

لماذا التأثيرات غير المفوضة؟

"لغة الجسد"

لاحظ معي عزيزي القارئ حركات جسدك أثناء الحوار، يتصور البعض أنها حركات عابرة، ولكنها في واقع الأمر معبرة يصل تأثيرها إلى الآخر سريعاً، حيث تقفز فوق حواجز الكلمات، والدراسات تؤكد أنها تستحوذ على النصيب الأكبر في الإقناع والتأثير في الآخرين، يُطلق عليها لغة الجسد، بداية من المصافحة التي ينعكس تأثيرها بوضوح معبرة عن الجدية، الثقة، الرغبة في التواصل، سلباتها إذا لم تكن بالجدية المعهودة فهي تعبر عن التراخي، عدم الاهتمام، اللامبالاة، الانشغال، الروتينية.

بينما تعكس الابتسامة الشعور الداخلي للتعبير عن محور ومضمون الشخص المُنصت للحوار، وهي كالوردة التي يفوح شذى عطرها لتضفي جواً من الانسجام.

العين لا تقف عند حيز الرؤية لمعرفة الآخر بل تعكس رأي الآخر عند التواصل، لأنها تتجاوب مع الحوارات ولأنها ترحب عند اللقاء، تتعاطف لتعبر عما يدور بالداخل، ولأنها صادقة المشاعر فهي دليل الوصول، والأكثر خبرة في إدارة الحوارات وفهم الشخصيات؛ يستطيعون التعرف على صدق أو زيف التعبيرات بملاحظة حركة العين.

وتظهر الثقة في نظرة العين، المصافحة بالأيدي، هيئة الجسد، عند الوقوف أو الجلوس أثناء الحوار، حيث نجد من يقف بشكل متناسق مُعبِّراً عن ثقته فيما يُعبر، أو جالساً على المقعد بشكل يُعبر عن

الرغبة في الحوار؛ لأن الشخص الذي يرجع بظهره إلى مؤخرة المقعد فإنه يُعبر للطرف الآخر عن الرغبة في الاستفاضة، بينما الذي يأتي بظهره إلى الأمام وكأنه يجلس على حافة المقعد فإنه يعبر دون أن يدري عن رغبة في الوصول بالحوار إلى نهايته وأنه لا يمنح هذه الكلمات التي يسمعا الجديدة المطلوبة، أو أن لديه ما هو أهم مما يسمع الآن.

وعلى الآخر أن يدرك في اتصاله هذه اللغة، فلا يمكن أن نستعرض موضوعاً هاماً أو فكرة إبداعية لشخص وهو بهذه الوضعية في الجلوس، لأنه لن يستوعب كامل ما يُطرح عليه، وينحصر الاهتمام بالقشور بينما جوهر الموضوع لن يصل إليه، ولن يستطيع حتى البت فيه، يكون نصيبه التأجيل، والوقت المُهدر في حوار غير فعال.

تشبيك الذراعين دلالة على احتضان الطرف الآخر للموضوع، بينما الذي يقوم بعرض الموضوع، عليه أن يفتح ذراعيه حتى يسمح للآخر بالمشاركة فإذا قام بتشبيك ذراعيه وهو المتحدث فإن ذلك دلالة على أنه يتحدث دون رغبة في التجاوب مع الآخر بل يريد أن يحتفظ بالتفاصيل الدقيقة لذاته دون مشاركة الآخر.

والدلائل على الفتور في الحوار من جانب المتحدثين، مثل لمس الأذن، حك العين، انحناء الأكتاف مُعبّرة عن انخفاض وتيرة الحماس، هنا لابد من المتحدث أن يتوقف وألا يستطرد في حواره، لأنه لن يصل إلى ما يريد، بل عليه أن يُغير في نبرة صوته

بالانخفاض أو الارتفاع وفقاً لمعطيات كلماته، لجعلها أكثر تأثيراً وقبولاً، مع مواكبة هذه النبذة بالتأثيرات غير الملفوظة.

وأنت عزيزي القارئ، سوف تقفز بحواراتك واتصالاتك بالآخرين إلى أفاق أكثر سعة، لتتمكن من الوصول إلى توافق سريع معهم، وتمهد لذاتك جسراً للعبور نحوهم، فالأكثر خبرة في الاتصال مع الآخرين هم الأقدر على الوصول، لا من أجل النجاح في الاتصال بل الوصول إلى مرحلة متقدمة من التوافق مع الآخرين والتي يتبعها قبول الآخر لنا، لأفكارنا، معتقداتنا، الاستفاضة في الحوار والتعبير، قبول طرح إبداعاتنا علاوة على أننا لن نمر كذكرى عابرة في حياة الآخرين، إنما يكون لنا وقع وتأثير حتى وإن لم توجد معرفة سابقة.

كن أكثر عمقاً.. وفعل لغة الجسد:

إذا توقف الآخر عن المداخلات علينا أن نشاركه بطرح سؤال:

- ما هي رؤيتك في الموضوع؟
- عبر عن خبرتك فيه..
- شاركنا الرأي والمشورة..
- أنت صاحب خبرات في هذا المجال..

* كلما كان التأثير غير الملفوظ فعال من خلال حركة اليدين، الرأس، نظرة العين، الابتسامة، القبول، الارتكاز، الثبات، التفاعل، الحيوية، انعكس ذلك إيجاباً على مشاركته ودعمه فيما نتحدث.

