

الفصل الثامن

الإتصال

Communication

## كيف تصبح أفضل إتصالي عرفته

"نحن دائماً نتصل، والمعني من الإتصال يتمثل في الإستجابة التي تتلقاها"

الاتصال يجرى عبر كل يوم في حياتنا، والتكنولوجيات التي نعيشها في القرن الحادي والعشرين تعني أن هناك توقعات عظيمة لاندماجنا. من النادر أن تكون هناك فرصة لانتراع الرادار، وأن نخرج من دائرة الاتصال. كتابة النصوص، إرسال البريد الإلكتروني، المكالمات التليفونية، وسائل الإعلام الاجتماعية مثل Facebook، و Twitter ، تدفعنا جميعها على أرضية طريق التفاعل المستمر مع الآخرين. تتمثل الميزة في أننا نكون دائماً في اتصال، مع احتمال السيطرة على وظائفنا. الوجه المعيب في ذلك الاتصال، الرسالة الخطأ بالطريقة الخطأ، أو الرسالة الصحيحة بالنعمة الخطأ يمكن أن تحدث أثراً عكسية.

ليس كافياً أن تؤدي عملاً جيداً. ينبغي أن تري أنك تؤدي عملاً جيداً، فالطريقة الوحيدة بأن هذا سوف يحدث إذا تحملت مسئولية ما تبلغه للآخرين عبر الاتصال وكيف تبلغه. ما تعتقد أنك تقوله، ليس بالضرورة هو ما يسمعه شخص ما. الاستماع على نفس مستوي أهمية التحدث، وكل عناصر الاتصال غير اللفظي يمكن أن توصل رسائل قوية لمساعدتك. كل ما عليك أن تفعله أن تلاحظها، أن تضمها إلي تصرفاتك وقراراتك وأن تكون على الطريق إلى النجاح.

تخيل أن رئيسك أخبرك أنه سوف يكون من المتوقع أن تحضر غداً صباحاً اجتماع في الساعة الثامنة، وكانت استجابتك "عظيم". إذا قيلت بابتسامة وحماس، فإنها تعني أنك مسرور. إذا رفعت عينيك إلى السماء، ونبست بها تحت تنفسك، فإنك تكون في الواقع تحمل في داخلك وتوصل العكس. تصل براعة الاتصال إلى مدي أبعد من الكلمات التي تستخدمها.

أفضل الاتصالات هي تلك التي لها فهم عميق من الأفراد الذين تعمل معهم. إنهم على وعي بما يمكن أن يسير في اتجاه عكسي، ويعملون بحيوية على تناوله. مهما كنت على مستوي جيد في الاتصال، انتهز هذه الفرصة لدراسة كيف تؤديه من زوايا مختلفة. في مسار هذا الفصل سوف تجد علامات على الطريق والتي سوف توجهك إلى أقصر الطرق إلى فعالية الاتصال.

## هيكل الاتصال

الاتصال أكثر كثيراً من مجرد اللغة. أجري الأستاذ Albert Mehrabin من جامعة كاليفورنيا دراسة بعنوان "الرسائل الصامتة" أظهرت أن ما تقوله له تأثير أقل بصورة لافتة من كيف تقوله، وماذا تبدو عندما تقوله.

الناحية اللغوية ٧ % = الكلمات اللفظية/المكتوبة (٣)

الناحية النغمية ٣٨ % = نغمية الصوت (٢)

الناحية البدنية ٥٥ % = وظائف الأعضاء (١)

يمكن القول ببساطة، معنى اللغة التي تستخدمها يمكن أن يتغير من خلال سلوكك، نغمة صوتك، جهازة الصوت، والرسائل الصامتة التي ترسلها مع الكلمات. إذا كنت موافقاً على فعل شيء ما، وتشعر بعدم قدرته على أدائه في التوقيت المطلوب، مجرد قول الكلمات "بالطبع أستطيع" من المحتمل أنها سوف لا تحمل الثقة بالنفس والحماس. سوف تكون انفعالاتك ظاهرة بطرق دقيقة جداً، وسوف تنال من مفرداتك اللغوية. لكي تكون مسئولاً عن ذهنك الذاتي اكتشف الرسائل التي ترسلها إلى أفراد آخرين والتي تشوش نمط الاتصال.

يتطلب الاتصال ذو الدلالة مجهوداً ومثابرة، واستناداً إلى الألفة القوية، سوف تأتي بالنتائج في الحال. متعة NLP أنه ليس برنامجاً لمدة ثلاث سنوات. التأثير مباشر ويمكن قياسه.

### إنشاء الألفة – نقطة البداية

### للاتصال الممتاز

كما رأينا في الفصل الرابع، نقطة البداية لأي ارتباط مع شخص ما آخر، بصرف النظر عن ماهيته، تتجه أن تكون بناء ألفة ومودة معه. دعنا ندرس بناء الألفة. يتمثل الغرض من الألفة تخطي الذهن الواعي والدخول في اتصال مع الذهن غير الواعي "الباطني" لتحصل على القبول دون نقض. بصرف النظر عما تفعله، إنها يمكن أن تكون أكثر بساطة إذا واصلت تعاملاتك مع الناس بصورة جيدة. ليس مطلوباً منك أن تحبهم، أو تريد أن تكون أفضل أصدقائهم. إن ما تحتاج إليه أن تجد منهم فهماً مشتركاً هو الذي سوف يسمح لكم بالعمل جيداً معاً. أحياناً، تأتي الأمور بصورة طبيعية، وما تريد أن تفعله الآن أن تخطط ما يحدث عندما تفعله بصورة طبيعية وتترجم ذلك إلى مواقف

مختلفة. إذا كنت شخصاً نشيطاً وتتحمل مسؤولية التأكد من أن العلاقة تسير على ما يرام، حينئذ تكون هذه مسئوليتك. حينما تكون مسئولاً عن مثل هذه المهمة يعطيك السيطرة وفجأة تبدو الحياة مختلفة

لكي تكون في وئام مع شخص ما، ليس بالضرورة عملياً أن تحبه. العمل بصورة جيدة مع الناس يستند إلى ما هو أكبر من حب الناس. إنه عن الاحترام، الثقة، وقبول الاختلاف. العمل بجد واجتهاد لخلق الألفة سوف يزيد من فرص الاحترام المتبادل الذي ينشأ، وهذا يمثل أساساً متيناً لعلاقة عمل ممتازة.

في دوري لاستقطاب الأفراد، أجريت اجتماعاً مع Olivia في "لندن" وكنت هناك لمناقشة مشروع مشترك محتمل. أنا لم أكن متناغمة لاكتشاف أنها كانت تسير وتعكس أي شيء أفعله، تتحدث بحرص بنفس الإيقاع كما أفعل مستخدمة نفس النغمة. إنها تطرح على أسئلة بعناية لتحديد مجالات الأرض المشتركة. سألتني، عن أسرتي واهتماماتي، وأعلنت أين نتشابه. بعد ١٥ دقيقة صفقت بيدها وقالت "حسناً. حققنا الآن مادة الألفة، لندخل الآن إلى مناقشة العمل الحقيقي."

