الباب 2

﴿إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا۟ مَا بِأَنفُسِهِمْ﴾

(الرعد: ١١)

مهارات اتصال الشخص بذاته

مهارات اتصال الشخص بذاته

«كلُّ ما يوجد أمامنا، وكلُّ ما يوجد في غير متناولنا – شيء بسيط جدًّا للغاية إذا قورن بما يوجد في أعماق أنفسنا»

رالف والدو إمرسون

يعني.. اتصال الإنسان بذاته ما يحدث في داخل الشخصية الإنسانية، أي: طريقة الاتصال بأنفسنا؛ سواء بالتفكير، أو الإدراك، أو التركيز، أو العقيدة، أو القيمة.. وهو حقًّا العالم الداخلي الذي يحدث فيه كل شيء أولًا قبل أن يتم إظهاره للعالم الخارجي.

ولكي تصبح رجل اتصال متفوقًا، عليك أولًا أن تبدأ بالإدراك والعلم والسيطرة على مهارات الاتصال الداخلي.. عليك أن تبدأ البحث في الداخل.

وعلى حدٍّ قول «كونفوشيوس»: «إنَّ الشيء الذي يبحث عنه الإنسان الفاضل موجود في ذاته، أما الشيء الذي يبحث عنه الإنسان العادي؛ فهو موجود عند الآخرين».

سوف نبدأ بالكشف عما يدور في الداخل – وسوف نستخدم ما نجده لصالحك.

الإحساس بالذات

«من يعرف الآخرين حكيم،
ومن يعرف ذاته منير»
لاوتسو

لإدخال أية تغييرات في حياتك، عليك أن تحس بذاتك، وبالتركيز على أعمالك وردود فعلك، تقوم بتطوير وترقية قدرتك على تفسير أفعالك وتعليلها، وكذلك ما يحدث لجسمك حينما تفعل.. لكلٍّ هذا علاقة بالإحساس الكامل بالذات.

ففي الواقع، إن الإحساس بالذات هو الخطوة الأولى نحو السيطرة على الذات، وانطلاقًا من الإحساس الكامل بالذات، سوف تبدأ ملاحظة أنماط سلوكك التكرارية، وهي نقطة البداية على طريق التقدم وتحسين الذات.

مثـــلًا.. فالشخص الذي اعتاد الاستعجال في الأكل بسبب جدول أعمال مليء بالمواعيد، عليه أن يعي أن تلك العادة ليست صحية، والخطوة الأولى نحو تغيير تلك العادة السيئة هي أولًا التحقق من وجودها.. الخطوة التالية هي الأكل ببطء ومضغ كل لقمة جيدًا.. ومع أن ذلك يبدو أمرًا هينًا، فإنه يفتح المجال أمام إرساء عادة جديدة أكثر ارتياحًا من القديمة.. وسوف يستمتع الشخص أكثر بوجبات الطعام ويزداد صحة، وعلى حدٍّ قول «توماس كمبس»: «أولًا دع السلام يقطن داخل نفسك، ثم بث السلام إلى الآخرين».

عمليـــة التعـــلـــم:

إنَّ توصيلك إلى مرحلة لاحقة باطلاعك على مبادئ عملية التعلم – لهو تأكيد لكلِّ ما جرت مناقشته إلى الآن.. هناك أربعة عناصر رئيسية يجب توضيحها في عملية التعلم، وهي:

1 الشخص غير الكفء اللاواعي:

أنت لا تعي ما تجهله – مثل الولد الصغير الذي يريد ركوب دراجة لأول مرة، لا يعي عدم قدرته على ركوبها.. يرى الآخرين يفعلون ذلك، ويظن أن في إمكانه ركوب الدراجة مثلما يفعل الآخرون.. وفي مجال الاتصال، لا يدري بعض الناس أن لديهم تصرفات سلبية تمنعهم من بناء أية علاقات مع الآخرين.. قال «فرمان هوارد»: «إننا عبيد ما لا ندركه».

2 الشخص غير الكفء الواعي:

في هذه المرحلة يعي الناس ما يجهلونه؛ ففي المثال السابق، الولد الصغير لا يعي أنه عاجز عن ركوب الدراجة، فيقرر المحاولة ويفاجأ حينما يقع على الأرض ويصاب بجراح.. حينئذ يعي أنه يجهل ركوب الدراجة.

والمعوقات التي تحول دون إقامة علاقة طيبة مع الآخرين هي مثلًا التحدث بإسراف عن الذات، قلة الابتسام أو البقاء في موقف دفاعي.. كلها أشياء يجب تصحيحها، ويتحتم علينا أن نتحقق أن لدينا هذه العيوب،

والإدراك هو أساس التحسين.. قال «بنيامين دسرائيلى»: «إدراك جهلك خطوة كبيرة في اتجاه المعرفة».

3 الشخص الكفء الواعي:

في هذه المرحلة يبدأ الناس في عمل ما يلزم لتنمية مهاراتهم الضرورية لعمل ما يريدون؛ فالولد الصغير يستمع إلى شرح أبويه عن طريقة ركوب الدراجة، ويواصل المحاولة حتى يصبح كفئًا: يثبت نفسه فوق الدراجة، ثم يستعمل الدواسات ويضبط الاتجاه.. والشيء ذاته ينطبق على الناس الذين يميلون إلى الثرثرة، فيقررون عمل ما هو ضروري، ويبدءون في تحسين قدراتهم على الاستماع.

4 الشخص الكفء اللاواعي:

بإعادة وتكرار المهارة المرغوبة مرات عديدة، تتحول هذه المهارة إلى عادة، والعادة هي المرحلة الختامية لعملية التعلم.. فالولد يستطيع الآن ركوب دراجته دون النظر إلى الدواسات.. والرجل الذي اعتاد الثرثرة والإسراف في الكلام، يستمع الآن إلى الآخرين بسهولة، ويصب كل شيء تلقائيًا، كما قال «إمرسون»: «إن العادة يا صديقي، هي ممارسة على فترات زمنية طويلة، تصبح في النهاية جزءًا من الشخص نفسه».

◈ ◈ ◈

جدول عملية التعلم

غير كفء لا واعٍ
لا تعي ما تجهله

غير كفء واعٍ
تعي أنك لا تعرف

كفء واعٍ
تعرف كيف تفعل الشيء

كفء لاواعٍ
تؤدي الشيء تلقائيًا

نموذج التغيير

«إذا أبديت اهتمامًا كافيًا بنتيجة،
فمن المؤكد أن تصل إليها»
وليم جيمس

مع السنين حققتُ النجاح من خلال عملي، ولكنْ رغم محاولاتي المتواصلة لم أستطع محاصرة المواصفات ولا التفاصيل المميزة بدقة.

