيارك الأحذية المناسبة ؟

- بصفة عامة يجب أن يتفق لون الحذاء مع لون الملابس وبخاصة السفلية ، ويفضل كذلك أن يكون من نفس لون حقيبة اليد أو قريباً من لونها .
- إذا كنت مصابة " بالفلات فوت " فتجنبى ارتداء الأحذية المفتوحة من الخلف .. وإذا كانت أصابعك كبيرة أو أظافرك سيئة المنظر فتجنبى ارتداء الأحذية المفتوحة من الأمام .
- فى حالة ارتداء حذاء مفتوح من الخلف يجب الاعتناء بشكل كعب القدم فيجب إزالة الجلد الخشن أو الميت بحجر الحفّاف ودهان الكعب بكريم ملين مثل الجلوسرين .
- يجب أن يتفق طول كعب الحذاء مع طول الجسم .. فليس من اللائق ارتداء القصيرة لحذاء بكعب مرتفع بدرجة زائدة والعكس صحيح .

اختيار قطع الأكسسوار والحلى :

- لاينبغى استخدام " المصاغ " كوسيلة لإبراز الثراء ، وإنما يجب أن تستخدم المجوهرات والحلى بكميات مناسبة تتفق مع الملابس وأيضاً مع المناسبة . فالقُرط

التمين والأساور القيمة تناسب الاحتفالات الخاصة أو دعوات العشاء.. أما الخواتم والسلاسل الذهبية فتتفق مع أغلب الظروف .

ويناسب الطالبات الحلقان الصغيرة والسلاسل الرقيقة .

النظارة المناسبة للوجه المناسب :

● الوجه الطويل : يناسبه إطار عريض ليقاوم الطول الزائد للوجه .

● الوجه المستدير : يناسبه إطار ذو زاويتين بارزتين للخارج أو مربع الجوانب .

● الوجه المربع : يناسبه إطار دون زوايا بارزة للخارج ، ويجب أن يكون منطبقاً على الوجه لأقصى مسافة ممكنة .

● الوجه البيضاوي : يناسبه أشكال مختلفة من أفضلها الإطار المستدير الرقيق الشفاف .

● الشعر الأشقر (أو الفاتح) : يناسبه إطار فاتح اللون .

● الشعر الأسود (أو الشعر الغامق) : يناسبه إطار غامق اللون .



أناقة مظهرك تتحدث عن شخصيتك

● حجم الوجه : كما يجب بصفة عامة اختيار حجم مناسب للنظارة يتفق مع حجم الوجه ، فالإطار الضخم لا يناسب الوجه الصغير ، والإطار الصغير لا يناسب الوجه الضخم .



كيف تكسبين الصديقات!



آداب السلوك واطعاملة .. للمرأة المسلمة



الاحتشام .. الاحتشام :

الاحتشام فى الملابس يعد صفة أساسية لتقديمك للآخرين فى صورة محترمة وقورة .. فكلما قل الاحتشام فى الملابس رخصت المرأة فى عيون الآخرين . لكن ذلك لا يعنى إهمال الأناقة والنظافة وحسن اختيار الملابس وتوافقها وطيب الرائحة . فديننا الإسلامى يحث كذلك على النظافة والمظهر الجميل .

فالتزمى باللبس الإسلامى المحتشم ، كما أمرك الخالق عز وجل .

﴿ يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ قُلْ لَأَزُوجَكَ وَبَنَاتِكَ وَنِسَاءَ الْمُؤْمِنِينَ يُدْنِينَ عَلَيْهِنَّ مِنْ جَلْبَابِهِنَّ ذَلِكَ آدَبٌ أَنْ يُعْرَفْنَ فَلَا يُؤْذَيْنَ وَكَانَ اللَّهُ غَفُورًا رَحِيمًا ﴾

الأحزاب : ٥٩

ملابس العروس :

من الغريب أن ترى دول الغرب أن من مظاهر أناقة العروس أن تكون محتشمة لما يمنحها ذلك من وقار وإجلال .. بينما نجد أحياناً عندنا فى بلاد المسلمين أن تلك الصفة تكون ناقصة فى بعض الأعراس !

إن وقار العروس فى ليلة زفافها شئ أساسى ولا يجب أن يكون فى زيها أو

زينتها ما يظهرها بالخلاعة !

إنه من اللائق فى ليالى العرس أن ترتدى فستاناً من اللون الأبيض أو الكريم

الفاتح ، ويكون محتشماً طويلاً وترتدي كذلك برقعاً (حجاباً) يغطى وجهك ويتدلى على خصرك .. فهذا هو "إتيكيت ملابس العروس" وهو ما يتوافق مع شريعتنا الإسلامية .

