

أثر استخدام الأنماط التمثيلية للزبائن في تحسين مستوى الإتصال بالمفاوضات التجارية

- دراسة استطلاعية على عينة من ممارسي البرمجة اللغوية العصبية-

*The impact of the Use of Analog Patterns for Clients In Improving the
Level of Communication in Trade Negotiations*

- A survey on a Sample of Practitioners of NLP.

أ.د مفيدة يحيياوي

moufida_yahiaoui@yahoo.fr

جامعة بسكرة

أ/ عبد العزيز عرجاني

phd.negotiation@gmail.com

جامعة بسكرة

تاريخ الاستلام: 2017/11/13 تاريخ التعديل: 2017/12/20 تاريخ قبول النشر: 2017/12/25

تصنيف JEL: M3 ,F51,D83,D87

المخلص :

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أثر استخدام الأنماط التمثيلية للزبائن الممارسين للبرمجة اللغوية العصبية على تحسين مستوى الإتصال في المفاوضات التجارية بينهم أثناء العمليات التفاوضية. وقد تم اعتماد الاستبانة كأداة للحصول على بيانات البحث، والتي تم إعدادها بالاستناد إلى عدد من المقاييس الجاهزة، واختير ممارسي البرمجة اللغوية العصبية من دول مختلفة كمجتمع للتطبيق ، حيث تم أخذ عينة عددها (31) ممارس، وتم اختيارهم بطريقة السحب العشوائي البسيط من خلال استبيان الكتروني على النت.

لتحليل بيانات البحث تم استخدام البرنامج الإحصائي الجاهز في إدخال وتحليل البيانات (SPSS)، وقد أسفرت الأدوات الإحصائية عن مجموعة من النتائج أكدت معظمها على وجود علاقة طردية بين قدرة معايرة-ملاحظة- الممارسين للأنماط التمثيلية بين الأطراف المتفاوضة في العملية التجارية لإحداث إستمالة سلوكية في الإتجاه المرغوب، وذلك من خلال قدرتهم على فهم النمط التمثيلي للطرف المتفاوض معه وبالتالي إستغلال ذلك في تقليل الفروقات الواعية واللاواعية، للتأثير على الإستجابة السلوكية في العملية التفاوضية للزبائن.، وعليه أوصى البحث على ضرورة التدريب على البرمجة اللغوية العصبية لتفعيل مستويات الإتصال في المجال التفاوضي. الكلمات المفتاحية: البرمجة اللغوية العصبية، الأنماط التمثيلية، مستوى الإتصال، الإتصال التفاوضي، الزبائن.

Abstract:

This paper deals with the impact of the use of analog representation patterns of clients using neural linguistic programming on the level of communication during the negotiation processes in trade negotiations. A questionnaire has been designed on the basis of ready-made criteria and administered to a sample of 31 practitioner selected using a simple random selection method from a multinational population through the use of an online questionnaire. The analysis of the data through the use of the SPSS software has demonstrated the existence of a positive relationship between the practitioners' competence in the calibration-observation-of representation patterns among the different parts of negotiation in the commercial transaction and their ability in triggering a behavioral change in the intended direction. Training in neuro-linguistic programming has arguably enhanced these practitioners' competence in inferring the representation patterns of clients and subsequently exploiting them in reducing the unconscious and conscious differences so as to influence the behavioral response of these clients during the negotiation process. Hence, this study recommended the necessity of the use of training in neorolinguistic programming so as to enhance the effectiveness of communication in the negotiation domain.

Key words: Neuro-linguistic programming, Representation patterns, communication level, Negotiating communication, Clients.

المقدمة:

يعتبر التفاوض في المجالات التجارية والاقتصادية أحد أكثر جوانب الحياة ضرورة للتزود بمختلف الحاجات للبقاء، ولأن التفاوض هو اتصال تفاعلي بين الأطراف كان لابد من التركيز على كل السبل لتفعيل نتائجه بتفعيل مستوى الإتصال فيه.

لهذا ظهرت البرمجة اللغوية العصبية كتوجه حديث يهدف لرفع الوعي الخارجي في مجال الإتصال، وبغرض معرفة اثر إستخدام الانماط التمثيلية من طرف الزبائن ممارسي البرمجة اللغوية العصبية في المفاوضات التجارية بإعتبارهم اكثر معرفة وإدراكا من غيرهم للأنماط التمثيلية. وعليه ستحاول هذه الورقة الإجابة على طبيعة هذه العلاقة بين مستوى التواصل ومدى نجاح العملية التفاوضية من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

- ما مدى استغلال الزبائن ممارسي البرمجة للأنماط التمثيلية في تحسين مستوى الإتصال بمفاوضاتهم التجارية ؟

فرضيات الدراسة:

- يوجد استخدام عال للأنماط التمثيلية لدى ممارسي البرمجة اللغوية العصبية في عملية الإتصال.
 - يمتلك ممارسي البرمجة اللغوية العصبية مستوى عال من الإتصال الفعال.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأنماط التمثيلية للزبائن في تحسين مستوى الاتصال بالمفاوضات التجارية عند مستوى معنوية 5%.
 - أهمية البحث: تتجلى أهمية هذا الموضوع في كونه :
 - يبحث في مدخل جديد و هو إستغلال الأنماط التمثيلية من قبل الممارسين في تحسين الإتصال التفاوضي مع الزبائن و أثر ذلك على النتائج.
 - بإعتبار أن نتائج العملية التفاوضية للزبائن ذات أهمية كبيرة تفرضها الضرورة و الحتمية وجب الأخذ بالحسبان البرمجة اللغوية العصبية كتوجه حديث بغرض تفعيل النتائج و العوائد المحققة في الإتصال .
 - إبراز دور نجاح العملية التواصلية مع الزبون في تحسين الجهود التفاوضي للمؤسسات الإقتصادية.
 - أهداف البحث: يهدف البحث الى تحقيق جملة من الاهداف، نذكر منها:
 - معالجة المفاهيم الحديثة في مجال البرمجة اللغوية العصبية ؛
 - إبراز مجال الاتصال التفاوضي في المجالات التجارية بالنسبة للمؤسسات؛
 - تنبيه للدور الذي يمكن أن يلعبه الإتصال في المفاوضات عن طريق إستغلال الأنماط التمثيلية؛
 - التطرق إلى الإتصال التفاوضي للزبائن و دوره في تفعيل النتائج و العوائد؛
 - زيادة الرصيد العلمي بمرجع حول تفعيل الإتصال في المفاوضات بإستخدام الأنماط التمثيلية.
- وللإلمام بمختلف جوانب الموضوع تم تقسيم هذه الورقة البحثية على ثلاثة محاور رئيسية:
- 1- أسس البرمجة اللغوية العصبية.
 - 2- الإتصال بالمفاوضات التجارية.
 - 3- دراسة تطبيقية على عينة عشوائية من ممارسي البرمجة اللغوية العصبية.