* افتح ذراعيك حتى يستشعر الآخر رغبتك في مشاركته بما تطرح من موضوعات .

* استخدم أصابعك للتعبير عن محاور النقاش من (١ إلى ٤) ليس أكثر من ذلك، بأن تقول هناك ثلاث محاور وتشير بأصابعك ثم تعرض رقم (١) الإشارة بأصبع، ثم (٢) الإشارة بأصبعين، ثم (٣) الإشارة بثلاثة أصابع، ويمكن استخدام اليد الأخرى للتأشير على الأصابع .

* احذر إذا خرج من وضعية جلوسه على الكرسي وأنزلق إلى آخره . فإنه يفكر في الانسحاب، عليك أن تعيده بنبرة صوت معبرة، مؤثرة ارتفاعاً أو انخفاضاً، أو أن تبدأ في إنهاء الحوار على وعد باستكماله في وقت لاحق، "ربما نظراً لانشغاله" لا يستطيع أن يكمل الحوار . (المرونة في تقدير موقف الآخر)

* حركة العين الكثيرة تعمل على تشتيت الأطراف، لذا فإن محدودية حركة العين مع التركيز على الآخر للتعبير عن الاهتمام (لا أن تكون في وضع المراقب) .

* الابتسامة أثناء الحوار . والابتسامة في وجه الشخص صاحب المداخلات حتى وإن كانت اعتراضات أو بعض السخرية على مضمون ما نقول، فإن الابتسامة تمنحك الثقة وينعكس مردودها على الآخرين أيضاً في إيصال هذا الشعور لهم، وأشعر ذاتك في تلك اللحظة أن من يعترض أو يستنكر فهو لا يعترض على شخصيتك أنت إنما على ما تطرحه من موضوعات .

* هنا تستطيع أن تستكمل حوارك، واحذر أن تنسى ما كنت تقوله .
بمجرد أن تنتهي المداخلة أعد كلماتك لتذكير الآخرين بها، واستطرد
كما كنت دون التركيز على الشخص صاحب المداخلة، بل وزع
ناظريك على الحضور ولتكن عودتك أكثر ثقة، وفي متن حوارك لا
مانع من أن تستفيض في التعبير عما دار في المداخلة، موجهاً
الشكر بداية والاحترام لكافة الآراء لأنها جميعاً تنصب في بوتقة
واحدة؛ هي تحقيق الهدف والارتقاء بالأداء .

* لا تحاول أن تتدخل للرد على المداخلات، حتى لا يتحول الحوار
إلى جدال أو نقاش بعيداً عن مشاركة إيجابية من كافة المشاركين في
الحوار . بل استمع وعبر عن ردك بعد أن يفرغ الآخر من مداخلته .
هكذا تبدو متميزاً في الرد على المداخلات .



بالرغم من أن الاتصال علم له أبعاده ومحدداته، إلا أننا نرى أنه مهارة نرتقي بها للتغلب على معوقات الحياة مثل العزلة، عدم الاندماج مع مختلف البيئات المحيطة بنا .
المبدأ : أننا لا نستطيع أن نحيا بمعزل عن الآخر
الحل : هو أننا نرغب في الاندماج

معوقات التواصل مع الآخرين :

١ - عدم المعرفة الذاتية :

يتصور البعض أنه ملم بطباعه وسلوكه وأنه يدرك جيدًا انعكاس هذا على الآخرين . وعند سؤاله عن بعض علاقاته الممزقة يقول . لا أعرف . منذ فترة لم نعاود الاتصال معًا . ربما لا توجد مصلحة بيننا أو هناك فتور في الاتصال . سؤال آخر . هل أيقنت صديقًا أو قريبًا لك وحاولت الاستفسار منه عن انعكاس تصرفك في موقف ما عليه . وقلت له أخطرتني بصراحة، وهل أنت مستعد للنقد؟ هل حاولت أن تراقب تصرفاتك وتراجعها بعد عدة مواقف وتبحث لماذا كانت ردة فعلي هكذا؟ لماذا كنت سعيدًا إلى هذه الدرجة؟
كل هذه الاستفسارات من أجل الطرق على الذات لمعرفة ما تُصدره من تصرفات نتاج مشاعر / إدراك / سلوكيات .

٢ - الافتراضات المسبقة :

تؤدي إلى الحكم المُسبق على الأمور دون الوقوف عند تفاصيل الموقف الفعلي، وانعكاسه على التواصل بفاعلية في أنها معوقة له

سواء كانت إيجابية أو سلبية، حيث تجعلنا ننساق وراء ردود أفعال أو إصدار قرارات غير صائبة، لأنها مبنية على مواقف من الماضي. التصرف هنا :

- ١ - الحد من تصاعد الأحكام المسبقة .
 - ٢ - السيطرة على الرؤية والتصور (الانطباع الأولي).
 - ٣ - وضع الموقف الحالي في إطاره والبناء عليه دون الاعتماد على التخيل أو التعميم.
- النتائج :

- ١ - رؤية الأمور على طبيعتها بواقعية وموضوعية .
- ٢ - البناء للمستقبل باكتساب مهارة جديدة في الحكم على الأمور وتوجيهها .
- ٣ - البعد عن التشويش لرؤية أفضل .
- ٤ - تنقية الإدراكات السابقة والحد من قدرتها على السيطرة .