اكتشفت فيما بعد أنها حضرت برنامج NLP تدريبي. لمدة يوم واحد، وقررت أن أتمسك ببناء الألفة كأسلوب مفيد. لقد أخفقت في ضمه إلى داخل أسلوبها الطبيعي وفي تكامله مع العملية ككل، ولذلك كانت النتيجة ليس كما توقعت تماماً.

سوف لا تشعر بالدهشة عندما تسمع أنه لم يكن هناك مشروع مشترك.

## إنشاء الألفة لتسهيل اتصال أفضل

تؤسس العلاقات القوية على إحساس بالألفة. حينما تكون في تناغم، في سلاسة وشعور بالارتباط بطريقة مهمة مع زملائك، ومع قيم منظمتك يمثل هذا أساس العلاقات الممتازة مع زملائك ومع المديرين. العناصر الأساسية للتوافق، التقدم والتمتع بأرضية مشتركة ذات معني مع الزملاء، من المحتمل أن تكون موجودة بالفعل كما قد اخترت أن تعمل في بيئتك الحالية. أحياناً تجذبك في المقام الأول، ولذلك الطريق إلى زيادة النجاح ولتحقيق تأثير أكبر، يأتي من الحصول على قيمة مستويات الألفة الأكثر عمقاً مع المزيد من الناس. إن ما تقدمه NLP في برامجها يتناول أساليب تنمية الألفة وتطويرها بصورة حيوية عن طريق أن تذهب الميل الإضافي بنفسك.

## الخطوة الأولى

إذا شاهدت الأصدقاء وهم يرددشون معاً مع سهولة العلاقة المريحة، سوف يحتمل أن ترى أنهم يتصرفون بنفس الطريقة. إنهم يجلسون بنفس الطريقة، لهم نفس السلوكيات، نفس حجم الصوت، ومن المحتمل أنها نفس النغمة. أنهم بدون وعي يسايرون ويعكسون تصرفات كلاً منهم للآخر. ومن المحتمل أنهم حتى يستخدمون نفس اللغة كما يستخدمها كلاً منهم. إنه من المحتمل أنهم في ألفة عميقة حتى دون أن يعرفوا أنها قائمة بينهم. إنهم يرددشون بحرية بدون تردد في بيئة من الثقة والصراحة. كم سوف تكون هذه الموهبة مفيدة بالنسبة لك في الاجتماعات مع العملاء والزلاء؟

في إحدى مهام عملي لاستقطاب الأفراد، كنت أقابل مديرين هندسيين على مدى يوم عمل كامل في "جلاسجو". جزء من المهارة التي كنت أبحث عنها كان الاتصال المتميز حيث كانت الوظيفة تطلب إدارة فريق ضخم والتحدث إلى العملاء. دخل Bill الحجره، وعدل في وضع كرسيه بعناية حتى لا يكون عليه أن ينظر إلى. كان يحرق النظر عبر النافذة طول الوقت، ولم يستطع أن يحمل نفسه على التصرف؛ كما لو كان لا يوجد أحد آخر في الحجره. لقد حصل على صفر في نقاط الألفة، ولم يحصل على الوظيفة.

عندما تنتقل بالألفة إلى مستوي الوعي وتقرر بأن هذا سوف يكون نقطة البداية بالنسبة لك مع كل فرد تقابله، فإنك سوف تضيف قيمة على كل مستوي. إنها يجب أن تصبح طبيعية وسهلة، ذلك الذي سوف تفيد منه كل الأطراف، والتي سوف تعطيك سيطرة في العلاقة. لجعل الأمر أكثر سهولة في التقدم في علاقتك بالناس، اكتشف مجالات الاهتمام المشترك. اكتشف إذا ما كان يمكن أن تعمل في نفس القطاع، تذهب إلى نفس الجامعة، تعيش في نفس المدينة، تسافر إلى نفس المنطقة. طرح الأسئلة هي الطريقة التي تنشئ بها هذا. طرح الأسئلة والإجابات عن طريق المعلومات المنفتحة من ذاتك سوف يساعد على تمهيد الطريق إلى ألفة أكثر روعة. طرح الأسئلة، الإنصات، إنشاء روابط، والاستجابة بشيء ما من ذاتك، سوف يكون جزءاً معيارياً في اندماجك مع الناس.

## عملية إنشاء الألفة

### ١ - وظائف الأعضاء الجسدية



حيث أن وظائف الأعضاء الجسدية تمثل ٥٥ في المائة من الاتصال، دعنا نبدأ بفهم كيف تتأكد من أن هذه تمثل جوهر كل شيء تفعله مع الآخرين. ابدأ بتقرير إذا ما كنت تخطط لمسيرة أو انعكاس الشخص الذي

تتصل معه. ليكن لديك إدراك واع بما تخطط أن تفعله. المسائرة عبارة عن السلوك كما لو كان كل منكما يرفع يده إلى أعلى والانعكاس كما لو كان أحدهما يرفع يده اليمني إلى الأعلى، والشخص الآخر اليد اليسرى.

إنك تفحص:

◆ الوضع

◆ الإيماءات

◆ التنفس

◆ تعبيرات الوجه وحركات العين

إنه من الأمور الحيوية أن تحتفظ بهذا تحت مستوى الوعي المدرك، وإلا تصبح العلاقة تطفلية، مربكة، وحتى مخيفة تماماً. يجب أن تتأكد من وقفها قبل أن تصبح عدوانية. سوف تتضمن ألفة وظائف الأعضاء الحقيقية بأن المحادثات التي تجريها سوف تبدو كما لو كانت حواراً داخلياً.

ابتكر الزي المدرسي لخلق إحساس بالانتماء. عن طريق لبس نفس الشيء، يكون لدي التلاميذ شيء ما مشترك. في مكان العمل، هذا أيضاً مهم. إذا كان كل واحد في دائرة العمل مرتدياً جينز وتى شيرت، سوف تكون منعزلاً إذا كنت هناك في بدلة أنيقة، سروال قصير، كرافتة، أو فستان على أحدث "موضة" إنك يمكن أن تقرر أن تفعل كحيلة عن قصد لكي تكون مختلفاً وبارزاً، ولكن هذا يجعل من الصعب عليك أن تصبح جزءاً من المجموعة. انظر حولك وبعد ذلك انظر في المرأة، هل هناك مساحة للتغيير؟

أيضاً الأكل والشرب مجالات محتملة لعدم المسائرة. بصفتي نباتية منذ عشرين سنة تقريباً، كان علي أن أطور طرقاً لتفادي ارتباك وجودي في المكان الخطأ، وبصورة غير متعمدة أحدث ضجيجاً حول الغذاء. عميل آخر يتمثل في مجموعة عالية الحيوية تسرف في مأكولاتها ومشروباتها وتظل في الخارج حتى مطلع الفجر. ما لم تكن لديك القدرة على البقاء في مسايرتهم، من المهم أن تعمل على تطوير الاستراتيجيات التي توازن بين أن تظل متوائماً معهم، وفي نفس الوقت تفعل ما تريده ولا تفعل ما يريدونه.