آداب الطريق العام :

وما يقوله "الإتيكيت" عن سلوكيات المرأة أثناء وجودها بالطريق لا يختلف عما يقوله الدين الإسلامي ، أعظم مشرّع لأصول الإتيكيت ، فالمرأة لا بد أن :

- تخرج محتشمة محجبة (إتيكيت الطبقة الأرستقراطية يقول: يجب أن تضع وشاحاً حول وجهها).
- لا تخرج إلا للضرورة .
- تسير في الطريق ، وكأنها عمياء خرساء ، فلا تلتفت حولها في فضول ، ولا تنظر لوجوه المارة ، ولا تتكلم إلا للضرورة ، ولا ترفع صوتها أبداً ، ولا تحاول جذب الأنظار إليها .
- لا تضحك أبداً بصوت مرتفع .
- لا تطلب مساعدة من رجل بالطريق إلا لضرورة ملحة ، كتعرضها لأذى .
- لا يجوز أن تُعرّف أشخاصاً على أشخاص ، ولا يجوز أن تكون دليلاً للسير .. فهذه الأشياء مهمة الرجل .

ولقد علم الرسول ﷺ أصحابه آداب الطريق ، ونهاهم عما يسىء إلى العابرين والمارين كما جاء في مسلم : عن أبي سعيد الخدري رضي الله عنه عن النبي ﷺ قال : " إياكم والجلوس في الطرقات ! "

قالوا : يا رسول الله ، ما لنا بد من مجالسنا ، نتحدث فيها !

قال رسول الله ﷺ : " فإن أبيتُم إلا المجلس فأعطوا الطريق حقه " .

قالوا : وما حقه ؟

كيف تكسبن الصالحات؟



قال ﷺ: " غض البصر .. وكف الأذى .. ورد السلام .. والأمر بالمعروف ..
والنهي عن المنكر " (الترمذي في سننه برقم 777).

إلقاء التحية :

من يبدأ بالسلام وإلقاء التحية :

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال : قال رسول الله ﷺ: " يُسَلِّمُ الرَّابِطُ عَلَى
الْمَاشِي.. وَالْمَاشِي عَلَى الْقَاعِدِ .. وَالْقَلِيلُ عَلَى الْكَثِيرِ " (رواه مسلم).

كوني المائلة للصلح والسلام :

عَلَّمْنَا ﷺ عِنْدَ الْخِصَامِ أَنْ خَيْرِنَا هُوَ مَنْ يَبْدَأُ بِالسَّلَامِ !

حفظ مكانة المرأة :

عندما يلتقي رجلان مع أحدهما امرأته فإن الأدب الإسلامي يقتضى أن يُعْرِفَ
بها قائلاً : إنها فلانة زوجتي مثلاً ، أو أختي حتى لا يثير الشكوك حوله!

عن صفية بنت حُيِّ بن أخطب - رضي الله عنهما - قالت : كان النبي ﷺ
معتكفاً فأتيته أزوره ليلاً ، فحدثته ثم قمت أنقلب⁽¹⁾، فقام معي ليقلبنى! فكان
مسكنها في دار أسامة بن زيد - رضي الله عنهما - فلما رأيا النبي ﷺ أسرعاً ،
فقال النبي ﷺ: " على رسلكما إنها صفية بنت حُيِّ " . فقالا : سبحان الله يا رسول
الله ! قال : " إن الشيطان يجري من ابن آدم مجرى الدم وإني خشيت أن يقذف في
قلوبكما شراً " أو قال : " شيئاً " (رواه مسلم) .

احفظي حق جارتيك !

وللجار حقه على جاره ، وكثيراً ما أوصى الرسول ﷺ أصحابه به ، فعن
عائشة - رضي الله عنها - قالت : سمعت رسول الله ﷺ يقول : " مازال جبريل
يوصيني بالجار حتى ظننت أنه سيورثه " (رواه مسلم).

(1) أنقلب ، أعود حيث أتيت . ليقلبنى : ليودعني ويرافقني في طريق العودة .

كونى كريمة بضيفك :

وعلمنا رسول الله ﷺ أن لا نبخل بما فى أيدينا ، وأن نكون كرماء لضيوفنا..
فعن أبى هريرة رضى الله عنه قال : قال رسول الله ﷺ : " طعام الاثني كافى
الثلاثة وطعام الثلاثة كافى الأربعة " (رواه مسلم).