- ٣ - الافتقار إلى مجموعة المهارات الحوارية
- قيادة الدفة عند إدارة الحوارات بمنحنا القدرة على الإصغاء بفاعلية، أيضاً اختيار الوقت من أجل المداخلات .
 - القدرة على التحكم في الانفعالات الناتجة عن ردود أفعال الآخرين .
 - التوجه إلى الإقناع بما لدينا من أفكار وإبداعات .

- ٤ - الخوف من الانتقادات :
- التفكير المسبق في انتقادات وسخرية الآخرين يجعلنا نتوقف عن الاندماج في اتصال فعال . يجعلنا نتجنب المداخلات أثناء

الاجتماعات، يجعلنا نريد أن نقول ونعبر... ولكن نترك أفكارنا حبيسة هذا التفكير، فلا نواجهه، ونطلب من الآخرين (المقربين) أن يتحدثوا نيابة عنا... نفقد محصلة رؤية معطيات أفكارنا وهي ناجحة في أعين المحيطين بنا.

الحل:

- القفز فوق حواجز التفكير
- إقناع النفس والترديد الداخلي بضرورة قبول النقد أي كان
- التجريب... وضع الرؤية في الفعل
- مواجهة النقد بالشكر والانصراف عنه لاستكمال ما لدي من حوار

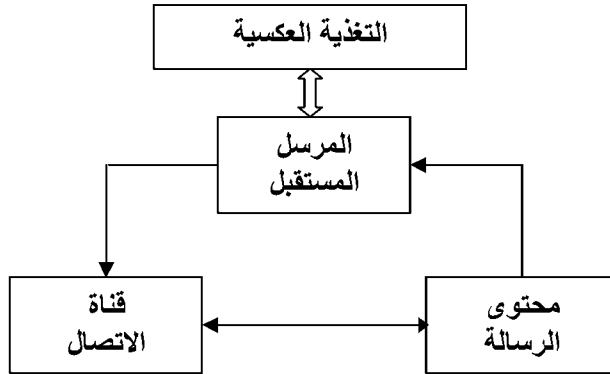
٥ - عدم التشجيع على مخاطبة الآخرين

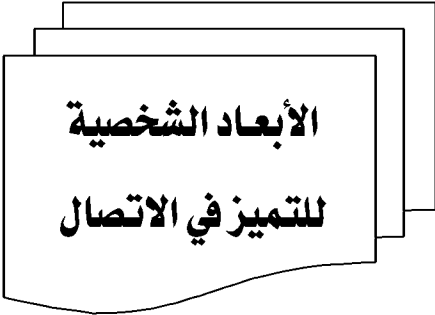
- عدم التشجيع الذاتي والاستسلام إلى الإيحاءات السلبية من حولنا، والتي تدور في نطاق "الابتعاد غنيمة"، نجد أناس كثيرين يتجنبون فتح حوارات مع رؤسائهم خوفاً من:
- تفويض لمهام عمل جديدة
 - استفسارات عن مهام عمل حالية
 - نقاش عن تطلعات مستقبلية
 - تكليف بمشاركة في فرق عمل
- والناتج الاضمحلال في المكان... أو تجنب فتح حوارات مع المحيطين نظراً إلى:
- عدم القدرة على المصارحة
 - تجنب إثارة مشاكل جديدة

- عدم المرونة في تناول معطيات الحوار.
- الانصياع لآراء الآخرين تجنباً لحوار غير مثمر.

الحل:

- الرغبة الذاتية في التحفيز المستمر تجاه الوصول للآخر.
- توليد روح الدافعية في إدارة الحوار.
- الرغبة في المصارحة.
- الرغبة في حل المشكلات.
- الرغبة في المشاركة بفرق العمل.
- عدم الاستسلام للركون والخجل.
- بحث الأمر ذاتياً بشكل شهري عن تطور المشاركة في الاتصال بالآخرين.





الأبعاد الشخصية
للتميز في الاتصال

١- روح المبادرة

المبادرة: البدء قبل الآخرين في الإنجاز، والشخصية التي تمتلك روح المبادرة تستطيع أن تتغلب على معوقاتنا الداخلية لأنها تفكر في الحاضر والمستقبل أكثر من الماضي.

- المبادر يبدع.
- يتقبل التغيير... لا يقاومه لمجرد الرفض... بل يبادر لمعرفة ماهية هذا التغيير، وإلى أين يسير بنا في موكب البحث عن التطوير.
- مُحَفِّز للآخرين؛ يشاركهم، يتميز على المدى الطويل.
- يسعى لتحقيق معدلات أداء مرتفعة.
- يمتلك المرونة في السلوك.
- يتحمل الضغوط.
- يتقبل النقد.
- يضع الجودة في الحسبان ويسعى تجاه الإتقان.

