

# كن لطيفا

أساليب التعامل الناجحة

تأليف

صبحي سليمان

الكتاب: كن لطيفا .. أساليب التعامل الناجحة

الكاتب: صبحي سليمان

الطبعة: ٢٠٢١

الناشر: وكالة الصحافة العربية (ناشرون)

٥ ش عبد المنعم سالم - الوحدة العربية - مدكور- الهرم -

الجيزة - جمهورية مصر العربية

هاتف: ٣٥٨٢٥٢٩٣ - ٣٥٨٦٧٥٧٦ - ٣٥٨٦٧٥٧٥

فاكس: ٣٥٨٧٨٣٧٣

<http://www.bookapa.com>

E-mail: [info@bookapa.com](mailto:info@bookapa.com)



**All rights reserved.** No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing of the publisher.

جميع الحقوق محفوظة: لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال. دون إذن خطي مسبق من الناشر.

دارالكتب المصرية

فهرسة أثناء النشر

سليمان، صبحي

كن لطيفا .. أساليب التعامل الناجحة / صبحي سليمان

- الجيزة - وكالة الصحافة العربية.

١٥٥ ص، ١٨\*٢١ سم.

الترقيم الدولي: ٧ - ١٧١ - ٩٩١ - ٩٧٧ - ٩٧٨

أ - العنوان رقم الإيداع: ٧٣٨٣ / ٢٠٢١

# كن لطيفا

أساليب التعامل الناجحة

وكالة الصحافة العربية

«ناشرون»





## مقدمة

النجاح هو الحلم الذي يراود كل البشر، وهو الشيء الذي يسعى إليه الجميع، فبدونه تصبح الحياة بلا معنى ولا قيمة، فيتساوى المرء مع الفاشلين الذين لم يحققوا أي إنجاز في حياتهم، لذلك أصبح النجاح شرطاً لتحقيق السعادة، التي يستحيل تواجدها مع الفشل، والنجاح، نسبي إلى حد كبير، وشخصي وذاتي كذلك، فتمّ تعريفه على أنه: "الثمرة البرّاقة التي يسعى إليها كل الناس الأسوياء"، كما أنّه من الممكن تعريفه بأنه: "كل إنجاز يفتخر به صاحبه ويرضى به"، وأيضاً تمّ تعريف النجاح على أنه: "الغاية الهادفة التي يسعى الفرد إلى تحقيقها في حياته"، ويتضح من خلال تعريف النجاح أنّه لا يوجد أيّ طريقة معينة يتحقق بها النجاح، والسبب في ذلك وجود عوامل كثيرة ومتشعبة تختلف عند الأفراد باختلاف ظروفهم وبيئتهم.

ويرى خبراء علم النفس والتنمية البشرية أن الرجل الناجح هو الذي يؤدي عملاً يشبع في نفسه الرضا والإحساس بأنه حقق شيئاً ذا قيمة، وهو الشخص صاحب الصلات الشخصية القوية بزوجته وأفراد أسرته.

وبالطبع يختلف الأشخاص في هذه النواحي، فكل وقدرته، وكل يحقق النجاح بحسب كفاءته، والكفاءة الشخصية أو الذاتية من المتغيرات النفسية المهمة التي توجه سلوك الفرد، بما يسهم في تحقيق أهدافه الشخصية، فالأحكام والمعتقدات التي يمتلكها الفرد بالنسبة لقدراته

وإمكانياته، أو توقعاته لكفايته الذاتية تؤثر بقدر كبير على تحديد ميوله واتجاهاته، ويقصد بتوقعات الكفاءة الذاتية بأنها عبارة عن بعد ثابت من أبعاد الشخصية، تتمثل في قناعات ذاتية في القدرة على التغلب على المتطلبات والمشكلات الصعبة التي تواجه الفرد من خلال التصرفات الذاتية، وهي أيضا وظيفة موجهة للسلوك تقوم على التحضير أو الإعداد للتصرف وضبطه والتخطيط الواقعي له، وتنبع أهمية توقعات الكفاءة الذاتية بالنسبة للممارسة التربوية والتعليمية والاجتماعية، لأنها تؤثر على الكيفية التي يشعر ويفكر بها الأفراد، فهي ترتبط على المستوى الانفعالي بصورة سلبية مع مشاعر القلق والاكتئاب والقيمة الذاتية المنخفضة وعلى المستوى المعرفي ترتبط مع الميول التشاؤمية ومع التقليل من قيمة الذات.

وتعرف الكفاءة الذاتية أو توقعات الكفاءة الذاتية بأنها "توقع الفرد بأنه قادر على أداء السلوك الذي يحقق نتائج مرغوب فيها في أي موقف معين"، وهذا يعني انه عندما تواجه الفرد مشكلة ما أو موقف يتطلب الحل فإنه قبل أن يقوم بسلوك ما، يعزو لنفسه القدرة على القيام بهذا السلوك، وهذا ما يشكل الشق الأول من الكفاءة الذاتية، في حين يشكل إدراك هذه القدرة الشق الثاني من الكفاءة الذاتية، أي عليه أن يكون مقتنعا على أساس من المعرفة والقدرة بأنه يمتلك بالفعل الكفاءة اللازمة للقيام بسلوك ما بصورة ناجحة.

وإن قناعة الفرد بإمكانية التأثير على نفسه والبيئة المحيطة تجعل مواجهته للمتطلبات الحياتية أكثر سهولة، فكلما ازداد اعتقاد الفرد بامتلاكه

إمكانيات سلوك توافقية من أجل التمكن من حل مشكلة ما بصورة عملية،  
كان أكثر اندفاعا لتحويل هذه القناعات أيضا سلوك فاعل.

من هنا يكتسب خبراء التنمية البشرية ثقة الناس فيهم، فهم يلجأون  
إليهم بغرض مساعدتهم على رفع هذه القدرات والكفاءات الذاتية، ومن  
هنا أيضا اكتسبت كتب "التنمية البشرية" جاذبيتها فأقبل عليها القراء.

ويكتسب الكتاب أهميته من موضوعه وهو التعامل مع الناس، فمن  
الأمر شديدة الصعوبة لكل إنسان، تلك الأمور التي ترتبط بكيفية  
التعامل مع البشر المختلفين عنه، فكل منا يجبا على فطرة طيبة. ولكنه مع  
التقدم في العمر واكتساب الخبرات مما عاشه من حياة يدرك أن الحياة  
ليست جنة والبشر ليسوا ملائكة والتنوع والاختلاف بين البشر هو الأمر  
الواقع. ومن هنا تأتي بداية تقلب المشاعر والأحاسيس النفسية الآمنة  
وبداية الشعور بعدم القدرة على التوافق.. ولحماية النفس من التخبطات  
النفسية والحفاظ على صحتها النفسية ومن ثم الجسدية، عليها أن تدرك  
أولا هذا الاختلاف وتعلم أن لكل نفس مفتاحًا للتعامل وللاستجابة وهذا  
ما آمن به الناجحين.

وقد اعتمدت في كتابي على تجارب الكتاب السابقين من رواد التنمية  
البشرية من الأجانب وفي مقدمتهم "ديل كارينجي" ومن العرب أمثال الدكتور  
إبراهيم الفقي رحمه الله، وعملت على الانتقاء مما أوردوه في كتبهم، وجمعت بين  
كل ذلك وصبغه بصبغة إسلامية، فمثلا أضفت إلى الشروط الضامنة لتحقيق  
النجاح شرطًا إسلاميًا هو "التوكل على الله"، وحينما تحدثت عن الأصدقاء

ذكرنا الحديث النبوي الشريف، "المرء على دين خليله فلينظر أحدكم منْ يخالل". كذلك في معرض الحديث عن الصحة النفسية نصحت القارئ "اعمل على تقوية صلتك بالله عز وجل، وليكن إيمانك بالقدر باعثاً على راحتك النفسية، واعلم أن ما أصابك لم يكن ليخطئك، وأن ما أخطأك لم يكن ليصيبك، واعلم أن النصر مع الصبر، وأن الفرج مع الكرب، وأن مع العسر يسراً، كما قال ﷺ".

وهكذا يمضي الكتاب مازجا تجريتي مع تجارب السابقين في مجال التنمية البشرية، صابغا كل ذلك بصبغة دينية تمنح الكتاب صبغة عربية.

ومن الأمور التي التقت فيها آراء الخبراء مع التوجيه الديني مسألة "عدم تبديد العمر" أو استغلال الوقت، وبحسب تعبير ديل كارينجي "فن إدارة الوقت"، ويعرفه بأنه هو أن يتعلم المرء كيف يؤدي ما عليه من واجبات، ويقوم بالأعمال التي يجب أن يؤديها ويوجد توازن في حياته بين نفسه وعائلته وعلاقاته والرغبة في الإنجاز والاستفادة من الوقت هي التي تحدد الفارق ما بين الناجحين والفاشلين في هذه الحياة، إذ أن السمة المشتركة بين كل الناجحين هو قدرتهم على موازنة ما بين الأهداف التي يرغبون في تحقيقها والواجبات اللازمة عليهم تجاه عدة علاقات، وهذه الموازنة تأتي من خلال إدارتهم لذواتهم، وهذه الإدارة للذات تحتاج قبل كل شيء إلى أهداف ورسالة تسيير على هداها، إذ لا حاجة إلى تنظيم الوقت أو إدارة الذات بدون أهداف يضعها المرء لحياته، لأن حياته ستسير في كل الاتجاهات مما يجعل من حياة الإنسان حياة مشتتة لا تحقق شيء وإن

حققت شيء فسيكون ذلك الإنجاز ضعيفاً وذلك نتيجة عدم التركيز على أهداف معينة.

كذلك ينطلق الكتاب من إيمان مؤلفه بأن سر النجاح الحقيقي لأي شخص في أي مجال من مجالات الحياة يكمن في معرفة ذاته، وفي إدراكه لنقاط قوته ومكامن ضعفه، فنحن نعيش في زمن الفرص لمن لديهم طموح، ويعرفون كيف يتميزون في الأداء. فالمؤسسات لم تعد هي المتحكم في المسار الوظيفي للعاملين، حيث لدى الشخص كامل الحرية في تطوير مهاراته والانتقال للعمل الذي يرغب فيه شريطة الاستثمار في تطوير قدراته، ومهاراته، ومعارفه، والأهم أن يدرك ذاته ويعي سمات شخصيته جيداً.

فإن النجاح سيكون حتماً من نصيب أولئك الذين يعرفون أنفسهم جيداً، هؤلاء الذين يعرفون مكامن القوة لديهم، ويعرفون قيمهم، وكيف يصلون لأعلى مستوى من الأداء، وفي ذلك يتفاوت البشر بحسب الصفات الشخصية لكل منهم، وهنا توقفت طويلاً للحديث عن الشخصية، فأوضحت أن دراسة الشخصية تحتل جزءاً كبيراً من اهتمام علماء النفس، فهي النواة الأساسية التي يمكن من خلال فهم وتحليل النفس الإنسانية بصورة دقيقة تؤدي إلى حسن توقع التصرفات التي يمكن أن يقوم بها الإنسان في المواقف المختلفة، وبذلك يمكن تعديل سلوك الإنسان نحو الأفضل من خلال تعديل الاضطرابات التي يمكن أن تصيب الشخصية.

ويُعرف علماء النفس الشخصية، بأنّها: "مجموعة الصفات البشرية

الموروثة والمكتسبة من التفاعلات الاجتماعية المختلفة وتشمل الصفات البدنية والنفسية ومجموعة العادات والتقاليد، ومنظومة القيم التي تحكم الإنسان وتفاعل كل تلك العوامل مع البشر الآخرين في المجتمع".

ومن الأسئلة التي يثيرها الناس دائماً: هل شخصية الإنسان هبة فطرية أم مكتسبة؟

ويجب العلماء على هذا السؤال بأن الشخصية تُوهب بالفطرة وقد تُكتسب بالتربية الحقة، ولكن الفطرية أقوى من المكتسبة. ولو كانت الشخصية هبة طبيعية فحسب، لكننا ضحايا الظروف وما كان للتربية أي أثر في تكوين العظماء من رجال الدين والعلم والأدب والفن، ولكن أثرها لا يُنكر في تكوين الشخصية والعظمة في نفوس العظماء، فالشخصية صفة نسبية، توجد في كل شخص إلى حد ما وتختلف في نوعها وقوتها باختلاف الأشخاص. وقد تكون بارزة واضحة في بعض الأفراد يشعر بها الإنسان في الحال وقد تكون كامنة خفية في بعضهم الآخر.

صبحي سليمان

### كيف تكون صديقاً حقيقياً؟

هل لديك أصدقاء؟ ومن هو صديقك؟ هل هو من ساعدك يوماً ما؟ أم من استمع إليك في وقت كنت فيه في أمس الحاجة إليه، أم يا ترى هو من شاركك أفراحك وأحزانك؟

من الطبيعي ومع كثرة من حولك أنك لم تعد تُميز من هو صديقك؟ ومن هو زميلك؟ بشرط أن تكون أنت أحد الذين يستحقون حمل هذا الوسام الذي يحمل في طياته أقدس معنى ينشده البشر ألا وهو الصدق .. والحاجة إلى صديق حاجة نفسية ضرورية في حياة الإنسان، إذ أن الإنسان اجتماعي بطبعه يسعى إلى إقامة العلاقات الإنسانية السوية، التي تُحقق الغرض من وجوده، ومهما علا الإنسان وارتفعت مكانته يبقى ضعيفاً إذا اكتفى بنفسه دون الآخرين، فهو في حاجة دائمة إلى من يستمع إليه، ويشكوه همه، ويُخفف أحزانه، وفي الوقت ذاته يجب أن يتحمل مسؤولية هذه الصداقة، ويكون عوناً لمن يُصادقه وبذلك تستمر الحياة وتنشأ العلاقات السوية، ولكي تُصبح أهلاً لهذه الصداقة فمن الواجب عليك كصديق أن تستمع لصديقك بقلبك وعقلك وتُساعدته على اجتياز أحزانه وتُوجهه إلى الطريق الصحيح لمواجهة الواقع، ومن الواجب عليك أيضاً أن تحرص على انتقاء الكلمة التي تُزيده فرحاً وترسم الابتسامة على وجهه، وتُراعى مشاعره، وتُقدره ورأس الأمور كلها

أن تحفظ سره.

## كيف تنجح في حياتك ومع الآخرين؟

١ - الثقة بالنفس:

وهي من المقومات الرئيسة لكل من ينشد النجاح، فلا نجاح من دون ثقة الإنسان بذاته، فضعف الثقة بالنفس هو إصدار حُكم بإلغاء قدرات الإنسان ومواهبه، وبالتالي الفشل المُحتم.

٢ - الإرادة القوية:

فالإنسان يعيش صراعاً من أجل البقاء، ولن ينتصر في هذا الصراع إلا من تسلح بإرادة قوية، أما ضعيف الإرادة فلا بُد وأن يُهزم في معركة الحياة.

٣ - الطموح الدائم:

حيث يُزرع في الإنسان المثابرة والجد والاجتهاد، كما يُحفزه على التفكير الجاد، والتخطيط الدقيق.

٤ - الحيوية والنشاط المتواصل: -

وهو عبارة عن الجُهد المُستمر الذي يبذله الشخص لإنجاز أعماله وتحقيق أهدافه.

٥ - التوكل على الله:

قبل ذلك وبعده يجب التوكل على الله، وحسن الظن به، وذلك كما

يقول الله عز وجل في كتابه العزيز: (ومن يتوكل على الله فهو حسبه).

### وقواعد النجاح سبع هي: -

١ - تحديد الهدف في الحياة.

٢ - تُعرف الإنسان على شخصيته.

٣ - عدم التفريط في الوقت.

٤ - الاستفادة من تجارب الآخرين.

٥ - البُعد عن الإسراف.

٦ - مُقاومة التعب.

٧ - وأخيراً التأكيد على أن يكون الإنسان مُتفائلاً.

### البرمجة السلبية

من أهم العوامل التي تؤثر على سعادة الإنسان ليُصبح تقيساً هي  
البرمجة السلبية التي تعرض لها مُنذ طفولته، من قبل مُؤثرات كثيرة منها ما  
يلي: -

#### ١ - الأسرة: -

فلأسرتك دور كبير في تشكيل سعادتك، فمُعظم العادات السلبية  
أو الايجابية يكتسبها الطفل من والديه والمُحيطين به في المنزل، فقد  
يكتسب الطفل الخوف، أو القلق، أو التشاؤم من والديه، أو أحدهما ..  
ولقد روى البخاري عن أبي هُريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: " ما من

مولود إلا يُولد على الفطرة، فأبواه يهودانه أو يُنصرانه أو يُمجسانه، كما تنتج البهيمة بهيمة عجماء، هل تحسون فيها من جدعاء".

## ٢ - المدرسة: -

لو رجعت بذاكرتك إلى أيام الدراسة، فستذكر مثلاً بعض العبارات التي ألقاها عليك بعض مُدرسيك وأثرت في نفسيتك تأثيراً عظيماً .. كقولهم: أنت مُشاكس. أنت غبي. أنت ساذج.

وعلى الجانب الآخر ستجد أساتذة قد اخذوا بيدك، وأعطوك جرعات تشجيع، زادت من ثقتك بنفسك، وغيّرت من نظرتك لذاتك .. فللمدرسة دور كبير في تشكيل سعادتك إذاً ..

## ٣ - الأصدقاء: -

للأصدقاء دور كبير في تشكيل سعادتك، فأنت تتأثر بهم كما تُؤثر فيهم، ولقد ورد في الأثر، بأنه كان يُروى عنه "ﷺ" أنه قال: "المرء على دين خليله فلينظر أحدكم من يُخالل".

فكثير من المُدخنين، كانت أول سيجارة يُدخنها من يد صديق، وهذا الأمر يسري على جميع العادات السلبية والايجابية الأخرى، لذا فالأصدقاء أيضاً شاركوا في تشكيل سعادتك.

## ٤ - وسائل الإعلام: -

لا يخفى على أحد أثر وسائل الإعلام في طريقة تفكير وسلوك الشعوب، ولعل ما نراه من عادات دخيلة على مجتمعاتنا أكبر دليل على

ذلك، فرأينا الطفل ذا الأعوام التسعة يتغنى بالحبيب، ويتأوه من ألم الفراق ..  
وقد تشمئز النفس من فكرة سلبية تُعرض، ولكن مع التكرار تُصبح لدى  
البعض أمراً عادياً. ولم لا وقد تمت برمجة عقولهم بتكرار عرضها.

٥ - أنت نفسك: -

لقد برمجت نفسك برمجة ذاتية نابعة منك عن وعي، أو من دون  
وعي على عادات سلبية أو إيجابية، فمن الممكن لهذه البرمجة الذاتية، أن  
تجعل منك إنساناً سعيداً تغمره مشاعر التفاؤل والحماسة، يُحقق أحلامه  
وأمانيه، أو إنساناً تقيساً وحيداً بائساً يائساً من الحياة.

وفي ذلك يقول أحد المتخصصين: إنَّ ما تضعه في ذهنك سواء كان  
سلبياً أو إيجابياً ستجنيه في النهاية، لذا تذكر هذه النصيحة: -

- ١ - راقب أفكارك، لأنها سوف تصبح أفعالاً.
- ٢ - راقب أفعالك، لأنها ستُصبح عادات.
- ٣ - راقب عاداتك، لأنها ستُصبح طبعاً.
- ٤ - راقب طباعك، لأنها ستُحدد مصيرك، والأمر بيد الله، فقط هذه  
أسباب.

### الاسترخاء

إنَّ الحماسة المؤدية إلى العمل لا تتقاطع مع الأعصاب الباردة،  
والعمل المُستمر انتحار بطيء، لذا يجب أن تتبع ما يلي: -

- ١ - امنح نفسك قسطاً من المتعة، وهدوء البال، والحيوية والاسترخاء، لاسيما في أوقات خلوتك بنفسك.
- ٢ - فكّر دائماً بالأمر الإيجابية في حياتك، وتلك الأشياء التي تمتلكها وليست لدى غيرك.
- ٣ - لا تُؤثر نفسك بمشكلات الدراسة أو العمل، واعتبرها جزءاً من الحياة.
- ٤ - لا تلتفت أبداً للطعنات التي من الخلف ومضايقات الآخرين، وتقبل دوماً الأمور على ما هي، لأن شيئاً لن يتغير، فأنت لن تستطيع أن تُربي الآخرين أو أن تُغيّر سلوكهم.
- ٥ - إذا كان جدول أعمالك مُزدحماً فلا تُقلق نفسك وتُصاب بالتوتر، ففي النهاية أنت لن تُنجز إلا ما يتسع له الوقت.
- ٦ - من الأفضل أن تُنفذها بنفسية جيدة، لتشعر بنوع من السعادة والرضا.
- ٧ - كُن مُتفائلاً دائماً.
- ٨ - تعلّم كيف تُسلم ببعض الأشياء التي جُبلت على ما هي عليه، فليس هناك أسلوب حياة أو عمل أو أسرة تخلو من المُشكلات.
- ٩ - لا تنظر إلى تجاربك الفاشلة نظرة حزن أو تشاؤم.
- ١٠ - اجعل الفشل دافعاً ووسيلة لاستمرارك للوصول للنجاح، فالأشخاص الذين يأسرون أنفسهم في تجاربهم الفاشلة لا يُمكن أن

يكونوا سُعداء أبداً، وتذكر الحكمة الصينية التي تقول: القرار السليم يأتي بعد الخبرة التي تأتي من القرار السيئ.

١١ - عندما تُقابل صديقاً مُقرباً قُل له نُكتة بريئة، أو اطلب منه أن يقول لك ذلك، فالابتسام والضحك يُولد بداخلنا نوعاً من السعادة والبهجة.

١٢ - لا تجعل المُستقبل مصدر قلقك لأن ذلك سيُسلبك السعادة بالأيام التي تعيشها.

١٣ - كُن جريئاً في قراراتك دون تهور أو اندفاع، وكما تقول الحكمة (الحياة هي المغامرة ذات المخاطر، أو هي لا شيء على الإطلاق).

١٤ - لا تلتفت لصغائر الأمور اليومية فهي لا تحتل الجزء الأكبر من تفكيرك، ولا تدعك تستمتع بمباهج الحياة.

١٥ - اجعل أحد مصادر سعادتك القيام بشؤون والديك واسعادهما، ومُساعدة المحتاجين، أو رسم البسمة على وجه طفل، أو هرم من شيوخ المُسلمين.

١٦ - اعمل على تقوية صلتك بالله عز وجل، وليكن إيمانك بالقدر باعثاً على راحتك النفسية، واعلم أن ما أصابك لم يكن ليُخطئك، وأن ما أخطأك لم يكن ليُصيبك، واعلم أن النصر مع الصبر، وأن الفرج مع الكرب، وأن مع العسر يُسر، كما قال ﷺ.

## ساعة استرخاء

أعط نفسك حظها الجيد من النوم من ٧ - ٩ ساعات نوم باليوم غالباً، ويختلف ذلك بحسب السن، فالحرمان من النوم يجعل الجسم مغلوباً على أمره، وعلامة أخذ النصيب، أن تستيقظ نشيطاً مُتجدد القوى.

### كيف تُحسن نومك لصفاء ذهنك وتتعامل مع الآخرين؟

- ١ - حدد وقت الذهاب إلى الفراش.
- ٢ - اجعل الفراش مُريحاً ومُخصّصاً للنوم.
- ٣ - تأكد أن غرفة النوم هادئة ومُعتمة.
- ٤ - تحرك جيداً في النهار.
- ٥ - تناول طعامك بشكل صحيح.
- ٦ - إذا لم يأتك النوم فلا تستعجله، فقم ومارس أي عمل مُناسب، أو انخرط في تسييح وذكر الله، فبذلك تكسب الكثير من الحسنات وسيُغالبك النعاس وتنام.

### كيف تنجح في إدارة ذاتك؟

حاول أن تنجح في إدارة ذاتك، وفي تعاملك مع نفسك، فإن الله لا يُغير ما بقوم حتى يُغيروا ما بأنفسهم، فتق بنفسك، فعدم الثقة يُؤدي إلى التكاثر عن الخير، لأنك ترى نفسك ضعيفة ودونية، والثقة بالنفس لا تكون إلا بالثقة بالله عز وجل. وإليك هذه الخطوات العملية لبناء الثقة في النفس: -

#### أولاً: اعرف نفسك:

تعرف على المميزات التي بداخلك وكيف تستخدمها ولا تربط نفسك بمجال مُعين، فلا بد أن تفتح عقلك في أكثر من أمر وأكثر من مجال، واستعن بالأصدقاء الذين يُصدقونك القول (يبينون لك أنك مُبدع في هذا المجال، وأقل في المجال الآخر).

واستعن بالمعلم سواء في المدرسة أو الجامعة، ردد الكلمات التي تدفعك للنجاح مثل (أحاول، سوف أتعلم، أفكر في هذا الموضوع) ولا تُردد الكلمات المُثبطة (لا أقدر، لا أستطيع).

فعليك أن تُحدد نقاط القوة لديك، وخذ ورقة وأكتب فيها المميزات والقدرات التي لديك، وإذا أردت أن تعمل فقارن هذه المميزات والقدرات بالعمل الذي تقوم به .. ولعل بعض الناس ليس لديهم نقاط قوة (هكذا

تُحدثون أنفسهم) فنقول لهم (نعم)، ولكن هل بحثت ووجدت بذرة خير صغيرة في داخلك، (نعم) بالتأكيد لديك بذرة قوة، فدرجها وتعهدتها بالعناية والرعاية، وستُصبح هذه النقطة انطلاقة لنفسك، فلا تُهمَلها، ذلك لأنها إذا توقفت عن النمو فكأنما توقفت عن الحياة.

### ثانياً: طور نفسك:

بعد تحديد نقاط القوة عندك، انتقل للمرحلة القادمة وهي تطوير النفس، وذلك بالترقي والتدرج والثبات، فلا تُكثر على نفسك ثم تنقطع، فلقد قال رسول الله ﷺ: "أحب العمل إلى الله أدومه وإن قل"، فمارس دائماً ولو فشلت، فالفشل يبقى في الماضي، وأنت في الحاضر.

### ثالثاً: تخلص من عيوبك:

لكل إنسان عيوب، وهي تحد من النجاح، فكيف تتخلص من عيوبك؟ ويُمكنك ذلك عن طريق اعترافك بعيوبك، فاكتب النقائص التي فيك على ورقة مثل: استعجال، عدم الثقة في الآخرين، إفراط في الثقة في الآخرين، ثم ابدأ بعلاج نفسك، واعلم أخي أن سعيك بإصلاح نفسك والقضاء على نقاط الضعف هي من أعلى نقاط القوة فيك، وهي البداية الصحيحة (من صحت بدايته صحت نهايته).

### رابعاً: شد خيوطك:

لقد وثقت بنفسك أخي العزيز، ثم طورت نفسك وتعرفت على عيوبك، والآن شد خيوطك، فأنت شخصية مُستقلة، بداخلها شخصية مُستقلة أخرى، وهذه الشخصيات لا بد أن تكون عوناً لك، ومثال من الناس

(شخصية مُستقلة) وبداخله شخصية والد وطفل مع أنه مُتقدم في السن.

شخصية الوالد وذلك بحرصه على أبنائه وتربيته لهم واهتمامه بهم، فأنت عندما تحرص على نفسك ففيك شخصية الوالد، أما شخصية الطفل تتمثل في روح المرح لديك، فعندما تكون مرحاً دائماً لا تهتم، فتكون شخصية الطفل لديك تغلبت عليك فأصبحت هي السيد وأنت الخادم، وبعد ذلك اجعل الشخصيات التي بداخلك تنشد وتخدم نفسك، لذلك يجب أن تبدأ من الداخل. وتأمل الدعاء القرآني "وأصلح لي في ذريتي" فإنه لم يقل: وأصلح لي ذريتي. وكذلك قال تعالى "حتى يُغيروا ما بأنفسهم" ولم يقل حتى يغيروا أنفسهم.

#### خامساً: الإرادة الصلبة:

الإرادة هي القوة الحفية لدى الإنسان، وهي تعني اشتياق النفس وميلها الشديد إلى فعل شيء ما، فالإرادة قُوة مُركبة فإنها = رغبة + حاجة + أمل.

#### للإرادة شروط:

ومن أهم هذه الشروط هو تحديد الهدف، حيث إنه يجب أن تُحدد هدفك، ويجب أن تُبين وجهتك، وليكن هدفاً عالياً، مثلاً: أن أكون طبيباً، أو أن أكون مُديراً ناجحاً. وكذلك يجب أن تُصور هدفك، أي يجب أن تتخيل هدفك أمامك دوماً، فمثلاً تخيل أنك مُدير ناجح، لذا يجب الثقة بالنفس دوماً.

#### التخلص من أمراض الإرادة:

من أمراض الإدارة هو فقدان الاندفاع نحو تحقيق هدفك، ويحدث هذا عندما لا تجد حافز للاندفاع، فأنت في مرحلة التجميد، ويجب أن تتحول إلى سائل لتتحرك، ويجب أيضاً أن تتعد عن فرط الاندفاع، وهو الزيادة في الاندفاع، وضعف مستوى التدين (يفهم الدين بطريقة خطأ)، والتخلص من الفقر والمرض.

### كيف تقوي إرادتك؟!

بطريقة الإقناع وتثقيف الذهن، والتدرج وحبب إلى نفسك النظام وتقيده به، وضع لكل شيء مكان، وضع كل شيء في مكانه، ولا بد من الاستمرارية وعدم الانقطاع، ولا تحرم نفسك شيئاً اعتدته، واستبدل العادات السيئة بالحسنة، ثم ابتكر وأبدع، وتعرف على الشخصيات الناجحة، واعمل على تغيير بيئتك.

### أمر تزيد الإنتاجية والفاعلية

- تحديد الأهداف وتقسيمه إلى: أهداف كبرى، وأهداف جزئية صغرى، واجعل الأهداف الجزئية في خدمة الهدف الأكبر، وقدم دائماً ماذا على (كيف)، أي ماذا سأفعل؟ ثم كيف سأفعل ذلك؟

- نظم وقتك.

- قوِ علاقتك بالآخرين، واكسب الأصدقاء.

- تقويم الأداء، فبعد فترة قف وراجع عملك.

- كُن مُتفائلاً.

حقائق مُهمة لك: -

- من لا يتقدم لا يبق في موقعه، بل يتقهقر.
- إن قوة الأفكار لا تُجدي ما لم تقترن بالعمل.
- الإبداع ليس سوى التحرر من أثر النمطية.
- العقل خُلق ليعمل.

### كيف تنجح وتتميز؟

إن الطريق إلى التميز ليس مُستحيلاً، فقط أنت بحاجة إلى أن تعرف كيف تصل، وأن تسير على الطريق، مهما كانت المسافات بعيدة فعليك بالاستمرار. وكلنا يطمح إلى النجاح، بل إلى التميز ومقاومة الإحباط والإكتئاب، ولكن العالم كله الآن يتجه إلى الاكتئاب والتشاؤم، وحتى اللُغة المُستخدمة بين البشر أصبحت مُتشائمة ومُحملة بالألفاظ السلبية القائمة، وكأنه لا يُوجد شيء جميل يحدث في هذا العالم، وهذا غير صحيح، فالعالم مليء بأشياء كثيرة رائعة، والطبيعة وحدها وروعة الكون أبسط دليل على هذا، فهي من أكثر الأشياء التي تدعو إلى البهجة والسعادة والتفاؤل.

عليك في البداية إدراك أساسا مُهما للغاية، وهو أن تعلم أن نجاحك لا يعتمد على عملك ومهاراتك العملية المهنية وحدها، بل في الجزء الأكبر منه يعتمد علي النجاح والتميز على مهاراتك الشخصية، وأفكارك، وأخلاقك، ومرونتك، ومهاراتك الاتصالية، ومدى نجاحك في إقامة اتصال ناجح وفعال ومؤثر مع الآخرين، وقُدرتك على التخطيط لحياتك واتخاذ

القرارات وتنفيذها.