حينما باشرت بحثي حول موضوع النجاح، قمت بمقابلة أشهر وأنجح الرجال في العالم، وإجراء لقاءات صحفية.. كنت مهتمًا بمعرفة كيفية تحقيقهم هذا النجاح.. وكنت أريد الحصول على وصفة واحدة تغطي جميع حالات النجاح، وفي الحقيقة كانت لكلٍّ شخصية من الشخصيات – التي تباحثت معها حول هذا الموضوع – نظرة مختلفة عن سرِّ نجاحها، رغم هذا لم أنقطع عن تجميع كلِّ المعلومات التي كنت أعثر عليها، ولا يمكنني القول: إنني وجدت ما كنت أبحث عنه.

في ذات يوم.. كنت في مدينة دالاس ألقي محاضرة عن سيكولوجية النجاح حينما أتتني امرأة قائلة: «دكتور الفقي، كل ما قلته جميل إلا أنك لم تتطرق إلى الشيء الوحيد، وهو الفارق المميز»، ولما رأت دهشتي قالت: «القرار، دكتور الفقي، القرار».

فتحت هذه الكلمة عينيَّ – وهنا في دالاس، وجَّهت السؤال إلى الحاضرين: «كيف يمكنكم قبول التغيير، وممارسته في حياتكم؟».. فأبدى المشتركون وجهات نظرهم – من هذه النقطة، قمت بجمع المعلومات، واستمررت في طرح السؤال ذاته في جميع الندوات والمؤتمرات التي ترأستها في العالم مستعينًا بمحصلة معلوماتي، وتمكنت في النهاية من تطوير ما أسمِّيه «نموذج التغيير» الذي جزأته إلى ست مراحل رئيسية:

1 المرحلة الأولى ـ (لاحظ):

في أغلب الأحيان، نؤدي الأشياء دون التفكير فيها.. قد يكون شخص مدخنًا ومتسرعًا في اتخاذه مواقف دفاعية، دون أن يعى أو يلاحظ تصرفاته.. إنَّ الخطوة الأولى على طريق التغيير، هي أن تدرك الشيء الخطأ أو السيئ الذي تفعله، ويؤدي ذلك إلى المرحلة الثانية.

2 المرحلة الثانية ـ (قرِّر):

ماذا يفعل مدمنو التدخين للتوقف عن التدخين في الحال؟ الجواب ليس بعيدًا: «القرار».. إذا كان موضوع مثل التدخين ذا أبعاد صحية خطيرة، حسم الموقف هو الإجابة الوحيدة، يجب أن يستند هذا القرار إلى طاقة عالية، وإلى الإيمان بأن التغيير ممكن، وبهذا يفتح باب المرحلة التالية.

3 المرحلة الثالثة ـ (تعلَّم):

مع أن قرار التغيير بالغ الأهمية، فإنه ليس كل شيء، وعليك أن تتعلم كيف تمارسه.. خُذْ مثالًا: شخص يجهل السباحة، مع أنه قرَّر

أن يصبح سباحًا ماهرًا، إلا أن القرار لن يجدي بمفرده، دون قيام الشخص ببذل الجهود اللازمة لتعلم الحركات الأساسية للسباحة.

ينطبق الشيء ذاته على الاتصال الجيد؛ فأنت تعلم التحكم في انفعالاتك وتقييمك للناس من أجل تحقيق تفهم أفضل للآخرين.. كما هو الحال بالنسبة لأي شيء آخر؛ فإن طرق التعلم عديدة ومتنوعة: محاضرات، كتب، شرائط كاسيت وفيديو، ندوات ومؤتمرات.. يمكنك إذا شئت مضاهاة شخص لديه السلوك الذي ترغبه.. وبعد تعلمك شيئًا جديدًا، يمكنك الانتقال إلى مرحلة أخرى.

4 المرحلة الرابعة ـ (استوعب):

يتفادى بعض الناس المعالجة على خطوات، ويحاولون إحداث التغيير في مرة واحدة.. إلا أن هذه الطريقة أصعب، وقد تؤدي فيما بعد إلى تجنب التغيير وتفاديه نهائيًّا.

وازدياد وزن الجسم يسبب الآلام التي يسببها، يدفع الناس إلى اتخاذ قرارات حاسمة في هذا الصدد.. يحضر البعض المؤتمرات والندوات، ويقرأ البعض الآخر الكتب والمجلات، ويبذلون كلَّ ما في وسعهم لتعلم كيفية فقدان الوزن الزائد – ويطبقون الأشياء التي تعلموها بالرياضة البدنية اليومية، والاستغناء عن المأكولات المحذر منها.. ثم فجأة يتوقفون عن التمرين، ويعودون إلى أكل الطعام غير المناسب ومع الأسف، يسترجعون كل الوزن المفقود.

هنا تظهر ضرورة الدمج.. إنَّ الخطوات الصغيرة السهلة الإجراء والتحقيق تجعل التغيير تلقائيًّا.. كلما ازدادت الخطوات المرحلية – كان ذلك أفضل.. والزيادات البسيطة تمكنك من استيعاب أفضل لما تعلمته، حتى تتم برمجة كل ذلك في مستوى أعمق من عقلك اللاواعي وتنشأ العادة، وهي عادة جديدة في الواقع تحلُّ محل العادة القديمة، ومن هنا إلى المرحلة التالية.

5 المرحلة الخامسة ـ (الممارسة):

قُمْ بممارسة ما استوعبته في حياتك يوميًّا؛ لأن متطلبات العادات القديمة سوف تزحف إلى الخارج، ولن يكون ذلك بالشيء الميسر؛ لأنه سوف يتم اختبارك.

من الطريف قول ذلك، ولكن عقلك اللاواعي سوف يختبرك لمعرفة ما إذا كنت ترغب حقًّا في أن يحلَّ سلوكك الجديد مكان الأنماط الحاضرة والسابقة، والذين توقفوا حديثًا عن التدخين مثلًا، سوف يجدون من الصعب مقاومة الدخان؛ لأن نمط إشعال السيجارة كائن فيهم.. سوف يكون الاختيار صعبًا وقاسيًا خصوصًا في تلك الأوقات التي اعتادوا فيها التدخين بكثرة، ولنقل مثلًا بعد وجبات الطعام أو خلال الأزمات.

6 المرحلة السادسة ـ (المواظبة):

نفترض أنك اجتزت المراحل الخمس السابقة، وحققت غايتك، ولكن إذا ما واصلت عملك حتى الإنجاز، فقد ترتد إلى عادتك القديمة.