لقد تعلمت مسح قائمة الطعام بسرعة البرق، لكي أجد بعض الشيء الذي أستطيع أن أكله ثم أطلبه. هذا يتناقض مع شخص ما قابلته في أحد المؤتمرات، الذي خلق ضجيجاً ضخماً حول حساسياته مع القمح، وطلب كعكة

أرز للإفطار، وترك أفراد الاستضافة يجرون هنا وهناك في ارتباك شديد. أي ألفة قائمة كانت تتأكل بسرعة، ومن النادر أن تخرج المجموعة من تأثيرات الرسالة الأساسية بأن الاستضافة لم تكن على وجه صحيح بصورة كاملة.

## التدخل المفيد

المرة القادمة عندما تكون في اجتماع ومعكم شخص متوتر غريزياً، لأنه يجب أن يلقي تقديماً أو في حاجة إلى أن يفعل شيئاً ما أمام الآخرين، سوف تلاحظ أن تنفسه أكثر سرعة بسبب عصبية. سائر هذا التنفس ثم أبطنه تدريجياً. وحيث أنك في ألفة مع كل عناصر المجموعة الأخرى، سوف يبطن الشخص من تنفسه، ويصبح أهدأ ويتغلب على العصبية التي يمكن أن تشل عمل المجموعة.

### القلم ذات صوت الفرقة أو النقرات

هل سبق لك أن كنت في اجتماع ومعك شخص ما ينقر أو يحدث صوت فرقة بقلمه؟ وبمجرد أن تلاحظ هذا تصبح فرقة القلم أعلى، مما قد يدفعك إلى الجنون، ويؤثر بالسلب على تركيزك وبالتالي على أدائك. إذا طلبت منه أن يبعد ذلك القلم سوف لا يساعدك هذا الطلب، وخاصة إذا كان ذلك الشخص رئيسك أو أحد العملاء، ولذلك اجعلهم يتوقفون بدون استخدام ألفاظ مع ضمان الاحتفاظ به تحت مستوي الوعي، عندما يفرقون أن تنقر بأصابعك. سائرهم بصورة رتيبة، وبالتالي أبطيء من نقراتك إلى أن تتوقف – إنهم سوف يفعلون.

### ٢ – نغمة الصوت

مجالات التركيز هنا هي :

النغمة – طبقة الصوت

درجة السرعة – سرعة الحديث

رنة النغمة – جودة الصوت

الحجم – جهازة الصوت

نغمة الصوت تمثل الشيء الذي سوف يصبح الطبيعة الثانية لك. إنها سوف تساعدك في اجتماعات الوجه – إلى – الوجه، وسوف تكون أيضاً قوية

في محادثات التليفون. ليس هناك ضرورة دائمة لأن تكون موجوداً أو موجودة  
بدنياً لكي تكون في وئام مع الآخرين.

استمع بدقة إلى النغمة، درجة السرعة، رنة النغمة، وحجم الصوت.  
سايرها لكي تردّها إليهم. عندما يسمعونها، سوف يشعرون في الحال بالألفة  
والتعاطف. سوف يشعرون أنهم يعرفونك.

لقد عملت مع مركز اتصالات والذي كان في حاجة إلى زيادة مبيعاته بصورة  
جزرية. كانت خطة دائرة العمل تتطلب مضاعفة حجم نشاطهم دون زيادة في عدد  
الموظفين. لقد قرروا أن يركزوا بالكامل على صوت ولغة الفنيين، ولقد حققوا  
أهدافهم في خلال ثلاثة أسابيع. طلبوا من موظفيهم أن يتصفوا بالمرونة في لغتهم  
وأن لا يستخدموا مطلقاً نفس العبارة مرتين. حتى لم يكن مسموحاً لهم بأن يقولوا  
"اسمي فلان الفلاني...، مرتين. بدلاً من ذلك كان عليهم أن يفكروا في بدائل، مثل  
"إنني أتحدث من" أو "أنت لا تعرفني ولكني. كانت هذه مباراة حول الطاولة، وقد  
نقل هذا المنهج المنعش إلى التليفون. قد جعل التنوع في اللغة أكثر مصداقية وبالتالي  
أصدق فعالية. تم إزالة كل اللغة السلبية، وتفوق الموظفون في القول، "أنا أفضل"  
بدلاً من "أنا لا أحب"

كان تركيز دائرة العمل على مهارة اللغة بدلاً من حجم المكالمات، وقد أنت  
ثمارها.

### ٣ - الكلمات اللفظية/المكتوبة

آخر مكونات الاتصال والتي تمثلت في نسبة ٧ في المائة عبارة عن الكلمات  
التي نستخدمها وهذه يمكن تلخيصها كالآتي:

♦ الأفعال

♦ الكلمات الأساسية

♦ الخبرات والاقترانات المشتركة



♦ ووفرة المحتويات

احدي الوظائف الأكثر قسوة تلك التي تتطلب من شخص المبيعات أن  
يكتب مقترحات أو عطاءات. أولئك الأفراد الأكثر احتمالاً أن يكونوا ناجحين  
هم الذين يعكسون أنماط ومفردات لغة متخذ القرار. لكي تجعل هذا يعمل  
لصالحك، عندما تتخبط في المحادثات التمهيدية حول إحدى مهام العمل التي  
سوف تضطلع بأدائها، دون العبارات والكلمات التي تستخدم في تلك  
المناقشات. لاحظ إذا ما كانت الجمل قصيرة أم طويلة، واستخدم نفس هذه

الكلمات وأنماط اللغة في اقتراحك. سوف يكون لذلك رنيناً، وأنت سوف تبدو مألوفاً – بداية جيدة!

## الإيقاع والقيادة

عندما تعتقد بأنك قد اتخذت الخطوات اللازمة تجاه المستويات الصحيحة للألفة، تستطيع حينئذ أن تحدث ببراعة تغييراً في السيناريو لجذب الأفراد إلى الاقتراب من حالتك. يتحقق هذا من خلال الإيقاع والقيادة. يتضمن الإيقاع مسانيرة شخص ما على فترة زمنية، والتي تعني الذهاب إلى إيقاعهم. أنك تتبعهم إلى أن تحصل على ألفة كافية تسمح لك بأن تبدأ في تغيير ما تفعله. الآن أنت تقود والآخرين يتبعونك. يعتمد نجاح الإيقاع والقيادة على جودة الألفة التي قد بنيتها. إذا ذهبت أسرع مما ينبغي أو تحركت على نحو مفاجئ بصورة أيضاً غير ملائمة، سوف تنتهك قواعد الألفة، وفي هذه الحالة سوف تعود أدراجك إلى الخلف إلى البداية وتبدأ من الخطوة الأولى.