فقد أجريت دراسة في جامعة هارفارد بالولايات المتحدة أكثر من مرة في أعوام ١٩٧٢ - ١٩٧٨ - ١٩٨٩م، وخلال هذا العام الجديد ٢٠٠٦، وأثبتت هذه الدراسة أن تمييزك يعتمد في ٧٠٪ فقط منه على المهارات المهنية في مجال عملك، ولكن ٩٣٪ من نسبة تمييزك تعتمد على مهاراتك الشخصية، وقدرتك على استغلالها .

فالأساس الثاني في طريق التمييز هو مفهومك الذاتي عن العالم، وإدراكك أن العالم الخارجي من حولك مُختلف تماماً عنك وعن مُعتقداتك الشخصية وأفكارك، فتعلم المرونة وتدريب على الاختلاف في الرأي، وتعلم أنه حين تختلف مع رأي شخص آخر فهذا لا يعني أنك تختلف معه على طول الخط أو تختلف معه كلياً، بل أنت في هذه الحالة تختلف مع فكرته فقط أو رأيه.

الآن نعرض لك الخطوات التي تقودك إلى طريق التمييز: -

### الخطوة الأولى: الاتزان الروحاني:

ونعني به علاقتك بالله عز وجل، وما يجلبه هذا لك من راحة نفسية وسلام داخلي حين تكون علاقتك بالله جيدة، وصلتك بالله تعالى يترتب عليها ما إذا كنت مُصاباً بمُشكلات نفسية أم لا، فكثير من أغنياء العالم لديهم قلق ونفسياتهم مُتوترة لأنهم ابتعدوا عن الخط الروحاني الذي يربطهم بالله تعالى، فكما هو مُهم لك أن تهتم بالجانب الصحي والمهني والعائلي والاجتماعي في حياتك فمن المُهم للغاية أن تهتم بالجانب الروحاني في

حياتك، ولا تُهمله لأنه يفودك إلى الراحة في بقية الجوانب الأخرى. وما أصاب العالم حالياً من قلق وتوتر ناتج عن عدم الاتزان بين الجوانب المختلفة في حياة البشر، فنجد أن ٥٠% من المديرين في العمل يموتون بسبب السكتة القلبية نتيجة الضغط العصبي والتوتر مما يعني أنهم يُعانون من عدم الاتزان الروحاني في حياتهم. ولا ننسى أن الدراسات تُشير إلى أن ٣% فقط من العالم سُعداء، وهؤلاء من ينعمون بالاتزان الروحاني ممن بنوا علاقة مُتميزة مع الله تعالى، ولا ننسى أيضاً أن الاتزان الداخلي والسعادة لا تتطلب أساسيات مادية كي تتحقق، بل تحتاج لإيمان وسلام واستقرار نفسي يرتقي بنا لحالة السعادة المنشودة .. وعليك أن تعلم أن النجاح بداخلك أنت، وعليك أن تراه داخلك أولاً قبل أن يتحول لواقع ملموس، فلو نظرت لنفسك باعتبارك ستنجح، فستنجح فعلاً، فالعديد من عُظماء العالم رأوا أنفسهم ينجحون في عقولهم قبل أن يفعلوا في الواقع.

الجانب الثاني هو التسامح المتكامل: ولكل الناس، ومهما أساء الشخص لك فسامحه، لأن عدم التسامح هو طاقة سلبية، وعليك تنظيف وإزالة الطاقة السلبية أولاً بأول من داخلك، كي يُمكنك أن تبدأ المُستقبل بصورة أفضل، فكيف تعيش مُستقبلاً إيجابياً والماضي سلبياً؟

لذا عليك أن تنظر للموقف من بعيد وبعُد نظر، وأن هذه الحياة مُنتهية وكُل شيء زائل، والأفضل أن نعيش هذه الحياة المُوقّته في حالة تسامح، فتسامحك مع شخص حتى لو كان سيئاً يُمكن أن يكون نُقطة تحول في حياته، ويُمكن أن يُحوّله إلى شخص أفضل.

الجانِب الثالث: العطاء غير المشروط، فأعط الآخريِن ما تستطيع دون أن تنتظر منهم المقابل، وإذا انتظرت المقابل من شخص مثلك فأنت هُنا تنتظرها من الاتجاه الخُطأ، وعليك أن تنتظرها من الله تعالى وحده، فهذا العطاء بينك وبين الله.

وعليك أن تُؤمن أن الحياة يحكمها (قانون الرجوع)، ومعناه أن كل ما تفعله من خير وعطاء للآخريِن سيرتد إليك أضعافاً مُضاعفة من الخير، ومن اتجاهات كثيرة وليس شرطاً أن تكون ممن تقدم له الخير أو العطاء، وإنما الله تعالى يفتح لك أبواب الخير، ويُعينك في حياتك طالما أعنت عباده سُبحانه وتعالى، وجاء في الحديث الشريف الصحيح: "خير الناس أنفعهم للناس"، وحديث ثالث يقول: "كان الله في عون العبد ما دام العبد في عون أخيه" وغيره كثير، فهل نحن بحاجة لمزيد من التأكيد على أهمية وروعة تقديم الخير والعطاء غير المشروط للآخريِن؟

### الخطوة الثانية: الأخلاق:

وهي سلوكك وتصرفاتك أي مجموع التصرفات والسلوكيات التي يراها الناس وتحكم من خلالها عليك، وهي مثل جذور الشجرة يجب أن تكون راسخة قوية، ولو أردت أن تغير سلوكاً عليك أن تغير الجذور في البداية، ولكن ليس من خلال الكلام فقط بل من خلال تغيير فعلي.

ولكي تغير تصرفاتك للأفضل عليك أن تغير إدراكك ووعيك، وتكسر البرمجة السابقة لعقلك، فلا تستقبل الاعتقادات السابقة كمسلمات مثل أن تتشاءم من شيء معين أو حيوان معين، أو تعتقد

اعتقاداً ما مجرد أن الناس غيرك يعتقدونه.

ومن الأخلاق التي تميزك الصدق والأمانة وحسن اتصالك بالآخرين والإنصات لهم وتسامحك معهم ومرونتك معهم، وكما تتعلم المرونة مع الآراء المختلفة معك اسأل نفسك: هل هناك احتمال ١٠% أن يكون الشخص الآخر صواباً وأنا مخطئ؟ وقتها ستتعلم كيف تقبل الآراء الأخرى.

### الخطوة الثالثة: الاعتقاد:

اعتقادك في الله سبحانه وتعالى الذي يجب أن يكون غير محدود، واعتقادك في نفسك وقدراتك، وعليك أن تفرق بين قدراتك وإمكاناتك، فالقدرات هي التي أعطاك الله إياها، أما الإمكانيات فهي التي تتعلمها وتكتسبها. ويجب أن تعرف أن الشخص الناجح هو شخص سقط في الطريق أكثر من مرة. واعلم أنك حين تسقط فالله تعالى يجهزك لشيء أعلى وأفضل وهذا يأتي من خلال قوة اعتقادك بالله تعالى واعتقادك بنفسك وإمكاناتك وقدراتك، وهناك مقولة في الصين: لو سقطت فقف على ظهرك فتنظر لأعلى، فحين تقف، تقف لأعلى.

### الخطوة الرابعة: المسؤولية:

خذ دائماً مسؤولية حياتك، فمِنذ لحظة ميلادك انقطع الحبل السري الذي يربطك بأهلك، ولهذا مدلول يريد الله تعالى أن يوصله لنا، أنك أصبحت مستقلاً عن أي إنسان آخر حتى أهلك، وحتى لحظة الرضاعة وأنت طفل صغير، أهلك لا تضع اللبن في فمك، بل أنت ترضع بنفسك، فأنت مطالب بالفعل من أول لحظة في حياتك، وأنت مسئول عنها، لذا عليك

الاهتمام بما تركز فيه لأنه يصنع تصرفاتك، وخطط لحياتك وخذ مسؤولية القرار فيها وقيم هذه القرارات باستمرار وعدّل فيها عند الحاجة، ففي الصين يقولون: لو تفعل نفس الشيء فلا تتوقع نتائج مختلفة، أي أنه في مرحلة تقييمك لقراراتك لو وجدت نفس النتائج غير المرضية عليك أن تغير مما تفعل للحصول على نتيجة مرضية.

### الخطوة الخامسة: التخطيط الإستراتيجي السليم:

لابد أن يكون لديك رؤية ولا بد أن تعرف ماذا تريد بشكل محدد، فحين يكون لك رؤية واضحة مربوطة بذات عليا هي الله، فتسأل نفسك لماذا تريد أن تعمل في مهنة معينة دون غيرها فبخلاف حبك لها أو رغبتك في تحقيق ذاتك لابد أن يكون هناك سبب روحي يربط بهذه المهنة .. وجزء من التخطيط الإستراتيجي يُمكنك أن تتعلمه من ملاحظة سلوكيات الناجحين، وتساءل لماذا هذا الشخص ناجح؟ ترى إذا تعرض إلى مُشكلةٍ ما كيف يتصرف فيها؟

وابتعد في ملاحظة الآخرين عن (سارقي الأحلام)، وهم الذين يشنون دائماً، والذين يقولون لك إنك لن تستطيع أن تُحقق حلمك، وأن إمكاناتك أقل من أن تصل إلى ما تُريد، ولا تتبع آراء الآخرين، فلكل شخص رؤيته المُختلفة في العالم وشخصية مُختلفة عن الآخرين.

### الخطوة السادسة: الفعل الإستراتيجي:

بعد التخطيط يأتي الفعل مُباشرة بأن تُنفذ ما خططت له من أهداف، وبعد التنفيذ تُقيم ما تم تنفيذه وبناءً على التقييم تبدأ في التعديل، وهكذا بشكل

مُستمر حتى تُحقق هدفك، ثم ساعد أكبر عدد مُمكن من الناس أن يسيروا في طريق التميز كما فعلت أنت .. والتقييم يُفضل أن يكون يومياً، فكل يوم قبل أن تنام راجع كُل ما قُمت به في يومك، وما وجدت أنه لم يكن مُفيداً اعقد العزم على ألا تُكرره ثانية في اليوم التالي، واعلم أن العقل البشرى يبني أفكاره على آخر خبرة وفكرة جاءت في عقلك، فلا تجعل آخر فكرة في عقلك قبل النوم سلبية حتى لا تكون الفكرة التي تليها سلبية، بل اجعل آخر فكرة في عقلك قبل النوم إيجابية واسأل نفسك ما الذي فعلته جيداً كي تُريد منه في اليوم التالي، وهذا يجعلك تُقيم نفسك باستمرار.

وكل يوم حسن نفسك وطورها ونمّها، وقم بعمل غير تقليدي يومياً، وتذكر أن أهم شيء تملكه في الحياة هو الحالة النفسية التي تعيش بها، وأنه يجب أن تكون متزناً وهذا يأتي بعلاقة جيدة مع الله تعالى، فلا تتشتت وتضيع في الدنيا وتسير بغير هدى.

### الخطوة السابعة: المهارة المتكاملة:

عليك أن تقرأ كُل يوم على الأقل ٢٠ دقيقة، وتسمع أشرطة سمعية مُفيدة تُعلمك خبرات ومهارات جديدة تُفيدك في حياتك، ففي المُواصلات يُمكنك أن تقرأ وتستفيد من هذا الوقت، وتستغل مسافة الطريق في شيء مُفيد، فاستغلال الوقت الذي تقضيه في المُواصلات بين مكانين لمدة عشر سنوات كافٍ للحصول على درجة الدكتوراه .. وعليك أن تحرص على تعلم المهارات التي تجعلك مُتفوقاً في عملك، وتفودك للتميز، واحرص على الإلمام بالجديد في مهنتك، وطوّر نفسك باستمرار .. ومارس موهبةً تشعر فيها

بالسعادة وتُقدّر بها ذاتك، وخصّص لها وقتاً من يومك أو أسبوعياً على حسب وقتك، فممارسة الأنشطة المختلفة يجعلك مُتميزاً، ومارس رياضة تُناسبك، كي تكون نشيطاً باستمرار، فحركة الجسد ونشاطه تُساعدك على التفكير والتخطيط السليم .. وتذكّر أنه كلما امتلكت مهارات وإمكانات مُتعددة ومُتجددة فهذا يجعلك مُؤثراً أكثر في العالم من حولك.

### الخطوة الثامنة: الانتماء:

أن تنتمي إلى شيء أو عقيدة أو فكرة، وأن تنتمي إلى بلدك وتشعر بقيمة وأهمية هذا في حياتك، فلهذا قيمة عالية جداً، فقد وجدت إحدى الدراسات أن ٣٨% من حالات الاكتئاب ناتجة عن عدم الانتماء لأي فكرة أو بلد، فلو لم تشعر بالانتماء فمن السهل أن تقع في الطريق، لأنه لا تُوجد مرجعية تعود إليها في مواقف حياتك. والانتماء يعطيك قوة كي تسير في الحياة بثقة، فعليك أن تعتزّ بأصلك وأهلك وبلدك، لأنها الخلفية التي أتيت منها، والتي تبني عليها أساسيات حياتك وثوابتك فيها.

### الخطوة التاسعة: الإصرار:

أن تكون مُصرّاً على تحقيق ما تُريد، وأن تمتلك إرادة قوية وهمة عالية من أجل الوصول إلى هدفك، ولا تستمع لأي صوت يُريد أن يُبسطك أو يجعلك تتوقف ولا تحاول، فاستمر دائماً في السعي، فإذا كنت تبحث عن عمل فحاول مرات كثيرة بلا ملل ولا يأس حتى تجد ما تُريد، وإذا كنت تُريد النجاح بتفوق فلا بد أن تكون مُصرّاً على هذا، فإصرارك يجعلك تُذاكر باجتهاد وحماس من أجل تحقيق حلمك، واسع بإصرار للوصول لهدفك، واترك بصمتك في الدنيا،

وأظهر روعتك وقُدرة الله في خلقك.

### الخطوة العاشرة: الالتزام:

أي أن تستمر فيما تفعل، وتُداوم عليه بلا توقف، فما يجعلك مُصرّاً على فعل ما تُريد وما خططت له هو التزامك نحو هذه الخطة وقيامك بمسئوليات حياتك، وأن تكون مُنضبطاً في تنفيذ خطتك، فلا تتهاون فيها أو تُكسل أو تُؤجل لأي سبب، فهذا هو الالتزام، وما يُساعدك في هذا الالتزام والانضباط هو عودتك إلى الله تعالى، وهكذا كما ترى أن المُفتاح الأصلي لكل المفاتيح الأخرى هو حُب الله تعالى، وبعده كُل التفاصيل مُكملة له، فلو أحببت الله من قلبك فلا يُمكن أن تُغضبه، فتسير في الحياة بنجاح وسعادة وهو الوحيد القادر على منحك هذا، وبالتالي فعلاقتك به هي أساس كُل شيء، وعليك أن تسعى في الحياة بهذا الالتزام.

اعلم أن الله تعالى قد منحك قُدرات غير محدودة ولا مُتناهية، فأنت أفضل مخلوقاته وبداخلك طاقة لا حدّ لها، واعتقد دائماً بشكل إيجابي أنك تستطيع أن تفعل كُل ما تُريد، وإدراكك يُؤدي إلى تغيير الحالة السلبية إلى حالة إيجابية، والإدراك يُمثل ٥٠ ٪ من التغيير، والتحول نحو الأفضل.

### العطش الحقيقي

هل يُمكن أن يكون شُرب الكحول بديلاً عن العلاقات الحميمة والمرضية مع الآخرين؟

كان هناك شباب بلا مأوى ويملكون القليل من المال، وثياهم مُتسخة ومُمزقة والطعام الذي معهم لا يكاد يكفي لإبقائهم على قيد الحياة، قام أحد الشباب بدعوتهم لتناول العشاء وجلسوا معاً، ويروي حكايته معهم فيقول: كانوا جائعين جداً وقاموا بالتهام الطعام بشهية كبيرة، واستمعت لقصصهم وأدركت أن هناك الكثيرين مثلهم .. كانوا يعتنون ببعضهم البعض ويتقاسمون ما يحصلون عليه، رأيت أحدهم يأكل نصف شطيرته فقط ويُخفي نصفها الآخر لصديقه الذي لم يكن معهم، أخبرونا كيف يقومون بحماية بعضهم البعض، كانوا بمنزلة الآباء لبعضهم، وكانوا يُحبون بعضهم بصدق. أخبروني عن الحوادث المُخيفة التي مرت بهم، وعن فقدهم لأمهاتهم، وعن جوعهم وشعورهم بأنهم متروكون، كانوا يعيشون حياةً ما كُنت لأختار أن أعيشها أبداً، لكنهم مع ذلك كانوا يملكون شيئاً لا يملكه الأشخاص النظيفون المُتعلّمون المقبولون.

كانوا يملكون بعضهم البعض، كانت هناك علاقة حقيقية تربط بينهم، كانوا مُرتبطين ببعضهم البعض.

## لماذا يشرب الناس الكحول؟

إنَّ هذا هو الشيء الذي نُريده جميعاً، نُريد حياة حقيقية، ولا نُريد أن نكون وحيدين، نُريد أن نتواصل مع الآخرين، ونُريد أن نكون جزءاً من مُجتمع يهتم ببعضه البعض

يقول "ديل كارينجي": عندما تخرجت صديقتي مُؤخراً من الجامعة وبعد أن دخلت "العالم الحقيقي" قالت لي: أريد فقط أن أتبع الديانة الأمشية.

لم يكن ما قالته من مُنطلق ديني، إنما من مُنطلق اجتماعي، فأتباع ذلك المذهب لديهم جيران وعائلات، ويُساعدون بعضهم البعض في بناء البيوت والمخازن، ويأتون للإنقاذ في وقت الخطر لها، الحياة سهلة وبسيطة، كما ويُمكنك التعامل مع أي ظرف لأنك تعلم أنك لست وحيداً.

أنا اعتقد أننا في جوع للعلاقات التي تستمر، وجوع للعلاقات المليئة بالثقة والمُتعة، فالعديدون منا قد نشأوا في بيوت الآباء فيها يعملون حتى ساعة متأخرة في مكاتبهم ليحصلوا على ترقيات تُمكنهم من شراء ما يحمون به، والأمهات أيضاً يعملن للحصول على دخل إضافي للعائلة، فمع أن والدينا يعيشون تحت سقف واحد إلا أنهم ليسوا كذلك، ونتيجة لذلك فقد تفتتت العلاقات وتفاقت مُعدلات الطلاق.

نحن نُحب مُشاهدة المسلسلات والأفلام التلفزيونية التي يظهر فيها الناس أنهم مُتواصلون ومُرتبطون ببعضهم البعض، وهذا ما نُريده لأنفسنا، وهذا ما نسعى وراءه بقوة، فنحن نُريد العلاقات الجيدة ونحتاجها، ولكن على أرض الواقع العلاقات مُؤلمة وفيها مُخاطرة .. لذلك ماذا نفعل؟ مَنْ

الذي يُمكنه أن يجعلني أشعر شعوراً جيداً؟ ولمن التجئ؟ ومن سيُساعدني  
ولو لوقت قصير على الهروب من عالم لا تواصل ولا ترابط فيه؟

يستكمل "كارينجي" حديثه قائلاً: هل تقوم - مثل العديد من  
الطلاب - بشرب الكحول لكي تُحسّن شعورك وتُريحك؟ هل يربطك  
بالزُجاجة نوع خاص من العلاقة لأنها دائماً في مُتناول اليد، وهي هُناك  
عندما تحتاجها؟ هل تُفضّلها لأنها لا تهتم بشكلك وتُسليّك؟ أم لأنها  
تجعلك تشعر أنك مقبول وجذاب؟

علاقة كهذه ليست بعلاقة، فهي لا تدوم إلا لفترة قصيرة، ولكن  
ماذا بعد أن تستيقظ؟ هل تبقى مُتمسكاً بالزُجاجة لأن إيجاد العلاقة  
الحميمة معها أسهل من إيجادها مع الناس؟ أم لأنها تُخفف عنك الانزعاج  
الذي يُسببه لك الآخرون؟

رُبما لا يُدهشك أننا نبحث عن الحُب في الأماكن الخطأ (انتهي  
حديثه).

غالباً ما يُدمن الناس على شيء مُعين مثل: الكحول، الكوكايين،  
السُرعة، العمل، المُقامرة، العلاقات الهدّامة، التدخين، الإنجاز، الماديّات ..  
وهذه الأشياء لا تُشبع ولا تكفي أبداً لأنها ليست الحل للمُشكلة  
الحقيقية، فنحن لسنا بحاجة للكحول أو للمُخدرات أو للجنس، كما  
وُمكننا العيش جيداً دون هذه الأشياء، ما نحتاجه فعلاً هي "علاقة"، ولا  
يُمكننا أن نعيش بشكل جيد إذا لم تكن موجودة.

عندما أسأل الطلاب لماذا يشربون الكحول مُعظمهم يُجيبون (إنه مُمنع)، ظاهرياً تبدو هذه إجابة مقبولة، لكن فيما وراء المُتعة هل تساءلت يوماً ما هو السبب الحقيقي لشرب الكحول؟ زُبماً للهروب المُؤقت، سواءً من الإجهاد والتعب أو من عدم معرفة ما سيعمله المُستقبل، أو من الضغوطات والمسائل الاجتماعية.

### العلاقات الصحيحة كافية

عندما يكون لديك علاقات جيدة فإنك لن تكون بحاجة للبحث عن الأمان في شيء آخر كالكحول والجنس والطعام، عندما يكون لديك علاقات جيدة فإنك قلّما تُحاول ملء الفراغ بأشياء أخرى، فالعلاقات الجيدة تُشبع أحد أعظم الاحتياجات.

إن التواصل هو واحد من أهم الأشياء الأساسية والرئيسية في الحياة والكون، إنه حاجة بشرية أساسية، الله خلقنا وبدخلنا جوع للعلاقات، للعلاقة معه ومع الناس الآخرين، فالعلاقات جزء لا يتجزأ منا، وبدون علاقات متينة ستغرق النفس البشرية في المشاكل السيكولوجية (النفسية) والعاطفية، ولا يستطيع الإنسان الاستمرار والنجاح دون أن يكون مُتصلاً بالآخرين.

### كيف يكون لدينا علاقة صحيحة ووثيقة؟

بأن تكون صادقاً مع نفسك، وهل من المُمكن أن يكون السبب وراء شربك للكحول أو تناولك للكثير أو للقليل من الطعام أو مُمارستك الجنس هو أنك بحاجة فعلاً لعلاقات حقيقية؟

إذا كان ذلك صحيحاً فهناك الكثير من الكتب الجيدة التي تتحدث  
عن بناء علاقات مع الآخرين، ولكن هناك علاقة واحدة أساسية تُوفر  
أساساً صحيحاً للعلاقة مع الآخرين، وهي أن تكون مُتصلاً بالقيم الروحية

### سمات الشخصية القوية

الشخصية المتكاملة هي الشخصية السوية الموحدة المتزنة، وتتضمن تكامل الشخصية تفاعل سماتها بعضها مع بعض وتأزر بعضها مع بعض، بحيث أن التغير في سمة من سماتها تنعكس على الشخصية بأكملها فيؤدي ذلك لتغييرها والتكامل يختلف عن مجرد التأزر، ومن شروط تكامل الشخصية: -

أ. ائتلاف سماتها بعضها مع بعض.

ب. خلوها من الصراعات النفسية الشعورية واللاشعورية.

ج. تناسق الدوافع المختلفة وتنظيمها على نحو يجنبها التصارع والتعارض.

ولتحقيق هذه الشروط يقتضي وجود وراثية غير مُثقلة بالمُشكلات، وتربية رشيدة في مرحلة الطفولة المبكرة، وإرشاداً دقيقاً في مرحلة المراهقة، ومثل الشخصية المتكاملة كمثل أسرة يتعاون أفرادها بعضهم مع بعض يحكمهم غرض واحد يُوجه نشاطهم ويؤلف بين قلوبهم، ومثل الشخصية المُفككة كمثل فريق من لاعبي كرة القدم قام بينهم شجار فشغلهم عن الغرض الذي يلعبون من أجله فكانت العاقبة هي الفشل، وتكامل الشخصية ليس بالأمر السهل، فهو كالصحة الجسمية التامة، أمر لا وجود له.

## علامات تكامل الشخصية:

- انسجام الشخص مع غيره من الناس، والمقدرة على عقد الصلات الاجتماعية بشكل مرض دون أي شعور بالاضطهاد أو شكوى من الآخرين، ودون أن يزعجه النقد الموجه له منهم.
- وحدة السلوك وثباته واستمراره.
- القدرة على إحداث إصلاحات في البيئة المحيطة.
- الاستقرار في حياته الأسرية، وشعوره بالسعادة و الطمأنينة.
- الشخص غير المتكامل في شخصيته هو: -
- غير ثابت في عمله ومعاملاته، ومُتقلب المزاج.
- سيء التوافق مع نفسه ومع الناس، ولا يستطيع التوفيق بين الماضي والحاضر والمستقبل.
- الانتقال السريع بين هذيان العظمة والشعور بالامتهان.

## ماذا نعني بالشخصية؟

اختلف علماء النفس كثيراً في تعريف الشخصية، حتى وصل عدد تعاريف الشخصية إلى أربعين تعريفاً .. ويحددها بعض الباحثين على أنها مجموعة الصفات الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية التي تظهر في العلاقات الاجتماعية لفرد بعينه وتُميزه عن غيره.

## لماذا الاهتمام بالشخصية؟

بسبب الواقع العالمي والهات وراء المادة والتطور في الاتصالات، بات الإنسان يعيش غريباً معزولاً عن أعماق (ذاته)، ويحيا مقهوراً من أجل الوسط المادي الذي يعيش فيه، وإنَّ خلاص (البشرية) الأكبر لن يكون إلا بالنمو الروحي والعقلي للإنسان، وتحسين ذاته وإدارتها على نحو أفضل، وليس في تنمية الموارد المحدودة المُهددة بالهلاك، فتنمية الشخصية لا يحتاج إلى مال ولا إمكانات ولا فكر مُعقد، وإنما الحاجة تكمن في الإرادة الصلبة والعزيمة القوية.

تُعلمنا تجارب الأمم السابقة أن أفضل طريقة لمُواجهة الخارج وضغوطه الصعبة هي تدعيم الداخل وإصلاح الذات واكتساب عادات جديدة، ثم يأتي بعد ذلك النصر والتمكين.

## شروط تنمية الشخصية؟

### ١ - لا تنسى هدفك الأسمى: -

ونقصد ذلك الهدف الأعلى الذي يسمو فوق المصالح المادية والغايات الدنيوية، ولا يُواجه المسلم مُشكلة في تحديد الهدف الأكبر في وجوده، ولكن المُشكلة تكمن في الغرق في تفاصيل الحياة وتعقيداتها، وبالتالي يُصبح إحساسنا وشعورنا للهدف ضعيفاً رتيباً، مما يجعل توليده للطاقة التغييرية لا تصل إلى المستوى المُجدي لتنمية الذات.

## ٢ - القناعة بضرورة التغيير: -

يظن الكثيرون أن وضعهم الحالي جيد ومقبول أو أنه ليس الأسوأ على كل حال، وبعضهم يعتقد أن ظروفه سيئة وإمكاناته محدودة، ولذلك فإن ما هو فيه لا يمكن تغييره، والحقيقة أن المرء حين يتطلع للتفوق على ذاته والتغلب على الصعاب من أمامه سيجد أن إمكانات التحسين أمامه مفتوحة مهما كانت ظروفه.

## ٣ - الشعور بالمسؤولية: -

حين يشعر الإنسان بجسامة الأمانة المنوطة به، تنفتح له آفاق لا حدود لها للمبادرة للقيام بشيء ما، يجب أن يضع نصب عينيه اللحظة التي سيقف فيها بين يدي الله عز وجل فيسأله عما كان منه، وعلينا أن نُوقن أن التقزم الذي نراه اليوم في كثير من الناس ما هو إلا وليد تبدل الإحساس بالمسؤولية عن أي شيء.

## ٤ - الإرادة الصلبة والعزيمة القوية: -

وهي شرط لكل تغيير، بل وشرط لكل ثبات واستقامة، وفي هذا السياق فإن (الرياضي) يُعطينا نموذجاً رائعاً في إرادة الاستمرار، فهو يتدرب لاكتساب اللياقة والقوة في عضلاته، وحتى لا يحدث الترهل فإن عليه مواصلة التدريب، وهكذا فإن تنمية الشخصية ما هي إلا استمرار في اكتساب عادات جديدة حميدة.

## ما هي مبادئ تنمية الشخصية؟

تنمية الشخصية على الصعيد الفردي: -

## ١ - التمحور حول مبدأ:

إن أراد الإنسان أن يعيش وفق مبادئه، وأراد إلى جانب ذلك أن يحقق مصالحه إلى الحد الأقصى، فإنه بذلك يحاول الجمع بين نقيضين، إنه مضطر في كثير من الأحيان أن يضحى بأحدهما حتى يستقيم له أمر الآخر، وقد أثبتت المبادئ عبر التاريخ أنها قادرة على الانتصار تارة تلو الأخرى، وأن الذي يخسر مبادئه يخسر ذاته، ومن خسر ذاته لا يصح أن يقال أنه كسب بعد ذلك أي شيء.

## ٢ - المحافظة على الصورة الكلية:

إنَّ المنهج الإسلامي في بناء الشخصية يقوم على أساس الشمول والتكامل في كل الأبعاد، وليس غريباً أن نرى من ينجذب بشكل عجيب نحو محور من المحاور ويترك باقيها دون أدنى اهتمام، وحتى لا نفقد الصورة الكلية في شخصياتنا يجب أن نقوم بأمرين: -

أ - النظر دائماً خارج ذواتنا من أجل المقارنة مع السياق الاجتماعي العام.

ب - النظر الدائم في مدى خدمة بنائنا لأنفسنا في تحقيق أهدافنا الكلية.

## ٣ - العمود الصغيرة: -

إنَّ قطرات الماء حين تتراكم تُشكل في النهاية بحراً، كما تُشكل ذرات الرمل جبلاً، كذلك الأعمال الطيبة فإنها حين تتراكم تجعل الإنسان رجلاً عظيماً، وقد أثبتت التجربة أن أفضل السبل لصقل شخصية المرء هو

التزامه بعبادات وسلوكيات محددة صغيرة، كأن يقطع على نفسه أن يقرأ في اليوم جزء من القرآن أو يمشي نصف ساعة مهما كانت الظروف والأجواء، ليكن الالتزام ضمن الطاقة وليكن صارماً فإن "أحب الأعمال إلى الله أدومها وإن قل".

#### ٤ - اعمل ما هو ممكن الآن: -

علينا أن نفترض دائماً أننا لم نصل إلى القاع بعد، وأن الأسوأ ربما يكون في الطريق، فذلك يجعل الإنسان ينتهز الفرص ولا ينشغل بالأبواب التي أغلقت، ويجب أن تعتقد أن التحسن قد يطرأ على أحوالنا لكننا لا ندري متى سيكون، ولا يعني ذلك أن ننتظر حتى تتحسن ظروفنا بل ليكن شعارنا دائماً: (باشر ما هو مُمكن الآن).

#### ٥ - حدد هدفك ومسار حياتك: -

يجب أن تكون لدينا مجموعة من الوصايا الصغرى تحدد طريقة مسارنا في حركتنا اليومية، وهي بمثابة مبادئ ثابتة: -

١ - اسع لمُرُضاة الله دائماً.

٢ - استحضر النية الصالحة في عمل مباح.

٣ - لا تجادل في خصوصياتك.

٤ - النجاح في المنزل أولاً.

٥ - حافظ على لياقتك البدنية، ولا تترك عادة الرياضة مهما كانت الظروف.