٢- التوجه لمساعدة الآخرين "روح التعاون":

تسعى الإدارة الحديثة لبث روح التعاون بين العاملين ومع العملاء، من منطلق الارتقاء في التعامل، وكما اختلف مفهوم الإدارة أيضاً فإن مفهوم المنافسة أصبح يعني التعاون، نعم... التعاون مع المنافسين... لخدمة ذاتي والارتقاء ببنية مؤسسية تواجه المنافسة الخارجية. عندما نتعاون سوياً كصناع أو مقدمي خدمة معينة في الارتقاء بجودة المنتج، فإننا نوجه جهودنا من الضد إلى الكل... مرحلة

تتبعس آثارها على اتصال مؤسسي بهدف مجتمعي يساعدا على إحياء الطاقات البشرية الكامنة، والتي تحتاج إلى إزاحة الستار لتحقيق اتصال فعال لصناعة بيئة يسودها الانسجام والألفة.

٣- تحمل الضغوط :

يستطيع الشخص أن يصل ذاتياً إلى مرحلة الاسترخاء التي تمنحه الفرصة للانطلاق، متحرراً من قيود الضغوط الذاتية التي يفرضها على نفسه، ومن المخاوف الخيالية التي يتصور أنها سوف تحدث له في المستقبل.

إن الشخص المتأهب دائماً إلى "الضد" أو صد الصراعات التي يشعر بحتميتها في حياته لا يستطيع أن ينجو بذاته من الوقوع في براثن الوهن والتعنت عند التوجيه، بل والإصرار على مواقفه ورفضه تعديل سلوكه، وعدم اقتناعه بحب الآخرين له. يظل يُغلق الأبواب في وجه كل خير يأتيه. هل حاول أن يعرف ذاته وكيف يتغلب على مشاعره، التي نراها في معظم الأوقات حبيسة أفكاره. لا يستطيع أن ينطلق بها إلى الآخر، لأنه يدرك أن أي رفض أو سخرية أو توجيه أو حتى عتاب بسيط ستكون نتيجته مزيداً من الاستسلام للضغوط. وترك النفس للانفعال، (ثلاثة أوجه للمواجهة).

١. إما أن يستسلم ولا يواجه مما ينعكس سلباً على صحته.
٢. يتحول إلى غضب تختلف ردة فعله من شخص لآخر في صورة صراخ أو تعدي أو رفض الاستمرار.

٣. أن يتحكم ويسيطر عليه.

التميز صعود... أول درجاته التحكم في الضغوط
من يستطيع أن يقفز... يقود...
من أجل تعاون... أو مبادرة للنهوض...
لكن الأمر يحتاج مرونة في السلوك

٤- صناعة المرونة في السلوك:

شائع أن تقول أنا عندي مرونة في السلوك، فماذا تفعل قل لنا يا صديق... يقول أبتعد عن أنا (نظرتي للموقف) وأنظر إليه من وجهة نظر الآخر، بمعنى أن أضع نفسي مكانه... حتى أستطيع تقدير مشاعره وسلوكه... ولا يقف الأمر عند هذا الحد بل أخرج إلى حيز المراقب الذي يستطلع انعكاس التصرف من (أنا والآخر)..
تمثيل الأدوار هنا يمنحني القدرة على أن أتخلى عن دوري في حال "التعنت" بينما ألعب دور الآخر لتقدير موقفه، وأمارس دور المراقب لأصل إلى تقبل النقد بالترحاب، والإساءة بالابتسام، والغضب بالتهدئة والابتعاد لا المجازاة.

من هنا أستطيع اكتساب المرونة في الأداء، فهي مهارة تمنحني القدرة على الانطلاق والتفاعل الإيجابي في مختلف مواقف الحياة.

**التميز والارتقاء
في خدمة العملاء**

يتصور العديد من ممارسي بعض المهن أنه يعمل بمعزل عن العميل النهائي، مثل القائمين بأعمال الأرشيف أو الشئون الإدارية، والقول الصائب أن لكل مهنة عملاء، والدليل الجودة في معناها القصير، الأداء المتميز في "خدمة العملاء" ولا توجد مهنة بدون جودة، ونتائج التقصير في الأداء يرجع إلى افتقار أو معوقات الاتصال التي تستحوذ على النسبة الأكبر من أوقات حياتنا، سواء على صعيد العمل أو الحياة بشكل عام (مجتمع الأسرة، الأصدقاء، الأقارب، التعاملات).

من هم العملاء:

• على صعيد العمل:

العميل الداخلي (العاملين، المتقاعدين، الإدارة العليا، الفنيين، وأسرهم، أيضًا المرشحين للتعيين).
العميل الخارجي (العملاء الحاليين، العملاء المرتقبين، الموردين، حملة الأسهم، الإعلاميين، المنافسين).

• على صعيد الحياة الاجتماعية:

العميل الداخلي: الأب، الأم، الأخوة، الزوجة، الزوج، الأبناء، الخادمة، السائق.
العميل الخارجي: الأقرباء، الأصدقاء، المدرسة، الجيران.

ما هي الرغبة من تحقيق الاتصال مع العميل؟

- تحقيق الهدف (الشخصي، المؤسسي).
- الاستمرارية في التعامل.
- التوسع والانفتاح على الآخر.
- إبداع وابتكار أفكار جديدة.
- رؤية الجودة في الأداء.

ولا تمضي الحياة بدون تجديد، حتى أن الأساليب المتبعة سواء في عملنا أو حياتنا الشخصية إذا ظللنا عاكفين على إتباعها لفترات زمنية طويلة، فليس هذا نتيجة فاعليتها بل نتيجة لفشلها، لأن التجديد نبع صافي من لا يغترف منه سيظل يدور في نفس الدائرة، لا يستشعر معاني جديدة تساعده على الحد من الشيخوخة. (رغم الشيب سنظل شباب) طالما نسعى تجاه التطور والبحث عن التجديد، الذي يتطلب وقت لإبداع أفكار جديدة حتى وإن كانت قليلة ولكنها جديدة علينا في التطبيق.