1- أسس البرمجة اللغوية العصبية

يتناول هذا المحور أسس البرمجة اللغوية العصبية من خلال التطرق لمفهومها وتاريخ نشأتها، والانظمة التمثيلية لدى الأفراد بإعتبارهم أطراف في العملية التفاوضية التجارية.

1-1- تاريخ البرمجة اللغوية العصبية

ترجع تسمية البرمجة اللغوية العصبية إلى مؤسسها "ريتشارد باندلر" و"جون غرنندر" غير أن أول من ابتكر مصطلح "البرمجة اللغوية العصبية" هو "ألفريد كورزيبسكي" في كتابه " العلم وصحة العقل" سنة 1933. (هاريس، 2008، ص12)

في بداية السبعينيات من القرن العشرين، تواجدت البرمجة اللغوية العصبية كعلم محدد قائم بذاته في الولايات المتحدة الأمريكية، إذ تم إجراء بحوث في جامعة سانتا كروز بمدينة كاليفورنيا من خلال جماعة بحث داخل "معهد الأبحاث العقلية" والتي كان من أشهر أعضائها **بول فاتز لافيك** والراحل **ديفيد ويكلاند** وقد أطلق على هذه الجماعة اسم جماعة **بال والتو**، التي قامت بدراسة المناهج والتقنيات التي كان يمارسها كل من المفكر **بيرلز وساتير** و **إريكسون** و **هيكسلي**، بحثت الجماعة كل أعمال وأقوال هؤلاء العلماء مما أحدث أثرا على الآخرين حيث اهتمت مجموعة من العلماء بالأفكار الخاصة بتحسين الشخصية- الإبداع-التواصل، وكان حب الاستطلاع العلمي والمعرفي هو الدافع المحرك لأنشطتها. (فتيحة، 2009/2008، ص70)

توسعت مجموعة سانتا كروز بانضمام المؤسسين المشهورين **جون جريندر** (عالم لغويات) و **ريتشارد باندلر** (عالم رياضيات)؛ لقد كان هدف "باندلر" و "جريندر" اكتشاف كيفية و الطريقة التي يحقق بها الشخص النتائج التي يتطلع إليها وتعلم كيفية تكرار نموذج النجاح، وقد بدءا باقتناء النماذج التي وضعها أكثر المحللين النفسيين نجاحا، لكنهما وسعا دائرة تلك النماذج بعد ذلك لتشمل العاملين في مجال المبيعات والتفاوض والمتحدثين والمدرسين والقادة، وسرعان ما نجح الاثنان في استقاء أفضل أدوات التغيير الشخصي من خلال مجموعة متنوعة من الأنماط والنظم فضلا عن نماذج التفوق والامتياز التي توصلوا إليها في بداية دراستهما، مما مكنهما من تصميم أول تدريب عملي حقيقي للعامة في مجال البرمجة اللغوية العصبية، واليوم تقدم لنا البرمجة اللغوية العصبية مجموعة أكثر اتساعا من الأدوات والتقنيات القادرة على تحقيق تأثير وتغيير إيجابي (هتشنسون، 2009، ص15). حيث اتفقا على أن يقوموا بتفكيك خبرة ميلتون وفرجينيا، إلى أن توصلوا إلى استخراج ثلاثة عشر (13) أسلوبا لغويا لميلتون، وسبعة (7) أساليب لساتير. (ملتون، 2010، ص9)

بدأ باندلر المبرمج يبحث في الحاسوب في عقول الناس، كان يتساءل: (الجواد، 2008، ص28-31)

إذا كانت برامج الحاسوب هي التي تحركه و توجهه. فما الذي يحرك العقل و يوجهه؟ و إذا كانت لغات برمجة الحاسوب هي الطريقة التي نتعامل بها مع مفردات المنطق الحاسوبي (الواحد صفر) فما هي اللغة التي نتعامل بها مع مفردات المنطق العقلي؟ياختصار: هل يمكن أن نقول: أن هناك برامج عقلية تتحكم في سير العقل كما هناك برامج عقلية تتحكم في سير الحاسوب؟

لم يكن باندلر أول من طرح هذا التساؤل، لكنه كان أفضل من أجاب عليه. رأى باندلر أن المسلك الطبي في التعامل مع مفردات المنطق العقلي مسلك قليل النتائج، ببطئ الثمار، فأراد أن يقفز قفزا الى النتائج، أثناء نمذجة ميلتون و فيرجينبا، و كان باندلر لا يكتفي بملاحظة الأساليب اللغوية بل كان يسأل المنمذج :

بماذا تشعر؟بماذا تفكر؟ماذا ترى؟وماذا تسمع؟

و من خلال هذه التساؤلات وجد باندلر أن لكل فعل برنامجا عقليا ذا خطوات ، ومتى تتابعنا الخطوات بنفس الطريقة كانت النتيجة نفسها،و متى إختل ترتيب الخطوات تغيرت النتائج. ومثال ذلك عندما أريد أن أشرب القهوة فإن هذا لا يتم من خلال برنامج يمكن أن نسميه (برنامج شرب القهوة) قد تكون الخطوات على النحو التالي :

1. إحساس بالعطش أو شئى ما أريد معالجته بشئى حار .
2. رؤية صورة كأس في العقل على هيئة معينة .
3. إحساس بلمس الكأس و حرارته.
4. الدخول في عملية البحث عن الكأس المتخيل .

إذا وصلت النتيجة مماثلة لصورتي المتخيلة (التركيب المقارن) فسوف ينتهي البرنامج ، أما إذا وصلت الى نتيجة مختلفة فسوف أستمر في البحث حتى أصل إلى ما أريد أو أضطر إلى تغيير تركيبي المقارن حتى يتوافق مع ما هو موجود و بالتالي ينتهي البرنامج.