- ٦ - لا تساوم على شرفك أو كرامتك.
- ٧ - استمع للطرفين قبل إصدار الحكم.
- ٨ - تعود استشارة أهل الخبرة.
- ٩ - دافع عن إخوانك الغائبين.
- ١٠ - سهل نجاح مرءوسيك.
- ١١ - ليكن لك دائماً أهداف مرحلية قصيرة.
- ١٢ - وفر شيئاً من دخلك للطوارئ.
- ١٣ - أخضع دوافعك لمبادئك.
- ١٤ - طور مهارة كل عام.

### الشخصية المؤثرة

وأكبر مثال علي الشخصية المؤثرة هو الشخصية الدعوية المؤثرة، وذلك لأن المجتمع المسلم يحتاج دائماً لشخصيات مُتوازنة ذات قيمة فعلية تأخذ بيده وتؤثر فيه وتقوده نحو تحقيق ذاته وإثبات أثره الإيجابي المرجو، كما تحتاج الأمة دوماً لتلك الشخصيات الإسلامية الدعوية المؤثرة لتقويم مسار أفرادها وتحديد الأطر التطبيقية للعمل التنفيذي الخاص بالدعوة والحركة الإسلاميتين.

ومن ثم كان الاهتمام بتخريج دفعات مُتتابة من الدعاة ذوي الشخصيات المتميزة والمؤثرة واجباً هاماً على عاتق العمل الإسلامي وقائديه.

## الدافع للتأثير: -

الدافع للتأثير شرط هام في التأثير في الآخرين، فالداعية الذي يريد ترك الأثر الحسن في الناس، ويريد دعوتهم إلى الله إرادة حازمة عازمة هو الذي يعتبر قد ابتداء أولى الخطوات في هذا السبيل، أما الذي لم تتكون عنده الدوافع للتأثير فلن يُؤثر، والدافع هنا هو المحرك الأول للاهتمام بالآخرين، ولذلك فإن النبي ﷺ " قد علمنا أن نربي الناس بإيقاظ الدوافع الطيبة فيهم بطرق مختلفة، فمن ذلك قوله ﷺ " لئن يهدي الله بك رجلاً واحداً خيرٌ لك من حُمُرِ النِعمِ" أخرجه البخاري

فهو حديث واضح في إنشاء الدافعية لدى الشخصية الإسلامية نحو التأثير في الآخرين وتغييرهم إلى الهداية والصلاح، وكذلك قوله "صلى الله عليه وسلم": "نصّر الله امرأ سمع مقالتي فوعاها وحدث بها" (أخرجاه في الصحيحين) يدعو له بالنصرة والصلاح، فهذا أيضاً واضح في بثه "صلى الله عليه وسلم" الدوافع الإيمانية في الدعاة إلى الله أن يحدثوا بحديثه ويعلموا بعلمه، وكذلك قوله ﷺ " الدال على الخير كفاعله" رواه مسلم، فهو هنا يدفع الداعية إلى بيان السبيل القويم للناس ودلائتهم على العمل الصالح ويبث فيه الرغبة في العمل بأن له أجر كأجر فاعله، وكذلك قوله "صلى الله عليه وسلم": " من سن في الإسلام سنة حسنة فله أجرها وأجر من عمل بها إلى يوم القيامة. أخرجه مسلم.

## ثلاثة مداخل للتأثير في الشخصية: -

(الأمن والإنجاز والحُب)، ثلاثة مداخل مُهمة تستطيع من خلالها غزو

شخصية الآخر للوصول إلى التأثير فيه وتوجيهه، فأما الأول فهو الأمن، وأقصد به أن يأمن الآخر أن السلوك الذي تدفعه إليه آمن غير ضار نافع غير مفسد، وليس المقصود هنا هو الأمن على المصالح الشخصية فحسب، بل يتعدى الأمر إلى أكبر من هذا إلى الأمن على المستقبل والمآل والمنتهى، كما يتعدى إلى أمن الحرام وأمن البعد عن اللعنة الإلهية والأمن من غضب الرب سبحانه.

ويُشبه العلماء الأمن للإنسان كالثرة الصالحة وهو هنا ثرة نفسية تفتح باب القبول للشخصية الانسانية .

كذلك فالإنجاز مدخل مهم للنفوس فالداعية إلى الله سبحانه لا بد وأن يشعر الآخرين بالإنجاز فإننا لو شبهنا الأمن بالثرة الصالحة فإن الإنجاز هو ذلك الماء الذي يروي هذه الثرة ويبث فيها الرونق والانتعاش ويُظهر فيها علامات الحياة، ولذلك كان رسول الله يُرى الناس على إشعارهم بالإنجاز والتميز والتقدم فيقول لهم " ﷺ ": " مَنْ قرأ حرفاً من كتاب الله فله به أجر لا أقول ألم حرف، بل ألف حرف ولام حرف وميم حرف".

فهو يُعلمك أنك تُنجز كثيراً جداً وتحصل كثيراً جداً بقراءتك أكثر مما تتصور، حتى الذين لم يُحسنوا القراءة بعد، فيقول لهم " ﷺ ": " الماهر بالقرآن مع السفرة الكرام البررة، والذي يقرأ القرآن ويتنعم فيه وهو عليه شاق فله أجران". فهو يُعلمك أنك مُنجز على كل حال ولن يمنعك تعلمك أن تحصل الثواب الكبير والعميم فأنت مُنجز على كل حال، ويقول " ﷺ ": "فيما أخرجه مُسلم: "عجباً لأمر المؤمن إن أمره كله له خير،

وليس ذلك لأحد إلا المؤمن إن أصابته سراء شكر فكان خيراً له، وإن أصابته سراء صبر فكان خيراً له".

فهو يعلمه أنه مُنجز على كُلِّ حال ومُحصل للثواب على كل حال، وهذا الشعور يبيث في المدعو الثقة ويدفعه نحو العمل ونحو التطبيق للتوجيه الذي تعلمه، وكذلك فإن الحُب مدخل هام جداً من مداخل الشخصية: فأنت يا أيها الداعية إذا أردت التأثير في الناس فدعهم يُحبونك أولاً، ثم بعد ذلك مُرهم فيعملوا، فالحُب يُرقق القلوب، وانظر إلى الداعية المحبوبة كيف يُجدد طريقه إلى التأثير في الناس، وفي قلوبهم بمنتهى اليسر والبساطة، وانظر إلى الآخر الذي يُريد إجبار الناس على التأثر بكلماته وهو مُنفر غليظ عبوس مُتكلف مُعجب بنفسه ويعمله، مُستقل عمل الآخرين وطاعاتهم، ولكم يخسر هذا، لكم يخسر.

### قانونان للتأثير في الآخرين

هناك قانونان للتأثير في الآخرين، فقد أثبتت التجارب والاستقصاءات صحتهما وهما: الأول (من الباطن إلى الظاهر)، والثاني هو (من العالي إلى المنخفض).

فأما القانون الأول: وهو يعني أن عمليات التأثير والتأثر تخضع لوجود علاقة بين ما هو ظاهر في شعورك وما هو باطن داخلك، وأن تقليد الباطن مُتقدم على تقليد الظاهر وبمعنى آخر، فإننا حينما نتأثر نبدأ بتقليد الأفكار والآراء والتشبع بها قبل تقليد السلوك ذاته، فالأهم التي تُقلد الأمم الغربية في سلوكها مثلاً وملابسها وطريقة حياتها لا تقلدها إلا بعد اتصالها بما بشيء من الأمور المعنوية والتأثر بها فكرياً، ومن خلال التأثير في مبادئها واعتناق كثير من تصوراتها، لذلك فإنك تجد أن الشباب المسلم الذي يقلد الغرب في أحواله الظاهرة هو شباب قليل العلم بعيد عن الجادة الإسلامية قد تأثر قلبه بمبادئ الغرب وقيمه، وعلى الجانب الآخر فإنك تجد أن الشباب المسلم المتميز والفخور بقيمه والبعيد عن تأثر الغرب غير لهوف في تقليده في مظاهر الحياة، ومن هنا كان على الدعاة بث معنى العزة والتميز للمسلم ومبادئه وقيمه وثوابته، فإنها إن ثبتت في القلب صار آمناً من السقوط في هوة التقليد الأعمى.

ونجد هنا أن النبي "ﷺ" قد أدرك هذه الحقيقة تمام الإدراك ووجه الدعاة إلى الله إليها بكل جلاء ووضوح، فهو يُوجههم نحو طهارة الباطن قبل طهارة الظاهر، ويوجههم إلى ابتغاء وجه الله تعالى من عملهم الدعوى وليس ابتغاء وجه الناس، حتى إذا تأثر الناس بهم تأثروا بطهارة باطنهم ونقاوة سريرتهم وشفافية شخصياتهم وسُبْحان الله فإن الداعية الذي اتصف بذلك هو الداعية الذي تجتمع الناس حوله ويتأثرون بقوله وفعله، بل كان النبي "ﷺ" يُحذِرهم من الذين يُعاملون الناس بوجه ظاهر حسن وقلوبهم خبيثة مُنكرة، فقال "ﷺ" "فيما رواه مُسلم: "إن من أهل النار من تندلق أقتاب بطنه يدور بها كما يدور الحمار برحاه فيجتمع إليه أهل النار فيقولون له: يا فلان ألم تكن تأمرنا بالمعروف وتنهانا عن المنكر؟ فيقول: كنت آمركم بالمعروف ولا آتية، وأنهاكم عن المنكر وآتية".

فهذا لا أثر لفعله في الناس إذ إن فعله الظاهر قد خرج من باطن خبيث فكان مآله كباطنه ولم ينفعه ظاهره شيئاً .. وهُنا سقطت قد يقع فيها الدعاة إلى الله فهو قد يجد قبولاً عند الناس فيعبرون له عن محبتهم له بالهبات والخدمات والدعوات وقبول الداعية لمثل ذلك يحط من دعوته في أنظار الناس فيهون عليهم ويُصبح الداعية مرغوباً عنه، والصادقون من الدعاة إلى الله يُعطون ولا يأخذون، وهُم أصحاب الأيدي العالية والنفوس الكبيرة، ويقول الماوردي: "المروءة هي حلية النفوس وزينة الهمم ولا تكون المروءة إلا بالعفة والنزاهة والصيانة، والعفة البُعد عن المحارم والمآثم، والنزاهة البُعد عن المطامع الذاتية، والمواقف المُربية، وأما الصيانة فتكون

بصيانة النفس عن تحمل المن والاسترسال في الاستعانة بالخلق، وهو أدب الدنيا والدين".

وأما القانون الثاني: فهو أن التأثر إنما يكون من العالي إلى المنخفض وهو يشير إلى أن التأثر غالباً ما يكون من الشخص ذي القيمة والمقدار والعلم والخبرة، في الآخر الذي هو أقل، سواء كان ما يؤثر به معنوياً أو مادياً، وينطبق هذا القانون على تقليد الصغير للكبير وتقليد الضعيف للقوى وتقليد الفقير للغني والتلميذ للأستاذ والتاجر الصغير للتاجر الكبير فمن هنا حرص الإسلام على عدة جوانب هامة في فن التأثير في الآخرين، فقد حرص على أن يتمتع الدعاة إلى الله بالعلم وأمر بالعلم حتى يؤثر الداعية في غيره فلا بد أن يعلوه بالعلم الذي يعلمه إياه أما الداعية إن كان جاهلاً فلم يستطع التأثير في غيره، كما حرص الإسلام على تميز الداعية بالصبر والثبات إذ إن الناس يفتقدون الصبر والثبات في بداية طريقهم وصبر الداعية وثباته له أكبر الأثر في غيره ليقندوا به، كذلك حرص الإسلام على تميز الداعية بالورع والقرب إلى الله سبحانه وجعله له ركناً ركينا يستند عليه، وقد يعلم الداعية بإيمانه وبقينه وورعه من فاقه علماً وخبرة في بعض الأحيان قال الإمام أحمد رحمه الله: لقيني في طريقي إلى السجن أعرابي فأوقف الدابة، وقال: - يا أحمد إن تعش، تعش حميداً، أو تمت، تمت شهيداً. قال الإمام أحمد: فقوي قلبي، والله الهادي إلى سواء السبيل.

### كيف تُؤثر في الناس؟

الكثيرون ينتظرون أن نُقدم إليهم مبادئ جديدة لم يكونوا يعرفونها، ولكن من المُؤسف أننا لم نجد ما يبحثون عنه، لقد وجدنا أن مبادئ الحكمة في العلاقات الإنسانية تحت أعيننا دائماً، ولكننا نغفل عنها. ولكن هل هناك ما هو أكثر انتشاراً في ديار الإسلام من الآذان الذي يدور كُله حول تكبير الله؟!

وكم يبذل المسلم طيلة حياته ليُعلي من تكبير الله في قلبه، ومهارة السلوك لكسب مودة الآخرين تحتوي على قليل من المبادئ التي تضمن نتائج بالغة الأثر، ولعلنا نُقدم بين الموضوع بعض المُقدمات النظرية.

#### الصدقة الحقيقية والمصلحة

كثيراً ما نسمع أنه ليس هناك صدقة حقيقية، وذلك لأن كل صدقة تحتوي على مصلحة، وكأن المصلحة لا يُمكنها أن تقترن بالصدقة، ومفهوم المصلحة مفهوم مُلتبس، وقد تشعب لدينا بدلالات سلبية، وليس هذا صحيحاً.

من أكثر المفاهيم تشعباً بالجانب السلبي المبني على استغلال الإنسان، مفهوم "التُّجارة"، و"البيع" و"الشراء" والقرض. ومع ذلك فقد استخدم ربنا جل وعلا هذه المفاهيم بذاتها وهو يتحدث عن أسمى ما بين

الإنسان وربّه، وهو "عقد العبودية"، ويقول تعالى: "يا أيها الذين آمنوا هل أدلكم على تجارة تُنجيكم من عذاب أليم"، ويقول تعالى "إن الله اشترى من المؤمنين أنفسهم وأموالهم بأن لهم الجنة" وقال تعالى: "من ذا الذي يُقرض الله قرضاً حسناً فيضاعفه له".

إذن فليست القضية في لفظ المصلحة، والصدقة، وإنما في المفهوم ليس من صدقة إلا وتقوم على نوع من المصلحة، ولكن ينبغي النظر في نوع المصلحة، فهل هي مصلحة عالية أو خسيصة.

المصلحة بين النبي ﷺ وأخيه أبي بكر هي التي أوصلت أبا بكر الصديق إلى أن يكون "ثاني اثنين إذ هما في الغار" والمصلحة التي جمعت الحائد عن طريق الله بالمغوي، وهي التي جعلته يقول يوم القيامة "يا ويلتي. ليتني لم أتخذ فلاناً خليلاً. لقد أضلني عن الذكر بعد إذ جاءني".

### مستويات العلاقة

هذا عن الصداقة الدائمة، ولكن الشخص كثيراً ما يحتاج إلى أن يترك أثراً طيباً في علاقات عارضة، أو حتى دائمة، ولكنه لا يُريدها أن تتعدى مستوى مُعيناً (مثل علاقات العمل، ولكنه لا يُريد أن يصل بها إلى عمق الصداقة)، وهذا يدفعنا إلى الحديث عن مستويات العلاقة، وافترض ألتمان وتايلور في حديثهما عن (النفاذ الاجتماعي) أن علاقة الصداقة ترتقي عبر أربع مراحل أساسية: -

١ - التوجه: تفاعل لفظي مُقيد، سطحي، مع شيء من التوجس والحذر، وتجنب القضايا الشخصية.

٢ - التبادل الاستطلاعي: بعض التبادل للمعرفة الشخصية بين الطرفين، مع شيء من التسامح، والمودة، والسلاسة، مع تجنب القضايا الشخصية المركزة.

٣ - التبادل الوجداني: ويزداد فيها التبادل عمقاً، ويصبح أكثر شخصية، ويفصح الإنسان فيه عن المناطق الأخفي في شخصيته، رغم بقاء بعض الحرص.

٤ - التبادل المُس-تقر: وقليل من العلاقات من يصل إلى هذه المرحلة التي تتميز بالصراحة والتلقائية، والثراء، وحرية التعبيرات غير اللفظية.

### الصدقة من منظور اقتصادي

يرى تيبكوت وكيللي تبعاً لنظريات التبادل الاجتماعي أن العلاقة تستمر بين شخصين ما دام ناتج العلاقة يرتفع على مستوى مقارنة البدائل، بمعنى أن نتائجه أعلى من تكلفته، وأعلى مما يُمكن أن تُقدمه بدائل أخرى للشخص نفسه، ولا بد من تناسب الجُهد المبذول في العلاقة مع العائد منها، وكثيراً ما يغفل الأصدقاء هذه القاعدة، ويأتي أحدهم ليستشيرك في الصديق الذي فتّرت صداقته، وترك صديقه، ليس الأمر خيانة للأخوة، وإنما هو بصورة اقتصادية إعادة مُراجعة للحسابات نتج عنها وجود خسائر (مادية أو معنوية) أو فجوة بين التكاليف والعائد، ولهذا قرر الطرف الآخر أن يدخر أرصدته العاطفية في بنكه العاطفي، وألا يُنفقها في مشروع صداقة يعود عليه بالخسارة.

ما الذي تفعله إذا كنت حريصاً على إعادة إحياء الصداقة؟

لا بد من أن تبحث عن ربح إضافي للطرف الآخر في علاقته بك،  
وتركز عليه.

### أهمية مهارات كسب الآخرين

مهارة التعامل مع الناس وكسب ودهم، هي أعلى المهارات قيمة،  
وقد قال جون روكفلر الثري الأشهر: القدرة على التعامل مع الناس هي  
سلعة يُمكن الاتجار بها، مثل السكر والقهوة، وسأدفع مُقابل هذه المقدرة  
أكثر مما أدفعه لقاء أي شيء موجود تحت الشمس. وإذا كان النبي "صلى  
الله عليه وسلم" يقول: الدين المُعاملة، فقد سمى كثير من علماء الإسلام  
المُهتمين بالتربية علمهم بعلم المُعاملة، ويتحدثون فيها عن مُعاملة الإنسان  
مع ربه، ونفسه، والناس على اختلاف مُستوياتهم .. وإذا كُنت مُهندساً،  
أو طبيباً، أو مُدرساً، أو باحثاً جامعياً، ولكي تنجح في حياتك العملية  
لست في حاجة إلى التفوق في مواد تخصصك فحسب بل أنت في حاجة  
أشد إلى التفوق في مهارات التعامل مع الآخرين، وهذا ما وجدته  
الدراسات المُتخصصة، حتى أن بعضها جعل التميز في التخصص لا  
يتجاوز ١٥% من القيمة، بينما ٨٥% لمهارات التفاعل الاجتماعي،  
فالسياسيين ليسوا مُختصين في الوزارات التي يتولونها، ولكنهم يُحسنون جيداً  
التفاعل مع البشر، والتأثير فيهم، وهذا ما يكفي لإنجاح أعمالهم.

مهارات التعامل مع الآخرين تكون سبباً في نجاة حياتك، فمثلاً أتى  
عبد الله بن مُسلم إلى الرشيد فهم بقتله، فقال له عبد الله: أسألك بالذي  
أنت بين يديه، أذل مني بين يديك، والذي هو أقدر على عقابك منك

على عقابي: إلا عفوت عني .. فعفي عنه.

أتى للمنصور برجل وجبت عقوبته، فأمر بعقوبته فقال: يا أمير المؤمنين الانتقام عدل، والتجاوز فضل، وأمير المؤمنين أجل وأفضل من أن يرضى لنفسه، بأوكس النصيين دون أن يبلغ أرفع الدرجتين .. فعفي عنه.

أتى الحجاج برجل من الخوارج، فأمر بضرب عنقه، فاستمهله يوماً فقال: وما ينفعل؟ قال: يُؤمَلُ فيه عفوُ الأمير، مع ما تجري به المقادير. فعفي عنه.

### إشارات حمراء قبل أن تبدأ علاقة الصداقة

قبل أن تبدأ الحوار مع أحد تذكر ما يلي: الإطار المرجعي، جوع الجميع لتقدير الذات، الصدق، التقبل غير المشروط.

#### ١ - الإطار المرجعي (المخطوطات المعرفية):

لكل فرد منا إطاره المرجعي الذي ينظر إلى العالم من خلاله، وأنت حين تتعامل مع الآخرين تتعامل عبر إطارك المرجعي الذي يُمثل: فنشأتك في أسرة خاصة ذات عادات خاصة، وسمات شخصيتك، وتجارب حياتك، ومعتقداتك، وأفكارك، ومشاعرك، ولكنك تصطدم بأن للشخص الآخر إطاراً مرجعياً يختلف عن إطارك، وكثيراً من خلافاتكم ليس سببها الخطأ والصواب، وإنما اختلاف الإطار المرجعي، وهو الذي يجعل كل واحدٍ منكما ينظر إلى سلوك الآخر باعتباره خطأً، وإلى سلوكه هو باعتباره صواباً.

أنت مثلاً تُحب كرة القدم، بينما هو يستفه من يُحبها، وأنت تميل إلى

الحديث بصوت مُنخفض بينما هو اعتاد على الحديث بصوت عالٍ، أنت بطبيعتك مُحافظ في توجهاتك، بينما هو سريع الحركة، يُحول الفكرة إلى فعلٍ دون تروٍ.

لنا هنا في مجال الخطأ والصواب، ولا يصلح أن تختلف معه في الرأي في جوانب كهذه، لأن كل واحدٍ منكما ينظر لنفسه باعتباره معيار الخطأ والصواب، وقيس الآخر عليه.

## ٢ - الجوع إلى تقدير الذات:

لدى كل إنسان جوع إلى تقدير ذاته، والشعور بأنه مُهم، وأن له قيمة خاصة وسط السياق المُحيط به، وكل فردٍ يُعبر عن هذا الشعور بطريقته: الباحث، رجل الأعمال، المُجرم، المُغازل، الكاذب .. كل هؤلاء يُمارسون أفعالاً يُحاولون من خلالها أن يُزيدوا من تقدير ذاتهم حتى لو كانت نتائج الأفعال مُختلفة، فإن أساسها واحد، فالجوع إلى تقدير الذات. وحين ينقص مُستوى تقدير الذات سترى نفسك أمام رجل يصنع كل ما في وسعه ليعوض ذلك النقص، فحتى ولو كان ذلك بتعدي القانون، أو إظهار المرض .. ومن الأمور المعتادة لدى الطبيب النفسي والمعالج النفسي، ما يسمى "المكاسب الثانوية للمرض النفسي (ولاسيما الأعراض التبدينية) السيكوسوماتيك.

وتعني أن المريض يحصل على أكبر قدر من الاهتمام به من الآخرين حين يكون مريضاً، وبهذا يرتبط لديه المرض بزيادة التقدير، فيُصبح بقاؤه في المرض سبباً في دوام كسب تقديره لذاته.

### ٣ - الصدق:

ليكن واضحاً بالنسبة لك، أن هناك فارقاً دقيقاً بين التملق والمداهنة، والتقرب إلى الناس من خلال مدح الصفات الحسنة لديهم وذلك الفارق هو الصدق، فبإمكانك أن تستخدم مهارات التعامل مع الناس بطريقة رخيصة، ولكنك ستصل إلى علاقة رخيصة ولن تتمكن من تحويلها إلى علاقة إنسانية نبيلة إلا إذا كُنت صادقاً فيما تقول، ولدى الناس حساسية خاصة للصدق في التعبير عن المشاعر، وإن أنت أحكمت خيوط خدعتك مرة فلن تدوم طويلاً، والمثل يقول: "إنك لن تخدع جميع الناس، طيلة الوقت".

### ٤ - التقبل غير المشروط:

نشأنا جميعاً على التربية التي لا تمنح التقبل إلا ضمن شروط محددة لا بد أن يُحققها الطفل (لن أحبك ما لم تنجح في دراستك، أو تُقلل من لعبك، أو تُطيع أوامري) ينشأ الطفل وهو يشعر أن الآخرين لن يقبلوه ما لم يُحقق لهم ما يريدون، ثم تنتقل الفكرة إليه لتُصبح (لن أقبل نفسي ما لم أكن ضمن شروط معينة)، ويعيش الإنسان أزمته مع ذاته ومع الآخرين في شروط التقبل.

والإشكال في ذلك أن الفرد لا يُفرق بين الذات والسلوك. فهو إذا رفض سلوكاً يرفض "الذات" التي تقوم بهذا السلوك (حين يرسب ابنك في الامتحان)، لا تُفرق بين "ابنك" وبين "سلوكه". فأنت تكره السلوك. وتكره الابن معه، أو تتصرف معه بطريقة تُشعره أنه هو في ذاته مكروه،

وليس سلوكه فحسب، أو انك تقبله، وتقبل سلوكه الخاطيء معه. فالجميع يشعر بألم "التقبل المشروط" وإن لم يُعبر عنه، والجميع يبحث عن يقبلهم على علاقتهم، وبأخطائهم، فإذا قدمت لهم صادقاً هذا التقبل فقد فُتحت لك أبواب قلوبهم.

تأمل قول النبي ﷺ: "لا يُؤمن أحدكم حتى يُحب لأخيه ما يُحب لنفسه". فهو كافٍ في أصول مهارات التعامل مع الآخرين، ويكفي أن تجعل نفسك مرآة للآخر بأن تنظر، فماذا أحب لو كُنت في مكانه أن يُفعل معي؟ لكي تصل مباشرة إلى الأساليب الملائمة للتعامل مع الناس.

### مهارات العلاقة

\* ابدأ الحديث بطريقة ودية: بداية حديثك تُعطي الانطباع الأول عنك، فاحرص على أن تكون بداية ودودة، وليس فيها استعلاء على الطرف المُقابل، ولا تهجم على ما يُحب، حتى وإن كُنت مُختلفاً معه في الرأي. فنحن لا نهتم بالآخرين إلا عندما يهتمون بنا: ما لم يظهر اهتمامك بالطرف الآخر، فلن يهتم هو بك.

\* انظر إلى قائمة التعزيز الخاصة بالطرف الآخر: فليس مُهماً قائمة تعزيزك الخاصة، وإنما إذا أردت الحصول على مكاسب مادية أو معنوية فابحث عن قائمة التعزيز الخاصة بالطرف الآخر، وإذا كان مدار حديثك للآخرين عما يهتمك أنت فلن تجد من يستمع إليك، ابحث عما يهم الآخر لتصنع جسراً مُشتركاً بينك وبينه، وحين يكتمل بناء الجسر سيهتم بما تُحب كما اهتممت أنت بما يُحب، وانتبه للرسائل التي تُرسلها للآخرين،

فالآخرون يُعيدون إليك رسالتك: ما تُودعه في بنك العلاقة هو ما تحصل عليه، وإذا كان قانون نيوتن: لكل فعل رد فعل مساوٍ له في المقدار ومُضاد له في الاتجاه صادقاً في الفيزياء، فهو كذلك في العلاقات الإنسانية، فالكرة التي ترميها إلى الآخر تترد إليك، فاحرص على أن تكون كرة جيدة.

\* حرك في الطرف الآخر الرغبة في الفعل ثم أشعره أن هذا الفعل هو فعله هو، وليس فعلك أنت: فالمُحاور الناجح هو من يُشعر الطرف الآخر أن الرأي الذي توصلنا إليه هو رأي الطرف الآخر بمقدار ما هو رأيه، وإذا أردت أن يقوم الطرف الآخر بفعل ما، فاجعله يشعر كما لو كان هذا الفعل هو رغبته هو، وليست رغبتك أنت .. فابتسم، وقد لا تظن أن الابتسام له هذا القدر من الأهمية، ولكن ربما كانت بسمتك أكثر ما تملك في العلاقة، ولقد قال "ﷺ": "لا تحقرن من المعروف شيئاً ولو أو تلقى أخاك بوجه طليق".

وقال الشاعر: - أضحك ضيفي قبل إنزال رحله ويخصب عندي والمحل جديب وما الخصب للأضياف أن يكثر القرى ولكنما وجه الكريم خصيب.

\* حين تبتسم للآخرين سيبتسمون لك: فجرب مرة أن تتجهم في وجه رجل يستم لك بصدق، ولن تستطيع، وكذلك لن يستطيع الآخرون حتى لو أرادوا أن يردوا لك ابتسامتك إلا بمثلها، ومن الأمثال الصينية: "الإنسان الذي لا يملك وجهاً باسماء، يجب ألا يفتح محلاً تجارياً".

\* ابحث دائماً عن أسباب تصرف الآخرين: فلا يُمكنك علاج المشكلة

ما لم تعرف السبب، ولا يُمكنك فهم سلوك الطرف الآخر إلا إذا نظرت إليه من زاويته هو، وليس من زاويتك أنت، فلا تنتقد أحداً لأنه ليس من أحدٍ ينتقد نفسه، وكلما زاد انتقادك لمن أمامك، زاد دفاعه عن نفسه، وتعتقد الأمر بينك وبينه أكثر، وتذكر أن المُخطئ يُلوم كُل الناس عدا نفسه، وهو يقول: (لا أدري كيف كان يُمكن أن أتصرف خلافاً لما تصرفت؟)

\* احفظ أسماء الآخرين: فالإنسان يهتم باسمه أكثر من أي اسم آخر، فاعرف اسم من تُريد التعامل معه، ولا تُوقع نفسك في ورطة أن تتوقف عن الحديث وتقول: - عُذراً. نسيت اسمك. ماذا لو ذكرتني به ..

\* الجميع يُريد أن يتحدث، فإذا كُنت مُستمعاً جيداً فستكسب الجميع: لا يُمكن أن تكون مُتحدثاً جيداً ما لم تكن مُستمعاً جيداً، والاستماع الجيد يعني منح الطرف الآخر اهتمامك طيلة الفترة التي تقضيها معه بقلبك، وعقلك، وعينيك، ثم أذنك ولسانك.

فما الذي يصنعه الناس حين يأتون إلى المُستشار الناجح؟ إنهم يبحثون عن من يستمع إليهم بعمق، ثم يُساعدهم على إعادة ترتيب ما قالوه من جديد، وليس أشق على المُتحدث من أن يجد أن الطرف الآخر لا يستمع إليه.

ما معنى المقاطعة في الحديث؟ معناها أنك مشغول بما تُفكر فيه، وتُريد أن تقوله أكثر من انشغالك بما يقوله الطرف الآخر، وهذا دليلٌ كافٍ بالنسبة له على أنك لا تهتم به، فكم مرة اشتكيت من تعامل بائع رجعت إليه لتُعيد بضاعة اشتريتها منه فلم يستمع إليك، وكلمك عن

قوانين المحل وكأنما يُكلمك عن قوانين محكمة العدل الدولية؟! فكم مرة شعرت أن المُدرّس في المدرسة أو الأستاذ في الجامعة غير مُهتم بأن يستمع إليك، وإنما أن يُحدثك؟ فكم مرة شعرت أن أباك غير مُهتم بأن يستمع إليك، وإنما يُملي عليك ما يُريد؟!

إذا كُنْتَ قد تأذيت من البائع، والمُدّرس، والوالد، فلماذا تكرر سلوكهم مع من تُحاول أن تُصادقه؟ ولماذا تظن أن نتيجة سلوكك ستكون مُختلفة؟

\* أدر دفّة الحوار إلى ما يُحب الآخرون أن يتحدثوا فيه، ثم كُن مُستمعاً جيداً، واستعمل عبارات الإطراء للطرف الآخر في الحديث، وعبارات الاعتذار حين تطلب شيئاً، فلا تستخدم فعل الأمر مع من فوقك، أو من دونك إلا باعتذار أو دُعاء، وإياك والمرء: ولا تُجادل، فأفضل طريقة لكسب الجدل هي تجنبه.

وما يُضار المرء حُسن الاستماع إلى آراء الآخرين، والصدق في الاستفادة منها، حتى رسول الله ﷺ "تحول عن مكانه في موقعة بدر من أجل نصيحة الحباب بن المُنذر. وقال للصحابة: أنتم أعلم بأمر دُنياكم. وقال: إنكم تختصمون إليّ. ألن بالحجة.