أراد صديق لي أن يفقد 18 كيلوجرامًا من وزنه – فبذل كلَّ ما في وسعه من أجل ذلك، والتحق بنادٍ معروف للياقة البدنية، مع الوقت استطاع أن يتخلص من فائض وزنه، وكان في غاية السعادة، فاستمر في ممارسة البرنامج لمدة ثلاثة أشهر أخرى.. ثم دون أي مبرر ولا تعليل، انقطع فجأة عن التمرين، وفي وقت قصير، استعاد وزنه الأصلي – رجع إلى الوزن؛ لأنه لم يواظب، وظنَّ أن عمل الشيء لفترة زمنية محدودة كافٍ لأن يفقده الوزن الزائد.

بالنسبة لأية مرحلة من هذه المراحل؛ فإنَّ مواصلة العمل حتى الإنجاز، يعتبر جزءًا لا يتجزأ منها.. وألا يكون أي تغيير مؤقتًا.. بالمواظبة، يصبح التغيير دائمًا. ومهما كان الهدف، يجب أن يظلَّ نموذج التغيير جزءًا من حياتك.

◈ ◈ ◈

نموذج التغيير

لاحظ

ابدأ في ملاحظة سلوكك بشكل واع . . تأمل كيفية تنفسك واتصالك وتصرفك تحت أية أنواع من الضغوط .

قرِّر

أن تفعل ما يلزم – من أجل التغيير

تعلم

مهارات جديدة، اقرأ، استمع إلى أشرطة، شاهد أشرطة فيديو تربوية، احضر مؤتمرات، خُذْ دروسًا .

استوعب

بخطوات بسيطة، كُنْ مواظبًا، مارس يوميًّا مهما كانت الظروف .

مارس

يوميًّا حتى تصبح جزءًا من حياتك .

واصل عملك حتى الإنجاز

كن منضبطًا، ومهما حدث لا تتوقف!

البرمجة السابقة وردود الفعل اللاواعية:

يتصرف الناس طبقًا لقيمهم ومعتقداتهم وبرمجتهم السابقة، حينما يواجهون تحديًا – ووراء ذلك، يلعب عاملان آخران دورًا مهمًّا.

1 - العامل الفسيولوجي:

له علاقة وثيقة بعدد من الظواهر البدنية التي تحدث بشكل لاواعٍ، منها:

- ضربات القلب السريعة.
- العرق.
- اتساع حدقة العين.
- إطباق الأسنان.
- التنفس السريع.

2 - التمثيل الداخلي «الحديث الداخلي»:

للتمثيل الداخلي صلة بالأشياء الكثيرة التي تقولها لنفسك – خلال مناقشة قد تقول: «هذا شخص أحمق»، أو «إني أكرهها» – وكلها ردود فعل لاواعية.

من أجل التحكم في ردود الأفعال اللاواعية، والناتجة بالتأكيد عن برمجة سابقة، قف، ولاحظ الأشياء التي تقولها لنفسك – ثم تنفس بعمق، وغيِّر فسيولوجياتك – أي: استجابات جسمك.. قُلْ لنفسك: «إني قادر على السيطرة على ردود أفعالي».. وركِّز بالأخص على بلاغ الشخص لا الكلمات، سوف يساعدك الجدول التالي على التحكم في ردود أفعالك اللاواعية.

التحكم في ردود الأفعال اللاواعية

لاحظ

تَنَفَّس بعمق

غيِّر فسيولوجيتك واستجابات جسمك

قل: «أنا قادر على التحكم في ردود أفعالي»

ركز على بلاغ الشخص الآخر لا الكلمات

استخدم هذا النموذج كلما واجهك تحدٍّ، واستبدل بردود أفعالك اللاواعية عادة إيجابية جديدة للتحكم المطلق في انفعالاتك في اللحظة التي تجرب بها ذلك، سترى ردود الأفعال اللاواعية السلبية تختفي وتزول.

نموذج التركيز

«إنَّ قاعدة النجاح الأولى التي تعلو على أية قاعدة أخرى – هي امتلاك الطاقة.. فمن المهم معرفة كيفية تركيز هذه الطاقة وترويضها وتوجيهها على الأشياء الهامة، بدلاً من تبديدها وتشتيتها على الأشياء التافهة وغير المجدية»

مايكل كوردا

يحدد التركيز أسلوبك في الحكم على الآخرين وفي مشاعرك، وتكون بؤرة الانتباه إيجابية أو سلبية.. ولكن مع الأسف وفي معظم الحالات، تسيطر الناحية السلبية، والشيء المشجع هو أننا نستطيع التحكم في تركيزنا وتغييره.

حكت لي امرأة تجربتها في مطعم دون المتوسط، وقالت لي: إنَّ الأكل في هذا المطعم لم يكن شهيًّا على الإطلاق.. بينما كانت تجربة أصدقائها الأحد عشر مرضية، ومع أنها – مثل الآخرين – قد استقبلت بحفاوة وترحيب، وكانت الخدمة مرضيةً والمكان نظيفًا، فقد شعرت بانطباع سيئ جدًّا، ولم تطلب تغيير طبقها، رغم ذلك حلفت أنها لن تعود أبدًا إلى هذا المطعم.

والواجهة الأخرى للنقد هي امرأة وسط أصدقائها، تأكل في مطعم نظيف مع موظفين مهذبين يحسنون المعاملة والخدمة، ويقدمون طعامًا جيدًا بشكل عام – إلا أنها ركَّزت على وجبتها غير الشهية فألغت جميع النواحي الجيدة للمطعم، وعممت تلك المشكلة على وجه التخصيص.

لم تطلب من مستخدمي المطعم أن يغيروا طبقها، على الأقل لمحاولة قضاء وقت ممتع.. بدلًا من ذلك، قرَّرت تقوية تركيزها على التجربة السلبية، وتكثيف المشاعر السلبية، ومحاولة التأثير على الآخرين في هذا الموضوع، ومع الأسف، أدى تركيزها إلى أنها:

- ألغت كل الأشياء الجيدة.
- عممت الحادث المؤسف على المطعم.
- شعرت بمشاعر سلبية.
- حكمت وقرَّرت ألا تعود أبدًا إلى هذا المطعم.

كم ازدادت دهشتي حينما علمت أنها كانت في الماضي تتردد كثيرًا على هذا المطعم، وأنها كانت تستمتع بطعامه، فجذبت انتباهها إلى عمليات الإلغاء والتعميم، وحذرتها من أخطارها، فقرَّرت في الحال أن ترجع إلى هذا المطعم، وتحاول من جديد.. وفي هذه المرة، وعدت على الأقل أن تطلب من المدير أن يغيِّر لها وجبة الطعام إذا لم تكن شهية، وقلت لها المثل المصري: «لأننا ركَّزنا على الثعبان، لم نر العقرب»، فضحكت باقتناع حين قيل لها: إنها – بحكم حقها الشخصي – كانت قد أفلتت العقرب.