لذلك يعتبر تركيز العقل مستند لما هو متعود عليه كمسارات فكرية تسمح له بإعادة نفس النمط ونفس الطريقة، ويمكن التأكيد على هذا عندما نعرف أن مهارات الإنسان تختلف في المدركات الحسية فتذكر صورة قليل النظر تختلف جذريا عن تذكر شخص متفوق في الإستماع، وهو ما يبين فروقات في التسجيل وبالتالي فروقات في الإعتماد عليها للتذكر والتخيل والإستشعار .

هذه النظرية التي إنتهى إليها باندلر يمكن _نظريا_ أن تبني عليها اثار هائلة و هي (الحواد، 2008، ص30-31):

1. كما يمكن أن تعدل في البرامج الحاسوبية يمكنك أن تعدل في برامجك العقلية.
2. كما يمكنك ان تحذف من البرامج الحاسوبية يمكنك أن تحذف من برامجك العقلية.
3. كما يمكنك أن تستعير برنامجا حاسوبيا من صديق يمكنك أن تستعير برنامجا عقليا من غيرك (النمذجة).
4. كما أن بعض الأجهزة قد لا تتقبل بعض البرامج فكذلك بعض العقول قد لا تتقبل بعض البرامج (الفروق الفردية).

1-2- تحليل مصطلح البرمجة اللغوية العصبية

هناك تعريف أكثر دقة من الناحية العلمية وضعه مؤسسو علم البرمجة اللغوية العصبية هو المصطلح العربي لما يطلق عليه باللغة الانكليزية **Neuro linguistique Programming** والترجمة الحرفية لهذه العبارة هي برمجة الأعصاب لغويا، أو البرمجة اللغوية للجهاز العصبي:

1-2-1 البرمجة (Programming): عبارة عن الأفكار والأحاسيس والتصرفات الناتجة عن تشفير وتخزين مجموعة من خبراتنا وعاداتنا والتي تؤثر على اتصالنا بذاتنا وبالآخرين، وعليها يسير نمط حياتنا وهذه البرمجة يمكننا أن نغيرها، وبالتالي استبدال البرامج العقلية المألوفة لديك بأخرى جديدة ومفيدة، فيمكننا أن نغير الطريقة التي نفكر بها ومن ثم الطريقة التي نتصرف بها. (جريندر، 2010، ص24) فالأفراد يديرون حياتهم من خلال نفس الاستراتيجيات التي تستخدم مع الحاسب، إذ يستفاد من برامجهم لتحقيق نتائج محددة وبعض الاستراتيجيات التي تدار فيها حياتهم يتحون لأنفسهم مجالات الاختيار، إما الاستمرار على نفس المستوى أو بتحسين إمكانياتهم وتميزهم الفردي وأخذ منها الحرف الأول P. (Knight، 2002، ص56)

1-2-2 اللغوية (Linguistic): تشير إلى قدرتنا على استخدام اللغة الملفوظة وغير الملفوظة بالشكل التالي:

- اللغة الملفوظة، وذلك عن طريق استخدام لغة الكلمات والجمل المحددة واللهجات واللغات والتعبيرات، وتساهم بنسبة 7% في اتصالنا بذاتنا وبالعالم الخارجي.
- اللغة غير الملفوظة أو ما يسمى باللغة الصامتة؛ والتي تعبر عنها أوضاع الجسم من الجلسة والوقفة والإيماءات وإشارات العيون، ونبرة الصوت، وتعبيرات الوجه التي

تكشف على أساليب تفكيرنا، واعتقادنا وهي تساهم بنسبة % 93 في اتصالنا بذاتنا وبالعالم الخارجي، وأخذ منها الحرف الأول L . (زرقة، 2006، ص26-29)

1-2-3 العصبية (Neuro): تشير إلى الجهاز العصبي أي ما يتعلق بالجهاز العصبي، وهو الذي يتحكم في وظائف الجسم وأدائه وفعالياته، كالسلوك والتفكير والشعور وهو يسيطر على حواسه الخمس الذي يرى ويسمع ويتذوق ويشم بها الفرد، كما تعني استخدام حواسك لفهم العالم من حولك، فالعمليات العصبية تؤثر في أفكارك ومشاعرك وفي نفسك، وبالتالي في سلوكياتك أيضا وأخذ منها الحرف الأول N. (ببرن، 2008، ص9)

1-3-3 تعاريف البرمجة اللغوية العصبية

عرفها ريتشارد باندلر بأنها: "موقف أو اتجاه مليء بحب استطلاع قوي عن الإنسان بمنهجية تدع عددا غير محدود من التقنيات" و عرفها بأنها: " دليل مرشد للفكر و العقل ". (المعاضدي، 2011 ، ص27)

كما ويعرفها إبراهيم الفقي فيقول: " هي مجموعة قدراتنا على استخدام لغة العقل بإستراتيجية إيجابية تمكننا من تحقيق أهدافنا والأداة ذات الفعالية الكبرى في الإقناع والاتصال". واستنادا إلى التعاريف السابقة، نلاحظ أنه رغم تعدد وجهات النظر وتعريفات البرمجة اللغوية العصبية من قبل الكثير من العلماء ومؤسسيها، نجد ان البرمجة اللغوية العصبية هي تلك التقنيات التي تمكن ممارسها من إكتساب مهارات تواصلية مع الذات ومع الغير بشكل أفضل.

1-4-4 الأنظمة التمثيلية

تعتبر الأنظمة التمثيلية من بين مرشحات التواصل التي قد تحول دون وصول الرسالة كما ينبغي ، كما أنه يمكن إستخدامها للإتصال بشكل اكثر فاعلية، لذلك سنتطرق في هذا العنصر لتعريف الأنظمة التمثيلية وانواعها و تأكيدات اللغوية وقواعد رصدتها.

1-4-1-1 تعريف النظام التمثيلي:

وبالرغم من اشتراك الحواس الخمس كلها في عملية الإدراك في حياتنا إلا أن الغالبية العظمى لمدركاتنا ولذكرياتنا كذلك، تأتي عن طريق ثلاث حواس رئيسية: البصر، والسمع، والإحساس (التكرיתי، 2003، ص 56-57). وتدعى هذه الأنماط بالانجليزية (VAK) وهي أوائل الحروف للكلمات الثلاث: نمط حسي (kinesthetic)، نمط سمعي (Auditory)، نمط بصري (Visual).