صيغة الإيقاع والقيادة هي :

◆ إيقاع، إيقاع، إيقاع، قيادة

◆ إيقاع، إيقاع، قيادة، قيادة

◆ إيقاع، قيادة، قيادة، قيادة

وكرر هذا النمط إلى أن تتحقق الحالة المرغوبة

## حالات المتعة مع الألفة العظيمة

كيف سوف تعرف عندما لم تحقق بعد المستوي الصحيح من الألفة؟ بسيط! سوف تشعر بضعف بسيط في السلاسة. لا تستطيع أن تجد تماماً الروابط الصحيحة، ربما قد تجاهد نفسك بحثاً عن الكلمات الصحيحة. قد تحقق إنجازاً ما، مثل الاتصال، ولكن الفكاهة، الثقة بالنفس، والمزاح، والتي تعتبر جميعها غذاء العلاقات النامية تكون غائبة. العواقب بالنسبة لك في مصطلحات دوائر الأعمال أنك ليس مؤثراً في القرارات، الخطط، المشروعات، الاقتباسات، الأفراد في الطريقة التي سوف تحبها، والأفراد الذين ليسوا بالضرورة يستمعون إليك في الطريقة التي سوف تفضلها. على نفس المستوي، قد تشعر بأن الزملاء يستبعدونك أو يتركونك إلى حد ما على هامش المناقشات والمجموعات. إذا كنت خارج دائرة الألفة مع شخص ما، من السهل أن تصبح في حالة غيظ واستياء من خلال نقاط الضعف، سوف تكون أكثر احتمالاً للأفراد في ردود الفعل تجاه المشكلات والموضوعات، وسوف تكون

أقل احتمالاً في أن تعطي ميزة الشك. الأفراد الذين يكونون غير متناغمين معك قد تأتي ردود أفعالهم أيضاً بنفس الطريقة. يمكن أن يكون مثل هذا المناخ إلى حد ما متوتراً، وسوف يستنزف الطاقة بطريقة سلبية. لذلك ماذا يمكنك أن تفعل لتوفير ألفة أفضل، تأثير أكبر، اتصال أوضح، وأيضاً لبناء الثقة؟

## المشي داخل الحجرة

كم مرة كان عليك أن تمشي داخل الحجرة وتتساءل كيف يمكنك أن تواصل تقدمك؟ يمكن أن تكون في زيارة للعملاء، إجراء مكالمة باردة، تلقي تقديماً إلى مجلس الإدارة أو اجتماع الزملاء في دائرة العمل التي لم تعمل معها من قبل. الاتصال الوحيد الذي سوف تجريه سوف يكون عن طريق البريد الإلكتروني أو التليفون، وهذه هي المناسبة الأولى التي سوف يكون اللقاء وجهاً - إلى - وجه. سوف يأتيك النجاح إذا أحدثت تأثيراً ممتازاً في أي مكان تذهب إليه. يمكن أن يكون هذا سهلاً، إذا كنت تقابل أشخاصاً أولئك الذين يشاركونك أسلوبك أو قاعدة معرفتك الشخصية، ولكن يمكن أن تكون أكثر تحدياً، إذا لم تكن قد أنشأت بعد أرضية مشتركة.

## استخدم الاختلاف بصورة بناءة

تذكر بأن دوائر الأعمال تناضل غالباً من أجل مادة الأدرينالين\* في المجالات، الآراء المعارضة، والمناقشة الحيوية.

ماذا سوف تفعل إذا كنت تعمل في منظمة منسجمة، حيث كل الاجتماعات كانت بناءة مهذبة وهادئة؟ قد يكون هذا ما لا تريده دائماً، لذلك قد تختار عن قصد إدخال بعد الطاقة الحيوية في الاجتماعات عن طريق تحدي الانسجام. كيف يمكنك أن تفعل هذا؟ انتهك قواعد الألفة : غير نعمتك، سرع حديثك، انحني في مقعدك إلى الوراء، ولا تساير.

## هل أنت منصتاً؟

يبدو أن كل فرد يبحث عن "اتصالات جيدة". ومع ذلك يبدو أن الناس لديها تعريفات مختلفة لما يمكن أن يعنيه ذلك. الاتصالي الجيد هو شخص ما الذي يستمع إليه، ويوصل نقاطه عبر ذلك الإنصات. يعني الفشل في تحقيق هذا أن دائرة العمل لا تحصل على المدخلات ذات القيمة التي تطلبها، والأفراد محبطون لأنهم لا يعطون أفضل ما لديهم، وأنهم يتم تجاهلهم. كم مرة قد كنت

\* الأدرينالين : مادة كيميائية تفرزها الغدتان فوق الكليتين تعمل على تعبئة موارد الجسم لمواجهة المواقف الطارئة والشديدة. (المترجم)

في اجتماع حيث كنت تتحرق أملاً أن تقول شيئاً ما ولكنك لا تستطيع أن تحصل على كلمة في الطرق الجانبية؟ أيضاً كم مرة قد كنت جالساً في اجتماع منهمكاً في إعداد ما سوف تقوله حينما يحين دورك بدلاً من الإنصات إلى الشخص الذي يتحدث؟ الاتصال هو التحدث، هو الإنصات، هو لغة الجسد. المادة غير اللفظية تحدث نفس التأثير الذي تحدثه اللفظية. الإنصات اليقظ وأيضاً المساهمات الملائمة تتوجه إلى العلاقات العظيمة. أحياناً يكون الصمت أكثر قوة من الكلمات، وأفضل طريقة للتأكد من أن الذي تفعله هو الأكثر ملائمة يأتي من ضمان أنك متناغم مع الاجتماع، متناغم مع الأهداف، متناغم مع الأفراد. زرت حديثاً منظمة للعمل مع الأفراد الأساسيين في فريق الإدارة. اشتكي كل منهم من ضعف الاتصال في المنظمة، معتقدين بأن شيئاً ما "حدث" وأنها كانت مسؤولة آخرين. أرسلت إلى كل منهم بريداً إلكترونياً طويلاً، مثيرة قضايا معينة، وطالبة منهم التفكير. لا أحد منهم أجاب، ومن ثم، فإن المعني الذي وصلني أن عدم اتصالهم بي كان لأنهم لا يهتمون.



## التأثير والإقناع

الشخص الأكثر فعالية في المنظمة هو الذي يستطيع استخدام مهاراته للتأثير على الآخرين، لكسب ثقتهم ثم يقنعهم لتبني تفكيره أو تفكيرها.

احتاج مدير مبيعات احدي المشروعات أن ينمي خطط مبيعاته عن طريق إنشاء مركز اتصال تليفوني داخلي، واحتاج إلى استقطاب أفراد لهذا الدور والذي تطلب الحصول على أفراد مبيعات قادرين على التركيز وتميزين. أعد مسودة إعلان ووضعها عبر الإنترنت، وكان مندهشاً عندما لم تصله أية استجابة. كان الإعلان يقرأ كالاتي: "مطلوب - آلات اتصال تليفوني بالعملاء المرتقبين نحتاج إلى الحصول على نتائج منك، وأن نراك تحرز هدف 90 مكالمة في اليوم. من فضلك أرسل سيرتك الذاتية CV إلى ..."

