

## فن المناقشة والتفاوض والحديث اللبق



•• وسيلتك الفعالة لتحقيق النجاح :

لن تستطيع مواجهة إنسان صعب المعاملة .. ولن تستطيع كسب الأصدقاء.. بل لن تستطيع أن تشق طريقك في الحياة بنجاح إلا إذا أجدت التفاوض مع الآخرين ، وكيفية التفاوض بلباقة وحكمة في المواقف الصعبة لتسوية الخلافات، وأيضاً كيفية استمالة الآخرين إليك بحديثك الجذاب .

فدعنا الآن نلقى الضوء على بعض الجوانب الأساسية حول هذا الموضوع الاجتماعي المهم .

**\* أنت مسئول بدرجة كبيرة عن معاملة الناس لك !**

إذا كنت غير راض عن علاقتك بالآخرين أو ترى أنك لا تنال التقدير الكافي منهم ، فابحث في طريقة معاملتك للناس ، وابدأ في تغييرها ، سيتغير موقفهم تجاهك .

إن بإمكانك كل منا أن يجعل الناس تعامله بما يحب أن يعاملوه به ، وذلك في الأغلب الأعم .

لكننا للأسف ، كثيراً ما نلوم الطرف الآخر ، فإذا اضطربت حياتنا الزوجية مثلاً نميل إلى اتهام الزوجة ، أو إذا اهتزت علاقة الصداقة اتهمنا من نصادقهم، بينما في الحقيقة أننا قد نكون المسؤولين عن هذا الخطأ أو على الأقل عن جزء كبير منه .

**إليك هذا المثال :**

تشكو هذه الزوجة من زوجها قائلة : «بني أحس أنني مجرد جارية له

أتلقي منه التعليمات .. فهو لا يساعدني أبداً في أمور المنزل ، ويخرج كما يشاء ويعود كما يشاء ، ولا يقدر أى شىء حسن أفعله لأجله! .

وعندما سئلت الزوجة هذا السؤال : «ولماذا لا تواجهينه بأخطائه؟» قالت: «لقد فعلت مرة ، لكننى وجدته على وشك الغضب والثورة ، ولذا تجنبت ذلك ، واكتفيت بالخضوع لإرادته» .

قد يبدو للبعض أن اضطراب هذه العلاقة الزوجية يرجع إلى خطأ من جانب الزوج ، لكن فى الحقيقة أن هناك خطأ مشتركاً تتحمل الزوجة نصفه أو أكثر .

إن هذه الزوجة لم تفعل شيئاً إيجابياً يمكن به أن تصلح من معاملة زوجها لها ، وإنما اكتفت بالاستسلام للضعف والخضوع لإرادته والشكوى من معاملته السيئة .

ولكن ما الذى يمكنها أن تفعله ؟! .. إن ما يجب أن تفعله هو أن تحترم نفسها ، فالناس فى الحقيقة يحترمونا بقدر ما نحترم أنفسنا . إن هذه الزوجة يمكنها أن تفعل أو تقول أشياء كثيرة لزوجها لتواجه هذه الإساءة ، مثل : «أرجوك ألا تثور فى وجهى مرة أخرى عندما أحادثك وإلا لن أهتم بأمورك بعد اليوم» .. أو يمكنها أن تقول له بهدوء شديد : «زوجى العزيز إننى لست جارية لك .. وأريد أن تحسن معاملتى كما يعامل الزوج المسلم زوجته» . فبمثل هذا الأسلوب تظهر هذه الزوجة لزوجها اعتزازها بنفسها واحترامها لذاتها ، مما يضطر الزوج لأن يعاملها على هذا الأساس .

إن هناك فى الحقيقة أمثلة كثيرة من المعاملات اليومية التى تتطلب منا أن نظهر للطرف الآخر احترامنا لأنفسنا لكى يعاملنا على هذا الأساس مما لا يدعونا للشكوى والتذمر .

**إليك هذا المثال :**

إنه من الشائع أن يطرق باب منزلك أحد الأصدقاء أو الأقارب ويحدثك حديثاً طويلاً مملاً لا أهمية له بالنسبة لك مما يجعلك تغضب فى نفسك

وتتألم لاستقطاع جزء من وقتك . ولكن لا تغضب ولا تتألم فى مثل هذه المواقف وإنما أظهر ببساطة ولباقة للطرف الآخر احترامك لوقتك حتى يعاملك على هذا الأساس . كأن تقول له : «إننى أقدر اهتمامك بالتحدث إلىّ عن هذا الموضوع ، لكنه فيما يبدو أنك قد نسيت أنك حدثتني عنه من قبل» .. أو قل ببساطة : «عفواً ، هل يمكنك أن تختصر فى هذا الموضوع لأننى حقاً مشغول هذه الليلة» .