وعلى الرغم من أننا جميعا نمتلك نفس الحواس إلا أن كل منا يشفر ويخزن ويعبر عنها بطريقة مختلفة وفريدة. فعندما تأتينا المعلومات عن طريق الحواس الخمس لتكون الخبرات، وتتحصر

مسارات وطرق دخول وخروج المعلومات في أربعة طرق رئيسية وهي ما يطلق عليها في علم البرمجة اللغوية العصبية الأنظمة التمثيلية وهي: (جريندر، 2010، ص 115)

1- النظام التمثيلي البصري.

2- النظام التمثيلي السمعي.

3- النظام التمثيلي الحسي (ويندرج تحته النظام الشمي والتذوقي).

4- النظام الصوتي الرقمي (الحوار الداخلي).

ويمكن أن نعرف النظام التمثيلي بأنه هو الطريقة التي نقوم من خلالها بترميز المعلومات في ذهننا في واحد أو أكثر من نظم حواسنا الخمس، أي كيف نمثل ونعبر عن العالم، ولكل حاسة من الحواس الخمس ما يقابلها من نظام داخلي كالمرآة. إننا نتذكر ونتخيل ونفكر "باستخدام هذه الأنماط المعتادة. فكل ما يصل إلى العقل من خلال الأعضاء الحسية يترجم إلى معنى ويشكل "خبرة" شخصية، أو بتعبير آخر (تمثيل للعالم الذي ندركه). (الرحمان، 2009، ص98)

وبذلك تخزين المعلومات يعتمد على مسار الصور كمثل يجد الفرد نفسه يخزنها من الجهة الخلفية اسفل الدماغ ويعتمد على نفس المجال لاسترجاع تلك المعلومات مما يضطر صاحب تلك التجربة ان ينظر إلى أعلى اليسار للتذكر أو أعلى اليمين للتخيل أو استرجاع صورة سابقة بالنظر أعلى اليسار لاسترجاع الصورة ولإنشاء تعديلات يحول النظر بسرعة لأعلى اليمين لإضافة تلك التعديلات، لهذا سمحت البرمجة اللغوية العصبية في تحسين قدرة الفرد في معرفة إستقراء ما يفكر فيه الشخص المقابل.

1-4-2 أنواع الأنظمة التمثيلية

للأنظمة ثلاثة أنواع وهي السمعي والبصري والحسي وهي كالآتي:

أ - النظام التمثيلي البصري: الأشخاص البصريون هم الذين يتميزون بنظام تمثيلي أساسي بصري، و يميلون إلى التنفس السريع من صدورهم، و يتحدث بسرعة بينما يرون صوراً لتجاربهم، و يعتمدون على الحركات لدعم أقوالهم... قد يقاطعون غيرهم، يتحركون بسرعة، يأكلون بسرعة، يفيضون بالطاقة، ويتحدثون بصوت مرتفع... كما أنهم سريعو التتابع، يتخذون قرارات فورية مبنية على ما يرونه، مما يدفعهم إلى المخاطرة و المجازفة بأنفسهم. خلال تعاملاتك مع أشخاص بصريين، عليك أن تصور لهم، و تجعلهم يرون ما تتكلم عنه، و أن تتلاءم مع طاقاتهم. (الفتحي، 2007، ص83)

ب- النظام التمثيلي السمعي: الأشخاص ذو النظام الأساسي السمعي يميلون إلى استخدام طبقات صوت متنوعة في خلال التحدث مع الآخرين، حذر متأن ويخشى المجازفة، تراهم

يتأثرون بسرعة بالأصوات (المزعجة- العذبة). يميلون إلى التنفس بطريقة مريحة و متزينة، يتميزون بالقدرة الشديدة على الإنصات إلى الآخرين دون مقاطعة يميل برأسه إلى جانب ما عند التحدث مع الآخرين. لديهم القدرة على تقليد أصوات الآخرين... يتخذون قراراتهم على أساس ما يسمعونه و يخلونه، أو على التحليل الدقيق للأوضاع، يتذكر الأشياء بالتتابع و الأحداث واحدة تلو الأخرى... يجبون التخطيط. لديهم الحكمة والرؤية، التنظيم والمنطقية في ترتيب الأشياء، يديرون الوقت جيدا، كما لديهم القدرة على تنفيذ المشاريع الطويلة الأمد، يفضلون تطبيق الأعمال المجدولة على الواقع. (شحرور، 2011، ص50-51)

ج- النظام التمثيلي الحسي: هو الإدراك الناتج عن الإحساس، وهو الإحساس الحقيقي وألتمثيل، باستخدام حاسة اللمس أو المشاعر، يأخذ أشكال هي: إحساس حقيقي، تذكيري، إنشائي. (دن) فالحسيين يتنفسون بعمق وهدهو وينصب اهتمامهم الرئيسي على العواطف، لذلك فإن قراراتهم مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة، عند التعامل معهم عليك أن تجعلهم يشعرون بما تقوله.

1-4-3 التأكيدات اللغوية للأنظمة التمثيلية

إن التأكيدات اللغوية هي كلمات و جمل و صفية، و هي بالتخصيص أفعال و أحوال و أصاف تذل على أن شخصا يفضل نظاما تمثليا معنا عن الآخرين.. و مع مرور الوقت و بالاستماع إلى الناس، سوف تدرك أنهم يفضلون استعمال كلمات و مجموعة كلمات معينة تعبر عن نظام تمثيلي معين. (الفقي، 2007، ص 89)

1-4-4 قواعد رصد الأنظمة التمثيلية

هناك قواعد هامة لرصد الأنظمة التمثيلية السابقة الذكر وهي:

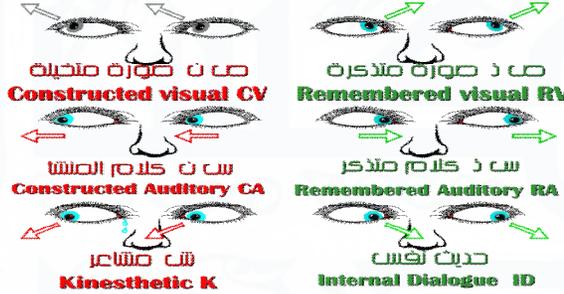
- أن في كل إنسان الأنظمة التمثيلية الثلاث، بمعنى أنه من المحال أن يكون الشخص بصريا فقط أو سمعيا فقط أو حسيا على الدوام، بل تظهر فيه الأنظمة الثلاث ولكن تظهر إحداها بوضوح أكبر من الأخرى؛