ماذا يحدث، لذلك، إذا قررت بأن سلسلة معينة من الإجراءات، على سبيل المثال، تنمية تشكيلة جديدة من المنتجات، تغيير الموردين، إعادة تنظيم الفريق، يمكن أن تكون أفضل شيء لدائرة العمل؟ قد يكون لديك بصورة جيدة أدلة وافرة لتدعيم خططك، ومع ذلك لا تستطيع أن تعيد شخصاً ما إلى عقليتك. إنك تنظر حولك، وتعتقد أنك قد أنشأت ألفة عميقة. لقد كنت متأكداً لضم كل

لغة \*VAK و أيضاً \*\*AD ، لذلك قد خطوت إلى كل هذه النظم المفضلة، ولكن لم تزل في محلك سر، ولم تصل إلى أي مكان. ماذا أيضاً يمكن أن يقدمه لك NLP الذي سوف يوضح لك كيف تزيد من مهاراتك في الإقناع؟

التفاوض والمناقشات المقاومة ضدها.

فن التفاوض أحد الحقول الذي يمكن أن يكون مشحوناً بالصعوبات. إذا كنت في المبيعات سوف تقيم بالنتائج، وسوف يكون تركيزك تحقيق هذه المستهدفات. لكي تجعل كل اجتماع مبيعات مثمراً، فإنك في حاجة إلى أن تتأكد أن مهاراتك التفاوضية قد تناغمت في النهاية واتجهت إلى النجاح. مهما كان الموضوع الذي تتفاوض من أجله، ألا تفضل أن تبحثه لكي تعرف أنك ذاهب للحصول على ما تريد؟ فكر في المواقف عندما تحسن مهاراتك التفاوضية، سوف تساعدك على:

- ◆ الفوز بصفقة المبيعات
  - ◆ الفوز بنتيجة المناقشة
  - ◆ الحصول على الترقية
  - ◆ إضافة أفراد إلى فريقك
  - ◆ زيادة منطقة مبيعاتك
  - ◆ إقناع رئيسك بأن يوافق على أجازتك
- في تناغم – أنصت، انظر، وتعلم

## تعلم أن تقرأ تحركات العين

هنا حيث NLP يعتمد على قوته الذاتية، ويقدم لك طريقة بسيطة ولكن فعالة لكي تتدبر ما يفكر فيه الناس. تصور مدي الفائدة التي سوف تتحقق من هذا عندما تكون أمام عميل، حيث تقيس كيف يستجيبون لما تقوله لهم. إنه ليس قراءة الذهن، إنه ليس هراء أو تمويه. إنه مجرد اتباع نمط منطقي لتدبر كيف يحصل شخص ما على معلوماته. دعني أضع هذا في أبسط طريقة ممكنة. بعد ذلك، يجب أن تأخذها، وتستخدمها، وتمارسها، لكي تصبح طبيعتك الثانية أن

---

\* VAK لغة أو أسلوب تعلم يستخدم ثلاثة مستقبلات حسية رئيسية هي: البصري، والسمعي، الحركي.  
(المترجم)

\*\* AD اللغة التاميلية تحدثها الهند، مايزيا، سنغافورة، سري لانكا. وكثير من بلدان المنطقة (المترجم).

تنظر مباشرة في عيون الناس عندما يتحدثون إليك. هذه في ذاتها طريقة متميزة لبناء الألفة، ومن ثم سوف تصطاد عصفورين بحجر واحد.

دعنا نختبر قوة ملاحظتك أولاً. ما لون عيون رئيسك؟ إذا عرفت الإجابة، حسناً جداً. إذا لم تعرف، من الآن فصاعداً، ادخل في تحدي الاتصال بالعين مع الذين تقابلهم. اختبر نفسك، بعد كل اجتماع، وتذكر لون عيون الأفراد. بعض الناس يفعلون ذلك بصورة طبيعية. مارس هذا بدرجة كافية، وسوف تصبح واحداً من هؤلاء الناس. القدرة على ملاحظة التفاصيل هي التي تفصل ما بين الجيد والعظيم، لذلك أضف معرفة قراءة العين إلى مجموعة مهاراتك ثم استخدمها.

العيون مؤشرات الطريقة التي تفكر بها، ولذلك بمراقبة الطريقة التي يحرك بها الناس عيونهم، سوف تزيد من مهارات اتصالك. في البداية، ابحث عن صديق مطاوع وجرب قليلاً.

انظر إلى عيون صديقك ثم اطلب منهم تهجئة كلمة "extraordinary". راقب بدقة أثناء بحثك عن التحركات التي تغير وضعها بسرعة ومن الصعب اكتشافها. لكي تجعل التحركات منطوقة بوضوح أكثر، تستطيع أن تحاول أن تطلب منه تهجئة الكلمة من الخلف إلى الأمام، ذلك تحدي حتى لأفضل من يتهجون الكلمات. إنه سوف ينظر إلى أعلى ويحرك عينيه إلى اليسار وإلى اليمين. إنه يتذكر المعلومات، والتي تبدو كما لو كان يقرأها من كتاب أو من على سبورة بيضاء.

الآن اختبر صديقك بسؤاله لكي يتذكر صوت والدته أو أغانيها المفضلة. سوف تتحرك عيونه أو عيونها جانبياً إلى اليسار.

بالطبع سوف يكون كل هذا معكوساً في بعض الناس وخاصة إذا كانوا يساري اليد، لذلك قبل أن تضع افتراضاتك حول عمليات تفكيرهم، افحص باستخدام سؤال التهجئة.

## ملخص تحركات العين

١ - الصور المتخيلة، التي ابتكرت ولم تكن موجودة.

تتحرك العيون إلى أعلى وإلى اليمين

٢ - تذكر صوراً من الماضي، مثل المنزل الذي كنت تعيش فيه، أين ذهبت لتناول عشاء يوم عيد ميلادك.

تتحرك العيون إلى أعلى وإلى اليسار

٣ - أنشئ أصواتاً تكون صراع مع الحقيقة، مثل صديق أو زميل يتحدث مثل تشرشل.

**تتحرك العيون إلى الجنب وإلى اليمين**

٤ - تذكر صوتاً مألوفاً مثل غليان براد الشاي، تفرغ مبرد المياه.

**تتحرك العيون إلى الجنب وإلى اليسار**

٥ - تذكر المشاعر والانفعالات مثل الغضب، الحزن، الفرح، الانتصار.

**تتحرك العيون إلى أسفل وإلى اليمين**

٦ - التحدث إلى نفسك الذى يعطيك الطاقة الحيوية والدافع لفعل الأشياء.

**تتحرك العيون إلى أسفل وإلى اليسار**

٧ - تذكر الأشياء التى قد رأيتها أو خلقتها فى ذهنك.

**تتحرك العيون فى اضطراب والتحديد مباشرة إلى الأمام.**

هذه التلميحات التى تتناول العمليات الذهنية للناس سوف تعطيك الفرصة لكيفية التعامل معهم. إذا كان الناس يستدعون المعلومات بالنظر إلى أعلى وإلى اليسار، أو يتذكرون كيف كان يبدو شيئاً ما بالتحديد مباشرة إلى الأمام يسمح لهم بالوقت لجمع المعلومات لكي يستجيبوا لك. فهم كيف ينظم الناس أفكارهم ومعلوماتهم سوف يسمح لك بإعطائهم المجال الذى يحتاجون إليه ليكونوا ناجحين. استخدم هذه المهارة لتسمح للآخرين بالتفوق وإثراء نتائج الفريق.