\* اعترف بخطئك إذا أخطأت، لا تظن أن رجوعك إلى الحق يُنقص من قدرك، فمازلنا نذكر قول عُمر بن الخطاب رضي الله عنه: "أصابت امرأة وأخطأ عمر". وقال أبو بكر الصديق رضي الله عنه: "إن رأيتُموني على حق فأعينوني، وإن رأيتُموني على باطل فقوموني". وكان الجاحظ أديب العربية الأكبر دميم

الوجه، جاحظ العينين. وكان يتندر بنفسه بدلاً من أن يتندر به الآخرون. ونحن لا نطلب منك التندر بنفسك، ولكن أسبق الآخرين إلى الاعتراف بخطئك، لأنك بهذا تعفي نفسك من أن تقف موقف المدافع.

\* لا تُركز على ما تُخالف فيه الطرف الآخر، بل على نقاط الاتفاق: بعض الناس يبحث في كل علاقة عما يختلف فيه مع الآخر، وهذا لن يجد يوماً صديقاً، فابحث عن نقاط الاتفاق، وأسس عليها علاقة متينة، وقلل من نقاط الاختلاف قدر استطاعتك. واستدرج الطرف الآخر إلى قول "نعم" لكي تحصل على ما تُريد من الطرف الآخر، وتلطف للوصول إليه، وناقشة مُناقشة هادئة لكي تحصل منه على إجابة "نعم".

طُرق تعلم المهارات الاجتماعي يُمكن أن تكون كما يلي: -

١ - قراءة الكتب التي تعرض هذه المهارات، وهناك عدد كبير من الكتب المترجمة، تتعلق بهذه المهارات، وإن كان كثير من النماذج فيها غريبة قد لا تناسب بيئتنا الخاصة. إلا أن كثيراً من قواعدها صحيح.

٢ - حضور الدورات وهي كثيرة، ولكن لا بد قبل الحضور من معرفة مُقدم الدورة، ومجال تخصصه، ومهارته، ومصداقيته، لأن كثيراً من الدورات المطروحة لا تعدو أن تكون إهداراً للوقت والمال، ويُقدم فيها المُحاضر كثيراً من القواعد المثالية، ثم لا يمنحك الأدوات والوسائل لتحقيقها.

٣ - البحث عن نماذج واقعية لأفراد يملكون المهارات التي تريد الحصول عليها، وملاحظتهم، ومحاولة تقليدهم في سلوكهم، والتعلم منهم.

وإليك بعض النصائح لكسب الأصدقاء والتأثير في الناس

١ - كما ترغب أن تكون مُتحدثاً جيداً. فعليك بالمقابل أن تُجيد فن الإصغاء لمن يُحدثك، فمقاطعتك له تُضيع أفكاره وتُفقد السيطرة على حديثه، وبالتالي تجعله يفقد احترامه لك، لأن إصغائك له يُحسس به بأهميته عندك.

٢ - حاول أن تنتقي كلماتك، فكل مُصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها كما عليك أن تختار موضوعاً مُحبباً للحديث، وأن تتباعد عما يُنفر الناس من المواضيع فحديثك دليل شخصيتك.

٣ - حاول أن تبدو مُبتسماً دائماً، فهذا يجعلك مقبولاً لدى الناس حتى ممن لم يعرفوك جيداً، فالابتسامة تعرف طريقها إلى القلب.

٤ - حاول أن تُركز على الأشياء الجميلة فيمن تتعامل معه وتُبرزها، فلذلك منا عيوب ومزايا، وإن أردت التحدث عن عيوب شخص فلا تُجابه بها، ولكن حاول أن تعرضها له بطريقة لبقة وغير مُباشرة كأن تتحدث عنها في إنسان آخر من خيالك، وسيقيسها هو على نفسه.

٥ - حاول أن تكون مُتعاوناً مع الآخرين في حدود مقدرتك ولكن عندما يطلب ذلك حتى تتباعد عن الفضول.

٦ - حاول أن تُقلل من المزاح، فهو ليس مقبولاً عند كل الناس، وقد يكون مزاحك ثقیلاً فتفقد من خلاله من تحب. وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

٧ - ابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه. فسيأتي عليك يوم وتتكشف أقنعتك.

٨ - ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات. ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان. وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

٩ - لا تُحاول الادعاء بما ليس لديك، فقد تُوضع في موقف لا تُحسد عليه، ولا تخجل من وضعك حتى لو لم يكن بمستوى وضع غيرك فهذا ليس عيباً. ولكن العيب الزيف عندما ينكشف.

١٠ - اختر الأوقات المناسبة للزيارة. ولا تكثرها. وحاول أن تكون بدعوة. وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفاً لطيفاً. فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يجبل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها.

١١ - لا تكن لحوماً في طلب حاجتك، ولا تحاول إحراج من تطلب إليه قضاؤها. وحاول أن تُبدي له أنك تعذره في حالة عدم تنفيذها، وأنها لن تُؤثر على العلاقة بينكما بإذن الله.

١٢ - حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها، فاحترامك لها معهم سيكون من احترامك لهم، وبالتالي سيبادلونك الاحترام ذاته.

١٣ - ابتعد عن الثرثرة فهو سلوك بغيبض يُنفر الناس منك ويحط من قدرك لديهم.

١٤ - عليك بالتواضع (بغير ذلة) مهما بلغت منزلتك، فهو من أجمل

الأخلاق، فإنه يرفع من قدرك ويجعلك تبدو أكثر ثقة بنفسك، وبالتالي سيجعل الناس يحرصون على مُلازمتك وحبك.

يُعتبر هذا الموضوع بحق موضوعاً رائع يدل عنوانه على محتواه "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس؟"، يُقدم لك في طياته مجموعة كبيرة من النصائح والطرق للتعامل مع الناس، ويُخبرنا الكاتب الأمريكي ديل كارنيجي عدداً من المواقف الحقيقية حصلت له ولأشخاص يعرفهم الكاتب، كما يُبين لك كيف قام هؤلاء بالتغلب على مشاكلهم. حيث قال: لي تجرّبه أود أن أذكرها: -

وأنا أقرأ الكتاب في اليوم التالي كنت أسير بسيارتي فوجدت مدرس اللغة الإنجليزية يقف على الطريق، هذا المدرس درست معه لغة إنجليزية قبل سنتين تقريباً، ولم تعد تربطني به أي علاقة، فقلت في نفسي لُنطبق ما تعلمناه من مستر كارنيجي فليس لدي شيء أخسره، كُنت وأنا أقرأ الكتاب لا أصدق ما يقوله كارنيجي لذلك خطرت ببالي فكرة تجربة ما يقول. فتوقفت ورحبت به وقلت له إلى أين أنت ذاهب وفي نيتي إن كان المكان قريب أن أنقله، وإن كان بعيداً أن أقول له كان الله في عونك وأذهب عنه، ولحسن الحظ كان المكان قريب فركب في سيارتي وقال لي أنت إنسان رائع دائماً، كثيراً ما أرى الطلاب الذين كُنت أدرسهم يمرون من أمامي ولا يُلقى حتى أحدهم السلام علي.

قلت: - هذا واجب يا دكتور أنت درستني اللغة الإنجليزية ويقولون من علمني حرفاً صرت له عبداً فكيف من علمني لغة.

قال: الله يُكثر من أمثالك يا بُني، والله أنت وفي ونادراً ما يكون فيه

أشخاص مثلك.

قلت: أنت تستاهل أكثر، وهذا الواجب هو ما أقوم به لا أكثر.

قال: أنت ورغم أنك كُنْت طالب لدي وأنت ليس لديك ما تكسبه مني الآن كالدرجات مثلاً لكنك تُقدر ما فعلته لك ولزملائك، فهذا من أصلك الطيب يا بُني.

قُلْتُ له: هذه تربيتك يا دكتور. قال وهو يكاد يطير فرحاً: أنا والله يكون لي شرف أي أدرس أشخاص مثلك، فأنت بمنزلة أبنِي.

وصلنا للمكان فطلب مني الدكتور أن أنزل وأشرب معه عصير في المطعم المُجاور، فقُلْتُ له بأن لدي مُحاضره وانصرفت.

بعد عدة أيام رأيت الدكتور، هو من قدم نحوي وناداني من بعيد قال مرحباً يا بُني وسلم عليّ وضميني إليه.. فانظروا نتيجة تطبيق القواعد السليمة.

يقول كارنجي أنه حصل على مُخالفه مرورية مره وهو في حديقه في بلاده ووقف أمام الشرطي وقال له: أنه آسف، وأنه لن يفعلها مره ثانية، قال له أرجوك أغفر لي لن أفعلها، مع ذلك قام الشرطي بتحرير مُخالفه لكارنجي في المره التاليه يقول أنه وقف أمام الشرطي، ولا يتكلم، فسلم له الأوراق وقال له لقد أخطأت، ولم يتحدث، ولم ينطق ببنت شفة، فكانت النتيجة أن الشرطي لم يُعطه مُخالفة علي أن يعده ديل كارنجي بأنها المره الأخيره.

وكي ترغب في أن تكون مُتحدثاً جيداً فما عليك بالمُقابل إلا أن تُجيد

فن الإصغاء لمن يُحدثك، فمقاطعتك له تُضيع أفكاره وتُفقد السيطرة على حديثه، وبالتالي تجعله يفقد احترامه لك، ذلك لأن إصغائك له يُجسسه بأهميته عندك، فحاول أن تنتقي كلماتك. فكل مُصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها، كما عليك أن تختار موضوعاً محبباً للحديث، وأن تباعد عما يُنفر الناس من المواضيع فحديثك دليل شخصيتك. وحاول أن تبدو مُبتسماً هاشأً باشأً دائماً. فهذا يجعلك مقبولاً لدى الناس حتى ممن لم يعرفوك جيداً، فالابتسامة تعرف طريقها إلى القلب، وحاول أن تُركز على الأشياء الجميلة فيمن تتعامل معه، وتبرزها، فلكل منا عيوب ومزايا، وإن أردت التحدث عن عيوب شخص فلا تُجاهه بها ولكن حاول أن تعرضها له بطريقة لبقة وغير مُباشرة كأن تتحدث عنها مع إنسان آخر من خيالك وسيقيسها هو على نفسه، وحاول أن تكون مُتعاوناً مع الآخرين في حدود مقدرتك، ولكن عندما يطلب ذلك حتى تباعد عن الفضول، وحاول أن تُقلل من المزاح، فهو ليس مقبولاً عند كل الناس، وقد يكون مزاحك ثقيلاً فتفقد من خلاله من تُحب، وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

ابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه، فسيأتي عليك يوم وتتكشف أقنعتك، وابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات، ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان، وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به. ولا تُحاول الادعاء بما ليس لديك، فقد تُوضع في موقف لا تُحسد عليه، ولا تخجل من وضعك حتى لو لم يكن بمستوى وضع غيرك فهذا ليس عيباً، ولكن العيب الزيف عندما ينكشف.

اختر الأوقات المناسبة للزيارة، ولا تُكثرها، وحاول أن تكون بدعوة، وإن قُمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفاً لطيفاً، فقد يكون لدى مُضيفك أعمال وواجبات ينجل أن يُصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها، فلا تكن لحوحاً في طلب حاجتك، ولا تُحاول إحراج من تطلب إليه قضاؤها، وحاول أن تُبدي له أنك تعذره في حالة عدم تنفيذها، وأنها لن تُؤثر على العلاقة بينكما.

حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها، فاحترامك لها معهم سيكون من احترامك لهم، وبالتالي سيبادلونك الاحترام ذاته، وابتعد عن الشرثرة، فهو سلوك بغيض يُنفر الناس منك، ويحط من قدرك لديهم، وعليك بالتواضع بغير ذلة مهما بلغت منزلتك، فهو من أجمل الأخلاق، فإنه يرفع من قدرك ويجعلك تبدو أكثر ثقة بنفسك، وبالتالي سيجعل الناس يحرصون على مُلازمتك وحبك.

**سبع طرق حتى تُؤثر في الآخرين**

١ - كُنْ قُدوةً بنفسك: -

الذي يدعو لشيء ويفعل عكسه يقول للناس إن الذي أريدكم أن تعلموه أو تعتقدوه لا يعمل ألا ترون ذلك في؟! إذا أردت أن تقول لأولادك اصدقوا فلا تفكر أن تأمرهم بكذب مثل أن تقول لهم قولوا لفلان أني غير موجود إن فعلت هذا فكأنك تقول لهم اكذبوا ولا تسمعوا كلامي.

٢ - تعلم الصمت أحياناً: -

إذا أردت فعلاً أن تُؤثر فتعلم التوقيت في الصمت، واصمت بعد أن تقول جملة أو تفعل فعلاً، واسمح للشخص أو الأشخاص أن يفكروا بأنك تنقل لهم معاني عظيمة من خلال أنفسهم، لأن الإنسان في أعماق نفسه عظيم.

٣ - كن رقيقاً: -

العنف لا يؤثر أبداً، قد يردع أو يوقف عنفاً أو يصدر أمراً لكنه في الغالب لا يؤثر، وقد قال "ﷺ": "ما كان الرفق في شيء إلا زانه وما نُزع من شيء إلا شانه .. فكن رقيقاً في أمورك ومُعاملتك مع الآخرين".

٤ - تعلم اللغة اللا لفظية: -

بعض الدراسات تُشير إلى أن تأثير الاتصال اللفظي يُشكل فقط ٧%، وأن ٩٣% هو تأثير الاتصال اللا لفظي (نبرة الصوت، نظرات العيون، حركات اليد). تعلم اللغة العميقة في الاتصال من خلال بعض الفنون مثل البرمجة اللغوية العصبية NLP.

٥ - تواضع للناس: -

مهما كُنت فلا تنس أنك إنسان، تعقل وتُفكر وتشتهي مثلهم تماماً، وقال تعالى عن عيسى عليه السلام وأمه (كانا يأكلان الطعام) يعني كانا بشراً يأكلان، ولذا يحتجبان وأيضاً يصرفان الطعام، وتواضع للناس حتى يحبوك ويتأثرون بك.

٦ - أمهل وقتاً للتفكير: -

إنَّ التأثير قد لا يكون سريعاً فأعطِ الناسَ فُرصةً في التأثير والتغيير، فإن عليك البلاغ وليس عليك التغيير ولا النتائج، فقد يأتي تأثيرك بعد ساعات أو شهور أو حتى سنوات، فليست هذه مُهمتك.

٧ - انسجم مع الناس: -

إذا أردت أن تُؤثر، فعليك أولاً أن تنسجم مع الشخص الذي أمامك من خلال نبرة الصوت وهيئة الجلوس، أو الوقوف، وطريقة التفكير، وحركات الجسد وربما سرعة التنفس.

### القيادة الناجحة وعناصرها

القيادة هي التأثير الفعّال في الآخرين ليؤدوا الأعمال التي يُريد القائد إنجازها، وقُدرة القائد على التأثير في الآخرين للعمل بحماس وثقة لإنجاز الأعمال المُحددة لهم، والقُدرة على إقناع الآخرين بمُحاولة تحقيق أهداف مُحددة بحماس .

والقيادة الناجحة هي تحريك الأفراد في الاتجاه الذي يُحقق مصالحهم على المدى البعيد، وهي منهج ومهارة وعمل يهدف إلى التأثير في الآخرين، والشخص القيادي هو الذي يحتل مرتبة مُتقدمة في المجموعة، ويتوقع منه تأدية عمله بأسلوب يتناسق مع تلك المرتبة.

#### عناصر القيادة

- ١ - قائد يتسم بشخصية مُؤثرة ومهارات لتحقيق هدف مُحدد.
- ٢ - مجموعة من الأفراد اللازمين لتحقيق الهدف الموقف الذي تُمارس فيه المجموعة عملها.

#### المبادئ الأساسية للقيادة

- ١ . قُوّة تتدفق بين القائد ومجموعته بطريقة مُقنعة يترتب عليها توجيه طاقات مجموعته بأسلوب مُتناسق ومُتناغم باتجاه الأهداف التي

حددها القائد.

٢. قوة تتفاعل أخذاً وعطاءً مع المحيط والجو العام الذي تعمل فيه.

٣. قوة دائبة الفعالية والحركة لا تتوقف.

٤. قوة تُوظف المبادئ والوسائل من أجل غايات مُحددة واضحة

ومُتناسقة، فالقائد هو الرأس المُفكر لكل تنظيم والذي يبعث فيه روح

الحياة، ولكن ما هو نمطه في قيادته للآخرين؟

### أنواع القادة

١. الديكتاتور: يفرض خطته على العاملين معه ويلزمهم بالتنفيذ، ويتصرف

بمُفرده ولا يخضع لأحد، ويفرض على الجميع أن يخضعوا له.

٢. البيروقراطي: اللوائح المكتوبة بالنسبة له أهم من العمل ذاته، فهو يهتم

أكثر بالإجراءات والروتين أكثر اهتمامه بالعمل.

٣. الفوضوي: وكل فرد يعمل ما يراه مُناسباً، ولا يُوجد نظام ولا

مسؤوليات ولا أهداف.

٤. الديمقراطي: يتفاعل مع العاملين معه ويُصبح واحد منهم، يصعب أن

تُميز بين القائد والعاملين معه، وتتبع القرارات من الجماعة نفسها،

فكل فرد يُدرك مكانته ومسئوليته.

ونحن نحتاج إلى: -

١ - قائد يقود الجماعة والعاملين معه بكفاءة وفاعلية.

٢ - قائد جماعي لكل العاملين.

٣- يتناقش مع أفراد الجماعة والعاملين معه ويصنعون القرار بالأغلبية.  
فالقرار الجماعي يجعل كل فرد منهم أسهم في الوصول إلى القرار، أي أن القرار قراره هو وأنه أحد صانعيه. فيربط أفراد الجماعة معاً قائداً وعاملين وتكوين منهم أسرة.

### أنواع القيادة

#### أولاً: القيادة بالأهداف: -

- تركز على وضوح الأهداف وتحديدها وقابليتها للقياس.

- و تبدأ بتحديد الأهداف بدقة.

- ثم توضع الخطط الكفيلة بتحقيقها.

- والاعتماد على التغذية الراجعة المستمرة في قياس الإنجاز.

- ثم تقييم الخطة أو الأهداف لتفادي القصور.

تعريف القيادة بالأهداف: -

نظام إداري يهدف إلى زيادة فعالية كل من المؤسسة والإداري عن طريق مشاركة جميع الأعضاء في وضع الأهداف التي يراد بلوغها بحيث تكون الأهداف محددة زمنياً وقابلة للقياس والتحقيق.

مبادئ القيادة بالأهداف -

مبدأ المشاركة وينتج عنه ما يلي: -- الالتزام - تحمل المسؤولية -

رفع الروح المعنوية.

مبدأ تحديد الأهداف وينتج عنه ما يلي: -

معرفة النتائج والإنجازات، والمراجعة الدورية لها.

**ثانيا: القيادة الموقفية: -**

من أنماط القيادة التي تعتمد على المرونة والتغيير في أسلوب القائد وذلك حسب ظروف المجموعة التي يقودها من حيث النمو والتطور والالتزام بأداء العمل رغبة في تحقيق الأهداف المنشودة.

**مميزات القائد الموقفي**

١- له القدرة على تكييف وتغيير أسلوبه القيادي لإعطاء المجموعة الأمور التي لا تستطيع الحصول عليها.

٢- ماهر في التشخيص وتحديد احتياجات التنمية والتطور.

٣- له القدرة على المرونة في استخدام مُتنوع للأساليب القيادية.

٤- يستطيع الوصول إلى اتفاق مع المرؤوسين في أي من الأساليب الأربعة التي تُوافق مُستواهم التطوري في المهمة والأداء.

**سلوكيات العمل والتوجيه: -**

١ - وضع وتحديد المهام والأهداف.

٢ - التخطيط والتنظيم المسبق للعمل.

٣ - إخطار الموظف بأولويات العمل بصورة متواصلة.

٤ - توضيح دور القائد ودور الموظف.

٥ - تأكيد الالتزام بالوقت.

٦ - تحديد أساليب المتابعة والتقييم.

٧ - تدريب الموظف على كيفية أداء مهمة ما.

٨ - متابعة وملاحظة الأداء.

٩ - تستطيع الحصول عليها.

١٠ - ماهر في التشخيص وتحديد احتياجات التنمية والتطور.

١١ - له القدرة على المرونة في استخدام متنوع للأساليب القيادية.

١٢ - يستطيع الوصول إلى اتفاق مع المرؤوسين في أي من

الأساليب الأربعة التي توافق مستواهم التطوري في المهمة والأداء.

### سلوكيات العلاقات والدعم

١ - الاستماع إلى مشاكل الموظف المتعلقة بالعمل وغير المتعلقة بالعمل.

٢ - الثناء على الموظف.

٣ - طلب المقترحات والآراء.

٤ - تشجيع ودعم الموظف.

٥ - إعطاء معلومات عن أعمال وعمليات المؤسسة ككل.

٦ - المكاشفة والمصارحة.

## ٧ - التسهيل والمساعدة في حل المشكلات.

### سمات القائد الجيد

١. القُدرة الذهنية: ليس من الضروري أن يكون عبقرياً.
٢. اهتمامات وطاقت واسعة: ليس القائد أسير تخصص معين بل يمتلك فهماً عاماً وثقافة واسعة.
٣. القُدرة على التخاطب والتفاهم: فالأقدر على التعبير هو الذي يقنع وبالتالي يقود.
٤. النُضج.
٥. همّة نفس عالية. قوة الشخصية والإقدام وروح المبادرة والشجاعة وهمّة النفس والعزم والتصميم من صفات القائد الناجح.
٦. مهارات اجتماعية: القيادة أساساً هي تحقيق العمل من خلال الآخرين، فلا بد للقائد أن يعتمد على المهارات الاجتماعية ليُقدر مشاعر الآخرين وميولهم ويحترمها.
٧. القُدرات الإدارية: التأمل والتفكير والإبداع والتخطيط والتنظيم والتوجيه وتقييم الآخرين والتحليل وبعُد النظر والقُدرة على التحسين وإعداد التقارير واتخاذ القرارات.

## الخبرات العملية المطلوبة للقائد

أولاً: الصفات: -

سلامة الخلق، والقُدرة على التأمل والتصور، والعدالة والإنصاف،  
والجد والمثابرة، والحماسة، والنشاط والطاقة، وتدريب الآخرين، والقُدرة  
على التعبير، وتحمل المسؤولية، والتطلع نحو الأفضل.

ثانياً: المعرفة: -

على القائد أن يكون مُلمّاً بأهداف العمل ومبادئه وغاياته والهيكل  
التنظيمي وتوجيهاته، والواجبات والمسئوليات، وسياسات العمل، وأساليبه،  
ولوائحه، وإجراءاته، ومُتطلبات الجودة والتحكم بها.

ثالثاً: المهارات: -

على القائد أن يتمتع بمهارات في المجالات التالية: التفويض الناجح،  
وتزويد الآخرين بالمعلومات أولاً بأول، العناية بسلوك العاملين ومصالحهم،  
مُعالجة مُشكلات العاملين، مُداومة الدراسة والتعلم لتحسين الأداء، تقديم  
قُدوة حسنة لغيره، مُراعاة مشاعر الغير، عدم التعصب وضبط النفس،  
إدارة الوقت بكفاءة وفاعلية.

### كيف تكون صديقاً ناجحاً؟

العلاقة مع الآخرين فن من أهم الفنون الاجتماعية، وكثير من الناس لا يُحسن فن التعامل مع الآخرين، لذا يفشل في كسب الأصدقاء، وتتحول علاقاته مع الآخرين إلى مشاكل وخلافات، ذلك لأنه لا يعرف كيف يكسب الأصدقاء، وكيف يتعامل معهم، وتُرَوِّدنا دراسات علم النفس، والتجارب اليومية، وما جاء من إرشادات عن الرسول الهادي محمد "صلى الله عليه وآله وسلم"، وكُلِّ تلك المصادر تُرَوِّدنا بإرشادات وتعليمات لكسب الأصدقاء والتعامل معهم.

هذه التعليمات توضِّح أنّ الإنسان الأناني لا يكسب الأصدقاء، وعندما تتكوّن له علاقة صداقة مع الآخرين فإنّه سرعان ما يخسرهم بأنانيته، فهو لا يحبّ لهم ما يحبّ لنفسه، ولا يكره لهم ما يكره لها. بل يتصرّف بأنانية ومحاولة استغلال الأصدقاء لمصلحه الشخصية؛ لذا يبتعد عنه أصدقاؤه. أمّا عندما يشعر الصديق بأنّ صديقه يتعامل معه بإيثار ويحرص على مصلحته، كصديق له، يحترم هذا الشعور، وتزداد ثقته به وعلاقته معه ...

لقد عظّم القرآن صفة الإيثار التي مارسها المهاجرون والأنصار فيما بينهم كأخوة، ولقد عاشوا تجربة الأخوة الصادقة، فكان الأنصار يقدّمون

للمهاجرين ما يحتاجونه من سكن وطعام وتزويج ولباس ومعونة، حتى ولو كان بعضهم بحاجة إلى ما يقدمه لأخيه الأنصاري، لذلك أثنى القرآن على هذا الإيثار، وامتدح الأنصار، لإيوائهم المهاجرين وتقديم العون لهم، مؤثرينهم على أنفسهم بحب وإخلاص صادق، يرجون بذلك وجه الله سبحانه.

### أسرع الطرق لكسب محبة الناس

يقول وليم جيمس (إن أعمق المبادئ الكامنة في طبيعة الإنسان هي التماس التقدير والشكر).

ولعلك تذكر يا عزيزي القارئ أنني ميزت بين الإنسان والحيوان من خلال الحافز الذي يتصف به الإنسان وهو حافز يرقى بشعور الإنسان. وهناك حكمة تقول (عامل الآخرين كما تحب أن يعاملوك) فكن صادقاً مخلصاً في اهتمامك ومدحك للآخرين.

إن عبارات المجاملة ضرورة وهامة فإذا أحضر لك النادل كوب شاي ممتلئ بالسكر قل له: (آسف أنني أحب الشاي خالياً من السكر على طريقة أسرتي، وسوف يجيبك قائلاً في سعادة، لا داعي للأسف سأحضره لك حالاً).

إن عبارة مثل آسف أو من فضلك ولو سمحت من شأنها أن تكون بلسم على الجرح النازف، فهي عبارات تدل على تربيتك الرفيعة الراقية. وهذا مثال آخر للأديب العالمي هال كاين الذي كان ذائع الشهرة والصيت وها هو يروي لنا قصته (كنت أهوي القصائد القصيرة وأقوم

بقراءة كل قصائد (دانتي روسين) وكتبت مقالة قصيرة امتدحت فيها قصائده وحسنه الفني البليغ وقد سعد دانتي لهذا الإطراء وربما قال في نفسه (إن أي شخص له مثل قصائدي لابد أن يكون خارقاً وعبقرياً) وهكذا قام روسي بدعوتي رغم أنني لم ألتحق بالمدرسة أكثر من ثماني سنوات فقط وعملتُ معه سكرتير في لندن وكانت هذه الواقعة نقطة تحول رهيب في حياتي إذ تمكنت من خلال وجودي بجواره أن أتقابل مع رموز الحياة الأدبية وقتذاك الذين اكتسبتُ الكثير من خبراتهم وهكذا أصبحت كاتباً لامعاً ورحلت الملايين) .. وهذه الواقعة تؤكد أن لولا مدحه الصادق لدانتي روسين لكان هذا قد أمضي حياته في بؤس وشقاء ولن يري هذه الملايين التي حصدها حتى أن بيته قد أصبح مزاراً لقراءة.

ولأن روسين كان يعتبر أنه إنسان مهم فقد تسلل إليه هال من هذا الباب، لكنه كان صادقاً مخلصاً في تقديره وثنائه له. وشعوب العالم تشعر أيضاً كالأفراد بمدى أهميتها، فمثلاً الشعب الياباني يعتبر نفسه أرقى شعوب العالم وهو يتميز غيظاً إذا رأى رجلاً غريباً يراقص سيدة يابانية، والشعب الهندوسي لا يتناول طعاماً مر عليه ذلك ظناً منه أن هذا الظل قد أفسد الطعام، وشعوب الاسكيمو تنظر إلى بقية الشعوب إلى أنها حفنة من الكسالى .. وهُنا يقول لنا إمرسون: إن كل إنسان ألتقي به يفوقني بطريقة ما وانطلاقاً من هذه النقطة أستطيع أن أعلم منه.

والذين يفشلون ولا يملكون أدوات النجاح كثيراً ما يثرثرون في كلام أجوف يثير حقن الذين يسمعونهم ولكسب محبة الناس يجب أن تقوم بما

يلي: -

- ١ - أظهر اهتمامك بالناس الآخرين.
- ٢ - حاول أن ترسم ابتسامتك حتى يتجلى وجهك كإشراقة الشمس.
- ٣ - تذكر دائماً أن اسم الشخص يعتبر هو أهم وأجمل الأسماء إليه.
- ٤ - كن مستمعاً جيداً إلى وأدفع الآخرين لمحاولة التحدث عن أنفسهم.
- ٥ - اجعل الشخص الآخر يشعر بمدى أهميته وأحرص على أن تفعل ذلك بمنتهي الصدق والإخلاص.

### ابتسم ودع القلق

- الابتسامة جواز سفر إلى قلوب الآخرين.
- دع الناس يتكلمون فإنهم لا يحتاجون إلى من يحل مشاكلهم بقدر ما يحتاجون إلى من يستمع إليهم فكن حسن الإنصات.
- لا تقاطع من يتكلم مهما كلف الأمر ولا تشغل عنه بالشرود والإلتفات.
- اظهر اهتماماً بآراء الناس وهمومهم ومتطلباتهم حتى وإن كانت ساذجة وحاول أن تنميها وترشدها وتجعلها فاعلة.
- لا تتكلم كثيراً عن نفسك لأنك بذلك تهدم نفسك وإن كنت محقاً.
- إذا لقيت شخصاً فلا تنصرف حتى ينصرف هو.
- كن دائماً مبشراً بالأخبار السارة يحبك الناس.
- الهداية عربون صداقة ناجح فابتدئ أنت بالإهداء.
- لتكن زيارتك لطيفة وفي أوقات مناسبة.
- خاطب الناس بأحب أسمائهم كما تحب أنت ذلك لنفسك.
- بادر بالتعرف على الآخرين فالأمر سهل.

- إذا أخطأت على شخص فبادره بالاعتذار تكن محترماً.

- اخرج من البيت متواضعاً واستشعر أن كل من تراه خير منك.

### الابتسامة لكسب محبة الآخرين

الابتسامة الصادقة ضرورة في الحياة فالناس تكره التصنع والمبالغة وهم يميزون بينها وبين الابتسامة النابعة من القلب وهي ابتسامة دافئة، أما التصنع والمبالغة والتكلف فإن الناس تنفر من الشخص الذي يتصنع التكلف والمبالغة في الابتسامة، فالابتسامة الدافئة التي تنبع من القلب هي أسرع الطرق لكسب محبة الناس والعكس من التكلف والتصنع يخسر صاحبها محبة الناس، والابتسامة في وجه أخيك المسلم صدقة، كما روي عن الرسول "صلي الله عليه وسلم" .

حاول قدر إمكانك أن تبتسم وإن كنت تجلس بمفردك، ولا بد وأن تتصرف كأنك سعيد وهذا سيجعلك سعيداً فعلاً، وهنا يذكر أحد علماء النفس عن الابتسامة قائلاً: (تظهر التصرفات وكأنها تنبع من الشعور ولكنها في الواقع يتمشيان معاً ومن خلال تنظيم العمل الذي تسيطر عليه الإرادة يمكننا بشكل غير مباشر السيطرة على مشاعرنا التي لا تستطيع الإرادة السيطرة عليها، لذلك فإن الممر الطوعي والمطلق للسعادة هو الجلوس بفرح والتحدث والعمل وكأن الفرح موجود بالفعل).