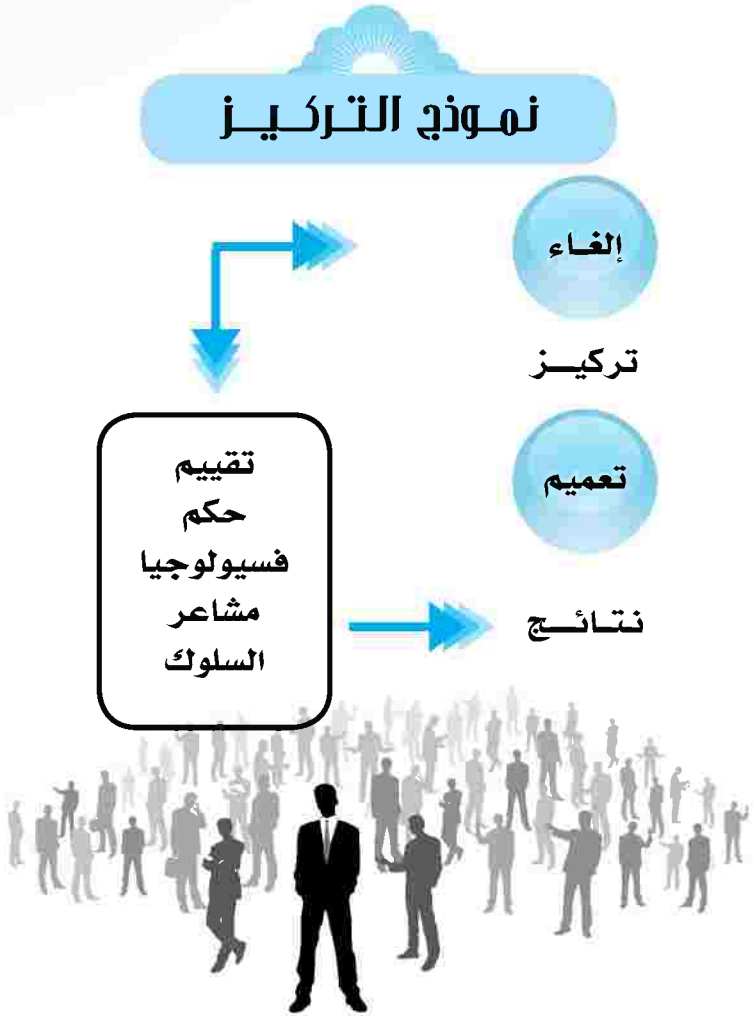
بالطريقة نفسها كثيرًا ما تكون العلاقات الإنسانية – هي الأرضية المفضلة للآثار السلبية لعمليات الإلغاء والتعميم.

إنَّ استعداد المرأة لشراء كميات ضخمة من الملابس مثلًا هو مشكلة بالنسبة للزوج الذي يفتقد القدرة على التمويل، في حالة اختياره التركيز على هذه الناحية دون غيرها، وأفضل إنسان بيننا يجد نفسه مركزًا على النواحي السلبية لسلوك شخص آخر، ملغيًا بفعله هذا كافة الصفات الحميدة والمزايا المتوافرة لدى الشخص.. والتسرع في الحكم على الآخرين قد يؤدي إلى الطلاق، أو ما هو ألعن منه.

وهنا ينطبق الافتراض المسبق للبرمجة اللغوية العصبية: «الخريطة ليست المنطقة».. من الواضح أن الإدراك ليس الحقيقة الملموسة.

وسوف يكون للموضوع الذي تصوب إليه تركيزك أثر بالغ في حياتك إذا أنت – على غرار زبونة المطعم – اخترت أن تركِّز على الطعام غير الشهي، فإن حادثًا مؤسفًا بسيطًا قد يتطور إلى تجربة سلبية، ولكن التركيز على استمتاع الآخرين بأكملهم تكون نتائجه أفضل.. كما يقول المثل: «أينما ركزت الانتباه تدفقت الطاقة وظهرت النتيجة».

◈ ◈ ◈


نموذج التركيز
إلغاء
تركيز
تعميم
نتائج
تقييم
حكم
فسيولوجيا
مشاعر
السلوك

تمت معالجة التعميم والإلغاء باختصار، لكن التركيز يحتاج إلى تمعن وتدقيق من أجل إدراك خصائصه.

التعميم:

الناحية الإيجابية:

إنَّ التعميم هو عملية إيجاد خصائص في متتالية أحداث، أو بأسلوب أكثر بساطة: هو القدرة على التعلم واختزان المعطيات في الذهن دون تمثيلها بشكل واعٍ في كلِّ مرة.. مثلًا.. عند دخولك غرفة مظلمة، تكون قد استوعبتَ مفهوم مفتاح الإضاءة.. وكلُّ مرة تدخل فيها غرفة مظلمة، تتجه يدك تلقائيًّا نحو مفتاح الإضاءة، وتضيء الغرفة.

خلال عملية التعميم، يمكننا تعلم آلاف القطع الإعلامية، وإيجاد عامل مشترك بينها – فالكلب كلب بصرف النظر عن لونه – الشيء ذاته ينطبق على فن الاتصال الطيب.. في إمكاننا تعلم كيفية الاستماع والتكلم والابتسام، مهما كان المكان والشخص والتحدي.

الناحية السلبية:

في الناحية السلبية، تظلُّ عملية التعلم وتثبيت المفاهيم هي ذاتها إلا أن المفاهيم المستوعبة قد تكون مرفوضة وغير مرغوب فيها.. قد تكون لك

تجربة سلبية مثلًا مع شخص من جنسية مختلفة تجعلك تعمم أن تلك الجنسية من الناس بالذات سيئة أو بطالة بشكل عام.. وأيضًا الطفلة التي يعضها الكلب قد تعمم التجربة، وتخشى جميع الكلاب طوال عمرها.. ففي كلتا الحالتين، قد تصبح تجربة واحدة فقط حكمًا خطأ مدى العمر كله.

ويغطي التعميم كل ألوان الطيف من طرف إلى طرف، ومن الضروري أن يلغي المرء قدرة التعميمات وأن يوجه انتباهه دائمًا إلى الناحية الإيجابية.