- تنشأ مشكلات سوء فهم أو سوء علاقات بين الأنظمة المتطرفة، ومن ذلك مثلا(البصري المتطرف مع الحسي المتطرف) فالأول تأتي المشاعر والأحاسيس في ذيل اهتماماته بينما تكون المشاعر في رأس القائمة بالنسبة للثاني فكل ما في الأمر أنهما متطرفان في أنظمتها التمثيلية، وأن كلاهما لم يقدر نظام الأخر ولم يحترمه فنشأ سوء التفاهم؛

- رصد الأنظمة ينبغي أن يأتي بعد عدة ملاحظات متكررة، ومتابعة دقيقة، وتجريبية متكررة، وليس الرصد من أول وهلة أو تجربة معينة، فقد تتدخل القيم العليا لدى الشخص في تغيير نظامه المفضل في مواقف معينة.

من خلال الشكل التالي الذي يوضح الوصلات البصرية المفسرة للمعالجة الذهنية للأفراد، يظهر جليا ان أي تذكر الصور يكون بالنظر اعلى يسار الفرد، وأي إنشاء أو تخيل ينظر الفرد يمينا، ونفس الكلام بخصوص تذكر الكلام يكون النظر أفقيا بإتجاه اليسار، وأي إنشاء أو تخيل يكون إتجاه الأعين افقيا على الجهة اليسرى، أما بخصوص النظر أسفل فيكن حوارا داخليا وحديث مع النفس النظر أسفل يسار مشاعر داخلية او معلومات ملموسة، لذلك يعتبر النفاذ البصري ضروري جدا في معرفة المعالجة الذهنية للأفكار وما يدور في عقل الشخص المقابل.

الشكل رقم (1): الوصلات البصرية المفسرة للمعالجة الذهنية للأفراد



المصدر: (صونية، 2015)

2: الإتصال بالمفاوضات التجارية

إن عملية التفاوض هي أحد تطبيقات نظرية الإتصال، وإن كانت في حقيقة الأمر تطبيق خاص لنظريات الإتصال، حيث تعد إتصالا محدود الاطراف محصور وسائل الإتصال المستخدمة في عملية التفاوض تلعب دورا حاسما في نتائج التفاوض وآثاره. لهذا سيتم التطرق في هذا المحور إلى عنصر الاتصال في المفاوضات التجارية من خلال تحديد مفهومه.

2-1- مفهوم التفاوض التجاري

2-1-1 تعريف التفاوض التجاري: إن تعدد مفاهيم و تعاريف التفاوض مرده هو تعدد و جهات النظر أو الزوايا التي ينطلق منها لتحديد هذا المفهوم و من بين هذه المفاهيم و التعاريف:

- **التعريف الأول:** "إن المفاوضة هي عملية يتم من خلالها الوصول إلى حد مقبول من الموازنة بين الرؤى المثالية للأطراف و ما يمكن تحقيقه بالفعل في أرض الواقع؛" (كين، 1998، ص19)

- **التعريف الثاني:** " إجراء المناقشات و الحوار من أجل تسويق مشروع معين أو الوصول إلى إتفاق حول تحديد الربح و الخسارة بهدف تحقيق المشروع، و في المجالات الأخرى يعني التفاوض بحث موضوع أو مشكلة بين الطرفين لكل منهما مصلحة في الوصول إلى إتفاق" (الحسن، 1993، ص11-12)

ومن التعاريف السابقة نجد أنها تتمحور حول النقاط التالية:

العملية التفاوضية تكون بين أكثر من طرف؛

▪ العملية التفاوضية للزبائن هي عملية تفاعلية؛

▪ العملية التفاوضية للزبائن تدور حول موضوع تفاوضي؛

▪ تهدف مخرجات العملية التفاوضية للزبائن لتحقيق إتفاق متبادل يحقق توازن للمصالح.

و مما سبق يمكن أن نعرف العملية لتفاوضية كما يلي: " هي عملية تفاعلية بين طرفين أو أكثر، حول موضوع مشترك تهدف للحصول على إتفاق متبادل يحقق توازن في المصالح و الحقوق".

2-1-2- أهمية التفاوض

تنشأ أهمية التفاوض من زاويتين أساسيتين و هما: الأولى ضرورته و الثانية هي حتميته لأطراف تمتلك بعضا من السلطة و القوة و النفوذ و لكنها لا تمتلكها كلها.

2-2 - الإتصال التفاوضي

تعتبر العملية التفاوضية عملا جماعيا والذي لا يمكن أن يتم إلا بمشاركة طرفين أو أكثر واتصالهم معا، ومن خلال ذلك الإتصال يتم تبادل الآراء والمعلومات. ويجب أن يحرص المتفاوضون على أن يكون هذا الإتصال اتصالا فعالا الذي يؤكد على وصول الرسالة بين الأطراف المختلفة، والمأم كامل لكل طرف بمضمون وابعاد القضية محل الإتصال. (البوصلي، 2003، ص104)

وتنشأ مهارة الفرد المتواصل من معرفة كيفية تحديد عوائق عملية التواصل والتغلب عليها.، لذلك تحتاج العملية التفاوضية إلى مقومات إتصال تساعد على نجاحها.

2-2-1- مقومات الإتصال: وإذا كانت عملية الإتصال تستهدف تحقيق عدة أهداف من وجهة نظر اطرافها الرئيسية فيها وهما المرسل والمستقبل، وتتعلق بنقل المعلومات والأفكار وتقاسم المعرفة وإيصال الحقائق وتبادل الخبرات والمهارات والتعمق في فهم موضوعات محددة، فإن مقومات الإتصال وأركانه الأساسية تتحد من خلال الإجابة على الأسئلة التي تدور حول: من يقول؟ ما هدفه؟ كيف يقول؟ وما هو أثر ما قال؟

ولذا فإن العناصر الحاكمة في عملية الإتصال تنحصر في: (الشافعي، 2010، ص30) (المرسل، الرسالة، المستقبل، القناة).