تناولى طعامك بيمينك :

وعلمنا رسول الله ﷺ آداب الأكل : فعن ابن عمر - رضى الله عنهما - أن
رسول الله ﷺ قال : " إذا أكل أحدكم فليأكل بيمينه .. وإذا شرب فليشرب بيمينه .
فإن الشيطان يأكل بشماله ، ويشرب بشماله " (رواه مسلم).

سمى باسم الله !

وعن عمر بن سلمة - رضى الله عنهما - قال : كنت فى حجر رسول الله ﷺ
وكانت يدي تطيش⁽¹⁾ فى الصفحة ، فقال لى : " يا غلام سمّ الله ، وكل بيمينك ، وكل
مما يليك " (رواه مسلم).

كونى ضيفة لبقة :

ومن آداب الإسلام ألا نعيب طعاماً يقدم لنا حتى لا نشعر المضيف بالحرج
وسوء الإعداد ونقص المهارة .
عن أبى هريرة رضى الله عنه قال : " ما رأيت رسول الله ﷺ عاب طعاماً قط ،
كان إذا اشتهاه أكله وإن لم يشتهه سكت " (رواه مسلم).

حافظى على رشاقتك بالاعتدال فى المأكلى :

والشره فى تناول الطعام ليس من الإسلام ، فعن جابر وابن عمر - رضى الله
عنهم - أن رسول الله ﷺ قال : " المؤمن يأكل فى معى واحد والكافر يأكل فى سبعة
أمعاء " (رواه مسلم).

(1) تطيش : تتحرك وتمتد . الصفحة : هى ما يسع ما يشبع خمسة .



إتيكيت الانتهاء من تناول الطعام:

وكما علمنا التسمية عند البدء علمنا الحمد عند الانتهاء : فعن أنس بن مالك قال ، قال رسول الله ﷺ : " إن الله ليرضى عن العبد أن يأكل الأكلة فيحمده عليها ويشرب الشربة فيحمده عليها " (رواه مسلم).

لا تشربي واقفة !

عن أبي هريرة رضي الله عنه قال : قال رسول الله ﷺ : " لا يشربن أحد منكم قائماً " (رواه مسلم).

كما علمنا كذلك من آداب الشرب أنه ليس من اللائق أن نتنفس في إناء الشرب. فعن أبي قتادة رضي الله عنه : أن النبي ﷺ نهى أن يتنفس في الإناء " (رواه مسلم).

احفظي غيبة زميلتك !

علم الرسول ﷺ أصحابه أن لا يذكروا غيرهم بما يكرهونه في غيابهم ، فعن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله ﷺ قال : " أتدرون ما الغيبة ؟ " قالوا : الله ورسوله أعلم ! قال : ذكرك أخاك بما يكره " قيل : أفرأيت إن كان في أخي ما أقول ؟ قال : " إن كان فيه ما تقول ، فقد اغتبتة " . " وإن لم يكن فقد بهته " (رواه مسلم).

آداب الزيارة :

النهى عن الفضول والتجسس :

إن للبيوت حرمتها ، وعلى من يستأذن أن يراعى تلك الحرمة .. فعن سهل بن سعد الساعدي رضي الله عنه أن رجلاً أطلع في حجر في باب رسول الله ﷺ ومع الرسول مدرى⁽¹⁾ يحك بها رأسه ، فلما رآه رسول الله ﷺ قال : " لو أعلم أنك تنظر لطمعت بها في عينيك " وقال رسول الله ﷺ : " إنما جعل الإذن من أجل البصر " (رواه مسلم).

(1) حديدية يسوى بها شعر الرأس .

حقوق الزمالة والصدقة والعلاقات الإنسانية :

بين الرسول ﷺ لأصحابه كيف تكون علاقة المسلم بأخيه المسلم كما في الحديث الذي رواه مسلم .

عن أبي هريرة رضي الله عنه أن الرسول ﷺ قال : " حق المسلم على المسلم ست . قيل : ما هن يا رسول الله ؟ قال : " إذا لقيته فسلم عليه .. وإذا دعاك فأجبه .. وإذا استنصحك فانصح له .. وإذا عطس فحمد الله فشمته .. وإذا مرض فعده .. وإذا مات فاتبعه " (رواه أبو داود في سننه)

إياك والكذب !