إنك ببساطة عندما تتبع مثل هذا الأسلوب القائم على إظهار احترامك لنفسك واعتزازك بوقتك ومصالحك الشخصية فإنك حتما ستضطر الآخرين لأن يعاملوك باحترام وتقدير .

### \* لا تفتح فمك قبل أن تعرف الحقيقة !

- إليك هذا المشهد :

[عندما دخل مدير العمل على مكتب الموظف وجده نائماً ولا يعمل ، فأمر بإجراء تحقيق معه فى الحال] .

واتضح من التحقيق أن الموظف لم يكن نائماً وإنما كان سائداً رأسه على المكتب ليخفى دموعه بسبب حادث وفاة أخيه ! وبعد معرفة المدير لحقيقة الأمر، ذهب للاعتذار للموظف ، وليس ذلك فحسب بل قام بصرف مبلغ لمساعدته فى هذه المحنة . إن هذا الحرج الذى تعرض له المدير والصورة السيئة التى رسمها لنفسه فى عيون الآخرين كان من الممكن تفاديها بمجرد سؤال بسيط : «هل حدث شئء دعاك لترك العمل ؟» . إن البعض منا فى الحقيقة كثيراً ما يقع فى هذا الخطأ وهو التسرع بمهاجمة الآخرين بحديث غليظ دون معرفة حقائق الأمور بالقاء بعض الأسئلة . فهذه المعرفة يمكن أن تحمينا من الشعور بالحرج أو الإحساس بالندم للتسرع فى مهاجمة الآخرين ، كما أنها ضرورية لسبب آخر وهو أنها تمنحنا القوة فى الحديث لأننا بالمعرفة نتحدث حديثاً واضحاً بعيداً عن الظلم أو الإهانة للآخرين .

## - احترس من النميمة !

كما يجب أن نطبق التحذير السابق على كل ما يصل إلى آذاننا من أخبار عنا قد تسيء إلينا .. فلا تفتح فمك قبل معرفة الحقيقة !

إننا لو تخيلنا أن عشرين شخصا يقفون في دائرة ، وأنا قلنا خبرا لأحدهم وطلبنا منه أن يميل على أذن المجاور له وينقل له هذا الخبر ثم يكرر ذلك حتى يتم نقل الخبر بين العشرين شخصا . إنه في أغلب الظن ، سنجد أن آخر من وصل إليه الخبر سيقول شيئا مخالفا إلى حد كبير عن أول شخص سمع الخبر .

فهكذا تنقل الأخبار دائما بين الناس حيث تتعرض المعلومات بينهم إلى التشويه والمبالغة إلى حد قد يغيرها تماما عن الحقيقة ، ولذا فإنك إذا لم تسمع الخبر من مصدره فقد يكون من الصعب عليك أن تتبين حقيقته أو لماذا قيل . ومعرفتك بحقيقة أى خبر هو أهم ما يجب أن تبحث عنه ، فقبل أن تصدق أى شئ ، وقبل أن تثور وتغضب ، وقبل أن تقطع علاقتك مع صديقك أو زميلك فى العمل ، وقبل أن تتشاجر مع زوجتك اسع للوصول إلى مصدر الخبر لتعرفه على حقيقته . فإذا صدقت أى شئ يقال فقد تفقد ثقتك فى الكثيرين ، ولن يمكنك الاحتفاظ سوى بعدد قليل من الأصدقاء والمحبين .

## \* كيف تحل مشكلة ؟ .. كيف تناقش الآخرين ؟

بعضنا يختلف مع الآخر وعندما يحاول مناقشة هذا الخلاف نرى أن الخلاف يتطور ويتطور وتتفاقم المشكلة دون التوصل لحل وبالتالي تكون المناقشة فى هذه الحالة هى سبب تفاقم النزاع بين الطرفين بينما كان من المفروض أن تقلل هذا النزاع وتسيطر عليه !

ليست كل المناقشات ذكية لبقة .. فالمناقشة المفيدة البناء لها قواعد وأصول حتى تأتى بنتائجها الطيبة .