- * من يسلك طريق آخر غير الذي اعتاد عليه وهو ذاهب إلى العمل.
- * من يدعو الله اليوم أكثر من كل يوم.
- * من يقول للمحيطين به .. أنا سعيد.
- * من يدخل اليوم .. يصافح أهله في البيت.
- * من يرفع السماعه ويقول أحبك يا أمي.
- * من يرسل ورد لزوجته.

* من يقول لمديره أود أن تشاركني فكرة جديدة دعني أطرحها عليك.

* من يبحث عن مسكين ويقول له أين أنت.

* من يذهب لزيارة دار أيتام وهو عائد من العمل.

* من يتصفح الجريدة في ربع ساعة بدلاً من ساعة.

* من يحرص على ترتيب مكتبه قبل الانصراف.

* من يتخيل هدف ويسعى تجاه تحقيقه بصدق.

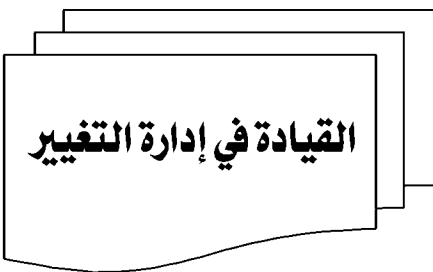
* من ينوي تفويض وقته للعمل في سبيل الله الآن.

* من يحرص على تحفيز الآخرين اليوم حتى وإن كان يدرك أنهم سيتفوقون عليه غداً.

* من يمنح النصيحة في الخفاء، ويوجه النقد بلا عتاب.

كل هذه إبداعات جديدة، تُغير نمطية الحياة، وتدفع إلى الشعور بالامتلاء، التطلع لرؤى جديدة تمنحنا، تساعدنا، تجعلنا "نستطيع" أن نقفز فوق حواجز التمسك بالطباع، العناد، التكبر، الأنانية.

"بفضل الله" نستطيع هكذا يتحول الاتصال لارتقاء، محصلته سلوك لتمييز في خدمة العملاء.



الرؤية والبصيرة

في مرسوم السلوك انعكاس واقعي لماهية العمل، ومردود الفعل الناتج عن المتلقي، وللتجريب هنا دور حيوي حتى على نطاق التخيل، فالفكر طاقة تحتاج إلى توليد مبعثها الرغبة في التطوير والتحسين المستمر للأداء، ليس على صعيد العمل فحسب بل مجمل نشاطات الحياة.

والدافع شعور يحتاج إلى إدراك واعي يعمل على تلقين الإرادة التي تجعلنا نقفز ونطير، وفي كل هذا تدريب على الصلابة لمواجهة الضغوط الخارجية من انتقادات، عدم قبول ما نطرحه من أفكار.

والآن ننتقل إلى مرحلة أكثر عمقاً وهي تفوق مسألة التدريب، بل التطبيق على ممارسة فرض الضغوط وتعظيم المساحة المخصصة لها مع تطويع الذات على التحامل المقبول، وفقاً لمعايير تختلف من شخص لآخر لأنها طاقة استيعابية، إذا زادت كانت ضد، حتى يتحقق التوازن النسبي بين الضغوط الإرادية والقدرة على استيعابها. وندافع سوياً سؤال يطرح ذاته، ما جدوى الانتقال/العائد/النظرة، التحامل؟

إذا جاءت الإجابات معبرة عن قيمة في سبيل تحقيق الهدف فإن الأمر يحتاج إلى مصارحة مع الذات، بتوليد دافعية فرض الضغوط، مع القدرة بفضل الله على التصدي لمواجهة الضغوط اللاإرادية، هكذا تكتمل منظومة البناء.

ولكن الأمر يحتاج إلى التوجه للتغيير مع القياس على محاور (مربع سمات) مع مراعاة الوقت المستغرق .
البعض يقول إن الأمر يتطلب سنوات، وبالفعل تمضي السنوات وهو يحبو نحو الثبات، إلا أنه في مجمل الأداء لم يُحقق الطفرة، لأنه أقنع ذاته أن الأمر عسير، التفكير هنا يحتاج إلى إعادة صياغة لتلقيين اللاوعي بأن الأمر هين ويسير، وسوف يستشعر ويحصد المردود بإذن الله .