عن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه قال : قال رسول الله ﷺ : " عليكم بالصدق ، فإن الصدق يهدي إلى البر ، وإن البر يهدي إلى الجنة ، وما زال الرجل يصدق ويتحرى الصدق حتى يكتب عند الله صديقاً ، وإياكم والكذب ، فإن الكذب يهدي إلى الفجور ، وما زال الرجل يكذب ويتحرى الكذب حتى يكتب عند الله كذاباً " (رواه مسلم).

قدمي نصيحتك ولكن بلباقة !

علم الرسول ﷺ أصحابه أن يكونوا إيجابيين ويقدموا النصيحة ما استطاعوا ، ويكون كل منهم مفتاحاً للخير مغلاقاً للشر !

فقد روى مسلم عن تميم الداري رضي الله عنه أن النبي ﷺ قال : " الدين النصيحة " . قلنا : لمن ؟ قال : " لله ، ولكتابه ، ولرسوله ، ولأئمة المسلمين وعامتهم " (رواه مسلم).

إياك والغش !

وعلم الرسول ﷺ أصحابه أن يكونوا مضدر أمن وأمان ، فعن أبي هريرة أن الرسول ﷺ قال : " من حمل علينا السلاح فليس منا ، ومن غشنا فليس منا " (رواه مسلم).

كيف تكسبون الصدقات؟



نظافتك من إيمانك !

كما حث رسولنا الكريم ﷺ على التمسك بالنظافة والمظهر اللائق النظيف..
فجعل النظافة جزءاً من الإيمان، قال ﷺ: " الطهور شطر الإيمان "
مسلم في صحيحه وأحمد في مسنده) .

آداب الجلوس :

علم الرسول ﷺ أصحابه أن لا يقيم الرجل الرجل من مجلسه ليجلس مكانه،
وان قام من مجلسه ثم عاد إليه فهو أحق به .. كما جاء في مسلم عن ابن عمر -
رضي الله عنهما - عن النبي ﷺ قال : " لا يقيم الرجل الرجل من مقعده ، ثم
يجلس فيه ولكن تفسحوا وتوسعوا " (رواه مسلم) .

من آداب الحديث والصحبة :

وعلم الرسول ﷺ أصحابه أن يراعى بعضهم شعور بعض فلا يتناجى اثنان
دون الثالث إذا ضم الثلاثة مجلس واحد ، فعن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه
قال : قال رسول الله ﷺ : " إذا كنتم ثلاثة فلا يتناجى اثنان دون الآخر حتى تختلطوا
بالناس من أجل أن ذلك يحزنه " (رواه مسلم) .



Omuzlu bir koleksiyon



المراجع

المراجع العربية :

- كيف تكون متحدثًا لبقًا وتؤثر في الآخرين ؟ - د / أيمن أبو الروس
- رسالة إلى كل شاب خجول - د / أيمن أبو الروس
- فن العلاقات الاجتماعية الناجحة - د / أيمن أبو الروس

المراجع الأجنبية :

- How To Win Friends And Influence People, Donna Dale Carnegie .
- The Fine Art OF Confident Conversation, Debra Fine.
- Talk .. Your Way To Success With People, J.V.Cerney.
- Nice Girls Don't Get The Corner Office, Lois P.Frankel, PHD .
- Now To Make People Like You, Nicholas Boothman.
- Effective Communication, DK .
- Getting Things Done Secrets, Rus Slater .



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الفهرس

- 3 مقدمة
- 5 مفاتيح الحديث اللبق .. كيف تبدئين حواراً وتتعرفين على الطرف الآخر.
- 22 طريقك إلى كسب الصديقات .. كيف تقيمين علاقات صادقة ناجحة؟
- 46 حياتك الاجتماعية كيف تخوضينها بنجاح . فن التعامل مع الآخرين.
- 87 الناس تحب اللطفاء .. كيف تجذبين الآخرين بلطافتك وتقيمين جسوراً للمودة؟
- 105 أخطاء وعيوب اجتماعية .. انتبهى لها!
- 114 لا تدعى الخجل يدفعك للانطواء .. كيف تساعدن نفسك على التحرر من قيود الخجل الشديد .
- 119 كيف تكونين مؤثرة ومحبوبة في مجال الدراسة والعمل؟
- 130 الاهتمام بمظهرك .. ضرورة اجتماعية مهمة!
- 133 آداب السلوك والمعاملة .. للمرأة المسلمة .
- 141 المراجع .

1. ...
 2. ...
 3. ...
 4. ...
 5. ...
 6. ...
 7. ...
 8. ...
 9. ...
 10. ...
 11. ...
 12. ...
 13. ...
 14. ...
 15. ...

100%
 100%