الإلـغـــاء:

إنَّ الإلغاء هو العملية التي من خلالها نحذف بعض النواحي والجوانب لتجربة معينة.. عندما تدخل غرفة لحضور حفل، سوف تتذكر بعض الأشياء، ولكن لعلك لا تتذكر ألوان السجادة، أو رسومات الستائر، أو ألوان الجدران.. ومن المحتمل ألا تلاحظ الشمعدان الذي يرجع تصميمه إلى القرن الثامن عشر، المعلق في السقف.. إن تركيزك محدود على (7 ± 2) معلومة على حدِّ قول «جورج ميلر».

كما هو مبيَّن من الجدول السابق، جرى إلغاء جزء من التجربة.

الناحيـــة الإيجـابيـــة:

إنَّ الشيء الحسن هو الإلغاء وهو يمكِّنك من التركيز على قراءة كتاب، وفي الوقت ذاته يلغي الأصوات المحيطة بك.. وفي تجربتك في مطعم، قد تلغي كافة المعلومات غير الضرورية، وتتذكر أساسًا المنظر الشهى والجميل لكلِّ طبق.

الناحيـــة الســلـبيـــة:

يمكن اعتبار مثالنا المفضل للاتصال بالآخرين تعريفًا كاملًا.. حينما تتكلم مع شخص، قد تجد نفسك ملغيًا آراءه، ومركزًا فقط على رأيك.. هكذا، تقوم بتحديد ذاتك، وتضييع فرصتك لبناء علاقة طيبة مع الناس ربما كان في إمكانهم مساعدتك في الحياة مستقبلًا.

قد تفقد وظيفتك.. فتركز تفكيرك فقط على البطالة، وفي هذه الحالة تلغي أي شيء آخر مفيد في حياتك، مثل فرصة لشغل منصب مغرٍ قد تكون متوافرة أمامك في الحال.

قال (سيجموند فرويد): «نحن كائنات إلغاء».. بالتأكيد، ربما كان من الحكمة اعتبار ذلك تحذيرًا من الوقوع في مآزق وأخطار عملية الإلغاء.

يسير التعميم والإلغاء جنبًا إلى جنب، ورغم الوجود المؤكد لبعض الجوانب الإيجابية للتعميم والإلغاء، حاولت أن أصور كيف أنهما قد يؤديان أيضًا إلى التعاسة، وتضييع الفرص والطلاق والإفلاس.. أما إذا استخدمنا بحذر وعناية التعميم والإلغاء فقد يصبحان ميزة كبيرة لنا.. طبعًا، مارس التعميم والإلغاء، لكن افعل ذلك لمصلحتك لا ضد نفسك.. بهذا ينسجم تركيزك مع نوعية الحياة التي طالما حلمت بها.

قدرة الإدراك

«عندما نوجه إدراكنا العقلي على النحو السليم يمكننا التحكم في انفعالاتنا»

د. كليمنت ستون

الأشياء المختلفة لها معانٍ مختلفة لأشخاص مختلفين، فإذا قلت شيئًا لشخص فقد تضحكه، وإذا كررته لشخص آخر فقد تغضبه منك، أولهما يضحك، وثانيهما يغضب – ما معنى هذا؟ الإجابة هي الإدراك – والإدراك السلبي يولد الانفعالات السلبية.

كنت قد نظمت مؤتمرًا في الشرق الأوسط، وفي سياق الحديث استعملت كلمة «حمار» وخلال الاستراحة، جاء إلي أحد الحاضرين قائلًا: «ليتك تكف عن استعمال كلمة «حمار».. فاندهشت إلى حدٍّ ما، وسألته عن السبب – قال لي: إن هذه الكلمة لها صدى سلبي، وغالبًا ما تعتبر مسبَّة.. وحاولت إيجاد تعليل أكثر عمقًا للوصول إلى جذور ما كان يعتبره مسبة.. فأجاب: «لأن هذا هو المتبع هنا».

فشرحت له أنه قديمًا كانت الحمير تستعمل كأداة ووسيلة للنقل والتنقل، وكانت هذه الحيوانات تعود بمفردها إلى القرية، وتعمل لمدة ساعات طويلة دون أن تشتكي، وتأكل ما كان يعطى لها من طعام، وتنام في المكان الذي كان مفروضًا أن تنام فيه – ثم قلت: «يبدو أن الحمار شريك طيب وذكي ووفي – فلِمَ النظرة السلبية إلى ذلك

الحيوان؟» فضحك الشخص قائلًا: «لم أنظر أبدًا إلى الموضوع من هذه الناحية، دكتور الفقي».. وبينما راح يحضر فنجان قهوة قال: «أتدري أني أرغب في شراء حمار الآن؟» وضحك كلانا.

ولنر الآن ما حدث بسبب التربية التي نشأ عليها، ولأنه كان قد بُرمج بطريقة معينة، كانت لبعض الكلمات معانٍ خاصة متصلة بها، تثير فيه الغضب والاستياء إذا ما لُفظت في حضوره.. من المحتمل أن تكون هذه العقلية قد منعته من بلوغ أهدافه، لم يتوقف أبدًا ولو مرة واحدة للتساؤل: «هل هذا البرنامج القديم صالح لي؟»، «هل يساعدني على التقدم واستغلال طاقاتي الكامنة لتحقيق أهدافي؟».

افعل شيئًا بخصوص برنامجك القديم، انتقده وعند اللزوم غيِّره.. لا يأخذك ما أسميِّه «الفخ الثقافي» مثلما يدعي بعض الناس «هذا ثقافي»؛ ذلك لأن إدراكك العقلي المرتبط ببرمجة قديمة قد يكون هدامًا.

وما يجعل الإدراك العقلي أكثر تطلبًا للبراعة أو الحذر، هو أن البشر يدركون ما حولهم في ست خطوات:

1 - تلقي البلاغ.
2 - تحليل البلاغ وإعطاؤه معنى يتفق مع القيم والمعتقدات والخلفية الثقافية والاجتماعية للشخص.
3 - تقديم البلاغ وإضافة الانفعال.
4 - تلي الفسيولوجيا: تعبيرات الوجه، حركات الجسم، والتنفس السريع.
5 - رد الفعل.

ولأن هذه الخطوات تتوالى بسرعة فائقة، يحدث الإدراك السلبي بسهولة مؤديًا إلى استنتاجات باطلة، ومن ثم يحدث الاتصال السريع.