ما من شك أن كل شخص يبحث بدوره عن السعادة ولكن هناك طريقة للحصول عليها وهي تعتمد على السيطرة على أفكارك، فالسعادة لا يمكن لها أن تعتمد على المظاهر الخارجية لأنها ينبغي أن تنبعث من

الداخل كما أن معاييرها لا تقاس بما تملكه أو من يكون والدك أو من أين تنحدر شجرة عائلتك.

فمثلاً من السهل أن تجد شخصين يلتقيان معاً في مكان ما ويملكان نفس الثروة، مع ذلك يسهل عليك معرفة السعيد أو النعيس إذا شئت، لماذا؟ فالسبب هو اختلاف طريقة تفكيرهما.

### يجب كسب قلوب الآخرين

هناك بعض من الناس، لا يُريدون أن يتعلمون صفات جديدة، يقولون ماذا نعمل؟ نحن هكذا منذ كُنَّا صغاراً، ولا نقدر أن نتغير.

ولذلك يجب على كل شخص أن يسأل نفسه، هل أنا راضٍ عن نفسي؟ هل أحب أن أطور؟ هل أحب أن أتغير؟ إذا كان الجواب نعم، فابحث بشتى الطرق عن الوسائل لكسب قلوب الناس. أما إذا كان الجواب لا، أي لا أريد أن أتغير، فهذا قراركما، وتحملوا عواقبه.

وإليك وسائل للتأثير على القلوب، وكسب محبة الناس، وهي الفضائل التي تستعطف بها القلوب، وتستتر بها العيوب وتستقال بها العثرات، وهي صفات لها أثر سريع وفَعَال على القلوب، فإليكم سهماً سريعاً ما أن تطلقوها حتى تملكوا بها قلوب الناس، فاحرصوا عليها، وجاهدوا أنفسكم على حُسن التسديد للوصول للهدف واستعينوا بالله، وهذه الوسائل هي كما يلي: -

### الوسيلة الأولى: الابتسامة: -

قالوا هي كالمالح في الطعام، وهي أسرع سهم تملك به القلوب، وهي

مع ذلك عبادة وصدقة، " فتبسمك في وجه أخيك صدقة "، ولقد قال عبد الله ابن الحارث: ما رأيت أحداً أكثر تبسماً من رسول الله صلى الله عليه وسلم.

الوسيلة الثانية: البدء بالسلام: -

سهم يُصيب سويداء القلب ليقع فريسة بين يديك، ولكن أحسن التسديد ببسط الوجه والبشاشة، وحرارة اللقاء، وشد الكف على الكف، وهو أجر وغنيمة فخيرهم الذي يبدأ بالسلام، وقال الحسن البصري: المصافحة تُزيد في المودة.

والنبي ﷺ يقول: لا تحقرن من المعروف شيئاً، ولو أن تلقى أخاك بوجه طليق، وقال: تصافحوا يذهب الغل، وتهادوا الشحناء.

الوسيلة الثالثة: الهدية: -

ولها تأثير عجيب فهي تُذهب بالسمع والبصر والقلب، يفعلها الناس من يتبادل الهدايا في المناسبات وغيرها، أمر محمود بل ومندوب إليه على ألا يكلف نفسه إلا وسعها ..

الوسيلة الرابعة: الصمت وقلة الكلام إلا فيما ينفع: -

إياكم وارتفاع الصوت وكثرة الكلام في المجالس، وإياكم وتسيّد المجالس، وعليكم بطيب الكلام ورقة العبارة (فالكلمة الطيبة صدقة)، ولها تأثير عجيب في كسب القلوب والتأثير عليها، حتى مع الأعداء فضلاً عن إخوانك وبني دينك، قال رسول الله ﷺ (عليك بحُسن الخلق وطول

الصمت، فوالذي نفسي بيده ما تجمل الخلائق بمثلهما).

الوسيلة الخامسة: حُسن الاستماع وأدب الإنصات: -

وكذلك عدم مُقاطعة المُتحدث، فقد كان رسول الله ﷺ، لا يقطع الحديث حتى يكون المُتكلم هو الذي يقطعه، ومن جاهد نفسه على هذا أحبه الناس وأُعجبوا به .

الوسيلة السادسة: حُسن الصمت والمظهر: -

وجمال الشكل واللباس وطيب الرائحة، فالرسول "ﷺ" يقول: إنَّ الله جميلٌ يُحبُّ الجمال، وعُمر ابن الخطاب يقول: "إنه ليُعجبني الشاب الناسك نظيف الثوب طيب الريح".

الوسيلة السابعة: بذل المعروف وقضاء الحوائج: -

وهو سهم تملك به قلوب الناس، فقضا حوائج الناس له تأثيره العجيب: فإحسانك إلى الناس تستعبد قلوبهم ... بل تملك به محبة الله عز وجل، كما قال "ﷺ": "أحبُّ الناس إلى الله أنفعهم للناس"، والله عز وجل يقول: "أحسنوا إن الله يُحبُّ المُحسنين"، إذا أنت صاحبت الرجال فكُن فتى مملوك لكل رفيق. وكُن مثل طعم الماء عذباً وبارداً على الكبد الحرى لكُل صديق، عجباً لمن يشتري الممالك بماله، فكيف لا يشتري الأحرار بمعرفه.. ويقول المثل العامي من انتشر إحسانه كثر أعوانه.

الوسيلة الثامنة: بذل المال: -

إن لكل قلب مُفتاح، والمال مُفتاحٌ لكثير من القلوب، وبخاصة في

مثل هذا الزمان، والرسول "ﷺ" يقول: "إني لأعطي الرجل وغيره أحبُّ إلىَّ منه خَشية أن يُكبه الله في النار".

ونجد من هذا الحديث أن رسول الله قد استطاع بهذا التعامل العجيب أن يصل لهذا القلب بعد أن عرف مُفتاحه .. فلماذا هذا الشح والبُخل بين الناس؟ لماذا هذا الإمساك العجيب عند بعض الناس؟ حتى كأنه يرى الفقر بين عينيه كلما هم بالجود والكرم والإنفاق.

الوسيلة التاسعة: إحسان الظن بالآخرين والاعتذار لهم: -

وهي الطريق الأيسر والأفضل للوصول إلى القلوب، فأحسنوا الظن بمن حولكم، وإياكم وسوء الظن بهم، أو أن تجعلوا عينيكمر مرصداً لحركاتهم وسكناتهم، فتحلل بعقلكم التصرفات ويذهب بك كل مذهب، واسمع لقول المتنبّي:

إذا ساء فعل المرء ساءت ظنونه .. وصدق ما يعتاده من توهم

الوسيلة العاشرة: أعلن المحبة والمودة للآخرين: -

فإذا أحببت أحداً، أو كانت له منزلة خاصة في نفسكم فأخبروه بذلك، فإنه سهم يُصيب القلب، ويأسر النفس، ولذلك قال "صلى الله عليه وسلم": "إذا أحب أحدكم صاحبه فليأته في منزله فليخبره أنه يُحبه". لكن بشرط أن تكون المحبة لله، وليس لغرض من أغراض الدنيا، كالمنصب، والمال، والشهرة، والجمال، فكل أخوة لغير الله هباء، وهي يوم القيامة عداء .. فإعلان المحبة والمودة من أعظم الطُرق للتأثير على

القلوب، فإما مُجتمع مليء بالحُب والإخاء والائتلاف، أو مجتمع مليء بالفرقة والتناحر والاختلاف، وأكد "ﷺ" على وسائل نشر هذه المحبة ومنها قوله: "لا تدخلوا الجنة حتى تُؤمنوا، ولا تُؤمنوا حتى تحابوا .. أولا أدلكم على شيء إذا فعلتموه تحاببتم؟ .. أفشوا السلام بينكم .."

وللأسف أصبحت المشاعر والعواطف والأحاسيس عند بعض الناس مُتناقضة، فهناك من يتعامل مع إخوانه بأسلوب جامد جاف مُجرد من المشاعر والعواطف، وهناك من يتعامل معهم بأسلوب عاطفي حساس رقيق، ربما وصل لدرجة العشق، والإعجاب، والتعلق بالأشخاص. والموازنة بين العقل والعاطفة يختلف بحسب الأحوال والأشخاص، وهذا الأمر لا يستطيع فعله كل الناس، ولكنه فضل يؤتيه الله من يشاء.

### الوسيلة الحادية عشر: المداراة: -

هل تُحسن فن المداراة؟ وهل تعرف الفرق بين المداراة والمُداهنة؟ ويكمن الفرق بين المداراة والمُداهنة في أن المداراة بذل الدنيا لصلاح الدنيا، أو الدين، أو كلاهما معاً، والمُداهنة ترك الدين لصلاح الدنيا، إذاً فالمداراة لين الكلام، والبشاشة للفساق، وأهل الفحش والبذاءة، أولاً: اتقاءً لفحشهم، وثانياً: لعل في مداراتهم كسباً لهدايتهم .. بشرط: عدم المُجاملة في الدين، وإنما في أمور الدنيا فقط، وإلا انتقلت من المداراة، إلى المُداهنة .. فهل تُحسن فن المداراة بعد ذلك؟ كالتلطف والاعتذار والبشاشة والثناء علي الغير لمصلحه شرعيه؟

وقد روي عن النبي "ﷺ" أنه قال: "مداراة الناس صدقة". والمداراة

هي من أخلاق المؤمنين، وهي خفض الجناح للناس، وترك الإغلاظ لهم في القول، وذلك من أقوى أسباب الألفة. وهذه هي السهام الصائبة لصيد القلوب، وأعني تلك الفضائل التي تستعطف بها القلوب، وتستتر بها العيوب وتستقال بها العثرات، وهي صفات لها أثر سريع وفعال على القلوب.

### كيف تكون محدثاً لبقاً مع الآخرين؟

كتب "جاك ودفور" في كتابه (عُرباء عاشقون): قِلة من الناس هم الذين لا يتأثرون بالإطراء الناتج عن الإصغاء إلى حديثهم باهتمام. ولكن ما هو سر المحادثات التي تجرى في العمل؟ إن العالم "تشارلز إليوت" يقول لنا: إن نجاح المقابلات ليس أمراً غامضاً، حيث إن الإصغاء إلى المتحدث أمر في غاية الأهمية، فلا يُوجد شيء يُطربه أكثر من أن تُبدى اهتماماً بحديثه. إن أغلب التجار يُؤسسون محلات فخمة ويجلبون لنا بضاعة دون المستوى ويُنفقون الكثير من الإعلانات، ثم يستعينون بموظفين يفقدون حُسن الإنصات، نعم إنهم يتمسكون بهؤلاء الباعة البلهاء الذين يزعمون الزبون بثرثرهم الخاوية حتى يكاد بعضهم يطرد المُشترى من متجره.

ويقول "جى. إس. موتون" وهو أمريكي من نيو جيرسي راوياً إحدى تجاربه: اشتريت ذات يوم بدلة من محل معروف بمنطقة نيو أرك بنيو جيرسي، وأخبرت البائع أنني وجدت الصباغة على ياقة قميص، ولكن للأسف لم يدعي الرجل أروى له وقائع الحادثة أو الاستماع لشكواي حيث كان يُقاطعي دائماً حتى انتهى به حديثه وقال في عصبية لقد بعنا الألوف من هذه البدلات وهذه أول شكوى تصلنا، وللأسف فقد كانت بدلتى رديئة للغاية وكأن لسان حال صاحب المتجر يقول لي (أنت كاذب

لماذا تتهمنا بالغش؟!)

وحين علت أصواتنا تدخل تاجر آخر قائلاً إن هذا النوع من البدلات كثيراً ما يكون رديئاً نظراً لسعره المنخفض ولم أستطع أن أكظم غيظي فالأول ارتاب في شكواي والآخر أكدها بأسلوب غير مُتَحَضِر، وكدت ألقى بالبدلة في وجوههم وأقول (خذوها وأغربوا عن وجهي) وفجأة أتى صاحب المتجر الذي كان بارعاً في تصرفه واستطاع أن يُهدئ من روعي بأسلوب رائق مُتَحَضِر حتى كظمت غيظي واقتنعت بما يقول.

إن "موتون" يؤكد لنا أنه تمكن من إقناعه من خلال ثلاثة أمور: -

١ - استمع لقصتي مُنذ بدايتها حتى نهايتها دون أن ينبس بكلمة واحدة لمقاطعتي.

٢ - حين انتهيت من قصتي راح يستمع لرأى البائعين، وكان يشرح لهما وجهة نظري، وأكد لهما عدم بيع أي بضاعة رديئة.

٣ - اعترف إنه لا يعرف سبب هذه المشكلة، وقال لي في أدب: - ماذا تُريد مني يا عزيزي، إن ما ستطلبه سأحققه لك في الحال!؟

مُنذ دقائق كُنت على وشك أن ألقى بالبدلة في وجوههم، ولكنني عُدت أقول لا أريد سوى نصيحتك، أريد أن أعرف هل هذه المسألة مُوقّعة، وهل أستطيع مع مرور الوقت التخلص منها أم لا؟ فاقترح أن ارتدى البدلة فترة أسبوع واحد وإن لم تعجبني أعود بها للمحل مرة أخرى ويمنحني بدلة أخرى، ثم قال: نحن نعتذر لك لأننا أزعجناك. وهكذا

انصرفت راضياً عن حديثه معي وتأكد لي بعد أسبوع واحد أنه كان صادقاً واستعدت ثقتي بهذا المتجر.. والمعنى أن العمال الذين لا يتصفون بحاسة السمع لشكوى المُشترى سيظلون هكذا يُثيرون المتاعب لصاحب المتجر، ولن يُفلحوا إذا هم أسسوا متجراً لحسابهم.

منذ سنوات واجهت شركة هاتف نيويورك مُشكلة من أحد الزبائن الذي كان مُعتاداً على الشكوى والسخط من فاتورة المُكالمات، وكان يتهم الشركة بالغش والتدليس، وقد أرسل العديد من الشكاوى إلى الصُحف المسئولة وهدد بعدم دفع الفواتير وأرسلت الشركة له أحد مُوظفيها وتساعدت حِدة الكلمات بينهما وانتهى الأمر إلى لا شيء، وعادت الشركة تُرسل رجلاً آخر، إلا إنه كان يفور غيضاً من أسلوب العميل وشتائمته التي رددتها له صاعاً بصاع، وبعد أسابيع أرسلت الشركة مندوبها مرة أخرى للرجل وكان المندوب هذه المرة يُجيد حاسة السمع، فقد ظل صامتاً يسمع الرجل دون أن يُقاطعه أو يرد على شتائمته، وبعد أن فرغ الرجل من شكواه وسبابه انصرف مندوب الشركة بعد أن أوهمه بتعاطفه الشديد معه في أزمته على أن يعود إليه مرة أخرى، وفي المرة الثانية مارس المندوب هواية الاستماع لشكوى الرجل وتكرر ذلك في المُقابلة الثالثة حتى تخلص الرجل من آهاته وأوجاعه وصرخاته، ثم وجد نفسه دون أن يدري يقوم طواعية وعن طيب خاطر بسداد قيمة الفاتورة المُتأخرة، وقد انضم مع صندوق الشركة إلى عضوية جمعية حماية المُشترين في الهاتف.

ما من شك أن هذا الرجل كان يعتبر نفسه مظلوماً وأنه يُدافع عن

حقوقه وحقوق الناس الضعفاء ضد أباطرة الفساد كما كان يتصور، إلا أنه كان في الحقيقة يرغب في الشعور بالأهمية، وحاز على هذا الشعور في البداية من خلال الشكاوى، ثم حصل عليه بعد تردد مندوبي الشركة على منزله، فاخفت همومه ومشكلاته.

حدثت واقعة في أحد متاجر (جوليان دتمر) مؤسس شركة دتمر للأصواف وهي أشهر وأكبر الشركات المنتجة للملابس الصوفية وقد شرح السيد دتمر الأمر قائلاً: كان لدينا أحد الزبائن وقد أدانه قسم المحاسبة بالشركة بمبلغ ٢٥ دولاراً وأرسلت إليه تطلب منه سرعة سدادهم، ولكن كان هذا الرجل غريب الأطوار حيث أنكر وجود هذا المبلغ في دفتر مديونيته للشركة، وراح يُشكك في سلامة نوايا المحاسبين وهاج وماج وتوعد في وجه أحد المحاسبين مُهدداً له بإبلاغ القضاء، وثار الرجل وتوجه إلى مكنتي في مدينة شيكاغو وقابلني وهو في أوج ثورته، وأجلسته وطلبت من الساعي تحضير كوب عصير له لتهدئة ثورته واستمعت إلى شكواه في إنصات بالغ دون مُقاطعته، وبعد أن فرغ من شكواه وسكنت ثورته قُلت له: - بداية أنا سعيد لرؤياك وأما عن هذا المبلغ فأنا أُصدقك فيما تقول حيث إننا في شركتنا نتعامل مع الآلاف من العملاء والخطأ وارد في أية لحظة، أما أنت فلا تملك إلا مُحاسباً واحداً والخطأ عندك من الصعب حدوثه، لهذا فإنني سواء كانت الشركة على صواب أو خطأ فإن هذا المبلغ كأن لم يكن ويكفيني شرفاً يا عزيزي أنك حضرت إلى هنا، وكلفت نفسك مشقة السفر.

وصارت بيننا مودة وصدقة حتى أنه حين أنجب طفلاً سماه باسم الشركة بعد أن أرسل خطاباً رقيقاً لمكتب المحاسبة يعتذر فيه عن سوء سلوكه حيث اكتشف أن المبلغ في حوزته بالفعل، وأنه كان مُحظناً، وعاد الرجل عميلاً للشركة طوال حياته حتى مات.

إن القدرة على الإصغاء هي صفة نادرة تفوق أي صفة أخرى، وليس فقط الرجال العظماء يحتاجون إلي من يسمعهم، بل الناس العاديين أيضاً .

### لا تقل لأحد أنه مخطئ

ماذا يحدث إذا أنت صارحت أحد الأشخاص أنك مخطئ سواء كان ذلك تلميحاً أو تصريحاً؟ ماذا تتوقع منه؟ هل سيقنع برأيك؟ كلا لن يقنع حتى لو بررت له بأسلوب أفلاطون أو كانت فلن تستطيع أن تُغير من أفكاره ومعتقداته .. لماذا؟ لأنك قُمت بجرح كبريائه وإيذاء شعوره وهو الأمر الذي لن يغفره لك أبداً.

حاول دائماً ألا تستعمل حديثك مع الغير بعبارة (سأثبت لك كذا وكذا) لأن هذا أسلوب خاطئ، فأنت تكاد تقول له (أنا أذكي منك، وسوف أجعلك تُغير رأيك)، وهذا الأسلوب ينطوي علي غرور وتحد، وهو ما يُثير حفيظته ويدفعه للتأهب والتحفز لمناقشتك، وهو يتميز غيظاً .. ومن المُستحيل أن تُغير رأي الآخرين حتى لو كانت الظروف مُناسبة فلماذا تُزيد من صعوبة ذلك؟ ولماذا ترغب في الإساءة لنفسك؟ وإذا أردت أن تثبت شيئاً فلا تجعل الآخرين يشعرون بذلك، وأثبت ما ترغب فيه بدكاء

ولباقة وكياسة، فالمرء يجب أن يتعلم ولكن بطريقة لا تبدو وكأنه يتلقى درساً أو نصحاً وإرشاداً.

وفي نصيحته لابنه يقول اللورد تشاستر فيلد لابنه: "كُن أكثر حكمة من الناس إذا أردت، ولكن دون أن تُخبرهم بذلك".

وسُقراط نفسه كرر هذا القول عدة مرات أمام قومه "لا أعلم شيئاً علم اليقين سوى أنني لا أعرف شيئاً" لهذا لا أظن أنني أكثر حكمة وعقلاً من سُقراط، ولذلك فسوف أتوقف عن اتهام الناس بالخطأ لأن ذلك سيعود عليّ بنتائج طيبة .. وإذا أخبرك أي إنسان بأي خطأ أليس من المستحسن أن تبدأ القول بمثل هذه العبارة: - حسناً إنني أرى رأياً آخر، وقد أكون غير صائب، فأنا غالباً أقع في الخطأ، ولهذا أريد أن أعيد ترتيب أوراقِي لتصحيح خطئي، دعنا نتحقق معاً من صحة الأمور.

وإذا كُنْتَ ترغب في الحصول على مُقترحات وأفكار جيدة حول مُعاملتك مع الناس لتطوير شخصيتك، وتأمل حياة بنجامين فرانكلين وهي قصة رائعة ففيها من العبر والعظات الكثير، حيث كان فرانكلين يعشق الجدل، ثم تحول إلى إنسان يتمتع ببراعة دبلوماسية لا نظير لها.

إن أصدقاءك يتمتعون برحلتهم بعيداً عنك ولكنك تعرف أن أحداً منهم لا يستطيع أن يواجهك بحقيقة شخصيتك الفظة، وللأسف لن يحاول أحد أن يفتحك في هذا الأمر لأنهم يعرفون أن صراحتهم معك ستجلب لهم المتاعب، ولذلك فأنت لن تتعلم أبداً أكثر مما تعرفه، أما الذي تعرفه أنت فهو للأسف قليل للغاية.

فإذا توقفت عن انتقاد الآخرين، والاعتزاز بآرائي، كما توقفت عن سرد كلمات كانت تُلَازمني في حديثي، مثل: (من دون شك) أو (بالأكيد) أو (أعتقد) أو (أظن) أو (أُخيل) أو (هذه حقيقة راسخة) ..

وتغيرت تماماً حتى أصبحت أكره الجدل وتحليت بسمّة التواضع، ومن هذا المنطق كُنت أنجح في توصيل اقتراحي ومُعتقداتي وما أحمله من أفكار جيدة، وأصبحت طريقي تعد خرقاً للمألوف مع مرور الزمن فهي سهلة جداً. حتى أن الخمسين عاماً المنصرمة لم يسمعي أحد أنطق بتعبير جاف أو غليظ، وأعتقد أن الفضل يعود في ذلك يعود إلى هذه الطريقة التي أكسبني مكانة رائعة بين رفاقي وتجلي ذلك عند اقتراحي في إنشاء مؤسسات جديدة والعزوف عن تلك المؤسسات البالية التي عفا عليها الزمن، وأدى ذلك أيضاً إلى اكتسابي نفوذاً واسعاً في اللجان الشعبية رغم أنني كُنت أفقر لبلاغة الخطابة.

### احفظ ماء وجه الآخرين

يقول "دليل كارينجي" في كتابه "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس؟": كان السيد (دوايت مورو) يتمتع بكفاءة وبراعة نادرة في مُصالحة الأشخاص الذين دبت بينها خلافات، فكيف كان ينجح في ذلك؟

كان يبحث دائماً عن نقاط التفاهم بينهما ثم يقوم بمدحهما ويبرزها دائماً طوال المناقشة ولم يكن يشير بأصابع الإتهام إلى أحد مهما ارتكب من أخطاء وهذه قاعدة يتبناها كل الوسطاء الأذكياء.

وفي رسالة من المارشال "جرانجر" رئيس دائرة الحسابات في إحدى

الشركات الخاصة بالأجهزة الكهربائية يقول (إن طرد الموظفين أمر غير مستحب وطرده من العمل أسلوب قبيح، إن عملنا للأسف موسمي لذلك نضطر في أغلب الأحيان إلى إقالة عدد كبير من العمال في شهر يناير).

إنها كلمة سريعة لكن لا أحد يميل إليها وهي صرف العمال، لذلك مضت الأمور كثيراً على هذا النحو (تفضل بالجلوس يا سيد جيمس لقد انتهى موسم العمل لدينا ويظهر أنك فقدت وظيفتك لأنك تعرف أن عملك معنا كان مؤقتاً) إن هذا الأسلوب الغليظ من شأنه أن يחדش كرامة هؤلاء المساكين، ولا يُحافظ البتة على ماء وجوههم، وقد يُصيبهم بخيبة الأمل في الحياة، وللأسف فإن هؤلاء الناس لديهم العُذر حين يُناصبون العداة لمجلس الإدارة الذي يُخبرهم دوغما شفقة أو رحمة بأنهم قد أصبحوا في عرض الطريق، لذلك قررت في الآونة الأخيرة أن أقوم بتسريح العمال الفئاضين عن حاجة مصنع شركتنا وذلك بأسلوب جديد يتسم بالذوق واللباقة واحترام مشاعر الغير وكسب مودتهم وتفجير طاقات أمل جديدة بدلاً من اليأس الذي يترص حين نقوم بطردهم بطريقة مُهينة، ولذلك كُنت أنتقي مع هؤلاء العمال كُلٍ على حدة وأقول لمن أقابله عبارة واحدة كررتها على مسامع الجميع فيما بعد: عزيزي السيد، لقد بذلت معنا جُهداً رائعاً، ولعلك تذكر أننا أوكلنا إليك مهام عديدة وخطيرة وكنت جديراً بها وكانت هذه الجهودات تُؤكد إخلاصك ولهذا فنحن نرغب في أن نُخبرك بأن شركتنا فخورة بك، وأنت الآن ينبغي أن تشعر بالسعادة والأمل لأنك ذاهب في طريق طويل مُسلح بالخبرة والمعرفة، الأمر الذي يفتح لك أبواباً كثيرة

للعمل، والواقع أن شركتنا تُقدر موهبتك وعطاءك وإخلاصك وتُشجعك لكننا نطمح في ألا تنسى دورنا.

هذه الكلمات كانت لها فعل السحر لدى هؤلاء المفصولين وكانوا يخرجون من الشركة وكأنهم حصلوا على شهادات تقدير وميداليات ذهبية لذلك فإننا إذا أردنا أن نستعين بأى عامل من هؤلاء لم يكن يتردد في إتخاذ قراره بالعودة إلينا.. إذن الواجب علينا إذا أردنا الاحتفاظ بمحبة الآخرين وكسب مودتهم فلنتبع هذه القاعدة:- اترك الشخص الآخر يحتفظ بماء وجهه.

### أهمية الاعتراف بالخطأ لكسب الأصدقاء

إذا كُننا نعرف أننا مُحطون ينبغي علينا أن نعتزف بهذا الخطأ أمام مُنافسينا حتى يتلاشى غضبهم ويتصرفون معنا ببدوء وحكمة بعيداً عن التوتر والانفعال والعصبية.

وُربما تقودك هذه الطريقة إلى رفض نزاعك مع الآخر بطريقة هادئة .. الرسام الأمريكي "فرديناند وارين" استخدم بدوره هذا الأسلوب في اكتساب أحد زبائنه الذي يتصف بالخشونة وسوء الخلق، وقد قال السيد "وارين": من المهم عند وضع الرسوم للإعلانات والنشر أن يتحلى الفنان بالدقة والإتقان ويطلب من بعض المحررين تنفيذ رسوماتهم بسرعة، وفي تلك الحالات لا بد من الوقوع في بعض الأخطاء، وأعرف أحد المسؤولين الفنيين كشف الأخطاء بشكل خاص وبأى رسم أقدمه له، وفي الغالب كُنت أصاب بالاشمئزاز منه ليس بسبب كشف أخطائي أو انتقاده لي، بل

كُنت أتميز غيظاً لأسلوبه الجراح في توجيه النقد، وأخيراً قدمت له أعمالاً سريعة كان قد طلبها مني، ولكن ما لبث أن أخبرني هاتفياً بالذهاب إليه لأنه اكتشف خطأ ما، وحين وصلت حدث ما توقعته إذ كان يتحين لوجود الفرصة لمهاجمتي، وراح يسألني في حدة: لماذا ارتكبت هذه الأخطاء؟

هنا وجدت أن هذه فرصة مناسبة لتطبيق أحد دروس النقد الذاتي، فقلت له: -

- أنا مُخطئ بالفعل، وليس هناك أي مُبرر لأخطائي، فقد عملت عندك في الرسوم من مدة طويلة جداً وقد اكتسبت من وراء ذلك خبرات طويلة في هذا المجال أكثر من كافية وأنا خجول الآن من نفسي.

وراح بدوره يُدافع عني قائلاً: -

- نعم يا عزيزي أنت على حق. لكن قبل أي شيء إن خطئك ليس خطأ فادحاً كما تظن إنه مجرد خطأ بسيط.

قاطعته قائلاً: إن أية غلطة لها ثمنها حيث إن الأخطاء تُثير الانزعاج والضيق.

وحين هم بالكلام قلت له: دعني أحاول إعادة الرسم مرة أخرى.

لكنه قال: لا .. لا .. لا داعي لتحمل هذا التعب.

وراح يمدحني ويثنى علي طريقة رسوماتي، والغريب أنه ختم لقاءه معي بدعوتي على الغذاء وصارت بيننا صداقة عميقة، وذلك بسبب أنني تخلّيت عن توجيه الانتقاد .. فإن أي رجل أحمق هو الذي يسعى إلى تبرير خطايا

والدفاع عن نفسه، ولكن التسليم بالخطأ شريطة أن تكون مُخطئاً فعلاً هو  
أقصر الطرق لكسب خصومك، وهذا الإقرار بالخطأ لن يُكلفك شيئاً.

### أقصر الطرق للسيطرة على الآخرين

إذا حدث أن أفرغت شحنة غضبك على شخص آخر فما من شك أنك بهذا التصرف قد تنفست الصعداء وارتاحت نفسك، ولكن ماذا عن الشخص الذي أفرغت فيه غيظك وسخطك؟ هل فكرت فيما حدث له؟ وهل بهذا الأسلوب من الممكن أن تجعله يتفق معك في الرأي ويُشاطرَكَ أفكارك؟

يقول (وورد ويلسون): إذا جئتني شاهراً مُسدسك فسوف أشهر في وجهك ألف مُسدس، أما إذا أقبلت نحوي وقلت هيا نجلس معاً لنتحاور أسرعرت أنا في حفاوتك حتى لو اختلفنا في الرأي فلا بد وأن نتفاهم حول نقاط خلافنا.

وهذا القول صحيح حيث إن نقاط الاتفاق بينك وبين الآخرين كثيرة ومُتعددة على عكس نقاط الخلاف التي رُبما لا تتجاوز عدد أصابع اليد الواحدة، وكُل إنسان يبحث عن إدارة حوار هادف مع خصمه ينبغي عليه أن يتحلى بالصبر والوفاء والإخلاص والرغبة في التفاهم وسوف تتفاهم إذا توافرت هذه الأدوات .. يُمكنك قيادة الناس إلى رأيك إذا كُنْتَ تتعامل معهم بمودة ولُطف وخفة ظل، وقد قال لنكولن في ذلك مُنذ مائة عام: إن نُقطة من العسل تصيد الذباب أكثر مما يصيد برميل من العلقم.

لهذا إذا أردت استمالة أي إنسان فأقنعه صادقاً بأنك صديقه الوفي المخلص، فبقولك هذا تستطيع أن تكون أنت نقطة العسل، وهذا خيرٌ لك من أن تكون برمبل علقم.

وحين أعلن عمال شركة "وايت موتور" الإضراب الشامل في جميع مصانع الشركة أصدر مدير الشركة إعلاناً في صدر إحدى الصحف الشهيرة أكد فيه (سعادته لهذا الأسلوب الراقى في التعبير عن الغضب) وأشار إلى اجتماع عاجل لإدارة الشركة للبحث عن مطالب العمال وتحققها، ثم أهدي لكل عامل أدوات لعبة البيسول ودعاهم للعب في الأماكن الواسعة واستأجر قاعه للجولف لمن يهوي ممارستها، ولا بد أن هذا الأسلوب كان له مفعول السحر داخل نفوس العمال الغاضبين، والطريف أن الإضراب انتهى بعد وقوعه بنحو ٤٨ ساعة فقط من الاتفاق والتفاهم المشترك بين الطرفين.