## **الاستخدام الحريص للغة**

بصياغة لغتك بدقة أكبر، سوف تخلق ألفة أعمق، زيادة الفهم، وتضع زملاءك على نفس مستوي أفكارك وقراراتك. سوف تخلق بيئة من الثقة والإيمان بالذات - كله من خلال إعادة التفكير حول كيف تستخدم كلماتك. على الرغم من أن اللغة تمثل أقل من ١٠ فى المائة من إجمالي الاتصال، فإن ١٠ فى المائة محورية، وخاصة عندما تكون فى اجتماع، على التليفون أو ترسل رسائل بريد اليكتروني، نصوصاً أو خطابات.

## **أرسل الرسالة التى تعنيها**

هنا ما يمثل الطرق الأساسية وثلاث حقول الغام محتملة عند إرسال أو استلام رسائل، تحديداً المجالات التى تكون واعياً بها ولتتفادها عندما تكون أو تكوني هادفة للنجاح. هذه هي الأشياء التى نعملها جميعاً، ولذلك البراعة أن

تكون واعياً، ليس فقط بما تفعله، ولكن ما قد يكون يفعلونه عندما يتحدثون إليك.

## ١ - الإلغاء

يمكن أن يظهر الاضطراب في الاتصال عند فقد بعض المعاني. عن طريق حذف بعض الكلمات، جزء من الروابط مع آخرين يمحي أو يقترض. هذا ليس عن قصد أو خبث، إنه مجرد طريقة لتفادي ما يجري على أرض الواقع .

على سبيل المثال، عندما تقول أن "الاجتماعات في هذه المنظمة تبيداً للوقت"، أو "التصنيع لا يخرج السلع مطلقاً في التوقيت المخطط"، يوجد نص فرعي لم يصرح به لفظاً، والذي يثير الشك. لكي تكون لاعب فريق واضحاً وغير غامض، تحدث عبارات مثل ذلك مع طرح أسئلة دقيقة كالآتي:

"إي اجتماعات تحديداً؟"

"ما هو تحديداً الموضوع الذي بددنا فيه الوقت؟"

"أين بالضبط عنق الزجاجة الذي ترتب عليه التأخير؟"

عند مواجهة مثل هذا النوع من العبارات حيث قد تكون هناك محاولة عند قصد أو بدون وعي لإحداث ارتباك مع الموضوع الحقيقي، فإنك سوف تنزل إلى مستوي التفاصيل المحددة، ومن ثم ترفع الغطاء عن النوايا الحقيقية للاتصال. تأكد من أنك تفعل هذا بطريقة بناءة وغير مهددة. هذا الوضوح في اللغة سوف يشجع الأفراد على أن يقولوا ما يعتقدونه، بدلاً من وضع العقبات أمام المساهمة المحتمل أن تكون مفيدة.

## ٢ - التعميمات

التعميمات طريقة أخرى غير مفيدة لتفادي تناول الموضوعات، وليس مواجهة الحقائق. الحالة الشائعة والتي أقابلها في كل دوائر الأعمال التي أذهب إليها تتمثل في "الاتصال موضوع عبر هذه الدائرة من الأعمال الخطيرة." التعميم المفضل الآخر القول بأن "اتخاذ القرار شيء مئوس منه هنا في محيطنا." سوف ترى أن ما يمكن أن فعلاً - يجري اتصال، أو يقرر - قد تغير إلى اسم. انتزعت كل الطاقة الحيوية من الجملة، ولذلك تحمل المسؤولية قد انتقل من الفرد إلى الشركة. أليس المعني الحقيقي، "لم يخبرني أحد بما يجري هنا،" أو "غير مسموح لي باتخاذ القرارات؟"

لكي تعود إلى استرداد السلطة، جاء الوقت لتطرح على نفسك السؤال، "من تحديداً الذي لم يتحدث إلى بالطريقة التي أريدها؟ أو "كم أود إحداث تغيير في نظام الاتصال؟" الأفراد العظماء يسيطرون على الحياة، وما يحدث من تعميمات يعني أن هناك شيئاً ما لا تستطيع فعله. تحدي هذا بطرح السؤال من يفعل ماذا، وكيف يفعله.

### ٣ - التشويش

يحدث التشويش في اللغة إما بالطريقة التي تقال بها الأشياء أو بالطريقة التي تستقبل بها. يحدث هذا بعدد من الطرق، ويمكن أن يغير جذرياً ديناميات المجموعة. على سبيل المثال، يحدث التشويش إذا قال شخص ما "أنا أعرف أنك لا تحبني" أو "أنا أعرف بأنه لا يثق بي" أو "إنك تعتقد أنني لا أستطيع القيام بها."

لكي تفحص إذا ما كان لهذا أي أساس في الواقع، السؤال الذي يطرح، "كيف تعرف...؟" عند طرح هذا السؤال وحتى تصل مباشرة إلى مصدر هذه المعلومة، فإنك سوف تكشف الصدق بدلاً من إدراكاتهم أو تصوراتهم. إذا ضبطت نفسك تستخدم هذا النوع من القراءة التي غير قائمة على أي دليل ملموس حينئذ يحين الوقت لتراجع وتدبر كيف تعرف ذلك، وما تعني به. الحصول على مصدر هذا الإحساس سوف يسمح لك بإعادة تقييم البيانات وتقييم أحاسيسك حول هذا الموضوع.

يحدث تشويش آخر عندما تسمع شخصاً ما يقول، "أنت جعلتني..."، على سبيل المثال، "أنت جعلتني أشعر بأنني عديم الفائدة" أو "جعلتني أشعر بأنني غير ملائم لهذه الوظيفة" أو "هو جعلني أشعر باليأس." اقبل، (كما فعل) أنك مسئول عن نفسك، بعد ذلك يأتي القول بأنه لا أحد لديه القوة لأن يجعلك تشعر بأي شيء. ومع ذلك، إنك تستطيع أن تختار أن تشعر بمثل هذه الأحاسيس. الاستجابة للقول "أنت جعلتني أشعر باليأس؟" هي، "كيف يسبب لك ما أفعله أن تختار أن تشعر بأنك بائس؟" أو كبديل، "كيف تحديداً تشعر بأنك بائس؟"

نوع آخر من التشويش الذي يمكن أن يفسد الطريقة التي تبني بها العلاقات الجيدة مع الزملاء تتمثل في اشتقاق أي من المخرجات التي تنسب إلى حدث منفصل تماماً. دعني أشرح. إذا صاح في وجهك رئيسك لأنك حضرت متأخراً إلى العمل، قد تقول، "رئيسي دائماً يصيح في وجهي، ولا يحبني." أو "إذا كتبت اقتراحاً والذي رفضه رئيسك، لقد رفض اقتراحي، ويعتقد رئيسي أن عملي لا يرقى إلى المستوي المطلوب أو حتى المتوسط."