نـمـوذج الإدراك

اختلاف في

- القيم
- المعتقدات
- الخلفية الثقافية والاجتماعية
- المشاعر

- القيم
- المعتقدات
- الخلفية الثقافية والاجتماعية
- المشاعر

حينما يحدث الإدراك السلبي يميل الناس إلى:

- التسرع في إصدار الأحكام النهائية
- التركيز السلوك

من شأن النموذج البسيط التالي مساعدتك على التغلب على الإدراك السلبي أثناء اتصالك بالآخرين، وأساسه ما أسمِّيه «الرياضة الذهنية»:

- انظر إلى الموقف من وجهة نظرك.
- انظر إلى الموقف من وجهة نظر الشخص الآخر، وسوف تدرك بشكل أفضل سلوك الشخص.
- والآن انظر إلى الموقف من وجهة نظر محايدة شبيهة بوجهة نظر الرجل الحكيم – امتنع تمامًا عن الانحياز إلى أحد الطرفين، أو إشراك انفعالاتك الشخصية في الموضوع.

والفكرة وراء هذا التمرين هي مساعدتك على التفكير بطريقة استراتيجية قبل إصدار الأحكام النهائية على الآخرين أو التورط.. فسوف تنظر إلى الموقف من ثلاث زوايا مختلفة، وتساعدك المشاطرة على التغلب على عمليات الإدراك السلبية.

◈ ◈ ◈

التغلب على الإدراك السلبي

طريقة الفيلم السينمائي:

1 - فكِّر في موقف مضى كانت ردود فعلك فيه سلبية.

2 - تخيل أنك تشاهد المنظر من مقعد صالة للسينما أو للمسرح.

3 - انظر إلى نفسك، وأنت تتصرف، وإلى رد فعل الشخص الآخر.

4 - كُنْ الشخص الآخر، ومن هذه الزاوية انظر إلى نفسك، ولاحظ مشاعرك.

5 - فكِّر في شخص تعتقد أنه رجل اتصال ناجح.. شاهد هذا الشخص، وهو يتصرف في الموقف ذاته.

6 - تصوَّر أنك أصبحت نموذجًا، وأنك تمتلك كل المعرفة.

7 - والآن قُمْ بعرض الفيلم مرة ثانية مستعينًا بمعرفتك الجديدة، ولاحظ الفرق في سلوكك ومشاعرك.

◈ ◈ ◈

الحل الإطاري

«أن يكون الإنسان صريحًا تمامًا مع نفسه، هو في حد ذاته تمرين جيد»

سيجموند فرويد

أحيانًا يقف الناس عاجزين عن الحركة أو التقدم، ليس لأنهم يفتقرون إلى المصادر الناجحة، لكن لأنهم:

- لا يعرفون ماذا يريدون.
- لا يعرفون ماذا يفعلون.
- لا يعتقدون أن في إمكانهم تحقيق ما يريدون.

وهم يقضون معظم أوقاتهم يتساءلون: لماذا ينالون ما لا يرغبون فيه؟

والحلُّ الإطاري عبارة عن سلسلة من الأسئلة، الهدف من ورائها توجيه أفكارك ومساعدتك على معرفة ما تريده.

وسوف يجعلك الإطار تستمد طاقتك من قوتك الكامنة في داخلك، مساعدًا إياك على الشعور بأنك تتحكم في انفعالاتك.

قد يدفعك الحلُّ الإطاري إلى:

- التحرك في الاتجاه الذي تريده.
- تقرير ما تريده، ومعرفة الوصول إليه.
- تقرير كيفية مشاعرك.
- توسيع مجال خياراتك.

□ **للحل الإطاري توجيهان:**

1 - إذا كان شيء ممكنًا لأي شخص في العالم؛ فهو ممكن لي أيضًا.

2 - لا يوجد فشل، وإنما رأي محدد عن تجربة.

والصفحة التالية عبارة عن تمرين يعالج المشكلة والحلول الإطارية معًا.. إن المشكلة الإطارية ثابتة وطبيعية، ولكن من المستحسن تجنبها بغية تطبيق الحلِّ الإطاري الأنسب، ويساعدك الحلُّ الإطاري على التحكم في انفعالاتك.. وإذا واجهك تحدٍّ، أو موقف صعب - فسوف تقوم بتسليط تركيزك الذهني على الحلِّ لا على المشكلة.

■ المشكلة الإطارية والحل الإطاري:

على سبيل المقارنة: فكِّر في مشكلة تسبب لك حزنًا وأسى حاليًّا.. تساءل أو اسأل شريكك الأسئلة التالية:

المشكلة الإطارية:

□ ما المشكلة؟ □ لماذا ظهرت لي هذه المشكلة؟

□ منذ متى أعاني من هذه المشكلة؟

□ كيف تحد هذه المشكلة من إمكانياتي؟

□ من المسئول أو المخطئ؟

□ متى كانت أصعب فترة عانيت فيها من هذه المشكلة؟

بماذا تشعر الآن؟

سوف تكتشف أنك تعاني من مشاعر سلبية.. قف! وتنفس بعمق!

الحلُّ الإطاري:

- ماذا أريد؟
- متى أريد ذلك؟
- ما هي المصادر المتوافرة لديَّ؟
- كيف يمكنني استغلال مصادري للحصول على ما أريده؟
- حينما أحصل على ما أريد، كيف تتغير حياتي؟
- من أين أبدأ؟

بمـاذا تـشـعـر الآن؟

سوف تجد أنك تشعر بالهدوء:

من الآن فصاعدًا، حينما تواجـه أي تحدٍّ، لاحظ ما تقوله لنفسك، ونوِّع الأسئلة التي تطرحها على نفسك.

والمرور بالمشكلة الإطارية يؤدي طبعًا إلى انفعالات سلبية – تجنبها لأنها سوف توقفك عند مرحلة الانفعالات السلبية.

بالنسبة للحلِّ الإطاري؛ فهو يوسع آفاقك ويضع تأكيدًا على حلول قابلة للتطبيق.. إن إدراكًا صحيحًا لعمليـة التحكم والتغيير الجـذري لطبيعة الانفعالات من سلبية إلى إيجابية، هو جوهر كل الحلول.. وسـوف تـرى، إذا شعرت بظهور المشكلة الإطارية.. فقف.. تنفس بعمق.. وفكِّر في نـفـس التحـدي أو الموقـف، ولكن هذه المرة استعن بالحلِّ الإطاري، وسوف تصبح مشاعرك إيجابية.

◈ ◈ ◈

اربط نفسك بالتحكم في ذاتك

«إن الاكتشاف الأعظم الذي شاهده جيلي، هو أن في مقدور البشر تغيير حياتهم بتغيير مواقفهم الذهنية»

وليم جيمس

إلى الآن قدَّمنا نبذة عن تاريخ ومعنى البرمجة اللغوية العصبية والافتراضات المسبقة لها وفوائدها، وحاولنا إيجاد شرح لمهارات فن اتصال الإنسان بذاته الداخلية، وكيف يمكنك أن تبدأ اتصالًا جيدًا بنفسك.. وفي إطار ذلك، ناقشنا مفهوم الإحساس بالذات، وعملية التعلم، ونموذج التغيير، وقوة التركيز والإدراك، وأخيرًا الحل الإطاري.