تأمل معي هذا المثال الرائع: -

أراد المهندس (ستروب) أن يفعل ذلك ولدعه يروي لنا ما حدث معه بخصوص قيمة إيجار سكنه: - كنت أعرف أن مالك العقار رجلاً مُتصلب الرأي كتبت خطاباً له جاء فيه (إنني سوف أخلي شقتي بانتهاء العقد، ولكن في حقيقة نفسي لا أود أن أتركها، ولكنني أتطلع إلى تخفيض الإيجار فقط، وأعرف يا عزيزي أن هناك مُستأجرين سبق لهم أن طلبوا منك هذا الطلب لكنك رفضت، وللأسف أخبروني أنك رجل شديد المراس ويصعب على الإنسان التفاهم معك.

وعقب استلامه رسالتي وجدته يقف أمام باب شقتي برفقة سكرتيه وصافحته بحفاوة وحماس ولم تكن بداية حديثي معه حول تخفيض الإيجار بل دار حول مزايا الشقة، وأني لا أريد أن أتركها كما هنته على ذوقه السليم في فنون العمار ثم أبديت رغبتني في الإقامة بها عاماً آخر، لكن للأسف فإن قدراتي المادية لا تسمح لي بالوفاء للقيمة الإيجارية الجديدة، ويبدو أن الرجل كان يسمع هذا الإطراء للمرة الأولى من مُستأجر، وقد حار في أمري كثيراً، وما الذي يفعله من أجل إرضائي، ثم راح ييث لي همومه وآلامه مع المُستأجرين، وقد كتب له أحدهم رسالة مليئة بالسباب وهدده آخر بإنهاء العقد.

ثم قال: - كم أنا سعيد للتعامل مع مُستأجر يتحلى بصفاتك الكريمة، وبعد ذلك عرض من تلقاء نفسه تخفيض قيمة الإيجار دون أن أطلبه بذلك وكان التخفيض قليلاً للغاية لا يتناسب مع ظروفني، فصارحته بحقيقة قدراتي فوافق ورضخ دون مُعارضة أو احتجاج، ثم سألني قبل أن ينصرف: - أي تعديل ترغبه في شقتك يا عزيزي.

ولا شك يا سادة أن الأسلوب الهادئ الرصين هو الذي أدى إلى إذابة الجليد بيني وبين هذا الرجل.

### قواعد الحديث مع الآخرين

يقول "ديل كارينجي" في كتابه "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس؟" إنَّ أغلب البائعين يرتكبون أخطاء لا تنتهي حين يعرضون بضاعتهم للبيع لأنهم يبذلون أقصى جهد في استمالة زبائنهم من خلال استخدام طريقة تفكيرهم.

وينبغي عليك أن تترك الشخص الآخر يتحدث كما يشاء عن نفسه، فهو يعرف ظروفه ومُلابساته أكثر منك، وعليك أن تطرح عليه ما تُريد من أسئلة ثم دعه يُخبرك عما بداخله، فإن لم تُوافقه في رأيه قاطعه إن شئت لكن إياك أن تفعل ذلك لأن هذا التصرف يُعتبر في غاية الخطورة لأنه لن يستمع إليك، وبخاصة إذا كانت رأسه مليئة بالأفكار التي تُورقه ويُريد أن يفضي بها، فاستمع إليه وكن مُنتبهاً ويقظاً شريطة أن تتحلي بالإخلاص، ثم شجعه على أن يُعبر عن آرائه كافة .. فهل هذه السياسة جادة في الأعمال؟ إذن لنقرأ معاً هذه القصة.

يقول "جورج": كُنت أعمل مندوباً لدي احدي الشركات الكبرى المُنتجة للسيارات في نيويورك، وقد كلفتني الشركة بمُقابلة رؤساء الشركات للحصول على عقود بيع وشراء، ولكنني تعرضت في هذا اليوم لانقطاع صوتي إثر نزلة برد حادة، ولأن أحد زملائي في العمل كان يُرافقتني في هذه المُهمة فقد قام بالتحدث نيابة عني، بينما اكتفيت بالابتسامة واستغلال الإشارة فقط، وكان الجميع ينتبهون لإشاراتي وحدث أن ظفرت بهذا العقد الذي بلغت قيمته مليون وستمائة ألف دولار، وهي أكبر صفقة عقدتها في حياتي.

والحاصل أنني شعرت أنه لولا ضياع صوتي لحسرت هذه الصفقة الهائلة، والخلاصة في هذا أنني اكتشفت أن بمقدورك أن تظفر بما تُريد حين تترك الشخص الآخر يتولى الحديث بالنيابة عنك، كما نجح "جوزيف وب" في اكتشاف هذا الأمر أيضاً حين قام برحلة تفتيش إلى المزارع الدانمركية في ولاية بنسلفانيا.

وهناك سأل المفوض المسئول عن القطاع وأثناء سيرهما أمام منزل  
مُزارع كان يبدو رائعاً (لماذا لا يستخدم هؤلاء القوم اختراع الكهرباء؟)  
أجاب المفوض بحدة: -

- إنهم مُتعصبون للغاية وليس بمقدورك بيعهم شيئاً وإلى جانب ذلك  
فهم غاضبون على الشركة، وقد حاولت مراراً إقناعهم بضرورة شراء  
الكهرباء ولكن دون فائدة.

وقرر "وب" أن يُجرب الأمر، وطرق الباب الذي تم فتحه قليلاً  
وتصدرته سيدة تُدعى مسز "دركينكورد" العجوز، ويقول السيد "وب"  
أثناء روايته، حين رأت هذه السيدة مُمثل الشركة ما لبثت أن أغلقت الباب  
في وجهنا بعُنف وقوة، قُمت بدق الباب مرة أخرى، وفي هذه المرة بدأت  
تُحدثنا عما في نفسها زعماً تتصوره عن شركتنا، فأسرعت إلى القول لها: -

- أنا آسف لإزعاجك يا مسز "دركينكورد" والحاصل أنني لم أحضر  
لكي أبيع لك الكهرباء بل جئت أشتري منك البيض فحسب.

وهكذا فتحت الباب على مصراعيه وكانت تنظر إلينا في شك، ثم  
أردفت قائلاً: -

- لقد لاحظت أن دجاجك هو من نوع الدومينييك الرائع فرغبت  
في شراء كمية من البيض الطازج.

- ولكن كيف عرفت هذه المعلومات؟

- لأنني خبير في تربية هذا النوع من الدجاج.

- إذن لماذا لم تأكل من بيض دجاجك؟

- لأن دجاجي من سلالة الليفون الذي يضع بيضاً ذو قشرة بيضاء، ولأنك سيدة بيت ماهرة فلا بد أنك تعرفين البيض الأبيض والبني خاصة إذا كان الأمر يتعلق بزواجتي التي تعشق عمل الحلويات.

بعد ذلك خرجت السيدة للحديقة بعد أن تأكدت من صدق حديثي منها، ورُحّت أجول ببصري في حديقتها الجميلة فاكشفت أن المزرعة تتوافر فيها إمكانات مصنع ألبان جميل المنظر، وقُلت لها: - إنني أراهنك على أنك تربحين من دجاج مزرعتك أكثر مما يربحه زوجك من مصنع الألبان.

لقد تهللت أساريرها وتحمست للحديث معي حتى أنها صارحتني في مودة أنها فشلت في إقناع زوجها العجوز العنيد.

ثم حدث أن دعتنا للتجوال في أرجاء مزرعتها وأثناء الجولة لاحظت مُختلف اختراعاتها، ولهذا كُنْتُ أمتدحها بإخلاص لاشك فيه وراحت السيدة العجوز تشرح لنا أنواع الطعام وكم تكون درجات الحرارة المطلوبة، وطلبت منها سرد بعض نصائحها لعلّي أستفيد منها فيما بعد، وتطرقت إلى أهمية وجود الضوء الكهربائي الذي لاحظته في منزل مجاور لها، وأن الكهرباء باتت ضرورة لمزرعتها، وسألته هل ستستفيد منه مثل جيرانها، وأقنعتها ببدوء وأتممت الصفقة معها بارتياح شديد، وخلاصة القصة هنا أن هؤلاء الناس لا يُمكن أن تبيع لهم ولكن دعهم دائماً يشترون إذا شاءوا، ويقول الفيلسوف الألماني "لارشفوكولد": - إذا كُنْتُ ترغب في

خلق الأعداء فتفوق على أصدقائك، وإن أردت خلق الأصدقاء فدعهم يتفوقون عليك.

لماذا؟ لأنه عندما يتفوق عليك الأصدقاء فإن هذا يولد لديهم شعوراً بالأهمية، ولكن إذا أنت تفوقت عليهم تُولد لديهم شعوراً بالنقص، ومن شأنه أن يُثير حسدهم وغيرتهم. نعم إن بعض أصدقائك يشعرون بالراحة إذا تعرضت للمتاعب، ولهذا ينبغي أن تُقلل من قيمة تفوقنا، ولنكن مُتواضعين كما كان "إيفرن كوب"، فحين سأله مُحامٍ أمام الشهود:-

- أعرف يا سيد كوب أنك أحد أشهر وأبرز أدباء أمريكا أليس ذلك صحيحاً؟

أجابه كوب: - بل وربما كنت أسعد حظاً مما توقعت.

لهذا ينبغي أن نكون مُتواضعين لأننا لن نستطيع تحقيق الكثير، وكلانا سيمضي حياته حتى يُصبح في ذاكرة النسيان.

إنَّ الحياة قصيرة للغاية لتتسع لحديث الآخرين عن مآثرنا الصغيرة إذن دعهم يتحدثون عن أنفسهم، وفكر بذلك ولن تجد شيئاً تتفاخر به .. وهكذا إذا أنت أردت أن تستميل الناس إلى طريقة تفكيرك فاتبع هذه القاعدة.

(أترك دفة الحديث للرجل الآخر)

### فن التعامل مع الناس

من الحكمة أن تُقدم اقتراحك كمجرد فكرة، ثم دع الطرف الآخر يُفكر فيما سياترَب عليها إذا هو قام بتطبيقها على أرض الواقع، كما ينبغي علينا ألا نفرض آرائنا على الآخرين.

إنَّ موضوع فن التعامل مع الإنسان كبيرٌ جداً تعتنى به كلُّ شعوب العالم، ومن بينها الشعوب الإسلامية.. ولدى الغربيين معاهد خاصةٌ يُدرَّسُ فيها ما يسمى بالمهارات الاجتماعية فمثلاً: كيف يتحدث الإنسان؟ كيف يكسب الثقة بنفسه؟ كيف يكون لبقاً في الحديث مع الناس؟ والإسلام فيه الكثير من كنوز الآداب، ومنها آداب التعامل، وقد أُعطينا القدوة من الأنبياء وخاتمهم رسول الله عليهم الصلاة والسلام جميعاً. ولكن المسلمين الحاليين لم يستطيعوا أن يستفيدوا منها ولم يتجاوزوا حتى الآن مرحلة التنظير (مرحلة الفكر)، ويُقال: - من آداب الصُّحبة .. كذا، ومن آداب العِشرة .. كذا، ومن آداب الحديث .. كذا .. وقليلٌ من الناس من يتدرب ويُدرِّب قومه .. فليس هناك تدريبٌ عملي إلا نادراً .. فالقالب هو التعليم وليس التربية .. والتدريب العملي هو المطلوب، وهو محور الكلام في هذا البحث: -

#### أولاً: اختلاف الطبائع وأساليب التعامل:

الناس مُنذ خلقهم الله وهم مختلفوا الطبائع والرغبات والميول، ولقد

روى مُسلم عن أبي هُريرة عن النبي ﷺ قال: - الناس معادن كمعادن الفضة والذهب، خيارهم في الجاهلية خيارهم في الإسلام إذا فقهوا، والأرواح جنودٌ مُجندةٌ، فما تعارف منها ائتلف وما تناكر منها اختلف.

وعن أبي موسى الأشعري أن الرسول قال: "إن الله خلق آدم من قبضة قبضها من جميع الأرض، فجاء بنو آدم على قدر الأرض، فجاء منهم الأحمر والأبيض والأسود وبين ذلك، والسهل والحزن والحيث والطيب"، وتمثل بعض الشعراء بهذا المعنى، فقال: -

الناس كالأرض ومنها هُمُ      فمن حَشِنِ الطبع ومن لَيِّنِ  
فجندلٌ تدمى به أرجلٌ      وإثمُدٌ يُوضع في الأعينِ  
ويُعلم بداهةً أن مُعاملة هذه الاختلافات مُعاملةً واحدةً لا يستقيم،  
فما يُلائم هذا لا يُناسب ذاك، وما يحسُنُ مع هذا لا يجمل مع غيره. لذا  
قال رسول الله: "خاطبوا الناس على قدر عقولهم".

فكان شأنه ﷺ في تربية أصحابه وتعليمهم أن يُراعي أحوال من يتعامل معهم وينزل الناس منازلهم، ففي فتح مكة أمر الرسول المُنادي أن يُعلن في الناس أن من دخل المسجد الحرام فهو آمن، ومن دخل بيته فهو آمن، ومن دخل دار أبي سفيان فهو آمن .. ألا ترى أن دار أبي سفيان لم يكن لها ما يُميزها عن دُور أهل مكة، وأن دخول هذه الدار أو غيرها سيان؟

ومنها توزيعه ﷺ بعض أموال الغنائم والفيء على أناسٍ دون أناس، وكذلك تقسيمه الأعمال والمهام على أصحابه كُلِّ بحسبه، فما أوكل إلى حسان غير ما أوكل إلى مُعاذ ويصح ذلك مع أبي بكر وعمر وصهيب

وخالد وبقية الصحابة رضي الله تعالى عنهم أجمعين .. إنها المعرفة بنفسيات الناس وما يطيقون وما يحبون، ومعرفة الدخول إلى قلوبهم.

### ثانياً: التعامل مع الإنسان: -

الإنسان كما هو معلومٌ مكونٌ من عدة قضايا، فهو ليس آلةً من الآلات، وإنما هو إنسانٌ بروحه وجسمه وعقله ومشاعره وهو محتاجٌ لتغذية هذه الأمور كلها. وبعض الناس يخطئون عندما يتعاملون مع الإنسان في الجانب الدعوى مثلاً: إذ يتعاملون مع الفكر فقط أو الفعل فقط دون أن يهتموا بمشاعر الإنسان الذي يتعاملون معه. كأصحاب المصانع الذين يتعاملون مع الجسم: كم ينتج؟ كم ساعة يعمل؟، ويهملون جانب الفكر وجانب العقل وجانب المشاعر.

كثيرٌ من الناس يهملون جوانب من قضايا التعامل مع الإنسان، ولكن لا بد من التركيز عليها كاملةً حتى يكون التعامل مع الإنسان شاملاً ومؤثراً، وهذا التعامل يختلف عنه الأثر الناتج عنه بحسب محتوى الكلام، أو طريقة الكلام، أو السلوك المصاحب للكلام، فقد يقول إنسانٌ كلاماً مُعيناً تحس منه أن هذا الإنسان يقوله من قلبه، وآخر يقول الكلام نفسه غير أنك تحس أنه يقوله من فمه، وشخصٌ يقول: جزاك الله خيراً. وثانٍ يقول: الله يجزيك الخير (تقديم لفظ الجلالة (الله) المد فيه يُوحى بالصدق ويدل عليه) وثالثٌ يقول: جزاك الله خيراً (بالضغط على الحرف المشدد وهو حرف اللام في لفظ الجلالة (الله)) فستشعر أن الثاني والثالث يقولان الكلمة من قلبيهما، وهذا يحتاج إلى تدريبٍ و إلى مُمارسةٍ، فإنسانٌ يُكلمك وهو ينظر إليك ف-هو يحترمك

ويُقدرك، فهذا يختلف عن إنسانٍ يُكلمك وهو ينظر إلى ورقة أمامه أو إلى مكان آخر، حتى إذا سكت عن الحوار قال لك: تفضل أكمل وهو ينظر إلى الأرض مثلاً، إن هذا غير مهتمٍ بك .. وتلك أمثلةٌ مُتعلقةٌ بالسلوك المصاحب للكلام.. وهناك أمثلةٌ تتعلق بمحتوى الكلام أو طريقته أو كيفية التعامل العملي مع الناس تأتي - إن شاء الله - ضمن البحث، والمُهم أن يتم التدريب العملي على كيفية التعامل.

### ثالثاً: الدوافع التي تُحرِّك المسلم إلى حُسن التعامل: -

١ - أن يكون من خير الناس أو خيرهم: -

فالمُسلم يبحث عن رضا الله ومحبته، وأن تتحقق الخيرية في نفسه ويكون من خير الناس، ويقول الرسول ﷺ: "خير الناس أحسنهم خُلُقاً".

فالمُسلم لا يحسُن خُلُقه ليكسب مصلحة، إنما لكسب رضا الله عز وجل، وهُنا تستمر الأخلاق سواءً رضي الناس أم لم يرضوا، وتحسنت العلاقة أم لم تتحسن، وكسب الود أم لم يكسب، فالأجر ثابتٌ على أية حال، وهذا هو ضمان الاستمرارية. ويقول رسول الله ﷺ: - إن الرجل ليدرك بحُسن خُلُقه درجات قائم الليل وصائم النهار". (رواه أحمد من حديث أم المؤمنين عائشة رضي الله عنها)، ويقول الرسول ﷺ: "المؤمن يألف ويؤلف، ولا خير فيمن لا يألف ولا يؤلف، وخير الناس أنفعهم للناس".

٢ - الأخلاق الحسنة مأمورٌ بها: -

إن الله سبحانه وتعالى أمرنا أن نلتزم الحكمة في التعامل مع الناس، وهذا عينُ العقل، ويقول الله عز وجل: "ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي أحسن إن ربك هو أعلم بمن ضل عن سبيله وهو أعلم بالمهتدين" .. والموعظة الحسنة هي محتوى الكلام الذي يدعو إلى شيء طيب.

وقد وصف الله تعالى رسوله ﷺ بأنه لَيِّن الجانب، وهو إن لم يكن كذلك لخسر الناس ولا نفضوا من حوله، وهم الصحابة، وهو الرسول ﷺ، فلم يقل "ﷺ" من أراد فليأت، ومن لم يُرد فلا يهمننا أمره، إنما كان حريصاً عليهم. ويقول الله تعالى: "فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك"، أي لو كنت يا محمد يا رسول الله فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر، فإن من وسائل المعاملة الحسنة أن تعفو عنهم، وتستغفر لهم، أي: أن تتجاوز عن الأخطاء وتغض الطرف عنها وتستغفر لهم، فتلك وسيلة من وسائل تشجيعهم وتنمية السلوك الطيب فيهم، وأن تُشاورهم في الأمر، أي: تحترم رأيهم، وتُقدرهم وتُعطيهم شيئاً من القيمة عندما تتعامل معهم، فما أسهل الناس وأنت تُشاورهم، وما أقرهم منك وأنت تُقدرهم، ويقول ميمون بن مهران: التودد إلى الناس نصف العقل، فالذي يتودد إلى الناس يُعتبر مسلكه هذا نصف العقل، ولكن بشرط أن يكون ودوداً وعاقلاً.

**رابعاً: قواعد ثابتة في التعامل مع الناس: -**

هناك قواعد ثابتة ومُشتركة بين كل شعوب العالم، وهي تنطلق من

الفطرة، ويستوي التعامل فيها مع المسلم وغيره، وقد نتعلم هذه القواعد أو بعضها حتى نمارسها عملياً، وقد تمتد تلك الممارسة إلى سنواتٍ حتى نتخلص من طبع سيءٍ يكرهه الناس، أو نكتسب طبعاً طيباً يُحبه الناس، فمن هذه القواعد المُشتركة ما يلي:

١ - أن يكون حديثنا وموضوعنا عن التعامل مع الناس الأسوياء والعقلاء، أما الشواذ فتكون لهم مُعالجة فردية، فالسويُّ من إذا أكرمته عرف المعروف، والشاذ من يتمرد إذا أنت أكرمته.

إذا أنت أكرمت الكريم ملكته وإن أنت أكرمت اللئيم تمردا  
٢ - تختلف طريقة التعامل تبعاً لاختلاف العلاقة: الوالد مع ولده، والزوج مع زوجته، والرئيس مع مرؤوسه، والعكس.

٣ - التعامل يتغير باختلاف العقول والمفاهيم، فالرجل الذكي الفاهم الواعي تختلف طريقة تعامله عن الشخص الآخر المحدود العقل والمحدود الفهم والعلم، فالحديث معه يكون مُناسباً لطبيعته وقدرته على الفهم.

٤ - يختلف أسلوب التعامل أيضاً باختلاف الشخصية. فطريقة التعامل من شخص شكّاكٍ وحسّاسٍ تختلف عنها مع شخصٍ سويٍّ، فالطريقة تختلف باختلاف الشخصيات والصفات التي تكون بارزةً فيهم.

**خامساً: الطعم المناسب هو الذي يصطاد السمك: -**

يقول المؤلف ديل كارنيجي: من هواياتي أن اصطاد السمك، وبمقدوري أن أجعل الطعم الذي أثبتته في السنارة أفخر أنواع الأطعمة،

لكني أفضل استعمالى لطعوم الديدان على الدوام، ذلك أننى لا أخضع فى انتقاء الطعوم إلى رغبتى الخاصة، فالسمك هو الذى سيلتهم الطعم، وهو يفضل الديدان، فإذا أردت اصطياده قدّمت له ما يرغب فيه .. والآن .. لماذا لا نُجرب الطُعومَ مع الناس؟

لقد سئلت "لويد جورج" السياسى البريطانى الداهية، عما أبقاه فى دقّة الحُكم مع أن مُعاصريه من رجال الدول الأوربية الأخرى لم يستطيعوا الصمود مثله، فقال: - إننى ألائم بين ما أضعه فى السنارة، وبين نوع السمك.

والواقع أن "الطعم" هذا مُهمٌ للغاية، ذلك أن علاقتك مع الآخرين تُهمهم أيضا بقدر ما تهتمك أنت، فحين تتحدث إليهم حاول أن تنظر بعينهم، وتُعبّر عما فى نفسك من زاويتهم، وبمعنى آخر أبد لهم اهتمامك بهم، وأكثر من اهتمامك بمصلحتك الشخصية، واجعلهم يتحمسون لما تُريد منهم أن يفعلوه عن طريق اتخاذ الموقف من جانبهم.

### سادساً: أساليب التعامل مع الناس فى الإسلام

١ - الناس يكرهون النصيحة فى العلن: -

لا يختلف اثنان فى أن النصيحة فى العلن يكرهها الناس، لأن كل الناس يكرهون أن تبرز عيوبهم أمام غيرهم، كل الناس مسلمهم وكافرهم. ولكن أخذ الفرد ونصحه على انفراد أَدعى للقبول وأدعى لفهم المسألة.

٢ - لا تُكثّر من لوم الناس: -

الناس يكرهون من يُؤنب ويؤيخ فى غير محل التأنيب، ومن غير تأنٍ

ودون السؤال والاستفسار، بل من الخطأ أن يتمادى الإنسان في التأنيب بعد أن يعتذر صاحبه، فالناس جميعاً ومنهم نحن عاطفيون أولاً، ثم أصحاب منطقي وعقول في الدرجة الثانية. فإن لنا نفوساً ذات مشاعر وأهواء، وهي تُريد من الآخرين أن يحترموها كما هي، فلماذا تُحاول مُناقضة نفوس الآخرين، بينما تعرف أن نفوسنا من نفس النوع؟ إن اللوم والتأنيب مُرُّ المذاق ثقيلٌ على النفس البشرية، فحاول تجنبه حتى تكسب حُبَّ غيرك.

٣ - من الحكمة أن تُسلم بخطئك حين تُخطيء: -

إن الاعتراف بالخطأ يُزيل التحامل الذي يُمكن أن يتولد في صدر الخصم أولاً، ومن ثم يُخفف أثر الخطأ ثانياً، فحين ترى أنك على خطأ اعمد إلى التسليم به، وهو كفيلاً بأن يجعل الخصم يقف منك موقف الرحيم السريع العفو، وعلى العكس من ذلك إذا أصررت على الدفاع عن خطئك، وقديماً قيل: المقر بذنبه كمن لا ذنب له.

٤ - إِيَّاكَ وَالْأَنَا: -

الناس يكرهون دائماً من ينسب الفضل لنفسه، فإذا حدث إخفاقٌ ألقى بالتبعة على الآخرين وإذا حدث نجاحٌ نسبته لنفسه، وجاء في بحثٍ إحصائيٍّ قامت به مصلحة التليفونات في نيويورك: - أن كلمة (أنا) هي أكثر كلمة تُرَنُّ بها أسلاك شبكتها التليفونية، ومعنى ذلك أن اهتمام الناس كُلُّ بنفسه، هو الصفة المسيطرة على البشر، فإذا كنت تهتم بنفسك أولاً، ولا تُحاول اجتذاب الآخرين بالاهتمام بهم، فكيف تنتظر منهم أن يهتموا بك إذا؟!!

٥ - لا تُركِّز على السلبيات دون الحسنات: -

ما أحدٌ يسلم من العيوب، فلا زوجة بلا عيوب، ولا صديق بلا عيوب، ولا رئيس ولا مرؤوس، فيقول سعيد بن المسيب: - ليس من شريفٍ ولا عالمٍ ولا ذي فضلٍ إلا فيه عيب، ولكن من الناس من لا ينبغي أن تُذكر عيوبه .. فمن كان فضله أكثر من نقصه ذهب نقصه لفضله، ولا تذكر عيوب أهل الفضل تقديراً لهم.

وكم من الناس ننقدهم فإذا رأينا غيرهم حمدناهم: -

بكيت من عمرو فلما تركته وجربت أقواماً بكيت على عمرو والرسول ﷺ "يُعطينا المثل فيذكرُ بفضل الأنصار، لأن البشر بطبعهم ينسون الحسنات، فقد أخرج البخاري قوله ﷺ: "أوصيكم الأنصار فإنهم كرشى وعيبي (يعني بطانتي وخاصتي)، فقد قضوا الذي عليهم (يقصد أنهم وفوا بما تعهدوا به في بيعة العقبة)، وبقي الذي لهم، فاقبلوا من مُحسنهم، وتجاوزوا عن مُسيئهم .. (البخاري، من حديث أنس بن مالك) .. إن هذا قيمة الإنسانية والعدل.

٦ - الناس يكرهون من لا ينسى الزلات: -

الناس يبغضون من لا ينسى زلاتهم، ولا يزال يُدكر بها ويمنّ على من عفا عنه، فالناس يكرهون ذلك الإنسان الذي يُدكرُ الناس بأخطائهم ويُعيدها عليهم مرةً بعد مرة. والله عز وجل يقول: "والعافين عن الناس". ويقول الرسول ﷺ: "من ستر مسلماً ستره الله في الدنيا والآخرة" (مسلم من حديث أبي هريرة) فالذي يذكر ويُعيد الخطأ يكره الناس الاجتماع به

والارتياح إليه.

٧ - احذر من النقد المباشر: -

الانتقاد لا يحتاج إلى موهبة خاصة أو بذل نشاط كبير، ففي وسع أي أحمق أن يُشنع على رجل ذي عبقرية وتميز وأن يتهمه ويسخر منه، دعنا نحاول أن نفهم الآخرين وتلمس لهم الأعذار حين تقصيرهم فهذا أمتع من النقد المباشر. فطبيعة البشر تأتي ذلك .. نعم، قد ينفذ الشخص المنتقد المطلوب منه، ولو كان الأسلوب مباشر وبنقدٍ حادٍ، ولكن لو كانت الطريقة ألطف كان ذلك أَدعى للقبول.

ولنا في رسول الله أسوةً حسنةً، ومن ذلك ما ورد في قصة القوم الفقراء والذين جاءوا وكانوا كلهم من مُضَر، وتأثر الرسول لما لهم من الفقر فقام وخطب الناس، ثم قال: - تصدق رجلٌ من ديناره، من درهمه، من ثوبه، من صاع تمره.

لم يقل تصدقوا ولم يعاتبهم على عدم الصدقة، فانظر النتيجة: جاء رجلٌ من الأنصار بصُرةٍ كادت تعجز يده عن حملها، بل عجزت، وقدمها للرسول ﷺ فاستهل وجهه وقام الناس وتصدقوا، فأصبح عنده كومة من الصدقات، وفرح الرسول فقال: - من سنَّ في الإسلام سنةً حسنةً .. (الحديث) (مُسلم في صحيحة من حديث المنذر بن جوير عن أبيه) .. وهكذا فاحذر من النقد المباشر الذي لا تكسب منه سوى ضيق الصدور منك.

٨ - لفت النظر إلى الأخطاء تلميحاً وبكُلِّ لباقةٍ: -

أنت وأنا والناس جميعاً يكرهون أن ينتقدهم غيرهم إلا أننا جميعاً كثيراً ما نفعل أفعالاً تستدعي الانتقاد، فإذا وددت انتقاد الغير وكان هناك حاجة مُلحة لذلك فماذا تفعل؟ .. ولنا في رسول الله "ﷺ" وسلم قُدوةً حسنةً، حينما قال لعبد الله بن عمر: - نعم الرجل عبد الله لو كان يقوم من الليل.

ف نجد أن الرسول قد عالج الخطأ بكُلِّ لباقةٍ، بل وقدم المدح والثناء قبل لفت النظر إلى الخطأ .. والمقصود بالتوجيه هو إصلاح الغير مع ضمان عدم إثارة البغضاء في قلبه، ولهذا كان على المُنتقد أن يلجأ إلى التلميح بما يراه ناقصاً، ولكن من طرفٍ خفي.

٩ - تكلم عن أخطائك أولاً، وقدم اقتراحاتٍ مُهذبة: -

إن أفعال هذا .. ولا تفعل ذلك لا تُعطي نتيجةً طيبةً كقولك: -  
أليس من الأفضل أن تفعل هذا؟ أو أليس من الأفضل ألا تفعل ذلك؟  
ذلك أن الأمر الجازم صعبٌ على النفس أن تتقبله، وحتى لو تقبله الرجل الذي تُوجه إليه الأمر فإن توجيهك ذلك له يُبقي في نفسه جرحاً غائراً يطول قبل أن يندمل، أما الاقتراح (المُهذب) فهو مُستساغٌ ولا يشعر المرء تجاهه بغضاضةٍ فيُنفذه راضياً مُحتفضاً بعزته وتقدير نفسه.

وقبل بضع سنوات، قرَّرَ مجلس إدارة شركة "جنرال إلكتريك" إقالة رئيس قسم الحسابات في الشركة، وكان مُهندساً كهربائياً عبقرياً طالما

انتفعت به الشركة، لكنه لم ينجح في إدارة قسم الحسابات أيّ نجاح، وكانت الشركة تُقدر للرجل فضله، ولكنها تود كَفَّ يده عن قسم حيويّ فيها، فكيف تُبلّغه ذلك؟ لقد اخترعت له منصب "المهندس المُستشار للشركة" وعينته عليه، ثم سلمت إدارة القسم لشخصٍ آخر، فحاول دائماً أن تحفظ ماء وجه الآخرين.

١٠ - لا تُعامل الناس باستعلاء: -

الناس يكرهون من يُعاملهم باحتقارٍ واستعلاءٍ مهما كان هذا الإنسان، وروى هارون بن عبد الله الجمال فقال: - جاءني أحمد بن حنبل بالليل - انظروا كيف يكون التصرف، وهو يُريد أن يُصحح خطأً - فدقّ عليّ الباب، فقُلت: - من هذا؟ فقال: أنا أحمد، ولم يقل: الشيخ أحمد، فبادرت وخرجت إليه فمساني ومسيته. فقُلت: حاجة أبي عبد الله؟ (أي: ما حاجتك؟)، قال: شغلت اليوم قلبي. فقُلت: بماذا يا أبا عبد الله؟ قال: جُرْتُ عليك اليوم وأنت قاعدٌ تُحدِّث الناس في الفياء (الظل) والناس في الشمس بأيديهم الأقلام والدفاتر. فلا تفعل مرة أخرى، فإذا قعدت فاقعد مع الناس، فانظر كيف كانت النصيحة، والذي يرويه ليس الإمام، وإنما ذلكم الشخص المتأثر بالنصيحة.