هذا النوع من الربط من واقعة واحدة واشتقاق معني منفصل، يمكن مواجهته بتحدي الافتراض الذي يقع في الصميم. إنه يمكن ممارسته بالقول:

"ألم يسبق لك أن صرخت في وجه شخص ما أنت تحبه؟" أو

"ألم يسبق لك انتقاد قطعة من الأعمال، ولا تزال تقدر باقي مخرجات ذلك الشخص؟" أو

"كيف أن صراخ رئيسك في وجهك يعنى أنه لا يحبك؟"

حالات الإلغاء، والتشويش، والتعميم تمثل مصفات ترشيح في الاتصال التي يمكن أن تبدد فعالية الاتصال. يأتي الحل من تقوية الوعي بما يجري على أرض الواقع، وبعد ذلك استخدام التحدي المناسب لإعادة حالة الوضوح المطلوبة في المنظمات لضمان أن كل فرد يتجه نحو نفس الهدف.

## الاجتماعات

تمثل الاجتماعات مع الزملاء، العملاء، ومجموعات أخرى فرصتك للتألق. لا يعني هذا أنها تتيح لك الهيمنة على المناقشة، ولا يعني القول بان تجلس غاضباً في أحد الأركان، تحب كل لحظة ما عدا المشاركة. هذا هو المنبر حيث سوف يقرر كل الناس ما يعتقدونه عنك، وحيث قد أخذت المساحة لخلق الانطباع الأول، وبعد ذلك يدعمه الكثير من الأفراد الآخرين، ماذا يمكنك أن تفعل للتأكد من أنك أحسنت استخدام هذه الفرصة؟

فكر في مناسبة عندما تفاعلت بصورة جيدة مع شخص ما، عندما كنت في ألفة عميقة، تؤدي عمك بصورة جيدة، تجد سهولة في أن تتحدث وأن تتقدم. تصور نفسك في ذلك الموقف. ماذا كان يحدث؟ هل جلست بجوار كل واحد، هل تحدثت بنفس الإيقاع، وبنفس حجم الصوت؟ هل جلست في الخلف بهدوء مع مسافة بينك وبين الآخرين أو هل تحركت أقرب إلى داخل كل مساحة جسم كل شخص آخر. الألفة الجيدة ليست فقط تعني ما تقوله. إنها أيضاً تعني كيف تقوله، وكيف تبدو عندما تقوله. فقط فكر كيف سوف يكون هذا مفيداً لك في موقف العمل سوف تحسن كيفية تعاملك مع رئيسك، زملائك، عملائك، مورديك، وطلبك.

## الاتصال بعيداً عن وجه إلى وجه

بطريقة ما يبدو أنه أكثر سهولة أن تتصل وجهاً – إلى وجه، مع رؤية عين شخص ما إلى عين، وتعمل ويدك داخل قفاز. حتى لغتنا اليومية تشجعنا على ممارسة أعمالنا أمام الناس. ومع ذلك، الإيقاع السريع للاتصالات الحديثة

تضمن أنه من الممكن أن تتعامل مع الأشياء وأن تتخذ قرارات بدون الحاجة إلى عقد لقاءات. فجأة تحتاج إلى إجراء اتصالات قوية مع الناس، وأنت تنقصك الوظائف البدنية التي تكون الكثير من الألفة. بدلاً من التركيز على ما ليس لديك، دعنا نري ما لديك بالفعل.

يبدو أننا جميعاً نستخدم البريد الإلكتروني سواء في الحياة الشخصية أو الحياة المهنية. الخطابات في طريقها إلى أن تصبح أثراً بعد عين من الزمن الماضي، بينما البريد الإلكتروني يطير إلى داخل الصندوق على مدي ٢٤ ساعة يومياً، ٧ أيام في الأسبوع. هذا البريد الإلكتروني يمكن قياسه ودراسته، باعتباره قطعة نثرية قد تمت صياغتها بدقة، وأنشئت بتفكير عميق لكي ترسل الرسالة الصحيحة إلى الشخص الصحيح. سوف تختار كل كلمة وتوضع في المكان الصحيح لإحداث التأثير الملائم. سوف يكون البريد الإلكتروني نموذجاً للتميز فيما يمكن أن يطلق عليه عالم الكتروني منقوص لم يكتمل بعد. معظم البريد الإلكتروني سوف يوضع معاً بسرعة في أكوام بطرق مختلفة. إنه قد يطلق سراحها في ساعة متأخرة من الليل حيث كنت متعباً أو في عجلة من أمرك، أرسلت بسرعة عبر Blackberry عندما كنت واقفاً في طابور أو على ركن في الشارع، أو مندفعاً في النصف ساعة التي خصصتها لتنظيف صندوق بريدك الإلكتروني أولاً في الصباح. ربما حتى تكون قد أرسلت عندما كنت غاضباً، تتناول عشانك، مضطرباً، أو في طريقك إلى النوم.

نتيجة لذلك، البريد الإلكتروني الذي تعتقد أنك قد أرسلته، قد لا يكون هو البريد الذي تم تسلمه. اختلافات طفيفة جداً لم تكن تقصدها، لم تتضمنها رسائلك. إحباطات وانفعالات لم تكن عن قصد، قد تكون ظاهرة بوضوح، ونتيجة إلى هذا، أن الاتصال الذي تم عن طريق البريد الإلكتروني لم يكن ما كنت تأمله. إن حالات البريد الإلكتروني التي أرسلت في ساعة متأخرة من الليل من المحتمل أنها تفتقر إلى النغمة الرقيقة التي يمكن أن يصوغها شخص ما صياغة دقيقة. George، شخص ما، كنت أدربه، تسلم بريداً إلكترونياً أرسله رئيسه في منتصف الليل يوم السبت. كان قصيراً وفي الموضوع: "نحن نحتاج إلى عقد اجتماع مستعجل يوم الاثنين الساعة العاشرة صباحاً. نظف فكرة ارتباطاتك، وتأكد من أنك سوف تكون هناك." قد فسد نهاية الأسبوع على George. لقد كان مقتنعاً تفسيراً للرسالة بأنه كان سوف يفصل من العمل، أو يضاف إلى العمالة الزائدة. دخل George المكتب ليكتشف أن رئيسه كان منكباً على التفكير في مشروع كبير والذي كان يحتاج إلى تدشينه، وقد قرر بأن George سوف يتولى قيادته. أعاد قراءة البريد الإلكتروني،

اعترف بأنه أساء تفسير استعجال الاجتماع، وفتح الباب واسعاً أمام عدم التأكد وسوء الظن.

على خلاف المحادثات التليفونية أو الاجتماعات الشخصية، فإن سجلات البريد الإلكتروني قائمة ومستمرة إلى الأبد. إنها تستطيع وسوف تكون ممتدة إلى أفراد آخرين، وسوف تستخدم لإثبات مدي كفاءتك أو عدم ملاءمتك. بعد أن عرفت هذا، هل أنت متأكد بأنك تريد أن تستخدم البريد الإلكتروني؟ هل هذا يمثل الطريقة الأفضل أو الطريقة الأسهل لكي تقول ما تريده؟ اسأل نفسك إذا كنت قد انزلت إلى عادات البريد الإلكتروني سواء كنت تستطيع أداء الاتصال بصورة أفضل وجهاً - إلى وجه أو عبر التليفون. إن الأمر يأخذ ١٠ دقائق لتبادل البريد الإلكتروني، والذي يمكن تناوله فيها محادثة تليفونية تستغرق دقيقتين إنها فرصة للانخراط مع زميل أو عميل، وهو أيضاً طريقة لتوفير الوقت في يوم العمل، وانجاز الكثير من الأشياء. الأفراد العظماء يفعلون الكثير، والبريد الإلكتروني يوفر فرصة لاستخدام كل مهاراتك لإثبات كم أنت ذو قيمة.