باستخدام كل وحدة من هذه الطرق، سوف تحسن نوعية حياتك بصورة إجمالية من خلال التحكم في انفعالاتك، وفي حالاتك الذهنية.

والآن سوف أحاول شرح قوة الرابط، وبواسطته سوف تكتسب تحكمًا مطلقًا على ذاتك في جميع الظروف.

أولًا: أجب عن الأسئلة التالية:

- **هل** سبق لك أن سمعت أغنية، أو كلمة ذكرتك في الحال بشيء لا علاقة له بما تقوم به في تلك اللحظة؟

- **هـل** سبق لك أن استنشقت رائحة، أو عطرًا أحيا فيك مشاعر منسية منذ أمد طويل؟
- **هـل** حدث أن التقيت بصديق قديم لك، لم تره منذ زمن بعيد، وفي اللحظة التي تقابلتما فيها، عادت بينكما كل الذكريات المشتركة؟
- **هـل** سبق لك أن تناولت وجبة طعام، ذكرك مذاقها بوجبة أخرى ليس لها المذاق نفسه؟

كلُّ هذه التجارب وغيرها مشتركة: نحن دون قصد أو نية، نضع ارتباطات بين التجارب والمشاعر والعواطف.. وفي البرمجة اللغوية العصبية، تُعرف هذه الظاهرة بـ«الرابط»، وبتكرار الروابط الصحيحة، يمكننا استرجاع التجربة الأصلية إلى الذاكرة.. مثلًا، إذا انفعلت بشدة وفي اللحظة ذاتها سمعت مؤثرًا كأغنية، فالمحصلة الناتجة عن ذلك هي الرابط.. فالانفعال والمؤثر مرتبطان عصبيًّا، فإذا استمعت إلى هذه الأغنية مرة أخرى، فسوف توقظ فيك المشاعر نفسها التي كانت حاضرة عند استماعك لها للمرة الأولى، وبتكرار الرابط، يستطيع الشخص إحياء المشاعر نفسها مجددًا مثل الاسترخاء والتشجيع والثقة.

ما الذي يمكن أن يؤديه لك الرابط؟

تستطيع بلوغ أية حالة ترغبها، وإعادة إحياء مشاعر بغية استخدامها للوصول إلى حالات الامتياز والتفوق الذهنية.. مثلًا.. في خلال الدقائق التي تسبق إلقاءك خطبة، استدع رابطك للشعور بالراحة

وتخليص ذهنك من أي قلق أو ارتباك.. ووظيفة الرابط أن يساعدك ويعينك في كافة مجالات حياتك، سواء كانت الأعمال، أو العلاقات العامة، أو التربية، أو الصحة.

والصفحة التالية تحوي طريقة تسلسل الخطوات لبناء روابط فعالة تستخدمها في حياتك اليومية.

الأسس الأربعة لبناء رابط فعَّال:

لبناء رابط مؤثر تستعمله للوصول إلى حالة نفسية معينة، سوف تحتاج إلى أربعة أسس رئيسة:

- القوة.
- التوقيت.
- التمييز.
- التكرارية في المكان والزمان أنفسهما.

1 - القوة:

يجب أن تكون في حالة نفسية شديدة القوة.

2 - توقيت الرابط:

يجب أن تصل الأحاسيس إلى قمة قوتها.

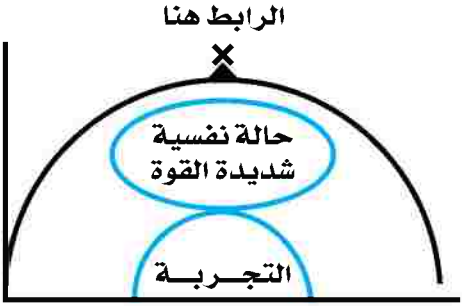
3 - التمييز:

يجب أن يكون الرابط فريدًا من نوعه، ويناشد إحدى الحواس الخمس.

4 - التكرارية في المكان والزمان أنفسهما:

اختر رابطًا يكون سهل الاستعمال مرة وعدة مرات.. أوجد شيئًا بسيطًا ذا مغزى أو هدف بالنسبة لك.

نـقطـة الرابـــط



إذا كانت الحالة النفسية شديدة جدًّا؛ فتمسك بالرابط لمدة خمس ثوانٍ، ثم أطلقه قبل أن تفقد فاعليته.

وبالرغم من أن الرابط قادر على صنع البدع من أجلك، فإن في مقدوره تحديد انطلاقك وحركتك.. مثلًا الولد الصغير الذي كان دائمًا ملومًا ومعيبًا وينادى عليه بـ«الأهبل» من قِبل قريب له، أو مدرس، أو صديق، وفي كلِّ مرة ينادى عليه بذلك، كان المنادي يظهر تعبيرًا معينًا على وجهه، فأصبح ذلك منهجًا للولد التعيس المذلول، وانغرس في أعماق عقله اللاواعي.

وعندما كبر الولد وأصبح رجلًا وشغل منصبًا أو تزوَّج وألقى رئيسه في العمل أو زوجته النظرة نفسها التي صاحبت كلمة «أهبل» التي كان ينادى عليه بها، ففي تلك الحالة سوف يذكِّر العقل اللاواعي

الرجل بالأحداث الأليمة التي مرَّ بها عندما كان صغيرًا، وسوف تطفو مشاعر السلبية مسببة له ردود فعل سلبية.. وبذلك يصبح الرابط مؤذيًا ومضرًّا.

كما شرحت.. فإن مفهوم الرابط قوي للغاية، وقادر على التأثير في كلا الاتجاهين، وأريد هنا التشديد على هذا المفهوم لسببين إيجابيين:

1 - إدراك الرابط من شأنه تمكينك من مواجهة أي موقف مهمًّا كان.

2 - استخدام الرابط يدعم ويقوي التحكم في الذات.

إنني أحبذ بشدة إعادة قراءة هذه الفقرة، وممارسة كل خطوة؛ حتى تبني روابط تعمل بشكل تلقائي، وتساعدك على تحسين كل جانب من جوانب حياتك.

رابـــط المـــوارد

الخطوة الأولى:

اختر الحالة النفسية التي تريد تكرارها بكثرة في حياتك، مثل: الثقة، والتشجيع، والاسترخاء، والقدرة على الاتصال الطيب.