١١ - احترم آراء الآخرين، ولا تُقل لأحدٍ " أنت مُخطئٌ": -

حين تبدأ كلامك مع رجلٍ بأن تقول له: (أنت مُخطئٌ)، أو (اسمع يا هذا: سأثبت بُطلان ما تقول)، أو باللهجة العامية: (ما عندك سالفة)، أتدري أنك في تلك اللحظة تعني: أنك أيها الرجل تعوزك براعتي وبنقصك

ذكائي، فقف أمامي ذليلاً لكي أدلك على الطريق الذي بلغه ذهني المتوقد، وحكمتي الأصيلة؟ فهذا هو المعنى بالضبط، فهل تقبل بأن يُوجه إليك أحدٌ مثل هذا القول؟

فلماذا إذاً يُسارع الواحد منا بنشر التأكيد والجزم وحتى في أمورٍ غامضةٍ لمجرد الادعاء بالعلم، أو مُناكفة الغير، أظن أن قولك: أنت مُخطئ سيوصلك إلى نتيجةٍ مع من تُحدثه بنفس القدر الذي يوصلك إليه قولك: قد أكون أنا مُخطئاً، فلنفتش عن الحقيقة، فإن إقرارك باحتمال أن قولك غير مُصيب لا يُضعف موقفك، كما قد يُخيلُ إليك، فالسامعون يتأثرون بك وبنزاهتك وحبك للإنصاف، أما من قابلته مُباشرةً بتخطئه فيصعب عليك إقناعه بالخطأ بعد ذلك، فهذه طبيعة النفس البشرية فهي تتأثر انعكاساً.. فاحترم آراء الغير مهما كانت يُحبك الناس ويتأثرون بشخصك، وأكبر دليلٍ على ذلك صبره "ﷺ" على جفاء الأعراب حين يُخاطبوه، ويدخل الرجل منهم مُغضباً ويخرج وأسارير الرضا على وجهه.

١٢ - الناس يُحبون من يُصحح أخطائهم دون جرح مشاعرهم: -

ويُضربُ مثلٌ في ذلك في أحد الكتب: أن شخصاً ألقى خطاباً (مُحاضرةً) في عددٍ كبيرٍ، ولكنها كانت طويلةً وفيها تفصيلٌ، فمَلَ الناس، ولما عاد المُحاضر إلى منزله سأل زوجته، فقال: ما رأيك في المُحاضرة؟

فقالت: - هذا الموضوع يصلح مقالةً رصيفةً في مجلةٍ علميةٍ

مُتخصصةٍ.

وقد فهم المحاضر من كلام زوجته أن الموضوع لا يصلح للمحاضرة،  
فإياك وقول: - أنت لا تصلح لكذا، أو أنت تصلح لغير ذلك.

١٣ - أكسب الجدل بأن تتجنبه: -

إن حُبَّ الظهور في مُعظم الأحيان هو الدافع الأول إلى المُجادلة،  
فأنت تود أن تعرض سعة إطلاعك وحُسن تنقيبك في الموضوع المطروح  
للجدال، ومثل هذا يُحسِّسُ الرجل الآخر الذي تُجادله، فإذا قهرته بمنطقك  
السليم وفُزت عليه، فإنه لن يعتبر ذلك إلا إهانةً منك، وجرحاً لكرامته،  
وهو قلماً يغفر لك ذلك، بهذا تكون قد اشترت خصومته دون نفعٍ  
يُصيبك من الشراء.

١٤ - ابدِ للناس اهتمامك بهم أكثر من اهتمامك بنفسك: -

الناس يُحبون الإنسان الذي يهتم بهم وبما يُفكرون، وما الذي يشغل  
بالهم، وحينما يتحدثون ينصت لحديثهم وينظر إليهم ويلخص ما يقولون  
ويناقشهم فيه.

١٥ - كُنْ في حاجة الناس: -

إن الناس يُقدِّرون من يسعى في حاجتهم ويشفع لهم، والرسول  
ﷺ يقول: "أحبُّ الناس إلى الله عز وجل أنفعهم للناس، وأحب  
الأعمال إلى الله سرورٌ تُدخله على مُسلمٍ، تكشف عنه كرباً، أو تقضي عنه  
ديناً، أو تطرد عنه جوعاً، ولو أن تمشي مع أخيك في حاجته أحبُّ إليَّ من  
أن تعتكف شهراً".

ولو أدرك العامل والموظف عظم هذا الحديث لأتته المعاملات في وقتها.

١٦ - قَدِّم خدماتٍ للآخرين قبل أن يطلبوا: -

إن الناس يُشيرون بالبنان لمن يعمل ويخدم ويُقدم للآخرين، وذلك لأنه يأسر قلوبهم بفعله.

١٧ - خاطب الناس بأحب أسمائهم، وتعرّف على أنسابهم: -

ما إن بلغ "جيم فارلي" الأربعين من عُمره حتى منحته أربع جامعاتٍ درجاتها الفخرية، وتم تعيينه مُديراً للبريد العام في الولايات المتحدة، وسر نجاحه أنه كان يمتلك مقدرةً فائقةً على تذكر أسماء الناس، وكان يلقي الرجل فيتعرف على اسمه الكامل، وأسماء أولاده وأهله المُقرين، ويستفسر عن عمله، وميوله السياسية، ونزعاته الفكرية، ثم يختزن كل ذلك في ذاكرته حتى إذا التقى به ثانية سار الحديث بينهما وكأنه لم ينقطع عنه. فيسأله "جيم" عن أولاده وزوجته وأزهار حديقته، وفي لغة يشعر معها المسئول بقربته الفعلية من قلب "جيم" وعواطفه. وهكذا إذا أردت أن يُحبك الناس فاذكر أسماءهم لأن اسم الرجل هو من أقرب الطرق لكسب مودته.

١٨ - أخلق في الآخر رغبةً جامحةً في أن يفعل ما تُريد منه: -

وهي أن تُشعر الإنسان بمحبة الأمر حين تُعطيه إياه، وكان ذلك هو دأب الرسول ﷺ "فكان يُشوق الناس لما يأمرهم به، فلما أراد أن يُسير جيشاً قال: "لأعطين الراية غداً رجلاً يُحبه الله ورسوله".

وإذا أراد إنسانٌ أن يصرف شخصاً عن طبع سيئٍ مثلاً، فمن الخطأ أن يقف موقف المرشد الناصح في الوعظ، ولكن فتش عن رغبةٍ يود هذا الشخص بلوغها، ثم اربط تلك الغاية بالإقلاع عن هذا الطبع السيئ، وستجده ينصرف عنه فعلاً، طمعاً في الوصول إلى الغاية، لا تائراً بصواب رأيك ابتداءً، (ولا يفهم من هذا التقليل من شأن الوعظ).

#### ١٩ - البراعة في الحديث: -

الناس لا يُريدون منك أن تتحدث عن تجاربك وخبراتك، فلهم خبراتٌ أيضاً، وخير مُحَدِّثٍ هو من يستمع بشغفٍ إلى الآخرين، فاسأل مقابلك سؤالاً ودعه يتحدث في تخصصه، بذلك يشعر بالامتنان لك وتظفر بصداقته سريعاً، وإذا أتمتَ له فرصة التحدث عن تجاربه وظلت مُصغياً له باهتمام، فإن الاستماع بشغف هو أعلى ضروب الثناء الذي يُمكن أن تُضفيه على مُحَدِّثك، فالناس يُحبون من يفتح لهم المجال لتحقيق ذواتهم.

#### ٢٠ - قَدِّر غيرك تفرز بتقديره لك: -

إن التقدير من الغير غذاءٌ للنفس كما هو الطعام للجسد، بل إن النفس أرفع حساسيةً وأحلُّ شأنًا، وقد يصوم المرء وينقطع عن الطعام والشراب، أما عن حاجته إلى تقدير الغير له فلن يستطيع .. إذاً .. لماذا لا ندع الآخرين يحتزنون في ذاكرتهم أنغاماً حلوةً، وكلماتٍ مُحببةٍ عن تقديرنا لهم وشعورنا بأهميتهم؟

#### ٢١ - تكلم فيما تظن أنه يسر مُحَدِّثك: -

إذا أردت إدخال السرور إلى قلوب الناس حدّثهم فيما تظنهم يودون الاستماع إليه أولاً، وبذلك تستدرجهم إلى التحدث، والحديث الشيق اللذيذ فتصغي إليهم بشغف، ويعتبرونك محدثاً بارعاً تستطيع جلب مسرتهم.

٢٢ - امتدح الناس فيما يجيدونه: -

اختر شيئاً جميلاً فيهم وحدثهم عنه ولن تُعدَم ذلك الشيء الجميل، فالناس يختلفون ويتفاوتون، ولكنه لا يُمكن إلا أن تجد شيئاً جميلاً في كل فردٍ منهم، فالناس يُحبون أن تمدح الناحية الجميلة فيهم.

٢٣ - الناس يُحبون الشكر والتشجيع:

وإن كان الأصل في المسلم أنه يعمل العمل ابتغاء رضا الله ولا ينتظر شُكر الناس، ولكن ذلك طبعٌ في البشر وذلك لا بأس منه شرعاً، ولقد روى أحمد والترمذي: - من لم يشكر الناس لا يشكره الله. وكذلك قوله "ﷺ": "اللهم لا عيش إلا عيش الآخرة، فأكرم الأنصار والمهاجرة".

٢٤ - ابتسم للناس، يبتسمون لك: -

إن قسماَت الوجه خيرٌ معبرٍ عن مشاعر صاحبه، فالوجه الصبوح ذو الابتسامة الطبيعية الصادقة خير وسيلةٍ لكسب الصداقة والتعاون مع الآخرين، قال "ﷺ" في الحث على البشر والتلاطف: - "تبسمك في وجه أخيك لك صدقة".

٢٥ - تهادوا تحابوا: -

الهدية قد تكون بسيطةً جداً في قيمتها ولكنها تُدخل سروراً وتُظهر مدى الاهتمام بالمُهدى إليه، ففي حديث أبي هُريرة عن المُصطفى ما إن بلغ أنه قال: "تهادوا تحابوا".

٢٦ - دع الغير يظن أن الفكرة هي فكرته: -

إذا أردت أن تكسب روح التعاون عند الآخرين، فاجعل الشخص الآخر يحس أن الفكرة هي فكرته، فالعاقل إذا أراد أن يتصدر الناس جعل نفسه خلفهم.

٢٧ - تفهم عواطف الآخرين، واستشر عواطفهم النبيلة: -

كما أن لك عاطفة تسوقك في كثيرٍ من الأحيان إلى اتخاذ موقفٍ مُعين، أو تبني رأيٍ خاصٍ، فإن للآخرين عواطف أيضاً، وكما يسرك بأن يُراعي الآخرين عاطفتك، فإنهم يسرهم أن تُراعي عواطفهم بنفس المقدار، ومهما بدا الناس عتاةً قساةً القلوب أو لا منطقيين، فإن طبيعتهم الإنسانية هي التي تسود آخر الأمر، إنهم ضِعفاء، إنهم يطلبون التعاطف معهم، بل والعطف عليهم، فإذا قُلت لمُحدثك: إني لا أوجه إليك اللوم، إذ إني سأفعل مثل ما فعلت، ولو كُنت مكانك. فإن هذا كفيلاً بضمان الجذابه إلى جانبك، واستلالِ كُل حِقْدٍ أو تصورٍ كان من المُمكن أن ينشأ بينكما، إذا كُنتما مُختلفين على أمرٍ من الأمور .. واستشارة العواطف النبيلة في قلوب الآخرين طريقةً ناجحةً تماماً في كسب الناس إلى وجهة نظرك، كما أنها لن

تؤدي إلى مضرّة لو قُدِّر لها الفشل.

وليس المقصود من هذا البحث أن تُلمَّ ببعض الحقائق العامة حول السلوك الإنساني، بل إن التطبيق العملي لتلك الحقائق والأساليب هو ما أبتغيه من كتابة البحث .. ولكن لما كان اكتساب العادة صعباً، نزل في حاجةٍ إلى يقظةٍ ذاتيةٍ ومُحاسبةٍ دائمةٍ، فاجعل من نفسك رقيباً على نفسك، وجاهد نفسك ألا تميل مع التخاذل، وطبّق ذلك مع أهلك، وأهلك، وإخوانك، وأقربائك، وأصدقائك، لأنهم أَلصقُ الناس بك، ومن ثم تتحول هذه الحقائق والأساليب إلى مهاراتٍ اجتماعيةٍ عمليةٍ.

### العطف على الآخرين

هل تُريد أن تعرف كلمات لها مفعول السحر في أصدقائك؟ هل ترغب في إزالة الشعور بالكراهية وتُولد معه النوايا الطيبة الحسنة وتجعل الشخص الآخر يستمع بإصغاء؟ حسناً هذه هي الطريقة التي ستُحقق لك هذه الرغبات، فحاول أن تبدأ حديثك بهذه العبارة: أنا لا ألومك إطلاقاً لشعورك هذا، فأنا لو كنت موضعك لتصرفت وشعرت مثلك تماماً .. صدقني إن مثل هذه العبارة كافية لإزالة الكثير من الضغائن وتجميد العدوان، وستكون صادقاً فعلاً إذا قُلْتها لأنك لو وضعت نفسك مكانه لتصرفت مثلما تصرف هو بالضبط.

ويقول الدكتور "أرثر جايتس" في كتابه (علم النفس التربوي): إنَّ الجنس البشري يصنع عالماً يلتبس التعاطف، فالطفل يشرح جرحه في لهفة، بل إنه يعتمد إيذاء نفسه لاستئثار عطف الآخرين، والكبار يروون تفاصيل حياتهم الشاقة لنفس الغرض، وبخاصة إذا أُجروا عمليات جراحية إلى جانب الشكاوى من المصائب حتى ولو لم يكونوا صادقين، وهكذا إذا أردت أن تستميل الناس إلى طريقة تفكيرك اتبع هذه القاعدة (تعاطف مع آراء ورغبات الشخص الآخر).

### اعرض أفكارك بأسلوب مثير

مُنذ سنوات تعرضت صحيفة " فيلادلفيا إيفينج بولايتن " إلى حملة

انتقادات وتشهير لم يسبق لها مثيل، وانتشرت شائعة مُعرضة تُشير إلى أن الجريدة لا تحتوي على أخبار، بينما تكتظ صفحاتها بالإعلانات، وكان لابد من مواجهة هذه الشائعة، ولكن كيف حدث ذلك؟

قام مجلس إدارة الجريدة بتجميع الأبواب والصفحات الإخبارية، ثم قامت بطبعها في كتاب طرحته في الأسواق بعنوان (ذات يوم) وكان ثمنه لا يزيد عن سنتين حتى يتسنى لجميع القراء الإطلاع على المواد الإخبارية التي كانت تنشرها الصحيفة خلافاً للشائعات المُنتشرة، وهكذا نجح مجلس إدارة الجريدة في إعادة القراء إلى شراء صحيفتهم المُفضلة بعد شهور طويلة من الكساد والرُكود، حتى أنها باتت مُهددة بالإفلاس.

(كيف تكسب الجدال؟) كان هذا عنوان كتاب شهير أصدره "ريتشارد بوردن" و"ألفي بوس" من جامعة نيويورك من خلال تفسير ألف وخمسمائة مُقابلة تدور جميعاً حول عمليات البيع، ثم بعد ذلك أُلقيت في مُحاضرة بعنوان (مبادئ البيع الستة)، وبعد ذلك تم عرضها في السينما أمام الشركات الضخمة، والحقيقة أنهما لم يشرحا المبادئ فحسب التي كشفتها تجاربهما، بل أنهما ابتكر أسلوب جديد حيث قاما بتمثيلها، فقامت معارك كلامية أمام المُشاهدين، وتم عرض الطريقة الصحيحة والسليمة إلى جانب الطرق الخاطئة في عمليات البيع.

يعترف "جيمس بوميتون" الذي كان عليه أن يُقدم تقريراً مُفصلاً لشركته حول بيع أحد أنواع الكريمات المرطبة للبشرة، وكان عليه اللجوء إلى أحد المسؤولين لاستشارته في الأمر حتى يصل إلى السعر المُناسب لها.

يقول جيمس: إن أول مرة دخلت فيها مكتبه وجدت نفسي محصوراً أمامه في جدل واسع حول الأساليب المناسبة في إجراء التحقيق، وللأسف كنت أجادله وكان هو أيضاً يجادلني هو يؤكد أنني على خطأ، وأنا أبرهن على عكس تلك التهمة، وعلى الرغم من أنني قد تمكنت من تحقيق بعض الفوز عليه، إلا أن المواجهة قد انتهت دون التوصل إلى نتيجة.

في المواجهة الثانية لم أكن مهتماً بعرض الأرقام والحقائق أمامه، بل توجهت إلى هذا المسئول وقد قررت أن أنحي لغة الأرقام جانباً على أن أقوم بعرض الحقائق بشكل تمثيلي، وحين دخلت إلى مكتبه كان مُنهماكاً في مُحادثة تليفونية فقامت بفتح حقيبتي وأخذت أضع ٣٢ وعاءً من الكريم المُرطب، أي كُل المنتجات المعروضة، ثم وضعت واحداً فوق مكتبه من مُنتجات الشركة المنافسة، وكنت قد وضعت مُلصقاً على كُل وعاء كإشارة تُظهر نتائج الفحص التجاري.

### استمالة الناس إلى طريقة تفكيرك

توجد لدينا وصفة رائعة لاستمالة الناس إلى طريقة تفكيرك: -

١ - إن أفضل أداة للخروج من الجدل بأفضل النتائج هي أن تتجنب الجدل.

٢ - لا تقل لأحد أنت مخطئ وأبد احترامك لآراء الآخرين.

٣ - اعترف بخطئك في سرعة وحزم.

٤ - تحدث مع الآخرين بطريقة ودية.

- ٥ - حاول أن تستدرج الشخص الآخر لكلمة (نعم) بسرعة.
- ٦ - اترك دفة الحوار للشخص الآخر.
- ٧ - دع الشخص الآخر يشعر دائماً أن الفكرة هي فكرته.
- ٨ - لا بد أن تكون صادقاً في رؤية الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر.
- ٩ - حاول أن تظهر تعاطفك مع آراء ورغبات الشخص الآخر.
- ١٠ - خاطب الدوافع النبيلة الساكنة في أعماق أي إنسان.
- ١١ - أعرض مقترحاتك وأفكارك بطريقة تمثيلية.
- ١٢ - ضع الأمور دائماً في موضع تحدٍ.
- المدح والثناء الصادق لكسب قلوب الآخرين**

إنَّ الحلاق يرغي ذقن الزبون بالمرطبات قبل حلقها وعلم النفس دائماً ينادى بإبراز مزايا الإنسان الآخر قبل أن تكشف له نقاط ضعفه حتى يتقبلها راضياً باسماً .. في أثناء انتخابات الرئاسة الأمريكية عام ١٩٦٩ استدعى الرئيس أحد الخطباء البلغاء لصياغة خطاب يلقيه أمام رجال حزبه الجمهوري، يساعده على خوض حملته الانتخابية واستجاب الرجل وتحمس لهذا العرض الذي أشعره بالأهمية وراح ينهمك في كتابة الخطاب المنتظر وبعد ثلاثة أيام أقبل الرجل يقرأ نص خطابه على مرشح الرئاسة الذي فوجئ بأن الخطاب دون المستوى، وعلى عكس ما كان متوقِعاً وحين أراد مرشح الرئاسة أن يخبره بأن الخطاب لا يرقى إلى المستوي

المطلوب حاول أن ينقل له ما تعتلج به نفسه دون أن يחדش كرامته ويفقده حماسه وفرحته التي كادت أن تقفز من عينيه ولكن كيف أخبره ماكينلي مرشح الرئاسة بما يريد؟

تأمل ما قاله بالحرف: إنَّ هذا الخطاب رائع حقاً يا عزيزي ولا أظن أن هناك من يستطيع أن يكتب خطاباً مثله أو أفضل منه، هناك مناسبات عديدة يتناسب معها هذا الخطاب ولكن أتظن أنه يتناسب مع تلك المناسبة بالذات؟ إنه رائع من وجهة نظرك لكن ينبغي أن أدرس النتائج من وجهة نظر الحزب والآن هل تفضلت بكتابة خطاب آخر يدور حول النقاط الرئيسية التي ذكرتها لك سلفاً وإذا أنت فرغت منه أرجو أن تبعث به إلى مكنتي لكتابته على الآلة الكاتبة واحرص على أن تبعث لي بنسخة منه.

وفعل الخطيب ذلك وقد شجعه ماكينلي في إعادة كتابة خطابه الثاني حتى استطاع أن يكون من أبرز وأشهر خطباء الحملة الانتخابية.

وهذا هو أبراهام لنكولن يبعث برسالة تفيض رقة وعضوبة إلى أرملة عجوز فقدت خمسة من أبنائها في أتون الحرب الأهلية، وهي الرسالة التي أثلجت صدر الأرملة الثكلى وقد بيعت بعد ذلك في مزاد علني عام ١٩٢٦ بمبلغ قيمته ١٢ ألف دولار!! وقد مدح السيدة كثيراً وأثنى عليها حسن تربيتها العظيمة التي أنجبت أولاداً صنعوا تاريخ الوطن بدمائهم وأرواحهم وكانت الرسالة لها أبلغ الأثر في نفس السيدة العجوز وساعدتها على الخروج من محنتها حيث كان لنكولن هو بطل هذه المرحلة التاريخية في الولايات المتحدة الأمريكية.. ونص الرسالة: -

سيدتي العزيزة.. لقد طالعت في ملفات إدارة الحرب خطاباً من رئيس الأركان العامة في (ماساتشوستس) بأنك أم خمسة أبناء، ماتوا بميدان القتال على نحو يدعو للفخر، أشعر كم هي واهية وعقيمة كلماتي التي تسعى لإلهاك عن خسارة فادحة كهذه، ولكن لا أستطيع إلا أن أقدم لك عزاءً قد تجدينه في شكر الجمهورية والذين ماتوا لإنقاذها، أدعو الله أن يُخفف عنك ألم ثقلك لأبنائك، وألا يترك بداخلك سوى ذكري باقية لمن أحببت وفقدت، وفخر تستحقينه نظير ما قدمت من تضحية غالية لأجل الحرية.. مع خالص تقديري.. "إبراهام لنكولن".

### كيف تنتقد الآخرين ولا يكرهونك؟

توفي الخطيب المفوه الشهير هنري وارد بيتش في عام ١٨٨٧ أو كما يُردد أهل اليابان (انتقل إلى عوالم أخرى)، وتم استدعاء الخطيب "ليمان أبوت" في الأسبوع الذي أعقب وفاة واربيتش لكي يُلقى خطاباً على منصة الراحل العظيم، ولأنه أراد أن يُقدم أروع ما عنده راح يُعاود كتابة الخطاب عدة مرات، وقد صاغ كلماته بدقة بالغة ثم قرأها أمام زوجته، ولكن زوجته التي تتصف بالذكاء شعرت أن الخطاب يفتقد للبلاغة والفصاحة التي تميز بها زوجها دائماً، فهل قالت له ما هذا السخف الذي تُرده على مسامعي لعنك الله؟! هل طلبت منه أن يتوقف عن الاسترسال في قراءة ما تبقى من الخطاب؟

كلا لقد ظلت تسمعه إلى أن فرغ منه ثم قالت له في خجل: -

- ما أروع هذا المقال يا زوجي العزيز إنه يُناسب جريدة "إريكن

ريفيو" وأدرك الرجل أن زوجته لا ترى خطاباً يتصف بالبراعة والحماس فمزق الخطاب أمامها رغم إنها امتدحته وأثنت عليه، إلا إنه فهم معني عباراتها الرقيقة، وبعد ذلك راح يصوغ خطبة أخرى كانت أكثر جمالاً وروعة نال بها ثقة زوجته ورضاها عنه.

ولهذا إذا أنت أردت أن تلفت نظر الآخرين إلى أخطائهم لا تُصارعهم بأخطائهم قبل أن تكشف لهم عن مزاياها، وعليك أن تتبع القاعدة التالية: -

(الفت نظر الشخص الآخر لخطئه بصورة غير مباشرة).

النقد البارع: -

يُقدم هاري لفنسون المحلل السيكولوجي، النصيحة التالية حول (فن النقد) الذي يتضافر مع فن الإطراء ..

- كُن مُحدداً، التقط حدثاً له دلالة، هدفاً يُوضح مُشكلة رئيسية تحتاج إلى التغيير، أو نموذجاً يُمثل عدم الكفاءة، مثل عدم القُدرة على أداء أجزاء مُعينة من العمل بصورة جيدة، هذا لأن ما يُثبط معنويات الإنسان هو أن يسمع أنه أخطأ في عمل شيء ما دون أن يعرف على وجه التحديد ما هذا الخطأ لكي يعمل على تصحيحه، فلا بد من التركيز على التحديد.

- تذكر الشيء الجيد الذي فعله الإنسان، وما فعله بالتحديد بصورة ضعيفة، وكيف يُمكن تغييره؟! وقدم حلاً، فالنقد مثل كُل تغذية مُركزة مُفيدة، كما يجب أن يُشير لطريقة تُحدد المُشكلة تماماً، وإلا فستترك المُتلق في حالة

إحباط ومعنويات مُنخفضة، ودون دافع للقيام بعمل، لأن النقد قد يفتح الباب إلى إمكانات وبدائل لم يتبين الشخص نفسه وجودها، أو يُثير ببساطة الحساسية بأوجه النقص التي تستلزم الانتباه، وما يجب أن يُصاحبه من اقتراحات حول أسلوب الاهتمام بهذه المشاكل.

- كُن حاضراً دائماً، وذلك لأن النقد مثل المديح، وأكثر فعالية حين يُقال، وحينما يُوجه للشخص نفسه على انفراد، ونحن نلاحظ أن أولئك الناقدين غير المُرجحين يُوجهون دائماً نقدهم سلباً أو إيجاباً من على بُعد، كما لو أنهم يُزججون عبثاً عن أنفسهم. كُن حساساً دائماً، وهذه دعوة للتعاطف مع الآخر، وليكون مُتناغماً مع ما تقوله، وكيف يكون وقعه على الشخص المُتلقى.

ويُقدم "ليفنسون" أيضاً بعض النصائح الوجدانية في آخر الأمر لمن يتلقون النقد قائلاً: - يجب أن ينظر الإنسان إلى النقد ك معلومة لها قيمتها حول كيفية تحسين العمل، وليس بوصفه هجوماً شخصياً، والأمر الآخر أن تُراقب حافزك إلى اتخاذ موقف دفاعي بدلاً من تحمل المسؤولية.

وينصح ليفنسون الجميع أن ينظروا إلى النقد بوصفه فُرصة للناقد والمُنتقد للعمل معاً بهدف حل المُشكلة، وليس بوصفه حالة خصومة بينهما.

### الناس لا تُحب الأوامر

اسأل الشخص الآخر أسئلة بدلاً من إعطائه أوامر مباشرة، وراعي شعور الآخرين لكي تكسب ثقتهم، وذلك كما يلي: -

– هل تُحب أن تكون مُديراً؟

قبل أن تقول نعم فلا بد من معرفة تبعات وتحديات مُساهمته الجديدة، كما يُمكننا أن نقول إن حياتك بعد أن تُصبح مُديراً لن تكون أبداً كما كانت قبل، وستواجه تحديات كثيرة لا حصر لها، ونجاحك في مواجهة هذه التحديات معناه نجاحك كمدير.. وليس معنى صعوبة المهمة استحالتها، وفي الصفحات القادمة سنُسهّم في تقديم يد العون للمُديرين الجُدد، ونأخذ بأيديهم نحو سُلم النجاح.

– أخطاء الأيام الأولى في عالم الإدارة

من الخطأ أن تعتقد أن الجميع سيُرحبون بقدمك، ومن الخطأ النظر لمن يُريد التقرب إليك أنهم أصحاب مطامع شخصية، وأنها سيئة المرامي دائماً، ومن ثم تأخذ منهم موقفاً عدائياً.. ومن الأخطاء الشائعة للمُديرين الجُدد إحداث تغييرات سريعة واتخاذ قرارات عاجلة فور توليهم الإدارة دون أن تكون لديهم رؤية كاملة لأوضاع المؤسسة، فإن هذا غالباً يُحمل على إهانة المُدير السابق وبيان خطئه مع كونه غالباً يُقابل بمُقاومة من المرءوسين، ومن شأنه أن يُوجد فجوة كبيرة وتوجساً من المُدير الجديد.

من الأخطاء الخطيرة أن تُجيب على كُل شيء يُوجه إليك من رؤسائك أو مرءوسيك ولو كُنت لا تعرفه، وأخطر منه التماذي في التمويه، وخير لك الصمت، وفي حالة التريث هذه ليس عيباً أن تقول لا أعلم.. كما إنه من الخطأ إغفال دور المرءوسين في إسداء النصيحة للمُدير الجديد ومعرفة ما لديهم من أفكار بخصوص إدارتك لهم والاكتفاء بنصيحة

الرؤساء، ومن الخطأ إساءة مُعاملة أصدقائك القُدامى قبل أن تكون مُديراً بدعوى إثبات حيادك للآخرين، وفي المُقابل لا تخصهم بأي مزية لمجرد كونهم أصدقاءك، ومن الخطأ التعامل مع المرءوسين باعتبارهم أحد الممتلكات الشخصية فتقول: هذا مُوظفي، وتلك إدارتي، ونحو ذلك من عبارات ولو غير مقصودة ..

- كيف تبني جسور الثقة مع مرءوسيك؟

الثقة المُتبادلة بينك وبين مرءوسيك أول ركائز النجاح في مهمتك الجديدة، وعندما تغيب هذه الثقة فلا تتوقع غير الفشل الذريع والسقوط المرعب لك كمُدير، إن إدراكك لهذه الحقيقة يملك على الصبر على هذه المُهمة الشاقة، وبناء الثقة بينك وبينهم يعني أن تثق في قُدراتهم على تحقيق أهداف المؤسسة، كما يعني أن تجعلهم يثقون في قُدرتك وكفاءتك على إدارتهم وتوجيههم، وهذا يتطلب إدراك أمور هامة كما يلي: -

١ - الثقة لا تبني إلا على النجاح الفعلي، كما أنها لا تبني مرة واحدة وتحتاج إلى وقت ليس بالقصير.

٢ - غالب المرءوسين يفتقدون لوسيلة دفعهم للأمام والابتكار وعليك أنت أن تُقدم لهم هذه الوسيلة.

٣ - لا تقتل ملكة الإبداع والابتكار لدى مرءوسيك بتقريعهم إذا هم أخطأوا، فأنت بذلك تُعلنها صراحة: ممنوع أي أفكار جديدة، وليكن هدفك التوجيه والتعليم.

٤ - تجنب التعنيف على المלא ما أمكن فإن كُنت لابد فاعلاً فاتبع الأسلوب النبوي الكريم: ما بال أقوام يفعلون كذا وكذا .. ولا تُصرح بأسماء من تنتقد.

٥ - الإكثار من مدح أقوام بعينهم، وإهمال آخرين زُما يُسبب إحباطاً وسلبية لهؤلاء المهملين، وزُما سبب نوعاً من المشاحنة بين المرءوسين.