فما الذى يجب أن تلتزم به عندما تناقش طرفاً منازعاً لك ؟!

## إليك هذه القواعد المهمة :

بداية ، يجب أن تعتمد المناقشة الصحية المفيدة على كيفية التواصل والتفاهم بطريقة فعالة ، وليست العبرة بمن يخسر أو يكسب المناقشة من الطرفين . وإنما العبرة بالتوصل لحلول مفيدة مرضية للطرفين . أما التصميم على الانتصار وتغليب وجهة النظر فإن ذلك يضع عقبة أمام التوصل لفائدة مرضية . كما أنه لا يجوز التهاون على مضض أو التنازل عن حق واضح بغرض امتصاص المشكلة أو شراء السلام والوثام بأى ثمن !

### \* كما يجب الالتزام بهذه القواعد المهمة :

- لا بد من اختيار توقيت ومكان مناسبين للمناقشة . ويجب أن يكون هذا المكان و هذا التوقيت مريحاً للطرفين .

- ابدأ مناقشة الخلافات بحسن نية وبصوت هادئ .. وأعط الفرصة للطرف الآخر للرد الكامل ولا تقاطعه .

- كُن متوقعاً لأى هجوم من البداية وعليك أن تتحلى بالصبر والثبات أمامه لأن عكس ذلك سوف يشعل النزاع ويزيد الخلاف . كما أن هذا الثبات ضد الهجوم يضيف فى رصيدك ويجعل المتواجدين ينحازون إليك .

- راقب ردود أفعال كلامك على الطرف الآخر وأفضل ما يدل على ذلك تعبيرات وجهه ونبرة صوته .

- احرص أثناء المناقشة على ذكر اسم الطرف الآخر كلما وجهت له حديثاً لأن هذا يعد لطفاً منك ويظهر تقديرك له .

- عندما تستمع للطرف الآخر ، تأكد من أنك تفهم كل ما يريد وتعرف لماذا يريد ذلك .. وإذا كرر الشئ نفسه لكنك لم تفهم سبب غضبه ، استوضحه ، وسله عما إذا كان هناك سبب آخر لغضبه ، فربما كان هناك أمر يضايقه لكنه لم يستطع التحدث عنه .

- اجعل حديثك فى صميم الموضوع ولا تنحرف للتحدث عن أشياء أخرى حتى لا تنزلق إلى متاهات أو طعون شخصية .

- عزز آراءك دائماً بالأسباب والبراهين والأدلة .

- احترس من اللجوء للمقارنة خاصة فى حالة بحث مشكلة زوجية ، فلا تقول زوجة لزوجها مثلاً : « فلان يوفر لزوجته كل ما تطلبه .. لماذا لا تفعل مثله ؟ » .. فإن اللجوء لمثل هذه المقارنات ينطوى على إهانة وتهجم مما يزيد من احتدام النزاع .

- لا تسيء تفسير ما يقوله الطرف الآخر أحياناً فإنه قد يعكس مخاوفه ولا يتعمد الإساءة إليك .

- تكلم عن أخطائك ومناطق ضعفك ، كما تتكلم عن مزاياك ومناطق قوتك إذا كنت مقدماً على الكلام عن مناطق ضعف الطرف الآخر ولا تنس الحديث عن مزاياه أيضاً حتى تمهد طريق التفاهم .

- حاول أن تكون بشوشاً لطيفاً وخاصة فى المناقشات العامة ، فحاول أن تتطرق أحياناً إلى موضوعات تثير البهجة و السرور حتى تتمكن من تقليل الغضب والتوتر .

### \* أصول الحديث اللبق :

#### احترس من الوقوع فى هذه الأخطاء !

من طبيعة أغلب الناس أنهم يرون عيوب الآخرين لكنهم لا يتنبهون لعيوبهم ! .. ومن أسوأ هذه العيوب الخفية عيوب المحادثة ؛ لأنها ببساطة تباعد ولا تقرب وتعسر ولا تيسر ، فإذا أردت أن تتجاوب مع الآخرين بلباقة ، وتناقش خلافاتك بأسلوب مجد ، وتوسع دائرة أصدقائك فراجع أسلوب حديثك إلى الناس بأمانة ، فإذا وجدت أنه يتميز بأحد العيوب التالية ، فاعمل على إصلاحه :

#### - لا تشبث برأيك دائماً .. فقد يكون خاطئاً !

إن المحادثة ليست مجالاً لإثبات أفضلية أحد الطرفين على الآخر . فبعض الناس يعتقدون عكس ذلك ، ولذا فإنهم يعرضون أفكارهم أمام الطرف الآخر على أنها حقائق ينبغى عليه أن يقتنع بها وألا يجادلهم فيما يقولون ..