يتاثر الشخص المرسل بطريقة فهمه وحكمه على الرسالة وكذلك في خبرته على نقلها الى المستقبل ، في حين ان المستقبل يتاثر في فهمه على محتوى الرسالة بحالته النفسية و مدى التطابق في الايطار الفكري بينه و بين المرسل ، لذا فان من الشروط التي يجب توفرها في الرسالة لكي يتم فهمها هي (الوضوح ، الاختصار، السهولة ، الذوق ، و اللياقة).

2-2-2- معوقات الاتصال: وتعتبر معوقات الإتصال هي تلك الأمور التي تحد من فعاليته وتضعف أدائه وبالتالي تقلل التوقعات منه، إذ أنه اثبتت الدراسات أن الكثير من المفاوضات كانت ناجحة بالنسبة للاطراف لكن ضعف الاتصال حال دون نجاح تلك الاتفاقات (ملثون، 2010 ، ص99-102). ويمكن حصر أهم معوقات الإتصال بالأخطاء العامة التالية :

- اخطاء يقع فيها المرسل؛
- أخطاء المرسل في الرسالة ؛
- أخطاء وسيلة الاتصال؛
- أخطاء المستقبل؛
- أخطاء في الرد على الرسالة.

التساؤلات التي نسعى للإجابة عنها، فإننا سوف نستخدم المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع.

وهذا المنهج يسمح بوصف الظاهرة وصفا دقيقا، ويعبر عنها تعبيراً كلفياً وكيمياً، ويقربنا من الواقع وخاصة أن هذه الدراسة مرتبطة بالظواهر الإنسانية كالسلوك الإداري والأداء العام.

3-2-مجتمع وعينة الدراسة

يضم مجتمع الدراسة ممارسي البرمجة اللغوية العصبية من دول مختلفة، حيث تم أخذ عينة عددها (31) ممارس، وتم اختيارهم بطريقة السحب العشوائي البسيط من خلال استبيان الكتروني من خلال الانترنت، و يتضمن هذا المحور بعض المعلومات المرتبطة بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، وقد تم ترميز هذه المعلومات بأرقام للمساعدة في إدخالها للبرنامج الإحصائي (SPSS).

3-3- الأنماط التمثيلية (المتغير المستقل للدراسة).

يتضمن هذا المحور 11 عبارة شاملة مختلف الأنماط والمتمثلة في البصري، الحسي، السمعي، و التي عبر عنها بمصطلح شامل هو الأنماط التمثيلية و يضم العبارات رقم (1)، (2)، (3)، (4)، (5)، (6)، (7)، (8)، (9)، (10)، (11).

3-4- الاتصال في المفاوضات: ويتضمن هذا المحور العبارات التالية: (12)، (13)، (14)، (15)، (16)، (17)، (18)، (19)، (20)، (21).

وقد قابلت عبارات المحور الثاني والثالث من الاستبيان مجموعة من الدرجات مرتبة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، والموزعة كما يلي:

الجدول رقم (1): توزيع درجات عبارات المحور الثاني والثالث وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي

موافق تماماً	موافق	موافق متوسطة	بدرجة	غير موافق	غير موافق تماماً
5	4	3	2	1	

المصدر: من إعداد الباحثين.

3-5- أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة (الاستبيان)

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمع تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي

تدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين الأحادي.

3-6- عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة

نرمي من خلال هذا المحور إلى التعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، ثم عرض وتحليل إجاباتهم حول محوري الأنماط التمثيلية والاتصال في المفاوضات.

3-6-1 عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور البيانات الشخصية

نرمي من خلال هذا المطلب إلى معرفة بعض الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة.

أ- الجنس: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة جنسهم كما هو موضح حيث أن (20) من أفراد العينة ذكور وهم يمثلون ما نسبته 64.5% من الحجم الإجمالي للعينة، أما فئة الإناث فتمثل نسبة 5.35% ويعود تفاوت هذه النسبة إلى الإستجابة الذكورية لكونهم أكثر تفاعلا من حيث الإجابة على هذا الإستبيان.

ب- السن: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب سنهم كما هو موضح حيث أن (18) من أفراد العينة ما نسبته 1.58% من الحجم الإجمالي للعينة، تتراوح أعمارهم بين 31 و 45 سنة، في حين بلغ عدد أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم أقل 31 سنة 07 فردا أي ما يعادل نسبة 6،22%، بينما بلغ عدد أفراد العينة التي تتحصر أعمارهم بين 41 سنة و أكثر 6 أفراد أي ما يعادل نسبة 4.19% ويلاحظ من هذه النتائج أن غالبية أفراد العينة (1.58%) تتراوح أعمارهم بين 31 و 45 سنة وهي نتيجة تعكس الفئة الأكثر تعاملًا ونشاطًا في مجال البرمجة اللغوية العصبية عموما ومجال الأنماط التمثيلية خصوصا.

ج- المستوى التعليمي: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب مستواهم التعليمي حيث أن 48.4% من أفراد العينة مستواهم التعليمي دراسات عليا أي ما يعادل 15 فرد، في حين أن 14 فرد أي ما يعادل نسبة 45.2% ذو مستوى جامعي، وبلغ عدد الأفراد الذين لديهم مستوى ثانوي فردين أي ما يعادل نسبة 6.5%، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الجامعيين والدراسات العليا هم الفئة الأكثر تتبعًا واهتمامًا بهذا المجال المرتبط بالتطوير الذاتي وتنمية المهارات الإتصالية منها .

د- الخبرة: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب خبرتهم في الممارسة بهذا المجال حيث أن (10) من أفراد العينة أي ما نسبته 3.32% من الحجم الإجمالي للعينة، خبرتهم أقل من 3 سنوات، في حين بلغ عدد أفراد العينة الذين تتراوح خبرتهم بين 3 و 6 سنوات 08 فردا أي ما يعادل نسبة

8.25%، بينما بلغ عدد أفراد العينة التي تزيد خبرتهم عن 10 سنوات 7 أفراد أي ما يعادل نسبة 22.6%، أما عدد الأفراد الذين تنحصر خبرتهم مابين 7 و 10 سنوات فبلغ 6 أفراد أي ما يعادل نسبة 4.19%، يلاحظ من هذه النتائج أن غالبية أفراد العينة (1.58%) خبرتهم ستة سنوات فأقل، وهي نتيجة تعكس واقع الخبرة الفعلية في هذا المجال لكونه حديث نسبياً.