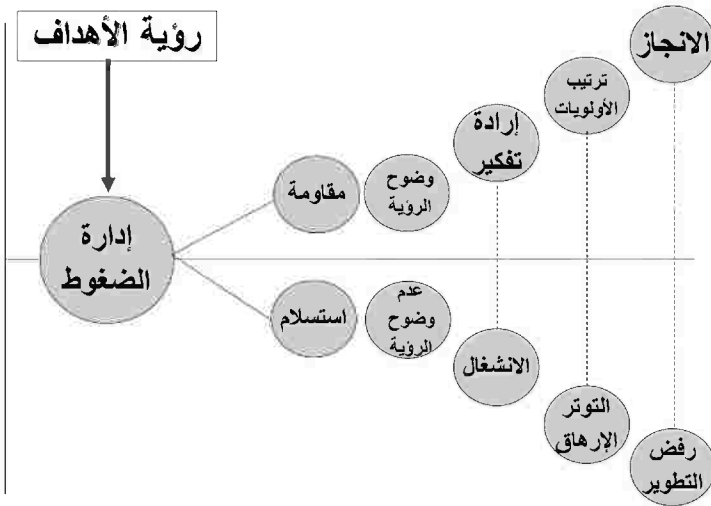
مقاومة التغيير.. سلوك يحتاج إلى تدليل

نعود من أجل أن نفسح لأنفسنا المجال بما لدينا من معطيات ممثلة في نقاط جديدة، هي القدرة على الاتصال كمصدر من مصادر القوة للانطلاق تجاه اقتناص الفرص المتاحة، والتي تتسع دوماً للخروج من حيز إلى آخر، تساندنا في ذلك مهارة المرونة التي اكتسبناها .
ممثلة في تعديل مستويات الطاقة ما بين روحانية، عاطفية، ذهنية، بدنية، تتكامل منظومة العطاء وتدخر للذات مراحل من الانطلاق بدون اعتلاء الطاقات، تتفوق الهمم وتتناوبا حالة من الابتعاد .

- وضوح الهدف هنا : صناعة تنعكس في خط إنتاج مكتمل الأبعاد .
 - وضوح الهدف هنا : دافع على الانطلاق .
- وضوح الهدف، حافظ مؤثر نحو تعديل كل الطاقات حتى على مستوى التنفيذ اليومي وفي التعامل، مع ترتيب الأولويات نستطيع أن نُحدد

المسار، وأن نلمس الإنجاز ولا يتوقف الأمر عند حيز الوصول، بل عند قياس الفارق نجد أن هناك رغبة في قبول التغيير أيضًا.

من يستسلم يظل صريع دائرة الانشغال وكلما زاد الفارق كان انحدار، ترتفع حدة التوتر حتى الانهيار الناتج عن عدم القدرة على تعديل الطاقة والافتقار إلى الرؤية المستقبلية، وهي خط المسار والدافع على ترتيب الأولويات.



والرسم يوضح مستويات التغلغل صعودًا أو هبوطًا، بين المقاومة أو الاستسلام، مستوى اللحاق بركب التطوير يحتاج مد يد العون منذ اللحظة الأولى للبدء في إحداث النقلة النوعية، والفارق كبير، يتطلب

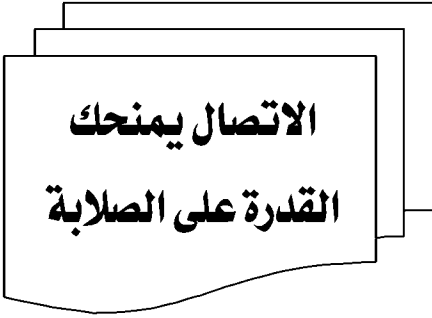
- تفعيل أكثر لمهارات الاتصال .
- القدرة على الإقناع .
- الوضوح عند عرض أهداف التغيير .
- مشاركة الآخرين .
- صناعة التوافق بين الأهداف الشخصية وأهداف التغيير .
- اكتشاف نقاط القوة لدى فريق مقاومي التغيير ودمجها في فعاليات يستشعر الآخر أنه عضو مؤثر وفعال فلما التوتر والانعزال .

الاتصال هنا هو المحرك :

- الاتصال حافز .
- الاتصال كيان سلوكي يحتوي الراضيين للتغيير .
- يستقطبهم .
- يُمزق الرفض بداخلهم .
- يتسلسل إلى أعماق إدراكاتهم .
- يواكب بين احتياجاتهم .
- يقفز عند إنصاتهم .
- يُقدر إبداعاتهم .
- وقبل كل ذلك يحترم مشاعرهم .

هنا نقطة وصول لتذليل فريق مقاومي التغيير قياسًا بالوقت المستغرق لتفعيل أكثر نحو استثمار المجهودات (الطاقات) المكتسبة

نتاج المشاركة والتحول والقدرة على التفاعل، عوضاً عن افتقادها
في حال التصدي والجمود والتجاهل دون اختراق باتصال فعال .



الاتصال يمنحك
القدرة على الصلابة

يتحدثون عن إدارة الوقت وآليات تفعيله وأفضل السبل تجاه اقتناصه،
بالرغم من أن الوقت ثابت لا يتغير نقطة الانطلاق هنا في اللجوء
إلى المتغير لا الثابت . "نحن"

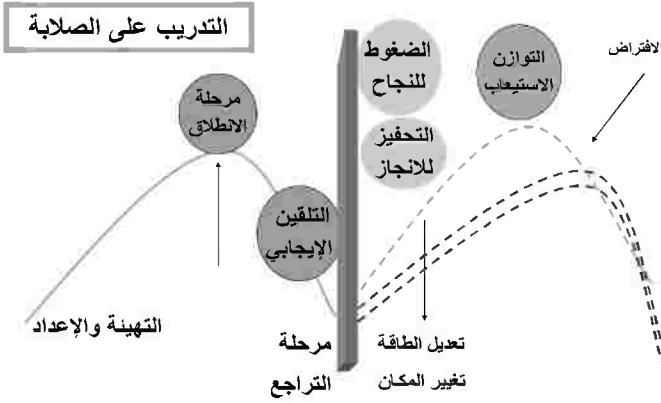
نحن : إدارة الذات

نحن : إدارة الطاقة

من هنا نستطيع أن نستثمر الوقت
التدريب وتطويع الذات على ممارسة الاتصال بفاعلية يمنحنا الطاقة
على اقتناص الوقت وحسن استثماره