وإن اختلفوا فى رأى مع غيرهم يتمسكون برأىهم دائماً على أنه هو الرأى الصائب. وهذا فى الحقيقة راجع إلى اعتبارهم للحديث أو للمناقشة على أنه نوع من إثبات الأفضلية ، فإن استسلموا لرأى الطرف الآخر المخالف لرأىهم كانوا من الخاسرين أو الضعفاء ، ولذا فإنهم يريدون دائماً أن يكونوا من أصحاب الرأى الصائب حتى يشعروا بأنهم الأفضل أو الأقوى .

ومثل هؤلاء المتحدثين نجدهم دائماً يقولون عبارات مثل : «إنك مخطئ تماماً» .. «لا أوافقك الرأى بتاتا ... من أين جئت بهذه المعلومات الخاطئة» .. «لا .. لا .. إن الأمر ليس كذلك ، دعنى أقول لك الرأى الصائب» .

إن مثل هذا الأسلوب فى الحديث يباعد ولا يقرب ، ويقطع ولا يصل ، ويضع عراقيل أمام استمرار المفاوضات أو المناقشات بأسلوب يوصل لنتائج مفيدة .

### – لا تلعب دور الناقد ، فأنت حتماً بك عيوب !

النقد لا يجدى مع البشر . هذه معلومة صحيحة إلى درجة كبيرة . فمن المقبول لك أن تكتشف خطأ أو تقصيراً فى نفسك بنفسك أما إذا اكتشف الآخرون هذا الخطأ فإن الأمر يختلف !

حتى الأشقياء والمجرمون تراهم يدافعون عن خطيئتهم بكل جهد ، فهم إما يدعون البراءة أو يبررون جرمهم على أنه نتيجة الظروف .. قليل منهم من يعترف بالفعل بأنه مجرم ! فلدينا نحن البشر ميلاً كبيراً لأن نرى أنفسنا دائماً فى الجانب الصحيح البرى ، ولذا فإن انتقاد الآخرين لنا وإبرازهم لأخطائنا يعد وسيلة سهلة سريعة لتدهور العلاقة فيما بيننا . فالنقد أو الرفض لأعمالنا أو سلوكياتنا أشبه بوقع السوط على أجسامنا .

ولكن هل معنى ذلك أن تتوقف تماماً عن إبداء أى نقد فى حديثك للطرف الآخر ؟! إن هناك ظروفًا تضطرنا لانتقاد الآخرين ، فلنقدم على النقد فى هذه الحالة ولكن مع الالتزام باللباقة حتى لا نخرج الطرف الآخر ونخفف من وقع النقد عليه .

فيفضل أن تبدأ نقدك دائماً بإطراء على الطرف الآخر .. فأنا حينما أقول لك : «إن شعرك يبدو جذابا لامعا وقميصك غاية فى الذوق .. أما حذاؤك فيبدو نظيفا يحتاج إلى تلميع» فلا شك فى أنك ستستقبل هذا الأسلوب النقدى وستشعر أنني أوافقك أو أقف إلى جانبك .. وبالتالي تقوم غالبا بإصلاح موضع الخطأ بنفس راضية .

إنه من الممكن للزوجة أن تتقبل نقد الزوج لطبيخها إذا مزج ذلك بإطراء لطيف ، أما بدونه فأعتقد أنه لن يأكل طبيخا بعد ذلك !!

ويجب ألا يكون هذا الإطراء مجرد نفاق أو مجاملة ليست فى محلها فالحقيقة أن غالبية الناس بهم صفات ولهم أفعال يمكن ملاحظتها ومدحها . فابحث عن مواطن الجمال فى الطرف الآخر وامتدحها ، كما يمكنك أن تخفف من حدة النقد بأن تلجأ للتذكير بدلا من القول المباشر متى سمح الأمر بذلك . فأنت عندما تذكّر الطرف الآخر بشيء مثل : «أود أن أخبرك بشيء أنت تعرفه ... » أفضل من أن تقول له : « كان يجب أن تفعل كذا بدلا من كذا» لأنك فى الحالة الأولى تختبر ذاكرته أما فى الحالة الثانية فإنك تختبر ذكائه أو قدرته على عمل شيء حسن . فالتناس لا يخرجون بسبب ضعف ذاكرتهم لكنهم يخرجون بسبب اتهامهم بنقص الذكاء أو الدراية .