3-6-2- عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الأنماط التمثيلية

جاءت إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور الأنماط التمثيلية كما هي موضحة، حيث يتضح من النتائج التي تم التوصل إليها حول الأنماط التمثيلية، من خلال عرض المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد العينة على المحور ككل بلغت قيمته 9648,3 من 5، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من 3،41 إلى 4،20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار أوافق الذي يعبر عن المستوى العالي من الموافقة.

كما يتضح من النتائج أن هناك اتساق مقبول في رؤية أفراد العينة للأنماط التمثيلية، حيث بلغ الانحراف المعياري الكلي (0,72677) وهو انحراف أقل من الواحد الصحيح.

وكما يلاحظ أن المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات المحور، فقد كانت كلها أكبر من 3،5 وهو الرأي الموافق وهذا يعبر عن درجات عالية من وجهة نظر العينة مما يشير إلى المكانة الهامة التي تحتلها الأنماط التمثيلية لدى الممارسين موضوع الدراسة، كما يعكس ذلك الإدراك والتحكم العالي في تحليل هذه الأنماط.

أيضاً من خلال نتائج يمكن تحديد هذه المكانة من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المحور ترتيباً تنازلياً حسب متوسطها الحسابي، وهي العبارات التي يمكن اعتبارها كعوامل معبرة عن الإدراك والتحكم العالي في معايرة الأنماط التمثيلية والتعامل معها.

3-6-3- عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الاتصال في المفاوضات

جاءت إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور الاتصال في المفاوضات كما هي موضحة حيث أن النتائج التي تم التوصل إليها حول الاتصال في المفاوضات، من خلال عرض المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد العينة على المحور ككل بلغت قيمته 1336,4 من 5، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من 3,41 إلى 4,20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار أوافق الذي يعبر عن المستوى العالي من الموافقة.

كما يتضح من النتائج السابقة أن هناك اتساق مقبول في حكم أفراد العينة حول الاتصال في المفاوضات، حيث بلغ الانحراف المعياري الكلي (66182,0) وهو انحراف أقل من الواحد الصحيح.

وكما يلاحظ من النتائج السابقة أن المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات المحور، فقد كانت كلها أكبر من 3,5 وهو الرأي الموافق وهذا يعبر عن درجات عالية من وجهة نظر العينة مما يشير إلى المكانة الهامة التي يحتلها الاتصال في المفاوضات لدى الممارسين موضوع الدراسة. ومن خلال النتائج السابقة يمكن تحديد هذه المكانة من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المحور ترتيباً تنازلياً حسب متوسطها الحسابي، وهي العبارات التي يمكن اعتبارها كعوامل معبرة عن درجة الاتصال في المفاوضات من خلال مختلف عناصره لتحقيق نتائج أكثر فاعلية من حيث التوافق النفسي.

3-7- إختبار فرضية الدراسة:

لإختبار فرضية الدراسة تم إعتقاد قاعدة القرار الآتية:

H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للأنماط التمثيلية للزبائن في تحسين مستوى الاتصال بالمفاوضات التجارية عند مستوى معنوية 5%، عندما تكون قيمة t المحسوبة أقل من t المجدولة، ومستوى الدلالة sig أكبر من 0.05.

H_1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للأنماط التمثيلية للزبائن في تحسين مستوى الاتصال بالمفاوضات التجارية عند مستوى معنوية 5%، عندما تكون قيمة t المحسوبة أكبر من t المجدولة، ومستوى الدلالة sig أقل من 0.05.

وإستخدماً في إختبار هذه الفرضية تحليل الإنحدار الخطي البسيط، وجاءت نتائج.

الجدول رقم (2): نتائج الارتباط الخطي بين الأنماط التمثيلية والاتصال في المفاوضات التجارية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.630 ^a	.397	.376	.52264

a. Predictors: (Constant), الأنماط_ التمثيلية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وفقاً لمعطيات الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط بين الأنماط التمثيلية والاتصال في المفاوضات التجارية، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط R بـ 630,0 وذلك عند مستوى دلالة 0,05 وهذا ما يشير إلى وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين. وقد بلغ معامل التحديد 397,0 وهذا يدل على أن متغير الأنماط التمثيلية يفسر 7.39 % من التغير

الحاصل في الإتصال في المفاوضات، والباقي 60.3 % يعود لعوامل أخرى لم يتم التطرق إليها في هذه الدراسة.

الجدول رقم (3): نتائج إختبار الإنحدار الخطي لأثر الانماط التمثيلية على الإتصال في المفاوضات التجارية

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.858	.529		3.513	.001
الانماط التمثيلية	.574	.131	.630	4.371	.000

Dependent Variable: a. الإتصال_ في المفاوضات

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة t المحسوبة والتي تقدر ب 371.4 أكبر من قيمة t المجدولة والمقدرة ب 1.92 ، ومستوى دلالة sig يساوي 0.00 وهو أقل من 0.05، ووفقا لقاعدة القرار اعلاه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على انه :

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للأنماط التمثيلية للزبائن في تحسين مستوى الإتصال بالمفاوضات التجارية عند مستوى معنوية 5%.

ومنه يمكن التعبير عن هذا الأثر بمعادلة الإنحدار الخطي التالية:

$$Y=1.858+0.574X$$

وهذا معناه انه كلما زاد تحليل الانماط التمثيلية من قبل ممارسي البرمجة اللغوية العصبية بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي ذلك إلى تحسين الإتصال في المفاوضات بنسبة 4.57 %.

خاتمة:

في الاخير يمكن القول ان البوجه اللغوية العصبية هي تلك التقنيات التي تُمكن ممارستها من إكتساب مهارات تواصلية مع الذات ومع الغير بشكل أفضل. في حين تعتبر الانظمة التمثيلية من بين مرشحات التواصل التي قد تحول دون وصول الرسالة كما ينبغي ، كما أنه يمكن إستخدامها لإتصال أكثر فاعلية بإعتبار أن التحليل يكون تواصلية تفاعلي، ومن خلال تبادل الآراء والمعلومات بحيث يؤكد على وصول الرسالة بين الاطراف المختلفة بالرغم من إختلاف إدراكاتهم.