استقيموا ولن تحصوا: -

هذا العنوان جزء من حديث نبوي كريم وهو يحمل بين طياته توجيهاً عظيماً يدفع المرء لمحاولة بلوغ الكمال، وفي الوقت نفسه يُبين له أن الكمال غاية لا تُدرك، ومن ثم فلا ينبغي أن يقعد أو ييأس، وكذلك تلفت النظر إلى إدراك هذه الحقيقة في تعاملنا مع الآخرين، وألا نطلب منهم تحقيق هذا الكمال المعجز الذي يُؤدي بالمرء إلى القعود كُلية، ومن طلب عملاً بلا أخطاء، فإنما يطلب محالاً وحتماً لن يكون هناك عمل بغير نسبة خطأ، وإنتاج مائة وحدة بعشرة أخطاء خير وأفضل من إنتاج ثلاثين ليس فيها خطأ واحد .. وإن إدراك المدير الجديد لهذه الحقيقة أمر ضروري جداً على طريق النجاح فبعض المديرين الجدد يُغالون في طلب الكمال وهم يعلمون أنه بعيد المنال، والمُدبرون الذين يطلبون من مرءوسيهم ذلك إنما يعملون ضد أهدافهم، إذ قد يُؤدي الحرص على تجنب الأخطاء إلى الإبطاء في العمل وخفض الإنتاج، كما أن هذا النهج قد يُؤدي إلى استياء المرءوسين وجعلهم يعتقدون أن مُديرهم شخص لا يُمكن إرضاءه، وعلى المُدير أن يُدرك جيداً أن جودة الإنتاج تتحقق عندما يُقرر المرءوسين

بأنفسهم ذلك، ودوره هو حثهم على اتخاذ هذا القرار ومساعدتهم في تنفيذه.

## بين الإحجام والإقدام

هناك بعض الناس بطبعه مُتردد ويعجز عن اتخاذ قرار بنفسه وهؤلاء لا يصلحون للإدارة، غير أن ذلك لا يعني أن المدير عليه أن يأخذ قراراته كلها من غير تروٍ وإلا لم يصلح للإدارة.

## أسباب تردد البعض في اتخاذ القرار

عدم التأكد من كفاية المعلومات المتاحة، وإذا كان المدير يظن أنه لا يصح أن يتخذ قراراً قبل أن يكون لديه ١٠٠ % من المعلومات المطلوبة فهو واهم لسبب بسيط جداً وهو أنه في حالة ظنه توافر هذه النسبة لديه سيكتشف بعدها أنه كانت هناك معلومات غائبة عنه، ومن ثم فهذه النسبة المطلوبة غير صحيحة، وهي من عوائق اتخاذ القرارات، وفي المقابل لا يعني ذلك اتخاذ قرار في أمر ما لا يعلم عنه شيئاً، وخير الأمور أوسطها، فلا تتردد في اتخاذ قرارك عندما يتوفر لديك قدر معقول من المعلومات.

## الخوف من الوقوع في الأخطاء

إذا أردت ألا تُخطئ أبداً في عمل ما، أو قرار ما، فليس هناك سوى سبيل واحد لتحقيق ذلك، وهو ألا تعمل أي شيء، أو تأخذ أي قرار. وبعبارة أخرى: أقل الناس خطأ هم أقلهم عملاً.

ونحن لا نقصد بذلك فتح الباب على مصراعيه لتبرير الأخطاء وإنما

الشاهد أن الخطأ لا ينبغي أن يُعيق العمل واتخاذ القرارات، كما أن الإحجام عن اتخاذ القرارات أسوأ بكثير من الوقوع في بعض الأخطاء وهي ستقل بطبيعة الحال مع الخبرة والتجربة والممارسة مع الأخذ بالضوابط الأخرى.

## الكيان الواحد

من أعظم دعائم نجاح المدير أن يجعل نفسه ومرءوسيه كياناً واحداً، وأن يجعلهم يشعرون أنهم هم أصحاب العمل ومديروه بالطبع دون الإخلال والخلط بين المهام والواجبات، وعندما تظهر عبارات (نحن) و(هم) في مؤسسة مُشيرة إلى فئتين فهذا علامة تصدع في البناء بين الكليات والجزئيات، وعلى المدير الجيد أن يدرك أنه لم يعد موظفاً مطلوب منه أداء عملية مُعينة فحسب، بل إنه مسئول عن جميع العمليات بالإدارة، ومن ثم يلزمه تغيير أسلوب عمله من الاهتمام بالتفاصيل الدقيقة والجزئية، وليس معنى ذلك عدم الاهتمام بالتفصيلات التي تكون أحياناً مطلوبة لاستكمال الصورة، والتوازن مطلوب بين الأمرين، والاهتمام ببعض أشجار الغابة لا يعني إضاعة فرصة رؤيتها كلها.

## أبجديات التعامل مع العاملين معك

إن إدراك المدير لأهمية علاقته مع مرءوسيه، وأن تأثيرها على مستقبله ومهمته أكثر من علاقاته برؤسائه من شأنه أن يُغير من نظرته واهتمامه بهذه العلاقة، وتنميتها، ولكن قليلين فقط من المديرين هم من يدركون ذلك، ومن ثم يسقطون من دائرة اهتمامهم سبل بناء هذا العلاقة

وآلية توجيهها.

## مشكلات ما بعد الأيام الأولى

لن تظل دائماً في أيامك الحاملة الأولى، ولن يستمر تدليكك من قبل رؤسائك فما لهذا أتوا بك لهذه المهمة، وأول مهامك أو مشاكلك الأولى في عالم الإدارة الحقيقي هو تغيير سلوك بعض مرءوسيك وتكييفهم وإعادة تأهيلهم، والوقوف على مشاكلهم الشخصية، وإجراء الحوار معهم، وغير ذلك من مهام منصبك الجديد، وحتماً ستواجه أنواعاً من السلوك الذي لا ترضى عنه، فلا تظن أنه بإمكانك إجراء تغيير جذري في سلوك الناس، لأن التغييرات في الشخصية الأساسية كما يقول عنها علماء النفس لا تتحقق إلا بتعرض الشخص لتجارب مؤلمة أو بإجراء جراحة في المخ، وبغض النظر عن صحة هذا القول أو عدمه فإنه يظهر مدى الصعوبة في تغيير شخصية الإنسان، وقد يكون من الأفضل التعامل مع مرءوسيك على حالهم دون تغيير، ولو كان ذلك لا يروق لك ماداموا مُحققين للمطلوب منهم، وهذا بالطبع إذا لم تكن هذه السلوكيات والطباع يرفضها الدين، أو كانت تُؤثر سلباً على الآخرين، وليكن دورك مع هذه النوعية هو توجيهها للمجال الذي يتناسب مع إمكانياتها وقدراتها الذهنية والنفسية.

## فن التعامل مع مشاكل العاملين

لا تعتقد أن لديك القدرة على إيجاد الحلول لجميع مشاكل الأفراد، والمطلوب منك التعامل مع المشكلات التي تدخل في دائرة مسؤولياتك

الإدارية، وتوجيه غيرها إلى الهيئات أو الإدارات المعنية بهذه الأمور الاجتماعية، والحوار يُتيح فرصاً ما فريدة لحل العديد من المشكلات، ولكن لا تجعل هذا الحوار من طرف واحد، بل اجعله على طريقة (خُذ وهات)، وكن مُستمعاً جيداً لكل صاحب شكوى، وتذكر أن نظرك إلى مُحدثك يعني اهتمامك بما يقول، ولكن احذر أن تُضيع في ذلك الوقت الواجب تكريسه للعمل.

وإذا أردت أن يعرف المرءوس أن عمله دون المستوى المطلوب فمن الخطأ أن تتبسط معه في الكلام بطريقة لا تُوصل إليه هذه الرسالة، وعليك أن تدير الحوار بطريقة تجعله يقترب بنفسه من غرض المقابلة .. وكون بعض المشكلات قد لا يحتاج إلى أي تصرف، لا يعني أن تنتهج سياسة (دعه يعمل دعه يمر).

هناك مُشكلات ذات طبيعة خاصة كالمُوظف الكُفء في عمله، ولكنه يتأخر عن موعد العمل، فليس معنى كفاءته التهاون معه في أمر من شأنه إفساد العمل كُلّه، ولكن أفعالك يجب أن تكون برفق ولكنه مشوب بالحزم والصرامة.

إذا اضطررت إلى اتخاذ قرار مُؤلم بفصل أحد المُوظفين بعد استنفاد جميع وسائل إصلاحه فليكن هذا القرار حاسماً وفي سرية، كي لا يعلم به زملاؤه، واحرص على ألا تفقد علاقتك معه أو على الأقل احرص على شعرة معاوية في تعاملك معه، ويجب أن تُساعده في الحصول على جميع حقوقه التي يكفلها نظام المؤسسة، وتُساعده في الحصول على عمل آخر

يتناسب مع قدراته إذا استطعت إلى ذلك سبيلاً .. وقد يفقد المدير دفعة التوجيه تماماً إذا كان مُتطرف الانفعال والمشاعر، وعندما يعجز عن إدارة عواطفه، وينفعل لأتفه الأسباب، فسيفقد تعاطف العاملين معه وثقتهم في نفس الوقت، وسيتوجسون منه خيفة في رضاه وغضبه، وأول وأنجح أسباب النجاح في حل مشاكل الإدارة والعاملين هو الاحتفاظ بهدوء أعصابك في أصعب الظروف حتى يُمكنك التفكير السليم، ولا يعني هذا أن تكون مجرداً من العواطف الإنسانية.

### نصائح وتوجيهات هامة

١ - تنمية المهارة أمر حتمي: -

فلا يعني كونك مُديراً أن تنقطع عن تطوير نفسك وتنمية مهاراتك، فقيمة كل امرئ ما يُحسنه ويُتقنه، والمُدرس الذي لا يُنمي نفسه في مادته لا يأمن أن يأتي اليوم الذي يسبقه فيه التلاميذ الجُدد الذين تطورت مناهجهم واستفادوا من غيره.

٢ - إياك والغرور: -

وهي إحدى شرك النجاح المُبكر، كما ويُمكنك تحويل الغرور لنوع حميد من الثقة بالنفس، وأن تعترف بأخطائك، ولا تُلق باللوم على مرءوسيك، فالخطأ أمر طبيعي يُمكن أن يقع فيه كل البشر، والمكابرة والتمادي في الخطأ، شيء أعظم من الخطأ نفسه.

### ٣ - لا تجعل وظيفتك الجديدة نهاية المطاف: -

في أحيان كثيرة تُضيق على بعض المديرين فرص الترقى بسبب عدم وجود من يحلون محلهم، فإذا أرت أن تتفادى هذه العقبة فعليك أن تعد أحد مُعاونيك ليكون جاهزاً لتولي مهام منصبك عند اللزوم، بأن تُفوض إليه بعض سلطاتك بالتدريج، وعندما يستقر اختيارك على أحد مرءوسيك يجب أن يعلم رؤسائك بذلك، وإذا أدى هذا السلوك إلى ترقية مُعاونيك في إدارات أخرى فلا تحزن على ذلك، لأنك ستكتسب شهرة أنك مُدير مُعلم، وربما تزيد فرصتك في الترقى.

وإذا لم يكن لديك مُساعد جاهز، فيمكنك تفويض بعض مهامك إلى أكثر من مرءوس حتى لا يترقى أحدهم من وراء ظهرك إلى أن تستقر على الأصلح منهم. بيد أن هذا الأسلوب قد لا يخلو من سلبيات على باقي المرءوسين، ولهذا يجب أن تعطيهام الأمل في إمكانية الترقى في إدارات أخرى خارج إدارتك، وكُن صادقاً في ذلك، وعامل الجميع على قدم المساواة والعدل، ولا تكن كالذين يعتقدون بأن المؤسسة لا يُمكنها الاستغناء عنهم، وهم بسبب هذا الوهم قد يُضحون بأجازاتهم ومثل هؤلاء هم أول ضحايا هذا الفهم الخاطيء لمفهوم الإدارة، ولا يصلحون لها.

### ٤ - اعتني بمظهرك وأحسن اختيار ملابسك من غير إسراف:

وإذا أردت أن تكون ناجحاً فزيك يجب أن يبدو كذلك، وقد يكون رؤسائك راضين عنك كُمل الرضي لدرجة أنهم لا يودون الاستغناء عنك ولا يُفكرون في ترشيحك لترقية في أماكن أخرى خارج نطاق سلطاتهم، فيجب

أن تستكشف ذلك في وقت مُبكر وتستعد له بالطريقة السابق ذكرها قبل أن يفوت الأوان.

#### ٥- إدارة الوقت:

لا تتصور أنك تصلح مُدير مؤسسة إن لم تستطع إدارة وقتك أولاً، ولعل أفضل طريقة لتنظيم وقتك بوسيلة عملية هي أن تعد مُذكرة بالأعمال المفروض عليك إنجازها كُل يوم وتضعها أمامك، وأشر على ما يتم إنجازه منها، وما يتبقى منها بدون إنجاز يُرحل إلى مُذكرة اليوم التالي، على أن يتم ترتيب الأعمال وفقاً لأهميتها وأولويتها، ولو تطلب عملك أن تأخذ بعض أوراقك معك للمنزل وبصفة خاصة الأعمال التي تتطلب الهدوء في التفكير ككتابة التقارير والأبحاث، فلا مانع على ألا يكون ذلك سبيل جعل المنزل والمكتب سواء.

### كيف تكتب إلى الآخرين؟

أفضل طريقة للكتابة للآخرين هي أن تستحضر صورة ذهنية لمن تود الكتابة له، وتُكتبه كأنك تُخاطبه، وافعل ذلك أيضاً مع مرءوسيك، وإذا كنت تكتب لرئيس لا تُحبه استحضر صورة ذهنية لأحد أصدقائك واكتب له ما تود كتابته لهذا الرئيس، ووقع على خطابك باسمك الأول لإشعاره بالود، ويجب الحفاظ على قواعد النحو والصرف والمهجاء، وإذا كنت لا تُجيدها فحاول أن تتعلمها، ولا تعتمد في ذلك على مُساعد أو سكرتير، لأن ذلك من شأنه أن يُفوت عليك فرصة تعلم هذه المهارة الهامة.

### تعلم أدب الرد على المكالمات الهاتفية

يفغل كثير من الناس أدب الرد على المكالمات الهاتفية، وهو أدب هام يتأكد عندما يكون هو أول سبيل لك للتعرف على الآخرين فطريقة كلامك في اتصالاتك الهاتفية تكشف عن شخصيتك، والانطباع لأول مُكالمة ربما يبقى مدة طويلة ويُكون صورة لصاحبها، وربما لا تُغيرها الأيام، كما أن إشعار من تُكلمه باهتمامك به فضلاً عن كونه أدباً مُهماً فهو أيضاً سبيل كسب الود والاحترام.

### أحسن الإنصات للآخرين

من مهارات المدير الناجح قُدرته على الاستماع الجيد، لأن الله قد جعل

لكل منا أذنين وفماً واحداً، وهو يتطلب أن يكون وقت الاستماع ضعف الوقت المكرس للكلام، وأنت حين تستمع تتعلم شيئاً جديداً، ولكن حين تتكلم لا تتعلم، وإذا أردت أن تكون مُحدثاً بارعاً عليك أن تكون مُستمعاً جيداً، وتذكر أن نظرك إلى محدثك يعني اهتمامك بما يقول.

## لا تكن عبوساً

يُخطئ الكثيرون من الناس عندما يخلطون بين الجدية وتقطيب الجبين والعبوس في وجه الآخرين، والابتسامة العريضة لا تعني غياب الحزم وضياع الجدية، والدُعابة المُنضبطة الموزونة من غير ابتذال طريق سهل لتملك القلوب، كما أن العبوس هو أقصر طريق لتنفير الناس منك ومن إدارتك لهم.

## بديهيات النجاح للمدير الجديد

١. قُدوة حسنة في التزامه بمواعيده وسلوكياته.
٢. يحترم سابقه ويعرف فضلهم وسبقهم.
٣. لا يستتكف عن الجلوس لمراءوسيه ومعرفة طموحاتهم ومشاكلهم والتودد إليهم.
٤. يُفرك بين الحزم المطلوب والغلظة المذمومة.
٥. أفضل الرؤساء هو أقلهم إصداراً للأوامر.

## مدير ناجح في لحظة تفكير

١. ليس معنى أنني المدير أنني أذكى القوم.

٢ . قد يكون القرار السليم ألا أقرر شيئاً.

٣ . لن أستطيع قيادة الناس بدفعهم من الخلف، إذاً يجب أن أسير أمامهم.

٤ . إن اعترافي بأخطائي فضيلة، ويُجرد أعدائي من أسلحتهم، ويُعطي أصدقائي سلاحاً للدفاع عني.

٥ . عندما أكون سلبياً تجاه الأفكار الخاطئة أكون إيجابياً تجاه الحقيقة.

٦ . لن أكون دبلوماسياً ناجحاً إلا إذا واجهت رئيسي بأخطائه.

٧ . أنا لست أهم من الموظفين، أنا فقط أكبرهم مسئولية.

٨ . الصعود على أكتاف الآخرين معناه السقوط من أعلى.

٩ . مقياس النجاح الصحيح هو ما تعلمته من الفشل لا ما حققته من نجاح.

١٠ . المُستفيد الأول من وجود موظف أذكى مني هو أنا لأنه مُنافس حقيقي يجعلني أكثر ذكاءً.

١١ . ما هو تأثيري في الناس الذين أقودهم؟ وما هو تأثيري في الناس خارج العمل؟ هذا ما ينبغي أن يشغلني لا أنني مُدير للشركة فقط.

## نحن وهم

١ . لا أعرف كيف أصدروا (هُم) هذه الأوامر.

٢ . (هُم) بالتأكيد لا يفهمون ما نؤديه (نحن) في موقع العمل.

٣ . ليتهم يُدركون (هُم) شعورنا (نحن) نحو هذا القرار، ولا أعرف ماذا

نستطيع (نحن) أن نفعل حياله.

### حقائق مُفيدة

- ١ - لا يُمكن حمل جميع العاملين على القيام بمهام واحدة أو التفكير بنفس الطريقة، والمُهم اختيار الرجل المناسب للمُهمة المناسبة.
- ٢ - العدالة في توزيع المهام لا تعني بالضرورة المساواة في توزيع الأعمال.
- ٣ - كونك المدير لا يعني أنك معصوم من الأخطاء، فلا تدفع مرءوسيك الصغر منك يُثبتون ذلك.
- ٤ - ليس معنى أنك المدير أن تكون أنت المتكلم فقط في كُل حوار.
- ٥ - من مهارات المدير الناجح قُدْرته على الاستماع الجيد.
- ٦ - من أكبر أخطاء المدير أن يُوهم العاملين معه أن كُل شيء مُهم وعاجل، وذلك لأن مُحصلة ذلك أنه لاشيء مُهم أو عاجل.
- ٧ - من الخطأ أن يظن المدير أنه مسئول عن حلول جميع مشاكل العاملين معه، وأعظم منه خطأ أن يظن أنه غير مسئول عن حل أيِّ منها.

### خادم القوم سيدهم

مهام المدير أو القائد هي مزيج من مسؤوليات القائد والخادم، ولكن الكثير منا ينكرون جانب الخدمة، لأنه يتعارض مع ما يعتقدونه في أنفسهم، مع أنهم يامعان التفكير في عملهم، سيجدون أن مُعظم المهام المنوطة بهم هي في واقع الأمر خدمات لمرءوسيه.

## لكي تجني العسل لا تُحطم خلية النحل

ذات يوم اعتقل سفاح لم تشهد المدينة مُجرماً في مثل جبروته فقد ضرب خمسمائة رجل من رجال الشرطة الأشداء، فبينما كان رجال الشرطة مُنهمكين في إطلاق النار على المنزل الذي احتسى به كان كرولي عاكفاً على كتابة خطاب موجه إلى "كُل من يهمله الأمر"، وقد جاء فيه "إن بين جوانحي قلباً مُحيراً، ولكنه رحيم، قلباً لا يحمل ضغينة لأحد .. وليس هذا فقط، ولكن عندما جيئ به لَعرفة الإعدام قال: - هذا هو جزائي على دفاعي عن نفسي.

ليس فقط كرولي هو الوحيد الذي يُدافع عن نفسه بهذه الطريقة، بل الكثير من المُجرمين فإنهم لم يلوموا أنفسهم ولا يعتقدون أنهم مُخطئون، ونحن نلوم غيرنا عسى ألا نُلام، فلنُصحح أخطاءنا ونصلح عيوبنا.

### هون من أخطاء الآخرين

إذا قُلت لطفلك أو زوجتك أو موظفك أنه أحمق أو أبله عند ارتكابه للخطأ وأنه لا يملك أية ميزة أو مواهب فستغتنال فيه جميع الآمال والطموحات والخوافز، ولن يتقدم قيد أُملة للأمام، فكن مُسرفاً في تشجيعك وتحفيزك للآخرين، ودع الشخص الآخر يشعر دائماً بثقته وبقُدْرته على إظهار مواهبه.

فمثلاً نأخذ العلاقة بين الزوجين في التفاوض عن الأخطاء، فإذا لم نتغاضى عن الأخطاء يُؤدي ذلك إلى الطلاق، ولعل مُجرد التفكير في احتمال أن تؤول العلاقة إلى مثل تلك النهاية المأساوية يُصيب المرء بالكآبة، وذلك أن

الفشل صعب، فما بالك عندما يكون الفشل من عيار الطلاق بالثلاثة؟

مهلاً سيدي لا تجرد سيفك من غمده، فلا نحن في قتال موت ولا في حلبة مُصارعة رومانية، لماذا تتعصب وتتكهرب عندما نختلف؟ ولماذا تركبك العفاريت إذا ما شعرت بأنك لن تقوى على حشرة موجودة علي سربك الضيق؟ هل لي ببعض سماحتك وتسامحك وقلبك الواسع يا أيها الرجل الذي أشبعني ذات يوم نظيراً عن الحرية والمساواة وحق المرأة في أن تكون نداءً للرجل؟ لا أريد مساواتك، ولا أطمح في نديتك، كُل ما أحلم به هو أن تترك لي ما تبقى من شخصيتي، وأن تترك لي بين فينة وأخرى مُتعة أن أقول (لا) كي أشعر بأني أحياء كسائر البشر بكيان آدمي حقيقي، عفواً سيدي، أنى لك كل هذه القسوة حتى تحيلي نhari هروباً وليلي كداً؟ ألا تغضين الطرف قليلاً عن خطاياي لكي تسير الحياة ويدور عداد الأيام، أم أن الوقوف في وجهي أصبح رسالتك في الحياة؟

هل تزوجنا يا عزيزتي لكي نُصبح خصمين مُتناظرين في (الهaid بارك)، أليس هنالك من حل وسط بين الغزل والهجاء، ولكي أبقى (جريك) وتبقي (فرزدقي)؟ عفواً أيها الأزواج، كم من السنوات ستُضيِّعون قبل أن تتعلموا فضيلة التغاضي عن أخطاء الآخرين، وكم ستحرقون من أعصابكم قبل أن تُدركوا نعمة التطيش ..

ليُلق كُل منكم بقالبه الجاهز إلى سلة المهملات، وليطوح سيفه البتار في الهواء، وليتوقف عن مُحاولات إعادة صياغة الآخر بالقوة المُسلَّحة، فالنفوس لا تُصنع من جديد إلا بالتفاعل الطبيعي بين الناس، وتغيير الآخر

يبدأ من الاستعداد لحوض ذلك التفاعل على أساس التأثير والتأثر، وعلى قاعدة التغيير والتغير.

وسّعوا صدوركم وتغاضوا عن الأخطاء، فالتغاضي لا يعني الاستسلام والهزيمة، بل هو أوسع من ذلك بكثير، إنه لا يعني اليأس من تغيير الآخر بقدر ما يعني تركه لكي يكتشف من تلقاء نفسه أن ما قام به خطأ، ومن يدري فرما اكتشفت أنك في وقت ما قام به شريكك هو الصواب، وأنت كنت على خطأ، وغض الطرف لا يعني عدم الاكتراث، بل على العكس من ذلك تماماً، فأنت تتسامح إزاء هفوات من تُحب، وقد لا يكون لديك ذلك الاستعداد للتسامح مع خطايا الآخرين. هل تبدو هذه قاعدة مقلوبة؟ ربما تبدو كذلك أحياناً، إذ من الطبيعي أن نتسامح مع أخطاء البعيدين لأن المسافة الكبيرة بيننا وبينهم تُتيح امتصاص المواقف المتصادمة، أما القريبون جداً كالشريك الزوجي مثلاً فهؤلاء يجب أن يكونوا نقيين من كل شائبة. هذا وجه للعملية، لكن الوجه الآخر يُفيد بأن تسامحك مع الآخر يُشير إلى مدى استعدادك للتعايش مع ذلك الآخر، ومدى حرصك على إبقائه في عالمك والتغاضي لا يعني إعلاناً ضمناً بالتوقف عن المساءلة وفق مقولة (فخار يكسر بعضه)، فإذا كان هذا هو الدافع، فمعنى ذلك أنك اخترت النوع الأسوأ من التغاضي، أما النوع الأفضل منه فمعناه أنك تتوقف عن (النق والنقيق) بمناسبة وبغير مناسبة، لإدراكك بأنك لن تستطيع أن تحصي على الآخر أنفاسه، وترسم له خطواته .. والتوقف عن الانتقاد المتواصل معناه الاعتراف بحق الآخر في التعلّم من التجارب المتكررة، ومعناه أيضاً أن انسحاباً تكتيكياً

يهدف للبحث عن وسيلة أفضل لتحقيق التفاهم بدلاً من الوسائل الاستفزازية التي تُشيع أجواء النكد بالبيت.

ولتكن تلك الخطوة نابعة من الشعور بانعدام الحيلة إزاء تغيير الآخر، لا بأس في ذلك، فليس من الطبيعي أن نتوهم في أنفسنا تلك القدرة الخارقة، ألا يقول الله تعالى "إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ" ولكي يكون التغاضي عن أخطاء الآخر من النوع الجيد يجب أن يكون متبوعاً بالاستعداد لمُساندة الشريك في قراراته، بصرف النظر عن موقفك من تلك القرارات، اللهم إلا إذا كانت تمس جوهر العلاقة، وتضر بأساس العائلة، ولعلها فُرصة لك، وأنت تتخذ القرار بالتوقف عن النقيق والانتقاد والاعتراض الفج، لكي تنظر لنفسك من زاوية انتقادية أيضاً، وعلى نحو يُتيح لك تصويب ما أنت فيه من أوضاع، فالمرء عندما يكون مُتوتراً ومُتحفزاً للهجوم، قلما يرى في نفسه أي اعوجاج، أما عندما تهدأ نفسه فحين ذاك يُصبح قادراً على تقييم الأمور وتبيان الصح من الخطأ، والأهم من ذلك إصلاح الذات قبل التفكير في إصلاح الآخرين، ومعاني التسامح الزوجي تتسع لعالم رحب من المحبة والتفاهم والتسامح، والحق هو إحلال الحُب مكان الخوف، ووضع مبدأ قبول الآخر في مكان نفي الآخر وقمع شخصيته، وهو يعني أيضاً الاعتراف الكامل بالآخر باعتباره كائناً بشرياً يملك حُرية التعبير والاختلاف.

### الشعور بالآلام الآخرين

كم أتوقف كثيراً عند آلام الآخرين واصمت أكثر، كم أحزن لحُزنهم وأقف صامتاً لا أعرف ماذا أفعل. لا أتحمل الألم في عيون الآخرين، حتى

الحيوانات لا أطيق من لا يُعاملها بحنان ورحمة. وأكثر ما يؤلمني بكاء الأطفال ودمعاهم. وأحياناً أضحك لبكائهم ففيهم همة وطموح ويكون إذا لم يتحقق ما يريدون. وأحياناً يكون بكاءهم قاسٍ ومؤلم ولا يصمت هذا الطفل برغم كل المحاولات لإسعاده ومحاولات بعضهم لإسكاته ولا يعلمون أن دموع الطفولة من أغلى الأشياء ومن معالم الطفولة فلا تسكتهم بل ضمهم لقلبك ودعهم يعبرون ويخرجون كل ما في القلب من آلام. فهذا البكاء يخرج هذا الألم وآلام أخرى. حتى المراهقين وهمومهم التي لا تنتهي اسمع لهم إلى النهاية فسماعك لهم شفاء لك ولهم. استمع لهم بحب وبفهم. ليس بالضرورة أن تتفعل معهم وتتعس إنما تفاعل وتعاطف وتعاطفاً صادقاً من قلبك. اسمع لهم وافهمهم وهذا كافٍ.

حتى مع آلام الآخرين المطلوب منك أن تفهمهم وتفعل ما تستطيع فعله وليس التدخل بكل صغيرة وكبيرة ومساعدة كل الناس والإصرار على إخراجهم من مشكلاتهم وإسعادهم. إنك بذلك تخرج الطفل قبل موعد ولادته وتقتل الفراشة قبل أن تكتمل أجنحتها وتسكن البيت قبل أن يكتمل بناءه. اصبر عليهم وساعدهم على مساعدة أنفسهم واستخراج كنوزهم الداخلية. ساعد نفسك أولاً وبعدها تستطيع مساعدة الآخرين. أعرف كثيراً من الناس لا يردون الآخرين ولا أعتقد أن ذلك في كل وقت يكون كرمًا فأحياناً يكون قلة تقدير للذات وتضحية ليس في موضعها. فهناك صحابي أراد أن يتصدق بماله فنهاه خير البشر ﷺ "وقال له تصدق بالثلث من مالك والثلث كثير. فأعط عطاءً متزناً لنفسك ثم لمن

حولك ثم للأقرب والأقرب. ولا يعني ذلك ألا تعط أحداً من الخارج بل  
ألا تُضحى بما لا تملك، أو تُنفق كل مالك، ومن ثم تكون عالة على غيرك  
فلم تستفد شيئاً، وصرت في سعادة، ولم تشعر بلذة العطاء بل تشعر بأنه  
عبئاً عليك ولا يكلف الله نفساً إلا وسعها.

لا تكن سبباً في آلام الآخرين بل كن أنت شفاءً للمحرومين. ودواءً  
للمجروحين. انشر الخير وانشر العطر. ربما تكون فعلاً سبباً لآلام البعض  
سواء كنت متعمداً أو بالخطأ أو تكون لا تعلم عن ذلك. فاجتهد في فعل  
الخير وشاف قلوباً أضعاف قلوب من آلمتهم بعلمك أو بجهلك. لمسة  
حنونة على الأكتاف تكفي. وكلمة ثناء ومدح تشفي. ومقالة كهذه ربما  
تعافي. نشر للعلم يجلي الأذهان ويصفي القلوب. بمرورك في هذه الحياة  
القصيرة اترك بصمة وأثر وليس بالضرورة أن تكون باسمك وتحت رمزك  
المهم أن تقدم وتعطي. الأوقات تمر ونستطيع أن نقضيها بأحسن حال  
وكذلك بالإمكان أن تكون أتعس لحظات لنا ولمن حولنا. الأموال تستطيع  
أن تنفقها في الخير أو في إسراف مهدر ستحاسب عليه فالمال مال الله  
سيسألك فيم أنفقته ومن أين اكتسبته؟ وهل في صروف الخير صرفته؟



## الفهرس

- مقدمة..... ٥
- الفصل الأول: كيف تكون صديقاً حقيقياً؟ ..... ١١
- الفصل الثاني: كيف تنجح في إدارة ذاتك؟..... ١٩
- الفصل الثالث: العطش الحقيقي..... ٣٢
- الفصل الرابع: سمات الشخصية القوية..... ٣٧
- الفصل الخامس: قانونان للتأثير في الآخرين ..... ٤٧
- الفصل السادس: كيف تُؤثر في الناس؟ ..... ٥٠
- الفصل السابع: القيادة الناجحة وعناصرها..... ٧٠
- الفصل الثامن: كيف تكون صديقاً ناجحاً؟ ..... ٧٧
- الفصل التاسع: ابتسم ودع القلق..... ٨١
- الفصل العاشر: كيف تكون مُحدثاً لبقاً مع الآخرين؟ ..... ٨٩
- الفصل الحادي عشر: أقصر الطرق للسيطرة على الآخرين..... ١٠٠
- الفصل الثاني عشر: فن التعامل مع الناس..... ١٠٧
- الفصل الثالث عشر: العطف على الآخرين..... ١٢٦
- الفصل الرابع عشر: كيف تكتب إلى الآخرين؟..... ١٤٤