التدريب على الصلابة :

- التركيز هو العنصر المهم في عملية الاستفادة من الوقت ولن يأتي دون تفريغ لطاقة الذهن من التشبثات.
- التركيز هو العنصر الحاسم في النجاة من التوقع، والتسويق وراء المهام غير المهمة، غير العاجلة.
- التركيز بناء ومهارة يمكن لمن يرغب أن يطور ويستحدث أساليب جديدة لتحفيز الذات على الاجتهاد.
- حقًا نمر يوميًا في تعاملنا مع الوقت بمنحنيات النشاط والتراجع.
- لا أحد يستطيع أن يوظف كل يومه على وتيرة واحدة.
- للعوامل البيئية المحيطة بنا تأثير.
- للطاقة الذاتية تأثير. ولكن كيف الخروج من حيز الاستسلام إلى إطار آخر أكثر صلابة على استكمال إنجاز الأعمال دون التأجيل؟



منظومة البناء "خطوات العمل"

يوضح الشكل التالي طريق البداية "مرحلة التمهيد والإعداد" والتي تتطلب:

- وضوح الرؤية (الهدف)
- ترتيب الأولويات
- الرغبة والدافعية

هنا نستطيع أن نكمل البناء

مرحلة الانطلاق

أكثر حيوية ونشاط "مرحلة التفعيل" تتطلب مستوى مرتفع من التركيز لاقتناص أكبر قدر من الإنجاز، مع الاستعداد في تعظيم المخرجات والرغبة في الاستمرار لأنها ما تلبث أن تنقص بعد حين، قد تكون

ساعة أو أكثر، هنا يبدأ منحني النشاط في الهبوط التدريجي، من يستسلم يتراجع، نحتاج إلى تلقين إيجابي (حافز على الوصول) من أجل عدم الركون.

مرحلة التراجع

بداية... لا بد أن نفصح لأنفسنا أنها مرحلة طبيعية، وقد تكون في بعض الأحيان مطلوبة، لا مفر منها، أو نفرضها على أنفسنا من أجل الاسترخاء لمعاودة الاستمرار وإلا الوقوع في برائن الوهن والإرهاق، ولكن في حال عدم اكتمال العمل المُجزأ فإن الأمر يتطلب تحفيز على الاستمرار، هنا فرض الضغوط من أجل الوصول. كيف؟

* أداء الصلاة طاقة روحانية

* ممارسة بعض التمارين طاقة بدنية

* صلة الرحم طاقة عاطفية

* تغيير موضوع أو إطار العمل طاقة ذهنية

على أن يتم هذا التغيير الافتراضي مع ملاحظة الوقت المستغرق، وأن يحقق مكتسبات إيجابية، هنا نستطيع العودة لمواصلة الطريق :

منا من يقفز سريعاً إلى مرحلة الانطلاق (منحني الارتقاء)

ومنا من يحاول ويقاوم (المنحنيات التابعة)

تختلف سبل الصعود وفقاً لآليات التحفيز والتلقين الذاتي، ومستويات الطاقة والرغبة في الوصول إلى الهدف.

الدعوة إلى الاسترخاء

هنا مرحلة التوازن أساسية لا مفر منها، الاسترخاء الإيجابي، الذي يحقق الارتقاء بالطاقة، ويدفع الذات إلى مواصلة العطاء

هنا تتدخل إدارة الحوارات

القدرة على الإقناع

تفعيل مهارات الاتصال

معرفة الذات

وضوح الرؤية

تفعيل المواهب

ولا تنسى أن الوقت الذي تنعم فيه بالاسترخاء هو الدافع على الإنتاجية والعطاء.

اجعل من هذه اللحظات علاقات جديدة مع كل الطاقات :