### - لا تكن مملاً ولا ثرثاراً !

إن المحادثة الجيدة بمثابة مباراة بين فريقين ، فكما يستأثر أحد الفريقين بالكرة لفترة ثم يأخذها منه الفريق الآخر لفترة فإنه يجب أن يمسك أحد طرفي الحديث بزمام التكلّم لفترة ثم يعطى الزمام للطرف الآخر بينما يلتزم بالإنصات حتى يأتى دوره فى التحدث . فهذه الموازنة الجيدة أساس لنجاح المحادثة أو الحوار .

وبناء على ذلك لا ينبغي لطرف من طرفي الحديث أن يكون ثرثارا لا يدع فرصة للطرف الآخر لكى يقول رأيه ويعبر عن أفكاره .. كما لا ينبغي



أن يكون سلبياً فى المحادثة ملتزماً بالسكوت غير راغب فى التعبير عن رأيه وأفكاره فذلك يشعر الطرف الآخر بالملل ويفقد الحديث جدواه وفاعليته .

### \* تنمية القدرة على التفاهم :

إن كل المشكلات ، سواء كانت أسرية ، أو عملية ، أو اجتماعية أو حتى سياسية ، تبدأ بسيطة ، لكن سوء التفاهم هو الشرارة الأولى التى تؤزم المواقف وتشعل النزاع والغضب بين الطرفين .

ولذا فإن تنمية قدرتنا على التفاهم مع الآخرين أمر ضرورى للاحتفاظ بعلاقة جيدة سواء فى مجال العمل أو فى المجال الاجتماعى أو فى المجال الأسرى .

وعن هذه الناحية ، يقول دكتور «ويت شولتز» أستاذ السلوكيات بإحدى الجامعات الأمريكية : «علينا أن نكسر قيود عدم التفاهم ، ونؤمن بأن الاتصال الإيجابى ، وحسن التفاهم مع الآخرين ، هو أساس الانسجام والسعادة والنجاح فى الحياة .. إن كلمة «تفاهم» معناها فى القاموس «تبادل الآراء والأفكار» والتفاهم السليم هو الذى يقوم على الصراحة والوضوح ، وجودة الأفكار المدروسة ، والإقناع الفعال ، والمضمون القوى الصادق المفهوم» .

وبمعنى آخر ، إذا أردت بحث أمر ما مع طرف آخر كمدير فى العمل ، أو مع زوجتك أو جارك ، فاحرص على استعمال الكلمات التى توضح المعنى ، وتجنب الأساليب المؤثرة أو التلميحات التى قد تترك أو لا تترك انطبعا فى النفس . فليكن حديثك مباشراً . وتذكر أن الكلمات خير عون لك ، فانتقيها بدقة ، وحملها رسالتك رأساً إلى الهدف المقصود . وعليك أن تذكر أن الحديث منصفة ، والتبادل الفكرى ثنائى ، وأن حسن الاستماع مفتاح العقد . كما أن الصوت له أكبر الأثر فى نوعية التفاهم ، وفى التأثير على الآخرين تأثيراً حسناً أو سيئاً .. ويقول الإذاعى «ادوارد مارو» عن هذه الناحية الأخيرة :

«إن صوت المرء جزء من خلخته يعطى انطباعاً عن جمال طبعه وخلقه وخصائص شخصيته أو العكس ، يشجع المستمع على الاستمرار فى سماعه ومحاولة فهم ما يقال بشغف وإقبال ، أو يدفعه إلى الصد والإعراض» .

فخلاصة القول ، أن حسن التفاهم يطفى حرائق المشكلات ، وقواعد حسن التفاهم ، هى الحديث الصريح المنطقى المباشر والأسلوب الواضح البسيط ، والصوت الدافئ الودود ، وحسن الاستماع ، وعلينا أن نتذكر أننا إذا لم نكن مفهومين من الآخرين ، فإن العيب فى أسلوبنا .

### \* أظهر اهتمامك بالآخرين تكسب ودهم :

إن كلا منا يعتز بذاته اعتزازاً كبيراً والدليل على ذلك أننا عندما ننسى اسم أحد أو نناديه باسم خاطئ فإنه ينزعج ويغضب وبناء على هذه الحقيقة يجب أن تكون علاقاتنا مع الآخرين قائمة على إظهار التقدير والاحترام لهم ، فبدون هذا العامل المهم تسوء العلاقات ونخسر الزملاء والأصدقاء .