الخطوة الثانية:

اختر الرابط الذي تريد استعماله، واستعدَّ لاستخدامه.. مثلًا يمكنك توصيل إصبعك الأوسط الأيسر بإبهامك الأيسر، أو الإمساك بجميع الكف، أو لمس أذنك.. اختر ما يناسبك.

الخطوة الثالثة:

حدِّد الوقت الذي كنت فيه تتأثر بشدة بهذه الحالة النفسية.. مثلًا حصولك على الشهادة، أو أول ترقية لك في العمل، أو ولادة طفلك الأول، أو مكان قمت بزيارته وبعث فيك الراحة، أو اتصال موفق بشخص بالرغم من الضغوط المختلفة.

الخطوة الرابعة:

عش التجربة بمخيلتك ثانية، كما لو كانت تحدث الآن.

- ماذا سمعت؟ «الأصوات، الصمت».
- ماذا رأيت؟ «الأشخاص، الألوان، الأشياء».
- ماذا تذوقت؟ «التحلية، الوجبة، الشراب».

الخطوة الخامسة:

انغمر في الإحساس، واشعر بالأحاسيس الجسمانية نفسها، تنفس بالطريقة نفسها، اجلس أو انهض بالأسلوب نفسه.

الخطوة السادسة:

عندما تصل أحاسيسك إلى أشدها، المس الرابط، ثم أطلقه بعد خمس ثوانٍ.

الخطوة السابعة:

«اخرج من الحالة».. انظر حولك.. غيِّر وضع جسمك.. وارجع تمامًا إلى الحاضر.

الخطوة الثامنة:

اختبر الرابط، ولاحظ ما يحدث حينما تلمس الرابط.. فإذا شعرت بالأحاسيس نفسها، فمعنى ذلك أن رابطك يعمل جيدًا.. وإلا فعد إلى الخطوة الرابعة، وكرِّر العملية إلى أن تنجح.

الخطوة التاسعة:

قُمْ بالتطابق في المستقبل: تخيَّل نفسك في موقف مقبل تريد فيه الحصول على إحساس معين، ثم المس رابطك لبلوغ هذا الإحساس.

◈ ◈ ◈

مولد السلوك الجديد

«الرجل القوي هو القادر على قطع الاتصال
بين حواسه وذهنه وقتما شاء»
نابليون بونابرت

نفرض أن ما استوعبته إلى الآن قد ساعدك على إدخال تغييرات إيجابية في حياتك، ومع ذلك فأنت في حاجة إلى المزيد، وتريد قدرًا أوفر من المعلومات، هذه علامة مشجعة تدلُّ على أنك على الطريق الصحيح؛ لكي تصبح أستاذًا في فن الاتصال.

إذا كان هذا ما تريده بالفعل فإن اطلاعك على مبادئ أحد نماذج البرمجة اللغوية العصبية الأكثر فاعلية – أي: مولد السلوك الجديد – سوف يضعك على بداية الطريق أنا شخصيًّا أستعمل هذا النموذج في كلِّ شيء أفعله – وهو بسيط جدًّا وسهل التطبيق.

كلٌّ منا يعرف شخصًا واحدًا على الأقل لديه الموهبة والمقدرة الخاصة على التفوق في أي شيء يفعله.. هناك أساسًا أشخاص نحن معجبون بهم، حققوا نتائج وإنجازات نريدها لأنفسنا.

إنَّ مولد السلوك الجديد هو طريقة مقسمة إلى خطوات مصممة ومعدة لتمكنك من اكتساب سلوك مرغوب فيه، وهو السلوك الذي سبَّب للآخرين النجاح والتفوق.

ما الذي يمكن لمولد السلوك الجديد أن يفعله لك؟

إمكانية أن يكون لك تأثير على الآخرين:

يمكن استدعاء السلوك الذي تحتاج إليه «الثقة مثلًا» في الاتصال بالناس من موقع تفوق للتأثير عليهم.

إمكانية أن تكون أكثر تطابقًا وانسجامًا:

باكتسابك السلوك الذي تريده، يمكنك أن تصبح رجل اتصال ممتازًا، وبالتالي تحسِّن علاقاتك مع الآخرين، وتشعر بانسجام أكبر؛ لأن كلَّ جزء منك في حالة اتفاق وتأييد لك.

ها هي الطريقة لمولد السلوك الجديد؟

طريقة الزجاج المقاوم «البلكسجلاس»

1 – فكِّر في سلوك تنشده.

2 – فكِّر في نموذج لك – أي: شخص لديه هذا السلوك.

3 – تنفس بارتياح.. أغمض عينيك، وتخيَّل أن قطعة «لوح» زجاج مقاوم، أو «بلكسجلاس» موجودة أمامك.

4 – تخيَّل أن نموذجك موجود وراء الزجاج المقاوم، ويتبع سلوكًا مماثلًا للسلوك الذي تريده لنفسك.

5 – تصوَّر أن جزءًا منك يصل إلى نموذجك الموجود وراء الستار الزجاجي، وينضم إليه.

6 – راقب هذا الجزء منك، وهو يتعلم كيف يتصرف مثل نموذجك.

7 – شاهد هذا الجزء منك بينما يحل محل النموذج، ويكتسب معرفته وسلوكه.

8 – قُمْ بتقييم هذا الجزء منك، وأجرِ التعديلات اللازمة عليه إلى أن تصبح راضيًا عنه تمامًا.

9 – تخيَّل هذا الجزء منك، وهو يطفو ويعود إليك ويندمج فيك مع كامل معرفته.

10 – فكِّر في موقف مضى كنت فيه محتاجًا لهذا السلوك، ولكن لم تكن تمتلكه، لاحظ سلوكك مع إضافة المعرفة الجيدة إليه.

11 – أجر تطابقًا في المستقبل، تخيَّل موقفًا آتيًا مثيرًا، اجرد مميزات سلوكك، ولاحظ الفرق في مشاعرك.

من المفروض الآن أن تتوافر لديك جميع الأدوات اللازمة للتحكم في ذاتك، اقرأ هذا الباب مرارًا وتكرارًا، ومع كلِّ قراءة سوف تكتشف شيئًا مختلفًا وجديدًا. لن تدرك ذلك بشكل أفضل فحسب، ولكنك سوف تتدرب على الأساليب، وفي الوقت ذاته تدخلها في حياتك.

تعلم نموذج التغيير الأساسى غيبًا.. اكتبه واحتفظ به معك.. أكثر من قراءته خصوصًا في الصباح حينما يكون ذهنك مرتاحًا وخاليًا من الشوائب.. اشغل عقلك اللاواعي في الليل بقراءة هذا النموذج قبل أن تنام.. هكذا سوف تبلغ قمة العظمة في وقت قصير جدًّا.