في البريد الإلكتروني تستطيع أن تتأكد بأن سطر الموضوع يعكس الرسالة التي تريد إرسالها. تبني عادة أن تنشئ بريداً جديداً بدلاً من ضغط إيقونة "Reply". يعني هذا أنه سوف يكون لديك حينئذ الفرصة لإنشاء رسالة موضوع مقنع مثل:

◆ "للتذكير الودي من موردك المفضل"

◆ "سنة أفكار لمشروعك القادم"

◆ "مقر بالجميل يشكرك على كل مساعدتك"

◆ "تقديرًا لأدائك حتى تاريخه"

تكون هذه حينئذ مدخلاً إيجابياً، يذكر المستلم بك كل وقت عندما يطلعون على ما في صناديقهم البريدية. على نفس المستوى من القوة تستطيع أن تستخدمها للفت الانتباه والتذكير حول الموضوعات الأقل رصاً "الفواتير المتأخرة" - "تجاوزت موعد الاستحقاق منذ أسبوع مضى." "في انتظار التسديد يوم الثلاثاء"، "تأخير التسليم".

### التعبير عن نهاية الاتصال - الخاتمة

الآن ادرس الطريقة التي تنهي بها البريد الإلكتروني. هل لديك خاتمة معيارية، أو قد ابتكرت شيئاً ما يبدو متميزاً، يجعلك لافتاً، ويجعلك قابلاً

للتذكر. افحص خاتمتك وفكر فيما يمكن أن تفعله لتغييرها. ضع في ذهنك ملاحظة مراجعتها وتغييرها دورياً. سوف يلاحظها الآخرون، ويتطلعون إلى ما سوف تقدمه من ابتكارات تالية للخاتمة.

شخص ما عملت معه على مدى سنوات. إنها "مدرّب" موهوب ومنتشئ فريق والتي تنهي بريدها الإلكتروني دائماً باقتباس من Henry Thoreau. كتبت تحت تفاصيل اتصالها، "لنذهب بثقة في اتجاه أحلامك!" أرسل لها صديق كارتاً، عندما استلمته ووجهت فجأة بكل الاقتباسات. لقد كانت: "لنذهب بثقة في اتجاه أحلامك. لتعش الحياة التي تخيلتها!" لقد كانت لحظة مضيئة. في الأسبوع التالي قد رتبت رحلة إلى "فرنسا" لدراسة بعض الممتلكات التي تفكر في شرائها. عندما عادت من الرحلة أعلنت بأنها قد أنجزت حلم حياتها، لقد اشترت قصراً فرنسياً مع برج محوري، باعت بيتها في "لندن" وانتقلت إلى قصرها. إنها تتبعت الحلم وخالقت واقعاً جديداً.

أنظر إلى خاتمة رسائلك وفكر فيما يمكن أن تفعله لتغييرها. ضع في ذهنك ملاحظة لمراجعتها وتغييرها بانتظام. سوف يلاحظها الآخرون ويتطلعون إلى ما سوف تفعله بعد ذلك.

## التوقيت وهيكل تصميم الرسالة



توجد دائماً طرق لتوقيت رسالتك الإلكترونية التي سوف تظهر أنك في ألفة. البريد الإلكتروني الذي يصل قبل اجتماع محوري بنصف ساعة سوف يكون ذا قيمة أكبر كثيراً من ذلك الذي يصل بعد انتهاء الاجتماع بنصف ساعة. إنك تستطيع أن تثبت أنك تفكر في الشخص الآخر، وتأكد من أنك تعبر عن هذا بصورة ملائمة.

عندما تضع هيكل تصميم الرسالة فكر في المرفقات وقدمها بالطريقة التي تجعل من السهل على المستقبل أن يفهرسها ويضعها في ملف بعيداً. إذا أرفقت ملف بعنوان "اقتراح" فإن هذا سوف ينشئ عمل لشخص ما. ضع له عنواناً اقتراح من XYZ إلى ABC، مؤرخ ... وسوف تظهر اعتبارك للشخص الآخر، أحد العناصر المهمة في الألفة.

## مكالمة التليفون والبريد الإلكتروني

هناك لحظات تكون فيها هذه على طرفي النقيض كل منهما مع الآخر. ألم يحدث مرة أن كنت على التليفون تتحدث مع شخص ما، وعندما كنت جالساً أمام الكمبيوتر فجأة وصلت إشارة من صندوق بريدك الإلكتروني تفيد بوصول رسالة جديدة؟ كم هي لا يمكن مقاومتها تلك الرسالة الإلكترونية اللافتة في جاذبيتها بمادة موضوعها المغري ... ماذا تفعل؟ تفتحها، وتقرأها،

لأن الشخص الذي تتحدث إليه، ربما أكون أنا، لا يمكن أن يراك، وسوف لا يعرف ماذا كنت تفعل، أليس كذلك؟

**غلط.** الأشخاص الذين على التليفون يعرفون دائماً متى قد شرد ذهن الطرف الآخر الذي يتحدثون إليه، ولم يعد يستمع. النتيجة أن الألفة تتلاشي، وسوف يحل محلها الاستياء. على الرغم من أنه قد يكون لديك أولويات أخرى في حياتك، إنني لا أحب أن يذكرني أحد بها، لذلك سوف أكون مزعجة، وسوف يكون عليك أن تقيم الجسور.

لكي تمنع نفسك من الوقوع في مصيدة الإغراء والشروذ الذهني، أغلق بريدك الإلكتروني، لا تتصفح الانترنت إثناء محادثة شخص ما آخر، وتأكد من أنك ترسل اهتماماً كاملاً عبر خط التليفون. إنك سوف تجني مكافآت.

### التليفونات ذات الرد الآلي

ألم يسبق لك أن أعطيت اهتماماً بالرسائل التي يتركها الناس على جهاز الرد الآلي في تليفونك؟ إذا أنصت بشدة، تستطيع أن تخبر ما هو الإطار الذهني الذي كانوا عليه أثناء تسجيلهم الرد، أين كان موقعهم، كم حجم وقت التدريب عليها، وكم حجم الأفكار التي احتوتها.

كن ذا عزيمة على التركيز على ما هو أكثر كثيراً من مجرد لغة المحتوى، دون ما تريد أن تقوله. اختر بدقة النمذجة الصحيحة، قف أو اجلس مستقيم الظهر، ومارس نغمة وحجم الصوت التي تخطط استخدامها. تأكد من أن هذه الرسالة المسجلة تنقل الصورة الذهنية التي تريد توصيلها.

تذكر : إننا نتصل باستمرار، ومعنى الاتصال يتمثل في الاستجابة التي تتسلمها. غير ماذا وكيف تقول الأشياء، وفجأة سوف تكون الاستجابة التي تتسلمها أكثر مما تأمل أن تكون عليه.