نتائج الدراسة:

توصلت هذا الدراسة للنتائج التالية:

- يهدف إستخدام الأنماط التمثيلية من قبل ممارسي البرمجة اللغوية العصبية في الإتصال التفاوضي لزيادة التشابه الباعث للإرتياح النفسي والمقلل للفوارق الواعية واللاواعية، بغرض زيادة التأثير على مخرجات العملية الإتصالية.

- استخدام المعايير من قبل الممارسين هو أداة قياس ومتابعة للإستجابة والتغذية الراجعة، وعلى أساسها تزيد فاعلية المرونة الإتصالية المحققة للنتائج الايجابية.

- النجاح الإتصالي هو مدخل مهم للنجاح التفاوضي وهو داعم للإستمرار التعامل.

- تؤخذ القرارات المتعلقة بعملية التفاوض بناء على نتائج الاتصال غير اللفظي (ملاحظة السلوك او لغة الجسد، النبذة).

-إختبار فرضيات الدراسة:

- **ف1** - يوجد إستخدام عال للأنماط التمثيلية لدى ممارسي البرمجة اللغوية العصبية في عملية الإتصال.

حيث تم إثبات هذه الفرضية، فقد تم التوصل ان هناك تحليل جيد للأنماط التمثيلية من قبل ممارسي البرمجة اللغوية العصبية محل الدراسة، وهذا بحسب نتائج المتوسط الحسابي الذي قدر بـ **3.9648** وتعتبر هذه النسبة عالية وبالتالي **الفرضية صحيحة**.

- **ف2** - يمتلك ممارسي البرمجة اللغوية العصبية مستوى عال من الإتصال الفعال.

- حيث تم إثبات هذه الفرضية، من خلال توصلنا ان هناك وعي عالي من قبل ممارسي البرمجة اللغوية العصبية محل الدراسة نحو أهمية الإتصال التفاوضي، إذ بلغ المتوسط الحسابي **4.1336** وتعتبر هذه النسبة عالية جدا وبالتالي **الفرضية صحيحة**.

- **ف3** - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأنماط التمثيلية للزبائن في تحسين مستوى الاتصال بالمفاوضات التجارية عند مستوى معنوية 5%.

حيث يمكن نفي صحة هذه الفرضية ، إذ توصلت الدراسة التطبيقية على العينة العشوائية إلى وجود إرتباط طردي قوي بين الأنماط التمثيلية والإتصال في المفاوضات التجارية حيث قدر معامل الإرتباط **630.0** ، كما انه يوجد أثر إيجابي للأنماط التمثيلية على الإتصال في المفاوضات التجارية وهذا ما يشير اليه ميل الإنحدار الخطي الذي يقدر بـ **574.0** .

وفي الأخير يمكننا القول انه لا بد على المفاوضين التجاريين الطامحين لرفع مستوى التواصل في المفاوضات التجارية، ضرورة التدريب على البرمجة اللغوية العصبية بصفة عامة والانماط التمثيلية بصفة خاصة لما لها من قدرة على التأثير على سير المفاوضات والتأثير على مخرجاتها.

قائمة المراجع:

- Sue Knight .(2002) .*NLP AtWork (Neuro Linguistic Programming* (second edition) .London.
- إبراهيم الفقي. (2007). البرمجة اللغوية العصبية والاتصال اللامحدود. القاهرة: إبداع للنشر والتوزيع.
- جليان بيرن. (2008). البرمجة اللغوية العصبية "باقة من تلميحات البرمجة العصبية اللغوية" (ط1). السعودية: مكتبة جرير للترجمة والتوزيع.
- حسن الحسن. (1993). التفاوض و العلاقات العامة (ط1). لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع.
- د ن. (بلا تاريخ). تم الاسترداد من <http://NLPNote.Com>
- دنيا البرنس عادل عبد الرحمان. (2009). مدى فعالية البرمجة اللغوية العصبية في علاج المخاوف المرضية. تأليف رسالة دكتوراه. مصر، كلية الآداب: جامعة الزقازيق.
- ديفيد مولدن و بات هتشنسون. (2009). البرمجة اللغوية العصبية الذكية (ط1). المملكة العربية السعودية: مكتبة جرير للنشر والتوزيع.
- روني ملثون. (2010). البرمجة اللغوية العصبية. دار الخلود للنشر والتوزيع.
- ريتشارد باندر و جون جريندر. (2010). دبلومة البرمجة اللغوية لعصبية و فن هندسة النجاح (ط1). (عطا بركات، مترجم). نور العلم للنشر والتوزيع.
- عزة عبد القادر البوصلي. (2003). استراتيجيات التفاوض في ادارة الاعمال الدولية. رسالة دكتوراه. كلية التجارة جامعة عين شمس.
- كارول هاريس. (2008). البرمجة اللغوية العصبية الآن أكثر سهولة. السعودية: مكتبة جرير للنشر والتوزيع.
- كيفن كين. (1998). المفاوضات المثالي (ط1). الرياض: مكتبة العبيكان.
- ليلي بن زرقعة. (2006). دور البرمجة اللغوية العصبية في استقطاب كامل الطاقات الإنتاجية لدى الأفراد وأثرها على تنافسية المؤسسة. مذكرة ماجستير. الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير : جامعة البليدة.
- ليلي شحرور. (2011). التواصل الفعال عبر NLP و لغة الجسد (ط1). دار العربية للعلوم ناشرون.

- محمد التكريتي. (2003). آفاق بلا حدود (بحث في هندسة النفس الإنسانية) (ط5). دمشق، سورية: دار الملتقى.
- محمد الشافعي. (2010). فنون ومهارات التفاوض واساليب الادارة الحديثة (ط1). القاهرة: مركز المحروسة.
- محمد عبد الجواد. (2008). البرمجة اللغوية العصبية بين رغبة التغيير ومخاوف التناول (ط1). القاهرة: الصحة للنشر والتوزيع.
- ميساء يحي قاسم المعاضيدي. (2011). البرمجة اللغوية العصبية وعلاقتها بتكامل الأنماط الإدراكية (ط1). عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- وهاب فتيحة. (2009/2008). دور البرامج التدريبية لمراكز التنمية البشرية في رفع دافعية الانجاز المهني (دورة البرمجة اللغوية العصبية نموذجا). مذكرة ماجستير. سطيف، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية: جامعة فرحات عباس.
- صونية مقراش. (2015). دبلوم البرمجة اللغوية العصبية، جيجل، مركز الإستثمار الفكري.