فإذا أردت أن تجيد معاملة الآخرين ، فنبغى عليك إشباع هذه الناحية عندهم ، أى إشعارهم بالتقدير والاهتمام دون لجوء إلى مبالغة أو نفاق . وهناك أشياء كثيرة يمكنك الحرص على الالتزام بها فى المعاملة .. ومن أبسطها أن تدعو كل من تتعامل معه باسمه لأن اسم الإنسان منا هو فى الحقيقة أجمل كلمة فى لغته ! .. فالاسم وإن كان مجرد كلمة إلا أنها تشعر صاحبها بالخصوصية والاهتمام . فيذكر عن الرئيس الأمريكى السابق «فرانكلين روزفلت» أنه كان شديد الحرص على تذكر أسماء كل من يتعامل معهم ، بما فيهم العمال البسطاء ، وكان هذا سبباً من ضمن أسباب تقدير واعتزاز كل من تعامل مع هذا الزعيم عن قرب .

ومن نواحي التقدير والاهتمام أيضاً ، أن تهتم بإلقاء التحية بود وحرارة على زملائك ومعارفك وجيرانك .

كما يجب أن تعبر عن اهتمامك بالطرف الآخر أثناء إجراء مكالمات هاتفية بالاستماع الجيد وإظهار الاستمتاع بما يقول . إن كثيراً من الشركات

تحرص على اختيار موظف لبق ليتولى مهمة الرد على المحادثات التليفونية مجرد أن يشعر العملاء بالاهتمام والتقدير من خلال محادثتهم التليفونية ، باعتبار أن ذلك شئ ضرورى لإقبال العملاء وكسب ثقتهم .

إن الاعتياد على استخدام بعض العبارات مثل : «إنى آسف لإزعاجك» أو «هل تمنع أن ..» أو «هل تأذن لى أن ...» له وقع رائع فى نفس المتلقى لأن مثل هذه العبارات البسيطة التى لا تكلفنا شيئاً تشعره بتقديرك واحترامك له وبالتالي يمكن أن تزيل كثيراً من العقبات التى تعترض الناس فى تعاملاتهم مع بعضهم البعض .

إن بإمكاننا أن نتغلب على جزء كبير من المشكلات والمواقف الصعبة التى نقابلها من خلال تعاملاتنا اليومية مع بعضنا البعض بمجرد أن نطبق هذه القاعدة البسيطة وهى إشعار الطرف الآخر بالتقدير والاهتمام .

فتصور مثلاً أنك تقف فى طابور طويل أمام موظف متوتر متعب بإحدى المصالح الحكومية ، وعندما جاء دورك للتعامل معه وقضاء حاجتك امتدحت فيه صفة أو شيئاً ما كمنظاريته الجذابة فإن مثل هذا الإطراء البسيط يمكن أن يعيد له ابتسامته التى غابت وسط عناء العمل ويشعره بشئ من الأهمية وبالتالي يتحمس لأداء مصالحك ، أما لو تصورت أننا لو التزمنا بالأنانية والجفاء فى تعاملاتنا ولم نهتم على الإطلاق بإشعار الآخرين بشئ من السعادة أو التقدير من خلال تعاملاتنا معهم دون أن نتنظر من ذلك عائداً فلا شك فى أن تعاملاتنا مع بعضنا البعض ستكون خشنة وعرضة لعقبات ومواقف صعبة كثيرة .

وهذا المعنى نفسه هو ما يعبر عنه أصدق تعبير قول الرسول الكريم ﷺ الذى كان قدوة فى حسن المعاملة حيث يقول فيما رواه عنه البخارى فى كتاب الإيمان « لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه » .  
صدق رسول الله ﷺ .



## •• المراجع الأجنبية :

- **How to cope with Difficult people, Alan Houel & Christian Godefroy.**
- **Talk .. your way to success with people, J.V. Cerney.**
- **How to start A conversation and make friends, Don Gabor.**
- **How to stop worrying and start living, Dale Carnegie.**

## •• المراجع العربية :

- كيف تكون محدثاً لبقاً وتؤثر في الناس؟ د/ أيمن أبو الروس .
- ينابيع السعادة أ / جمال الكاشف .
- فن الاسترخاء د/ أيمن الحسيني .