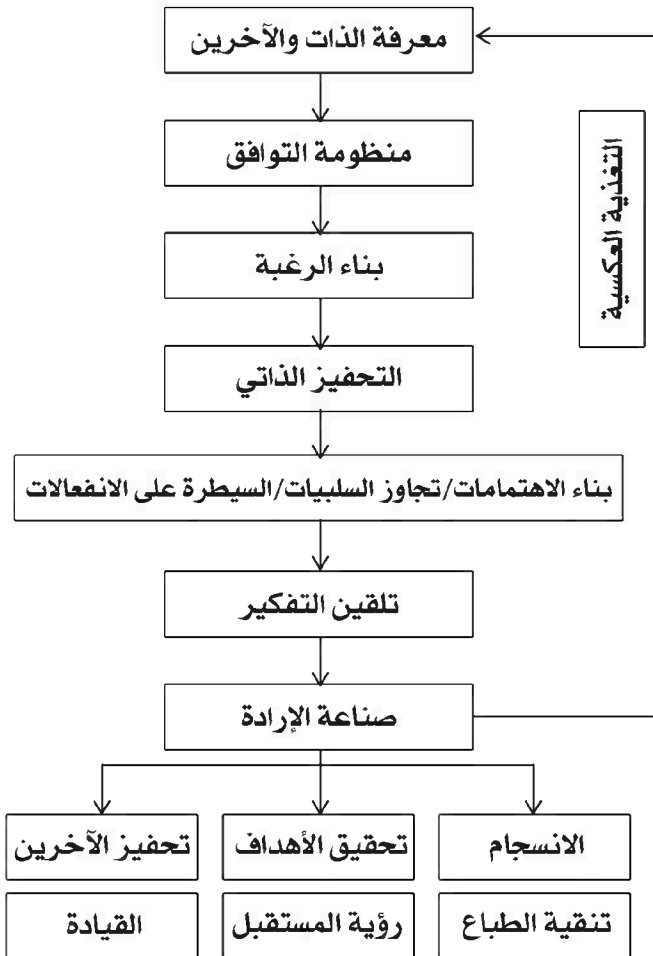
• تعظيم الطاقة الروحانية في العبادات

• تجديد المشاعر الإنسانية في الدعاء للآخرين

• تجديد الطاقة الذهنية في تذكر الإنجازات

ينعكس استحداث الطاقات على رفع بناء الطاقة البدنية للتغلب على مشاعر الألم والاستسلام للأمراض .

رؤية نحو صناعة التميز على المستوى (الشخصي والمؤسسي)





المؤلف في سطور

- مدرب معتمد من المركز العالمي الكندي للتدريب والاستشارات.
- ممارس معتمد في البرمجة اللغوية العصبية.
- حصل على جائزة راشد بن حميد للثقافة والعلوم في مجال البحث العلمي.
- محاضر في مجال التدريب الإداري والإعلامي، له عدة برامج تدريبية معتمدة منها "التطوير والقيادة المستدامة"، الجودة في التعليم "الرؤية المستقبلية للمعلم المتميز".
- صدرت له مقالات في أكثر من ٢٠ مطبوعة صحفية.
- عضو جمعية الأدباء المصرية.
- عضو رابطة الإعلاميين العلميين العرب.
- البريد الإلكتروني : ebadr20@gmail.com



شمس للنشر والإعلام

رؤية جريدة في عالم النشر

في مسعى جاد لتقديم رؤية جديدة تسهم في تصحيح العديد من المسارات في مجال النشر، تم تأسيس "مؤسسة شمس للنشر والإعلام" كخطوة على طريق إرساء أسس مشروع ثقافي متكامل يهدف إلى نشر الإبداع العربي في كافة التخصصات، وإثراء صناعة النشر، وتقديم إضافة حقيقية إلى مسيرة الكتاب العربي، وفق رؤى متوازنة تجمع ما بين طبيعة عملها كمؤسسة تجارية تتطلع إلى تحقيق الربح والانتشار، وما بين تحقيق رسالتها الثقافية.

وتهدف "مؤسسة شمس للنشر والإعلام" إلى تحقيق عدد من الغايات:

- إتاحة الثقافة الرفيعة للقارئ العربي، وتلبية حاجاته من المعرفة.
- الإسهام الفعال في نشر الإبداع العربي، من خلال سياسات ترويج وتوزيع تتلاءم ومقتضيات العصر.
- تفعيل حركة النشر، خاصة لشباب المؤلفين، ورعاية وتشجيع المبدعين، ودعم قدراتهم الفكرية والأدبية، والعمل على نشرها وإبرازها.
- حماية الحقوق الفكرية والمادية للكتاب، وإعادة صياغة أسس التعامل المادي مع المؤلفين وفق قواعد أكثر إنصافاً.

- التعريف بالكاتب والكتاب إعلامياً وجاهيرياً، ومد جسور التواصل بين المبدع والمتلقي.
 - إثراء الحياة الثقافية بالأنشطة والندوات والفعاليات، من خلال رؤى تنظيمية وترويجية تضمن نجاحها والمشاركة الفاعلة فيها.
 - الوصول بالإبداع العربي إلى القارئ غير العربي، من خلال ترجمة الإصدارات العربية المتميزة إلى لغات مختلفة، والعمل على خلق آفاق عالمية لنشرها بالتعاون مع دور نشر احترافية في العديد من الدول.
 - توثيق الصلات بين دور النشر المحلية والعربية والدولية، وكذلك بين الكتاب والمثقفين العرب، والتواصل الفاعل مع المهتمين على اختلاف توجهاتهم، وفق صيغ تعاون إيجابية.
 - إعادة نشر التراث المعرفي العربي ذي الإفادة في عصرنا، وتحقيقه وتدقيقه.
- ويرتكز عمل المؤسسة على منهج "احترام الكاتب والكتاب" مادياً وأدبياً ومعنوياً، وفق عدة معايير تقوم على الالتزام التام بأخلاقيات مهنة النشر. وتسعى لتقديم رؤية جديدة لصناعة الكتاب تشمل الدقة في انتقاء المحتوى، والجودة في إخراجه وتصميمه وتنفيذه وطباعته، والاهتمام بنشره وترويجه إعلامياً ودعائياً، بما يضمن له؛ في النهاية؛ مكاناً بارزاً في مكتبة القارئ.

شمس للنشر والإعلام

www.shams-group.net

(+2) 02 27270004/5 - (+2) 0188890065